



TO • DESTINATION



AOT

AIRPORTS OF THAILAND PLC.
บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

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

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2559







10

สารจาก
ประธานกรรมการ

12

สารจาก
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่

14

วิสัยทัศน์
พันธกิจ ค่านิยม

17

เกี่ยวกับรายงาน
ฉบับนี้

19

ผลการประเมินประเด็น
ด้านความยั่งยืน
ที่สำคัญ

21

ผู้มีส่วนได้เสียของ
ทอท.

27

ภาพรวมความยั่งยืน
ของ ทอท.

30

เป้าหมายการพัฒนา
ที่ยั่งยืน (SDGs)

32

กรอบแนวทางการ
พัฒนาที่ยั่งยืน
ของ ทอท.

36

การส่งมอบคุณค่า
ของ ทอท.

39

การมุ่งสู่เป้าหมาย
ความยั่งยืนผ่าน
กลยุทธ์ทางธุรกิจ

41

การพัฒนาเพื่อรองรับ
การขยายตัวของ
อุตสาหกรรมการบิน

46

การเข้าถึงบริการของ
ท่าอากาศยาน

48

การสร้างพันธมิตร
กับคู่ค้าทางธุรกิจ

53

การสรรสร้าง
นวัตกรรม
เพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

58

การมุ่งสู่เป้าหมาย
ความยั่งยืนผ่าน
การตรวจสอบได้

61

ความยั่งยืนผ่าน
หลักธรรมาภิบาล

64

การปฏิบัติตามจริยธรรม
ในการดำเนินธุรกิจ
ประมวลจริยธรรมและ
การเคารพหลัก
สิทธิมนุษยชน

66

การบริหารความเสี่ยง

73

การมุ่งสู่เป้าหมาย
ความยั่งยืนด้วย
การบริการที่เป็นเลิศ

สารบัญ

75

การบริหาร
ลูกค้าสัมพันธ์

81

การจัดการ
ห่วงโซ่อุปทาน

82

การมุ่งสู่เป้าหมาย
ความยั่งยืน
ด้วยการใส่ใจ

85

พนักงานทรัพยากร
ที่มีคุณค่า

88

แรงงานสัมพันธ์
และคุณภาพชีวิตที่ดี
ในการทำงาน

90

การพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์และการรักษา
บุคลากรที่มีศักยภาพ

92

ความหลากหลายและ
การมีโอกา
สที่เท่าเทียม

93

การจัดการด้านความ
ปลอดภัย อาชีวอนามัย
และสภาพแวดล้อม
ในการทำงาน

97

รางวัลและผลงานด้าน
ความปลอดภัย
อาชีวอนามัย และ
สภาพแวดล้อม
ในการทำงาน

101

การมุ่งสู่เป้าหมาย
ความยั่งยืนบนพื้นฐาน
ความรับผิดชอบ

103

ทำอากาศยานกับ
ความมุ่งมั่นในการ
ส่งมอบความยั่งยืน
สู่สังคมและชุมชน

109

การจัดการผลกระทบ
ทางเสียง

112

การจัดการสิ่งแวดล้อม
เพื่อความยั่งยืน

116

การจัดการ
ทำอากาศยาน
เพื่อความปลอดภัย
และมั่นคง

121

รางวัลแห่งความ
ภาคภูมิใจ

127

ผลการดำเนินงาน

135

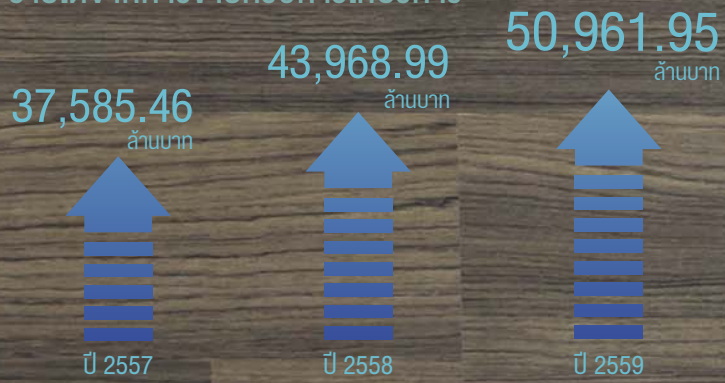
GRI Index

GO
ON
TO • DESTINATION



CONNECTIVITY

รายได้จากการขายหรือการให้บริการ



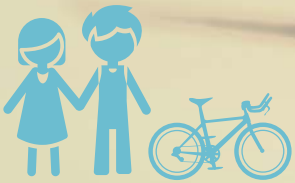
ปี 2559 เพิ่มขึ้น

15.90%



SHARING⁺

โครงการ “Sky Lane” :
สามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้ประมาณ



14,000
คน

โครงการ “สนามบินแห่งการเรียนรู้” : เพื่อส่งเสริมความรู้
ความเข้าใจในกิจการด้านการขนส่งทางอากาศให้กับนักเรียน
ของโรงเรียนในพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และ
ท่าอากาศยานดอนเมือง



จำนวน **14** แห่ง
โดยมีนักเรียนร่วมโครงการ **490** คน







GO GREEN

ทอท.ตั้งเป้าหมายที่จะลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์
ต่อผู้โดยสารของท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่
ท่าอากาศยานหาดใหญ่ และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
ลงร้อยละ

20

เมื่อเทียบกับปี 2556
ภายในปี 2566



สำหรับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
จะลดลงร้อยละ

18

เมื่อเทียบกับปี 2554
ภายในปี 2563





สารจากประธานกรรมการ

การเติบโตอย่างรวดเร็วของธุรกิจการขนส่งทางอากาศในปัจจุบัน มีความท้าทายเพิ่มสูงขึ้นเป็นอย่างมาก อันเนื่องมาจากการเปิดเสรีทางการค้า การตกลงร่วมกันของกลุ่มประเทศอาเซียนที่เปิดเสรีทางการบิน การเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC นโยบายการท่องเที่ยวเชิงรุกจากภาครัฐ การขยายตัวของเส้นทางโดยสารการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Carriers) ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ส่งผลให้แนวโน้มการเติบโตของกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการขนส่งทางอากาศเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ประกอบกับทิศทางการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบัน ต้องมีความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาประเทศที่ภาครัฐได้ประกาศไว้ “มั่นคง (Stability) มั่งคั่ง (Prosperity) ยั่งยืน (Sustainability)” อีกทั้งต้องตอบสนองต่อเป้าหมายในระดับสากลขององค์การสหประชาชาติ ในเรื่องของด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) เพื่อการเป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อันเป็นรากฐานสู่การเป็นองค์กรที่ยั่งยืนและเป็นที่ยอมรับของสังคมต่อไป

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) ได้ตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญของภาคอุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศ ซึ่งเป็นพื้นฐานและเป็นกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ จึงมีความมุ่งมั่นผลักดันองค์กรสู่การเป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ดีระดับโลก (AOT Operates the World’s Smartest Airports) ตามวิสัยทัศน์ของ ทอท. (ปี 2559 - 2562) และมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับเป้าหมายของภาครัฐและระดับสากล ด้วยพันธกิจในการประกอบกิจการท่าอากาศยาน โดยคำนึงถึงการพัฒนาที่ยั่งยืน ปีนี้จึงถือเป็นปีที่สำคัญของการบริหารจัดการสู่ความยั่งยืนของ ทอท.ในระดับสากล โดยได้ประกาศและนำเป้าหมาย รวมทั้งตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นแนวทางประกอบการจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร การพัฒนานวัตกรรม การตัดสินใจลงทุน ตลอดจนเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน พลิกวิกฤติให้เป็นโอกาส สามารถพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ การบริการในระดับสากลที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนสร้างคุณค่าร่วมในระยะยาวให้แก่สังคมควบคู่ไปกับการจัดการสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ ทอท.ได้ให้ความสำคัญกับการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ (Partnership) กับทั้งผู้มีส่วนได้เสีย และผู้ให้บริการในกลุ่มของอุตสาหกรรมการขนส่งทางอากาศ ด้วยตระหนักดีว่าการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความมั่นคงอย่างยั่งยืนนั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากทุกภาคส่วนเป็นสำคัญ

จากความมุ่งมั่นดังกล่าวส่งผลต่อเนื่องให้ในปีที่ผ่านมาเป็นอีกปีหนึ่งของความภาคภูมิใจที่ ทอท.ได้รับการคัดเลือกให้เป็นสมาชิกดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices 2016) ในกลุ่มอุตสาหกรรมคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคม (TRA: Transportation and Transportation Infrastructure) เป็นปีที่ 2 ซึ่งกล่าวได้ว่า ทอท.เป็นบริษัทที่บริหารท่าอากาศยานแห่งแรกของเอเชีย และเป็นบริษัทแรกของประเทศไทยในกลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าวอีกด้วย ซึ่งเป็นบทพิสูจน์เจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจ



จากความมุ่งมั่นดังกล่าวส่งผลต่อเนื่องให้ในปีที่ผ่านมาเป็นอีกปีหนึ่งของความภาคภูมิใจที่ ทอท.ได้รับการคัดเลือกให้เป็นสมาชิกดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices 2016) ในกลุ่มอุตสาหกรรมคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคม (TRA: Transportation and Transportation Infrastructure) เป็นปีที่ 2 ซึ่งกล่าวได้ว่า ทอท.เป็นบริษัทที่บริหารท่าอากาศยานแห่งแรกของเอเชีย และเป็นบริษัทแรกของประเทศไทยในกลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าวอีกด้วย ซึ่งเป็นบทพิสูจน์เจตนารมณ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อภายใต้สมดุลทั้ง 3 มิติของความยั่งยืน คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม



อย่างมีความรับผิดชอบต่อภายใต้สมดุลทั้ง 3 มิติของความยั่งยืน คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ในนามของ ทอท.ผมขอขอบคุณพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียในทุกกลุ่มที่ทำให้ปีที่ผ่านมาเป็นปีที่มาจดจำของ ทอท. ผมเชื่อมั่นว่าความร่วมมือจากทุกภาคส่วนผนวกกับความมุ่งมั่นตั้งใจในการลงทุนของ ทอท.เพื่อดำเนินธุรกิจท่าอากาศยานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่ออุตสาหกรรมด้านการคมนาคม จะเป็นกลไกที่สำคัญในการสร้างความมั่นคง มั่งคั่งของเศรษฐกิจในระดับประเทศ ซึ่งจะส่งผลดีต่อความเชื่อมั่นของผู้ที่มีส่วนได้เสียว่าบริษัทมีการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ ให้มีความสำคัญกับหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ควบคู่ไปกับการสร้างผลประโยชน์ที่ดีที่สุด เพื่อให้ ทอท.เป็นผู้บริหารท่าอากาศยานที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล สามารถสร้างคุณค่าให้สังคมและเติบโตได้อย่างยั่งยืนตลอดไป



(นายประสงค์ พูนธเนศ)
ประธานกรรมการ



๐ สารจากกรรมการผู้อำนวยการใหญ่

กว่า 37 ปีของการดำเนินงานของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) กับภารกิจที่ยิ่งใหญ่ในการเป็นพื้นฐานที่สำคัญของภาคอุตสาหกรรม การขนส่งทางอากาศและเป็นกลไกขับเคลื่อนการเจริญเติบโตทางสังคมและ เศรษฐกิจของประเทศ ผ่านบทบาทผู้บริหารท่าอากาศยานที่ให้การต้อนรับ บุคคลสำคัญของประเทศและนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลกเข้าสู่ประเทศไทย ด้วยวิสัยทัศน์และความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยาน ที่ระดับโลก หรือ “AOT Operates the World’s Smartest Airports”

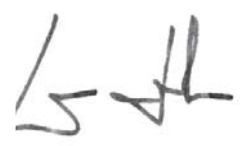
การดำเนินธุรกิจในการอุตสาหกรรมขนส่งทางอากาศในปัจจุบันมีความหลากหลาย สร้างสรรค์ และท้าทายมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการตอบสนอง ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย ส่งผลให้ ทอท.ต้องพัฒนาการดำเนินงาน ทุกด้านเพื่อรองรับการเติบโตของกิจการดังกล่าว โดยได้ดำเนินงานไปพร้อมๆ กันใน 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในปี 2559 ทอท. ได้เริ่มงานก่อสร้างตามโครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ 2 การเปิดใช้อาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศท่าอากาศยานภูเก็ต ตลอดจนได้ทำแผนแม่บท 20 ปีในการพัฒนาท่าอากาศยานในความรับผิดชอบ ควบคู่กับการเพิ่มขีดความสามารถท่าอากาศยาน ทอท.ได้พัฒนาบุคลากร ทั้งด้านการให้บริการ ด้านความปลอดภัย และได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นประเภทรางวัลพัฒนาองค์กรดีเด่นด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2559 จากสำนักงาน คณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ ทอท.ยังได้ให้ความสำคัญ ในการส่งเสริมการพัฒนาด้านนวัตกรรมและการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้ ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการอำนวยความสะดวก โดยจัดทำ โครงการอาคารประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อพัฒนา แนวทางและขั้นตอน รวมทั้งคู่มือการออกแบบการก่อสร้างอาคารประหยัด พลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ ทอท.จึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งใน การติดตามเฝ้าระวังสถานการณ์ต่างๆ ที่จะมีผลกระทบต่อกิจการขนส่งทาง อากาศทั้งในระดับโลกและระดับประเทศ เช่น ภัยด้านการก่อการร้าย ภัยพิบัติ ทางธรรมชาติและโรคระบาด โดย ทอท.ได้จัดทำมีการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉิน ท่าอากาศยานทุกแห่ง และพัฒนาการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System: BCM) ให้เป็นที่ยอมรับใน ระดับนานาชาติ และบรรลุพันธกิจในความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และชุมชนโดยเป็นผู้ดำเนินการท่าอากาศยานรายแรกของประเทศไทย และ ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารความต่อเนื่อง ทางธุรกิจตามมาตรฐานสากล ISO 22301:2012 และ มอก.22301-2556 และ ได้รับการตรวจประเมินรักษาระบบ BCM อย่างต่อเนื่อง (Surveillance Audit) นอกจากนี้ ทอท.ยังได้ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้อง และสนับสนุนซึ่งกันและกัน และให้ความรู้ แก่ชุมชนถึงวิธีการปฏิบัติตนที่ถูกต้อง เพื่อให้กิจการขนส่งทางอากาศ ของประเทศ และการดำเนินกิจการท่าอากาศยานเป็นไปอย่างราบรื่นหาก ประสบวิกฤตการณ์ต่างๆ

ทอท.มีเป้าหมายที่จะมุ่งสู่การเป็นท่าอากาศยานสากลชั้นนำที่เป็นมิตรต่อ สิ่งแวดล้อม (The World’s Leading eco-friendly Airports) ตามแผนแม่บท ด้านสิ่งแวดล้อม (Green Airport Master Plan) ซึ่งเป็นที่น่ายินดีว่า ท่าอากาศยานภายใต้ความดูแลของ ทอท.นั้น ได้รับการรับรองของโปรแกรม Airport Carbon Accreditation ระดับ 1 และ 2 เป็นที่เรียบร้อย และมี เป้าหมายให้ครบทุกท่าอากาศยานที่เข้าร่วมโปรแกรมดังกล่าวได้รับการรับรอง ระดับ 3 ในปี 2560 ทั้งนี้ ยังได้ดำเนินการตรวจติดตามผลการดำเนินงานด้าน สิ่งแวดล้อมอย่างใกล้ชิดโดยเฉพาะการจัดการผลกระทบทางเสียง ควบคู่ไปกับการสร้างความเข้าใจ การมีส่วนร่วมของชุมชนและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเสริมสร้าง ศักยภาพในการรักษาและพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมในระยะยาว

เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรในบริบทของการดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคง บนพื้นฐานของความยั่งยืน ทอท.ได้ปรับปรุงแผนแม่บทด้านการพัฒนาอย่าง ยั่งยืนปี 2559 - 2562 ภายใต้แนวคิด “การเป็นสนามบินที่เป็นพลเมืองที่ดีของ สังคมและเป็นเพื่อนบ้านที่ดีของชุมชน (Corporate Citizenship Airport)” ซึ่งหมายถึง การเป็นสนามบินที่ชุมชนและสังคมยอมรับและต้องการ มีส่วนร่วม ด้วยการเป็นสนามบินที่สร้างคุณค่า ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยกำหนดทิศทางการดำเนินงานของ ทอท.ให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ ปัจจุบันและตอบสนองต่อความท้าทายต่างๆ ได้ในระยะยาว ทั้งนี้แผนแม่บท ดังกล่าวประกอบไปด้วยยุทธศาสตร์ 3 ด้านหลัก คือ การบริหารจัดการความ ยั่งยืน (Sustainability Management) การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Engagement) และกิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability Initiatives) ซึ่ง ทอท.ได้มีการจัดโครงการและกิจกรรมที่เป็น ประโยชน์ร่วมกับชุมชนโดยรอบท่าอากาศยานและมีการประเมินผลเพื่อนำไป ปรับปรุงการดำเนินงานในปีต่อไป

ตลอดเส้นทางของการเติบโต ทอท.จึงมีความท้าทายที่ต้องบริหารจัดการความ เปลี่ยนแปลงดังกล่าว รวมทั้งในบทบาทของรัฐบาลไทยที่จะร่วมสร้างความมั่นคง และมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศ ผ่านบทบาทผู้บริหารท่าอากาศยาน ที่ต้องมีการบริหารงานอยู่บนความสมดุลระหว่างบริบทเชิงรัฐ ที่ระชนกถึง ผลประโยชน์ของประเทศและประชาชนเป็นหลัก และบริบทเชิงพาณิชย์ที่จะ ต้องสร้างรายได้เพื่อนำไปพัฒนา ท่าอากาศยานเพื่อเสริมศักยภาพของประเทศ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างการบริการที่มีความประทับใจ ให้แก่ผู้ใช้บริการได้ตรงตามความต้องการและเหนือความคาดหมาย ส่งผลให้ องค์กรดำเนินธุรกิจต่อไปได้ สุดท้ายนี้ ผมขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่ทุกท่านให้ความ ไว้วางใจและสนับสนุนการให้บริการของ ทอท.เสมอมา เราสัญญาว่าเราจะ ดำเนินธุรกิจเคียงข้างสังคมไทยเพื่อส่งมอบ “คุณค่า” ที่ยั่งยืนตลอดไป



(นายนิพนธ์ ศิริสมรรถการ)
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่



ตลอดเส้นทางของการเติบโต ทอท.จึงมีความท้าทาย
ที่ต้องบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว รวมทั้ง
ในบทบาทของรัฐพาณิชย์ที่จะร่วมสร้างความมั่นคงและ
มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศ ผ่านบทบาท
ผู้บริหารท่าอากาศยาน ที่ต้องมีการบริหารงาน
อยู่บนความสมดุลระหว่างบริษัทเชิงรัฐ ที่ตระหนักถึง
ผลประโยชน์ของประเทศและประชาชนเป็นหลัก และ
บริษัทเชิงพาณิชย์ที่ต้องสร้างรายได้เพื่อนำไป
พัฒนา ท่าอากาศยานเพื่อเสริมศักยภาพของประเทศ
และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ



วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม



กอก.ดำเนินธุรกิจด้วยหัวใจ
ที่ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมตามแนวทางการพัฒนา
อย่างยั่งยืน ภายใต้คำขวัญ
**“ปลอดภัยคือมาตรฐาน
บริการคือหัวใจ”**



วิสัยทัศน์

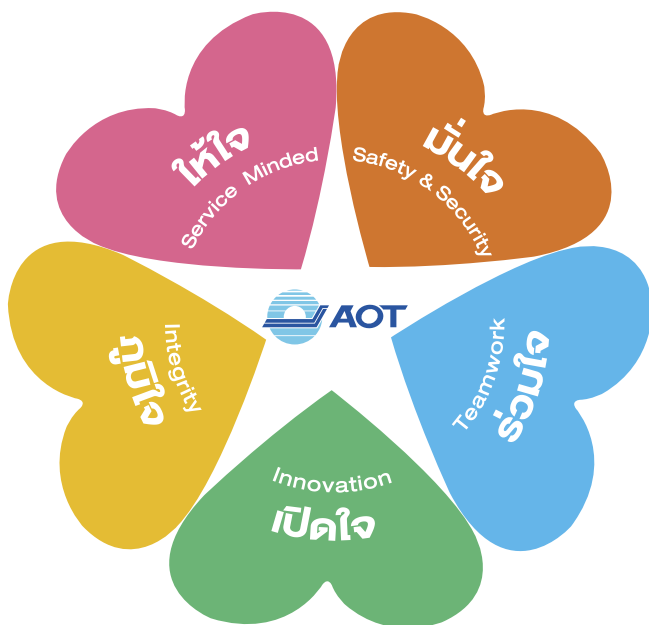
“กอก.เป็นผู้ดำเนินการและจัดการ
ท่าอากาศยานที่ดีระดับโลก”

พันธกิจ

ประกอบและส่งเสริมกิจการท่าอากาศยาน
รวมทั้งดำเนินการกิจการอื่นที่เกี่ยวข้อง
หรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการ
ท่าอากาศยาน โดยคำนึงถึงการพัฒนา
ที่ยั่งยืน

ค่านิยม

- 1. ให้ใจ (Service Minded):**
ให้บริการด้วยใจเหนือความคาดหมาย
- 2. มั่นใจ (Safety & Security):**
เป็นเลิศในมาตรฐานความปลอดภัย
- 3. ร่วมใจ (Teamwork):**
รวมพลัง ให้เกียรติ ทุกความเห็น
- 4. เปิดใจ (Innovation):**
พัฒนาไม่หยุดยั้ง
- 5. ภูมิใจ (Integrity):**
ยึดมั่นในผลประโยชน์ขององค์กร



กอก. เป็น รัฐวิสาหกิจในกำกับดูแล
ของกระทรวงคมนาคม กระทรวงการคลัง
เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ และเป็นบริษัทจำกัด
(มหาชน) จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์
แห่งประเทศไทย โดยใช้ชื่อย่อว่า “AOT”



6

ท่าอากาศยานนานาชาติ ในความรับผิดชอบ

กอก. ประกอบธุรกิจท่าอากาศยานของประเทศไทย รวมทั้งกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับ การประกอบกิจการท่าอากาศยาน โดยธุรกิจหลัก ประกอบด้วย การจัดการการดำเนินงาน และการพัฒนา ท่าอากาศยาน



สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

- 1 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (Suvarnabhumi Airport) ประตูสู่นานาชาติ International Gateway
- 2 ท่าอากาศยานดอนเมือง (Don Mueang International Airport) ท่าอากาศยานที่รวดเร็วและสะดวกสบาย Fast and Hassle-free Airport
- 3 ท่าอากาศยานเชียงใหม่ (Chiang Mai International Airport) ประตูสู่วัฒนธรรมล้านนา Gateway to Lanna Heritage
- 4 ท่าอากาศยานหาดใหญ่ (Hat Yai International Airport) ประตูสู่ภาคใต้สุดของไทย Gateway to Southern-most Thailand
- 5 ท่าอากาศยานภูเก็ต (Phuket International Airport) ประตูสู่อินดามัน Gateway to the Andaman
- 6 ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย (Mae Fah Luang-Chiang Rai International Airport) ศูนย์กลางภูมิภาคสำหรับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบิน Regional Center for Aviation-related Business



เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้



ทอท.ได้จัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Report) เป็นปีที่ 6 ต่อเนื่องกัน เพื่อสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบถึงความก้าวหน้าและความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามแผนแม่บทด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนปี 2559 - 2562 และแผนวิสาหกิจของ ทอท.ซึ่งครอบคลุมทุกมิติของความยั่งยืน คือ เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล ต่อเนื่องจากรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนปี 2558 โดยจัดทำเป็น 2 ภาษา ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ แผ่นซีดี และสามารถดาวน์โหลดฉบับอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ www.airportthai.co.th

ข้อมูลที่น่าสนใจในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนประจำปี 2559 เป็นข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2558 ถึง 30 กันยายน 2559 ครอบคลุมทั้ง 6 ท่าอากาศยานภายใต้ความรับผิดชอบของ ทอท.ได้แก่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย โดยรายงานฉบับนี้จัดทำตามแนวทางการรายงานในระดับสากล Global Reporting Initiative Version 4 (GRI-G4) แบบทางเลือกหลัก (Core) และ Airport Operators

Sector Supplement (AOSS) ภายใต้หลักสำคัญ 4 ประการ คือ การพิจารณาบริบทแห่งความยั่งยืน (Sustainability Context) การประเมินประเด็นที่มีสาระสำคัญ (Materiality) ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในการจัดทำรายงาน (Stakeholder Engagement) สำหรับผลการดำเนินงานด้านการเงินสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่รายงานประจำปี 2559 (สามารถดาวน์โหลดผ่านทางเว็บไซต์ www.airportthai.co.th)

กระบวนการจัดทำรายงาน

ขั้นตอนที่ 1

1

การประเมินประเด็นที่มีสาระสำคัญ

ทอท.ดำเนินการจัดเตรียมประเด็นความยั่งยืนและประเด็นที่เกี่ยวข้องโดยพิจารณาจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร เช่น ทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร ประเด็นที่ ทอท.เห็นว่า มีผลกระทบต่อความยั่งยืนของ ทอท. ประเด็นที่ทั่วโลกให้ความสนใจในบริบทของอุตสาหกรรมขนส่งทางอากาศ ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสนใจทั้ง 3 มิติของความยั่งยืน



ขั้นตอนที่ 2

2

การจัดลำดับประเด็นที่มีสาระสำคัญ

ผู้บริหารระดับสูงและผู้แทนจากส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อร่วมกันจัดลำดับประเด็นที่มีสาระสำคัญจากขั้นตอนที่ 1 โดยพิจารณาจากความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของ ทอท. และความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ ทอท. ยังได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านถึงมุมมองและความคิดเห็นต่อประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจของ ทอท. รวมถึงแนวทางการบริหารจัดการในประเด็นต่างๆ

ขั้นตอนที่ 3

3

การตรวจสอบความถูกต้อง

ฝ่ายกิจการเพื่อสังคมและกำกับดูแลกิจการได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดลำดับประเด็นที่มีสาระสำคัญในเบื้องต้นว่าผลที่ได้นั้นถูกต้อง ครบคลุม แล้วจึงนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อขอความเห็นชอบและพิจารณาอนุมัติจากกรรมการผู้อำนวยการใหญ่และผู้บริหารระดับสูงของ ทอท. ในลำดับต่อไป

ขั้นตอนที่ 4

4

การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

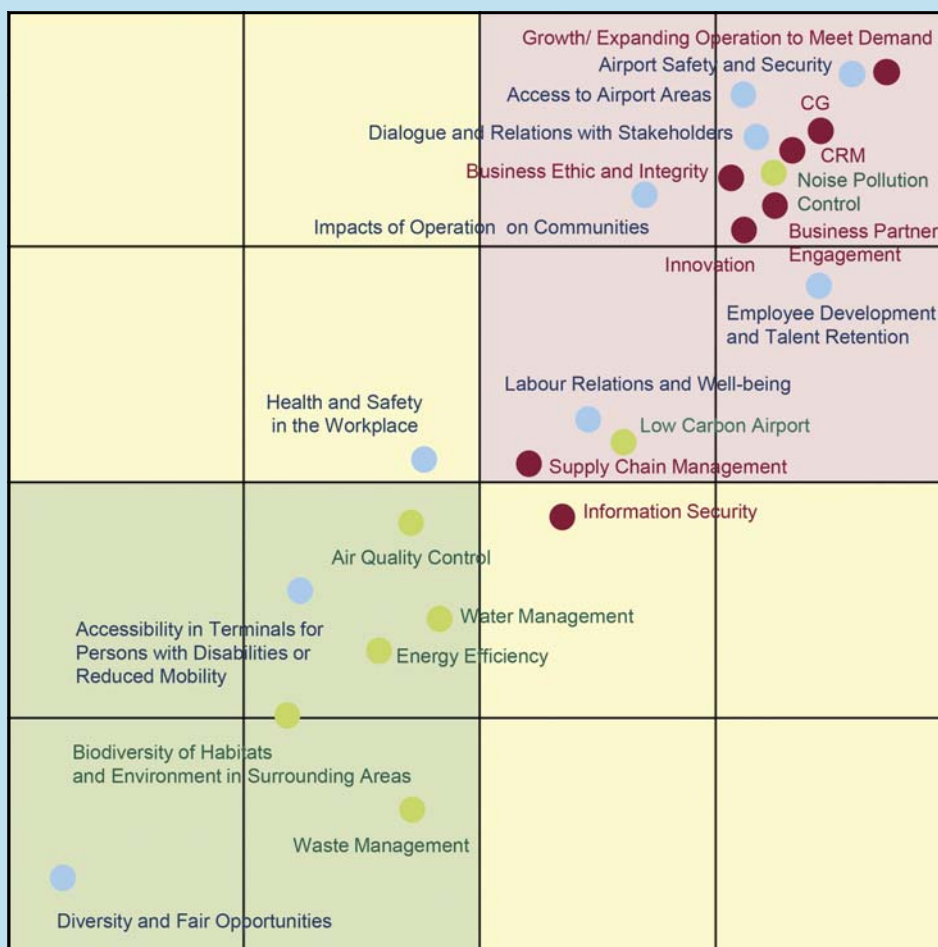
ทอท. จัดให้มีกระบวนการในขั้นตอนที่ 1 ถึง 3 ขึ้นเป็นประจำทุก 1 ถึง 2 ปี เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของ ทอท. นั้นสอดคล้องต่อทิศทางการดำเนินธุรกิจสู่ความยั่งยืน ตามมาตรฐานสากล และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ ทอท. ยังได้จัดเตรียมช่องทางต่างๆ สำหรับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ร่วมแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางการพัฒนา โดย ทอท. จะเก็บรวบรวมความคิดเห็นที่ได้นำมาใช้ประกอบการจัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับต่อไป เพื่อให้เนื้อหาในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนนั้นสมบูรณ์ สู่ถึงตัวตน ความมุ่งมั่น และผลการดำเนินงานในทุกมิติอย่างครบถ้วน

● ที่มาของสาระสำคัญขององค์กร



ผลการประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

Impact to Stakeholder



Impact to AOT

มิติ ความยั่งยืน	ประเด็นสาระสำคัญ	กรอบของ GRI	ขอบเขตผลกระทบ					
			ภายในองค์กร		ภายนอกองค์กร			
			ผู้บริหารและพนักงาน	ลูกค้า	พันธมิตรทางธุรกิจ	ผู้ถือหุ้น	หน่วยงานกำกับดูแล	ชุมชนและสังคม
มิติด้านเศรษฐกิจ 	● การเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจ	● ศักยภาพทางเศรษฐกิจ		○	○	○		
	● จริยธรรมและคุณธรรมในการดำเนินธุรกิจ	● การกำกับดูแล	○		○	○	○	○
	● การสร้างการมีส่วนร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ	● การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย			○			
	● การกำกับดูแลองค์กร	● การกำกับดูแล	○				○	
	● ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ	● ผลិតภัณฑ์และการให้บริการ		○	○			
	● การพัฒนาวัตกรรม		○	○	○			
	● การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	● ผลิตภัณฑ์และการให้บริการ	○		○			
	● การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล		○				○	
มิติด้านสังคม 	● ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย	● อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	○	○	○		○	
	● การเข้าถึงพื้นที่และการให้บริการของท่าอากาศยาน	● ผลิตภัณฑ์และการให้บริการ		○				
	● การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	● การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย	○	○	○	○	○	○
	● ผลกระทบจากการดำเนินงานต่อชุมชน	● การกำกับดูแล						○
	● การพัฒนาบุคลากร	● การฝึกอบรมและการศึกษา	○					
	● แรงงานสัมพันธ์และความพึงพอใจของพนักงาน	● การบริหารจัดการแรงงานสัมพันธ์	○					
	● สุขชีวนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน	● อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	○					
	● การเข้าถึงบริการของผู้พิการหรือผู้ที่มีปัญหาเรื่องการเคลื่อนไหว	● ความหลากหลายและความเท่าเทียม ● ผลิตภัณฑ์และการให้บริการ		○				○
● ความหลากหลายและความเท่าเทียม	● ความหลากหลายและความเท่าเทียม	○	○	○			○	
มิติด้านสิ่งแวดล้อม 	● ผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพ	● ความหลากหลายทางชีวภาพ					○	○
	● การบริหารจัดการของเสีย	● น้ำทิ้งและของเสีย	○				○	○
	● การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ	● น้ำ	○				○	○
	● การควบคุมคุณภาพอากาศ	● การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	○	○	○		○	○
	● การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	● พลังงาน	○				○	○
	● การควบคุมผลกระทบทางเสียง	● เสียง	○	○	○		○	○
	● ท่าอากาศยานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	● การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	○	○	○		○	○

หากท่านต้องการสอบถามข้อมูลหรือมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ สามารถติดต่อได้ที่

ฝ่ายกิจการเพื่อสังคมและกำกับดูแลกิจการ

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) 333 ถนนชิดวุฒากาศ แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210

โทรศัพท์ 0 2535 6230 Email: aotcsr@airportthai.co.th www.airportthai.co.th



ผู้มีส่วนได้เสียของ กอก.







กระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียของ กอก.

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	 ผลลัพธ์
1. ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> สายการบิน ผู้โดยสาร 	<ul style="list-style-type: none"> การสำรวจความพึงพอใจกับลูกค้า การประชุมร่วมกับสายการบิน โครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) Call Center และช่องทางในการร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นต่างๆ Information Counter ภายในท่าอากาศยาน ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร การสัมภาษณ์ตัวแทนผู้บริหาร (One on One Interview) 	<ul style="list-style-type: none"> การดูแลรักษาความปลอดภัยและอาชีวอนามัยต่อชีวิต และทรัพย์สินให้มีความพร้อมในทุกสถานการณ์ตามมาตรฐานสากล การสนับสนุนและให้บริการข้อมูล สิ่งอำนวยความสะดวก อย่างถูกต้องและทั่วถึง ท่าอากาศยานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม การจัดสรรพื้นที่ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อความต้องการในการดำเนินธุรกิจของท่าอากาศยานเพื่อดึงดูดและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า (Customer Experience) การพัฒนาและส่งเสริมด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี ที่ช่วยบริหารจัดการ Passenger Flow มีกระบวนการบริหารจัดการ Social Media และ Digital Sign ในท่าอากาศยาน 	<ul style="list-style-type: none"> การเตรียมพร้อมและฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อความปลอดภัยต่อผู้มีส่วนได้เสีย การได้รับการรับรองมาตรฐานด้านการบิน ด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยตามมาตรฐานสากล จัดประชุมกลุ่มย่อยกับสายการบิน ติดตามตรวจสอบและพัฒนาการบริการ อุปกรณ์ของท่าอากาศยานเป็นประจำ เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่องและครอบคลุม ศึกษาแนวทาง การให้บริการนวัตกรรม และพัฒนาการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างสม่ำเสมอ จัดโครงการเพื่อสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย 	<ul style="list-style-type: none"> ผลการสำรวจความพึงพอใจของ ASQ = 4.59 และการทำ CRM การได้รับการรับรอง OHSAS 18001 ISO22301:2012 การพัฒนาช่องทางการติดต่อผ่าน Social media และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ติดตั้งระบบ Information Kiosk ระบบตรวจสอบผู้โดยสารล่วงหน้า และเพิ่ม Sensor ในส่วนของ Baggage Claim ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองในความรวดเร็วของการให้บริการ โครงการคนบ้านเดียวกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย

 กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	 วิธีการ	 ความคาดหวัง	 การตอบสนองความคาดหวัง	 ผลลัพธ์
2. พันธมิตร ทางธุรกิจ <ul style="list-style-type: none"> • คู่ค้า • หน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่ดำเนินงานในท่าอากาศยาน • คู่ความร่วมมือ • ผู้ส่งมอบ (Supplier) 	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดประชุมพันธมิตรทางธุรกิจ • โครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) • Call center และช่องทางในการร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นต่างๆ • การสัมภาษณ์ตัวต่อตัวผู้บริหาร (One on One Interview) 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น • การให้การสนับสนุนข้อมูลอุปกรณ์ หรือพื้นที่ที่เอื้อต่อการดำเนินงานของคู่ค้า • การเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและได้มาตรฐาน • การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ • การส่งเสริมการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อบริหารจัดการ Passenger Flow และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้มาใช้บริการ (Customer Experience) 	<ul style="list-style-type: none"> • การรับฟังปัญหา แลกเปลี่ยนความเห็นและพัฒนากระบวนการตามที่ได้ประชุมหารือกันอย่างสม่ำเสมอ • การเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่เหมาะสมต่อการดำเนินงานของคู่ค้า • การยกระดับคู่ค้าขององค์กรให้มีมาตรฐานที่สูงกว่ากฎหมายกำหนด • การปฏิบัติตามข้อตกลง สัญญา กฎหมาย • พัฒนาระบบ กระบวนการในการประมูล หรือจัดหาพัสดุให้มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ • จัดโครงการเพื่อสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย 	<ul style="list-style-type: none"> • การปรับกระบวนการตามที่แลกเปลี่ยนหารือกับคู่ค้า • การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างต่อเนื่อง • การวัดผลความพึงพอใจกับคู่ค้า • โครงการยกระดับศักยภาพของคู่ค้า เช่น Suvarnabhumi Service Excellence (SSE) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 • การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นกับคู่ค้าอย่างรวดเร็ว • โครงการคนบ้านเดียวกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย ต่อเนื่องเป็นปีที่ 8

 กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	 วิธีการ	 ความคาดหวัง	 การตอบสนองความคาดหวัง	 ผลลัพธ์
3. ผู้ถือหุ้น และนักลงทุน <ul style="list-style-type: none"> • ผู้ถือหุ้นภาครัฐ • ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน 	<ul style="list-style-type: none"> • การประชุมนักวิเคราะห์ • การให้ข้อมูลกับผู้ถือหุ้น ผู้จัดการกองทุน และนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ • การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น • Call center • ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร • พาผู้ถือหุ้นเยี่ยมชมกิจการ • การประชุม/พูดคุยทางโทรศัพท์ (Conference Call) 	<ul style="list-style-type: none"> • การจ่ายเงินปันผลของบริษัทฯ ว่ามีการจ่ายในระดับที่น่าพอใจ มีการจ่ายสม่ำเสมอ • ผลตอบแทนที่สูงขึ้น (Capital Gain) • ผลประกอบการที่ดีและเติบโตอย่างต่อเนื่อง โปร่งใส และมั่นคง • มีความสามารถในการดำเนินธุรกิจที่สามารถแข่งขันได้ดี เมื่อเปรียบเทียบกับท่าอากาศยานอื่นในต่างประเทศ • เป้าหมายและทิศทางการดำเนินธุรกิจในอนาคตขององค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดสรรช่องทางการติดต่อกับองค์กรที่หลากหลาย • จัดทำข้อมูลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อเป็นข้อมูลตลอดจนผู้ที่สนใจเพื่อให้ทราบถึงธุรกิจขององค์กร ทิศทางการดำเนินธุรกิจ ผลประกอบการ รายไตรมาส เพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้ของการดำเนินธุรกิจ • การจ่ายเงินปันผลอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับผลประกอบการของการดำเนินธุรกิจขององค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> • การได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิก DJSI (Dow Jones Sustainability Indices ประจำปี 2559) • การเติบโตของมูลค่าทางตลาดขององค์กรอย่างต่อเนื่อง • การเข้าร่วม COST (Construction Sector Transparency Initiative) เพื่อสร้างความโปร่งใสและความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจขององค์กรให้มากขึ้น • ผลประกอบการขององค์กรที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง

 กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	 วิธีการ	 ความคาดหวัง	 การตอบสนองความคาดหวัง	 ผลลัพธ์
			<ul style="list-style-type: none"> การพาผู้ถือหุ้นเยี่ยมชมกิจการและติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> “AOT” เป็นหนึ่งใน 55 บริษัท ที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นหุ้นที่ยั่งยืน THSI (Thailand Sustainability Investment list)

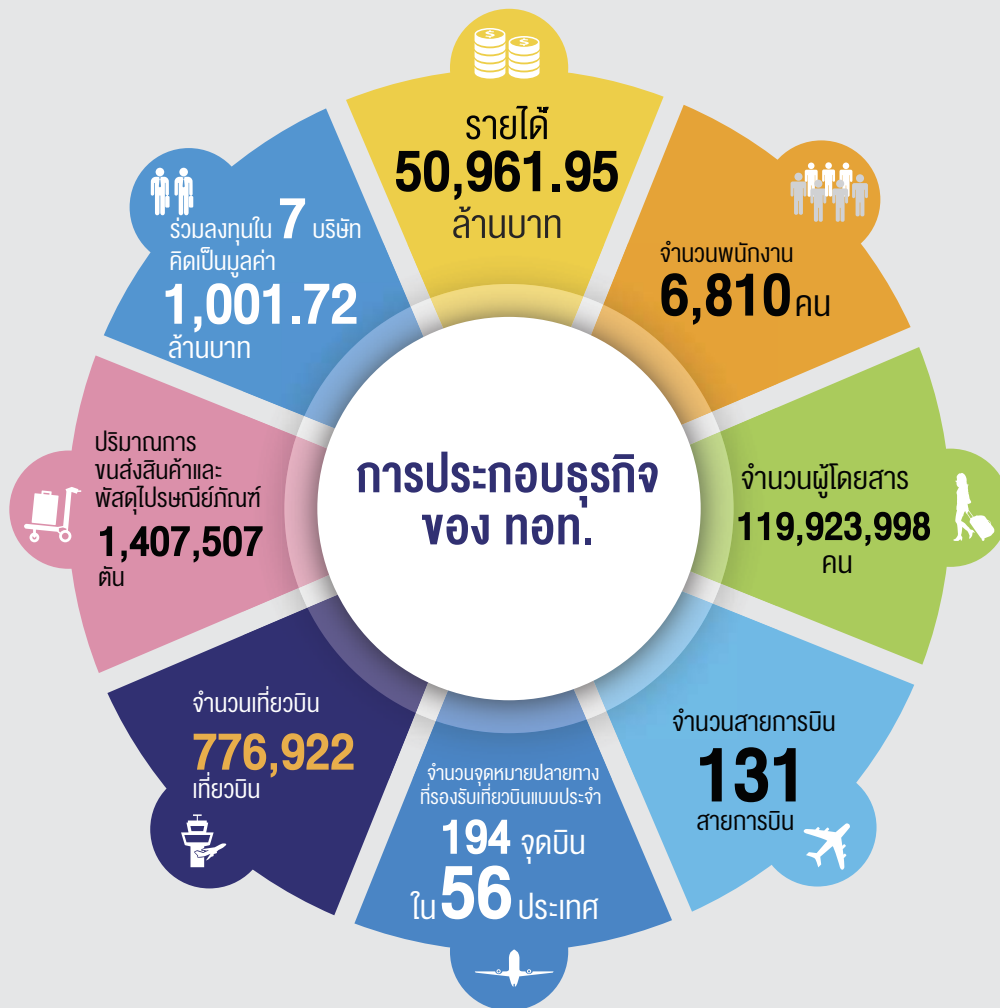
 กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	 วิธีการ	 ความคาดหวัง	 การตอบสนองความคาดหวัง	 ผลลัพธ์
<p>4. หน่วยงานกำกับดูแล</p> <ul style="list-style-type: none"> สำนักงานกำกับดูแลคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงคมนาคม กระทรวงการคลัง สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 	<ul style="list-style-type: none"> การพบปะ ประชุมร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแล การดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและการประเมินผลจากหน่วยงานกำกับดูแล 	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินธุรกิจที่ดีตามกฎหมายหรือเหนือกว่ากฎหมาย การดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ระบบการจัดการองค์กรที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ การดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักธรรมาภิบาล 	<ul style="list-style-type: none"> ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส การลดหรือดูแลผลกระทบเชิงลบด้านสิ่งแวดล้อมให้มีมาตรฐานที่สูงกว่ากฎหมายกำหนด และสร้างผลกระทบเชิงบวกให้กับชุมชนโดยรอบท่าอากาศยาน การเข้าร่วมการประเมินและเข้าชี้แจงข้อมูลกับหน่วยงานที่กำกับดูแลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลในการส่งเสริมการค้าเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ศึกษาและพัฒนากระบวนการในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติทางการบินสากลอย่างต่อเนื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> การได้รับความไว้วางใจในการบริหารท่าอากาศยาน ซึ่งถือว่าเป็นประตูด่านแรกของประเทศ การได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิก DJSI (Dow Jones Sustainability Indices ประจำปี 2559) “AOT” เป็นหนึ่งใน 55 บริษัท ที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นหุ้นที่ยั่งยืน THSI (Thailand Sustainability Investment list) ได้รับการรับรองมาตรฐานทางสิ่งแวดล้อมที่ดี เช่น Airport Carbon Accreditation ISO อย่างต่อเนื่อง การปรับกระบวนการตามแนวทางมาตรฐานสากลและตามหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อสร้างความสามารถในการดำเนินธุรกิจในระยะยาวขององค์กร

 กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	 วิธีการ	 ความคาดหวัง	 การตอบสนองความคาดหวัง	 ผลลัพธ์
5. ชุมชน และสังคม	<ul style="list-style-type: none"> • ชุมชนและสังคมโดยรอบ • ชุมชนและสังคมในระดับประเทศ • สื่อสารมวลชน 	<ul style="list-style-type: none"> • ลงพื้นที่เพื่อสอบถามและตรวจสอบผลกระทบ รวมถึงสอบถามความต้องการของชุมชน • การส่งข่าวที่ถูกต้องและรวดเร็วผ่านทางช่องทางต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> • การดำเนินงานด้วยความปลอดภัย โดยบริหารจัดการผลกระทบต่อชุมชน • การดูแลผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมแก่ชุมชน • กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินต้องสื่อสารและให้การสนับสนุนไปยังชุมชนให้เร็วที่สุด • การร่วมกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ของบริษัท สร้างความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชน โดยเฉพาะกิจกรรมด้านการศึกษาและเยาวชน 	<ul style="list-style-type: none"> • การได้รับการยอมรับในการดำเนินธุรกิจขององค์กร • ผลความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กร • ผลสำเร็จของโครงการ CSR ขององค์กร • การร้องเรียนด้านผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อชุมชนลดลงอย่างต่อเนื่อง

 กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	 วิธีการ	 ความคาดหวัง	 การตอบสนองความคาดหวัง	 ผลลัพธ์	
6. ผู้บริหาร และ พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> • พนักงานประจำ • ลูกจ้างชั่วคราว • พนักงานจัดจ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้อำนวยการใหญ่พบพนักงานและสื่อสารผ่านเสียงตามสายในองค์กร • คณะกรรมการ • การสำรวจความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานต่อองค์กร • ช่องทางการติดต่อผ่านทั้งทางตรง และทางอ้อม เช่น สื่อสังคมออนไลน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> • ความมั่นคงและสวัสดิการที่ดีเมื่อเทียบกับกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน • การให้ผลตอบแทนที่สมเหตุสมผลตามสถานะเศรษฐกิจ • ความปลอดภัยในการทำงาน • ความก้าวหน้าในอาชีพ 	<ul style="list-style-type: none"> • วางระบบความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ในการทำงานโดยได้การรับรองในระดับสากล OHSAS 18001 • การจัดทำแผนความก้าวหน้ารายบุคคล เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากรและรักษาบุคลากรที่ดีไว้กับองค์กร • การทบทวนค่าตอบแทนของพนักงานให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานขององค์กร สถานะเศรษฐกิจ ไปจนถึงสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรม • การจัดสวัสดิการในระยะยาวให้แก่พนักงานและครอบครัว • ทำกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพันและกำลังใจให้แก่พนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> • ค่าความพึงพอใจของพนักงานอยู่ในระดับร้อยละ 84.69 และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเท่ากับร้อยละ 95.07 (ทั้งนี้ ทอท.มีการสำรวจ 2 ปี/ครั้ง) • อัตราความถี่ของการบาดเจ็บของพนักงานและผู้รับเหมาที่ลดลงอย่างต่อเนื่อง • อัตราการลาออกของพนักงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา



ภาพรวมความยั่งยืนของ ทอท.



MEMBER OF

**Dow Jones
Sustainability Indices**

In Collaboration with RobecoSAM

ทอท.คงสถานภาพการเป็นสมาชิก Dow Jones Sustainability Indices 2016 ในกลุ่มอุตสาหกรรมคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคม (Transportation and Transportation Infrastructure: TRA) ติดต่อกันเป็นปีที่ 2 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของ ทอท. ที่เป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ระดับโลก เพื่อขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กรในการเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน ซึ่งถือว่า ทอท. เป็นบริษัทที่บริหารท่าอากาศยานแรกของเอเชียและเป็นบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าวแห่งแรกของประเทศไทย

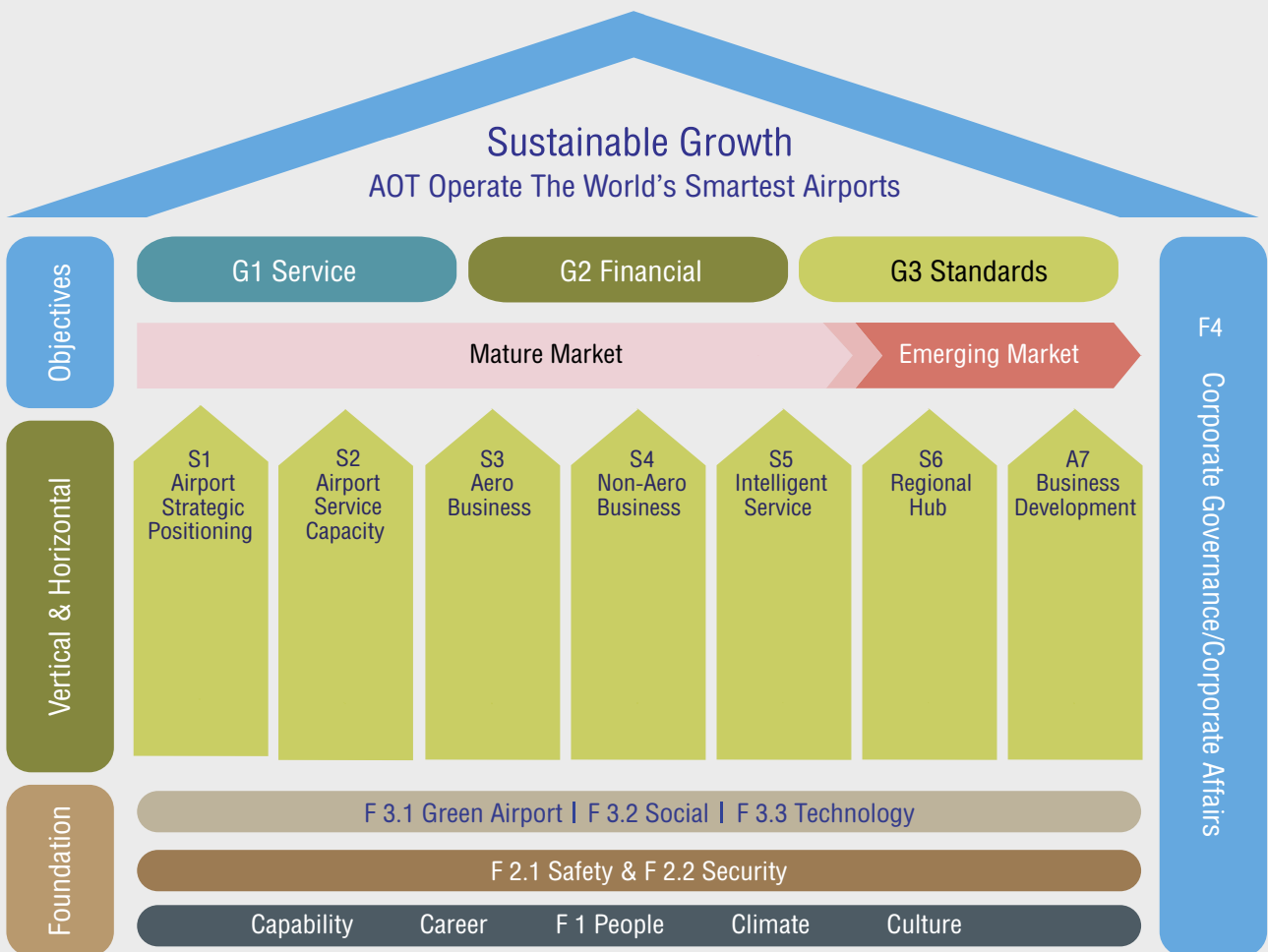
กลยุทธ์เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ทอท.ดำเนินการตามแผนวิสาหกิจ ซึ่งได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงาน 7 ด้าน ภายใต้กรอบกลยุทธ์และโครงสร้างในการบริหารจัดการ ทอท. (AOT Strategy House) เพื่อรองรับการเติบโตอย่างยั่งยืน บรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมาย โดยการดำเนินการตามแผนวิสาหกิจนั้นก็เพื่อสร้างความต่อเนื่องในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์กร สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป

ทอท.ได้ทำการวิเคราะห์ทิศทางและแนวโน้มของอุตสาหกรรม ปัจจัยความยั่งยืนขององค์กร ประเด็น ความได้เปรียบและความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ เพื่อกำหนดตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ของท่าอากาศยาน (Strategic Positioning) ให้มีความชัดเจนขึ้น ทั้งนี้ ทอท.ได้ทำการพัฒนารูปแบบทางธุรกิจเพื่อรองรับทั้งตลาดเดิม (Mature Market) ที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง และตลาดเกิดใหม่ (Emerging Market) โดยพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมที่จะสร้างความสามารถด้านการแข่งขันในอุตสาหกรรมการบิน รวมทั้งเพื่อยกระดับการให้บริการของท่าอากาศยานในความรับผิดชอบให้มีความสะดวกสบาย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

กรอบกลยุทธ์และโครงสร้างในการบริหารจัดการ ทอท.

AOT STRATEGY HOUSE



การบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ทอท.ดำเนินการสร้างกรอบแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนเพื่อเป็นแนวปฏิบัติ ซึ่งเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ขององค์กร โดยประยุกต์หลักการและแนวคิดจากการดำเนินงานของสนามบินชั้นนำมาเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงาน รวมถึงการเทียบเคียงกับหลักการและมาตรฐานสากล เพื่อนำมาวิเคราะห์ร่วมกับผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินงานของ ทอท.ทั้งในระดับพื้นที่และประเด็นด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องที่สามารถจำแนกออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับภายในองค์กร ระดับพื้นที่โดยรอบท่าอากาศยาน และระดับสังคมวงกว้างไปจนถึงภูมิภาคในระดับสากล

7 ยุทธศาสตร์ ภายใต้ AOT Strategy House

1. Airport Strategic Positioning

การกำหนดแนวทาง (Roadmap) พัฒนาศักยภาพของท่าอากาศยาน ทอท.6 แห่ง เพื่อมุ่งสู่ตำแหน่งเชิงยุทธศาสตร์ของแต่ละท่าอากาศยาน

2. Airport Service Capacity

มุ่งเน้นการบริหารขีดความสามารถในการรองรับปริมาณการจราจรทางอากาศ เร่งรัดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน

3. Aeronautical Business

การพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบินในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งการพัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการผู้โดยสารและกระบวนการให้บริการสายการบิน

4. Non - Aeronautical Business

การพัฒนาธุรกิจที่ไม่เกี่ยวกับกิจการการบิน การเพิ่มบริการที่มีความหลากหลายและสอดคล้องกับกลุ่มลูกค้าและผู้มาใช้บริการท่าอากาศยาน การพัฒนาเขตปลอดอากรและคลังสินค้า การกำกับประสิทธิภาพของกิจการสัมปทาน รวมถึงการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินที่มีอยู่เพื่อสร้างรายได้

5. Intelligent Service

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) มาใช้ในการดำเนินงานและปฏิบัติการท่าอากาศยาน ควบคู่กับการมุ่งเน้นการพัฒนาด้านมาตรฐานและคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง โดยนำแนวคิดเชิงนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน

6. Regional Hub

เน้นการพัฒนาการดำเนินงานท่าอากาศยานเป็นศูนย์กลางการบินที่รองรับรูปแบบธุรกิจในด้านต่างๆ ได้แก่ ศูนย์กลางการบินด้านการท่องเที่ยว ศูนย์กลางการบินเพื่อเปลี่ยนผ่านไปยังจุดหมายปลายทางอื่นๆ ศูนย์กลางการบินด้านธุรกิจโลจิสติกส์ และศูนย์กลางการบินด้านการซ่อมบำรุงอากาศยาน

7. Business Development

พัฒนารูปแบบธุรกิจใหม่ๆ เพื่อขยายการดำเนินงานทั้งธุรกิจหลักและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมถึงการร่วมทุนในธุรกิจท่าอากาศยานกับพันธมิตรทางธุรกิจในกิจการด้านต่างๆ

ด้วยบทบาทของผู้บริหารท่าอากาศยานที่มีความรับผิดชอบต่อสาธารณะ ทอท.จึงมีความมุ่งมั่นในการดำเนินการเพื่อส่งมอบคุณค่าที่ยั่งยืนสู่สังคม โดยมีเจตนากรณีในการนำเป้าหมายด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) ในข้อที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์เป็นแนวทางในการดำเนินการ โดยเป้าหมายด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ประกอบไปด้วย 17 เป้าหมายหลัก และ 169 เป้าหมายย่อย ซึ่งสะท้อนประเด็นด้านความยั่งยืนที่หลากหลาย โดย ทอท.มีความมุ่งมั่นในการบรรลุเป้าหมายในปี 2573 ได้แก่ เป้าหมายที่ 8 เป้าหมายที่ 9 เป้าหมายที่ 11 เป้าหมายที่ 13 และ เป้าหมายที่ 17

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)



นับตั้งแต่องค์การสหประชาชาติได้มีการประกาศเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) จำนวน 17 ข้อ เพื่อใช้เป็นเป้าหมายสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมุ่งเน้นความสมดุลระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2559 มีชาติสมาชิกกว่า 190 ประเทศ เข้าร่วมลงนามให้การรับรองที่จะดำเนินกิจการต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว ซึ่งมีกรอบระยะเวลาในการดำเนินการ 15 ปี จนกระทั่ง พ.ศ. 2573 ทั้งนี้ ความร่วมมือของทุกภาคส่วนเป็นเครื่องมือสำคัญในการผลักดันให้การบรรลุเป้าหมายดังกล่าวสัมฤทธิ์ผล

ทอท.ในฐานะผู้นำด้านการบริหารกิจการท่าอากาศยาน มุ่งมั่นที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนสู่ความยั่งยืน โดยในปี พ.ศ. 2559 ทอท.ได้เชื่อมโยงเป้าหมายยุทธศาสตร์ด้านความยั่งยืน (SDGs) ภายใต้กรอบขององค์การสหประชาชาติ เข้ากับกลยุทธ์ในการดำเนินกิจการของ ทอท.ทั้งสิ้น 5 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับประเด็นที่มีสาระสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality) ที่ผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งภายในและภายนอกองค์กรต่างให้ความสนใจ

8 GOOD JOBS AND ECONOMIC GROWTH



ตามเป้าหมายที่ 8

ทอท.มุ่งมั่นในการส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืนและทั่วถึง ผ่านแผนยุทธศาสตร์ต่างๆ ส่งเสริมการจ้างงานที่มีความเท่าเทียม และมีคุณค่า สนับสนุนการดัดแปลงสภาพในการทำงานของบุคลากรอย่างเต็มที่ เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างเท่าเทียมกันในทุกๆ กลุ่มและสถานะต่างๆ ทางสังคมบนพื้นฐานความยั่งยืน

13 CLIMATE ACTION



ตามเป้าหมายที่ 13

การเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ และความสมดุลทางธรรมชาติ เป็นประเด็นที่กระทบต่อประชาคมโลกในภาพรวม มิใช่เพียงชาติใดชาติหนึ่ง ดังนั้น ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว ทอท.จึงมุ่งมั่นในการมีส่วนร่วมรับมือและบรรเทาความรุนแรงของการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศ ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญในปัจจุบัน ผ่านการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และแผนงาน โดยผนวกประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อชุมชน เพื่อรักษาความหลากหลายทางระบบนิเวศของชุมชน และปัจจัยอันเกี่ยวเนื่องกับการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศ ปรับปรุงการดำเนินการเพื่อให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังส่งเสริมให้การศึกษา ความตระหนักรู้ให้แก่บุคลากร รวมถึงการเพิ่มศักยภาพแก่องค์กรในการลดผลกระทบ เชิงลบและเพิ่มผลกระทบเชิงบวก

9 INNOVATION AND INFRASTRUCTURE



ตามเป้าหมายที่ 9

ทอท.มุ่งมั่นในการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานและนวัตกรรมซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในการขับเคลื่อนการเติบโตและพัฒนาการทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การสร้างระบบการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ การสร้างช่องทางเพื่อให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย การใช้พลังงานทดแทน รวมทั้ง การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมต่างๆ ในการดำเนินกิจการ เป็นต้น ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ เพื่อนำไปสู่สังคมที่ยั่งยืน

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



ตามเป้าหมายที่ 11

ทอท.มุ่งมั่นในการส่งเสริมการพัฒนาเมืองและชุมชนอย่างยั่งยืน ผ่านการดำเนินกิจการท่าอากาศยานอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อท่าอากาศยานเติบโต ชุมชนโดยรอบและสังคมก็จะเติบโตไปพร้อมกัน และสามารถเข้าถึงได้ รวมทั้ง มีความปลอดภัย ลดผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบท่าอากาศยานทั้งในด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และยังประโยชน์ในทางบวก ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาประเทศโดยรวมและในระดับมหภาค

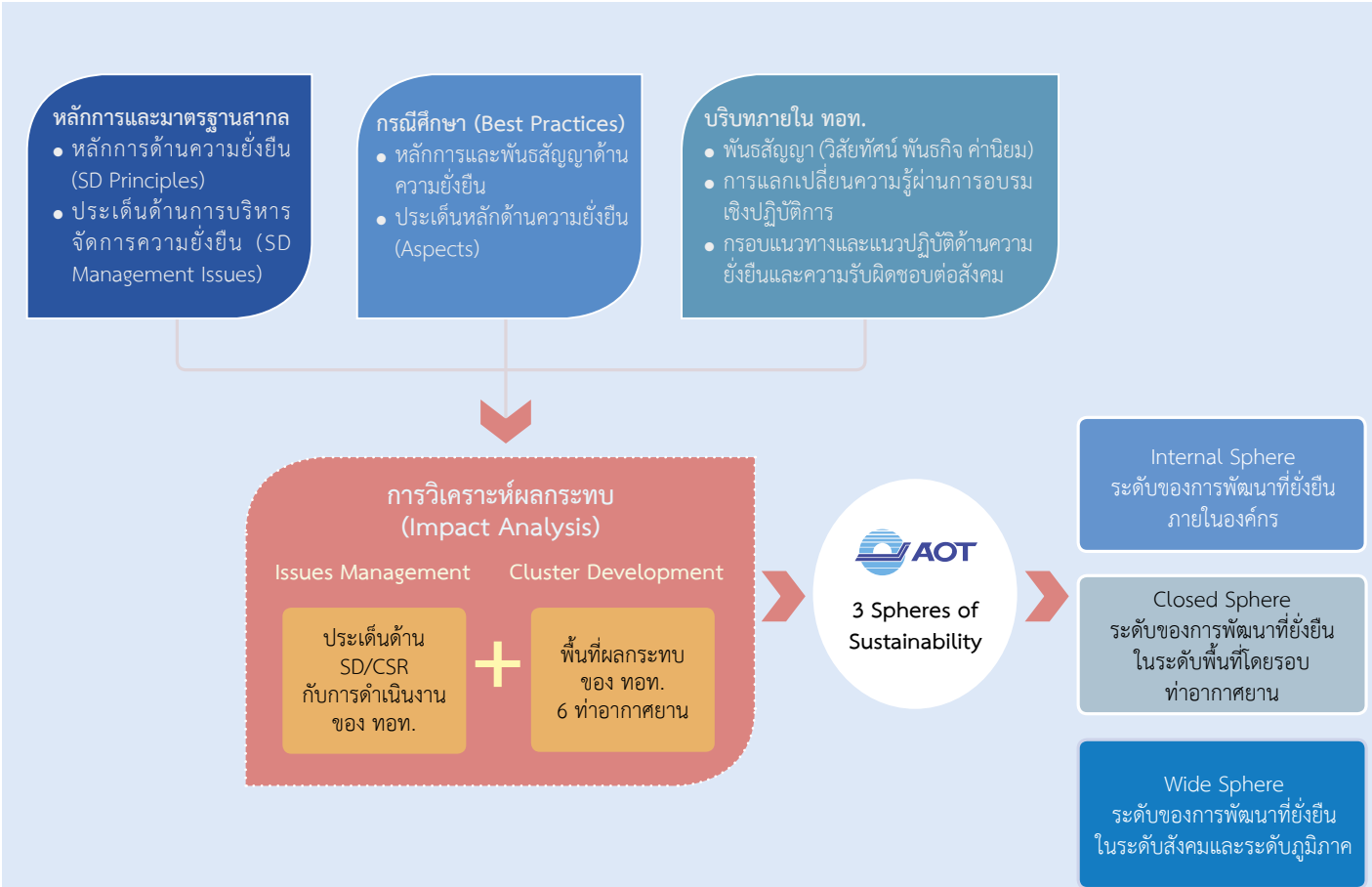
17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS



ตามเป้าหมายที่ 17

ทอท.มุ่งมั่นต่อการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนภายใต้กรอบองค์การสหประชาชาติ (SDGs) โดยตระหนักว่าการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายนั้น สิ่งสำคัญคือการได้รับความร่วมมือและสร้างให้เกิดความร่วมมือจากหลายภาคส่วน ทั้งในภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ประชาสังคม และผู้มีส่วนได้เสียในทุกกลุ่ม ทั้งภายในประเทศและระดับความร่วมมือระหว่างประเทศ เพื่อสนับสนุนให้เกิดการเติบโตที่ยั่งยืน บนพื้นฐานที่แข็งแกร่ง นำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมร่วมกัน

กรอบแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนของ ทอท.



➤ Social: สังคม

ทอท.ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์ เพื่อสร้างบุคลากรคุณภาพให้พร้อมแก่การเติบโตของธุรกิจท่าอากาศยานไปพร้อมกับการดูแลและพัฒนาสังคมโดยรอบให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี

➤ Environment: สิ่งแวดล้อม

ทอท.ให้ความสำคัญกับการรักษาความสมบูรณ์ของสิ่งแวดล้อม โดยรอบท่าอากาศยาน โดยมุ่งพัฒนาท่าอากาศยานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Airport)

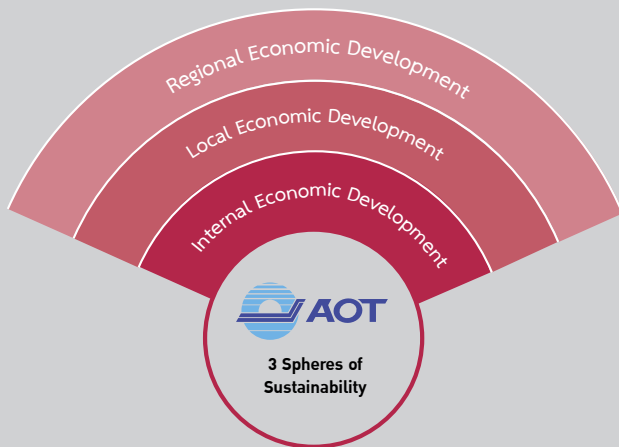
Economic: เศรษฐกิจ

ทอท.ให้ความสำคัญกับการรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรม การขนส่งทางอากาศอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมุ่งพัฒนาและขยายขีดความสามารถของท่าอากาศยาน อันจะเป็นปัจจัยหลักต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ



กรอบแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนของ กอท.

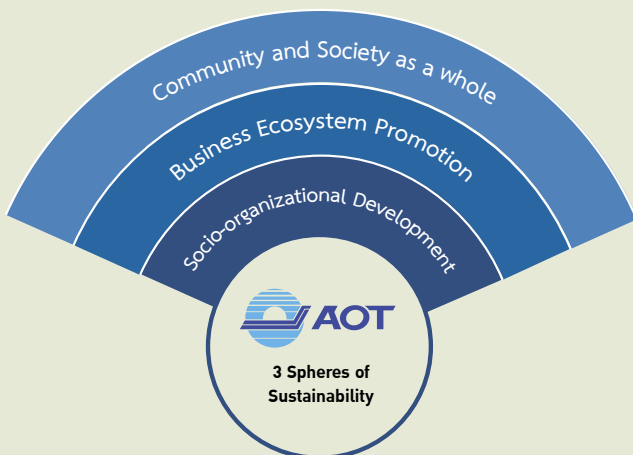
มิติด้านเศรษฐกิจ (Economic)



ทอท.ให้ความสำคัญกับการรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการบินขนส่งทางอากาศอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมุ่งพัฒนาและขยายขีดความสามารถของท่าอากาศยานอันจะเป็นปัจจัยหลักต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

- **Internal Economic Development** - มุ่งพัฒนาสถานะทางเศรษฐกิจให้เติบโตอย่างมั่นคง มุ่งเน้นในเรื่องการเจริญเติบโตทางธุรกิจ (Business Growth) ขององค์กรเป็นสำคัญ
- **Local Economic Development** - ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นให้เติบโตไปพร้อมกัน มุ่งเน้นการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของชุมชนหรือสังคม อันหมายความถึงชุมชนหรือสังคมโดยรอบของทุกท่าอากาศยาน
- **Regional Economic Development** - ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจให้แก่ประเทศ มุ่งเน้นการพัฒนาหรือสนับสนุนให้เกิดการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในระดับประเทศหรือระดับภูมิภาค

มิติด้านสังคม (Social)

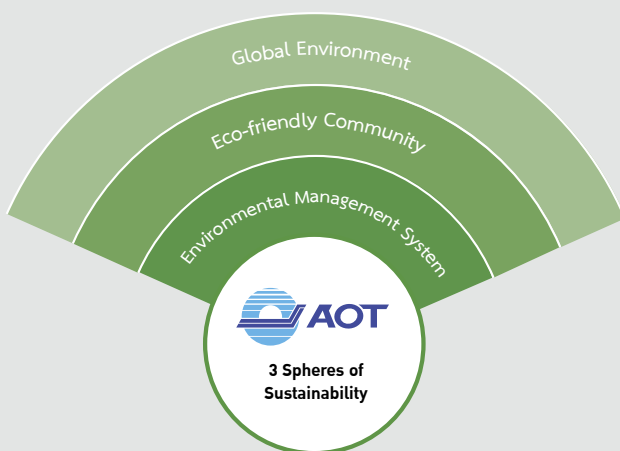


ทอท.ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนมนุษย์ เพื่อสร้างบุคลากรคุณภาพให้พร้อมแก่การเติบโตของธุรกิจท่าอากาศยานไปพร้อมกับการดูแลและพัฒนาสังคมโดยรอบให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี

- **Socio-organizational Development** - พัฒนาลังคมภายในองค์กรอย่างสมดุล การพัฒนาระบบสังคมภายในองค์กรอย่างสมดุลด้วย Soft Side Management และ Hard Side Management โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital) เพื่อสร้างรากฐานของการพัฒนาที่ยั่งยืนให้แก่องค์กร
- **Business Ecosystem Promotion** - พัฒนาระบบนิเวศทางธุรกิจให้เข้มแข็ง การส่งเสริมชุมชนหรือสังคมโดยรอบท่าอากาศยาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาระบบนิเวศทางธุรกิจที่เหมาะสมแก่การเติบโตทางเศรษฐกิจ
- **Community and Society as a whole** - ร่วมเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศ การส่งเสริมสังคมในวงกว้าง โดยยึดหลักการเป็นพลเมืองที่ดี (Corporate Citizenship) ของธุรกิจต่อสังคม มุ่งยกระดับคุณภาพชีวิต (Quality of life) อย่างเหมาะสมกับชุมชนหรือสังคมในวงกว้าง



มิติด้านสิ่งแวดล้อม (Environment)



ทอท.ให้ความสำคัญกับการรักษาความสมบูรณ์ของสิ่งแวดล้อมโดยรอบท่าอากาศยาน โดยมุ่งพัฒนาสู่ท่าอากาศยานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Airport)

- **Environmental Management System - พัฒนาระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร** การให้ความสำคัญกับระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร เพื่อให้สามารถรักษาและปรับปรุงผลงานด้านสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องและเป็นไปตามมาตรฐานสากล
- **Eco-friendly Community - มุ่งสร้างสังคมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม** การให้ความสำคัญกับประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อชุมชนเพื่อรักษาความหลากหลายทางระบบนิเวศของชุมชน
- **Global Environment - ร่วมอนุรักษ์ระบบนิเวศโลก** การให้ความสำคัญกับประเด็นมุ่งเน้นที่สำคัญในระดับโลกด้านสิ่งแวดล้อม

การส่งมอบคุณค่าของ ทอท.



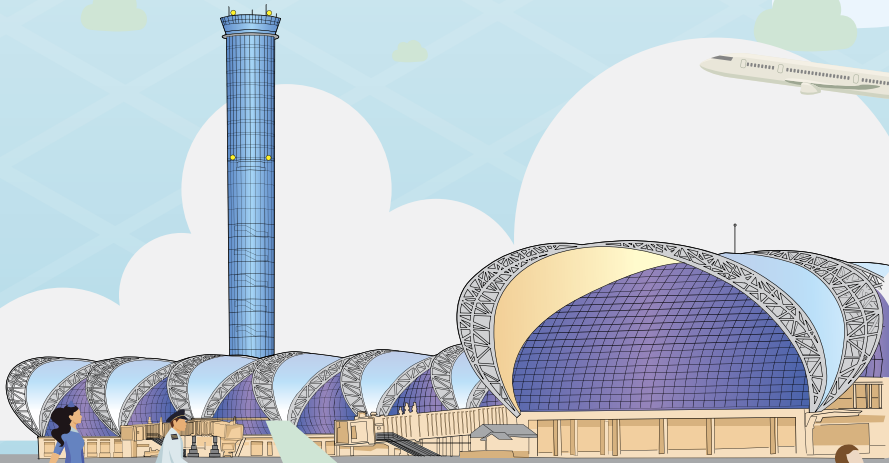
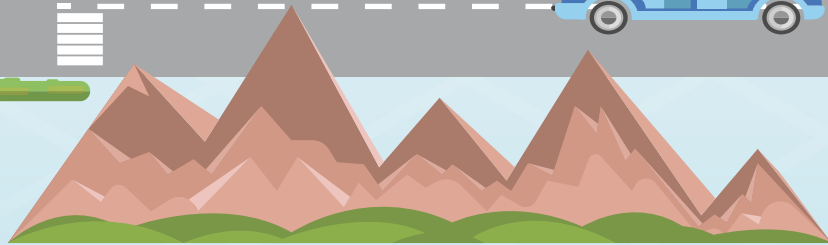
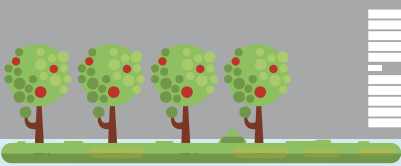
พนักงาน



ผู้บริหาร



Project Location



Stakeholder Engagement



ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม







บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด
Airports of Thailand Public Company Limited





(มหาชน)
ญ Limited

การมุ่งสู่เป้าหมายความยั่งยืน ผ่านกลยุทธ์ทางธุรกิจ

การพัฒนาท่าอากาศยานซึ่งเป็น
โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญให้มีประสิทธิภาพ
ทันสมัย และมีนวัตกรรมที่ก้าวหน้าเป็นหนึ่งใน
ปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการเจริญเติบโต
เศรษฐกิจมหภาคของประเทศ ทอท.จึงมุ่งมั่น
ในการดำเนินธุรกิจผ่านการวางกลยุทธ์
ในหลายด้าน เพื่อพัฒนาท่าอากาศยาน
อย่างต่อเนื่องและตอบสนองการขยายตัว
ของอุตสาหกรรมการบินที่มีแนวโน้มสูงขึ้น
ประกอบกับการเชื่อมโยงระบบขนส่งมวลชน
อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้โดยสารสามารถ
เข้าถึงการบริการของท่าอากาศยาน
ในทุกๆ ท่าอากาศยาน และสร้างพันธมิตร
กับคู่ค้าทางธุรกิจและการร่วมมือระหว่าง
ท่าอากาศยานอย่างต่อเนื่องตามยุทธศาสตร์
สำคัญภายใต้ **AOT Strategy House**



การมุ่งสู่เป้าหมายความยั่งยืนผ่านกลยุทธ์ทางธุรกิจ

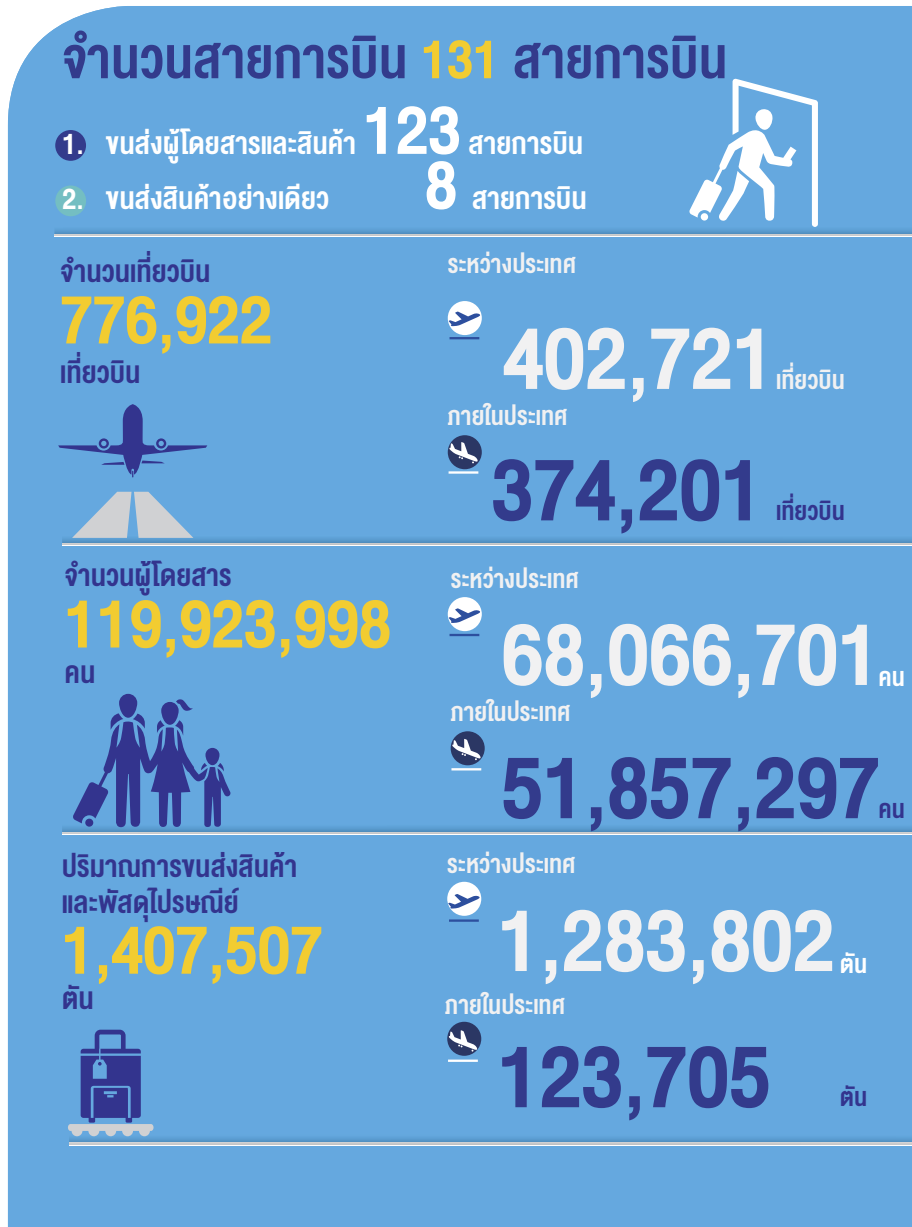


การพัฒนาเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการบิน

โลกาภิวัตน์ของเศรษฐกิจโลกในปัจจุบันส่งผลต่อการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมขนส่งทางอากาศทั่วโลก จึงเป็นแรงผลักดันให้ ทอท.เร่งยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อรองรับปริมาณการจราจรทางอากาศที่เพิ่มสูงขึ้น รวมถึงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยาน ด้วยตระหนักดีว่าธุรกิจท่าอากาศยานเป็นปัจจัยสำคัญในการกระจายความเจริญสู่ภูมิภาคต่างๆ และเป็นกำลังหลักในการเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจของชาติ ทอท.จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุกภาคส่วนขององค์กรตามยุทธศาสตร์หลัก โดยเฉพาะการบริหารขีดความสามารถในการดำเนินงานและการพัฒนาบุคลากร อันนำมาซึ่งการให้บริการที่สะดวกสบาย เท่าเทียม คุ่มค่า ปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

ในปี 2559 ทอท.ได้ทบทวนแผนวิสาหกิจ ทอท.ปีงบประมาณ 2558 - 2562 และติดตามการดำเนินงานตามแผนแม่บทการพัฒนาท่าอากาศยานเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2559 - 2562 ที่จะนำไปสู่การบริหารท่าอากาศยานในความรับผิดชอบทั้ง 6 แห่ง ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถิติการขนส่งทางอากาศปีงบประมาณ 2559



ของโครงสร้างสาธารณูปโภคและอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวก และการเปลี่ยนแปลง ข้อกำหนดและข้อบังคับต่างๆ นอกจากนี้ ทอท. ยังดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการ จัดทำแผนพัฒนาท่าอากาศยาน ซึ่งประกอบ ไปด้วย การคาดการณ์ปริมาณผู้โดยสารและ ปริมาณการจราจรทางอากาศระยะยาว โดยใช้ ผลการรายงานการศึกษาแผนแม่บทท่าอากาศยาน ที่จัดทำโดยที่ปรึกษาด้านการบินชั้นนำ เช่น IATA และ ICAO การคาดการณ์จำนวนเที่ยวบิน และปริมาณสินค้ารวมไปรษณีย์ภัณฑ์ (Cargo)

ทอท. คาดการณ์แนวโน้มจำนวนผู้โดยสาร เพื่อดูลักษณะการเดินทางและรูปแบบกิจกรรม ที่เปลี่ยนแปลงเทียบกับยุทธศาสตร์ บริบท หรือ สภาพแวดล้อมของการดำเนินงาน และลักษณะ ของแต่ละท่าอากาศยาน (Character) โดยการ วางแผนการพัฒนาท่าอากาศยานนั้นจะใช้ ข้อมูลการคาดการณ์จำนวนผู้โดยสารที่ระดับ Ultimate Phase เพื่อให้มั่นใจได้ว่าท่าอากาศยาน จะสามารถรองรับจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มสูงขึ้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากในอดีต ทอท. ประสบปัญหาด้านความสามารถในการรองรับ ผู้โดยสารที่มีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด เช่น ท่าอากาศยานภูเก็ต

ทอท.ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบท่าอากาศยาน (Airport System) โดยคำนึงถึงการ เชื่อมโยงระหว่างท่าอากาศยานกับท่าอากาศยาน และท่าอากาศยานกับระบบขนส่งมวลชน ซึ่งแนวทางการพัฒนาตั้งอยู่บนพื้นฐานความสอดคล้องของการบริหารจัดการปริมาณการจราจร ทางอากาศ (Air Space) การบริหารจัดการโครงสร้างทางวิ่ง ทางขับ ลาดจอด (Air Fil) การบริหาร จัดการอาคารสำหรับรองรับผู้โดยสาร (Terminal) และการจัดเตรียมโครงสร้างและอุปกรณ์ต่างๆ สำหรับเชื่อมโยงกับภายนอกพื้นที่ท่าอากาศยาน (Accessibility) ในการวางแผนพัฒนาท่าอากาศยาน ทอท. ใช้โปรแกรม AeroTURN โดยพิจารณาถึงมาตรฐานการพัฒนาท่าอากาศยานในระดับสากล ประเภทอากาศยาน (Aircraft Type) การเพิ่มขึ้นของจำนวนเที่ยวบินและผู้โดยสาร ความพอเพียง





1. โครงการพัฒนากำอากาศยานสุวรรณภูมิ

- ✈ เพิ่มขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากเดิม 45 ล้านคนต่อปี (ผู้โดยสารในประเทศ 12 ล้านคนต่อปี ผู้โดยสารระหว่างประเทศ 33 ล้านคนต่อปี) เป็น 60 ล้านคนต่อปี โดยแบ่งเป็นผู้โดยสารภายในประเทศ 10 ล้านคนต่อปี และผู้โดยสารระหว่างประเทศ 50 ล้านคนต่อปี



2. โครงการพัฒนากำอากาศยานดอนเมือง ระยะที่ 3

- ✈ เพิ่มขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารจาก 30 ล้านคนต่อปี เป็น 40 ล้านคนต่อปี



3. โครงการพัฒนากำอากาศยานเชียงใหม่

- ✈ แผนพัฒนาระยะที่ 1 เป้าหมายรองรับผู้โดยสารได้ 18 ล้านคนต่อปี รองรับปริมาณจราจรทางอากาศได้ถึงปี พ.ศ. 2573 ระบบทางวิ่งและทางขับรองรับเที่ยวบินได้ 34 เที่ยวบินต่อชั่วโมง ลานจอดอากาศยาน 31 หลุมจอด ที่จอดรถยนต์ 6,300 คัน
- ✈ แผนพัฒนาระยะที่ 2 เป้าหมายรองรับผู้โดยสารได้ 20 ล้านคนต่อปี รองรับปริมาณจราจรทางอากาศได้ถึงปี 2578 ระบบทางวิ่งและทางขับรองรับเที่ยวบินได้ 34 เที่ยวบินต่อชั่วโมง ลานจอดอากาศยาน 38 หลุมจอด ประกอบด้วย 3 งาน ได้แก่ งานก่อสร้างหลุมจอดอากาศยาน 7 หลุมจอด ด้านทิศใต้ งานปรับปรุงอาคารผู้โดยสารระหว่างประเทศ เพื่อรองรับผู้โดยสาร 8 ล้านคนต่อปี งานปรับปรุงอาคารผู้โดยสารภายในประเทศ เพื่อรองรับผู้โดยสาร 12 ล้านคนต่อปี



4. โครงการพัฒนากำอากาศยานภูเก็ต ระยะที่ 2

- ✈ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารจาก 12.5 ล้านคนต่อปี เป็น 18 ล้านคนต่อปี



5. โครงการพัฒนาท่าอากาศยานหาดใหญ่

- ✈️ แผนพัฒนาระยะที่ 1 เพิ่มขีดความสามารถในการรองรับปริมาณผู้โดยสารจาก 2.5 ล้านคนต่อปี เป็น 8.5 ล้านคนต่อปี
- ✈️ แผนพัฒนาระยะที่ 2 เพิ่มขีดความสามารถในการรองรับปริมาณผู้โดยสารจาก 8.5 ล้านคนต่อปี เป็น 10 ล้านคนต่อปี เป้าหมายในการรองรับปริมาณจราจรทางอากาศในปี 2578 มีการคาดการณ์ปริมาณผู้โดยสารที่ 9.97 ล้านคนต่อปี



6. โครงการพัฒนาท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

- ✈️ แผนการพัฒนาระยะที่ 1 เป้าหมายรองรับผู้โดยสารได้ 3 ล้านคนต่อปี รองรับปริมาณจราจรทางอากาศได้ถึงปี พ.ศ. 2568 ระบบทางวิ่ง และทางขับรองรับเที่ยวบินได้ 16 เที่ยวบินต่อชั่วโมง หลุมจอดอากาศยาน 10 หลุมจอด ที่จอดรถยนต์ 1,200 คัน
- ✈️ แผนการพัฒนาระยะที่ 2 เพื่อรองรับผู้โดยสารได้ประมาณ 3.3 ล้านคนต่อปี รองรับปริมาณจราจรทางอากาศได้ถึงปี 2573 ระบบทางวิ่งและทางขับรองรับเที่ยวบินได้ 16 เที่ยวบินต่อชั่วโมง หลุมจอดอากาศยาน 12 หลุมจอด
- ✈️ แผนการพัฒนาระยะที่ 3 (ปีงบประมาณ 2569 - 2573) เป้าหมายรองรับผู้โดยสารได้ประมาณ 3.7 ล้านคนต่อปี รองรับปริมาณจราจรทางอากาศได้ถึงปี 2578 ระบบทางวิ่ง และทางขับ รองรับเที่ยวบินได้ 30 เที่ยวบินต่อชั่วโมง หลุมจอดอากาศยาน 13 หลุมจอด

นอกจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท่าอากาศยานแล้ว ทอท.ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาธุรกิจตามแผนแม่บททางธุรกิจ (Master Business Plan) ประจำปีงบประมาณ 2559 - 2562 ซึ่งเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์หลักของแผนวิสาหกิจ ทอท.ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 3 Aeronautical Business ยุทธศาสตร์ที่ 4 Non - Aeronautical Business และยุทธศาสตร์ที่ 7 Business Development ภายใต้กลยุทธ์หลักคือการรักษารายได้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจการการบิน และการสร้างรายได้ของท่าอากาศยานให้เติบโตอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ทอท.ได้นำข้อมูลแผนการพัฒนาท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง มาร่วมพิจารณาเพื่อหาโอกาสในการขยายพื้นที่รองรับด้านการบินและการพัฒนากิจกรรมเชิงพาณิชย์



จุดมุ่งหมายของการพัฒนาตามแผนแม่บททางธุรกิจ

1

> การพัฒนาการตลาดเชิงรุกทางการบิน



2

> การขยายและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พื้นที่เชิงพาณิชย์จากพื้นที่เดิม รวมถึงกิจการอื่นๆ



3

> เพิ่มรายได้จากพื้นที่ใหม่ที่เพิ่มขึ้นจากการขยายท่าอากาศยาน



4

> การร่วมลงทุน และ/หรือสร้างพันธมิตรในกิจการเชิงพาณิชย์ใหม่



5

> การพัฒนาและใช้ประโยชน์พื้นที่ว่างเปล่าโดยรอบท่าอากาศยาน



แนวทางในการดำเนินงานสร้างรายได้ (Revenue Portfolio) 3 แนวทาง



1. พัฒนารธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบิน (Aero Business)

มุ่งเน้นการพัฒนารธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบินโดยตรง โดยการพัฒนาลาดเชิงรุก เพื่อเพิ่มเที่ยวบิน จำนวนผู้โดยสาร และรายได้จากกิจการการบินต่อหน่วย



2. พัฒนารธุรกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกักิจการการบิน (Non-Aero Business)

มุ่งเน้นการพัฒนารธุรกิจที่สร้างรายได้ที่ไม่เกี่ยวข้องกักิจการการบิน เช่น การจัดการ Zoning ภายในและภายนอกอาคารผู้โดยสาร การเพิ่มประสิทธิภาพและเร่งรัดการใช้ประโยชน์ที่ดินราชพัสดุ



3. การพัฒนารธุรกิจด้านอื่นๆ (Business Development)

ด้วยการลงทุน และ/หรือสร้างพันธมิตรในกิจการเชิงพาณิชย์ใหม่

การเข้าถึงบริการของท่าอากาศยาน

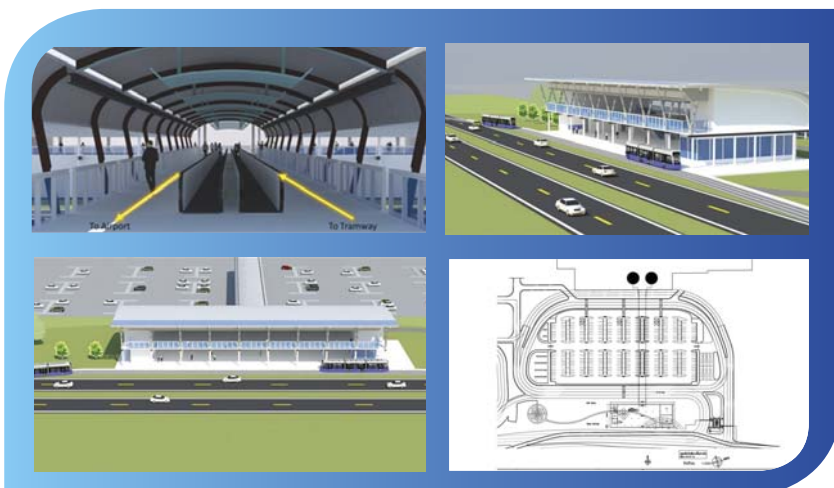
ความสะดวกสบายในการเข้าถึงพื้นที่และบริการของท่าอากาศยานเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ช่วยดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการของท่าอากาศยาน เนื่องจากในปัจจุบันผู้บริโภคมีทางเลือกสำหรับการเดินทางที่หลากหลายมากขึ้น ดังนั้น การสร้างประสบการณ์ที่ดีมีได้จำกัดเพียงการให้บริการครบวงจรภายในพื้นที่ท่าอากาศยานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเชื่อมโยงระบบขนส่งมวลชนกับท่าอากาศยานและการเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของท่าอากาศยานอย่างครบครัน โดย Airport Accessibility ประกอบไปด้วย 2 ส่วนหลัก คือ เขตการบิน (Airside) และเขตนอกการบิน (Landside) ซึ่งในที่นี่จะกล่าวถึงผลการบริหารจัดการในเขตนอกการบินเป็นหลัก





ทอท.เล็งเห็นความสำคัญของการจัดสรรและเชื่อมโยงระบบขนส่งมวลชน โดยเน้นการประสานความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยานกับหน่วยงานต่างๆ เช่น กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) ในการก่อสร้างสาธารณูปโภคเพื่อบริหารจัดการการจราจรและอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารเดินทางเข้า - ออก ท่าอากาศยานได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ ในปี 2559 ทอท.ร่วมมือกับ สนข. ในการก่อสร้างระบบขนส่งมวลชนจังหวัดภูเก็ต ในเส้นทางท่าอากาศยานนานาชาติจังหวัดภูเก็ต - ห้างแมกพลอง โดย ทอท.รับผิดชอบในส่วนเชื่อมต่อกับอาคารท่าอากาศยานภูเก็ตครอบคลุมพื้นที่ 1,872 ตารางเมตร

โครงการระบบขนส่งมวลชนภูเก็ต (Tramway)



สำหรับการให้บริการในพื้นที่ท่าอากาศยานจะมุ่งเน้นที่การจัดการเพื่อให้ผู้โดยสารได้รับความสะดวกสบายในทุกๆ กระบวนการตั้งแต่เช็คอินจนถึงขึ้นเครื่อง และตั้งแต่ลงจากเครื่องจนถึงเดินทางออกนอกท่าอากาศยาน โดย ทอท.จะเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ Processing Time ซึ่งจะนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการออกแบบและจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ รถเข็น จุดโหลดกระเป๋า ทั้งนี้ ทอท.ได้กำหนดตัวชี้วัดระดับมาตรฐานการให้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ตัวชี้วัดของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และตัวชี้วัดท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานภูมิภาค ซึ่งจะวัดระยะเวลาที่ผู้โดยสารใช้ (Passenger Flow) ตั้งแต่เช็คอินจนถึงประตูขึ้นเครื่อง

ระดับมาตรฐานการให้บริการ

ระดับมาตรฐานการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานภูมิภาค

ความรวดเร็วในกระบวนการผ่านเข้าของผู้โดยสารระหว่างประเทศ

ภายใน 40 นาที

ภายใน 35 นาที

ความรวดเร็วในกระบวนการผ่านเข้าของผู้โดยสารระหว่างประเทศ

ความรวดเร็วในกระบวนการออกของผู้โดยสารระหว่างประเทศ

ภายใน 55 นาที

ภายใน 45 นาที

ความรวดเร็วในกระบวนการออกของผู้โดยสารระหว่างประเทศ

ความรวดเร็วในกระบวนการผ่านเข้าของผู้โดยสารภายในประเทศ

ภายใน 35 นาที

ภายใน 25 นาที

ความรวดเร็วในกระบวนการผ่านเข้าของผู้โดยสารภายในประเทศ

ความรวดเร็วในกระบวนการออกของผู้โดยสารภายในประเทศ

ภายใน 40 นาที

ภายใน 30 นาที

ความรวดเร็วในกระบวนการออกของผู้โดยสารภายในประเทศ

BKK

DMK



CNX

HYD

HKT

CEI

ระดับมาตรฐานการให้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ●●●●●

การสร้างพันธมิตรกับคู่ค้าทางธุรกิจ

การสร้างพันธมิตรกับคู่ค้าทางธุรกิจ (Business Partner Engagement) เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์หลักที่สำคัญภายใต้ AOT Strategy House และเป็นไปตามแผนแม่บทการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ประจำปีงบประมาณ 2557 - 2562 ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาธุรกิจรูปแบบใหม่ๆ เพื่อขยายการดำเนินงาน ทั้งธุรกิจหลักและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง รวมถึง การร่วมทุนในธุรกิจท่าอากาศยานกับพันธมิตรทางธุรกิจในกิจการด้านต่างๆ โดยพันธมิตรทางธุรกิจเป็นหนึ่งในผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญของ ทอท.

ประเทศไทยตั้งอยู่ที่ศูนย์กลางของภูมิภาค ซึ่งเชื่อมต่อกับประเทศเพื่อนบ้านในภูมิภาคอาเซียน หลายๆ ประเทศ ทำให้มีความได้เปรียบในแง่ยุทธศาสตร์การค้า ส่งผลให้ท่าอากาศยาน ทั้ง 6 แห่ง ภายใต้อาณาเขตของ ทอท.ได้รับการยอมรับและประสบความสำเร็จ ซึ่งสะท้อนได้จากจำนวนสายการบินระดับโลกที่มีการดำเนินการในประเทศไทย ทอท. มุ่งมั่นในการมีส่วนร่วมสร้างความมั่นคงในทางเศรษฐกิจมหภาค ผ่านการสร้างมูลค่าเพิ่มด้านเศรษฐกิจให้แก่ประเทศ บทบาทการดำเนินการของท่าอากาศยานจึงเปรียบเสมือนห้องรับแขกและประตูด่านแรกในการต้อนรับนักท่องเที่ยวจากทั่วทุกมุมโลกเข้าสู่ประเทศไทย อีกทั้งท่าอากาศยานยังมีบทบาทในฐานะโครงสร้างพื้นฐานสำคัญในการรองรับอุตสาหกรรมด้านการคมนาคม ระบบการขนส่ง และโลจิสติกส์ของประเทศอีกด้วย



ความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยาน

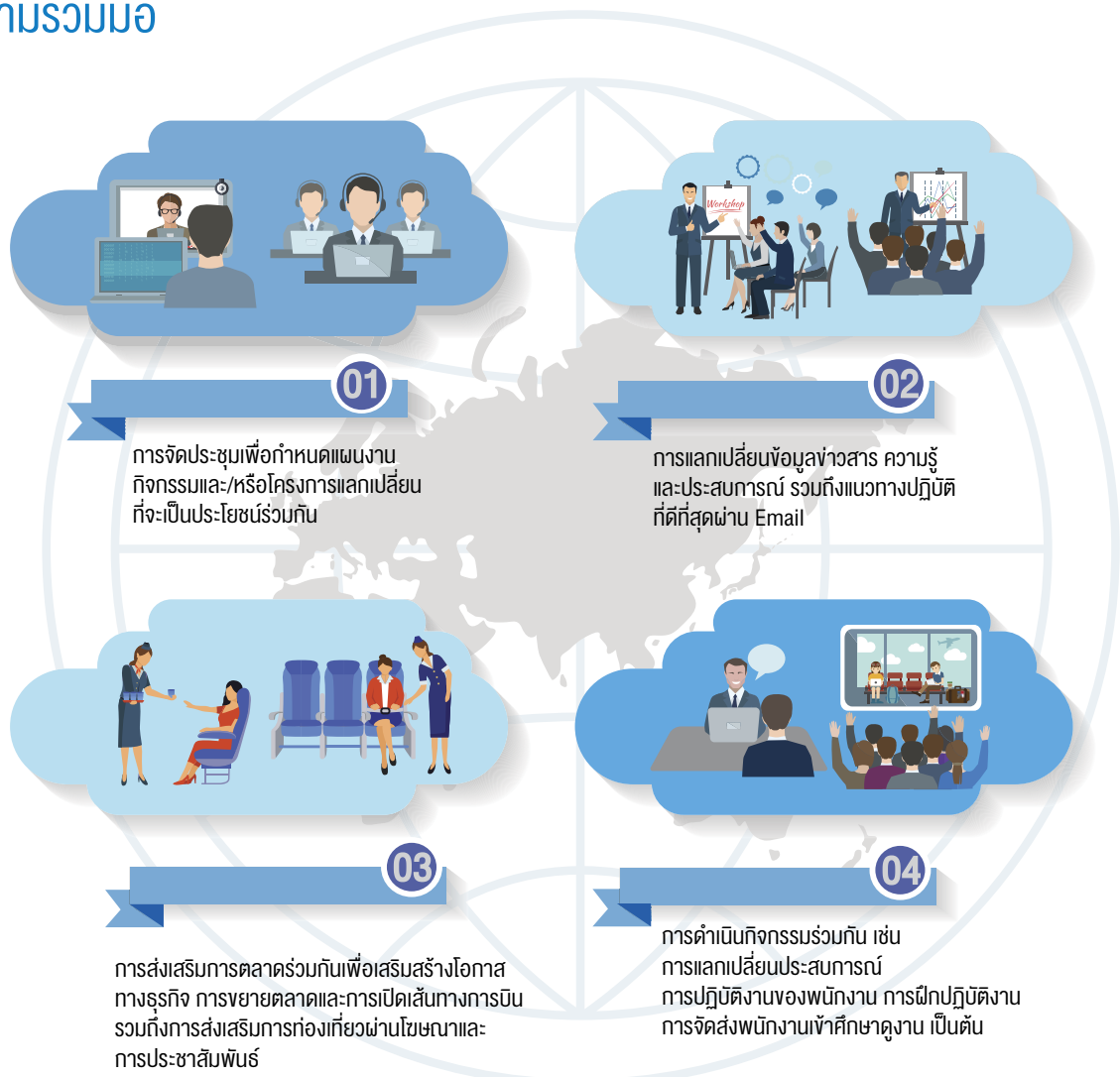
ทอท.ได้มีการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยาน (Sister Airport Agreement: SAA) เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการบริหารจัดการท่าอากาศยานในด้านต่างๆ เช่น ด้านการพัฒนาบุคคล ด้านเทคโนโลยี ด้านธุรกิจ ในรูปแบบการประชุม สัมมนา และการฝึกปฏิบัติงาน

ตั้งแต่ปี 2552 ถึงปัจจุบัน ทอท.ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยานกับองค์การบริหารท่าอากาศยาน 11 แห่งจาก 8 ประเทศ โดยมีท่าอากาศยานภายใต้ความร่วมมือ จำนวน 16 แห่ง ในปีงบประมาณ 2559 ทอท.ได้ขยายความร่วมมือกับท่าอากาศยาน Shanghai Airport Authority (SAA) ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจทำหน้าที่บริหารท่าอากาศยาน 2 แห่งในนครเซี่ยงไฮ้ สาธารณรัฐประชาชนจีน ได้แก่ ท่าอากาศยานนานาชาติเซี่ยงไฮ้ผู่ตง และท่าอากาศยานนานาชาติเซี่ยงไฮ้หงเจียว



ตลอดปี 2559 ทอท.ได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ กับท่าอากาศยานภายใต้ข้อตกลง เช่น จัดการประชุมเชิงอภิปราย AOT Sister Airport CEO Forum ภายใต้แนวคิดการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อความสำเร็จในอนาคต การเข้าร่วมประชุม The 5th Beijing Global Friend Airports CEO Forum

ขอบเขตความร่วมมือ





Passenger Terminal Conference & Expo 2016
วันที่ 15 - 17 มีนาคม 2559
ณ เมืองโคโลญจน์ สหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนี

เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ นวัตกรรมใหม่ๆ
ในการบริหารจัดการท่าอากาศยานและดำเนินการธุรกิจการบิน

**ลำดับการจัดทำบันทึกข้อตกลง
ความร่วมมือระหว่างท่าอากาศยาน**



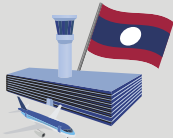
2553

- ท่าอากาศยานนานาชาติอินซอน
- ท่าอากาศยานนานาชาตินาริตะ



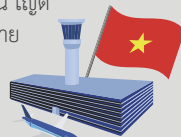
2555

- ท่าอากาศยานนานาชาติหลวงพระบาง



2558

- ท่าอากาศยานนานาชาติเติน เซิน เญ๊ต
- ท่าอากาศยานนานาชาติไหน่ยปาย
- ท่าอากาศยานนานาชาติดานัง
- ท่าอากาศยานนานาชาติฟูโก๊วก



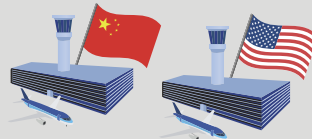
2552

- ท่าอากาศยานมิวนิค



2554

- ท่าอากาศยานนานาชาติปักกิ่ง
- ท่าอากาศยานนานาชาติออสตินแบร์กสโตร์ม



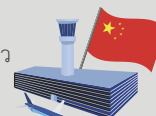
2557

- ท่าอากาศยานนานาชาติย่างกุ้ง
- ท่าอากาศยานนานาชาติเนปยีดอร์
- ท่าอากาศยานนานาชาติคินไซ
- ท่าอากาศยานนานาชาติโอซาก้า



2559

- ท่าอากาศยานนานาชาติเซี่ยงไฮ้ผู้ตง
- ท่าอากาศยานนานาชาติเซี่ยงไฮ้เจียว



ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) และโอกาสทางธุรกิจของ ทอท.



ทอท. มุ่งมั่นที่จะเป็นศูนย์กลางการบินหลักในภูมิภาค ซึ่งสะท้อนได้จากอัตราการเติบโตของจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นมากกว่าเท่าตัวในช่วงระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา รวมทั้ง ท่าอากาศยานดอนเมืองที่ได้รับการจัดอันดับให้เป็นท่าอากาศยานที่รองรับสายการบินต้นทุนต่ำอันดับหนึ่งของโลก ซึ่งเป็นไปตามแผนแม่บทการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ ทอท.

ปี 2559 ทอท. ได้ประสานความร่วมมือกับท่าอากาศยานในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เพื่อตอบสนองนโยบายของภาครัฐ ซึ่งกำหนดทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ภายใต้แนวคิดการเป็น “เขตการผลิตเดี่ยวตลาดเดียว” (Single Market and Production Base) มีการเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิตได้อย่างเสรี สามารถใช้ทรัพยากรทั้งวัตถุดิบ แรงงาน การกำหนดระดับมาตรฐานสินค้า กฎเกณฑ์ กฎระเบียบ ร่วมกัน เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ รวมทั้ง การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเสมอภาคและบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก ผ่านการกระชับความสัมพันธ์และการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรบริหารท่าอากาศยานของประเทศต่างๆ ในภูมิภาคเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และประสบการณ์ เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์และกำหนดนโยบายร่วมกัน และส่งเสริมโอกาสหรือความร่วมมือทางธุรกิจ

การทำการตลาดเชิงรุกผ่านการสร้างเครือข่ายระดับโลก

จากแนวโน้มการเติบโตของอุตสาหกรรมด้านการบินทั่วโลก โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกมีการเติบโตอย่างก้าวกระโดดในช่วงหลายปีที่ผ่านมา หนึ่งในกิจกรรมประชาสัมพันธ์การตลาดหลักของ ทอท. คือ การทำการตลาดเชิงรุกผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสร้างเครือข่ายธุรกิจระดับโลกอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อพบปะเจรจากับผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติและสายการบินจากทั่วโลกกว่า 250 บริษัท ทั้งที่เป็นลูกค้าสายการบินที่ใช้บริการของ ทอท. ในปัจจุบัน และสายการบินเป้าหมายใหม่ที่มีศักยภาพในการเปิดเส้นทางการบินมายังท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท. อีกทั้ง ยังเป็นโอกาสอันดีที่ ทอท. จะได้ประชาสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนความรู้ ตลอดจนเจรจาเกี่ยวกับสายการบินให้มาใช้บริการท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง จากการเข้าพบสายการบินในกิจกรรมสร้างเครือข่ายธุรกิจในปีที่ผ่านมา มีสายการบินจำนวนมากจากทั่วโลกให้ความสนใจที่จะเปิดเส้นทางการบินใหม่ ทั้งเส้นทางการบินภายในประเทศ (Domestic routes) และเส้นทางการบินจากต่างประเทศ (International routes) ซึ่ง ทอท. ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการบิน (Air Service Development) เพื่อเป็นข้อมูลให้สายการบินใช้ประกอบการพิจารณาในการเปิดเส้นทางการบินใหม่ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น



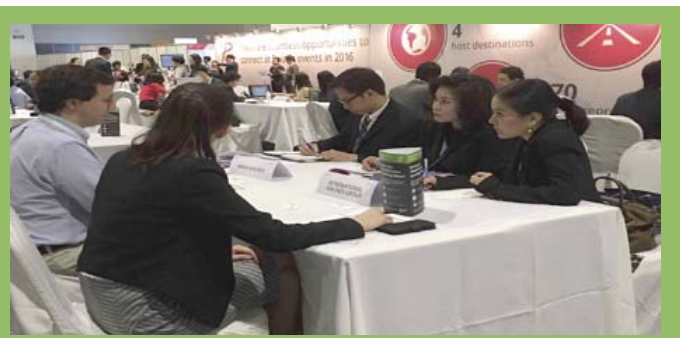
1. The 12th Routes Asia 2014 ณ เมืองคุชชิง รัฐซาราวัก ประเทศมาเลเซีย



2. The 20th World Routes 2014 ณ เมืองชิคาโก รัฐอิลลินอยส์ ประเทศสหรัฐอเมริกา



3. The 13th Routes Asia 2015 ณ เมืองคุนหมิง สาธารณรัฐประชาชนจีน



4. The 21st World Routes 2015 ณ เมืองเดอร์บัน สาธารณรัฐแอฟริกาใต้

5. The 14th Routes Asia 2016 ณ เมืองมะนิลา ประเทศฟิลิปปินส์

การสรรสร้างนวัตกรรมเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

การพัฒนาวัตกรรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืนขององค์กร ด้วยลักษณะอุตสาหกรรมขนส่งทางอากาศที่มุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องแข่งขันกับเวลา เพื่อสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้น การผลักดันสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ทั้งในด้านกระบวนการ การดำเนินงาน การปรับแนวความคิดทางการบริหารจัดการ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ และการพัฒนาบุคลากรให้มีแนวความคิดด้านนวัตกรรม จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยยกระดับความสามารถในการแข่งขัน สร้างความได้เปรียบ และเป็นแรงผลักดันในการพัฒนาตนเองอย่างไม่หยุดยั้ง

ทอท.ส่งเสริมให้เกิดการรับรู้และความเข้าใจเรื่องนวัตกรรมให้กับพนักงาน ทอท.ทุกระดับ ตลอดจนกระตุ้นให้พนักงานเริ่มมีแนวคิดด้านนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานและพัฒนาสู่ระบบงานของ ทอท.นำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

เพื่อการขับเคลื่อนสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมอย่างเป็นรูปธรรม ทอท.แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการนวัตกรรมและคณะทำงานดำเนินการพัฒนานวัตกรรม ตลอดจนหารือร่วมกับสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (สนช.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านการจัดทำนวัตกรรมในการพิจารณา ทบทวนแผนงานด้านการวิจัยและพัฒนาเพื่อพัฒนาองค์ความรู้และสร้างนวัตกรรมของ ทอท.ปีงบประมาณ 2559 รวมไปถึงแผนงานฯ ระยะยาว ประจำปีงบประมาณ 2560 - 2562 โดยตลอดปีงบประมาณ 2559 ทอท.ได้จัดกิจกรรมต่างๆ เช่น Innovation Day การบรรยายพิเศษจากผู้เชี่ยวชาญ การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจด้านนวัตกรรมให้กับพนักงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานได้นำเสนอโครงการนวัตกรรม ควบคู่กับการจัดทำ Innovation Strategy ร่วมกับ สนช. เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านนวัตกรรมของทั้ง 6 ท่าอากาศยาน



โครงสร้างการบริหารจัดการนวัตกรรม กอก.



การทบทวนแผนงานด้านการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้และสร้างนวัตกรรมของ กอท.

กอท.ได้ดำเนินการตามแผนงานด้านการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้และสร้างนวัตกรรมของ กอท.ปีงบประมาณ 2559 และมีการติดตามผลการดำเนินงานตลอดทั้งปี โดยฝ่ายพัฒนา และประเมินผลองค์กร ได้นำผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2559 ดังนี้

การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร ด้านนวัตกรรม

1

- ฝึกอบรมในหัวข้อ “นวัตกรรม.. “โอกาส” หรือ “ความจำเป็น” สำหรับธุรกิจท่าอากาศยาน”
- ทิศทางการพัฒนานวัตกรรมไทย
- “จุดประกายขยายฝัน ท่าอากาศยานไทย IGNITE@AOT”

โครงการนวัตกรรม/ การศึกษาวิจัยและพัฒนา

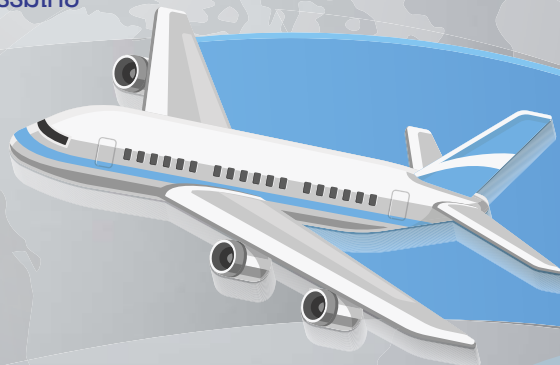
2

- โครงการพัฒนาเทคโนโลยี อาคารผู้โดยสารเพื่อประหยัดพลังงาน

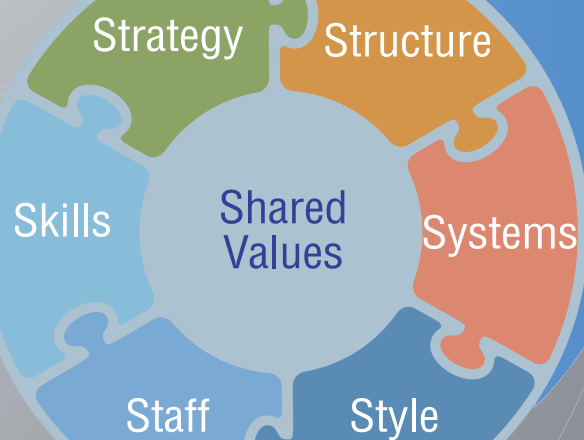
การประชาสัมพันธ์

3

- เสี่ยงตามสาย
- E-Mail พนักงาน
- วารสาร กอท. (AOT Magazine)
- AOT Facebook
- สื่อทางจอ LED สำนักงานใหญ่ กอท.



7S MODEL



- □ □
- จัดทำรายงานสรุปจุดดี จุดด้อย ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ 2559 โดยวิเคราะห์ผ่านตัวแบบ 7s McKinsey หรือกรอบแนวคิดที่ต้องการนำเสนอความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งเกิดจากปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ

โครงการพัฒนาเทคโนโลยีอาคารผู้โดยสารเพื่อประหยัดพลังงาน

1

เพื่อพัฒนาขั้นตอนการดำเนินงาน และ
แนวทางการออกแบบก่อสร้างอาคารประหยัด
พลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
สำหรับ ทอท.

2

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนแม่บท
ด้านสิ่งแวดล้อม ประจำปีงบประมาณ
2556 - 2560 ของ ทอท.ตามแผนงาน
การจัดการด้านพลังงาน

ทอท.
จ้างที่ปรึกษา
โครงการเพื่อ
ดำเนินการดังนี้

1

จัดทำรายงานการพัฒนาขั้นตอน
การดำเนินงาน การออกแบบ และ
ก่อสร้างอาคารประหยัดพลังงาน
และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สำหรับ ทอท.

2

จัดทำคู่มือการออกแบบการก่อสร้างอาคารประหยัด
พลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สำหรับ ทอท.



ภาพการฝึกอบรมในหัวข้อ “นวัตกรรม.. “โอกาส”
หรือ “ความจำเป็น” สำหรับธุรกิจท่าอากาศยาน”

จำนวนผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านนวัตกรรม

- ฝึกอบรมในหัวข้อ “นวัตกรรม.. “โอกาส” หรือ “ความจำเป็น” สำหรับธุรกิจท่าอากาศยาน” = 210 คน
- ทิศทางการพัฒนานวัตกรรมไทย = 30 คน
- “จุดประกายขยายฝันท่าอากาศยานไทย IGNITE@AOT” = 30 คน



บุคลากรของ ทอท.เข้าร่วมอบรม จำนวน 30 คน
ณ โรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ จำนวน 4 ครั้ง
วิทยากรจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (สนช.)
เป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรม การอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop)

วัตถุประสงค์

- เข้าใจความหมาย รูปแบบ และความสำคัญของ
การจัดการความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม
- สามารถใช้เครื่องมือเพื่อส่งเสริมให้เกิดการ
สร้างสรรค์และนวัตกรรมให้สามารถต่อยอดไปสู่
การสร้างธุรกิจนวัตกรรม
- สามารถนำเสนอโครงการนวัตกรรมในมุมมอง
ด้านเทคโนโลยี ด้านการตลาดกลยุทธ์นวัตกรรม
และการเงินการลงทุน

การฝึกอบรมได้แบ่งผู้เข้าฝึกอบรม เป็น 5 กลุ่มๆ ละ 6 คน

ลักษณะการฝึกอบรม
สังเกตการณ์ และ/หรือสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการ
ท่าอากาศยาน เช่น ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง

- ▶ ทำให้ทราบประเด็นปัญหา ผู้เข้าร่วมฝึกอบรมจะนำประเด็นปัญหาที่พบมาทำกิจกรรม
Workshop กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยผลการทำ Workshop ของแต่ละกลุ่ม
จะถูกสรุปไว้ในตารางตัวแบบธุรกิจ (Business Model Canvas) โดยผลการอบรมสรุปมีดังนี้

▶ Group 1

การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก
ให้กับผู้สูงอายุ เด็ก
สตรี และคนพิการ



▶ Group 2

ระบบการตรวจสอบ
กระเป๋า สัมภาระขาเข้า



▶ Group 3

การบริหารจัดการรถแท็กซี่
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



▶ Group 4

ระบบรับข้อเสนอแนะ
อัจฉริยะ



▶ Group 5

การส่งเสริมให้ใช้
Self Check-in Kiosk





ภาพกิจกรรม
“จุดประกายขยายฝัน
ท่าอากาศยานไทย
IGNITE@AOT”

นวัตกรรมเด่นของ ทอท.ปี 2559



● ระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ (CUSS – Common Use Self Service)

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้จัดให้มีระบบเช็คอินด้วยตนเองอัตโนมัติ หรือระบบ CUSS โดยผู้โดยสารสามารถเช็คอินผ่านเครื่อง Kiosk ที่ได้มาตรฐาน International Air Transport Association (IATA) ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำ Early Check-in ให้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยในปัจจุบัน มีการติดตั้งระบบ CUSS ทั้งหมดจำนวน 16 เครื่อง และมีสายการบินเข้าร่วมใช้งานทั้งหมด 15 สายการบิน

● ระบบรับสัมภาระผู้โดยสารอัตโนมัติ



ทอท.ได้ติดตั้งระบบรับสัมภาระผู้โดยสารอัตโนมัติ 2 แห่งที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยเป็นระบบที่ให้บริการรับกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสารด้วยตนเอง โดยอุปกรณ์สามารถตรวจสอบน้ำหนัก ขนาด และจำนวนกระเป๋าสัมภาระที่ได้รับอนุญาตตามเงื่อนไขของแต่ละสายการบินก่อนที่จะเข้าสู่ระบบลำเลียงกระเป๋าสัมภาระต่อไป สามารถอ่าน Bar Code จากแถบติดกระเป๋า แล้วส่งข้อมูลไปยัง Distributed Control System (DCS) เพื่อตรวจสอบ Weight & Balance กับเครื่องบิน การนำอุปกรณ์นี้มาใช้จะช่วยลดปัญหาการจัดสรรแคร์เตอร์ที่มีอยู่จำกัดในปัจจุบัน เพิ่มประสิทธิภาพให้เป็น Self-service check-in ที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ตลอดจนเพิ่มศักยภาพของสนามบินในการรองรับผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี



● ลำดับขั้นตอนการใช้งานระบบ CUSS และ CUBD

เมื่อผู้โดยสารเช็คอินที่ CUSS จะได้รับ Boarding Pass ตามจำนวนผู้โดยสารที่จะเดินทาง และไปทำการ Drop กระเป๋าที่เครื่อง CUBD ต่อไป

เมื่อผู้โดยสารมาถึงเครื่อง CUBD จะต้องนำ Boarding Pass มาอ่านที่เครื่อง CUBD และทำการพิมพ์ Baggage Tag ตามจำนวนที่เช็คอิน (จำนวนและน้ำหนักกระเป๋าเป็นไปตามเงื่อนไขของแต่ละสายการบิน) โดยผู้โดยสารจะต้องนำ Baggage Tag มาติดกระเป๋าเอง โดยมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ

เครื่อง CUBD จะทำการชั่งน้ำหนัก วัดขนาดกระเป๋า และสแกนแถบติดกระเป๋า หากกระเป๋ามีขนาดหรือน้ำหนักผ่านตามเงื่อนไขที่สายการบินกำหนด กระเป๋าจะถูกส่งเข้าระบบสายพานลำเลียงต่อไป แต่หากกระเป๋ามีขนาดหรือน้ำหนักไม่ผ่านเงื่อนไขที่สายการบินกำหนด ระบบ CUBD จะไม่รับกระเป๋าดังกล่าว ซึ่งผู้โดยสารจะต้องไปติดต่อพนักงานสายการบินที่เคาน์เตอร์เช็คอินต่อไป

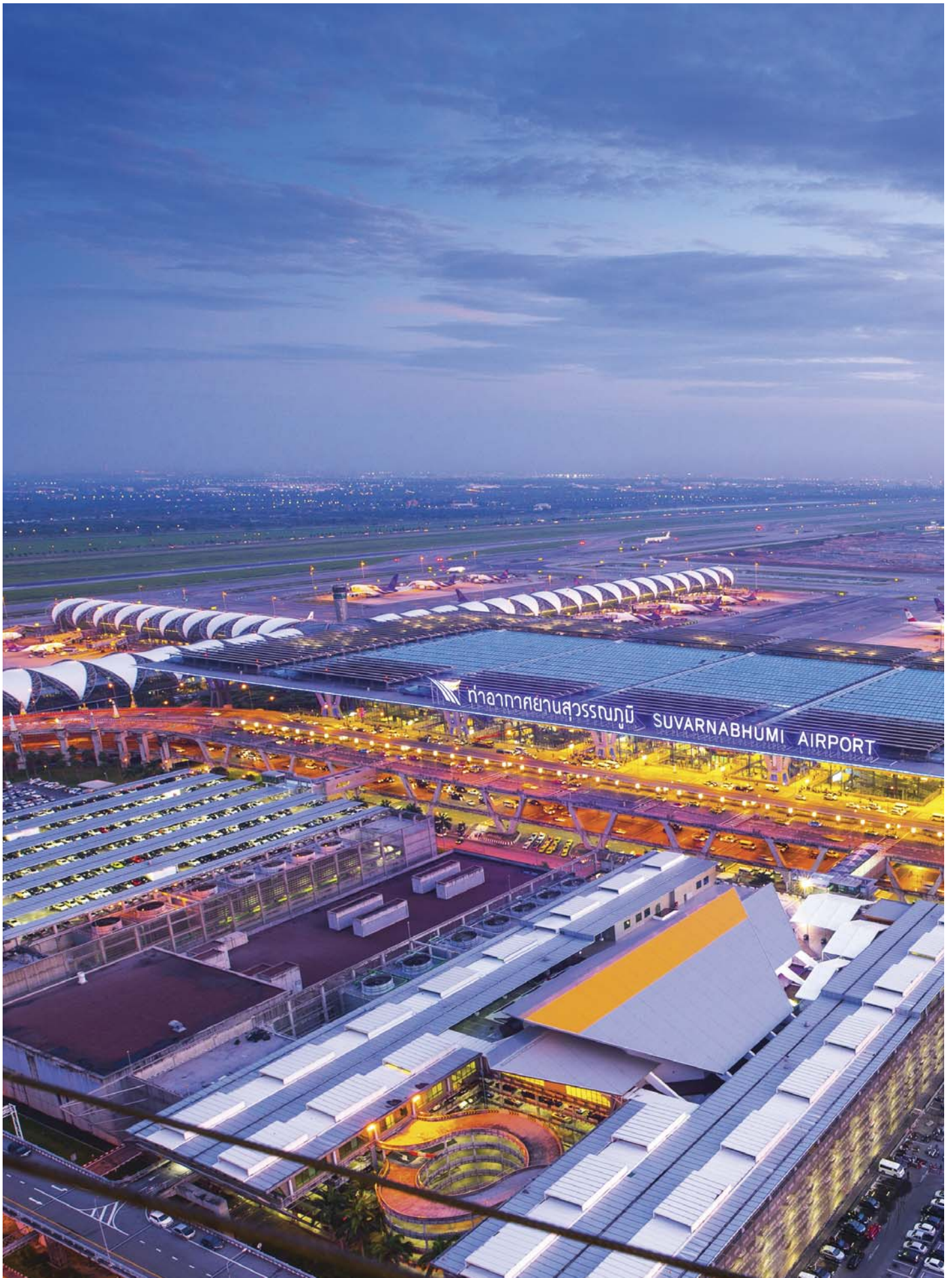


การมุ่งสู่เป้าหมายความยั่งยืน ผ่านการตรวจสอบได้

ด้วยความเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่า
การดำเนินธุรกิจอยู่บนพื้นฐานความโปร่งใส
และสามารถตรวจสอบได้นั้นเป็นองค์ประกอบ
ที่สำคัญของความสำเร็จสำหรับธุรกิจในระยะยาว
กอก.ดำเนินการในหลากหลายด้าน
เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสีย
ผ่านการจัดการธรรมาภิบาลขององค์กร
การปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
สำหรับบริษัทจดทะเบียน การปฏิบัติตาม
จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและการเคารพ
หลักสิทธิมนุษยชนเพื่อได้รับการยอมรับ
ในฐานะรัฐวิสาหกิจต้นแบบ และการจัดการ
บริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายใน
อุตสาหกรรมขนส่งทางอากาศของไทย
ที่เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว







การมุ่งสู่เป้าหมายความยั่งยืนผ่านการตรวจสอบได้



ความยั่งยืนผ่านหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาลหรือการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นกลไกหลักที่สำคัญขององค์กรในการประสานความสัมพันธ์และกำหนดหลักปฏิบัติที่เหมาะสมในการดำเนินกิจการและการบริหารงานอย่างมีความต่อเนื่อง โดยตระหนักถึงความสำคัญและความรับผิดชอบที่มีต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย โดย ทอท.ได้กำหนดนโยบายธรรมาภิบาล เพื่อให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ มีการกำกับดูแลกิจการและบริหารจัดการที่ดี มีคุณธรรมในการดำเนินธุรกิจ มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้

ด้วยเป้าหมายในการเป็นองค์กรที่มีมาตรฐานด้านธรรมาภิบาลในระดับสากล ทอท.จัดให้มีคณะกรรมการธรรมาภิบาล โดยแต่งตั้งจากกรรมการบริษัทอย่างน้อย 3 คน เป็นคณะกรรมการธรรมาภิบาล และกรรมการธรรมาภิบาลอย่างน้อย 1 คน ต้องเป็นกรรมการอิสระ เพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน อีกทั้ง ให้คำแนะนำ ติดตาม ประเมิน และทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติที่ดีทั้งด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อการพัฒนาสู่ความยั่งยืน

เพื่อแสดงให้เห็นถึงเจตนารมณ์ในการบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ทอท.ได้จัดทำคู่มือกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้แนวทางในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน และส่งเสริมให้เป็นองค์กรที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ คำนึงถึงความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ เคารพกฎหมายและข้อบังคับอย่างเคร่งครัด โดยมุ่งเน้นการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และข้อกำหนดของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและรักษามาตรฐานการดำเนินงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อก่อประโยชน์สูงสุดแก่นักลงทุน ผู้ถือหุ้น ผู้มีส่วนได้เสีย และสังคมโดยรวม

โครงสร้างการกำกับดูแล



คณะกรรมการ ทอท. มุ่งมั่นที่จะบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของ ทอท. ข้อพึงปฏิบัติที่ดีสำหรับกรรมการบริษัทจดทะเบียน กฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ อีกทั้งมุ่งมั่นที่จะพัฒนาเพื่อยกระดับการกำกับดูแลกิจการของ ทอท. ไปสู่แนวปฏิบัติอันเป็นเลิศในระดับสากล ซึ่งจะสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นแก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และมุ่งมั่นที่จะกำกับดูแลการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ โดยได้กำหนดและดำเนินการตามหลักการและนโยบายธรรมาภิบาลตามที่กำหนดไว้ดังนี้

OUR COMMITMENT

คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนของ ทอท.เข้าใจ ยึดถือ และปฏิบัติงานตาม “นโยบายธรรมาภิบาล” ขององค์กร ซึ่งมีหลัก 7 ประการ คือ



- 1 สิทธิของผู้ถือหุ้น
- 2 การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียม
- 3 บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย
- 4 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส
- 5 ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ โครงสร้าง และองค์ประกอบของคณะกรรมการชุดต่างๆ
- 6 การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 7 ความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน



หลักทั้ง 7 ประการนี้ เป็นกรอบพื้นฐานในการทำงาน เป็นภูมิคุ้มกันและเป็นกลไกควบคุมภายใน เพื่อใช้ในการบริหารความเสี่ยงให้กับทุกๆ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเพื่อส่งเสริมให้ ทอท.เป็นบริษัทที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ มีการกำกับดูแลกิจการและบริหารจัดการที่ดี มีคุณธรรมในการดำเนินธุรกิจ มีความโปร่งใสตรวจสอบได้

ทั้งนี้ ในปี 2559 มีจำนวนข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะประจำไตรมาสที่ 2 ของท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง จำนวน 760 เรื่อง แบ่งเป็นข้อร้องเรียน 627 เรื่อง ชมเชย 55 เรื่อง และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ 78 เรื่อง ซึ่งได้ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเป็นที่เรียบร้อย



1 ทอท.ได้เข้าร่วมโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน ประจำปี 2559 กับสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors: IOD) ในการสนับสนุนของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2549 โดยเป็น 1 ใน 80 บริษัทที่ได้รับผลคะแนนในภาพรวมอยู่ในช่วง 90 - 100 คะแนน หรืออยู่ในระดับ “ดีเลิศ” จากบริษัทจดทะเบียนที่เข้าร่วมโครงการทั้งหมดจำนวน 601 บริษัท นอกจากนี้ ทอท.ยังเป็น 1 ใน 49 บริษัท ที่ได้รับการประเมินผลที่ดีที่สุดในกลุ่มบริษัทที่มีมูลค่าทางการตลาดมากกว่า 10,000 ล้านบาท (Top Quartile)

2 ทอท.ได้รับคะแนนการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2559 จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย โดยมีผลคะแนนการประเมิน 100 คะแนน หรืออยู่ในเกณฑ์ “ดีเลิศ” ซึ่งสูงกว่าผลคะแนนเฉลี่ยของบริษัทจดทะเบียนโดยรวมที่ได้รับการสำรวจในปี 2559 จำนวนทั้งสิ้น 601 บริษัท

3 ทอท.ได้รับผลประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี 2558 จากสำนักงานป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติ โดยมีผลคะแนนการประเมินฯ 81.88 คะแนน (80 - 100 คะแนน = มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูงมาก)

การปฏิบัติตามจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ ประมวลจริยธรรมและการเคารพหลักสิทธิมนุษยชน

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะป้องกันและจัดการกระทำที่ส่อไปทางทุจริต เพื่อสร้างค่านิยมและภาพลักษณ์ที่ดี รวมทั้งการพัฒนายกระดับการกำกับดูแลกิจการ ทอท.ได้ทำการประกาศนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยกำหนดให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ทอท.นำนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันของ ทอท. ไปปฏิบัติโดยทั่วกัน อีกทั้งได้เข้าร่วมในคำประกาศเจตนารมณ์ “แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย ในการต่อต้านการทุจริต” (Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption)

ทอท.มุ่งมั่นในการดำเนินกิจการบนพื้นฐานของการเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน และกำหนดไว้ในจรรยาบรรณของพนักงานและคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ทอท. นอกจากนี้ ทอท.ได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดการประเด็นเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน การจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ การป้องกันการคอร์รัปชัน และการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐ พนักงานใหม่ของเราทุกคน จะได้รับการสื่อสารเรื่องจรรยาบรรณของพนักงานและคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ ทอท. ตั้งแต่ช่วงแรกของการเริ่มทำงาน และตลอดระยะเวลาของการปฏิบัติงานกับ ทอท.นั้น พนักงานจะได้รับการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอในข้อกำหนด กฎเกณฑ์ กติกาในการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

ทอท.มุ่งเน้นให้การดำเนินงานของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสีย ทุกฝ่ายต้องปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพ ให้เกียรติ ซึ่งกันและกัน บนพื้นฐานของศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์หรือไม่กระทำการให้กระทบสิทธิเสรีภาพของบุคคลอื่นที่ขัดต่อบทบัญญัติของกฎหมาย โดยแนวปฏิบัติดังกล่าวข้างต้นเป็นมาตรฐานจริยธรรมองค์กร ที่กำหนดไว้ในประมวลจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน พ.ศ. 2554 ของ ทอท.ที่บุคลากรทุกคนใน ทอท.ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ซึ่งหากมีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามก็จะถูกลงโทษตามความร้ายแรงแห่งการกระทำและถือเป็นการกระทำผิดทางวินัยอีกด้วย

● ช่องทางการติดต่อ ร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส



E-mail:

goodgovernance@airportthai.co.th

www.airportthai.co.th หัวข้อ “ติดต่อและรับเรื่องร้องเรียน”
โดยเลือกให้ส่งถึง “การกำกับดูแลกิจการที่ดี
(ติดต่อคณะกรรมการธรรมาภิบาล)”

ตู้ ปณ.3 ปณฝ.ดอนเมือง
กทม. 10211

ผู้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ: **ติดตั้ง ณ สำนักงานใหญ่**
และบริเวณสำนักงานท่าอากาศยาน
ในความรับผิดชอบของ ทอท. ทั้ง 6 แห่ง

ฝ่ายสื่อสารองค์กร
โทรศัพท์ 02-535-3738 โทรสาร 02-535-4099
E-mail: aotpr@airportthai.co.th

AOT Call center **1722**

AOT Online Chat ผ่านหน้าเว็บไซต์
www.airportthai.co.th

ทอท.ให้ความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันตลอดจนรับฟังความคิดเห็น และคำแนะนำของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน ในกรณีที่ผู้มีส่วนได้เสียไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติของ ทอท.สามารถร้องเรียนแนะนำติชมต่อทอท.ได้ โดย ทอท.ได้จัดทำช่องทางให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถติดต่อผ่านเว็บไซต์ www.airportthai.co.th ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสได้หลายด้าน รวมทั้งด้านธรรมาภิบาล และจัดตู้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ จุดบริการที่ท่าอากาศยานทุกแห่งในความรับผิดชอบของ ทอท.รวมถึงพฤติกรรมที่อาจส่งถึงการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของบุคคลในองค์กร ทั้งจากพนักงานเองและผู้มีส่วนได้เสียอื่นด้วย ทอท.ให้ความสำคัญกับการเก็บข้อมูลร้องเรียนเป็นความลับ ซึ่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะรับรู้เพียงเฉพาะกลุ่มบุคคลที่ได้รับมอบหมาย และเกี่ยวข้องด้วยเท่านั้น เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ร้องเรียน และได้กำหนดขั้นตอนการรับเรื่อง และการสอบสวนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีช่องทางการติดต่อ ร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส ดังนี้

● การประยุกต์หลักธรรมาภิบาลกับการดำเนินธุรกิจ
(Construction Sector Transparency Initiative)



ทอท. นำโครงการลงทุนก่อสร้างของ ทอท. เข้าร่วมเป็นโครงการต้นแบบลำดับแรกในกลุ่มรัฐวิสาหกิจ ตามโครงการของ CoST (Construction Sector Transparency Initiative) โดยเป็นองค์กรที่มีวัตถุประสงค์หลักในการช่วยยกระดับมาตรฐานความโปร่งใสและการตรวจสอบโครงการก่อสร้างของภาครัฐ โดย ทอท. ได้ทำการเปิดเผยข้อมูล 2 ด้านคือ การเปิดเผยข้อมูลเชิงรุก (Proactive disclosure) ผ่านช่องทางหน้าเว็บไซต์เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนได้เสียสามารถเข้าถึงข้อมูลของ ทอท. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการเปิดเผยข้อมูลเชิงรับ (Reactive disclosure) โดยมีการจัดเตรียมเอกสาร ข้อมูล อย่างโปร่งใส และพร้อมให้หน่วยงานภายนอกตรวจสอบการดำเนินงานของ ทอท.

การบริหารความเสี่ยง

ทอท. ให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง โดยได้พัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงสำหรับปฏิบัติใช้โดยผู้บริหารและพนักงานทุกระดับชั้นครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร ตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงเชิงบูรณาการของ The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - Enterprise Risk Management (COSO - ERM) โดยระบบการบริหารความเสี่ยงของ ทอท. ได้กำหนดกรอบการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Framework) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่

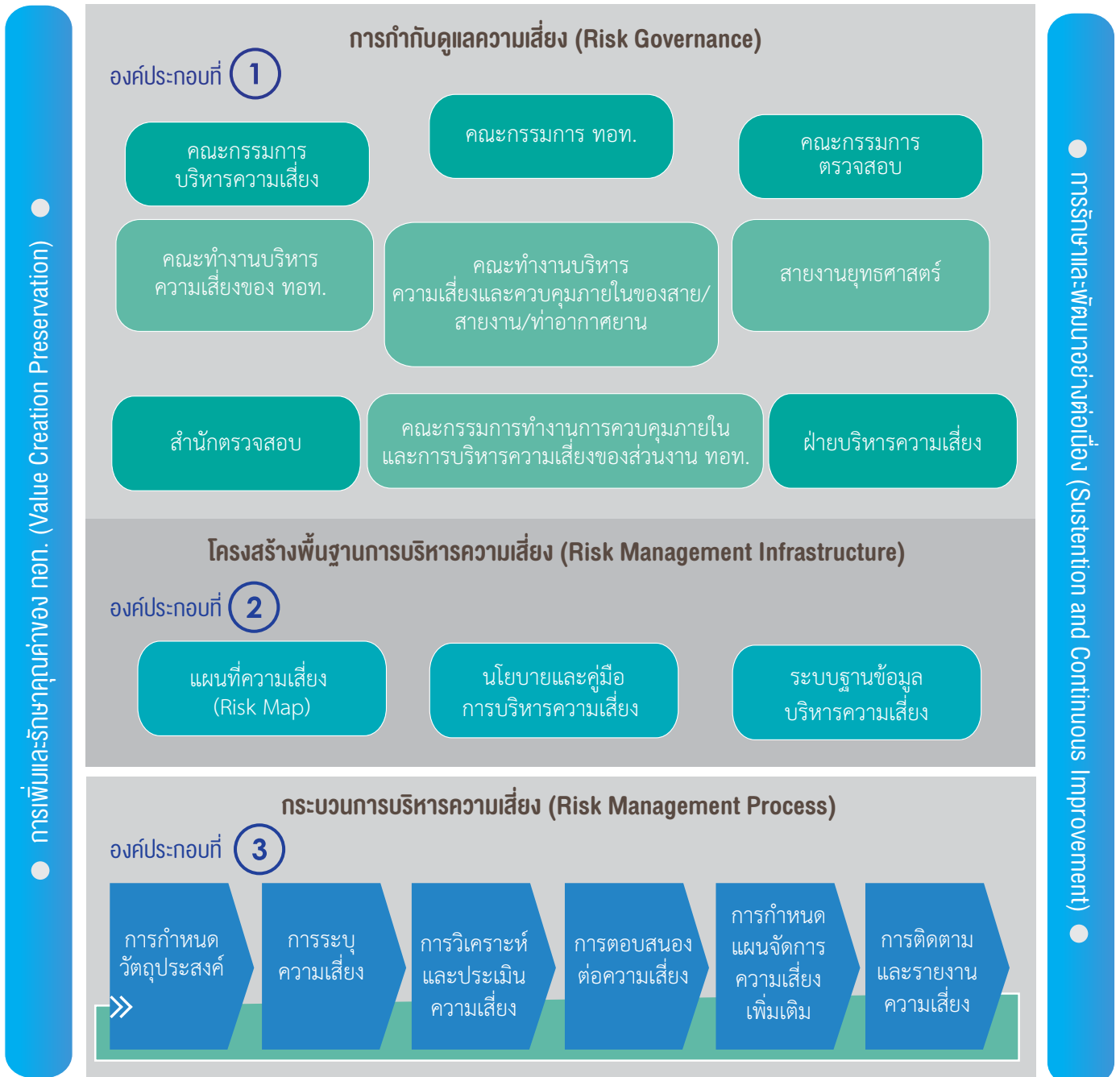
1. การกำกับดูแลการบริหารความเสี่ยง (Risk Governance) โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีการกำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงที่แสดงถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินการด้านการบริหารความเสี่ยงเชิงบูรณาการ และถ่ายทอดไปสู่ภาคปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมผ่านการกำกับดูแลของคณะทำงานบริหารความเสี่ยง ทอท. เพื่อให้มั่นใจว่า ทอท. ได้มีการดำเนินการด้านการบริหารความเสี่ยงที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
2. โครงสร้างพื้นฐานของการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Infrastructure) ทอท. ได้จัดเตรียมระบบฐานข้อมูล และเครื่องมือการบริหารความเสี่ยง เช่น แผนที่ความเสี่ยง และคู่มือการบริหารความเสี่ยง สำหรับเป็นเครื่องมือ



สนับสนุนในการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงของคณะทำงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของสาย/สายงาน/ท่าอากาศยาน คณะทำงานการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงของส่วนงาน ทอท. ผู้รับผิดชอบความเสี่ยง (Risk Owner) และฝ่ายบริหารความเสี่ยง

3. กระบวนการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Process) ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์การระบุปัจจัยเสี่ยง การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง การตอบสนองต่อความเสี่ยง การกำหนดแผนจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม และการติดตาม และรายงานความเสี่ยง โดยมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อพิจารณาถึงสถานะความเสี่ยงที่มีในปัจจุบัน รวมทั้งพิจารณาความเสี่ยงใหม่ที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละปี

● กรอบการบริหารความเสี่ยง



จากกรอบการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงข้างต้น ทอท.ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติตามกระบวนการบริหารความเสี่ยง และโครงสร้างพื้นฐานของการบริหารความเสี่ยง ที่มีองค์ประกอบสมบูรณ์ครบถ้วนตามแนวทางการบริหารความเสี่ยงเชิงบูรณาการ COSO - ERM และมีการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิดจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง คณะทำงานบริหารความเสี่ยงของ ทอท. โดยจัดให้มีการติดตามรายงานผลการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กรรวมถึงเหตุการณ์ความเสี่ยงที่สำคัญเป็นประจำทุกเดือน และนำเสนอผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการ ทอท. เพื่อให้มั่นใจว่า ทอท. จะสามารถสร้างโอกาสในการแสวงหาผลตอบแทนทางธุรกิจที่เพิ่มขึ้น ลดความสูญเสียหรือความเสียหายจากความเสี่ยงหรือภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้น และสามารถตอบสนองต่อนโยบายภาครัฐ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ ทอท. ได้อย่างสมดุล

● ปัจจัยเสี่ยงในปีงบประมาณ 2559

ในปีงบประมาณ 2559 ทอท.ระบุปัจจัยเสี่ยงระดับองค์กร ที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและความเสี่ยงต่อการลงทุนของผู้ถือหลักทรัพย์ รวมถึงได้กำหนดแผนจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติมเพื่อลดระดับความรุนแรงของปัจจัยเสี่ยงให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) หรืออยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Tolerance) โดยมีปัจจัยเสี่ยงระดับองค์กรประจำปีงบประมาณ 2559 ดังนี้

ปัจจัยเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)

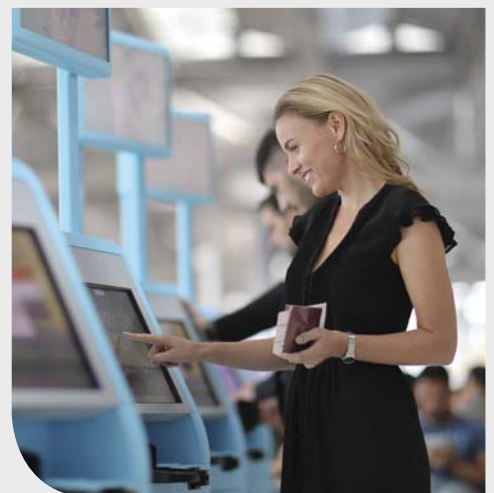
เพื่อให้การดำเนินงานของ ทอท.บรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ในการพัฒนาท่าอากาศยานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ระดับโลก รวมถึงเพิ่มขีดความสามารถให้บริการเพื่อรองรับปริมาณการจราจรทางอากาศที่ยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยมีปัจจัยสนับสนุนจากการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวของรัฐบาล การเติบโตของธุรกิจสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Carriers: LCCs) รวมทั้งราคาน้ำมันในตลาดโลกที่มีแนวโน้มทรงตัวอยู่ในระดับต่ำ ล้วนเป็นปัจจัยบวกในการพัฒนาศักยภาพท่าอากาศยานในภูมิภาคเอเชียมากยิ่งขึ้น ในปีงบประมาณ 2559 ทอท.อยู่ระหว่างดำเนินโครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ระยะที่ 2 เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในภูมิภาคเอเชีย ซึ่งเป็นโครงการก่อสร้างระยะยาวขนาดใหญ่ ใช้เงินลงทุนเป็นจำนวนมากและมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากหลายภาคส่วน อาจส่งผลให้การดำเนินโครงการเกิดความล่าช้า เพื่อให้โครงการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดอยู่ภายใต้งบประมาณ และมีคุณภาพที่เหมาะสม ทอท.จึงได้นำระบบการบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือหนึ่งในการกำกับดูแลกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อการแล้วเสร็จของโครงการ (Critical Path) และจัดทำแผนจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติมรองรับในกรณี que การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

ปัจจัยเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk)

จากแนวโน้มการเติบโตของอุตสาหกรรมการบิน ส่งผลให้การจราจรทางอากาศมีความหนาแน่นเพิ่มมากขึ้น ท่าอากาศยานจึงมีบทบาทสำคัญในการรองรับปริมาณการขึ้น-ลงของอากาศยานและจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ซึ่งเป็นท่าอากาศยานที่สำคัญของประเทศไทยในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับภูมิภาคเอเชีย ต้องเตรียมพร้อมรองรับปริมาณการจราจรทางอากาศที่เพิ่มมากขึ้นและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของทางวิ่ง (Runway) และทางขับ (Taxiway) ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนั้น ทอท.จึงได้ตระหนักถึงความปลอดภัยในการให้บริการบนมาตรฐานการบริหารงานท่าอากาศยานในระดับสากล อีกทั้งเพื่อแก้ปัญหาความเสียหายของพื้นผิวทางวิ่ง (Runway) ทางขับ (Taxiway) ในปีงบประมาณ 2559 ทอท.มีการบริหารจัดการความเสี่ยงจากความเสียหายของพื้นผิวทางวิ่ง (Runway) ทางขับ (Taxiway) ที่เกิดขึ้นในระหว่างการดำเนินการตามแผนแก้ไขปัญหาความเสียหายของพื้นผิวทางวิ่ง (Runway) ทางขับ (Taxiway) โดยได้มีการติดตามเร่งรัดการดำเนินการซ่อมแซมพื้นผิวทางวิ่ง (Runway) ทางขับ (Taxiway) ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิสามารถดำเนินกิจการผู้ให้บริการท่าอากาศยานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk)

ในปีงบประมาณ 2559 ทอท.เริ่มดำเนินโครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (ทสภ.) ระยะที่ 2 เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการรองรับผู้โดยสารจาก 45 ล้านคนต่อปี เป็น 60 ล้านคนต่อปี ประกอบด้วยโครงการย่อยได้แก่ การก่อสร้างอาคารเทียบเครื่องบินรองหลังที่ 1 ลานจอด อากาศยานรอบอาคารเทียบเครื่องบินและส่วนเชื่อมต่อมโงมค์ทางทิศใต้ การก่อสร้างระบบสาธารณูปโภคและงานก่อสร้างระบบขนส่งผู้โดยสารใหม่ นอกจากนี้ ในปีงบประมาณ 2560 ทอท.มีแผนดำเนินโครงการเพิ่มเติม ได้แก่ อาคารเทียบเครื่องบินรองหลังที่ 1 ส่วนต่อขยายอาคารผู้โดยสาร อาคารจอดรถ อาคารสำนักงานของสายการบิน รวมถึงระบบลำเลียงสัมภาระผู้โดยสารและระบบตรวจวัตถุระเบิด ซึ่งโครงการดังกล่าวเป็นโครงการก่อสร้างขนาดใหญ่ จำเป็นต้องใช้เงินงบประมาณการลงทุนสูงถึงประมาณ 6.25 หมื่นล้านบาท ดังนั้น ทอท.จึงได้จัดเตรียมงบประมาณรองรับไว้ เป็นเงินลงทุนจากกระแสเงินสดของ ทอท.ทั้งหมด โดยคำนึงถึงผลตอบแทนของกระแสเงินสดในการลงทุนให้มีสภาพคล่องที่เพียงพอ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาอัตราส่วนหนี้สินสุทธิต่อทุน (D/E Ratio) พบว่า ทอท.มีส่วนหนี้สินสุทธิต่อทุนอยู่ในระดับต่ำ ในกรณีที่ ทอท.ต้องการเงินลงทุนเพิ่มจากการกู้ยืม จึงยังมีความสามารถในการกู้ยืมเงินเพิ่มเติมได้ ดังนั้นจึงสามารถมั่นใจได้ว่า ทอท.จะมีเงินลงทุนเพื่อรองรับโครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ระยะที่ 2 และมีการบริหารสภาพคล่องได้อย่างเพียงพอตลอดโครงการ





ปัจจัยเสี่ยงด้านการปฏิบัติ ตามกฎ ระเบียบ (Compliance Risk)

เพื่อให้การดำเนินงานของ ทอท.บรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการดำเนินงานของท่าอากาศยานให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย (Safety) และการรักษาความปลอดภัย (Security) ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของ ทอท. ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล ในฐานะผู้ประกอบการท่าอากาศยานที่ต้องพัฒนาการดำเนินงานด้านกิจการการบิน (Aeronautical Business) รวมทั้งการดำเนินกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการท่าอากาศยานให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแล และเป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยในปีงบประมาณ 2559 ทอท.มีการเตรียมความพร้อมในการรับการตรวจสอบตามโครงการตรวจสอบและกำกับดูแลระบบรักษาความปลอดภัยสากล (Universal Security Audit Programme: USAP) ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) ซึ่งคาดว่าจะมีการตรวจสอบในปีงบประมาณ 2560 โดยได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานเตรียมความพร้อมในการรับการตรวจสอบตามโครงการดังกล่าว และจัดทำแผนจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ทอท.จะมีความพร้อมในการรับการตรวจสอบตามโครงการตรวจสอบและกำกับดูแลระบบรักษาความปลอดภัยสากลได้อย่างเหมาะสม



ปัจจัยเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก (External Risk)

ในปีงบประมาณ 2559 มีเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของ ทอท. ทั้งการก่อการร้ายในสถานที่สำคัญ ภัยพิบัติทางธรรมชาติ โรคระบาด และภัยคุกคามอื่นๆ เช่น เหตุการณ์กลุ่มผู้ก่อเหตุโจมตีที่ระเบิดและกราดยิงหลายจุดทั่วกรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส เหตุการณ์ลอบวางระเบิดสนามบิน ณ กรุงบรัสเซลส์ ประเทศเบลเยียม เหตุการณ์แผ่นดินไหวในประเทศญี่ปุ่นและประเทศเอกวาดอร์ รวมทั้งการแพร่ระบาดของไวรัสซิกาในประเทศบราซิล และประเทศในทวีปอเมริกาใต้ ทั้งนี้ ทอท.ตระหนักถึงความพร้อมในการรับมือกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจของ ทอท.จึงได้จัดให้มีการพัฒนาระบบบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System: BCM) ตามมาตรฐานสากล ISO 22301 : 2012 และ มอก. 22301 - 2556 ครอบคลุมทั้งสำนักงานใหญ่และ 6 ท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท.โดยมีการกำหนดกลยุทธ์มาตรการป้องกัน การเตรียมความพร้อมครอบคลุมเหตุการณ์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงจัดให้มีการฝึกซ้อมแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการทำงานของ ทอท.จะเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System: BCM)

ทอท.ในฐานะบริษัทจำกัดมหาชน และรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ได้พัฒนาการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System: BCM) ให้เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ และบรรลุพันธกิจในความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และชุมชนโดยเป็นผู้ดำเนินธุรกิจท่าอากาศยานรายแรกของประเทศไทย และภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่ได้รับการรับรองระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามมาตรฐานสากล ISO 22301 : 2012 และ มอก. 22301 - 2556 ประกอบด้วยพื้นที่ สำนักงานใหญ่ ทอท. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย จากหน่วยงานรับรอง (Certify Body : CB) บริษัท ยูไนเต็ด รีจิสตร้า ออฟ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด (United Registrar of Systems Ltd. : URS) เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2558

ในปีงบประมาณ 2559 เพื่อยืนยันความคงอยู่ของระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ทอท.ตามมาตรฐานสากล ISO 22301 : 2012 และ มอก. 22301 - 2556 และการเตรียมความพร้อมเพื่อบริหารจัดการอุบัติเหตุที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของ ทอท.ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการบรรลุเป้าหมายของยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมแห่งชาติ (พ.ศ. 2557 - 2561) ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การเตรียมความพร้อมของทุกภาคส่วนให้พร้อมเผชิญกับภาวะไม่ปกติ ทอท.จึงได้เข้ารับการตรวจประเมินการรักษาระบบ BCM (Surveillance Audit) จากบริษัท ยูไนเต็ด รีจิสตร้า ออฟ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด เมื่อเดือนกันยายน 2559 - กันยายน 2560 โดยผลการตรวจประเมินฯ เพื่อการรักษาระบบ BCM ของ สำนักงานใหญ่ ทอท. ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย สามารถผ่านการตรวจประเมินฯ เพื่อการรักษาระบบ BCM และสถานะใบรับรองระบบมาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ISO 22301: 2012 และ มอก.22301-2556 ไว้ได้ทั้ง 7 พื้นที่

การควบคุมภายใน

ทอท.ให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมภายใน โดยดำเนินการตามกรอบและแนวทางของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) และสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวทางปฏิบัติด้านการควบคุมภายในของ The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission: COSO ปี ค.ศ. 2013 ที่กำหนดองค์ประกอบหลักในการควบคุมภายในไว้ 5 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุมสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งการติดตามประเมินผล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานของ ทอท.จะบรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายในด้านประสิทธิภาพของการดำเนินงาน การใช้ทรัพยากร การดูแลรักษาทรัพย์สิน การป้องกันหรือลดความผิดพลาด ความเสียหาย การฉ้อโกง การสิ้นเปลือง ความเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงินการบัญชี และรายงานอื่นๆ รวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

ในการประชุมคณะกรรมการ ทอท.ครั้งที่ 14/2558 เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2558 คณะกรรมการ ทอท.ได้ประเมินความเพียงพอของระบบการควบคุมภายในของ ทอท.โดยผ่านการรายงานผลการดำเนินงานของคณะกรรมการตรวจสอบ เรื่อง รายงานการควบคุมภายในของ ทอท.ประจำปีงบประมาณ 2558 สรุปได้ดังนี้

(1) สภาพแวดล้อมการควบคุม ทอท.ตระหนักและให้ความสำคัญกับระบบการควบคุมภายในที่ดีอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารเป็นแบบอย่างการปฏิบัติตามแนวทางธรรมาภิบาล สื่อสารให้พนักงานรับทราบในการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ โดยมีสายการบังคับบัญชาแบ่งตามหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการถ่วงดุลและการบริหารจัดการที่เหมาะสม มีการพัฒนาบุคลากรและดำเนินงานตามนโยบายภาครัฐ เช่น การเปิดเผยข้อมูลโครงการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามแนวทางโครงการความโปร่งใสในการก่อสร้างภาครัฐ (Construction Sector Transparency Initiative: CoST) มีการจัดนิทรรศการและบรรยายพิเศษ เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน ทอท.มีจิตสำนึกที่ดี ทำงานด้วย



ความซื่อตรงมีจริยธรรม มีการให้ความสำคัญต่อความเพียงพอของการควบคุมภายในที่สอดคล้องกับดัชนีการประเมินความยั่งยืนของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ (Down Jones Sustainability Indices: DJSI) มาตรการป้องกันการทุจริต และติดตามความเสี่ยงจากการทุจริต

(2) การประเมินความเสี่ยง ทอท.มีการประเมินความเสี่ยงครอบคลุมสาเหตุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน คือ การดำเนินงาน (Operation: O) การรายงาน (Reporting: R) และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง (Compliance: C) โดยผู้บริหารทุกระดับของ ทอท.มีส่วนร่วมในการระบุ ประเมินความเสี่ยง โดยให้ความสำคัญในการพิจารณาความเสี่ยงที่คาดว่าจะเกิด และส่งผลกระทบต่อถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กรด้วยการระบุปัจจัยเสี่ยงที่ครอบคลุมเหตุการณ์ทุจริตที่อาจเกิดขึ้น มีการประเมินความเสี่ยงเพื่อจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงโดยพิจารณาค่าคะแนนระดับความเสี่ยง (Risk Score) ได้จากโอกาสเกิดและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและกำหนดกิจกรรมการควบคุม เพื่อจัดการหรือลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

(3) กิจกรรมการควบคุม ทอท.กำหนดกิจกรรมการควบคุมกำหนดตามวัตถุประสงค์ในแต่ละกิจกรรม เพื่อให้ผู้บริหารทราบขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญ ทั้งนี้เพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมการควบคุมที่กำหนด

ด้วยการสื่อสารให้เห็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น มีการแบ่งแยกหน้าที่และมอบหมายให้พนักงานปฏิบัติงานที่สำคัญในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามหลักการ Check and Balance รวมถึงมีการทบทวนปรับปรุงกิจกรรมการควบคุมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง

(4) สารสนเทศและการสื่อสาร ระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศเป็นเครื่องมือหลักในการสื่อสารข้อมูลให้กับผู้บริหารและพนักงานของ ทอท.โดยสายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดทำแผนแม่บท และแผนปฏิบัติการด้าน ICT เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงาน โครงการที่จำเป็นต่อการพัฒนาระบบเทคโนโลยี



สารสนเทศของ ทอท.มีกระบวนการประมวลผลข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหลักที่ ทอท.ใช้ในปัจจุบันประกอบด้วย ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System: MIS) ระบบ System Application Program: SAP และระบบ Airport Operations Database: AODB

การสื่อสารข้อมูลภายใน ทอท.มีการสื่อสารผ่านช่องทางที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับสารผ่านระบบเครือข่าย อาทิ ระบบ Internet/Intranet e-mail และระบบการสื่อสารพื้นฐาน อาทิ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรสาร การส่งข้อความ (SMS) รวมทั้งได้พัฒนาระบบสารสนเทศมาใช้ในการสนับสนุนการประมวลผลข้อมูล เช่น ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหาร ทอท. (Executive Support System: ESS) ด้วย

การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ทอท.ได้กำหนดกระบวนการและช่องทางที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เช่น Website www.airportthai.co.th e-mail address: goodgovernance@airportthai.co.th ตู้ ปณ.3 ปณฝ.ดอนเมือง กทม. 10211 ผู้รับความคิดเห็น และกิจกรรม Company Visit เป็นต้น

(5) การติดตามประเมินผล ทอท.มีระบบการติดตามประเมินผลของกิจกรรมการควบคุมต่างๆ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีการประเมินผลความเพียงพอของประสิทธิผลของการควบคุมภายในและประเมินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ของ ทอท.ด้วยการประเมินการควบคุมด้วยตนเอง และประเมินการควบคุมอย่างเป็นอิสระ โดยผลการประเมินการควบคุมด้วยตนเองจะถูกประมวลผลและจัดทำเป็นรายงานการควบคุมภายในของ ทอท.ตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ข้อ 6

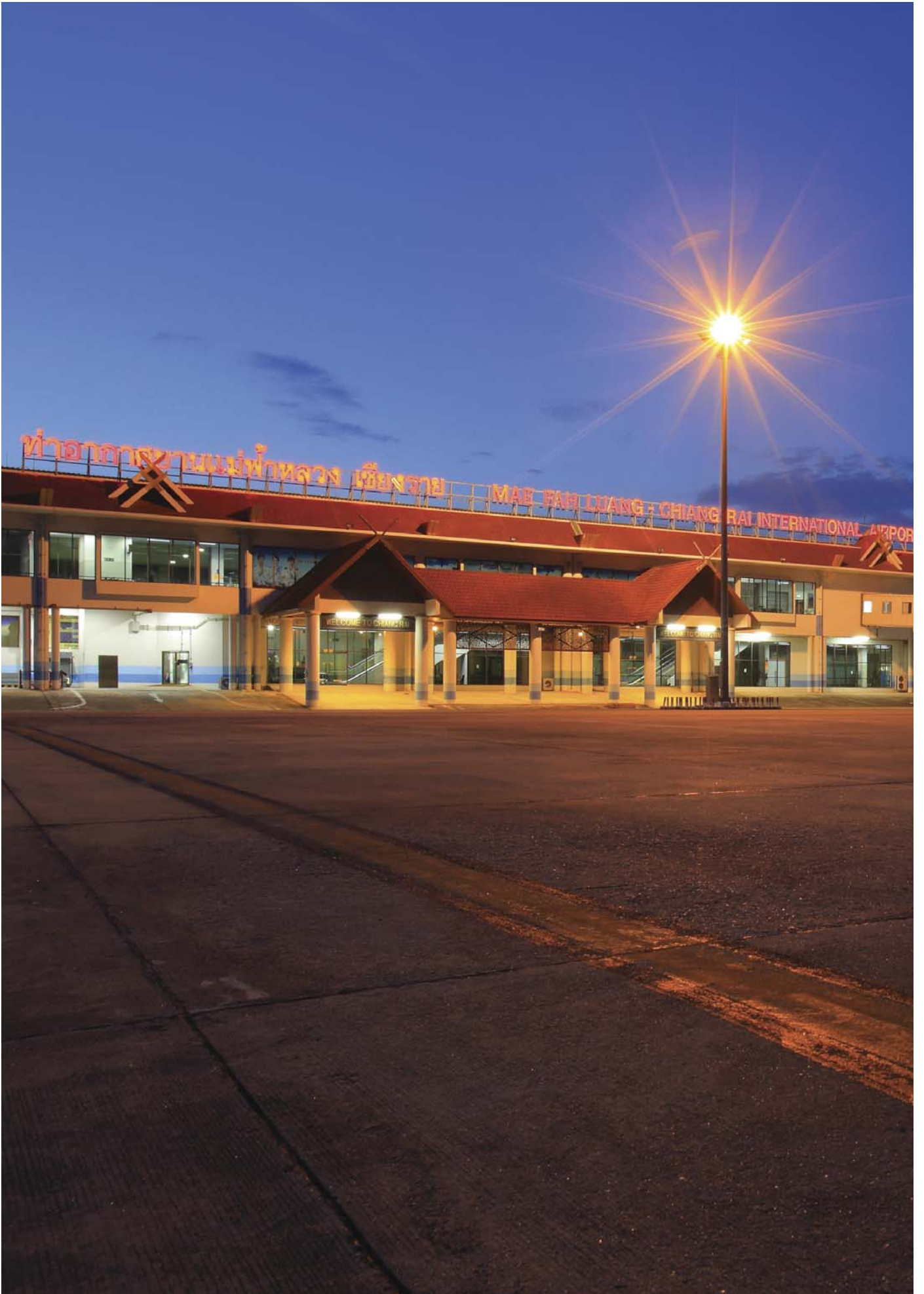
นอกจากนี้ ทอท.ได้มีการติดตามผลในระหว่างปฏิบัติงาน และติดตามตรวจสอบการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายใน รวมทั้งติดตามผลการแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการประเมินผลด้วยตนเองเป็นประจำทุกไตรมาส และได้กำหนดให้ผู้บริหารต้องรายงานต่อผู้บังคับบัญชา และ/หรือกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ กรณีมีการทุจริตหรือสงสัยว่ามีการทุจริต การไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และมติคณะรัฐมนตรี การกระทำอื่นที่มีผลกระทบต่อ ทอท.อย่างมีนัยสำคัญ





การมุ่งสู่เป้าหมายความยั่งยืน ด้วยการบริการที่เป็นเลิศ

การส่งมอบการบริการที่เป็นเลิศนั้น
เป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ
ท่าอากาศยานในการขับเคลื่อนและดำเนิน
กลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กรอย่างยั่งยืน
ซึ่งตลอดมา ทอท.ได้ให้ความสำคัญ
เป็นอย่างยิ่งในการตอบสนองความต้องการ
เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ
ตลอดจนลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจในทุกกลุ่ม
โดยมีการบริหารจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์
ด้วยตระหนักว่า ทุกกลุ่มคือ
“คนบ้านเดียวกัน” อันสอดคล้อง
กับแผนกลยุทธ์การพัฒนาธุรกิจและ
การตลาด รวมทั้งการดำเนินการ
เพื่อจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ
เพื่อช่วยให้ลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจ
คู่ความร่วมมือทุกกลุ่มสามารถดำเนินงาน
ร่วมกันได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ



การมุ่งสู่เป้าหมายความยั่งยืนด้วยบริการที่เป็นเลิศ



การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

ลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนและดำเนินกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กรอย่างยั่งยืน ด้วยสภาพแวดล้อมในอุตสาหกรรมขนส่งทางอากาศ และการแข่งขันทางธุรกิจการบิน ทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับโลกที่ทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทอท.จึงได้พัฒนาแนวทางการดำเนินงานในการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่มทั้งสายการบิน ผู้ประกอบการ และผู้โดยสาร อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประยุกต์ใช้แนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management หรือ CRM) มาเป็นเครื่องมือสำหรับวางกลยุทธ์ในการสร้างความสัมพันธ์และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ เพื่อรักษารฐานลูกค้าเก่า ขยายฐานลูกค้าใหม่ เพิ่มโอกาสในการแข่งขัน และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อ ทอท.ตามแผนแม่บทด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ ทอท.ประจำปี 2556 - 2562 ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์พัฒนาธุรกิจและการตลาด บริษัทภิบาล ซึ่งเป็นหนึ่งในกลยุทธ์หลักของแผนวิสาหกิจของ ทอท.โดยมุ่งเน้นการสร้างมาตรฐานด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายในปี 2562 ในการจัดทำฐานข้อมูลสายการบิน ผู้ประกอบการ และผู้โดยสาร อย่างครบถ้วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และมีจำนวนสายการบิน เส้นทางการบิน และเที่ยวบินเพิ่มขึ้นร้อยละ 20

ภาพรวมของแผนแม่บทด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ ทอท.ประจำปี 2556 - 2562



ปี
**2557-
2558**

เน้นการสร้างความรู้ ความเข้าใจเรื่องการ
บริหารลูกค้าสัมพันธ์แก่พนักงานในองค์กร
ปลูกจิตสำนึกเรื่องการให้บริการกับพนักงาน
ทุกคน ในประเด็นของความหมาย วัตถุประสงค์
กระบวนการ และประโยชน์ของการดำเนินการ
บริหารลูกค้าสัมพันธ์ในมุมมองด้านต่างๆ
โครงการที่จัดทำขึ้นภายใต้หลักการดำเนินการ
ด้านลูกค้าสัมพันธ์ในกรอบระยะเวลาแรก
ได้แก่ โครงการสัมมนา CRM ประจำปี 2557
และ 2558 โครงการเข้าถึงความต้องการของ
ลูกค้าประจำปี 2557 และ 2558 เป็นต้น



ปี
**2559-
2560**

การบริหารลูกค้าเชิงประสบการณ์ (Customer
Experience Management) เป็นการสร้าง
ความจงรักภักดีในสินค้าและบริการ ทำให้
ลูกค้ามีความพึงพอใจผ่านประสบการณ์
การใช้สินค้าและบริการ รวมถึง การดูแล
เอาใจใส่ ในลูกค้าอย่างต่อเนื่องจนครบอายุ
การใช้งาน โครงการที่จัดทำขึ้นภายใต้หลักการ
การดำเนินการด้านลูกค้าสัมพันธ์ในกรอบ
ระยะเวลาที่สอง ได้แก่ การกำหนดกลุ่ม
ลูกค้าเป้าหมาย การสร้างความพึงพอใจใน
ตราสินค้าและบริการ เพราะจะเป็นประสบการณ์
ของผู้บริโภคที่จะทำให้เกิดการซื้อซ้ำในสินค้า
และบริการนั้นๆ โครงการสร้างความเข้าใจ
แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า
โครงการสัมมนา CRM ประจำปี 2559 โดย
มีหัวข้อมุ่งเน้นการทำสินค้า/บริการให้เกิด
ความแตกต่าง (CRM Creative Thinking)
เป็นต้น



ปี
**2561-
2562**

ดำเนินงานบริหารลูกค้าสัมพันธ์ผ่านการ
สร้างความผูกพันกับลูกค้า (Customer
Engagement) ซึ่งเป็นระดับที่ลูกค้าเกิด
ความผูกพันทางด้านอารมณ์ มีความรัก
ในแบรนด์ และมีแนวโน้มที่จะใช้ต่อไปใน
อนาคตและหาลูกค้าเพิ่มให้โครงการที่จัดทำ
ขึ้นภายใต้หลักการการดำเนินการด้านลูกค้า
สัมพันธ์ในกรอบระยะเวลาที่สาม ได้แก่
โครงการสัมมนา CRM ประจำปี 2559 โดย
มีหัวข้อมุ่งเน้นการทำการสร้างความผูกพัน
ของลูกค้าด้วยตัวคน (Human Touch)
และการสร้างความผูกพันของลูกค้า
ด้วยเครื่องมือสื่อสารและสารสนเทศ
(Technology) เป็นต้น



จากความมุ่งมั่นยกระดับประสิทธิภาพการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ให้ได้มาตรฐานในระดับสากล ทอท.ได้จัดทำแผนงานภายใต้กรอบกลยุทธ์ทั้ง 4 กลุ่ม ซึ่งแต่ละกรอบกลยุทธ์ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงาน กลุ่มลูกค้า และผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ผ่านคณะทำงานกำกับและดูแลกิจกรรมภายใต้แผนแม่บทการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ ทอท.ที่มีหน้าที่การกำกับดูแลกิจกรรมให้เป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้ อันนำไปสู่การเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ดำเนินธุรกิจและแผนการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความภักดีกับลูกค้าในแต่ละกลุ่ม และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

01

กลยุทธ์เพิ่มประสิทธิภาพการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเหนือความคาดหมาย

- มุ่งเน้นการศึกษาพฤติกรรม ความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า เพื่อนำมาพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของ ทอท.ในทุกกระบวนการ

02

กลยุทธ์ยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินการขององค์กรให้ทัดเทียมกับอุตสาหกรรมคู่เทียบ

- มุ่งเน้นการชดเชยจุดอ่อนและเสริมโอกาสที่มีอยู่ขององค์กร

03

กลยุทธ์สร้างแรงจูงใจและเชื่อมความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างยั่งยืน

- มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ผ่านความร่วมมือในด้านต่างๆ เช่น การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้

04

กลยุทธ์ส่งเสริมบทบาทองค์กรให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้า

- มุ่งเน้นการสร้างความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ให้แก่พนักงานทุกระดับ ผ่านการจัดกิจกรรมและช่องทางต่างๆ เช่น การฝึกอบรม การเผยแพร่ข้อมูลผ่านระบบ Intranet รวมถึงส่งเสริมให้เกิดการประชาสัมพันธ์บทบาทให้องค์กร

โครงการจัดอันดับคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน (Airport Service Quality: ASQ)

โครงการจัดอันดับคุณภาพการบริการท่าอากาศยาน เป็นโครงการของสภาท่าอากาศยานสากล (Airport Council International: ACI) กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ซึ่งได้ทำการประเมินคุณภาพการบริการท่าอากาศยานชั้นนำทั่วโลก จำนวน 268 ท่าอากาศยาน ในครั้งนี้ ทอท.ได้เข้าร่วมโครงการ ASQ โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร ผู้ใช้บริการท่าอากาศยานด้วยแบบสอบถามมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก จำนวน 34 หัวข้อ เช่น ระบบขนส่ง การตรวจบัตรโดยสาร การตรวจคนเข้าเมือง ร้านค้า ร้านอาหาร ความสะอาด และบรรยากาศภายในอาคารผู้โดยสาร ในปี 2559 ทอท.ได้รับการจัดอันดับที่ 46¹ ที่มีคุณภาพการให้บริการดีเด่นของโลก และอันดับที่ 10² ที่มีคุณภาพการให้บริการดีเด่นของท่าอากาศยานประเภทผู้โดยสารผู้โดยสารมากกว่า 40 ล้านคน



^{1,2} เป็นการจัดอันดับจากผลคะแนนในไตรมาสที่ 3 (กรกฎาคม - กันยายน 2559)

ปี 2559 SKYTRAX ได้จัดอันดับ
The World's Top 100 Airports 2016
ให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอยู่ในอันดับที่

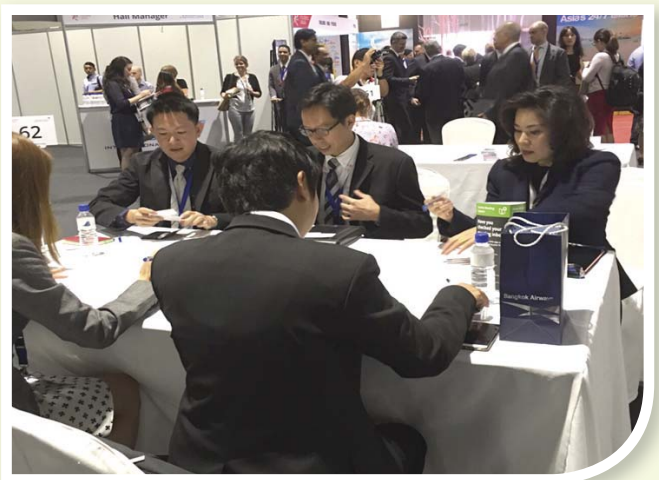
36

ตารางแสดงค่าคะแนนประจำปี 2550 - 2559

ปี	2550	2551	2552	2553	2554	2555	2556	2557	2558	2559
คะแนน	3.90	4.12	4.23	4.19	4.32	4.38	4.43	4.48	4.59	4.50 ³

The 14th Routes Asia 2016

ทอท.ได้มีโอกาสเข้าร่วมประชุม The 14th Routes Asia 2016 ณ เมืองมะนิลา ประเทศฟิลิปปินส์ ซึ่งเป็นงานกระชับสัมพันธ์ไมตรี มีโอกาสได้พบปะเจรจากับผู้บริหารท่าอากาศยานนานาชาติและสายการบินทั่วโลกกว่า 250 บริษัท ที่เป็นลูกค้าสายการบินที่ดำเนินธุรกิจร่วมกับ ทอท.ในปัจจุบัน และเปิดโอกาสสร้างสัมพันธ์ทางการค้ากับสายการบินเป้าหมายใหม่ที่มีศักยภาพในการเปิดเส้นทางการบินมายังท่าอากาศยานในความรับผิดชอบของ ทอท.นอกจากนี้ ทอท.ยังได้มีโอกาสประชาสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนความรู้ และเจรจากับสายการบินที่มีศักยภาพ เพื่อจูงใจให้มาใช้บริการท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท.



โครงการฝึกอบรม หลักสูตร “การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ ทอท.ประจำปีงบประมาณ 2559”

ทอท.ได้จัดฝึกอบรม หลักสูตร “การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ ทอท.ประจำปีงบประมาณ 2559” เพื่อให้พนักงานในองค์กรมีความรู้ ความเข้าใจแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และให้พนักงานสามารถบริการและตอบสนองลูกค้าแต่ละกลุ่มให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด สร้างความผูกพันและความภักดีกับลูกค้าในระยะยาว อีกทั้งเป็นสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมกับลูกค้าผ่านการสำรวจความพึงพอใจอีกด้วย

³ คะแนนของไตรมาสที่ 3 (กรกฎาคม - กันยายน 2559)



ในปี 2559 ทอท.ได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ “ปฏิบัติการมัดใจลูกค้า” เพื่อสร้างการรับรู้ และความเข้าใจในด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM: Customer Relationship Management) ให้พนักงานในองค์กร อย่างต่อเนื่อง

สื่อประชาสัมพันธ์ “ปฏิบัติการมัดใจลูกค้า”



FOREVER COMPANION



ในปี 2559 ทอท.ได้ดำเนิน “โครงการเข้าถึงความต้องการของลูกค้า” ตามแผนแม่บทการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของ ทอท.ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อทำการสำรวจความพึงพอใจไม่พอใจ รวมถึงความภักดีของลูกค้าทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้าผู้โดยสาร กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ กลุ่มลูกค้าสายการบิน ทั้งนี้ ผลการสำรวจจะนำไปใช้ในการวางแผนด้านการตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



Voice of customer

● **กลุ่มลูกค้าผู้โดยสาร:**
คะแนนความพึงพอใจโดยรวม

4.08

คะแนน

● **กลุ่มลูกค้าสายการบิน:**
คะแนนความพึงใจรวม

3.48

คะแนน

● **กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ:**
คะแนนความพึงพอใจรวม

3.48

คะแนน

การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

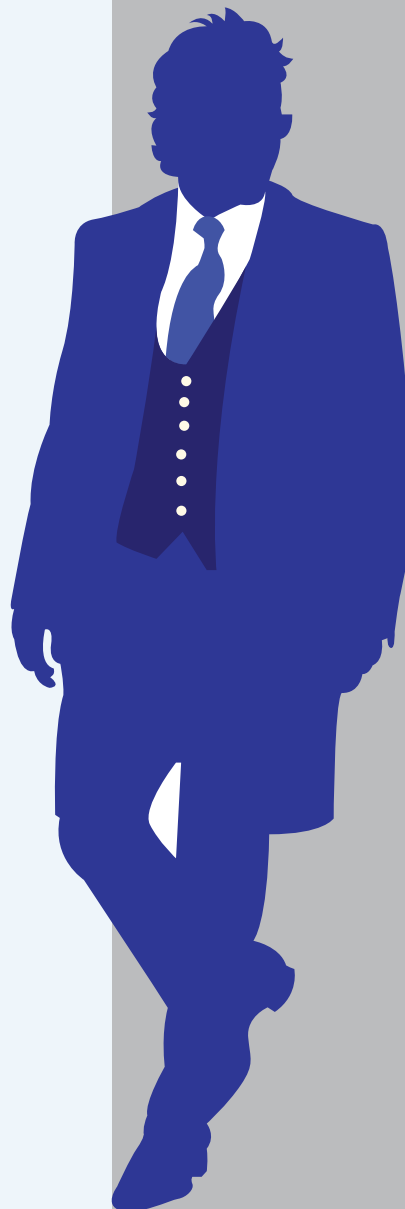
ทอท.บริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานทำอากาศยานและกิจการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับการประกอบกิจการทำอากาศยาน เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงและป้องกันผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของ ทอท. ตลอดจน เสริมสร้างศักยภาพในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่อุปทานให้มีความคล่องตัวบนบริบทของความยั่งยืน ทอท. กำหนดและเผยแพร่ “แนวทางการปฏิบัติอย่างยั่งยืนของคู่ค้า ทอท.” โดยพิจารณาเนื้อหาและขอบเขตให้อยู่ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวข้องและเป็นไปตามมาตรฐานสากล ซึ่งครอบคลุมทั้ง 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้คู่ค้ามีการดำเนินงานที่โปร่งใส มีจริยธรรม เคารพสิทธิมนุษยชน และคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้า ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม ผ่านการกำกับดูแลกิจการทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การจ้างงานและการเคารพสิทธิมนุษยชน และการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ซึ่งคู่ค้าของ ทอท. จะต้องลงนามรับทราบและนำไปปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

นอกจากนี้ ทอท. ได้กำหนดให้มี “คู่มือปฏิบัติงานด้านการพัสดุ” เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างบนหลักการว่าทุกขั้นตอนในการดำเนินธุรกิจต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม รวมไปถึง ทอท. ได้กำหนดให้มีขั้นตอนปฏิบัติสำหรับคู่สัญญา ซึ่งมุ่งเน้นให้ผู้เช่าหรือผู้ประกอบการภายในท่าอากาศยานปฏิบัติงานภายใต้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ควบคู่ไปกับการจัดช่องทางรับข้อร้องเรียนและข้อติชมต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เช่าหรือผู้ประกอบการในการติดต่อหรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ในกรณีการจ้างงานผู้รับเหมา ทอท. ได้จัดทำ “คู่มือความปลอดภัยของผู้รับเหมา” สำหรับควบคุมการปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยง เพื่อให้ผู้รับเหมาที่เข้ามาทำงานในพื้นที่ ทอท. ได้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานและปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามที่กฎหมายกำหนด

ทอท. มีการเปิดเผยทะเบียนผู้ค้าทั้ง 5 กลุ่มงาน ขั้นตอนการประมูลราคากลาง และผลการจัดหาไว้ที่เว็บไซต์ของ ทอท. อย่างโปร่งใส และกำหนดให้มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องและการดำเนินการการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามมาตรฐาน รวมถึงระบุขั้นตอนการพิจารณาข้อร้องเรียนจากบริษัทต่างๆ ที่เข้าร่วมการประมูลอย่างชัดเจน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของ ทอท. มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ชัดเจน ตรวจสอบได้



ทะเบียนผู้ค้าของ ทอท.

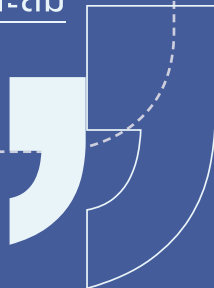


- 01
กลุ่มงานจ้างก่อสร้าง
- 02
กลุ่มงานจ้างที่ปรึกษา
- 03
กลุ่มงานจ้างอื่นๆ เช่น งานจ้างระบบสารสนเทศ งานประปา
- 04
กลุ่มงานซื้อ
- 05
กลุ่มงานเช่า



การมุ่งสู่เป้าหมายความยั่งยืน ด้วยการใส่ใจ

ทรัพยากรบุคคล คือ หัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จและก่อให้เกิดความยั่งยืน ทอท.จึงให้ความสำคัญที่จะใส่ใจดูแลและเห็นคุณค่าของ **“คนของเรา”** ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุขในการทำงาน อันเป็นรากฐานที่สำคัญให้ธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน โดยสร้างความสัมพันธ์กับพนักงานหรือบุคลากร และส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งให้ความสำคัญและส่งเสริมให้มีการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อการเป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเป็นกำลังหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ให้ความสำคัญดูแลในแง่ของความเป็นมนุษย์ และให้โอกาสที่เท่าเทียมกัน รวมทั้งมีการจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่เหมาะสมในการทำงาน







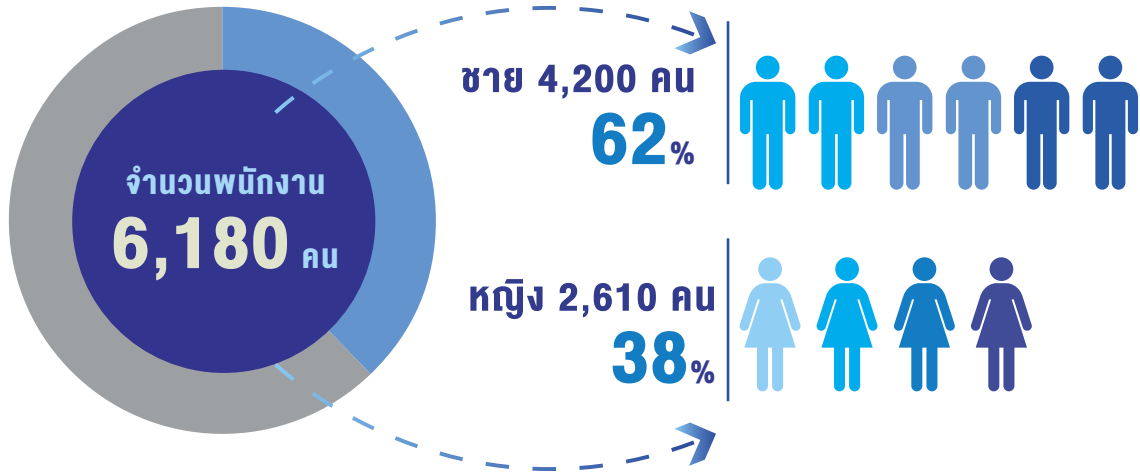
การมุ่งสู่เป้าหมายความยั่งยืนด้วยการใส่ใจ



พนักงานทรัพยากรที่มีคุณค่า

ทอท.เชื่อว่าบุคลากรมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรและสนับสนุนทิศทางการเติบโตอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการตอบสนองธุรกิจที่มีพลวัตและส่งเสริมเป้าหมายการพัฒนาองค์กรในระยะยาว ทอท.กำหนดยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อสร้างทรัพยากรบุคคลที่มีทักษะ ประสิทธิภาพ รวมทั้ง แรงจูงใจต่อการดำเนินงานในอนาคต

ทอท.เล็งเห็นถึงความสำคัญในการดึงดูด พัฒนา และรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพทุกระดับบนพื้นฐานความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความรู้ ความชำนาญ ความคิดสร้างสรรค์และเพิ่มทักษะการทำงานอย่างมืออาชีพ รวมทั้ง ส่งเสริมความหลากหลายและทักษะการทำงานเฉพาะด้านของแต่ละบุคคลที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ



จำนวนบุคลากรจำแนกตามระดับพนักงาน

2.22%		74.92%		2.69%		20.18%	
พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับ 9 ขึ้นไป)		พนักงานระดับปฏิบัติการ (ไม่เกินระดับ 8)		ลูกจ้างชั่วคราว ระยะเวลาการจ้าง 5 ปี		ลูกจ้างชั่วคราว ระยะเวลาการจ้าง 1 ปี	
ชาย	99 คน	ชาย	3,143 คน	ชาย	66 คน	ชาย	892 คน
หญิง	52 คน	หญิง	1,959 คน	หญิง	117 คน	หญิง	482 คน
รวม	151 คน	รวม	5,102 คน	รวม	183 คน	รวม	1,374 คน



จำนวนพนักงานประจำแยกตามพื้นที่
(พนักงานไม่นับรวมลูกจ้างชั่วคราว)



สำนักงานใหญ่
1,231



ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2,200



ท่าอากาศยานดอนเมือง
782



ท่าอากาศยานเชียงใหม่
204



ท่าอากาศยานหาดใหญ่
142



ท่าอากาศยานภูเก็ต
516



ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
178



รวมทั้งสิ้น
5,253

จำนวนพนักงานประจำแยกตามพื้นที่
(ลูกจ้างชั่วคราว)



สำนักงานใหญ่
0



ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
549



ท่าอากาศยานดอนเมือง
513



ท่าอากาศยานเชียงใหม่
111



ท่าอากาศยานหาดใหญ่
61



ท่าอากาศยานภูเก็ต
221



ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
102



รวมทั้งสิ้น
1,557

อัตราการโอนย้ายภายในของพนักงาน ทอ.

มีการโอนย้ายภายในของพนักงาน จำนวน **105**
พนักงานที่พ้นสภาพ **139**
ลูกจ้างที่พ้นสภาพ **294**

คน คิดเป็นร้อยละ **2**



แรงงานสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน

ทอท.ให้ความสำคัญกับการดำเนินการด้านแรงงานสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง โดยการตกลงร่วมกันระหว่างระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ เพื่อบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลงของบริบททั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรเตรียมพร้อมต่อการเติบโตซึ่งเป็นไปตามแผนวิสาหกิจ ทอท.รวมทั้ง การมีมาตรฐานด้านแรงงานสัมพันธ์ การปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพที่จำเป็นต่อการเติบโตและขับเคลื่อนองค์กร

ทอท.มีช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ เช่น การประชุมระหว่างระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ และการประชุมของผู้แทนทั้งสองฝ่าย โดยสนับสนุนแนวทางการมีส่วนร่วมจากล่างขึ้นบน จึงได้จัดให้มีการประชุมดังกล่าวเป็นประจำทุกเดือนเพื่อเป็นการสื่อสารความต้องการรวมทั้ง รับข้อร้องเรียนต่างๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงานหรือการโยกย้ายการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานและลูกจ้างในองค์กร ซึ่งจะมีการออกคำสั่งประกาศให้พนักงานได้รับทราบทั่วกัน

กิจกรรมแรงงานสัมพันธ์



ทอท. จัดให้มีการมอบรางวัลผู้ทำคุณประโยชน์แก่พนักงาน ทอท.ดีเด่น เนื่องในโอกาสวันครบรอบการดำเนินงาน 37 ปี ของ ทอท.




ทอท.ได้จัดนิทรรศการสัปดาห์สุขภาพครั้งที่ 2 โดยมีการบรรยายวิชาการด้านสุขภาพ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงการดูแลสุขภาพตนเองให้มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ปราศจากโรคภัย รวมทั้งได้รับข้อมูลข่าวสารด้านการสร้างเสริมสุขภาพที่ถูกต้องอีกด้วย

กิจกรรมการสร้างชีวิตที่ดีในการทำงาน






 ทอท.จัดโครงการ ทอท.ลดพุง ลดโรค ครั้งที่ 5 เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงผลเสียจากโรคอ้วนและภาวะน้ำหนักเกิน เพื่อให้มีสุขภาพที่ดีและลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล อันเนื่องมาจากโรคอ้วนและภาวะน้ำหนักเกิน รวมทั้ง สนองนโยบายของกระทรวงคมนาคมในวาระครบรอบ 100 ปี ตามแผนยุทธศาสตร์สุขภาพที่ดีวิถีไทย พ.ศ.2554 - 2563

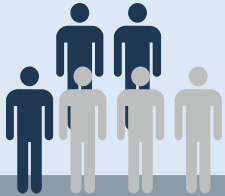


ด้วยความมุ่งมั่นของ ทอท.ในการเป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ระดับโลก จึงปฏิบัติตามมาตรฐานด้านความยั่งยืนในระดับสากลที่เกี่ยวข้อง และสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และชุมชน รวมทั้งมีความห่วงใยในแง่การสร้างชีวิตที่ดีในการทำงาน ทอท.เข้าใจและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการมีวิถีชีวิตที่ดีของของบุคลากรและคนภายใต้การดำเนินการของ ทอท.

ทอท.ได้รับแรงจูงใจอย่างต่อเนื่องเพื่อส่งเสริมและปรับปรุงเงื่อนไขการทำงานที่ทำให้พนักงานมีความสุขกายและสุขภาพจิตที่ดีผ่านการส่งเสริมกิจกรรมสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดความตระหนักต่อสุขภาพะ รวมทั้ง กิจกรรมกีฬาต่างๆ ครอบคลุมท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ของ ทอท.คู่ค้าทางธุรกิจ และผู้รับเหมา นอกจากนี้ ทอท.สร้างแรงจูงใจด้วยการยกย่องเชิดชูพนักงานเพื่อเป็นการให้ความสำคัญต่อคุณค่าของบุคลากร สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นเลิศด้วยค่านิยมองค์กร 5 ใจ ส่งเสริมสุขภาพที่ดีด้วยสวัสดิการด้านการแพทย์ ในการดูแลพนักงานและลูกจ้างเป็นประจำทุกปี เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี การบรรยายให้ความรู้ทางด้านสุขภาพอนามัย ด้านโภชนาการ กิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพ ทอท.ได้สร้างวัฒนธรรมของการมีวิถีชีวิตที่ดีในที่ทำงาน ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารขององค์กร และได้กำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเป็นหลักประกันวิถีชีวิตที่ดีของบุคลากร

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ

ผลการดำเนินงานการพัฒนาบุคลากร ปีงบประมาณ 2559



ผลการดำเนินงานการพัฒนาบุคลากร

ในปีงบประมาณ 2559 ทอท.มีผลการดำเนินการพัฒนาบุคลากรรวมจำนวน 1,052 โครงการ/หลักสูตรฝึกอบรม และมีผู้เข้าร่วมโครงการ/หลักสูตร รวมจำนวน 6,815 คน แบ่งตามหมวดความรู้ได้ ดังนี้



การส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้เติบโตไปพร้อมกับองค์กรเป็นสิ่งที ทอท.ยึดมั่นอย่างสม่ำเสมอ ในแต่ละปีบุคลากรได้รับการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยมากกว่า 41 ชั่วโมง/คน/ปี ซึ่งมากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ 35 ชั่วโมง/คน/ปี โดยสถาบันวิทยากรท่าอากาศยาน (สวท.) มุ่งพัฒนาบุคลากรของ ทอท.ให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บริหารจัดการท่าอากาศยานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานการขนส่งทางอากาศของหน่วยงานภายในประเทศ ได้แก่ กรมการบินพลเรือน และเป็นไปตามมาตรฐานสากล ได้แก่ องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) และสำนักงานบริหารการบินแห่งชาติ สหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration: FAA) เพื่อให้มีศักยภาพในการขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างยั่งยืน

ทอท.ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากร (AOT Training Roadmap) ให้กับพนักงานระดับต่างๆ ตั้งแต่ระดับ 1 ถึง ระดับ 11 ทั้งในด้านอุตสาหกรรมการบิน (Industry) หรือสายวิชาชีพ (Functional) และด้านการบริหารจัดการ (Selective/Management) ในปี 2559 ทอท.ได้จัดให้มีหลักสูตรมากกว่า 1,000 หลักสูตร โดยออกแบบหลักสูตรให้เหมาะสมกับอายุงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งการฝึกอบรมต่างๆ เป็นไปตามมาตรฐานสากลที่องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศได้กำหนดไว้ อีกทั้ง การประเมินความจำเป็นในแง่กลยุทธ์ของการเจริญเติบโตขององค์กรตามแผนวิสาหกิจ ทอท.ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความจำเป็นของส่วนงาน

การรักษาและดึงดูดบุคลากรนั้น ทอท.กำหนดให้มีการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานในอัตราที่เหมาะสมกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ และมีความเท่าเทียมกันทั้งชายและหญิง ประกอบด้วย เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส เงินเบี้ยเลี้ยง เงินช่วยเหลือต่างๆ เช่น สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลจากสถานพยาบาลของรัฐบาลและ

เอกชนตามเกณฑ์ที่ ทอท.กำหนด การจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ ทอท.เพื่อเป็นสวัสดิการในการฝาก - ถอนเงิน และกู้ยืมเงินสำหรับพนักงาน การจัดตั้งสโมสรท่าอากาศยานเพื่อสนับสนุนสวัสดิการด้านต่างๆ ค่าที่พักสำหรับการเดินทางไปปฏิบัติงานต่างจังหวัด ค่าช่วยเหลือการศึกษา และอื่นๆ รวมถึง เงินสวัสดิการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในทุกๆ ปี ทอท.กำหนดและทบทวนค่าตอบแทนในแต่ละปี โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ที่ได้รับมอบหมาย และผลการดำเนินงานของบริษัท และรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้อยู่คู่กับ ทอท.และเป็นเครื่องมือในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึง สภาพความเป็นจริงทางเศรษฐกิจ โดยเปรียบเทียบกับอัตราค่าตอบแทนของบริษัทในอุตสาหกรรมและธุรกิจที่มีขนาดใกล้เคียงกันที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



AOT's Training Roadmap

Experience (year)	Level	Main Courses	Scholarship/P.3	Functional: P.1, P.2
10 UP	<p>Top Management (L. 10 - 11) Vice Present (L. 9)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - CSR - Business Ethics - English Proficiency - Leadership Program (Top Management) - Public Aerodrome Manager 	<ul style="list-style-type: none"> - AMPAP - Management Program USA: Wharton, Kellogg, Harvard - Europe: INSEAD 	<ul style="list-style-type: none"> - DAP/DCP - หลักสูตรสำหรับผู้บริหารระดับสูงจากสถาบันภายนอก เช่น กระทรวงต่างๆ สถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น
7 - 10	<p>Director (L. 7 - 8)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - CSR - English Proficiency - Business Ethics - AAMP - High Potential Program: AMDP/IST/AODP - Leadership Program (Middle) - Mini MBA: Airport Management - Senior Airport Management 	<ul style="list-style-type: none"> - Professional Certificate Courses: ACI/IATA/SAA Sister Airport 	<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตรสายวิชาชีพเฉพาะ - หลักสูตรสำหรับผู้บริหารระดับกลางจากสถาบันภายนอก เช่น กระทรวงต่างๆ สถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น
5 - 7	<p>Supervisor (L. 5 - 6)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - CSR - Business Ethics - English Proficiency - Intermediate Airport Management - Junior Airport Management 	<ul style="list-style-type: none"> - Operational & Regulatory Courses: ACI/IATA/SAA Sister Airport - Master' degree 	<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตรสายวิชาชีพเฉพาะ
1 - 5	<p>New entry/ Staff</p>	<ul style="list-style-type: none"> - English Proficiency - CSR - Business Ethics - Safety & Security - Airport Operations - Airport Business - Core Value - Orientation 	<ul style="list-style-type: none"> - Operational & Regulatory Courses: ACI/IATA/SAA Sister Airport - Master' degree 	<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตรสายวิชาชีพเฉพาะ

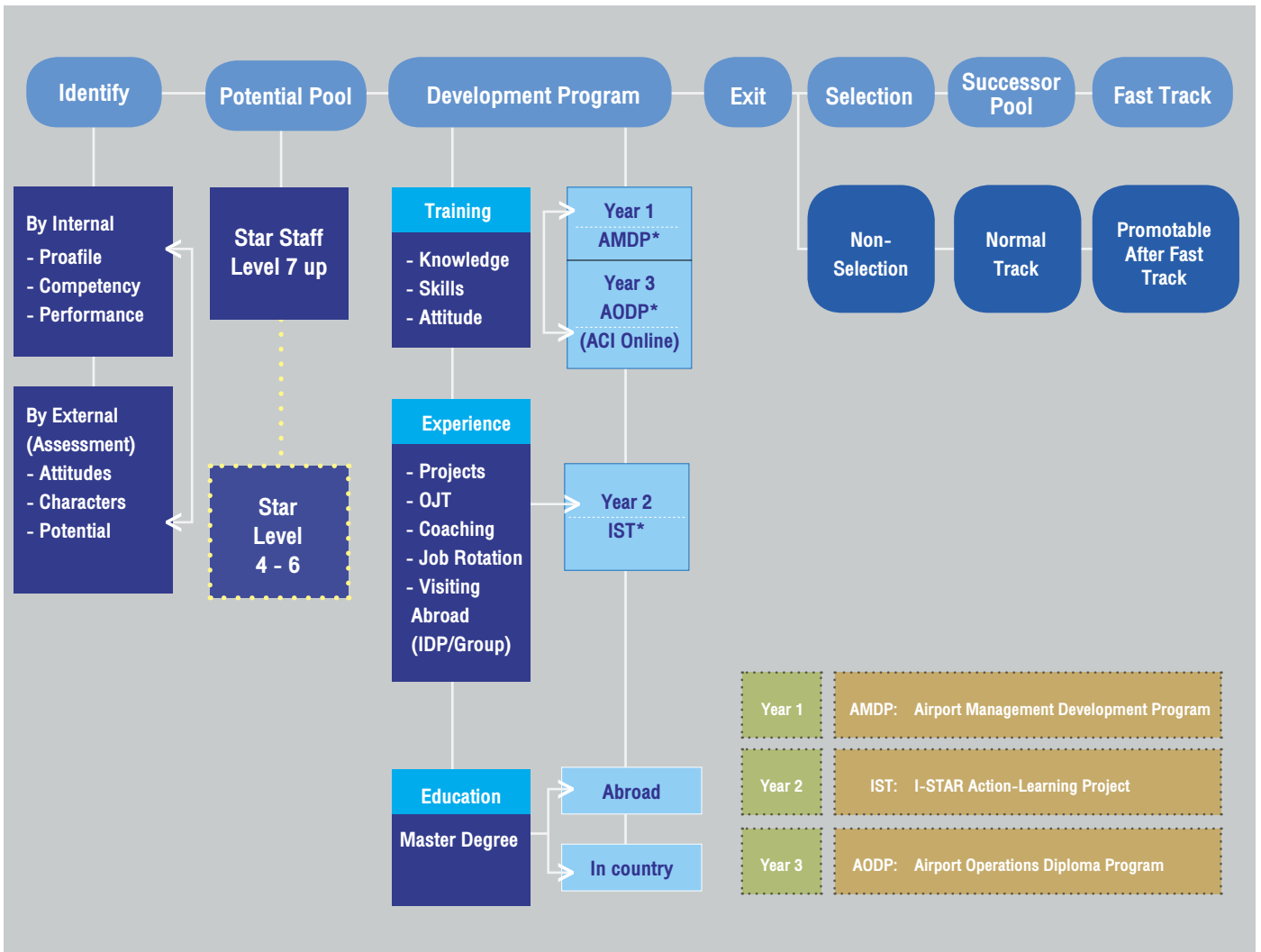
การพัฒนาความรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืนแก่พนักงาน



ในปี 2559 ทอท.มีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับหลักการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนให้แก่พนักงานทุกระดับ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับต้น และพนักงานระดับปฏิบัติการ ประมาณ 150 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงาน ทอท.มีความรู้ ความเข้าใจ แนวทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาสู่ความยั่งยืน ซึ่งเป็นไปตามแนวทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และมาตรฐานสากล โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การดำเนินงานของพนักงานที่คำนึงถึงผลกระทบ ทั้ง 3 มิติ (เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม) เพื่อความยั่งยืนของ ทอท.



AOT Potential Management Program



ความหลากหลายและการมีโอกาที่เท่าเทียม

สำหรับ ทอท.นั้น ความหลากหลายและการมีโอกาที่เท่าเทียม หมายถึง การไม่กีดกันและการตระหนักถึงความแตกต่างในแง่ของภูมิหลัง การศึกษา วัฒนธรรม และประสบการณ์ โดยในปี 2559 คณะกรรมการ ทอท.สนับสนุนวิสัยทัศน์ด้านความหลากหลายและการมอบโอกาที่เท่าเทียมกันของพนักงาน ทอท.คู่ค้าทางธุรกิจ และผู้รับเหมามากยิ่งขึ้น ซึ่งดำเนินการตามแนวทางด้านความหลากหลายและความเท่าเทียมในระดับสากล ได้แก่ การคัดเลือกบุคลากร การจ้างงาน การพัฒนา และการสนับสนุนส่งเสริมศักยภาพในสายงาน โดยไม่เลือกปฏิบัติในแง่เพศสภาพชาติพันธุ์ เชื้อชาติ ชนชั้น สีผิว อายุ ความพิการ ศาสนา สถานภาพ และแนวคิดทางการเมือง



ค่าใช้จ่ายในการรับพนักงานใหม่ต่อหัว เช่น ค่าพิศคุณที่ คอมพิวเตอร์ พนักงานใหม่ บวก/คน

27,200

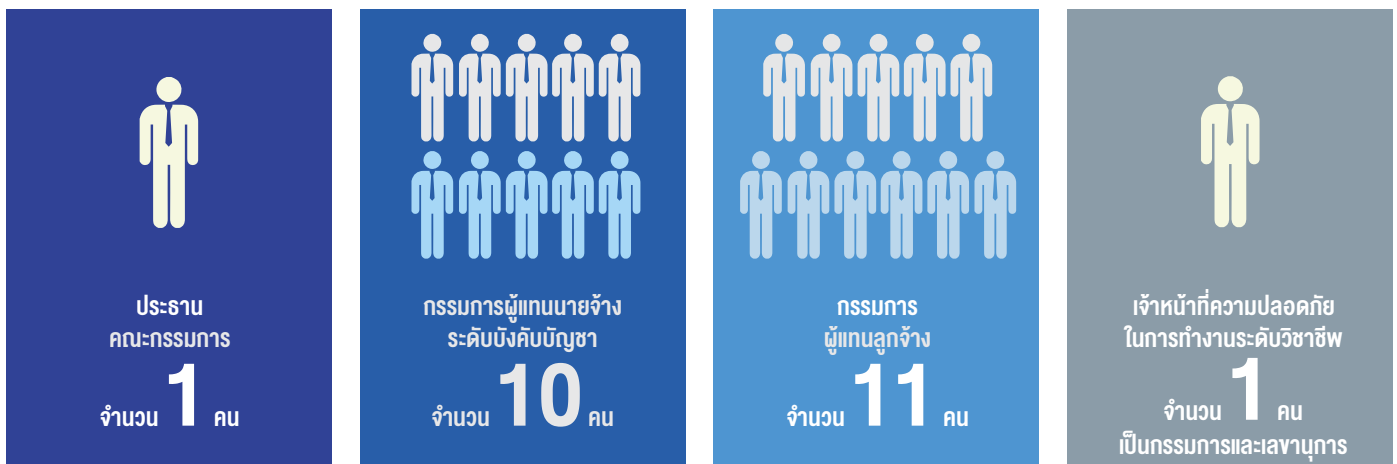


การจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ด้วยความมุ่งมั่นในการเป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ระดับโลก ทั้งในแง่การส่งมอบคุณค่าต่อสังคมและชุมชน รวมทั้ง ความห่วงใยในการคุ้มครอง สุขภาพ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานและลูกจ้างทุกคน การดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้กับพนักงาน ทอท.และผู้ปฏิบัติงานภายใน ทอท.จึงเป็นสิ่งที ทอท.ให้ความสำคัญอย่างยิ่ง

ทอท.กำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมุ่งเน้นในเรื่องของการปฏิบัติตามกฎหมาย การประเมินความเสี่ยง การควบคุมป้องกัน และการปรับปรุงแก้ไข รวมถึงการทบทวนกระบวนการต่างๆ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งได้กำหนดมาตรการควบคุมป้องกัน อุบัติเหตุในการทำงาน โดยดำเนินงานร่วมกับส่วนงานต่างๆ ของ ทอท.ในการดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 กฎหมายความปลอดภัยในการทำงานฉบับต่างๆ รวมทั้ง มาตรฐานสากล และหลักวิชาการด้าน ความปลอดภัยในการทำงานและอาชีวอนามัยที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการความปลอดภัย



ทั้งนี้ ทอท.ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อทำหน้าที่พิจารณานโยบายและแผนงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุ การประสบอันตราย การเจ็บป่วย หรือการเกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญอันเนื่องมาจากการทำงานหรือความไม่ปลอดภัย รวมถึง รายงานเสนอแนะมาตรการหรือแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานและมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานต่อนายจ้าง เพื่อความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้าง ผู้รับเหมา และบุคคลภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติงานหรือเข้ามาใช้บริการในสถานประกอบกิจการ รวมทั้ง ตรวจสอบสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตรวจสอบการประสพอุบัติเหตุในสถานประกอบการต่างๆ เช่น การฝึกอบรมและสัมมนา ด้านความปลอดภัย กิจกรรมรณรงค์ด้านความปลอดภัย

ในปี 2559 ทอท.ได้ดำเนินการต่อเนื่องตามแผนงานที่กำหนดไว้ คือ การขอการรับรองตามมาตรฐาน อาชีวอนามัย และความปลอดภัย OHSAS 18001-2007/มอก.18001:2554 กับท่าอากาศยาน 2 แห่ง ได้แก่ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ และท่าอากาศยานหาดใหญ่ ซึ่งขณะนี้ได้ผ่านการตรวจประเมินและได้รับการรับรองเรียบร้อยแล้ว การได้รับรองมาตรฐานสากลของทั้ง 2 ท่าอากาศยานดังกล่าว เป็นการยกระดับการดำเนินงานต่อเนื่องจากสำนักงานใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ซึ่งได้รับรองมาตรฐานดังกล่าวในปี 2557 และในปีงบประมาณ 2560 ทอท.ได้กำหนดแผนดำเนินการ เพื่อขอรับการรับรองมาตรฐานอาชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSAS 18001-2007/มอก.18001:2554 ของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อให้ ทอท.มีการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรูปแบบเดียวกัน และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดการพัฒนาราย่างยั่งยืน



นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจเพื่อเป็นผู้ดำเนินการและจัดการท่าอากาศยานที่ระดับโลก โดยให้บริการด้วยใจรัก ที่เหนือมาตรฐาน สำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และชุมชน และมีความห่วงใยในการคุ้มครองสุขภาพ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานและลูกจ้างทุกคน จึงกำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนี้



การฝึกอบรม การสัมมนา ศึกษาดูงาน และการรณรงค์ส่งเสริม ด้านความปลอดภัยในการทำงาน

เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของ ทอท. รวมทั้ง เป็นการยกระดับการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยอย่างต่อเนื่อง ทอท. ได้จัดให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการสร้างวัฒนธรรม ด้านความปลอดภัยและการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี โดยมีหลักสูตรการฝึกอบรมด้าน ความปลอดภัยในการทำงาน ประกอบไปด้วย

1. หลักสูตรที่เป็นไปตามกฎหมายกำหนด ดังนี้

- 1.1 หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน (จป.) ระดับหัวหน้างาน ระดับบริหาร
- 1.2 หลักสูตรคณะกรรมการความปลอดภัยฯ
- 1.3 หลักสูตรการดับเพลิงขั้นต้น
- 1.4 หลักสูตรความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับไฟฟ้า
- 1.5 หลักสูตรมาตรฐานการใช้อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคลและการจัดเก็บ บำรุงรักษา
- 1.6 หลักสูตรความปลอดภัยในการทำงานสำหรับพนักงานใหม่
- 1.7 หลักสูตรการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

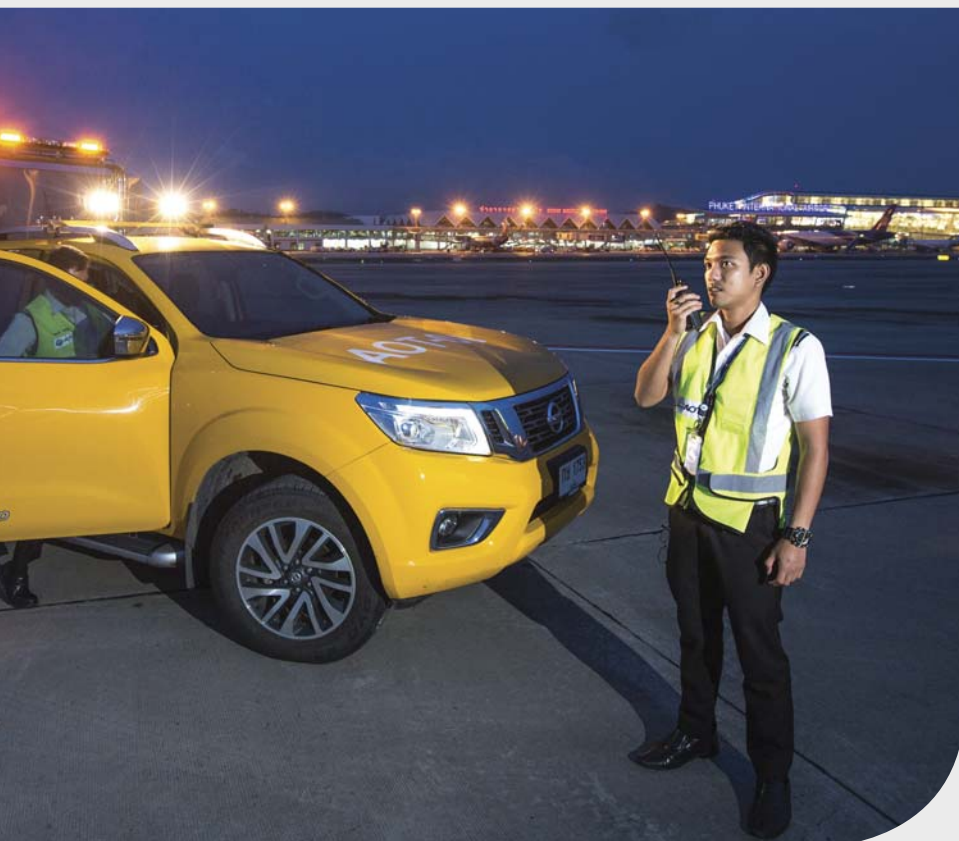


2. หลักสูตรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงาน ดังนี้

- 2.1 หลักสูตรระบบการจัดการอาชีวอนามัยและ ความปลอดภัยตามมาตรฐาน OHSAS 18001:2007/มอก.18001-2554
- 2.2 หลักสูตรการชี้บ่งและประเมินความเสี่ยง ตามระบบการจัดการอาชีวอนามัยและ ความปลอดภัย
- 2.3 หลักสูตรผู้ตรวจประเมินภายในตามระบบ OHSAS 18001:2007/ มอก.18001-2554
- 2.4 หลักสูตรความปลอดภัยในการทำงานแบบ ยั่งยืนเพื่อควบคุมความสูญเสีย
- 2.5 หลักสูตรกายศาสตร์เพื่อความปลอดภัย
- 2.6 หลักสูตรการสำรวจและตรวจความปลอดภัย อย่างมืออาชีพ
- 2.7 หลักสูตรกฎหมายความปลอดภัยสำหรับผู้ บริหาร
- 2.8 หลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการ ทำงาน (จป.) ระดับเทคนิคขั้นสูง

3. การฝึกซ้อมตามแผนฉุกเฉิน ดังนี้

- 3.1 การฝึกซ้อมดับเพลิงและการฝึกซ้อมหนีไฟ
- 3.2 การฝึกซ้อมตามแผนภัยพิบัติ





รางวัลและผลงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ในปี 2559 ทอท.โดยสำนักงานใหญ่ ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ได้เข้าร่วมกิจกรรมการประกวดสถานประกอบกิจการต้นแบบดีเด่น ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานระดับประเทศ ซึ่งจัดโดยกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน ทั้ง 3 หน่วยงานผ่านเกณฑ์การประเมินได้รับรางวัลสถานประกอบกิจการต้นแบบดีเด่นฯ ประจำปี 2559 โดยสำนักงานใหญ่ ได้รับรางวัลติดต่อกัน 10 ปี (2550 - 2559) ท่าอากาศยานภูเก็ต ได้รับรางวัลติดต่อกัน 13 ปี (2547 - 2559) และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ได้รับรางวัลติดต่อกัน 7 ปี (2553 - 2559)

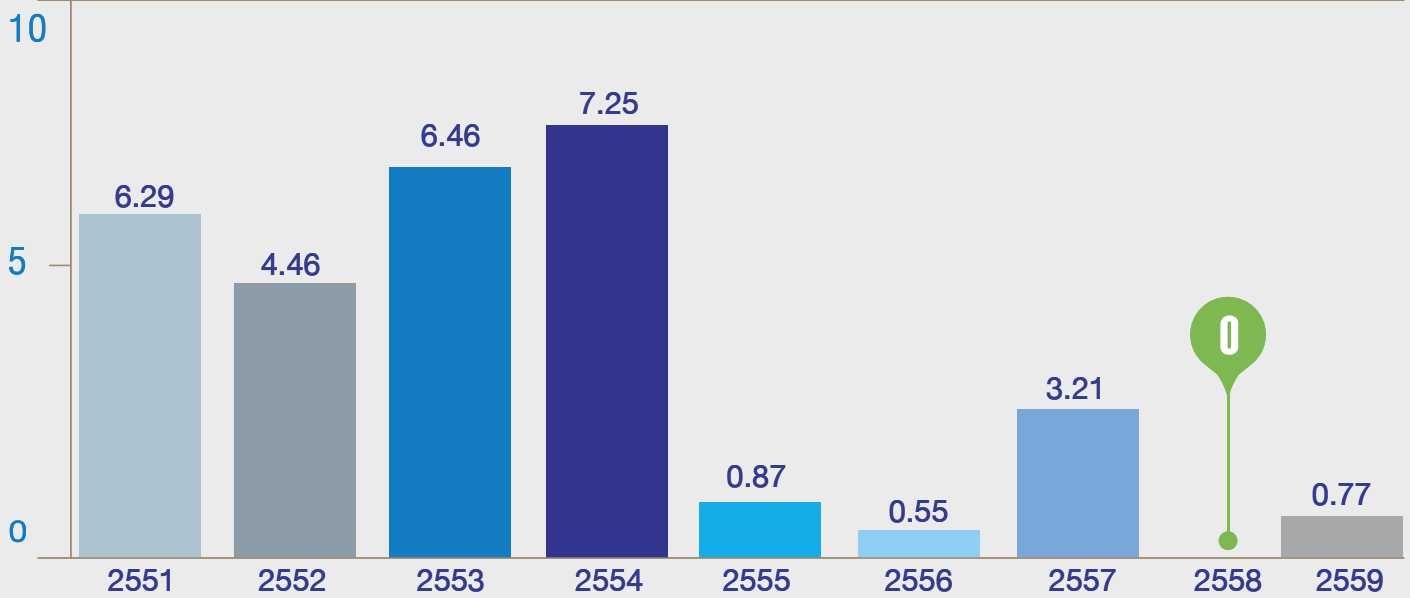


สถิติอุบัติเหตุจากการทำงาน

สถิติการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงาน และ ลูกจ้างชั่วคราว (ระยะเวลาการจ้าง 5 ปี และ 1 ปี) ของ ทอท. โดยในปี 2557 มีการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน จำนวน 3 ราย ได้แก่ ทำอากาศยานภูเก็ต 1 ราย ทำอากาศยานดอนเมือง 1 ราย และสำนักงานใหญ่ ทอท. 1 ราย และในปี 2558 เกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน ณ สำนักงานใหญ่ ทอท. 1 ราย โดยในปี 2559 เกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน 2 ราย สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของ ทอท. ในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยที่เป็นระบบและสอดคล้องกับกฎหมายรวมทั้ง มีการพัฒนาด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของ ทอท. อย่างยั่งยืน ทำให้ ทอท. ได้รับรางวัลสถานประกอบการดีเด่นฯ ระดับประเทศ ทุกปี ตั้งแต่ปี 2550 เป็นต้นมา

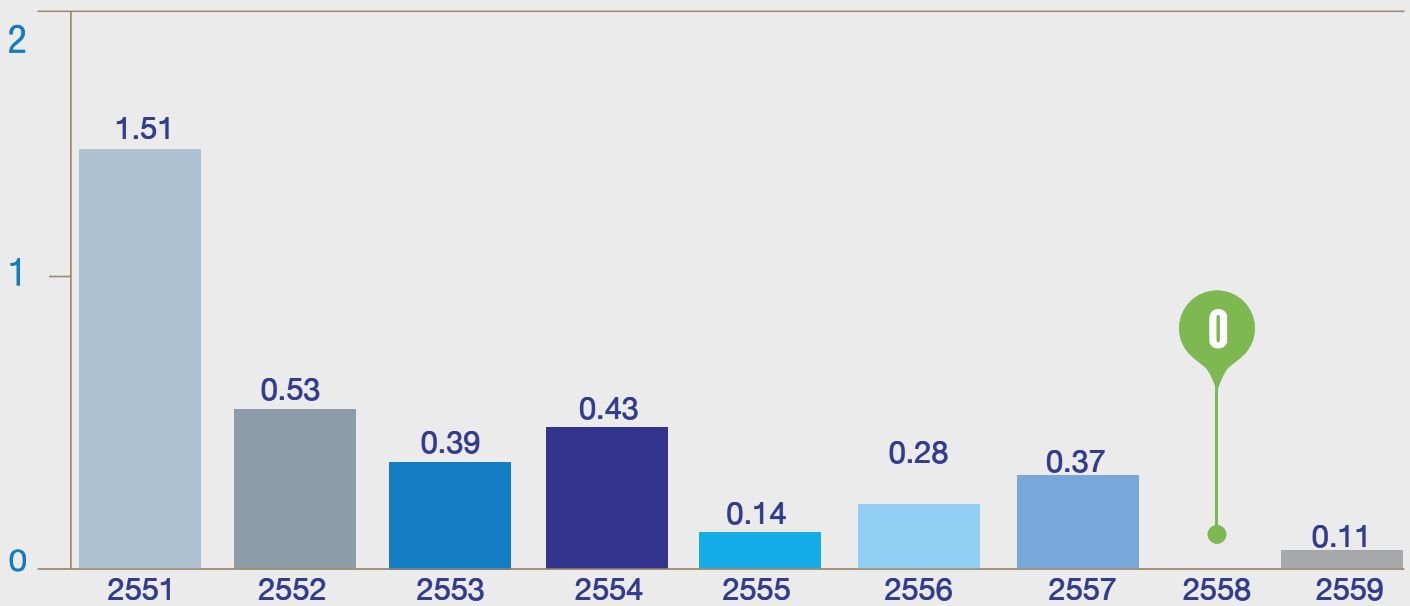


อัตราการรุนแรงของการประสบอันตราย (Injury Severity Rate: ISR) ของพนักงานและลูกจ้าง ทอท.



หน่วย: วัน (จำนวนวันหยุดงาน)

อัตราการถี่ของการประสบอันตราย (Injury Frequency Rate: IFR) ของพนักงานและลูกจ้าง ทอท.



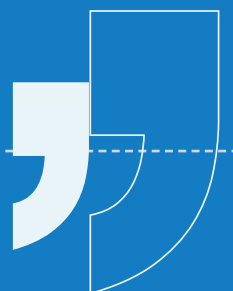
หน่วย: ราย (จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บจากการทำงาน)

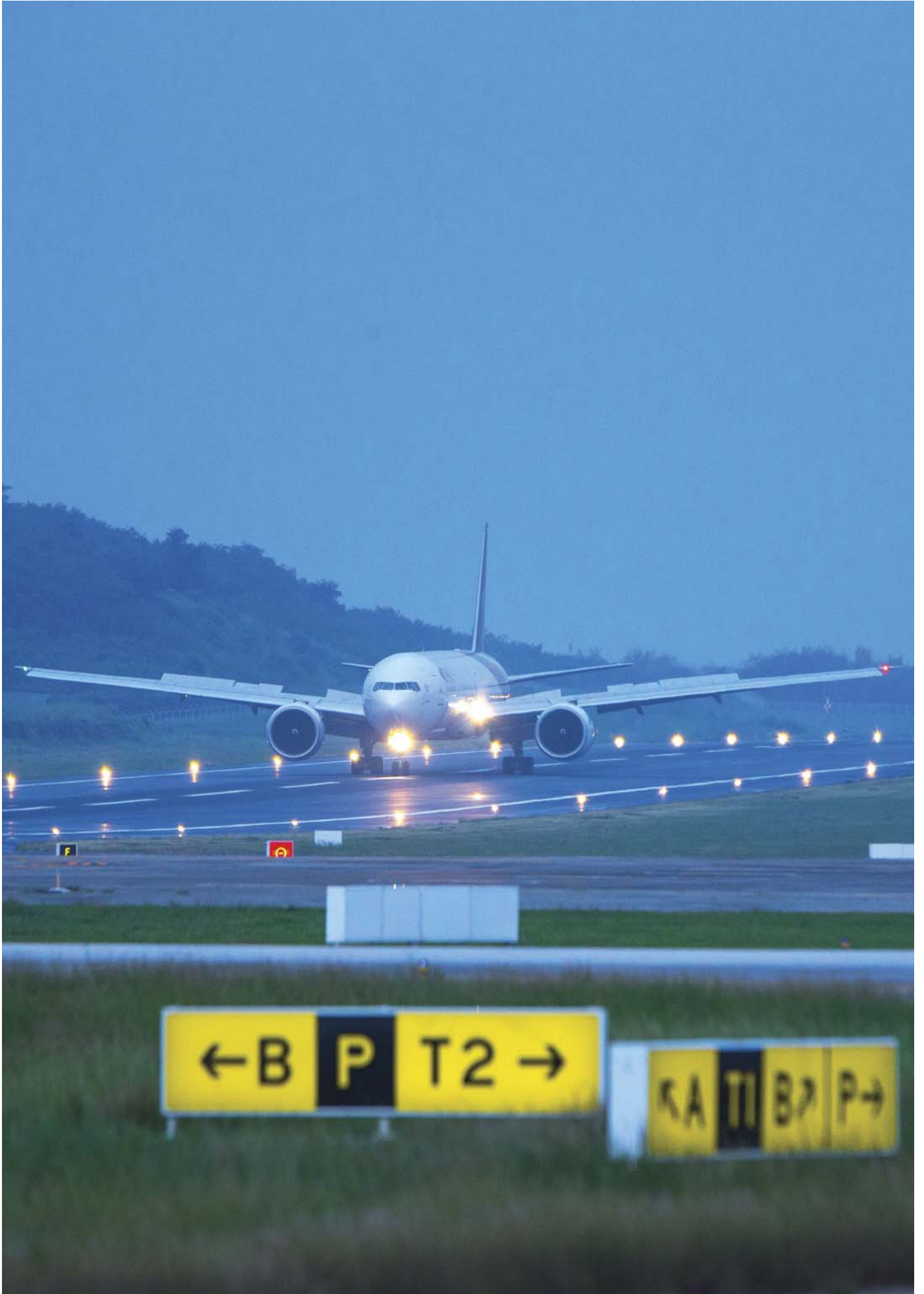




การมุ่งสู่เป้าหมายความยั่งยืน บนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อสังคม

การดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน เป็นสิ่งที่ ทอท. ยึดมั่นอย่างต่อเนื่องเสมอมา อันเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ ทอท.สามารถดำเนินกิจการได้อย่างราบรื่นบนพื้นฐานของการได้รับการยอมรับจากชุมชนและสังคม ทอท.ตระหนักถึงผลกระทบเชิงลบของการดำเนินธุรกิจท่าอากาศยาน จึงมุ่งมั่นและวางแผนเพื่อลดผลกระทบดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มผลกระทบในเชิงบวก ด้วยการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมจากความมุ่งมั่นในการเป็นท่าอากาศยานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ส่งมอบคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับชุมชนโดยรอบ และส่งมอบการให้บริการที่ดีอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกับสาธารณชน รวมถึงการดำเนินการในทุกเรื่องต้องคำนึงถึงหัวใจหลักของการให้บริการท่าอากาศยาน คือ เรื่องของความมั่นคงและปลอดภัยของผู้ใช้บริการ





ท่าอากาศยานกับความมุ่งมั่นในการส่งมอบความยั่งยืนสู่สังคมและชุมชน

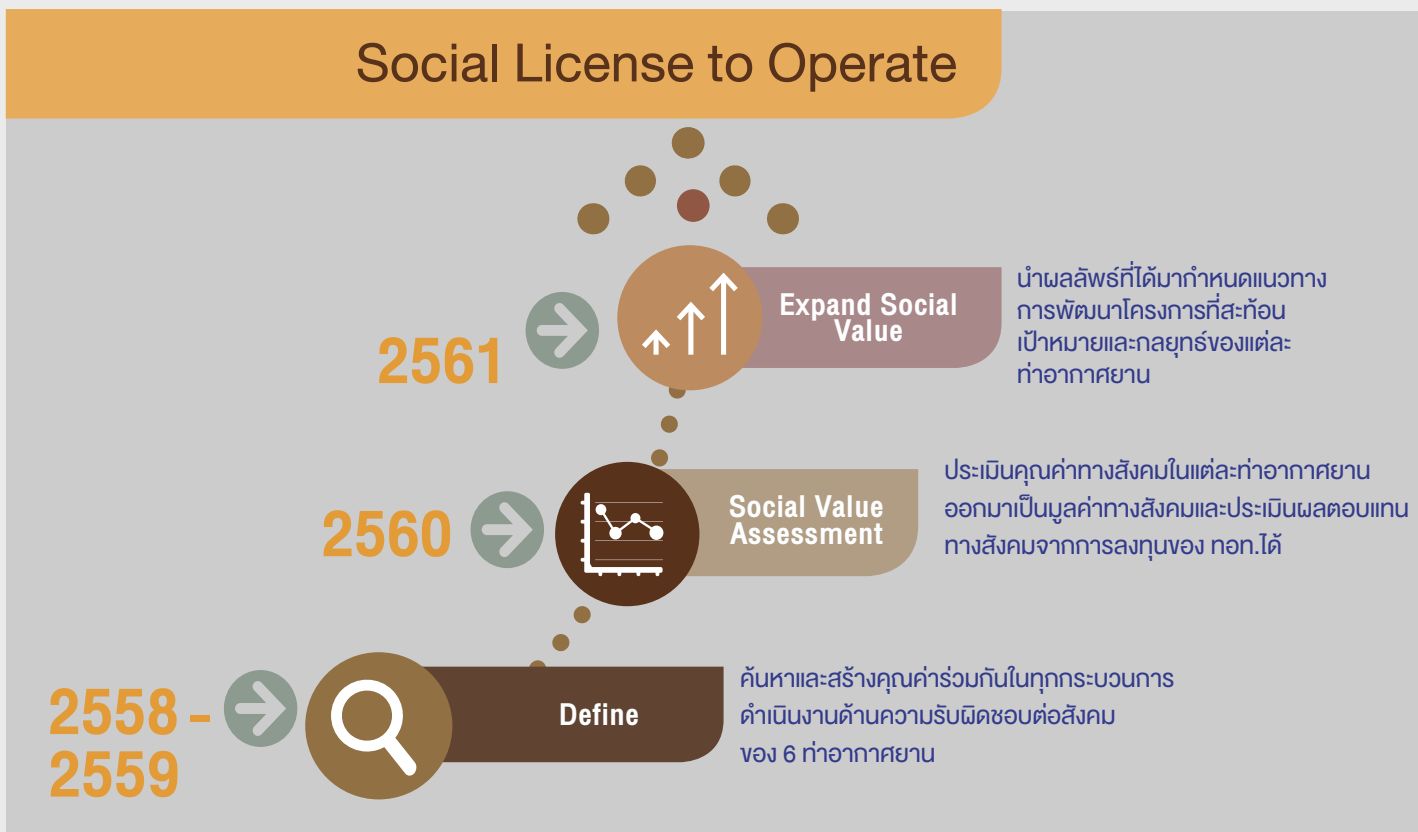


กว่า 37 ปี ของความมุ่งมั่นในการสร้างคุณค่าร่วมกันกับสังคมและชุมชนอย่างยั่งยืน ทอท.ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมกับชุมชนอย่างใกล้ชิด ผ่านการดำเนินกิจกรรมตามแผนแม่บทด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนของ ทอท.ปีงบประมาณ 2559 - 2562 โดย ทอท.ใช้ตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ของท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ในความรับผิดชอบต่อสังคมของบุคลากรและลักษณะพื้นฐานทางสังคมของแต่ละท่าอากาศยานมาประกอบการวางแผนทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งนี้ ทอท.อยู่ระหว่างการเตรียมความพร้อมการประเมินคุณค่าทางสังคม (Social Value Assessment) ของกิจกรรมต่างๆ เพื่อสะท้อนผลการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะเริ่มดำเนินการในปี 2560 ควบคู่ไปกับการสอบถามความพึงพอใจในการดำเนินกิจกรรมจากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง และนำผลลัพธ์มากำหนดแนวทางและรูปแบบกิจกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการ และช่วยพัฒนาสังคมตามบริบทที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างกันได้ตรงตามเป้าประสงค์และเป็นไปตามกรอบกลยุทธ์ที่วางไว้

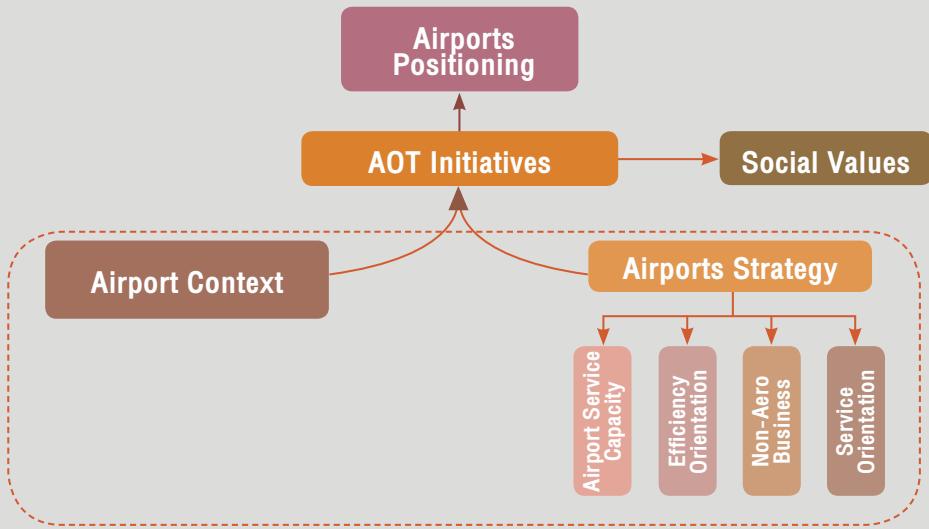


เส้นทางสู่การอยู่ร่วมกันกับสังคมอย่างยั่งยืนของ กอท.

การพัฒนาการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ ทอท.สู่การสร้างคุณค่าให้แก่สังคม ได้มีการกำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อบรรลุผลสู่การอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างยั่งยืน 3 ลำดับ ดังนี้



แนวทางการกำหนดกรอบในการสร้างคุณค่าทางสังคมของ ทอท.



กรอบการดำเนินงานเพื่อส่งมอบคุณค่าทางสังคมของ ทอท.

ทอท.กำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินงานเพื่อส่งมอบคุณค่าทางสังคม รวมทั้งชุมชนรอบท่าอากาศยาน ซึ่งพิจารณาบริบทและความจำเป็นควบคู่ไปกับกลยุทธ์ของ ทอท. โดยกำหนดกรอบแนวทาง 4 ด้าน ดังนี้



1. การสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกันระหว่าง ทอท.และชุมชน (Community Engagement & Social Participation)

การส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมระหว่างกันเพื่อก่อให้เกิดการรวมกลุ่ม ซึ่งจะเป็นการพัฒนาความเข้มแข็งให้เกิดขึ้นแก่ชุมชน เพื่อการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

2. การส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจในท้องถิ่น (Local Economic Development)

การร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนการเจริญเติบโตของระบบเศรษฐกิจในท้องถิ่นที่ ทอท.เข้าไปดำเนินงานผ่านการส่งเสริมการท่องเที่ยว การค้าขายผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่นและการบริการต่างๆ ที่เป็นธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

3. การพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital Development)

การสร้างต้นทุนทางความรู้ ทักษะ ความสามารถต่างๆ ของคนในท้องถิ่นที่ ทอท.ได้เข้าไปดำเนินการควบคู่ไปกับคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในชุมชน แต่ยังคงไว้ซึ่งความเป็นวัฒนธรรม ประเพณี หรือภูมิปัญญาดั้งเดิมของท้องถิ่น

4. การอนุรักษ์ระบบนิเวศ (Ecosystem Preservation)

เป็นความร่วมมือกับชุมชนในท้องถิ่น ในการฟื้นฟูและอนุรักษ์ระบบนิเวศที่ ทอท.ได้เข้าไปดำเนินงานและส่งเสริมการอนุรักษ์ระบบนิเวศของชุมชนใกล้เคียงให้มีความอุดมสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น แต่ยังคงมีความปลอดภัยในการบิน

กรอบการดำเนินงานกิจกรรมเพื่อสังคม และชุมชนของแต่ละท่าอากาศยาน

B K K

ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การร่วมมือเพื่อส่งเสริมเอกลักษณ์ของประเทศ การพัฒนาคนให้แก่สังคม การส่งเสริมและพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งและการดูแลสุขภาพ ความปลอดภัย



D M K

ท่าอากาศยานดอนเมือง

การร่วมมือกับคู่ธุรกิจเพื่อการพัฒนาการบริการ การสร้างทุนมนุษย์ ด้านการบินและการบริหารจัดการเพื่อลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม



C N X

ท่าอากาศยานเชียงใหม่

การอนุรักษ์ระบบนิเวศ วิธีการดำเนินชีวิตของชุมชนและการสร้างเครือข่ายเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาาร่วมกัน



HDY

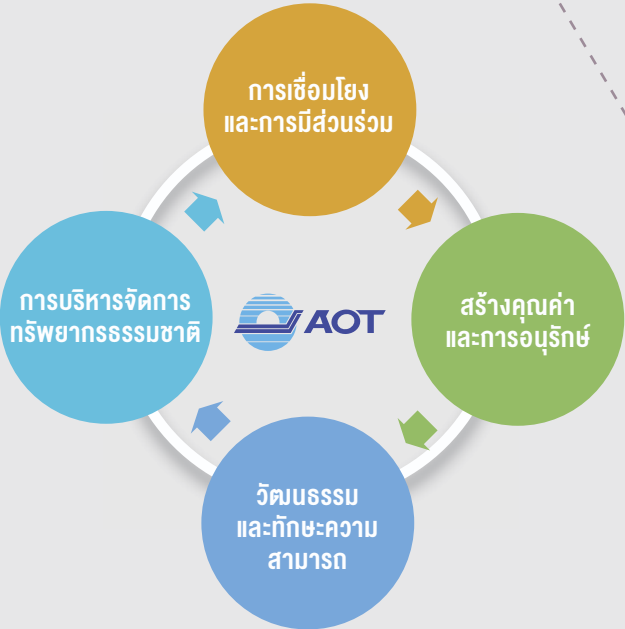
ท่าอากาศยานหาดใหญ่

การส่งเสริมวิถีชีวิตและความเชื่อ การสร้างเครือข่ายเพื่อการพัฒนาสังคมร่วมกันเพื่อทำให้คนในสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดี

HKT

ท่าอากาศยานภูเก็ต

การอนุรักษ์ระบบนิเวศทางทะเล ศิลปะ วัฒนธรรม ส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศ มุ่งมั่นเพื่อการพัฒนาทุนมนุษย์



CEI

ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

การฟื้นฟูทรัพยากรและแหล่งน้ำโดยรอบท่าอากาศยานและการมีส่วนร่วมในวิถีการดำเนินชีวิตของชุมชน





● โครงการ “Sky Lane”

จาก “สนามเขียว” ในปี 2557 สู่ “Sky Lane” ในปี 2558 เส้นทางจักรยาน ท่อท.ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิยังคงเป็นหนึ่งในเป้าหมายลำดับต้นๆ ของผู้ที่ชื่นชอบการปั่นจักรยานและรักการออกกำลังกาย ซึ่งได้รับการยอมรับจากบรรดานักปั่นว่าเป็นหนึ่งในสุดยอดลู่วิ่งจักรยานที่ดีที่สุดในประเทศไทย และเป็นลู่วิ่งจักรยานกลางแจ้งแห่งแรกของโลกที่ตั้งอยู่ในบริเวณท่าอากาศยาน

ปัจจุบัน Sky Lane สามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้ประมาณ 14,000 คนต่อสัปดาห์ ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2557 ถึง 2 เท่า และยังคงมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ด้วยลู่วิ่งที่ได้มาตรฐานตลอดระยะทาง 23.5 กิโลเมตร ลู่วิ่งสำหรับผู้พิการที่รักการวิ่ง กฎระเบียบที่รัดกุม ระบบการใช้งานที่ทันสมัย ความปลอดภัยในระดับสูงสุด และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ อีกมากมาย

จากความสำเร็จของ Sky Lane ท่อท.ได้ต่อยอดการดำเนินโครงการเส้นทางจักรยานไปยังท่าอากาศยานขนาดใหญ่ และท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย โดย ท่อท.ร่วมมือกับหน่วยงานในพื้นที่ และใช้เส้นทางจักรยานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นต้นแบบ เพื่อส่งเสริมการบริการสำหรับคนรักสุขภาพ และส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมขนส่ง โดยเส้นทางจักรยานที่ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย จะดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จในปี 2560



● โครงการ “AOT พี่อาสา”

ท่อท.ดำเนินโครงการ “AOT พี่อาสา” ตั้งแต่ปี 2553 จนถึงปัจจุบัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้ด้านการดับเพลิงขั้นต้น ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ รวมถึง ความรู้ด้านความปลอดภัยให้กับเยาวชน สถานศึกษา และชุมชน โดยรอบท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง ซึ่งวิทยากรที่บรรยายและสาธิตเป็นพนักงานฝ่ายดับเพลิงและกู้ภัยของท่าอากาศยานแต่ละแห่ง



● โครงการ “สนามบินแห่งการเรียนรู้”

ท่อท.ดำเนินโครงการ “สนามบินแห่งการเรียนรู้” ตั้งแต่ปี 2556 จนถึงปัจจุบัน โดยในปี 2559 ท่อท.ได้เรียนเชิญหน่วยงานด้านกิจการขนส่งทางอากาศในสังกัดกระทรวงคมนาคม ได้แก่ กรมท่าอากาศยาน (ทย.) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (บกท.) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) และสถาบันการบินพลเรือน (สบพ.) ร่วมจัดนิทรรศการและกิจกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในกิจการด้านการขนส่งทางอากาศให้กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายของโรงเรียนในพื้นที่ใกล้เคียงท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 14 แห่ง แห่งละ 35 คน โดยมีนักเรียนเข้าร่วมโครงการ 490 คน

ภายในงานมีการจัดแสดงนิทรรศการ กิจกรรมตอบคำถามเกี่ยวกับธุรกิจการบิน รวมถึง การเสวนาโดยผู้แทนจากทั้ง 5 หน่วยงาน เพื่อแนะนำภารกิจและบทบาทของแต่ละหน่วยงาน และการประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับกิจการด้านการขนส่งทางอากาศ นอกจากนี้ นักเรียนยังสามารถนำความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจการด้านการขนส่งทางอากาศ ไปใช้ประโยชน์ในการเลือกสาขาทางการศึกษาสำหรับประกอบอาชีพในอนาคต

จากกรณีศึกษาผู้แทนหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการ ทุกหน่วยงานเห็นว่าโครงการนี้เป็นโครงการที่ดีและมีประโยชน์ต่อเยาวชน รวมทั้งเป็นการช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของแต่ละหน่วยงานในด้านการส่งเสริมความรู้และการพัฒนาศักยภาพให้แก่เยาวชนไทย

ผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจ ต่อชุมชนและสังคม

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ธุรกิจการคมนาคมทางอากาศของประเทศไทย มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจ การลงทุน และความต้องการของผู้ใช้บริการที่เพิ่มสูงขึ้น อย่างไรก็ตามธุรกิจการคมนาคมทางอากาศเป็นโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งที่มีขนาดใหญ่และสำคัญของประเทศ ดังนั้น การดำเนินธุรกิจอาจส่งผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง หากไม่มีมาตรการป้องกันและการบริหารจัดการที่ดี ทอท.ตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารจัดการท่าอากาศยานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อป้องกันและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อชุมชนและสังคม โดยเฉพาะชุมชนโดยรอบท่าอากาศยาน ทอท.จึงดูแล พัฒนา ปรับปรุงโครงสร้างและระบบต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการตามแผนแม่บทด้านสิ่งแวดล้อมของ ทอท. ซึ่งครอบคลุมการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมและชุมชนใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านพลังงาน ด้านมลภาวะ และด้านชุมชน นอกจากนี้ ทอท.ยังได้ดำเนินกิจกรรมร่วมกับชุมชนโดยรอบท่าอากาศยานอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่ง ทอท.จะนำความคิดเห็นที่ได้มา ใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาการดำเนินธุรกิจท่าอากาศยานและพัฒนา กิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนต่อไป

การประเมินผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม

ทอท.มุ่งมั่นสร้างความสมดุลระหว่างการดำเนินงานท่าอากาศยานและการจัดการสิ่งแวดล้อมของท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่ง เพื่อมุ่งสู่การเป็นท่าอากาศยานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Airport) โดยดำเนินงานผ่านนโยบายสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ อย่างครบถ้วน ได้แก่ การจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment: EIA) ตามประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พ.ศ.2535 เรื่อง การกำหนดประเภทและขนาดโครงการ โดย ทอท.กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม และมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องตามที่ระบุในรายงาน EIA และมาตรฐานสากลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

การจัดการผลกระทบทางเสียง

ทอท.ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการผลกระทบทางเสียงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานธุรกิจ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง และมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม



มาตรการป้องกัน แก้ไข และลดผลกระทบทางเสียง

ทอท.กำหนดมาตรการป้องกัน แก้ไขและลดผลกระทบทางเสียง ตามรายงานการประเมินผลกระทบด้านเสียงของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยกำหนดให้

- 01 สนับสนุนการป้องกันเสียงแก่สถานที่ซึ่งต้องการความเงียบเป็นพิเศษ เช่น สถาบันการศึกษา ศาสนสถาน สถานพยาบาล และสถานที่ราชการ เป็นต้น
- 02 เพิ่มการใช้ทางวิ่งที่มีผลกระทบน้อยที่สุด
- 03 จำกัดการใช้เครื่องบินเสียงดังโดยเก็บค่าธรรมเนียมหรืออื่นๆ
- 04 กำหนดให้สายการบินที่ใช้ท่าอากาศยานปฏิบัติตามวิธีการบินขึ้น - ลงที่ก่อให้เกิดเสียงรบกวนต่ำที่สุด
- 05 กำหนดให้นักบินปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ในการบินและร่อนเครื่องลงตามที่ ICAO กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด
- 06 ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการดำเนินงานของท่าอากาศยานและรับฟังคำร้องเรียนและแนะนำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

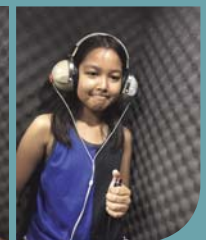
สรุปการแก้ไขปัญหาลักษณะทางด้านเสียงจากการดำเนินงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การแก้ไขปัญหาลักษณะทางด้านเสียงจากการดำเนินงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ		ก่อสร้างก่อนปี 2544			ก่อสร้างตั้งแต่ 1 มกราคม 2544 - วันที่ 28 กันยายน 2549		
		จำนวนอาคาร	ค่าชดเชย (บาท)	ความก้าวหน้า (ร้อยละ)	จำนวนอาคาร	ค่าชดเชย (บาท)	ความก้าวหน้า (ร้อยละ)
พื้นที่เส้นเสียง NEF>40	ซื้อที่ดินและสิ่งปลูกสร้างโดยมีกรรมสิทธิ์แล้ว	188	1,124,537,542.16	96.54	4	34,643,710.06710.06	57.89
	เจ้าของกรรมสิทธิ์ที่ไม่ต้องการขาย ทอท.ได้สนับสนุนการปรับปรุงอาคารและสิ่งปลูกสร้าง	426	115,232,145.22		29	11,582,519.88	
พื้นที่เส้นเสียง NEF 30-40	สนับสนุนการปรับปรุงอาคารและสิ่งปลูกสร้าง	14,797	2,979,452,125.34	96.79	861	199,375,061.61	38.92
สถานที่อ่อนไหวต่อผลกระทบด้านเสียง*	สนับสนุนการปรับปรุงอาคาร	23	303,600,392.25	100	2	10,586,474.02	50

* สถานที่อ่อนไหวต่อผลกระทบทางเสียง ได้แก่ สถานศึกษา สถานพยาบาล และศาสนสถาน

โครงการตรวจสุขภาพหูของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในปี 2559

ทอท.ให้ความสำคัญกับการตรวจการได้ยินของชุมชนที่ได้รับผลกระทบด้านเสียงอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 โดยในปี 2559 มีชุมชน หมู่บ้าน และโรงเรียน เข้าร่วมโครงการ 38 แห่ง ทั้งนี้ผู้เข้ารับการตรวจทั้งสิ้น 3,040 คน



ทอท.เล็งเห็นความสำคัญของการสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกได้รับรู้และทำความเข้าใจกับการดำเนินงานดังกล่าวผ่านการดำเนินกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ และการลงพื้นที่ของเจ้าหน้าที่เทคนิคที่มีความรู้ความชำนาญ เข้าใจถึงปัญหา พร้อมทั้งจะตอบข้อสงสัย ตลอดจนรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อนำไปปรับปรุงแผนการดำเนินงานต่อไป นอกจากนี้ ทอท.ได้จัดให้มีช่องทางร้องเรียนสำหรับผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สายตรงร้องเรียน (Call Center) จดหมาย โดย ทอท.จะประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจวัดเสียงในบริเวณที่มีการร้องเรียนและแก้ไขปัญหาผลกระทบตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

บริการทั่วถึงอย่างเท่าเทียม

ปัจจุบันโลกกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ประกอบกับจำนวนประชากรโลกที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลทำให้บริการนั้นมีได้จำกัดอยู่แค่ความสามารถในการรองรับจำนวนผู้โดยสาร แต่ยิ่งหมายถึงรวมถึงคุณภาพและความเอาใจใส่ ทอท.ตระหนักดีว่าการให้บริการด้วยมาตรฐานสากล เข้าถึงเพียงพอ ปลอดภัย และเท่าเทียม เป็นหัวใจสำคัญของการเป็นท่าอากาศยานระดับโลก โดยเฉพาะการออกแบบโครงสร้าง การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกและบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ เพื่อส่งมอบคุณค่าและบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าทุกกลุ่ม รวมถึงผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ที่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้รถเข็น สตรีมีครรภ์ หรือเด็กที่ต้องเดินทางคนเดียวและบุคคลอื่นๆ ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ให้เกิดความสะดวกรบายและปลอดภัยสูงสุด

สืบเนื่องจาก ทอท.ได้เข้าร่วมโครงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับคนพิการในโครงการนำร่อง (Pilot Project) ของกระทรวงคมนาคม ในปี 2556 ภายใต้แนวคิด “สะดวก ปลอดภัย คมนาคมยุคใหม่ ใส่ใจคนพิการ” โดยมีท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นท่าอากาศยานนำร่อง ทั้งนี้ ทอท.ได้ประสานความร่วมมือกับกระทรวงคมนาคม ตัวแทนจากมูลนิธิพระมหาไถ่เพื่อการพัฒนาคนพิการ และสมาคมสถาปนิกสยามในพระบรมราชูปถัมภ์ในการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการสำหรับการเดินทางของผู้พิการ ตลอดจนสร้างการมีส่วนร่วมกับกลุ่มผู้พิการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเพื่อรับทราบถึงปัญหา ความต้องการ และหาวิธีการในการพัฒนาร่วมกัน โดย ทอท.ได้นำองค์ความรู้ด้านอารยสถาปัตย์ (Universal Design) ซึ่งเป็นการออกแบบที่คำนึงถึงการใช้งานอย่างคุ้มค่า สมประโยชน์ เท่าเทียม ครอบคลุมสำหรับทุกคน มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการให้บริการท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งอย่างต่อเนื่อง เช่น การปรับปรุงทางลาดสำหรับคนพิการหน้าอาคารผู้โดยสาร พร้อมทั้งเพิ่มพื้นที่จอดรถยนต์ และติดตั้งป้ายสัญลักษณ์ให้ชัดเจน การปรับปรุงเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์โดยเพิ่มช่องพิเศษสำหรับให้บริการคนพิการการติดตั้งตู้ล่ามภาษามือ การปรับปรุงห้องสุขาให้มีราวจับแบบพับได้ และติดตั้งปุ่มสัญญาณขอความช่วยเหลือ รวมทั้งเปลี่ยนประตูบานเปิดให้เป็นประตูเลื่อนที่มีน้ำหนักเบา



การติดตั้งตู้ TTRS สำหรับผู้พิการทางการได้ยิน



สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ร่วมกับมูลนิธิสากลเพื่อคนพิการในการดำเนินโครงการศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารแห่งประเทศไทย (Thai Telecommunication Relay Service หรือ TTRS) ทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูดได้มีโอกาสใช้บริการโทรคมนาคมเพื่อติดต่อสื่อสารกับบุคคลทั่วไปในสังคม ทั้งนี้ 1 ในบริการหลักของศูนย์บริการถ่ายทอดการสื่อสารคือ บริการตู้ TTRS ซึ่งเป็นตู้อินเทอร์เน็ตสาธารณะที่ช่วยให้ผู้บกพร่องทางการได้ยินและผู้บกพร่องทางการพูดสามารถติดต่อสื่อสารผ่านระบบล่ามออนไลน์ ใน 2 รูปแบบคือ 1. แบบที่มีผู้บกพร่องทางการได้ยินยืนอยู่หน้าตู้ TTRS คนเดียว และ 2. แบบที่มีผู้บกพร่องทางการได้ยินและบุคคลทั่วไปยืนอยู่หน้าตู้ TTRS ทั้งนี้ ทอท.ให้ความสำคัญกับการให้บริการผู้ที่มาใช้บริการท่าอากาศยานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ทอท.ได้ดำเนินการติดตั้งตู้ TTRS ที่ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ และท่าอากาศยานภูเก็ต นอกจากนี้ได้จัดสรรพื้นที่เพื่อดำเนินการติดตั้งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจให้กับลูกค้า

การจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืน

ในปัจจุบันสภาพภูมิอากาศทั่วโลกมีการเปลี่ยนแปลงและทวีความรุนแรงมากขึ้นกว่าในอดีต ก่อให้เกิดความเสียหายต่อภาคธุรกิจ ส่งผลต่อความมั่นคงของประเทศ ซึ่งในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ประเทศต่างๆ ทั่วโลกต่างตื่นตัวกับสภาวะดังกล่าว จึงผลักดันให้เกิดความร่วมมือต่างๆ ควบคู่ไปกับการส่งเสริมความสามารถในการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ในปี 2558 ประเทศไทยได้เข้าร่วมเป็นภาคีความตกลงปารีส (Paris Agreement) ตามกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (United Nations Framework Convention on Climate Change - UNFCCC) สมัยที่ 21 (COP21) โดยมุ่งเน้นการประสานความร่วมมือกับประเทศต่างๆ เพื่อรักษาการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิโลกเฉลี่ยไม่ให้เกิน 2 องศาเซลเซียส และในปี 2559 องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) ได้ประกาศเจตนารมณ์ที่จะใช้มาตรการ Global Market-based Measure (GMBM) โดยกำหนดให้ธุรกิจการบินทั่วโลกเข้าร่วมมาตรการการปล่อยก๊าซเรือนกระจกผ่านกลไกตลาดภายใต้ข้อตกลง Carbon Offset and Reduction Scheme for International Aviation (CORSIA)

ทอท.ในฐานะที่เป็นรัฐวิสาหกิจและเป็นผู้บริหารท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของประเทศไทย เป็นหนึ่งในกุญแจสำคัญในการช่วยผลักดันให้รัฐประสบความสำเร็จตาม Road Map เพื่อมุ่งสู่สังคมคาร์บอนต่ำ ตลอดจนให้การสนับสนุนกับภาคส่วนต่างๆ ในอุตสาหกรรมอากาศยาน เช่น องค์การการบินพลเรือน สายการบิน และพันธมิตรทางธุรกิจ ในการเตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของกลไกการบริหารจัดการคาร์บอนทั่วโลก และอีกหนึ่งความก้าวหน้าที่สำคัญคือ ในปี 2559 ทอท.ได้นำเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) ที่ 13 ว่าด้วยเรื่องการดำเนินการอย่างเร่งด่วนเพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้น มาใช้เป็นแนวทางในการวางยุทธศาสตร์และกำหนดแนวทางการดำเนินงานของ ทอท.ในส่วนของการบริหารจัดการเพื่อลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อตอบสนองต่อสภาพการณ์ต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาอย่างมั่งคั่ง ทอท.ได้ประกาศนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อม ฉบับปรับปรุงปี 2558 และแผนแม่บทด้านสิ่งแวดล้อม (Green Airport Master Plan) ประจำปีงบประมาณ 2556 - 2560 ซึ่งนำมาใช้เป็นกรอบการบริหารจัดการทรัพยากรและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ ทอท.ยังมุ่งมั่นพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System) ของทั้ง 6 ท่าอากาศยานอย่างต่อเนื่องตามมาตรฐานสากล เช่น ISO 14001:2015 เป็นต้น

ท่าอากาศยานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Airport)

ตั้งแต่ปี 2556 ต่อเนื่องมาถึงปัจจุบัน ทอท.เข้าร่วมโปรแกรม Airport Carbon Accreditation ซึ่งเป็นโครงการที่สนับสนุนให้ท่าอากาศยานประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ และวางแนวทางการดำเนินงานเพื่อลดการปลดปล่อยคาร์บอน โดยทอท.ตั้งเป้าหมายที่จะลดคาร์บอนต่อผู้โดยสารลง ร้อยละ 20 ภายในปี 2566 (คิดเป็นการลดลง ร้อยละ 2 ต่อปีเทียบกับปี 2556) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ลดได้ร้อยละ 18 ภายในปี 2563 (เทียบกับปี 2554) นอกจากนี้ ทอท.ยังได้ดำเนินการจัดการก๊าซเรือนกระจกตามหลัก ISO 14064-1 ซึ่งท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ได้รับการรับรองเป็นที่เรียบร้อยแล้วในระดับที่ 2 (Reduction) และทั้ง 5 ท่าอากาศยานอยู่ระหว่างการขอรับการรับรองในระดับที่ 3 (Optimization) สำหรับท่าอากาศยานภูเก็ตยังไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมดังกล่าวเนื่องจากอยู่ในระหว่างการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาท่าอากาศยานภูเก็ต (ปีงบประมาณ 2553 - 2557)



ผลการรับรอง Airport Carbon Accreditation ในปี 2559 และเป้าหมาย

	2014/2557	2015/2558	2016/2559	2017/2560
Carbon Footprint				
Engagement activity				
Management and Engagement plans				
Accreditation				



The image displays four Airport Carbon Accredited certificates, each featuring the 'airport carbon accredited' logo and a large leaf graphic. The certificates are for:

- Don Mueang International Airport:** Accredited from 8 August 2016 to 8 August 2017. Accreditation level: REDUCTION.
- Hat Yai International Airport:** Accredited from 8 August 2016 to 8 August 2017. Accreditation level: REDUCTION.
- Suvarnabhumi Airport:** Accredited from 18 February 2016 to 18 February 2017. Accreditation level: REDUCTION.
- Chiang Mai International Airport:** Accredited from 8 August 2016 to 8 August 2017. Accreditation level: REDUCTION.

Each certificate includes the text: "This is to certify that Airport Carbon Accreditation, under the administration of WSP/Petera Bröcknerhoff, confirms that the carbon management processes at [Airport Name] implemented by Airports of Thailand Public Co. Ltd. have earned the accreditation level of REDUCTION, in recognition of their efforts to manage and reduce their CO₂ emissions, as part of the airport industry's response to the challenge of Climate Change." The certificates are signed by Mr. Pavee Chan, Regional Director, and Ms. S. Chant, Director, WSP/Petera Bröcknerhoff.

การบริหารจัดการ ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

ทอท.ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการทรัพยากรตามค่านิยมหลัก เนื่องจากการดำเนินธุรกิจท่าอากาศยานมีความซับซ้อน ประกอบไปด้วย กิจกรรมที่หลากหลายและต้องใช้ทรัพยากรต่างๆ เป็นจำนวนมาก ดังนั้น การบริหารจัดการที่เป็นระบบตามมาตรฐานสากลจึงเป็นสิ่งที่ ทอท. มุ่งพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่าง คู้่มค่า เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมทั้งในอากาศยานและชุมชนโดยรอบ นอกจากนี้ ทอท.ยังเน้นย้ำการเสริมสร้างจิตสำนึกแก่พนักงานในการรักษา คุณภาพสิ่งแวดล้อม ด้วยตระหนักดีว่าพนักงานทุกคนเป็นกำลังสำคัญ ที่จะช่วยผลักดันให้องค์กรบรรลุเป้าหมายการเป็นท่าอากาศยานสากล ชี้นำที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน (Moving Toward International Leading Eco-Airports)

การบริหารจัดการพลังงาน

ทอท.มีคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานทั้ง 6 ท่าอากาศยาน โดยแต่ละ ท่าอากาศยานจะมีนโยบายการจัดการพลังงานของตนเองเพื่อให้เหมาะสม กับลักษณะทางกายภาพและการดำเนินงาน ซึ่ง ทอท.ได้ดำเนินการจัดเก็บ ข้อมูลแหล่งการใช้พลังงานจากท่าอากาศยาน 5 แห่ง ยกเว้น ท่าอากาศยาน หาดใหญ่ซึ่งจะเริ่มต้นเก็บข้อมูลในปี 2561 และ ทอท.ยังมีแผนที่จะ เปิดเผยการใช้พลังงานของอาคารสำนักงานใหญ่ในปี 2560 เป็นต้นไป

เป้าหมายประหยัดพลังงาน ในระยะยาว

➔ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
ลดการใช้พลังงานลง ร้อยละ **18**
ภายในปี 2563 เทียบกับปีฐาน 2554



➔ ท่าอากาศยานดอนเมือง
ท่าอากาศยานเชียงใหม่
ท่าอากาศยานหาดใหญ่ และ
ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย
ลดการใช้พลังงานลง ร้อยละ **20**
ภายในปี 2566 เทียบกับปีฐาน 2556







Green Life Smart Life

เนื่องในวันสิ่งแวดล้อมโลก ทอท.ได้จัดบรรยายพิเศษเรื่อง “Green Life Smart Life” ให้กับพนักงาน ทอท.ทุกระดับ จำนวน 300 คน ในวันที่ 7 มิถุนายน 2559 โดยเชิญคุณอภิรักษ์ ปานสาย และคุณอนุชิต พึ่งกล่อม วิทยากร ผู้เชี่ยวชาญด้านอาคารอนุรักษ์พลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Building) จากบริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นวิทยากรบรรยายพิเศษ



การบริหารจัดการขยะ

ทอท.ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลขยะของทั้ง 6 ท่าอากาศยาน โดยการจัดเก็บข้อมูลที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะแบ่งตามประเภทของขยะ ได้แก่ ขยะรวมทั่วไป ขยะอันตราย และขยะติดเชื้อ สำหรับท่าอากาศยานอื่นยังจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบปริมาณสิ่งปฏิกูลรวมในหน่วยกิโลกรัม ทั้งนี้ ทอท.มีแผนที่จะจัดเก็บข้อมูลแยกตามประเภทที่ท่าอากาศยานดอนเมืองและสำนักงานใหญ่ในรูปแบบเดียวกันกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งจะเริ่มดำเนินการในปี 2560 ในส่วนของการบำบัดและขนส่งขยะออกนอกพื้นที่ท่าอากาศยานนั้น ทอท.ได้ดำเนินการร่วมกับองค์กรภายนอกที่มีใบอนุญาตการกำจัดสิ่งปฏิกูลและมูลฝอยอย่างถูกต้องตามกฎหมายและหน่วยงานเทศบาล เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบริหารจัดการขยะของ ทอท.มีประสิทธิภาพ ถูกสุขลักษณะ และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชน

ปริมาณสิ่งปฏิกูล	ขยะรวมทั่วไป	ขยะอันตราย	ขยะติดเชื้อ
			
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	16,979,390	76,990	1,280
ท่าอากาศยานดอนเมือง	4,930,000	3,430	-
ท่าอากาศยานเชียงใหม่	497,598	-	-
ท่าอากาศยานหาดใหญ่	262,500	-	-
ท่าอากาศยานภูเก็ต	3,617,604	-	-
ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	76,570	-	-

หน่วย: กิโลกรัม

การบริหารจัดการน้ำ

ด้วยตระหนักดีว่าทรัพยากรน้ำเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและสำคัญต่อการดำรงชีวิต ทอท.จึงวางแผนการบริหารจัดการน้ำ ทั้งน้ำดีและน้ำเสียอย่างเป็นระบบบนพื้นฐาน 3Rs (Reduce Reuse Recycle) โดยเริ่มจากการรณรงค์ให้พนักงานและผู้ที่มาใช้บริการในพื้นที่ท่าอากาศยานใช้น้ำอย่างประหยัด การเปลี่ยนสุขภัณฑ์ประหยัดน้ำ และการบริหารจัดการระบบน้ำดีและน้ำเสียให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ไม่ให้ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของชุมชนโดยรอบท่าอากาศยาน โดยทอท.มีระบบการจัดเก็บข้อมูลครอบคลุมการใช้น้ำ จำแนกตามแหล่งที่มาและปริมาณน้ำที่ส่งเข้าสู่การบำบัด

การใช้น้ำและปริมาณน้ำเสียที่เข้าสู่การบำบัด จำแนกตามท่าอากาศยานปี 2559			
	แหล่งน้ำ	ปริมาณน้ำที่ใช้	ปริมาณน้ำที่เข้าสู่การบำบัด
สำนักงานใหญ่	น้ำประปา	43,260	-
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	น้ำประปา	6,124,003	2,771,925
ท่าอากาศยานดอนเมือง	น้ำประปา	1,324,368	1,231,232
ท่าอากาศยานเชียงใหม่	น้ำบาดาล	198,769	139,138
ท่าอากาศยานหาดใหญ่	น้ำบาดาล น้ำประปา	282,614 54,800	146,000
ท่าอากาศยานภูเก็ต	น้ำประปา	505,914	201,448
ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	น้ำบาดาล น้ำผิวดิน	57,402	26,495

หน่วย: (ล้าน ลบ.ม.)

การจัดการท่าอากาศยานเพื่อความปลอดภัยและมั่นคง

ทอท.ให้ความสำคัญสูงสุดกับการบริหารจัดการความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานระดับสากลทั้งในเขตการบินและนอกเขตการบิน เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มาใช้บริการ ด้วยตระหนักดีว่าความปลอดภัยเป็นปัจจัยหลักในการให้บริการของท่าอากาศยาน ประกอบกับการดำเนินกิจการอากาศยานนั้นมีความซับซ้อน หลากหลาย และมีความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุ อันนำไปสู่ความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินหากไม่มีการบริหารจัดการอย่างเข้มงวด ดังนั้น ทอท.จึงมุ่งเน้นการวางมาตรการและการปฏิบัติงานเชิงรุก ผ่านการพัฒนานวัตกรรม การสรรหาเทคโนโลยีสมัยใหม่ การพัฒนาบุคลากรทั้งบุคลากรของ ทอท.และผู้รับเหมาให้มีความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ควบคู่ไปกับการสร้างความตระหนักรู้ (Safety Awareness) แก่ผู้เข้ามาใช้บริการและปฏิบัติงานในพื้นที่ท่าอากาศยาน

การดำเนินงานด้านมาตรฐานความปลอดภัยท่าอากาศยาน

ทอท.วางแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยและองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) ซึ่งจัดให้มีการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามกรอบข้อกำหนดต่างๆ อยู่เป็นประจำ โดย ท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท.ได้รับใบรับรองการดำเนินงานสนามบินสาธารณะ (Public Aerodrome Certification) และได้รับการตรวจสอบระบบการกำกับดูแลของรัฐจาก ICAO ตามโครงการต่างๆ เช่น โครงการตรวจสอบการกำกับดูแลความปลอดภัยการบินพลเรือน หรือ Universal Safety Oversight Audit Program (USOAP) โครงการตรวจสอบด้านการรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือน หรือ Universal Security Audit Program (USAP) เป็นต้น

เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความปลอดภัยอย่างเป็นรูปธรรม ทอท.ได้จัดตั้งคณะกรรมการบริหารความปลอดภัย โดยมีผู้อำนวยการใหญ่เป็นประธานกรรมการ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการวางนโยบาย ควบคุม ดูแล และให้ข้อเสนอแนะการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน ตลอดจนพิจารณาแก้ไขในกรณีที่เกิดปัญหาแล้วว่ามีผลกระทบต่อความปลอดภัยและไม่สามารถแก้ไขได้ในระดับท่าอากาศยาน

ทอท.ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานสนามบิน (Aerodrome Manual) ของทุกท่าอากาศยานตามมาตรฐานที่ ICAO กำหนดและได้รับการรับรองจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการดำเนินงานสนามบินให้มีความปลอดภัย รวมไปถึงมีระบบและคู่มือการจัดการด้านนิรภัยของท่าอากาศยาน (Safety Management System หรือ SMS) ซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับควบคุมและติดตามปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบหลัก คือ 1. นโยบายและโครงสร้างองค์กร (Safety Policy) 2. การจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Safety Risk Management) 3. การได้รับการรับรองด้านความปลอดภัย (Safety Assurance) 4. การส่งเสริมความปลอดภัย (Safety Promotion)

องค์ประกอบและการดำเนินงานตามระบบ SMS

องค์ประกอบ	นโยบายและโครงสร้างองค์กร (Safety Policy)	การจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Safety Risk Management)	การได้รับการรับรองด้านความปลอดภัย (Safety Assurance)	การส่งเสริมความปลอดภัย (Safety Promotion)
คำอธิบาย	การกำหนดนโยบาย โครงสร้างองค์กร หน้าที่ความรับผิดชอบ ระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติ กระบวนการทำงาน เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายด้านความปลอดภัย	การระบุสถานะอันตราย ที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ/ อุบัติการณ์ และนำข้อมูลมาประเมินความเสี่ยงเพื่อกำหนดมาตรการในการป้องกัน	<ul style="list-style-type: none"> ➔ การตรวจตามแบบฟอร์มในคู่มือ SMS ➔ การสุ่มตรวจพื้นที่ปฏิบัติการบิน ➔ การตรวจในระหว่างมีการก่อสร้างซ่อมบำรุงสนามบิน การตรวจระหว่างมีการจัดกิจกรรมในพื้นที่ปฏิบัติการบิน 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ การอบรมให้ความรู้ ➔ การจัดโครงการรณรงค์ ➔ การติดต่อประชาสัมพันธ์ด้านความปลอดภัย

การดำเนินงานด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย

ทอท.ดำเนินการรักษาความปลอดภัยอย่างครบวงจร ประกอบไปด้วย 3 กิจกรรมหลักคือ 1. การกำหนดมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยตามกฎระเบียบของรัฐซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานสากลของ ICAO 2. การจัดฝึกอบรม และ 3. การตรวจสอบการปฏิบัติงาน โดยการดำเนินงานด้านความปลอดภัยนั้นครอบคลุมกลุ่มผู้โดยสาร ลูกเรือ ผู้ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ท่าอากาศยาน ผู้ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยาน เพื่อป้องกันมิให้มีการนำอาวุธ วัตถุระเบิด หรือวัตถุอันตรายอื่นๆ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการแทรกแซงโดยมิชอบด้วยกฎหมายต่อการบินพลเรือน (Unlawful Interference) เช่น การยึดอากาศยานโดยมิชอบด้วยกฎหมาย การก่อวินาศกรรม เป็นต้น

นอกจากนี้ ทอท.ยังให้ความสำคัญกับการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งในและนอกประเทศ เพื่อยกระดับการดำเนินงาน การแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ความชำนาญ อันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัย เช่น ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานข่าวกรองแห่งชาติ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการก่อการร้ายสากล



01

การกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยและการควบคุมดูแลให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้ง 6 ท่าอากาศยาน

- ✈️ มาตรการรักษาความปลอดภัยเชิงป้องกัน
- ✈️ มาตรการรักษาความปลอดภัยด้านข้อมูลข่าวสาร
- ✈️ มาตรการความปลอดภัยในภาวะฉุกเฉิน เช่น มาตรการเผื่อระวังและควบคุมโรคระบาด การเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติ เป็นต้น

02

การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรเพื่อเสริมสร้างความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน และเป็นการปลูกฝังวัฒนธรรมด้านความปลอดภัย (Safety Culture) ในองค์กร ซึ่งในปี 2559 ทอท.ได้จัดการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยทั้งสิ้น 18 หลักสูตร เช่น หลักสูตร Security Supervisor Management Course สำหรับ หัวหน้าชุด/ผู้ควบคุม (Supervisor)

03

การตรวจสอบมาตรฐานการรักษาความปลอดภัย ทั้งในระดับท่าอากาศยาน และระดับองค์กร ครอบคลุมทั้งการตรวจสอบระบบ (Audit) การตรวจสอบเฉพาะเรื่อง (Inspection) การสำรวจการรักษาความปลอดภัย (Survey) และการทดสอบมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัย (Test)

การฝึกซ้อมแผนฉุกเฉิน

ด้วยการขยายตัวของธุรกิจอุตสาหกรรมการบิน ส่งผลให้มีกิจกรรมในเขตการบินเพิ่มขึ้นและมีแนวโน้มหนาแน่นขึ้นเป็นลำดับ ประกอบกับมีเหตุการณ์การก่อการร้าย และเหตุภัยพิบัติเกิดขึ้นทั่วโลกที่นับวันจะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ทำให้ท่าอากาศยานจะต้องตื่นตัว เตรียมความพร้อม และดูแลควบคุมการรักษาความปลอดภัย อย่างเข้มงวดมากยิ่งขึ้น ทอท.ได้จัดให้ทั้ง 6 ท่าอากาศยานมีการฝึกซ้อมเหตุฉุกเฉินท่าอากาศยานครอบคลุมทั้งด้านความปลอดภัยการบิน (Aviation Safety) และการรักษาความปลอดภัยการบิน (Aviation Security) ตามข้อแนะนำของ ICAO ที่ระบุให้ท่าอากาศยานแต่ละแห่งควรจัดให้มีการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉิน ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความพร้อม สามารถบูรณาการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเสริมสร้างประสิทธิภาพ ในการอำนวยความสะดวกผู้โดยสารที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินให้ได้รับความปลอดภัยและความพึงพอใจมากที่สุด

ฝึกซ้อมเต็มรูปแบบ (Full Scale Emergency Exercise)

 BKK	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การขู่วางระเบิด ท่าอากาศยาน	
 DMK	ท่าอากาศยาน ดอนเมือง การขู่วางระเบิด ท่าอากาศยาน	
 CNX	ท่าอากาศยาน เชียงใหม่ ภัยธรรมชาติ กรณีแผ่นดินไหว และอาคารถล่ม	
 CEI	ท่าอากาศยาน แม่ฟ้าหลวง เชียงราย กรณีอากาศยาน ระหว่างประเทศเกิดอุบัติเหตุ ที่ท่าอากาศยาน	

ฝึกซ้อมบางส่วน (Partial Emergency Exercise)

 HDY	ท่าอากาศยาน หาดใหญ่ กรณีอากาศยาน เกิดอุบัติเหตุที่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่	
 HKT	ท่าอากาศยาน ภูเก็ต การขู่วางระเบิด ท่าอากาศยาน	

กระบวนการและแนวทางการป้องกันอันตรายจากนกในท่าอากาศยาน กอก.

ในปี 2559 ทอท.ได้แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อพิจารณากระบวนการและแนวทางการป้องกันอันตรายจากนกให้กับท่าอากาศยานในความรับผิดชอบทั้ง 6 แห่ง โดยมีพันธกิจหลักในการกำหนดมาตรการและวิธีการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกันตามมาตรฐานสากล ตลอดจนศึกษาและพิจารณาความเหมาะสมของเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการดำเนินการป้องกันอันตรายจากนก นอกจากนี้ ทอท.ยังได้จัดตั้งหน่วยงานกำกับดูแลในเรื่องการป้องกันอันตรายจากนก (Bird Control Unit-BCU) ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนด กฏระเบียบ ข้อกำหนดของภาครัฐ และมาตรฐานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (ICAO) และเพื่อการแก้ไขปัญหานกอันตรายจากนกอย่างเป็นระบบ

ขณะนี้ ทอท.อยู่ระหว่างการพัฒนากระบวนการจัดเก็บข้อมูลอากาศยานชนนกให้มีความถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ข้อมูลนั้นมีความแตกต่างจากที่เปิดเผยในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2558 ซึ่ง ทอท.จะดำเนินการเปิดเผยข้อมูลสถิติชนนกตามมาตรฐานสากลในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนฉบับต่อไป

มาตรการป้องกันอากาศยานชนนก



การจัดหาวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยีในการป้องกันอันตรายจากนกและสัตว์ ประกอบด้วย

- ➔ กลุ่มอุปกรณ์ในการขับไล่ (Cashing and Scared) คือ อุปกรณ์ปืนเสียง/คลื่นความถี่เสียง/เสียงรบกวน เพื่อขับไล่นกในท่าอากาศยาน
- ➔ กลุ่มรวบรวมข้อมูล (Data Collection) คือ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจพฤติกรรม ได้แก่ กล้องถ่ายภาพ กล้องส่องทางไกล กล้องวัดระยะทางด้วยแสงเลเซอร์
- ➔ กลุ่มอุปกรณ์ในการแจ้งเตือน/เฝ้าระวัง (Monitoring/Detect/warning) ที่จะนำมาใช้ในการป้องกันและเฝ้าระวังสำหรับท่าอากาศยานขนาดใหญ่ ได้แก่ ระบบเรดาร์ตรวจจับนก และเทคโนโลยีการตรวจจับวัตถุแปลกปลอมบนทางวิ่ง (FOD Detector)



การจัดโครงสร้างการป้องกันอันตรายจากนกทั้งในระดับองค์กร (ทอท.) และระดับท่าอากาศยาน โดยมีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารจัดการสัตว์และวัตถุในอากาศที่เป็นอันตรายต่อการบิน



การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในท่าอากาศยาน ให้เป็นไปตามมาตรฐาน กฏ ระเบียบข้อกำหนดของภาครัฐ คู่มือการดำเนินงานท่าอากาศยาน โดยมุ่งเน้นไปที่การทำลายแหล่งที่อยู่อาศัยและแหล่งหากินของนกและสัตว์อันตราย เช่น การตัดหญ้า การจัดการแหล่งน้ำ การตัดทำลายต้นไม้ การทำความสะอาด การกำจัดขยะ การปรับสภาพพื้นที่ และการจัดการกับสิ่งปลูกสร้างที่ไม่ใช้งาน ฯลฯ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพของแต่ละท่าอากาศยาน





รางวัลแห่งความภาคภูมิใจ

อีกก้าวความสำเร็จของ ทอท.

MEMBER OF

Dow Jones Sustainability Indices

In Collaboration with RobecoSAM 

1. DJSI 2016

ดัชนี Dow Jones Sustainability Indices หรือ DJSI เป็นดัชนีการประเมินความยั่งยืนระดับสากล ทอท. ได้รับการคัดเลือกให้เป็นสมาชิกอย่างเป็นทางการติดต่อกันเป็นปีที่ 2 ในกลุ่ม Emerging Market ประจำปี 2016 ในกลุ่มอุตสาหกรรมคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคม (TRA: Transportation and Transportation Infrastructure) ซึ่ง ทอท. เป็นบริษัทที่บริหารท่าอากาศยานแห่งแรกของเอเชีย และเป็นบริษัทแรกของประเทศไทยในกลุ่มอุตสาหกรรมดังกล่าวที่ได้รับการคัดเลือกในครั้งนี้

2. ESG 100

ทอท. เป็น 1 ใน 100 บริษัทที่ได้รับการเปิดเผยรายชื่อ 100 บริษัทจดทะเบียนหรือเรียกว่า กลุ่มหลักทรัพย์ ESG 100 จากสถาบันไทยพัฒนา ว่ามีความโดดเด่นในการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน โดยสำรวจและประเมินข้อมูลด้านความยั่งยืนในสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment Social and Governance: ESG) จาก 621 บริษัท

3. THSI (Thailand Sustainability Investment) หุ้ยังยื้อ

ทอท. ได้รับการคัดเลือกเป็นสมาชิกกลุ่มหลักทรัพย์ที่มีการดำเนินงานแบบยั่งยืนหรือหุ้นยั่งยืน Thailand Sustainability Investment (THSI) จัดทำโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งใช้ข้อมูลจากการตอบแบบประเมินความยั่งยืนเป็นข้อมูลในการจัดทำ THSI โดยจัดทำรายชื่อหลักทรัพย์ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บริษัทจดทะเบียนอื่น และดึงดูดความสนใจของผู้ลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ

4. ทอท. รับมอบโล่รางวัลนายกรัฐมนตรี EIT-CSR Awards 2016

นายวิชณุ เครืองาม รองนายกรัฐมนตรี เป็นประธานในพิธีมอบโล่รางวัลนายกรัฐมนตรี EIT-CSR Awards 2016 โครงการส่งเสริมผลงานจัดทำกิจกรรม



รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของรัฐวิสาหกิจและสถานประกอบการ ซึ่งจัดโดยคณะกรรมการสิทธิและจรรยาบรรณ วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในการนี้ ทอท. ได้รับคัดเลือกให้เข้ารับรางวัลผลงานการจัดทำกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจและสถานประกอบการที่ทำกิจกรรมดีเด่น โดยมี นายมนตรี มงคลดาว รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (สายงานทรัพยากรบุคคลและอำนาจการ) เป็นผู้แทน ทอท. รับโล่ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี ณ โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์ เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2559

5. ทอท. รับ “รางวัลดีเด่น” รางวัลรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2559 (Sustainability Report Awards 2016)

ทอท. รับรางวัลรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2559 หรือ Sustainability Report Awards 2016 ประเภท “รางวัลดีเด่น” ในโครงการประกาศรางวัลรายงานความยั่งยืนปี 2559 จากความร่วมมือของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย โดย CSR Club และสถาบันไทยพัฒนา เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2559 ณ อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีบริษัทที่ให้ความสนใจส่งรายงานความยั่งยืนเข้าร่วมประกวด จำนวนทั้งสิ้น 124 บริษัท ซึ่ง ทอท. เป็น 1 ใน 23 บริษัทที่ได้รับรางวัลดีเด่นในครั้งนี้



ผลงานในรอบปีงบประมาณ 2558 - 2559



เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2559 พันตำรวจโท ปิติ ตรีกาลนันทน์ ผู้อำนวยการฝ่ายการท่าอากาศยาน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นผู้แทนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เข้ารับโล่ประกาศเกียรติคุณจาก พลตำรวจเอก อุดลย์ แสงสิงแก้ว รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เนื่องในโอกาสที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้รับรางวัลองค์กรที่มีผลงาน CSR ที่มีความเป็นเลิศ ประจำปี 2559 ในงานวันคล้ายวันสถาปนากระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ครบรอบ 14 ปี

โดยท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีผลงานที่โดดเด่นในการสนับสนุนมูลนิธิและองค์กรการกุศล ที่มีกิจกรรมช่วยเหลือสังคมในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนสภากาชาดไทย การช่วยเหลือผู้สูงอายุ การช่วยเหลือคนพิการ การช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาส การปราบปรามยาเสพติด การบำรุงขวัญทหาร ตำรวจ การรักษาพยาบาลผู้ยากไร้ การอนุรักษ์สัตว์ เป็นต้น นอกจากนี้ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิยังได้จัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคมและชุมชนโดยรอบท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นประจำทุกปีด้วย ดังนั้นกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จึงพิจารณามอบรางวัลให้ในครั้งนี้

ทั้งนี้ภายในงานมอบรางวัลประกาศเกียรติคุณ ยังมีหน่วยงานราชการและภาคเอกชนเข้าร่วมรับรางวัลในครั้งนี้ด้วย ซึ่งพิธีจัดขึ้น ณ ห้องประชุม ชั้น 2 อาคารกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

นายประสงค์ พูนธเนศ ประธานกรรมการ ทอท.
และนายนิพนธ์ ศิริสมรรถการ
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ทอท. พร้อมผู้บริหารร่วมงาน
มอบรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2559
ณ โรงแรมเซ็นทาราแกรนด์ แอท เซ็นทรัลเวิลด์



นาวาอากาศเอก สมัย จันทร รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (สายงานท่าอากาศยานภูมิภาค) รับรางวัลเกียรติยศ Thailand's Top Corporate Brands 2016 ในกลุ่มธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ ประจำปี 2559 ณ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย



ทอท.รับรางวัลในงาน Thailand Friendly Design Expo 2016 มหกรรมอารยสถาปัตย์และนวัตกรรมสุขภาพเพื่อคนทั้งมวล ครั้งที่ 1

พลเอก ธนะศักดิ์ ปฏิมาประกร รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีว่าการกระทรวงต่างประเท และ พลตำรวจเอก อุดลย์ แสงสิงแก้ว รัฐมนตรีว่าการกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นประธานในงาน Thailand Friendly Design Expo 2016 มหกรรมอารยสถาปัตย์ และนวัตกรรมสุขภาพเพื่อคนทั้งมวล ครั้งที่ 1 โดยภายในงานมีการจัดแสดงผลภัณฑ์ สินค้า เทคโนโลยี และนวัตกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอารยสถาปัตย์เพื่อคนทั้งมวล อีกทั้งยังมีการมอบประกาศเกียรติคุณยกย่องสถานที่ องค์กร บุคคล ที่ทำคุณประโยชน์ทางด้านอารยสถาปัตย์ เพื่อผู้พิการ ผู้สูงอายุและประชาชนทั้งมวล ซึ่งท่าอากาศยานภูเก็ตได้รับประกาศเกียรติคุณด้าน “ตึกอาคาร Friendly Design” โดยมีนางมนฤดี เกตุพันธ์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานภูเก็ต เป็นผู้รับมอบ และนายอนันต์ หวังชิงชัย ผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายงานวิศวกรรมและการก่อสร้างเป็นผู้แทน ทอท.รับมอบประกาศเกียรติคุณประเภท “องค์กรส่งเสริมอารยสถาปัตย์แห่งปี” และนายเพชร ชันเจริญ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นผู้รับมอบประกาศเกียรติคุณประเภท “ห้องสุขา Friendly Design” ณ ฮอลล์ 6 ศูนย์การแสดงสินค้าและการประชุมอิมแพคเมืองทองธานี เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2559



นาวาอากาศเอก วิสูตร จันทนา ผู้อำนวยการท่าอากาศยานเชียงใหม่ และนายอิทธิพล บุญอารีย์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ได้รับรางวัลประเภทบุคคล ระดับดีเด่น ด้านการส่งเสริมการแก้ไขปัญหาความปลอดภัย ประจำปี 2559



เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2559 นาวาอากาศตรี มณฑนิกร รักงาม ผู้อำนวยการท่าอากาศยานหาดใหญ่ รับมอบใบรับรองระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ตามมาตรฐาน OHSAS 18001: 2007 และ มอก.18001-2551 ของท่าอากาศยานหาดใหญ่ ณ ห้องประชุมคณะกรรมการ ทอท. ชั้น 7



นาวาอากาศโท รมกร เฉลิมแสนยากร ผู้อำนวยการฝ่ายความปลอดภัยในการทำงานและอาชีวอนามัย ผู้อำนวยการท่าอากาศยานภูเก็ตและผู้อำนวยการท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย คว้ารางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับประเทศ ปี 2559 ณ ศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทค บางนา กรุงเทพมหานคร



วันที่ 3 ธันวาคม 2558 นางมนฤดี เกตุพันธ์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานภูเก็ต พร้อมด้วยผู้บริหารและพนักงานท่าอากาศยานภูเก็ต เข้ารับรางวัลสถานประกอบการดีเด่นที่เอื้อต่อคนพิการ ในระดับดีมาก ติดต่อกัน 2 ปีซ้อน และรับรางวัล Citation Awards รางวัลเกียรติยศ ณ ห้องรอยัลจูบิลีบอลรูม อาคารชาเลนเจอร์ เมืองทองธานี จังหวัดนนทบุรี

วันที่ 30 มิถุนายน 2559 นางมนฤดี เกตุพันธ์ ผู้อำนวยการท่าอากาศยานภูเก็ต เข้ารับรางวัลสถานประกอบการต้นแบบดีเด่นด้านความปลอดภัยฯ ต่อเนื่องกันตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ระดับทอง จากหม่อมหลวง ปุณทริก สมิตี ปลัดกระทรวงแรงงานในงานสัปดาห์ความปลอดภัยในการทำงานแห่งชาติ ครั้งที่ 30 ณ ห้องแกรนด์ฮอลล์ 201-203 ศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทค บางนา กรุงเทพมหานคร



ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ได้รับรางวัลหน่วยงานดีเด่นของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ประจำปี 2559



ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ได้รับรางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานรางวัลระดับประเทศ ระดับทอง ต่อเนื่องเป็นปีที่ 7 (พ.ศ. 2553 - 2559)



ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ได้รับการรับรองในระดับที่ 1 'Mapping' และระดับที่ 2 'Reduction' ในโครงการ Airport Carbon Accreditation ของ Airport Council Internation : ACI



ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ผ่านการตรวจประเมินและรับรองระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามมาตรฐาน ISO 22301:2012 และ มอก.22301:2556

Time	Airline	To	Flight	Row	Departs	Remarks
11:50	AirAsia	CHIANG MAI	FD 3447	9,10	12:40	TERMINAL 2
12:00	AirAsia	KUALA LUMPUR	FD 313	1,2		TERMINAL 1
12:00	AirAsia	DENPASAR	QZ 521	1		TERMINAL 1
12:05	AirAsia	VIENTIANE	FD 1040	1,2		TERMINAL 1
12:05	AirAsia	YANGON	FD 255	1,2		TERMINAL 2
12:10	AirAsia	LAMPANG	DD 8510	14,15		TERMINAL 2
12:15	AirAsia	HAT YAI	FD 3106	9,10		TERMINAL 2
12:20	AirAsia	UDON THANI	DD 9210	14,15		TERMINAL 2
12:25	AirAsia	BURIRAM	FD 3520	9,10		TERMINAL 2
12:30	AirAsia	HAT YAI	SL 710	11,12		TERMINAL 2
12:35	AirAsia	CHIANG RAI	SL 538	11,12		TERMINAL 2
12:35	AirAsia	KHON KAEN	FD 3254	9,10		TERMINAL 2
12:40	AirAsia	CHIANG MAI	DD 8312	14,15		TERMINAL 2
12:45	AirAsia	SAKON NAKHON	DD 9406	14,15		TERMINAL 2
12:45	AirAsia	UBON RATCHATHANI	SL 626	11,12		TERMINAL 2
12:50	AirAsia	KUALA LUMPUR	FD 319	1,2		TERMINAL 1
12:50	AirAsia	CHIANG MAI	FD 3433	9,10		TERMINAL 2
13:00	AirAsia	PHRAE	DD 8004	14,15		TERMINAL 2
13:00	AirAsia	CHIANG MAI	SL 512	11,12		TERMINAL 2
13:00	AirAsia	N.SI THAMMARAT	SL 788	11,12		TERMINAL 2

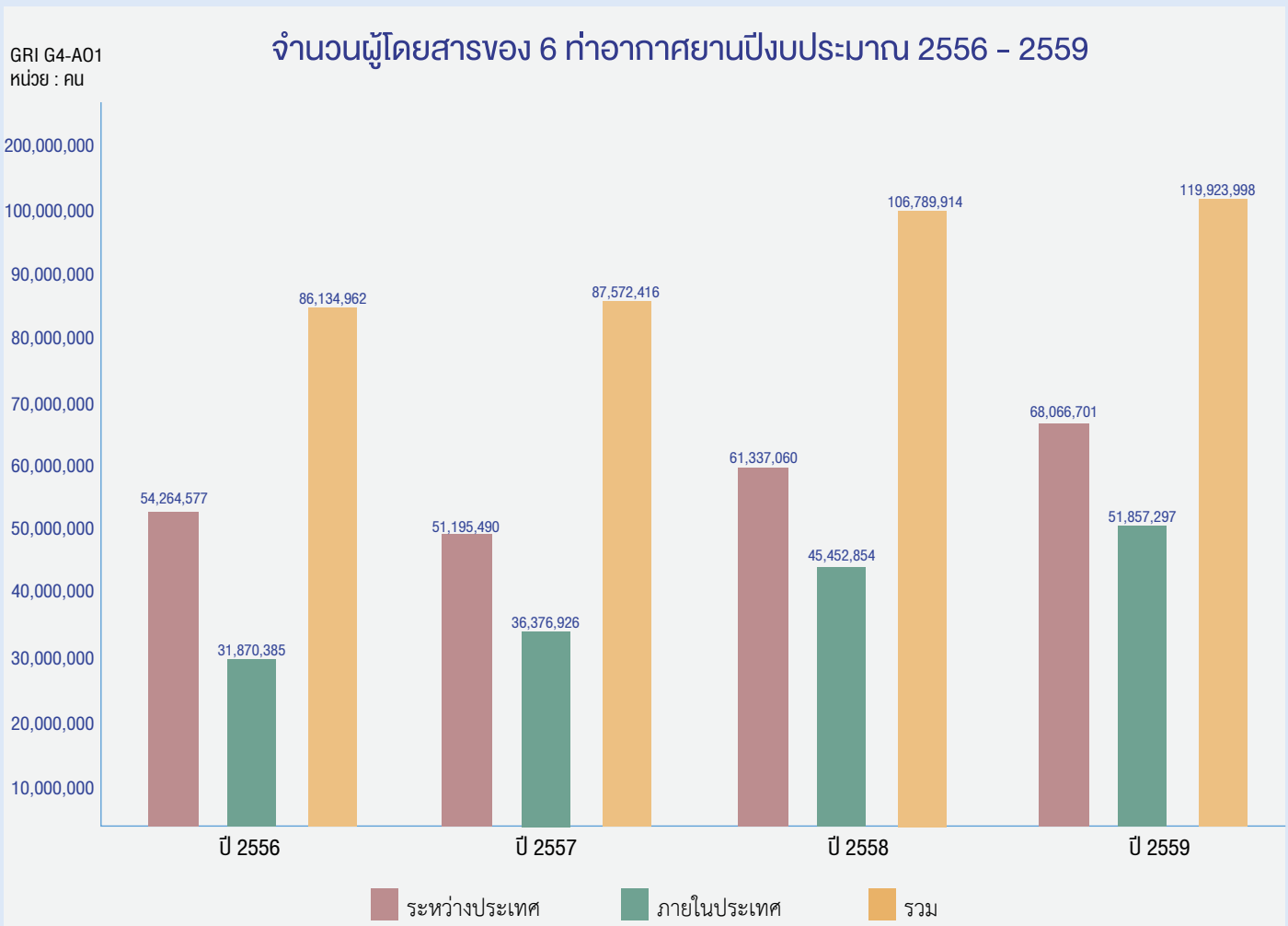
10:01

13:00	AirAsia	ต...	DD			
13:10	NOK AIR	เชียงใหม่	AK 883			1,2
13:10	NOK AIR	หาดใหญ่	FD 572			6
13:10	AirAsia	กัวลาลัมเปอร์	XW 088			14
13:10	AirAsia	หัวฮั่น	DD 9316			9,1
13:20	AirAsia	หนานจิง	FD 3005			1,2
13:20	NOK AIR	อุบลราชธานี	FD 355			1,2
13:25	AirAsia	ภูเก็ต	FD 614			1,2
13:25	AirAsia	สิงคโปร์	DD 7506			14,15
13:30	AirAsia	เตียมราชู	DD 8406			14,15
13:35	NOK AIR	ภูเก็ต	SL 712			11,12
13:40	NOK AIR	พิษณุโลก	SL 756			11,12
13:40	AirAsia	หาดใหญ่	FD 3223			9,10
13:45	AirAsia	ภูเก็ต	FD 552			1,2
13:50	AirAsia	กระบี่	FD 654			1,2
13:50	AirAsia	นงซิ่ง	FD 3425			9,10
13:50	AirAsia	โฮจิมินห์	FD 552			1,2
13:55	AirAsia	เชียงใหม่	FD 654			1,2
14:00	Smile	ขอนแก่น	FD 3425			9,10
14:00	NOK AIR	อุดรธานี	WE 054			1,2
Thu 27 Oct 2016						
DD 9212 14						

เศรษฐกิจ

จำนวนผู้โดยสารปีงบประมาณ 2559 (ตุลาคม 2558 - กันยายน 2559)

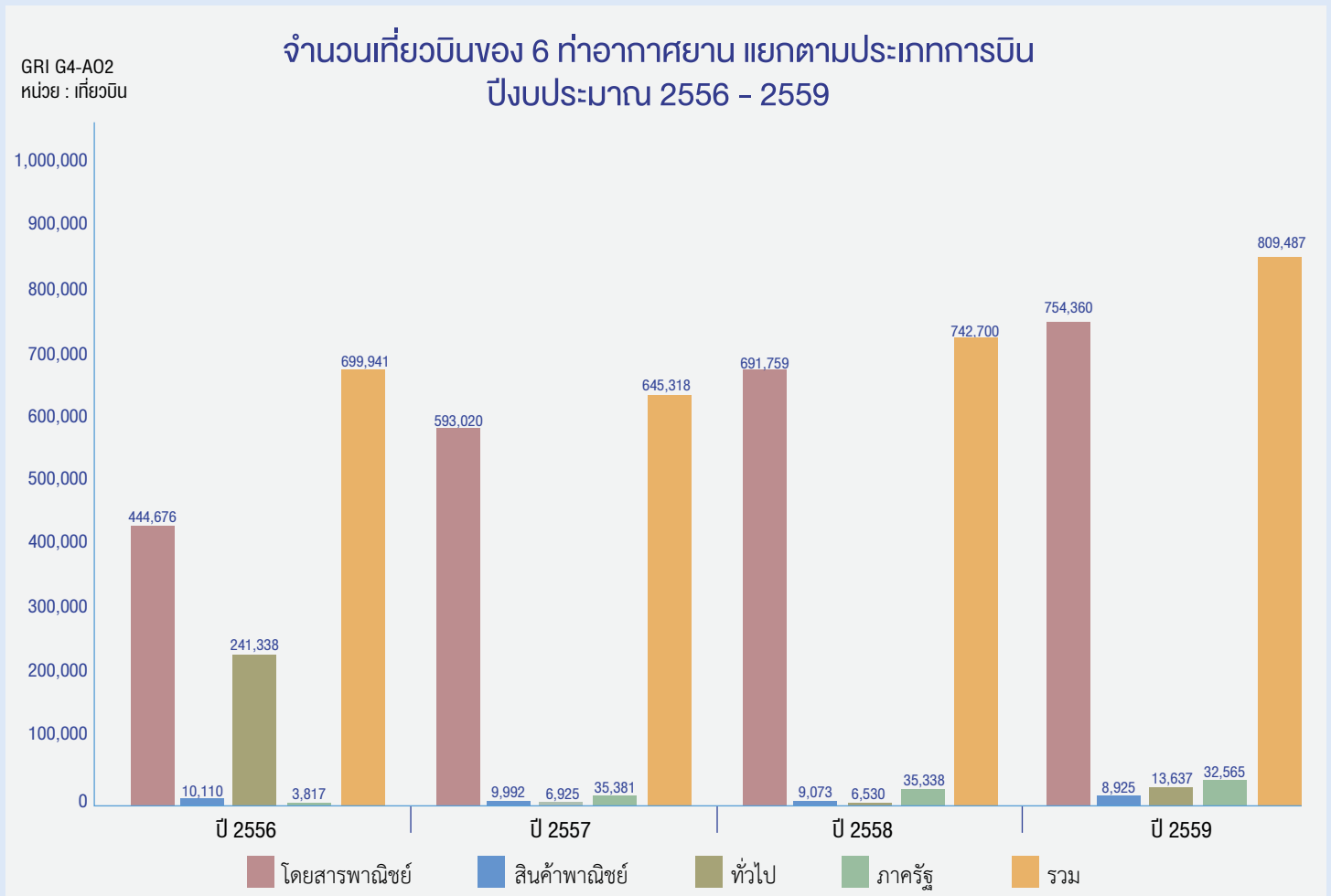
GRI	ท่าอากาศยาน	หน่วย	เที่ยวบินระหว่างประเทศ			เที่ยวบินภายในประเทศ			รวม		
			ขาเข้า	ขาออก	ผ่าน	ขาเข้า	ขาออก	ผ่าน	ขาเข้า	ขาออก	ผ่าน
G4-AO1	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	คน	22,595,706	22,570,729	819,657	4,787,414	4,684,528	14,987	27,383,120	27,255,257	834,644
	ท่าอากาศยานดอนเมือง	คน	5,829,370	5,827,849	99,180	11,477,801	11,450,457	5,233	7,307,171	17,278,306	104,413
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่	คน	1,055,722	1,028,343	14,320	3,493,289	3,614,857	1,725	4,549,011	4,643,200	16,045
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่	คน	134,347	127,394	268	1,805,640	1,802,094	1,725	1,939,987	1,929,488	1,993
	ท่าอากาศยานภูเก็ต	คน	3,955,984	3,976,922	3,550	3,395,957	3,388,166	1,431	7,351,941	7,365,088	4,981
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย	คน	14,962	12,397	1	971,820	959,649	524	986,782	972,046	525
	รวม	คน	33,586,091	33,543,634	936,976	25,931,921	25,899,751	25,625	59,518,012	59,443,385	962,601



จำนวนเที่ยวบินแยกตามประเภทการบินและช่วงเวลาปีงบประมาณ 2559 (ตุลาคม 2558 - กันยายน 2559)

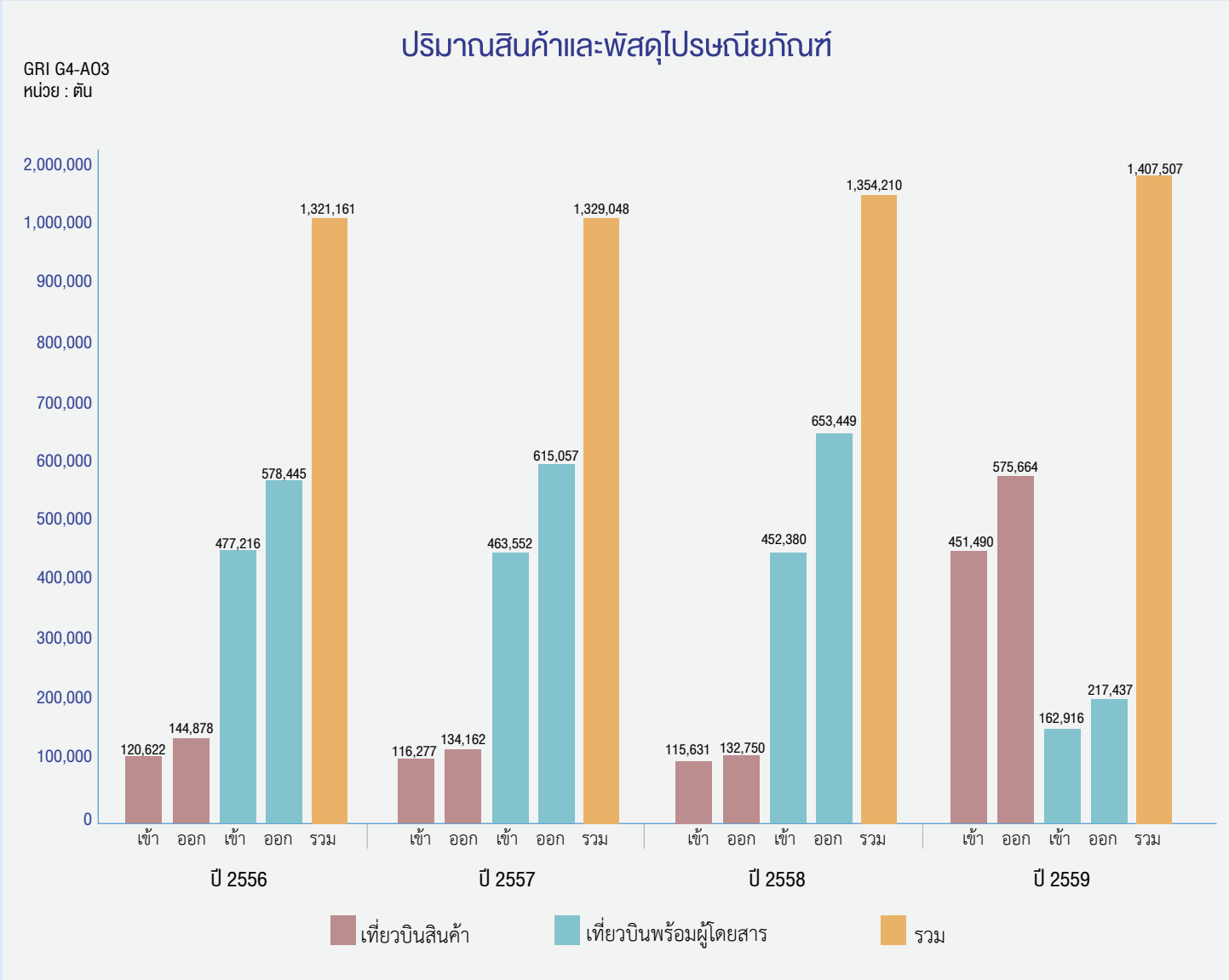
GRI	ประเภทเที่ยวบิน	หน่วย	เที่ยวบินระหว่างประเทศ				เที่ยวบินภายในประเทศ				รวม
			ช่วงเวลา		ช่วงเวลา		ช่วงเวลา		ช่วงเวลา		
			06.00 - 17.59 น.		18.00 - 05.59 น.		06.00 - 17.59 น.		18.00 - 05.59 น.		
			เข้า	ออก	เข้า	ออก	เข้า	ออก	เข้า	ออก	
G4-AO2	โดยสารพาณิชย์	เที่ยวบิน	104,293	106,107	90,195	88,587	120,176	139,580	62,527	42,895	754,360
	สินค้าพาณิชย์	เที่ยวบิน	2,286	2,603	2,171	1,865	-	-	-	-	8,925
	ทั่วไป	เที่ยวบิน	1,361	1,738	975	540	2,860	3,609	1,623	931	13,637
	รวม	เที่ยวบิน	218,388		184,333		266,255		107,976		776,922
	ภาครัฐ	เที่ยวบิน									32,565

หมายเหตุ สำหรับเที่ยวบินภาครัฐ ทอท.ได้รับข้อมูลจาก บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด



ปริมาณสินค้าและพัสดุไปรษณียภัณฑ์

GRI	ประเภทเที่ยวบิน	หน่วย	2556		2557		2558		2559	
			เข้า	ออก	เข้า	ออก	เข้า	ออก	เข้า	ออก
G4-AO3	เที่ยวบินสินค้า	ตัน	120,622	144,878	116,277	134,162	115,631	132,750	451,490	575,664
	เที่ยวบินพร้อมผู้โดยสาร	ตัน	477,216	578,445	463,552	615,057	452,380	653,449	162,916	217,437
	รวม	ตัน	1,321,161		1,329,048		1,354,210		1,407,507	



สังคม

พนักงาน

GRI	พนักงาน	หน่วย	2556		2557		2558		2559		
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
G4-10	จำนวนพนักงานทั้งหมด										
	รวม	คน	3,418	1,885	3,594	2,093	3,688	2,356	4,200	2,610	
	แยกตามประเภทการจ้าง										
	- ผู้บริหารสัญญาจ้าง	คน	-	-	1	-	1	-	1	-	
	- พนักงาน	คน	2,832	1,656	2,918	1,755	3,082	1,887	3,242	2,011	
- ลูกจ้างชั่วคราว	คน	586	229	675	338	605	469	958	599		
G4-LA12	แยกตามประเภทพนักงาน										
	- คณะกรรมการ	คน	11	2	10	7	13	2	11	2	
	- พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับ 9 ขึ้นไป)	คน	72	41	88	47	93	52	99	52	
	- พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับ 7 - 8)	คน	366	323	531	492	517	502	530	516	
	- พนักงานระดับปฏิบัติการ (ตั้งแต่ระดับ 6 ลงมา)	คน	2,394	1,292	2,966	1,548	3,085	1,800	2,613	1,443	
G4-LA1	การจ้างงานใหม่ (พนักงาน)										
	รวม	คน	163	85	82	34	329	203	250	169	
	แยกตามอายุ										
	- น้อยกว่า 30 ปี	คน		172		199		317		316	
	- 30 - 50 ปี	คน		76		60		214		103	
	- มากกว่า 50 ปี	คน		-		-		1		-	
	อัตราการจ้างงานใหม่	% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด		5.53%		5.54%		10.71%		8%	
	การจ้างงานใหม่ (ลูกจ้างชั่วคราว)										
	รวม	คน	162	142	-	4	175	210	485	144	
	แยกตามอายุ										
	- น้อยกว่า 30 ปี	คน		279		4		322		582	
	- 30 - 50 ปี	คน		25		-		63		47	
	- มากกว่า 50 ปี	คน		-		-		-		-	
	อัตราการจ้างงานใหม่	% ของจำนวนลูกจ้างทั้งหมด		37.30%		0.39%		35.85%		40.40%	
	การลาออก (พนักงาน)										
รวม	คน	46	18	82	34	84	44	91	48		
แยกตามอายุ											
- น้อยกว่า 30 ปี	คน		4		10		8		8		
- 30 - 50 ปี	คน		19		24		23		16		

GRI	พนักงาน	หน่วย	2556		2557		2558		2559		
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
G4-LA1	- มากกว่า 50 ปี	คน	41		82		97		115		
	อัตราการลาออก	% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด	1.43%		2.48%		2.58%		2.66%		
	การลาออก (ลูกจ้างชั่วคราว)										
	รวม	คน	83	40	64	41	186	52	218	76	
	แยกตามอายุ										
	- น้อยกว่า 30 ปี	คน	83		78		112		113		
	- 30 - 50 ปี	คน	40		27		126		42		
	- มากกว่า 50 ปี	คน	-		-		-		-		
อัตราการลาออก	% ของจำนวนลูกจ้างชั่วคราวทั้งหมด	15.09%		10.37%		22.16%		18.88%			
G4-LA3	การลาภิจเพื่อเลี้ยงดูบุตร										
	จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลาภิจเพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	2,832	1,656	3,593	2,093	3,685	2,344	3,242	2,011	
	จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาภิจเพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	-	6	-	6	-	5	-	2	
	จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะเวลาการลาภิจเพื่อเลี้ยงดูบุตรและยังทำงานต่อหลังจากนั้นไปอีก 1 ปี	คน	-	6	-	6	-	5	-	2	
	อัตราการกลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากระยะเวลาการลาภิจเพื่อเลี้ยงดูบุตรสิ้นสุดลงแล้ว	%	-	100%	-	100%	-	100%	-	100%	
G4-LA9	การฝึกอบรม										
	จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย	ชม./คน/ปี	31.32	20.47	37.58	24.56	45.09	29.42	47.30	30.42	
	แยกตามระดับพนักงาน										
	- พนักงานระดับบริหาร (ตั้งแต่ระดับ 9 ขึ้นไป)	ชม./คน/ปี	15		18		22.58		23.50		
	- พนักงานระดับปฏิบัติการ (ไม่เกินระดับ 8)	ชม./คน/ปี	28		34		39.51		41.48		
	แยกตามอายุ										
	- ไม่เกิน 29 ปี	ชม./คน/ปี	23.13		27.76		32.12		33.18		
- 30 - 44 ปี	ชม./คน/ปี	31.22		37.46		44.13		46.45			
- 45 - 60 ปี	ชม./คน/ปี	25.09		30.11		36.06		38.27			

อาชีพอนามัยและความปลอดภัย

GRI	อาชีพอนามัยและความปลอดภัย	หน่วย	2556	2557	2558	2559
G4-LA6	อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR)					
	- พนักงาน	คน/ พนักงาน ทั้งหมด	0.17%	0.05%	0.01%	0.03%
	การเสียชีวิตจากการปฏิบัติงาน					
	- พนักงาน	คน	-	-	-	-
	- ผู้รับเหมา	คน	-	-	-	-

สิ่งแวดล้อม

GRI		หน่วย	2556	2557	2558	2559
G4-EN3	ปริมาณการใช้ไฟฟ้า	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	247,129.21	240,428.79	250,784.81	_*
G4-EN8	ปริมาณน้ำที่ใช้	ลูกบาศก์เมตร	2,817,562.00**	8,221,440.00	7,970,712.80	8,591,130.00
G4-EN10	ปริมาณน้ำที่เข้าสู่การบำบัด	ลูกบาศก์เมตร	1,243,530.00	3,734,307.20	4,272,011.73	4,516,238.00
G4-EN23	ปริมาณสิ่งปฏิกูล	กิโลกรัม	24,053,550.50	25,736,020.50	29,083,449.00	26,445,362.00

หมายเหตุ * ข้อมูลอยู่ระหว่างการสอบทาน
 ** ไม่รวมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ปิงบประมาณ 2555 - 2558

GRI		หน่วย	2555	2556	2557	2558
G4-EN15	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทางตรง (Scope 1)	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์ เทียบเท่า	1,951,755.00***	2,450,606.00	2,596,442.00	2,506,271.00
G4-EN16	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทางอ้อม (Scope 2)	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์ เทียบเท่า	86,487,576.00***	138,738,735.00	139,875,779.00	145,913,175.00

หมายเหตุ *** ข้อมูลเฉพาะท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ปีงบประมาณ 2555 - 2558 แยกตามท่าอากาศยาน

GRI	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	หน่วย	2555	2556	2557	2558	เปลี่ยนแปลง
G4-EN15	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (Scope 1)						
	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ						
	รวม	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1,951,755	1,878,871	1,863,742	1,782,821	-4.34%
	- ต่อเที่ยวบิน	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	6.212	6.313	6.436	5.623	-12.63%
	- ต่อผู้โดยสาร	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	0.037	0.037	0.040	0.034	-15.00%
	ท่าอากาศยานดอนเมือง						
	รวม	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	375,623	422,619	375,682	-11.11%
	- ต่อเที่ยวบิน	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	2.61	2.45	1.68	-31.43%
	- ต่อผู้โดยสาร	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	0.023	0.020	0.012	-40.00%
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่						
	รวม	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	106,966	110,751	120,813	9.09%
	- ต่อเที่ยวบิน	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	2.467	2.104	1.892	-10.08%
	- ต่อผู้โดยสาร	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	0.020	0.017	0.014	-17.65%
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่						
	รวม	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	74,546	84,804	94,993	12.01%
	- ต่อเที่ยวบิน	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	4.247	3.800	3.860	1.58%
	- ต่อผู้โดยสาร	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	0.029	0.027	0.026	-3.70%
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย						
	รวม	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	14,600	114,526	131,962	15.22%
	- ต่อเที่ยวบิน	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	15.96	10.43	9.85	-5.56%
	- ต่อผู้โดยสาร	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	0.105	0.083	0.076	-8.43%

GRI	การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	หน่วย	2555	2556	2557	2558	เปลี่ยนแปลง
G4-EN16	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (Scope 2)						
	ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ						
	รวม	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	86,487,576	83,214,282	82,082,947	86,492,325	5.37%
	- ต่อเที่ยวบิน	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	275.264	279.603	283.467	272.790	-3.77%
	- ต่อผู้โดยสาร	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1.632	1.620	1.768	1.635	-7.52%
	ท่าอากาศยานดอนเมือง						
	รวม	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	42,154,483	43,850,293	44,834,563	2.24%
	- ต่อเที่ยวบิน	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	292.52	253.94	200.09	-21.21%
	- ต่อผู้โดยสาร	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	2.56	2.04	1.48	-27.45%
	ท่าอากาศยานเชียงใหม่						
	รวม	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	8,348,089	8,672,531	8,837,051	1.90%
	- ต่อเที่ยวบิน	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	192.503	164.745	138.418	-15.98%
	- ต่อผู้โดยสาร	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	1.528	1.308	1.056	-19.27%
	ท่าอากาศยานหาดใหญ่						
	รวม	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	2,838,555	2,993,025	3,301,799	10.32%
	- ต่อเที่ยวบิน	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	161.732	134.102	134.181	0.06%
	- ต่อผู้โดยสาร	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	1.112	0.951	0.907	-4.63%
	ท่าอากาศยานแม่ฟ้าหลวง เชียงราย						
	รวม	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	2,183,326	2,276,983	2,447,437	7.49%
	- ต่อเที่ยวบิน	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	304.04	207.28	182.62	-11.90%
	- ต่อผู้โดยสาร	กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	-	2.00	1.65	1.40	-15.15%

GENERAL STANDARD DISCLOSURES

General Standard Disclosures		Description	Page/Link/Comment
Strategy and Analysis	G4-1	Message from the Chairman, Message from the President	SR 10-13, AR 12
	G4-2	Key Impacts, Risks, and Opportunities	SR 28-35, AR 28-29
Organizational Profile	G4-3	Name of the organization	SR 20, AR 11
	G4-4	Primary brands, products, and services	SR 14-15, AR 31-32
	G4-5	Location of organization's headquarters	SR 20, AR 35
	G4-6	Countries of operation	SR 15
	G4-7	Nature of ownership and legal form	SR 15, AR 36
	G4-8	Markets served	SR 15
	G4-9	Scale of the reporting organization	SR 17
	G4-10	Total workforce by type	SR 130
	G4-11	Percentage of total employees covered by collective bargaining agreements	All AOT employees have a right to participate a collective bargaining agreements
	G4-12	Describe the organization's supply chain	SR 36-37, AR 31
	G4-13	Significant changes during reporting period regarding the organization's size structure, ownership, or supply chain	No significant changes regarding the organization's size structure, ownership, or supply chain in 2016
	G4-14	Report whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization	SR 12, 112-113
	G4-15	List externally developed economic, environmental and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or endorses	SR 12, 22, 69-70, 112
	G4-16	List memberships of associations and national or international advocacy organizations in which the organization is part	SR 27
Identified Material Aspects and Boundaries	G4-17	List all entities included in the organization's consolidated financial statements or equivalent documents, and whether any entity is not covered by the report	SR 15, AR 31
	G4-18	Explain the process for defining report content and the Aspect Boundaries, and how the organization implements the Reporting Principles for Defining Report Content	SR 17-20
	G4-19	List all the material Aspects identified in the process for defining report content	SR 19
	G4-20	Report the Aspect Boundary within the organization for each material Aspect	SR 20
	G4-21	Report the Aspect Boundary outside the organization for each material Aspect	SR 20
	G4-22	Report the effect of any restatements of information provided in previous reports, and the reasons for such restatements	No significant changes from previous reporting periods
	G4-23	Report significant changes from previous reporting periods in the Scope and Aspect Boundaries	No significant changes from previous reporting periods

General Standard Disclosures		Description	Page/Link/Comment
Stakeholder Engagement	G4-24	List of stakeholder groups engaged by the organization	SR 21
	G4-25	Basis for identification and selection of stakeholders	SR 22-25
	G4-26	Organization's approach to stakeholder engagement	SR 22-25
	G4-27	Key topics and concerns raised through stakeholder engagement, and how the organization has responded	SR 22-25
Report Profile	G4-28	Reporting period	SR 17
	G4-29	Date of the most recent previous report	SR 17
	G4-30	Reporting cycle	SR 17
	G4-31	Contact point for the report	SR 20
	G4-32	GRI Content Index for "in accordance" option the organization has chosen	SR 17
	G4-33	Report the organization's policy and current practice regarding external assurance for the report	No external assurance for the report in 2016
Governance	G4-34	Governance structure of the organization	SR 62, AR 39
	G4-35	Process for delegating authority for economic, environmental, and social topics	SR 62
	G4-36	Appointment of an executive-level position or positions with responsibility for economic, environmental and social topics	SR 62
	G4-38	Composition of the highest governance body and its committees	SR 62
	G4-39	Report whether the Chair of the highest governance body is also an executive officer	SR 62
	G4-40	Nomination and selection processes for the highest governance body and its committees	AR 100-101
	G4-45	Role of the highest governance body in identifying and managing economic, environmental, social impacts, risks and opportunities	SR 67
	G4-46	Role of highest governance body in reviewing the effectiveness of the organization's risk management processes for economic, environmental, and social topics	SR 67
	G4-47	Frequency of the highest governance body reviewing economic, environmental, social impacts, risks and opportunities	SR 67
	G4-48	Highest committee or position that formally reviews and approves the organization's sustainability report and ensures all material Aspects are covered	SR 67
Ethics and Integrity	G4-56	Organization's values, principles, standards and norms of behavior	SR 14
	G4-58	Internal and external mechanisms for reporting concerns about unethical or unlawful behavior, and matters related to organizational integrity	SR 65

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES AND UN SDGs

Specific Standard Disclosures		Description	Page/Link/Comment	SDGs
CATEGORY: ECONOMIC				
Economic Performance	G4-DMA	Disclosure on Management Approach	SR 41-46	-
	G4-EC1	Direct economic value generated and distributed	SR 27	-
Market Presence	G4-AO1	Total number of passengers annually	SR 27,127	-
	G4-AO2	Total annual number of aircraft movements	SR 27,128	-
	G4-AO3	Total amount of cargo tonnage	SR 27,129	-
Indirect Economic Impacts	G4-DMA	Disclosure on Management Approach	SR 103-108	Goal 11
	G4-EC7	Development and impact of infrastructure investments and services supported	SR 103-108	Goal 11
	G4-EC8	Significant indirect economic impacts	SR 103-108	Goal 11
CATEGORY: ENVIRONMENTAL				
Energy	G4-DMA	Disclosure on Management Approach	SR 114	Goal 13
	G4-EN3	Direct energy consumption	SR 132	Goal 13
Water	G4-DMA	Disclosure on Management Approach	SR 115	Goal 13
	G4-EN8	Total water withdrawal by source	SR 132	Goal 13
	G4-EN10	Percentage and total volume of water recycled and reused	SR 132	Goal 13
	G4-AO4	Quality of storm water by applicable regulatory standards	www.airportthai.co.th	-
Emissions	G4-DMA	Disclosure on Management Approach	SR 112	Goal 13
	G4-EN15	Direct greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 1)	SR 132-133	Goal 13
	G4-EN16	Energy indirect greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 2)	SR 132, 134	Goal 13
	G4-AO5	Ambient air quality	www.airportthai.co.th	Goal 13
Effluents and Waste	G4-DMA	Disclosure on Management Approach	SR 115	-
	G4-EN22	Total water discharge by quality and destination	www.airportthai.co.th	-
	G4-EN23	Total weight of waste by type and disposal method	SR 115, 132	-
Noise	G4-DMA	Disclosure on Management Approach	SR 109-110	-
	G4-AO7	Number and percentage change of people residing in areas affected by noise	SR 110	-
CATEGORY: SOCIAL				
Employment	G4-DMA	Disclosure on Management Approach	SR 85-89	Goal 8
	G4-LA1	Total number and rates of new employee hires and employee turnover	SR 130-131	
	G4-LA2	Benefits provided to full-time employees	SR 88-92	
	G4-LA3	Return to work and retention rates after parental leave	SR 131	

Specific Standard Disclosures		Description	Page/Link/Comment	SDGs
Occupational Health and Safety	G4-DMA	Disclosure on Management Approach	SR 93-99	-
	G4-LA6	Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, absenteeism, and total number of work-related fatalities	SR 99, 132	
Training and Education	G4-DMA	Disclosure on Management Approach	SR 90-92, 96	Goal 8
	G4-LA9	Average hours of training per year per employee	SR 90, 131	
	G4-LA10	Programs for skills management and lifelong learning	SR 90-92, 96	
Diversity and Equal Opportunity	G4-DMA	Disclosure on Management Approach	SR 92	Goal 8
	G4-LA12	Composition of governance bodies and breakdown of employees per employee category	SR 130	
SUB-CATEGORY: SOCIETY				
Local Communities	G4-DMA	Disclosure on Management Approach	SR 104-108	Goal 11
	G4-SO1	Percentage of operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	SR 109	
Anti-Corruption	G4-DMA	Disclosure on Management Approach	SR 63-66	Goal 8
	G4-SO4	Communication and training on anti-corruption policies and procedures	SR 64-65	
Grievance Mechanisms for Impacts on Society	G4-DMA	Disclosure on Management Approach	SR 65	-
SUB-CATEGORY: PRODUCT RESPONSIBILITY				
Customer Health and Safety	G4-DMA	Disclosure on Management Approach	SR 116-117	-
Product and Service Labelling	G4-DMA	Disclosure on Management Approach	SR 75-80	-
	G4-PR5	Results or key conclusions of customer satisfaction surveys	SR 78	-
Business Continuation and Emergency Preparedness	G4-DMA	Disclosure on Management Approach	SR 70, 118	-
Provision of Service or Facilities for Persons with special needs	G4-DMA	Disclosure on Management Approach	SR 111	-

SDGs	Chapter	Page
Goal 8	Going on to the destination with care	SR 82-100
Goal 9	Our strategy to the destination	SR 39-57
Goal 11	Going on to the destination with responsibility	SR 101-111
Goal 13	Going on to the destination with responsibility	SR 112-115
Goal 17	Our strategy to the destination	SR 48-52

แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่าน รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2559 บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท.

ข้อมูลจากแบบสำรวจความคิดเห็นนี้จะนำมาใช้ในการปรับปรุงเนื้อหา
และรูปแบบการเปิดเผยข้อมูลในรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2560 ของ ทอท. ต่อไป
ขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง และแสดงข้อคิดเห็นของท่านลงในช่องว่าง

1. เพศ

- ชาย female

2. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 ปริญญาโท
 สูงกว่าปริญญาโท

3. ท่านเป็นผู้อ่านในกลุ่มใด

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="radio"/> ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน | <input type="radio"/> ลูกค้า (ผู้โดยสาร/สายการบิน) | <input type="radio"/> ชุมชนรอบสถานประกอบการ |
| <input type="radio"/> พนักงาน | <input type="radio"/> คู่ค้า | <input type="radio"/> นักวิชาการ |
| <input type="radio"/> หน่วยงานราชการ | <input type="radio"/> สื่อมวลชน | <input type="radio"/> นักเรียน/นักศึกษา |
| <input type="radio"/> อื่นๆ กรุณาระบุ _____ | | |

4. ท่านได้รับรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ ทอท. จากช่องทางใด

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="radio"/> เว็บไซต์ของ ทอท. | <input type="radio"/> งานสัมมนา/บรรยาย/นิทรรศการ | <input type="radio"/> หน่วยงานภายใน ทอท. |
| <input type="radio"/> เว็บไซต์อื่นๆ | <input type="radio"/> งานประชุมสามัญผู้ถือหุ้น | <input type="radio"/> อื่นๆ กรุณาระบุ _____ |

5. ท่านอ่านรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ประจำปี 2559 เพื่อ

- รู้จัก ทอท.
 ประชกอบการตัดสินใจลงทุน
 การวิจัย/การศึกษา
 เตรียมจัดทำรายงานของตนเอง
 อื่นๆ กรุณาระบุ _____



6. ความสมบูรณ์และความน่าเชื่อถือของรายงานความยั่งยืน ปี 2559

- | | | | | |
|---|---------------------------|-------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| - ท่านเข้าใจประเด็นด้านความยั่งยืนของ ทอท.เพียงใด | <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> ปานกลาง | <input type="radio"/> น้อย | <input type="radio"/> ปรับปรุง |
| - ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนสอดคล้องตามกลยุทธ์ความยั่งยืนของ ทอท.เพียงใด | <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> ปานกลาง | <input type="radio"/> น้อย | <input type="radio"/> ปรับปรุง |
| - เนื้อหามีความเหมาะสมและน่าเชื่อถือเพียงใด | <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> ปานกลาง | <input type="radio"/> น้อย | <input type="radio"/> ปรับปรุง |
| - เนื้อหาตรงกับสิ่งที่ท่านต้องการทราบเพียงใด | <input type="radio"/> มาก | <input type="radio"/> ปานกลาง | <input type="radio"/> น้อย | <input type="radio"/> ปรับปรุง |

7. ท่านสนใจประเด็นด้านความยั่งยืนของ ทอท.เรื่องใดบ้าง

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="radio"/> การพัฒนาเพื่อรองรับการขยายตัวของอุตสาหกรรมการบิน | <input type="radio"/> การเข้าถึงบริการของท่าอากาศยาน | <input type="radio"/> การสร้างพันธมิตรกับคู่ค้าทางธุรกิจ |
| <input type="radio"/> การสรรสร้างนวัตกรรมเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน | <input type="radio"/> การดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาล | <input type="radio"/> การปฏิบัติตามจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจและการเคารพหลักสิทธิมนุษยชน |
| <input type="radio"/> การบริหารจัดการความเสี่ยง | <input type="radio"/> การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ | <input type="radio"/> การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน |
| <input type="radio"/> แรงงานสัมพันธ์และคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน | <input type="radio"/> การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ | <input type="radio"/> ความหลากหลายและการมีโอกาที่เท่าเทียมของพนักงาน |
| <input type="radio"/> การจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย | <input type="radio"/> การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและชุมชน | <input type="radio"/> การลดผลกระทบจากการดำเนินการธุรกิจท่าอากาศยานต่อชุมชนและสังคม |
| <input type="radio"/> การให้บริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม | <input type="radio"/> การจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืน | <input type="radio"/> ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย |
| <input type="radio"/> อื่นๆ กรุณาระบุ _____ | | |

8. ท่านคิดว่าเนื้อหาในรายงานครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืนของ ทอท.หรือไม่

- ครอบคลุม ไม่ครอบคลุม

หากท่านคิดว่าไม่ครอบคลุม โปรดระบุประเด็นที่ท่านคิดว่าควรเพิ่มเติม

9. กรุณาระบุข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงรายงานความยั่งยืนฉบับต่อไป

กรุณาส่งคืนที่

ฝ่ายกิจการเพื่อสังคมและกำกับดูแลกิจการ

บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

333 ถ.เชิดวุฒากาศ แขวงสีกัน เขตดอนเมือง

กรุงเทพฯ 10210





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

www.airportthai.co.th



"รายงานฉบับนี้พิมพ์ด้วยกระดาษที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และพิมพ์ด้วยหมึกพิมพ์ที่ผลิตจากฐานน้ำบนพืช"