

## ประกาศบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ที่ ๑๗/๒๕๕๕

เรื่อง โครงสร้างการจัดองค์กร อำนาจหน้าที่ วิธีดำเนินงาน  
และสถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารของบริษัท ฯ

ด้วย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและกรอบอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการที่ให้ประชาชนได้มีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของทางราชการอย่างถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน จึงสมควรยกเลิกประกาศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ ๐๕/๒๕๔๓ เรื่อง โครงสร้างการจัดองค์กร อำนาจหน้าที่ วิธีดำเนินงาน และสถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารของบริษัท ฯ และออกประกาศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ ๑๗/๒๕๕๕ เรื่อง โครงสร้าง และการจัดหน่วยงาน อำนาจหน้าที่ วิธีการดำเนินงาน และสถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

## ข้อ ๑ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่

กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานทั้งปวงของบริษัท ฯ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของบริษัท ฯ หรือตามนโยบาย มติที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ฯ ตลอดจน บังคับบัญชา ฝ่ายบริหารและพนักงานทั้งปวงของบริษัท ฯ ทั้งนี้ ภายในขอบเขตอำนาจที่กำหนดใน ข้อบังคับของบริษัท ฯ หรือตามที่คณะกรรมการบริษัท ฯ กำหนด โดยมีหน่วยงานในสังกัด ดังนี้

## (๑.๑) ฝ่ายความปลอดภัย ความมั่นคงและมาตรฐานการบิน

ฝ่ายความปลอดภัย ความมั่นคงและมาตรฐานการบิน มีผู้อำนวยการใหญ่ เป็นผู้บังคับบัญชาและรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผน กำหนดกลยุทธ์ และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนวยการและรับผิดชอบในการบริหารและปฏิบัติการทั้งปวง ของฝ่ายความปลอดภัย ความมั่นคงและมาตรฐานการบิน ทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติการเงินให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วย อำนาจหน้าที่ทางการเงิน และระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงานเข้าร่วม การประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมาย ของบริษัท ฯ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

(๑.๑.๑) กำหนดยุทธศาสตร์ นโยบาย เป้าหมาย และวางแผน ร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ ในการพัฒนาระบบการจัดการความปลอดภัยด้านการบิน (Aviation Safety Management System) ความปลอดภัยด้านภาคพื้น (Ground Safety Management System) ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน (Occupational Health and Safety) ระบบการจัดการความมั่นคงการบิน (Aviation Security Management System) ระบบรับรองคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Corporate Quality Assurance)

ระบบการบริหารภาวะวิกฤติ (Crisis Response and Planning) ระบบการบริหารข้อมูลความปลอดภัยทั่วทั้งองค์กร (Corporate Safety Information System) และระบบการจัดการตามมาตรฐานสากล (International Standards) ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ฯ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายการดำเนินงานของบริษัท ฯ อันจะทำให้บริษัท ฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง เป็นไปตามกฎหมายทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ และมาตรฐานระดับสากลที่เกี่ยวข้อง มีขีดความสามารถในการแข่งขัน ตอบสนองความพึงพอใจต่อชีวิตและทรัพย์สิน ทั้งต่อลูกค้า พนักงานและผู้เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ รวมถึงการเป็นประธาน ฯ ใน

(๑.๑.๑.๑) คณะกรรมการ ความปลอดภัยบริษัท ฯ (Company Safety Committee : CSC)

(๑.๑.๑.๒) คณะกรรมการความมั่นคงการบิน (Aviation Security Committee : ASC)

(๑.๑.๑.๓) คณะกรรมการควบคุมคุณภาพ (Quality Assurance Committee : QAC)

(๑.๑.๑.๔) คณะกรรมการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยการทำงาน (Occupational Health and Safety Committee : OHSC)

(๑.๑.๑.๕) Corporate Safety, Security and Quality Manager ของบริษัท ฯ ตามกฎหมาย

(๑.๑.๒) ติดตามวิวัฒนาการเกี่ยวกับกฎหมายและมาตรฐานด้านคุณภาพ ความปลอดภัย ความมั่นคงการบินและด้านมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจการด้านการบิน และมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ฯ

(๑.๑.๓) กำหนดเกณฑ์มาตรฐาน (Benchmarking) ของระบบการจัดการด้านมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อใช้วางแผนการกำหนดยุทธศาสตร์ในการแข่งขัน

(๑.๑.๔) กำกับ ดูแล ติดตาม ตรวจสอบ และวัดผลเป้าหมายด้านความปลอดภัย (Safety) ความมั่นคง (Security) และคุณภาพ (Quality) ของกระบวนการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ในสังกัด และผู้รับจ้างช่วง (Subcontractor) เพื่อให้การดำเนินภารกิจในความรับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของบริษัท ฯ ตลอดจนสอดคล้องกับข้อกำหนดของกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

(๑.๑.๕) กำหนดนโยบาย กำกับ ดูแล การเตรียมความพร้อมในการรองรับสถานการณ์ภาวะฉุกเฉินและวิกฤติของบริษัท ฯ เพื่อลดผลกระทบต่อบริษัท ฯ และเพื่อให้บริษัท ฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

(๑.๑.๖) สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในฝ่ายและส่วนที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ และขีดความสามารถในการทำงาน (Competency) ตามมาตรฐาน กฎข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ที่มีวิวัฒนาการอยู่เสมอ

(๑.๑.๗) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

(๑.๒) ฝ่ายธุรกิจปิโตรเลียมและประกันภัย

ฝ่ายธุรกิจปิโตรเลียมและประกันภัย มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(๑.๒.๑) วางแผน กำหนดกลยุทธ์และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนาจการและสนับสนุนการดำเนินงานในการจัดซื้อจัดหาน้ำมันอากาศยาน

(๑.๒.๒) วางแผน กำหนดกลยุทธ์และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนาจการและสนับสนุนปฏิบัติการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องด้านการจัดการบริหารความเสี่ยงราคาน้ำมันอากาศยาน

(๑.๒.๓) วางแผน กำหนดกลยุทธ์และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนาจการและสนับสนุนการดำเนินงานในการจัดซื้อจัดหาประกันภัยให้แก่ทรัพย์สินและบุคลากรของบริษัท ฯ รวมทั้งการรับผิดชอบใช้ตามกฎหมายและการจัดซื้อจัดหาประกันภัยประเภทอื่นที่จำเป็นแก่บริษัท ฯ ให้ทันเวลาและเหตุการณ์ ด้วยค่าใช้จ่ายต่ำสุด รวมถึงการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนของบริษัท ฯ

(๑.๒.๔) วางแผน กำหนดกลยุทธ์และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนาจการ และสนับสนุนการดำเนินการด้านการจัดการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

(๑.๒.๕) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

(๑.๓) ฝ่ายสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์

ฝ่ายสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผน กำหนดกลยุทธ์ และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนาจการ และรับผิดชอบในการบริหารและปฏิบัติการทั้งปวงของฝ่ายสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์ ทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติการเงินให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงินและระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงานเข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวรวมถึง

(๑.๓.๑) วางแผน กำหนดแผนกลยุทธ์ นโยบาย และบริหารงานสื่อสารประชาสัมพันธ์ ให้เป็นไปตามนโยบาย และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของบริษัท ฯ

(๑.๓.๒) กำกับดูแลและกำหนดนโยบายการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร กลุ่มเป้าหมายของบริษัท ฯ ทุกกลุ่ม

(๑.๓.๓) เป็นผู้ให้คำแนะนำกลยุทธ์การสื่อสารประชาสัมพันธ์แก่คณะกรรมการและฝ่ายบริหารงานนโยบายของบริษัท ฯ

(๑.๓.๔) วางนโยบายและกำกับดูแลงานประชาสัมพันธ์ในประเทศ ประกอบด้วย การสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีแก่สื่อมวลชน องค์กรหน่วยงานราชการ และเอกชน เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

(๑.๓.๕) วางนโยบายและนำเสนอแนวความคิด กำกับดูแลโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) เพื่อให้บริษัท ฯ มีสถานะเป็นบริษัทที่รับผิดชอบต่อสังคมและสังคม และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของบริษัท ฯ อย่างต่อเนื่อง

(๑.๓.๖) วางนโยบายและกำกับดูแลงานสื่อสารและประชาสัมพันธ์ต่างประเทศ ประกอบด้วย การสื่อสารกับสำนักงานการบินไทยในต่างประเทศ กลุ่มพันธมิตรธุรกิจการบิน องค์กรนานาชาติที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบิน เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

(๑.๓.๗) วางนโยบายและบริหารประเด็นข่าว หรือประเด็นสำคัญ (Issue Management) ให้เป็นไปตามทิศทางที่ฝ่ายสื่อสารองค์กรและประชาสัมพันธ์กำหนด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

(๑.๓.๘) วางแผน กำหนดนโยบาย และควบคุมการผลิตการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนแผนงานโครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ อันก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก

(๑.๓.๙) กำหนดนโยบาย กำกับดูแลและควบคุมหน่วยงานภายใต้สังกัด ปฏิบัติงานให้บรรลุตามแผนที่วางไว้ รวมถึงการใช้งบประมาณ ให้เป็นไปตามที่ได้รับอนุมัติและเกิดประโยชน์สูงสุด

(๑.๓.๑๐) เป็นกรรมการ อนุกรรมการ คณะทำงานในนามบริษัท ฯ ในโครงการพิเศษต่าง ๆ ของรัฐบาล องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐบาล

(๑.๓.๑๑) กำกับ ดูแลและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนินงานในความรับผิดชอบต่อสังคมและเป้าหมายของบริษัท ฯ ตลอดจนสอดคล้องกับระเบียบและหลักเกณฑ์ของบริษัท ฯ และผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกำหนด

(๑.๓.๑๒) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

(๑.๔) ฝ่ายวางแผนและประสานงานการเดินทางลูกค้าพิเศษ

ฝ่ายวางแผนและประสานงานการเดินทางลูกค้าพิเศษ มีผู้อำนวยการใหญ่ เป็นผู้บังคับบัญชาและรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(๑.๔.๑) วางแผน กำหนดนโยบาย และบริหารงานการเดินทางของลูกค้าพิเศษ การดำเนินการกิจการพิเศษทั้งภาครัฐและเอกชน และการสอบทานเอกสาร ให้สามารถรองรับนโยบาย และแผนกลยุทธ์อย่างมีประสิทธิภาพ

(๑.๔.๒) วางแผน กำหนดนโยบาย และควบคุมเกี่ยวกับงานการเดินทางของลูกค้าพิเศษและกิจการพิเศษทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งการสอบทานเอกสาร ในการสนับสนุนแผนงานกิจการต่าง ๆ อันก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

(๑.๔.๓) วางแผน กำหนดนโยบาย และควบคุมการดำเนินการปฏิบัติการเชิงรุก เพื่อสนับสนุนกิจการพิเศษของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่และฝ่ายต่าง ๆ รวมทั้งกิจการพิเศษในลักษณะกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

(๑.๔.๔) วางแผน กำหนดนโยบายและดูแลกลุ่มลูกค้าชั้นดี ทั้งบุคลากรและองค์กร (Premium Passenger) เพื่อสร้างความพึงพอใจ ประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการการบินไทย (Brand Loyalty)

(๑.๔.๕) ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

#### ข้อ ๒ สำนักเลขานุการบริษัท ฯ

สำนักเลขานุการบริษัท ฯ มีรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผน กำหนดกลยุทธ์ และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนาจการ และรับผิดชอบต่อการบริหารและปฏิบัติการทั้งปวงของสำนักเลขานุการบริษัท ฯ ทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบงาน ภายใต้กรอบการดำเนินงานตามแนวทางการดูแลกิจการที่ดีและตามที่บริษัทกำหนด การรายงานบริหารความเสี่ยง การรายงานควบคุมภายใน การรายงานตรวจสอบภายใน การอนุมัติการเงินให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงินและระเบียบบริษัทที่เกี่ยวข้อง การเป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงานเข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกบริษัทและปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัทโดยรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

(๑) การกำกับดูแลให้บริษัท ฯ มีการดำเนินงานตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance) และข้อพึงปฏิบัติของหน่วยงานกำกับดูแลต่าง ๆ เช่น กระทรวงการคลัง สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ รวมถึงสถาบันที่ทำหน้าที่ประเมินผลการดำเนินงานของบริษัท ฯ

(๒) การเป็นเลขานุการบริษัท ฯ ตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. ๒๕๓๕ เลขานุการคณะกรรมการย่อยตามที่คณะกรรมการมอบหมาย เลขานุการคณะกรรมการบริหารบริษัท ฯ เลขานุการฝ่ายบริหารงานนโยบาย และเลขานุการคณะกรรมการบริหารธุรกิจ ฯ

(๓) การให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะกับฝ่ายบริหาร และคณะกรรมการบริษัท ฯ เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ สัญญา และมติที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมถึงข้อมูลและรายงานจากบริษัทย่อย

(๔) การอำนวยความสะดวกการประชุมของฝ่ายบริหาร คณะกรรมการ และผู้ถือหุ้นของบริษัท ฯ ให้ครบถ้วน สมบูรณ์ภายในกำหนดเวลาของกฎหมาย

(๕) การดำเนินการเกี่ยวกับการสารบรรณ และสารสนเทศของบริษัท ฯ

(๖) การกำกับดูแลให้บริษัท ฯ มีการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่ง และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท ฯ ตลอดจนมติคณะกรรมการ และที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้น

(๗) การเป็นศูนย์กลางในการติดต่อให้ข้อมูลกับกรรมการบริษัท ฯ กรรมการภายนอก บุคคลภายนอก ผู้ถือหุ้นบริษัท ฯ รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญต่อสื่อมวลชนตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๘) การกำกับดูแลงาน ด้านกฎหมาย งานด้านการประชุม งานด้านบริหารทั่วไป อาทิ งานด้านการจัดซื้อ/จัดจ้าง งานควบคุมและจำหน่ายพัสดุส่วนกลางของบริษัท ฯ งานจัดหาสินค้า และพัสดุอุปกรณ์การบริการเพื่อจำหน่ายและบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน งานบริการอาคารสถานที่ ภายในสำนักงานของบริษัท ฯ เป็นต้น งานด้านการสารบรรณ - สารสนเทศ งานกำกับกิจกรรมองค์กร ธรรมาภิบาล และงานตลาดหลักทรัพย์ของบริษัท ฯ

(๙) การเป็นที่ปรึกษาและประสานงานกับคณะอนุกรรมการ และคณะทำงานต่าง ๆ ที่คณะกรรมการบริษัท ฯ มีมติแต่งตั้ง

(๑๐) การประสานงานกับที่ปรึกษากฎหมายและผู้สอบบัญชี

(๑๑) การกำกับดูแลและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนินภารกิจในความรับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ ตลอดจนสอดคล้องกับระเบียบและหลักเกณฑ์ของบริษัท ฯ และที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกำหนด

(๑๒) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท ฯ หรือกรรมการผู้อำนวยความสะดวกแล้วแต่กรณี

ทั้งนี้ สำนักเลขานุการบริษัท ฯ มีหน่วยงานในสังกัด ดังนี้

(๒.๑) ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร

ฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยความสะดวกสำนักเลขานุการบริษัท ฯ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(๒.๑.๑) วางแผน กำหนดกลยุทธ์และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนวยการ และรับผิดชอบในการบริหารและปฏิบัติการทั้งปวงของฝ่ายกฎหมายและกำกับกิจกรรมองค์กร ทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติการเงิน ให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงิน และระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงานเข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ

(๒.๑.๒) ดำเนินการทั้งปวงอันเกี่ยวกับกฎหมายทุกประเภท เช่น การดำเนินคดี การติดตามหนี้สินของบริษัท ฯ การตรวจร่างและจัดทำสัญญา การสอบสวนความผิดทางวินัย การดำเนินงานนิติกรทั่วไป

(๒.๑.๓) ให้คำปรึกษาเสนอแนะ ทบทวน และกำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านกฎหมายและระเบียบแก่หน่วยงานอื่นๆ

(๒.๑.๔) ติดต่อประสานงานด้านกฎหมายของบริษัท ฯ กับหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานภายนอกทั้งในและต่างประเทศ ในการขอข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาทางด้านกฎหมาย และเพื่อเป็นหลักฐานในการต่อสู้คดีให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่บริษัท ฯ

(๒.๑.๕) กำกับ ดูแลและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนินภารกิจในความรับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ ตลอดจนสอดคล้องกับระเบียบและหลักเกณฑ์ของบริษัท ฯ และที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกำหนด

(๒.๑.๖) กำกับ ดูแลให้บริษัท ฯ มีการดำเนินกิจการอย่างมีจริยธรรม โปร่งใส และถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบ

(๒.๑.๗) ศึกษา วิเคราะห์ วางแผน และพัฒนากลไกในการควบคุม และป้องกันการประพฤติมิชอบต่อบริษัท ฯ รวมทั้งตรวจสอบ และสอบสวนข้อเท็จจริงกรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการประพฤติมิชอบภายในบริษัท ฯ

(๒.๑.๘) กำหนดนโยบายการจัดทำรายงานกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ประจำปี (Annual Compliance Report) และจัดประชุมผู้ถือหุ้น

(๒.๑.๙) วางแผนและบริหารจัดการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance) รวมถึงการจัดให้มีกระบวนการตรวจสอบและให้คำแนะนำต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตามหลักที่กระทรวงการคลังและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกำหนด รวมทั้งหลักการปฏิบัติที่ดีเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

(๒.๑.๑๐) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

(๒.๒) ฝ่ายบริหารทั่วไป

ฝ่ายบริหารทั่วไป มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา รายงานตรงต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สำนักเลขานุการบริษัท ฯ มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผน กำหนดกลยุทธ์และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนาจการ และรับผิดชอบในการบริหารและปฏิบัติการทั้งปวงของฝ่ายบริหารทั่วไป ทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติการเงิน ให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงิน และระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นผู้แทนบริษัทหรือหน่วยงานเข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกบริษัท และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

(๒.๒.๑) การจัดซื้อ/จัดจ้าง การควบคุมและจำหน่ายพัสดุส่วนกลางของบริษัท  
(๒.๒.๒) การจัดหาสินค้าและพัสดุอุปกรณ์การบริการเพื่อจำหน่ายและบริการ  
ผู้โดยสารบนเครื่องบิน อาทิ อุปกรณ์การบริการ ของแจก เครื่องดื่มและอาหารสำเร็จรูป รายการสารบบหนังสือสิ่งพิมพ์

(๒.๒.๓) การบริการอาคารสถานที่ภายในสำนักงานของบริษัท ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค ซึ่งรวมถึง งานออกแบบ งานวางแผนการก่อสร้าง งานซ่อมบำรุงรักษาและบริการอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปการ งานสื่อสารและโทรศัพท์ และงานรักษาความปลอดภัย (Security) ที่สำนักงานใหญ่ ศูนย์ปฏิบัติการ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และสำนักงานสาขาต่าง ๆ

(๒.๒.๔) งานจัดการเกี่ยวกับการเช่าพื้นที่จากหน่วยราชการและรัฐวิสาหกิจ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดอนเมืองและต่างจังหวัด

(๒.๒.๕) งานบริการสำนักงาน อาทิ งานรับส่งไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุภัณฑ์ งานพิมพ์ งานทะเบียนงานติดต่อราชการ และงานรถรับ - ส่งพนักงาน

(๒.๒.๖) งานบริหารคลังพัสดุกลาง ประเภทครุภัณฑ์ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์ซ่อมบำรุงเครื่องแบบพนักงานภาคพื้น และครุภัณฑ์รถการจำหน่ายหรือทำลาย

(๒.๒.๗) งานบริหารจัดการด้านคุณภาพและสิ่งแวดล้อมภายในอาคารสถานที่ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

(๒.๒.๘) การกำกับดูแลและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนินการกิจกรรมในความรับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ตลอดจนสอดคล้องกับระเบียบและหลักเกณฑ์ของบริษัทและที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกำหนด

(๒.๒.๙) ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

### ข้อ ๓ สายปฏิบัติการ

สายปฏิบัติการมีรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชาและรายงานตรงต่อกรรมการ ผู้อำนวยการใหญ่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(๑) วางแผน กำหนดกลยุทธ์และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนวยการ และรับผิดชอบในการบริหารและปฏิบัติการทั้งปวงของสายปฏิบัติการ ทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติการเงินให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงิน และระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงาน เข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ

(๒) การปฏิบัติการบินภายในประเทศและการบินระหว่างประเทศให้มีความปลอดภัยและเป็นไปตามมาตรฐานสากล

(๓) การให้บริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน



(๔) การสนับสนุนการปฏิบัติการบิน การจัดทำแผน การปรับเปลี่ยนเครื่องบิน การกำหนดมาตรฐานการบินและความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน

(๕) การสรรหา คัดเลือก และฝึกอบรมนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ให้มีจำนวนเพียงพอและได้มาตรฐานตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และให้สอดคล้องกับแผนงานของบริษัท ฯ

(๖) การตรวจสอบ ประเมินผล และควบคุมคุณภาพการปฏิบัติหน้าที่การบิน ของนักบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดอย่างมีคุณภาพและสม่ำเสมอ

(๗) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสายปฏิบัติการอย่างต่อเนื่องและให้สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์และแผนวิสาหกิจของบริษัท ฯ

(๘) การกำกับ ดูแลและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนิน การกิจในความรับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ ตลอดจน สอดคล้องกับระเบียบและหลักเกณฑ์ของบริษัท ฯ และที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกำหนด

(๙) ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชาตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ สายปฏิบัติการ มีหน่วยงานในสังกัด ดังนี้

(๓.๑) ฝ่ายปฏิบัติการบิน

ฝ่ายปฏิบัติการบิน มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อ รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายปฏิบัติการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(๓.๑.๑) วางแผน กำหนดกลยุทธ์และนโยบาย ด้านปฏิบัติการบิน ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ

(๓.๑.๒) รับผิดชอบในการบริหาร และปฏิบัติการทั้งปวงของสายปฏิบัติการ ให้เป็นไปตามกฎการบินสากลด้านมาตรฐานความปลอดภัยด้านการบินที่กำหนด รวมทั้งกฎระเบียบ และประกาศของประเทศและองค์กรการบินสากลที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

(๓.๑.๓) ควบคุม กำกับ ดูแล อำนวยการ และติดตาม การดำเนินการ ด้านปฏิบัติการบินให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ

(๓.๑.๔) พัฒนาและบริหารการปฏิบัติการบินของนักบินและบุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามมาตรฐานการบินที่กำหนด รวมทั้งให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประโยชน์สูงสุด

(๓.๑.๕) พัฒนา การวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุม ภายในให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้อง

(๓.๑.๖) วางแผน ควบคุม กำกับ ดูแล อำนวยการ และติดตาม การดำเนินการด้านการเงิน การอนุมัติการเงินให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ ทางการเงิน และระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้อง

(๓.๑.๗) เป็นผู้แทน บริษัท ฯ หรือหน่วยงาน เข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ รวมทั้งการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ทั้งภายใน ภายนอกบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

(๓.๑.๘) เป็นผู้แทนของบริษัท ฯ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการของนักบิน

(๓.๑.๙) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดเตรียมให้มีปัจจัยต่าง ๆ ด้านการบิน เช่น บุคลากร เอกสาร เครื่องช่วยต่าง ๆ ให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติการบินอย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานสูง

(๓.๑.๑๐) กำกับ ดูแล และประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในบังคับบัญชาเพื่อให้การดำเนินการตามภารกิจในความรับผิดชอบ สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของบริษัท ฯ ตลอดจนสอดคล้องกับระเบียบ หลักเกณฑ์ ของบริษัท ฯ และที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกำหนด

(๓.๑.๑๑) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

(๓.๒) ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรการบิน

ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรการบิน มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อรองกรรมการ ผู้อำนวยการใหญ่สายปฏิบัติการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(๓.๒.๑) วางแผน กำหนดกลยุทธ์และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนาจการ และรับผิดชอบในการบริหารและปฏิบัติการทั้งปวงของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรการบินทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติการเงินให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงินและระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงาน เข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ

(๓.๒.๒) วางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรการบิน (Flight Crews) เพื่อให้การวางแผนกำลังคน โดยเฉพาะนักบินและลูกเรือสอดคล้องกับแผนระยะยาวของบริษัท ฯ

(๓.๒.๓) ดำเนินการสรรหาและฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรการบิน (Flight Crews) ให้มีขีดความสามารถตามมาตรฐานสากลอย่างมีประสิทธิภาพ

(๓.๒.๔) ดูแล และจัดเตรียมทรัพยากรต่าง ๆ เช่น งบประมาณ บุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เพียงพอและเหมาะสมต่อเป้าหมายของบริษัท ฯ

(๓.๒.๕) พัฒนาการฝึกบุคลากร และอุปกรณ์การฝึก เช่น เครื่องฝึกบินจำลอง (Flight Simulator) เครื่องฝึกการปฏิบัติการในภาวะฉุกเฉิน (Cabin Emergency Evacuation Trainer) เป็นต้น เพื่อให้ทันกับสมัยปัจจุบันและให้ได้ประโยชน์สูงสุด

(๓.๒.๖) กำกับดูแลและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนินการกิจในความรับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ ตลอดจนสอดคล้องกับระเบียบและหลักเกณฑ์ของบริษัท ฯ และที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกำหนด

(๓.๒.๗) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

(๓.๓) ฝ่ายปฏิบัติการสนับสนุนการบิน

ฝ่ายปฏิบัติการสนับสนุนการบิน มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อรองกรรมการ ผู้อำนวยการใหญ่สายปฏิบัติการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

(๓.๓.๑) วางแผน กำหนดกลยุทธ์และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนวยการ และรับผิดชอบในการบริหารและปฏิบัติการทั้งปวงของฝ่ายปฏิบัติการสนับสนุนการบิน ทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติการเงิน ให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงิน และระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงานเข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ

(๓.๓.๒) กำหนดนโยบายและควบคุม วางแผนการปฏิบัติการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

(๓.๓.๓) กำหนดนโยบายและควบคุม กำกับ ดูแลด้านความปลอดภัยในการบินให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดตามมาตรฐานสากล

(๓.๓.๔) กำหนดนโยบายและควบคุมการบริหารงานลูกเรือ การจัดหาที่พัก ให้ลูกเรือเป็นไปอย่างถูกต้องได้มาตรฐาน สะดวก ประหยัดและปลอดภัย

(๓.๓.๕) วางแผนงานระบบคุณภาพของฝ่ายปฏิบัติการสนับสนุนการบิน ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของบริษัท ฯ

(๓.๓.๖) กำหนดนโยบายและติดตามการศึกษาพัฒนาในด้านความปลอดภัยในการบิน

(๓.๓.๗) กำหนดนโยบายควบคุมการบริหารงานเพื่อให้มีลูกเรือปฏิบัติงานในทุกเที่ยวบิน รวมถึงการจัดตารางการบินของลูกเรือ (Schedule Cockpit Crew and Cabin Crew)

(๓.๓.๘) ประสานงานกับองค์กรและส่วนราชการต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติการบินทั้งในประเทศและต่างประเทศ

(๓.๓.๙) กำหนดนโยบาย กำกับดูแลมาตรฐานและกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านเทคนิคการบิน การผลิตเอกสารการบินสำหรับลูกเรือให้อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ทั้งในแง่ของ Safety และ Economy รวมทั้งกำกับดูแลให้เครื่องบินมีระบบและอุปกรณ์ครบตามกฎข้อบังคับการบินในแต่ละเส้นทางบิน

(๓.๓.๑๐) กำกับดูแลและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนิน การกิจในความรับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ ตลอดจนสอดคล้องกับระเบียบและหลักเกณฑ์ของบริษัท ฯ และที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกำหนด

(๓.๓.๑๑) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

(๓.๔) ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน

ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายปฏิบัติการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

(๓.๔.๑) วางแผน กำหนด กลยุทธ์และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนวยความสะดวกในการรับผิดชอบในการบริหารและปฏิบัติการทั้งปวงของฝ่ายบริการบนเครื่องบิน ทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติการเงินให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงิน และระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงานเข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ

(๓.๔.๒) วางแผน กำหนดนโยบายและบริหารงานที่เกี่ยวกับการบริการผู้โดยสารบนเครื่องบินในทุกเส้นทางบินของบริษัท ฯ ทั้งเส้นทางภายในประเทศและต่างประเทศ ตลอดจนเที่ยวบินพิเศษ และเที่ยวบินเช่าเหมาลำ

(๓.๔.๓) วางแผน กำหนดนโยบาย และอำนวยความสะดวกบริหารงานอัตรากำลังพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Cabin Crew) ให้สอดคล้องกับแผนระยะยาวของบริษัท ฯ

(๓.๔.๔) ดำเนินการร่วมวางแผนกับหน่วยเกี่ยวข้องในการสรรหาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใหม่ (Cabin Crew Recruitment) จัดสรรและควบคุมอัตรากำลัง (Cabin Crew Utilization and Manpower Planning) ให้มีเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่บิน

(๓.๔.๕) กำหนดนโยบาย กำกับ ดูแล สั่งการ บริหารงานการพัฒนา รูปแบบ และระบบงานบริการบนเครื่องบินเพื่อสร้างมาตรฐาน และพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังที่แท้จริง และความพึงพอใจสูงสุดของผู้โดยสารแต่ละเส้นทางบิน

(๓.๔.๖) กำกับ ดูแล จัดการตรวจสอบ ประเมินผลและควบคุมคุณภาพ การปฏิบัติหน้าที่การบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดอย่างมีคุณภาพ และคงที่สม่ำเสมอ

(๓.๔.๗) กำกับ ดูแล และอำนวยความสะดวกบริหารงานด้านมาตรฐานความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานบนอากาศยานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินให้เป็นไปตามนโยบายบริษัท ฯ ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๓.๔.๘) กำกับ ดูแล และบริหารงานด้านมาตรฐานของฝ่าย ฯ ให้เป็นไปตามกฎหมาย มาตรฐานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

(๓.๔.๙) กำหนดนโยบาย กำกับ ดูแล และประสานหน่วยเกี่ยวข้องในการบริหารงานการจัดฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรการบริการบนเครื่องบินให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และแผนวิสาหกิจของบริษัท ฯ

(๓.๔.๑๐) ดำเนินการร่วมกับหน่วยเกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกด้านผลประโยชน์ตอบแทนให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน รวมทั้งการพิจารณาให้คุณให้โทษ การจัดทำแนวทางการก้าวหน้าทางวิชาชีพ (Career Path Management) เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่

(๓.๔.๑๑) ดำเนินการร่วมกับหน่วยเกี่ยวข้องอำนวยความสะดวกการบริหารงานอุปโภคบริโภคและอุปกรณ์บริการบนเครื่องบินให้มีการเตรียมการ พร้อมสนับสนุนงานบริการบนเครื่องบินอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอส่งผลให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

(๓.๔.๑๒) กำกับดูแลการปฏิบัติงานและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในบังคับบัญชาเพื่อให้การดำเนินภารกิจในความรับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ ตลอดจนสอดคล้องกับระเบียบและหลักเกณฑ์ของบริษัท ฯ และที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกำหนด

(๓.๔.๑๓) ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

#### ข้อ ๔ ฝ่ายช่าง

ฝ่ายช่างมีรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายช่างเป็นผู้บังคับบัญชาและรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(๑) วางแผน กำหนดกลยุทธ์ และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนาจการและรับผิดชอบในการบริหาร และปฏิบัติการทั้งปวงของฝ่ายช่าง ทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติการเงินให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงิน และระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงาน เข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายใน และภายนอกบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของบริษัท ฯ

(๒) การซ่อมบำรุงอากาศยาน และอุปกรณ์อากาศยานของบริษัท ฯ และสายการบินลูกค้าให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดภายใต้การเพิ่มขึ้นของคุณค่า ประสิทธิภาพความน่าเชื่อถือ และการปรับปรุงงานการซ่อมบำรุงอากาศยานให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา

(๓) สร้างรายได้สูงสุดภายใต้การรับจ้างงาน การซ่อมบำรุงอากาศยาน และอุปกรณ์อากาศยานจากลูกค้าสายการบินต่าง ๆ

(๔) การกำกับดูแล และประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนินภารกิจในความรับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของบริษัท ฯ ตลอดจนสอดคล้องกับระเบียบ และหลักเกณฑ์ของบริษัท ฯ และที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกำหนด

(๕) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท ฯ หรือกรรมการผู้อำนวยการใหญ่แล้วแต่กรณี

ทั้งนี้ ฝ่ายช่าง มีหน่วยงานในสังกัด ดังนี้

(๔.๑) ฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน

ฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชาและรายงานตรงต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(๔.๑.๑) วางแผน กำหนดกลยุทธ์ และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล หน่วยงาน และรับผิดชอบในการบริหารและการปฏิบัติการทั้งปวงของฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน ทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบงานการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติการเงิน ให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจทางการเงิน และระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้องการเป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงานเข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายใน และภายนอกบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของบริษัท ฯ

(๔.๑.๒) วางแผน กำหนดกลยุทธ์และนโยบาย ควบคุมกำกับ ดูแล ศูนย์ควบคุมการซ่อมบำรุงอากาศยาน

(๔.๑.๓) ทำการซ่อมบำรุงอากาศยาน และอุปกรณ์อากาศยานของบริษัท ฯ และสายการบินลูกค้าให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุด ภายใต้การสร้างความมั่นใจในคุณภาพแก่บริษัท ฯ และลูกค้าให้เพิ่มสูงขึ้น

(๔.๑.๔) สร้างรายได้สูงสุดจากการซ่อมบำรุงอากาศยาน ภายใต้การจ้างงานจากลูกค้าสายการบินต่างๆ

(๔.๑.๕) กำกับ ดูแล และประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนินภารกิจในความรับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของบริษัท ฯ ตลอดจนสอดคล้องกับระเบียบ และหลักเกณฑ์ของบริษัท ฯ และที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกำหนด

(๔.๑.๖) ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

(๔.๒) ฝ่ายซ่อมใหญ่

ฝ่ายซ่อมใหญ่ มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายช่างมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

(๔.๒.๑) วางแผน กำหนดกลยุทธ์ และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนวยการ และรับผิดชอบในการบริหารและปฏิบัติการทั้งปวงของฝ่ายซ่อมใหญ่ ทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติการเงินให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงินและระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงาน เข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายใน และภายนอกบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของบริษัท ฯ

(๔.๒.๒) ทำการซ่อมบำรุงใหญ่อากาศยาน และอุปกรณ์อากาศยานของบริษัท ฯ และสายการบิน ลูกค้าให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุด ภายใต้การสร้างความมั่นใจในคุณภาพแก่บริษัท ฯ และลูกค้าให้เพิ่มสูงขึ้น

(๔.๒.๓) สร้างรายได้สูงสุดจากการซ่อมบำรุงใหญ่อากาศยาน และอุปกรณ์อากาศยานภายใต้การจ้างงาน จากลูกค้าสายการบินต่าง ๆ

(๔.๒.๔) การกำกับดูแล และประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ในบังคับบัญชาเพื่อให้การดำเนินงาน ภารกิจในความรับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของบริษัท ฯ ตลอดจนสอดคล้องกับระเบียบ และหลักเกณฑ์ของบริษัท ฯ และที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกำหนด

(๔.๒.๕) ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจน ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

(๔.๓) ฝ่ายสนับสนุนงานซ่อมบำรุงอากาศยาน

ฝ่ายสนับสนุนงานซ่อมบำรุงอากาศยาน มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายช่าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(๔.๓.๑) วางแผน กำกับ ดูแล แผนกลยุทธ์ และนโยบาย ควบคุม อำนวยการ และรับผิดชอบในการบริหาร และปฏิบัติการทั้งปวงของฝ่ายช่าง ทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติการเงินให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงิน และระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้องการเป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงาน เข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของบริษัท ฯ

(๔.๓.๒) กำกับ ดูแลการจัดทำแผนงานการดำเนินการของฝ่ายช่าง

(๔.๓.๓) กำกับ ดูแลให้อากาศยานของบริษัท ฯ มีข้อกำหนดทางเทคนิค (Specification) อย่างถูกต้องเป็นไปตาม Requirement ของ Authorities ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(๔.๓.๔) กำกับ ดูแลให้มีระบบการซ่อมบำรุงอากาศยานทุกประเภททุกอย่าง มีประสิทธิภาพสูงสุด

- (๔.๓.๕) กำกับ ดูแลให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศในงานช่าง
- (๔.๓.๖) บริหารงานการตลาดทางช่างและงานคลังพัสดุการบิน
- (๔.๓.๗) ดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรการซ่อมบำรุงอากาศยาน
- (๔.๓.๘) ประสานกับหน่วยงาน องค์กร สมาคม ฯลฯ ที่เกี่ยวข้อง
- (๔.๓.๙) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจน

ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

#### ข้อ ๕ สายการพาณิชย์

สายการพาณิชย์ มีรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อกรรมการ ผู้อำนวยการใหญ่ มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผน กำหนดกลยุทธ์ และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนาจการ และรับผิดชอบในการบริหารและปฏิบัติการทั้งปวงของสายการพาณิชย์ ทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติการเงิน ให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงิน และระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงานเข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายใน และภายนอกบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

(๑) กำหนดนโยบาย การวางแผนการตลาดและบริหารรายได้ การพัฒนาระบบ จัดจำหน่าย การวางแผน กลยุทธ์การตลาดทั้งระยะสั้นและระยะยาว ให้สอดคล้องกับนโยบายหลัก และแผนวิสาหกิจ (Corporate Planning) และแผนกลยุทธ์ (Corporate Strategy) เพื่อส่วนแบ่งตลาด และให้เกิดรายได้สูงสุด

(๒) วางแผน กำหนดนโยบาย กลยุทธ์การขาย ราคาขาย และช่องทางการขายต่าง ๆ อันรวมถึงการขายผ่านอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริษัท ฯ มีความสามารถในการแข่งขัน และก่อให้เกิดรายได้สูงสุด

(๓) กำหนดนโยบาย กำกับดูแล การทำความร่วมมือทางการพาณิชย์กับพันธมิตรต่าง ๆ ได้แก่ สายการบินกลุ่มพันธมิตร (Star Alliance) สายการบินคู่สัญญาและคู่สัญญาอื่น ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพ และเครือข่ายการบินให้ครอบคลุมเส้นทางบิน ให้ตอบสนองความต้องการด้านการเดินทางของลูกค้า และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่บริษัท ฯ

(๔) กำหนดนโยบาย พัฒนาธุรกิจ และบริการที่เกี่ยวข้องกับสายการพาณิชย์ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและสร้างรายได้ให้กับบริษัท ฯ

(๕) ควบคุม กำกับดูแลการบริหารทรัพยากรการพาณิชย์ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในของสายการพาณิชย์ รวมถึงการควบคุมการบริหารสำนักงานขายในประเทศ และต่างประเทศให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ กฎหมายท้องถิ่น และงบประมาณที่กำหนด

(๖) ควบคุม กำกับ ดูแล การบริจาค การให้บัตร์โดยสาร การให้น้ำหนักสัมภาระ และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ทางการค้าหรือเชิงพาณิชย์ ให้เป็นไปตามหลักการบริหารจัดการบริษัทที่ดี และรักษาผลประโยชน์ของบริษัท ฯ



(๗) กำหนดนโยบาย กำกับ ดูแลและบริหารงานด้านตราผลิตภัณฑ์ การสื่อสารพาณิชย์ (Commercial Communications) และแนวทางการพัฒนาภาพลักษณ์ (Brand Image) ตลอดจนกลยุทธ์ การโฆษณาและส่งเสริมการตลาดการขาย

(๘) กำกับ ดูแลและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา เพื่อให้ การดำเนินการกิจการในความรับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ ตลอดจนสอดคล้องกับระเบียบ และหลักเกณฑ์ของบริษัท ฯ และผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกำหนด

(๙) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ สายการพาณิชย์ มีหน่วยงานในสังกัด ดังนี้

(๕.๑) ฝ่ายวางแผนการตลาดและบริหารรายได้

ฝ่ายวางแผนการตลาดและบริหารรายได้ มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายการพาณิชย์ มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผน กำหนดนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนาจการ และรับผิดชอบในการบริหารและปฏิบัติการทั้งปวง ของฝ่ายวางแผนการตลาดและบริหารรายได้ ทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติการเงิน ให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงิน และระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงานเข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงาน ในหน้าที่ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ อำนาจหน้าที่ดังกล่าว ให้รวมถึง

(๕.๑.๑) วิเคราะห์และวางแผนการตลาดและบริหารรายได้ เส้นทางบิน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

(๕.๑.๒) ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการกำหนดกลยุทธ์ราคาและการ บริหารรายได้เพื่อให้เกิดรายได้สูงสุด และสอดคล้องกับนโยบายหลักและแผนวิสาหกิจ (Corporate Plan) ของบริษัท ฯ

(๕.๑.๓) กำหนดแผนกลยุทธ์การตลาดทั้งระยะสั้นและระยะยาว

(๕.๑.๔) บริหารงานวางแผนการตลาดและบริหารรายได้

(๕.๑.๕) บริหารงานวางแผนพัฒนาระบบการจัดจำหน่ายและพาณิชย์บริการ

(๕.๑.๖) วางนโยบายบริหารงานวางแผนการจัสสรรที่นิ่งและบริหารรายได้

(๕.๑.๗) บริหารงานวางแผนพิกัดอัตราค่าโดยสารและข้อตกลง

(๕.๑.๘) วิเคราะห์สภาวะตลาดและการแข่งขันเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการแข่งขัน

(๕.๑.๙) วิเคราะห์ ประเมินผลผลิตเพื่อกำหนดเป้าหมายและงบประมาณ

รายได้ประจำปี

(๕.๑.๑๐) ศึกษาติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของเส้นทางบินใหม่ และเส้นทางปัจจุบัน

(๕.๑.๑๑) วางแผนพัฒนาเทคโนโลยีการตลาดและการขาย

(๕.๑.๑๒) บริหารจัดการการอนุมัติบริการพิเศษและจุดช่วยเหลือ (Help Desk)

(๕.๑.๑๓) วางแผนและกำหนดกลยุทธ์เพื่อรองรับวิกฤตการณ์ต่าง ๆ (Contingency Plan)

(๕.๑.๑๔) ประสานงานด้านสัญญาและข้อตกลงกับบริษัทผู้ให้บริการ ระบบสำรองที่นั่ง และสายการบินต่าง ๆ

(๕.๑.๑๕) จัดเก็บ รวบรวม ติดตาม ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูล ด้านสถิติของการใช้ข้อมูล ระบบการจัดจำหน่ายแบบเบ็ดเสร็จ (Global Distribution System - GDS) และระบบสำรองที่นั่ง (Computerized Reservation System - CRS)

(๕.๑.๑๖) กำกับ ดูแลหน่วยงานที่รับผิดชอบภายในฝ่าย ฯ และประสานงาน กับฝ่ายอื่นในการปรับปรุงข้อมูลด้านการตลาด

(๕.๑.๑๗) บริหารและบูรณาการข้อมูลทางการตลาด

(๕.๑.๑๘) กำกับ ดูแล และประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนิน การกิจในความรับผิดชอบ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ ตลอดจน สอดคล้องกับระเบียบและหลักเกณฑ์ของบริษัท ฯ และที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกำหนด

(๕.๑.๑๙) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจน ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

## (๕.๒) ฝ่ายขาย

ฝ่ายขาย มีผู้อำนวยการใหญ่ เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อรองกรรมการ ผู้อำนวยการใหญ่สายการพาณิชย์ มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดกลยุทธ์และนโยบาย ความรับผิดชอบ การบริหารและปฏิบัติการของหน่วยงานในความรับผิดชอบของฝ่ายขาย โดยปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ภายในและภายนอกบริษัท ฯ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

(๕.๒.๑) วางแผน ควบคุม และกำหนดนโยบายการขาย รวมทั้งควบคุม การให้สินเชื่อของสำนักงาน กำกับดูแลเกี่ยวกับข้อตกลงทางการขาย

(๕.๒.๒) ควบคุม ดูแลการกำหนดอัตราค่าโดยสารให้เหมาะสมกับสภาวะ การแข่งขันในตลาดให้เกิดรายได้สูงสุด

(๕.๒.๓) วางแผนและบริหารความสัมพันธ์กับองค์กร หน่วยงานรัฐ และสมาคมที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและธุรกิจการเดินทาง

(๕.๒.๔) บริหารงานให้รายได้ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ของบริษัท ฯ

(๕.๒.๕) พัฒนาและดำเนินการด้านการขายให้มีประสิทธิภาพ และให้ทันต่อ  
การพัฒนาในอุตสาหกรรมการบิน

(๕.๒.๖) ติดตามและศึกษาสภาวะการตลาดเพื่อวางแผนและกำหนดระเบียบ  
วิธีการต่าง ๆ เกี่ยวกับการขาย

(๕.๒.๗) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจน  
ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

(๕.๓) ฝ่ายพันธมิตรและพัฒนาธุรกิจการพาณิชย์

ฝ่ายพันธมิตรและพัฒนาธุรกิจการพาณิชย์ มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา  
และรายงานตรงต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายการพาณิชย์ มีอำนาจหน้าที่ กำหนดนโยบาย  
ควบคุม กำกับ อำนาจการในการบริหารและปฏิบัติการทั้งปวงของฝ่ายพันธมิตรและพัฒนาธุรกิจการพาณิชย์  
ทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติการเงิน  
ให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงิน และระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้องเป็น  
ผู้แทนบริษัท ฯ เข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายใน  
และภายนอกบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์  
วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

(๕.๓.๑) กำหนดนโยบาย กำกับดูแลการสร้างความร่วมมือและความตกลง  
ด้านเที่ยวบินร่วม (Code Share Agreement) ข้อตกลงปันส่วนรายได้พิเศษ (Special Prorate Agreement)  
ข้อตกลงการส่งต่อผู้โดยสาร (Interline Traffic Passenger Agreement) ระหว่างบริษัท ฯ กับสายการบิน  
คู่สัญญาในกลุ่มพันธมิตร Star Alliance และสายการบินคู่สัญญาอื่น ๆ เพื่อตอบสนองนโยบายของบริษัท ฯ  
และให้เกิดประโยชน์ในเชิงพาณิชย์

(๕.๓.๒) ควบคุม ดูแลการประสานงานของบริษัท ฯ กับสมาคมการขนส่ง  
ทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association-IATA) และสมาคมสายการบิน  
ภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก (Association of Asia Pacific Airlines-AAPA) ในส่วนของความร่วมมือ  
ระหว่างสมาชิกด้านการบินพาณิชย์ ความปลอดภัย มาตรฐานการบริการขนส่งทางอากาศ  
และกฎระเบียบทางการบินกำกับดูแลและกำหนดนโยบายการบริหารงานด้านการทำสัญญาข้อตกลงการบริการ  
ขนส่งทางอากาศ (Air Services Agreement) เพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิการบิน (Traffic Right) ตามนโยบาย  
และแผนการบินที่บริษัท ฯ ตั้งเป้าหมายไว้ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

(๕.๓.๓) กำหนดนโยบาย ควบคุมการบริหารรายการสะสมไมล์ Royal Orchid  
Plus-ROP ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์การตลาด และแผนยุทธศาสตร์ของบริษัท ฯ รวมทั้งส่งเสริมให้ความร่วมมือ  
ในกิจกรรมสนับสนุนการตลาดต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ของการบริการเป็นผู้แทนบริษัท ฯ เข้าร่วม  
ประชุมระดับบริหาร Alliance Management Board (AMB) ในฐานะ AMB Member กำหนดนโยบาย  
และกลยุทธ์ด้านพันธมิตรการบินของบริษัท ฯ ตลอดจนให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือ  
กับกลุ่มพันธมิตรในโครงการต่าง ๆ การขยายเครือข่ายเส้นทางบินและเที่ยวบินร่วม รวมทั้งความร่วมมือ  
ด้านการพัฒนาตลาด การบริการและประโยชน์ทางธุรกิจอื่น ๆ

(๕.๓.๔) แสวงหาโอกาสเพื่อสร้างรายได้ หรือประโยชน์เชิงธุรกิจจากพันธมิตรธุรกิจด้านอื่น ๆ (“Non-Airlines Alliance”) รวมทั้งรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ความเป็นไปได้ และร่วมเจรจาหารือกับหน่วยงานเกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนและสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสายการบินพาณิชย์

(๕.๓.๕) กำหนดนโยบาย และควบคุมดูแลงานด้านการบริหารและการพัฒนาโปรแกรมการท่องเที่ยวของบริษัท ฯ (Royal Orchid Holidays ROH) ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่บริษัท ฯ อีกทางหนึ่งกำกับดูแลการจัดเที่ยวบินขนส่งผู้แสวงบุญฮัจย์ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนควบคุม ดูแลและติดตามการดำเนินงานของคณะกรรมการกิจการฮัจย์ และคณะกรรมการทำงานจัดเที่ยวบินฮัจย์ของบริษัท ฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

(๕.๓.๖) กำกับ ดูแลและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนินการกิจการในความรับผิดชอบ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ สอดคล้องกับระเบียบและหลักเกณฑ์ของบริษัท ฯ และกฎหมายข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

(๕.๓.๗) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

#### ข้อ ๖ สายผลิตภัณฑ์และบริการลูกค้า

สายผลิตภัณฑ์และบริการลูกค้า มีรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผน กำหนดกลยุทธ์ และนโยบาย ควบคุมกำกับดูแล อำนาจการและรับผิดชอบในการบริหาร และปฏิบัติการทั้งปวงของสายผลิตภัณฑ์และบริการลูกค้า ทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การสำรวจคุณภาพการบริการของทุกจุดบริการ การอนุมัติการเงินให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงินและระเบียบที่เกี่ยวข้อง การเป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงานเข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ อำนาจหน้าที่ ดังกล่าวให้รวมถึง

(๑) วางแผน กำหนดกลยุทธ์และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนาจการ และรับผิดชอบในการกำหนดรูปแบบผลิตภัณฑ์และการบริการ และการส่งมอบให้ลูกค้าในแต่ละจุดที่ลูกค้าสัมผัส (Customer Touch Point) รวมถึงกำหนดนโยบาย วางแผนการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการหลัก ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี และมีความสม่ำเสมอ (Consistency) ในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและเป็นไปตามแผนกลยุทธ์และนโยบายของบริษัท ฯ

(๒) กำหนดภาพลักษณ์และรูปแบบสัญลักษณ์ขององค์กร (Image and Branding)

(๓) กำหนดมาตรฐานสำนักงานทั้งรูปแบบและ Color Scheme เพื่อให้มีความเป็นเอกภาพและมีเอกลักษณ์

(๔) วางแผนการจัดผลิตภัณฑ์และการบริการให้สอดคล้องกับเครื่องบินและเส้นทางบิน

(๕) พัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มและแต่ละเส้นทางบิน กำหนดกลยุทธ์ การสร้างสรรค์นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และการบริการแห่งอนาคต ทั้งใช้กรอบเวลา เพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน และเป็นช่องทางในการเพิ่มรายได้ให้แก่บริษัท ฯ

(๖) กำกับดูแลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้าให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดอย่างมีคุณภาพและสม่ำเสมอ

(๗) กำหนดข้อตกลงเพื่อการจัดจ้างงานบริการโดยมีระดับคุณภาพงานบริการ (Service Level Agreement : SLA) ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับราคา

(๘) กำกับการจัดซื้อผลิตภัณฑ์และบริการจากทั้งหน่วยธุรกิจและผู้ขายบริการทั่วโลก ให้กับ Core Business

(๙) กำกับ ดูแล การปฏิบัติงานของผู้ให้บริการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามระดับคุณภาพงานบริการ (Service Level Agreement : SLA) ที่ตกลงร่วมกัน

(๑๐) ประเมินผลความพึงพอใจผลิตภัณฑ์และการบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

(๑๑) สร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้าอย่างเหมาะสมเพื่อสร้างความพึงพอใจ เสริมสร้างความภักดีและรักษาลูกค้า

(๑๒) กำหนดนโยบาย กำกับดูแล ด้านบริหารพัฒนาระบบและอุปกรณ์สื่อสารเพื่อความบันเทิงของผู้โดยสารบนเครื่องบิน (In-flight Entertainment System) และพัฒนาการสื่อสารบนเครื่องบิน (In flight Connectivity) รวมทั้งสื่อสารอื่น ๆ และโฆษณาในระบบสาระบันเทิงบนเครื่องบิน เพื่อให้ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า และให้สามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรม

(๑๓) กำหนดนโยบายพัฒนา วางแผน เครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบินให้เหมาะสมกับรูปแบบการบริการอย่างสอดคล้องกับเครื่องบินและเส้นทางบิน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าตามมาตรฐานที่กำหนดอย่างมีคุณภาพ

(๑๔) ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ สายผลิตภัณฑ์และบริการลูกค้า มีหน่วยงานในสังกัด ดังนี้

(๖.๑) ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ

ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ มีผู้อำนวยการใหญ่ เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ สายผลิตภัณฑ์และบริการลูกค้า มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผน กำหนดนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล ผู้อำนวยการ รับผิดชอบในการบริหารและปฏิบัติการ

ทั้งปวงของฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการ ทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติการเงิน ให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงิน และระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงาน เข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

(๖.๑.๑) วางแผน กำหนดนโยบายด้านแนวทางการวิเคราะห์ วิจัย ตรวจสอบ และประเมินผลความพึงพอใจลูกค้า เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาระบบบริการลูกค้าในทุกจุดบริการหลัก เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้ทัดเทียมสายการบินคู่แข่งหรือเหนือกว่าคงไว้ซึ่งตราสินค้า (Brand Product) ของบริษัท ฯ

(๖.๑.๒) วางแผน กำหนด นโยบาย กำกับดูแล ด้านการบริหารและพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการบนเครื่องบิน ตามนโยบายและวิสัยทัศน์ของบริษัท ฯ เพื่อสนับสนุนงานขาย ภาพลักษณ์ตราสินค้า (Brand Positioning) โดยเน้นความพึงพอใจของลูกค้า และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน เป็นสำคัญ

(๖.๑.๓) วางแผน กำหนด นโยบาย กำกับดูแล ด้านการบริหาร พัฒนาระบบและอุปกรณ์สื่อสารเพื่อความบันเทิงของผู้โดยสารบนเครื่องบิน (In-flight Entertainment System) รวมทั้งสื่อสาระอื่น ๆ และโฆษณาในระบบสาระบันเทิงบนเครื่องบิน

(๖.๑.๔) ควบคุม และวางแผนการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และบริการหลัก อาทิ แก้วน้ำ และระบบสาระบันเทิง เป็นต้น ซึ่งมีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการของลูกค้าให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี และมีความสม่ำเสมอ (Consistency) ในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และเป็นไปตามแผนกลยุทธ์ และนโยบายของบริษัท ฯ

(๖.๑.๕) ริเริ่ม และผลักดันให้เกิดการสร้างสรรคนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และบริการแห่งอนาคตทั้งใช้กรอบเวลา เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และเป็นช่องทางในการเพิ่มรายได้ให้แก่บริษัท ฯ

(๖.๑.๖) วางแผน พัฒนา การให้บริการสื่อสาระบันเทิงบนเครื่องบิน ได้แก่ ภาพยนตร์ เพลง รวมถึงการพัฒนาการสื่อสารบนเครื่องบิน (In-flight Connectivity) เพื่อให้ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า และให้สามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรม

(๖.๑.๗) วางแผน กำหนดนโยบายสื่อสาระบันเทิง ตามนโยบายของบริษัท ฯ รวมถึงส่งเสริมภาพพจน์ เอกลักษณ์ของบริษัท ฯ

(๖.๑.๘) ควบคุม ตรวจสอบ และดูแลการจัดการรายได้ให้แก่บริษัท ฯ จากการขายโฆษณาบนสื่อสาระบันเทิงบนเครื่องบิน เพื่อช่วยสนับสนุนการเพิ่มรายได้ และให้เป็นไปตามนโยบายและภาพลักษณ์ของบริษัท ฯ

(๖.๑.๙) กำหนดนโยบาย บริหาร วางแผน การจัดเตรียม/จัดหาอุปกรณ์ บริการบนเครื่องบินอย่างเหมาะสมกับรูปแบบการให้บริการสำหรับเครื่องบินทุกรุ่นของบริษัท ฯ

(๖.๑.๑๐) กำหนดนโยบาย การบริหารจัดการควบคุมดูแลการใช้อุปกรณ์ บริการบนเครื่องบิน ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม ตามข้อกำหนดมาตรฐานของบริษัท ฯ

(๖.๑.๑๑) กำหนดนโยบาย การจัดหาสิ่งพิมพ์ สำหรับบริการบนเครื่องบิน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ

(๖.๑.๑๒) วางแผน กำหนดนโยบาย พัฒนา และบริหารงานอุปโภคบริโภค บนเครื่องบิน ที่สถานีภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ภายใต้งบประมาณที่เหมาะสม

(๖.๑.๑๓) กำหนดนโยบาย การจัดรูปแบบ Menu Card และ Wine List

(๖.๑.๑๔) กำหนดนโยบาย การคัดเลือก ควบคุม และตรวจสอบครักการบิน สถานีภายในประเทศ และต่างประเทศ

(๖.๑.๑๕) ร่วมหรือ ให้ความเห็นและข้อมูล รวมทั้งการฝึกอบรม ในส่วนของ ขอบเขตงานที่เกี่ยวข้องในกิจกรรม และโครงการของหน่วยต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก

(๖.๑.๑๖) เข้าร่วมเป็นคณะทำงาน กรรมการของบริษัท ฯ ในโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การให้บริการสื่อสาระบันเทิงบนเครื่องบิน การวางแผนควบคุม อุปกรณ์บริการ และเครื่องอุปโภคบริโภคบนเครื่องบิน และโครงการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(๖.๑.๑๗) กำกับ ดูแล ประเมินผล การปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนินงานในความรับผิดชอบ บรรลุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายของบริษัท ฯ และพันธกิจของฝ่าย ฯ ตลอดจนสอดคล้องกับระเบียบ หลักเกณฑ์ของบริษัท ฯ และกฎหมายข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

(๖.๑.๑๘) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจน ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

(๖.๒) ฝ่ายบริหารงานบริการและลูกค้าสัมพันธ์

ฝ่ายบริหารงานบริการและลูกค้าสัมพันธ์มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายผลิตภัณฑ์และบริการลูกค้า มีอำนาจหน้าที่ในการ วางแผน กำหนดกลยุทธ์และนโยบาย ควบคุม กำกับดูแล อำนาจการและรับผิดชอบในการบริหาร และปฏิบัติการทั้งปวงของฝ่ายบริหารงานบริการและลูกค้าสัมพันธ์ทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การสำรวจคุณภาพการบริการของทุกจุดบริการ การอนุมัติ การเงินให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงินและระเบียบที่เกี่ยวข้อง การเป็นผู้แทนบริษัทหรือหน่วยงานเข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ทั้งภายในและภายนอกบริษัท และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

(๖.๒.๑) กำหนดนโยบาย วางแผนงาน บริหาร กำกับดูแล ติดตาม วางแผนกลยุทธ์ของฝ่ายให้สอดคล้องกับแผนวิสาหกิจของบริษัท ฯ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานของฝ่าย เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ประทับใจและเกิดความพึงพอใจ

(๖.๒.๒) กำหนดแนวทางในการจัดเตรียมงบประมาณ ให้เพียงพอสำหรับการบริหารจัดการ และดำเนินการของฝ่าย รวมถึงการควบคุมค่าใช้จ่ายในกิจการของฝ่ายให้เป็นไปตามเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด

(๖.๒.๓) กำหนดแนวทางการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในทุกจุดบริการ ที่ลูกค้าสัมผัส ให้เป็นไปตามข้อตกลงมาตรฐานการบริการ (Service Level Agreement/SLA) ที่ได้กำหนดไว้

(๖.๒.๔) กำหนดแนวทางการบริหารงานทั่วไป และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท

(๖.๒.๕) สนับสนุน ส่งเสริมและวางแผนให้มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานให้พร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

(๖.๒.๖) ศึกษาและประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการประเมินอัตราค่าบริการการบริการภาคพื้นทั้งที่สถานีกรุงเทพ สถานีต่างจังหวัดและสถานีต่างประเทศที่มีเที่ยวบินของบริษัท ฯ ได้ทำการบินให้เหมาะสมกับการบริการ

(๖.๒.๗) ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการซื้อบริการภาคพื้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ

(๖.๒.๘) กำกับ บริหาร ควบคุมและให้คำแนะนำและให้คำปรึกษากับฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายคุณภาพการบริการลูกค้า และฝ่ายบริหารงานบริการลูกค้า รวมถึงการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วแต่กรณี

(๖.๒.๙) กำกับ ดูแลและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนินการกิจการในความรับผิดชอบให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ตลอดจนสอดคล้องกับระเบียบ และหลักเกณฑ์ของบริษัท ฯ และที่ผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้อง

(๖.๒.๑๐) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

#### ข้อ ๗ สายการเงินและการบัญชี

สายการเงินและการบัญชี มีรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

(๑) วางแผน กำหนดนโยบาย และบริหารงานทั้งปวงของสายการเงินและการบัญชี ทั้งด้านการพัฒนาวางระบบ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติการเงินและ/หรือการส่งจ่ายให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงินและระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้อง



(๒) เป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงานเข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกบริษัท ฯ

(๓) วางแผนการเงินและการลงทุนโครงสร้างเงินทุน การจัดหาและบริหารเงินทุน และการบริหารเงินสดของบริษัท ฯ

(๔) บริหารและควบคุมงบประมาณของบริษัท ฯ

(๕) การบัญชีและงบการเงินของบริษัท ฯ และบริษัทย่อยและการภาษีของบริษัท ฯ

(๖) การพัฒนาระบบงานและการควบคุมภายในด้านการเงินและการบัญชีของบริษัท ฯ

(๗) การประเมินผลการดำเนินงานของบริษัท ฯ บริษัทย่อย หน่วยธุรกิจและเส้นทางบินต่าง ๆ ของบริษัท ฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของบริษัท ฯ

(๘) การพัฒนาฐานข้อมูลและรายงานการเงินเพื่อประโยชน์ในการบริหารและการตัดสินใจในเชิงกลยุทธ์

(๙) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับธนาคาร สถาบันการเงิน ผู้ถือหุ้น นักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสียในส่วนที่เกี่ยวข้องด้านการเงินตลอดจนการประสานงานกับตลาดหลักทรัพย์ องค์กรภายในและภายนอกบริษัท ฯ เพื่อให้การบริหารจัดการ ถูกต้อง โปร่งใสตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของบริษัท ฯ และของตลาดหลักทรัพย์

(๑๐) อนุมัติการสั่งจ่ายเงินตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงินและระเบียบที่เกี่ยวข้องรวมทั้งรับรองเอกสารทางการเงินแก่หน่วยงานภายนอกทั้งในประเทศและต่างประเทศในนามบริษัท ฯ

(๑๑) ศึกษา วิเคราะห์ ติดตามสถานการณ์ด้านอุตสาหกรรมการบิน เศรษฐกิจการเงิน และตลาดหลักทรัพย์เพื่อนำเสนอผลกระทบและแนวทางปรับปรุงการดำเนินงาน โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับด้านการเงินของบริษัท ฯ

(๑๒) ประสานกับองค์กรกำกับดูแลภายนอกเพื่อนำนโยบายหรือแนวทางด้านการเงินและการบัญชีมาถือปฏิบัติ

(๑๓) ชี้แจงและการเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานของบริษัท ฯ ที่ถูกต้องทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ต่อธนาคาร สถาบันการเงิน ผู้ถือหุ้น นักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสีย เช่น การดำเนินการ Road show การแถลงผลประกอบการและการตอบข้อซักถาม

(๑๔) กำกับ ดูแลและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในบังคับบัญชาเพื่อให้การดำเนินภารกิจในความรับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ ตลอดจนสอดคล้องกับระเบียบและหลักเกณฑ์ของบริษัท ฯ และที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

(๑๕) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ สายการเงินและการบัญชี มีหน่วยงานในสังกัด ดังนี้

## (๗.๑) ฝ่ายการเงินองค์กร

ฝ่ายการเงินองค์กรมีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชาและรายงานตรงต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายการเงินและการบัญชี มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

(๗.๑.๑) วางแผน กำหนดกลยุทธ์และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนวยความสะดวกในการบริหารและปฏิบัติการทั้งปวงของฝ่ายการเงินองค์กร ทั้งด้านการพัฒนาการวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติการเงินให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงิน และระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงานเข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ

(๗.๑.๒) วางแผนและบริหารจัดการด้านการเงินและโครงสร้างเงินทุนของบริษัททั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้บริษัท ฯ มีสถานะการเงินที่มั่นคงโดยมีต้นทุนการเงินที่เหมาะสม

(๗.๑.๓) วิเคราะห์ และศึกษาโครงการลงทุนของบริษัท ฯ เพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจลงทุน อย่างคุ้มค่า สมประโยชน์โดยเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานะของบริษัท รวมทั้งติดตามและประเมินผลการลงทุนดังกล่าว

(๗.๑.๔) จัดหาเงินทุนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยเหมาะสม และสอดคล้องกับแผนการเงิน

(๗.๑.๕) บริหารเงินสดอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บริษัท ฯ มีสภาพคล่องทางการเงินโดยมีต้นทุนทางการเงินที่เหมาะสม

(๗.๑.๖) บริหารความเสี่ยงทางการเงินเพื่อลดผลกระทบหรือป้องกันความเสี่ยงทางการเงินได้แก่ ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย

(๗.๑.๗) พัฒนาและปรับปรุงระบบงานการเงินองค์กรและบุคลากรให้การดำเนินงานด้านการเงินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

(๗.๑.๘) ศึกษา วิเคราะห์ ให้ความเห็นทางการเงินในกรณีต่าง ๆ

(๗.๑.๙) ประสานกับหน่วยงาน กำกับดูแลภายนอกเพื่อรายงานข้อมูลทางการเงินและนำแนวทางและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการเงินมาปฏิบัติ

(๗.๑.๑๐) กำกับดูแลและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนินงานในความรับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ ตลอดจนสอดคล้องกับระเบียบและหลักเกณฑ์ของบริษัท ฯ และที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกำหนด

(๗.๑.๑๑) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติตามที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

## (๗.๒) ฝ่ายบัญชีการเงิน

ฝ่ายบัญชีการเงินมีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อ  
รองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายการเงินและการบัญชี มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

(๗.๒.๑) วางแผน กำหนดนโยบาย และบริหารงานบัญชีการเงินให้เป็นไป  
ตามกฎหมาย ข้อบังคับ หลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate  
Governance)

(๗.๒.๒) จัดทำบัญชี รายงานทางการเงินและงบการเงินของบริษัท ฯ  
กองทุนบำเหน็จ บริษัทย่อยและหน่วยธุรกิจประจำงวดให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และเป็นไป  
ตามมาตรฐานบัญชีที่รับรองทั่วไปภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ผู้อำนวยการใหญ่ฝ่ายบัญชีการเงิน  
จะต้องเป็นผู้ทำบัญชีของบริษัท ฯ โดยไปแจ้งจดทะเบียนการเป็นผู้ทำบัญชีกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า  
กระทรวงพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. ๒๕๔๓

(๗.๒.๓) ควบคุม และตรวจสอบรายได้และรายจ่ายของบริษัท ฯ ให้เป็นไป  
โดยถูกต้อง

(๗.๒.๔) ควบคุม และตรวจสอบทรัพย์สินของบริษัท ฯ ให้ถูกต้องอยู่เสมอ

(๗.๒.๕) ควบคุม และบริหารการรับจ่ายเงินของบริษัท ฯ ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง

(๗.๒.๖) บริหารจัดการด้านสินเชื่อให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์  
ที่เกี่ยวข้อง

(๗.๒.๗) บริหารด้านการภาษี และการวางแผนภาษีของบริษัท ฯ ให้เป็นไป  
โดยถูกต้องเหมาะสมตามหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๗.๒.๘) อนุมัติการตรวจรับรองการจ่าย และการส่งจ่ายจากบัญชีเงินฝาก  
ธนาคารของบริษัท ฯ ในวงเงินที่กำหนดในระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงิน

(๗.๒.๙) บริหารจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายในด้านบัญชีการเงิน  
อย่างมีประสิทธิภาพ

(๗.๒.๑๐) พัฒนาและปรับปรุงระบบงานบัญชีการเงินและบุคลากรให้การ  
ดำเนินงานด้านการบัญชี การเงินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

(๗.๒.๑๑) บริหารและกำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา  
รวมทั้งประเมินผลให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่กำหนด

(๗.๒.๑๒) บริหารและกำกับ ดูแลงบประมาณของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไป  
ตามกฎหมายระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนด

(๗.๒.๑๓) ประสานและรายงานข้อมูลทางบัญชีแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
ทั้งภายในและภายนอกบริษัท ฯ

(๗.๒.๑๔) เป็นกรรมการผู้แทนสายการเงินและการบัญชีในการจัดซื้อ จัดจ้าง และตรวจรับ ตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยการพัสดุ

(๗.๒.๑๕) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

(๗.๓) ฝ่ายบัญชีบริหารและงบประมาณ

ฝ่ายบัญชีบริหารและงบประมาณ มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายการเงินและการบัญชี มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(๗.๓.๑) วางแผน กำหนดกลยุทธ์และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนวยความสะดวก ในการบริหารและปฏิบัติการทั้งปวงของฝ่ายบัญชีบริหารและงบประมาณ ทั้งด้านการพัฒนาการวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติการเงิน ให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงิน และระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงานเข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับ หน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ

(๗.๓.๒) ประสานและจัดทำงบประมาณของบริษัท ฯ ให้เหมาะสม และสอดคล้องกับ เป้าหมาย นโยบาย กลยุทธ์ และสถานการณ์ เพื่อนำเสนอขออนุมัติตามขั้นตอน ทั้งภายในและหน่วยงานกำกับ ดูแล ภายนอกบริษัท ฯ

(๗.๓.๓) วิเคราะห์ ติดตาม ควบคุมการใช้จ่ายให้เป็นไปตามกรอบงบประมาณ ที่ผ่านการอนุมัติแล้ว

(๗.๓.๔) วิเคราะห์ ประเมินผล และจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน ของบริษัท ฯ ประจำเดือนทั้งในภาพรวมและของแต่ละธุรกิจเพื่อนำเสนอตามขั้นตอนทั้งภายใน และหน่วยงานกำกับดูแล ภายนอกบริษัท ฯ

(๗.๓.๕) วิเคราะห์ ติดตาม ประเมินผล และรายงานข้อมูลเกี่ยวกับผลการ ดำเนินงานด้านการขนส่งและการขาย เพื่อประโยชน์ในการบริหารและการตัดสินใจในการดำเนินงาน ของบริษัท ฯ

(๗.๓.๖) กำกับ ติดตามและวิเคราะห์ผลประกอบการของแต่ละเส้นทางบิน และนำเสนอฝ่ายบริหาร เพื่อสามารถใช้เป็นเครื่องมือประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๗.๓.๗) พัฒนาปรับปรุงระบบงานด้านการเงินและการบัญชีของบริษัท ฯ ให้ทันสมัยลดขั้นตอนการทำงานและลดการทำงานซ้ำซ้อน โดยให้เชื่อมต่อเป็นระบบเดียวกัน

(๗.๓.๘) พัฒนาระบบข้อมูลและรายงานทางการเงินและการบัญชีเพื่อประโยชน์ ในการบริหาร

(๗.๓.๙) พัฒนาระบบการด้านบัญชีบริหารและงบประมาณรวมทั้งบุคลากร เพื่อให้การดำเนินงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

(๗.๓.๑๐) ประสานและร่วมจัดทำรายงานข้อมูลทางการเงิน (แบบ 56-1) และรายงานประจำปี (แบบ 56-2) โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเงินและการบัญชี

(๗.๓.๑๑) กำกับดูแลและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนิน ภารกิจในความรับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ ตลอดจน สอดคล้องกับระเบียบและหลักเกณฑ์ของบริษัท ฯ และที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกำหนด

(๗.๓.๑๒) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจน ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

#### ข้อ ๘ สายทรัพยากรบุคคล

สายทรัพยากรบุคคล มีรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

(๑) กำหนดนโยบายและวางแผนกลยุทธ์ ในการดำเนินการบริหารควบคุมและกำกับ ดูแลงานของสายทรัพยากรบุคคล ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล โดยสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ รวมทั้งงานด้านการพัฒนาบุคลากร การวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติการเงินให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วย อำนาจหน้าที่ทางการเงินและระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้อง และเป็นผู้แทนในการเข้าร่วมการประชุม กับหน่วยงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากกรรมการผู้อำนวยการใหญ่

(๒) กำกับ ควบคุม การวางแผน การกำหนดกลยุทธ์ด้านการพัฒนาและบริหาร การฝึกอบรมธุรกิจการบิน การบริการภาคพื้น สถาบันภาษาและวัฒนธรรม ตลอดจนเสริมสร้างศักยภาพ ของพนักงานและวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้พนักงานมีศักยภาพและทัศนคติที่เหมาะสม สอดคล้องกับ แผนวิสาหกิจและวิสัยทัศน์ของบริษัท ฯ

(๓) กำกับ ควบคุม การบริหารงานทั้งปวงเกี่ยวกับการบริหารองค์กร เพื่อให้ การบริการองค์กรเป็นไปอย่างมีคุณภาพและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และเป้าหมายองค์กร

(๔) กำกับ ควบคุม งานด้านการสื่อสารภายในองค์กรและการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้บริหารไปยังพนักงานภายในองค์กรอย่างทั่วถึง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ในการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล

(๕) กำกับ ควบคุม กระบวนการปรับปรุงแก้ไข จัดทำระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วย การบริหารงานบุคคลและระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยการบริหารกิจการทั่วไป รวมถึงคู่มือพนักงาน เพื่อสามารถนำไปใช้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของบริษัท ฯ และตรงตามกฎหมาย

(๖) กำกับ ดูแลและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในบังคับบัญชาเพื่อให้การดำเนินการกิจการในความรับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของสายทรัพยากรบุคคลและของบริษัท ฯ

(๗) ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ สายทรัพยากรบุคคล มีหน่วยงานในสังกัด ดังนี้

(๘.๑) ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(๘.๑.๑) วางแผน กำหนดกลยุทธ์และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนาจการ และรับผิดชอบในการบริหาร และปฏิบัติการทั้งปวงของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้งด้านการพัฒนาการวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติการเงิน ให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ ทางการเงินและระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงานเข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของบริษัท ฯ

(๘.๑.๒) วางแผน กำหนดนโยบาย บริหารงานทรัพยากรบุคคลของบริษัท ฯ ให้เหมาะสม และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยการพัฒนาโครงสร้างองค์กร การประเมินค่างาน และการพัฒนาระบบการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัท ฯ มีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อน สอดคล้อง เหมาะสมกับลักษณะงานและแผนกลยุทธ์ของบริษัท ฯ

(๘.๑.๓) วางแผน กำหนดนโยบาย บริหารงานการวางแผนกำลังคน (Manpower Planning) การวางแผน ความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน รวมทั้งแผนสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) เพื่อธำรงรักษาพนักงาน (Retention) ให้อยู่กับองค์กร และจัดสรรทรัพยากรบุคคล ที่มีค่าให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

(๘.๑.๔) วางแผน กำหนดนโยบาย ระบบงานทรัพยากรบุคคลต่าง ๆ และการบริหารข้อมูลทรัพยากรบุคคล เพื่อการบริหาร (Management Information) ให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งศึกษาวิเคราะห์ และเสนอแนะระบบงานทรัพยากรบุคคลที่เป็นมาตรฐาน

(๘.๑.๕) วางแผน กำหนดนโยบาย บริหารงานการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) ที่เหมาะสมสอดคล้องกับภารกิจและเป้าหมายของบริษัท ฯ รวมทั้งวางแผน กำหนดนโยบาย บริหารงานการเสริมสร้างศักยภาพบุคลากร (Competency) เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัท ฯ

(๘.๑.๖) วางแผน กำหนดแนวทางและนโยบายการบริหารงานในการตรวจสอบประสานงานเรื่องแรงงานสัมพันธ์และการคุ้มครองแรงงานสัมพันธ์

(๘.๑.๗) ควบคุม กำกับ ดูแลกระบวนการรับสมัคร การสรรหา การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานกับบริษัท ฯ ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล

(๘.๑.๘) ตรวจสอบและบริหารกระบวนการประเมินผลงาน การเลื่อนตำแหน่ง การแต่งตั้ง การโยกย้าย ตลอดจนการดำเนินการทางวินัยให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และเป็นธรรมกับพนักงาน

(๘.๑.๙) ควบคุม กำกับ ดูแลการบริหารงานจัดการด้านโครงสร้างบัญชีเงินเดือน ผลประโยชน์ตอบแทนพนักงาน และสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ให้เหมาะสมกับค่าจ้าง สภาพตลาดแรงงานและสถานะของบริษัท ฯ

(๘.๑.๑๐) วางแผน กำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคล และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาบุคคลทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายหลัก และแผนวิสาหกิจ (Corporate Plan) ของบริษัท ฯ

(๘.๑.๑๑) ควบคุม กำกับ ดูแลการบริหารงานด้านสภาพการจ้างให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และเงื่อนไขอื่นใดตามนโยบายบริษัท ฯ

(๘.๑.๑๒) ควบคุม ดูแลการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีหน้าที่บริหารสภาพแวดล้อม ในการทำงาน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการทำงานและสอดคล้องกับกฎหมาย

(๘.๑.๑๓) การกำกับดูแล และประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในบังคับบัญชาเพื่อให้การดำเนินภารกิจในความรับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ ตลอดจนสอดคล้องกับระเบียบและหลักเกณฑ์ของบริษัท ฯ และที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกำหนด

(๘.๑.๑๔) ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

## (๘.๒) ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร

ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(๘.๒.๑) วางแผนกำหนดกลยุทธ์ และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล ผู้อำนวยการ และรับผิดชอบ ในการบริหารและปฏิบัติการทั้งปวงของฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร ทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติ การเงิน ให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงิน และระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงานเข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ

(๘.๒.๒) วางแผน กำหนดการพัฒนาโครงสร้างองค์กรของฝ่ายฯ (D9 Organization Structure) ให้เหมาะสมกับลักษณะงานและแผนกลยุทธ์ของบริษัท ฯ

(๘.๒.๓) วางแผน กำหนดนโยบายในการวางแผนกำลังคนของฝ่าย ฯ (D9 Manpower Planning) ที่เหมาะสมกับระบบงานและโครงสร้างองค์กรของฝ่าย ฯ รวมทั้งการเคลื่อนย้ายพนักงาน (Redeployment) เพื่อให้แต่ละหน่วยงานมีพนักงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ

(๘.๒.๔) วางแผน กำหนดนโยบายแผนการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน (Training Road Map)

(๘.๒.๕) วางแผน กำหนดนโยบายงานการฝึกอบรม การฝึกอบรมด้านบริหารทั่วไป รวมทั้งงานการสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ภายในองค์กร (Internal Customer) และให้บริการการเรียนรู้ภายนอกองค์กร (External Customer) บริหารงานพัฒนาศักยภาพขององค์กร ให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร (Competency) ที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท ฯ

(๘.๒.๖) วางแผน กำหนดนโยบายและบริหารงานฝึกอบรมในธุรกิจการบิน ด้านการพาณิชย์ การขนส่งสินค้าทางอากาศ งานด้านคุณภาพและความปลอดภัยอาชีวอนามัยสภาพแวดล้อม ในการทำงานในธุรกิจการบินให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ขององค์กร

(๘.๒.๗) วางแผน กำหนดนโยบายและบริหารงานการเป็นศูนย์กลางในการ ดำเนินการจัดอบรมภาษาต่างประเทศที่จำเป็นต่อการดำเนินการของบริษัท ฯ

(๘.๒.๘) เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) ที่สอดคล้องกับ แผนกลยุทธ์ของบริษัท ฯ เสริมสร้างค่านิยมและสร้างจิตสำนึกให้พนักงาน และเสริมสร้างศักยภาพพนักงาน ให้ทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

(๘.๒.๙) วางแผน กำหนดนโยบายในการดำเนินการวิจัยการฝึกอบรม และประเมินผลรวมทั้งการวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานอันนำไปสู่การวางแผนพัฒนาบุคลากรและฝึกอบรมต่าง ๆ

(๘.๒.๑๐) ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจน ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

#### ข้อ ๙ สายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ

สายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ มีรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

(๑) กำกับ ดูแลงานจัดทำกลยุทธ์และแผนยุทธศาสตร์ (Corporate Strategy) ของบริษัท ฯ ในภาพรวม ทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงการกำกับดูแลให้สายงานต่าง ๆ จัดทำแผน ดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ (Strategic Action Plan) อย่างสอดคล้องและบูรณาการ

(๒) กำกับ ดูแลและผลักดันให้มีการปฏิบัติตามกลยุทธ์และแผนงานสำคัญที่กำหนด ไว้ตามแผนยุทธศาสตร์ของบริษัท ฯ เพื่อขับเคลื่อนให้บริษัท ฯ สามารถดำเนินการได้สัมฤทธิ์ผล ตามวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมทั้งติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์



(๓) กำกับดูแลการพัฒนาเครือข่ายการบิน แผนฝูงบิน และแผนตารางการบิน ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องและสนับสนุนให้เกิดผลสำเร็จตามกลยุทธ์และแผนยุทธศาสตร์ของบริษัท ฯ

(๔) กำหนดทิศทางการพัฒนาธุรกิจของบริษัท ฯ เพื่อแสวงหาโอกาสในการลงทุน คู่ค้า การร่วมทุน รวมทั้งกำหนดทิศทางการพัฒนาโครงสร้างธุรกิจให้สามารถดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและรักษาผลประโยชน์ให้กับองค์กรอย่างสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงาน การเปลี่ยนแปลงของโลก ยุทธศาสตร์ของประเทศและนโยบายรัฐ รวมทั้งพัฒนาแนวทางการร่วมมือระหว่างหน่วยธุรกิจและหาแนวทางการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สิน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท ฯ โดยรวม

(๕) กำกับดูแลการบริหารโครงการสำคัญของบริษัท ฯ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้าง และ/หรือโครงการที่เกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยาน ซึ่งโครงการนั้นเป็นโครงการสำคัญที่มีขนาดใหญ่ และ/หรือวงเงินสูง และ/หรือมีความซับซ้อน และ/หรือเป็นโครงการร่วมกับหลายหน่วยงาน (Multi-User) เพื่อให้บรรลุผลตามแผนงาน กำหนดเวลาและเป้าหมายที่กำหนด

(๖) กำกับดูแลการบริหารจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของบริษัท ฯ ในทุก ๆ ด้าน รวมถึงการเพิ่มศักยภาพ และขีดความสามารถในการแข่งขัน

(๗) กำกับดูแลการบริหารจัดการข้อมูลองค์กรและธุรกิจ เพื่อให้มีการบริหารจัดการข้อมูลเชิงวิเคราะห์ รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมทั้งการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้

(๘) กำหนดกรอบนโยบายในการบริหารจัดการทรัพย์สินของบริษัท ฯ ให้มีการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท ฯ โดยรวม

(๙) กำกับดูแลงานด้านการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของบริษัท ฯ

(๑๐) กำกับดูแลการประสานงานดำเนินการกับหน่วยงานของรัฐบาลในกิจการการเดินอากาศภายในประเทศและระหว่างประเทศ ตลอดจนในเรื่องเกี่ยวกับองค์การระหว่างประเทศ เพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบ คำสั่ง ประกาศและข้อบังคับของทางราชการตามพระราชบัญญัติการเดินอากาศ ๒๕๔๗

(๑๑) กำหนดนโยบาย ดูแลงานด้านการวิจัยการบินพาณิชย์ เพื่อให้สอดคล้องและสนับสนุนการดำเนินกลยุทธ์ของบริษัท ฯ

(๑๒) ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ สายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ มีหน่วยงานในสังกัด ดังนี้

(๙.๑) ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและโครงการสำคัญ

ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและโครงการสำคัญ มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(๙.๑.๑) วางแผน กำหนดนโยบาย และบริหารจัดการพัฒนาธุรกิจของบริษัท ฯ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและรักษาผลประโยชน์ให้กับองค์กรอย่างสอดคล้องกับทิศทางและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกยุทธศาสตร์ของประเทศ และนโยบายรัฐ รวมทั้งพัฒนาแนวทางร่วมมือระหว่างหน่วยธุรกิจเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบริษัท ฯ

(๙.๑.๒) พัฒนาปรับปรุงโครงสร้างธุรกิจให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนไป เพื่อสนับสนุนให้บริษัท ฯ สามารถดำเนินธุรกิจเชิงรุกได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(๙.๑.๓) วางแผน กำหนดนโยบาย การบริหารจัดการในเรื่องสินทรัพย์ที่บริษัท ฯ เป็นเจ้าของหรือเช่า อันหมายถึงที่ดิน อาคาร เครื่องจักร อุปกรณ์และเครื่องปั้น รวมถึงสินทรัพย์อื่น ๆ ที่บริษัท ฯ ถือครองให้เกิดประโยชน์คุ้มค่าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(๙.๑.๔) กำหนดนโยบาย และบริหารจัดการให้มีการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ของบริษัท ฯ เพื่อขับเคลื่อนให้บริษัท ฯ สามารถดำเนินการได้สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมทั้งติดตามประเมินผลการดำเนินงานในทุกด้านที่เกี่ยวข้อง

(๙.๑.๕) กำหนดนโยบายและบริหารจัดการข้อมูลองค์กรและธุรกิจ เพื่อให้มีการบริหารจัดการข้อมูลเชิงวิเคราะห์ รวมทั้งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมทั้งการจัดการสินทรัพย์ทางความรู้

(๙.๑.๖) วางนโยบายการบริหารโครงการสำคัญของบริษัท ฯ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้าง และ/หรือโครงการที่เกี่ยวกับการพัฒนาการปฏิบัติงานที่ท่าอากาศยาน ซึ่งโครงการนั้นเป็นโครงการสำคัญที่มีขนาดใหญ่ และ/หรือวงเงินสูง และ/หรือมีความซับซ้อน และ/หรือเป็นโครงการร่วมกับหลายหน่วยงาน (Multi-User) เพื่อให้บรรลุผลตามแผนงาน กำหนดเวลา และเป้าหมายที่กำหนด

(๙.๑.๗) กำหนดทิศทางการพัฒนาการบริการ ขั้นตอนการปฏิบัติการ และ/หรือการเจรจาเงื่อนไขสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ที่บริษัท ฯ พึงได้รับที่เกี่ยวข้องกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รวมทั้งประสานงานและความสัมพันธ์กับบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หน่วยงานราชการ องค์กรต่าง ๆ ภายนอกบริษัท ฯ และหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริษัท ฯ ได้รับประโยชน์สูงสุดเป็นไปตามนโยบายและบรรลุเป้าหมายของบริษัท ฯ

(๙.๑.๘) วางแผน กำหนดนโยบาย และบริหารงานในการติดต่อประสานงานให้กับหน่วยงานภายในบริษัท ฯ กับหน่วยงานของรัฐบาลในกิจการที่เกี่ยวข้องกับการบิน ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ

(๙.๑.๙) กำกับ ดูแลการวางแผนกลยุทธ์สิ่งแวดล้อมของบริษัท ฯ เพื่อให้เกิดมาตรฐานและการพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของบริษัท ฯ และสอดคล้องกับนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมของประเทศ UNFCCC (United Nations Framework Convention on

Climate Change) และ ICAO (International Civil Aviation Organization) เพื่อให้บริษัท ฯ เป็นสายการบินชั้นนำที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมจากการเผาผลาญน้ำมันซึ่งก่อให้เกิดก๊าซเรือนกระจก โดยประสานกับหน่วยเกี่ยวข้องเพื่อลดการเผาผลาญน้ำมัน อันจะเป็นการลดค่าใช้จ่ายของบริษัท ฯ จากการถูกปรับเนื่องจากการปล่อยมลพิษ (Carbon Emission)

(๙.๑.๑๐) ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจน ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

(๙.๒) ฝ่ายกลยุทธ์และแผน

ฝ่ายกลยุทธ์และแผนมีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงาน ต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(๙.๒.๑) วางแผน กำหนดนโยบาย และสั่งบังคับบัญชาการจัดทำแผน วิสาหกิจ (Corporate Plan) และแผนกลยุทธ์ (Corporate Strategy) ของบริษัท ฯ ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

(๙.๒.๒) วางแผน กำกับ ดูแล ให้มีนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้ง การประเมินผลและพัฒนาเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายและนโยบายของบริษัท ฯ

(๙.๒.๓) วางแผน กำหนดนโยบาย การจัดทำแผนเครือข่ายเส้นทางบิน (Network Plan) และแผนฝูงบิน (Fleet Plan) ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

(๙.๒.๔) วางแผน กำหนดนโยบาย และสั่งบังคับบัญชากำหนดแผนตารางบิน (Traffic Programmed Information) รวมทั้งการเพิ่มลดเที่ยวบินเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนโยบายของบริษัท ฯ

(๙.๒.๕) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจน ปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

(๙.๓) ฝ่ายบริหารความเสี่ยง

ฝ่ายบริหารความเสี่ยง มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงาน ต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

(๙.๓.๑) กำหนดนโยบายและบริหารงานเพื่อสร้างความมั่นใจในการ ประสานงานการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างฝ่ายบริหารความเสี่ยง และหน่วยงานต่าง ๆ กำกับการดำเนินการควบคุมภายในให้เป็นไปตามระเบียบของคณะกรรมการ ตรวจสอบแผ่นดิน (คตง.) ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายในหรือมาตรฐานอื่น ๆ

(๙.๓.๒) จัดทำร่างนโยบายบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและแผนงาน ของฝ่ายบริหารความเสี่ยง เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารงานนโยบาย ฯ (Executive Management-EMM) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการบริษัท ฯ เพื่อขออนุมัติ

(๙.๓.๓) สั่งการให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลความเสี่ยงระดับองค์กร และความเสี่ยงระดับฝ่าย และนำเสนอรายงานผลการวิเคราะห์ต่อ เสนอต่อคณะกรรมการบริหารงานนโยบาย ฯ (Executive Management-EMM) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริษัท ฯ

(๙.๓.๔) กำกับ ดูแลให้มีการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงแบบภาพรวม (Portfolio view of risk) และการจัดทำระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และระดับเบี่ยงเบนที่ยอมรับได้ (Risk Tolerance) รวมถึงการวิเคราะห์กระบวนการได้มาของ Risk Appetite ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

(๙.๓.๕) ให้คำแนะนำ/ปรึกษา ขั้นตอนการปฏิบัติงานการบริหารความเสี่ยง แก่ผู้บริหารและสนับสนุน การเรียนรู้ด้านการบริหารความเสี่ยง เพื่อส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงภายในบริษัท ฯ ตลอดจนสร้างความตระหนักรู้และความพึงพอใจของผู้บริหารและพนักงาน ต่อระบบการบริหารความเสี่ยงของบริษัท ฯ

(๙.๓.๖) สนับสนุนให้มีการดำเนินการประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control Self Assessment-CSA) สำหรับกระบวนการหรือกิจกรรมที่สำคัญของแต่ละฝ่าย

(๙.๓.๗) ให้นโยบายในการพัฒนาและดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการสนับสนุนงานบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในร่วมกับฝ่ายงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

(๙.๓.๘) ตรวจสอบความถูกต้องของรายงานการควบคุมภายในจากรายงาน ความเสี่ยงระดับฝ่ายของจากทุกฝ่าย เพื่อนำเสนอคณะกรรมการบริหารงานนโยบาย ฯ (Executive Management-EMM) กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริษัท ฯ และนำเสนอคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน

(๙.๓.๙) กำหนดวิสัยทัศน์ตลอดจนวางแผนและกำหนดทิศทางในการบริหาร ความเสี่ยงองค์กรและการควบคุมภายใน

(๙.๓.๑๐) สร้างความเชื่อมโยงการบริหารความเสี่ยง แผนกลยุทธ์ และการ ควบคุมภายในเข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและบูรณาการ

(๙.๓.๑๑) จัดทำนโยบายความเสี่ยงเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่ออนุมัติ รวมทั้งกรอบการประเมินความเสี่ยงโดยการกำหนดระดับและวิธีการบริหารความเสี่ยง อย่างเหมาะสม

(๙.๓.๑๒) กำกับแนวทางการระบุปัจจัยเสี่ยงและการรายงานที่รวมถึงเหตุของ ความเสี่ยง ความสูญเสีย เหตุการณ์ พร้อมทั้งระบบเตือนภัยล่วงหน้า รวมทั้งดำเนินการประเมินผลการควบคุมภายใน โดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ เช่น การประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control Self Assessment) เป็นต้น

(๙.๓.๑๓) ให้การสนับสนุน และแนะนำกระบวนการบริหารความเสี่ยง แก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร

(๙.๓.๑๔) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจน ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

## (๙.๔) ฝ่ายงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ฝ่ายงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่สายกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(๙.๔.๑) กำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และวางแผนการบริหารงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

(๙.๔.๒) บริหารจัดการในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในบริษัท ฯ รวมทั้งการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่อย่างเหมาะสม

(๙.๔.๓) กำหนดทิศทางโครงสร้างสถาปัตยกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ในทุกด้านให้เป็นกรอบมาตรฐานสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ทางด้าน IT และรองรับกับกลยุทธ์ทางธุรกิจของบริษัท ฯ รวมทั้งมีความทันสมัย เป็นสากล และเป็นไปในแนวทางเดียวกับความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี

(๙.๔.๔) ควบคุม ดูแลการปฏิบัติการในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเป็นมาตรฐานรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity)

(๙.๔.๕) บริหารจัดการ ด้านสารสนเทศ และองค์ความรู้ของบริษัท ฯ ตลอดจนการควบคุมให้มีมาตรฐานและความปลอดภัย

(๙.๔.๖) บริหารจัดการงบการลงทุนและค่าใช้จ่ายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ฯ ในภาพรวมให้เกิดคุณค่าทางธุรกิจและมีประสิทธิภาพ

(๙.๔.๗) บริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ และด้านการเงินที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของฝ่าย ฯ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและกลยุทธ์

(๙.๔.๘) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

## ข้อ ๑๐ หน่วยธุรกิจการบินไทยสมายล์

หน่วยธุรกิจการบินไทยสมายล์ มีกรรมการผู้จัดการ (ระดับผู้อำนวยการใหญ่) เป็นผู้บังคับบัญชาและรายงานตรงต่อคณะกรรมการบริหารธุรกิจการบินไทยสมายล์ (THAI Smile Executive Management-SEM) ทำหน้าที่บริหารงานทั้งปวงของหน่วยธุรกิจ ฯ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือนโยบายของบริษัท ฯ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

(๑) วางแผน กำหนดนโยบาย การบริหารงานด้านปฏิบัติการ ประกอบด้วย การบริหารอัตรากำลังบุคลากรการบิน การบริการบนเครื่องบิน การบริการภาคพื้น และการซ่อมบำรุง เพื่อให้การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และความปลอดภัย สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า กฎหมาย กฎระเบียบ มาตรฐาน และข้อกำหนดของภาครัฐ องค์กรที่เกี่ยวข้องหน่วยงานสากลต่าง ๆ รวมถึงนโยบายของบริษัท ฯ

(๒) วางแผน กำหนดนโยบาย การบริหารและปฏิบัติการด้านการเงินและการบัญชี ตามมาตรฐานสากล เพื่อให้หน่วยธุรกิจ ฯ มีความมั่นคงทางการเงิน

(๓) วางแผน กำหนดนโยบาย การบริหารงานด้านการตลาดและการจัดจำหน่ายของหน่วยธุรกิจ ฯ ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามระเบียบบริษัท ฯ และเกิดประโยชน์สูงสุด

(๔) วางแผน กำหนดนโยบาย การบริหารงานทรัพยากรบุคคล เทคโนโลยีสารสนเทศ และบริหารงานทั่วไป ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเป็นมาตรฐาน รองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

(๕) ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีต่อองค์กร สถาบัน และหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ อีกทั้งส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีในภาพรวมของหน่วยธุรกิจ ฯ ซึ่งจะส่งผลดีในระยะยาวต่อการดำเนินกิจการ

(๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ข้อ ๑๑ ฝ่ายครว์การบิน

ฝ่ายครว์การบิน มีกรรมการผู้จัดการ (ระดับผู้อำนวยการใหญ่) เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อคณะกรรมการบริหารธุรกิจครว์การบิน (Catering Executive Management-CEM) มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

(๑) วางแผน กำหนดกลยุทธ์ และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนาจการ และรับผิดชอบในการบริหารและปฏิบัติการทั้งปวงของฝ่ายครว์การบิน ทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติการเงินให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงิน และระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงานเข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ

(๒) บริหารพัฒนาธุรกิจครว์การบิน ตลอดจนธุรกิจทุกประเภทที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การสนับสนุนแก่เที่ยวบินของบริษัท ฯ ทั้งในด้านการผลิตอาหาร และเครื่องดื่มสำหรับบริการในเที่ยวบินที่ทำการบินออกจากประเทศไทยทั้งที่สถานีสุวรรณภูมิ และสถานีภูมิภาคที่ฝ่ายครว์การบิน รับผิดชอบ รวมถึงการให้บริการภาคพื้นที่เกี่ยวข้องทั้งหมดแก่เที่ยวบิน

(๓) กำหนดนโยบายเพื่อสร้างรายได้และผลกำไรให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ของบริษัท ฯ รวมทั้งการให้บริการภาคพื้นที่เกี่ยวข้องแก่สายการบินลูกค้า (Other Airlines) โดยคำนึงถึงคุณภาพ และชื่อเสียงของบริษัท ฯ เป็นสำคัญ

(๔) กำหนดนโยบายการบริหารงาน เพื่อขยายธุรกิจที่เกี่ยวกับการผลิตอาหาร และเครื่องดื่มทุกประเภททั้งภายใน และต่างประเทศ อันจะเป็นการสร้างรายได้เพิ่มให้แก่บริษัท ฯ และสร้างชื่อเสียงให้แก่ประเทศชาติ

(๕) บริหารและพัฒนาธุรกิจภาคพื้นด้านอาหารและเครื่องดื่ม บริการภัตตาคาร สาขาบริการ จัดเลี้ยงนอกสถานที่ ร้านอาหาร น้ำผลไม้ น้ำดื่ม

(๖) ส่งเสริม และสนับสนุนโครงการในพระราชดำริ รวมทั้งองค์กรต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือเกษตรกรให้มีการขยายตัว และพัฒนาสู่มาตรฐานสากลด้วยการสนับสนุนการศึกษา และวิจัยผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร รวมถึงการรับซื้อวัตถุดิบโดยตรงจากเกษตรกร เช่น โครงการพัฒนาคุณภาพวัตถุดิบด้วยระบบ (Good Agricultural Practice-GAP) การสนับสนุนสินค้าโครงการหลวง

(๗) สนับสนุนการให้บริการด้านอาหาร และเครื่องดื่มแก่หน่วยงานของบริษัท ๆ รวมทั้งหน่วยงานของรัฐและส่วนราชการ เพื่อมอบสิ่งที่ดีมีคุณภาพได้มาตรฐานกลับคืนสู่สังคมอันจะช่วยสร้างชื่อเสียงให้แก่บริษัท ๆ และประเทศชาติโดยรวม

(๘) วางแผน กำหนดนโยบาย บริหารงานด้านการจัดการระบบคุณภาพความปลอดภัยในอาหารความปลอดภัย และอาชีวอนามัยของพนักงาน ความสะอาด สุขอนามัยของอาคารสถานที่ และพนักงาน ระบบมาตรฐานความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม

(๙) วางแผน กำกับดูแล สั่งการ และบริหารงาน ควบคุมคลังพัสดุภัณฑ์บนเสปียงการผลิต อุปกรณ์บริการ และอะไหล่ให้เป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง

(๑๐) กำกับ ดูแล และประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนินการกิจการในความรับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของบริษัท ๆ ตลอดจนสอดคล้องกับระเบียบและหลักเกณฑ์ของบริษัท ๆ และที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกำหนด

(๑๑) ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

#### ข้อ ๑๒ หน่วยธุรกิจบริการภาคพื้น

หน่วยธุรกิจบริการภาคพื้น มีกรรมการผู้จัดการ (ระดับรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่) เป็นผู้บังคับบัญชาและรายงานตรงต่อคณะกรรมการบริหารธุรกิจบริการภาคพื้น (Ground Service Executive Management-GEM) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

(๑) วางแผน กำหนดนโยบาย บริหารงานให้บริการลูกค้าภาคพื้นทั้งในประเทศ และต่างประเทศให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดทั้งสายการบินไทยและสายการบินลูกค้า รวมทั้งการบริหารรายได้ และรายจ่ายในกิจกรรมของฝ่าย ๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายด้วยการกำหนดอัตราค่าบริการให้มีระดับราคาที่เหมาะสมกับสถานะการแข่งขันในตลาดเพื่อให้เกิดกำไรสูงสุด ภายใต้มาตรฐานและเวลาที่กำหนด

(๒) วางแผน กำหนดนโยบาย บริหารงานให้บริการอุปกรณ์ภาคพื้นให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดทั้งสายการบินไทย และสายการบินลูกค้า รวมทั้งการบริหารรายได้ และรายจ่ายในกิจกรรมของฝ่าย ๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายด้วยการกำหนดอัตราค่าบริการให้มีระดับราคาที่เหมาะสมกับสถานะการแข่งขันในตลาด เพื่อให้เกิดกำไรสูงสุด ภายใต้มาตรฐานและเวลาที่กำหนด

(๓) วางแผน กำหนดนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนวยการและรับผิดชอบในการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลทั้งพนักงานและแรงงานภายนอก การวางแผนกำลังคนงานสอบสวนด้านวินัยการบริหารข้อมูลทรัพยากรบุคคลเพื่อการบริหาร (Management Information) ให้เหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งงานฝึกอบรมในหน่วยธุรกิจบริการภาคพื้นเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการทำงานที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์, สถานการณ์ทางการตลาดและการแข่งขันทางธุรกิจ

(๔) วางแผน กำหนดนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนาจการและรับผิดชอบ ในการบริหารงานควบคุมการปฏิบัติการภาคพื้น เพื่อให้การบริการเที่ยวบินทั้งสายการบินไทยและสายการบินลูกค้า ให้เป็นไปตามสัญญา มีความปลอดภัย และเที่ยวบินออกได้ตามเวลา รวบรวมข้อมูล การปฏิบัติการวิเคราะห์และประเมินผลเพื่อการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนา ตลอดจนจัดทำและคงไว้ซึ่ง ขั้นตอน และคู่มือปฏิบัติการสนับสนุนงานในความรับผิดชอบ

(๕) วางแผน กำหนดนโยบาย และบริหารงานแผนงานการขาย และแผนงานการตลาด เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด การซื้อบริการภาคพื้น ณ สถานที่ต่างประเทศ ในการให้บริการเที่ยวบินของบริษัท ฯ ในราคาที่เหมาะสม การพัฒนาผลิตภัณฑ์, การวิเคราะห์แผนกลยุทธ์และติดตามแผนธุรกิจ การบริหารงานด้านรายได้และรายจ่ายรวมถึงงบประมาณประจำปี

(๖) วางแผน กำหนดนโยบาย และบริหารงานการจัดซื้อพัสดุอุปกรณ์บริการภาคพื้น ให้เป็นไปตามงบประมาณและระเบียบว่าด้วยการพัสดุ ฯ การดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้างเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดกับบริษัท ฯ งานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการใช้อาคารสถานที่ และงานซ่อมบำรุงอาคารสถานที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

(๗) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชาตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ หน่วยธุรกิจบริการภาคพื้น มีหน่วยงานในสังกัด ดังนี้

(๑๒.๑) ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น

ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานตรงต่อกรรมการผู้จัดการหน่วยธุรกิจบริการภาคพื้น (ระดับรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่) มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผน กำหนดกลยุทธ์และนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนาจการและรับผิดชอบในการบริหาร และปฏิบัติการทั้งปวงของฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้นทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติเงินให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงิน และระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงานเข้าร่วมการประชุม ที่เกี่ยวข้องกังานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายใน และภายนอกบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

(๑๒.๑.๑) กำหนดนโยบาย วางแผนงานธุรกิจและแผนกลยุทธ์ของฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้นให้สอดคล้องกับแผนวิสาหกิจของบริษัท ฯ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานของฝ่าย เพื่อให้เป็นผู้นำในด้านการบริการภาคพื้นตามคุณภาพ และมาตรฐานสากล

(๑๒.๑.๒) กำหนดแนวทางในการจัดเตรียมงบประมาณ ให้เพียงพอ สำหรับการบริหารจัดการ และการดำเนินงานของฝ่าย รวมถึงการบริหารรายได้ และควบคุมค่าใช้จ่าย ในกิจการของฝ่ายให้เป็นไปตามเป้าหมาย และเกิดประโยชน์สูงสุด



(๑๒.๑.๓) กำหนดแนวทางการบริหาร และดำเนินการบริการสนามบิน ท่าอากาศยานทุกแห่งที่อยู่ในความรับผิดชอบของบริษัท ฯ

(๑๒.๑.๔) กำหนดแนวทางการบริหารงานทั่วไป และสนับสนุนการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่ใช้บริการทางด้านภาคพื้น ฌ ท่าอากาศยานทุกแห่งที่อยู่ในความรับผิดชอบของบริษัท ฯ

(๑๒.๑.๕) กำหนดแนวทางการบริหาร และดำเนินงานด้านมาตรฐาน การบริการ และความปลอดภัย เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล

(๑๒.๑.๖) สนับสนุน ส่งเสริมให้มีการอบรมพนักงาน และวางแผนการ พัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้พร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ประจำท่าอากาศยานต่าง ๆ ทั้งสถานีกรุงเทพ สถานีภูมิภาค และสถานีต่างประเทศ ได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล

(๑๒.๑.๗) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาโครงสร้างต้นทุน เพื่อกำหนดอัตราค่าบริการภาคพื้น ให้มีระดับราคาที่เหมาะสมกับสภาวะการแข่งขันในตลาด เพื่อให้เกิด รายได้สูงสุด

(๑๒.๑.๘) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการซื้อหรือขายบริการ ภาคพื้นทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

(๑๒.๑.๙) กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการในสังกัดให้เป็นไปตาม KPI ที่กำหนดไว้ใน Performance Management

(๑๒.๑.๑๐) บริหาร ควบคุม และให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในการ ปฏิบัติงานรวมถึงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วแต่กรณี

(๑๒.๑.๑๑) การกำกับดูแล และประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ในบังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนินภารกิจ ในความรับผิดชอบ บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของบริษัท ตลอดจนสอดคล้องกับระเบียบ และหลักเกณฑ์ของบริษัท และที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกำหนด

(๑๒.๑.๑๒) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริษัท หรือกรรมการผู้อำนวยการใหญ่แล้วแต่กรณี

(๑๒.๒) ฝ่ายบริการอุปกรณภาคพื้น

ฝ่ายบริการอุปกรณภาคพื้น มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชารายงาน ตรงต่อกรรมการผู้จัดการหน่วยธุรกิจการบริการภาคพื้น (ระดับรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่) มีอำนาจหน้าที่ ในการกำหนดนโยบาย ควบคุม กำกับ ดูแล อำนวยการและรับผิดชอบในการบริหาร และปฏิบัติการ ทั้งปวงของฝ่ายบริการอุปกรณภาคพื้น ทั้งด้านการพัฒนา การวางระบบการบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในการอนุมัติการจ่ายเงินและ/หรือการส่งจ่ายให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจ หน้าที่ทางการเงินและระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงานเข้าร่วม การประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกบริษัท ฯ ภาระหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

(๑๒.๒.๑) บริหารและปฏิบัติการทั้งปวงที่เกี่ยวข้องกับการบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้นให้แก่สายการบินของบริษัท ฯ และสายการบินลูกค้าตามมาตรฐาน และเวลาที่กำหนด ท่าอากาศยานภายในประเทศทุกแห่งที่บริษัท ฯ ดำเนินกิจการ

(๑๒.๒.๒) วิเคราะห์ วางแผนกลยุทธ์ และแผนการตลาดทั้งในระยะสั้นและระยะยาว บริหารรายได้และรายจ่ายในกิจการของฝ่ายให้เป็นไปตามเป้าหมาย รวมทั้งกำหนดอัตราค่าบริการให้มีระดับราคาที่เหมาะสมกับสภาวะการแข่งขันในตลาดเพื่อให้เกิดรายได้สูงสุด

(๑๒.๒.๓) ประสานงานให้กับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดมาตรฐานการให้บริการภาคพื้น

(๑๒.๒.๔) ประสานงานกับหน่วยเกี่ยวข้องในด้านการซื้อหรือขายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ

(๑๒.๒.๕) ตรวจสอบมาตรฐานและความต้องการด้านการให้บริการในลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้นของสายการบินลูกค้า รวมทั้งสร้างความสัมพันธ์และความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับสายการบินลูกค้า

(๑๒.๒.๖) ให้การสนับสนุนงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภาคพื้นให้กับสถานีทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

(๑๒.๒.๗) ดำเนินการให้การตรวจสอบควบคุมคุณภาพงานบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้นรวมทั้งงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์และยานพาหนะทุกประเภท ให้มีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพสูงสุด

(๑๒.๒.๘) ดำเนินการให้มีการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมเพื่อมาปฏิบัติงาน รวมทั้งสนับสนุนให้มีการอบรมพนักงานและวางแผนการพัฒนาบุคลากรให้มีมาตรฐานและมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ

(๑๒.๒.๙) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชาตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ข้อ ๑๓ ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์

ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ มีกรรมการผู้จัดการ (ระดับผู้อำนวยการใหญ่) เป็นผู้บังคับบัญชาและรายงานตรงต่อคณะกรรมการบริหารธุรกิจการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (Cargo & Mail Commercial Executive Management-CMM) มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผนกำหนดกลยุทธ์และนโยบาย ควบคุมกำกับดูแล อำนาจการและรับผิดชอบในการบริหารและปฏิบัติการทั้งปวงของฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ ทั้งด้านการพัฒนาการวางระบบงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน การอนุมัติการเงินให้เป็นไปตามระเบียบบริษัท ฯ ว่าด้วยอำนาจหน้าที่ทางการเงินและระเบียบบริษัท ฯ ที่เกี่ยวข้อง การเป็นผู้แทนบริษัท ฯ หรือหน่วยงานเข้าร่วมการประชุมที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นทั้งภายนอกและภายในบริษัท ฯ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง

(๑) กำหนด นโยบาย และเป้าหมายการตลาดและการขายสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ เพื่อผลประกอบการที่ดีและสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของบริษัท ฯ

(๒) กำหนดนโยบายส่งเสริมการตลาด การขายและประชาสัมพันธ์ด้านสินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์

(๓) กำหนดนโยบายในการให้บริการคลังสินค้าทั้งที่สุวรรณภูมิและสถานีภูมิภาค

(๔) กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานและกฎระเบียบต่าง ๆ ในการขนส่งสินค้า มาตรฐานด้านความมั่นคงทางการบิน (Aviation Security) มาตรการด้านความปลอดภัย และอาชีวอนามัย รวมทั้งการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจของฝ่ายเพื่อให้มีมาตรฐาน มีความปลอดภัย นำสมัย และให้บริการที่ดี

(๕) กำหนดนโยบายในการจัดทำสัญญา หรือข้อตกลงเพื่อจัดหาพื้นที่ระวางสินค้า สัญญาด้านการขนส่งสินค้าระหว่างสายการบิน (Cargo Interline Agreement) สัญญาแลกเปลี่ยนการบริการด้านการขนส่งสินค้า (Cargo Barter Agreement) สัญญาตัวแทนขายทั่วไปด้านขนส่งสินค้า (Cargo General Sales Agency Agreement) สัญญาตัวแทนขายทั่วไปและบริการด้านขนส่งสินค้า (Cargo General Sales and Services Agency Agreement) สัญญาด้านการขายขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ (Mail Sales Agreement) ข้อตกลงด้านการขายราคาพิเศษ (Cargo Special Sales Agreement-SSA) สัญญาการบริการขนถ่ายสินค้า (Cargo Handling Agreement) และสัญญาบริการคลังสินค้า (Cargo Warehouse Services Agreement)

(๖) กำหนดนโยบายการจัดสรรและควบคุมพื้นที่ระวาง และให้ความเห็นชอบในการทำสัญญาข้อตกลงกับสายการบินเพื่อสร้างพันธมิตรธุรกิจสายการบินและเกิดประโยชน์สูงสุดกับบริษัท ฯ

(๗) กำหนดนโยบายในการบริหารต้นทุนของการขนส่งและบริการคลังสินค้า ให้เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยธุรกิจ

(๘) ประสานงานกับภาครัฐ สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association-IATA) องค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization-ICAO) ภาคเอกชนและสมาคมอื่น ๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

(๙) กำกับ ดูแลและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนินภารกิจในความรับผิดชอบบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบริษัท ฯ ตลอดจนสอดคล้องกับระเบียบและหลักเกณฑ์ของบริษัท ฯ และที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกำหนด

(๑๐) ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

## ข้อ ๑๔ สำนักงานการตรวจสอบภายใน

สำนักงานการตรวจสอบภายใน มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา และรายงานด้านการปฏิบัติงานตรวจสอบต่อคณะกรรมการตรวจสอบและรายงานด้านการบริหารภายในสำนักงานการตรวจสอบภายในต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารและปฏิบัติการทั้งปวงอย่างเป็นอิสระและเที่ยงธรรม เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในของบริษัท ฯ โดยสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบซึ่งระบุไว้ในกฎบัตรของสำนักงานการตรวจสอบภายใน เพื่อเพิ่มคุณค่าและปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อช่วยให้บริษัท ฯ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด ภาระหน้าที่ดังกล่าวรวมถึง

(๑๔.๑) วางแผน กำหนด นโยบาย วางแผนการตรวจสอบระยะยาวและแผนการตรวจสอบประจำปี

(๑๔.๒) สอบทานและประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแล ทั้งระบบงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ฯ ในด้านการเงินและการบัญชี การปฏิบัติการของธุรกิจและหน่วยธุรกิจย่อย เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า

(๑๔.๒.๑) การดำเนินงานของบริษัท ฯ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีการใช้จ่ายและลงทุนอย่างคุ้มค่าสมประโยชน์

(๑๔.๒.๒) รายงานทางการเงินของบริษัท ฯ มีความถูกต้อง สมบูรณ์ และเชื่อถือได้

(๑๔.๒.๓) การปฏิบัติงานของหน่วยงาน สอดคล้องกับนโยบาย กฎเกณฑ์ ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

(๑๔.๓) สอบทานและประเมินผลการลงทุนในบริษัทย่อยและการร่วมลงทุนในบริษัทอื่น เพื่อมั่นใจว่าการลงทุนนั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายของบริษัท ฯ รวมถึงเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของบริษัท ฯ

(๑๔.๔) รายงานผลการตรวจสอบพร้อมข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการตรวจสอบ กรรมการ ผู้อำนวยการใหญ่ และผู้บริหารแล้วแต่กรณี เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของบริษัท ฯ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ตลอดจนติดตามผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะ

(๑๔.๕) ให้คำปรึกษาแนะนำ แก่ฝ่ายบริหารในการปรับปรุง การควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแล

(๑๔.๖) ตรวจสอบเฉพาะกิจตามที่คณะกรรมการตรวจสอบเห็นชอบ

(๑๔.๗) พัฒนาบุคลากรของสำนักงานการตรวจสอบภายใน ให้มีความรู้ความชำนาญเพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่เสมอ

(๑๔.๘) ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในบังคับบัญชา ตลอดจนปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย