

## ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk)

สืบเนื่องจากกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กร ที่ บจ.ไทยแอร์เอเชียได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ได้มีการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงเพิ่มเติม เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันรวมถึงอนาคต พบว่าในระยะยาว องค์กรมีความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ซึ่งอาจเกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อองค์กร มีด้วยกัน 2 เรื่องหลัก ได้แก่ ความเสี่ยงเรื่องการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และ ความเสี่ยงเรื่องผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่มาจากการปฏิบัติการบิน

หลังจากประเทศไทย ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act B.E.2562 (2019) : PDPA) เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2563 ที่ผ่านมาได้มีผลโดยตรงกับองค์กร ซึ่งหากไม่ปฏิบัติตามและมีกรณีการรั่วไหลของข้อมูลส่วนตัวของผู้โดยสาร หรือข้อมูลส่วนตัวของพนักงานออกสู่สาธารณะอาจสร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงขององค์กรได้ โดยในปัจจุบันการทำธุรกรรมต่างๆ โดยเฉพาะรายการเกี่ยวกับการเดินทางของผู้โดยสาร ผู้โดยสารมีความจำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวให้กับทางสายการบิน เพื่อทำธุรกรรมให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ บจ. ไทยแอร์เอเชีย ได้เล็งเห็นความสำคัญ และผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากเหตุการณ์นี้ และเพื่อเป็นการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลออกสู่ภายนอก ซึ่งอาจนำไปสู่การใช้ในทางที่ผิด ส่งผลเป็นอันตรายต่อเจ้าของข้อมูล บจ. ไทยแอร์เอเชีย จึงได้มีการระบุมุมความเสี่ยงในเรื่องการรั่วไหลของข้อมูลขึ้น พร้อมทั้งจัดทำมาตรการ และวิธีการป้องกันความเสียหายที่เกี่ยวข้อง โดยร่วมมือกับแผนกนวัตกรรมและเทคโนโลยีเชิงพาณิชย์ (Information and Commercial Technology : ICT) เพื่อสร้างความตระหนักให้กับพนักงานทั้งองค์กรได้เข้าใจ และปฏิบัติหน้าที่อย่างระมัดระวัง ผ่านการเรียนรู้ภายใน (Internal e-learning) โดยเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดและเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัวของผู้โดยสารโดยตรงได้เพิ่มความระมัดระวังในการปฏิบัติงาน ตลอดจนได้มีตรวจสอบปรับปรุง ติดตามและพัฒนาระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารเมื่อต้องให้ข้อมูลส่วนตัวกับทางสายการบิน นอกจากนี้ บจ. ไทยแอร์เอเชีย ยังได้ให้ความสำคัญกับการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนตัวของพนักงานในองค์กร และข้อมูลสำคัญขององค์กรเช่นกัน ผ่านการสื่อสารภายในถึงมาตรการการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล รวมไปถึงวิธีการใช้สื่อดิจิทัลอย่างถูกต้องให้กับพนักงานอีกด้วย

ในปีพ.ศ. 2559 (2016) สมาคมขนส่งทางอากาศระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA) ต้อนรับนโยบายการลดและชดเชยปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ออกสู่อากาศ (Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation: CORSIA) ขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization: ICAO) ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อช่วยให้ธุรกิจการบินประสบความสำเร็จในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ และชดเชยการปล่อยพลังงาน ซึ่งถือเป็นหนึ่งในมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมการบิน เพื่อลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอันเป็นสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของโลก (Climate Change) ซึ่งหลังจากปีพ.ศ. 2563 (2020) CORSIA ได้ถือเป็นข้อบังคับสำหรับผู้ประกอบการสายการบินที่เป็นสมาชิกของ ICAO ที่ได้เข้าร่วมกับโครงการนี้ ซึ่งในขณะนี้ บจ. ไทยแอร์เอเชีย ได้มีการนำระบบบริหารเชื้อเพลิงอย่างมี

ประสิทธิภาพ (Fuel Efficiency Program) เข้ามาร่วมใช้ในการบริหารจัดการเชื้อเพลิงในการบินให้เหมาะสม รวมไปถึงการเก็บข้อมูลปริมาณการใช้เชื้อเพลิงอย่างถูกต้องครบถ้วน เพื่อการจัดการอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า ส่งผลต่อการลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ให้ได้มากที่สุด นำไปสู่การลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้จะทำให้ บจ. ไทยแอร์เอเชียสามารถดำเนินกิจการภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศได้อย่างเติบโตและยั่งยืน

## **Emerging Risk**

Due to the organization's risk management process which Thai AirAsia Co., Ltd. has carried out continuously, the additional risks were analyzed, assessed and addressed to be in line with the current situation and ready for the changing in future operation. Thai AirAsia found that the organization is going to be faced with the emerging risks that may occur in the near future and directly impact the organization. There are two main issues for the emerging risks which are the risk of Personal data protection and the risk of Carbon Emission caused by airline operation which affect climate change.

The Personal Data Protection Act B.E.2562 (2019) (PDPA) came into force on May 27, 2020 in Thailand, which has directly affected the organization. Thai AirAsia Co., Ltd. strictly follows the regulations to prevent the case of personal information leakage of both passengers and employees, which may result in reputation damage and fine. To complete a travel transaction, passengers are required to disclose their personal information to the airline. Thai AirAsia Co., Ltd., therefore, aims to prevent the leakage of personal information to protect our customers from any misuse of valuable data of the data owner. Thai AirAsia Co., Ltd. has identified the risk of information leakage for passengers and employees along with the effectiveness measurements and methods set up to prevent the damage and consequences. By collaborating with the Department of Innovation and Commercial Technology (ICT) in order to induce knowledge for employees, especially for frontline staff who are working closely to passenger personal data. The training was conducted throughout the organization via internal learning (e-Learning). The continuous inspection, improvement, tracking processes and development of various systems are also

in place to enhance our passenger confidence when providing personal information to us. In addition, Thai AirAsia Co., Ltd also gave the importance to preventing the organization confidential information to the public through our internal communication regarding measures to prevent information leakage including how to use the digital media correctly for all employees as well.

In 2016 (2016) International Air Transport Association (IATA) responded to the Carbon Offsetting and Reduction Scheme for International Aviation (CORSA) policy of the International Civil Aviation Organization (ICAO) which aims to help aviation businesses succeed in reducing carbon dioxide emissions and compensate for energy emissions. This is considered as one of the aviation environmental measures in order to reduce the amount of greenhouse gas emissions which is resulting to global climate change. By 2020, CORSA is considered as a regulation for airline operators that are members of the ICAO and participated in this project. At this time, Thai AirAsia Co., Ltd. has introduced the **Fuel Efficiency Program** to be used in daily operation for the maximum fuel management efficiency including the collection of accurate fuel consumption data for proper and worthwhile management. Affecting the reduction of carbon dioxide emissions as much as possible and leading to the most effective mitigation of environmental impacts. This will enable Thai AirAsia Co., Ltd. to grow and sustainably operate under climate change.