

2. ลักษณะการประกอบธุรกิจ

2.1 ความเป็นมา

บริษัทฯ เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม เริ่มก่อตั้งโดยการทำสัญญาร่วมทุนระหว่าง บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับ สายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม (เอส. เอ. เอส.) เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2502 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการบินระหว่างประเทศ โดยได้รับการสนับสนุนทางด้านการบริหาร อุปกรณ์ และด้านการช่างจาก เอส. เอ. เอส. บริษัทฯ ได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัดด้วยทุนจดทะเบียนแรกเริ่ม 2 ล้านบาท เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2503 โดย บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอส. เอ. เอส. ถือหุ้นร้อยละ 30 ของทุนจดทะเบียน

เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2520 เอส. เอ. เอส. ได้โอนหุ้นที่มีอยู่ทั้งหมดให้แก่ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด และถือเป็นการยกเลิกสัญญาร่วมทุน และบริษัทฯ ได้ทำการเพิ่มทุนโดยให้กระทรวงการคลังเข้าร่วมถือหุ้น ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2531 รัฐบาลในสมัย พณฯ พลเอก เปรม ติณสูลานนท์ นายกรัฐมนตรี ได้ดำเนินการรวมกิจการการบินภายในประเทศที่ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ให้บริการเข้ากับกิจการของบริษัทฯ ตามมติคณะรัฐมนตรีฝ่ายเศรษฐกิจ เป็นผลให้เงินทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นเป็น 2,230 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ บริษัทฯ จึงเป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการการบินพาณิชย์ทั้งเส้นทางบินภายในประเทศและเส้นทางบินระหว่างประเทศทั้งหมด

บริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2534 โดยได้ทำการแปลงกำไรสะสมให้เป็นหุ้นเพิ่มทุน ทำให้มีทุนจดทะเบียนเพิ่มขึ้นเป็น 13,000 ล้านบาท และทำการเพิ่มทุนใหม่อีกจำนวน 1,000 ล้านบาท และ 3,000 ล้านบาท ตามลำดับ ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2550 บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียน 17,000 ล้านบาท และมีทุนชำระแล้ว 16,989 ล้านบาท โดยกระทรวงการคลัง ถือหุ้นร้อยละ 53.76 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 46.24 กระจายสู่ประชาชนทั่วไปทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งพนักงานของบริษัทฯ

พัฒนาการในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา

ปีบัญชี	รายละเอียดพัฒนาการ
งวด 9 เดือน 2550	- มิถุนายน 2550 ร่วมกับสตาร์ อัลไลแอนซ์ (Star Alliance) กลุ่มพันธมิตรทางการบินแห่งแรกของโลกในฐานะผู้ร่วมก่อตั้ง และเอเชียโน้ส เนทเวิร์ค จัดงานประชุมที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในธุรกิจการบิน "Asia Forum 2007: The future of aviation" เพื่อเฉลิมฉลองครบรอบ 10 ปีแห่งความร่วมมือของกลุ่มสตาร์ อัลไลแอนซ์ ที่โรงแรมแชงกรีล่า กรุงเทพฯ - พฤษภาคม 2550 ปลดประจำการเครื่องบินแบบโบอิง 747-300 จำนวน 1 ลำ และอยู่ระหว่างรอจำหน่าย - เมษายน 2550 รับมอบเครื่องบินแบบแอร์บัส A340-500 จำนวน 1 ลำ - เมษายน 2550 บัตรเครดิต THAI American Express Platinum ได้รับรางวัลเฟรดี อวอร์ดส ประเภท Best Co-brand Card ในภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก - มีนาคม 2550 ลงนามโครงการความร่วมมือระหว่างสำนักงานบริการการจัดการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยโลก มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และบริษัทฯ ซึ่งได้รับเกียรติจากรัฐบาลไทยให้เป็นผู้ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่นักกีฬาและเจ้าหน้าที่ในการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยโลกฤดูร้อนครั้งที่ 24 - มีนาคม 2550 ปลดประจำการเครื่องบินแบบโบอิง 747-300 จำนวน 1 ลำ และอยู่ระหว่างรอจำหน่าย

ปีบัญชี	รายละเอียดพัฒนาการ
	• มีนาคม 2550 เปิดตัวโครงการพัฟฟ์ แอนด์ พาย ซูพรีม เบเกอรี่ ดีไลท์ (Puff & Pie Supreme Bakery Delight) ซึ่งเป็นโครงการนำร่องของโครงการ Puff & Pie Wholesale ในการจัดจำหน่ายและเผยแพร่ผลิตภัณฑ์เบเกอรี่คุณภาพดีจากครัวการบินของบริษัทฯ • มีนาคม 2550 เปิด THAI City Air Terminal เพื่อเพิ่มจุดบริการเช็คอินให้แก่ผู้โดยสารเที่ยวบินภายในประเทศที่จะเดินทางไปท่าอากาศยานดอนเมือง ณ สถานีรถไฟฟ้าใต้ดินลาดพร้าว พร้อมทั้งให้บริการรับ-ส่งผู้โดยสารระหว่างท่าอากาศยานดอนเมืองและสถานีรถไฟฟ้าด้วยการเชื่อมกับเครือข่ายระบบขนส่งสาธารณะ • มีนาคม 2550 เริ่มเปิดเที่ยวบินในประเทศ ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองอีกครั้ง เพื่อรองรับผู้โดยสารภายในประเทศตั้งแต่วันที่ 25 มีนาคม 2550 โดยมีเที่ยวบินทั้งขาเข้าและขาออกรวมวันละ 30 เที่ยวบิน • มีนาคม 2550 จำหน่ายเครื่องบินแบบแอร์บัส A300-600 จำนวน 2 ลำ • มีนาคม 2550 ได้รับการจัดอันดับประเภทสายการบินระหว่างภูมิภาคยอดเยี่ยมในอันดับ 2 จากนิตยสาร Travel News ประเทศสวีเดน • มกราคม – กุมภาพันธ์ 2550 ให้สายการบินนกแอร์เช่าเครื่องบินแบบโบอิง 737-400 เพิ่มอีก 1 ลำ และเครื่องบินแบบเอทีอาร์ 72 จำนวน 1 ลำ รวมจำนวนเครื่องบินที่ให้เช่าทั้งสิ้น 5 ลำ • ธันวาคม 2549 ลงนามสัญญาความร่วมมือของเที่ยวบินร่วมระหว่างสายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ส และบริษัทฯ ในเส้นทางของการบินไทยไปยังเมืองต่าง ๆ ในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย และเส้นทางของสายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ส มายังประเทศต่างๆ ที่เป็นจุดบินของบริษัทฯ ในแถบเอเชีย • ธันวาคม 2549 รับมอบเครื่องบินแบบโบอิง 777-200ER จำนวน 1 ลำ • พฤศจิกายน 2549 รับมอบเครื่องบินแบบโบอิง 777-200ER จำนวน 3 ลำ • ตุลาคม 2549 เปิดเที่ยวบินใหม่บินตรงเมืองโจฮันเนสเบิร์ก สาธารณรัฐแอฟริกาใต้ เริ่มทำการบินเที่ยวบินแรก เที่ยวบินที่ 703 เส้นทางกรุงเทพฯ-โจฮันเนสเบิร์ก ตั้งแต่วันที่ 31 ตุลาคม 2549 • ตุลาคม 2549 ริเริ่มเปิดเที่ยวบินไปยังเมืองไฮเดอราบัด เมืองพุทธคยา และเมืองพาราณสี ตั้งแต่วันที่ 30 ตุลาคม 2549 เป็นต้นไป เพื่อสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวและพุทธศาสนิกชนที่ต้องการเดินทางไปสักการะสถานที่สำคัญทางพระพุทธศาสนา
2549	• รับมอบเครื่องบินแบบ A340-500 จำนวน 1 ลำ และ A340-600 จำนวน 3 ลำ และจำหน่ายเครื่องบิน MD-11 จำนวน 4 ลำ • เปิดจุดบินใหม่เส้นทางไป-กลับ กรุงเทพฯ-อิสลามาบัต สาธารณรัฐอิสลามปากีสถาน • ลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการขายภาคธุรกิจ (THAI Corporate Partnership Program) ระหว่างองค์การสหประชาชาติ อเมริกัน เอ็กซ์เพรส และบริษัทฯ • เปิดเที่ยวบินตรงเส้นทาง กรุงเทพฯ-ลอสแอนเจลิส หรือ LA Express • ลงนามกับบริษัท Gate Gourmet ด้านความร่วมมือด้านเทคโนโลยีและการตลาด เพื่อเสริมศักยภาพในการผลิตอาหารให้กับสายการบินลูกค้าทั้งปัจจุบันและในอนาคต • การบินไทย เป็นสายการบินแรกที่บินเชิงพาณิชย์เข้าสู่สนามบินสุวรรณภูมิในวันที่ 29 กรกฎาคม 2549 ด้วยเที่ยวบินไป-กลับ ดอนเมือง-สุวรรณภูมิ 2 เที่ยวบิน เส้นทาง เชียงใหม่-สุวรรณภูมิ-ภูเก็ต 1 เที่ยวบิน และเส้นทางสุวรรณภูมิ-ภูเก็ต-สุวรรณภูมิ 1 เที่ยวบิน ให้บริการผู้โดยสารเพื่อเดินทางไปสัมผัสบรรยากาศและบริการต่างๆ ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ • วันที่ 28 กันยายน 2549 บริษัทฯ ประสบความสำเร็จในการย้ายฐานการปฏิบัติการบินจากท่าอากาศยานดอนเมือง ไปยังท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยให้บริการอย่างครบวงจร • ได้รับรางวัลสายการบินระหว่างประเทศที่ดีที่สุดในการมอบรางวัลนอร์เวย์เจียน แกรนด์ แทรเวล อวอร์ด ประจำปี 2549 จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประเทศนอร์เวย์

ปีบัญชี	รายละเอียดพัฒนาการ
	• ได้รับรางวัลสายการบินยอดเยี่ยมระหว่างทวีปจากสวิตซ์ แกรนด์ แทรเวล อวอร์ด ประจำปี 2549 จากการร่วมลงคะแนนของคณะกรรมการของแกรเวล เทรค และความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายกว่า 600 แห่งทั่วประเทศสวีเดน • ได้รับรางวัลชนะเลิศในด้านการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจากสกายแทร็กซ์ อวอร์ด ประจำปี 2549 จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้โดยสารโดยสถาบันวิจัยด้านธุรกิจการบินและการขนส่งทางอากาศของประเทศไทย • ได้รับรางวัลชนะเลิศ Avion Award ของสมาคมสารการบินและการสื่อสารสายการบินโลก (World Airline Entertainment Association : WAEA) สาขารายการสารบันเทิงในระบบจอเล็กติดเก้าอี้
2548	• รับมอบเครื่องบินแบบแอร์บัส A340-500 จำนวน 2 ลำ และ A340-600 จำนวน 2 ลำ และให้สายการบินนกแอร์เช่าเครื่องบินแบบโบอิง 737-400 เพิ่มอีก 1 ลำ รวมจำนวนเครื่องบินที่ให้บริการทั้งสิ้น 3 ลำ • เปิดจุดบินใหม่เส้นทางบินไป – กลับ กรุงเทพฯ – นิวยอร์ก ทำการบินตรงด้วยเครื่องบินแบบแอร์บัส A340-500 นับเป็นสายการบินที่ใช้เวลาบินไปยังนิวยอร์กเร็วที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ • ลงนามในสัญญาทำรหัสร่วม (Code Sharing) กับสายการบินมาดากัสการ์ ในเส้นทางกรุงเทพฯ – อันตานานาริโว เมืองหลวงของมาดากัสการ์ ทวีปแอฟริกาใต้ • ลงนามในสัญญาทำรหัสร่วม (Code Sharing) กับสายการบินแอร์นิวซีแลนด์ ในเส้นทางระหว่างประเทศ นิวซีแลนด์ ออสเตรเลีย และประเทศไทย อาทิ เมืองเวลลิงตัน ไครส์เชิร์ช เมลเบิร์น เพิร์ธ และซิดนีย์ เป็นต้น • ได้รับรางวัล แกรนด์ แทรเวล อวอร์ด (Grand Travel Award) 2005 ซึ่งเป็นรางวัลสำหรับผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวแบบเต็มรูปแบบที่ดีที่สุด จากประเทศนอร์เวย์ • ได้รับรางวัลที่หนึ่ง สายการบินที่ให้บริการอาหารสำหรับผู้โดยสารชั้นประหยัดยอดเยี่ยม จากการสำรวจความนิยมของผู้โดยสารที่เดินทางโดยเครื่องบินทั่วโลกประจำปี 2548 ของเว็บไซต์สกายแทร็กซ์ (Skytrax) ประเทศไทย อังกฤษ • ได้รับรางวัลห้องรับรองพิเศษสำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่งยอดเยี่ยมที่สุดของโลกประจำปี 2548 จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เดินทางโดยเครื่องบินทั่วโลก ของเว็บไซต์สกายแทร็กซ์ (Skytrax) ประเทศไทย อังกฤษ • ได้รับโล่ประกาศเกียรติคุณ จากองค์การอนามัยโลก (WHO) แสดงความชื่นชมบริษัทฯ ที่มีระบบบริหารจัดการด้านสุขอนามัยในเครื่องบินดีเยี่ยม นับเป็นรางวัลแรกที่ยกองค์การอนามัยโลกมอบให้แก่องค์กรเอกชน ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ • ได้รับรางวัล วานเดอร์ลัส แทรเวล อวอร์ด (Wanderlust Travel Awards) และรางวัลสายการบินยอดเยี่ยมที่สุด อันดับ 2 ของโลก (Top Major Airline) โดยนิตยสารวานเดอร์ลัส ซึ่งเป็นนิตยสารท่องเที่ยวชั้นนำ ที่ได้รับความนิยมอย่างสูงในธุรกิจท่องเที่ยวแถบสหราชอาณาจักร ได้แก่ อังกฤษ เวลส์ สกอตแลนด์ และไอร์แลนด์
2547	• รับมอบเครื่องบินแบบโบอิง 747-400 จำนวน 2 ลำ เพื่อรองรับปริมาณผู้โดยสารและการขยายจุดบินใหม่ และให้สายการบินนกแอร์เช่าเครื่องบินแบบโบอิง 737-400 จำนวน 2 ลำ • เปิดจุดบินใหม่สู่ 5 เมือง คือ เซนไน (มัทราส) และบังคาลอร์ ประเทศอินเดีย เชียงรุ่ง สาธารณรัฐประชาชนจีน หลวงพระบาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และมิลาน ประเทศอิตาลี • ร่วมทุนเปิดสายการบินต้นทุนต่ำในนาม “สายการบินนกแอร์” โดยถือหุ้นร้อยละ 39 และเริ่มทำการบินไปยังจุดบินในประเทศ 3 จุด ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2547 • จำหน่ายหุ้นเพิ่มทุนใหม่ 300 ล้านหุ้น โดยจำหน่ายให้กับนักลงทุนทั่วไป จำนวน 285 ล้านหุ้น เป็นจำนวนเงิน 14,250 ล้านบาท ส่วนที่เหลือจำนวน 15 ล้านหุ้น รวบรวมจัดสรรให้กับพนักงาน มีผลให้ทุนที่ออกและชำระแล้ว ณ วันที่ 30 กันยายน 2547 เป็นหุ้นสามัญ 1,685 ล้านหุ้น จำนวนเงิน 16,850 ล้านบาท

ปีบัญชี	รายละเอียดพัฒนาการ
	- ได้รับรางวัลชนะเลิศสายการบินที่ให้บริการเครื่องบินแก่ผู้โดยสารยอดเยี่ยม (Best Cellars In The Sky) ประเภทแชนเปญ - ได้รับการจัดอันดับให้เป็นสายการบินยอดเยี่ยมลำดับที่ 5 ของโลก จากการสำรวจของ Skytrax เว็บไซต์สำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เดินทางโดยเครื่องบินทั่วโลก
2546	- เปิดจุดบินใหม่สู่ 5 เมืองได้แก่ เชียงใหม่ ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน นครเจนีวา ประเทศสมาพันธรัฐสวิสสำหรับประเทศบาหลี ประเทศฮาวาย ประเทศสหรัฐอเมริกาและเมืองและเมือง ประเทศบราซิล และเมือง ประเทศบราซิล - แนะนำบริการใหม่ รอยัล อี เซอร์วิส (Royal e-Service) นวัตกรรมที่ช่วยอำนวยความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้โดยสารอย่างครบวงจรในการเลือกเที่ยวบิน สำรองที่นั่งออกบัตรโดยสาร เช็คอิน และบริการอื่นๆ ด้วยตนเองผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ - เริ่มดำเนินการลงทุนใน 6 กิจกรรม ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้แก่ การพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ศูนย์ปฏิบัติการ ครวการบิน การบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น ศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยาน และการบริการลูกค้าภาคพื้น - ได้รับรางวัลชนะเลิศอันดับ 1 สายการบินที่ให้บริการไวน์ที่ดีที่สุดแก่ผู้โดยสารชั้นธุรกิจ (Best Cellars in the Sky) ประจำปี 2546 จากนิตยสารบิสซิเนส แทรเวลเลอร์ เอเชียแปซิฟิก - ได้รับการจัดอันดับให้เป็น 1 ใน 3 สายการบินระหว่างประเทศที่ให้บริการในระยะเวลาที่สั้นที่สุดประจำปี 2545 จากการสำรวจของนิตยสารคอนเดนาสต์ แทรเวลเลอร์ ประเทศอังกฤษ - ได้รับการจัดอันดับให้เป็นสายการบินยอดเยี่ยมของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ประจำปี 2545 จากการสำรวจของนิตยสารแทรเวล เทรด กาเซ็ท (ทีทีจี)

ในฐานะสายการบินแห่งชาติ บริษัทฯ ได้ตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้เป็นศูนย์กลางการบินของภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ ที่พร้อม ทันสมัย และมีประสิทธิภาพสูงสุดแห่งหนึ่งของโลก โดยบริษัทฯ ได้เปิดให้บริการทุกเส้นทางในวันเปิดท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2549 อย่างไรก็ตาม หลังจากให้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิประมาณ 6 เดือน เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2550 บริษัทฯ ได้ทำการย้ายเที่ยวบินในประเทศทั้งหมดกลับมาทำการบินที่ท่าอากาศยานดอนเมือง ยกเว้นเที่ยวบินจากเชียงใหม่ เชียงราย ภูเก็ต และกระบี่ ซึ่งทำการบินทั้งสองสนามบิน ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารที่มีการเชื่อมต่อเที่ยวบินต่างประเทศ

2.2 การประกอบธุรกิจของบริษัทฯ

บริษัทฯ ประกอบกิจการขนส่งทางอากาศทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ (Transportation Activities) โดย ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2550 บริษัทฯ ให้บริการขนส่งทางอากาศจากกรุงเทพฯ ไปยังจุดบินต่าง ๆ รวม 73 จุดบิน (ไม่รวมกรุงเทพฯ) ประกอบด้วยจุดบินในประเทศจำนวน 11 จุดบิน และจุดบินในต่างประเทศจำนวน 62 จุดบิน ครอบคลุม 35 ประเทศทั่วโลก สำหรับการให้บริการขนส่งทางอากาศในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลนั้น บริษัทฯ ให้บริการแก่ลูกค้า 2 สนามบิน คือ ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ในการดำเนินธุรกิจการขนส่งทางอากาศ สายการบินที่รับขนส่งต้องให้บริการผู้โดยสารเริ่มตั้งแต่ภายในอาคารท่าอากาศยาน ณ จุดต้นทาง การให้บริการ ณ ลานจอด การให้บริการบนเครื่องบินตลอดเส้นทางบิน จนถึงบริการ ณ จุดปลายทาง การขนส่งสินค้าทางอากาศก็มีลักษณะเช่นเดียวกัน กล่าวคือสายการบินที่รับขนส่งสินค้าจะต้องให้บริการดูแลรักษาสินค้าในคลังสินค้าทั้งสินค้าที่จะส่งออกไปหรือรับเข้ามา (Cargo Services) รวมทั้งให้บริการรับส่ง

สินค้าระหว่างคลังสินค้ากับเครื่องบิน (Cargo Handling) ทั้งนี้ ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2544 บริษัทฯ ได้ปรับโครงสร้างองค์กรโดยแยกการบริหารออกเป็นธุรกิจหลัก และหน่วยธุรกิจ ดังนี้

ธุรกิจสายการบิน

ธุรกิจสายการบินเป็นกิจการหลักของบริษัทฯ ประกอบด้วยบริการขนส่งผู้โดยสาร และการบริการขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์ และไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยบริษัทฯ ได้ให้บริการขนส่งในเส้นทางบินไปยังจุดหมายต่างๆ ทั้งแบบเที่ยวบินประจำและเที่ยวบินเช่าเหมาลำ ในเส้นทางบินระหว่างประเทศและภายในประเทศ

กิจการหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่ง

กิจการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการขนส่งทางอากาศ ซึ่งจะต้องมีการดำเนินการที่สอดคล้องต่อเนื่องกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เครื่องบินสามารถออกเดินทางจากสถานีต้นทางและถึงสถานีปลายทางตรงตามกำหนดเวลาที่ระบุในตารางบิน ด้วยความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย ทำให้เกิดความเชื่อถือและความมั่นใจแก่ผู้โดยสาร ซึ่งมีรายละเอียดการให้บริการต่างๆ ดังนี้

■ กิจการบริการลูกค้าภาคพื้น (Ground Customer Services)

- บริการด้านผู้โดยสาร ได้แก่ การบริการต้อนรับผู้โดยสาร การตรวจรับบัตรโดยสาร และการตรวจเอกสารการเดินทาง การบริการผู้โดยสารในห้องผู้โดยสารขาเข้า (Arrival) ผู้โดยสารขาออก (Departure) และผู้โดยสารผ่าน (Transit)
- บริการด้านกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสาร ได้แก่ การบันทึกน้ำหนักกระเป๋าสัมภาระ พร้อมติด Bag Tag การติดตามกระเป๋าสัมภาระที่สูญหายหรือขารุด (Lost and Found)
- บริการห้องรับรองพิเศษ (Lounge) สำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ
- บริการการปฏิบัติการการบรรทุก (Load Control Service) บริการให้กับเที่ยวบินของการบินไทย และเที่ยวบินของสายการบินลูก

■ กิจการบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น (Ground Support Equipment Services)

1. บริการเกี่ยวกับผู้โดยสาร ลูกเรือ และสัมภาระ (Passenger Crew and Baggage Services)
 - บริการรับ-ส่งผู้โดยสารและลูกเรือระหว่างอาคารผู้โดยสารกับอากาศยานโดยรถรับ-ส่งผู้โดยสาร (Ramp Bus) หรือสะพานเทียบเครื่องบิน (Aerobridge)
 - บริการนำส่งสัมภาระผู้โดยสารระหว่างอาคารผู้โดยสารกับอากาศยาน
2. บริการอากาศยานบริเวณลานจอด (Aircraft Services)
 - บริการลากจูงอากาศยานเข้า-ออกจากสะพานเทียบเครื่องบิน หรือจุดจอดอากาศยานภายในลานจอดด้วย Aircraft Towing Tractor
 - บริการผู้โดยสารขึ้น-ลงจากอากาศยานด้วยรถบันได
 - บริการนำดื่มน้ำใช้ภายในอากาศยาน
 - บริการทำความสะอาดห้องผู้โดยสาร ห้องน้ำ ห้องครัวภายในอากาศยาน
 - บริการทำความสะอาดภายในอากาศยานขณะจอดด้วย Air Condition Service Mobile Truck

- บริการจ่ายกระแสไฟฟ้าภายในอากาศยานขณะจอดด้วย Ground Power Service Mobile Truck
- บริการจ่ายลมร้อนสำหรับติดเครื่องยนต์อากาศยานด้วย Air Starter Service Mobile Truck
- บริการรูดสายพาน (Conveyor Belt) เพื่อลำเลียงกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสาร
- บริการนำส่งสินค้าระหว่างอาคารคลังสินค้ากับอากาศยานโดยใช้อุปกรณ์ต่างๆ อาทิเช่น รถยกสินค้า คอนเทนเนอร์ รถลากจูง และอุปกรณ์พ่วงลาก เป็นต้น
- บริการลำเลียงตู้สินค้าเข้า-ออกจากอากาศยาน โดยใช้อุปกรณ์ต่างๆ เช่น Hi-loading Trucks, Wide-bridge Loading Trucks และ Transporter เป็นต้น

3. บริการซ่อมบำรุง (Maintenance Services)

- บริการซ่อมบำรุงและตรวจเช็คตามระยะเวลาสำหรับอุปกรณ์ภาคพื้นและยานพาหนะประเภทต่างๆ
- บริการซ่อมคอนเทนเนอร์ทุกประเภท ตามระบบมาตรฐานสากล

■ กิจการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (Cargo and Mail Commercial)

- บริการสำรองระวางสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์
- บริการควบคุมและวางแผนระวางบรรทุกสินค้า ไปรษณีย์ภัณฑ์ และสัมภาระผู้โดยสาร (Space Control and Load Planning)
- บริการจัดเก็บรักษาสินค้า (Warehouse Storage)
- บริการตรวจสอบสภาพหีบห่อและชั่งน้ำหนัก สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์
- บริการตรวจนับคัดแยก สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์
- บริการจัดบรรจุทุก ขนถ่าย สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์
- บริการจัดการเอกสาร สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (Cargo and Mail Documentation)
- บริการจัดทำบัญชีเรือขาออก (Cargo and Mail Manifesting)
- บริการรวบรวมใบขนสินค้าและรายงานอากาศยานเข้า-ออกต่อกรมศุลกากร
- บริการรับแจ้งสินค้าที่ชำรุดสูญหาย (Cargo Tracing)
- บริการรับส่งข้อมูลสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่สายการบินลูกค้าและสถานีต่างประเทศ
- บริการข้อมูลและสถิติการนำเข้าและส่งออกสินค้า
- บริการควบคุมและจัดหาอุปกรณ์บรรทุกสินค้าและสัมภาระผู้โดยสาร (Unit Load Devices Control)
- บริการติดตามข้อมูลและตรวจสอบสถานภาพการขนส่ง (Track and Trace) ผ่านทางเว็บไซต์
- ศูนย์บริการสินค้าสดและผลไม้ (Perishable Services Center) เพื่อรักษาคุณภาพและความสดของสินค้า

■ กิจการครัวการบิน (Catering Services)

- บริการจัดหา ผลิตอาหารและเครื่องดื่ม สำหรับสายการบินบริษัท และสายการบินลูกค้า เพื่อบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน
- ดำเนินกิจการภัตตาคารและ Snack Bar ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ภูเก็ต เชียงรายและกระบี่ แก่ผู้โดยสารและบุคคลทั่วไป, ภัตตาคาร “Yellow Orchid” ณ อาคารปฏิบัติการ (OPC) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, ภัตตาคาร “Puff & Pie Cafeteria” ณ อาคารรักคุณเท่าฟ้า ที่ดอนเมือง และมุ่งสู่ภัตตาคารอาหารไทย ณ ต่างประเทศ
- บริการจัดเลี้ยงทั้งในและนอกสถานที่ และร้านเบเกอรี่ Puff & Pie ณ สถานที่ราชการ และหน่วยงานของรัฐ

- บริการอาหารและเครื่องดื่มให้กับการประชุมภายในของบริษัทฯ ณ สำนักงานใหญ่
- บริการอาหารประเภทกล่องในงานพิธีต่าง ๆ เช่น งานสวดพระอภิธรรม งานประชุม งานกีฬาประเภทต่าง ๆ
- บริการอาหารพนักงาน (Staff Canteen) เพื่อเป็นสวัสดิการ ณ สถานที่ต่าง ๆ เช่น สำนักงานใหญ่ ฝ่ายช่าง ศูนย์ฝึกอบรมลูกเรือ และอาคาร OPC Center ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
- จัดฝึกอบรมหลักสูตรการทำอาหารและ Bakery แก่บุคคลทั่วไป

■ **กิจการซ่อมบำรุงอากาศยาน (Technical Services)**

- บริการตรวจทางเทคนิค และซ่อมบำรุงชั้นลานจอด (Line and Light Maintenance) ทุกครั้งที่เครื่องบินจอดแวะ (Transit) และจอดค้างคืน (Night stop) ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมือง และท่าอากาศยานอื่นๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง
- บริการซ่อมบำรุงเครื่องบินชั้นโรงงาน (Heavy Maintenance) ที่ผลิตจากบริษัทโบอิง B747, B777, B737 และผลิตจากบริษัทแอร์บัส A300-600, A330, A340 นอกจากนี้ยังมีเครื่องบินแบบอื่นอีก อาทิ เอ็มดี-11 และเอทีอาร์ 72 เป็นต้น
- บริการปรับปรุงที่นั่งผู้โดยสาร และระบบความบันเทิงบนเครื่องบินแบบโบอิง 747-400, แบบโบอิง 777-200 และแบบโบอิง 777-300 ของบริษัทฯ โดยศูนย์ซ่อมอากาศยานดอนเมือง กรุงเทพฯ และศูนย์ซ่อมอากาศยานอุตะภา จังหวัดระยอง ตามลำดับ
- ซ่อมบำรุงเครื่องยนต์ที่ผลิตโดยบริษัท General Electric แบบ CF6-80 และแบบ CF6-50 รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องบิน
- ซ่อมบำรุงเครื่องบินให้ฝูงบินของบริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด แบบเหมารวม (Total Maintenance Services) ฝูงบินของกองบินตำรวจ และหน่วยราชการสำคัญต่างๆ อีกด้วย
- ส่งวิศวกรอากาศยานเป็นผู้แทนของบริษัทฯ ไปประจำที่เมือง Toulouse ประเทศฝรั่งเศส เมือง Everette ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อประสานงานกับบริษัทแอร์บัส และบริษัทโบอิง ในการสร้างเครื่องบินแบบแอร์บัส A340 และแบบโบอิง 777-200ER ตามคำสั่งซื้อของบริษัทฯ

กิจการที่สนับสนุนการขนส่ง

กิจการที่สนับสนุนการขนส่งประกอบด้วย บริการอำนวยความสะดวก การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน และการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

การให้บริการอำนวยความสะดวก (Dispatch Services) เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดเส้นทางบิน ลักษณะอากาศ เพื่อให้เครื่องบินสามารถไปถึงที่หมายได้อย่างปลอดภัยแก่เที่ยวบินของบริษัทฯ และสายการบินลูกค้า

การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน (Sales on Board) บริษัทฯ ได้ทำสัญญากับบริษัท Traveler Corporation of Japan เป็นผู้จำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบินตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2545 (ณ กันยายน 2550 อยู่ระหว่างจัดหาผู้จำหน่ายฯ รายใหม่)

การจำหน่ายสินค้าที่ระลึก (THAI Shop) บริษัทฯ ได้ดำเนินการเปิดร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึกรวมทั้งสิ้น 5 ร้าน ซึ่งประกอบด้วย ที่สำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ สำนักงานหลานหลวง สำนักงานสีลม สำนักงานสาขาเชียงใหม่ ศูนย์ปฏิบัติการ (Operation Center : OPC) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และมีแผนขยายสาขาเพิ่มอีก 4 สาขา ที่สำนักงานภูเก็ต สำนักงานหาดใหญ่ สำนักงานขอนแก่น และสนามบินกระบี่

ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับของโครงสร้างองค์กรของบริษัทฯ นั้น ในปีบัญชี 2549 บริษัทฯ ได้ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรที่สำคัญ คือ ยุบฝ่ายโครงการพิเศษ ระดับรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ยุบฝ่ายสนับสนุนวิสาหกิจ ระดับรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่อาวุโส ลดระดับสำนักงานการตรวจสอบภายใน ระดับรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นระดับผู้อำนวยการใหญ่ ยุกระดับฝ่ายกฎหมาย เป็นระดับผู้อำนวยการใหญ่ และจัดตั้งฝ่ายสนับสนุนงานซ่อมบำรุงอากาศยาน ระดับผู้อำนวยการใหญ่ เพื่อรองรับการเปิดใช้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของฝ่ายช่าง โอนย้ายหน่วยงานและปรับเปลี่ยนสายการบังคับบัญชาของฝ่ายการเงินและการบัญชี ฝ่ายปฏิบัติการ ให้กระชับชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

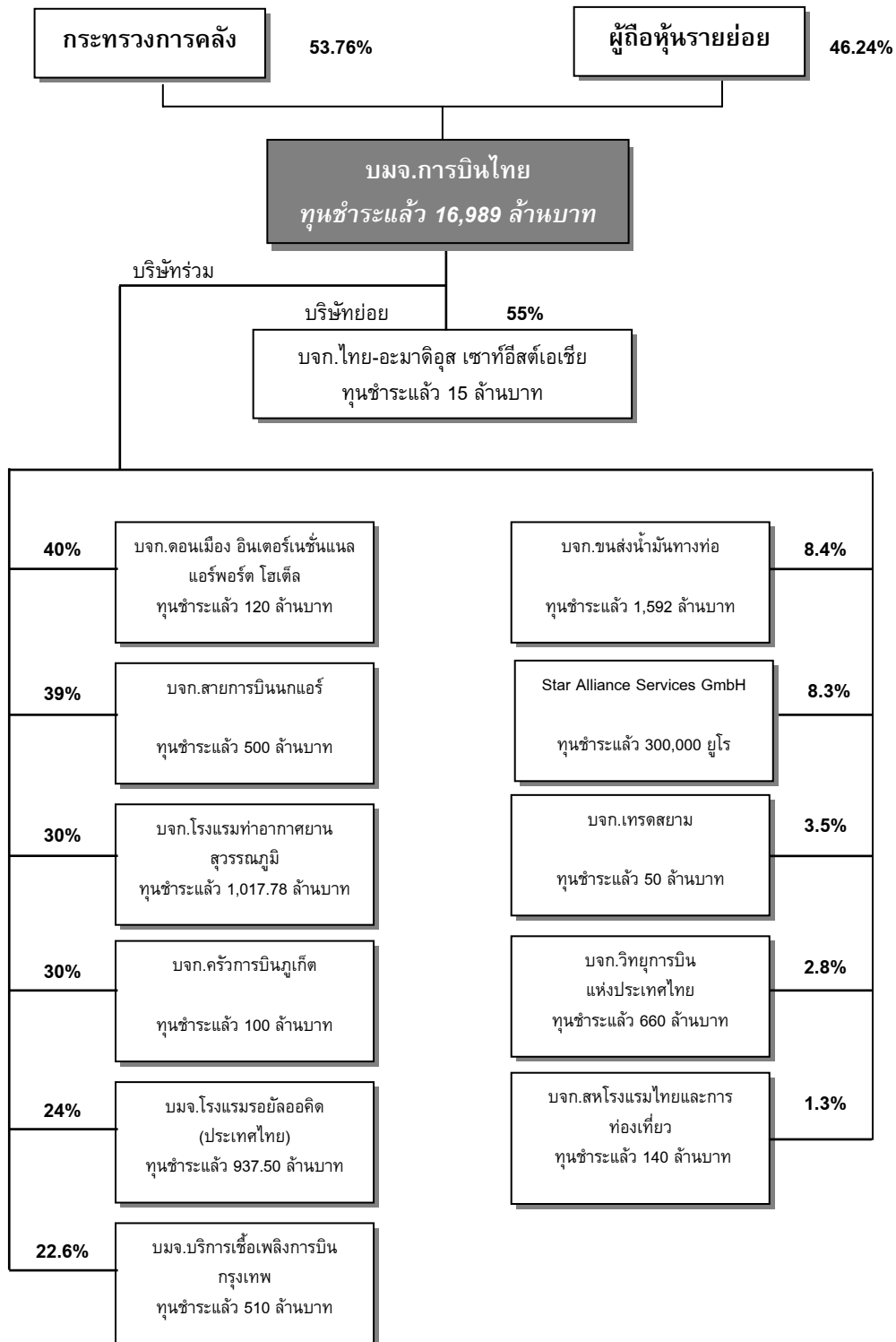
สำหรับช่วง 9 เดือนแรกของปีบัญชี 2550 บริษัทฯ ดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และสอดคล้องกับภารกิจ ลดความซ้ำซ้อนของหน่วยงาน กระบวนการทำงานและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน โดยบริษัทฯ ได้ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรที่สำคัญ คือ ยุบฝ่ายบริหารทั่วไป ยุบฝ่ายวางแผนและงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ยุบฝ่ายรักษามาตรฐานและบริหารความเสี่ยง ยุบฝ่ายบริหารงานอุปกรณ์และโภชนาการบนเครื่องบิน ยุบฝ่ายรัฐกิจสัมพันธ์ ตลอดจนโอนย้ายหน่วยงานและปรับเปลี่ยนสายการบังคับบัญชาให้กระชับชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประเภทกิจการและลักษณะการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทร่วมลงทุน

ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2550 บริษัทฯ ถือหุ้นในบริษัทย่อยและบริษัทร่วมตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป รวม 7 บริษัท ดังนี้

ชื่อบริษัท	ประเภทธุรกิจ	ชนิดของหุ้น	ทุนจดทะเบียนชำระแล้ว (ล้านบาท)	สัดส่วนการถือหุ้น (%)
บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด 999/9 อาคารดิออฟฟิศเอสเอชเซ็นทรัลเวิลด์ ยูนิตที่ 3406-3412 ชั้นที่ 34 ถ.พระราม 1 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทรศัพท์ 0-2207-9090 โทรสาร 0-2207-9191	บริการด้านคอมพิวเตอร์ สำหรับการสำรองที่นั่งโดยสารและบริการเดินทางอื่นๆ ให้กับตัวแทนจำหน่าย	สามัญ	15.00	55.0
บริษัท โรงแรมรอยัลออคิด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) 2 ซอยกัปตันบุช ถนนเจริญกรุง แขวงสี่พระยา เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 โทรศัพท์ 0-2266-0123 โทรสาร 0-2236-6646	โรงแรมและร้านอาหาร (ดำเนินการกิจการโรงแรมรอยัล ออคิด เซราตัน)	สามัญ	937.50	24.0
บริษัท ดอนเมือง อินเตอร์เนชั่นแนล แอร์พอร์ต โฮเทล จำกัด 333 หมู่ 10 ถนนเชิดวุฒากาศ เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210 โทรศัพท์ 0-2566-1020-1 โทรสาร 0-2566-1941	โรงแรมและร้านอาหาร (ดำเนินการกิจการโรงแรม อมารี แอร์พอร์ต)	สามัญ	120.00	40.0
บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 171/2 หมู่ 10 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210 โทรศัพท์ 0-2565-3811-8 โทรสาร 0-2565-3825	คลังเชื้อเพลิงและบริการเติมเชื้อเพลิงให้แก่เครื่องบิน	สามัญ	510.00	22.6
บริษัท ครีวการบินภูเก็ต จำกัด 10/3 หมู่ 6 ถนนสนามบิน ตำบลไม้ขาว อำเภอลาแมง จังหวัดภูเก็ต 83000 โทรศัพท์ (076) 327-497-506 โทรสาร (076) 327-123-4	ครีวการบิน	สามัญ	100.00	30.0
บริษัท โรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำกัด 999 อาคารโรงแรมท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หมู่ที่ 1 ตำบลหนองปรือ อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540 โทรศัพท์ 0-2131-1111 โทรสาร 0-2131-1188	โรงแรมและร้านอาหาร (ดำเนินการกิจการโรงแรมโนโวเทล สุวรรณภูมิ)	สามัญ	1,017.78	30.0
บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด 183 อาคารรัฐฉนาการ ชั้น 17 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120 โทรศัพท์ 0-2627-2000 โทรสาร 0-2286-9830	บริการขนส่งทางอากาศ	สามัญ	500.00	39.0

โครงสร้างการถือหุ้นของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2550



2.3 โครงสร้างรายได้ของบริษัทฯ

รายได้จากการดำเนินงานของบริษัทฯ มีลักษณะดังนี้

1. รายได้ค่าบริการขนส่งผู้โดยสาร และค่าระวางสำหรับน้ำหนักสัมภาระเกินพิกัด ได้แก่ รายได้จากผู้โดยสารใช้บริการในการเดินทาง และค่าระวางสำหรับน้ำหนักสัมภาระเกินพิกัดในแต่ละเส้นทางของบริษัทฯ (รวมรายได้จากการขนส่งแบบเช่าเหมาลำ)
2. รายได้ค่าระวางขนส่งสินค้าตามน้ำหนัก ประเภท ขนาด และจุดหมายปลายทาง
3. รายได้ค่าขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์
4. รายได้จากกิจการที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการขนส่งทางอากาศในลักษณะหน่วยธุรกิจย่อย และกิจการที่สนับสนุนการขนส่ง
5. รายได้จากการดำเนินงานของบริษัทย่อย
6. รายได้อื่นๆ

	ปีบัญชี 2547		ปีบัญชี 2548		ปีบัญชี 2549		9 เดือน ปีบัญชี 2550	
	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ	ล้านบาท	ร้อยละ
รายได้จากกิจการขนส่งในเส้นทางบินในประเทศ								
การบริการขนส่งผู้โดยสารและค่าน้ำหนักส่วนเกิน	11,524	7.48	10,581	6.41	12,030	6.59	9,615	6.69
การบริการขนส่งสินค้า	377	0.24	378	0.23	397	0.22	288	0.20
การบริการขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์	8	0.01	9	0.01	8	-	-	-
รายได้จากกิจการอื่นๆ ในประเทศ								
กิจการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่ง	6,193	4.02	6,667	4.04	7,388	4.05	5,819	4.05
กิจการที่สนับสนุนการขนส่ง *	284	0.18	686	0.41	772	0.42	626	0.44
รวมรายได้จากการดำเนินงานภายในประเทศ	18,386	11.93	18,321	11.10	20,595	11.28	16,348	11.38
รายได้จากกิจการขนส่งในเส้นทางบินระหว่างประเทศ								
การบริการขนส่งผู้โดยสารและค่าน้ำหนักส่วนเกิน	110,942	72.02	118,653	71.89	131,372	71.96	106,193	73.91
การบริการขนส่งสินค้า	21,873	14.20	24,041	14.57	25,252	13.83	18,936	13.18
การบริการขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์	987	0.64	1,070	0.65	1,028	0.56	756	0.53
รวมรายได้จากการดำเนินงานระหว่างประเทศ	133,802	86.86	143,764	87.11	157,652	86.35	125,885	87.61
รายได้จากการดำเนินงานของบริษัทย่อย								
บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์เอเชีย จำกัด	415	0.27	403	0.24	360	0.20	267	0.19
รวมรายได้จากการดำเนินงาน	152,603	99.06	162,488	98.45	178,607	97.83	142,500	99.18
รายได้อื่น								
ส่วนได้เสียในกำไรสุทธิของบริษัทร่วม	158	0.10	127	0.08	256	0.14	93	0.06
ดอกเบี้ยรับ	336	0.22	362	0.22	317	0.17	424	0.30
อื่นๆ	955	0.62	2,071	1.25	3,388	1.86	663	0.46
รวมรายได้อื่นๆ	1,449	0.94	2,560	1.55	3,961	2.17	1,180	0.82
รวมรายได้	154,052	100.00	165,048	100.00	182,568	100.00	143,680	100.00

หมายเหตุ : * กิจกรรมการจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบินซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกิจการที่สนับสนุนการขนส่ง บริษัทฯ ทำสัญญา กับบริษัท Traveler Corporation of Japan เป็นผู้จำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน

จากข้อมูลรายได้ที่แสดงไว้ในตารางข้างต้น ในปีบัญชี 2549 บริษัทฯ มีรายได้หลักจากกิจการขนส่งในเส้นทางบินในประเทศและเส้นทางบินระหว่างประเทศคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 93.2 ของรายได้รวม รายได้จากกิจการขนส่งดังกล่าวแบ่งเป็นรายได้ค่าโดยสารที่ขายบินประจำในเส้นทางภายในประเทศ เส้นทางบินภูมิภาคเอเชีย เส้นทางบินอเมริกาเหนือ เส้นทางบินยุโรป และเส้นทางบินออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ เท่ากับร้อยละ 6.1, 34.3, 2.4, 24.2 และ 6.4 ของรายได้จากกิจการขนส่ง และมีรายได้ค่าขนส่งสินค้าและไปรษณียภัณฑ์คิดเป็นประมาณร้อยละ 15.7 ของรายได้จากกิจการขนส่ง

สำหรับในช่วง 9 เดือนแรกปีบัญชี 2550 บริษัทฯ ยังคงมีรายได้หลักจากกิจการขนส่งในเส้นทางบินในประเทศและเส้นทางบินระหว่างประเทศคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 94.5 ของรายได้รวม รายได้จากกิจการขนส่งดังกล่าวแบ่งเป็นรายได้ค่าโดยสารที่ขายบินประจำในเส้นทางภายในประเทศ เส้นทางบินภูมิภาคเอเชีย เส้นทางบินอเมริกาเหนือ เส้นทางบินยุโรป เส้นทางบินออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ และเส้นทางแอฟริกา เท่ากับร้อยละ 6.1, 32.1, 3.0, 24.3, 7.9 และ 0.5 ของรายได้จากกิจการขนส่ง และมีรายได้ค่าขนส่งสินค้าและไปรษณียภัณฑ์คิดเป็นประมาณร้อยละ 14.7 ของรายได้จากกิจการขนส่ง

2.4 เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ

วิสัยทัศน์ (Vision)

บริษัทฯ มีวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ต่อเนื่องมาจากปี 2549 คือการ “เป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกเป็นอันดับแรก ให้บริการที่ดีเลิศด้วยเสน่ห์ไทย” หรือ “The First Choice Carrier with Touches of Thai” โดยมีภารกิจ (Mission) และคุณค่าหลัก (Core Value) ดังนี้

ภารกิจ (Mission)

ภารกิจหลักของบริษัทฯ ประกอบด้วย ภารกิจต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม ดังนี้

- ลูกค้า (Customer) ให้บริการขนส่งทางอากาศอย่างครบวงจรทั้งภายในและระหว่างประเทศ โดยใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย ความสะดวกสบาย และการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อลูกค้า
- ผู้ถือหุ้น (Shareholder) มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากล เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มระยะยาวให้แก่ผู้ถือหุ้น
- พนักงาน (Employee) สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานและให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อจูงใจให้พนักงานเรียนรู้และทำงานอย่างเต็มศักยภาพ และภูมิใจที่เป็นส่วนร่วมในความสำเร็จของบริษัทฯ
- สังคม (Social) มีความรับผิดชอบต่อสังคม ในฐานะเป็นสายการบินแห่งชาติ

คุณค่าหลัก (Core Value)

ให้บริการอย่างมีคุณภาพ ผสมผสานกับความสุภาพอ่อนโยน โอบอ้อมอารี และยิ้มแย้มแจ่มใสตามวัฒนธรรมไทย อันจะนำไปสู่ความประทับใจของลูกค้า

เป้าหมาย

บริษัทฯ มีเป้าหมายเป็นสายการบินชั้นนำของโลกที่ลูกค้าเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรก โดยมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่องให้มีความทันสมัย สะดวกรวดเร็ว และมีคุณภาพ พร้อมทั้งนำวัฒนธรรมแบบไทยมาผสมผสานในการให้บริการเพื่อสร้างประสบการณ์เดินทางที่ราบรื่นและประทับใจ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด และมีความผูกพันที่ยั่งยืนกับบริษัทฯ ตลอดจนการพัฒนาบริษัทฯ ให้มีการเติบโตอย่างมั่นคง สามารถสร้างผลตอบแทนสูงสุดจากการลงทุนในธุรกิจต่างๆ ของบริษัทฯ และมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากลเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในระยะยาว

กลยุทธ์ในการดำเนินงาน

■ กลยุทธ์ด้านลูกค้า

บริษัทฯ กำหนดยุทธศาสตร์ในการเป็นสายการบินที่ให้บริการเป็นเลิศ ด้วยเครือข่ายเส้นทางบินที่ครอบคลุมอย่างเต็มรูปแบบ (Ultimate Service Full Network Airline) บริษัทฯ ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพื่อให้บริการทุกจุดด้วยคุณภาพสูง โดยมีความปลอดภัยในระดับมาตรฐานสากล (High Service Quality and Safety) ด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า มีผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับแข่งขันได้ (Competitive Products) โดยมีเป้าหมายในการได้รับการจัดอันดับจากนิตยสารชั้นนำต่าง ๆ อยู่ในระดับสูง รักษาฐานลูกค้าปัจจุบัน ด้วยการดูแลให้ลูกค้าพอใจต่อการใช้บริการหรือการทำธุรกิจกับบริษัทฯ และเลือกใช้บริการของบริษัทฯ ในครั้งต่อไป (Customer Retention) เป็นต้น

■ กลยุทธ์ด้านการเงิน

บริษัทฯ มุ่งเป็นองค์กรที่มีฐานะการเงินที่มั่นคง โดยมีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในการเพิ่มรายได้จากธุรกิจการบินซึ่งเป็นธุรกิจหลัก ควบคู่กับธุรกิจย่อยโดยจะขยายตัวในธุรกิจและตลาดที่มีศักยภาพในการทำกำไร เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการค่าใช้จ่ายให้มีโครงสร้างต้นทุนที่เหมาะสม ปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพย์สินให้มีการใช้งานอย่างคุ้มค่าและเต็มศักยภาพ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการให้มีโครงสร้างเงินทุนที่เหมาะสมเพื่อความมั่นคงทางการเงิน

■ กลยุทธ์ด้านกระบวนการภายใน

เสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน ด้วยการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ให้บริการด้วยความเป็นเลิศโดยการสร้างประสบการณ์การเดินทางที่ราบรื่นและประทับใจ (Smooth as Silk Travel Experience) ด้วยเสน่ห์ไทย (with Touches of Thai) เพิ่มความร่วมมือและการใช้ประโยชน์จากพันธมิตรธุรกิจ ทั้งจากพันธมิตรในกลุ่มสตาร์ อัลไลแอนซ์ สายการบินคู่ค้า รวมทั้งพันธมิตรธุรกิจอื่น ๆ ปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์มากกว่าขั้นตอนการปฏิบัติ ปรับปรุงการบริหารจัดการระบบเครือข่ายการบินของบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพและทันการ และเพิ่มการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสาร

■ กลยุทธ์ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

บริษัทฯ มุ่งเน้นการพัฒนาองค์กรให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน ปรับปรุงวัฒนธรรมการทำงาน ปรับโครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมเพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงระบบและการบริหารจัดการบุคลากรและการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่จูงใจให้พนักงานเรียนรู้และทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ด้วย

ความมุ่งมั่นและซื่อสัตย์สุจริต เน้นการทำงานเป็นทีม มีระบบการจัดการที่เชื่อมโยงเป้าหมายของงานกับการให้ผลตอบแทนอย่างเหมาะสม เสริมสร้างทักษะและความรู้ของพนักงานด้วยการพัฒนาพนักงานทุกระดับให้มีความรู้และศักยภาพอันหลากหลาย มีความสามารถ และเป็นแรงขับเคลื่อนให้ธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปตามเป้าหมาย รวมทั้งเป็นองค์กรที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้จัดทำแผน Flying Together หรือแผนดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ขององค์กรในปี 2550 เพื่อดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์และภารกิจหลัก ซึ่งประกอบด้วยแผนกลยุทธ์ที่สำคัญได้แก่ แผนพัฒนาฝูงบิน แผนพัฒนาเครือข่ายเส้นทางบิน แผนสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าโดยการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ แผนการตลาดและการขาย แผนพัฒนาหน่วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการขนส่ง แผนเพิ่มความร่วมมือและการใช้ประโยชน์จากพันธมิตรธุรกิจ แผนการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการบริหารจัดการและดำเนินธุรกิจ แผนการปรับปรุงการบริหารทรัพยากรบุคคล แผนเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และแผนพัฒนาด้านการเงินและการบัญชี