

ส่วนที่ 1 การประกอบธุรกิจ

1. นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ

1.1 ความเป็นมาของบริษัทฯ

รัฐบาลไทยใน ปี 2503 ได้จัดตั้ง บริษัท การบินไทย จำกัด เพื่อให้ประเทศไทยมีสายการบินแห่งชาติที่ให้บริการในระดับสากล โดยการร่วมทุนระหว่างบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ซีเอสเอ็ม มีวัตถุประสงค์แรกเริ่ม เพื่อดำเนินธุรกิจการบินระหว่างประเทศ โดยบริษัทฯ ได้รับการสนับสนุนทางด้านการบริหาร และด้านเทคนิคจากสายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ซีเอสเอ็ม

เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2503 บริษัทฯ ได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด ด้วยทุนจดทะเบียนแรกเริ่ม 2 ล้านบาท มีบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และสายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ซีเอสเอ็ม ถือหุ้นร้อยละ 30 ของทุนจดทะเบียน

การดำเนินการของบริษัทฯ ประสบผลสำเร็จด้วยดี หลังการก่อตั้ง ในวันที่ 30 มีนาคม 2502 สายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ซีเอสเอ็ม ได้โอนหุ้นที่มีอยู่ทั้งหมดให้แก่ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ทำให้การร่วมทุนสิ้นสุดลง และบริษัทฯ ได้ทำการเพิ่มทุนโดยมีกระทรวงการคลังเข้าเป็นผู้ถือหุ้น ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2531 รัฐบาลในสมัยนายกรัฐมนตรี ชวน หลีกภัย ได้รวมกิจการ การบินภายในประเทศที่บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ให้บริการ เข้ากับกิจการของบริษัทฯ ตามมติคณะรัฐมนตรีฝ่ายเศรษฐกิจ ส่งผลให้เงินทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นเป็น 2,230 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่

จากการขยายตัวของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ ได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2534 โดยได้แปลงกำไรสะสมให้เป็นทุนของบริษัทฯ ทำให้ทุนจดทะเบียนเพิ่มขึ้นเป็น 13,000 ล้านบาท และได้ทำการเพิ่มทุนใหม่อีกจำนวน 1,000 ล้านบาทในปี 2535 และ 3,000 ล้านบาท ในปี 2546 และ 4,838,709,670 บาท ในปี 2553

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียน 26,989,009,500 บาท มีทุนชำระแล้ว 21,827,719,170 บาท มีกระทรวงการคลังและธนาคารออมสินถือหุ้นคิดเป็นร้อยละ 53.16 ส่วนที่เหลือร้อยละ 46.84 ถือหุ้นโดยประชาชนทั่วไปทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งรวมถึงพนักงานของบริษัทฯ

จากบริบทแรกในการสร้างธุรกิจการบินที่ได้สั่งสมประสบการณ์และกลยุทธ์ในการบริหารองค์กรจนสามารถเพิ่มทุน และสามารถจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ปัจจุบัน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นสายการบินแห่งชาติของประเทศไทย มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ประกอบธุรกิจการบริการขนส่งทางอากาศทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ณ สำนักงานใหญ่ที่กรุงเทพมหานคร โดยมีฐานปฏิบัติการบินที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เป็นศูนย์กลางของเครือข่ายการขนส่ง ประกอบด้วย การให้บริการขนส่งทางอากาศ ได้แก่ การขนส่งผู้โดยสาร และการขนส่งสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ และมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องคือ บริการคลังสินค้า บริการลูกค้าภาคพื้น บริการอุปกรณ์ภาคพื้น ครั้วการบิน และบริการซ่อมบำรุงอากาศยาน

เมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2556 บริษัทฯ ได้จัดตั้ง บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ด้วยทุนจดทะเบียน 1,800 ล้านบาท ชำระแล้วร้อยละ 44.44 เป็นเงิน 800 ล้านบาท โดยมีบริษัทฯ ถือหุ้นร้อยละ 100 สายการบินไทยสมายล์ ได้เริ่มดำเนินการบินตั้งแต่

วันที่ 10 เมษายน 2557 ด้วยรหัสสายการบิน WE โดยในระยะแรกให้บริการเฉพาะเส้นทางภายในประเทศ จำนวน 10 เส้นทาง ต่อมาเมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2557 สายการบินไทยสมายล์ ได้ขยายการให้บริการจากสนามบินสุวรรณภูมิไปยังสนามบินดอนเมือง และตั้งแต่วันที่ 25 ตุลาคม 2557 สายการบินไทยสมายล์ ได้เพิ่มการให้บริการในเส้นทางระหว่างประเทศ

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการดีเลิศด้วย “เสน่ห์ความเป็นไทย”

The First Choice Carrier with Touches of Thai

การบินไทย มุ่งมั่นที่จะเป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ด้วยการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ให้ความสำคัญและความผูกพันที่ยั่งยืนระหว่างบริษัทฯ กับลูกค้า โดยการสร้างประสบการณ์การเดินทางที่ราบรื่นและประทับใจด้วยเอกลักษณ์ความเป็นไทยให้แก่ลูกค้าทุกคนอย่างต่อเนื่อง ด้วยบริการที่ดีเลิศและสม่ำเสมอ (Consistency of Service Excellence) ในทุกจุดสัมผัสของการให้บริการ

พันธกิจ (Mission)

พันธกิจหลักของบริษัทฯ ประกอบด้วย พันธกิจต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคมดังนี้

- ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจรทั้งภายในและระหว่างประเทศ โดยมุ่งเน้นในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย ความสะดวกสบาย การบริการที่มีคุณภาพด้วยเอกลักษณ์ความเป็นไทย เพื่อสร้างความประทับใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
- มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนให้แก่องค์กรและสร้างผลตอบแทนจากการลงทุนที่สูงให้แก่ผู้ถือหุ้น
- สร้างความแข็งแกร่งในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตระหนักถึงการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า เสริมสร้างขีดความสามารถ ทักษะ และความรับผิดชอบ ตลอดจนเพิ่มพูนความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้พนักงาน ทำงานอย่างเต็มศักยภาพ
- ช่วยเหลือ ส่งเสริม และแสดงความรับผิดชอบต่อ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ

ทั้งนี้ ต้องดำเนินการภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล

คุณค่าหลัก (Core Values)

เพื่อให้บริษัทฯ สามารถเติบโตอย่างแข็งแกร่งและยั่งยืน และสามารถแข่งขันได้ในสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บริษัทฯ ส่งเสริมและยึดมั่นในคุณค่าหลักสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

- 1) มุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Customer Satisfaction)
- 2) มีประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุน (Cost Efficiency)
- 3) มีความคล่องตัวสูง (Dynamic)

กลยุทธ์

ในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2557 จากเศรษฐกิจโลกที่ฟื้นตัวขึ้นส่งผลให้มีความต้องการเดินทางทางอากาศเพิ่มขึ้น อุตสาหกรรมการบินมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกยังคงมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องจากสายการบินต้นทุนต่ำซึ่งมีการขยายฝูงบินและจำนวนเที่ยวบินเป็นจำนวนมาก รวมทั้งมีการจัดตั้งสายการบินต้นทุนต่ำใหม่ๆ

เพิ่มขึ้น ซึ่งล้วนมีเป้าหมายการบินเข้าสู่ประเทศไทย อันเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม โครงสร้างอุตสาหกรรมการบินที่เริ่มเปลี่ยนแปลงไปนี้ ทำให้เกิดการแข่งขันด้านราคาที่สูงขึ้น ประกอบกับการเปิดเสรีทางการบินอย่างเต็มรูปแบบของประเทศไทย ส่งผลให้สายการบินต่างๆ ทั้งในภูมิภาคเอเชียและภูมิภาคอื่น เช่น สายการบินจากตะวันออกกลางเพิ่มเที่ยวบินเข้าสู่ประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง

การแข่งขันที่รุนแรงดังกล่าวผสมผสานกับปัจจัยความไม่สงบทางการเมืองภายในประเทศในปี 2557 ได้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริษัทฯ ถึงแม้ความมั่นใจต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวจะดีขึ้นกว่าช่วงที่ผ่านมา แต่ยังไม่กลับเข้าสู่ภาวะปกติ แม้ว่าความไม่สงบทางการเมืองภายในประเทศได้คลี่คลายไปในทางที่ดีแล้วแต่จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าประเทศมีปริมาณต่ำกว่าช่วงเดียวกันของปีก่อน บริษัทฯ ตระหนักถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และได้ปรับกลยุทธ์สำหรับรองรับการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ โดยมุ่งพัฒนาให้ธุรกิจมีความเข้มแข็ง มีความสามารถในการแข่งขัน และสร้างผลกำไรต่อไปในอนาคตอย่างยั่งยืน ให้เป็นความภาคภูมิใจของประเทศและเป็นหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยต่อไป โดยมีแนวทางในการดำเนินการด้านต่างๆ อย่างไม่หยุดนิ่ง ดังนี้

1. ด้านการเงิน

บริษัทฯ ได้ระดมเงินทุนโดยการกู้ยืมจากกระทรวงการคลัง หรือสถาบันการเงินต่างๆ รวมทั้งการออกหุ้นกู้ อย่างเร่งด่วน ในปี 2557 เพื่อปรับสภาพคล่องทางการเงินให้อยู่ในระดับที่เพียงพอต่อการดำเนินงานในระยะสั้น รวมทั้งในระยะต่อไปที่จะต้องสร้างความแข็งแกร่งทางการเงิน โดยปรับปรุงแผนทางการเงิน ปรับโครงสร้างทางการเงินให้มีเสถียรภาพ มีสภาพคล่องทางการเงินที่ยืดหยุ่น สามารถดำเนินธุรกิจการบินภายใต้ความไม่แน่นอนของปัจจัยต่างๆ และสถานะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยพิจารณากำหนดสัดส่วนความเหมาะสมของการจัดหาเครื่องบินแบบเช่าซื้อ และแบบเช่าดำเนินงาน ดำเนินการปลดระวางเครื่องบินเก่าที่ด้อยประสิทธิภาพ จำหน่ายสินทรัพย์ที่หมดความจำเป็นในการใช้งาน รวมถึงจัดระบบบริหารความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน

2. ด้านการดำเนินงาน

บริษัทฯ ได้ดำเนินการในด้านการรักษาและเพิ่มคุณภาพรายได้ โดยการบริหารเครือข่ายเส้นทางบินและฝูงบิน โดยจัดเครื่องบินให้เหมาะสมในแต่ละเส้นทางบิน ปรับกำลังการผลิตให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับปริมาณการโดยสาร เพิ่มอัตราการใช้งานเครื่องบินให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ปลดระวางเครื่องบินที่ประสิทธิภาพต่ำและมีต้นทุนสูง และใช้เครื่องบินรุ่นใหม่ในเส้นทางบินพิสัยไกลและเส้นทางบินที่ทำกำไรได้สูง บริษัทฯ ได้เร่งแก้ไขปัญหาด้านระบบ Call Center และการขายผ่าน Internet ให้ผู้ให้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น มีแผนการตลาด และส่งเสริมการขาย เพื่อเพิ่มยอดขายทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งเพิ่มเที่ยวบิน โดยขยายบริการของสายการบินไทยสมายล์ให้ทำการบินที่สนามบินดอนเมือง เพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้โดยสาร นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์และทัศนคติที่ดีกับบริษัทฯ ส่วนการบริหารต้นทุนนั้น บริษัทฯ ได้ปรับลดค่าใช้จ่าย และการลงทุนที่ไม่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการปรับลดขั้นตอน กระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยยังยึดมั่นความปลอดภัยและความพึงพอใจของลูกค้าในด้านบริการเป็นสำคัญ

3. ด้านการบริหารจัดการ

บริษัทฯ มีการปรับโครงสร้างธุรกิจ โดยจัดทำกลยุทธ์กลุ่มธุรกิจองค์กร (Corporate Portfolio Strategy) เพื่อสร้างกลุ่มธุรกิจของบริษัทฯ ให้มีความแข็งแกร่ง เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่มธุรกิจสายการบิน และธุรกิจอื่นๆ ให้มีผลกำไรอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งหวังให้การบริหารจัดการกลุ่มธุรกิจสายการบิน และหน่วยธุรกิจเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจสามารถขยายตัวไปในธุรกิจที่มีศักยภาพ รวมถึงดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ทันสมัย และตอบสนองต่อการ

ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการพัฒนากระบวนการบริหาร เพื่อช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจ วางแผนการดำเนินงาน ธุรกิจให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีระบบแจ้งเตือนปัญหา หรือผลกระทบทางธุรกิจล่วงหน้าให้ฝ่ายบริหารทราบ (Monitoring Report) เพื่อลดและป้องกันความเสี่ยงจากสถานการณ์ต่างๆ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังสร้างความเข้าใจ และความร่วมมือของพนักงาน ในการเสริมสร้างวัฒนธรรมและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานแบบมุ่งเน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วม

4. ด้านบุคลากร

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อน สร้างผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ กำหนดโอกาสการเจริญเติบโตและความสำเร็จขององค์กร บริษัทฯ ได้ทบทวนการจัดโครงสร้างองค์กร และวางแผนอัตรากำลัง เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด กำหนดมาตรฐานตัวชี้วัดให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน มีการประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพ ติดตามและนำไปสู่การปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนดอย่างจริงจัง บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยจัดทำแผนการพัฒนาตามความสามารถที่ต้องการสำหรับผู้บริหาร พนักงานผู้มีศักยภาพสูง และพนักงานทั่วไปอย่างชัดเจน รวมถึงส่งเสริมสนับสนุน ให้เกิดระบบธรรมชาติ สร้างความเชื่อมั่นของพนักงานต่อหลักธรรมาภิบาลในการทำงานและการบริหารงาน เพื่อนำมาซึ่งความแข็งแกร่งในวัฒนธรรมองค์กร และส่งผลถึงประสิทธิภาพประสิทธิผลที่สูงขึ้นของพนักงาน

5. ด้านความร่วมมือกับภาครัฐ

นอกจากพันธกิจหลักในการให้บริการด้านการขนส่งทางอากาศแล้ว การบินไทยซึ่งเป็นสายการบินแห่งชาติยังมีภารกิจสนับสนุนทั้งภาครัฐ และประเทศชาติ บริษัทฯ ได้ส่งเสริมความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงาน เช่น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กรมการบินพลเรือน เพื่อให้เกิดการทำงานที่สอดคล้องร่วมมือกันในการพัฒนาศักยภาพของสายการบินแห่งชาติ และภาพรวมของประเทศ

บริษัทฯ มีโครงการความร่วมมือกับ ทอท. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเป็นศูนย์กลางการบิน การท่องเที่ยว การขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พัฒนาปรับปรุงการบริหารจัดการท่าอากาศยาน ผู้โดยสาร กระเป๋าสัมภาระ และสินค้า ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย รวมถึงการเชื่อมต่อเที่ยวบิน และการจราจรสู่เมือง

1.2 การเปลี่ยนแปลงลักษณะการประกอบธุรกิจของปีที่ผ่านมา

ในปี 2557 บริษัทฯ มีการเปลี่ยนแปลงลักษณะการประกอบธุรกิจ ดังนี้

- การปรับแผนยุทธศาสตร์และการปฏิรูปองค์กร

ในปี 2557 บริษัทฯ มีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจากได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งความไม่สงบทางการเมืองในหลายประเทศ การฟื้นตัวของสภาวะเศรษฐกิจทั่วโลกที่ยังคงอ่อนแอ และการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงในภูมิภาคเอเชียเนื่องจากการขยายตัวของสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินจากตะวันออกกลาง อีกทั้งปริมาณการสั่งซื้อเครื่องบินของสายการบินต่างๆ ที่ให้บริการในภูมิภาคนี้ที่เพิ่มขึ้นอย่างมากใน 2-3 ปี ข้างหน้า ทำให้คาดการณ์ได้ว่า จะมีปริมาณการผลิตมากกว่าปริมาณความต้องการในการเดินทางอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลให้การแข่งขันมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงขึ้นอีก

ในครึ่งปีหลังของ ปี 2557 บริษัทฯ ได้เริ่มดำเนินการแก้ไขปัญหาระงับตามแผนการแก้ไขปัญหาระยะสั้น และได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีคณะกรรมการกำกับยุทธศาสตร์และการปฏิรูปบริษัทฯ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัทฯ เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2557 กำกับดูแลการแก้ไขปัญหาของบริษัทฯ อย่างใกล้ชิด และเพื่อให้บริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ในระยะยาว และมีความพร้อมที่จะแข่งขันในทุกสภาวะได้อย่างทันที่ทันที่ ส่งผลให้บริษัทฯ เติบโตได้อย่าง

ยั่งยืน คณะกรรมการกำกับยุทธศาสตร์และการปฏิรูปบริษัท และฝ่ายบริหารจึงได้ร่วมกันจัดทำแผนปฏิรูปบริษัท ขึ้น และได้นำเสนอให้คณะกรรมการบริษัท ให้ความเห็นชอบเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2557 ก่อนนำเสนอ คณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (คนร.) พิจารณา ซึ่ง คนร. ได้อนุมัติให้บริษัท ดำเนินการตามแผนแล้วเมื่อวันที่ 26 มกราคม 2558 ทั้งนี้ การปฏิรูปบริษัท จะไม่ทำให้คุณภาพการให้บริการและมาตรฐานความปลอดภัยลดลงแต่อย่างใด

ขั้นตอนการปฏิรูปบริษัท ที่จะดำเนินการระหว่าง ปี 2558-2559 โดยสรุป มีดังนี้

ขั้นที่ 1 หยุดการขาดทุน (Stop the Bleeding)

โดยระบุเส้นทางบินที่ผลการดำเนินการขาดทุนอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลานาน ปรับลดเที่ยวบินที่ขาดทุน หรือเปลี่ยนขนาดเครื่องบิน ส่วนเส้นทางที่มีกำไรอยู่แล้วจะเร่งสร้างศักยภาพในการทำกำไรเพิ่มขึ้นอีก รวมถึงการเร่งสร้างรายได้เพิ่ม

ขั้นที่ 2 สร้างความแข็งแกร่งในการแข่งขัน (Strength Building)

โดยทบทวนกลยุทธ์และกำหนดจุดยืนของธุรกิจให้ชัดเจน ปรับปรุงประสิทธิภาพในการหารายได้ และบริหารต้นทุนให้ลดลงเพื่อสามารถแข่งขันได้ รวมทั้งดูแลอย่างต่อเนื่อง

ขั้นที่ 3 เติบโตอย่างมีกำไรในระยะยาว (Sustainable Growth)

โดยจะขยายธุรกิจเมื่อบริษัท ประสบความสำเร็จในการสร้างความแข็งแกร่งตามการปฏิรูปในขั้นตอนที่ 2 และกลับมาทำกำไรได้อย่างยั่งยืน โดยใช้จุดแข็งขององค์กรเป็นหลักในการเติบโต

บริษัท ได้กำหนดแผนกลยุทธ์สำหรับดำเนินการในระหว่าง ปี 2558-2559 ไว้ทั้งหมด 6 กลยุทธ์ ได้แก่

1. กลยุทธ์การปรับปรุงเครือข่ายเส้นทางบิน (Network Strategy) เพื่อหยุดการขาดทุนในเส้นทางที่ไม่มีศักยภาพ และสร้างผลกำไรที่ยั่งยืนในเส้นทางที่บริษัท มีความได้เปรียบในการแข่งขัน
2. กลยุทธ์การปรับปรุงฝูงบิน (Fleet Strategy) เพื่อให้ฝูงบินมีจำนวนประเภทและแบบของเครื่องบินลดลง เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติการ และต้นทุนในการปฏิบัติการลดลง
3. กลยุทธ์การพาณิชย์ (Commercial Strategy) เพิ่มประสิทธิภาพในการหารายได้ทุกช่องทางการจัดจำหน่ายและทุกกลุ่มลูกค้า
4. กลยุทธ์การปรับปรุงการปฏิบัติการและต้นทุน (Operation and Cost Strategy) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการ และคุณภาพของการบริการ รวมถึงมีต้นทุนในการดำเนินการลดลงในทุกหน่วยงานและสามารถแข่งขันได้
5. กลยุทธ์การปรับปรุงโครงสร้างองค์กร (Organization Strategy) เพื่อให้องค์กรมีขนาดที่เหมาะสม มีโครงสร้างที่ไม่ซับซ้อน และบุคลากรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยการกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน และผลตอบแทนที่เชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของบริษัท
6. กลยุทธ์การจัดการกลุ่มธุรกิจของบริษัท (Portfolio Strategy) เพื่อให้กลุ่มธุรกิจดำเนินการได้สอดคล้อง และสนับสนุนธุรกิจหลักมากขึ้น

โดยกำหนดแผนการดำเนินการหลักเพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ทั้ง 6 กลยุทธ์ขึ้นทั้งสิ้น 18 แผน และเพื่อให้การดำเนินการของแผนทั้ง 18 แผน เป็นไปอย่างจริงจัง คณะกรรมการบริษัท จึงได้กำหนดแนวทางในการบริหารการปฏิรูปบริษัท โดยกำหนดขอบเขตและเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนกำหนดผู้รับผิดชอบโดยตรงทุกแผนงาน มีบุคลากรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมดำเนินการ และมีกระบวนการในการติดตามผลและแก้ปัญหาอย่างใกล้ชิด จากการปฏิรูปในครั้งนี้ บริษัท คาดหวังที่จะกลับมาเป็นสายการบินแห่งชาติที่มีบริการระดับโลก สามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน และกลับมาเป็นความภาคภูมิใจของคนไทยอีกครั้ง

- **การพัฒนาผลิตภัณฑ์**

ระหว่างปี 2557 จากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป บริษัทฯ เพิ่มความสำคัญในการพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง โดยยึดหลักความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์และ ให้มีความสามารถในการแข่งขัน โดยมีความทันสมัยและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งการพัฒนาผลิตภัณฑ์ในปี 2557 มีรายละเอียดดังนี้

- 1) **การตกแต่งภายในเครื่องบิน**

บริษัทฯ มีการเปลี่ยนรูปแบบการตกแต่งภายใน โดยเริ่มจากเครื่องบิน โบอิง 747-400 (ลำที่ 13-18) โบอิง 777-300 ER , โบอิง 787-8 , แอร์บัส A320 ให้เป็นแบบไทยร่วมสมัย (Thai Contemporary) โดยเน้นถึงพื้นที่ใช้สอยที่เพิ่มมากขึ้น มีความทันสมัยและยังคงเอกลักษณ์ของความเป็นไทย

- 2) **การพัฒนาระบบสาระบันเทิง**

บริษัทฯ ได้ปรับปรุงระบบสาระบันเทิงทั้งด้านภาพและเสียงบนเครื่องบินในเส้นทางบินระหว่างประเทศทุกลำให้มีคุณภาพสูง ทันสมัยโดยมีจอภาพส่วนตัวในทุกชั้นโดยสาร ระบบภาพยนตร์ เพลงและเกมส์ สามารถเลือกชมได้ (On-demand) โดยเฉพาะเครื่องบินแบบ โบอิง 787-8 ได้มีการพัฒนาระบบสาระบันเทิงรุ่นใหม่ล่าสุด ที่ให้ความทันสมัยและตอบสนองได้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม

- 3) **การพัฒนาระบบสื่อสารบนเครื่องบิน**

บริษัทฯ ได้เริ่มให้บริการอินเทอร์เน็ตบนเครื่องบิน (Thai Sky Connect) บนเครื่องบินแบบ แอร์บัส A380 จำนวน 6 ลำ และ แอร์บัส A330 จำนวน 7 ลำ ในเส้นทางบินระหว่างประเทศ ตั้งแต่วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2557 เพื่อเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้โดยสารบนเครื่องบินและภาคพื้นดิน โดยอยู่ในมาตรฐานของความปลอดภัยขั้นสูงสุด

- **การพัฒนาระบบบริหารงานทรัพยากรบุคคล (SAP-HCM)**

ในปี 2557 บริษัทฯ ได้นำโครงการ SAP-HCM มาใช้เพื่อพัฒนาระบบงานบริหารทรัพยากรบุคคลที่เดิมมีอยู่หลากหลายระบบ มาเป็นการใช้ระบบ SAP-HCM ระบบเดียว ซึ่งมีลักษณะการทำงานในลักษณะ One Single Platform โดยระบบที่นำมาใช้นี้ จะครอบคลุมกระบวนการทำงานด้านทรัพยากรบุคคลทั้งหมด ทั้งด้านการพัฒนาองค์กร การบริหารทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาบุคลากร ระบบนี้ จะเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับผู้บริหารในการวิเคราะห์และตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ผู้ใช้งานและผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลผ่านระบบเดียวกันแบบ Real Time ได้อย่างรวดเร็วและเชื่อมโยงกันได้อย่างถูกต้อง สามารถนำข้อมูลไปใช้ต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเรียกดูและตรวจสอบข้อมูลได้ ตลอดจนการใช้ระบบนี้จะช่วยให้ขั้นตอนการทำงานกระชับขึ้น อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

- **การเปิดเส้นทางบินใหม่**

เนื่องจากเส้นทางบินในภูมิภาคเอเชียมีปริมาณผู้โดยสารหนาแน่น มีการเจริญเติบโตที่ดี ในขณะเดียวกัน ก็เป็นเส้นทางที่มีการแข่งขันสูงและทวีความรุนแรงมากขึ้น ในปี 2557 บริษัทฯ ได้ใช้โอกาสที่ปริมาณผู้โดยสารเพิ่มขึ้นปีนี้ กลับมาทำการบินในเส้นทาง ในภูมิภาคเอเชียในช่วงฤดูการท่องเที่ยว ดังนี้

- เส้นทางสายตะวันตก บริษัทฯ กลับมาทำการบินในเส้นทาง ไป-กลับ : กรุงเทพฯ - มัณฑะเลย์ จำนวน 4 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 26 ตุลาคม 2557

- เส้นทางสายอินโดจีน บริษัทฯ กลับมาทำการบินในเส้นทาง ไป-กลับ : กรุงเทพฯ - หลวงพระบาง จำนวน 4 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2557
(บริษัทฯ ได้ทำการบินในเส้นทางทั้งสองมาก่อน และได้หยุดทำการบินไปเมื่อวันที่ 17 เมษายน 2557 และวันที่ 28 มีนาคม 2557 ตามลำดับ)

- **การรับเครื่องบินโบอิง 787 (Dreamliner)**

ในปี 2557 บริษัทฯ ได้รับมอบเครื่องบินแบบโบอิง 787-8 จำนวน 4 ลำ ในเดือน กรกฎาคม กันยายน ตุลาคม และ ธันวาคม โดยเครื่องบินชนิดนี้มีองค์ประกอบหลักที่สำคัญเป็น Composite Material ทำให้มีน้ำหนักเบา ผสมกับเทคโนโลยีเครื่องยนต์รุ่นใหม่ ทำให้มีอัตราการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงลดลงถึงประมาณร้อยละ 15-25 นอกจากนั้นวัสดุ Composite Material ยังไม่เป็นสนิม ทำให้รอบเวลาการซ่อมบำรุงใหญ่ยาวขึ้น ทำให้ค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงลดลง รวมทั้งอายุการใช้งานของเครื่องบินยาวนานขึ้นด้วย เครื่องบินชนิดนี้มีพิสัยการบินที่ครอบคลุมทั้งระยะใกล้และระยะไกล สามารถบินตรงได้ถึงทุกจุดหมายในภูมิภาคยุโรป จึงถือได้ว่าเครื่องบินชนิดนี้เป็นนวัตกรรมใหม่ (New Generation Aircraft) ในแวดวงการบิน

บริษัทฯ ได้จัดฝูงที่นั่งสำหรับเครื่องบินนี้เป็นแบบ ชั้นธุรกิจ จำนวน 24 ที่นั่ง และ ชั้นประหยัด จำนวน 240 ที่นั่ง รวมทั้งสิ้น 264 ที่นั่ง โดยที่นั่งชั้นธุรกิจจะเป็นแบบนอนราบ 180 องศา เพื่อมอบความสะดวกสบายสูงสุดให้กับผู้โดยสาร ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้นำเครื่องบินนี้ไปให้บริการในเส้นทางสู่เมืองต่างๆ ได้แก่ นาริตะ นาโงยา ฟูกูโอกะ เพิร์ธ ไซ่ง่อน และฮานอย

- **การปรับเที่ยวบินและแบบเครื่องบินให้ตรงความต้องการของการตลาด**

1. เส้นทางบินภูมิภาคเอเชีย

1.1 เส้นทางสายเหนือเป็นเส้นทางที่มีปริมาณผู้โดยสารหนาแน่น ทำกำไรให้บริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง จึงได้มีการปรับเที่ยวบินและแบบเครื่องบินให้เหมาะสมกับความต้องการของการตลาด โดยบริษัทฯ ได้ปรับขนาดของเครื่องบินในเส้นทางหลักๆ ให้เป็นเครื่องบินแบบแอร์บัส A380-800 เช่น เส้นทางบิน ไป-กลับ กรุงเทพฯ - ฮองกง ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2557 และยังได้เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางด้านผลิตภัณฑ์ โดยนำเครื่องบินแบบโบอิง 787-8 ทำการบินในเส้นทางบิน ไป-กลับ กรุงเทพฯ - โตเกียว (ฮาเนดะ) ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2557

1.2 เส้นทางสายอินโดจีนเป็นเส้นทางที่เป็นจุดแข็งของเครือข่ายเส้นทางบินภูมิภาค เนื่องจากมีการเจริญเติบโตที่ดี ประกอบกับบริษัทฯ ได้มีการรับมอบเครื่องบินแบบแอร์บัส A320-200 เข้าประจำฝูงบินเพิ่มเติมเพื่อทดแทนเครื่องบินแบบโบอิง 737-400 ที่กำลังจะปลดระวาง บริษัทฯ จึงได้นำมาให้บริการในเส้นทางบินไป-กลับ กรุงเทพฯ - พนมเปญ ตั้งแต่วันที่ 30 มีนาคม 2557

1.3 เส้นทางสายตะวันตก เส้นทางนี้มีปริมาณผู้โดยสารหนาแน่น รวมทั้งมีการเจริญเติบโตที่ดี โดยเฉพาะตลาดหลัก ได้แก่ อินเดีย บริษัทฯ จึงนำเครื่องบินแบบแอร์บัส A320-200 ดังกล่าว เข้ามาทำการบินเส้นทางบิน กรุงเทพฯ - พุทธคยา - พาราณสี - กรุงเทพฯ ทดแทนเครื่องบินแบบโบอิง 737-400 ตั้งแต่วันที่ 26 ตุลาคม 2557 อีกด้วย

2. เส้นทางบินระหว่างทวีป (เส้นทางออสเตรเลียและนิวซีแลนด์) บริษัทฯ ได้นำเครื่องบินแบบโบอิง 787-8 มาทำการบินในเส้นทางบิน ไป-กลับ กรุงเทพฯ - เพิร์ธ ตั้งแต่วันที่ 20 กันยายน 2557

3. เส้นทางบินภายในประเทศ บริษัทฯ กลับมาทำการบิน เส้นทางบิน ไป-กลับ กรุงเทพฯ - เชียงราย วันละ 1 เที่ยวบิน ตั้งแต่วันที่ 16 ธันวาคม 2557 ด้วยเครื่องบินแบบแอร์บัส A320-200

- **การปลดระวางและบริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด**

การบริหารจัดการสินทรัพย์ของบริษัทฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อเป้าหมายและกลยุทธ์ระดับองค์กร รวมถึงเพื่อให้บริษัทฯ ได้ประโยชน์หรือผลตอบแทนสูงสุด ซึ่งสินทรัพย์หลักของบริษัทฯ ได้แก่ เครื่องบิน เครื่องยนต์อะไหล่ อุปกรณ์การบินหมุนเวียน ที่ดินและอาคาร และเงินลงทุนในบริษัทร่วม/บริษัทย่อย

ในการจัดหา ปลดระวาง และจำหน่ายเครื่องบิน เครื่องยนต์อะไหล่ และอุปกรณ์การบินหมุนเวียน บริษัทฯ ได้พิจารณาความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานะตลาดเครื่องบิน แนวโน้มอุตสาหกรรมการบินโลก แผนการตลาดของบริษัทฯ และศักยภาพของฝูงบินปัจจุบัน ทั้งนี้ ในปี 2557 บริษัทฯ ได้รับมอบเครื่องบิน จำนวน 14 ลำ ประกอบด้วย โบอิง 777-300ER จำนวน 3 ลำ โบอิง 787-8 จำนวน 4 ลำ แอร์บัส A320 จำนวน 7 ลำ และได้ปลดระวางเครื่องบิน 9 ลำ ประกอบด้วย แอร์บัส A300-600R จำนวน 5 ลำ และ แอร์บัส A330-300 จำนวน 4 ลำ (ไม่รวมเครื่องบินเช่าดำเนินงาน โบอิง 737-400 จำนวน 3 ลำ) ทั้งนี้บริษัทฯ สามารถจำหน่ายเครื่องบินที่ปลดระวางก่อนปี 2557 ได้แล้ว จำนวน 10 ลำ ประกอบด้วย แอร์บัส A300-600R จำนวน 4 ลำ ส่งมอบแล้ว 1 ลำ โบอิง 747-400 จำนวน 4 ลำ ส่งมอบแล้ว 3 ลำ (ในปี 2557) และ ATR72 จำนวน 2 ลำ ได้ลงนามใน MOU แล้ว

สินทรัพย์ประเภทที่ดิน อาคารสำนักงาน และบ้านพัก ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ บริษัทฯ ได้พิจารณาการใช้งานตามความเหมาะสมและจำเป็น อสังหาริมทรัพย์ส่วนที่ไม่ได้ใช้งานหรือใช้งานไม่เต็มที่ บริษัทฯ มีแผนการนำไปหาประโยชน์ และสร้างมูลค่าเพิ่ม อาทิ อาคารรักษาคูแหว่ฟ้า

บริษัทฯ ได้พิจารณาลงทุนในกิจการอื่นทั้งในเชิงยุทธศาสตร์และเชิงการลงทุน ธุรกิจที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนกิจการของบริษัทฯ จะมีสัดส่วนการลงทุนมาก อาทิ บริษัท สายการบินไทยสมายล์จำกัด บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์ เอเชีย จำกัด บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ครีวการบินภูเก็ต จำกัด เป็นต้น ส่วนกิจการอื่นๆ ที่มีได้มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับธุรกิจการบินและบริษัทฯ มีสัดส่วนการลงทุนน้อย อาทิ กิจการโรงแรมต่างๆ บริษัทฯ อาจพิจารณาทบทวนการลงทุนให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพธุรกิจและแผนยุทธศาสตร์ของบริษัทฯ ในอนาคต

- **การดูแลสภาพคล่องทางการเงิน**

เพื่อให้บริษัทฯ มีเงินสดเพียงพอในการดำเนินธุรกิจ และสามารถชำระภาระผูกพันต่างๆ ที่ครบกำหนด รวมทั้งบริหารสภาพคล่องคงเหลือให้เกิดประโยชน์สูงสุด บริษัทฯ ได้กำหนดเงินสดในมือเพื่อใช้เป็นสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจ และรองรับความผันผวนทางเศรษฐกิจและปัจจัยต่างๆ ที่ระดับร้อยละ 12-15 ของรายได้ ซึ่งบริษัทฯ ได้มีการติดตามดูแลในเรื่องนี้อย่างใกล้ชิด โดยในปี 2557 บริษัทฯ ได้จัดทำรายงานประมาณการกระแสเงินสดคงเหลือเป็นรายวันแยกตามสกุลเงินหลัก (USD, EUR, JPY, THB) เพื่อรายงานผู้บริหารทราบทุกวัน และจัดทำประมาณการกระแสเงินสดคงเหลือรายเดือนรายงานต่อที่ประชุมฝ่ายบริหารบริษัทฯ เพื่อทราบทุกสัปดาห์

- **การกำกับดูแลและบริหารต้นทุนอย่างเข้มงวด**

บริษัทฯ มีต้นทุนค่อนข้างสูง ทำให้ประสิทธิภาพการแข่งขันลดลง จึงจำเป็นต้องมีการปรับลดการลงทุนที่ไม่จำเป็น และการลดค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ เช่น ด้านบุคลากร ค่าใช้จ่ายด้านการปฏิบัติการบิน และการบริการภาคพื้น เป็นต้น ทั้งนี้ มาตรการในการกำกับดูแลและบริหารต้นทุนอย่างเข้มงวดนี้ จะคำนึงถึงความปลอดภัยและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ขณะเดียวกันได้ทำการสื่อสารแนวทางปฏิบัติและเป้าหมายในการควบคุมค่าใช้จ่ายให้กับหน่วยงานต่างๆ ทั่วทั้งองค์กร โดยมีแผนการลดค่าใช้จ่ายที่ต้องเร่งดำเนินการ ดังนี้

ด้านการบิน ดำเนินการปลดระวางเครื่องบินที่มีประสิทธิภาพต่ำ มีต้นทุนการดำเนินงาน ค่าน้ำมัน หรือค่าซ่อมบำรุงสูง ปรับลด หรือควมรวมเที่ยวบิน จัดเครื่องบินให้มีขนาดและแบบของเครื่องบินที่เหมาะสมกับระยะทางบิน รวมทั้งปริมาณความต้องการในการโดยสาร และปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการซ่อมบำรุงอากาศยาน โดยการเลือกซื้อบริการอะไหล่แทนการลงทุนหรือดำเนินการซ่อมเอง

ด้านบุคลากร ดำเนินการปรับลดต้นทุนด้านบุคลากร ซึ่งถือเป็นค่าใช้จ่ายสูงเป็นอันดับ 2 ของบริษัทฯ โดยการปรับปรุงระเบียบการบริหารงานบุคคล ให้สอดคล้องกับมาตรฐานตามกฎหมายแรงงาน จะลดการว่าจ้างบุคลากรทั้งที่เป็นอัตราใหม่และอัตราทดแทน และแรงงานภายนอกให้สอดคล้องกับเที่ยวบินหรือปริมาณงานที่ลดลง ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตภาพการทำงานของพนักงาน บริหาร จัดการ และควบคุมค่าใช้จ่ายของพนักงาน และแรงงานภายนอก ได้แก่ ความสอดคล้องของจำนวนแรงงานกับปริมาณงาน ค่าล่วงเวลา

ด้านการลงทุน จะลดการลงทุนหรือจัดหาสินทรัพย์ประเภทต่างๆ ที่ไม่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยในด้านต่างๆ และการให้บริการลูกค้า ทั้งกรณีขอซื้อทดแทนของเดิมและการขอซื้อใหม่ จะลดงานปรับปรุงตกแต่งสถานที่ทำการ ยกเว้นกรณีฉุกเฉินหรือการชะลอไว้จะเกิดผลเสียหายน้อยต่อรายได้ หรือไม่ปลอดภัยในการทำงานอย่างยิ่ง หรือเป็นการผิดข้อบังคับของทางราชการและองค์กรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแล้ว เปรียบกับมูลค่าขอเลื่อนการส่งมอบพัสดุออกไปให้สอดคล้องกับความต้องการใช้พัสดุที่ลดลง รวมทั้งพิจารณาทบทวนแผนการสั่งซื้อพัสดุใหม่เพื่อไม่ให้บริษัทฯ ต้องเก็บรักษาพัสดุไว้ในคลังพัสดุเกินความจำเป็น

การปรับปรุงกระบวนการทำงาน ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับ และมีประสิทธิภาพ เพื่อลดต้นทุน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน เช่น การปรับปรุงขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในคลังสินค้า เพื่อให้การส่งสินค้าถึงมือลูกค้าอย่างรวดเร็ว เป็นต้น

นอกจากนั้น บริษัทฯ ยังดำเนินการลดค่าใช้จ่ายอื่นๆ ได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ วัสดุสิ้นเปลืองต่างๆ อุปกรณ์สำนักงาน ค่าเช่าบ้านพักหรือสำนักงาน การเลี้ยงรับรอง การมอบของขวัญหรือของสมนาคุณ การซื้อหรือเช่ารถยนต์ อุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ อุปกรณ์สื่อสาร โทรศัพท์มือถือ เครื่องปรับอากาศ เฟอร์นิเจอร์และเครื่องตกแต่งสำนักงานและบ้านพัก ทั้งยังชะลอการลงทุนหรือจัดหาสินทรัพย์ประเภทต่างๆ ที่ไม่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยและการให้บริการลูกค้า ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังได้ดำเนินการตามแผนการปรับลดค่าใช้จ่ายอย่างต่อเนื่อง

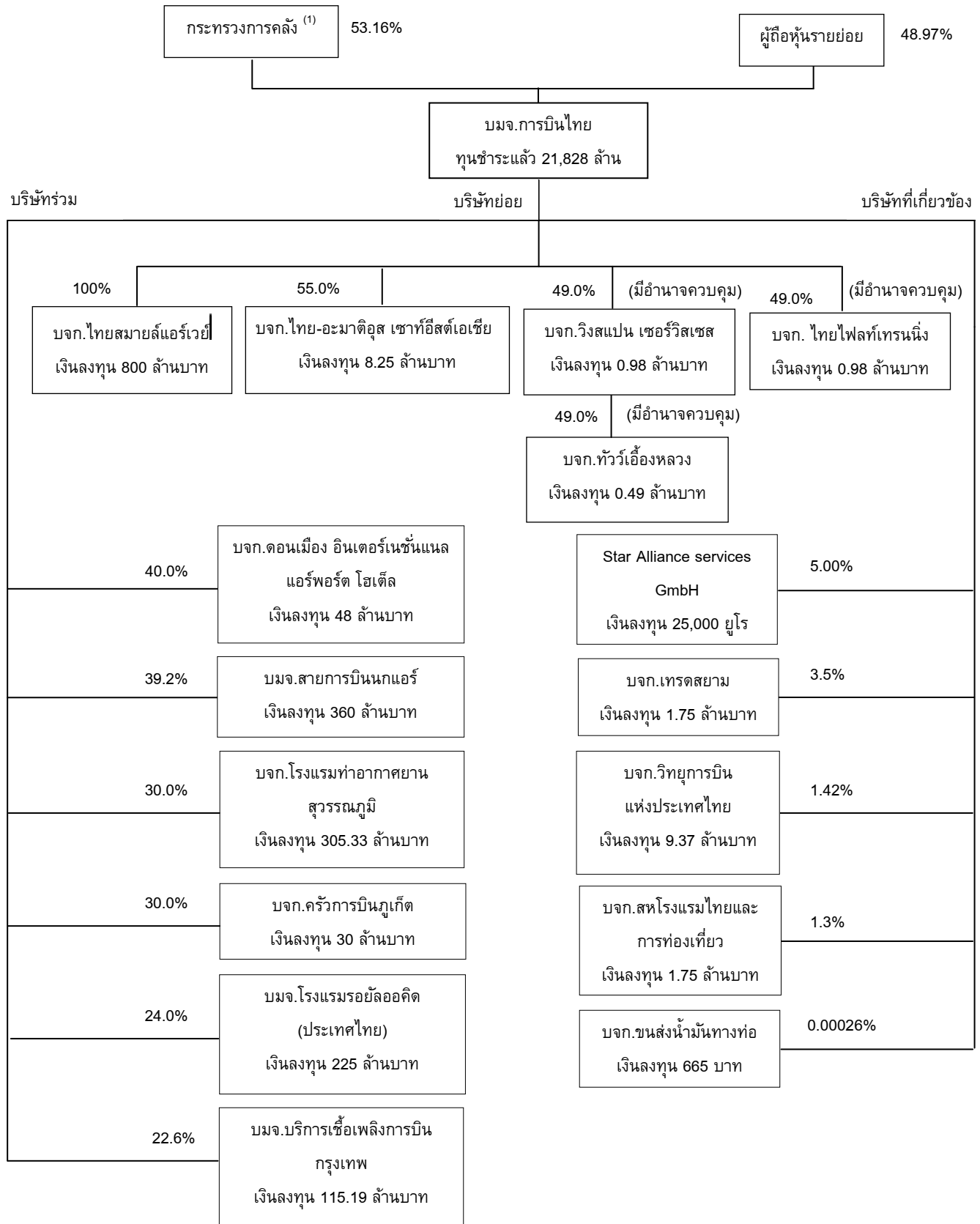
1.3 รางวัลที่บริษัทฯ ได้รับ

ในปี 2557 บริษัทฯ ได้รับรางวัลในหลายๆ ด้าน อาทิ

- รางวัลสายการบินยอดเยี่ยมจากสกายแทร็กซ์ 3 รางวัล ในงาน World Airline Awards ณ สหราชอาณาจักร ได้แก่ อันดับที่ 1 ประเภทพนักงานสายการบินให้บริการยอดเยี่ยมแห่งเอเชีย อันดับที่ 1 ประเภทการให้บริการอาหารบนเครื่องบินยอดเยี่ยม อันดับที่ 3 ประเภทการให้บริการภาคพื้น
- รางวัลสายการบินดีเด่นของโลก 3 รางวัล จากสมาร์ททราเวลเอเชีย 2014 ได้แก่ รางวัลสายการบินยอดเยี่ยม อันดับ 5 ของโลก รางวัลการให้บริการชั้นธุรกิจยอดเยี่ยม อันดับ 4 ของโลก รางวัลการให้บริการบนเครื่องบินยอดเยี่ยม อันดับ 3 ของโลก

- รางวัลสายการบินยอดเยี่ยมแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Best South-East Asia Airline) และรางวัลชั้นธุรกิจยอดเยี่ยม (Best Airline –Business Class) จากทีทีจี ทราเวล อวอร์ด ครั้งที่ 25 (TTG Travel Awards 2014)
- รางวัลยอดเยี่ยมด้านความตรงต่อเวลาในเส้นทางบินระยะไกล (Punctuality Award Long Haul Airline) จากสนามบินบรัสเซลล์
- รางวัลสายการบินที่พนักงานต้อนรับภาคพื้นให้บริการเช็คอิน (ตรวจบัตรโดยสาร) รวดเร็วที่สุดที่ปฏิบัติหน้าที่ในท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกง “Best Check-in Service Award-Waiting Time in Check-in Queue-Airline” จากท่าอากาศยานนานาชาติฮ่องกง
- รางวัลผู้ให้บริการภาคพื้นยอดเยี่ยมในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จากสายการบินเกาหลี แอร์ไลน์
- รางวัลเว็บไซต์สายการบินยอดเยี่ยมในกลุ่มเอเชียแปซิฟิก (7th TravelMole Best APAC Airline Website Award)
- รางวัลสุดยอดผู้นำธุรกิจไอทีชั้นนำทางด้านไอที ประเภทกลุ่มธุรกิจบริการ (ICT Best Practice Awards 2014)
- รางวัลสถานที่ดีเด่นที่เอื้อต่อคนพิการ ในระดับดีมาก จากกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

1.4 โครงสร้างการถือหุ้นของบริษัทฯ



หมายเหตุ ⁽¹⁾ รวมการถือหุ้นของธนาคารออมสิน 2.13%

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯ และบริษัทย่อย

รายได้ของบริษัทฯ และบริษัทย่อย ใน 3 ปีที่ผ่านมา มีดังนี้

	ปี 2557		ปี 2556		ปี 2555	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
รายได้จากกิจการขนส่ง						
ค่าโดยสารและค่าน้ำหนักส่วนเกิน	154,881	76.0	172,335	83.0	173,458	80.0
ค่าระวางขนส่งและไปรษณีย์ภัณฑ์	23,601	11.6	24,515	11.8	26,764	12.4
รวมรายได้จากกิจการขนส่ง	178,482	87.6	196,850	94.8	200,222	92.4
รายได้จากกิจการอื่นๆ ⁽¹⁾	9,885	4.8	9,486	4.6	8,901	4.1
รวมรายได้จากการขายหรือการให้บริการ	188,367	92.4	206,336	99.4	209,123	96.5
รายได้อื่น ⁽²⁾	15,522	7.6	1,374	0.6	7,620	3.5
รวมรายได้	203,889	100.0	207,710	100.0	216,743	100.0

หมายเหตุ: ⁽¹⁾ รายได้จากกิจการอื่น ประกอบด้วย รายได้จากหน่วยธุรกิจและรายได้จากการสนับสนุนอื่นๆ

⁽²⁾ รายได้อื่น ประกอบด้วย ดอกเบี้ยรับ ผลกำไร(ขาดทุน)จากอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ กำไรจากรายการแทนการจำหน่าย กำไรจากการเปลี่ยนสภาพเงินลงทุน กำไรจากการซื้อธุรกิจ กำไรจากการจำหน่ายทรัพย์สิน เงินปันผลจากบริษัทร่วมและบริษัทย่อย รายได้จากการให้บริการอื่นของฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน รายได้จากค่าธรรมเนียมสนามบินที่เรียกเก็บกับผู้โดยสาร รายได้ค่าปรับจากการส่งมอบเครื่องบินล่าช้า รายได้ค่าปรับอื่นๆ รายได้ค่าสินไหมทดแทนจากเหตุการณ์ภัย รายได้จากการให้บริการห้องรับรองลูกค้า

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคมในฐานะสายการบินแห่งชาติ ดำเนินกิจการด้านการบินพาณิชย์ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศและเส้นทางบินในประเทศ ให้บริการเกี่ยวข้องกับการขนส่งทางอากาศแบบครบวงจร แบ่งการบริหารจัดการธุรกิจออกเป็น 3 กิจการ ประกอบด้วย กิจการขนส่งทางอากาศ (Core Business) หน่วยธุรกิจ (Business Unit) และกิจการอื่นๆ

กิจการขนส่งทางอากาศ ประกอบด้วย บริการขนส่งผู้โดยสาร บริการขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ ส่วนหน่วยธุรกิจเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่งประกอบด้วย การบริการคลังสินค้า การบริการลูกค้าภาคพื้น การบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น และครัวการบิน สำหรับกิจการอื่นๆ เป็นกิจการสนับสนุนการขนส่ง ประกอบด้วย การบริการซ่อมบำรุงอากาศยาน การบริการอำนวยความสะดวกการบิน การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน การจำหน่ายสินค้าที่ระลึก บริการเครื่องฝึกบินจำลอง และการดำเนินงานของบริษัทย่อย ทั้งหมดมีรายละเอียด ดังนี้

1) กิจการขนส่งทางอากาศ

กิจการขนส่งทางอากาศถือเป็นกิจการหลักของบริษัทฯ ประกอบด้วยบริการขนส่งผู้โดยสาร บริการขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยให้บริการขนส่งในเส้นทางบินไปยังจุดบินต่างๆ ทั้งแบบเที่ยวบินประจำและเที่ยวบินเช่าเหมาลำ ครอบคลุมทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศและภายในประเทศ

2) หน่วยธุรกิจ

หน่วยธุรกิจของบริษัทฯ มีความเกี่ยวเนื่องโดยตรงกับกิจการการขนส่งและมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจสายการบินเป็นไปอย่างราบรื่น แต่ละหน่วยธุรกิจมีการดำเนินงานที่สอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เครื่องบินสามารถเดินทางจากสถานีต้นทางถึงสถานีปลายทางตรงตามกำหนดเวลาที่ระบุในตารางบิน ด้วยความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่บริษัทฯ พร้อมทั้งสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ ทั้งนี้ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่งมีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ธุรกิจการบริการคลั่งสินค้า (Cargo Handling Services)

ให้บริการจัดการคลั่งสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่ และท่าอากาศยานภูเก็ต โดยการดำเนินงานจัดการคลั่งสินค้า ประกอบด้วย การจัดการเก็บรักษาชั่วคราวและการเคลื่อนย้ายสินค้าทั่วไป สินค้าที่ต้องได้รับการดูแลพิเศษ เช่น สินค้าสด สัตว์ที่ยังมีชีวิต วัตถุมีค่า การให้บริการขนส่งสินค้าที่ต้องการควบคุมอุณหภูมิเป็นพิเศษ เป็นต้น

ธุรกิจการบริการลูกค้าภาคพื้น (Ground Customer Services)

ให้บริการอำนวยความสะดวกโดยตรงกับผู้โดยสารตั้งแต่เข้ามาสู่ท่าอากาศยาน ผ่านขั้นตอนต่างๆ จนเข้าสู่ตัวอากาศยาน จากตัวอากาศยานสู่ภาคพื้น ในเที่ยวบินทั้งขาเข้า-ขาออก โดยให้บริการแก่ผู้โดยสารของบริษัทฯ และผู้โดยสารของสายการบินลูกค้า

ธุรกิจการบริการอุปกรณ์ภาคพื้น (Ground Equipment Services)

ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับอากาศยาน อำนวยความสะดวกบริเวณลานจอดอากาศยาน ให้กับบริษัทฯ และสายการบินลูกค้า ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีความปลอดภัยสูงสุด พร้อมทำการบินเข้า-ออก ได้ตรงเวลา

ธุรกิจครัวการบิน (Catering Services)

ดำเนินการในการผลิตอาหารสำหรับบริการผู้โดยสารทั้งเที่ยวบินในประเทศและระหว่างประเทศของบริษัทฯ อาหารสำหรับบริการผู้โดยสารของสายการบินชั้นนำอื่นๆ พร้อมทั้งดำเนินธุรกิจภาคพื้นที่เกี่ยวข้องกับอาหาร เช่น ภัตตาคาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ ร้านเบเกอรี่พัพและพาย (Puff & Pie Bakery House) การให้บริการจัดเลี้ยงทั้งในและนอกสถานที่ และร้านอาหารสวัสดิการพนักงาน

3) กิจการอื่นๆ

ในส่วนของกิจการอื่นๆ ที่สนับสนุนการขนส่ง ได้แก่ ฝ่ายช่าง การบริการอำนวยความสะดวก การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบินการจำหน่ายสินค้าที่ระลึกและบริการเครื่องฝึกบินจำลอง

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

กิจการขนส่งทางอากาศ

บริษัทฯ เป็นสายการบินแห่งชาติ ที่ให้บริการด้านการขนส่งทางอากาศ ทั้งการบริการขนส่งผู้โดยสาร บริการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์เป็นกิจการหลักซึ่งได้พัฒนาการขนส่งไปสู่ภูมิภาคต่างๆ ของโลก โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการดังนี้

กิจการขนส่งทางอากาศ

กิจการขนส่งผู้โดยสาร

กิจการขนส่งผู้โดยสารมีเป้าหมายในการพัฒนาตลาดและเครือข่ายเส้นทางบินอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นขีดความสามารถและดำเนินการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้เป็นศูนย์กลางการบิน (Hub) ที่สำคัญของภูมิภาค

2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์ หรือบริการ

2.1.1 ผู้บินของบริษัทฯ

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ มีจำนวนเครื่องบินที่ใช้ปฏิบัติการบินจำนวน 102 ลำ ประกอบด้วยเครื่องบินพิสัยไกล ที่ใช้ทำการบินเส้นทางข้ามทวีปจำนวน 41 ลำ ได้แก่ เครื่องบินแบบแอร์บัส A380-800 โบอิง 747-400 โบอิง 777-200ER/300ER แอร์บัส A340-600 และเครื่องบินพิสัยกลาง ซึ่งใช้ทำการบินเส้นทางภูมิภาคจำนวน 40 ลำ ได้แก่ เครื่องบินแบบโบอิง 777-200/300 แอร์บัส A330-300 โบอิง 787-8 และเครื่องบินลำตัวแคบ ที่ใช้ทำการบินเส้นทางระยะใกล้จำนวน 19 ลำ ได้แก่ เครื่องบินแบบโบอิง 737-400 จำนวน 2 ลำ และเครื่องบินของสายการบินไทยสมายล์ แบบแอร์บัส A320-200 จำนวน 17 ลำ และเครื่องบินขนส่งสินค้า (Freighter) แบบโบอิง 747-400F จำนวน 2 ลำ

เครื่องบินที่ใช้ในการปฏิบัติการบิน

แบบเครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	
	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557	ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2556
แอร์บัส A380-800	6	6
โบอิง 747-400	12	12
โบอิง 777-200ER	6	6
แอร์บัส A340-600	6	6
โบอิง 777-300ER	11	8
โบอิง 777-300	6	6
โบอิง 777-200	8	8
แอร์บัส A330-300	22	26
โบอิง 787-8	4	-
แอร์บัส A300-600	-	5
โบอิง 737-400	2	5
แอร์บัส A320-200	17	10
โบอิง 747-400 (Freighter)	2	2
รวม	102	100

ในปี 2557 บริษัทฯ ได้รับมอบเครื่องบินใหม่ แบบโบอิง 777-300ER จำนวน 3 ลำ เพื่อนำมาใช้เส้นทางบินข้ามทวีป รวมทั้งรับมอบเครื่องบินแบบโบอิง 787-8 จำนวน 4 ลำ เพื่อนำมาใช้ในเส้นทางบินภูมิภาค ทั้งนี้เพื่อเป็นการทดแทนการปลดระวางเครื่องบินแบบแอร์บัส A330-300 และ แอร์บัส A300-600 จำนวนรวม 9 ลำ และรองรับการเจริญเติบโต เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ขณะเดียวกันได้ทำการปลดระวางเครื่องบินลำตัวแคบแบบโบอิง 737-400 จำนวน 3 ลำ เนื่องจากหมดสัญญาเช่า

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับมอบเครื่องบินลำตัวแคบแบบแอร์บัส A320-200 จำนวน 7 ลำ สำหรับสายการบินไทยสมายล์

2.1.2 การพัฒนาเส้นทางบินและจุดบิน

ในปี 2557 บริษัทฯ มีเป้าหมายในการพัฒนาตลาด และขยายเครือข่ายเส้นทางบินอย่างต่อเนื่องให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากได้รับผลกระทบจากวิกฤติการณ์ทางการเมือง โดยดำเนินการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้เป็นศูนย์กลางการบิน (Hub) ที่สำคัญของภูมิภาค เน้นการปรับความถี่ของเที่ยวบินในจุดบินที่มีศักยภาพให้เหมาะสม ควบคู่กับการเปิดจุดบินใหม่อย่างระมัดระวัง เพิ่มความแข็งแกร่งของเครือข่ายเส้นทางบินในตลาดหลัก เพื่อรักษาสถานะความเป็นผู้นำตลาด สร้างความแข็งแกร่งของเครือข่ายเส้นทางบินรอบๆ ประเทศไทย โดยเพิ่มการใช้ประโยชน์จากความร่วมมือกับสายการบินพันธมิตรการบินในการขยายเครือข่ายเส้นทางบินเพื่อให้ครอบคลุมลูกค้าได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย เพิ่มความคล่องตัวในการปรับแผนตารางการบินให้สอดคล้องกับสถานะความต้องการในแต่ละฤดูกาล รวมทั้งตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของความต้องการของการเดินทางและสถานะการแข่งขัน รวมถึงการเตรียมการเชื่อมโยงเครือข่ายเพื่อรองรับการเปิดเสรีภายใต้กรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) อีกด้วย

ในปี 2557 บริษัทฯ ยังคงความร่วมมือกับสายการบินนกแอร์ในเส้นทางบินรอง โดยบริษัทฯ มีเที่ยวบินรหัสร่วม (Code Share Flight) กับสายการบินนกแอร์ในเส้นทางไป-กลับ ดังนี้ ดอนเมือง-สกลนคร และดอนเมือง-นครพนม ส่งผลให้บริษัทฯ สามารถจัดส่งผู้โดยสารจากต่างประเทศเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยได้อย่างต่อเนื่อง และครอบคลุมเมืองในภูมิภาคอย่างทั่วถึง ในส่วนของสายการบินไทยสมายล์ ได้แยกตัวออกไปทำการบินภายใต้ Airline Code WE ตั้งแต่วันที่ 10 เมษายน 2557 โดยทำการบินภายในประเทศรวม 9 เมือง ไปยัง อุตรดิตถ์ อุบลราชธานี ขอนแก่น เชียงใหม่ เชียงราย ภูเก็ต หาดใหญ่ กระบี่ สุราษฎร์ธานี และเส้นทาง เชียงใหม่-ภูเก็ต นอกจากนี้ ตั้งแต่ 8 สิงหาคม 2557 สายการบินไทยสมายล์ ได้เปิดทำการบินเส้นทางบิน ไป-กลับ ดอนเมือง-เชียงใหม่ ดอนเมือง-ภูเก็ต และดอนเมือง-ขอนแก่น และเปิดทำการบินในเส้นทาง ไป-กลับ กรุงเทพฯ-มาเก๊า ตั้งแต่วันที่ 26 ตุลาคม 2557 อีกด้วย

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดทำตารางบินเป็นสองช่วงฤดู ประกอบด้วย ตารางบินฤดูร้อน (Summer Schedule) เริ่มจากวันอาทิตย์สุดท้ายของเดือนมีนาคมถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนตุลาคมของแต่ละปี และตารางบินฤดูหนาว (Winter Schedule) เริ่มจากวันอาทิตย์สุดท้ายของเดือนตุลาคมถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนมีนาคมของแต่ละปี เป็นไปตามข้อกำหนดของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association : IATA) ทั้งนี้ ในแต่ละฤดูจะมีการกำหนดความถี่ของเที่ยวบิน ชนิดเครื่องบิน และตารางการบินไปยังจุดบินต่างๆ ที่อาจแตกต่างกันตามการเปลี่ยนแปลงของความต้องการในแต่ละช่วงเวลา ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ และสายการบินไทยสมายล์มีเครือข่ายเส้นทางบินให้บริการครอบคลุม 77 จุดบิน ใน 34 ประเทศทั่วโลก โดยเป็น 10 จุดบินภายในประเทศ (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร)

เส้นทางบินภายในประเทศ

บริษัทฯ ได้พัฒนาเที่ยวบินภายในประเทศ โดยให้ความสำคัญกับจุดบินหลัก ขณะที่จุดบินรองและจุดบินย่อยบางจุด บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับสายการบินพันธมิตร เพื่อรักษาส่วนแบ่งการตลาด

ในปี 2557 บริษัทฯ ทำการบินจากกรุงเทพฯ ด้วยความถี่ 168 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ดังนี้ ภาคเหนือ ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ขอนแก่น ภูเก็ต ภาคใต้ ได้แก่ ภูเก็ต กระบี่ หาดใหญ่ และเกาะสมุย โดยมีการเสริมผลิตภัณฑ์และบริการไทยสมายล์ในเส้นทางหลัก เช่น กรุงเทพฯ ไปยัง เชียงใหม่ เชียงราย ขอนแก่น ภูเก็ต หาดใหญ่ กระบี่ และทำการบินทดแทนการบินไทยในเส้นทางกรุงเทพฯ-สุราษฎร์ธานี กรุงเทพฯ-อุดรธานี กรุงเทพฯ-อุบลราชธานี และเชียงใหม่-ภูเก็ต

ข้อมูลเส้นทางภายในประเทศ

	ปี2557	ปี2556	ปี 2555
รายได้จากการขนส่งผู้โดยสาร (ล้านบาท) ⁽¹⁾	11,328.4	14,335.7	14,691.0
ร้อยละของรายได้การขนส่งผู้โดยสารรวม (%)	7.5	10.5	10.9
ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (RPKs) (ล้านคน-กม.) ⁽²⁾	3,226.9	3,606.2	3,511.4
ปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสาร (ASKs) (ล้านที่นั่ง-กม.) ⁽²⁾	4,694.7	4,759.3	4,558.9
อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (%)	68.7	75.8	77.0
จำนวนจุดหมายปลายทางที่ให้บริการตามตารางการบิน (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	10/10	10/10	10/10
จำนวนของเที่ยวบินแบบประจำ (เที่ยวบินต่อสัปดาห์) (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	314/371	355/310	315/296

หมายเหตุ :

- (1) รวมรายได้จากเที่ยวบินแบบประจำ รายได้ค่าน้ำหนักส่วนเกิน รายได้สุทธิจากการแลกเปลี่ยนการรับขนส่งผู้โดยสารสุทธิจากเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยสายการบินอื่นและขาย โดยบริษัทฯ ตามความตกลงเที่ยวบินร่วม และรายได้จากการขายที่นั่งโดยสารบนเที่ยวบินของสายการบินอื่น ซึ่งไม่ได้เป็นเที่ยวบินร่วมแต่ไม่รวมรายได้จากเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบิน และไม่รวมรายได้ค่าธรรมเนียมขดเชยค่าน้ำมันและเงินค่าประกันภัยเรียกเก็บจากผู้โดยสาร
- (2) ไม่รวมเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบิน และเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยสายการบินอื่นและขายโดยบริษัทฯ แต่รวมเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยบริษัทฯ และขายโดยสายการบินอื่น
- (3) ไม่รวมกรุงเทพมหานคร ตารางการบินในภาคฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่วันที่อาทิตย์สุดท้ายของเดือนตุลาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนมีนาคมและตารางการบินในภาคฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่วันที่อาทิตย์สุดท้ายของเดือนมีนาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนตุลาคมของทุกปี

เส้นทางบินระหว่างประเทศ

บริษัทฯ ทำการบินเส้นทางระหว่างประเทศทั้งสิ้น 647 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ โดยแบ่งเป็น 2 เส้นทางหลัก ได้แก่ เส้นทางภูมิภาคเอเชีย 507 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ไปยัง 47 จุดบิน ใน 19 ประเทศ และเส้นทางข้ามทวีป 140 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ไปยัง 20 จุดบิน ใน 15 ประเทศ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

เส้นทางภูมิภาคเอเชีย

บริษัทฯ ได้ปรับแผนเครือข่ายการบินให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาเครือข่ายการบินให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการบินในภูมิภาคเอเชีย ครอบคลุม 47 จุดบิน ใน 19 ประเทศ โดยบริษัทฯ แบ่งเส้นทางบินในภูมิภาคเอเชียเป็น 5 เส้นทาง ได้แก่ เส้นทางสายเหนือ เส้นทางสายใต้ เส้นทางสายตะวันตก เส้นทางสายตะวันออกกลาง และเส้นทางสายอินโดจีน

ข้อมูลเส้นทางภูมิภาคเอเชีย

	ปี 2557	ปี 2556	ปี 2555
รายได้จากการขนส่งผู้โดยสาร (ล้านบาท) ⁽¹⁾	60,343.2	66,985.9	65,745.3
ร้อยละของรายได้จากการขนส่งผู้โดยสารรวม (%)	50.9	49.2	48.9
ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (RPKs)(ล้านคน-กม.) ⁽²⁾	25,340.3	27,954.5	25,363.4
ปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสาร (ASKs)(ล้านที่นั่ง-กม.) ⁽²⁾	36,573.7	37,599.1	33,521.5
อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (%)	69.3	74.3	75.7
จำนวนจุดหมายปลายทางที่ให้บริการตามตารางการบิน (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	46/47	49/46	43/42
จำนวนของเที่ยวบินแบบประจำ (เที่ยวบินต่อสัปดาห์) (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	453/507	502/480	475/445

หมายเหตุ:

- (1) รวมรายได้จากเที่ยวบินแบบประจำ รายได้ค่าน้ำหนักส่วนเกิน รายได้สุทธิจากการแลกเปลี่ยนการรับขนส่งผู้โดยสารสุทธิจากเที่ยวบินที่ดำเนินการ โดยสายการบินอื่นและขายโดยบริษัทฯ ตามความตกลงเที่ยวบินร่วม และรายได้จากการขายที่นั่งโดยสารบนเที่ยวบินของสายการบินอื่นซึ่งไม่ได้เป็นเที่ยวบินร่วมแต่ไม่รวมรายได้จากเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบิน และไม่รวมรายได้ค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมันและเงินค่าประกันภัยเรียกเก็บจากผู้โดยสาร
- (2) ไม่รวมเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบิน และเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยสายการบินอื่นและขายโดยบริษัทฯ แต่รวมเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยบริษัทฯ และขายโดยสายการบินอื่น
- (3) ไม่รวมกรุงเทพมหานครตารางการบินในภาคฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่วันที่อาทิตย์สุดท้ายของเดือนตุลาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนมีนาคม และตารางการบินในภาคฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่วันที่อาทิตย์สุดท้ายของเดือนมีนาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนตุลาคมของทุกปี

เส้นทางสายเหนือ

เป็นเส้นทางที่มีปริมาณผู้โดยสารหนาแน่น ทำกำไรสูงให้บริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทฯ มีจุดบินไปยัง 19 จุดบิน ใน 5 ประเทศ ด้วยความถี่ 248 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ได้แก่ ฮองกง โตเกียว (นาริตะและฮาเนดะ) โอซากา นาโกยา ฟูกูโอกะ ซัปโปโร ไทเป โซล มะนิลา ปักกิ่ง ปูซาน เชียงไฮ้ กวางโจว คุนหมิง เซี่ยะเหมิน เจิ้งตู ฉางชา และฉงชิ่ง

สำหรับจุดบินของการบินไทยสมายล์ ได้แก่ มาเก๊า

เส้นทางสายใต้

เป็นเส้นทางที่มีการแข่งขันสูงจากการที่สายการบินต้นทุนต่ำทำการบินด้วยความถี่สูง ได้แก่ ไทยแอร์เอเชีย เจ็ทสตาร์ เอเชีย และไทเกอร์แอร์

บริษัทฯ มีจุดบินให้บริการ 5 จุดบิน ใน 3 ประเทศ ได้แก่ สิงคโปร์ กัวลาลัมเปอร์ ปีนัง เดนปาซาร์ และจาการ์ตา ด้วยความถี่ 74 เที่ยวบินต่อสัปดาห์

เส้นทางสายตะวันตก

เส้นทางนี้มีปริมาณผู้โดยสารหนาแน่นสูง มีการเจริญเติบโตที่ดี โดยเฉพาะตลาดหลัก ได้แก่ อินเดีย ในขณะที่เดียวกันการแข่งขันทวีความรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากสายการบินจากอินเดียมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและมุ่งเข้าสู่ประเทศไทยเช่นเดียวกัน บริษัทฯ มีจุดบินให้บริการ 16 จุดบิน ใน 6 ประเทศ ด้วยความถี่ 115 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ได้แก่ เดลี มุมไบ กัลกัตตา ไฮเดอราบาด บังกาลอร์ ธากา โคลัมโบ การูมาณู ย่างกุ้ง เจนไน การากี อิสลามาบัต ลาสฮอร์ พาราณสี พุทธคยา และมณฑะเลย์

เส้นทางสายตะวันออกกลาง

สายการบินตะวันออกกลางมีความเข้มแข็งด้านเงินทุน ซึ่งเอื้อต่อการขยายฝูงบินและเส้นทางบินได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เป็นเส้นทางที่มีการแข่งขันสูง

บริษัทฯ มีจุดบินให้บริการไปยัง 2 จุดบิน ใน 2 ประเทศ ได้แก่ ดูไบ และมัสกัต ด้วยความถี่ 10 เที่ยวบินต่อสัปดาห์

เส้นทางสายอินโดจีน

เป็นเส้นทางที่เป็นจุดแข็งของเครือข่ายเส้นทางบินภูมิภาค เนื่องจากมีการเจริญเติบโตที่ดี และมีศักยภาพในการทำกำไรสูง ขณะเดียวกันมีการแข่งขันจากสายการบินต้นทุนต่ำเพิ่มขึ้น รวมถึงสายการบินต่างๆ ทำการบินตรงจากตะวันออกกลางและยุโรปเพิ่มมากขึ้น

บริษัทฯ มีจุดบินให้บริการ 5 จุดบิน ใน 3 ประเทศ ด้วยความถี่ 60 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ได้แก่ เวียงจันทน์ พนมเปญ ฮานอย โฮจิมินห์ซิตี้ และหลวงพระบาง

เส้นทางข้ามทวีป

เส้นทางอเมริกาเหนือ

สำหรับเส้นทางสายนี้เป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ และมีการแข่งขันสูงมาก การให้บริการเส้นทางบินขึ้นอยู่กับ การเชื่อมโยงกับเครือข่ายภายในสหรัฐอเมริกาและแคนาดา

ในปี 2557 บริษัทฯ ได้ปรับการบริการเที่ยวบินไปยังลอสแอนเจลิส โดยมีจุดแวะพักที่สนามบินโซล จำนวน 4 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ด้วยเครื่องบินแบบโบอิง 777-300 ER

บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับพันธมิตรการบินสตาร์อัลไลแอนซ์ (Star Alliance) ทำเที่ยวบินรหัสร่วมไปยังจุดบินอื่นๆ อาทิ เส้นทางข้ามแปซิฟิก บริษัทฯ ได้ทำเที่ยวบินรหัสร่วมกับบอลลินแปนอนแอร์เวย์ในเส้นทางจากญี่ปุ่นเข้าอเมริกาเหนือ คือ เส้นทางโตเกียว ไปยังโฮโนลูลู ลอสแอนเจลิส ชิคาโก นิวยอร์ก ซานฟรานซิสโก วอชิงตัน ดี.ซี. ซีแอตเทิล และแซนโฮเซ สำหรับเส้นทางข้ามแอตแลนติก บริษัทฯ ได้ทำการบินรหัสร่วมกับสายการบินลุฟท์ฮันซา โดยมีแฟรงค์เฟิร์ตเป็นศูนย์กลางไปยังนิวยอร์ก แอตแลนตา ไมอามี ชิคาโก ดัลลัส และวอชิงตัน ดี.ซี. รวมทั้งหมด 11 จุดบินในสหรัฐอเมริกา

ข้อมูลเส้นทางอเมริกาเหนือ

	ปี 2557	ปี 2556	ปี 2555
รายได้จากการขนส่งผู้โดยสาร (ล้านบาท) ⁽¹⁾	1,736.8	2,187.2	2,283.8
ร้อยละของรายได้การขนส่งผู้โดยสารรวม (%)	1.5	1.6	1.7
ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (RPKs) (ล้านคน-กม.) ⁽²⁾	1,143.9	1,370.0	1,309.2
ปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสาร (ASKs) (ล้านที่นั่ง-กม.) ⁽²⁾	1,694.4	1,937.3	1,679.7
อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (%)	67.5	70.7	77.9
จำนวนจุดหมายปลายทางที่ให้บริการตามตารางการบิน (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	1/1	1/1	1/1
จำนวนของเที่ยวบินแบบประจำ (เที่ยวบินต่อสัปดาห์) (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	4/4	4/4	4/4

หมายเหตุ:

- (1) รวมรายได้จากเที่ยวบินแบบประจำรายได้ค่าน้ำหนักส่วนเกินรายได้สุทธิจากการแลกเปลี่ยนการรับขนส่งผู้โดยสารสุทธิจากเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยสายการบินอื่นและขายโดยบริษัทฯ ตามความตกลงเที่ยวบินร่วม และรายได้จากการขายที่นั่งโดยสารบนเที่ยวบินของสายการบินอื่นซึ่งไม่ได้เป็นเที่ยวบินร่วมแต่ไม่รวมรายได้จากเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบินและไม่รวมรายได้ค่าธรรมเนียมขดเชยค่าน้ำมันและเงินค่าประกันภัยเรียกเก็บจากผู้โดยสาร
- (2) ไม่รวมเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบินและเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยสายการบินอื่นและขายโดยบริษัทฯ แต่รวมเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยบริษัทฯ และขายโดยสายการบินอื่น
- (3) ไม่รวมกรุงเทพมหานครตารางการบินในภาคฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่วันที่สุดท้ายของเดือนตุลาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนมีนาคมและตารางการบินในภาคฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่วันที่สุดท้ายของเดือนมีนาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนตุลาคมของทุกปี

เส้นทางยุโรป

บริษัทฯ มีบริการเที่ยวบินไปยัง 13 จุดบินใน 11 ประเทศของภูมิภาคยุโรป ได้แก่ ลอนดอน แฟรงก์เฟิร์ต ปารีส โรม โคเปนเฮเกน สตอกโฮล์ม ซูริก มินนิค บรัสเซลส์ มิลาน มาดริด มอสโก และออสโล ด้วยความถี่รวม 93 เที่ยวบินต่อสัปดาห์

สำหรับตลาดที่บริษัทฯ ไม่ได้เปิดทำการบินโดยตรง ทั้งในยุโรปและสหราชอาณาจักร บริษัทฯ ได้ทำความร่วมมือกับสายการบินพันธมิตรในการให้บริการเส้นทางบินโดยใช้เที่ยวบินรหัสร่วม (Code Sharing) ซึ่งครอบคลุม 49 จุดบิน ใน 16 ประเทศ

ข้อมูลเส้นทางยุโรป

	ปี 2557	ปี 2556	ปี 2555
รายได้จากการขนส่งผู้โดยสาร (ล้านบาท) ⁽¹⁾	33,279.9	35,036.2	33,993.8
ร้อยละของรายได้การขนส่งผู้โดยสารรวม (%)	28.1	25.7	25.5
ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (RPKs) (ล้านคน-กม.) ⁽²⁾	20,192.2	21,585.6	21,136.5
ปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสาร (ASKs) (ล้านที่นั่ง-กม.) ⁽²⁾	28,993.2	28,964.6	27,300.2
อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (%)	69.6	74.5	77.4
จำนวนจุดหมายปลายทางที่ให้บริการตามตารางการบิน (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	13/13	13/13	13/13
จำนวนของเที่ยวบินแบบประจำ (เที่ยวบินต่อสัปดาห์) (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	93/83	93/85	92/87

หมายเหตุ:

- (1) รวมรายได้จากเที่ยวบินแบบประจำ รายได้ค่าน้ำหนักส่วนเกิน รายได้สุทธิจากการแลกเปลี่ยนการรับขนส่งผู้โดยสารสุทธิจากเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยสายการบินอื่นและขายโดยบริษัทฯ ตามความตกลงเที่ยวบินร่วม และรายได้จากการขายที่นั่งโดยสารบนเที่ยวบินของสายการบินอื่นซึ่งไม่ได้เป็นเที่ยวบินร่วมแต่ไม่รวมรายได้จากเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบินและไม่รวมรายได้ค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมันและเงินค่าประกันภัยเรียกเก็บจากผู้โดยสาร
- (2) ไม่รวมเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบินและเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยสายการบินอื่นและขายโดยบริษัทฯ แต่รวมเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยบริษัทฯ และขายโดยสายการบินอื่น
- (3) ไม่รวมกรุงเทพมหานคร ตารางการบินในภาคฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่วันที่อาทิตย์สุดท้ายของเดือนตุลาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนมีนาคม และตารางการบินในภาคฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่วันที่อาทิตย์สุดท้ายของเดือนมีนาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนตุลาคมของทุกปี

เส้นทางออสเตรเลียและนิวซีแลนด์

ในภาคพื้นออสเตรเลีย บริษัทฯ ให้บริการ 5 จุดบินใน 2 ประเทศ ได้แก่ ซิดนีย์ เมลเบิร์น บริสเบน เพิร์ธ ในออสเตรเลีย และโอ๊คแลนด์ ในนิวซีแลนด์ ด้วยความถี่รวม 40 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดเที่ยวบินรหัสร่วม (Code Sharing) กับสายการบินแอร์นิวซีแลนด์ ซึ่งเป็นสายการบินพันธมิตร โดยการเชื่อมโยงเครือข่ายการบินของบริษัทฯ เข้ากับเที่ยวบินระหว่างเมืองท่องเที่ยวต่างๆ รวม 7 จุดบิน ใน 2 ประเทศ รวมเส้นทาง ฮองกง-โอ๊คแลนด์

ข้อมูลเส้นทางออสเตรเลียและนิวซีแลนด์

	ปี 2557	ปี 2556	ปี 2555
รายได้จากการขนส่งผู้โดยสาร (ล้านบาท) ⁽¹⁾	13,682.7	16,940.5	16,729.2
ร้อยละของรายได้การขนส่งผู้โดยสารรวม (%)	11.5	12.4	12.6
ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (RPKs) (ล้านคน-กม.) ⁽²⁾	6,698.5	8,192.5	8,363.8
ปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสาร (ASKs) (ล้านที่นั่ง-กม.) ⁽²⁾	9,983.0	11,208.3	10,770.0
อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (%)	67.1	73.1	77.7
จำนวนจุดหมายปลายทางที่ให้บริการตามตารางการบิน (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	5/5	5/5	5/5
จำนวนของเที่ยวบินแบบประจำ (เที่ยวบินต่อสัปดาห์) (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	40/38	43/47	45/40

หมายเหตุ:

- (1) รวมรายได้จากเที่ยวบินแบบประจำ รายได้ค่าน้ำหนักส่วนเกิน รายได้สุทธิจากการแลกเปลี่ยนการรับขนส่งผู้โดยสารสุทธิจากเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยสายการบินอื่นและขายโดยบริษัทฯ ตามความตกลงเที่ยวบินร่วม และรายได้จากการขายที่นั่งโดยสารบนเที่ยวบินของสายการบินอื่นซึ่งไม่ได้เป็นเที่ยวบินร่วมแต่ไม่รวมรายได้จากเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบินและไม่รวมรายได้ค่าธรรมเนียมขดเชยค่าน้ำมันและเงินค่าประกันภัยเรียกเก็บจากผู้โดยสาร
- (2) ไม่รวมเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบินและเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยสายการบินอื่นและขายโดยบริษัทฯ แต่รวมเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยบริษัทฯ และขายโดยสายการบินอื่น
- (3) ไม่รวมกรุงเทพมหานคร ตารางการบินในภาคฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่วันที่อาทิตย์สุดท้ายของเดือนตุลาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนมีนาคม และตารางการบินในภาคฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่วันที่อาทิตย์สุดท้ายของเดือนมีนาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนตุลาคมของทุกปี

เส้นทางแอฟริกา

บริษัทฯ ทำการบินจากกรุงเทพฯ ไปโจฮันเนสเบิร์ก สาธารณรัฐแอฟริกาใต้ จำนวน 3 เที่ยวบินต่อสัปดาห์

ข้อมูลเส้นทางแอฟริกา

	ปี 2557	ปี 2556	ปี 2555
รายได้จากการขนส่งผู้โดยสาร (ล้านบาท) ⁽¹⁾	589.3	781.1	871.4
ร้อยละของรายได้การขนส่งผู้โดยสารรวม (%)	0.5	0.6	0.7
ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (RPKs)(ล้านคน-กม.) ⁽²⁾	471.7	619.7	639.3
ปริมาณการผลิตด้านผู้โดยสาร (ASKs) (ล้านที่นั่ง-กม.) ⁽²⁾	823.8	907.8	823.8
อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (%)	57.3	68.3	77.6
จำนวนจุดหมายปลายทางที่ให้บริการตามตารางการบิน (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	1/1	1/1	1/1
จำนวนของเที่ยวบินแบบประจำ (เที่ยวบินต่อสัปดาห์) (ตารางการบินในภาคฤดูหนาว / ฤดูร้อน) ⁽³⁾	3/3	3/4	3/3

หมายเหตุ :

- (1) รวมรายได้จากเที่ยวบินแบบประจำ รายได้ค่าน้ำหนักส่วนเกิน รายได้สุทธิจากการแลกเปลี่ยนการรับขนส่งผู้โดยสารสุทธิจากเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยสายการบินอื่นและขายโดยบริษัทฯ ตามความตกลงเที่ยวบินร่วม และรายได้จากการขายที่นั่งโดยสารบนเที่ยวบินของสายการบินอื่นซึ่งไม่ได้เป็นเที่ยวบินร่วมแต่ไม่รวมรายได้จากเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบินและไม่รวมรายได้ค่าธรรมเนียมขดเชยค่าน้ำมันและเงินค่าประกันภัยเรียกเก็บจากผู้โดยสาร
- (2) ไม่รวมเที่ยวบินซึ่งไม่ได้อยู่ในตารางการบินและเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยสายการบินอื่นและขายโดยบริษัทฯ แต่รวมเที่ยวบินที่ดำเนินการโดยบริษัทฯ และขายโดยสายการบินอื่น
- (3) ไม่รวมกรุงเทพมหานคร ตารางการบินในภาคฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่วันที่อาทิตย์สุดท้ายของเดือนตุลาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนมีนาคม และตารางการบินในภาคฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่วันที่อาทิตย์สุดท้ายของเดือนมีนาคมไปจนถึงวันเสาร์สุดท้ายของเดือนตุลาคมของทุกปี

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้หยุดทำการบินเที่ยวบินจากกรุงเทพฯ ไปโจฮันเนสเบิร์ก สาธารณรัฐแอฟริกาใต้ ในวันที่ 15 มกราคม 2558

2.1.3 การบริการลูกค้า

การทำธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้นั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลักคือคุณภาพและราคาสินค้าแล้ว ยังมีอีกหนึ่งปัจจัยที่มองข้ามไม่ได้ นั่นคือ การบริการลูกค้า (Customer Service) ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ

ในปี 2557 บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นพัฒนาปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และการบริการในทุกจุดสัมผัสอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าในแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้สัมผัสประสบการณ์การบินที่โดดเด่นงดงามผสมผสานเอกลักษณ์ของความเป็นไทย เริ่มตั้งแต่การบริการก่อนเที่ยวบิน (Pre-flight Services) การบริการบนเที่ยวบิน (In-flight Services) ไปจนถึงการให้บริการหลังเที่ยวบิน (Post-flight Services) โดยมีแผนการดำเนินงาน แนวคิดและภาพลักษณ์ที่ชัดเจนภายใต้นโยบายการบริการจากใจ (Service from the Heart) ซึ่งพนักงานการบินไทยทุกคนยึดมั่นมาตลอด 5 ทศวรรษของการให้บริการ ด้วยตระหนัก

ดีว่าคุณภาพของการบริการลูกค้าเป็นปัจจัยหลักสู่ความสำเร็จของภารกิจการให้บริการการขนส่ง และขับเคลื่อนให้บริษัทฯ สามารถแข่งขันกับสายการบินคู่แข่งได้อย่างยั่งยืน

เพื่อเน้นย้ำถึงการบริการที่เป็นเลิศ สม่าเสมอ และเป็นไปตามมาตรฐานที่ตกลงไว้ บริษัทฯ มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการ (Service Operation Procedure) ในทุกจุดบริการหลัก และจัดทำข้อตกลงระดับการบริการ (Service Level Agreement) ครอบคลุมทุกจุดสัมผัสลูกค้า (Customer Touch Point) ตั้งแต่การทำการสำรองที่นั่ง จนเสร็จสิ้นการเดินทางที่จุดหมายปลายทาง รวมทั้งตรวจประเมินการให้บริการทุกจุดเหล่านั้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้แน่ใจได้ว่าลูกค้าของการบินไทยได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตลอดการเดินทาง

การประเมินผลและการกำกับดูแลข้อตกลงระดับการบริการที่ดี นอกจากเป็นการเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีในการเดินทาง (Customer Experience) ให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ภักดีต่อผลิตภัณฑ์และบริษัทฯ (Brand Loyalty) อันเป็นการรักษาลูกค้าเดิมให้กลับมาใช้บริการอีก และยังช่วยให้เกิดการตลาดแบบปากต่อปาก (Word of Mouth) โดยเฉพาะจากผู้บริโภคที่ขอบพูดถึงแบรนด์หรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ที่ตนชื่นชอบ (Brand Advocates) ทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) สำหรับรายละเอียดของการพัฒนาการบริการลูกค้าในแต่ละขั้นตอน มีดังนี้

ด้านการบริการก่อนเที่ยวบิน

บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ (Electronic and Mobile Service) เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายและความรวดเร็วให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางได้ง่ายขึ้น อาทิ ข้อมูลการจองบัตรโดยสาร การตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับเที่ยวบิน ตารางบิน รวมทั้งการเช็คอินผ่าน SMS การเช็คอินโดยใช้ 2D Barcode และการส่งพิมพ์บัตรโดยสารขึ้นเครื่องบินตั้งแต่ที่บ้าน (Home Print Boarding Pass)

ด้านการบริการบนเครื่องบิน

บริษัทฯ มุ่งเน้นการพัฒนาบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมถึงอาหารและเครื่องดื่มที่ให้บริการในหลากหลายรูปแบบ อาทิ อาหารยอดนิยมของแต่ละท้องถิ่น อาหารไทย เครื่องดื่มสมุนไพร และเมนูพิเศษในช่วงเทศกาล

สำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่างๆ อาทิ ที่นั่ง และอุปกรณ์ระบบสาระบันเทิง บริษัทฯ ได้ดำเนินการออกแบบตกแต่งภายในห้องโดยสาร รวมถึงผลิตภัณฑ์บนเครื่องบิน (Service Items) ของเครื่องบินใหม่ ได้แก่ เครื่องบินแบบโบอิง 777-300ER โบอิง 787 และเครื่องบินแบบแอร์บัส A350-900 ตามแนวคิดไทยร่วมสมัย (THAI Contemporary) ซึ่งในปี 2557 บริษัทฯ ได้รับมอบเครื่องบินแบบโบอิง 777-300ER เพิ่มอีก 3 ลำ และจะได้รับมอบอีก 3 ลำสุดท้ายในปี 2558 รับมอบเครื่องบินแบบโบอิง 787 จำนวน 4 ลำ ส่วนเครื่องบินแบบแอร์บัส A350-900 จะได้รับมอบลำแรกในปี 2559

อุปกรณ์และบริการ

บริษัทฯ ได้ปรับกลยุทธ์และแผนงานด้านการให้บริการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า เพิ่มขีดความสามารถให้พร้อมต่อการแข่งขัน เพิ่มความสะดวกสบายโดยรวมให้แก่ผู้โดยสารมากขึ้น โดยที่นั่งรุ่นใหม่จะกว้างขึ้น นั่งสบาย มีจอภาพส่วนตัวในทุกที่นั่ง นอกจากนี้ ยังตกแต่งห้องน้ำให้มีความทันสมัยสวยงามและกว้างขวางขึ้น พร้อมด้วยอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่ทันสมัย ระบบการรับฟังเพลงและภาพยนตร์แบบเลือกชมได้ (On-demand) พร้อมมีรายการบันเทิงให้ผู้โดยสารเลือกอย่างหลากหลาย ดังมีรายละเอียด ดังนี้

1) การปรับปรุงรูปแบบและคุณภาพของที่นั่งโดยสารและระบบสาระบันเทิง

วัตถุประสงค์หลักของการปรับปรุงอุปกรณ์ในเครื่องบินของบริษัทฯ คือ การปรับปรุงอุปกรณ์ในเครื่องบินทุกลำที่เป็นแบบเดียวกัน ให้มีที่นั่งโดยสารและระบบสาระบันเทิงลักษณะเดียวกันในแต่ละชั้นโดยสาร

การพัฒนาทางด้านระบบสาระบันเทิง

บริษัทฯ ได้ปรับปรุงระบบสาระบันเทิงทั้งด้านภาพและเสียงบนเครื่องบินในเส้นทางระหว่างประเทศทุกลำ เพื่อให้มีคุณภาพสูง ทันสมัยและได้มาตรฐานเดียวกันทั้งหมด โดยจะมีจอภาพส่วนตัวในทุกชั้นโดยสาร ระบบเพลงและภาพยนตร์ที่สามารถเลือกชมได้ตามความต้องการ และมีรายการบันเทิงให้ผู้โดยสารเลือกอย่างหลากหลาย รวมทั้งเกมส์ ข้อมูล และภาพเส้นทางบิน

- พัฒนา ปรับปรุงซอฟต์แวร์ (Software) รองรับจำนวนเนื้อหา (Content) ที่เพิ่มขึ้น อาทิ อีเมนู (e-Menu) และอีช้อปปิ้ง (e-Shopping)
- ให้บริการเครื่องเล่นแบบพกพา (Portable AVOD Player) แก่ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ สำหรับเที่ยวบินที่มีชั่วโมงบินมากกว่า 4 ชั่วโมง ซึ่งให้บริการในเครื่องบินแอร์บัส A330-300 ที่ไม่มีระบบสาระบันเทิงแบบเลือกชมได้ (On-demand) และใช้เป็นอุปกรณ์สำรองบนเครื่องบินแอร์บัส A340-600 และโบอิง 747-400 ในกรณีที่ระบบสาระบันเทิงขัดข้อง

2) การติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสำหรับธุรกิจและการสื่อสาร

บริษัทฯ ได้เริ่มให้บริการอินเทอร์เน็ต (Thai Sky Connect) บนเครื่องบินแบบแอร์บัส A330-300 จำนวน 7 ลำ และเครื่องบินแบบแอร์บัส A380-800 จำนวน 6 ลำ เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถติดต่อสื่อสารกับภาคพื้นโดยใช้อุปกรณ์สื่อสารส่วนตัวของตนเอง

2.1.4 การปฏิบัติการบิน ความปลอดภัย ความมั่นคงและมาตรฐานการบิน

สิ่งที่สำคัญที่สุดของธุรกิจการบินคือ ความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน ตลอดระยะเวลา 5 ทศวรรษ บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะสร้างความปลอดภัยสูงสุดในการเดินทางแก่ผู้โดยสาร ตามภารกิจหลัก คือปฏิบัติการบินเพื่อนำผู้โดยสารและพัสดุภัณฑ์สู่จุดหมายด้วยความสะดวกสบาย ตรงเวลาและความปลอดภัยสูงสุดตามมาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นมาตรฐานความปลอดภัยของกรมการบินพลเรือน (Department of Civil Aviation : DCA) องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization : ICAO) หน่วยงานควบคุมความปลอดภัยด้านการบินของยุโรป (European Aviation Safety Agency : EASA) องค์การบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration : FAA) และการตรวจประเมินความปลอดภัยด้านการปฏิบัติการบินของสมาคมการขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association : IATA) โดยในปี 2557 บริษัทฯ เน้นรักษามาตรฐานและข้อพึงปฏิบัติ (Standard and Recommended Practices : SARP) ของ ICAO ที่กำหนดให้สายการบินต้องดำเนินการจัดให้มีระบบบริหารความปลอดภัย (Safety Management System : SMS) อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้บริษัทฯ ได้ปรับปรุงคู่มือความปลอดภัยและคุณภาพ (THAI Safety and Quality Manual : TSQM) ซึ่งเป็นคู่มือความปลอดภัยและคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งสายปฏิบัติการและหน่วยธุรกิจทั้งหมด ให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา

เพื่อความปลอดภัยสูงสุดในการปฏิบัติการบิน บริษัทฯ ได้พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการบินให้มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานสากล รวมทั้งมีจิตสำนึกสูงสุดด้านความปลอดภัย มุ่งเน้นการสรรหาบุคลากรการบินที่มีคุณภาพระดับสากลให้เพียงพอกับการขยายเครือข่ายและฝูงบิน ซึ่งบริษัทฯ กำหนดให้มีการตรวจสอบความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และพฤติกรรม (Behavior) นักบินของบริษัทฯ จะต้องผ่านการทดสอบและประเมินผลความถนัด (Aptitude Test) จิตวิทยาการบิน (Aviation Psychology) และการทดสอบความสามารถด้านทักษะการบิน รวมทั้งมุ่งเน้นการรักษาและเสริมสร้างมาตรฐานคุณภาพด้านการบริการบนเที่ยวบินเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้มีความรู้ความชำนาญแบบมืออาชีพ มีทัศนคติและใจรักต่องานบริการควบคู่ไปกับการตระหนักเรื่องความปลอดภัย เพื่อพัฒนาขีด

ความสามารถด้านการบริการของบุคลากร บริษัทฯ ได้จัดหลักสูตรการเข้าอบรมอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการฝึกอบรมทบทวนเรื่องระบบความปลอดภัยและการบริการอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งนำระบบการเรียนรู้ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) และการนำแนวทางจัดการความรู้ (Knowledge Management) มาประยุกต์ใช้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริการ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ตระหนักดีว่าการดูแลสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน รวมถึงการป้องกันอันตรายและส่งเสริมสุขภาพอนามัย เพื่อคงไว้ซึ่งสภาพร่างกายและจิตใจที่สมบูรณ์ ตลอดจนสถานะความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานเป็นสิ่งจำเป็น และสำคัญยิ่งที่จะต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ จึงมีนโยบายในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานบนพื้นฐานของมนุษยธรรม โดยถือประโยชน์ของพนักงานเป็นหลัก ซึ่งบริษัทฯ ได้ดำเนินการอย่างครบวงจร ประกอบด้วย การส่งเสริมสุขภาพอนามัย การเฝ้าระวังและตรวจสอบเพื่อความปลอดภัย การป้องกันและควบคุมอุบัติเหตุและสภาพแวดล้อมที่เป็นอันตรายในการทำงาน การเฝ้าระวังสุขภาพและป้องกันโรคจากการทำงาน การปฐมพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพหลังการบาดเจ็บ

ในส่วนของการดำเนินงานด้านความมั่นคงการบิน (Aviation Security) บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานข้อกำหนดขององค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศอย่างเคร่งครัด ได้แก่ ICAO, DCA, หน่วยงานด้านความมั่นคงในการเดินทางของประเทศสหรัฐอเมริกา (Transportation Security Administration, Department of Homeland Security : TSA) หน่วยงานด้านความมั่นคงในการเดินทางของประเทศออสเตรเลีย (Office of Transport Security : OTS) กฎข้อบังคับของสหภาพยุโรป (European Union : EU Regulations) และระบบการจัดการความปลอดภัยของ IATA (IATA Operational Safety Audit : IOSA) รวมถึงกฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ข้อกำหนดของทุกประเทศที่บริษัทฯ ทำการบิน บริษัทฯ มีระบบการบริหารจัดการด้านความมั่นคงการบิน (Security Management System : SeMS) ที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกันอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านความมั่นคงการบินอยู่ในระดับที่สูงกว่ามาตรฐานสากล

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดการเหตุฉุกเฉินและภาวะวิกฤติ (Emergency & Crisis Response) อย่างเข้มงวด ยึดหลักกฎหมาย ข้อบังคับระหว่างประเทศ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการแก่หน่วยงานภายใน และสถานการณ์บินของบริษัทฯ เพื่อให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง พร้อมรับมือกับเหตุฉุกเฉินที่จะเกิดขึ้น โดยศูนย์ปฏิบัติการภาวะวิกฤติ (Crisis Management & Operations Center : CMOC) ของบริษัทฯ ได้ทำหน้าที่เฝ้าระวังเหตุที่อาจเป็นภัยคุกคามต่อการประกอบธุรกิจของบริษัทฯ ตลอด 24 ชม. อีกทั้งยังมีศูนย์ปฏิบัติการของชุดให้ความช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมแก่ผู้ประสบภัย (Family Assistance & Support Team : FAST center) สำหรับเที่ยวบินของบริษัทฯ และสายการบินพันธมิตร

จากมาตรฐานด้านความปลอดภัย ความมั่นคง และมาตรฐานการบินที่มีประสิทธิภาพ ทำให้บริษัทฯ มีความพร้อมในการดูแล บริหารจัดการและรับมือกับเหตุการณ์ต่างๆ ในปี 2557 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การบริหารจัดการกรณีวิกฤติการเมืองภายในประเทศ ตั้งแต่ปลายปี 2556 ต่อเนื่องมาถึงพฤษภาคม 2557 ทำให้สำนักงานหลายแห่งของบริษัทฯ ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติต้องย้ายการปฏิบัติงานไปยังสถานที่สำรองเป็นการชั่วคราว การบริหารจัดการกรณีวิกฤติการแพร่ระบาดของไวรัสอีโบลาในทวีปแอฟริกาตะวันตกที่สร้างความตื่นตระหนกต่อผู้โดยสารและสาธารณชน การบินไทยเป็นสายการบินแรกๆ ที่ออกมาตรการป้องกันการระบาดของไวรัสอีโบลา และปฏิบัติตามข้อบังคับ คำแนะนำขององค์การอนามัยโลก และกระทรวงสาธารณสุขอย่างเคร่งครัด สามารถสร้างความมั่นใจในมาตรฐานความปลอดภัยของการบินไทยที่สูงกว่ามาตรฐานสากล

โดยภาพรวมของการปฏิบัติการบิน บริษัทฯ ได้มุ่งเน้นในเรื่องของมาตรฐานด้านความปลอดภัยในระดับสูงสุด และคุณภาพการให้บริการบนเครื่องบินที่ดีเลิศ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและมีมาตรฐานด้านความปลอดภัยที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล มาประยุกต์ใช้อย่างสอดประสานเข้ากับเอกลักษณ์การให้บริการด้วยความเป็นไทยในการให้บริการ

แก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน เพื่อคงไว้ซึ่งมาตรฐานและประสิทธิภาพการให้บริการที่ดีเยี่ยม สร้างความพึงพอใจและความประทับใจของผู้โดยสารทุกครั้งที่ได้เดินทาง เพื่อให้การบินไทยเป็นสายการบินอันดับแรกๆ ที่ผู้โดยสารนึกถึงและเลือกใช้บริการสำหรับการเดินทางต่อไป รวมทั้งการรักษามาตรฐาน คุณภาพ ความปลอดภัย ความมั่นคง และมาตรฐานการบินให้เป็นไปตามมาตรฐาน กฎเกณฑ์ ข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในระดับสากลนั้น ถือเป็นปัจจัยและคุณค่าหลักที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกมาอย่างต่อเนื่องในการดำเนินการธุรกิจ และได้ดำเนินนโยบายเชิงรุกในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย ความมั่นคง และมาตรฐานการบิน รวมทั้งพัฒนาคุณภาพของมาตรฐานในกระบวนการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในทุกกระบวนการดำเนินงานของบริษัทฯ

รายละเอียดของมาตรฐานสากลที่ฝ่ายต่างๆ และหน่วยธุรกิจของบริษัทฯ ได้รับมีดังนี้

ใบรับรองมาตรฐานสากล	ฝ่ายหรือหน่วยธุรกิจ	วันหมดอายุ
IOSA (IATA Operational Safety Audit มาตรฐานการตรวจประเมินความปลอดภัยด้านการปฏิบัติการจากสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ)	ได้รับการรับรองภาพรวมทั้งบริษัทฯ	26 พฤษภาคม 2559
ISO 9001:2008 (ระบบบริหารงานคุณภาพ)	ฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร ฝ่ายช่าง ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น (สุวรรณภูมิ, เชียงใหม่, ภูเก็ต, กระบี่) ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น (สุวรรณภูมิ, เชียงใหม่, ภูเก็ต, กระบี่) ฝ่ายครัวการบิน	6 ตุลาคม 2558 1 พฤษภาคม 2558 27 พฤษภาคม 2559 30 มิถุนายน 2560 15 ธันวาคม 2560 15 ธันวาคม 2560 8 มีนาคม 2560
ISO 14001:2004 (ระบบจัดการสิ่งแวดล้อม)	ฝ่ายบริหารทั่วไป (สำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่ สำนักงานหลานหลวง ศูนย์ปฏิบัติการที่ สนามบินสุวรรณภูมิ กิจการบริการลูกค้าภาค พื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ) ฝ่ายช่าง ฝ่ายครัวการบิน	23 เมษายน 2559 9 มิถุนายน 2559 1 กันยายน 2558
ISO 50001:2011 (ระบบจัดการด้านพลังงาน)	ฝ่ายบริหารทั่วไป (สำนักงานใหญ่ สำนักงานหลักสี่ สำนักงานหลานหลวง ศูนย์ปฏิบัติการที่ สนามบินสุวรรณภูมิ กิจการบริการลูกค้าภาค พื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ)	20 มิถุนายน 2559

ใบรับรองมาตรฐานสากล	ฝ่ายหรือหน่วยธุรกิจ	วันหมดอายุ
OHSAS 18001:2007 (มาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย)	ฝ่ายครัวการบิน	3 สิงหาคม 2560
HALAL (มาตรฐานฮาลาล)	ฝ่ายครัวการบิน	31 ธันวาคม 2558
HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points ระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุมในการผลิตอาหาร)	ฝ่ายครัวการบิน	8 มีนาคม 2560
GMP (Good Manufacturing Practice ระบบการจัดการสุขลักษณะที่ดีในสถานประกอบการ)	ฝ่ายครัวการบิน	8 มีนาคม 2560
FAR 145 (Federal Aviation Regulations 145) FAA Repair Station (Federal Aviation Administration) หน่วยซ่อมองค์การบริหารการบินแห่งประเทศสหรัฐอเมริกา	ฝ่ายช่าง (สนามบินดอนเมืองและสนามบินสุวรรณภูมิ) (สนามบินอู่ตะเภา)	31 ตุลาคม 2558 31 ตุลาคม 2558
RSC 13 THAI DCA Repair Station 145 (Department of Civil Aviation, Thailand) หน่วยซ่อมกรมการบินพลเรือน, ประเทศไทย	ฝ่ายช่าง (สนามบินดอนเมือง) (สนามบินสุวรรณภูมิ) (สนามบินอู่ตะเภา)	31 ตุลาคม 2560 25 กันยายน 2558 30 ตุลาคม 2558
EASAPart-145 (European Aviation Safety Agency – Approved Maintenance Organization) หน่วยซ่อมองค์การความร่วมมือด้านการบินในกลุ่มสหภาพยุโรป	ฝ่ายช่าง	23 มิถุนายน 2559

สิทธิประโยชน์ด้านการส่งเสริมการลงทุน

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2547 บริษัทฯ ในฐานะรัฐวิสาหกิจซึ่งดำเนินการในรูปแบบของบริษัทมหาชน ได้รับความเห็นชอบให้ขอรับการส่งเสริมการลงทุนสำหรับการลงทุนส่วนเพิ่มในกิจการ การขนส่งทางอากาศและกิจการสนับสนุนการบินอื่นๆ ได้ ยกเว้นส่วนกิจการสนับสนุนการบิน ณ สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ เนื่องจาก บริษัทฯ ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะผู้บริหารสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิเป็นผู้ได้รับสัมปทานในการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวจากภาครัฐ

บริษัทฯ ได้ดำเนินการยื่นขอรับการส่งเสริมการลงทุนสำหรับจัดหาเครื่องบินต่อสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) เมื่อเดือนเมษายน 2550 โดยยื่นขอรับการส่งเสริมตามปีที่มีการรับมอบเครื่องบิน และตามประเภทของเครื่องบิน และได้รับอนุมัติสิทธิบัตรส่งเสริมการลงทุนรวมทั้งสิ้น 25 สิทธิบัตร สำหรับเครื่องบินจำนวน 75 ลำ

ต่อมาบริษัทฯ ได้ยื่นขอโอนกิจการ (สิทธิการใช้เครื่องบินในการดำเนินงาน) และได้รับอนุมัติให้โอนกิจการให้แก่ บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ตามบัตรส่งเสริมการลงทุนจำนวน 6 สิทธิบัตร สำหรับเครื่องบินแอร์บัส A320 จำนวน 20 ลำ และสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน มีประกาศยกเลิกบัตรส่งเสริมการลงทุนของบริษัทฯ จำนวน 6 สิทธิบัตร ดังกล่าว เมื่อวันที่ 24 กันยายน 2557 ส่งผลให้ ณ สิ้นปี 2557 บริษัทฯ คงเหลือสิทธิบัตรการส่งเสริมการลงทุน รวมทั้งสิ้น 19 สิทธิบัตร สำหรับเครื่องบินจำนวน 55 ลำ ที่มีกำหนดรับมอบตั้งแต่ปี 2552 ถึงปี 2560 ดังนี้

สิทธิบัตรที่	บัตรเลขที่	ประเภทเครื่องบิน	วิธีการจัดหาเครื่องบิน	จำนวนเครื่องบิน (ลำ)
1	1214 (2) / 2552	A330-300	Financial Lease	3
2	1874 (2) / 2552	A330-300	Financial Lease	2
3	1446 (2) / 2554	A330-300	Financial Lease	3
4	1178 (2) / 2555	A330-300	Financial Lease	2
5	1627 (2) / 2555	A330-300	Financial Lease	3
6	2576 (2) / 2555	B777-300ER	Operating Lease	2
7	2577 (2) / 2555	A380-800	Financial Lease	3
8	1220 (2) / 2556	A330-300	Financial Lease	2
9	1221 (2) / 2556	A380-800	Financial Lease	3
10	1590 (2) / 2556	B777-300ER	Operating Lease	6
11	2357 (2) / 2556	B777-300ER	Financial Lease	3
12	2358 (2) / 2556	B787-8	Operating Lease	4
13	2360 (2) / 2556	B777-300ER	Financial Lease	3
14	2362 (2) / 2556	B787-8	Operating Lease	2
15	2363 (2) / 2556	A350-900	Operating Lease	2
16	2364 (2) / 2556	A350-900	Financial Lease	2
17	2365 (2) / 2556	A350-900	Operating Lease	6

สิทธิบัตรที่	บัตรเลขที่	ประเภทเครื่องบิน	วิธีการจัดหาเครื่องบิน	จำนวนเครื่องบิน (ลำ)
18	2366 (2) / 2556	B787-9	Operating Lease	2
19	2367 (2) / 2556	A350-900	Financial Lease	2

สิทธิประโยชน์จากการได้รับการส่งเสริมการลงทุน คือการได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับกำไรสุทธิที่ได้จากการดำเนินงานด้วยเครื่องบินที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน เป็นระยะเวลา 8 ปี (นับจากวันที่เครื่องบินเริ่มมีรายได้จากการดำเนินงาน) โดยจำนวนเงินที่ได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลนี้รวมกันไม่เกินร้อยละ 100 ของเงินลงทุนจัดหาเครื่องบินแต่ละลำ ในกรณีที่ดำเนินงานขาดทุนในระหว่างเวลาได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล สามารถนำผลขาดทุนประจำปีที่เกิดขึ้นในระหว่างเวลาที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน 8 ปี ไปหักออกจากกำไรสุทธิที่เกิดขึ้นภายหลังระยะเวลา 8 ปีนี้ มีกำหนดเวลาไม่เกิน 5 ปีนับแต่วันพ้นกำหนด 8 ปี โดยจะเลือกหักจากกำไรสุทธิของปีใดปีหนึ่งหรือหลายปีก็ได้

บริษัทฯ ได้ยื่นขอใช้สิทธิประโยชน์ยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล จากผลประกอบการปี 2553-2556 และได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลแล้วเป็นจำนวนเงิน 1,502.32 ล้านบาท สำหรับปี 2557 ผลประกอบการในส่วนกิจการ BOI มีผลขาดทุนสุทธิ ทำให้บริษัทฯ ไม่ได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล

2.2 การตลาดและการแข่งขัน

2.2.1 นโยบายและลักษณะตลาด

ในปี 2557 บริษัทฯ ได้กำหนดแผนธุรกิจ 5 ปี (2557-2561) มีการปรับแผนกลยุทธ์ตามลักษณะตลาด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มตลาดที่บริษัทฯ เป็นผู้นำตลาด เช่น ตลาดกลุ่มประเทศแอฟริกาตะวันออก จีน และญี่ปุ่น เป็นต้น บริษัทฯ มุ่งเน้นในการดำรงความเป็นผู้นำตลาดปรับกลยุทธ์เพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาดและผลกำไรในการดำเนินงานเป็นหลักโดยการเพิ่มเที่ยวบิน เปลี่ยนแบบเครื่องบินที่มีอุปกรณ์ทันสมัย เพื่อป้องกันการสูญเสียลูกค้าให้แก่สายการบินอื่น

กลุ่มตลาดที่มีการแข่งขันสูง เช่น ตลาดสิงคโปร์ ฮองกง และ กลุ่มประเทศในอาเซียน บริษัทฯ มุ่งเน้นการปรับปรุงความสามารถในการแข่งขัน เพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาด โดยเพิ่มความร่วมมือกับสายการบินพันธมิตร เพื่อเพิ่มผู้โดยสารเชื่อมต่อที่สนามบินสุวรรณภูมิ รวมทั้งใช้สายการบินไทยสมายล์ในการรักษาส่วนแบ่งตลาดในเส้นทางภูมิภาคระยะสั้น

กลุ่มตลาดที่คู่แข่งมีความเข้มแข็ง เช่น ตลาดรัสเซีย และสาธารณรัฐอาหรับเอมิเรตส์ บริษัทฯ มุ่งเน้นการแผ้วถางปริมาณการขนส่งและผลกำไรขาดทุนอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ โดยใช้เครื่องบินที่เหมาะสมกับความต้องการของตลาด และมีความคล่องตัวในการปรับเปลี่ยนเที่ยวบินโดยต้องมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว

กลุ่มตลาดใหม่ที่มีศักยภาพ ได้แก่ ตลาดอินเดีย เช่น โคชิ อัมริตศา หรือตลาดใหม่ที่ บริษัทฯ ยังไม่ได้ทำการบิน เช่น ตลาดยุโรปตะวันออก เช่น เวียนนา ตลาดจีน เช่น หังโจว เซินเจิ้น ชัวเถา เป็นต้น บริษัทฯ จะศึกษาสภาพตลาด การแข่งขัน เส้นทางบิน ตลอดจนความเป็นไปได้ที่จะเปิดเส้นทางบินใหม่ เพื่อสร้างโอกาสสำหรับการขยายตลาดใหม่ต่อไป

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้เพิ่มการปฏิบัติการบินที่ท่าอากาศยานดอนเมือง โดยสายการบินไทยสมายล์ เพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้โดยสารจากดอนเมือง และสามารถสร้างคุณภาพรายได้ที่มีประสิทธิภาพโดยทำการบินเส้นทางภายในประเทศจากดอนเมืองสู่เชียงใหม่ ภูเก็ต และขอนแก่น ตั้งแต่ 8 สิงหาคม 2557

• นโยบายการตลาดและลักษณะตลาดของสายการบินไทยสมายล์

เนื่องจากสายการบินไทยสมายล์ ถือเป็นสายการบินบริการคุณภาพสูงระดับพรีเมียม (Light Premium Airline) ดังนั้นจึงไม่สามารถแข่งขันกับสายการบินต้นทุนต่ำในด้านราคา แต่สายการบินไทยสมายล์ จะมุ่งเน้นสร้างประสบการณ์ให้ผู้โดยสารได้ตระหนักถึงคุณภาพและการบริการที่ดีมากกว่าเป็นหลัก “คุ้มค่าและมากด้วยคุณภาพ” พร้อมทั้งจะมุ่งเน้นในการเพิ่มยอดขายเส้นทางบินภายในประเทศและเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดให้มากขึ้นเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเปิดเสรีการค้าประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ซึ่งคาดว่าจะเริ่มประมาณปลายปี 2558

จากปัจจัยดังกล่าวที่ประเทศไทยกำลังจะก้าวสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และจากการขยายตัวอย่างรวดเร็วของสายการบินต้นทุนต่ำทั้งในประเทศและในภูมิภาคเอเชีย สายการบินไทยสมายล์ จึงกำหนดยุทธศาสตร์ ในการสร้างความแตกต่างอย่างมีเอกลักษณ์ในตราสินค้า (Brand Differentiation) ในการแข่งขัน เพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินกลยุทธ์และกลุ่มเป้าหมายดังนี้

ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ประมาณร้อยละ 30 จะยังเป็นผู้โดยสารที่เดินทางเชื่อมต่อกับผู้โดยสารของบริษัทฯ ในขณะที่ร้อยละ 70 จะเป็นผู้โดยสารที่เดินทาง จุดต่อจุด (Point to Point) ในเส้นทางบินของสายการบินไทยสมายล์ อย่างเดียว

ลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย นอกจากจะเน้นกลุ่มคนในช่วงอายุประมาณ 30-40 ปี ซึ่งสะท้อนมาจากภาพลักษณ์ของตราสินค้าที่แสดงถึงความทันสมัย (Trendy) ให้บริการด้วยความใส่ใจ (Friendly) และคุ้มค่าเงิน (Worthy) แล้วจะยังมุ่งเน้นไปยังลูกค้าองค์กร (Corporate) ลูกค้าการท่องเที่ยวเพื่อการประชุม (MICE) เพื่อเพิ่มขยายฐานของกลุ่มเป้าหมาย

การจัดจำหน่าย นอกจากสายการบินไทยสมายล์ มีช่องทางการจัดจำหน่ายตรง การจัดจำหน่ายผ่านตัวแทนการจัดจำหน่าย และการจัดจำหน่ายร่วมกับบริษัทฯ แล้วสายการบินไทยสมายล์ ยังได้เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายผ่าน ธุรกิจโรงภาพยนตร์ เอสเอฟ ซีเนม่า (SF Cinema) และเพิ่มช่องทางการจ่ายเงินผ่านจุดบริการของบริษัทเคาน์เตอร์ เซอร์วิส เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการชำระเงิน รวมไปถึงแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เสริมด้วยการจำหน่ายผ่านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)

การสื่อสารการตลาด นอกจากสายการบินไทยสมายล์ จะสื่อสารการตลาดโดยตรงกับลูกค้าเป้าหมายด้วยการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Social Network) ควบคู่กับช่องทางการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการแล้วยังมุ่งเน้นการทำประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด และโปรโมชั่น รวมไปถึงกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility) แล้ว สายการบินไทยสมายล์ ยังมีนโยบายทางการสื่อสารการตลาดเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบวิถีไทย (Discover Thainess) อีกด้วย

2.2.2 แผนบริหารรายได้และพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย

แผนบริหารรายได้

เพื่อรักษาและเพิ่มคุณภาพรายได้ในสภาวะเศรษฐกิจโลกถดถอย การเมืองไม่ปกติ ความผันผวนของตลาด และการแข่งขันที่รุนแรง บริษัทฯ มีแผนงานดังนี้

- การบริหารจัดการเครือข่ายและฝูงบิน โดยจัดเครื่องบินให้เหมาะสมในแต่ละเส้นทางบิน ปรับกำลังการผลิตให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมกับปริมาณการโดยสาร เพิ่มอัตราการใช้งานเครื่องบิน ปลดระวางเครื่องบินที่ประสิทธิภาพต่ำและมีต้นทุนสูง และใช้เครื่องบินรุ่นใหม่ในเส้นทางบินพิสัยไกลและเส้นทางบินที่ทำกำไรได้สูง เป็นต้น

แผนการตลาด และส่งเสริมการขาย

บริษัทฯ มีเป้าหมายในการเพิ่มเที่ยวบินที่บินตรงเข้าประเทศไทยให้มากขึ้น เน้นความถี่ของเที่ยวบินในจุดบินที่มีศักยภาพ ควบคู่กับการเปิดจุดบินใหม่อย่างระมัดระวัง เพิ่มความแข็งแกร่งของเครือข่ายเส้นทางบิน ปรับปรุงบริการผ่าน

อิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) โดยพัฒนาระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า พร้อมทั้งดำเนินการด้านการขายและการตลาดทั้งในและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง

การหารายได้เสริม

โครงการบริหารและพัฒนารายได้เสริม เพื่อหารายได้เพิ่มเติมจากการขายหรือให้บริการที่นอกเหนือจากการให้บริการธุรกิจหลักของบริษัทฯ เช่น โครงการสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบินและบริการจัดส่งถึงบ้าน (Duty Free on Board and Home Delivery) โครงการโฆษณาในเที่ยวบินหรือสถานที่อื่นๆ (In-Flight & Other Premises Advertising) โครงการบริหารจัดการสินค้าและที่นั่งคงค้าง (Residual Inventory & Seat Management) โครงการแลกเปลี่ยนไมล์สะสมรอยัลลอร์คิตพลัส (ROP Trading Miles) และ โครงการล้างเครื่องบิน (Aircraft Washing)

กลุ่มลูกค้าและการพัฒนาช่องทางจัดจำหน่าย

ในการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ ให้บริการขนส่งผู้โดยสารเป็นหลัก โดยทำการขนส่งเชื่อมโยงเมืองหลักของประเทศไทย ไปยังเมืองต่างๆ ทั่วโลกทั้งในรูปแบบเที่ยวบินประจำ และเที่ยวบินเช่าเหมาลำ ในเส้นทางบินระหว่างประเทศและภายในประเทศ โดยวางตำแหน่งทางการตลาด (Marketing Positioning) เป็นสายการบินชั้นเยี่ยมระดับโลก (**Premium World Class Airline**) ให้บริการในลักษณะครบวงจร (Full Service) มาโดยตลอด และแม้ว่าจะเป็นสายการบินระดับพรีเมียม แต่บริษัทฯ ยังคงดูแลลูกค้าในทุกกลุ่ม (Segment) เป็นอย่างดี โดยเน้นการตอบสนองแต่ละกลุ่ม และการพัฒนาช่องทางจัดจำหน่าย ให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังอย่างแท้จริง กลุ่มลูกค้าแบ่งออกเป็น

- ลูกค้าพรีเมียม ประกอบด้วยลูกค้าชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ สมาชิกพลตินัม สมาชิกบัตรทอง
- ลูกค้าภาครัฐ (Government)
- ลูกค้ากลุ่มองค์กร (Corporates) และลูกค้านักธุรกิจ / ธุรกิจขนาดย่อม (SME : Small Medium Enterprise)
- ลูกค้ากลุ่มท่องเที่ยว (Leisure)
- นักเรียน และลูกค้ากลุ่มเยี่ยมเยือนและญาติ (VFR : Visiting Friends and Relative)
- ลูกค้านิยามกีฬา และกิจกรรมพิเศษ (Special Interest and Life-Style)
- ลูกค้ากลุ่มประชุมสัมมนา นิทรรศการการค้า การท่องเที่ยวที่ได้รับเป็นรางวัล (MICE)
- ลูกค้ากลุ่มลูกเรือ (Ship Crew) และแรงงาน (Worker)

ทั้งนี้ บริษัทฯ พร้อมบริการลูกค้าทุกกลุ่ม (All Segments Product offering) โดยใช้กลยุทธ์ทั้งในเชิงบริหารรายได้ (Revenue management) ควบคู่กับการบริหารราคาขาย (Pricing)

การขายแบบเครือข่าย (Network) และกลุ่มพันธมิตรสตาร์อัลไลแอนซ์ (Star Alliance)

บริษัทฯ มีเป้าหมายในการเพิ่มเที่ยวบินที่บินตรงเข้าประเทศไทยมากขึ้น เน้นการเพิ่มความถี่ของเที่ยวบินในจุดบินที่มีศักยภาพ ควบคู่กับการเปิดจุดบินใหม่อย่างระมัดระวัง เพิ่มความแข็งแกร่งของเครือข่ายเส้นทางบินในตลาดหลัก 70 จุดบิน เป็นเส้นทางภูมิภาคเอเชียจำนวน 50 จุดบิน และเส้นทางข้ามทวีปจำนวน 20 จุดบิน

นอกจากนั้น ยังขยายเครือข่ายเพื่อให้ครอบคลุมจุดบินมากที่สุด บริษัทฯ ใช้ทั้งเครือข่ายของตนเองและเครือข่ายพันธมิตรการบินสตาร์อัลไลแอนซ์ (Star Alliance) โดยมีเครือข่ายทั้งแบบการบินตรงในลักษณะจุดบินต่อจุดบิน (Point-to-Point) และเชื่อมต่อในลักษณะต่อเลยไปยังอีกจุดบินหนึ่ง (Beyond Point) ครอบคลุมระหว่างจุดบินทุกจุดที่บริษัทฯ ให้บริการเอง และการที่บริษัทฯ เป็นส่วนหนึ่งของพันธมิตรการบินที่ใหญ่และมีความเข้มแข็งที่สุด คือสตาร์อัลไลแอนซ์ ทำให้บริษัทฯ สามารถให้บริการในเส้นทางอื่นเพิ่มเติมโดยเชื่อมต่อกับเส้นทางต่างๆ ของเครือข่ายพันธมิตรสตาร์อัลไลแอนซ์ (Star Alliance) ซึ่งมีสมาชิกทั้งหมด 27 สายการบิน ครอบคลุม 192 ประเทศ ทั้งหมดมี 1,316 จุดบินทั่วโลก ทำการบินมากกว่า 18,500 เที่ยวบินในแต่ละวัน

การบริการขายผ่านช่องทางจัดจำหน่ายยุคใหม่

นอกจากคุณภาพและราคาของสินค้าแล้ว การบริการลูกค้าถือว่าเป็นหัวใจในการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ ได้กำหนดขั้นตอนการให้บริการและทำข้อตกลงระดับบริการครบวงจร (Service Level Agreement : SLA) กับทุกจุดบริการหลัก ตั้งแต่การสำรองที่นั่ง จนเสร็จสิ้นการเดินทางที่จุดหมายปลายทาง รวมทั้งตรวจประเมินทุกจุดบริการเหล่านั้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้า ได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตลอดการเดินทาง

THAI Contact Center (TCC)

THAI Contact Center (TCC) ศูนย์ติดต่อการบินไทยเป็นด่านแรกของจุดบริการหลักที่ลูกค้าจะตัดสินใจใช้บริการหรือไม่ บริษัทฯ เล็งเห็นความสำคัญในการให้บริการส่วนนี้เป็นอย่างมาก โดยมีข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กับบริษัทฯ ที่ได้รับการคัดเลือก ต้องรับโทรศัพท์ได้ไม่ต่ำกว่า 70% ในเวลา 20 วินาที และให้มืออัตรการยกเลิกสายน้อยกว่า 10% ทำให้สามารถบริการลูกค้าตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทฯ มีช่องทางในการรับฟังเสียงจากลูกค้าหลายช่องทางทั้งผ่าน TCC เว็บไซต์ แพลตฟอร์ม และโทรศัพท์ โดยมีเลขหมายพิเศษให้กับลูกค้าฟรีเมียม ลูกค้าภาคราชการ และลูกค้ากลุ่มองค์กร

Digital Commerce

เนื่องจากการให้บริการลูกค้าและการสร้างความผูกพันกับลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์นั้นเป็นวิธีการที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งมีแนวโน้มที่จะมีการแข่งขันที่มากขึ้นในทุกๆ รูปแบบ ซึ่งบริษัทฯ ได้พัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ให้มีเสถียรภาพและมีความเร็วสูงกว่าเดิมและปรับรูปแบบการใช้งานให้ง่ายขึ้น ตลอดจนเพิ่มเครือข่ายเส้นทางการบิน โดยเชื่อมต่อกับสายการบินพันธมิตร เพื่อเป็นทางเลือกในการเดินทางให้กับสำหรับลูกค้า ในขณะเดียวกันได้ปรับลดราคาลงมา ร่วมกับการจัดทำ Online Promotion อย่างต่อเนื่องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อกระตุ้นให้มีลูกค้าเพิ่มขึ้น

ทางด้านการพัฒนาด้านการชำระเงินนั้น ที่ผ่านมามีบริษัทฯ ใช้บัตรเครดิตเป็นช่องทางหลักในการชำระเงินซึ่ง ณ ปัจจุบันบริษัทฯ ได้เพิ่มจุดบริการในการชำระเงินเพิ่มมากขึ้น ตามจุดที่ใกล้ที่สุดสำหรับลูกค้าในการชำระเงิน เช่น ผ่านตู้ ATM หักบัญชีธนาคารแบบออนไลน์ Counter Service, Tesco Lotus, Big C, M Pay, Pay at Post, Family Mart, Just Pay ซึ่งการเพิ่มช่องทางการชำระเงินรูปแบบใหม่จะทำให้การให้บริการออนไลน์ของการบินไทยสะดวกเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้มีบริการออนไลน์เสริมด้านต่างๆ เช่น การจองที่นั่งบนเครื่อง การเช็คอิน การซื้อสัมภาระแบบออนไลน์ การขายประกันการเดินทาง และการจองโรงแรม ทั้งนี้เพื่อให้ www.thaiairways.com เป็น One Stop Service ให้กับลูกค้า ซึ่งการพัฒนาครั้งนี้จะมีผลต่อการเพิ่มยอดขายออนไลน์ประมาณ 20-25% ต่อปี

การตลาดและส่งเสริมการขาย

ตั้งแต่ต้นปี 2557 บริษัทฯ ได้ดำเนินการด้านส่งเสริมการขายและการตลาดทั้งในและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาด เสริมความสามารถในการแข่งขัน และสร้างรายได้ให้มากที่สุด ในสภาวะตลาดที่ได้รับผลกระทบจากปัจจัยผันผวนภายนอก ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง และการแข่งขันในตลาด รวมถึงกิจกรรมส่งเสริมการขายและการตลาดโดยโปรแกรมสะสมไมล์ (Royal Orchid Plus : ROP) และรายการแพ็คเกจท่องเที่ยว (Royal Orchid Holiday : ROH)

ช่องทางการจัดจำหน่ายของสายการบินไทยสมายล์

เนื่องจากสายการบินไทยสมายล์ ได้แยกระบบการจัดจำหน่ายและบริการลูกค้า (Distribution and Passenger Service System : DPS) ออกจากบริษัท แต่อย่างไรก็ตาม ในช่วงเริ่มต้นดำเนินการจนถึงเดือนตุลาคม 2557 ซึ่งระบบ DPS ยังไม่แล้วเสร็จ สายการบินไทยสมายล์ ได้มอบหมายให้บริษัท เป็นสายการบินผู้ทำการตลาด (Marketing Carrier) ส่วนสายการบินไทยสมายล์ เป็นผู้ทำการปฏิบัติการบิน (Operating Carrier) โดยบริษัท ทำการ Block Seat บนเที่ยวบินของสายการบินไทยสมายล์ ทั้งหมด และจัดจำหน่ายผ่านระบบการขายและการสำรองที่นั่งของบริษัท และตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2557 เป็นต้นมา สายการบินไทยสมายล์ ได้ดำเนินการจัดจำหน่ายผ่านระบบของสายการบินไทยสมายล์เอง แต่เพื่อให้การบริการผู้โดยสารที่เดินทางต่อเนื่องในเส้นทางของบริษัท สายการบินไทยสมายล์จึงยังคงมีการจัดจำหน่ายร่วมกับบริษัท ผ่านสัญญาเที่ยวบินรหัสร่วม (Code Share Agreement)

สายการบินไทยสมายล์ มุ่งเน้นการควบคุมและบริหารจัดการต้นทุนให้มีประสิทธิภาพ โดยรักษาระดับต้นทุนคงที่ (Fixed Cost) ให้ต่ำ เน้นการดำเนินงานเฉพาะกิจกรรมหลักที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกิจ ได้แก่ การปฏิบัติการบิน การควบคุมมาตรฐานความปลอดภัย การกำหนดรูปแบบและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า การให้บริการลูกค้าบนเครื่องบิน การบริหารภาพลักษณ์ตราสินค้าและการสื่อสารการตลาด การกำหนดราคาและการบริหารรายได้ โดยสายการบินไทยสมายล์ จัดจำหน่ายผ่านระบบจัดจำหน่ายตรงและผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นหลัก สำหรับกิจกรรมสนับสนุนอื่นๆ ได้ใช้บริการของบริษัท หรือหน่วยธุรกิจของบริษัท หรือผู้ให้บริการภายนอกแล้วแต่กรณี

2.2.3 สภาวะอุตสาหกรรมการบินและการแข่งขัน

ในปี 2557 การฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกเป็นไปอย่างอ่อนแอและไม่แน่นอนโดยมีความเสี่ยงที่อัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจจะชะลอตัว ซึ่ง IMF ปรับลดประมาณการเศรษฐกิจโลกลงอย่างต่อเนื่อง ล่าสุดประมาณการเติบโตทางเศรษฐกิจโลกเมื่อเดือนตุลาคม 2557 อยู่ที่ร้อยละ 3.3 เทียบเท่ากับปี 2556 ปัจจัยหลักมาจากการฟื้นตัวอย่างเปราะบางของเศรษฐกิจสหรัฐฯ การชะลอตัวทางเศรษฐกิจของประเทศเศรษฐกิจเกิดใหม่และประเทศกำลังพัฒนา โดยเฉพาะประเทศจีน ซึ่งเป็นแรงขับเคลื่อนหลักของเศรษฐกิจโลก ภาวะเงินฝืดและแนวโน้มเข้าสู่ภาวะเศรษฐกิจถดถอยของยูโรโซนและญี่ปุ่น รวมถึงความตึงเครียดทางด้านภูมิรัฐศาสตร์โดยเฉพาะยูเครนและตะวันออกกลาง ก่อปรกับการระบาดของไวรัสอีโบลา สำหรับประเทศไทยมีอัตราการเติบโตต่ำสุดในกลุ่มอาเซียน 5 ที่ประมาณร้อยละ 1.0 เป็นผลจากความไม่สงบทางการเมืองในช่วงที่ผ่านมา กระทบต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุนและการท่องเที่ยว ส่งผลให้เศรษฐกิจหดตัวในครึ่งปีแรกของปี 2557

ในขณะเดียวกันราคาน้ำมันในตลาดโลกมีความผันผวนตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยปัจจัยเสี่ยงหลักมาจากสถานการณ์ความขัดแย้งระหว่างยูเครนกับรัสเซียที่ลุกลามกลายเป็นความขัดแย้งทางการเมืองระดับโลกระหว่างรัสเซียและชาติตะวันตก โดยมีการคว่ำบาตรทางเศรษฐกิจระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับความไม่สงบทางการเมืองในประเทศผู้ผลิตน้ำมันโดยเฉพาะภูมิภาคตะวันออกกลางและแอฟริกาเหนือที่เป็นประเทศสมาชิกกลุ่มโอเปก ซึ่งส่งผลกระทบต่อการผลิตและส่งออกน้ำมันดิบ รวมถึงความขัดแย้งกรณีโครงการนิวเคลียร์ระหว่างประเทศอิหร่านและตะวันตกที่ยังไม่ได้ข้อสรุป อีกทั้งราคาน้ำมันยังคงผันผวนไปตามสภาวะเศรษฐกิจโลก รวมถึงอัตราแลกเปลี่ยนและการเก็งกำไรในตลาดซื้อขายน้ำมันอีกด้วย ส่งผลให้การคาดการณ์ราคาน้ำมันทำได้ยาก

จากสภาวะเศรษฐกิจที่มีแนวโน้มชะลอตัวและความไม่แน่นอนของราคาน้ำมัน สายการบินจึงต้องเผชิญกับความเสี่ยงจากความผันผวนที่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการบริหารจัดการและผลประกอบการของสายการบิน โดยสภาวะเศรษฐกิจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความต้องการเดินทางและการใช้จ่าย สำหรับราคาน้ำมันถือเป็นต้นทุนหลักของสายการบิน อย่างไรก็ดี ราคาน้ำมันดิบและน้ำมันเครื่องบินเฉลี่ยปี 2557 ต่ำกว่าปี 2556 ร้อยละ 8.5 โดยราคาน้ำมันดิบและน้ำมันเครื่องบิน ณ ปลายปี 2557 ปรับลดลงจากต้นปี 2557 ถึงร้อยละ 41 และ 36 ตามลำดับ จากภาวะเศรษฐกิจโลกชะลอตัวส่งผลให้ความต้องการน้ำมันลดลงขณะที่ปริมาณน้ำมันดิบยังคงล้นตลาดซึ่งสมาชิกกลุ่มโอเปกผู้ผลิต

น้ำมันรายใหญ่ของโลกมีมติลงกำลังการผลิตพร้อมกับผู้ผลิตน้ำมันรายอื่นนอกกลุ่มโอเปกมีกำลังการผลิตเพิ่มขึ้น ถือเป็นผลดีต่ออุตสาหกรรมการบินและบริษัทฯ กับแนวโน้มในการมีค่าใช้จ่ายที่ลดลง

อย่างไรก็ดี การแข่งขันระหว่างสายการบินด้วยกันยังคงทวีความรุนแรงอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการขยายเครือข่ายเส้นทางบิน ฝูงบิน และการแข่งขันด้านราคา ทั้งจากสายการบินภูมิภาคตะวันออกกลาง สายการบินต้นทุนต่ำ และการเพิ่มศักยภาพโดยการรวมตัวของกลุ่มสายการบินในลักษณะต่างๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อการเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ (Landscape) ของการแข่งขันในหลายๆ ภูมิภาคในอุตสาหกรรมการบิน ดังนั้น การปรับตัวของสายการบินควบคู่กับการวางกลยุทธ์ในการบริหารจัดการอย่างชัดเจนรอบคอบ และสอดคล้องทันต่อเหตุการณ์ จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานเพื่อรักษาความยั่งยืนของสายการบิน

ทั้งนี้ ในปี 2557 บริษัทฯ ได้จัดทำแผนปฏิรูปองค์กรขึ้นในไตรมาสสุดท้ายของปี และนำเสนอต่อคณะกรรมการกำกับยุทธศาสตร์และปฏิรูปองค์กร ในการเตรียมความพร้อมรองรับสถานการณ์การแข่งขันที่จะเกิดขึ้น เพื่อหยุดยั้งการขาดทุนของบริษัทฯ (Stop Bleeding) ให้เห็นผลเป็นรูปธรรมภายในปี 2558 โดยการดำเนินงานที่สำคัญ 6 ด้าน คือ การปรับปรุงเครือข่ายเส้นทางบินด้วยการลดเส้นทางบินที่ไม่ทำกำไร เช่น เส้นทางกรุงเทพฯ-โจฮันเนสเบิร์ก และเส้นทางกรุงเทพฯ-มอสโก การปรับปรุงฝูงบินโดยการลดจำนวนเครื่องบินในฝูงบินให้สอดคล้องกับกำลังการผลิตที่ลดลง การเพิ่มประสิทธิภาพในการหารายได้ การส่งเสริมกิจกรรมทางการตลาดและการขาย รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินกิจกรรม การปรับปรุงการปฏิบัติการและต้นทุนโดยการลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น การปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและการจัดการกลุ่มธุรกิจอย่างเป็นระบบ โดยยังคงให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยและประสิทธิภาพในการให้บริการผู้โดยสาร ซึ่งบริษัทฯ จะดำเนินกลยุทธ์อย่างต่อเนื่องในปี 2558-2559 และเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานในทุกๆ ด้านกับสายการบินคู่แข่ง โดยการนำส่วนดีมาปรับใช้และพัฒนาต่อยอดกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มศักยภาพความสามารถในการแข่งขัน (Strength Building) พร้อมทั้งให้บริษัทฯ สามารถเติบโตอย่างยั่งยืนและทำกำไรในระยะยาว (Sustainable Growth)

สถานะการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศ

สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transportation Association: IATA) ได้สรุปปริมาณการขนส่งผู้โดยสารระหว่างประเทศทางอากาศของอุตสาหกรรมการบินในปี 2557 โดยรวมมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.1 โดยภูมิภาคเอเชียมีการขยายตัวในอัตราต่ำกว่าที่ร้อยละ 5.8 ในขณะที่ภูมิภาคยุโรปมีอัตราการขยายตัวที่ร้อยละ 5.7

ทั้งนี้ การที่ตลาดภูมิภาคเอเชียยังคงมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเศรษฐกิจในภูมิภาคนี้ยังมีการขยายตัวได้แม้จะมีอัตราที่ลดลง สำหรับภูมิภาคในเอเชียที่มีปริมาณการขนส่งผู้โดยสารระหว่างประเทศทางอากาศขยายตัวมากที่สุดคือ ภูมิภาคตะวันออกกลาง มีอัตราการขยายตัวในปี 2557 (มกราคม-ตุลาคม) ร้อยละ 13 โดยสายการบินจากกลุ่มประเทศตะวันออกกลางมีความได้เปรียบด้านต้นทุนราคาน้ำมัน และมีศักยภาพสูงในการขยายธุรกิจ อีกทั้งมีการเข้าร่วมพันธมิตรทางธุรกิจกับหลายสายการบินหลัก ทำให้เพิ่มความสามารถในการให้บริการครอบคลุมไปทุกภูมิภาคของโลก

สำหรับประเทศไทยในช่วง 2 ไตรมาสแรกของปี 2557 จากปัญหาสถานการณ์ความไม่เสถียรภาพทางการเมืองภายในประเทศ ส่งผลให้เศรษฐกิจภายในประเทศและการท่องเที่ยวของประเทศไทยชะลอตัว โดยในภาพรวมของปริมาณผู้โดยสารทางอากาศที่เดินทางเข้า-ออกประเทศไทยในปี 2557 (มกราคม-กันยายน) มีสายการบินที่ทำการบินประจำ (Schedule Flight) ระหว่างประเทศรวม 116 สายการบิน ทำการขนส่งผู้โดยสารรวม 33.6 ล้านคน ลดลงร้อยละ 8.9 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2556 (ที่มา : บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)) โดยเป็นผู้โดยสารของบริษัทฯ จำนวน 9.3 ล้านคน ลดลงร้อยละ 16.6 อย่างไรก็ดี บริษัทฯ ยังคงเป็นผู้นำตลาดที่มีส่วนแบ่งตลาดผู้โดยสารระหว่างประเทศมากที่สุด คือร้อยละ 27.5

การแข่งขันของอุตสาหกรรมการบินภายในประเทศ

ธุรกิจการบินภายในประเทศปัจจุบันมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ทั้งจากสายการบินต้นทุนต่ำที่มีการขยายตัวในตลาดอย่างรวดเร็ว และสายการบินต้นทุนต่ำรายใหม่ที่เกิดขึ้นจากการขยายตัวของอุปสงค์ในตลาดเส้นทางภายในประเทศที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง เป็นผลให้ในแต่ละปีตลาดสามารถเติบโตได้ในอัตราสูง โดยปริมาณผู้โดยสารในปี 2557 (มกราคม-กันยายน) ของสายการบินที่ทำการบินประจำ (Schedule Flight) ภายในประเทศเพิ่มขึ้นเป็น 17.5 ล้านคน หรือสูงกว่าช่วงเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 16.1 ทั้งนี้ สายการบินที่ทำการบินประจำภายในประเทศมีจำนวนทั้งสิ้น 7 สายการบิน ได้แก่ การบินไทย (รวมการบินไทยสมายล์) บางกอกแอร์เวย์ ไทยแอร์เอเชีย นกแอร์ โอเรียนไทยแอร์ไลน์ ไทยโลออนแอร์ และกานต์แอร์ โดยบริษัทฯ เป็นสายการบินที่มีการขนส่งผู้โดยสารเป็นอันดับ 3 จำนวน 3.9 ล้านคน คิดเป็นส่วนแบ่งตลาดร้อยละ 22

การแข่งขันในอุตสาหกรรมการบินระหว่างประเทศ

สภาวะแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ในปี 2557 ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจการบินและปริมาณการเดินทางของผู้โดยสารทางอากาศ อาทิ ราคาน้ำมันที่ยังผันผวน ปัญหาเศรษฐกิจในภูมิภาคต่างๆ ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ความไม่สงบทางการเมืองในหลายประเทศ รวมทั้งสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นจากการขยายเครือข่ายและการเปิดเส้นทางบินใหม่ของทั้งสายการบินที่ให้บริการเต็มรูปแบบ และสายการบินต้นทุนต่ำ รวมทั้งมีการเข้าร่วมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจในรูปแบบต่างๆ ของสายการบินมากขึ้น นอกจากนี้ สำหรับธุรกิจการบินในไทย ความไม่มีเสถียรภาพทางการเมืองภายในประเทศ ซึ่งต่อเนื่องมาตั้งแต่ปลายปี 2556 จนถึงไตรมาส 2 ของปี 2557 ได้ส่งผลให้ปริมาณการเดินทางเข้า-ออกประเทศไทยลดลงในหลายเส้นทาง อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ เห็นว่ายังมีปัจจัยบวกที่เป็นโอกาสของตลาดประเทศไทยที่สามารถขยายตัวได้ เพราะความเป็นศูนย์กลางที่เหมาะสมในการเชื่อมต่อระหว่างเมืองในอาเซียนและภูมิภาคใกล้เคียง อีกทั้งการตื่นตัวจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ในปี 2558 จะเป็นแรงกระตุ้นให้มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจในภูมิภาคทั้งด้านการค้าและการลงทุน อีกทั้ง ปริมาณการเดินทางในไตรมาส 3 มีแนวโน้มฟื้นตัวดีขึ้น จากนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจในหลายด้านและการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ชัดเจนของภาครัฐ อาทิ การยกเว้นค่าธรรมเนียมวีซ่านักท่องเที่ยวจีนและไต้หวันเข้าไทย ซึ่งจะช่วยกระตุ้นและสร้างความเชื่อมั่นแก่ต่างชาติในการเดินทางเข้า-ออกประเทศในระหว่างมีการปฏิรูปทางการเมืองของไทยมากขึ้น

โดยบริษัทฯ ได้มีการติดตามประเมินสถานการณ์และปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อปรับกลยุทธ์ให้ทันต่อทุกเหตุการณ์และพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละตลาดอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งพยายามสร้างความแข็งแกร่งในการแข่งขันในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและรักษาความเป็นสายการบินชั้นนำ

ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขันของสายการบินไทยสมายล์

อุตสาหกรรมการบินยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องและเป็นอุตสาหกรรมที่มีการแข่งขันที่รุนแรงและรวดเร็ว และยังเป็นธุรกิจที่สามารถเติบโตต่อไปได้ แต่อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันสายการบินต้นทุนต่ำ (Low Cost Airline) มีศักยภาพมากขึ้นซึ่งเห็นได้จากอัตราการเจริญเติบโตเมื่อเทียบกับสายการบินเต็มรูปแบบ (Full Service Airline) โดยสายการบินเต็มรูปแบบได้เสียส่วนแบ่งการตลาดให้กับสายการบินต้นทุนต่ำและมีอัตราการเจริญเติบโตที่ช้าลงเมื่อเทียบกับสายการบินต้นทุนต่ำ ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าราคายังเป็นปัจจัยที่สำคัญในการที่ผู้โดยสารจะเลือกใช้บริการสายการบิน โดยเฉพาะเส้นทางภายในประเทศ เนื่องมาจากใช้ระยะเวลาสั้นในการเดินทาง แม้สายการบินไทยสมายล์ จะจัดอยู่ในกลุ่มที่มีบริการคุณภาพสูงระดับพรีเมียม (Light Premium Airline) เมื่อเทียบกับคู่แข่งในกลุ่มเดียวกัน คู่แข่งโดยตรงคือสายการบิน ซิลค์แอร์ และสายการบินบางกอกแอร์เวย์ แต่เมื่อเปรียบเทียบเส้นทางบินแล้วคู่แข่งของสายการบินไทยสมายล์ คือสายการบินไทยแอร์เอเชีย และสายการบินนกแอร์ ซึ่งมีเส้นทางบินส่วนใหญ่อยู่ภายในประเทศเช่นเดียวกับสายการบินไทยสมายล์ ในขณะเดียวกันก็มีสาย

การบินต้นทุนต่ำเกิดขึ้นใหม่หลายสาย เช่น สายการบินไทยไลอ้อนแอร์ และ สายการบินไทยเวียด เจ็ทแอร์ ด้วยเหตุนี้สายการบินไทยสมายล์ จึงต้องมีการตื่นตัวตลอดเวลา เพื่อขยายฐานลูกค้ารวมไปถึงเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดที่มีอยู่ในปัจจุบันให้มากขึ้น ขณะเดียวกันเมื่อเปรียบเทียบกับสายการบินอื่น สายการบินไทยสมายล์ ยังมีความได้เปรียบจากการที่บริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้น อย่างไรก็ตามสายการบินไทยสมายล์ ยังถือเป็นสายการบินใหม่ในตลาด จึงมีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องเพิ่มการรับรู้ตราสินค้า (Brand Awareness) เพื่อให้เป็นที่รู้จัก มุ่งเน้นถึงความเด่นชัด และการบริการที่โดดเด่นแตกต่างจากสายการบินต้นทุนต่ำ ในราคาที่ผู้โดยสารสามารถเข้าถึงและซื้อได้ หากพิจารณาอัตราการเติบโตของส่วนแบ่งการตลาดในช่วงปี 2554-2556 สายการบินต้นทุนต่ำมีการเติบโต เพิ่มขึ้นร้อยละ 9 ขณะที่สายการบินให้บริการเต็มรูปแบบมีอัตราการเติบโตลดลงร้อยละ 6 โดยสายการบินนกแอร์จัดเป็นสายการบินที่มีการเติบโตของส่วนแบ่งตลาดสูงที่สุดอยู่ที่ร้อยละประมาณ 16.5

2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

2.3.1 แผนฝูงบิน

บริษัทฯ มีแผนการลงทุนหลักในระยะเวลา 5 ปี (ปี 2557-2561) คือการจัดหาเครื่องบินและอุปกรณ์การบินจำนวน 36 ลำ (ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการจัดหาเครื่องบินใหม่ที่ได้รับการอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีแล้วตามแผนยุทธศาสตร์ปี 2556-2561) โดยเป็นการจัดหาเครื่องบินใหม่สำหรับรองรับการเติบโตทางธุรกิจ และทดแทนการปลดระวางเครื่องบินที่มีอายุการใช้งานนาน จำนวน 38 ลำ ระหว่างช่วงเวลาดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพฝูงบิน และรักษาขีดความสามารถในการแข่งขัน มีรายละเอียดแผนฝูงบินดังนี้

	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	รวม 5 ปี (2557 -2561)
เครื่องบินที่จัดหา						
- B777-300ER	3	3				6
- A350-900			2	5	5 ⁽¹⁾	12
- B787-9				2		2
- B787-8	4	2				6
- A320	7	3				10
รวม						36
เครื่องบินที่ปลดระวาง⁽²⁾						
- B747-400 Freighter		2				2
- B747-400				2	2	4
- B777-200			2		2	4
- A340-600		6				6
- A330-300	4	6		2		12
- A300-600	5					5
- B737-400	3			2		5
รวม						38

หมายเหตุ ⁽¹⁾ บริษัท แอร์บัส แจ้งเลื่อนการรับมอบ A350-900 จากเดิมในปี 2560 เป็นปี 2561

⁽²⁾ ข้อมูล ณ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2558

2.3.2 กำลังการผลิตและปริมาณการผลิตที่เกี่ยวข้องกับการบิน

		ปี 2557	ปี 2556	ปี 2555
- จำนวนเครื่องบินที่ใช้บริการ (Number of Aircraft in Operation)	(ลำ)	102	103	95
- จุดหมายปลายทาง (ไม่รวม กรุงเทพฯ) (Number of Destinations)	(จุดบิน)	77	80	73
- ระยะทางบิน (Kilometers Flown)	(พันกม.)	258,602	267,696	255,121
- จำนวนการลงของเครื่องบิน (Number of Landings)	(ครั้ง)	99,158	102,761	93,155
- จำนวนชั่วโมงปฏิบัติการบิน (Flight Hours)	(ชั่วโมง/ปี)	370,309	384,069	364,536
- ชั่วโมงการใช้เครื่องบินโดยเฉลี่ย (Aircraft Utilization)	(ชั่วโมง/วัน)	10.4	11.2	11.5
การขนส่งผู้โดยสาร				
- ปริมาณที่นั่ง (Available Seats Kilometer)	(ล้านที่นั่ง-กม.)	82,969	85,655	79,231
- ปริมาณการขนส่งผู้โดยสาร (Revenue Passenger Kilometer)	(ล้านคน-กม.)	57,194	63,479	60,679
- อัตราส่วนการขนส่งผู้โดยสาร (Cabin Factor)	(ร้อยละ)	68.9	74.1	76.6
- จำนวนผู้โดยสาร (Number of Passengers)	(พันคน)	19,096	21,510	20,615
- รายได้จากผู้โดยสารเฉลี่ยต่อ หน่วย (Passenger Yield)	(บาท/คน-กม.)	2.67	2.65	2.72

		ปี 2557	ปี 2556	ปี 2555
การขนส่งสินค้าและไปรษณียภัณฑ์				
- ปริมาณการผลิตพัสดุภัณฑ์ (Available Dead Load Ton-Kilometer)	(ล้านตัน-กม.)	4,869	5,019	4,892
- ปริมาณการขนส่งพัสดุภัณฑ์ (Revenue Freight Ton-Kilometer)	(ล้านตัน-กม.)	2,458	2,565	2,653
- อัตราการขนส่งพัสดุภัณฑ์ (Freight Load Factor)	(ร้อยละ)	50.5	51.1	54.2
- น้ำหนักพัสดุภัณฑ์ขนส่ง (Cargo Carried)	(พันกก.)	613,915	655,570	679,120
- รายได้จากพัสดุภัณฑ์เฉลี่ยต่อหน่วย (Freight Yield)	(บาท/ตัน-กม.)	9.24	9.22	9.78
การขนส่งรวมทั้งระบบ				
- ปริมาณการผลิต (Available Ton-Kilometer)	(ล้านตัน-กม.)	12,346	12,728	12,023
- ปริมาณการขนส่ง (Revenue Ton-Kilometer)	(ล้านตัน-กม.)	7,709	8,388	8,230
- อัตราส่วนการบรรทุก (Load Factor)	(ร้อยละ)	62.4	65.9	68.4
- รายได้รวมทั้งระบบเฉลี่ยต่อหน่วย (System-Wide Yield)	(บาท/ตัน-กม.)	22.91	23.05	23.30

2.3.3 โครงสร้างค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและปัจจัยการผลิตที่สำคัญ

ค่าใช้จ่ายที่สำคัญในการดำเนินงานของบริษัทฯ ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายน้ำมันอากาศยานที่ใช้ในการบิน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาเครื่องบินเพื่อนำมาให้บริการ ค่าใช้จ่ายน้ำมันอากาศยานที่ใช้ในการบิน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยหลักของต้นทุนธุรกิจการบิน นอกจากนี้ยังมีค่าใช้จ่ายด้านพนักงานซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญในธุรกิจการให้บริการทั้ง

ก่อนและหลังการขาย เพื่อรักษฐานลูกค้าเก่าให้มีความภักดีต่อแบรนด์ (Brand Loyalty) มีความภูมิใจและประทับใจที่ใช้บริการ และเพิ่มฐานลูกค้ารายใหม่เพื่อการขยายตลาดอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการบินในด้านอื่นๆ

	ปี 2557		ปี 2556		ปี 2555	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
- ค่าน้ำมันเครื่องบิน	78,102	37.6	80,525	38.4	77,481	39.5
- ค่าใช้จ่ายผลประโยชน์พนักงาน	31,123	15.0	33,092	15.8	31,544	16.1
- ค่าบริการการบิน	21,326	10.3	21,727	10.4	20,693	10.6
- ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับนักบินและลูกเรือ	5,768	2.8	6,009	2.9	5,547	2.8
- ค่าซ่อมแซมและซ่อมบำรุงอากาศยาน	14,308	6.9	13,447	6.4	11,288	5.8
- ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	20,530	9.9	20,020	9.5	20,424	10.4
- ค่าเช่าเครื่องบินและอะไหล่	8,212	4.0	4,699	2.2	3,683	1.9
- ค่าสินค้าและพัสดุใช้ไป	8,169	3.9	9,625	4.6	9,415	4.8
- ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการขายและโฆษณา	8,800	4.2	9,408	4.5	6,467	3.3
- ค่าใช้จ่ายด้านการประกันภัย	478	0.2	629	0.3	760	0.4
- ค่าใช้จ่ายอื่น	10,682	5.2	10,614	5.0	8,593	4.4
รวม	207,498	100.0	209,795	100.0	195,895	100.0

2.3.4 การจัดหาน้ำมันเครื่องบิน

ราคาน้ำมันเครื่องบินที่บริษัทฯ จัดซื้อ จะแปรผันไปตามราคาน้ำมันอากาศยานตลาดจร (Jet spot price) ซึ่งจะแปรผันตามราคาน้ำมันดิบอีกทีหนึ่ง โดยทั่วไปแล้วราคาน้ำมันเครื่องบินตลาดจร (Jet spot price) จะมีความผันผวนสูงและไม่อาจคาดการณ์ล่วงหน้าได้ โดยในอดีตที่ผ่านมาปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความผันผวนได้แก่ อุปสงค์และอุปทานสภาพอากาศ และสถานการณ์การเมืองในประเทศต่างๆ และการเคลื่อนย้ายของเงินทุนเข้าสู่หรือออกจากสินค้าโภคภัณฑ์

บริษัทฯ จัดซื้อน้ำมันเครื่องบินโดยใช้ราคาอ้างอิงเป็นเงินสกุลดอลลาร์สหรัฐ ต้นทุนค่าน้ำมันเครื่องบินของบริษัทฯ ในปี 2556 คิดเป็นร้อยละ 38 ของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของบริษัทฯ และในปี 2557 คิดเป็นร้อยละ 37.95 ของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของบริษัทฯ

บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดซื้อน้ำมันเครื่องบินจากผู้จำหน่ายน้ำมันในทุกสถานที่ที่บริษัทฯ ให้บริการการบิน โดยบริษัทฯ ส่งหนังสือเชิญถึงผู้จำหน่ายน้ำมันทุกบริษัท ณ สถานที่นั้นๆ ภายหลังจากที่ได้รับข้อเสนอราคาจากผู้จำหน่ายน้ำมัน

เครื่องบินและได้ดำเนินการเจรจาต่อรองจนเป็นที่สิ้นสุด บริษัทฯ จึงจะตกลงทำสัญญา ซึ่งมีอายุสัญญาตามที่ตกลงกัน (โดยทั่วไปคือ 1 ปี แต่มีบางกรณีที่เกิน 6 เดือนหรือ 2 ปี) อีกทั้ง บริษัทฯ และสายการบินที่เป็นสมาชิกกลุ่มพันธมิตรการบินสตาร์ อัลไลแอนซ์ ได้ร่วมกันจัดซื้อน้ำมันฯ ในบางสถานะเป็นครั้งคราว หากเห็นว่าบริษัทฯ จะสามารถซื้อน้ำมันฯ ได้ในราคาที่ต่ำลง

สำหรับปี 2557 นั้น บริษัทฯ ได้ซื้อน้ำมันเครื่องบินจากผู้จำหน่ายน้ำมันในประเทศไทยเป็นส่วนใหญ่สำหรับปริมาณความต้องการใช้ภายในประเทศ และจัดซื้อจากผู้จำหน่ายน้ำมันฯ ภายนอกประเทศไทยสำหรับปริมาณความต้องการใช้ภายนอกประเทศ ในการซื้อน้ำมันเครื่องบิน บริษัทฯ มิได้พิจารณาเฉพาะด้านราคาเท่านั้น แต่ยังพิจารณาถึงความมั่นคงในการจัดส่งน้ำมันและความจำเป็นในการรักษาความสัมพันธ์ระยะยาวกับผู้จำหน่ายด้วย หากแต่ในบางประเทศ เช่น ประเทศจีน ลาว เวียดนาม และพม่า บริษัทฯ จะต้องซื้อน้ำมันเครื่องบินจากผู้จำหน่ายน้ำมันที่มีเพียงรายเดียวเท่านั้น

บริษัทฯ ซื้อน้ำมันเครื่องบินจากผู้จำหน่ายน้ำมันในประเทศไทย ได้แก่ บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) บริษัท Chevron บริษัท ExxonMobil Aviation และบริษัท Shell Aviation โดยบริษัทฯ เชื่อว่าในกรณีที่ผู้จำหน่ายรายใดประสบกับปัญหาไม่สามารถจัดหาน้ำมันให้แก่บริษัทฯ ได้ ผู้จำหน่ายน้ำมันรายอื่นจะสามารถจัดหาน้ำมันทดแทนตามความต้องการของบริษัทฯ ได้

บริษัทฯ ใช้บริการจัดส่งและเติมน้ำมัน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีบริษัทฯ และบริษัทผู้จำหน่ายน้ำมันอีก 8 รายเป็นผู้ถือหุ้น บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ประกอบการเพียงรายเดียวที่ได้รับสิทธิในการเป็นผู้ดำเนินธุรกิจบริการคลังเก็บรักษาน้ำมันที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และเป็น 1 ใน 2 ผู้ประกอบการที่ให้บริการเติมน้ำมันเครื่องบินแก่เครื่องบินที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในฐานะที่บริษัทฯ เป็นผู้ถือหุ้นที่เป็นสายการบินเพียงรายเดียวในบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บริษัทฯ จึงเป็นสายการบินเดียวที่สามารถรับการจัดส่งน้ำมันที่ซื้อจากผู้จำหน่ายน้ำมันรายอื่นๆ ที่มีได้เป็นผู้ถือหุ้นของบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และใช้บริการเติมน้ำมันเครื่องบินของบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้

ในปี 2557 บริษัทฯ ได้ซื้อน้ำมันเครื่องบินเพื่อการส่งมอบที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากบริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 36.2 ของปริมาณความต้องการน้ำมันเครื่องบินของบริษัทฯ และจากการที่บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) ไม่ได้เป็นผู้ถือหุ้นในบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ดังนั้นบริษัทฯ จึงเป็นสายการบินเพียงรายเดียวที่บริษัทฯ บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) สามารถจัดส่งน้ำมันอากาศยานที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้ จึงทำให้ในบางครั้งราคาน้ำมันที่บริษัทฯ บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) จำหน่ายให้แก่บริษัทฯ มักเป็นราคาที่เอื้อประโยชน์ต่อบริษัทฯ และสามารถควบคุมต้นทุนค่าน้ำมันเครื่องบินของบริษัทฯ ได้บางส่วนอีกทั้งบริษัทฯ ได้ดำเนินการบริหารจัดการการใช้ใช้น้ำมันเครื่องบินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยวางแผนการบินและการบรรทุกให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความสะอาดลำตัวเครื่องและเครื่องยนต์ ตลอดจนควบคุมปริมาณสำรองน้ำมันเครื่องบินสำหรับแต่ละเที่ยวบิน และการทำธุรกรรมป้องกันความเสี่ยงราคาน้ำมันเครื่องบินในปริมาณที่มากขึ้น

บริษัทฯ มีนโยบายบริหารความเสี่ยงราคาน้ำมันเครื่องบินเพื่อให้สามารถทำการป้องกันความเสี่ยงได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 แต่ไม่เกินร้อยละ 80 ของความต้องการน้ำมันเครื่องบินของบริษัทฯ โดยมีระยะเวลาครั้งละไม่เกิน 18 เดือน ทั้งนี้ การป้องกันความเสี่ยงในปริมาณที่สูงหรือต่ำกว่าระดับที่กำหนดไว้นี้ จะต้องได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทฯ โดยส่วนใหญ่บริษัทฯ จัดทำประกันความเสี่ยงราคาน้ำมันฯ ด้วยเครื่องมือทางการเงินแบบ 3 Ways Zero Cost Collar โดยสัญญาดังกล่าวมีอายุสัญญา 6 เดือนถึง 1 ปี และบริษัทฯ สามารถเรียกเก็บเงินชดเชยค่าน้ำมันส่วนเพิ่มของบริษัทฯ

ผ่านทางค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมันได้บางส่วน ขึ้นอยู่กับสภาวะของตลาด การแข่งขัน ความผันผวนของราคาน้ำมัน อากาศยาน การตอบสนองของตลาด และการประมาณการค่าใช้จ่ายน้ำมันเครื่องบินที่มีการเปลี่ยนแปลง

2.3.5 การจัดหาประกันภัย

เพื่อลดความเสี่ยงในกรณีหากเกิดความเสียหายต่อบริษัท จากอุบัติเหตุ และอัคคีภัยรวมถึงสถานการณ์อื่นๆ รอบด้านที่อาจเกิดขึ้นได้ ทางบริษัท จึงได้มีการประกันภัยผู้โดยสารและประกันความรับผิดชอบใช้ตามกฎหมาย อันเนื่องจากการรับขนส่งทางอากาศ พร้อมทั้งทำการประกันอากาศยานสำหรับการสูญเสียและเสียหาย ซึ่งรวมถึงภัยสงครามกับ บริษัทประกันภัยในประเทศภายใต้กฎหมายไทย โดยบริษัทประกันภัยดังกล่าว ได้ทำประกันภัยผ่านบริษัทประกัน ของไทยที่ทำประกันภัยต่อสำหรับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องทั้งหมดภายนอกประเทศไทยซึ่งเบี้ยประกันของบริษัท และวงเงิน คุ่มครองอยู่ในสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ

บริษัท ได้ตกลงชำระเบี้ยประกันภัย จำนวน 16.45 ล้านเหรียญสหรัฐ ในปี 2557 โดยอ้างอิงจากมูลค่าผู้บิน ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2557 จำนวน 10,289.15 ล้านเหรียญสหรัฐ และการประกันภัยนี้มีผลคุ้มครองตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2557 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2558

จากการประเมินสถานการณ์ต่างๆ ที่ผ่านมารถลาได้รับประกันภัยเครื่องบินได้ปรับตัวเป็นตลาดขาขึ้นนับตั้งแต่ กลางปี 2557 เป็นต้นมา อันมีสาเหตุมาจากการสูญเสียจากอุบัติเหตุทางอากาศที่เกิดขึ้นหลายครั้งในปี 2557 จำนวนเบี้ย ประกันภัยของบริษัท ได้ถูกปรับเพิ่มขึ้นจากปี 2556 เช่นกัน (คิดเป็นเพิ่มขึ้นร้อยละ 36.16) ซึ่งเป็นผลจากกรณีความ เสียหายของเครื่องบิน แอร์บัส A330-300 ทะเบียน HS-TEF ไกลออกนอกทางวิ่งของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2556 และผู้รับประกันภัยได้ชดใช้ค่าเสียหายให้แก่บริษัท เป็นเงิน 33.53 ล้านเหรียญสหรัฐ ตลาดรับประกันภัย เครื่องบินในขณะนี้ยังคงมีความผันผวนและอาจปรับตัวขึ้นอีกหากเกิดเหตุการณ์ หรืออุบัติเหตุที่มีการสูญเสียครั้งใหญ่ ซึ่งจะ มีผลกระทบถึงเบี้ยประกันภัยสำหรับสายการบิน รวมถึงเบี้ยประกันภัยของบริษัท ด้วยเช่นกัน

กิจการขนส่งทางอากาศ

กิจการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์

2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ

นอกจากการให้บริการสำหรับการเดินทางแล้ว บริษัทฯ ยังมีการบริการขนส่งสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ ซึ่งสามารถแบ่งประเภทตามลักษณะของการขนส่งสินค้าทางอากาศได้เป็น 2 ประเภท คือ การขนส่งสินค้าทั่วไป (General Cargo) เช่น เสื้อผ้า ของใช้ทั่วไป และอีกประเภทหนึ่ง คือ สินค้าที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ (Special Cargo) เช่น สินค้าสด สิ่งมีชีวิต วัตถุที่มีมูลค่าสูง ศิลปวัตถุ และวัตถุอันตราย เป็นต้น สำหรับไปรษณีย์ภัณฑ์เป็นการขนส่งพัสดุภัณฑ์ทาง อากาศ เช่น EMS (Express Mail Service) และพัสดุภัณฑ์โดยทั่วไป ขณะเดียวกันบริษัทฯ ได้เพิ่มความสำคัญกับการ ให้บริการในส่วนของสินค้าที่ต้องการการดูแลเป็นพิเศษ (Special Cargo) อาทิ สินค้าที่ต้องการการควบคุมอุณหภูมิเป็น พิเศษระหว่างการขนส่ง วัตถุมีค่าและสินค้าเร่งด่วนที่ต้องการความรวดเร็วในการขนส่งไปยังจุดหมายปลายทาง เนื่องจากการขนส่งสินค้าประเภทดังกล่าวสามารถสร้างรายได้ต่อหน่วยได้สูงกว่าการให้บริการการขนส่งสินค้าทั่วไป

ในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงตามความต้องการให้ได้มากที่สุด บริษัทฯ ได้พัฒนา ผลิตภัณฑ์ทางเลือกให้แก่ลูกค้าตามความเหมาะสมและประเภทของการขนส่งสินค้าในรูปแบบพิเศษโดยเฉพาะ เช่น มีตู้ ขนส่งสินค้าแบบพิเศษ (Special type of container) สำหรับการจัดบรรจุทุกสินค้าที่ต้องการการควบคุมอุณหภูมิระหว่างการ ขนส่งโดยเฉพาะ เพื่อสามารถรักษาค่าคุณภาพของสินค้าได้เหมือนเดิมตลอดการขนส่งเมื่อถึงจุดหมายปลายทาง (Sensitive Temperature Product : TGT)

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีบริการขนส่งสินค้าเร่งด่วนระหว่างประเทศที่รับประกันถึงสนามบินปลายทางตามเวลาที่กำหนด (TG Force : TGX) บริการขนส่งสิ่งของที่นักท่องเที่ยวซื้อจากประเทศไทยและต้องการส่งกลับไปยังต่างประเทศในราคาประหยัดและรวดเร็ว (THAIPAC) บริการขนส่งสินค้าเร่งด่วนภายในประเทศ (Thai Express Cargo : TEC) บริการขนส่งรถยนต์ภายในประเทศ (Transportation of Automobiles) และบริการขนส่งสินค้าของสด หรือที่นำเข้าได้ง่าย (TG Fresh : TGF and TG KOOL: TGK)

ปัจจุบัน บริษัทฯ บริการขนส่งสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ไปยังจุดหมายปลายทางประจำ (ยกเว้นกรุงเทพฯ) กว่า 80 สถานี ใน 36 ประเทศ ครอบคลุม 5 ทวีป ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในเครือข่ายเส้นทางบินของเที่ยวบินผู้โดยสารแบบประจำของบริษัทฯ

ทั้งนี้ ยังมีบริการขนส่งสินค้าด้วยเครื่องบินบรรทุกสินค้าโดยเฉพาะ (Freighter) ไปยังจุดหมายปลายทางในทวีปยุโรป และทวีปเอเชีย โดยในปี 2557 เที่ยวบินขนส่งสินค้ามีตารางการบิน 4 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ ออกจากกรุงเทพฯ ไปยัง 5 เมืองหลัก ได้แก่ เดลี แฟรงก์เฟิร์ต อัมสเตอร์ดัม ไทเป และโตเกียว ซึ่งการให้บริการขนส่งสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ในปี 2557 สามารถทำรายได้เฉลี่ยประมาณ 15-17 % ของรายได้รวมของกิจการของบริษัทฯ

ข้อมูลการบริการพาณิชย์สินค้า พัสดุภัณฑ์ และไปรษณียภัณฑ์

การบริการขนส่งสินค้า พัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์	ปี 2557	ปี 2556	ปี 2555
รายได้ค่าระวางขนส่ง (ล้านบาท) ⁽¹⁾	23,411.7	24,194.2	26,563.6
ปริมาณการขนส่งพัสดุภัณฑ์ (RFTK) (ล้านตัน-กม.) ⁽²⁾	2,453.3	2,565.0	2,652.9
ปริมาณการผลิตด้านพัสดุภัณฑ์ (ADTK) (ล้านตัน-กม.) ⁽²⁾	4,843.6	5,019.5	4,892.0
อัตราส่วนการขนส่งพัสดุภัณฑ์ (%) ⁽²⁾	50.7	51.1	54.2
รายได้ค่าระวางขนส่งเฉลี่ยต่อหน่วย (บาท/ตัน-กม.) ⁽³⁾	9.54	9.43	10.01

หมายเหตุ :

- (1) รวมรายได้ค่าระวางขนส่งพัสดุภัณฑ์และไปรษณียภัณฑ์จากเที่ยวบินแบบประจำ เที่ยวบินแบบไม่ประจำ และการเช่าพื้นที่ระวางบนเครื่องบินขนส่งสินค้า รายได้ประมาณการ ณ เดือนธันวาคม 2557
- (2) รวมความจุจากเที่ยวบินแบบประจำ เที่ยวบินแบบไม่ประจำ และการเช่าพื้นที่ระวางบนเครื่องบินขนส่งสินค้า ตัวเลขประมาณการ ณ เดือนธันวาคม 2557
- (3) รายได้ค่าระวางขนส่งพัสดุภัณฑ์รวมค่าธรรมเนียมขดเชยค่าน้ำมันและค่าธรรมเนียมความเสี่ยงภัยจากสงคราม หักด้วยปริมาณการขนส่งพัสดุภัณฑ์ รายได้ประมาณการ ณ เดือนธันวาคม 2557

2.2 การตลาดและการแข่งขัน

ปัจจุบันบริษัทฯ ได้ดำเนินกิจกรรมการตลาดที่เหมาะสมและต่อเนื่องกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเชื่อมต่อกับแผนส่งเสริมการตลาดของธุรกิจอื่นๆ ของบริษัทฯ เป็นการเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจให้มีความต่อเนื่องในการให้บริการ อาทิ การริเริ่มผลิตภัณฑ์และบริการขนส่งสินค้าที่สนับสนุนการเดินทางของผู้โดยสาร การขยายขอบเขตการให้บริการในการขนส่งสินค้าทางอากาศไปยังเมืองที่บริษัทฯ ไม่ได้ทำการบินโดยตรง (Off-line City) ต่อจากปลายทางของเที่ยวบินขนส่งผู้โดยสารเพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า พร้อมดำเนินธุรกิจในเชิงใกล้ชิดกับลูกค้าทั้งตัวแทนขนส่งสินค้าและสายการบินมากขึ้น

ทั้งนี้ กิจกรรมดังกล่าวล้วนเป็นไปเพื่อเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์โดยรวมของบริษัทฯ และเป็นการให้บริการแบบไร้รอยต่อ (Seamless Services) เพื่อเพิ่มความร่วมมือประสานงานกับสายการบินอื่นๆ อีกทั้งยังสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า

ในการเลือกใช้บริการกับทางบริษัท ในระยะยาว ซึ่งเป็นการขยายฐานลูกค้าทั่วโลก (Global) และลูกค้าหลัก (Key Accounts) ใช้ศักยภาพของตัวแทนขายและสาขาที่มีอยู่ทั่วโลก มีขีดความสามารถในการสนับสนุนการขายในภาพรวมทั้งระบบ (Global Deal) ร่วมกับแผนการตลาดแบบการให้ผลตอบแทนตามเป้าหมายและอัตราพิเศษสำหรับลูกค้าพันธมิตร (Target Incentive Scheme & Corporate Account Rates) และมุ่งเน้นการเข้าถึงผู้ประกอบการรายสำคัญที่มีการนำเข้าและส่งออกในเส้นทางที่บริษัท ทำการบิน ทั้งนี้เพื่อสร้างฐานการตลาดที่ยั่งยืนในระยะยาวจากฐานลูกค้าที่ใช้บริการกับบริษัท อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ บริษัท ยังมีข้อตกลงร่วมกับสายการบินอื่นๆ ในการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งรวมถึงข้อตกลงการแลกเปลี่ยนการรับขนส่งสินค้าระหว่างกัน ตามข้อตกลงมาตรฐานของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA Interline Arrangements) ซึ่งบริษัท สามารถซื้อหรือขายพื้นที่ระหว่างในเที่ยวบิน ระหว่างกันสำหรับขนส่งสินค้าบนเที่ยวบินของสายการบินต่างๆ ที่เป็นสมาชิกของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการขายเส้นทางและการขนส่งสินค้าไปยังปลายทางที่บริษัท มิได้มีเส้นทางบิน ตามข้อตกลงร่วมกันดังกล่าว

ในสภาพการแข่งขันที่ดำเนินอยู่ในปัจจุบัน บริษัท คิดอัตราค่าบริการขนส่งสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ตามสกุลเงินท้องถิ่น ณ จุดต้นทางของสินค้าที่จะขนส่ง โดยกลยุทธ์การกำหนดราคาของบริษัท ได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมตามสถานการณ์การแข่งขันในแต่ละช่วงเวลา รวมถึงความแตกต่างของการขนส่งสินค้าในแต่ละตลาดเพื่อสร้างความสมดุลซึ่งส่งผลให้การกำหนดราคาในแต่ละเที่ยวบินไปเป็นอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันในตลาดได้

สถานะการขนส่งสินค้าทางอากาศ

สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IATA) คาดการณ์ว่าปี 2558 ปริมาณการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางอากาศโดยรวมจะขยายตัวเพิ่มขึ้นเฉลี่ยประมาณร้อยละ 4-6

ในส่วนของการขนส่งสินค้าของประเทศไทยในปี 2557 การส่งออกและนำเข้าโดยรวมมีปริมาณสินค้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.07 และ 1.89 ตามลำดับ ในขณะที่การขนส่งสินค้าผ่านแดนลดลงร้อยละ 6.11 ทำให้การขนส่งสินค้านำเข้ามีปริมาณ 1,273,000 ตัน ลดลงจากปี 2556 ร้อยละ 0.36

ทั้งนี้ ในการดำเนินกิจการการขนส่งสินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศ ยังต้องแข่งขันกับสายการบินบริษัทอื่นที่เปิดให้บริการขนส่งสินค้าในเส้นทางเดียวกับที่บริษัท เปิดให้บริการอยู่ โดยมาพร้อมรูปแบบการให้บริการที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน ทั้งยังต้องแข่งขันกับผู้ให้บริการขนส่งสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์แบบเบ็ดเสร็จเต็มรูปแบบ ซึ่งมีสถานะขนส่งภาคพื้นดิน ทางทะเล ทางอากาศ (Multimodal Logistic) เป็นของตนเอง

นอกจากนี้ยังสามารถให้บริการในลักษณะที่มีการรับของจากสถานที่ของผู้ส่ง และจัดส่งให้ถึงสถานที่ของผู้รับ (door-to-door)ซึ่งในปัจจุบันการแข่งขันในธุรกิจขนส่งสินค้าทางอากาศมีแนวโน้มสูงขึ้นจากการเปิดเสรีทางอุตสาหกรรมการบินในประเทศไทยมากขึ้น แต่ด้วยข้อจำกัดในสิทธิการบินของประเทศไทย ผู้ให้บริการเหล่านั้นจึงยังไม่อาจแข่งขันกับบริษัท ได้ ซึ่งโดยนัยสำคัญสำหรับภายในประเทศ บริษัทฯ เผชิญกับภาวะแข่งขันอยู่บ้าง โดยเฉพาะกับธุรกิจรถบรรทุกและจะมีคู่แข่งเพิ่มขึ้นอีกหากโครงการรถไฟความเร็วสูงถือกำเนิดขึ้นมา แต่ถือว่าเป็นรายได้ส่วนน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้โดยรวมที่บริษัทฯ ได้รับจากการขนส่งสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศในภาพรวมทั้งหมด

ดังนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเกี่ยวกับผลประกอบการในแง่รายได้ ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์จึงมุ่งเน้นสร้างความเชื่อมั่นให้กับกลุ่มลูกค้าทั่วไป (General Customers) และลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย (Corporate Target Group) โดยได้พัฒนาให้ผลิตภัณฑ์มีความหลากหลายเพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าในทุกเส้นทางที่บริษัท ทำการบิน และได้ให้ความสำคัญกับลูกค้ากลุ่มที่มีศักยภาพในการนำเข้า-ส่งออกที่มีปริมาณการขนส่งในแต่ละปีจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มลูกค้าที่ผลิตอุปกรณ์ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ที่มีปริมาณการขนส่งคราวละมากๆ และหลากหลายในเส้นทางเที่ยวบินโดยสาร (Belly) และเที่ยวบินขนส่งสินค้า (Freighter) ที่บริษัทฯ ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันเพื่อรองรับกระบวนการบริการจัดการด้านวัตถุดิบ (Supply Chain Management) ของกลุ่มลูกค้ารายใหญ่เหล่านี้

สำหรับสินค้าประเภทที่ต้องการใช้อุปกรณ์พิเศษทำการบรรทุกในผลิตภัณฑ์บริการ คือ “THAI Sensitive Temperature Products-TGT” ซึ่งทางบริษัทฯ ได้เล็งเห็นว่าผลิตภัณฑ์บริการในกลุ่มนี้มีสายการบินที่มีความพร้อมใน

การให้บริการน้อยราย โดยเฉพาะเส้นทางระหว่างกลุ่มประเทศในยุโรป ออสเตรเลีย และเอเชีย โดยมุ่งเน้นลูกค้ากลุ่มเป้าหมายจากประเทศสวิตเซอร์แลนด์ และ เยอรมัน เป็นต้น

หน่วยธุรกิจ

บริษัทฯ ดำเนินกิจการที่เกี่ยวข้องเนื่องโดยตรงกับการขนส่งโดยจัดตั้งเป็นหน่วยธุรกิจ ประกอบด้วยการบริการ คลังสินค้าและการจัดการขนส่ง การบริการลูกค้าภาคพื้น การบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น และครีวการบิน โดยมีรายละเอียดดังนี้

หน่วยธุรกิจ

ธุรกิจการบริการคลังสินค้า

2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริษัทฯ ได้ดำเนินการให้บริการคลังสินค้าที่อาคารขนถ่ายสินค้า เพื่อรองรับการขยายตัวของปริมาณการขนส่งสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ทั้งการนำเข้า - ส่งออก รวมถึงสินค้าถ่ายลำ ทั้งการขนส่งระหว่างประเทศและภายในประเทศ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2549 โดยเป็นการให้บริการจัดการขนส่งสินค้าทางอากาศที่ใหญ่ที่สุด ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีลูกค้าสายการบินต่างชาติ 64 ราย

การดำเนินงานจัดการสินค้าของบริษัทฯ ประกอบไปด้วยการจัดการสินค้าทั่วไป สินค้าที่ต้องได้รับการดูแลพิเศษ (เช่น สินค้าสด สิ่งมีชีวิต สินค้ามีมูลค่าสูง และสินค้าที่ต้องการควบคุมอุณหภูมิเป็นพิเศษ) และในปี พ.ศ. 2557 บริษัทฯ ได้ทำการพัฒนาปรับปรุง การให้บริการทั้งด้านคุณภาพและความมีมาตรฐานอย่างต่อเนื่องในทุกจุดการให้บริการ โดยได้นำความต้องการและข้อเสนอแนะของลูกค้าผู้ใช้บริการมาปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยเปิดการให้บริการคลังสินค้านะบบปิด เพื่อสามารถบริหารจัดการด้านความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล สามารถบริหารจัดการผลิตภัณฑ์และการบริการให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่สม่ำเสมอต่อเนื่องในทุกจุดบริการโดยสะท้อนการเป็นสายการบินชั้นเยี่ยม (Premium Airline) แสงสว่างได้เพิ่มด้วยการเสริมการให้บริการรูปแบบใหม่ๆ ตลอดจนสร้างความสามารถทางการแข่งขัน รองรับการเปิดเสรีทางการค้า การบริการ และการลงทุนตามกรอบความร่วมมือของประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (Asian Economics Community : AEC)

โดยบริษัทฯ จัดตั้งศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Cargo Contact Center : CCC) สำหรับบริการด้านข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าที่สามารถได้รับคำตอบ ณ จุดเดียว (One stop information service center for customer) และการให้บริการระบบติดตามสืบค้นสถานะ (Track and Trace) เพื่อสามารถติดตามสถานการณ์ขนส่งสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ www.thaicargo.com ทำให้ลูกค้าสามารถทราบสถานะของสินค้าได้อย่างละเอียด อีกทั้งยังปรับปรุงขั้นตอนดำเนินงานเพื่อลดระยะเวลาในการส่งมอบสินค้า พัฒนาการคัดแยกสินค้าประเภทสินค้าถ่ายลำให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นจึงร่นระยะเวลาการทำงาน กำลังคน และข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน การที่บริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 จึงเป็นการตอกย้ำการให้บริการที่อยู่ในมาตรฐานระดับสากล

บริษัทฯ มุ่งเน้นรูปแบบการให้บริการลูกค้าอย่างครบวงจร เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพอใจสูงสุด เป็นการรองรับการขยายตัวของปริมาณสินค้าทางอากาศ และรองรับการเปิดเสรีทางการค้า การบริการ และการลงทุนตามกรอบความร่วมมือ

ของประเทศในกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้สูงขึ้น บริษัทฯ จึงมีการนำเอาระบบเทคโนโลยีใหม่มาทดแทนระบบเก่า

บริษัทฯ พร้อมรองรับการขยายตัวทางธุรกิจเพื่อก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ บริษัทฯ ได้มีโครงการก่อสร้างอาคารคลังสินค้า ระยะที่ 2 พื้นที่ประมาณ 22,125 ตารางเมตร ณ บริเวณด้านข้างอาคารคลังสินค้าเดิม สามารถรองรับปริมาณสินค้าเพิ่มขึ้นได้อีกประมาณ 1.3 ล้านตัน (ปี 2556 มีปริมาณสินค้า 9.6 แสนตัน โดยเป็นของสายการบินไทย 5.8 แสนตัน และ สายการบินลูกค้านำรวมกัน 3.8 แสนตัน และในปี 2557 มีปริมาณสินค้า 9.4 แสนตัน โดยเป็นของสายการบินไทย 5.7 แสนตัน และสายการบินลูกค้านำรวมกัน 3.7 แสนตัน

ยิ่งไปกว่านั้น บริษัทฯ ยังมีการปรับแผนกลยุทธ์เพื่อยกระดับการให้บริการ และเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ทั้งสายการบินลูกค้า และบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศ (Customers Relationship Management: CRM) ด้วยการเยี่ยมเยียนกลุ่มลูกค้า และจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเพื่อกระตุ้นยอดขาย เป็นการสร้างความมั่นใจว่าสินค้าจะได้รับการดูแลเป็นพิเศษทุกขั้นตอน และจัดส่งไปยังปลายทางตามที่ยืนยันที่ได้จัดเตรียมเอาไว้ (Flown as booked)

เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บริษัทฯ ยังได้ทำการพัฒนาระบบการจัดการขนส่งสินค้าที่ทันสมัย (New Cargo IT System) เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ โดยสามารถใช้ระบบใหม่แบบเต็มรูปแบบในเดือนสิงหาคม 2557 และพัฒนาการให้บริการจัดการบรรจุภัณฑ์สินค้าอย่างเต็มรูปแบบและครบวงจร (Full Services Terminal) เพื่อยกระดับการให้บริการทั้งด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพให้ได้มาตรฐานในระดับสากล

หน่วยธุรกิจ	ธุรกิจการบริการลูกค้าภาคพื้น
-------------	------------------------------

2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บริษัทฯ ได้เพิ่มศักยภาพในการให้บริการลูกค้าภาคพื้นแบบเต็มรูปแบบ (Full Ground Handling) และสามารถให้บริการครบทุกแบบของเครื่องบิน (All Aircraft Types) จากประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการให้บริการลูกค้าภาคพื้นมากกว่า 50 ปี นับแต่เริ่มให้บริการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นต้นมา แม้ว่าปัจจุบันได้ย้ายฐานการปฏิบัติงานมาอยู่ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัทฯ ยังได้รับอนุญาตจากบริษัท ท่าอากาศยานไทย (มหาชน) ให้เป็นผู้ประกอบการบริการลูกค้าภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตามสัญญาเลขที่ ทสภ.1-47/2549 โดยมีระยะเวลาของสัญญารวม 34 ปี นับตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน 2549 ถึงวันที่ 27 กันยายน 2583

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับอนุญาตจากท่าอากาศยานนานาชาติในภูมิภาค เช่น เชียงใหม่ หาดใหญ่ ภูเก็ต กระบี่ และเชียงใหม่ ให้เป็นผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานดังกล่าวมาโดยตลอด ทั้งนี้ สัญญาการอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบการบริการ ณ ท่าอากาศยานต่างๆ นั้น ยังอยู่ในระหว่างการดำเนินการของบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ยกเว้นท่าอากาศยานกระบี่ที่เป็นของกรมการบินพลเรือน (Department of Civil Aviation)

ประเภทของการให้บริการ

บริการผู้โดยสาร ประกอบด้วย บริการตรวจรับบัตรโดยสาร เอกสารการเดินทาง หมายเลขที่นั่ง อาหารพิเศษ และ/หรือบริการพิเศษในแต่ละรูปแบบการเดินทางหรือตามที่ได้สำรองไว้ล่วงหน้า ตรวจสอบและบันทึกน้ำหนักสัมภาระของผู้โดยสาร รวมถึงบริการผู้โดยสารขาออกบริเวณห้องพักผู้โดยสารก่อนเข้าอากาศยาน ให้บริการตรวจทานเอกสารการเดินทาง จัดลำดับและระเบียบการเข้าสู่อากาศยาน และอำนวยความสะดวกผู้โดยสารที่ออกจากอากาศยานสำหรับเที่ยวบินขาเข้า

บริการห้องรับรองพิเศษ ให้แก่ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ ผู้โดยสารสมาชิกบัตรแพลททินัม สมาชิกบัตรทอง และมีบริการสปา (Spa) สำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ

บริการด้านสัมภาระ ให้บริการตรวจสอบ ติดตามสัมภาระสูญหาย และซ่อมแซมหรือชดเชยกรณีกระเป๋าชำรุดเสียหาย รวมถึงให้บริการนำสัมภาระล่าช้าส่งให้กับผู้โดยสารถึงที่พัก

บริการควบคุมระวางบรรทุก และบริการวางแผนระวางบรรทุก คำนวณน้ำหนักบรรทุก ควบคุมการบรรทุก สัมภาระสินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์ทั้งขาขึ้นและขาลง (Loading and Unloading)

บริการสนับสนุนการให้บริการ เช่น ช่วยเหลือผู้โดยสารที่ประสบปัญหาต่างๆ ทั้งเที่ยวบินขาเข้า-ขาออก และผู้โดยสารต่อเครื่อง ให้สามารถเดินทางต่อไปยังจุดหมายปลายทางได้อย่างราบรื่น ได้รับความสะดวก ปลอดภัยมากที่สุด นอกจากนี้ยังมีบริการพิเศษต่างๆ (Special Service) อาทิ การบริการเฉพาะบุคคลสำคัญ ผู้โดยสารที่เดินทางในชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ ผู้โดยสารสมาชิกแพลททินัม หรือสมาชิกบัตรทอง รวมทั้งการบริการผู้โดยสารสูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยที่แพทย์รับรองการเดินทาง และผู้โดยสารที่มีอายุต่ำกว่า 12 ปีที่เดินทางลำพัง เป็นต้น

บริการพิเศษเฉพาะลูกค้าของหน่วยงานเอกชน (Non-Customer Airlines Services) อาทิ ธนาคาร และโรงแรมที่ต้องการให้บริการ อำนาจความสะดวกให้ลูกค้าของตนเป็นพิเศษ เช่น บริการด้านผู้โดยสาร ห้องรับรองพิเศษ และการบริการพิเศษต่างๆ ตามที่ระบุในสัญญาการให้บริการ

บริการสายการบินลูกค้า (Customer Airlines Services) ให้บริการผู้โดยสาร สัมภาระ การควบคุมระวางบรรทุก ห้องรับรองพิเศษ และการบริการพิเศษต่างๆ ตามที่มีระบุไว้ในสัญญาการให้บริการ

2.2 การตลาดและการแข่งขัน

นโยบายการตลาดของฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น เน้นการเพิ่มสัดส่วนของบริษัท ในตลาดการให้บริการลูกค้าภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งมีคู่แข่งอยู่อีก 2 ราย ซึ่งปัจจุบันบริษัท ก็มีสัดส่วนการตลาด 2 ใน 3 อยู่แล้ว โดยไม่นับรวมสายการบินที่มีการบริการภาคพื้นด้วยตนเอง ที่ถือเป็นเป้าหมายที่บริษัท จะรุกเข้าไปเสนอให้บริการแก่สายการบินเหล่านี้ด้วย

ในส่วนของการให้บริการ ณ ท่าอากาศยานภูมิภาคที่ เชียงใหม่ หาดใหญ่ ภูเก็ต กระบี่ และเชียงใหม่ จะมีคู่แข่งอยู่เพียงแห่งละ 1 ราย โดยสัดส่วนทางการตลาดของบริษัท จะมากกว่าร้อยละ 80% ทั้งนี้ ท่าอากาศยานภูเก็ตจะเป็นตลาดที่มีอุปสงค์ (Demand) มาก ทั้งสายการบินแบบฤดูกาล (Seasonal) และแบบเช่าเหมาลำ (Charter) รวมทั้งสายการบินราคาประหยัด (Low Cost Carriers) ซึ่งจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ

การให้บริการเที่ยวบินแบบเช่าเหมาลำ (Charter Flight) ที่ท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการเปิดให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองของบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ที่ประกาศใช้มาตั้งแต่ปี 2557 เป็นโอกาสในการขยายรูปแบบบริการที่จะสามารถเพิ่มรายได้จากการให้บริการภาคพื้น ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองในอีกทางหนึ่งด้วย

2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และการบริการ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบอย่างยิ่งต่อการให้บริการลูกค้าภาคพื้นในทุกๆ ท่าอากาศยาน คือแรงงาน (Man Power) เนื่องจากผลจากการปรับแรงงานขั้นต่ำในประเทศไทย ทำให้แรงงานที่มีอยู่ในภาคอุตสาหกรรมการเดินอากาศ (Aviation Industry) หรือการบิน (Airlines Business) มีการโยกย้ายไปสู่อุตสาหกรรมอื่นๆ เนื่องด้วยการได้รับค่าจ้างเท่ากันหรือต่ำกว่าเล็กน้อย แต่ไม่ต้องเหนื่อยจากการทำงานเป็นกะ (Shift Work) ซึ่งทั้งบริษัท เองและคู่แข่ง ต่างได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเช่นเดียวกัน

ในส่วนของบริษัทฯ นั้น ได้มีการบริหารจัดการแรงงาน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ด้วยการว่าจ้างแรงงานแบบจัดจ้างคนภายนอก (Outsources) และแบบ Out-Job รวมทั้งหาแรงงานแบบไม่เต็มเวลา (Part Time) มาเสริมเพื่อให้มีปริมาณแรงงานเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าภาคพื้นในท่าอากาศยานดังกล่าวข้างต้น อีกทั้งบริษัทฯ มีนโยบายในการแปรสภาพการจ้างแรงงานภายนอกของบริษัท วิ่งสแปน เซอร์วิส เซส จำกัด (Wingspan Services Company Limited) ที่บริษัทฯ ถือหุ้นอยู่ให้เป็นพนักงานแบบสัญญา (Contract) เพื่อสร้างความมั่นคงในการทำงานให้แก่พนักงานเหล่านั้น

หน่วยธุรกิจ	ธุรกิจการบริการอุปกรณ์ภาคพื้น
-------------	-------------------------------

2.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์ หรือบริการ

ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้นได้รับอนุญาตจากบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ให้เป็นผู้ประกอบการบริการอุปกรณ์ภาคพื้น ตามสัญญาที่ ทสภ. 1-50/2549 โดยมีระยะเวลาของสัญญา 34 ปี นับตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน 2549 ถึง วันที่ 27 กันยายน 2583

ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้นมีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นมากกว่า 54 ปีในการให้บริการกับอากาศยานทุกประเภททั้งอากาศยานของบริษัทฯ และสายการบินลูกค้า

ประเภทของการให้บริการประกอบด้วย

1. การให้บริการขนถ่ายสัมภาระทั้งในรูปแบบของสัมภาระของผู้โดยสาร สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ทั้งเที่ยวบินขาเข้าและขาออก โดยการให้บริการดังกล่าวยังรวมถึงการขนถ่ายสินค้าขนาดใหญ่ที่ขนส่งด้วยอากาศยานแบบเครื่องบินขนส่งสินค้า (Freighter) ได้อีกด้วย

2. การให้บริการขนส่งผู้โดยสารจากอาคารผู้โดยสารไปยังอากาศยาน และ/หรือจากอากาศยานมายังอาคารผู้โดยสาร ทั้งนี้ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้นสามารถให้บริการแก่ผู้โดยสาร VIP ด้วยรถโดยสารพิเศษที่มีความหรูหรา และทันสมัยเหมาะสมกับระดับของผู้โดยสารแต่ละประเภท

การให้บริการอากาศยานด้วยอุปกรณ์จ่ายกระแสไฟฟ้า จ่ายลมเย็นบริการเติมน้ำดื่มแก่อากาศยานด้วยมาตรฐานสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (IDQP / IATA Drinking-Water Quality Pool) การบริการขนถ่ายสิ่งปฏิกูลจากอากาศยาน และการเคลื่อนย้ายอากาศยานจากหลุมจอดสู่จุดขึ้นบิน

3. การให้บริการทำความสะอาดภายในอากาศยานทั้งประเภทอากาศยานจอดแวะ (Transit) และการทำความสะอาดชั้นโรงเก็บ (Deep clean) ทั้งนี้การให้บริการทั้งสองประเภทนั้นอยู่ในระดับของ Secure Clean เป็นการทำความสะอาดควบคู่ไปกับการตรวจเช็คด้านความมั่นคงการบินไปในเวลาเดียวกัน และจากความทุ่มเทและการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งทำให้การทำความสะอาดภายในอากาศยานได้รับรางวัลจาก Skytrax

4. การให้บริการอากาศยานในสถานะฉุกเฉินทั้งกรณีฉุกเฉินทางการแพทย์ที่เป็นการติดต่อจากโรคระบาด การเตรียมรับสถานะฉุกเฉินเมื่ออากาศยานเกิดไฟไหม้ รวมถึงการย้ายฐานในกรณีสนามบินสุวรรณภูมิไม่สามารถให้บริการได้ โดยการจัดทำเป็นแผนป้องกันและฝึกเตรียมความพร้อมสำหรับตอบโต้เหตุฉุกเฉินกับบริษัท ท่าอากาศยานไทยฯ อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

นอกจากการให้บริการข้างต้นแล้ว ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้นยังมีขีดความสามารถในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์และตู้คอนเทนเนอร์บรรจุสัมภาระของผู้โดยสาร (ULD / Unit Loading Device)

การบริการของฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้นได้รับมาตรฐานด้านความปลอดภัยจากการตรวจประเมินจาก IOSA (ตามมาตรฐานของสมาพันธ์ผู้ขนส่งทางอากาศนานาชาติ (IATA)) มาตรฐานด้านคุณภาพ ISO 9001 และมาตรฐานด้าน

ความมั่นคงการบินจากการตรวจประเมินจากหน่วยงานด้านความปลอดภัยในการเดินทางของประเทศสหรัฐอเมริกา (Transportation Security Administration, Department of Homeland Security : TSA) หน่วยงานด้านความปลอดภัยในการเดินทางของประเทศออสเตรเลีย (Office of Transport Security : OTS) ทำให้ลูกค้ามั่นใจว่าการใช้บริการจากฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้นจะได้รับความปลอดภัย ได้มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ และมีความมั่นคงการบินสูงสุด

นอกจากการให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นีสนามบินสุวรรณภูมิแล้ว ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้นียังให้บริการที่ท่าอากาศยานภูมิภาคอีก 10 จังหวัด อันประกอบไปด้วยท่าอากาศยาน ดอนเมือง ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานเชียงราย ท่าอากาศยานภูเก็ต ท่าอากาศยานหาดใหญ่ ท่าอากาศยานกระบี่ ท่าอากาศยานอุดรธานี ท่าอากาศยานอุบลราชธานี ท่าอากาศยานขอนแก่น และท่าอากาศยานสุราษฎร์ธานี อย่างไรก็ตามหากท่าอากาศยาน นอกเหนือไปจากที่ให้บริการข้างต้นมีความจำเป็นต้องใช้การบริการอุปกรณ์ภาคพื้นี อาทิ การบริการเที่ยวบินฮันดูที่ท่าอากาศยานนราธิวาส ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้นีก็สามารถให้บริการได้อย่างเต็มขีดความสามารถด้วยการนำอุปกรณ์จากท่าอากาศยานข้างเคียงมาให้บริการ

2.2 การตลาด และการแข่งขัน

การบริการอุปกรณ์ภาคพื้นีสนามบินสุวรรณภูมิมีคู่แข่งอยู่ 1 ราย โดยฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้นีมีลูกค้า 80 สายการบินเป็นสัดส่วนอยู่ 60 % บริษัทคู่แข่งมีสัดส่วนทางตลาดอยู่ 35 % ส่วนสายการบินที่มีการบริการภาคพื้นีด้วยตนเองมีสัดส่วนอยู่ 4 % ทั้งนี้ฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้นีจึงต้องพยายามรักษฐานลูกค้าเดิม และพยายามหาลูกค้าใหม่เพิ่มเติมโดยการนำข้อมูลจากลูกค้าทั้งข้อมูลด้านการร้องเรียน (Complaint) และข้อมูลด้านการวัดความพึงพอใจมาศึกษา และพิจารณาวางแผนการทำงานเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด สำหรับการหาลูกค้าใหม่นั้นฝ่ายบริการอุปกรณ์ภาคพื้นีได้ใช้จุดแข็ง คือการมีหน่วยงานควบคุมการบริการภาคพื้นีที่มีขีดความสามารถในการตัดสินใจในทั้งในสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์ฉุกเฉินในการนำเสนอให้ลูกค้าพิจารณาตัดสินใจ

2.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์ และการบริการ

ปัจจัยสำคัญในการให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นีคือ อุปกรณ์ และแรงงาน ในด้านของอุปกรณ์ฝ่ายบริการภาคพื้นีได้จัดทำโครงการวางแผนอุปกรณ์ภาคพื้นีดินสำหรับฝูงบิน (Ground Equipment Services Fleet Plan) เพื่อให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยอยู่เสมอ และมีค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานและการซ่อมบำรุงต่ำที่สุด ส่วนในด้านแรงงานนั้นได้ดำเนินการว่าจ้างแรงงานทั้งแบบจัดจ้างคนภายนอก (Outsources) และแบบ out job รวมทั้งการพัฒนาแรงงานเดิมให้มีขีดความสามารถในการทำงานได้หลายๆ อุปกรณ์ หรือมีทักษะหลายอย่าง (Multi Skill) เพื่อให้มีแรงงานเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และมีต้นทุนอยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันได้ นอกจากนั้นยังได้ศึกษา และจัดหาอุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยเหมาะกับพื้นที่ในการทำงาน คือ รถไฮบริด แทรคเตอร์ (Hybrid tractor) ที่สามารถใช้ได้ทั้งระบบเครื่องยนต์ และระบบไฟฟ้าซึ่งทำให้ประหยัดต้นทุนในการดำเนินการและรักษาสภาพแวดล้อมไปในคราวเดียวกัน

หน่วยธุรกิจ	ธุรกิจครีวการบิน
-------------	------------------

ครีวการบิน เป็นหนึ่งในกิจกรรมสนับสนุนธุรกิจสายการบิน โดยมีฐานการปฏิบัติการ 2 แห่ง คือ

1. ครีวการบิน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ตั้งอยู่ในเขตปลอดอากร บนพื้นที่ประมาณ 90,000 ตารางเมตร ดำเนินการผลิตอาหารเพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารสำหรับเที่ยวบินระหว่างประเทศของบริษัทฯ และผู้โดยสารของสายการบินชั้นนำอื่นๆ อีกกว่า 60 สายการบิน

2. ครว์การบิน ณ ท่าอากาศยานดอนเมือง บนพื้นที่ประมาณ 40,200 ตารางเมตร ดำเนินการผลิตอาหารเพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารสำหรับเที่ยวบินภายในประเทศของบริษัทฯ และผู้โดยสารของสายการบินชั้นนำอื่นๆ ที่ทำการบินออกจากสนามบินดอนเมือง นอกจากนี้ยังดำเนินธุรกิจภาคพื้นที่เกี่ยวข้องกับอาหาร เช่น ภัตตาคาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ ร้านเบเกอรี่พัพพาย (Puff & Pie Bakery House) การให้บริการจัดเลี้ยงทั้งในและนอกสถานที่ ร้านอาหารสวัสดิการพนักงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังดำเนินธุรกิจในต่างจังหวัด อาทิ ท่าอากาศยานกระบี่ เชียงราย เชียงใหม่ และภูเก็ต ในการให้บริการอาหาร และเครื่องดื่มภายในภัตตาคาร ผลิตอาหารเพื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารของบริษัทฯ และสายการบินอื่นด้วย

ครว์การบิน เป็นผู้นำในการผลิตอาหารและบริการแก่สายการบิน โดยมีส่วนแบ่งการตลาดมากกว่าร้อยละ 70 ให้บริการแก่เที่ยวบินมากกว่า 70,000 เที่ยวบิน/ปี ผลิตอาหารมากกว่า 65,000 ชุด/วัน มีสัดส่วนการจัดซื้อวัตถุดิบในประเทศ ร้อยละ 75 และนำเข้าวัตถุดิบจากต่างประเทศ ร้อยละ 25

กระบวนการผลิตอาหารและบริการของครว์การบินได้รับการรับรองฯ ตามมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับจากสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศและองค์การอนามัยโลก ประกอบด้วย ระบบการจัดการคุณภาพ (ISO 9001:2008) ระบบการประกันความปลอดภัยของอาหาร (Hazard Analysis Critical Control Points : HACCP) ระบบการจัดการสุขลักษณะที่ดีในการผลิตอาหาร (Good Manufacturing Practices : GMP) โดยได้ประยุกต์ใช้ทั้ง 3 ระบบนี้อย่างบูรณาการ (Quality-Hygiene-Safety : QHS) นอกจากนี้ ครว์การบินยังได้รับการรับรองระบบการผลิตอาหารฮาลาล (Halal & Hal-Q) ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001) ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001)

ด้วยมาตรฐานสากล ทำให้ครว์การบินได้รับรางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ระดับประเทศ ประจำปี 2554 และจากประสบการณ์กว่า 50 ปี ในการดำเนินธุรกิจด้าน อาหารของครว์การบิน จึงมีส่วนทำให้สายการบินไทยได้รับ รางวัลสายการบินยอดเยี่ยมอันดับที่ 1 จาก SKYTRAX ประเภทการให้บริการอาหารบนเครื่องบินชั้นประหยัดยอดเยี่ยมปี 2557 (World's Best Economy Class Catering 2014) นอกจากนี้สายการบิน All Nippon Airways (ANA) จากประเทศญี่ปุ่น ได้มอบรางวัล Gold Prize Best Long Haul / Middle Haul Caterer Award of 2013 รวมถึงสายการบิน EVA Air (BR) จากประเทศไต้หวัน ได้มอบรางวัล Excellent Catering Service Award Gold 2013 และสายการบิน JetStar (JQ) จากประเทศออสเตรเลียได้มอบรางวัล Most Improved Caterer for 2013 รางวัลระดับนานาชาติเหล่านี้เป็นเครื่องยืนยันถึงคุณภาพและการบริการของครว์การบิน นับเป็นความภาคภูมิใจของฝ่ายครว์การบิน

แม้ว่าในปีที่ผ่านมา ครว์การบินจะได้รับผลกระทบจากสภาวะเศรษฐกิจและวิกฤตการณ์ต่างๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ทางการเมือง ภาวะต้นทุนประกอบการที่สูงขึ้น แต่ด้วยความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารและพนักงานที่ปรับกลยุทธ์ในด้านต่างๆ ทั้งด้านการตลาดและการปฏิบัติการ ให้สอดคล้องกับภาวะการณ์ต่างๆ อาทิ การขยายฐานการผลิต การขยายสาขาธุรกิจร้านเบเกอรี่ การปรับลดค่าใช้จ่ายเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงาน การควบคุมการใช้พลังงานเพื่อลดค่าน้ำ/ค่าไฟฟ้า การนำเอาระบบบริหารมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ (Lean Management) และประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ จึงลดการสูญเสียของวัตถุดิบมีผลให้ค่าใช้จ่ายวัตถุดิบลดลง ผลจากการปรับโครงสร้างต้นทุนให้เหมาะสมต่อการแข่งขัน ทำให้ครว์การบินสามารถสร้างผลกำไรได้ด้วยดีเสมอมา

กิจการอื่นๆ

นอกจากนี้ยังมีกิจการอื่นที่เป็นธุรกิจสนับสนุนการขนส่ง ได้แก่ ธุรกิจบริการซ่อมบำรุงอากาศยาน ธุรกิจบริการอำนวยความสะดวกการบิน ธุรกิจจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน และธุรกิจจำหน่ายสินค้าที่ระลึกโดยมีรายละเอียดดังนี้

กิจการอื่นๆ

ธุรกิจบริการซ่อมบำรุงอากาศยาน

ฝ่ายช่างเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจรับผิดชอบในการซ่อมบำรุงอากาศยานของบริษัทฯ ตั้งแต่เริ่มเข้าประจำฝูงบิน จนกระทั่งปลดประจำการและจำหน่ายออกจากฝูงบิน และยังให้บริการซ่อมบำรุงอากาศยานของสายการบินลูกค้า ให้คงสภาพความสมควรเดินอากาศ โดยให้มีคุณสมบัติครบถ้วนตามข้อกำหนดของกรมการบินพลเรือนและองค์กรต่างๆ ที่ควบคุมสายการบินพาณิชย์ตามที่บริษัทฯ ตกลงรับที่จะผูกพัน ซึ่งมุ่งเน้นความปลอดภัยสูงสุด

การซ่อมบำรุงอากาศยานของฝ่ายช่างประกอบด้วยงานหลัก ดังนี้

1. งานซ่อมบำรุงอากาศยานชั้นลานจอด (Line Maintenance) เป็นการให้บริการตรวจทางเทคนิคและการซ่อมบำรุงอากาศยานทุกครั้งที่มีการจอดแวะ (Transit) การบินกลับต้นทาง (Turnaround) ตลอดจนการจอดค้างคืน (Night Stop) ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานอื่นๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
2. งานซ่อมบำรุงย่อย (Light Maintenance) เป็นการให้บริการตรวจทางเทคนิคและการบำรุงรักษาอากาศยาน ตามระยะเวลาบินหรือชั่วโมงบิน ดำเนินการที่ศูนย์ซ่อมอากาศยาน ฐานปฏิบัติการสุวรรณภูมิ ดอนเมืองและอุตะเภ
3. งานซ่อมบำรุงชั้นโรงงาน (Heavy Maintenance) เป็นการให้บริการตรวจทางเทคนิคและการบำรุงรักษาอากาศยาน ทั้งลำตัวอากาศยาน (Airframe) เครื่องยนต์ (Engine) อุปกรณ์ (Component) และส่วนประกอบต่างๆ ตามระยะเวลาบินหรือชั่วโมงบิน ดำเนินการที่ศูนย์ซ่อมอากาศยานฐานปฏิบัติการดอนเมือง อุตะเภและสุวรรณภูมิ

การดำเนินการซ่อมบำรุงอากาศยานของฝ่ายช่างในแต่ละงานตามที่กล่าวข้างต้นนั้น ฝ่ายช่างต้องมีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์และผ่านกระบวนการตรวจสอบจนได้รับการรับรองขีดความสามารถจากกรมการบินพลเรือน และจากองค์กรควบคุมการบินต่างๆ เช่น องค์การบริหารการบินแห่งสหรัฐอเมริกา (Federal Aviation Administration - FAA) และองค์การความปลอดภัยด้านการบินแห่งสหภาพยุโรป (European Aviation Safety Agency - EASA) เป็นต้น

นอกจากงานหลักในการซ่อมบำรุงอากาศยานแล้ว ฝ่ายช่างยังให้บริการล้างทำความสะอาดลำตัวเครื่องบินให้กับสายการบินต่างๆ ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสายการบิน อีกทั้งยังช่วยให้ประหยัดพลังงานเชื้อเพลิงและช่วยลดมลภาวะด้านสิ่งแวดล้อม

การซ่อมบำรุงอากาศยานเป็นภารกิจที่ต้องใช้เงินทุนสูงทั้งด้านบุคลากร พัสตุ โรงซ่อม อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน และต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้ทันเทคโนโลยีอากาศยานที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้โดยสารและผู้ที่ใช้งานอากาศยานที่ฝ่ายช่างให้บริการ ได้รับความสะดวกสบายและมีความปลอดภัยสูงสุด

กิจการอื่น ๆ	ธุรกิจสนับสนุนการขนส่ง
--------------	------------------------

กิจการสนับสนุนการขนส่งประกอบด้วย บริการอำนวยความสะดวก การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน และการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

- การให้บริการอำนวยความสะดวก (Dispatch Services) การให้บริการอำนวยความสะดวกเป็นการให้บริการวางแผนการบิน และจัดเตรียมข้อมูลรายละเอียดของเส้นทางบิน พยากรณ์อากาศ รวมทั้งเอกสารการบินที่เกี่ยวข้องอื่นๆ แก่ เที่ยวบินของบริษัท และเที่ยวบินของสายการบินลูกค้า ให้เป็นไปตามกฎระเบียบการบิน และข้อกำหนดตามที่ระบุในสัญญา เพื่อให้เที่ยวบินสามารถปฏิบัติการบินไปถึงที่หมายอย่างปลอดภัย
- การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน (Sales on Board) บริษัท King Power Marketing and Management Co.,Ltd. ได้ผ่านการคัดเลือกให้เป็นผู้รับสัมปทานในการจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่อง ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2557 จนถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2558
- การจำหน่ายสินค้าที่ระลึก (THAI SHOP) บริษัทฯ ได้ดำเนินการเปิดร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึกรวมทั้งสิ้น 6 แห่ง ประกอบด้วย สำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ สำนักงานหลานหลวง สำนักงานสีลม สำนักงานเชียงใหม่ ศูนย์ปฏิบัติการ (Operation Center : OPC) ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสำนักงานหลักสี่ อีกทั้งได้เปิดจำหน่ายสินค้าผ่านทาง Website ของบริษัทฯ และ Website ภายนอกด้วย

3. ปัจจัยความเสี่ยง

ท่ามกลางความเสี่ยงจากหลายปัจจัยทั้งภายในและภายนอกตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา บริษัทฯ เล็งเห็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ควบคู่กับการดำเนินธุรกิจด้วยความระมัดระวังอย่างสูง เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้ธุรกิจการบินสามารถเดินหน้าต่อไปได้อย่างมั่นคง บริษัทฯ จึงมุ่งให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2546 เพื่อสร้างผลตอบแทน ที่น่าพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการระบุปัจจัยเสี่ยงและแนวทางการดำเนินการระยะสั้นและระยะยาวในแผนวิสาหกิจ รวมถึงการจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เรื่องการบริหารความเสี่ยงให้แก่ผู้บริหารทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนการปลูกฝังการบริหารความเสี่ยงให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) อันประกอบด้วย กรรมการบริษัทฯ ซึ่งมีกรรมการอิสระร่วมอยู่ด้วย และฝ่ายบริหาร กำหนดและทบทวนนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงในด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งกำกับดูแล ติดตามประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยงดังกล่าว เพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริหารและพนักงานมีการระบุความเสี่ยง ประเมินและจัดลำดับความสำคัญ สำหรับวางแผนการป้องกัน แก้ไข ควบคุม และจัดการปัจจัยความเสี่ยงทั้งในระดับองค์กรและระดับฝ่ายที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และเป็นระบบสอดคล้องกับมาตรฐาน (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission : COSO) ประกอบกับการรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริษัทฯ ในทุกไตรมาส ทั้งนี้ มาตรการดังกล่าวเป็นไปเพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานทุกฝ่ายขององค์กรใช้การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน

เพื่อป้องกันผลกระทบหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่แน่นอน พร้อมกับสนับสนุนให้การดำเนินแผนกลยุทธ์เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ในปี 2557 บริษัทฯ จึงมีการบูรณาการการบริหารความเสี่ยงระดับองค์กรเข้ากับแผนกลยุทธ์ของบริษัทฯ วิเคราะห์ถึงสาเหตุของความเสี่ยงและความสัมพันธ์ของความเสี่ยงต่างๆ รวมทั้งได้ดำเนินการจัดทำดัชนีชี้วัดความเสี่ยงหลัก (Key Risk Indicator) เพื่อใช้เป็นเครื่องเตือนภัยล่วงหน้า และปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการบริหารความเสี่ยง (Enterprise-wide Risk Management System) ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันเอื้อต่อการเชื่อมโยงการจัดทำรายงานการควบคุมภายใน และระบบการบริหารจัดการอื่นๆ ของบริษัทฯ

ปัจจัยเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ

1. ความเสี่ยงจากความผันผวนของราคาน้ำมันอากาศยาน

ค่าใช้จ่ายน้ำมันอากาศยานเป็นค่าใช้จ่ายหลักในการดำเนินธุรกิจการบิน โดยบริษัทฯ มีต้นทุนค่าน้ำมันอากาศยานคิดเป็นประมาณร้อยละ 38 ของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ซึ่งราคาน้ำมันอากาศยานมีความผันผวนอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ ได้มีการจัดทำประกันความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมัน (Fuel Hedging) เพื่อลดความผันผวนของต้นทุนด้านน้ำมันอากาศยาน โดยบริษัทฯ มีนโยบายบริหารความเสี่ยงราคาน้ำมันอากาศยาน ซึ่งมีผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ มิใช่เป็นการแสวงหากำไร แต่เป็นการชะลอและลดผลกระทบต่อต้นทุนด้านน้ำมันฯ หากราคามีการปรับตัวสูงขึ้นสำหรับปี 2557 บริษัทฯ ได้ดำเนินการบริหารความเสี่ยงราคาน้ำมันฯ ให้ค่าใช้จ่ายน้ำมันฯ ของบริษัทฯ เป็นไปตามงบประมาณที่ตั้งไว้ โดยบริษัทฯ ได้ประกันความเสี่ยงราคาน้ำมันฯ ในสัดส่วนถัวเฉลี่ยร้อยละ 63 ของปริมาณการใช้

นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการเรียกเก็บเงินชดเชยค่าน้ำมันส่วนเพิ่มของบริษัทฯ ผ่านทางค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมันได้บางส่วน ขึ้นอยู่กับสถานะของตลาด การแข่งขัน ความผันผวนของราคาน้ำมันอากาศยาน การตอบสนองของตลาด

และการประมาณการค่าใช้จ่ายน้ำมันอากาศยานที่มีการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งได้มีการบริหารจัดการน้ำมันคงคลัง (Fuel Stock Management) และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง (Fuel Management)

2. ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

เนื่องจากบริษัทฯ มีรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศกว่า 50 สกุลเงิน คิดเป็นประมาณร้อยละ 66 ของรายได้รวมทั้งหมด บริษัทฯ ได้ดำเนินการบริหารความเสี่ยงอันเนื่องมาจากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนให้มีประสิทธิภาพ โดยมีการบริหารภายใต้นโยบายการบริหารความเสี่ยงแบบธรรมชาติ (Natural Hedging) คือ การจัดให้รายจ่ายเป็นเงินสกุลเดียวกับรายได้มากที่สุด หลังจากนั้นบริษัทฯ บริหารกระแสเงินสดโดยจัดการแลกเปลี่ยนเงินคงเหลือในแต่ละสกุลเข้ามาเป็นเงินสกุลเงินที่เป็นค่าใช้จ่ายหลักของบริษัทฯ เช่น ค่าใช้จ่ายน้ำมัน ค่าเช่าเครื่องบิน ค่าใช้จ่ายพนักงาน และปรับโครงสร้างเงินกู้ในสกุลเงินต่างๆ ให้สอดคล้องกับสกุลเงินของเงินสดสุทธิจากการดำเนินการ (Net Operating Cash Flow) พร้อมๆ กับลดความเสี่ยงของการมีหนี้เป็นเงินสกุลต่างประเทศมากเกินไป โดยการมีหนี้สกุลบาทด้วยส่วนหนึ่ง เพื่อลดความผันผวนของรายการผลกำไร/ขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนในงบการเงิน ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้นำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้วัดมูลค่าความเสี่ยงทางด้านอัตราแลกเปลี่ยน (VaR) มาใช้เพื่อการวางแผนการจัดหาเงินทุนและกำหนดวิธีการบริหารความเสี่ยงโดยใช้เครื่องมือทางการเงินในการทำธุรกรรมที่เหมาะสม เช่น สัญญาแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Cross Currency Swap: CCS) การแลกเปลี่ยนล่วงหน้า (Forward) ในช่วงที่ตลาดเงินเอื้ออำนวย

โดยในปี 2557 บริษัทฯ ได้ดำเนินการกู้เงินสกุลยูโร ซึ่งเป็นสกุลเงินที่บริษัทฯ มีกระแสเงินสดสุทธิส่วนเกิน เพื่อซื้อเครื่องบินโบอิง B777-300ER จำนวน 3 ลำ อีกทั้งออกและเสนอขายหุ้นกู้ในรูปแบบ EUR Synthetic Bond จำนวน 3,200 ล้านบาท รวมถึงดำเนินการใช้การแลกเปลี่ยนทันที (Spot) และการแลกเปลี่ยนล่วงหน้า (Forward) จากสกุลเงินอื่นเป็นสกุลเงิน USD สำหรับค่าใช้จ่ายน้ำมัน ค่าเช่าเครื่องบิน ทั้งนี้ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ มีสัดส่วนเงินกู้ในเงินสกุลหลักภายหลังจากการทำ CCS ดังนี้ USD 1% EUR 56% JPY 6% และ THB 37% (ไม่รวมภาระผูกพันค่าเช่าเครื่องบินเพื่อการทำงาน)

3. ความเสี่ยงจากการแข่งขันในธุรกิจการบิน

อุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาการแข่งขันทวีความรุนแรงขึ้นมาก ซึ่งเป็นผลมาจากการขยายกำลังการผลิตของสายการบินทั้งภายในภูมิภาคและประเทศไทย ตลอดจนสายการบินจากภูมิภาคอื่นๆ ส่งผลให้เกิดภาวะกำลังการผลิตล้นตลาด พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีความอ่อนไหวต่อราคามากขึ้น อีกทั้งนโยบายเปิดเสรีทางการบินอย่างเต็มรูปแบบของไทย ส่งผลให้สายการบินต่างๆ ทั้งในภูมิภาคเอเชียและภูมิภาคอื่นเพิ่มเที่ยวบินเข้าสู่ประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการเติบโตสูงอย่างต่อเนื่องของสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทยและมีบทบาทที่สำคัญเพิ่มมากขึ้น จากการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเดินทางของคนไทย ซึ่งเป็นผลมาจากการกำหนดราคาของสายการบินต้นทุนต่ำและสายการบินต้นทุนต่ำยังมีการปรับตัวโดยการพัฒนารูปแบบการให้บริการจากแบบจุดต่อจุด (point-to-point) เป็นลักษณะเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างสายการบินภายในกลุ่มมากขึ้น อีกทั้งเพิ่มการให้บริการในระยะไกลขึ้น

บริษัทฯ ได้พิจารณายกเลิก หรือปรับลดเส้นทางบินที่ขาดทุน หรือไม่คุ้มกับค่าใช้จ่ายผันแปร รวมทั้งปรับลดกำลังการผลิตอย่างเหมาะสมกับตลาด โดยวางแผนปรับปรุงเส้นทางบิน กำลังผลิต และการเพิ่มเที่ยวบิน โดยใช้สายการบินไทยสมายล์ทำการบินที่สนามบินสุวรรณภูมิในเส้นทางภายในประเทศ และเส้นทางรองในภูมิภาคเอเชียที่มีระยะทางบินไม่เกิน 4 ชั่วโมง รวมทั้ง ทำการบินแทรกในเส้นทางหลักในช่วงเวลาที่ผู้โดยสารไม่หนาแน่นพอที่จะใช้เครื่องบินลำตัวกว้าง นอกจากนี้ยังทำการบินที่สนามบินดอนเมือง เพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้โดยสาร รวมถึงการขยายเครือข่ายเพื่อให้ครอบคลุมจุดบินมากที่สุด โดยใช้ทั้งเครือข่ายของตนเองและเครือข่ายพันธมิตรการบินสตาร์อัลไลแอนซ์ (Star Alliance) เน้นการดูแลลูกค้าในทุก

กลุ่ม (Segment) ด้วยการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังอย่างแท้จริง รวมถึงการใช้กลยุทธ์ทั้งในเชิงการบริหารรายได้ (Revenue management) ควบคู่กับการบริหารราคาขาย (Pricing)

4. ความเสี่ยงจากวิกฤตการณ์ภายนอก และภัยธรรมชาติ

ธุรกิจสายการบินซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัทฯ ประกอบด้วยการบริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าทางอากาศ ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ซึ่งล้วนมีความสัมพันธ์โดยตรงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ดังนั้น จึงทำให้บริษัทฯ อาจได้รับผลกระทบจากการชะลอตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อันเป็นผลจากปัจจัยเสี่ยงจากภาวะแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ อาทิ ภัยธรรมชาติ โรคระบาด การก่อการร้าย ความขัดแย้งระหว่างประเทศ รวมถึงปัจจัยการเมืองภายในประเทศ ซึ่งอาจส่งผลให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หยุดชะงักลงได้

บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการรับมือต่อเหตุการณ์ดังกล่าวให้ทันทั่วถึง จึงจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการภาวะวิกฤต (Crisis Management Operation Center : CMOC) เฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ต่างๆ อย่างใกล้ชิด รวมทั้งกำหนดมาตรการแก้ไข และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดระดับความรุนแรงของความเสี่ยง รวมถึงจัดตั้งคณะกรรมการบริหารภาวะวิกฤต และจัดทำการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) ในกระบวนการที่สำคัญเพื่อรองรับสถานการณ์ต่างๆ โดยจัดทำแผนและคู่มือรองรับสถานการณ์ พร้อมฝึกซ้อม เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ต่างๆ อีกทั้งเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่บริษัทฯ และเพิ่มความมั่นใจในการเดินทางของผู้โดยสาร นอกจากนี้ เพื่อการปรับตัวที่รวดเร็ว (Dynamic) บริษัทฯ ยังมีการจัดทำประมาณการผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน และมีการประเมินผลกระทบจากปัจจัยต่างๆ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ที่มีผลต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ทั้งเชิงบวกและเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อเป็นข้อมูลให้ฝ่ายบริหารพิจารณาปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ รองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป อาทิ การปรับลดปริมาณการผลิต (Production) เมื่อจำนวนผู้โดยสารลดลง

5. ความเสี่ยงจากคุณภาพและประสิทธิภาพของบุคลากร

บริษัทฯ ได้มุ่งเสริมสร้างพนักงานให้มีขีดความสามารถ มีผลผลิต และมีความผูกพันต่อองค์กร โดยบริษัทฯ ได้ดำเนินการพัฒนาบุคลากรในโครงการบริหารความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) เพื่อพัฒนาบุคลากรโดยจัดทำแผน (Roadmap) และออกแบบแผนการพัฒนาให้เหมาะสมตามคุณสมบัติและตำแหน่งที่กำหนด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ แผนการพัฒนาผู้บริหารระดับสูง (Executive Development Plan) แผนการพัฒนาผู้มีศักยภาพสูง (Talent Development Plan) แผนการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง (Successor Development Plan) และแผนการพัฒนาตามเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path Development Plan) พัฒนาโครงการแบบจำลองกำลังคนที่เหมาะสม (Suitable Manpower Model) เพื่อวางแผนอัตรากำลังในแต่ละช่วงอายุ (Age Profile) ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการในการดำเนินธุรกิจ ดำเนินการถ่ายโอนความรู้ (Knowledge Management : KM) จากบุคลากรที่มีประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ขององค์กร และได้นำการบริหารผลการปฏิบัติงานมาใช้กับพนักงานระดับบริหารเพื่อสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงาน (Performance-based Culture) และเชื่อมโยงไปสู่การให้ผลตอบแทนตามผลงานที่ชัดเจน โดยจัดทำตัวชี้วัด (KPIs) รวมทั้งการออกแบบกระบวนการใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้บริษัทฯ สามารถแข่งขันได้

นอกจากนี้ บริษัทฯ อยู่ระหว่างการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร และปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ (Lean Process) ซึ่งรวมถึงการทบทวนและปรับลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Reprocess) เพื่อลดความซ้ำซ้อนและลดเวลา ส่งผลให้บริษัทฯ สามารถบริหารต้นทุนค่าใช้จ่ายได้เหมาะสมยิ่งขึ้น

6. ความเสี่ยงจากคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ

เนื่องจากเครื่องบินของบริษัทฯ ส่วนหนึ่งมีอายุการใช้งานยาวนาน ส่งผลให้ผลิตภัณฑ์ต่างๆ มีสภาพเก่าล้าสมัย ประกอบกับคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการบนเครื่องบินไม่ทัดเทียมคู่แข่ง บริษัทฯ ได้มีการพัฒนาปรับปรุงฝูงบินอย่างต่อเนื่อง โดยได้มีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์บนเครื่องบินรุ่นเก่า และจัดหาเครื่องบินใหม่ที่ได้รับการออกแบบห้องโดยสาร รวมทั้งติดตั้งที่นั่งและอุปกรณ์เพื่อความบันเทิงที่ทันสมัยสามารถแข่งขันได้เข้าประจำฝูงบิน ในปี 2557 บริษัทฯ มีการนำเข้าฝูงบินใหม่จำนวน 14 ลำ ประกอบด้วย เครื่องบินโบอิง 777-300ER จำนวน 3 ลำ เครื่องบินโบอิง 787 จำนวน 4 ลำ และแอร์บัส A320-200 จำนวน 7 ลำ นอกจากนี้ ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแบบเครื่องบินอย่างกะทันหัน บริษัทฯ ได้กำหนดขั้นตอน และแนวทางในการปรับเปลี่ยนแบบของเครื่องบินให้มีผลกระทบต่อนักบิน และความพึงพอใจของผู้โดยสารน้อยที่สุด

7. ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อสิทธิหรือการลงทุนของผู้ถือหุ้น

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 กระแสการคลังและธนาคารออมสินถือหุ้นในบริษัทฯ ร้อยละ 53.16 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้แล้วทั้งหมดของบริษัทฯ จึงทำให้กระแสการคลังสามารถควบคุมมติที่ประชุมผู้ถือหุ้นได้เกือบทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นเรื่องการแต่งตั้งกรรมการ หรือการขอมติในเรื่องอื่นที่ต้องใช้เสียงส่วนใหญ่ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ยกเว้นเรื่องที่กฎหมายหรือข้อบังคับบริษัทฯ กำหนดให้ต้องได้รับเสียง 3 ใน 4 ของที่ประชุมผู้ถือหุ้น ดังนั้น ผู้ถือหุ้นรายอื่นจึงอาจไม่สามารถรวบรวมคะแนนเสียง เพื่อตรวจสอบและถ่วงดุลเรื่องที่ผู้ถือหุ้นใหญ่เสนอได้

4. ทรัพย์สินที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ

4.1 สินทรัพย์หลักของบริษัทฯ และบริษัทย่อย

หน่วย: ล้านบาท

ประเภท	มูลค่าตามบัญชี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557
เครื่องบิน	63,029.36
เครื่องบินภายใต้สัญญาเช่าทางการเงิน	134,658.36
อุปกรณ์การบินหมุนเวียน	14,457.25
เครื่องมือ โรงซ่อมและอุปกรณ์	5,426.23
ที่ดิน อาคารและค่าปรับปรุง	6,450.25
รวม	224,021.45

ลักษณะสำคัญของสินทรัพย์หลัก

เครื่องบิน

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ มีเครื่องบินจำนวน 128 ลำ แบ่งเป็นเครื่องบินที่เป็นสินทรัพย์ของบริษัทฯ จำนวน 56 ลำ เครื่องบินภายใต้สัญญาเช่าทางการเงิน (Financial Lease) จำนวน 38 ลำ และเครื่องบินภายใต้สัญญาเช่าดำเนินงาน (Operating Lease) จำนวน 34 ลำ

จำนวนเครื่องบินที่บริษัทฯ มี ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557

ประเภทเครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	อายุเฉลี่ย (ปี)	เครื่องบิน ที่เป็นกรรมสิทธิ์ ของบริษัทฯ	เครื่องบิน ภายใต้สัญญาเช่าทาง การเงิน (Financial Lease)	เครื่องบินภายใต้ สัญญาเช่าดำเนินงาน (Operating Lease)
โบอิง 747-400 ⁽¹⁾	15	17.9	13	2	-
โบอิง 777-300	6	15.1	6	-	-
โบอิง 777-200ER	6	7.8	-	6	-
โบอิง 777-200	8	17.8	6	-	2
โบอิง 737-400	9	21.0	6	-	3 ⁽⁴⁾
โบอิง 777-300ER	11	1.4	-	3	8
โบอิง 787-8	4	0.2	-	-	4

ประเภทเครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	อายุเฉลี่ย (ปี)	เครื่องบิน ที่เป็นกรรมสิทธิ์ ของบริษัท	เครื่องบิน ภายใต้สัญญาเช่าทาง การเงิน (Financial Lease)	เครื่องบินภายใต้ สัญญาเช่าดำเนินงาน (Operating Lease)
แอร์บัส A380-800	6	1.7	2	4	-
แอร์บัส A340-600	6	8.8	-	6	-
แอร์บัส A340-500	4	9.1	4	-	-
แอร์บัส A330-300	26	9.7	9	15	2
แอร์บัส A320-200	17 ⁽³⁾	1.3	-	2	15
แอร์บัส A300-600R	8	18.3	8	-	-
เอทีอาร์ 72	2	24.8	2	-	-
รวม	128	11.0	56 ⁽²⁾	38	34

หมายเหตุ :

- (1) เป็นเครื่องบินขนส่งสินค้า (Freighter) จำนวน 2 ลำ
- (2) รวมเครื่องบินที่ปลดระวางจำนวน 22 ลำที่อยู่ระหว่างรอการขาย
- (3) รวมเครื่องบินที่โอนสิทธิการเช่า 12 ลำ ไปให้บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด
- (4) รวมเครื่องบินโบอิง 737-400 3 ลำ ที่อยู่ระหว่างส่งมอบคืนให้แก่ผู้เช่า

เครื่องบินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557

ประเภทเครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	ลักษณะสำคัญ
โบอิง 747-400	13	เครื่องบินพิสัยไกล สำหรับเส้นทางบินข้ามทวีป
โบอิง 777-200	6	เครื่องบินพิสัยกลาง สำหรับเส้นทางบินในภูมิภาค
โบอิง 777-300	6	เครื่องบินพิสัยกลาง สำหรับเส้นทางบินในภูมิภาค
โบอิง 737-400	6	เครื่องบินพิสัยใกล้สำหรับเส้นทางบินภายในประเทศและภูมิภาค
แอร์บัส A380-800	2	เครื่องบินพิสัยไกลขนาดใหญ่มาก สำหรับเส้นทางบินข้ามทวีป
แอร์บัส A340-500	4	เครื่องบินพิสัยไกลพิเศษ สำหรับเส้นทางบินข้ามทวีป
แอร์บัส A330-300	9	เครื่องบินพิสัยกลาง สำหรับเส้นทางบินในภูมิภาค
แอร์บัส A300-600R	8	เครื่องบินพิสัยกลาง สำหรับเส้นทางบินในภูมิภาค
เอทีอาร์ 72	2	ใช้สำหรับเส้นทางบินภายในประเทศ
รวม	56	

เครื่องบินภายใต้สัญญาเช่าทางการเงิน (Financial Lease) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557

ประเภท เครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	ลักษณะสำคัญ	รายละเอียด เครื่องบิน (ลำที่)	วันสิ้นสุด สัญญาเช่า	ระยะเวลา คงเหลือตามสัญญา (ปี)		ยอดคงเหลือของภาระผูกพัน ⁽¹⁾ (ล้านบาท)	
					สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556
โบอิง 747-400	2	เครื่องบินพิสัยไกลสำหรับ เส้นทางข้ามทวีป	โบอิง 747-400 # 17	19 ต.ค. 2558	0.8	1.8	344.94	782.23
			โบอิง 747-400 # 18	19 ต.ค. 2558	1.8	1.8	344.94	782.23
โบอิง 777-200ER	6	เครื่องบินพิสัยไกลสำหรับ เส้นทางข้ามทวีป	โบอิง 777-200ER # 1	2 พ.ย. 2561	3.8	4.8	1,419.12	1,954.08
			โบอิง 777-200ER # 2	8 พ.ย. 2561	3.9	4.9	1,421.51	1,957.37
			โบอิง 777-200ER # 3	8 พ.ย. 2561	3.9	4.9	1,421.51	1,957.37
			โบอิง 777-200ER # 4	15 พ.ย. 2561	3.9	4.9	1,432.52	1,972.53
			โบอิง 777-200ER # 5	24 ธ.ค. 2560	3.0	4.0	811.58	1,223.58
			โบอิง 777-200ER # 6	29 เม.ย. 2561	3.3	4.3	897.00	1,314.41

ประเภท เครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	ลักษณะสำคัญ	รายละเอียด เครื่องบิน (ลำที่)	วันสิ้นสุด สัญญาเช่า	ระยะเวลา คงเหลือตามสัญญา (ปี)		ยอดคงเหลือของภาระผูกพัน ⁽¹⁾ (ล้านบาท)	
					สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556
โบอิง 777-300ER	3	เครื่องบินพิสัยไกลสำหรับ เส้นทางข้ามทวีป	โบอิง 777-300ER # 14	21 ม.ค. 2569	11.1	-	4,090.69	-
			โบอิง 777-300ER # 15	10 ก.ค. 2569	11.5	-	4,710.79	-
			โบอิง 777-300ER # 16	27 ส.ค. 2569	11.7	-	4,719.16	-
แอร์บัส A330-300	15	เครื่องบินพิสัยกลางสำหรับ เส้นทางบินในภูมิภาค	แอร์บัส A330-300 # 13	1 เม.ย. 2564	6.3	7.3	797.55	1,056.01
			แอร์บัส A330-300 # 14	7 ก.พ. 2564	6.1	7.1	813.67	1,078.45
			แอร์บัส A330-300 # 15	29 ม.ค. 2563	5.1	6.1	1,163.46	1,527.22
			แอร์บัส A330-300 # 16	23 มิ.ย. 2563	5.5	6.5	1,120.07	1,462.68
			แอร์บัส A330-300 # 17	23 มิ.ย. 2563	5.5	6.5	1,110.49	1,450.16
			แอร์บัส A330-300 # 18	23 มิ.ย. 2563	5.5	6.5	1,108.67	1,447.79
			แอร์บัส A330-300 # 19	29 ก.ย. 2520	5.8	6.8	1,245.09	1,618.02
			แอร์บัส A330-300 # 20	29 ก.ย. 2520	5.8	6.8	1,251.98	1,626.98
			แอร์บัส A330-300 # 21	16 พ.ย. 2566	8.9	9.9	1,998.69	2,455.55
			แอร์บัส A330-300 # 22	6 ธ.ค. 2566	8.9	9.9	2,053.97	2,523.35
			แอร์บัส A330-300 # 23	23 ก.พ. 2567	9.2	10.2	1,772.72	2,331.05

ประเภท เครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	ลักษณะสำคัญ	รายละเอียด เครื่องบิน (ลำที่)	วันสิ้นสุด สัญญาเช่า	ระยะเวลา คงเหลือตามสัญญา (ปี)		ยอดคงเหลือของภาระผูกพัน ⁽¹⁾ (ล้านบาท)	
					สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556
			แอร์บัส A330-300 # 24	18 ก.ย. 2570	12.7	13.7	2,244.04	2,796.17
			แอร์บัส A330-300 # 25	19 ต.ค. 2570	13	13.8	2,295.83	2,851.28
			แอร์บัส A330-300 # 26	16 ม.ค. 2571	13.1	14.1	2,128.11	2,750.56
			แอร์บัส A330-300 # 27	22 เม.ย. 2571	13.3	14.3	2,258.03	2,906.92
แอร์บัส A340-600	6	เครื่องบินพิสัยกลางสำหรับ เส้นทางบินในภูมิภาค	แอร์บัส A340-600 # 1	29 มิ.ย. 2560	2.5	3.5	841.64	1,309.49
			แอร์บัส A340-600 # 2	26 ก.ค. 2560	2.6	3.6	925.50	1,402.43
			แอร์บัส A340-600 # 3	5 ต.ค. 2560	2.8	3.8	1,034.95	1,533.05
			แอร์บัส A340-600 # 4	28 พ.ย. 2560	2.9	3.9	1,062.80	1,572.21
			แอร์บัส A340-600 # 5	9 ธ.ค. 2560	2.9	3.9	1,070.31	1,583.30
			แอร์บัส A340-600 # 6	29 ต.ค. 2563	5.8	6.8	1,314.53	1,702.39
แอร์บัส A380-800	4	เครื่องบินพิสัยไกลขนาดใหญ่ มากสำหรับเส้นทางบินข้ามทวีป	แอร์บัส A380-800 # 1	26 ก.ย. 2567	9.7	10.7	3,622.97	4,538.58
			แอร์บัส A380-800 # 2	28 พ.ย. 2567	9.9	10.9	3,931.47	4,914.29
			แอร์บัส A380-800 # 3	20 ธ.ค. 2567	10.0	11.0	5,283.63	6,493.31

ประเภท เครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	ลักษณะสำคัญ	รายละเอียด เครื่องบิน (ลำที่)	วันสิ้นสุด สัญญาเช่า	ระยะเวลา คงเหลือตามสัญญา (ปี)		ยอดคงเหลือของภาระผูกพัน ⁽¹⁾ (ล้านบาท)	
					สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556
			แอร์บัส A380-800 # 4	21 มี.ค. 2568	10.2	11.2	5,711.05	7,008.73
แอร์บัส A320-200	2	เครื่องบินพิสัยไกลสำหรับ เส้นทางบินในประเทศและ ภูมิภาค	แอร์บัส A320-200 # 16	16 ต.ค. 2569	11.8	-	1,125.84	-
			แอร์บัส A320-200 # 17	03 ธ.ค. 2569	11.9	-	1,125.84	-
รวม	38						72,026.85	71,657.93

หมายเหตุ :

⁽¹⁾ ภาระผูกพันที่บริษัทฯ ต้องจ่ายให้แก่ผู้ให้เช่า ซึ่งตามสัญญากำหนดไว้เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ คำนวณเป็นมูลค่าสกุลเงินบาท ด้วยอัตราแลกเปลี่ยนตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

เครื่องบินภายใต้สัญญาเช่าดำเนินงาน (Operating Lease) ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557

ประเภท เครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	ลักษณะสำคัญ	รายละเอียด เครื่องบิน (ลำที่)	วันสิ้นสุด สัญญาเช่า	ระยะเวลา คงเหลือตามสัญญา (ปี)		ยอดคงเหลือของภาระผูกพัน ⁽¹⁾ (ล้านบาท)		สิทธิการซื้อ เครื่องบิน เมื่อสิ้นสุด สัญญาเช่า ดำเนินงาน
					สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556	
โบอิง 777-200	2	เครื่องบินพิสัยกลาง สำหรับเส้นทางบินใน ภูมิภาค	โบอิง 777-200 # 5	15 ส.ค. 2559	1.6	2.6	274.32	418.88	มี ⁽²⁾
			โบอิง 777-200 # 6	29 ก.ย. 2559	1.7	2.7	271.63	415.04	มี ⁽²⁾
โบอิง 737-400	3	เครื่องบินพิสัยใกล้ สำหรับเส้นทางบิน ภายในประเทศและ ภูมิภาค	โบอิง 737-400 # 8	9 ธ.ค. 2557	-	0.9	-	69.19	มี ⁽³⁾
			โบอิง 737-400 # 9	16 ธ.ค. 2557	-	1.0	-	69.19	มี ⁽³⁾
			โบอิง 737-400 # 10	6 ม.ค. 2558	0.0	1.0	5.79	74.96	มี ⁽³⁾
โบอิง 777-300ER	8	เครื่องบินพิสัยไกล สำหรับเส้นทางบินข้าม ทวีป	โบอิง 777-300ER # 6	2 ส.ค. 2567	9.6	10.6	4,258.19	4,673.37	
			โบอิง 777-300ER # 7	30 ต.ค. 2567	9.8	10.8	4,348.23	4,764.48	
			โบอิง 777-300ER # 8	7 มี.ค. 2567	10.2	10.2	4,576.33	4,995.30	
			โบอิง 777-300ER # 9	9 เม.ย. 2568	10.3	11.3	4,622.45	5,041.97	
			โบอิง 777-300ER # 10	11 มิ.ย. 2568	10.5	11.5	4,715.10	5,135.72	
			โบอิง 777-300ER # 11	19 ก.ค. 2568	10.6	11.6	4,761.64	5,182.80	
			โบอิง 777-300ER # 12	26 ส.ค. 2568	10.7	11.7	4,808.32	5,230.03	
			โบอิง 777-300ER # 13	22 ต.ค. 2568	10.8	11.8	4,875.01	5,324.89	

ประเภท เครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	ลักษณะสำคัญ	รายละเอียด เครื่องบิน (ลำที่)	วันสิ้นสุด สัญญาเช่า	ระยะเวลา คงเหลือตามสัญญา (ปี)		ยอดคงเหลือของภาระผูกพัน ⁽¹⁾ (ล้านบาท)		สิทธิการซื้อ เครื่องบิน เมื่อสิ้นสุด สัญญาเช่า ดำเนินงาน
					สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556	
โบอิง 787-8	4	เครื่องบินพิสัยไกล สำหรับเส้นทางบินใน ภูมิภาคและบินข้ามทวีป	โบอิง 787-8 # 1	16 ก.ค. 2569	11.5	-	5,213.99	-	
			โบอิง 787-8 # 2	15 ก.ย. 2569	11.7	-	5,296.77	-	
			โบอิง 787-8 # 3	28 ต.ค. 2569	11.8	-	5,335.08	-	
			โบอิง 787-8 # 4	9 ธ.ค. 2569	11.9	-	5,424.02	-	
แอร์บัส 330-300	2	เครื่องบินพิสัยกลาง สำหรับเส้นทางบินใน ภูมิภาค	แอร์บัส A330-300 # 9	26 ส.ค. 2561	3.7	4.7	597.36	756.52	มี ⁽⁴⁾
			แอร์บัส A330-300 # 11	23 ก.ย. 2561	3.7	4.7	610.94	770.03	มี ⁽⁴⁾
แอร์บัส 320-200	15	เครื่องบินพิสัยใกล้ สำหรับเส้นทางบิน ภายในประเทศและ ภูมิภาค	แอร์บัส A320-200 # 1	29 มิ.ย. 2567	9.5	10.5	868.23	954.38	
			แอร์บัส A320-200 # 2	8 ส.ค. 2567	9.6	10.6	886.73	973.09	
			แอร์บัส A320-200 # 3	17 ส.ค. 2567	9.6	10.6	895.01	982.19	
			แอร์บัส A320-200 # 4	28 ก.ย. 2567	9.8	10.8	904.17	991.43	

ประเภท เครื่องบิน	จำนวน (ลำ)	ลักษณะสำคัญ	รายละเอียด เครื่องบิน (ลำที่)	วันสิ้นสุด สัญญาเช่า	ระยะเวลา คงเหลือตามสัญญา (ปี)		ยอดคงเหลือของภาระผูกพัน ⁽¹⁾ (ล้านบาท)		สิทธิการซื้อ เครื่องบิน เมื่อสิ้นสุด สัญญาเช่า ดำเนินงาน
					สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2557	สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2556	
			แอร์บัส A320-200 # 5	17 ม.ค. 2568	10.1	11.1	942.51	1,030.22	
			แอร์บัส A320-200 # 6	28 มี.ค. 2568	10.2	11.2	961.86	1,049.80	
			แอร์บัส A320-200 # 7	23 ต.ค. 2562	4.8	5.8	481.86	579.43	
			แอร์บัส A320-200 # 8	29 ต.ค. 2562	4.8	5.8	481.86	579.43	
			แอร์บัส A320-200 # 9	19 พ.ย. 2562	4.9	5.9	491.32	589.03	
			แอร์บัส A320-200 # 10	4 ธ.ค. 2562	4.9	5.9	501.06	599.21	
			แอร์บัส A320-200 # 11	31 ม.ค. 2563	5.1	-	510.41	-	
			แอร์บัส A320-200 # 12	18 ก.พ. 2563	5.1	-	520.03	-	
			แอร์บัส A320-200 #13	20 พ.ค. 2563	5.4	-	548.47	-	
			แอร์บัส A320-200 # 14	20 มิ.ย. 2563	5.5	-	558.70	-	
			แอร์บัส A320-200 # 15	26 ก.ย. 2563	5.7	-	588.17	-	
รวม	34						70,135.56	51,250.59	

หมายเหตุ : 5.1

⁽¹⁾ ภาระผูกพันที่บริษัทฯ ต้องจ่ายให้แก่ผู้ให้เช่า ซึ่งตามสัญญากำหนดไว้เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ คำนวณเป็นมูลค่าสกุลเงินบาท ด้วยอัตราแลกเปลี่ยนตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

⁽²⁾ บริษัทฯ มีสิทธิซื้อเครื่องบินเมื่อสิ้นสุดสัญญา

⁽³⁾ บริษัทฯ มีสิทธิในการต่ออายุสัญญาเช่าออกไปอีก 4 ปี

⁽⁴⁾ บริษัทฯ มีสิทธิขอยกเลิกสัญญาเช่าดำเนินงานได้ 1 ปีก่อนสิ้นสุดสัญญา

สินทรัพย์ที่ไม่มีตัวตนที่สำคัญประเภทเครื่องหมายการค้าที่ยังใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557

เครื่องหมายการค้า/บริการ	สำหรับสินค้า/บริการ	วันที่จดทะเบียน
1. รูปแบบตราสัญลักษณ์บริษัท 	สินค้ากระดาษห่อจดหมาย นิตยสาร	จด ณ วันที่ 17 มี.ค. 2524 ต่ออายุลงวันที่ 16 มี.ค. 2554 สิ้นสุดวันที่ 16 มี.ค. 2564
2. รูปแบบตราสัญลักษณ์บริษัท 	- บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ให้เช่าคลังสินค้า รับฝากสินค้า รับจ้างขนของ รับฝากของ - บริการดำเนินกิจการโรงแรม จัดหาที่พักอาศัย จองโรงแรม การจัดหาอาหารและบริการ - บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องบิน	จด ณ วันที่ 20 ต.ค. 2536 ต่ออายุลงวันที่ 14 พ.ย. 2556 สิ้นสุดวันที่ 19 ต.ค. 2566
3. รูปลักษณ์ตัวอักษร ใช้ประกอบตราสัญลักษณ์ ภาษาอังกฤษ (ใหม่) THAI	- บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องบิน - บริการโรงแรม จัดหาที่พักชั่วคราว จองโรงแรม จัดการอาหารและเครื่องดื่ม - บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ให้เช่าคลังสินค้า รับฝากสินค้า รับจ้างขนของ รับฝากของ	จด ณ วันที่ 6 มิ.ย. 2550 สิ้นสุดวันที่ 5 มิ.ย. 2560
4. รูปลักษณ์ตัวอักษร ใช้ประกอบตราสัญลักษณ์ ภาษาไทย (ใหม่) ไทย	- บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องบิน - บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ให้เช่าคลังสินค้า รับฝากสินค้า รับจ้างขนของ รับฝากของ - บริการโรงแรม จัดหาที่พักชั่วคราว จองโรงแรม จัดการอาหารและเครื่องดื่ม	จด ณ วันที่ 6 มิ.ย. 2550 สิ้นสุดวันที่ 5 มิ.ย. 2560
5. Slogan ภาษาอังกฤษใช้ประกอบ ตราสัญลักษณ์ Smooth as silk	- บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ให้เช่าคลังสินค้า รับฝากสินค้า รับจ้างขนของ รับฝากของ - บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องบิน - บริการดำเนินกิจการโรงแรม จัดหาที่พักอาศัย จองโรงแรม การจัดหาอาหารและบริการ	จด ณ วันที่ 20 ต.ค. 2536 ต่ออายุลงวันที่ 14 พ.ย. 2556 สิ้นสุดวันที่ 19 ต.ค. 2566

เครื่องหมายการค้า/บริการ	สำหรับสินค้า/บริการ	วันที่จดทะเบียน
6. Slogan ภาษาไทย ใช้ประกอบตราสัญลักษณ์ รักคุณเท่าฟ้า	- บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ให้เช่าคลังสินค้า รับฝากสินค้า รับจ้างขนของ รับฝากของ - บริการดำเนินกิจการโรงแรม จัดหาที่พักอาศัย จองโรงแรม การจัดหาอาหารและบริการ	จด ณ วันที่ 20 ต.ค. 2536 ต่ออายุลงวันที่ 14 พ.ย. 2556 สิ้นสุดวันที่ 19 ต.ค. 2566
7. ตราสัญลักษณ์ร้าน Puff & Pie 	บริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม สแน็คบาร์	จด ณ วันที่ 20 มี.ค. 2539 ต่ออายุลงวันที่ 18 ม.ค. 2549 สิ้นสุดวันที่ 19 มี.ค. 2559
8. ตราสัญลักษณ์ร้าน Puff & Pie Supreme bakery delight 	บริการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม	จด ณ วันที่ 13 ก.พ. 2550 สิ้นสุดวันที่ 12 ก.พ. 2560
9. ตราสัญลักษณ์ Eurng Luang 	บริการอาหารและเครื่องดื่ม	จด ณ วันที่ 6 ม.ค. 2553 สิ้นสุดวันที่ 5 ม.ค. 2563

เครื่องหมายการค้า/บริการ	สำหรับสินค้า/บริการ	วันที่จดทะเบียน
10. ตราสัญลักษณ์โครงการ ไมล์สร้างบุญ 	บริการโปรแกรมพิเศษส่งเสริมการเดินทางโบนัสมัล์สะสม	จด ณ วันที่ 6 มิ.ย. 2550 สิ้นสุดวันที่ 5 มิ.ย. 2560
11. รูปลักษณ์ตัวอักษร ใช้ประกอบตราสัญลักษณ์ ภาษาอังกฤษ 	- บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องบิน - บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ให้เช่าคลังสินค้า รับฝากสินค้า รับจ้างขนของ รับฝากของ - บริการโรงแรม จัดหาที่พักชั่วคราว จองโรงแรมจัดการ อาหารและเครื่องดื่ม	จด ณ วันที่ 1 มิ.ย. 2547 ต่ออายุลงวันที่ 9 ต.ค. 2557 สิ้นสุดวันที่ 31 พ.ค. 2567
12. รูปลักษณ์ตัวอักษร ใช้ประกอบตราสัญลักษณ์ ภาษาไทย 	- บริการบำรุงรักษา ซ่อมแซมเครื่องบิน - บริการขนส่งทางบกและทางอากาศ จัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ให้เช่าคลังสินค้า รับฝากสินค้า รับจ้างขนของ รับฝากของ - บริการโรงแรม จัดหาที่พักชั่วคราว จองโรงแรมจัดการ อาหารและเครื่องดื่ม	จด ณ วันที่ 1 มิ.ย. 2547 ต่ออายุลงวันที่ 9 ต.ค. 2557 สิ้นสุดวันที่ 31 พ.ค. 2567
13. ตราสัญลักษณ์ร้าน Thai Shop 	บริการจัดการขายสินค้า	จด ณ วันที่ 1 มี.ค. 2543 ต่ออายุในวันที่ 10 ก.พ. 2553 สิ้นสุดวันที่ 29 ก.พ. 2563
14. ตราสัญลักษณ์ Royal Orchid Holiday	- บริการจัดหาที่พักอาศัย จองโรงแรม - บริการจัดทัวร์ ตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน	จด ณ วันที่ 20 ต.ค. 2536 ต่ออายุวันที่ 14 พ.ย. 2556 สิ้นสุดวันที่ 19 ต.ค. 2566

เครื่องหมายการค้า/บริการ	สำหรับสินค้า/บริการ	วันที่จดทะเบียน
15. Slogan ภาษาไทย ใช้ประกอบตราสัญลักษณ์ การบินไทยใจจักรวาล	บริการผลิตรายการโทรทัศน์	จด ณ วันที่ 15 ส.ค. 2545 ต่ออายุลงวันที่ 21 ส.ค. 2555 สิ้นสุดวันที่ 14 ส.ค. 2565
16. รูปลักษณ์ตัวอักษร ใช้ประกอบตราสัญลักษณ์ ภาษาอังกฤษ STAR ALLIANCE	- คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ใช้วิเคราะห์ จัดการ ดึงกลับมาใช้ และเก็บรายละเอียดซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่งทางอากาศ - บัตรพิมพ์ทำด้วยพลาสติก ใบปลิวใช้กับการบริการสายการบิน โบร์ชัวร์ใช้กับการบริการสายการบิน ตัวใช้กับการบริการสายการบิน คู่มือใช้กับสายการบิน จดหมายข่าวที่เกี่ยวกับการเดินทาง - บริการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศ บริการขนส่งทรัพย์สินทางอากาศ บริการขนส่งไปรษณีย์ทางอากาศ บริการสำรองและจองที่เพื่อการเดินทางท่องเที่ยว บริการจัดการเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว บริการจองรถ บริการสำรองและจองที่ เพื่อการเดินทางทางเรือ บริการจัดการเพื่อการเดินทางท่องเที่ยวทางเรือ บริการดึงมาใช้และเก็บรายละเอียดข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวกับการขนส่ง - บริการจองโรงแรม	จด ณ วันที่ 20 มี.ค. 2540 ต่ออายุในปี 2550 สิ้นสุดวันที่ 19 มี.ค. 2560
17. ตราสัญลักษณ์ 	- คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ใช้วิเคราะห์ จัดการ ดึงกลับมาใช้ และเก็บรายละเอียดซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่งทางอากาศ - บัตรพิมพ์ทำด้วยพลาสติก ใบปลิวใช้กับการบริการสาย การบิน โบร์ชัวร์ใช้กับการบริการสายการบิน ตัวใช้กับการบริการสายการบิน คู่มือใช้กับการบริการสายการบิน จดหมายข่าวที่เกี่ยวกับการเดินทาง - บริการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศ บริการขนส่งทรัพย์สินทางอากาศ บริการขนส่งไปรษณีย์ทางอากาศ บริการสำรองและจองที่เพื่อการเดินทางท่องเที่ยว บริการจัดการเพื่อการเดินทางท่องเที่ยว บริการสำรองและจองที่เพื่อการเดินทางทางเรือ และการจัดการเพื่อการเดินทางท่องเที่ยวทางเรือ บริการจองรถ บริการดึงมาใช้และเก็บรายละเอียดข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวกับการขนส่ง - บริการจองโรงแรม	จด ณ วันที่ 20 มี.ค. 2540 ต่ออายุในปี 2550 สิ้นสุดวันที่ 19 มี.ค. 2560

เครื่องหมายการค้า/บริการ	สำหรับสินค้า/บริการ	วันที่จดทะเบียน
18. ตราสัญลักษณ์ Yellow Orchid 	บริการอาหารและเครื่องดื่ม	จด ณ วันที่ 27 ต.ค. 2549 สิ้นสุดวันที่ 26 ต.ค. 2559
19. ตราสัญลักษณ์ THAI Shop 	บริการนำสินค้าหลายชนิดมารวมกัน เพื่อความสะดวกของผู้ซื้อ	จด ณ วันที่ 27 ม.ค. 2553 สิ้นสุดวันที่ 26 ม.ค. 2563
20. ตราสัญลักษณ์ THAI TGGS 	บริการผู้โดยสารก่อนและหลังบิน	จด ณ วันที่ 11 ต.ค. 2555 สิ้นสุดวันที่ 10 ต.ค. 2565

4.2 นโยบายการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วม

บริษัทฯ ได้พิจารณาการลงทุนในกิจการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบริษัทฯ โดยมีจำนวนเงินลงทุนขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ทางธุรกิจ และกลยุทธ์ทางธุรกิจของบริษัทฯ โดยหากเป็นกิจการที่มีความสัมพันธ์กับบริษัทฯ มาก บริษัทฯ จะลงทุนเกินกว่าร้อยละ 50 หรือลงทุนในลักษณะที่ทำให้บริษัทฯ มีอำนาจควบคุมในบริษัทนั้น ซึ่งบริษัทเหล่านั้นจะถือเป็นบริษัทย่อยของบริษัทฯ ได้แก่ บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์ เอเชีย จำกัด บริษัท วิงสแปน เซอร์วิส จำกัด และบริษัท ไทยไฟลท์เทรนนิ่ง จำกัด เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีการลงทุนในกิจการอื่นๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับบริษัทฯ โดยถือเป็นบริษัทร่วมของบริษัทฯ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ อาจพิจารณาทบทวนการลงทุนในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพธุรกิจและแผนยุทธศาสตร์ของบริษัทฯ ในอนาคต

5. ข้อพิพาททางกฎหมาย

ข้อพิพาททางกฎหมายทั่วไปที่มีได้เกี่ยวเนื่องกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า (Antitrust)

บริษัท และบริษัทย่อยไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายที่อาจมีผลกระทบด้านลบต่อสินทรัพย์ของบริษัท หรือบริษัทย่อยที่มีจำนวนสูงกว่าร้อยละ 5 ของส่วนของผู้ถือหุ้น และไม่มีข้อพิพาททางกฎหมายที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัท มีข้อพิพาททางกฎหมายซึ่งบริษัท เป็นจำเลยในคดีต่างๆ สรุปได้ดังนี้

ประเภทคดี	จำนวน (คดี)	ทุนทรัพย์รวม (ล้านบาท)	สถานะปัจจุบัน
คดีพิพาทแรงงาน	32	1,321.01	อยู่ในระหว่างพิจารณาตัดสินของศาล
คดีเรียกร้องค่าเสียหาย	29	2,247.42	อยู่ในระหว่างพิจารณาตัดสินของศาล

ข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า (Antitrust)

ความเป็นมา

บริษัท ถูกกล่าวหาว่าได้ร่วมกับสายการบินอื่นๆ ในการกำหนดค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมัน (Fuel Surcharge) ค่าธรรมเนียมพิเศษอื่นๆ ค่าระวางขนส่งผู้โดยสาร และค่าระวางขนส่งสินค้าที่เรียกเก็บจากผู้ให้บริการ อันเป็นการขัดต่อกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า ทั้งนี้ การกล่าวหาและ/หรือการฟ้องร้อง ประกอบด้วยการฟ้องร้องโดยผู้ให้บริการ และ/หรือการกล่าวหา/การสอบสวนโดยหน่วยงานของรัฐในประเทศต่างๆ โดยมีลักษณะที่ต้องรับผิดชอบทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ซึ่งรวมถึงการจ่ายเงินชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ การจ่ายค่าปรับแก่หน่วยงานของรัฐ และอื่นๆ ทั้งนี้ การกล่าวหาและการฟ้องร้องดังกล่าวมิได้กระทำต่อบริษัท เพียงรายเดียวเท่านั้น แต่ยังมีการกล่าวหาและฟ้องร้องสายการบินอื่นๆ หลายสายการบินที่ได้มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมชดเชยค่าน้ำมัน (Fuel Surcharge) และค่าธรรมเนียมอื่นๆ ดังกล่าวด้วยเช่นกัน

สรุปข้อมูลข้อพิพาท

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัท ถูกดำเนินการสอบสวน และ/หรือฟ้องร้องในกรณีเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า (Antitrust) ใน 5 ภูมิภาค ได้แก่ สหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา นิวซีแลนด์ ออสเตรเลีย และสาธารณรัฐเกาหลี โดยลักษณะข้อกล่าวหาที่ถูกฟ้องในแต่ละประเทศนั้นจะคล้ายคลึงกัน คือกล่าวหาว่าบริษัท ร่วมกับสายการบินอื่นๆ กำหนดอัตราค่าระวางขนส่งสินค้า หรืออัตราค่าระวางขนส่งผู้โดยสาร หรือทั้ง 2 อย่าง รวมทั้งอัตราค่าธรรมเนียมพิเศษต่างๆ โดยมีระยะเวลาที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำผิดโดยรวมในช่วงระหว่างปี 2542-2550 (1999-2007) สำหรับรายละเอียดข้อพิพาทในแต่ละประเทศ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อพิพาทในสหภาพยุโรป

บริษัทฯ ได้รับหนังสือจากคณะกรรมการการประชาคมยุโรป (Commission of the European Communities) หรือ EC กล่าวหาว่าบริษัทฯ และสายการบินอื่นๆ อีก 27 สายการบิน ละเมิดต่อกฎหมายประชาคมยุโรป (EU Law) ในการกำหนดราคาค่าธรรมเนียมพิเศษเพื่อชดเชยค่าน้ำมัน (Fuel Surcharge) ค่าธรรมเนียมการรักษาความปลอดภัย (Security Surcharge) ค่าธรรมเนียมการเสี่ยงภัย (War Risk Surcharge) อัตราค่าระวางการขนส่งสินค้าและค่าธรรมเนียมอื่นๆ ทำให้กลุ่มผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศได้รับความเสียหาย

เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2553 คณะกรรมการการประชาคมยุโรปได้มีคำสั่งตัดสินยกเลิกข้อกล่าวหาบริษัทฯ แล้ว บริษัทฯ จึงไม่ถูกกำหนดโทษปรับแต่อย่างใด

2. ข้อพิพาทในนครนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา

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

ปัจจุบันบริษัทฯ ได้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความกับโจทก์ เป็นเงิน 3,500,000 เหรียญสหรัฐ และได้ชำระเงินให้โจทก์แล้ว และศาลได้มีคำพิพากษาตามสัญญาประนีประนอมยอมความแล้ว อย่างไรก็ตาม มีโจทก์บางส่วนไม่เข้าร่วมในการประนีประนอมยอมความ ซึ่งโจทก์ส่วนนี้ยังมีสิทธิตามกฎหมายที่จะฟ้องร้องบริษัทฯ เองได้โดยตรง

3. ข้อพิพาทในนครลอสแอนเจลิสและนครซานฟรานซิสโก ประเทศสหรัฐอเมริกา

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

ปัจจุบัน บริษัทฯ ได้ตกลงประนีประนอมยอมความกับโจทก์เป็นเงินจำนวน 9.7 ล้านดอลลาร์สหรัฐ รวมค่าใช้จ่ายในการ Notice ให้แก่กลุ่มโจทก์ทั้งหมด (Class Action) และค่าทนายความของโจทก์แล้ว โดยบริษัทฯ สามารถแบ่งชำระเงินในการประนีประนอมยอมความเป็น 2 งวด อย่างไรก็ตาม สัญญาประนีประนอมยอมความจะต้องได้รับความเห็นชอบจากศาล Federal Court เมืองซานฟรานซิสโก มลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ก่อนที่การประนีประนอมยอมความจะมีผลบังคับตามกฎหมาย ส่วนการชำระเงินตามสัญญาประนีประนอมยอมความดังกล่าวเป็นการชำระเงินเข้าบัญชี Escrow ซึ่ง Escrow Agent จะทำการโอนให้แก่โจทก์ได้ต่อเมื่อศาลมีคำพิพากษาตามสัญญาประนีประนอมยอมความแต่หากศาลไม่มีคำพิพากษาดังกล่าวก็จะต้องโอนเงินคืนให้แก่บริษัทฯ ต่อไป

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้จ่ายเงินในการประนีประนอมยอมความงวดที่ 1 และงวดที่ 2 เข้าบัญชี Escrow ตามสัญญาประนีประนอมยอมความแล้ว

4. การดำเนินการกับบริษัทฯ โดยกระทรวงยุติธรรมของประเทศสหรัฐอเมริกา

กระทรวงยุติธรรมของประเทศสหรัฐอเมริกา (Department of Justice : DOJ) ได้ดำเนินการตรวจสอบเอกสารหลักฐานและข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับธุรกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ และธุรกิจการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศ ของบริษัทฯ

เพื่อให้คณะลูกขุน (Grand Jury) พิจารณาว่าจะฟ้องร้องบริษัท หรือไม่ ปัจจุบันบริษัท ไม่ได้รับการติดต่อใดๆ จาก DOJ จึงคาดว่า DOJ น่าจะยุติการดำเนินคดีกับบริษัท แล้ว

ในกรณีที่มีการตัดสินหรือชี้ขาดว่า บริษัท เป็นฝ่ายผิดในคดีนี้ ศาลจะได้กำหนดจำนวนเงินค่าปรับต่อไป ซึ่งกฎหมายได้มีการกำหนดโทษที่เกี่ยวข้องไว้ ดังต่อไปนี้

- ค่าปรับเป็นจำนวน 100 ล้านดอลลาร์สหรัฐ หรือ 2 เท่าของผลประโยชน์ที่ได้รับจากการกระทำความผิด (แล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า)
 - ศาลอาจมีคำสั่งคุมประพฤติ (Probation Order) ต่างๆ ได้อย่างน้อย 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี เช่น สั่งให้บริษัท กำหนดมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดกฎหมาย Antitrust อีกในอนาคต เป็นต้น
 - ศาลอาจมีคำสั่งให้ชดเชยความเสียหายในกรณีที่มีผู้เสียหายจากการกระทำความผิด
 - ศาลอาจมีคำสั่งจำคุกสำหรับบุคคลธรรมดา หากปรากฏว่าได้มีการกระทำความผิดในนามส่วนตัว (จำคุกไม่เกิน 10 ปี และ/หรือปรับไม่เกิน 1,000,000 เหรียญสหรัฐ)
- ทั้งนี้ สายการบินจำนวนหนึ่งได้ถูกดำเนินคดีและถูกปรับ เนื่องจากผลของการสอบสวนในลักษณะเดียวกันนี้ รวมทั้งพนักงานของสายการบินบางแห่งก็ได้ถูกดำเนินคดี ถูกปรับ และ/หรือถูกตัดสินจำคุก ด้วยเช่นเดียวกัน

5. ข้อพิพาทในประเทศนิวซีแลนด์

New Zealand Commerce Commission (NZCC) ได้ยื่นฟ้องบริษัท และสายการบินอื่นอีก 13 สายการบิน ณ ศาลเมืองไอล์แลนด์ กล่าวหาว่าบริษัท ร่วมกับสายการบินอื่นกำหนดค่าธรรมเนียมชดเชยน้ำมัน (Fuel Surcharge) และค่าธรรมเนียมการรักษาความปลอดภัย (Security Surcharge) อันเป็นการละเมิดกฎหมายพาณิชย์ (Commerce Act) ของประเทศนิวซีแลนด์ โดยขอให้ศาลมีคำพิพากษาให้บริษัท ชำระค่าปรับและค่าใช้จ่ายตามกฎหมาย แต่ขณะที่ยื่นฟ้องทาง NZCC ยังไม่ได้รับยอดค่าปรับและค่าใช้จ่ายที่เรียกร้องมา

ปัจจุบัน บริษัท ได้ตกลงประนีประนอมยอมความกับ New Zealand Commerce Commission (NZCC) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2556 ศาลประเทศนิวซีแลนด์ได้มีคำพิพากษาตามแนวทางของการเจรจาประนีประนอมที่บริษัท และ NZCC ได้ตกลงกัน โดยศาลได้อนุญาตให้บริษัท ชำระค่าปรับให้แก่ทางการของประเทศนิวซีแลนด์เป็นจำนวนเงิน 2.7 ล้านดอลลาร์นิวซีแลนด์ และค่าใช้จ่ายทนายความของคณะกรรมการ NZCC จำนวน 259,079.18 เหรียญนิวซีแลนด์ รวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 2,959,079.18 เหรียญนิวซีแลนด์ โดยสามารถแบ่งชำระค่าปรับเป็น 4 งวดในระยะเวลา 18 เดือน ทั้งนี้ บริษัท ได้จ่ายชำระค่าปรับทั้ง 4 งวด ตามสัญญาประนีประนอมยอมความแล้ว

6. ข้อพิพาทในประเทศออสเตรเลีย

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

ปัจจุบัน บริษัท ได้ตกลงประนีประนอมยอมความกับ Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) เป็นเงินค่าปรับจำนวน 7,500,000 เหรียญออสเตรเลีย พร้อมค่าทนายความของ ACCC จำนวน 500,000 เหรียญออสเตรเลีย รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 8,000,000 เหรียญออสเตรเลีย เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2555 ศาลได้มีคำพิพากษาให้ประนีประนอมยอมความตามที่บริษัท และ ACCC ตกลงกันแล้ว โดยบริษัทสามารถผ่อนชำระค่าปรับได้เป็นจำนวน 7 งวด ในช่วงระยะเวลา 3 ปี ทั้งนี้ บริษัท ได้จ่ายชำระค่าปรับงวดที่ 1 ถึงงวดที่ 5 ตามสัญญาประนีประนอมยอมความแล้ว

7. ข้อพิพาทในประเทศสาธารณรัฐเกาหลี

กรณีที่บริษัทฯ ถูกตรวจสอบโดยทางการของสาธารณรัฐเกาหลี Korea Fair Trade Commission (KFTC) เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2553 บริษัทฯ ได้รับคำตัดสินฉบับทางการ โดย KFTC มีคำสั่งปรับบริษัทฯ เป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น 2,877,000,000 วอน แต่ไม่ดำเนินคดีอาญากับบริษัทฯ และพนักงานที่เกี่ยวข้อง และบริษัทฯ ได้ยื่นอุทธรณ์คำตัดสินของ KFTC Commissioners ต่อศาล ผลปรากฏว่า ศาลมีคำสั่งยกอุทธรณ์ของบริษัทฯ ทั้งเส้นทางการบินออกจากสาธารณรัฐเกาหลีและเส้นทางการบินออกจากเขตบริหารพิเศษฮ่องกง ซึ่งบริษัทฯ ได้ยื่นฎีกาต่อศาล

ปัจจุบัน ศาลฎีกาสาธารณรัฐเกาหลีได้มีคำตัดสินยืนตามคำตัดสินของศาลอุทธรณ์ (Seoul High Court) ทั้งกรณีเส้นทางการบินออกจากสาธารณรัฐเกาหลี และเส้นทางการบินออกจากเขตบริหารพิเศษฮ่องกงไปยังสาธารณรัฐเกาหลี กล่าวคือ ให้บริษัทฯ ชำระค่าปรับ จำนวน 2,198,000 วอน สำหรับเส้นทางการบินออกจากสาธารณรัฐเกาหลี และชำระค่าปรับจำนวน 679,000,000 วอน สำหรับเส้นทางการบินออกจากเขตบริหารพิเศษฮ่องกง พร้อมชำระค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีชั้นอุทธรณ์และชั้นฎีกาให้แก่ KFTC จำนวน 36,611,290 วอน ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ชำระค่าปรับและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีตามคำพิพากษาศาลฎีกาให้แก่ KFTC แล้ว

นอกจากคดี 7 คดีข้างต้น ปัจจุบันบริษัทฯ มีข้อพิพาทกรณี Antitrust เพิ่มอีก 2 กรณี ได้แก่

- กรณีบริษัทฯ ถูกสายการบิน British Airways ซึ่งเป็นจำเลยในคดี Cargo Civil Class Action ในประเทศอังกฤษ ร้องขอใช้สิทธิไล่เบี่ย

เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2557 บริษัทฯ ได้รับหนังสือจากนายความในประเทศอังกฤษของสายการบิน British Airways แจ้งว่า สายการบิน British Airways ซึ่งเป็นจำเลยในคดี Civil Class Action ในประเทศอังกฤษ และถูกฟ้องให้ชดเชยค่าเสียหายจากการกำหนดราคาค่าธรรมเนียมพิเศษ (Fuel Surcharge และ Security Surcharge) ในช่วงระหว่างปี 2542-2550 ได้ยื่นคำร้องต่อศาลขอใช้สิทธิไล่เบี่ยสายการบินอื่นๆ จำนวน 18 ราย รวมทั้งบริษัทฯ ในวันที่ 28 พฤศจิกายน 2556 ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่ใช่คู่ความหลักในคดี คดีอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล

- กรณีบริษัทฯ ถูกฟ้องในคดี Cargo Civil Case ในสาธารณรัฐเกาหลี

เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2557 บริษัทฯ ได้รับแจ้งเรื่องนี้จากสำนักงานสาขาของบริษัทฯ ในสาธารณรัฐเกาหลีว่า กลุ่มบริษัทแอลจี ได้แก่ LG Chemical, LG Electronics, LG Display และ LG Life Science ได้ยื่นฟ้องคดีแพ่งต่อสายการบิน จำนวน 12 ราย รวมทั้งบริษัทฯ ในวันที่ 27 พฤศจิกายน 2556 เพื่อเรียกร้องค่าเสียหายจากการร่วมกันกำหนดราคา Fuel surcharge ระหว่างสายการบินต่างๆ ในช่วงระหว่างปี พ.ศ.2546-2550 โดยกลุ่มบริษัทแอลจีได้ระบุจำนวนทุนทรัพย์ในคำฟ้องเป็นเงินจำนวน 404,000,000 วอน พร้อมดอกเบี้ย (ประมาณ 12 ล้านบาท) และได้ส่งหนังสือในการแก้ไขคำฟ้องเพื่อเพิ่มเติมจำนวนทุนทรัพย์หากกลุ่มบริษัทแอลจีสามารถพิสูจน์ได้ในภายหลัง ขณะนี้คดีอยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาล

การตั้งสำรองความเสียหาย

ทั้งนี้ ในคราวประชุมคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งที่ 10/2554 วันที่ 19 สิงหาคม 2554 มีมติอนุมัติให้เปลี่ยนสกุลเงินที่ใช้ในการตั้งสำรองความเสียหาย และค่าปรับจากสกุลเงินบาทเป็นสกุลเงินต่างประเทศตามภาวะสัญญาที่จะต้องชำระในอนาคต โดยใช้อัตราแลกเปลี่ยนปัจจุบันจากธนาคารแห่งประเทศไทย ณ วันสิ้นงวดบัญชี

โดยในการประเมินค่าเสียหายดังกล่าว บริษัทฯ กำหนดแนวทางในการประมาณการ ดังนี้

1. การปรับปรุงประมาณการความเสียหายและค่าปรับข้างต้น เป็นการประเมินจากความคืบหน้าและแนวทางของคดีต่างๆ ซึ่งมีความชัดเจนขึ้น ตลอดจนพิจารณาจากโอกาสที่บริษัทฯ อาจถูกกล่าวหาจากทางการของแต่ละประเทศที่มีการสอบสวน ประกอบกับอัตราค่าปรับขั้นต่ำที่อาจเกิดขึ้น ในกรณีที่มีการชี้ขาดหรือพิพากษาว่า บริษัทฯ ได้กระทำความผิดตามที่ถูกลำหาหรือตามที่ถูกฟ้องร้องจริง และปรับปรุงอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศให้สอดคล้องกับปัจจุบันมากขึ้น

2. จำนวนประมาณการความเสียหาย และค่าปรับข้างต้น เป็นการประมาณจากฐานค่าปรับของทางการแต่ละประเทศที่มีการสอบสวนและฟ้องร้องรวมตลอดถึงประมาณการเบื้องต้นของค่าเสียหายคดีแพ่ง กรณี Civil Class

Action ในประเทศสหรัฐอเมริกา ถึงแม้คดีแพ่งดังกล่าวยังไม่ปรากฏทุนทรัพย์ของคดีในคำฟ้องซึ่งโจทก์มีหน้าที่จะต้องพิสูจน์ความเสียหาย

3. การซื้อขายหรือการตัดสินใจในคดีต่างๆ จะเกิดขึ้นในปีต่อจากนี้ซึ่งอาจเกิดขึ้นไม่พร้อมกัน

4. การประมาณการดังกล่าวอาจคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงในสาระสำคัญเนื่องจาก

4.1 ในประเทศที่มีการสอบสวนโดยที่ยังไม่มีการกล่าวหาว่า บริษัทฯ ได้กระทำความผิดกฎหมายนั้น ยังไม่ปรากฏข้อเท็จจริงที่แน่ชัดว่าจะมีการกล่าวหาหรือไม่ ถ้ามีการกล่าวหาจะระบุว่า ท้องที่ใดบ้างที่บริษัทฯ กระทำความผิด ดังนั้นจึงยังไม่สามารถทราบจำนวนรายรับของบริษัทฯ ในท้องที่ดังกล่าวในอันที่จะถูกนำไปเป็นหลักฐานในการคำนวณค่าปรับหรือค่าเสียหายได้

4.2 การกำหนดค่าปรับและค่าเสียหายเป็นดุลยพินิจของผู้ชี้ขาดหรือผู้ตัดสินโดยอาจจะพิจารณาข้อเท็จจริงอื่นๆ ในคดีประกอบด้วย

4.3 ก่อนมีการชี้ขาดหรือตัดสิน อาจมีการตกลงหรือประนีประนอมในเรื่องค่าปรับหรือค่าเสียหายได้ ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละประเทศและรูปคดีที่เกิดขึ้น

เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีการมอบหมายให้คณะกรรมการดำเนินการกรณีการสอบสวน การกล่าวหา และการฟ้องร้องคดีเกี่ยวกับการกระทำความผิดต่อกฎหมายแข่งขันทางการค้า ซึ่งมีกรรมการประกอบด้วย กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ผู้บริหารระดับสูงที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ ผู้แทนกระทรวงคมนาคม ผู้แทนกระทรวงการต่างประเทศ ผู้แทนกระทรวงพาณิชย์ ผู้แทนสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นต้น ทำหน้าที่พิจารณาหลักเกณฑ์การตั้งสำรองค่าเสียหายและค่าปรับ รวมทั้งวิธีการตั้งสำรองทางบัญชี เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการประมาณการหนี้สินที่เกิดขึ้นใกล้เคียงกับความเป็นจริงและเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ของบริษัทฯ มากที่สุด โดยให้เริ่มตั้งแต่ปี 2553 เป็นต้นไป และต่อมาบริษัทฯ ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการด้านกฎหมายพิจารณาแนวทางและนโยบายในการดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดต่อกฎหมายแข่งขันทางการค้า ในภูมิภาคต่างๆ ให้มีความสอดคล้องกันเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ และกำหนดนโยบายเพื่อป้องกันมิให้มีการปฏิบัติงานที่อาจเป็นความผิดในเรื่องดังกล่าว ทั้งนี้ บริษัทฯ จะทำการพิจารณาปรับปรุงการตั้งสำรองค่าปรับและค่าเสียหายกรณี Antitrust ให้สอดคล้องกับคำตัดสินในแต่ละกรณี เพื่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ว่าบริษัทฯ ได้ตั้งสำรองค่าปรับและค่าเสียหาย กรณี Antitrust ไว้อย่างพอเพียงตามสมควร และสถานะทางการเงินของบริษัทฯ จะไม่ถูกกระทบกระเทือนอย่างมีนัยสำคัญในกรณีที่มีคำตัดสินในภูมิภาคอื่นๆ เกิดขึ้น

ค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างทนายความเพื่อแก้ต่างคดี Antitrust/Competition Law

สำหรับในการดำเนินการเพื่อแก้ต่างคดี Antitrust/Competition Law ในแต่ละภูมิกานั้น บริษัทฯ ได้ทำการว่าจ้างสำนักงานทนายความชั้นนำที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในภูมิกานั้นๆ เป็นผู้รับผิดชอบในการแก้ต่างคดีโดยค่าทนายความที่แต่ละสำนักงานเรียกเก็บจากบริษัทฯ นั้น จะคิดคำนวณตามชั่วโมงที่ทำงานจริงของทนายความแต่ละคน ตามอัตราค่าทนายความที่ตกลงกัน

6 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลสำคัญอื่น

6.1 ข้อมูลทั่วไป

บริษัทที่ออกหลักทรัพย์ : บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ชื่อภาษาอังกฤษเป็น
THAI AIRWAYS INTERNATIONAL PUBLIC COMPANY LIMITED ชื่อย่อ THAI

ประเภทธุรกิจ : บริการขนส่งทางอากาศและกิจการอื่นที่เกี่ยวข้อง

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ : เลขที่ 89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

เลขทะเบียนบริษัท : 0107537001757

Home Page : www.thaiairways.com

โทรศัพท์ : 66 (0) 2545-1000, 66 (0) 2695-1000

THAI Contact Center : 66 (0) 2356-1111

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2557 บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้วดังนี้

ทุนจดทะเบียน 2,698,900,950 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท รวมมูลค่า 26,989,009,500 บาท

ทุนชำระแล้ว 2,182,771,917 หุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท รวมมูลค่า 21,827,719,170 บาท

ข้อมูลนิติบุคคลที่บริษัทถือหุ้นมากกว่าร้อยละ 10

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ชนิดของหุ้น	ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว (ล้านบาท)	สัดส่วนการถือหุ้น (%)
บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด อาคารดิออฟฟิศเอสแอนด์เอสเทรดเวลด์ 999/9 ยูนิตที่ 3406-3412 ชั้นที่ 34 ถ. พระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ 0-2207-9090 โทรสาร 0-2207-9191	บริการด้านคอมพิวเตอร์ สำหรับการสำรองที่นั่ง โดยสารและบริการเดินทาง อื่นๆ ให้กับตัวแทนจำหน่าย	สามัญ	15.00	55.00
บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด (มหาชน) 183 อาคารจินนาการ ชั้น 17 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120 โทรศัพท์ 0-2627-2678 โทรสาร 0-228-6944	บริการขนส่งผู้โดยสารทาง อากาศ	สามัญ	625.00	39.20
บริษัท วิงสแปน เซอร์วิสเชส จำกัด 89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 โทรศัพท์ 0-2545-1267 โทรสาร 0-2545-1535	บริหารจัดการเรื่องบุคลากร ให้กับบริษัทฯ	สามัญ	2.00	49.00 (มีอำนาจ ควบคุม)
บริษัท ไทยไฟลท์เทรนนิ่ง จำกัด 89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 โทรศัพท์ 0-2545-4603 โทรสาร 0-2545-4602	บริการฝึกอบรมด้านการบิน	สามัญ	2.00	49.00 (มีอำนาจ ควบคุม)
บริษัท ทวีร์เอ็องหลวง จำกัด 89 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 โทรศัพท์ 0-2356-2888 โทรสาร 0-2288-7158	บริการท่องเที่ยวและ กิจกรรมท่องเที่ยว	สามัญ	1.00	ถือหุ้นผ่านบริษัท วิงสแปนเซอร์วิสเชส 49.00 (มีอำนาจควบคุม)
บริษัท ไทยสมายล์แอร์เวย์ จำกัด ชั้น 17 ยูนิต 1704, 1705-1708A อาคารเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ เลขที่ 89 ถนนรัชดาภิเษก เขตดินแดง กทม. 10400 โทรศัพท์ 0-2117-8800 โทรสาร 0-2117-8895-6	บริการขนส่งผู้โดยสารและ สินค้า	สามัญ	1,800.00	100.00
บริษัท ดอนเมือง อินเตอร์เนชั่นแนลแอร์พอร์ต ไฮเต็ล จำกัด 333 หมู่ 10 ถนนเชตุฎาภาส แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210 โทรศัพท์ 0-2566-1020-1 โทรสาร 0-2566-1941	โรงแรมและร้านอาหาร	สามัญ	120.00	40.00
บริษัท ครีวการบินภูเก็ต จำกัด 10/3 หมู่ 6 ถนนสนามบิน ตำบลไม้ขาว อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต 83110 โทรศัพท์ (076) 327-497-502 โทรสาร (076) 327-123-4	ครีวการบิน	สามัญ	100.00	30.00

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ชนิดของ หุ้น	ทุนจดทะเบียน ชำระแล้ว (ล้านบาท)	สัดส่วน การถือหุ้น (%)
บริษัท โรงแรมรอยัลล่อคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) 2 ตรอกกัปตันบุช ถนนเจริญกรุง แขวงบางรัก เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 โทรศัพท์ 0-2266-0123 โทรสาร 0-2236-8320	โรงแรม	สามัญ	937.50	24.00
บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 171/2 ถนนกำแพงเพชร 6 แขวงดอนเมืองเขต ดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210 โทรศัพท์ 0-2834-8900 โทรสาร 0-2834-8999	คลังเชื้อเพลิงและบริการ เติมเชื้อเพลิงให้แก่เครื่องบิน	สามัญ	510.00	22.59
บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด 999 อาคารโรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หมู่ 1 ตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540 โทรศัพท์ 0-2131-1111 โทรสาร 0-2131-1188	โรงแรมและร้านอาหาร	สามัญ	1,017.78	30.00

บุคคลอ้างอิง

นายทะเบียนหลักทรัพย์ (หุ้นสามัญ) : บริษัท ศูนย์รับฝากหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด
62 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ถนนรัชดาภิเษก
เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0-2229-2800, 0-2229-2888, 0-2654-5599
โทรสาร 0-2654-5427, 0-2654-5642

ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ครั้งที่ 1/2548 : ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 44 ถนนหลังสวน แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทรศัพท์ 0-2626-7506-7 โทรสาร 0-2626-7542

นายทะเบียนหุ้นกู้ครั้งที่ 1/2548, : ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
หุ้นกู้ครั้งที่ 1/2555, ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์และกองทุน
หุ้นกู้ครั้งที่ 1/2556, เลขที่ 3000 ถนนพหลโยธิน
หุ้นกู้ครั้งที่ 2/2556, แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
และหุ้นกู้ครั้งที่ 1/2557 โทรสาร 0-2299-1321, 0-2299-1536 โทรสาร 0-2242-3270

- ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ครั้งที่ 1/2554,
และหุ้นกู้ครั้งที่ 2/2554 : ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 44 ถนนหลังสวน แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทรศัพท์ 0-2626-7506-7 โทรสาร 0-2626-7542
- นายทะเบียนหุ้นกู้ครั้งที่ 1/2554,
หุ้นกู้ครั้งที่ 2/2554,
และหุ้นกู้ครั้งที่ 2/2555 : ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 44 ถนนหลังสวน แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทรศัพท์ 0-2626-7506-7 โทรสาร 0-2657-3333
- นายทะเบียนหุ้นกู้ครั้งที่ 3/2555,
และหุ้นกู้ครั้งที่ 2/2557 : ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง
เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120
โทรศัพท์ 0-2296-5557 โทรสาร 0-2683-1297
- ผู้สอบบัญชี : สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
ถนนพระรามที่ 6 เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0-2271-8000 ต่อ 2405
โทรสาร 0-2618-5783