



# รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2568

# ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท

มุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านการให้บริการระบบคมนาคมขนส่งที่ครบวงจรของประเทศและในภูมิภาคอาเซียน

## “กิจกรรมหลัก”



## “ผู้มีส่วนได้เสีย”



พนักงาน



ผู้ถือหุ้น



ลูกค้า



คู่ค้าหรือผู้รับเหมา





## สารบัญ

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้                          | 8  |
| ขอบเขตการรายงานตัวชี้วัดด้านความยั่งยืน         | 9  |
| สารจากกรรมการผู้จัดการ                          | 10 |
| วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์ทางธุรกิจ | 12 |
| ภาพรวมการประกอบธุรกิจ                           | 14 |
| ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่โดดเด่น ปี 2568 | 18 |
| รางวัลด้านความยั่งยืนที่ภูมิใจ                  | 20 |
| ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท                          | 24 |
| การประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน           | 36 |

### ความเป็นเลิศทางธุรกิจ บนพื้นฐานของ จรรยาบรรณที่ดี



- การกำกับดูแลกิจการที่ดี 46
- การบริหารจัดการความเสี่ยง 56
- ความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล 66
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน 76
- การพัฒนานวัตกรรม 90
- การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า 96





## ส่งเสริมการเดินทาง ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

- การบริหารจัดการพลังงานและ  
การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 108
- การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม 124
- ความหลากหลายทางชีวภาพ 138

## เชื่อมโยงความสัมพันธ์ ในมหานคร



- สุขภาพและความปลอดภัย 144  
(อาชีวอนามัยและความปลอดภัย  
ของพนักงานและผู้รับเหมา  
และความปลอดภัยของลูกค้า)
- การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร 158
- การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม  
และชุมชนสัมพันธ์ 180
- การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย 202
- การเคารพสิทธิมนุษยชน 212

GRI CONTENT INDEX 222





# Mobility for All Sharing the Sustainable Journey



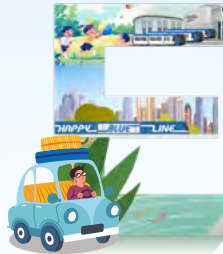


## Business Excellence and Ethics

### ความเป็นเลิศทางธุรกิจ บนพื้นฐานของจรรยาบรรณที่ดี

เพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ  
ของทุกคน ผ่านการให้บริการคมนาคมขนส่งที่เป็นเลิศ  
ปลอดภัย เชื่อถือได้

- เป้าหมาย :**
- ไม่มีการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล
  - ข้อมูลสำคัญของบริษัทไม่รั่วไหล



## Eco-Friendly Commute

### ส่งเสริมการเดินทาง ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

เพื่อเป็นการเดินทางที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า  
ไม่ก่อให้เกิดมลภาวะ และดูแลรักษา  
สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืนให้กับคนรุ่นต่อไป

- เป้าหมาย :**
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจก  
สุทธิเป็นศูนย์ ภายในปี 2593



## Metropolitan Social Harmony

### เชื่อมโยงความสัมพันธ์ ในมหานคร

เพื่อเป็นจุดหมายในการสานสัมพันธ์  
ระหว่างคนในมหานครด้วยความห่วงใย  
และเคารพซึ่งกันและกัน

- เป้าหมาย :**
- ไม่มีอุบัติเหตุร้ายแรงถึงแก่ชีวิต  
ในการให้บริการ



# เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้



บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) จัดทำรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2568 เพื่อสื่อสารถึงความมุ่งมั่นกลยุทธ์ แนวทางการบริหารจัดการ และผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท รวมทั้งสื่อสารการดำเนินงานของบริษัทที่สนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (United Nations Sustainable Development Goals: UN SDGs) และเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับประเทศ พร้อมทั้งแสดงถึงเจตนารมณ์ของบริษัทในการก้าวขึ้นเป็นองค์กรชั้นนำด้านความยั่งยืนในภาคการคมนาคมขนส่ง

บริษัทได้จัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับนี้โดยอ้างอิงตามมาตรฐาน Global Reporting Initiative (GRI) ซึ่งเป็นมาตรฐานการรายงานด้านความยั่งยืนที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียถึงคุณภาพและความโปร่งใสในการรายงานข้อมูลและผลการดำเนินการต่าง ๆ ที่ได้รับการเปิดเผยในรายงานฉบับนี้โดยมีขอบเขตที่ครอบคลุมระยะเวลาดังแต่ 1 มกราคม 2568 ถึง 31 ธันวาคม 2568 และครอบคลุมการดำเนินงานของกลุ่มบริษัท และบริษัทย่อยทั้งหมดที่ถือครองหุ้นมากกว่าหรือเท่ากับ 50% ทั้งนี้ สามารถค้นหารายละเอียดของรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2568 ได้อีกหนึ่งช่องทางผ่านเว็บไซต์ <https://sustainability.bemplc.co.th/?lang=th>

**หมายเหตุ :** โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัทสามารถอ้างอิงได้จากรายงานประจำปี 2568 (แบบ 56-1 One Report) หรือจากเว็บไซต์ <https://investor.bemplc.co.th/th/download/one-reports>



## ช่องทางการติดต่อ ฝ่ายพัฒนาความยั่งยืน

บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)  
(สาขา2) 189 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310  
โทรศัพท์ : 0 2354 2000  
อีเมล : [SDD@bemplc.co.th](mailto:SDD@bemplc.co.th)  
เว็บไซต์ : <https://www.bemplc.co.th>



## ขอบเขตการรายงานตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนจำแนกตามธุรกิจ

| ตัวชี้วัด | ธุรกิจทางพิเศษ     |                         |                                     | ธุรกิจระบบราง                                                |                                                          | ธุรกิจ<br>พัฒนาเชิงพาณิชย์ <sup>2/</sup> |
|-----------|--------------------|-------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------|
|           | ทางพิเศษ<br>ศรีรัช | ทางพิเศษ<br>ประจิมรัชยา | ทางพิเศษ <sup>1/</sup><br>อุดรรัชยา | โครงการ<br>รถไฟฟ้าหานคร<br>สายเฉลิมรัชมงคล<br>(สายสีน้ำเงิน) | โครงการ<br>รถไฟฟ้าหานคร<br>สายฉลองรัชธรรม<br>(สายสีม่วง) |                                          |

### ขอบเขตของการรายงาน 99%

| มิติบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ           |   |   |   |   |   |   |
|--------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| • เทคโนโลยีสารสนเทศ                  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| • ห่วงโซ่อุปทาน                      | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| • การบริหาร<br>ความสัมพันธ์กับลูกค้า | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| มิติสิ่งแวดล้อม                       |   |   |   |   |   |   |
|---------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| • พลังงาน                             | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | * |
| • น้ำ                                 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| • ของเสีย                             | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | * |
| • การปล่อยก๊าซเรือน<br>กระจก ขอบเขต 1 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | * |
| • การปล่อยก๊าซเรือน<br>กระจก ขอบเขต 2 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | * |
| • การปล่อยก๊าซเรือน<br>กระจก ขอบเขต 3 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | * |

| มิติสังคม                           |   |   |   |   |   |   |
|-------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| • การบริหารจัดการ<br>ทรัพยากรมนุษย์ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| • อาชีวอนามัยและ<br>ความปลอดภัย     | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

#### หมายเหตุ :

✓ มีการปรับใช้นโยบาย แนวทางการดำเนินการ และ/หรือ มีการเก็บข้อมูลการดำเนินงานครบถ้วน

\* มีการปรับใช้นโยบาย แนวทางการดำเนินการ และ/หรือ มีการเก็บข้อมูลการดำเนินงานบางส่วน

1/ บริษัท ทางด่วนกรุงเทพเหนือ จำกัด (“NECL”) บริษัทย่อย สัดส่วนการถือหุ้น 99.99%

2/ บริษัท แบงคอก เมโทร เน็ทเวิร์คส์ จำกัด (“BMN”) บริษัทย่อยเป็นผู้แทนบริหารการพัฒนาเชิงพาณิชย์ที่เกี่ยวข้องกับระบบทางพิเศษและระบบราง  
สัดส่วนการถือหุ้น 99.67%

## สารจากกรรมการผู้จัดการ



ดร. สมบัติ กิจจาลักษณ์

กรรมการผู้จัดการ

บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



ในฐานะกรรมการผู้จัดการของบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือ BEM ผมมีความภาคภูมิใจที่ได้เห็นบริษัทเติบโตอย่างมั่นคง ภายใต้ภารกิจสำคัญในการเป็น “ผู้นำระบบคมนาคมขนส่งของประเทศไทย” ที่ขับเคลื่อนด้วยหลักการด้านความยั่งยืน ตามแนวทาง ESG (Environment, Social, Governance) เพื่อสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจ คุณภาพชีวิตของประชาชน และสังคมโดยรวม รวมถึงสิ่งแวดล้อม ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจและสังคมไทยในยุคแห่งการเปลี่ยนผ่านสู่ความยั่งยืน

ปีที่ผ่านมา ถือเป็นช่วงเวลาสำคัญของบริษัทในการวางรากฐานสู่ “ยุคใหม่ของการเดินทางในเมืองหลวง” โดยเฉพาะการเดินทางที่ก้าวล้ำ โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม (ช่วงบางขุนนนท์-มีนบุรี (สุวินทวงศ์)) ซึ่งเป็นโครงการสำคัญระดับยุทธศาสตร์ที่จะเชื่อมโยงการเดินทางฝั่งตะวันออกและตะวันตกของกรุงเทพมหานคร เข้าด้วยกันอย่างสมบูรณ์ เมื่อโครงการแล้วเสร็จ โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้มจะเป็น “เส้นเลือดใหญ่ของมหานคร” ที่ช่วยลดเวลาเดินทาง เพิ่มโอกาสทางเศรษฐกิจ และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่โดยรอบ โครงการนี้ไม่เพียงเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของเมืองเท่านั้น แต่ยังสะท้อนพันธกิจของบริษัทในการพัฒนา “โครงสร้างพื้นฐานสีเขียว” ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและประชาชนทุกกลุ่ม

บริษัทมุ่งมั่นลดผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจด้วยการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มสัดส่วนพลังงานหมุนเวียน โดยได้ดำเนินโครงการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ในอาคารสำนักงาน และบริเวณศูนย์ซ่อมบำรุง ซึ่งได้เริ่มนำพลังงานไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์มาใช้ในการให้บริการเดินรถเป็นแห่งแรกของประเทศไทย ซึ่งช่วยลดการพึ่งพาพลังงานไฟฟ้าจากระบบไฟฟ้าหลักและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้อย่างมีนัยสำคัญ สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการดำเนินธุรกิจที่เคารพต่อสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมคาร์บอนต่ำอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ ในปี 2568 บริษัทได้ร่วมประกาศเจตนารมณ์ “โครงการส่งเสริมการกำหนดเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของภาคอุตสาหกรรมเพื่อมุ่งสู่ Net Zero ด้วยวิธี Science Based Target (ระยะที่ 2)” ซึ่งจัดโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างมีเป้าหมายและเป็นรูปธรรม โดยบริษัทมีเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG Emission) อย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนเป้าหมาย “Net Zero” ของประเทศไทยภายในปี 2593 (ค.ศ. 2050) และเดินทางในฐานะ “องค์กรคมนาคมสีเขียว” ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง

บริษัทเชื่อว่าการเติบโตอย่างยั่งยืนต้องดำเนินควบคู่ไปกับการดูแลผู้คนและสังคม ภายใต้กลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน (CSR Strategy) บริษัทจึงดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมในหลายมิติที่ส่งเสริมความสุขทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความสุขของการเดินทาง (HAPPY JOURNEY) ความสุขของชุมชนและสังคม (HAPPY LIVING SOCIETY) และความสุขของโลกที่ยั่งยืน (HAPPY PLANET) สอดคล้องกับพันธกิจของบริษัท เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ตรงเวลา ในปี 2568 บริษัทและบริษัทย่อยได้สานต่อกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการ BEM พาน้องพิชิต TCAS โครงการ BEM NEW HORIZONS โครงการ BEM Happy Journey 2025 “เยา ยัง เยี่ยม” และ โครงการ Metro Mall Go Green เป็นต้น

บริษัทมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และยึดถือหลักธรรมาภิบาลในทุกระดับขององค์กร บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงอย่างรอบคอบ และให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าทุกการตัดสินใจของบริษัทอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องและเป็นธรรม ส่งผลให้บริษัทได้รับการประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียนภูมิภาคอาเซียน จากเวที ASEAN Corporate Governance Scorecard 2025 ประเภทรางวัล Asset Class PLCs และ รางวัล “Best Sustainability Bond – Transport” จากเวทีระดับโลก The Asset Triple A Awards for Sustainable Finance 2025 จัดโดย The Asset นิตยสารการเงินชั้นนำแห่งเอเชีย

ในก้าวต่อไป บริษัทจะยังคงมุ่งมั่นการพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างมั่นคงภายใต้แนวทาง **“เดินทางร่วมกันสู่เป้าหมายที่ยั่งยืน (Mobility for All : Sharing the Sustainable Journey)”** เพื่อสร้างระบบคมนาคมที่ยั่งยืน เชื่อมโยง และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม พร้อมขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตเคียงข้างสังคมไทยอย่างมั่นคง

ผมเชื่อมั่นว่า ด้วยความร่วมมือของพนักงานทุกคน พันธมิตรทางธุรกิจ ผู้ถือหุ้น และสังคมโดยรอบ บริษัทจะสามารถขับเคลื่อนระบบคมนาคมของประเทศไทยให้ก้าวสู่ “อนาคตที่เชื่อมโยง ยั่งยืน และมีคุณค่าสำหรับทุกคน” ในนามบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ขอขอบคุณทุกความไว้วางใจและความร่วมมือจากทุกภาคส่วน รวมถึงทุกข้อเสนอแนะอันทรงคุณค่า ซึ่งบริษัทจะนำมาพัฒนาและปรับปรุงเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการและเดินทางสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป





## วิสัยทัศน์

การเป็นผู้นำด้านการให้บริการระบบคมนาคมขนส่งที่ครบวงจรของประเทศ  
และในภูมิภาคอาเซียน



## พันธกิจ

บริษัทมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจ ดังนี้



ให้บริการระบบทางพิเศษและระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้าที่มีความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน



พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของโครงข่ายระบบคมนาคมขนส่งที่ทันสมัยและครบวงจร เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาจราจร ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม และพัฒนาสังคมและประเทศชาติ



สร้างมูลค่าเพิ่มและประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้นบนพื้นฐานของความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



ดำเนินธุรกิจตามหลักการด้านความยั่งยืน โดยคำนึงถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



## เป้าหมาย และกลยุทธ์ทางธุรกิจ

เพื่อบรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจหลักของบริษัท  
บริษัทได้กำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์หลักในการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

1

ลงทุนในโครงการด้านระบบคมนาคมขนส่ง โครงการทางพิเศษ ทางเชื่อม โครงการระบบขนส่งมวลชนระบบราง และโครงการที่เกี่ยวข้องตามที่รัฐบาลมีนโยบายให้ออกชนเข้าร่วมลงทุน (Public-Private Partnership: PPP) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น การพัฒนาเชิงพาณิชย์ต่างๆ โดยพิจารณาโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศ และมีผลตอบแทนทางธุรกิจที่เหมาะสม

2

สร้างความแข็งแกร่งของธุรกิจด้วยการสร้างรายได้ให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง และบริหารต้นทุนและค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างฐานะการเงินที่มั่นคง

3

สร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียโดยผ่านกระบวนการความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) และสื่อสารให้บุคคลภายใน และภายนอกองค์กรรับทราบ

4

สร้างบุคลากรที่มีความพร้อมในการให้บริการระบบทางพิเศษและระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้าที่มีคุณภาพ

5

สร้างการยอมรับของสังคมให้เกิดการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

## ภาพรวมการประกอบธุรกิจ



บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้นำด้านการให้บริการทางพิเศษและระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า มุ่งมั่นพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งที่ครบวงจร เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง บรรเทาปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมถึงยกระดับการเดินทางเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม ทั้งนี้ธุรกิจของบริษัทประกอบด้วยการให้บริการระบบทางพิเศษ ระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า และธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์ที่เกี่ยวข้องกับระบบทางพิเศษและรถไฟฟ้า โดยภาพรวมการประกอบธุรกิจของบริษัท เป็นดังนี้

### 1. ธุรกิจทางพิเศษ

บริษัท และบริษัท ทางด่วนกรุงเทพเหนือ จำกัด (“NECL”) บริษัทย่อย เป็นผู้รับเหมาสัมปทานในการก่อสร้างและบริหารทางพิเศษจากการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) รวม 3 สายทาง ได้แก่ ทางพิเศษศรีรัช ทางพิเศษประจิมรัถยา และทางพิเศษอุดรรัถยา โดยมีรายละเอียดสายทาง ดังนี้

**1.1 ทางพิเศษศรีรัช (ทางด่วนชั้นที่ 2)** เป็นโครงการก่อสร้างขนาดใหญ่โครงการแรกในประเทศไทยที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน ลักษณะโครงการเป็น BTO (Build Transfer Operate) คือ บริษัทเป็นผู้ลงทุนในการออกแบบก่อสร้างและบริหารทางพิเศษศรีรัช ทั้งนี้ กรรมสิทธิ์ในสิ่งก่อสร้างถาวรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือใช้ประโยชน์ในทางพิเศษศรีรัชเป็นของ กทพ. โดยบริษัทมีสิทธิได้รับรายได้ค่าผ่านทางตามที่กำหนดในสัญญา รวมถึงสิทธิในการพัฒนาเชิงพาณิชย์บนพื้นที่ในเขตทางบนโครงสร้างทางพิเศษ ทางพิเศษศรีรัชประกอบด้วยทางพิเศษ 3 ส่วน มีระยะทางรวม 38.5 กิโลเมตร ดังนี้



#### ส่วน AB

**ส่วนเอบี (ส่วนในเมือง)**  
**(ประชานิ-พญาไท-บางโคล่-อโศก)**

จากถนนรัชดาภิเษกมุ่งหน้าทิศใต้ผ่านต่างระดับพญาไทไปทางทิศตะวันออกถึงถนนพระราม 9 และจากต่างระดับพญาไทไปทางทิศใต้ถึงต่างระดับบางโคล่เชื่อมต่อกับทางพิเศษเฉลิมมหานคร (ทางด่วนชั้นที่ 1)



#### ส่วน C

**ส่วนซี (ส่วนนอกเมือง)**  
**(ประชานิ-แจ้งวัฒนะ)**

จากถนนรัชดาภิเษกมุ่งหน้าไปทางทิศเหนือถึงถนนแจ้งวัฒนะ เชื่อมต่อกับทางพิเศษอุดรรัถยา

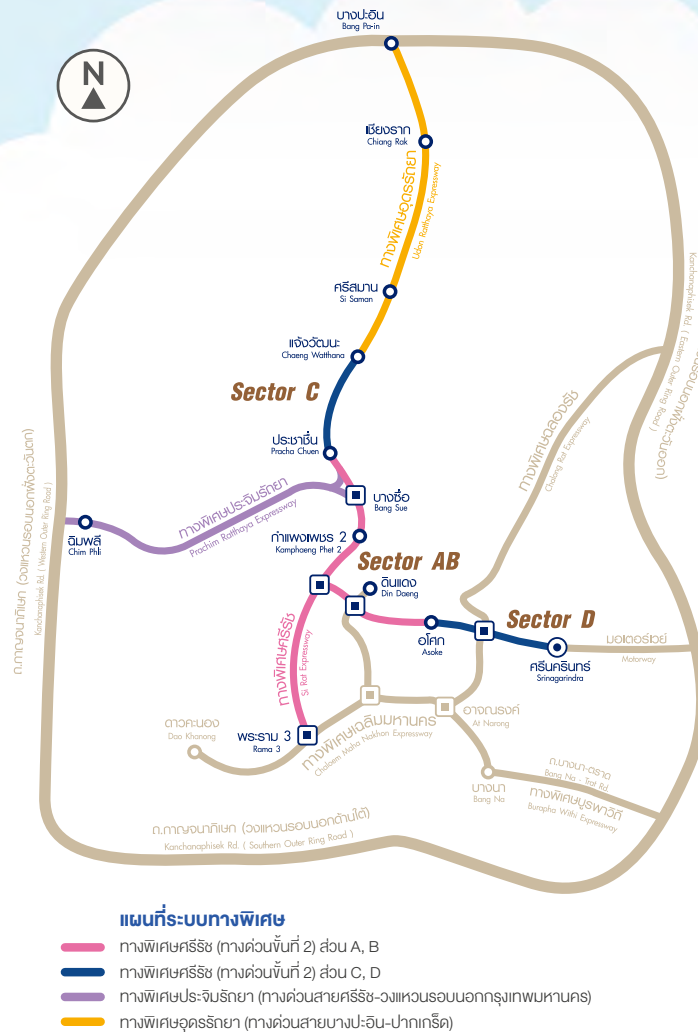


#### ส่วน D

**ส่วนดี (ส่วนนอกเมือง)**  
**(พระราม 9-ศรีนครินทร์)**

จากถนนพระราม 9 มุ่งหน้าไปทางทิศตะวันออกถึงถนนศรีนครินทร์ เชื่อมต่อมอเตอร์เวย์





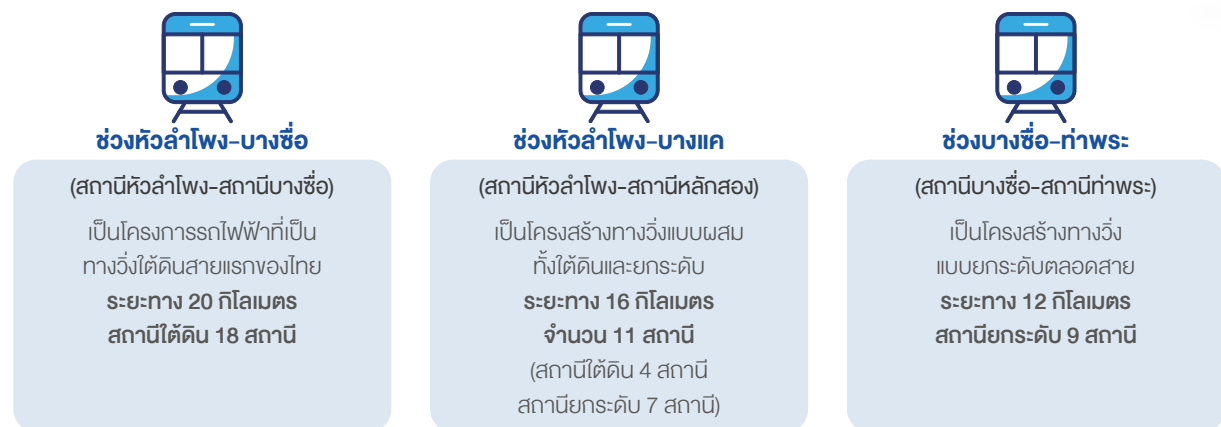
**1.2 ทางพิเศษประจักษ์ศิลปาคม (ทางด่วนสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร)** ภายใต้สัญญาสัมปทานการลงทุนออกแบบก่อสร้าง บริหารจัดการ ให้บริการและบำรุงรักษาโครงการทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร ลักษณะโครงการแบบ BTO โดยบริษัทมีสิทธิหน้าที่แต่เพียงผู้เดียวที่จะได้รับรายได้ค่าผ่านทางตลอดระยะเวลาสัมปทาน แนวเส้นทางของโครงการเริ่มต้นจากถนนกาญจนาภิเษก (วงแหวนตะวันตก บริเวณใกล้โรงกรองน้ำมหาสวัสดิ์) ไปทางทิศตะวันออกตามแนวเขตทางรถไฟสายใต้เดิม และข้ามแม่น้ำเจ้าพระยาบริเวณสะพานพระราม 7 สิ้นสุดโครงการบริเวณสถานีกลางบางซื่อ (จตุจักร) โดยเชื่อมต่อทางพิเศษศรีรัช บริเวณสถานีขนส่ง (หมอชิต 2) ลงสู่ระดับดินที่บริเวณถนนกำแพงเพชร 2 และเชื่อมต่อไปยังด้านทิศเหนือมุ่งหน้าแจ้งวัฒนะ โดยมีระยะทางรวม 16.7 กิโลเมตร

**1.3 ทางพิเศษอุดรรัถยา (ทางด่วนสายบางปะอิน-ปากเกร็ด)** ดำเนินการผ่าน NECL ภายใต้สัญญาโครงการทางด่วนสายบางปะอิน-ปากเกร็ด ลักษณะโครงการแบบ BTO โดย NECL มีสิทธิได้รับรายได้ค่าผ่านทางตามที่กำหนดในสัญญา รวมถึงสิทธิในการพัฒนาเชิงพาณิชย์บนพื้นที่ในเขตทางบนโครงสร้างทางพิเศษ ทางพิเศษอุดรรัถยาเชื่อมต่อกับทางพิเศษศรีรัชที่บริเวณถนนแจ้งวัฒนะมุ่งหน้าทิศเหนือถึงบางปะอิน บริเวณถนนกาญจนาภิเษก (วงแหวนตะวันตก) มีระยะทางรวมทั้งสิ้น 32 กิโลเมตร

## 2. ธุรกิจระบบราง

บริษัทเป็นผู้รับสัมปทานการให้บริการเดินรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนจากการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) จำนวน 3 โครงการ ได้แก่ โครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) โครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) และโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**2.1 โครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน)** เป็นการร่วมลงทุนแบบ PPP Net Cost โดย รฟม.เป็นผู้ลงทุนค่างานโยธาทั้งหมด และบริษัทมีหน้าที่จัดหา ติดตั้งอุปกรณ์งานระบบ ให้บริการเดินรถ และซ่อมบำรุง โดยบริษัทเป็นผู้มีสิทธิในรายได้ค่าโดยสาร รวมทั้งการดำเนินงานและการพัฒนาเชิงพาณิชย์ ซึ่งรวมถึงการโฆษณา การให้เช่าพื้นที่ในโครงการ และธุรกิจให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมภายในสถานี และภายในขบวนรถไฟฟ้า และมีจุดเชื่อมต่อกับโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) ที่สถานีเตาปูน และมีจุดเชื่อมต่อกับโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ที่สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทยและสถานีบางขุนนนท์ โดยโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน ประกอบด้วย



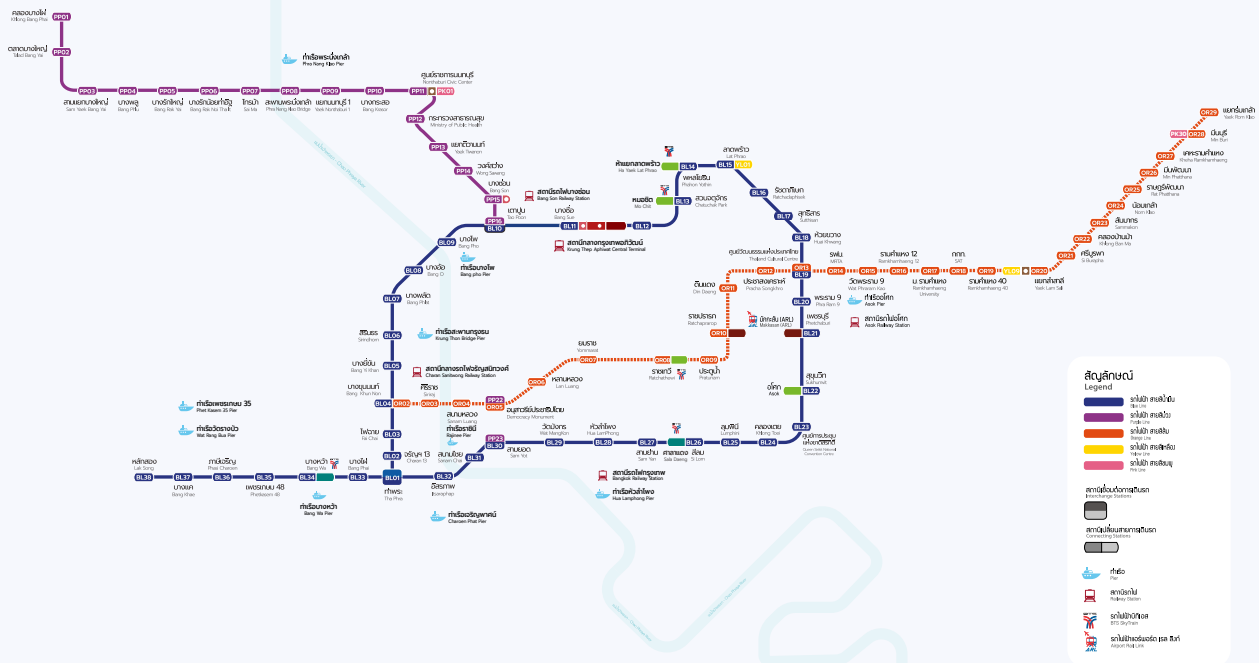
**2.2 โครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) บางใหญ่-ราษฎร์บูรณะ ช่วงบางใหญ่-บางซื่อ (สถานีคลองบางไผ่-สถานีเตาปูน)** สัญญาที่ 4 สัมปทานสำหรับการลงทุน การจัดหาระบบรถไฟฟ้า การให้บริการเดินรถไฟฟ้า และซ่อมบำรุงรักษา ลักษณะสัญญาเป็นการร่วมลงทุนแบบ PPP Gross Cost โดย รฟม. เป็นผู้ลงทุนค่างานโยธาทั้งหมด และบริษัทเป็นผู้ลงทุนค่างานระบบรถไฟฟ้าและขบวนรถไฟฟ้า รวมทั้งให้บริการเดินรถไฟฟ้า และซ่อมบำรุงรักษาตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ โดย รฟม. เป็นผู้ที่มีสิทธิในรายได้ค่าโดยสาร และรายได้เชิงพาณิชย์จากการใช้ประโยชน์โครงสร้างพื้นฐานทางโยธาและระบบรถไฟฟ้าทั้งหมด และ รฟม. จะทยอยจ่ายคืนค่าอุปกรณ์งานระบบให้บริษัทเป็นรายเดือนในระยะเวลา 10 ปี และจ้างบริษัทบริหารการเดินรถไฟฟ้าและซ่อมบำรุงรักษาตลอดระยะเวลาสัมปทาน โดยโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง เป็นโครงสร้างทางวิ่งยกระดับ ระยะทาง 23 กิโลเมตร จำนวน 16 สถานี และเชื่อมต่อกับโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) ที่สถานีเตาปูน

**2.3 โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงบางขุนนนท์ - มินบุรี (สุวินทวงศ์)** เป็นการร่วมลงทุนแบบ PPP Net Cost โดย รฟม.เป็นผู้ลงทุนค่างานโยธาโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงตะวันออก และบริษัทลงทุนค่างานโยธาโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงตะวันตก และค่างานระบบรถไฟฟ้า ขบวนรถไฟฟ้า บริหารการเดินรถ และซ่อมบำรุงรักษาทั้งเส้นทางตั้งแต่ช่วงบางขุนนนท์-มินบุรี (สุวินทวงศ์) มีระยะเวลาเดินรถ 30 ปี นับจากเริ่มเปิดให้บริการโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงตะวันออก เป็นต้นไป ซึ่งบริษัทได้ลงนามสัญญาร่วมลงทุนโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม เมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2567 และมีแผนเปิดให้บริการช่วงตะวันออก ภายในปี 2571 และเปิดให้บริการครบทั้งสายทาง ภายในปี 2573 โดยบริษัทเป็นผู้มีสิทธิในรายได้ค่าโดยสาร รวมทั้งการดำเนินงานและการพัฒนาเชิงพาณิชย์

ทั้งนี้ โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงบางขุนนนท์-มินบุรี (สุวินทวงศ์) มีแนวเส้นทางเชื่อมระหว่างกรุงเทพมหานครทิศตะวันออกและทิศตะวันตกและเชื่อมต่อกับโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) ที่สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย และสถานีบางขุนนนท์ ระยะทางรวม 35.9 กิโลเมตร จำนวน 28 สถานี โดยแบ่งออกเป็น 2 ช่วง ดังนี้



## แผนที่ระบบรถไฟฟ้า Mass Transit System Map



### 3. ธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์

บริษัทแต่งตั้งให้บริษัทย่อยคือ บริษัท แบงคอก เมโทร เน็ทเวิร์คส์ จำกัด (“BMN”) เป็นผู้แทนบริหารการพัฒนาเชิงพาณิชย์ที่เกี่ยวข้องกับระบบทางพิเศษ และการพัฒนาเชิงพาณิชย์ในโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (พื้นที่เชิงพาณิชย์สายสีน้ำเงิน) ประกอบด้วย การจัดหาและ/หรือจัดทำสื่อโฆษณาในรูปแบบต่าง ๆ การให้เช่าและบริการพื้นที่ร้านค้า การให้บริการพื้นที่จัดกิจกรรม การให้บริการพื้นที่ติดตั้งเครื่องให้บริการอัตโนมัติต่าง ๆ และการให้บริการและดูแลรักษาโครงข่ายโทรคมนาคม นอกจากนี้ BMN ยังได้ดำเนินการจัดหาพื้นที่สื่อโฆษณาและพื้นที่เช่าอื่นให้บริการแก่ลูกค้าที่สนใจ นอกเหนือจากพื้นที่เชิงพาณิชย์ที่บริษัทได้รับสัมปทานจาก กทพ. และ รฟม. ซึ่งแบ่งการดำเนินธุรกิจออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่



จัดหา และ/หรือ  
จัดทำสื่อโฆษณา



ให้เช่าพื้นที่ร้านค้า



ให้บริการและดูแลรักษา  
โครงข่ายโทรคมนาคม



## ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่โดดเด่น ปี 2568



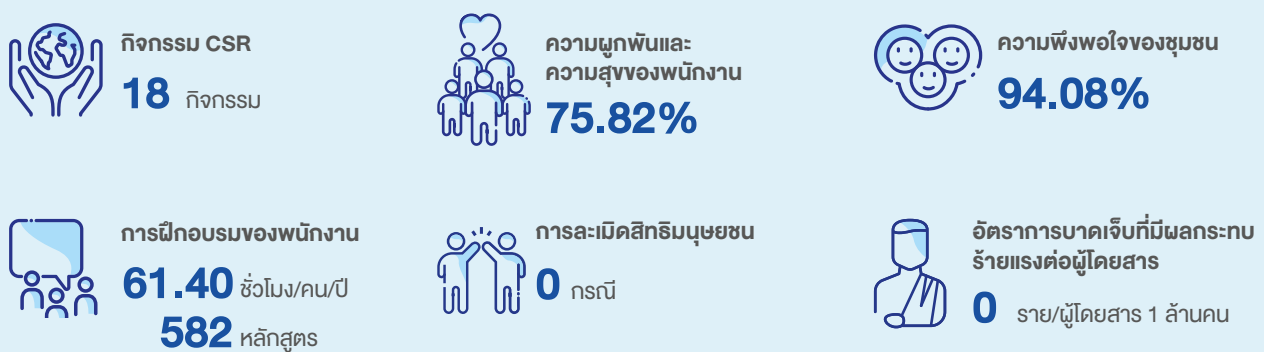
## มิติบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ



## มิติสิ่งแวดล้อม



## มิติสังคม



หมายเหตุ: <sup>1/</sup> งบการเงินรวม  
<sup>2/</sup> เฉพาะธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบราง  
<sup>3/</sup> เทียบกับปี 2567

## รางวัลด้านความยั่งยืนที่ภูมิใจ



### การประเมินหุ้นยั่งยืน SET ESG Rating ประจำปี 2568

บริษัทได้รับการประเมินหุ้นยั่งยืน SET ESG Ratings ประจำปี 2568 ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นการประเมินในมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ (Environmental, Social and Governance: ESG) โดยได้รับการจัดให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืนต่อเนื่องเป็นปีที่ 9 และในปี 2568 ซึ่งเป็นปีสุดท้ายของการประเมิน SET ESG Ratings บริษัทได้รับการประเมินอยู่ในระดับ “AAA” ในกลุ่มบริการ (Services) ซึ่งเป็นระดับสูงสุด ผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนถึงการดำเนินงานของบริษัทที่ให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานด้านสังคมอย่างมีความรับผิดชอบและการกำกับดูแลกิจการภายใต้หลักบรรษัทภิบาลที่ดี โดยบริษัทยังคงมุ่งพัฒนาและยกระดับกระบวนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืน เพื่อสนับสนุนการเติบโตขององค์กรในระยะยาวและสอดคล้องกับแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืนในระดับสากล



### ESG100 ประจำปี 2568

บริษัทได้รับการจัดอันดับจากสถาบันไทยพัฒน์ให้เป็นหนึ่งใน ESG100 ประจำปี 2568 ซึ่งเป็น Universe ของกลุ่มหลักทรัพย์ที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) ในกลุ่มธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ จากการประเมิน 921 บริษัทหลักทรัพย์จดทะเบียน (ไม่รวมที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟู) รวมทั้งกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (REITs) และกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน โดยบริษัทยังคงยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจบนหลักความยั่งยืน สร้างสมดุลระหว่างมิติด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม พร้อมเสริมสร้างมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการ การบริหารความเสี่ยงและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อย่างต่อเนื่อง



### การประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2568

บริษัทได้รับการประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทยในระดับดีเลิศ (Excellent CG Scoring) หรือระดับ 5 ดาว ติดต่อกันอย่างต่อเนื่อง จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ในโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2568 ซึ่งมีบริษัทจดทะเบียนเข้าร่วมการประเมินรวมทั้งสิ้น 844 บริษัท สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจตามเจตนารมณ์ของบริษัท บนพื้นฐานของบรรษัทภิบาล ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อการเติบโตทางธุรกิจและการพัฒนาอย่างยั่งยืน พร้อมมุ่งสานประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเป็นสำคัญ



### การประเมินคุณภาพในการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2568

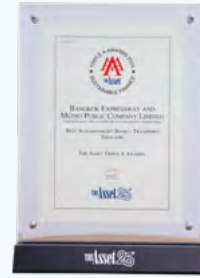
บริษัทได้รับการประเมินคุณภาพในการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2568 (AGM Checklist 2025) จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย ในระดับ “ดีเยี่ยม” เป็นปีที่ 6 ต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2563





## การประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดีในอาเซียน ประจำปี 2568

บริษัทได้รับการประเมินการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียนในภูมิภาคอาเซียน จากเวที ASEAN Corporate Governance Scorecard หรือ ASEAN CG Scorecard ประจำปี 2568 ประเภทรางวัล Asset Class PLCs จากการประเมินบริษัทหลักทรัพย์จดทะเบียนจาก 6 ประเทศในภูมิภาคอาเซียน รวมทั้งสิ้น 569 บริษัท ซึ่งรางวัลนี้ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานกำกับดูแลตลาดทุนอาเซียน (ASEAN Capital Markets Forum: ACMF) และธนาคารพัฒนาเอเชีย (Asian Development Bank: ADB) มีวัตถุประสงค์เพื่อยกย่องและประกาศเกียรติคุณให้แก่บริษัทจดทะเบียนในอาเซียนที่ดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนทั้งของบริษัทตลอดจนห่วงโซ่คุณค่า สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล การคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสีย และการสร้างความเชื่อมั่นให้นักลงทุนในระยะยาว พร้อมทั้งสนับสนุนการยกระดับมาตรฐานธรรมาภิบาลของภาคธุรกิจไทยในภูมิภาคอาเซียนอย่างต่อเนื่อง



## รางวัล Best Sustainability Bond - Transport

บริษัทได้รับรางวัล “Best Sustainability Bond - Transport” จากเวทีระดับโลก The Asset Triple A Awards for Sustainable Finance 2025 จัดโดย The Asset นิตยสารการเงินชั้นนำแห่งเอเชีย จากความสำเร็จในการออกหุ้นกู้เพื่อความยั่งยืน ครั้งที่ 1/2567 หรือ Sustainability Bond No.1/2024 มูลค่าเสนอขายรวม 5,000 ล้านบาท ซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีจากนักลงทุนอย่างต่อเนื่องและมียอดจองมากกว่า 5.2 เท่าจากเดิมที่ตั้งเป้าหมายในการเสนอขายหุ้นกู้ที่ 3,000 ล้านบาท สะท้อนถึงความเชื่อมั่นต่อศักยภาพทางธุรกิจและฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่งของบริษัท ในฐานะผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะที่ครบวงจรที่มุ่งเน้นขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างยั่งยืน สร้างสมดุลในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการส่งเสริมการเดินทางด้วยพลังงานสะอาดเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก



## รางวัล Sustainability Disclosure Award 2025

บริษัทได้รับรางวัลเกียรติคุณ Sustainability Disclosure Award ประจำปี 2568 จากสถาบันไทยพัฒน์ ซึ่งพิจารณามอบให้แก่องค์กรสมาชิกประชาคมการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน (Sustainability Disclosure Community: SDC) ที่มีการเปิดเผยและเผยแพร่ข้อมูลด้านความยั่งยืนอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ

## รางวัล ASEAN Energy Awards 2025

บริษัทได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับ 2 ประเภท ASEAN Energy Efficiency and Conservation Best Practices Awards 2025 สาขา ASEAN Best Practices Competition for Energy Management in Buildings and Industries จากเวที ASEAN Energy Awards (AEA) 2025 นับเป็นรางวัลระดับภูมิภาคที่มอบให้แก่องค์กรที่มีผลงานโดดเด่นด้านการพัฒนาและอนุรักษ์พลังงานอย่างยั่งยืน ครอบคลุม 3 สาขาหลัก ได้แก่ พลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy: RE) การอนุรักษ์พลังงานและประสิทธิภาพ (Energy Efficiency and Conservation: EE&C) และเทคโนโลยีถ่านหินสะอาด (Clean Coal Technology: CCT) โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมและเชิดชูองค์กรที่มีนวัตกรรมในการขับเคลื่อนความมั่นคงด้านพลังงานของภูมิภาค และสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายของแผนปฏิบัติการความร่วมมือด้านพลังงานอาเซียน (ASEAN Plan of Action for Energy Cooperation: APAEC)





### รางวัล Thailand Energy Awards 2025

บริษัทได้รับรางวัลดีเด่น ด้านอนุรักษ์พลังงาน ประเภทอาคารควบคุม จากเวที Thailand Energy Awards 2025 ซึ่งจัดโดยกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) นับเป็น

รางวัลระดับประเทศที่มอบให้แก่องค์กรที่มีผลการดำเนินงานด้านการจัดการและอนุรักษ์พลังงานอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพพร้อมสามารถแสดงผลลัพธ์เชิงประจักษ์ในการลดการใช้พลังงานและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมและเชิดชูองค์กรที่มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านพลังงาน ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและสอดคล้องกับทิศทางนโยบายพลังงานของประเทศ



### รางวัล IAA Awards for Listed Companies 2025

บริษัทได้รับรางวัลเกียรติยศ จำนวน 2 รางวัล ได้แก่ “Outstanding CEO และ Outstanding IR” ในกลุ่มอุตสาหกรรมขนส่งเดินทาง จากเวที IAA Awards for Listed Companies 2025 ซึ่งจัดโดยสมาคมนักวิเคราะห์การลงทุน (IAA) รางวัลดังกล่าวสะท้อนถึงศักยภาพและความเป็นเลิศของผู้บริหารและบริษัทจดทะเบียนที่มีศักยภาพโดดเด่น ในการบริหารธุรกิจตามหลักบรรษัทภิบาล พร้อมทั้งดำเนินงานด้านนักลงทุนสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการสื่อสารข้อมูลที่โปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว



### รางวัล HR Excellence Awards 2025

บริษัทได้รับรางวัลเกียรติยศจำนวน 3 รางวัล จากเวที HR Excellence Awards 2025 ต่อเนื่องเป็นปีที่สอง โดยได้รับรางวัล ระดับ Gold ในสาขา Excellence in Workplace Wellbeing และรางวัลระดับ Bronze จำนวน 2 รางวัลในสาขา Excellence in Employee Engagement และ Excellence in Employee Advocacy and Brand Ambassadors รางวัลดังกล่าวสะท้อนถึงความมุ่งมั่นและศักยภาพของบริษัทในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทอย่างเป็นระบบ โดยให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกมิติ ครอบคลุมการส่งเสริมสุขภาวะอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน การจัดการเรียนรู้และการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการดำเนินกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน ผ่านกลไกและคณะกรรมการต่าง ๆ รวมถึงการเปิดรับฟังความคิดเห็นทั้งในรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อสะท้อนถึงความต้องการของพนักงานอย่างแท้จริง ส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันและภาคภูมิใจในองค์กร พร้อมเป็นตัวแทนที่ดีของแบรนด์ (Brand Ambassador)

ทั้งนี้ HR Excellence Awards จัดโดย Human Resources Online จากประเทศสิงคโปร์ ซึ่งเป็นเวทีระดับภูมิภาคที่มุ่งยกย่ององค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ครอบคลุมทั้งการดูแลพนักงาน การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ



### รางวัล Climate Action Awards 2025

บริษัทได้รับรางวัล “Climate Action Excellence” สำหรับองค์กรที่มีผลงานโดดเด่นและเป็นผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ในงาน CCI Climate Change Forum 2025 ภายในงาน CCI Climate Change Forum 2025 จัดโดยสถาบันการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (FTI CCI: Climate Change Institute, The Federation of Thai Industries) ซึ่งจัดขึ้นเป็นปีแรก เพื่อส่งเสริมและยกย่ององค์กรที่ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างเป็นรูปธรรม และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของภาคอุตสาหกรรมในการขับเคลื่อนเป้าหมาย Net Zero พร้อมส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ด้านสภาพภูมิอากาศระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งรางวัลที่บริษัทได้รับในครั้งนี้สะท้อนถึงความทุ่มเทและความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการสภาพภูมิอากาศอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน



### ใบประกาศเกียรติคุณโครงการส่งเสริมการกำหนดเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของภาคอุตสาหกรรม เพื่อมุ่งสู่ Net Zero ด้วยวิธี Science Based Target (ระยะที่ 2)

บริษัทได้รับใบประกาศเกียรติคุณองค์กรนำร่องมุ่งสู่ Net Zero จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (อบก.) ภายใต้ “โครงการส่งเสริมการกำหนดเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของภาคอุตสาหกรรม เพื่อมุ่งสู่ Net Zero ด้วยวิธี Science Based Target (ระยะที่ 2)” ซึ่งจัดร่วมกับศูนย์ความเป็นเลิศทางด้านพลังงานเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (CEEE) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยบริษัทเป็นหนึ่งใน 22 องค์กรนำร่อง ที่พัฒนาการกำหนดเป้าหมายและแผนลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามแนวทางของ อบก. เพื่อขับเคลื่อนสู่ Net Zero อย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ บริษัทยังได้ร่วมเวทีเสวนาถอดบทเรียนและแนวทางการขับเคลื่อน Net Zero ร่วมกับองค์กรชั้นนำ เพื่อแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมและยกระดับการจัดการก๊าซเรือนกระจกให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม

### รางวัล สำนักงานสีเขียว (Green Office) ประจำปี 2568

บริษัทได้รับรางวัล “สำนักงานสีเขียว (Green Office)” ประจำปี 2568 ในระดับ “ดีเยี่ยม” (G-ทอง) จากกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสะท้อนถึงการกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ รวมไปถึงแนวทางการดำเนินงานของบริษัทที่ให้ความสำคัญของการพัฒนาอย่างยั่งยืนทางด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ บริษัทมีนโยบายที่ครอบคลุมถึงแนวทางการดำเนินโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) เพื่อพัฒนาระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมควบคู่กับการจัดการของเสียหรือมลพิษ ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Green House Gases: GHGs) รวมทั้งส่งเสริมการใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า โดยบริษัทเดินหน้าพัฒนาโครงการสำนักงานสีเขียวอย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนการขับเคลื่อนสังคมไทยสู่เศรษฐกิจและสังคมคาร์บอนต่ำตลอดจนลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในระยะยาว



## ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท (GRI 2-6)

เพื่อมุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านการให้บริการระบบคมนาคมขนส่งที่ครบวงจรของประเทศและในภูมิภาคอาเซียน บริษัทมีความมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพระบบคมนาคมขนส่งของประเทศ พร้อมทั้งยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีความสุข ปลอดภัย มั่นคง และเชื่อถือได้ครอบคลุมทั้งธุรกิจทางพิเศษ ธุรกิจระบบราง ที่สอดคล้องกับนโยบายการร่วมลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานกับภาครัฐ รวมถึงธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์ที่พร้อมดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม สร้างคุณค่าร่วมกับการสร้างมูลค่าเพิ่มและประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนภายใต้หลักธรรมาภิบาล และเสริมสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่าทั้งภายในและภายนอกองค์กร บริษัทได้วางแผนการบริหารจัดการห่วงโซ่คุณค่าที่ครอบคลุมความหลากหลายของกิจกรรม ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก ตั้งแต่การวางแผนและการก่อสร้างจนถึงการส่งมอบการบริการ รวมถึงกิจกรรมสนับสนุนต่าง ๆ ซึ่งมีส่วนในการขยายโอกาสทางธุรกิจ และเพิ่มขอบเขตการมีส่วนร่วมต่อสังคมภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น

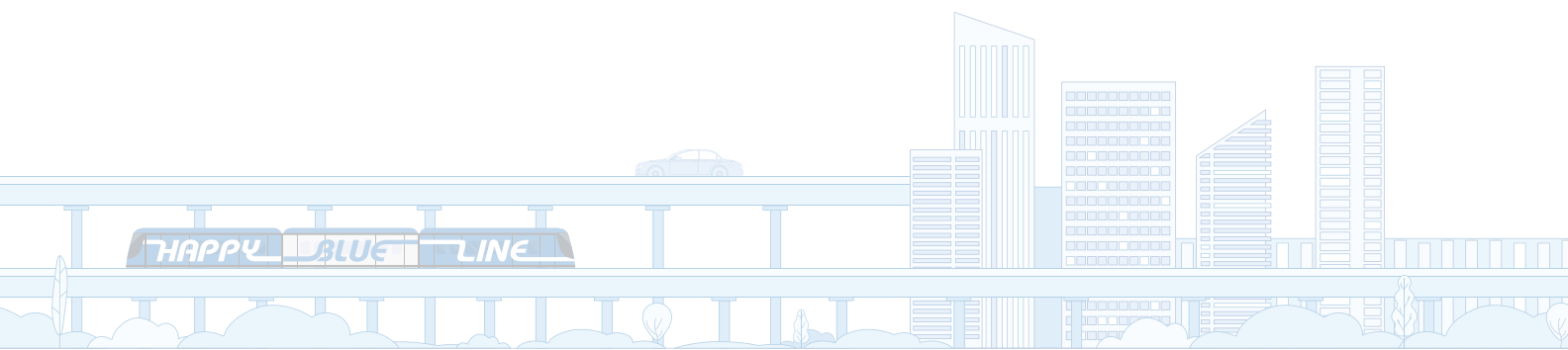
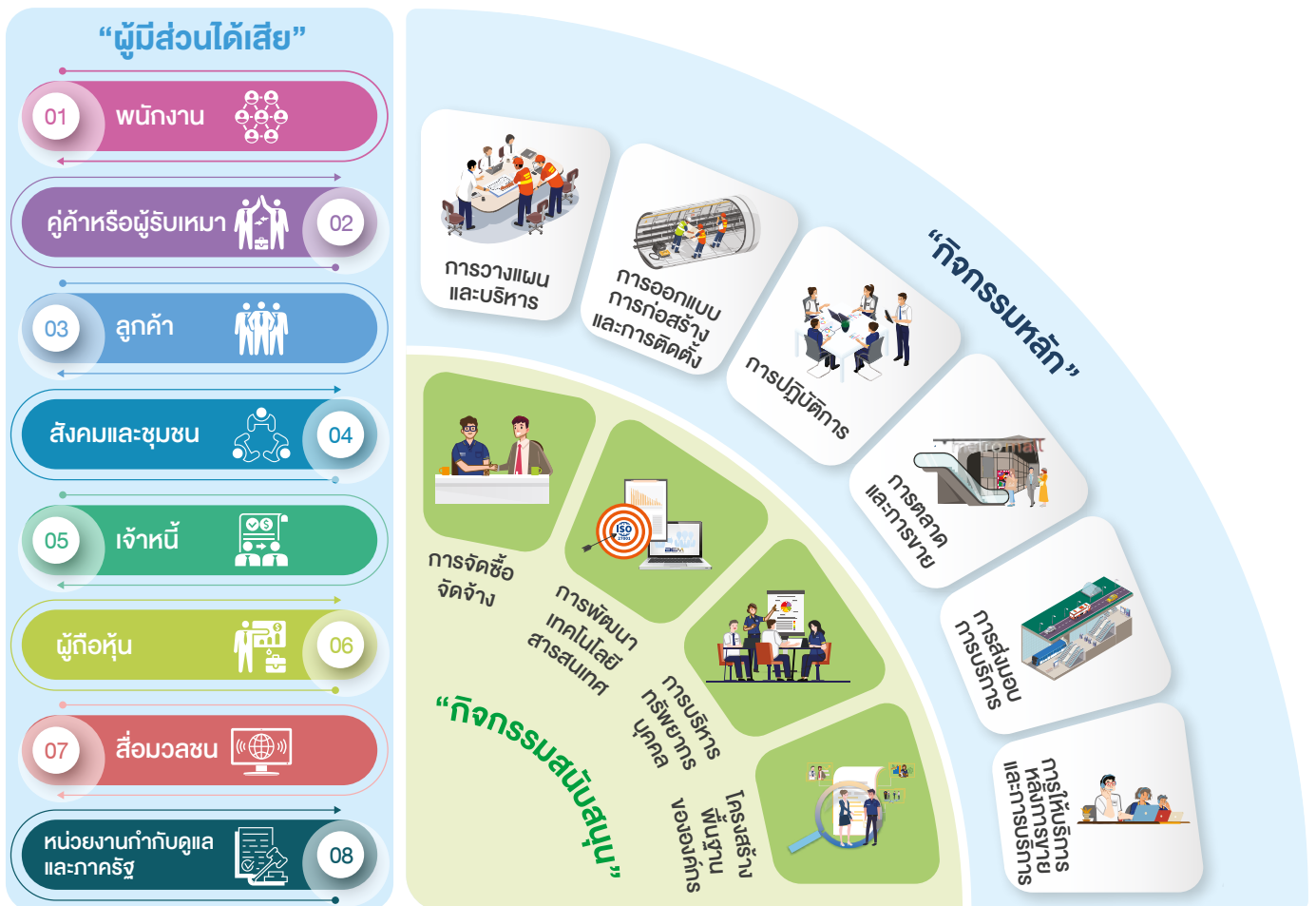
### 1. กิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท

| กิจกรรม                                                                                                       |                                            | ผู้มีส่วนได้เสีย |                      |        |               |             |            |                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------|----------------------|--------|---------------|-------------|------------|-----------------------------------------|
|                                                                                                               |                                            | พนักงาน          | ลูกค้าหรือผู้รับเหมา | ลูกค้า | สังคมและชุมชน | เจ้าหน้าที่ | ผู้ถือหุ้น | สื่อมวลชน<br>หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ |
| <br><b>กิจกรรมหลัก</b>     | การวางแผนและบริหาร                         | ✓                | ✓                    | ✓      |               |             |            | ✓                                       |
|                                                                                                               | การออกแบบ<br>การก่อสร้างและ<br>การติดตั้ง  | ✓                | ✓                    |        | ✓             |             |            | ✓                                       |
|                                                                                                               | การปฏิบัติการ                              | ✓                | ✓                    | ✓      |               |             |            | ✓                                       |
|                                                                                                               | การตลาด<br>และการขาย                       |                  |                      | ✓      |               | ✓           | ✓          | ✓                                       |
|                                                                                                               | การส่งมอบ<br>การบริการ                     | ✓                | ✓                    | ✓      | ✓             |             |            |                                         |
|                                                                                                               | การให้บริการ<br>หลังการขาย<br>และการบริการ |                  |                      | ✓      |               | ✓           | ✓          |                                         |
| <br><b>กิจกรรมสนับสนุน</b> | การจัดซื้อจัดจ้าง                          | ✓                | ✓                    |        |               | ✓           | ✓          | ✓                                       |
|                                                                                                               | การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ                  | ✓                | ✓                    | ✓      |               |             |            | ✓                                       |
|                                                                                                               | การบริหารทรัพยากรบุคคล                     | ✓                |                      |        |               |             |            |                                         |
|                                                                                                               | โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร                  | ✓                |                      |        |               | ✓           | ✓          | ✓                                       |



## ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท

มุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านการให้บริการระบบคมนาคมขนส่งที่ครบวงจรของประเทศและในภูมิภาคอาเซียน



## กิจกรรมหลัก

### การวางแผนและบริหาร

การวางแผนและกำหนดยุทธวิธีเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงการจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอ การวางแผนจะต้องดำเนินการให้ครอบคลุมธุรกิจทางพิเศษ ธุรกิจระบบราง และธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์ รวมทั้งกำหนดระบบการตรวจสอบความเสี่ยง เพิ่มโอกาสการขยายโครงสร้างพื้นฐานและโครงข่ายให้มีความเชื่อมโยงกับระบบสาธารณะอื่น ๆ เพื่อสร้างธุรกิจที่ยั่งยืนและเพิ่มผลกำไรในระยะยาวของบริษัท

### การออกแบบ การก่อสร้างและการติดตั้ง

การออกแบบ การก่อสร้างและการติดตั้ง สำหรับโครงสร้างงานโยธาและอุปกรณ์งานระบบต่าง ๆ ของระบบทางพิเศษและระบบรถไฟฟ้า เพื่อรองรับการให้บริการ เป็นหนึ่งในกิจกรรมหลักที่สำคัญในช่วงดำเนินงานโครงการ โดยเป็นปัจจัยกำหนดความสามารถ (capacity) และคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งรวมถึงความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยของบริษัท ที่จะส่งผ่านไปสู่การปฏิบัติการในระยะต่อไป ทั้งนี้ บริษัทให้ความสำคัญกับการเลือกใช้วัสดุและเทคโนโลยีที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และการลดการรบกวนต่อชุมชนในระหว่างก่อสร้างและติดตั้ง

### การปฏิบัติการ

เน้นการปฏิบัติการทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อส่งเสริมการบริการระบบขนส่งและธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์ให้กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและเสถียรภาพ และเพื่อรักษาความพึงพอใจของลูกค้าและความสำเร็จของธุรกิจ โดยการปฏิบัติการครอบคลุมถึงระบบการจัดการภายในองค์กร การสนับสนุนลูกค้าในการใช้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว พร้อมทั้งมีการติดตามและจัดการความต้องการของลูกค้า และทำให้ระบบขนส่งมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามแผนการดำเนินงานที่วางไว้ นอกจากนี้ ยังเน้นการเพิ่มความปลอดภัยและการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ การควบคุมและรักษาการดำเนินการของบริษัทเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยที่กำหนดโดยหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญในการช่วยสร้างความเชื่อถือในระบบขนส่งของบริษัทที่จะต้องผนวกรวมอยู่ในระบบการปฏิบัติการอย่างเคร่งครัด

### การตลาดและการขาย

เน้นการตลาดและบริการของบริษัทให้กับลูกค้า โดยการสร้างการรับรู้และความสัมพันธ์ของลูกค้าผ่านสื่อประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมที่เน้นคุณค่าทางสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการจัดโครงการที่สร้างสรรค์และรองรับความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทยังเน้นการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มความสะดวกสบายและประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท อาทิ ระบบชำระเงินในรูปแบบที่หลากหลาย ช่วยเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการและสร้างความพึงพอใจในระบบขนส่งที่เป็นประโยชน์ทั้งต่อชุมชนและสังคม ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของบริษัทที่มุ่งมั่นพัฒนา และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ชุมชน และสังคมเป็นสำคัญอยู่ตลอดเวลา

นอกจากนี้ บริษัทมีโครงการส่งเสริมการใช้ระบบขนส่งสาธารณะสำหรับประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง รวมถึงการสนับสนุนโครงการด้าน ESG ต่าง ๆ ที่สร้างคุณค่าร่วมทั้งภายในและภายนอกองค์กร



## กิจกรรมหลัก

### การส่งมอบบริการ

การส่งมอบบริการตามแผนและเป้าหมายทางธุรกิจ ธุรกิจทางพิเศษ ธุรกิจระบบราง และธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์ เป็นส่วนสำคัญในการให้บริการและสร้างรายได้สำหรับบริษัท



#### ธุรกิจทางพิเศษ

บริษัทมุ่งเน้นการส่งมอบทางพิเศษที่มีคุณภาพ และปลอดภัยภายใต้มาตรฐานสากล ดูแลรักษากบบและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บนทางพิเศษ การจัดการจราจรและเพิ่มความสะดวกในการชำระค่าบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ



#### ธุรกิจระบบราง

บริษัทมุ่งเน้นการให้บริการขนส่งสาธารณะด้วยรถไฟฟ้าที่มีคุณภาพและความปลอดภัยภายใต้มาตรฐานสากล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ



#### ธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์

บริษัทมุ่งเน้นการสร้างและจัดหาสื่อโฆษณาที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความรับรู้และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และเพิ่มโอกาสในการขายสินค้าและบริการ การเพิ่มรายได้จากการให้เช่าพื้นที่ให้ร้านค้าหรือธุรกิจที่ต้องการสถานที่เพื่อให้บริการลูกค้าหรือผลิตสินค้า โดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงระหว่างสังคมและชุมชนรอบด้วย พร้อมทั้งจัดเตรียมโครงข่ายโทรคมนาคมที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพ

### การให้บริการหลังการขายและการบริการ

เป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความยั่งยืนของธุรกิจ โดยบริษัทมุ่งเน้นการสนับสนุนลูกค้าในการแก้ไขปัญหาและการตอบสนองเหตุที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในบริการของบริษัท ทั้งนี้ การสร้างระบบการส่งมอบบริการหลังการขายที่ดีจะช่วยให้บริษัทสามารถบริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจที่ยั่งยืน

## กิจกรรมสนับสนุน

### การจัดซื้อจัดจ้าง

การบริหารจัดการกระบวนการการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงการสรรหาและคัดเลือกคู่ค้า โดยพิจารณาประเด็นความเสี่ยงที่ครอบคลุมปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ (ESG) เพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และสนับสนุนความยั่งยืนในการดำเนินงานของธุรกิจ การให้ความสำคัญในการสรรหาคู่ค้าที่มีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงการคัดเลือกวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยลดความเสี่ยงในการดำเนินงานร่วมกับคู่ค้าและพันธมิตรทางการค้า นอกจากนี้ บริษัทส่งเสริมการมีส่วนร่วม การสร้างความตระหนัก และการสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาศักยภาพให้กับคู่ค้า เพื่อสนับสนุนการจัดการด้านความปลอดภัยและการดำเนินงานโดยทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน คู่ค้า/ผู้รับเหมา และผู้ให้บริการ อันเป็นส่วนหนึ่งของการยกระดับการบริหารจัดการตลอดห่วงโซ่อุปทานและเสริมสร้างความเชื่อมั่นของลูกค้า นักลงทุน และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

## กิจกรรมสนับสนุน

### การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการธุรกิจและการบริการให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับการดำเนินงานของบริษัท การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้บริษัทสามารถตรวจสอบและติดตามการให้บริการอย่างรวดเร็วและแม่นยำ โดยใช้ระบบการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสมและเป็นไปตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้องในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทางธุรกิจของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อปกป้องข้อมูลลูกค้าและปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีมาตรฐานความปลอดภัยสูงและมีการบริหารข้อมูลที่เหมาะสมจะช่วยลดความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและความเสี่ยงทางกฎหมายที่อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการบริการและกระบวนการธุรกิจยังช่วยสนับสนุนประสิทธิภาพและความมั่นคงของบริษัท สร้างความพึงพอใจของลูกค้า และเสริมสร้างความเชื่อมโยงในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นปัจจัยสำคัญในยุคที่ข้อมูลมีความสำคัญอย่างมากในธุรกิจและสังคมในปัจจุบัน

### การบริหารทรัพยากรบุคคล

การจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ มีการฝึกอบรมที่เหมาะสม และการส่งเสริมพัฒนาการวางแผนทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติตามกิจกรรมหลักและสนับสนุนให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยปัจจัยที่ต้องดำเนินการควบคู่กับการเสริมทักษะการทำงานและพัฒนาบุคลากรแล้ว บริษัทยังเน้นการสนับสนุนและส่งเสริมการเคารพด้านสิทธิมนุษยชน ความหลากหลาย ความเสมอภาค และการยอมรับความแตกต่าง (Diversity, Equity, Inclusion : DEI) เพื่อสนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปิดกว้าง เหมาะสม และเคารพความแตกต่างของพนักงานทุกกลุ่ม นอกจากนี้ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานยังช่วยเสริมสร้างความร่วมมือภายในองค์กร และสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาและขับเคลื่อนธุรกิจของบริษัทอย่างต่อเนื่อง

### โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร

โครงสร้างพื้นฐานขององค์กรทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการกำหนดทิศทาง ควบคุม และสนับสนุนการดำเนินงานของทุกหน่วยงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับกลยุทธ์ของบริษัท โดยมีองค์ประกอบหลักครอบคลุมการบริหารจัดการภายใน บัญชีการเงิน และการตรวจสอบรายได้ ซึ่งบริษัทให้ความสำคัญกับการวางแผนและติดตามผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ การบริหารงบประมาณและกระแสเงินสดอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการจัดทำรายงานทางการเงินที่ต้องตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ บริษัทยังดำเนินงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือ ลดความเสี่ยง และสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว

## 2. การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท

บริษัทมุ่งมั่นในการบริหารจัดการเพื่อความยั่งยืน โดยให้ความสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เชื่อมโยงกับธุรกิจของบริษัทอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ พนักงานที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาที่สำคัญของบริษัท คู่ค้าและผู้รับเหมาที่เป็นพันธมิตรทางธุรกิจ ลูกค้าที่บริษัทคาดหวังให้บริการด้วยคุณภาพและยกระดับความพึงพอใจ รวมถึงสังคมและชุมชนที่อยู่ร่วมกัน นอกจากนี้ บริษัทยังให้ความสำคัญกับ เจ้าหนี้ ผู้ถือหุ้น สื่อมวลชน และหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐที่มีส่วนรับผิดชอบในการควบคุมและกำกับดูแลบริษัท เพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจและความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ อันจะนำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของความร่วมมือและความเชื่อมโยงระหว่างทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาจากการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างผลลัพธ์ที่ยั่งยืน อันจะเป็นประโยชน์ต่อทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและก่อให้เกิดการเชื่อมโยงอันแข็งแกร่ง นอกจากนี้ บริษัทได้เปิดรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งประเด็นความคาดหวังในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อที่บริษัทจะสามารถปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม และเพิ่มโอกาสให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเพื่อเสริมความเข้มแข็ง ลดความเสี่ยง และสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจที่สร้างผลกระทบเชิงบวกให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน



### 3. การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียในปี 2568

| ผู้มีส่วนได้เสีย                                                                             | ช่องทางการมีส่วนร่วมและความถี่                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ประเด็นที่อยู่ในความสนใจ/คาดหวัง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | การดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้เสีย ปี 2568                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>พนักงาน | <ul style="list-style-type: none"> <li>การสำรวจความผูกพันและความสุขของพนักงานที่มีต่อองค์กร จำนวน 1 ครั้งต่อปี</li> <li>การสื่อสารภายในบริษัทผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ รวมถึงการจัดกิจกรรมภายในบริษัทที่จัดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี</li> <li>การประชุมคณะกรรมการสวัสดิการและผู้บริหาร จำนวน 4 ครั้งต่อปี</li> <li>การรับฟังข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นของพนักงานอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี</li> <li>การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานประจำปี ปีละ 1 ครั้ง</li> <li>การประชุมคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ จำนวน 4 ครั้งต่อปี</li> <li>การรับข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นที่ส่งผ่านหัวหน้างานตามสายบังคับบัญชา</li> <li>การจัดกิจกรรมปฐมนิเทศสำหรับพนักงานใหม่</li> <li>การสอบถามความต้องการและรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานและหัวหน้างาน เพื่อนำมาประกอบการจัดทำหลักสูตรการเรียนรู้ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงาน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>โอกาสในการเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพ</li> <li>การได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม เป็นธรรม</li> <li>การยอมรับความหลากหลายและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในสถานที่ทำงาน</li> <li>การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม รวมถึงความเท่าเทียมทางเพศ</li> <li>การพัฒนาศักยภาพ ความรู้ และความสามารถของพนักงานที่เหมาะสม</li> <li>การมีนโยบาย แนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และการสื่อสารนโยบายอย่างทั่วถึง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน</li> <li>การดูแลด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม</li> <li>การได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายและเอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน</li> <li>การส่งเสริมให้พนักงานแสดงออกเชิงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรอย่างเหมาะสม</li> <li>การเสริมสร้างความผูกพันและความภาคภูมิใจของพนักงานที่มีต่อบริษัท</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดความสามารถและคุณลักษณะที่จำเป็นในการทำงาน (Competency) ให้ครบทุกหน่วยงานภายในบริษัท</li> <li>กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ให้กับพนักงาน พร้อมมีกระบวนการในการพัฒนาบุคลากร เพื่อสนับสนุนให้พนักงานสามารถพัฒนาตนเอง และเติบโตภายในองค์กรได้ตามเป้าหมายที่กำหนด</li> <li>จัดสวัสดิการด้านสุขภาพจิต สวัสดิการด้านสินเชื่อและที่อยู่อาศัย</li> <li>จัดหาสวัสดิการเพิ่มเติมตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสวัสดิการ ดังนี้             <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดให้มีส่วนลดค่ารักษาพยาบาลให้กับพนักงานและครอบครัวกับโรงพยาบาลเพิ่มอีก จำนวน 1 แห่ง (รวมกับโรงพยาบาลเดิมเป็นจำนวน 3 แห่ง)</li> <li>จัดให้มีส่วนลดค่าบริการห้องออกกำลังกายภายนอกกับสถานที่ออกกำลังกาย (ฟิตเนส เซ็นเตอร์) จำนวน 1 แห่ง</li> </ul> </li> <li>จัดให้มีห้องพยาบาล บุคลากรทางการแพทย์ และเวชภัณฑ์ รวมถึงจุดบริการเตมียา เพื่อให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ปฏิบัติงาน ตลอด 24 ชั่วโมง</li> <li>จัดให้มีบริการฉีดวัคซีนไข้หวัดใหญ่ 4 สายพันธุ์ และสวัสดิการตรวจคัดกรองโรค ได้แก่ มะเร็งปากมดลูก มะเร็งเต้านม และมะเร็งต่อมลูกหมาก เพื่อส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน</li> <li>จัดให้มีหน่วยงานกลางดำเนินการตรวจวัดคุณภาพน้ำดื่มเพิ่มเติม นอกเหนือจากการล้างและการเปลี่ยนอุปกรณ์ตามรอบการบำรุงรักษาปกติเป็นประจำทุกปีครอบคลุมทุกพื้นที่ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพน้ำดื่มสำหรับพนักงาน</li> </ul> |

| ผู้มีส่วนได้เสีย                                                                                            | ช่องทางการมีส่วนร่วมและความถี่                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ประเด็นที่อยู่ในความสนใจ/คาดหวัง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | การดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้เสีย ปี 2568                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>พนักงาน (ต่อ)          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดให้มีสวัสดิการสมรสที่ครอบคลุมพนักงานกลุ่ม LGBTQIA+ เพื่อให้พนักงานสามารถสมรสและรับเงินช่วยเหลือการสมรสได้อย่างเท่าเทียม</li> <li>จัดให้มีเงินช่วยเหลือพนักงานกรณีประสบภัยพิบัติจากธรรมชาติหรือเหตุผลการกระทำของมนุษย์ เช่น อุทกภัย อัคคีภัย วาตภัย ดินโคลนถล่ม แผ่นดินไหว และสึนามิ เป็นต้น</li> <li>จัดให้มีเครื่องแบบด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานกลุ่มงานซ่อมบำรุง และพนักงานกลุ่มงานปฏิบัติการทางพิเศษ เพื่อเพิ่มระดับความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน</li> <li>รวบรวมข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท (Clipping News) และจัดส่งให้ผู้บริหารและพนักงานทราบเป็นประจำทุกวัน เพื่อสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่สำคัญอย่างทั่วถึง</li> </ul> |
| <br>คู่ค้าหรือผู้รับเหมา | <ul style="list-style-type: none"> <li>การติดต่อประสานงานผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ ทั้งในรูปแบบช่องทางเดียว (One-way) และสองช่องทาง (Two-way) ทุกครั้งที่มีกิจกรรมร่วมกันตามความเหมาะสม</li> <li>การแจ้งข้อมูลและเปิดเผยข้อมูลสำคัญผ่านเว็บไซต์บริษัทในเมนู “การพัฒนาอย่างยั่งยืน/BEM/การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน” ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล อาทิ               <ul style="list-style-type: none"> <li>นโยบายและแนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน</li> <li>กลยุทธ์การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน</li> <li>กระบวนการบริหารจัดการคู่ค้า</li> <li>จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า</li> <li>การเปิดเผยเป้าหมายและดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ความรู้และความเข้าใจด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน</li> <li>การส่งเสริมการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานและการสร้างความเชื่อมั่นระหว่างองค์กร</li> <li>ความสัมพันธ์ทางธุรกิจในระยะยาวและการดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างยั่งยืน</li> <li>การปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาและข้อตกลงที่เป็นธรรม</li> <li>การชำระค่าตอบแทนสำหรับการผลิตสินค้า/บริการตรงตามระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้</li> <li>การปฏิบัติต่อคู่ค้าทุกรายอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม</li> <li>สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย</li> <li>มีจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้าเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดอบรมและให้ความรู้แก่คู่ค้าเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน</li> <li>สื่อสารจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) ให้คู่ค้ารับทราบ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจกับบริษัท</li> <li>พิจารณาจัดทำสัญญาทางธุรกิจอย่างเป็นธรรมกับคู่ค้าทุกราย</li> <li>ดำเนินการชำระค่าตอบแทนสำหรับการผลิตสินค้า/บริการระหว่างคู่สัญญาให้เป็นไปตามเงื่อนไขและระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 30-45 วัน หลังจากได้รับใบเรียกเก็บเงินหรือตามที่ตกลงกัน)</li> <li>จัดทำสื่อความรู้ให้คู่ค้าเพื่อสร้างความตระหนัก และส่งเสริมการดำเนินงานในประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG)</li> </ul>              |

| ผู้มีส่วนได้เสีย                                                                                                    | ช่องทางการมีส่วนร่วมและความถี่                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ประเด็นที่อยู่ในความสนใจ/คาดหวัง | การดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้เสีย ปี 2568                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>ลูกค้าหรือผู้รับเหมา (ต่อ)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>นโยบายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ</li> <li>ช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนที่ ประธานกรรมการ ตรวจสอบ/กรรมการอิสระ/เลขานุการบริษัท</li> <li>ช่องทางการสมัครเป็นคู่ค้ากับบริษัทผ่านเว็บไซต์บริษัท ที่เมนู “ร่วมธุรกิจกับ BEM /จัดซื้อจัดจ้าง”</li> <li>การจัดอบรมคู่ค้าด้านความปลอดภัยในการทำงาน สำหรับคู่ค้าที่ต้องเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ของบริษัทตามแผนการอบรมประจำปี</li> <li>การจัดประชุมคู่ค้าเพื่อให้ความรู้ในการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน เน้นย้ำนโยบายที่เกี่ยวข้อง และรับฟังความคิดเห็นคู่ค้าปีละ 1 ครั้ง</li> <li>การจัดทำสื่อให้ความรู้คู่ค้า เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมสนับสนุนการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน จำนวน 2 ครั้งต่อปี</li> <li>การสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของคู่ค้า ในรูปแบบออนไลน์ ปีละ 1 ครั้ง</li> <li>การตรวจประเมินการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (ESG) ของคู่ค้าตามแผนการประเมินประจำปี 2568</li> <li>การแจ้งผลการประเมินการดำเนินการแก่คู่ค้าที่มีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด</li> <li>การประชุมคณะกรรมการความปลอดภัยของผู้รับเหมาเป็นประจำทุกเดือน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน</li> </ul> |                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ตรวจประเมินการดำเนินการด้านความยั่งยืน (ESG) ของคู่ค้าที่ทำธุรกิจกับบริษัทโดยตรง (Tier 1 Suppliers) ผ่านแบบประเมินตนเอง (Self-Assessment)</li> <li>ตรวจประเมินความเสี่ยงด้านความยั่งยืนของคู่ค้าสำคัญลำดับ 1 (Significant Tier-1 Suppliers) โดยพนักงานของบริษัท</li> </ul> |

| <b>ผู้มีส่วนได้เสีย</b>                                                                                     | <b>ช่องทางการมีส่วนร่วมและความถี่</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>ประเด็นที่อยู่ในความสนใจ/คาดหวัง</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>การดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้เสีย ปี 2568</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>ลูกค้า</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>การสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงการรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี</li> <li>การจัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี</li> <li>การรับเรื่องร้องเรียนและข้อคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี</li> </ul>                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>การให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ ตรงเวลา และสะดวกต่อการเข้าถึงบริการ</li> <li>การกำหนดราคาที่เหมาะสม</li> <li>การให้บริการที่เป็นทางเลือกด้านการเดินทางอย่างยั่งยืนและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีคุณภาพ ปลอดภัย และไม่เลือกปฏิบัติต่อลูกค้า</li> <li>การดูแลและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม</li> <li>การได้รับการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นอย่างถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ</li> <li>การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และทันเวลา</li> <li>ผลิตภัณฑ์และช่องทางการชำระเงินที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า</li> <li>ความสามารถในการแก้ไขปัญหา และการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และทันต่อสถานการณ์</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดทำโครงการโดยพิจารณาความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า เพื่อให้การบริการสอดคล้องกับความต้องการ และยกระดับประสิทธิภาพการใช้งานของผู้ใช้บริการ</li> <li>ดำเนินกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการสิทธิประโยชน์ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ กิจกรรมแจกบัตรชมคอนเสิร์ต กิจกรรม Happy Journey เป็นต้น</li> <li>สื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่ส่งผลกระทบต่อการเดินทางอย่างชัดเจนและรวดเร็ว เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถนำข้อมูลไปประกอบการวางแผนและตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม</li> <li>รับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของบริษัท พร้อมดำเนินการแก้ไข โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม และทันท่วงที</li> </ul> |
| <br><b>สังคมและชุมชน</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>การรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของบริษัทอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี</li> <li>การพบปะ พูดคุย และเยี่ยมเยียนชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินกิจการของบริษัท เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี</li> <li>การจัดกิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่รอบทางพิเศษและเส้นทางรถไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี</li> <li>การประเมินผลความพึงพอใจหรือความผูกพันของชุมชนเป็นรายกิจกรรม</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>การลดผลกระทบเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม และการเพิ่มผลกระทบเชิงบวกต่อสังคมและชุมชน</li> <li>โอกาสในการจ้างงานและสร้างรายได้ให้แก่คนในพื้นที่</li> <li>การเตรียมความพร้อม การกำหนดมาตรการด้านความปลอดภัย และการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน</li> <li>การเข้าร่วมและการสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน</li> <li>การเคารพสิทธิขั้นพื้นฐานของชุมชน</li> <li>การส่งเสริมความร่วมมือและความสัมพันธ์อันดีระหว่างชุมชนกับบริษัท</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ด้านการมีส่วนร่วมกับสังคมและชุมชน (กรอบการพัฒนาระหว่างปี 2568-2571) ภายใต้กรอบการดำเนินการอย่างยั่งยืน พร้อมจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสังคมและชุมชนตามแผนที่กำหนดไว้</li> <li>รับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของบริษัท และดำเนินการแก้ไขโดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม และทันท่วงที</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                |



| ผู้มีส่วนได้เสีย                                                                                                                                              | ช่องทางการมีส่วนร่วมและความถี่                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ประเด็นที่อยู่ในความสนใจ/คาดหวัง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | การดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้เสีย ปี 2568                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>เจ้าหนี้</b><br>(กลุ่มผู้สนับสนุนทางการเงิน นักลงทุน และนักวิเคราะห์) | <ul style="list-style-type: none"> <li>การเปิดเผยข้อมูลตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) เช่น คำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&amp;A) จำนวน 4 ครั้งต่อปี และรายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report)</li> <li>การเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของบริษัทในหน้านักลงทุนสัมพันธ์เป็นประจำทุกเดือน</li> <li>การนำเสนอการเงินและข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามเงื่อนไขของสัญญาสินเชื่อและข้อกำหนดสิทธิของหุ้นกู้</li> <li>การนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานของบริษัทผ่านการประชุมต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบพบหน้า (on-site) และออนไลน์ อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ผลการดำเนินงานของบริษัทที่มีความมั่นคง และแผนการลงทุนในอนาคตเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน</li> <li>การบริหารจัดการความเสี่ยงและบริหารสภาพคล่องทางการเงินอย่างเหมาะสม</li> <li>การจัดทำรายงานทางการเงินและการตรวจสอบบัญชีที่ถูกต้อง โปร่งใส และเชื่อถือได้</li> <li>การปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาสินเชื่อและข้อกำหนดสิทธิของหุ้นกู้</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดทำคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&amp;A) และรายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) พร้อมเปิดเผยผลการดำเนินงานและข้อมูลที่เกี่ยวข้องผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และบนเว็บไซต์ในหน้านักลงทุนสัมพันธ์ของบริษัทอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา</li> <li>นำเสนอการเงินให้แก่สถาบันการเงินผู้ให้สินเชื่อ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย (ThaiBMA) และปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาสินเชื่อและข้อกำหนดสิทธิหุ้นกู้อย่างครบถ้วน</li> <li>เข้าร่วมงาน SET Opportunity Day จำนวน 4 ครั้ง และจัดการประชุมนักวิเคราะห์ (Analyst Meeting) จำนวน 4 ครั้ง</li> <li>พบปะและสื่อสารข้อมูลกับนักลงทุนและนักวิเคราะห์ผ่านการนัดพบประชุมแบบ One-on-One การเยี่ยมชมกิจการ (Company Visit) งานประชุมของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และบริษัทหลักทรัพย์ต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น 28 ครั้ง</li> <li>ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการงานด้านนักลงทุนสัมพันธ์ โดยได้รับคะแนนความพึงพอใจ 93.02% ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ 90%</li> </ul> |

| ผู้มีส่วนได้เสีย                                                                                    | ช่องทางการมีส่วนร่วมและความถี่                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ประเด็นที่อยู่ในความสนใจ/คาดหวัง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | การดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้เสีย ปี 2568                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>ผู้ถือหุ้น</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเป็นประจำ ปีละ 1 ครั้ง และประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน โดยเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้น             <ul style="list-style-type: none"> <li>ซักถามหรือแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นสามารถส่งคำถามล่วงหน้า</li> <li>ใช้สิทธิลงคะแนนแต่งตั้งกรรมการเป็นรายบุคคล รวมถึงการมีสิทธิในการออกเสียงเพื่อถอดถอนกรรมการในการประชุมผู้ถือหุ้น</li> <li>ใช้สิทธิในฐานะผู้ถือหุ้นอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกันในการเสนอแนะการประกอบธุรกิจของบริษัท และเสนอชื่อบุคคลเพื่อเข้ารับการพิจารณาสรรหาเป็นกรรมการ ผ่านช่องทางที่ประกาศไว้บนเว็บไซต์บริษัท โดยเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นใช้สิทธิได้ล่วงหน้าในระยะเวลา 3 เดือนก่อนสิ้นรอบระยะเวลาบัญชี</li> </ul> </li> <li>การเปิดเผยข้อมูลและการสื่อสารผลการดำเนินงานผ่านช่องทางต่าง ๆ             <ul style="list-style-type: none"> <li>แบบ 56-1 One Report จำนวน 1 ครั้งต่อปี</li> <li>MD&amp;A จำนวน 4 ครั้งต่อปี ผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเว็บไซต์บริษัท</li> <li>การจัดกิจกรรมและช่องทางการมีส่วนร่วมสำหรับผู้ถือหุ้น เช่น การเยี่ยมชมกิจการ (Company Visit) และกิจกรรมการสื่อสารองค์กร เพื่อสนับสนุนการสื่อสารและการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี</li> <li>การสื่อสารกับผู้ถือหุ้นผ่านช่องทางต่าง ๆ ของบริษัท เช่น เว็บไซต์ อีเมล โทรศัพท์ เป็นต้น อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีความโปร่งใส รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และคำนึงถึงการเติบโตของบริษัทอย่างยั่งยืน</li> <li>การปฏิบัติต่อกองทุนและผู้ถือหุ้นอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน</li> <li>การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใส ครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์ และเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยสื่อสารข้อมูลกับผู้ถือหุ้นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง</li> <li>การขยายโอกาสทางธุรกิจอย่างยั่งยืน จัดหางบลงทุนในโครงการใหม่ โดยยังสามารถรักษาความมั่นคงทางการเงินและความสามารถในการสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมจากการลงทุน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>กำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนด กฎหมาย ประกาศ สัญญาสัมปทาน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และสามารถตรวจสอบได้</li> <li>จัดการประชุมผู้ถือหุ้นในรูปแบบออนไลน์ โดยยังคงให้ความสำคัญกับการตอบคำถามผู้ถือหุ้นในการประชุม และผู้ถือหุ้นมีสิทธิเสนอแนะการประกอบธุรกิจ และเสนอชื่อบุคคลเพื่อเข้ารับการพิจารณาสรรหาเป็นกรรมการ และส่งคำถามล่วงหน้าผ่านทางเว็บไซต์บริษัทได้</li> <li>นำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานของบริษัทผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ</li> <li>จัดทำรายงานเพื่อเปิดเผยข้อมูลและสื่อสารผลการดำเนินงานของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ แบบ 56-1 One Report และ MD&amp;A</li> <li>กำหนดนโยบายการจ่ายเงินปันผลอย่างชัดเจน</li> <li>กำหนดกรอบกลยุทธ์การเติบโตที่ชัดเจน มุ่งเน้นธุรกิจหลักที่บริษัทมีประสบการณ์และเชี่ยวชาญ</li> <li>เข้าร่วมลงทุนกับภาครัฐในโครงการระบบคมนาคมขนส่ง เพื่อสร้างการเติบโตระยะยาวของบริษัท โดยคัดเลือกเฉพาะโครงการที่ให้ผลตอบแทนเหมาะสมสอดคล้องกับศักยภาพของบริษัท</li> <li>เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและลดต้นทุนโดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการค่าผ่านทางและระบบจัดเก็บค่าโดยสาร ควบคู่กับการบริหารต้นทุนการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul> |

| ผู้มีส่วนได้เสีย                                                                                                         | ช่องทางการมีส่วนร่วมและความถี่                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ประเด็นที่อยู่ในความสนใจ/คาดหวัง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | การดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้เสีย ปี 2568                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>สื่อมวลชน</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>การประสานงานกับสื่อมวลชนตลอดทั้งปี พร้อมเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท กิจกรรมด้านการตลาด กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสื่อมวลชนทั้งออนไลน์และออฟไลน์ เช่น เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์และวิทยุ</li> <li>การจัดเตรียมและจัดส่งข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ข่าวประชาสัมพันธ์ ภาพข่าว สกู๊ปประชาสัมพันธ์ คลิปวิดีโอ และสไลด์วิทยุ</li> <li>การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น งานแถลงข่าว และงานสัมมนาพิเศษ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อสื่อสารข้อมูลภาพรวมผลการดำเนินงานของบริษัท</li> <li>การพบปะและเยี่ยมเยียนสื่อมวลชนตามวาระและโอกาสที่เหมาะสม เช่น วาระครบรอบองค์กร และวาระปีใหม่ เป็นต้น</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทอย่างต่อเนื่อง รวมถึงกิจกรรมด้านการตลาดที่บริษัทดำเนินการ</li> <li>ข้อมูลความก้าวหน้าและความเคลื่อนไหวของโครงการสำคัญที่อยู่ระหว่างการดำเนินงาน</li> <li>การให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในฐานะผู้บริหารชนชั้นกลาง</li> <li>ความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล</li> <li>การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใส และทันต่อสถานการณ์ รวมถึงการชี้แจงสาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางจัดการเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติอย่างเหมาะสมและทันเวลาที่</li> </ul>                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์บริษัทในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่ประเด็นที่น่าสนใจ และสื่อสารข้อมูลสำคัญแก่สื่อมวลชนอย่างต่อเนื่อง เช่น ข่าวความเคลื่อนไหวของธุรกิจ ข่าวผลการดำเนินงาน และข่าวกิจกรรมด้านสังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น</li> <li>เชิญสื่อมวลชนเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เช่น งานแถลงข่าว และกิจกรรมทางการตลาด พร้อมให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนชัดเจนในประเด็นที่เกี่ยวข้อง</li> <li>จัดส่งข่าวหรือข้อมูลเพื่อชี้แจงสถานการณ์อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ เพื่อให้สื่อมวลชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันต่อสถานการณ์</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <br><b>หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>การรายงานผลการปฏิบัติและดำเนินงานให้แก่หน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเป็นรายเดือน รายไตรมาสและรายปี</li> <li>การประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน</li> <li>การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับอย่างครบถ้วน</li> <li>การมีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการของภาครัฐ รวมถึงผสานความร่วมมือในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง</li> <li>การประชุมรายการณร่วมกับหน่วยงานภาครัฐเป็นประจำทุกเดือนหรือเมื่อมีหนังสือเชิญจากหน่วยงานภาครัฐให้ร่วมหารือในกรณีต่าง ๆ</li> </ul>                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ และการรายงานผลการตรวจสอบและควบคุมตามที่ระบุในสัญญาสัมปทาน</li> <li>การดำเนินการมาตรการด้านความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล</li> <li>การบริหารจัดการและให้บริการโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมของประเทศด้วยมาตรฐานการบริการในระดับสากลที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>การให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม</li> <li>การดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องตามข้อกำหนด กฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง</li> <li>การดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างยั่งยืน โปร่งใส และตรวจสอบได้</li> <li>การมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนดตามสัญญาสัมปทาน และเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างเคร่งครัด</li> <li>ประชุมร่วมกับหน่วยงานภาครัฐที่เป็นเจ้าของโครงการแต่ละโครงการ และ/หรือเมื่อมีหนังสือเชิญจากหน่วยงานภาครัฐให้ร่วมหารือในกรณีต่าง ๆ</li> <li>ร่วมประชุมหารือกับหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะและให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่าง ๆ</li> <li>ติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อการปฏิบัติที่สอดคล้องและถูกต้อง</li> <li>เปิดเผยข้อมูลและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลอย่างถูกต้องครบถ้วนตามกำหนดเวลา</li> <li>ร่วมกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>กิจกรรมกีฬาสามัคคีเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและพนักงานขององค์กร</li> <li>ร่วมกิจกรรมปลูกต้นไม้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ</li> <li>สนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยผู้ใช้ทางและผู้โดยสาร</li> </ul> </li> </ul> |

## การประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (GRI 3-3)

การประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กรที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ช่วยให้องค์กรมั่นใจได้ว่าการผลักดันนโยบายและการดำเนินงานด้านความยั่งยืนนั้นได้รับการขับเคลื่อนไปในทิศทางที่ถูกต้องทั้งทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจและบรรษัทภิบาล (ESG) พร้อมคำนึงถึงประเด็นทางด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทได้ดำเนินการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับมาตรฐานการรายงานความยั่งยืนในระดับสากลฉบับล่าสุด Global Reporting Initiative (GRI) 2021 เพื่อระบุและรายงานประเด็น ESG ที่สำคัญขององค์กร โดยคำนึงถึงมุมมองของหน่วยงานภายในและผู้มีส่วนได้เสียภายนอก จากนั้นพิจารณาว่าประเด็นใดที่มีนัยสำคัญหรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจขององค์กรและผู้มีส่วนได้เสียมากที่สุด ด้วยความสอดคล้องกับมาตรฐาน GRI องค์กรสามารถมั่นใจได้ว่าการประเมินและการรายงานสาระสำคัญมีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส และเทียบเคียงได้กับองค์กรอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน โดยผลประเมินจะถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในช่วงปี 2566 – 2569 สำหรับกำหนดนโยบายและแนวทางการจัดการด้านความยั่งยืนอย่างเหมาะสม รวมทั้งกำหนดรายละเอียดเนื้อหาการรายงานความยั่งยืนในแต่ละประเด็นให้ครบถ้วนเพื่อเปิดเผยการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทให้กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียรับทราบ และบริษัทจะดำเนินการทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนทุก 3 ปี

### 1. กระบวนการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

#### ขั้นตอนที่ 1



#### การพิจารณาบริบทขององค์กรและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องตลอดห่วงโซ่มูลค่า เพื่อกำหนดขอบเขตการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

- พิจารณาลักษณะการดำเนินกิจกรรมและบริบทขององค์กร (Organization Context) ในการดำเนินธุรกิจรวมถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีความเกี่ยวข้องครอบคลุมตลอดห่วงโซ่มูลค่า
- ศึกษาแนวโน้มของโลก (Global Trend) และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อกำหนดประเด็นที่สำคัญเบื้องต้น

#### ขั้นตอนที่ 2



#### การระบุผลกระทบที่เกิดขึ้นและคาดการณ์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

- ระบุผลกระทบโดยการหารือร่วมกันกับหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร โดยการร่วมพิจารณาผลกระทบทั้งหมดต่อผู้มีส่วนได้เสีย
- ในการระบุผลกระทบของประเด็นที่สำคัญจะครอบคลุมทั้งผลกระทบที่เกิดขึ้นจริง และที่มีโอกาสเกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ รวมถึงผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน ซึ่งการพิจารณาผลกระทบข้างต้นจะทำให้บริษัทเข้าใจถึงความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อห่วงกังวลของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร



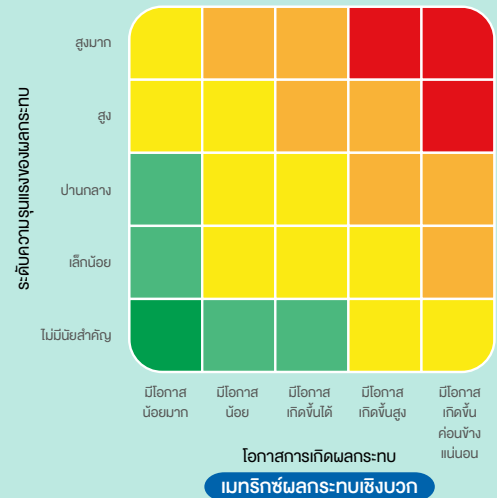
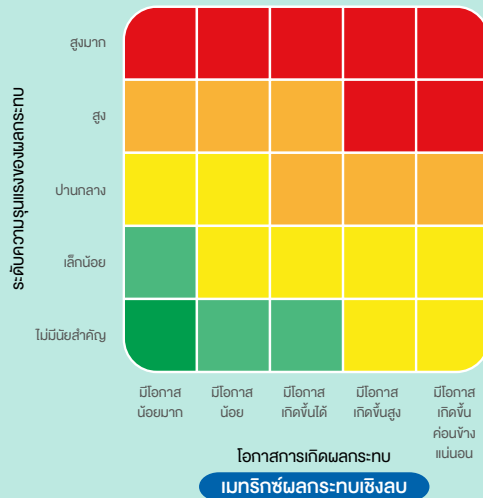
### ขั้นตอนที่ 3



#### การประเมินผลกระทบที่มีนัยสำคัญ

- รวบรวมความคิดเห็นที่มีต่อประเด็นความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ รวมถึงผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้ง 8 กลุ่ม โดยการพิจารณาในแง่มุมของผลกระทบที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อกัน (Spectrum) ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งในความสามารถในการชดเชยผลกระทบ ครอบคลุมทุกกิจกรรมการดำเนินธุรกิจของบริษัทตลอดห่วงโซ่มูลค่า
- คำนวณระดับความสำคัญจากการพิจารณาโอกาสหรือความถี่ในการเกิดผลกระทบ (Likelihood) และระดับความรุนแรง (Severity) ซึ่งประกอบด้วยขนาด (Scale) ขอบเขต (Scope) และความสามารถในการชดเชย (Irremediable Character) ของผลกระทบ

บริษัทได้ปรับการพิจารณาระดับนัยสำคัญของผลกระทบ โดยใช้เมทริกซ์เพื่อประเมินความรุนแรงและแนวโน้มของผลกระทบ ซึ่งปรับจากเมทริกซ์ที่บริษัทใช้ในการประเมินความเสี่ยงองค์กร และนำผลที่ได้มาใส่ในเมทริกซ์ผลกระทบเชิงบวก และเมทริกซ์ผลกระทบเชิงลบ



### ขั้นตอนที่ 4

#### การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน



หลังจากจัดกลุ่มของผลกระทบและประเมินระดับความสำคัญของแต่ละประเด็นแล้ว บริษัทได้นำผลการประเมินที่ได้มาจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน โดยใช้ระดับนัยสำคัญของผลกระทบที่คำนวณโดยมีการถ่วงน้ำหนักผลการประเมินทั้งเชิงบวกและเชิงลบ รวมทั้งคะแนนที่ได้จากการหารือและร่วมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญภายนอกที่มีต่อประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัท

ทั้งนี้ การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน ทำให้บริษัทสามารถวางแผนการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนได้อย่างมีทิศทางที่ถูกต้อง เหมาะสม และช่วยให้บริษัทสามารถกำหนดประเด็นที่ต้องดำเนินการจัดการผลกระทบในปัจจุบัน และ/หรือป้องกันผลกระทบด้านลบในอนาคตก่อนที่จะเกิดขึ้น นอกจากนี้ อาจทำให้บริษัทได้พบประเด็นที่เป็นผลกระทบเชิงบวกซึ่งนำไปสู่โอกาสในอนาคตทั้งต่อบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย

จากนั้นบริษัทได้ประเมินและจัดลำดับความสำคัญตามกรอบการประเมิน Double Materiality โดยพิจารณา ผลกระทบภายนอกต่อสังคมหรือสิ่งแวดล้อม และผลกระทบภายในทั้งทางด้านการเงินและที่ไม่ใช่การเงินที่มีต่อองค์กรอย่างรอบด้าน

## การระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนเบื้องต้น

บริษัทสามารถระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนได้ทั้งหมด 14 ประเด็น ครอบคลุมทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจและบรรษัทภิบาล



### ความเป็นเลิศทางธุรกิจ บนพื้นฐานของจรรยาบรรณที่ดี (Business Excellence and Ethics)

- การกำกับดูแลกิจการที่ดี
- การบริหารจัดการความเสี่ยง
- ความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- การพัฒนานวัตกรรม
- การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า



### ส่งเสริมการเดินทาง ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Friendly Commute)

- การบริหารจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
- ความหลากหลายทางชีวภาพ



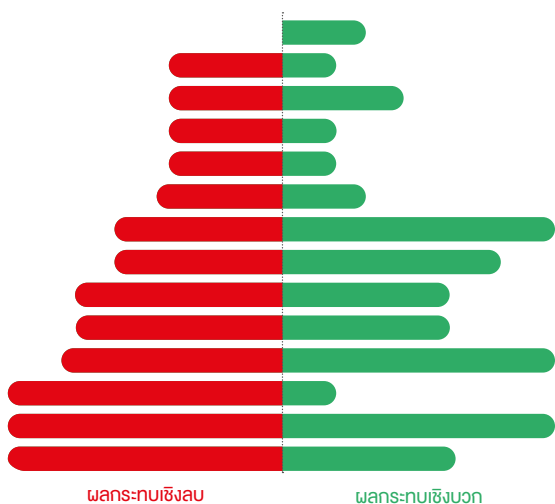
### เชื่อมโยงความสัมพันธ์ ในมหานคร (Metropolitan Social Harmony)

- สุขภาพและความปลอดภัย
- การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร
- การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์
- การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
- การเคารพสิทธิมนุษยชน

## การประเมินผลกระทบที่มีนัยสำคัญ

การประเมินผลกระทบที่มีนัยสำคัญของประเด็นสำคัญ บริษัทให้น้ำหนักระดับของผลกระทบที่แตกต่างกันเนื่องจากผลกระทบเชิงลบมีความสำคัญมากกว่า และมีผลกระทบมากกว่า จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขก่อนผลกระทบเชิงบวก

### ระดับนัยสำคัญของผลกระทบ



- การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์
- การบริหารจัดการความเสี่ยง
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
- ความหลากหลายทางชีวภาพ
- การพัฒนานวัตกรรม
- การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร
- การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
- การบริหารจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
- ความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
- การเคารพสิทธิมนุษยชน
- สุขภาพและความปลอดภัย

## การประเมินผลกระทบที่มีนัยสำคัญ และการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ระดับผลกระทบในแต่ละประเด็นด้านความยั่งยืน จะนำมาจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสำคัญ โดยมีเกณฑ์การประเมินรวม 5 ระดับ คือ ต่ำมาก ต่ำ ปานกลาง สูง สูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินความเสี่ยงองค์กร

โดยระดับนัยสำคัญของผลกระทบที่คำนวณจะมีการถ่วงน้ำหนักผลการประเมินทั้งเชิงบวกและเชิงลบ รวมทั้งคะแนนที่ได้จากการหารือและร่วมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญภายนอกที่มีต่อประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัท

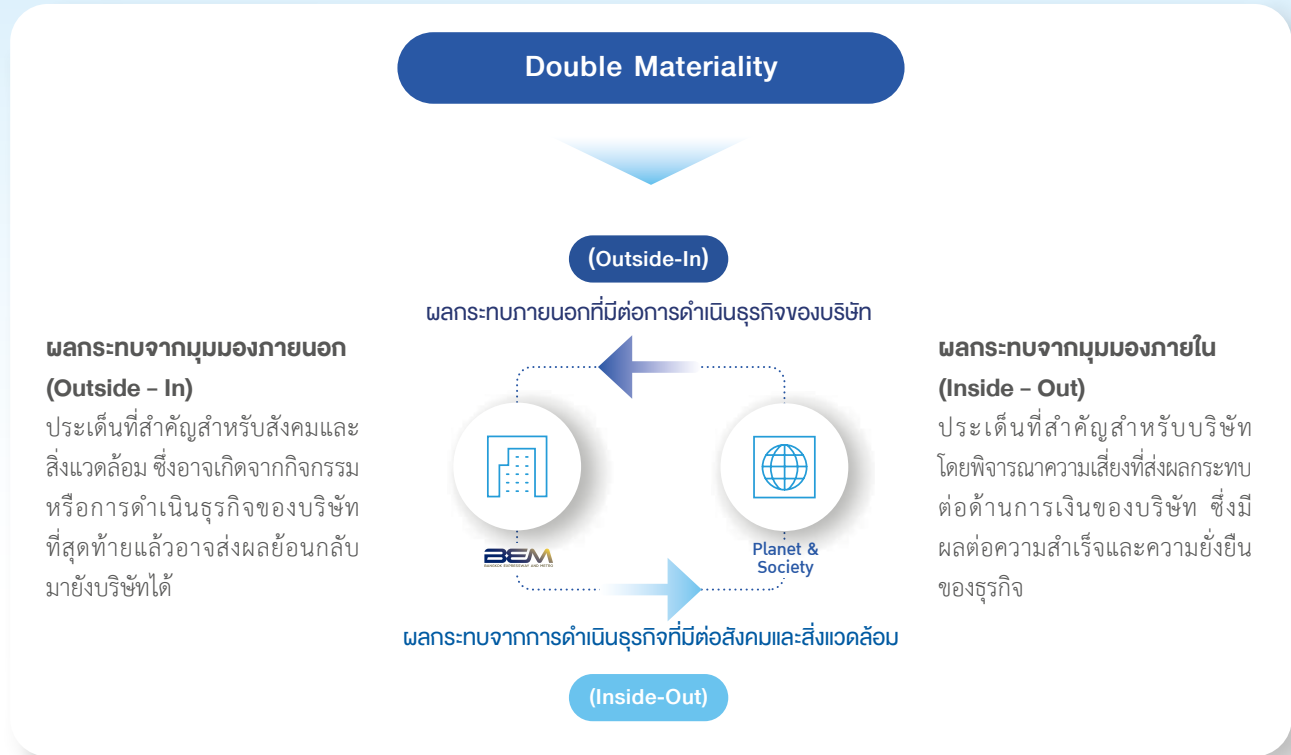
| ระดับนัยสำคัญของผลกระทบ | การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน          | นิยาม                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| สูงมาก                  | ประเด็นสร้างคุณค่า<br>(Value Creation)                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>ประเด็นที่มีความจำเป็นต้องกำหนดแนวทางการบริหารจัดการเร่งด่วน และติดตามผลลัพธ์ของการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด</li> </ul>                                                                                   |
| สูง                     |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                              |
| ปานกลาง                 | ประเด็นส่งเสริมการขับเคลื่อนธุรกิจ<br>(Enabler)             | <ul style="list-style-type: none"> <li>ประเด็นสาระสำคัญที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจ มีส่วนขับเคลื่อนธุรกิจที่ตอบสนองความคาดหวังและเสริมสร้างคุณค่าต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงในประเด็นดังกล่าวที่เหมาะสม</li> </ul> |
| ต่ำ                     | ประเด็นที่มีความจำเป็นและต้องเฝ้าระวัง<br>(Essential)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>ประเด็นสาระสำคัญพื้นฐานที่ต้องบริหารจัดการตามกฎระเบียบ ข้อกำหนด และกฎหมาย รวมถึงมาตรฐานและแนวปฏิบัติทั่วไป โดยเป็นประเด็นที่อยู่ในความสนใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย</li> </ul>                         |
| ต่ำมาก                  | ประเด็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ<br>(Fundamental/Foundation) | <ul style="list-style-type: none"> <li>ประเด็นสาระสำคัญพื้นฐานที่ต้องบริหารจัดการตามกฎระเบียบ ข้อกำหนด และกฎหมาย รวมถึงมาตรฐาน/แนวปฏิบัติทั่วไป</li> </ul>                                                                                   |

## ตารางแสดงระดับผลกระทบในแต่ละประเด็นด้านความยั่งยืนเบื้องต้น

| ระดับผลกระทบ                                                | ประเด็นสำคัญ                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นสร้างคุณค่า<br>(Value Creation)                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>สุขภาพและความปลอดภัย</li> <li>การบริหารจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</li> <li>ความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล</li> </ul>                         |
| ประเด็นส่งเสริมการขับเคลื่อนธุรกิจ<br>(Enabler)             | <ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร</li> <li>การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า</li> <li>การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม</li> <li>การกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>การพัฒนานวัตกรรม</li> </ul> |
| ประเด็นที่มีความจำเป็นและต้องเฝ้าระวัง<br>(Essential)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์</li> <li>การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน</li> </ul>                                                                                    |
| ประเด็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ<br>(Fundamental/Foundation) | <ul style="list-style-type: none"> <li>ความหลากหลายทางชีวภาพ</li> <li>การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย</li> <li>การเคารพสิทธิมนุษยชน</li> <li>การบริหารจัดการความเสี่ยง</li> </ul>                                               |

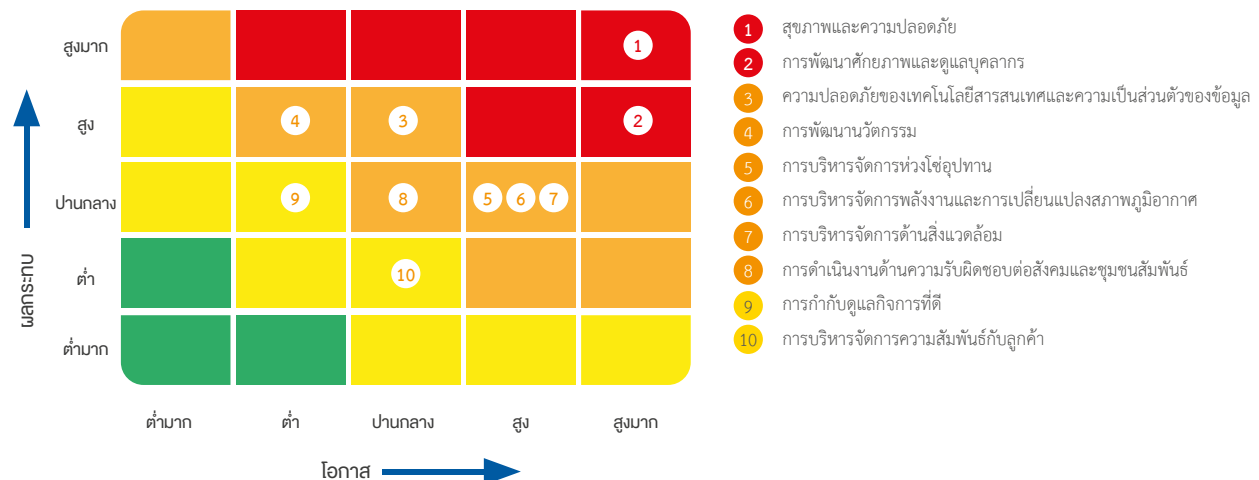
## 2. การประเมินประเด็นสำคัญภายใต้หลักการ “Double Materiality”

บริษัทได้เล็งเห็นความสำคัญในการพิจารณาประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนจากมุมมองทั้งสองทิศทางในการดำเนินธุรกิจ



กระบวนการพิจารณาผลกระทบทั้งสองด้านนี้สามารถช่วยให้บริษัทเข้าใจและจัดการกับความสำคัญของประเด็นที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ในทางปฏิบัติ “Double Materiality” ช่วยให้บริษัทรับผิดชอบต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสามารถขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความสำเร็จในระยะยาวได้

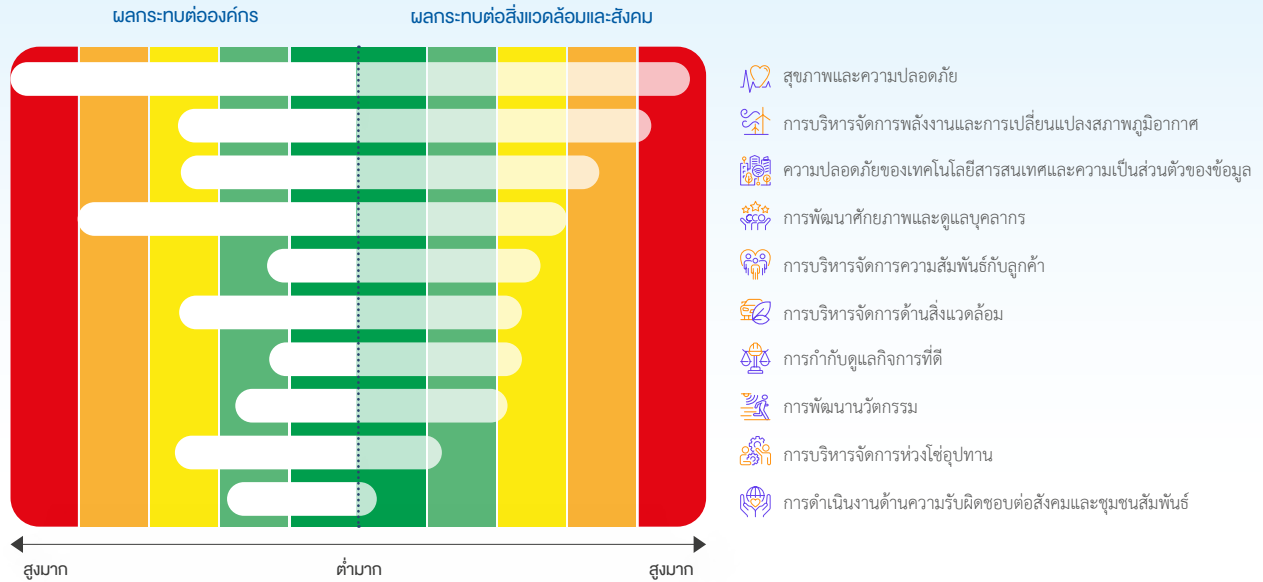
การประเมินประเด็นสำคัญภายใต้หลักการ “Double Materiality” บริษัทได้บูรณาการการวิเคราะห์ผลกระทบและความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management) เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผลกระทบจากมุมมองภายใน (Inside-Out) ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการเงิน (Finance) การดำเนินการ (Operation) กลยุทธ์ของบริษัท (Strategic) ภาพลักษณ์ (Reputational) และกฎระเบียบ (Regulatory) ซึ่งบริษัทได้ประเมินทั้งระดับของผลกระทบและโอกาสในการเกิดผลกระทบในประเด็นสำคัญต่าง ๆ โดยผู้บริหารระดับสูงได้นำประเด็นด้านความยั่งยืนที่ได้ชี้บ่งตั้งแต่ระดับประเด็นที่มีความจำเป็นและต้องเฝ้าระวัง (Essential) ไปจนถึงประเด็นสร้างคุณค่า (Value Creation) มาจัดลำดับความสำคัญโดยพิจารณาและระบุในตารางแสดงความสัมพันธ์





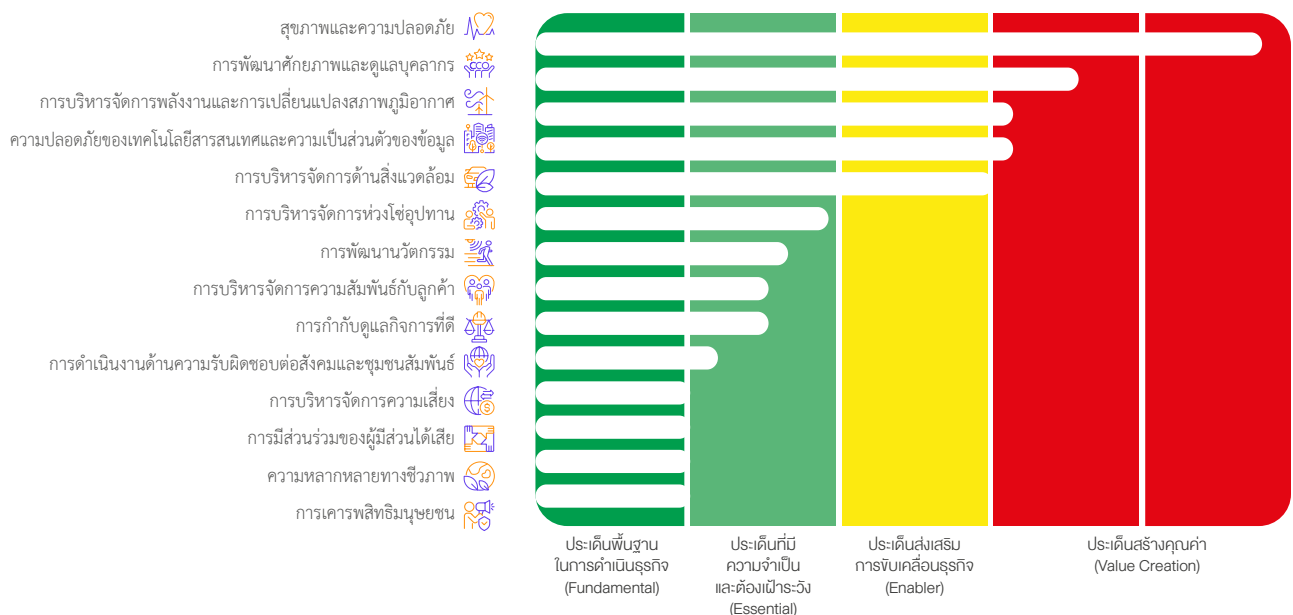
ในการพิจารณาประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนจากมุมมองทั้งสองทิศทางในการดำเนินธุรกิจ “Double Materiality” บริษัทคำนวณโดยมีการถ่วงน้ำหนักผลการประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และผลกระทบต่อองค์กรเพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาจัดลำดับ และได้มาซึ่งประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กร

#### ระดับนัยสำคัญของผลกระทบ



ทั้งนี้ จากผลการพิจารณาประเด็นสร้างคุณค่า (Value Creation) ทั้งหมด 4 ประเด็น จากประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กรทั้งหมด 14 ประเด็น ได้แก่ สุขภาพและความปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร การบริหารจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

#### ระดับนัยสำคัญ

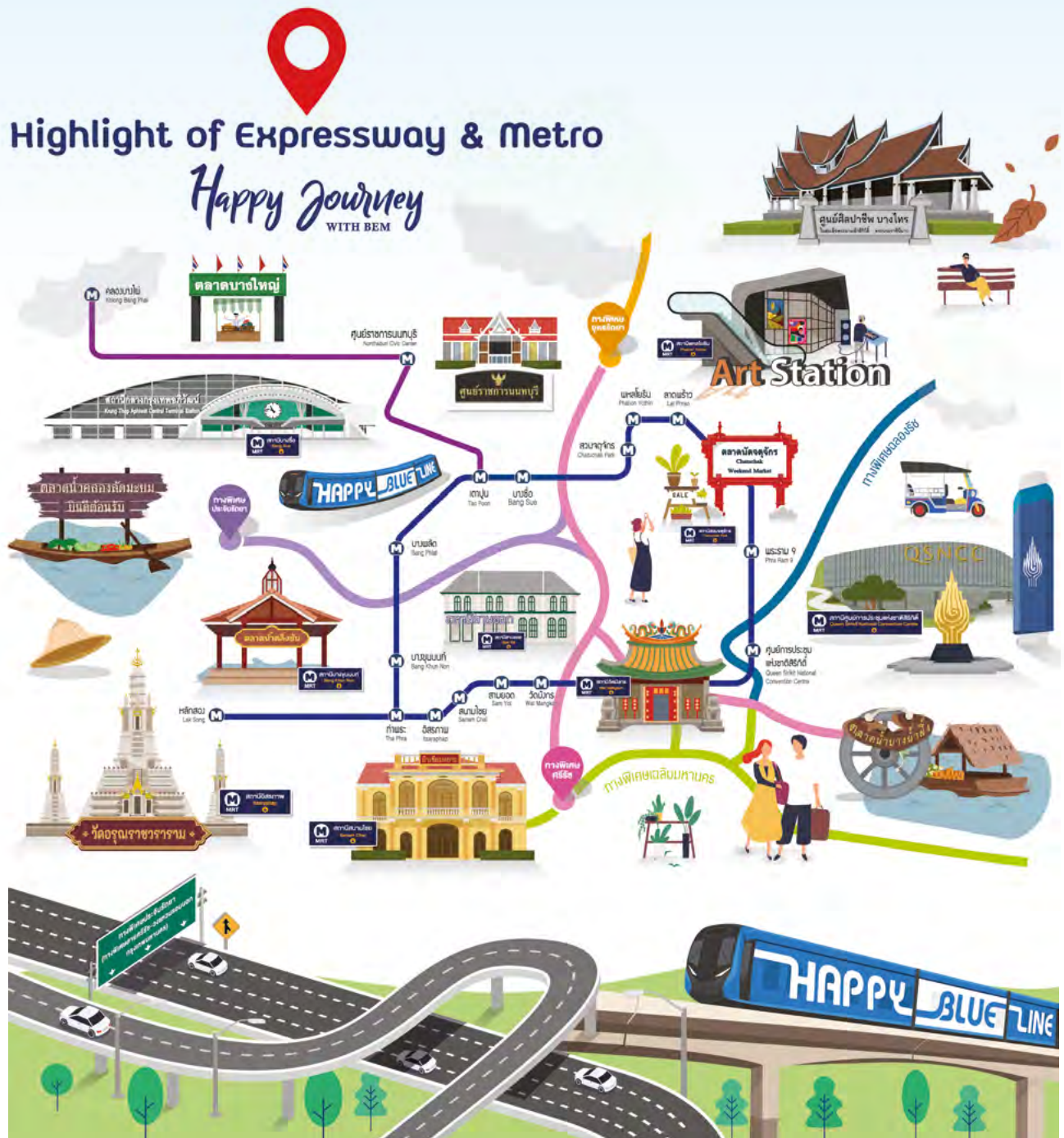


การขับเคลื่อนประเด็นด้านความยั่งยืนขององค์กรอันเป็นส่วนหนึ่งของการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ได้แก่ สิ่งแวดล้อม (Environment) สังคม (Social) และบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ (Corporate Governance & Economic) โดยสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 13 เป้าหมายจากทั้งหมด 17 เป้าหมาย ผ่านประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญของบริษัท 10 ประเด็น และประเด็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจของบริษัท 4 ประเด็น

ตารางแสดงระดับผลกระทบในแต่ละประเด็นด้านความยั่งยืนขององค์กรในปี 2566 – 2568

| ระดับผลกระทบ                                                | ประเด็นสำคัญ                                               | เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน<br>(Sustainable Development Goals: SDGs)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ประเด็นสร้างคุณค่า<br>(Value Creation)                      | สุขภาพและความปลอดภัย                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                                             | การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                             | การบริหารจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                             | ความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ประเด็นส่งเสริมการขับเคลื่อนธุรกิจ<br>(Enabler)             | การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ประเด็นที่มีความจำเป็น<br>และต้องเฝ้าระวัง<br>(Essential)   | การกำกับดูแลกิจการที่ดี                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                             | การพัฒนานวัตกรรม                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                             | การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                             | การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์      |     <br>  |
|                                                             | การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ประเด็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ<br>(Fundamental/Foundation) | การบริหารจัดการความเสี่ยง                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                             | ความหลากหลายทางชีวภาพ                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                             | การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                             | การเคารพสิทธิมนุษยชน                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

บริษัทให้ความสำคัญเป็นอย่างมากต่อกระบวนการจัดลำดับประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีความสำคัญต่อกระบวนการดำเนินงานของบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย โดยกำหนดให้มีการดำเนินการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนเป็นประจำทุก 3 ปี และนำเสนอต่อคณะผู้บริหารเพื่ออนุมัติประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ ซึ่งช่วยให้บริษัทมีความเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับประเด็นด้านความยั่งยืนที่อาจเกิดขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์และช่วงเวลา ทำให้บริษัทสามารถวางแผนทางเพื่อลดต้นประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่ลดความเสี่ยงและเพิ่มโอกาสทั้งต่อภายนอกและภายในองค์กร







## ความเป็นเลิศทางธุรกิจ บนพื้นฐานของจรรยาบรรณที่ดี

- การกำกับดูแลกิจการที่ดี
- การบริหารจัดการความเสี่ยง
- ความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- การพัฒนานวัตกรรม
- การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า



# การกำกับดูแลกิจการที่ดี

(GRI 3-3, 205-1, 205-2, 205-3)



บริษัทมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจตามหลักความยั่งยืน การกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมและหลักจรรยาบรรณธุรกิจอย่างเคร่งครัด โดยมีการทบทวนนโยบายให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานในระดับสากล

ตลอดจนให้มีการประเมินและรายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในระยะยาว และยังสร้างความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายตลอดห่วงโซ่มูลค่า



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ

## เป้าหมายและดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน



บริษัทได้มีการกำหนดเป้าหมายทั้งในระยะสั้น และระยะยาว โดยมุ่งเน้นให้ไม่มีการทุจริตคอร์รัปชันและการติดสินบนภายในองค์กร รวมถึงกำหนดให้มีการสื่อสารและการอบรมเรื่องการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจให้กับกรรมการและพนักงานครบถ้วนทุกปี

ในปี 2568 พบว่าไม่มีการทุจริตคอร์รัปชันและการติดสินบนภายในองค์กร และได้ดำเนินการสื่อสารและฝึกอบรมเรื่องการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจให้กับกรรมการและพนักงานครบ 100% ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

### ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน  
ปี 2568

เป้าหมายระยะสั้น  
ปี 2568

เป้าหมายระยะยาว  
ปี 2573



การทุจริตคอร์รัปชันและการติดสินบน

0 กรณี

0 กรณี

0 กรณี



การสื่อสารและอบรมเรื่องการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจให้กับกรรมการและพนักงาน

100%

100%

100%

## นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการ

บริษัทดำเนินงานตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้บริษัทมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยเคารพในสิทธิและความเท่าเทียมกัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้มีส่วนได้เสียผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย นำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัท ทั้งนี้บริษัทได้มีการทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นประจำทุกปี



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และนโยบายในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับคู่มือบรรษัทภิบาล: นโยบายการกำกับดูแลกิจการ และนโยบายในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

## องค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัท

ในปี 2568 คณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยกรรมการจำนวน 17 คน โดยมีกรรมการที่มีใบผู้บริหาร จำนวน 6 คน กรรมการที่เป็นผู้บริหาร จำนวน 5 คน และกรรมการอิสระตามนิยามคุณสมบัติกรรมการอิสระของบริษัทและประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนของสำนักงาน ก.ล.ต. จำนวน 6 คน

ทั้งนี้ กรรมการทุกคนเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกำหนด และไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมาย อีกทั้งยังมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และประสบการณ์ที่หลากหลายตลอดจนเพศและอายุที่เหมาะสมและจำเป็นต่อการนำพาองค์กรไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้ นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดให้กรรมการบริษัทดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนได้ไม่เกิน 5 บริษัท เพื่อให้มั่นใจว่ากรรมการบริษัทจะสามารถอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ และในปีที่ผ่านมา บริษัทได้จัดประชุมคณะกรรมการบริษัทรวมทั้งสิ้น 7 ครั้ง เพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์และข้อบังคับบริษัท รายละเอียดปรากฏในรายงานประจำปี 2568 (แบบ 56-1 One Report)



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับคณะกรรมการบริษัท



พร้อมกันนี้ บริษัทได้กำหนดให้คณะกรรมการบริษัทบริหารความเสี่ยงและการพัฒนาอย่างยั่งยืน พิจารณาความเพียงพอ และเหมาะสมในระดับนโยบาย และให้ฝ่ายบริหารทำหน้าที่ดูแลกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กรโดยรวม และปฏิบัติหน้าที่ประจำวันแทนคณะกรรมการบริษัทบริหารความเสี่ยง และการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในการติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกไตรมาส

### องค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัท



กรรมการที่เป็นผู้บริหาร  
**5** คน



กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร  
**6** คน



กรรมการอิสระ  
**6** คน

### คณะกรรมการชุดย่อย



คณะกรรมการ  
ตรวจสอบ

**3** คน



คณะกรรมการ  
สรรหาและ  
กำหนดค่าตอบแทน

**4** คน



คณะกรรมการ  
บรรษัทภิบาล  
บริหารความเสี่ยงและ  
การพัฒนาความยั่งยืน

**4** คน



คณะกรรมการ  
บริหาร

**5** คน

กรรมการ  
ที่เป็นผู้บริหาร

**0** คน

กรรมการ  
ที่ไม่เป็นผู้บริหาร

**0** คน

กรรมการอิสระ

**3** คน

**1** คน

**0** คน

**3** คน

**2** คน

**0** คน

**2** คน

**5** คน

**0** คน

**0** คน

### จำแนกตามเพศ



ชาย **11** คน



หญิง **6** คน



บริษัทกำหนดให้มีการเลือกตั้งกรรมการใหม่แทนกรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระภายใต้หลักเกณฑ์และกระบวนการสรรหาและแต่งตั้งกรรมการบริษัทที่โปร่งใสและเป็นธรรมโดยพิจารณาคุณสมบัติที่เหมาะสมทั้งในด้านทักษะ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านตามกรอบแนวทาง Board Skills Matrix ตลอดจนองค์ประกอบในเรื่องความหลากหลายของคณะกรรมการ ที่คำนึงถึงเกณฑ์ด้านความยั่งยืน ทั้งนี้ บริษัทตระหนักถึงสิทธิของผู้ถือหุ้นเป็นสำคัญ โดยกำหนดให้ผู้ถือหุ้นมีสิทธิในการออกเสียงลงคะแนนเพื่อแต่งตั้งและถอดถอนกรรมการบริษัท ซึ่งรายละเอียดและขั้นตอนการสรรหาคณะกรรมการได้ระบุไว้ในคู่มือบริษัทภิบาลในหัวข้อแนวปฏิบัติสำหรับกรรมการและผู้บริหาร

### การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท

บริษัทประเมินผลการปฏิบัติงานที่ของคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกปี โดยประเมินผลการปฏิบัติงานเป็น 2 แบบ คือ ประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทโดยรวม และประเมินตนเองเป็นรายบุคคล รวมทั้งติดตามผลการประเมินของคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อพิจารณาร่วมกันในคณะกรรมการบริษัท และทบทวนแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ของกรรมการบริษัท และกรรมการชุดย่อยอย่างสม่ำเสมอ



## การสรรหากรรมการผู้จัดการและผู้บริหารระดับสูง

### กรรมการผู้จัดการ

การสรรหาผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการจะดำเนินการสรรหาโดยคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ซึ่งจะพิจารณาสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม กล่าวคือ เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่คณะกรรมการบริษัทกำหนดไว้ ตลอดจนมีความเข้าใจในธุรกิจของบริษัทอย่างดี ทั้งนี้ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนจะนำเสนอรายชื่อบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณาแต่งตั้ง

### ผู้บริหารระดับสูง

สำหรับผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการขึ้นไป กรรมการผู้จัดการจะเป็นผู้เสนอรายชื่อบุคคลที่เหมาะสมต่อคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาแต่งตั้ง



ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับแผนการสืบทอดตำแหน่ง เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถมาบริหารจัดการบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายเกี่ยวกับแผนการสืบทอดตำแหน่ง

## นโยบายการจ่ายค่าตอบแทนกรรมการผู้จัดการและผู้บริหารระดับสูง

### กรรมการผู้จัดการ

การพิจารณาค่าตอบแทนสำหรับกรรมการผู้จัดการ เป็นไปตามหลักการและนโยบายที่คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเป็นผู้พิจารณา โดยค่าตอบแทนจะครอบคลุมทั้งค่าตอบแทนระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งประกอบด้วยค่าตอบแทนที่เป็นเงินเดือน (Fix Remuneration) และโบนัส (Variable Remuneration) รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ ในระดับที่มุ่งใจในระยะยาว ทั้งนี้ เป็นไปตามความเหมาะสมและตามขอบเขตความรับผิดชอบของกรรมการผู้จัดการของบริษัท โดยยังเชื่อมโยงถึงผลการดำเนินงานของบริษัทในหลายมิติ และด้านความยั่งยืน (ESG) ทั้งนี้ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทนเป็นผู้พิจารณาอนุมัติผลการประเมินการปฏิบัติงานของกรรมการผู้จัดการและการพิจารณาค่าตอบแทนในแต่ละรอบปี

### ผู้บริหารระดับสูง

การพิจารณาค่าตอบแทนผู้บริหาร (ไม่รวมกรรมการผู้จัดการ) เป็นไปตามหลักการและนโยบายที่คณะกรรมการบริหารกำหนด โดยค่าตอบแทนจะครอบคลุมทั้งค่าตอบแทนระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งประกอบด้วยค่าตอบแทนที่เป็นเงินเดือน (Fix Remuneration) และโบนัส (Variable Remuneration) ที่เหมาะสมกับขอบเขตความรับผิดชอบของผู้บริหารแต่ละราย รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ ในระดับที่มุ่งใจในระยะยาว ทั้งนี้ การกำหนดค่าตอบแทนเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งมีปัจจัยในหลายมิติ รวมถึงด้านความยั่งยืน (ESG) และผลประเมินการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ผ่านระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System : PMS) เพื่อสนับสนุนเป้าหมายระยะยาวของบริษัท โดยคณะกรรมการบริหารเป็นผู้อนุมัติค่าตอบแทนสำหรับผู้บริหาร และการพิจารณารายละเอียดอื่นใดในทางปฏิบัติ ให้อยู่ในดุลยพินิจของกรรมการผู้จัดการ



## จรรยาบรรณบริษัท

บริษัทดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบจรรยาบรรณบริษัท โดยกำหนดให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือและปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกับจรรยาบรรณบริษัท นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และคู่มือบรรษัทภิบาลอย่างเคร่งครัด บริษัทได้สื่อสารจรรยาบรรณผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ อินทราเน็ต และอีเมล รวมถึงจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานทุกระดับเพื่อสร้างความตระหนัก ความรู้ ความเข้าใจ และวัฒนธรรมองค์กรอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ บริษัทยังมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตรวจสอบติดตาม และมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งมีการติดตามการปฏิบัติตามจรรยาบรรณบริษัทและรายงานผลการติดตามต่อคณะกรรมการบริษัท หรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ บริษัทจะคุ้มครองและเก็บข้อมูลผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล รวมถึงผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเป็นความลับ



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับจรรยาบรรณบริษัท

### กระบวนการติดตามและจัดการให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ

บริษัทมีการติดตามการปฏิบัติตามจรรยาบรรณบริษัทผ่านระบบออนไลน์ (e-Learning) โดยกำหนดให้มีการทดสอบความรู้และแบบสำรวจการปฏิบัติตามจรรยาบรรณบริษัท โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นการทดสอบที่กำหนดเกณฑ์ผ่านที่ 100% เพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริหารและพนักงานทุกระดับมีความเข้าใจที่ถูกต้องและนำไปปฏิบัติได้จริง ผู้ที่ผ่านเกณฑ์การทดสอบจึงจะสามารถทำแบบสำรวจการปฏิบัติตามจรรยาบรรณบริษัทในส่วนที่สองได้ ซึ่งส่วนนี้มีเกณฑ์ผ่านการสำรวจ 100% เช่นกัน นอกจากนี้ สำหรับพนักงานใหม่ บริษัทจัดให้มีการอบรมจรรยาบรรณบริษัทในการปฐมนิเทศ เพื่อสร้างมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

ในปี 2568 มีผู้บริหารและพนักงานผ่านเกณฑ์การทดสอบ 100% และมีผู้ผ่านเกณฑ์การสำรวจการปฏิบัติตามจรรยาบรรณบริษัทจำนวน 3,923 คน<sup>1/</sup> สำหรับการปฐมนิเทศพนักงานใหม่มีผู้ผ่านการอบรมจรรยาบรรณบริษัทตามที่กำหนด

หมายเหตุ: <sup>1/</sup> ข้อมูลเฉพาะธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบราง

### การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทได้กำหนดนโยบายในการต่อต้านการทุจริตและการคอร์รัปชัน เพื่อให้พนักงานทุกระดับปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รวมถึงกำหนดมาตรการติดตาม เฝ้าระวัง ประเมินความเสี่ยง และการฝึกอบรมผ่านการอบรมจรรยาบรรณบริษัทอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ บริษัทได้สื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติให้พนักงานรับทราบผ่านการอบรมจรรยาบรรณบริษัทอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ บริษัทกำหนดให้กรรมการและพนักงานเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และหลีกเลี่ยงกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรืออาจนำไปสู่การฝ่าฝืนกฎหมายและนโยบายต่อต้านการทุจริตและการคอร์รัปชัน เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปอย่างโปร่งใส และตรวจสอบได้

## การจัดการข้อร้องเรียนและมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส

บริษัทให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และเป็นธรรม ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความเคารพต่อสิทธิมนุษยชน บริษัทจึงจัดให้มีช่องทางสำหรับรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสที่เปิดกว้างและตรวจสอบได้ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า ชุมชน และประชาชนทั่วไป สามารถแจ้งเหตุที่อาจขัดต่อกฎหมาย จรรยาบรรณธุรกิจ หรือข้อกำหนดของบริษัทได้อย่างสะดวกและเหมาะสม

ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน บริษัทให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยของผู้ร้องเรียนและ/หรือผู้ให้ข้อมูล การปกปิดตัวตน การรักษาความลับของข้อมูล รวมถึงการไม่ให้เกิดการตอบโต้หรือกลั่นแกล้ง เพื่อให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล สามารถแจ้งข้อมูลได้อย่างมั่นใจ และเพื่อให้กระบวนการตรวจสอบดำเนินไปด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส

### ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้าถึงกระบวนการร้องเรียนได้อย่างสะดวกและทั่วถึง บริษัทได้กำหนดช่องทางที่หลากหลาย ดังนี้

#### การร้องเรียนผ่านจดหมายปิดผนึกส่งถึง:

บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือ “BEM” ผ่านเลขานุการบริษัท



ที่อยู่: เลขที่ 238/7 ถ.โศภน-ดินแดง แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กทม. 10310  
อีเมล: [companysecretary@bemplc.co.th](mailto:companysecretary@bemplc.co.th)  
โทรศัพท์: 0 2641 4611

#### ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์และเว็บไซต์

##### เว็บไซต์บริษัท:

<https://www.bemplc.co.th>  
<https://www.bemplc.co.th/ContactCorp>  
<https://www.bemplc.co.th/Contact>

##### ภายในพื้นที่ให้บริการ:

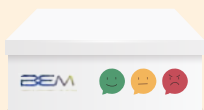
สแกน QR Code  
(กล่องรับความคิดเห็นอิเล็กทรอนิกส์)



##### สื่อสังคมออนไลน์:

@bemofficial  
 BEM Bangkok Expressway and Metro  
 BEM Bangkok Expressway and Metro  
 bem\_expressway\_metro  
 mrt\_bangkok

#### การรับข้อร้องเรียน ณ จุดให้บริการ



กล่องรับความคิดเห็น  
ณ อาคารด่านทางพิเศษ



แจ้งโดยตรงต่อพนักงาน  
หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน



แจ้งโดยตรง  
จากบุคลากรภายในบริษัท

### ช่องทางเฉพาะสำหรับประเด็นต่าง ๆ

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างรวดเร็วและตรงจุด บริษัทได้กำหนดผู้รับผิดชอบแยกตามประเด็นข้อร้องเรียน ดังนี้

|                                                                                   |                              |                                                                                                                                                         |                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | จรรยาบรรณบริษัท              |  crc@bemplc.co.th<br>companysecretary@bemplc.co.th<br>SDD@bemplc.co.th |  0 2641 4611 |
|  | ด้านสิทธิมนุษยชน             |  SDD@bemplc.co.th                                                      |  0 2624 5200 |
|  | การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า  |  crc@bemplc.co.th                                                      |  0 2624 5200 |
|  | ข้อร้องเรียนจากสังคมและชุมชน |  crc@bemplc.co.th                                                      |  0 2624 5200 |
|  | ด้านสิ่งแวดล้อม              |  crc@bemplc.co.th                                                      |  0 2624 5200 |

### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

บริษัทกำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นมาตรฐาน เพื่อให้มั่นใจว่าทุกเรื่องร้องเรียนได้รับการพิจารณาอย่างยุติธรรมและตรวจสอบได้



## มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส

บริษัทให้ความสำคัญสูงสุดต่อความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน และผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ โดยมีมาตรการคุ้มครอง ดังนี้

### สิทธิในการไม่เปิดเผยตัวตน

ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองหรือข้อมูลส่วนบุคคลได้ หากพิจารณาเห็นว่า การเปิดเผยนั้นอาจนำมาซึ่งความไม่ปลอดภัยหรือก่อให้เกิดความเสียหายใด ๆ

### การรายงานผลการเปิดเผยตัวตน

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนเลือกเปิดเผยตนเอง บริษัทจะดำเนินการรายงานความคืบหน้าชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบ

### การรักษาความลับอย่างเคร่งครัด

บริษัทจะเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน เช่น ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ ภาพถ่าย หรือข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวตนได้เป็นความลับอย่างเคร่งครัด

### ความปลอดภัยและการไม่ตอบโต้

ผู้รับข้อร้องเรียนมีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ และเปิดเผยเฉพาะเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นสำคัญ ทั้งนี้ หากพิจารณาเห็นว่า มีแนวโน้มที่จะเกิดความเดือดร้อนเสียหายหรือความไม่ปลอดภัย บริษัทจะดำเนินมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมโดยเคร่งครัดทันที

### การเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ

ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการละเมิดสิทธิหรือจากการดำเนินงานของบริษัท จะได้รับการดูแลและบรรเทาความเดือดร้อน/ความเสียหาย ผ่านกระบวนการที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม

## การเข้าร่วมการประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย

บริษัทได้รับการประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทยในระดับ “ดีเลิศ” (Excellent CG Scoring) หรือระดับ 5 ดาว ติดต่อกันอย่างต่อเนื่อง จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ภายใต้โครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2568 ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การประเมินในปี 2568 มีบริษัทจดทะเบียนเข้าร่วมการประเมินรวมทั้งสิ้น 844 บริษัท โดยผลการประเมินที่บริษัทได้รับสะท้อนถึง ความมุ่งมั่นของบริษัทในการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักบรรษัทภิบาล ความโปร่งใสความรับผิดชอบต่อสังคม และการพัฒนาที่ยั่งยืน พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับการดูแลผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรมและสมดุล



## การสนับสนุนภาคส่วนและองค์กรต่าง ๆ

| รายชื่อองค์กร                                                                                        | ประเภทองค์กร                                                                                                                                                                   | จำนวนเงินที่สนับสนุน (ล้านบาท) |         |         |         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------|---------|---------|
|                                                                                                      |                                                                                                                                                                                | ปี 2565                        | ปี 2566 | ปี 2567 | ปี 2568 |
| 1. Community of Metros (COMET)                                                                       | กลุ่มสมาชิกผู้ให้บริการรถไฟฟ้า<br>(บริษัท เป็นสมาชิก COMET โดยร่วมประชุมและแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น ความรู้ในการให้บริการรถไฟฟ้า)                                          | 1.37                           | 1.37    | 1.64    | 1.67    |
| 2. International Association of Public Transport (UITP; Union Internationale des Transports Publics) | สมาคมการขนส่งสาธารณะระหว่างประเทศ<br>(บริษัท เป็นสมาชิก UITP โดยร่วมประชุมและแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น ความรู้ในการให้บริการรถไฟฟ้า)                                        | 0.66                           | 0.69    | 0.81    | 0.85    |
| 3. Thailand Carbon Neutral Network (TCNN) <sup>1/</sup>                                              | เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย<br>(บริษัท เป็นสมาชิก TCNN โดยร่วมประชุมและแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น ความรู้ในเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการปล่อยก๊าซเรือนกระจก) | -                              | -       | -       | -       |
| ผลรวม                                                                                                |                                                                                                                                                                                | 2.03                           | 2.06    | 2.45    | 2.52    |

หมายเหตุ: <sup>1/</sup> บริษัทเป็นสมาชิก TCNN เมื่อปี 2565 โดยไม่ต้องใช้เงินสนับสนุน เนื่องจากไม่มีค่าสมาชิก





# การบริหารจัดการความเสี่ยง

(GRI 3-3)



บริษัทตระหนักถึงสถานการณ์ความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นจากทั้งปัจจัยภายในและภายนอกบริษัท รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ล้วนแล้วอาจส่งผลให้การดำเนินธุรกิจเกิดความล่าช้า หรือการหยุดชะงัก และส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากลจึงเป็น

กระบวนการสำคัญที่จะสร้างความมั่นใจอันมีผลต่อการตัดสินใจในการลงทุน และการร่วมงานของผู้ถือหุ้น คู่ค้าหรือผู้รับเหมา พนักงาน เจ้าหนี้ และหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ ควบคู่ไปกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี การรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนคำนึงถึงสิทธิและผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยง

## ผลการดำเนินงาน



ESG+  
RISK+

การบูรณาการเกณฑ์ความเสี่ยงด้านความยั่งยืนที่ครอบคลุมมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) เข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการประเมินความเสี่ยงองค์กรอย่างต่อเนื่อง



การอบรมเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยงให้กับผู้บริหารและพนักงาน  
จำนวน **114** คน

## นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารความเสี่ยง

การบริหารจัดการความเสี่ยงช่วยให้บริษัทรู้เท่าทันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ตลอดจนสามารถเตรียมพร้อมและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพธุรกิจได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา บริษัทจึงกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management: ERM) ตามมาตรฐาน COSO ให้เป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนธุรกิจของบริษัทและให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการบริหารความเสี่ยง นอกจากนี้ บริษัทยังจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีและคู่มือการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงถูกดำเนินการอย่างเป็นระบบ สอดคล้องต่อกลยุทธ์ทางธุรกิจและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และเท่าทันต่อแนวโน้มของโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการบริหารความเสี่ยง

## โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกระดับ โดยคณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริษัทบริหารความเสี่ยง และการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระแยกออกจากส่วนงานบริหาร เป็นผู้รับผิดชอบพิจารณาอนุมัตินโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร นอกจากนี้ ยังมอบหมายให้ฝ่ายบริหาร ได้แก่ งานกฎหมายและกำกับดูแล สำนักตรวจสอบภายในและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่ดำเนินงานตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงองค์กรโดยรวม ประเมิน ติดตาม ทบทวนความเสี่ยง และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบสูงสุดในระดับปฏิบัติการต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร และผู้รับผิดชอบสูงสุดในระดับปฏิบัติการต่อการตรวจสอบภายในองค์กร ได้แก่ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ งานกฎหมายและกำกับดูแล และผู้อำนวยการ สำนักตรวจสอบภายใน ตามลำดับ โดยบริษัท มีการรายงานความเสี่ยงขององค์กรต่อคณะกรรมการบริษัทบริหารความเสี่ยง และการพัฒนาอย่างยั่งยืน และ/หรือคณะกรรมการบริษัททุกไตรมาส



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงหรือการบริหารจัดการความเสี่ยง



การบริหารจัดการความเสี่ยงในรายงานประจำปี 2568 (แบบ 56-1 One Report)

นอกจากนี้ บริษัทยังให้ความสำคัญกับความเสี่ยงและโอกาสด้านความยั่งยืนที่อาจมีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ โดยมีการพิจารณาปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคต ครอบคลุมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ โดยเฉพาะประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ ทั้งนี้ บริษัทดำเนินการเตรียมความพร้อมในการบูรณาการความเสี่ยงและโอกาสทางสภาพภูมิอากาศเข้าสู่กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงหลักขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานการรายงานทางการเงิน IFRS S2 (ข้อมูลความยั่งยืนด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ) และ IFRS S1 (ข้อมูลความยั่งยืนในภาพรวม) ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ประกาศให้มีการบังคับใช้กับบริษัทที่อยู่ในกลุ่ม SET 50 เป็นกลุ่มแรก สำหรับผลการดำเนินงานปี 2570 (กำหนดรายงานผลในปี 2571) เพื่อยกระดับการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนตาม ISSB Standards

## กระบวนการบริหารความเสี่ยงองค์กร

เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพและอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ บริษัทจึงกำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กร ดังต่อไปนี้



01

### การกำหนดฉบับ

ระบุภาพรวมของบริษัท สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก กระบวนการหลักและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ รวมถึงนโยบายและแผนการปฏิบัติงานในอนาคต



02

### การประเมินความเสี่ยง

ประกอบด้วย การชี้บ่งความเสี่ยง (Risk Identification) และการจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง (Risk Prioritization) โดยใช้แผนที่ความเสี่ยงจำแนกออกเป็นความเสี่ยง 4 ระดับ ได้แก่ สูงมาก สูง ปานกลาง และต่ำ



03

### การจัดการความเสี่ยง

กำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงและดัชนีชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญ (Key Risk Indicator: KRI) เพื่อลดความเสี่ยงให้ระดับความเสี่ยงที่คงเหลืออยู่ (Residual Risk) อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Risk Appetite)



04

### การสื่อสารและการปรึกษา

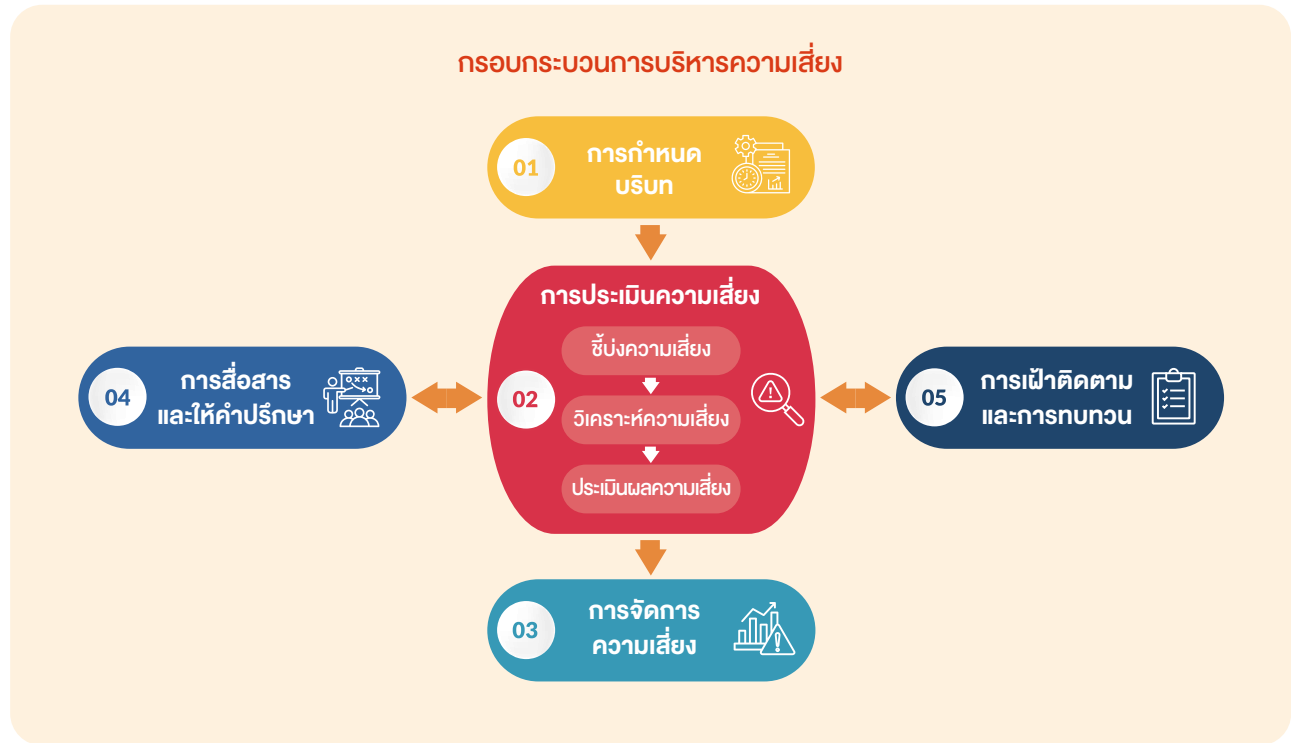
หารือร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบริบทและความเสี่ยง



05

### การเฝ้าติดตามและการทบทวน

ติดตามการปฏิบัติงานตามมาตรการจัดการความเสี่ยงที่ได้กำหนดไว้ให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยมีการทบทวนความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี



## ความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

บริษัทให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จึงมีการประเมินและจัดการความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยบูรณาการเข้ากับการบริหารความเสี่ยงองค์กรอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั้งความเสี่ยงด้านกายภาพและความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนผ่าน อาทิ ความเสี่ยงน้ำท่วมจากการแปรปรวนของสภาพภูมิอากาศ และความเสี่ยงจากการบังคับใช้กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

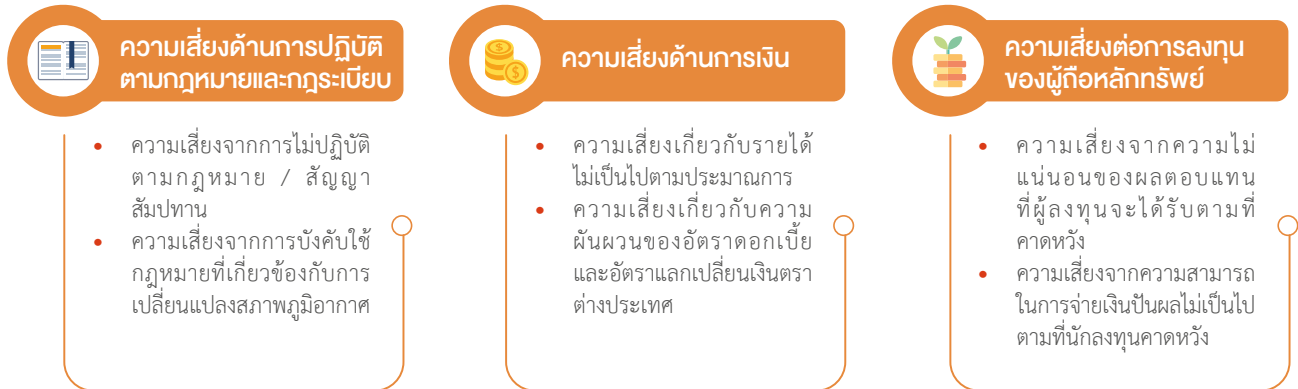
ทั้งนี้ บริษัทได้มอบหมายให้ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ งานกฎหมายและกำกับดูแล ทำหน้าที่ดำเนินการและพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงโดยรวมขององค์กร รวมถึงการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ โดยบริษัทได้กำหนดให้พนักงานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการชี้บ่ง ประเมิน กำหนดมาตรการ ติดตาม และทบทวนความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี เพื่อสนับสนุนการวางแผนรับมือ ลด หรือบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและทัน่วงที

### ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์และการประกอบธุรกิจ

- ความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจภายใต้สัญญาสัมปทานกับหน่วยงานภาครัฐ
- ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม บรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ
  - ความเสี่ยงด้านความหลากหลายทางชีวภาพ
  - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนให้ครอบคลุมในทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย
  - ความเสี่ยงจากกรณีพิพาทกับชุมชน
  - ความเสี่ยงด้านการคอร์รัปชันและการดัดสินบน
- ความเสี่ยงจากอุบัติเหตุร้ายแรง เหตุการณ์ความไม่สงบหรือภัยธรรมชาติ
- ความเสี่ยงน้ำท่วมจากการแปรปรวนของสภาพภูมิอากาศ

### ความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการและการปฏิบัติงาน

- ความเสี่ยงด้านคุณภาพของพนักงาน และอัตราค่าจ้างพนักงานไม่เพียงพอต่อการขยายตัวของธุรกิจ
- ความเสี่ยงจากการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเป็นผู้รับเหมาหลักในการจัดหาและบำรุงรักษาอุปกรณ์งานระบบรถไฟฟ้า
- ความเสี่ยงด้านเสถียรภาพความปลอดภัยของโครงสร้าง
- ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศและภัยคุกคามทางไซเบอร์
- ความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- ความเสี่ยงจากการเกิดโรคระบาดร้ายแรงในระบบรถไฟฟ้า
- ความเสี่ยงจากเทคโนโลยี



 อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทในรายงานประจำปี 2568 (แบบ 56-1 One Report)

บริษัทดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงองค์กร โดยมีการประเมินความเสี่ยงโดยรวมในปี 2568 เป็นไปตามตารางด้านล่าง

### แผนผังความเสี่ยงปี 2568

| ผลกระทบ |  | สูงมาก  |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | สูงมาก  |  |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--|
|         |                                                                                     | สูง     | <ul style="list-style-type: none"><li>• การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย/สัญญาสัมปทาน</li></ul>                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• การเกิดโรคระบาดร้ายแรง</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |         |  |
|         |                                                                                     | ปานกลาง | <ul style="list-style-type: none"><li>• โครงสร้างสถานี อุโมงค์ เวิร์ดัก, อาคารด่าน, อาคารควบคุม, ตอม่อของรถไฟฟ้าและทางพิเศษฝั่งจากโครงสร้างหลักใน Segment ผูกเรือนและสาเหตุ Tendon ขาดชำรุด เสื่อมสภาพ</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• การดำเนินธุรกิจภายใต้สัญญาสัมปทานกับหน่วยงานภาครัฐและนโยบายของรัฐบาล</li><li>• อุบัติภัยร้ายแรง เหตุการณ์ความไม่สงบหรือภัยธรรมชาติ</li><li>• ความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ</li><li>• ความเสี่ยงจากเทคโนโลยี</li><li>• อาชีวอนามัยและความปลอดภัย</li><li>• ภัยคุกคามทางไซเบอร์</li><li>• สิทธิมนุษยชน</li><li>• น้ำท่วมจากการแปรปรวนของสภาพภูมิอากาศ</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | สูง     |  |
|         |                                                                                     | ต่ำ     | <ul style="list-style-type: none"><li>• กรณีพิพาทกับชุมชน</li></ul>                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• การทุจริตคอร์รัปชัน และดิดิสันบน</li><li>• การปฏิบัติงานของธุรกิจทางพิเศษ (ระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติทั้งระบบ)</li><li>• ความหลากหลายทางชีวภาพ</li></ul>                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• รายได้ไม่เป็นไปตามประมาณการ</li><li>• ความผันผวนของอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ</li><li>• การว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเป็นผู้รับเหมาหลักในการจัดหาและบำรุงรักษาอุปกรณ์งานระบบไฟฟ้า</li><li>• การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</li></ul> | ปานกลาง |  |
|         |                                                                                     | ต่ำมาก  |                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• ผลตอบแทนการลงทุนในบริษัทต่าง ๆ ไม่เป็นไปตามที่ประมาณการ</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ต่ำ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |         |  |
|         |                                                                                     | ต่ำมาก  | ต่ำ                                                                                                                                                                                                              | ปานกลาง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | สูง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | สูงมาก  |  |

จากผลการประเมินความเสี่ยงโดยรวมในปี 2568 บริษัทมีการจัดการความเสี่ยงโดยกำหนดมาตรการรองรับความเสี่ยง ดัชนีชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญ และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ตามตัวอย่าง ดังนี้

### ตารางการบริหารความเสี่ยง

| ปัจจัยความเสี่ยง                                                                                                                                     | ผลกระทบต่อธุรกิจ                                                                                                                                                                                                                               | มาตรการรองรับความเสี่ยง                                                                                                                                                                                                                     | ดัชนีชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญ<br>(ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้)                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. ความเสี่ยงเกี่ยวกับรายได้<br/>ไม่เป็นไปตามประมาณการ</b><br>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ส่งผลกระทบต่อการบริหารสภาพคล่องและความสามารถในการชำระหนี้ตามข้อผูกพันที่มีต่อธนาคารผู้ให้กู้หรือเจ้าหนี้ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันไว้</li> </ul>                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดตั้งหน่วยงานในการติดตามดูแลผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้เหมาะสม</li> <li>มีการพัฒนาและขยายธุรกิจเพื่อเพิ่มรายได้</li> <li>มีการบริหารต้นทุนและค่าใช้จ่ายอย่างเคร่งครัด</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>รายได้ที่เกิดขึ้นจริง เปรียบเทียบกับที่ประมาณการ (น้อยกว่าได้ไม่เกิน 10%)</li> </ul>                                                                                               |
| <b>2. ความเสี่ยงด้านความมั่นคง<br/>ปลอดภัยของระบบสารสนเทศ</b><br> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการและสิ้นเปลืองทรัพยากรในการแก้ไข</li> <li>ถูกฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายในกรณีเป็นเหตุจากข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลและถูกนำไปใช้ทำให้เกิดความเสียหายต่อเจ้าของข้อมูล</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทจัดทำระบบสารสนเทศตามกรอบมาตรฐาน ISO/IEC 27001 : 2013</li> <li>จัดทำแผนฉุกเฉินและอบรมบุคลากร</li> </ul>                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนครั้งที่ระบบสารสนเทศถูกโจมตี และมีผลกระทบกับการให้บริการ (0 ครั้ง)</li> <li>จำนวนครั้งที่ข้อมูลรั่วไหล และเกิดการฟ้องร้อง หรือบ่งชี้จากหน่วยงานกำกับดูแล (0 ครั้ง)</li> </ul> |
| <b>3. ความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน</b><br>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร</li> <li>การปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนของพนักงานอาจไม่เป็นไปตามกฎหมายหรือส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย</li> </ul>                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดทำระเบียบปฏิบัติงานด้านกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชน</li> <li>สื่อสารและสร้างความเข้าใจกับพนักงาน และผู้เกี่ยวข้องทุกคนให้ได้รับทราบ และปฏิบัติอย่างเคร่งครัด</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนครั้งที่เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน (0 ครั้ง)</li> </ul>                                                                                                                        |

### ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

บริษัทเฝ้าระวังและติดตามปัจจัยเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ในช่วงระยะเวลา 3-5 ปีข้างหน้า เพื่อส่งเสริมศักยภาพในการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคตและพัฒนาแนวทางป้องกันเชิงรุกอย่างมีประสิทธิภาพ

- ภัยคุกคามทางเทคโนโลยี
- น้ำท่วมจากการแปรปรวนของสภาพภูมิอากาศ
- การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



ตารางความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

| ปัจจัยความเสี่ยง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ผลกระทบต่อธุรกิจ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | มาตรการรองรับความเสี่ยง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ดัชนีชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญ (ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้)                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>1. กัญญาคามทางเทคโนโลยี</div> <div></div> <div>บริษัทมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ระบบอัตโนมัติ และ Generative AI (GenAI) มาใช้ในการดำเนินงานเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน อย่างไรก็ตาม อาจก่อให้เกิดความเสี่ยง อาทิ ความไม่เป็นธรรมของอัลกอริธึม (Algorithmic Bias) ความคลาดเคลื่อน หรือความไม่โปร่งใสในการตัดสินใจของระบบอัตโนมัติ ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ รวมถึงผลกระทบที่ไม่คาดคิดจากการทำงานของระบบ AI รวมถึงการถูกนำเทคโนโลยีไปใช้เป็นเครื่องมือในการก่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความถูกต้องของข้อมูล ความต่อเนื่องของการดำเนินงาน ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย และภาพลักษณ์ขององค์กร</div> | <ul style="list-style-type: none"><li>ความเสี่ยงจากการโจมตีทางไซเบอร์ การรั่วไหลของข้อมูล หรือการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม ซึ่งอาจกระทบต่อความลับ ความถูกต้อง และความพร้อมใช้งานของข้อมูลและระบบสำคัญขององค์กร</li><li>บริษัทอาจได้รับบทลงโทษ ความรับผิดทางกฎหมาย หรือเกิดข้อพิพาทกับผู้มีส่วนได้เสีย หากไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการขาดการกำกับดูแลที่เหมาะสมในการใช้เทคโนโลยีหรือ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์</li></ul>                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>กำหนดกรอบการกำกับดูแล การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมาตรฐานสากล</li><li>ยกระดับมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการป้องกันการตรวจจับ และการตอบสนองต่อภัยคุกคาม รวมถึงการประเมินความเสี่ยง และทดสอบความพร้อมของระบบที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ</li><li>เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักแก่บุคลากรในการใช้เทคโนโลยีและเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ อย่างเหมาะสม ปลอดภัย และมีความรับผิดชอบ ควบคู่กับการอบรมด้านความมั่นคง ความปลอดภัยไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>จำนวนครั้งที่ระบบเทคโนโลยีระบบอัตโนมัติ หรือระบบปัญญาประดิษฐ์ มีผลกระทบต่อการให้บริการ (0 ครั้ง)</li><li>จำนวนครั้งที่ข้อมูลรั่วไหล และเกิดการฟ้องร้อง หรือบ่งชี้จากหน่วยงานกำกับดูแล (0 ครั้ง)</li></ul> |
| <div>2. น้ำท่วมจากการแปรปรวนของสภาพภูมิอากาศ</div> <div></div> <div>เนื่องจากผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมีความรุนแรงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจเกิดภัยธรรมชาติ หรือภัยพิบัติขึ้นได้ และส่งผลต่อระดับน้ำทะเลให้มีการเพิ่มสูงขึ้นตลอดมา โดยมีการคาดการณ์ ปี 2593 (ค.ศ. 2050) อาจเกิดภาวะน้ำท่วมในบางพื้นที่ โดยเฉพาะพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล รวมถึงพื้นที่ลุ่มอื่น ๆ ซึ่งส่งผลกระทบกับการดำเนินงานของหน่วยงานหรือบริษัทเอกชนต่าง ๆ ในการปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน โดยอาจมีการระงับการปฏิบัติงาน หรือให้การทำงานที่บ้าน</div>                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>การควบคุมประสิทธิภาพ ความเสถียร และความปลอดภัยในการให้บริการทางพิเศษและรถไฟฟ้าเป็นไปได้อย่าง เนื่องจากความยากลำบากของระบบขนส่ง (logistics) เพื่อส่งสินค้า/บริการ หรืออะไหล่ที่สำคัญในการซ่อมบำรุง หรือขาดแคลนบุคลากร เป็นการชั่วคราว เนื่องจากพนักงานและผู้รับเหมาที่มีอุปสรรคในการเดินทางเข้าพื้นที่ปฏิบัติงาน</li><li>รายได้บริษัทลดลงจากปริมาณผู้ใช้ทาง/ผู้โดยสารมีจำนวนลดลง</li><li>ต้นทุนในการบริหารจัดการเพิ่มสูงขึ้น เพื่อรักษาประสิทธิภาพในการให้บริการ การอำนวยความสะดวก และการรักษาความปลอดภัยในการให้บริการ</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>พัฒนากระบวนการให้บริการระบบ และ อุปกรณ์ ให้มีประสิทธิภาพ สะดวก ปลอดภัย ในทุกสถานการณ์</li><li>พัฒนาระบบการจัดการ logistics ของบริษัทและการเข้าถึงพื้นที่ปฏิบัติงานที่มีน้ำท่วม</li><li>พัฒนากระบวนการและทางเลือกในการบริหารจัดการสินค้า คลังอะไหล่ เพื่อสนับสนุนงานซ่อมบำรุง</li><li>สำหรับโครงการคมนาคมขนส่งใหม่ ๆ ที่บริษัทได้รับสัญญาสัมปทาน กำหนดให้ออกแบบโครงสร้าง ระบบอุปกรณ์ป้องกันและปกป้องพื้นที่ให้บริการให้มีความปลอดภัยครอบคลุมทุกสถานการณ์ เช่น ออกแบบโครงสร้างทางเข้า-ออก ให้มี</li></ul>                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>ระดับการแจ้งเตือนน้ำท่วม (ระดับการเฝ้าระวังน้ำท่วม)</li></ul>                                                                                                                                             |

| ปัจจัยความเสี่ยง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ผลกระทบต่อธุรกิจ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | มาตรการรองรับความเสี่ยง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ดัชนีชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญ<br>(ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้)                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ต้นทุนในการให้บริการและการซ่อมบำรุงเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากการปรับราคาสินค้า และบริการราคาค่าขนส่งที่สูงขึ้นและคู่ค้าเดิมปิดหรือระงับการดำเนินธุรกิจชั่วคราว บริษัทต้องสรรหาคู่ค้าและสินค้าทดแทน</li> <li>ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงจากการต้องดำเนินการตามมาตรการจัดการ ข้อกำหนดกฎหมาย ข้อบังคับของภาครัฐ และมาตรการที่บริษัทกำหนดขึ้นเพิ่มเติมเพื่อบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก และรับมือภัยน้ำท่วม</li> </ul> | <p>ความสูงกว่าระดับน้ำที่เคยท่วมในอดีต และประตูทางเข้า-ออกพื้นที่สถานีใต้ดิน ให้มีการติดตั้งแผงป้องกันน้ำท่วม (Flood Board or Stop log) และประตูป้องกันน้ำท่วม (Flood Door) เพื่อป้องกันน้ำท่วมเข้าพื้นที่ให้บริการ ซึ่งโครงการที่เปิดให้บริการในปัจจุบัน ได้แก่ รถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินและสายสีม่วง มีการออกแบบก่อสร้าง และติดตั้งระบบดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาระบบ อุปกรณ์และกระบวนการให้บริการตลอดห่วงโซ่คุณค่าให้มีประสิทธิภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และสอดคล้องตามข้อกำหนดกฎหมายของภาครัฐ</li> <li>ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร</li> </ul> |                                                                                                 |
| <p><b>3. การบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</b></p>  <p>บริษัทต้องปฏิบัติตามหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบันและจะมีขึ้นในอนาคต เช่น การตรวจวัดและจัดส่งรายงานข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณการปล่อย กักเก็บ และดูดกลับก๊าซเรือนกระจก รวมถึงการเก็บรักษา</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัทอาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นจากการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานใหม่ให้เป็นไปตามที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</li> <li>บริษัทอาจได้รับโทษตามกฎหมายกรณีที่ไม่ได้ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศกำหนด</li> </ul>                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>ติดตามความคืบหน้าการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างใกล้ชิด ทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่จะมีขึ้นในอนาคต รวมถึงสรุปสาระสำคัญของกฎหมายดังกล่าว และสื่อสารไปยังหน่วยงานผู้มีส่วนที่รับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ โดยตรง</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>จำนวนครั้งของการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย (0 ครั้ง)</li> </ul> |

## การจัดการภาวะวิกฤติและความต่อเนื่องทางธุรกิจ

บริษัทมีระบบบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจเพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงจัดทำระเบียบปฏิบัติงานเรื่องกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยมีการกำหนดช่วงเวลาหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (Maximum Tolerable Period of Disruption: MTPD) และเป้าหมายระยะเวลาที่ยอมรับได้ในการกลับมาให้บริการเดินรถได้เต็มรูปแบบ (Recovery Time Objective: RTO) รวมถึงแผนการฝึกซ้อมจัดการเหตุการณ์ตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจและสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น การฝึกซ้อม

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินกรณีระบบจัดเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติหยุดชะงัก เป็นต้น ทั้งนี้ บริษัทมีการทบทวนแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถตอบสนองและควบคุมสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างทัน่วงที และมีการสื่อสารแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจและแนวทางการปฏิบัติที่ดีผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดประกวดการตอบคำถาม และประกวดการแสดงออกตามบทบาทของพนักงานในระหว่างฝึกซ้อมตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เป็นต้น

### กระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

การศึกษาและเข้าใจองค์กร  
(Understanding the Organization)



การกำหนดกลยุทธ์ในการบริหาร  
ความต่อเนื่องทางธุรกิจ  
(Determining BCM Strategy)



การพัฒนาและเตรียมการตอบสนอง  
ต่อเหตุการณ์ในภาวะฉุกเฉิน  
(Developing and Implementing  
BCM Response)



การทดสอบ ปรับปรุง และทบทวนแผน  
(Exercising Maintaining and Reviewing)



## โครงการด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง

### โครงการส่งเสริมวัฒนธรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง

บริษัทเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงผ่านการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ระหว่างการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ บริษัทกำหนดให้การบริหารความเสี่ยงเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในทุกระดับ เพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงได้รับการพิจารณาเป็นส่วนหนึ่งในการวางแผนธุรกิจและการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ ในปี 2568 บริษัทได้จัดการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ให้กับผู้บริหารและพนักงาน จำนวนรวม 114 คน โดยมีหลักสูตรการฝึกอบรมที่สำคัญ ดังนี้

#### ตารางการฝึกอบรมด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง

| หลักสูตรการฝึกอบรม                                                                                                               | วัตถุประสงค์                                                                                                                                                                                                         | ผู้เข้าร่วมอบรม                                                                                                        | จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม (คน) | ผลการประเมิน   | ประโยชน์ที่ได้รับ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>การจัดการความเสี่ยงขั้นต้น</b><br>           | เพื่อให้พนักงานเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนในกระบวนการประเมินความเสี่ยง รวมถึงเข้าใจกระบวนการบริหารความเสี่ยงของบริษัท และสามารถประเมินความเสี่ยงเบื้องต้นได้                                                             | พนักงาน (หัวหน้างานและพนักงานปฏิบัติการ)                                                                               | 47                        | ผ่านเกณฑ์ 100% | <b>พนักงาน:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีความรู้ ความเข้าใจการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัท</li> <li>สามารถประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้นได้</li> <li>ตระหนักถึงความสำคัญและปฏิบัติตามมาตรการจัดการความเสี่ยงตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul> <b>บริษัท:</b> ได้ทราบถึงความเสี่ยงที่มี พร้อมทั้งมั่นใจว่าความเสี่ยงได้ถูกปฏิบัติตามมาตรการจัดการความเสี่ยงที่ระบุไว้และกำกับดูแลให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่บริษัทยอมรับได้                                                                                                                                                   |
| <b>การจัดการความเสี่ยงขั้นกลาง</b><br>        | เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถประเมินความเสี่ยงตามแนวทางของบริษัทได้ และยกระดับความรู้ Hazard controller ในการประเมินความเสี่ยง                                                                        | พนักงาน (ผู้จัดการ ผู้ควบคุมงาน และพนักงาน Hazard controller)                                                          | 18                        | ผ่านเกณฑ์ 100% | <b>พนักงาน:</b> มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถประเมินความเสี่ยงตามแนวทางของบริษัทได้ และยกระดับความรู้ พัฒนาศักยภาพของ Hazard controller ในการประเมินความเสี่ยง <b>บริษัท:</b> ได้มั่นใจว่าความเสี่ยงได้รับการชี้บ่ง ประเมิน และกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงได้ครอบคลุมในทุกกระบวนการภายในบริษัท พร้อมทั้งมั่นใจว่าความเสี่ยงได้ถูกปฏิบัติตามมาตรการจัดการความเสี่ยงที่ระบุไว้และกำกับดูแลให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่บริษัทยอมรับได้ เพื่อสร้างการบริหารความเสี่ยงอย่างยั่งยืน                                                                                                                                                       |
| <b>การจัดการความเสี่ยงสำหรับผู้บริหาร</b><br> | เพื่อให้พนักงานระดับผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดการความเสี่ยง ด้านความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมของบริษัท สามารถสื่อสารเพื่อการจัดการความเสี่ยง กับผู้เกี่ยวข้องทั้งในและนอกหน่วยงานที่รับผิดชอบควบคุมดูแล | พนักงานระดับผู้บริหาร (ผู้จัดการ ผู้จัดการส่วน ตามสายการบังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ควบคุมความเสี่ยง (Hazard controller)) | 17                        | ผ่านเกณฑ์ 100% | <b>ผู้บริหาร:</b> มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดการความเสี่ยง ด้านความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมของบริษัท สามารถสื่อสารเพื่อการจัดการความเสี่ยงกับผู้เกี่ยวข้องทั้งในและนอกหน่วยงานที่รับผิดชอบควบคุมดูแล สามารถขับเคลื่อนกระบวนการและพัฒนา เจ้าหน้าที่ควบคุมความเสี่ยง (Hazard controller) <b>บริษัท:</b> ได้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการความเสี่ยง ด้านความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมของบริษัท มีการควบคุมดูแลความเสี่ยงได้ครอบคลุมในทุกกระบวนการภายในบริษัท พร้อมทั้งมั่นใจว่าความเสี่ยงได้ถูกปฏิบัติตามมาตรการจัดการความเสี่ยงที่ระบุไว้และกำกับดูแลให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่บริษัทยอมรับได้ เพื่อสร้างการบริหารความเสี่ยงอย่างยั่งยืน |

| หลักสูตรการฝึกอบรม                                                                                                                                        | วัตถุประสงค์                                                                                       | ผู้เข้าร่วมอบรม                               | จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม (คน) | ผลการประเมิน   | ประโยชน์ที่ได้รับ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>การบริหารความเสี่ยงองค์กรและการจัดการเชิงกลยุทธ์สำหรับหัวหน้างาน</p>  | เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กร และการจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์กร | พนักงาน (ผู้จัดการแผนกขึ้นไป และวิศวกรคุมงาน) | 32                        | ผ่านเกณฑ์ 100% | <p><b>พนักงาน:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ได้เข้าใจถึงแนวทางและวิธีการบริหารความเสี่ยงองค์กร การจัดการเชิงกลยุทธ์และกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ</li> <li>สามารถชี้บ่ง ประเมินความเสี่ยงและโอกาส และมาตรการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม ดัชนีชี้วัดความเสี่ยง เกณฑ์การยอมรับความเสี่ยง และระดับการเบี่ยงเบนจากเกณฑ์ที่กำหนด รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ ดัชนีชี้วัดและเป้าหมายให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่กำหนดได้</li> <li>สามารถควบคุม ติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรการจัดการความเสี่ยงและแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้</li> </ul> <p><b>บริษัท:</b> ได้ทราบถึงความเสี่ยงที่มี พร้อมทั้งมั่นใจว่าความเสี่ยงได้ถูกประเมินครอบคลุมในทุกมิติ รวมถึงถูกปฏิบัติตามมาตรการจัดการความเสี่ยงที่ระบุไว้ และกำกับดูแลให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับที่บริษัทยอมรับได้</p> |

นอกจากนั้น บริษัทได้สื่อสารข้อมูลและเผยแพร่องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงจัดให้มีช่องทางการรับข้อเสนอแนะเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัท

### โครงการปรับปรุงกระบวนการสื่อสาร และส่งเสริมให้เกิดความรู้ เข้าใจและสร้างความตระหนักรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงองค์กร และการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

บริษัทให้ความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กร และเพื่อให้กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร บริษัทจึงได้มีการบูรณาการไปยังการบริหารจัดการและกระบวนการทำงานของทุกหน่วยงาน ทั้งในระดับธุรกิจ ระดับงาน ระดับฝ่าย และระดับส่วน เพื่อให้สามารถกำกับดูแลการปฏิบัติงาน และติดตามการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะช่วยยืนยันว่าความเสี่ยงของบริษัทอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยดำเนินการให้สอดคล้องตามมาตรฐาน ISO 31000 : Risk Management และ ISO 22301 : Security and Resilience และมีการปรับปรุงกระบวนการสื่อสารให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าใจกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กรอย่างทั่วถึง โดยมีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำกับดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยง รวมถึงกำหนดให้เจ้าของความเสี่ยงต้องดำเนินการทบทวนบริบท กระบวนการชี้บ่ง วิเคราะห์ ประเมินความเสี่ยงและโอกาส กำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (KRI) ค่าระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) ช่วงเบี่ยงเบนระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Tolerance) และแนวทางการจัดการความเสี่ยงที่ชัดเจนครอบคลุมความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจในทุกมิติ นอกจากนี้ ยังมีการติดตามสถานะของความเสี่ยง โดยการจัดทำ KRI Dashboard เพื่อเฝ้าระวังและแจ้งเตือนไปยังเจ้าของความเสี่ยงเมื่อระดับความเสี่ยงมีการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งมีการรายงานผลการดำเนินงานด้านความเสี่ยงองค์กรอย่างสม่ำเสมอ และบริษัทกำหนดให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการทบทวนบริบทและความเสี่ยง 1 ครั้ง/ปี หรือทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงบริบทที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงได้รับการพิจารณาจากทุกมิติทั้งสภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) รวมถึงผลกระทบและโอกาสที่อาจเกิดขึ้นจากเทคโนโลยีอุบัติใหม่ การบูรณาการข้อมูล ความพร้อมต่อการพลิกผันทางธุรกิจ และประเด็นสำคัญอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ รวมถึงดำเนินการฝึกซ้อมการบริหารจัดการแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีความพร้อมในการรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องภายใต้ภาวะวิกฤต



# ความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

(GRI 3-3, 418-1)



บริษัทให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในบริษัท โดยบริษัทได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความปลอดภัย และสอดคล้องตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001 รวมทั้งมีแนวปฏิบัติ ด้านความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มีส่วนได้เสีย ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

นอกจากนี้ บริษัทมีแผนการขยายบริการผ่านระบบดิจิทัล และได้ลงทุน เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับปริมาณการใช้งานระบบที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต อีกทั้งจัดทำ แผนรับมือการถูกโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Attack) เพื่อยกระดับ ความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และคุ้มครอง ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของผู้มีส่วนได้เสียจากความเสี่ยงที่อาจเกิด จากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลอีกด้วย



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

## เป้าหมายและดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน



บริษัทกำหนดเป้าหมายไม่ให้เกิดการละเมิดระบบความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมุ่งเน้นไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า และพนักงานหรือผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงกำหนดเป้าหมายไม่ให้เกิดกรณีการร้องเรียนเรื่องการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่ได้รับการยืนยัน และไม่ให้เกิดกรณีการร้องเรียนจากองค์กรภายนอกและหน่วยงานภาครัฐ

ในปี 2568 บริษัทตรวจพบการโจมตีทางไซเบอร์จำนวน 1 ครั้ง แต่สามารถควบคุมได้ ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการหรือการรั่วไหลของ ข้อมูลส่วนบุคคล และไม่มีลูกค้า พนักงาน หรือผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบ และไม่มีการร้องเรียนเรื่องการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ที่ได้รับการยืนยัน รวมถึงไม่มีการร้องเรียนโดยองค์กรภายนอกหรือหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

| ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน                                                           |                                                                 | ผลการดำเนินงาน<br>ปี 2568 | เป้าหมายระยะสั้น<br>ปี 2568 | เป้าหมายระยะกลาง<br>ปี 2573 | เป้าหมายระยะยาว<br>ปี 2593 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| <b>การละเมิดระบบความปลอดภัย<br/>ของเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>                            |                                                                 |                           |                             |                             |                            |
|    | การละเมิดระบบความปลอดภัยของ<br>เทคโนโลยีสารสนเทศ (กรณี)         | 1 <sup>1/</sup>           | 0                           | 0                           | 0                          |
|    | ลูกค้า และพนักงาน หรือผู้มีส่วน<br>ได้เสียที่ได้รับผลกระทบ (คน) | 0                         | 0                           | 0                           | 0                          |
| <b>การร้องเรียนเรื่องการละเมิด<br/>ข้อมูลส่วนบุคคล</b>                              |                                                                 |                           |                             |                             |                            |
|    | การร้องเรียนโดยลูกค้า<br>ที่ได้รับการยืนยัน (กรณี)              | 0                         | 0                           | 0                           | 0                          |
|   | การร้องเรียนโดยองค์กรภายนอก<br>(กรณี)                           | 0                         | 0                           | 0                           | 0                          |
|  | การร้องเรียนโดยหน่วยงานภาครัฐ<br>(กรณี)                         | 0                         | 0                           | 0                           | 0                          |

หมายเหตุ: <sup>1/</sup> ตรวจพบการโจมตีทางไซเบอร์ 1 กรณีในปี 2568 แต่บริษัทสามารถควบคุมไว้ได้ และไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานบริการ หรือการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล

## นโยบายและแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัทประกาศนโยบายความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศและจัดทำคู่มือการรักษาความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติให้กับพนักงาน ผู้ดูแลระบบ และบุคคลภายนอก ที่ปฏิบัติงานภายใต้การดำเนินงานของบริษัท ทั้งนี้ บริษัทจัดให้มีการดำเนินการตรวจสอบและทบทวนนโยบายอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ

บริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับดูแลการรักษาความปลอดภัยด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information Security Management Committee) เพื่อทำหน้าที่ดูแลและบริหารจัดการในด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีผู้บริหารในตำแหน่งผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ เป็นผู้แทนฝ่ายบริหารด้านความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ เป็นประธานคณะกรรมการฯ โดยจะมีการทบทวนและรายงานประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยด้านข้อมูลสารสนเทศต่อคณะกรรมการบริษัท บริหารความเสี่ยง และการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรการด้านความปลอดภัยระบบสารสนเทศของบริษัทมีความทันสมัยและสอดคล้องกับมาตรฐานสากลอยู่เสมอ



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงสร้างคณะกรรมการกำกับดูแลการรักษาความปลอดภัยด้านข้อมูลสารสนเทศ

## นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทแต่งตั้งคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Committee) อยู่ภายใต้กำกับดูแลของรองกรรมการผู้จัดการ บริหาร ซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้เป็นประธานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer: DPO) เพื่อทำหน้าที่หลักในการกำหนดหรือทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

บริษัทจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และได้สื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัตินี้ให้กับพนักงานทุกคนเพื่อรับทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด อีกทั้งได้เผยแพร่ให้ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กรผ่านศูนย์ข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Data Center) บนเว็บไซต์ของบริษัท ในกรณีที่พบการละเมิดนโยบายและแนวปฏิบัติดังกล่าวของพนักงาน นอกจากผู้ละเมิดจะได้รับโทษตามกฎหมายแล้ว บริษัทอาจดำเนินมาตรการทางวินัยตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท อาทิ การเตือนด้วยวาจา หรือแบบเป็นลายลักษณ์อักษร จนถึงการใช้การไล่ออก การปลดออก หรือการเลิกจ้าง โดยไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยตามที่ระบุไว้ในข้อกฎหมาย



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับศูนย์ข้อมูลส่วนบุคคล

## บทบาทของการบริหารจัดการความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลต่อการดำเนินงานด้าน ESG

### ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Dimension)

| ลดการใช้ทรัพยากร<br>และพลังงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                   | สนับสนุนการทำงานแบบดิจิทัล<br>และการทำงานระยะไกล                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ลดการใช้ฮาร์ดแวร์<br>ซ้ำซ้อน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| บริษัทส่งเสริมการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน โดยเปลี่ยนจากการใช้งานเซิร์ฟเวอร์ ที่เป็นระบบออนพรีมิส (On-premise) ภายในบริษัท ไปสู่ระบบคลาวด์ (Cloud Computing) เพื่อลดความซ้ำซ้อนของฮาร์ดแวร์ ช่วยลดปริมาณขยะอิเล็กทรอนิกส์ (E-waste) และลดภาระการใช้พลังงานของระบบระบายความร้อน ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า | บริษัทส่งเสริมการทำงานแบบดิจิทัล (Digital Workplace) โดยพัฒนาระบบเพื่อรองรับการเข้าถึงข้อมูลและแอปพลิเคชันจากระยะไกล (Remote Work) ผ่านระบบคลาวด์ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างยืดหยุ่น ไร้ข้อจำกัดเรื่องสถานที่ แต่ยังคงไว้ซึ่งความปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรฐานสากล ลดความจำเป็นในการเดินทางและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก | บริษัทมุ่งเน้นการลดความซ้ำซ้อนของฮาร์ดแวร์ (Hardware Redundancy) โดยการย้ายฐานข้อมูลและระบบประมวลผลจากเซิร์ฟเวอร์ On-premise ไปสู่การบริหารจัดการทรัพยากรบนระบบคลาวด์แบบรวมศูนย์ (Centralized Cloud Management) ซึ่งช่วยให้การใช้ทรัพยากรประมวลผลและอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ลดภาระการดูแลรักษา และประหยัดงบประมาณในระยะยาว |

## ด้านสังคม (Social Dimension)

| คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล<br>ของพนักงานและลูกค้า                                                                                                                                                                                               | เสริมสร้างความมั่นใจ<br>ในการใช้งานระบบ                                                                                                                                                                                      | ส่งเสริมความเท่าเทียม<br>ในการเข้าถึงระบบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| บริษัทส่งเสริมการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีด้านความปลอดภัยไซเบอร์ขั้นสูงบนอุปกรณ์ปลายทาง (Endpoint Detection and Response : EDR) เพื่อเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และตอบโต้ภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบและข้อมูลสำคัญได้อย่างทันท่วงที | บริษัทส่งเสริมการวางรากฐานระบบจัดการการเข้าถึงที่เข้มงวดควบคู่กับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย (Safe Digital Space) และสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมการใช้งานเทคโนโลยีอย่างรับผิดชอบและปลอดภัย | บริษัทส่งเสริมการพัฒนาระบบการเข้าถึงที่ใช้งานง่ายและรองรับความหลากหลายของผู้ใช้งาน ช่วยให้มั่นใจได้ว่าผู้ใช้งานทุกกลุ่ม รวมถึงกลุ่มเปราะบางหรือผู้มีทักษะดิจิทัลที่แตกต่างกัน สามารถเข้าใช้งานระบบได้อย่างสะดวกและปลอดภัย ลดช่องว่างในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศภายในบริษัท ช่วยให้การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้ใช้งานอย่างเหมาะสม |

## ด้านธรรมาภิบาล (Governance Dimension)

| เสริมสร้างความโปร่งใสและ<br>ความสามารถในการตรวจสอบได้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ลดความเสี่ยง<br>ด้านไซเบอร์                                                                                                                           | สนับสนุนการปฏิบัติตามมาตรฐาน<br>สากลและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| บริษัทส่งเสริมความโปร่งใสและความสามารถในการตรวจสอบได้ (Transparency and Accountability) ตามหลักธรรมาภิบาลดิจิทัล โดยการประยุกต์ใช้ระบบจัดการสิทธิ์ตามบทบาทหน้าที่ (Role-Based Access Control : RBAC) และหลักการสิทธิ์ขั้นต่ำ (Least Privilege) ช่วยให้บริษัทสามารถระบุตัวตนและขอบเขตการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกค้าได้อย่างชัดเจน ซึ่งเมื่อทำงานร่วมกับระบบ EDR จะช่วยให้การบันทึกและติดตามพฤติกรรมการใช้งานระบบ (Audit Log) มีความละเอียดและแม่นยำสูง สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ทันทีหากเกิดเหตุผิดปกติ ส่งผลให้กระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานของบริษัทมีความน่าเชื่อถือและสอดคล้องกับมาตรฐานการกำกับดูแลที่ดีในระดับสากล | บริษัทมุ่งเน้นการลดความเสี่ยง เพื่อช่วยลดโอกาสและผลกระทบจากการโจมตีทางไซเบอร์ การรั่วไหลของข้อมูล และการหยุดชะงักของระบบที่อาจกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ | บริษัทส่งเสริมการดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และ ISO/IEC 27001 ช่วยลดความเสี่ยงด้านกฎหมายและค่าปรับ เสริมสร้างความน่าเชื่อถือของบริษัท และยกระดับการกำกับดูแลข้อมูลให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติสากล |

การบริหารจัดการความปลอดภัยสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคลจึงเป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและบรรษัทภิบาลขององค์กร ควบคู่กับการเสริมสร้างประสิทธิภาพและความรับผิดชอบในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

## การดำเนินงานด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

ในปี 2568 บริษัทดำเนินการในการยกระดับความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง อาทิ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีด้านความปลอดภัยไซเบอร์ขั้นสูงบนอุปกรณ์ปลายทาง (Endpoint Detection and Response: EDR) และการดำเนินการมาตรการควบคุมที่เกี่ยวข้องกับระบบอุปกรณ์และการเชื่อมต่อเครือข่าย เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ สร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของบริษัทใน ยุคดิจิทัลและสนับสนุนความต่อเนื่องในการดำเนินงาน



### การเฝ้าระวัง ติดตาม และตรวจสอบ โดยใช้เทคโนโลยีด้านความปลอดภัยบนอุปกรณ์ปลายทาง (EDR)

บริษัทให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีด้านความปลอดภัยไซเบอร์ขั้นสูงบนอุปกรณ์ปลายทาง (Endpoint Detection and Response: EDR) นอกจากนี้ มีการเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายแหล่ง ทั้งอุปกรณ์ปลายทาง (Endpoint) เครือข่าย (Network) เซิร์ฟเวอร์ (Server) และคลาวด์ (Cloud) เพื่อให้สามารถเฝ้าระวัง วิเคราะห์เหตุการณ์ที่ผิดปกติ ตรวจสอบ และตอบโต้ภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว ส่งผลโดยตรงต่อความปลอดภัยของข้อมูล ลดความเสี่ยงจากการรั่วไหลหรือการโจมตีจากภายนอก



### มาตรการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและระบบ

- **มาตรการควบคุมการเข้าถึงในเชิงกายภาพ (Physical Security & Privacy Control)**  
บริษัทดำเนินการมาตรการควบคุมการเข้าถึงพื้นที่จัดเก็บอุปกรณ์สารสนเทศและศูนย์ข้อมูลอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาตในการเข้าถึงพื้นที่ปฏิบัติงานผ่านระบบพิสูจน์ตัวตนที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งบริษัท โดยการปกป้องโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี เป็นการรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูลส่วนบุคคลที่จัดเก็บในรูปแบบเอกสาร และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการใช้งานระบบให้แก่พนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย
- **การบริหารจัดการสิทธิ์และเทคโนโลยีป้องกันภัยคุกคาม (Systemic Security & Data Privacy)**  
บริษัทประยุกต์ใช้การจัดการสิทธิ์ตามบทบาทหน้าที่ (RBAC) ควบคู่กับหลักการสิทธิ์ขั้นต่ำ (Least Privilege) เพื่อให้มั่นใจว่าการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกค้าเป็นไปตามความจำเป็นเท่านั้น เพื่อช่วยลดความเสี่ยงจากการรั่วไหลของข้อมูลและสร้างความเชื่อมั่นในธรรมาภิบาลดิจิทัลของบริษัท



### การบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่าย

บริษัทยกระดับการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่ายให้มีความมั่นคงปลอดภัย โดยการออกแบบสถาปัตยกรรมเครือข่ายแบบแยกส่วน (Network Segmentation) ควบคู่กับการใช้มาตรการการเข้าถึงตามหลักการสิทธิ์ขั้นต่ำ (Least Privilege) และการจัดการสิทธิ์ตามบทบาทหน้าที่ (RBAC) เพื่อจำกัดขอบเขตการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานและลูกค้าให้อยู่ในส่วนงานที่จำเป็นเท่านั้น การจัดกลุ่มผู้ใช้งานและการควบคุมการเข้าถึงอย่างเหมาะสม ยังช่วยให้การบริหารจัดการข้อมูลภายในบริษัทเป็นไปอย่างมีระเบียบ สามารถตรวจสอบได้และสอดคล้องกับมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัย



### การวิเคราะห์ การประเมิน และทดสอบด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

บริษัทให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ การประเมิน และทดสอบด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ โดยครอบคลุมทั้งการประเมินช่องโหว่ (Vulnerability Assessment) และการทดสอบเจาะระบบ (Penetration Testing) ในระบบที่สำคัญ โดยแนวทางการวิเคราะห์เชิงรุก ช่วยเพิ่มความมั่นใจว่าระบบรักษาความปลอดภัยของบริษัทมีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ บริษัทได้ดำเนินการทดสอบฝึกซ้อมรับมือการโจมตีแบบฟิชซิง (Phishing Drill) โดยจำลองสถานการณ์การโจมตีการหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ตผ่านอีเมลภายในบริษัท เพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Cyber Security Awareness) และประเมินความพร้อมของพนักงานในการรับมือกับการโจมตีจากอีเมลหลอกลวง ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงมาตรการ ลดความเสี่ยง และเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการกับอีเมลหลอกลวงอย่างต่อเนื่อง



## >>> การฝึกซ้อมจัดการเหตุการณ์การโจมตีทางไซเบอร์

บริษัทกำหนดระเบียบปฏิบัติงานด้านการตอบสนองต่อเหตุการณ์ความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อระบุขั้นตอนและลำดับการดำเนินการเมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ พร้อมกันนี้ บริษัทได้จัดฝึกซ้อมจัดการเหตุการณ์การโจมตีทางไซเบอร์บนระบบงานของบริษัท (Cybersecurity Incident Response on CII System) ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความพร้อมของหน่วยงานในการรับมือเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ

## การรับรองมาตรฐาน

ในปี 2568 บริษัทดำเนินงานด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง โดยมีการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2022 ในระบบต่าง ๆ ของธุรกิจทางพิเศษ และธุรกิจระบบราง อาทิ ระบบศูนย์ข้อมูล ระบบเซิร์ฟเวอร์ ระบบเครือข่าย

ระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ระบบควบคุมจราจรอัจฉริยะ และระบบโครงสร้างพื้นฐานของสำนักงานหลังบ้าน (Infrastructure IT Back Office's IT) ทั้งนี้ ระบบที่ได้รับการรับรองคิดเป็น 40% ของระบบทั้งหมด



## โครงการด้านความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บริษัทให้ความสำคัญในการสร้างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยดำเนินการทั้งในด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร การสื่อสารสร้างความตระหนักรู้ภายในองค์กร และการติดตามแนวโน้มเทคโนโลยีและภัยคุกคามผ่านการเข้าร่วมเวทีอุตสาหกรรมและออกบูธกิจกรรมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้

ทั้งนี้ บริษัทมุ่งเน้นให้พนักงานสามารถเข้าใจถึงนโยบาย คู่มือ แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนรับรู้ถึงภัยคุกคามรูปแบบใหม่ ๆ ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ พร้อมทั้งสื่อสารและประชาสัมพันธ์ประเด็นด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้กับพนักงานทั้งองค์กร ผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ เว็บไซต์ภายในองค์กร ประกาศ पोสเตอร์ และอีเมล

## โครงการฝึกอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัทได้จัดการฝึกอบรมหลักสูตรการสร้างตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และการใช้งานระบบสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์ขั้นพื้นฐาน เพื่อให้พนักงานและผู้บริหารได้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 การฝึกอบรมดังกล่าวมุ่งสนับสนุนการประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในการปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ



ทั้งนี้ ในปี 2568 บริษัทได้จัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานและผู้บริหารรวมทั้งสิ้นจำนวน 438 คน โดยพนักงานทุกคนผ่านการประเมินหลังการฝึกอบรมตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งพนักงานใหม่จำนวน 240 คน ได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล คิดเป็น 100% ของพนักงานใหม่ทั้งหมด เพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Cybersecurity Awareness)

### ตารางตัวอย่างหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี 2568

| หลักสูตรการฝึกอบรม                                                                                                                             | ผู้เข้าร่วมอบรม | จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม (คน) | ผลการประเมิน   | ประโยชน์ที่เกิดขึ้นหลังฝึกอบรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>การสร้างความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ</b><br> | พนักงานใหม่     | 240                       | ผ่านเกณฑ์ 100% | <b>พนักงาน:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มความรู้เกี่ยวกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่อาจเกิดขึ้นทั้งในที่ทำงานและชีวิตประจำวัน</li> <li>ลดความผิดพลาดในการทำงาน และปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด</li> <li>เข้าใจและปฏิบัติตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของบริษัท</li> </ul> <b>บริษัท:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>พนักงานทำหน้าที่เป็น “First Line of Defence” ช่วยตรวจสอบและรายงานเหตุการณ์ผิดปกติได้อย่างรวดเร็ว</li> <li>ลดโอกาสในการถูกโจมตีทางไซเบอร์และป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญ</li> <li>สร้างและส่งเสริมวัฒนธรรมด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในองค์กร</li> </ul> |

| หลักสูตรการฝึกอบรม                                                                                                                                                                 | ผู้เข้าร่วมอบรม                                                                            | จำนวนผู้เข้าร่วม<br>อบรม (คน) | ผลการประเมิน      | ประโยชน์ที่เกิดขึ้นหลังฝึกอบรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>การสร้างตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร</p>                             | ผู้บริหารระดับสูง<br>(ผู้บริหาร)                                                           | 41                            | ผ่านเกณฑ์<br>100% | <p><b>ผู้บริหาร:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>เข้าใจถึงความเสี่ยงและรูปแบบภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้นในบริบทขององค์กร</li> <li>สามารถกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และงบประมาณได้สอดคล้องกับแนวโน้มภัยคุกคาม</li> <li>ทำหน้าที่เป็น “ผู้นำ” ที่ผลักดันวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยทางสารสนเทศ</li> </ul> <p><b>บริษัท:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีวิสัยทัศน์ด้านความปลอดภัยไซเบอร์ที่ชัดเจนและวางแผนการป้องกันได้ครอบคลุม ลดความเสี่ยงจากการรั่วไหลของข้อมูลและการโจมตี</li> <li>แสดงถึงความมุ่งมั่นในการดูแลและคุ้มครองข้อมูลสำคัญ</li> <li>สามารถสนับสนุนการบริหารความเสี่ยงด้านไซเบอร์ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ</li> </ul> |
| <p>Information Security, Cybersecurity and Privacy Protection ISO/IEC 27001:2022</p>            | พนักงาน<br>(พนักงานระดับหัวหน้างาน<br>ผู้เชี่ยวชาญ<br>วิศวกร<br>ช่างเทคนิค<br>เจ้าหน้าที่) | 27                            | ผ่านเกณฑ์<br>100% | <p><b>พนักงาน:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มพูนความรู้และความเข้าใจในมาตรฐาน ISO/IEC 27001</li> <li>พัฒนาศักยภาพในการบริหารและกำกับดูแลด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ</li> <li>สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการให้คำแนะนำและแนวปฏิบัติที่เหมาะสมแก่ทีมงานหรือส่วนต่างๆ ในองค์กร</li> </ul> <p><b>บริษัท:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ยกระดับมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในองค์กร</li> <li>เพิ่มความเชื่อมั่นจากผู้มีส่วนได้เสีย และสร้างภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ</li> <li>ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ</li> </ul>                                                                                                              |
| <p>การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์เบื้องต้นสำหรับพนักงานใหม่</p>  | พนักงานใหม่                                                                                | 130                           | ผ่านเกณฑ์<br>100% | <p><b>พนักงาน:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยไซเบอร์</li> <li>มีความตระหนักรู้ถึงความปลอดภัยด้านไซเบอร์</li> <li>สามารถปฏิบัติงานระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัทได้อย่างถูกต้อง</li> </ul> <p><b>บริษัท:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยไซเบอร์ในองค์กร</li> <li>ลดความเสี่ยงจากความผิดพลาดในการใช้งานระบบ และเสริมสร้างศักยภาพด้านการใช้งานระบบสารสนเทศของพนักงาน</li> </ul>                                                                                                                                                                                                            |

## โครงการ PDPA Knowledge Sharing

บริษัทดำเนินโครงการ PDPA Knowledge Sharing โดยจัดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจแก่พนักงานเกี่ยวกับกฎหมายด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง และป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่อาจส่งผลให้บริษัทถูกร้องเรียนโดยผู้เสียหาย

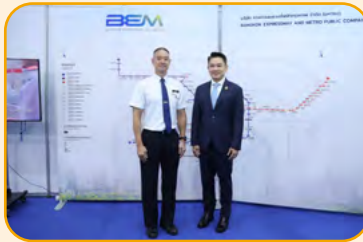


ในปี 2568 บริษัทได้จัดฝึกอบรม โดยมีผู้เข้าร่วมจำนวนรวมทั้งสิ้น 3,946 คน ประกอบด้วยผู้บริหาร จำนวน 50 คน และพนักงาน จำนวน 3,896 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### ตารางตัวอย่างหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

| หลักสูตรการฝึกอบรม                                                                                 | ผู้เข้าร่วมอบรม                                                                          | จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม (คน) | ผลการประเมิน      | ประโยชน์ที่เกิดขึ้นหลังฝึกอบรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>PDPA</b><br> | พนักงานใหม่                                                                              | 240                       | ผ่านเกณฑ์<br>100% | <b>พนักงาน:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีความรู้และความเข้าใจในกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม</li> <li>มีความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมากขึ้น</li> </ul> <b>ผู้บริหาร:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีความรู้และความเข้าใจในกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) รวมถึงหน้าที่และความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้น</li> <li>สามารถถ่ายทอดและกำกับดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับข้อกำหนด</li> </ul> <b>บริษัท:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>สามารถดำเนินงานได้สอดคล้องตามกฎหมายและลดความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>ลดความเสี่ยงและผลกระทบกับบริษัทที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย</li> </ul> <b>ลูกค้า:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ได้รับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้มีความปลอดภัยตามที่กฎหมายกำหนด</li> </ul> |
|                                                                                                    | พนักงาน (พนักงานระดับหัวหน้างาน ผู้เชี่ยวชาญ วิศวกร ช่างเทคนิค เจ้าหน้าที่) (E-Learning) | 3,656                     | ผ่านเกณฑ์<br>100% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                    | ผู้บริหารระดับสูง (ผู้บริหาร) (E-Learning)                                               | 50                        | ผ่านเกณฑ์<br>100% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## กิจกรรมการเข้าร่วมงาน Asia Pacific Rail 2025



บริษัทได้เข้าร่วมออกบูธนิทรรศการในงาน Asia Pacific Rail 2025 และรองกรรมการผู้จัดการบริหาร ของบริษัท ได้นำเสนอการบรรยายหัวข้อ “Progress to Strengthen Cyber Resilience” ซึ่งเน้นถึงแรงกดดันด้านกฎระเบียบทางไซเบอร์ที่เพิ่มขึ้นทั่วภูมิภาค พร้อมนำเสนอความก้าวหน้าของบริษัทในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ และชี้ให้เห็นความท้าทายในอนาคต อาทิ การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) การบูรณาการเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ากับระบบเดิม การปรับวัฒนธรรมผู้ใช้งาน และการตอบสนองต่อแรงกดดันด้านกฎระเบียบซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการยกระดับความมั่นคงปลอดภัย ความเชื่อมั่น และการพัฒนาที่ยั่งยืนของระบบราง





# การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

(GRI 3-3, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2)



บริษัทมุ่งมั่นที่จะพัฒนาห่วงโซ่อุปทานและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่คำนึงถึงประเด็นความเสี่ยงด้านความยั่งยืน เช่น ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย การละเมิดสิทธิมนุษยชน การทำผิดจรรยาบรรณทางธุรกิจ การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและการดิสลินบน เป็นต้น โดยบริษัทมีการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน กำหนดจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานให้สอดคล้องกับลักษณะการดำเนินธุรกิจของ

บริษัทตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ตลอดจนให้ความสำคัญกับการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ บริษัทยังมีการสื่อสารไปยังคู่ค้าเพื่อสนับสนุนการพัฒนาปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานไปสู่ความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง โดยมีการทบทวนและรายงานประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องไปยังคณะกรรมการบริษัท ภาลบริหารความเสี่ยง และการพัฒนาอย่างยั่งยืน และ/หรือ คณะกรรมการบริษัทเป็นประจำอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

## เป้าหมายและดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน



บริษัทกำหนดเป้าหมายให้คู่ค้ารายใหม่ทั้งหมดผ่านการคัดกรองตามเกณฑ์ด้านความยั่งยืน ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม สิทธิมนุษยชนและแรงงาน และด้านจริยธรรมทางธุรกิจ และกำหนดเป้าหมายระยะสั้นและระยะกลางระดับความพึงพอใจของคู่ค้าไม่น้อยกว่า 85% และเป้าหมายระยะยาวระดับความพึงพอใจของคู่ค้าไม่น้อยกว่า 90% รวมถึงกำหนดระยะเวลาชำระเงินให้แก่คู่ค้า 30-45 วัน หลังจากได้รับใบเรียกเก็บเงิน

ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานในปี 2568 บริษัทมีคู่ค้ารายใหม่ทั้งหมดผ่านการคัดกรองตามเกณฑ์ด้านความยั่งยืนตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 100% และมีระดับความพึงพอใจของคู่ค้าอยู่ที่ 90.25% รวมถึงระยะเวลาชำระเงินให้แก่คู่ค้าเฉลี่ย 30 วันหลังจากได้รับใบเรียกเก็บเงิน ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

| ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน                                                                                                                                                       | ผลการดำเนินงาน<br>ปี 2568 | เป้าหมายระยะสั้น<br>ปี 2568 | เป้าหมายระยะกลาง<br>ปี 2573 | เป้าหมายระยะยาว<br>ปี 2593 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
|  คู่ค้ารายใหม่รับทราบและปฏิบัติตาม<br>จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า                              | 100%                      | 100%                        | 100%                        | 100%                       |
|  คู่ค้ารายใหม่ผ่านการคัดกรอง<br>ตามเกณฑ์ด้านความยั่งยืน                                        | 100%                      | 100%                        | 100%                        | 100%                       |
|  คู่ค้าสำคัญลำดับ 1 ได้รับการประเมิน<br>ความเสี่ยงด้านความยั่งยืน<br>โดยการประเมินตนเอง        | 100%                      | 100%                        | 100%                        | 100%                       |
|  คู่ค้าสำคัญลำดับ 1 ได้รับการประเมิน<br>ความเสี่ยงด้านความยั่งยืน<br>โดยพนักงานของบริษัท       | 100%                      | 100%                        | 100%                        | 100%                       |
|  คู่ค้าลำดับ 1 ที่ทั่วไป ได้รับการประเมิน<br>ความเสี่ยงด้านความยั่งยืน<br>โดยการประเมินตนเอง | 83.55%                    | 80%                         | 100%                        | 100%                       |
|  ระดับความพึงพอใจของลูกค้า                                                                   | 90.25%                    | ≥85%                        | ≥85%                        | ≥90%                       |
|  ระยะเวลาชำระเงินให้แก่คู่ค้า (วัน)                                                          | 30                        | 30-45                       | 30-45                       | 30-45                      |

## นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

บริษัทมีนโยบายการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน ระเบียบปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า ซึ่งครอบคลุมประเด็น ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม สิทธิมนุษยชนและแรงงาน และด้านจริยธรรมทางธุรกิจ เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินธุรกิจร่วมกับบริษัท และสนับสนุนให้คู่ค้ามีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม

ทั้งนี้ นโยบายและแนวปฏิบัติยังใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับพนักงาน คู่ค้า และผู้รับเหมาทั้งหมด โดยเป็นไปตามเจตนารมณ์ของบริษัทที่ให้ความสำคัญกับหลักธรรมาภิบาล ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม และยกระดับความยั่งยืนตลอดห่วงโซ่อุปทาน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า

## กระบวนการบริหารจัดการคู่ค้า

### การคัดกรองและขึ้นทะเบียนคู่ค้า

- ลงทะเบียนคู่ค้าผ่านระบบออนไลน์
- รับทราบข้อมูลและนโยบายสำคัญของบริษัท
  - จรรยาบรรณบริษัท
  - จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า
  - นโยบายในการต่อต้านการทุจริตและการคอร์รัปชัน
  - นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน
  - ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลกับบริษัท
- ตอบแบบประเมินตนเองและผ่านเกณฑ์ด้านความยั่งยืน
- นำส่งเอกสารประกอบการขึ้นทะเบียนคู่ค้าตามเงื่อนไขที่บริษัทกำหนด
- กรอบระยะเวลา : ตลอดทั้งปี



### การจำแนกคู่ค้า

- พิจารณาความสำคัญของคู่ค้าที่มีต่อบริษัท โดยพิจารณาจากค่าใช้จ่ายของคู่ค้า ร่วมกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความเชี่ยวชาญทางธุรกิจ ความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ และความเสี่ยงทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น
- กรอบระยะเวลา : ทบทวนทุก 3 ปี หรือตามความเหมาะสม

### การประเมินการดำเนินงานคู่ค้า

- ประเมินการดำเนินงานคู่ค้าโดยครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืนใน 2 รูปแบบ ได้แก่
  - Desktop Assessment อาทิ การประเมินตนเอง การประเมินความเสี่ยงโดยพนักงานของบริษัท การประเมินคุณสมบัติเบื้องต้นของคู่ค้าก่อนเสนอราคา (Pre-Qualification) และการประเมินผลการปฏิบัติงาน (ภายหลังการส่งมอบสินค้า/บริการ)
  - On Site Assessment เป็นการประเมินแบบการตรวจเยี่ยม ณ สถานที่ประกอบการของคู่ค้า โดยพนักงานของบริษัท เช่น กรณีที่ผลการประเมินพบว่าคู่ค้ามีความเสี่ยงในระดับสูง หรือ การตรวจเยี่ยม ณ สถานที่ประกอบการของคู่ค้าที่ให้บริการงานซ่อมบำรุง ศูนย์บริการของคู่ค้า เป็นต้น
- กรอบระยะเวลา : ตลอดทั้งปี



### การพัฒนาศักยภาพคู่ค้า

- จัดสัมมนาคู่ค้า เพื่อเน้นย้ำจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า และแสดงความมุ่งมั่นของบริษัท รวมถึงเชิญชวนคู่ค้า ร่วมดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ตามแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน
- จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ด้าน ESG แก่คู่ค้า 2 ครั้ง/ปี
- เชิญชวนคู่ค้าเข้าร่วมภาคีเครือข่ายโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
- จัดฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในการทำงานให้คู่ค้า
- ดำเนินโครงการหรือกิจกรรมด้านความปลอดภัยร่วมกับคู่ค้า



## การคัดกรอง และขึ้นทะเบียนคู่ค้า

กระบวนการบริหารจัดการคู่ค้าของบริษัทเริ่มจากการประเมินความเสี่ยงด้านความยั่งยืนในขั้นตอนการคัดกรองและขึ้นทะเบียนคู่ค้า โดยกำหนดให้คู่ค้าจะต้องดำเนินการลงทะเบียนผ่านระบบออนไลน์รับทราบข้อมูลและนโยบายสำคัญของบริษัท ได้แก่ จรรยาบรรณบริษัท จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า นโยบายในการต่อต้านการทุจริตและการคอร์รัปชัน นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้ความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลกับบริษัท รวมถึงตอบแบบประเมินตนเอง ซึ่งครอบคลุมคุณสมบัติด้านผลการดำเนินงาน ความเสี่ยงด้านความยั่งยืน และศักยภาพทางธุรกิจ เช่น ด้านการดำเนินงาน ด้านสินค้าและบริการ ด้านราคา ด้านการส่งมอบสินค้าและบริการ เป็นต้น ตลอดจนส่งมอบเอกสารประกอบการขึ้นทะเบียนคู่ค้าให้กับบริษัท

### การประเมินความเสี่ยงด้านความยั่งยืนด้วยแบบประเมินตนเอง

บริษัทกำหนดให้คู่ค้ารายใหม่ต้องจัดทำแบบประเมินตนเอง เพื่อประเมินด้านสินค้าและบริการ รวมถึงการประเมินด้านความยั่งยืนทั้ง 3 มิติ ตามหัวข้อดังนี้



- การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม
- การใช้ทรัพยากรและพลังงาน โดยต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การใช้วัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การนำกลับมาใช้ใหม่ รวมถึงการกำจัดของเสียอย่างมีประสิทธิภาพ
- การจัดการของเสีย สารเคมี และวัตถุอันตราย

#### ด้านสิ่งแวดล้อม



- อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- การป้องกัน การเตรียมตัว และการตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน
- การปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน
- การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ
- เงื่อนไขและสภาพแวดล้อมการทำงาน
- การมีส่วนร่วมต่อชุมชน

#### ด้านสังคม สิทธิมนุษยชน และแรงงาน



- การส่งมอบสินค้าและบริการ
- การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับ
- การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และการติดสินบน
- ของขวัญและของกำนัล
- ผลประโยชน์ทับซ้อน
- การรักษาความลับทางการค้า
- การเปิดเผยข้อมูล
- สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา

#### ด้านจริยธรรมทางธุรกิจ

ทั้งนี้ บริษัทกำหนดให้คู่ค้ารายใหม่ต้องได้คะแนนรวมจากการประเมินตนเองไม่น้อยกว่า 65% จึงจะสามารถขึ้นทะเบียนเป็นคู่ค้าของบริษัท (Approved Vendor List: AVL) ได้ ซึ่งในปี 2568 บริษัทมีคู่ค้ารายใหม่ซึ่งผ่านเกณฑ์การคัดกรองตามเกณฑ์ความยั่งยืนจำนวน 112 ราย

### การตรวจประเมินเชิงวิเคราะห์เอกสาร

บริษัทดำเนินการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของคู่ค้า และการบริหารจัดการที่คำนึงถึงผลกระทบด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม รวมถึงคุณภาพของสินค้าและบริการ ก่อนการอนุมัติขึ้นทะเบียนเป็นคู่ค้าของบริษัท โดยพิจารณาจากการตรวจสอบข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หนังสือรับรองการจดทะเบียนพาณิชย์ ใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ. 20) ใบรับรองมาตรฐานต่าง ๆ เช่น ISO 9001, ISO 14001, ISO 17001, ISO 45001 และ ISO 50001 เป็นต้น โดยบริษัทได้ดำเนินการตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างกับคู่ค้าทุกรายการตามประเภทของงานที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนคู่ค้า



## การจำแนกคู่ค้า

บริษัทจำแนกคู่ค้าตามระดับความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและความเสี่ยงทางภูมิศาสตร์ โดยแบ่งคู่ค้าเป็น 3 ประเภท ได้แก่ คู่ค้าสำคัญลำดับ 1 คู่ค้าลำดับ 1 ทั่วไป และคู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทโดยตรง

คู่ค้าที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ คู่ค้าสำคัญลำดับ 1 โดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่าง ๆ ได้แก่ ปริมาณการซื้อขายกับบริษัทที่มีมูลค่าสูง ความเชี่ยวชาญ ความร่วมมือในกระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญ ความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ และความเสี่ยงทางภูมิศาสตร์

บริษัทกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาในการจำแนกคู่ค้า ดังนี้

### • คู่ค้าสำคัญลำดับ 1

เป็นคู่ค้าที่ทำธุรกิจกับบริษัทโดยตรง และเข้าเกณฑ์การพิจารณาความสำคัญ ตั้งแต่ 2 ใน 6 ข้อขึ้นไป ดังนี้

1. มีมูลค่าการสั่งซื้อหรือสั่งจ้างสูง ( $\geq 50$  ล้านบาทต่อปี)
2. มีความเชี่ยวชาญในประเภทงาน มีอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีเฉพาะที่มีผลต่อการดำเนินงานหลักของบริษัท
3. ให้ความร่วมมือในการจัดหาอุปกรณ์และพัฒนาระบบงานหลักที่ใช้ในการดำเนินงาน
4. มีลักษณะการให้บริการที่ต้องจัดหาแรงงานที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ให้บริการหลักของบริษัทเป็นประจำทุกวัน เช่น สถานีอาคารด่าน เป็นต้น
5. มีความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ เป็นพันธมิตรที่สามารถให้ความช่วยเหลือบริษัทในกรณีงานเร่งด่วนฉุกเฉินได้
6. ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงทางภูมิศาสตร์ หรือภาวะสงคราม

### • คู่ค้าลำดับ 1 ทั่วไป

เป็นคู่ค้าที่ทำธุรกิจกับบริษัทโดยตรง แต่ไม่เข้าเกณฑ์ในการพิจารณาความสำคัญ

### • คู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทโดยตรง

เป็นคู่ค้าที่ไม่ได้มีการซื้อขายกับบริษัทโดยตรง แต่เป็นคู่ค้าสำคัญที่ทำการซื้อขายกับคู่ค้าสำคัญลำดับ 1 ของบริษัท และเป็นผู้ผลิตหรือผู้ติดตั้งที่มีความเชี่ยวชาญในประเภทงาน และ/หรือมีเทคโนโลยีเฉพาะ ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานและการซ่อมบำรุงของบริษัท

ทั้งนี้ บริษัทมีการทบทวนเกณฑ์การจำแนกคู่ค้าทุก 3 ปี หรือ กรณีมีประเด็นที่มีผลกระทบ อาจมีการพิจารณาทบทวนก่อนระยะเวลาที่กำหนดได้ตามความเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนไป โดยในปี 2568 บริษัทยังคงใช้หลักเกณฑ์การจำแนกคู่ค้าตามเกณฑ์เดิม โดยมีการจำแนกคู่ค้าสำคัญลำดับ 1 ได้จำนวน 9 ราย (คิดเป็น 1.13%) คู่ค้าลำดับ 1 ทั่วไป จำนวน 784 ราย (คิดเป็น 98.87%) และคู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทโดยตรง จำนวน 0 ราย (คิดเป็น 0%)

ปริมาณการซื้อขาย  
กับคู่ค้าสำคัญลำดับ 1  
ปี 2568

32.44%



ประเภทคู่ค้า  
ปี 2568

9 ราย  
1.13%

คู่ค้าสำคัญลำดับ 1  
(Significant Tier-1 Supplier)

784 ราย  
98.87%

คู่ค้าลำดับ 1 ทั่วไป  
(Non-Significant Tier-1 Suppliers)

0 ราย  
0%

คู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจ  
กับบริษัทโดยตรง  
(Significant Non-Tier-1 Suppliers)





## การประเมินการดำเนินงานคู่ค้า

บริษัทมีการประเมินคู่ค้าเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการทำงานของคู่ค้าได้ปฏิบัติตามนโยบายการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานและจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้าของบริษัท โดยมีแนวทางในการประเมินคู่ค้า ดังนี้

### • การประเมินความเสี่ยงด้านความยั่งยืนด้วยแบบประเมินตนเอง

บริษัทกำหนดให้คู่ค้าเดิมต้องจัดทำแบบประเมินความเสี่ยงด้านความยั่งยืนโดยการประเมินตนเอง เพื่อประเมินด้านสินค้าและบริการ รวมถึงการประเมินด้านความยั่งยืนทั้ง 3 มิติ เช่นเดียวกับคู่ค้ารายใหม่ ตามหัวข้อด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม สิทธิมนุษยชน และแรงงาน และด้านจริยธรรมทางธุรกิจ ซึ่งจากเกณฑ์การประเมินด้าน ESG ตามข้างต้น บริษัทกำหนดให้คู่ค้าเดิมที่ขึ้นทะเบียนกับบริษัท ต้องผ่านเกณฑ์ความยั่งยืนที่ 65% เพื่อรักษาสถานะการขึ้นทะเบียนเป็นคู่ค้าของบริษัท (Approved Vendor List: AVL) เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของคู่ค้าสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า โดยในกรณีที่คู่ค้าไม่ผ่านเกณฑ์ บริษัทจะร่วมกับคู่ค้าพิจารณาแนวทางปรับปรุงดำเนินการ และติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนด

ทั้งนี้ ในปี 2568 บริษัทได้ดำเนินการจัดส่งแบบประเมินความเสี่ยงด้านความยั่งยืนโดยการประเมินตนเองให้กับคู่ค้ารายเดิม โดยแบ่งเป็นคู่ค้าลำดับ 1 ทั่วไป จำนวน 655 ราย จาก 784 ราย คิดเป็น 83.55% และคู่ค้าสำคัญลำดับ 1 จำนวน 9 ราย คิดเป็น 100% ผ่านเกณฑ์การคัดกรองตามเกณฑ์ความยั่งยืน

### • การประเมินด้วยการตรวจเยี่ยม ณ สถานประกอบการของคู่ค้า

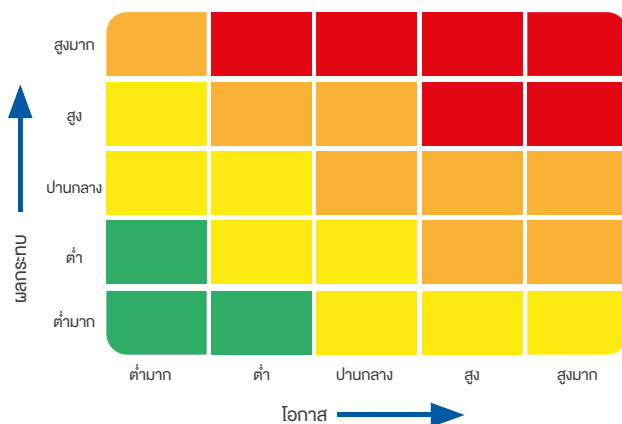
บริษัทพิจารณาให้มีการเข้าไปตรวจเยี่ยม ณ สถานประกอบการของคู่ค้าโดยพนักงานของบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของคู่ค้ามีความสอดคล้องกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่ผลการประเมินความเสี่ยงด้านความยั่งยืนของคู่ค้าสำคัญลำดับ 1 อยู่ในระดับสูง บริษัทจะทำการตรวจพิจารณากระบวนการทำงาน ณ สถานประกอบการของคู่ค้า รวมถึงพิจารณาการปฏิบัติตามข้อกำหนดที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยง ทั้งนี้ บริษัทอาจมีการขอเอกสารประกอบการพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงประเด็นความเสี่ยงที่พบ (ถ้ามี) โดยกำหนดให้คู่ค้าต้องผ่านเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้ที่ 70%

ในปี 2568 จากการประเมินความเสี่ยงด้านความยั่งยืนของคู่ค้าสำคัญลำดับ 1 จำนวนทั้งสิ้น 9 ราย โดยพนักงานของบริษัท ไม่พบคู่ค้าที่มีความเสี่ยงอยู่ในระดับสูง จึงไม่ได้มีการประเมินด้วยการตรวจเยี่ยม ณ สถานประกอบการของคู่ค้า

### • การประเมินความเสี่ยงคู่ค้าสำคัญลำดับ 1

บริษัทมีกระบวนการประเมินความเสี่ยงของคู่ค้าสำคัญลำดับ 1 ที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจขององค์กร ภายใต้เกณฑ์การประเมินความเสี่ยงที่บริษัทกำหนด ซึ่งพิจารณาจากระดับโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง (Likelihood) ระดับความรุนแรงของผลกระทบ (Impact) ในประเด็นต่าง ๆ ด้านความยั่งยืน ทั้งในมิติบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม การประเมินดังกล่าวครอบคลุมประเด็นสำคัญ อาทิ จริยธรรมทางธุรกิจ การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การปฏิบัติตามแรงงานและสิทธิมนุษยชน ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย การจัดการสิ่งแวดล้อม และความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับลักษณะและประเภทของคู่ค้า ทั้งนี้ บริษัทกำหนดระดับความเสี่ยง ออกเป็น 4 ระดับดังนี้

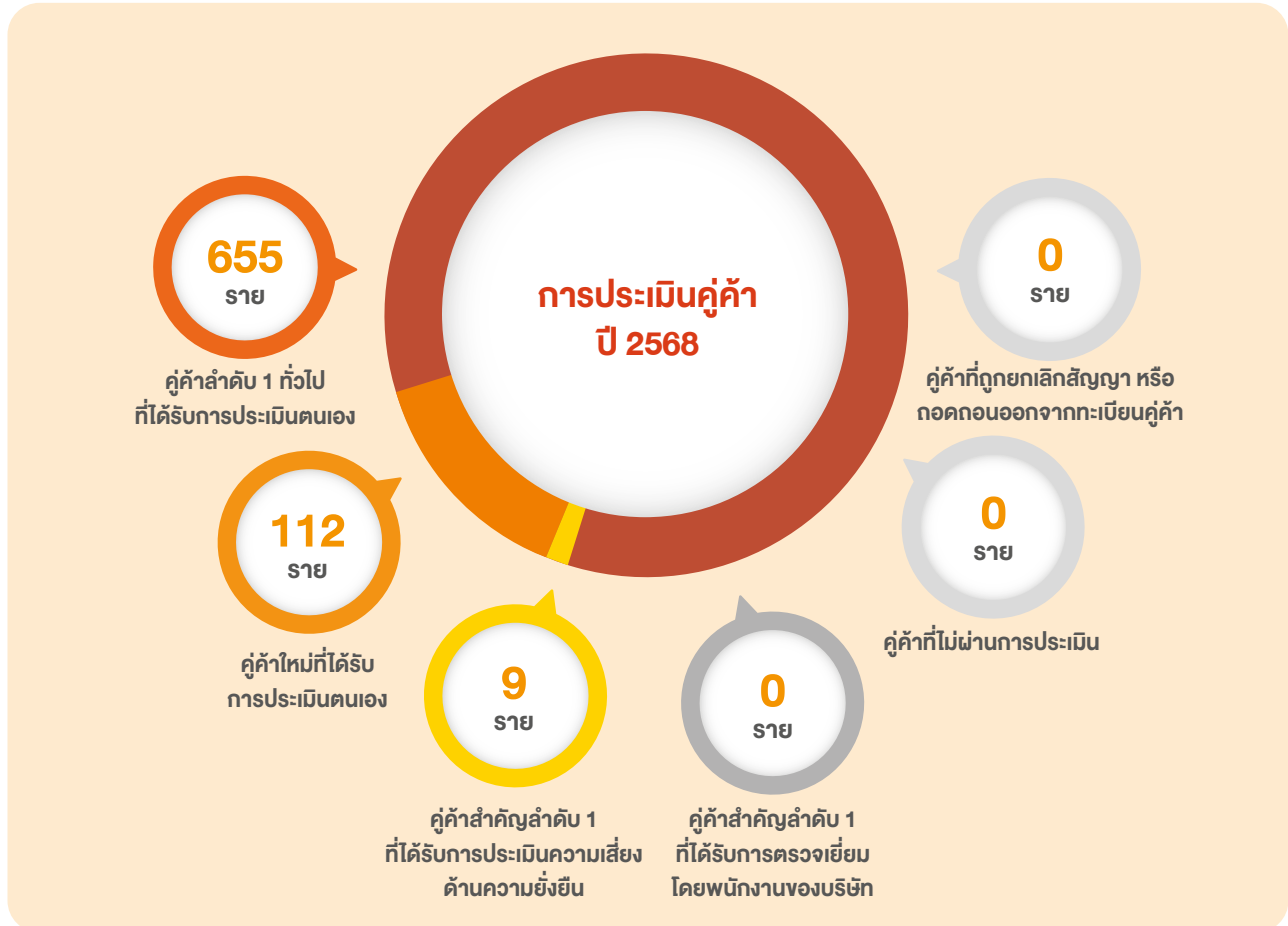
ตารางแสดงระดับความเสี่ยงโดยรวม



ความหมายของสีในตารางแสดงระดับความเสี่ยงโดยรวม

|                   |        |                                                                                                         |
|-------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ความเสี่ยงสูงมาก  | แดง    | ความเสี่ยงสูงมากในระดับที่ยอมรับไม่ได้ ต้องหยุดดำเนินการและปรับปรุงแก้ไขเพื่อลดความเสี่ยงทันที          |
| ความเสี่ยงสูง     | ส้ม    | ความเสี่ยงสูงในระดับที่ยอมรับไม่ได้ ต้องจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้                      |
| ความเสี่ยงปานกลาง | เหลือง | ความเสี่ยงที่ยอมรับได้โดยมีมาตรการควบคุมเพื่อป้องกันมิให้ความเสี่ยงเคลื่อนย้ายไปยังระดับที่ยอมรับไม่ได้ |
| ความเสี่ยงต่ำ     | เขียว  | ความเสี่ยงเล็กน้อย สามารถเพิกเฉยได้                                                                     |

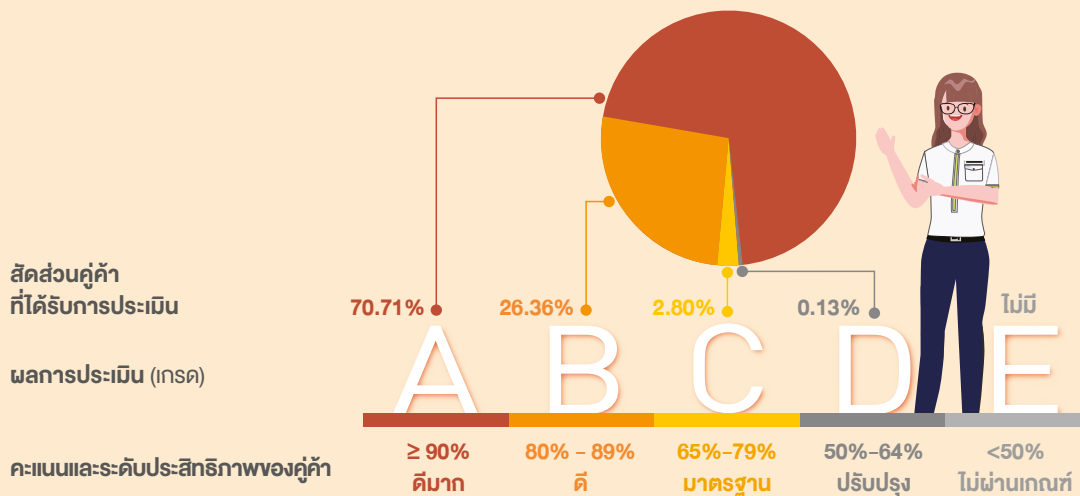
ในกรณีที่พบว่าคู่ค้ามีความเสี่ยงอยู่ในระดับสูง บริษัทจะร่วมมือกับคู่ค้าเพื่อหาแนวทางปรับปรุง หรือจัดทำแผนงานและมาตรการลดความเสี่ยงที่เหมาะสม พร้อมทั้งดำเนินการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ความเสี่ยงดังกล่าวหมดไปหรือลดลงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และไม่ส่งผลกระทบต่อ การส่งมอบสินค้าหรือบริการของคู่ค้า



#### • การประเมินผลปฏิบัติงานของคู่ค้า

บริษัทมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้า เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน คุณภาพสินค้าและบริการ ความตรงต่อเวลาของการส่งมอบ และนำประเด็นด้านความยั่งยืนมาเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินคะแนนคู่ค้าด้วย โดยครอบคลุมประเด็นการปฏิบัติต่อพนักงานของผู้รับจ้าง การปฏิบัติตามข้อตกลงด้านสิ่งแวดล้อม และ/หรือกฎระเบียบของบริษัท การตอบสนองต่อความต้องการของบริษัทตลอดจนการแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนหลังการส่งมอบสินค้าและบริการ

สำหรับงานจ้างหรือบริการที่ต้องเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่บริษัท มีการประเมินผลการปฏิบัติงานแยกตามช่วงการดำเนินงาน ได้แก่ การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าปฏิบัติงาน ระหว่างปฏิบัติงาน และภายหลังการปฏิบัติงาน โดยหน่วยงานผู้ขอซื้อจ้างและหน่วยงานจัดซื้อเป็นผู้ประเมินร่วมกัน ทั้งนี้ บริษัทกำหนดระดับประสิทธิภาพของคู่ค้าตามเกณฑ์ดังนี้



สำหรับคู่ค้าที่ได้รับข้อร้องเรียนจากการดำเนินงาน หรือมีผลการประเมินที่ไม่ผ่านเกณฑ์ (คะแนนต่ำกว่า 50%) บริษัทจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียด และหารือร่วมกับคู่ค้าเพื่อจัดทำแผนแก้ไขและปรับปรุงการดำเนินงาน (Corrective Action Plan) โดยกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน ภายในกรอบเวลาที่บริษัทและคู่ค้ากำหนดร่วมกัน

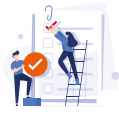
ทั้งนี้ บริษัทกำหนดมาตรการดำเนินการตามระดับความรุนแรงของประเด็นที่พบอย่างเป็นขั้นตอน ตั้งแต่การขอความร่วมมือ การประชุมร่วมกับหน่วยงานต้นสังกัด การให้คู่ค้าจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินการ การออกหนังสือให้ปรับปรุงการให้บริการ การชะลอการจ่ายงาน รวมถึงการถอดถอนคู่ค้าออกจากทะเบียนคู่ค้า ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนหรือข้อบกพร่องได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ซึ่งผลการประเมินคู่ค้าในปี 2568 พบว่าไม่มีคู่ค้าได้รับคะแนนประเมินเฉลี่ยไม่ผ่านเกณฑ์ (ต่ำกว่า 50%) และพบว่าคู่ค้าได้รับคะแนนประเมินเฉลี่ยต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน (<65%) จำนวน 1 ราย โดยบริษัทได้ดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดไว้ เช่น จัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินการและมีการตรวจติดตามเป็นระยะ ทั้งนี้ หากยังคงพบผลการประเมินต่ำกว่ามาตรฐาน บริษัทจะพิจารณาชะลอการจ่ายงาน และพิจารณายกเลิกสัญญาตามขั้นตอนที่กำหนดต่อไป

### การพัฒนาศักยภาพคู่ค้า

บริษัทดำเนินการพัฒนาศักยภาพคู่ค้าอย่างต่อเนื่อง ผ่านการจัดการฝึกอบรมให้กับคู่ค้าในหลักสูตรต่าง ๆ เช่น การให้ความรู้แก่ผู้รับเหมาที่เข้าปฏิบัติงานในระบบรถไฟฟ้า เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และเกิดความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงการจัดประชุมและการอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ รวมถึงนโยบายในการต่อต้านการทุจริตและการคอร์รัปชัน และแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อพัฒนาศักยภาพของคู่ค้า

นอกจากนี้ บริษัทได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) แก่คู่ค้าอย่างต่อเนื่อง รวมถึงดำเนินโครงการ Contractor Scorecard เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วม เพิ่มความตระหนัก และสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาศักยภาพให้กับคู่ค้า อันจะนำไปสู่ความปลอดภัยของพนักงาน ผู้รับเหมา และลูกค้า และเป็นการยกระดับความยั่งยืนตลอดห่วงโซ่อุปทานของบริษัท



## โครงการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

### โครงการฝึกอบรมและเสริมสร้างความสัมพันธ์ของคู่ค้า

#### โครงการฝึกอบรมคู่ค้า

บริษัทจัดการฝึกอบรมคู่ค้าที่ต้องเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามกฎระเบียบและข้อบังคับ มีความปลอดภัย และสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินได้อย่างเหมาะสม โดยหลักสูตรของการฝึกอบรมมุ่งเน้นการตรวจสอบความพร้อมอุปกรณ์และความปลอดภัยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ เพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานของคู่ค้าที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุและความสูญเสีย นอกจากนี้ บริษัทยังพัฒนาทักษะบุคลากรระดับผู้ควบคุมงานของคู่ค้า ให้ความรู้ด้านเทคนิคการเป็นผู้ฝึกสอน และสามารถถ่ายทอดความรู้ให้ทีมงานของคู่ค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงดำเนินการฝึกอบรมทบทวนความรู้อย่างต่อเนื่อง

บริษัทกำหนดให้คู่ค้าหรือผู้รับเหมาที่ต้องเข้ามาปฏิบัติงาน ให้บริการ หรือทำการซ่อมบำรุงในพื้นที่ ต้องเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน 100% และต้องสอบผ่านเกณฑ์ไม่น้อยกว่า 70% ในหลักสูตรที่สำคัญ

ปี 2568

บริษัทจัดการฝึกอบรม  
รวม **25** หลักสูตร

คู่ค้ารับการฝึกอบรม  
ทั้งสิ้น **87** ราย

ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม  
จำนวน **1,451** คน



#### หลักสูตรการฝึกอบรมคู่ค้า

จำนวน  
ผู้เข้าอบรม

|                                          |                 |
|------------------------------------------|-----------------|
| • เจ้าหน้าที่ควบคุมและประสานงานซ่อมบำรุง | <b>73</b> คน    |
| • หัวหน้าคณะทำงาน                        | <b>217</b> คน   |
| • ความปลอดภัยทั่วไป                      | <b>268</b> คน   |
| • อื่นๆ: ด้านกฎระเบียบและการปฏิบัติงาน   | <b>893</b> คน   |
| รวม                                      | <b>1,451</b> คน |



## โครงการจัดสัมมนาผู้ค้า

ในปี 2568 บริษัทได้จัดสัมมนาผู้ค้าประจำปี เพื่อเน้นย้ำจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับผู้ค้า และสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงเชิญชวนผู้ค้าให้ร่วมดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล ควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตามแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมีผู้ค้าสำคัญลำดับ 1 และผู้ค้าลำดับ 1 ทั่วไป รวม 32 บริษัท ส่งผู้แทนเข้าร่วมสัมมนาจำนวนทั้งสิ้น 60 ราย และภายหลังการเข้าร่วมกิจกรรม ผู้ค้าได้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ ซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยที่ 94.40%

นอกจากนี้ บริษัทได้มอบผักปลอดสารพิษที่ปลูกภายในบริษัท โดยใช้วัสดุปลูกที่ได้จากโครงการ “Keyhole Garden” ให้แก่ผู้ค้าทุกรายที่เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อสะท้อนแนวคิดการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า



### ผู้ให้สัมภาษณ์ :

คุณณัฏพร ศิริจันทร์  
บริษัท รักษาความปลอดภัย การ์ดฟอร์ช  
(ประเทศไทย) จำกัด  
เป็นผู้ค้ากับ BEM มากกว่า 10 ปี

### สรุปบทสัมภาษณ์ :

**ความรู้สึกที่ได้เข้าร่วมการสัมมนา :** “รู้สึกดีใจและเป็นเกียรติมาก ๆ ที่ได้เข้าร่วมการสัมมนาในครั้งนี้ ซึ่งมีโอกาสได้เข้าร่วมสัมมนากับ BEM เป็นครั้งที่ 2 ประทับใจกับการจัดงานและยังได้รับของที่ระลึกเป็นผักปลอดสารพิษที่ปลูกภายในบริษัทจากโครงการ KeyHole Garden ส่วนต้นไม้ที่ได้รับจากการสัมมนาในปีที่แล้ว ปัจจุบันได้นำไปปลูกและดูแลอยู่ที่บ้าน รู้สึกดีที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการช่วยลดโลกร้อน”

**สิ่งที่ได้รับการจากการสัมมนา :** “ทางบริษัท การ์ดฟอร์ชฯ เป็นผู้ค้าด้านธุรกิจกับ BEM มานาน ได้เล็งเห็นว่า BEM ให้ความสำคัญในเรื่องนโยบายด้านต่าง ๆ รวมถึงด้าน ESG ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ มีความทุ่มเททั้งในธุรกิจรถไฟฟ้าและธุรกิจทางพิเศษอย่างเสมอมา”

**ต้องการฝากอะไรถึง BEM :** “จะนำแนวทางการดำเนินธุรกิจของ BEM ไปเสนอบริษัท เพื่อพิจารณาปรับใช้และดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับ BEM อย่างยั่งยืน”



### ผู้ให้สัมภาษณ์ :

คุณไพบุลย์ และ คุณพิมศิริ บริสุทธิ์  
บริษัท นครภัณฑ์ เทรดดิ้ง (2002) จำกัด  
เป็นผู้ค้ากับ BEM มากกว่า 10 ปี

### สรุปบทสัมภาษณ์ :

**ความรู้สึกที่ได้เข้าร่วมการสัมมนา :** “การเข้าร่วมการสัมมนาในครั้งนี้ถือเป็นโอกาสที่ดีที่ได้ร่วมรับฟังแนวทางและวิธีการดำเนินการเกี่ยวกับงานจัดซื้อจัดจ้าง ได้เข้าใจในวิธีการทำงานหรือแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกันเพื่อให้ทำงานร่วมกับ BEM ได้ดียิ่งขึ้น และได้รู้ถึงแนวทางในการดำเนินการด้านต่าง ๆ ของ BEM รวมถึงการพัฒนากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในปี 2569 ด้วย ถือว่าเป็นการเริ่มต้นที่ดี ทั้งนี้ นโยบายด้าน ESG ถือว่าเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรควรจะเริ่มดำเนินการ โดยทางบริษัท นครภัณฑ์ฯ ได้มีการใช้แผงโซลาร์เซลล์ ซึ่งประหยัดไฟฟ้าไปได้ถึง 70% ของทั้งหมด”

**สิ่งที่ได้รับการจากการสัมมนา :** “นอกจากของที่ระลึกที่ได้รับเป็นผักปลอดสารพิษแล้ว ยังได้รู้ถึงนโยบายด้าน ESG ที่เป็นนโยบายหลักของ BEM ทั้งนี้ ได้เล็งเห็นว่า BEM ได้เน้นย้ำตัว “G” (ด้านธรรมาภิบาล) ซึ่งแสดงถึงความโปร่งใส และเป็นแนวทางเดียวกันกับที่บริษัท นครภัณฑ์ฯ ดำเนินการอยู่ อีกทั้งในการเสนอราคาทุกครั้งจะเน้นย้ำเสมอว่า “บริษัทไม่มียกเว้นในการตอบแทนค่าดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง” ซึ่งถือเป็นนโยบายหลักของบริษัท”

**ต้องการฝากอะไรถึง BEM :** “การสัมมนาในครั้งนี้มีเวลาน้อยและจำกัด ผู้ค้าบางรายอาจยังไม่เข้าใจนโยบายต่าง ๆ ของ BEM ในการจัดสัมมนาครั้งต่อไปเสนอให้มีเวลาในการอธิบายรายละเอียดมากกว่านี้ เพื่อให้ผู้ค้าจะได้รับความรู้และข้อมูลนโยบายของ BEM ได้อย่างครบถ้วน”



## โครงการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) แก่ลูกค้า

บริษัทได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อเชิญชวนให้ลูกค้าทุกรายมีส่วนร่วมดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน รวมถึงส่งเสริมให้ลูกค้าเสนอสินค้า/บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสนับสนุนการเรียนรู้ผ่านหลักสูตร E-learning ด้าน ESG ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งจะช่วยให้นักลงทุนสามารถทำความเข้าใจภาพรวมของการดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ บริษัทได้จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปีในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้



- ร่วมลดปริมาณขยะด้วยแนวทาง 8R ไปกับ BEM
- นโยบาย “BEM No Gift Policy 2026” เพื่อขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรอย่างโปร่งใส และประสานความร่วมมือกับลูกค้าอย่างจริงจัง
- BEM เชิญชวนลูกค้าจัดหาสินค้า/บริการที่ได้รับฉลากสิ่งแวดล้อมไว้ให้บริการ

## โครงการ Contractor Safety Awards 2025

บริษัทดำเนินโครงการ Contractor Safety Awards เพื่อส่งเสริมและยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้รับเหมาในการพัฒนาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา การชี้บ่งอันตราย การลดสถิติการเกิดเหตุการณ์ เพื่อร่วมกันสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยที่เข้มแข็งและยั่งยืนระหว่างองค์กรและผู้รับเหมา โดยนำผลการประเมินจากการมีส่วนร่วมในกิจกรรม การเป็นแบบอย่างที่ดีด้านความปลอดภัย และโครงการด้านความปลอดภัยต่าง ๆ มาใช้เป็นเกณฑ์การประเมินผล อาทิ โครงการ Contractor Score Card การส่งข้อเสนอแนะด้านความปลอดภัย การได้รับการชมเชยด้านความปลอดภัย การเข้าร่วมกิจกรรมตอบคำถามด้านความปลอดภัย เป็นต้น โดยในปี 2568 โครงการดังกล่าวได้รับความร่วมมือจากผู้รับเหมาเป็นอย่างดี มีผู้รับเหมาที่เข้าร่วมโครงการจำนวน 16 บริษัท

## โครงการ Contractor Scorecard เพื่อพัฒนาศักยภาพของคู่ค้า

บริษัทดำเนินโครงการ Contractor Scorecard เพื่อส่งเสริมและยกระดับการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ธุรกิจระบบราง โดยมุ่งเน้นการพัฒนาการจัดการด้านความปลอดภัย และการมีส่วนร่วมของผู้รับเหมา โครงการดังกล่าวเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัยของผู้รับเหมาเสนอกิจกรรม รวมถึงแนวทางการสื่อสารข้อมูลด้านความปลอดภัยให้แก่ผู้รับเหมารายอื่น เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และแนวทางปฏิบัติที่ดีด้านความปลอดภัย อันจะนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านความปลอดภัยโดยรวม ทั้งนี้ กิจกรรมที่นำเสนอต้องครอบคลุมตัวชี้วัดหลัก 3 ด้าน ดังนี้

- **Compliance:** การปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ และหน้าที่ที่กำหนดไว้ในระเบียบปฏิบัติงานและคำสั่งปฏิบัติงาน
- **Standards:** การปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- **Behavior & Culture:** พฤติกรรมและวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยขององค์กรตามแนวทางหรือแบบแผนที่กำหนด

## โครงการ Safety Culture Survey

บริษัทดำเนินโครงการ Safety Culture Survey เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย โดยมุ่งเน้นการประเมินการรับรู้ทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงานของผู้รับเหมา ผลการสำรวจถูกนำมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการด้านความปลอดภัยในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มาตรการด้านความปลอดภัยสอดคล้องกับบริบทการปฏิบัติงานจริง และสนับสนุนการยกระดับวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยในระยะยาว

## โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภายในองค์กร

### โครงการฝึกอบรมออนไลน์เพื่อยกระดับทักษะด้านการจัดซื้อ

บริษัทดำเนินโครงการฝึกอบรมออนไลน์เพื่อยกระดับทักษะด้านการจัดซื้อ เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรของบริษัทให้มีความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักด้านความยั่งยืนในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน โดยบริษัทได้สื่อสารนโยบาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ปฏิบัติด้านความยั่งยืนให้กับเจ้าหน้าที่จัดซื้ออย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ บริษัทได้ส่งเสริมให้บุคลากรของฝ่ายจัดซื้อได้เข้ารับการฝึกอบรมด้านความยั่งยืนที่จัดขึ้นโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน และสามารถนำหลักการและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยบุคลากรของฝ่ายจัดซื้อทุกคนได้เข้ารับการฝึกอบรมครบถ้วนแล้ว ตั้งแต่ปี 2567

ทั้งนี้ ในปี 2568 เจ้าหน้าที่จัดซื้อใหม่ได้เข้ารับการอบรมตามหลักสูตรที่กำหนดไว้ จำนวนทั้งสิ้น 5 คน โดยทั้งหมดผ่านเกณฑ์การอบรมทุกหลักสูตร ดังนี้



#### หลักสูตรการฝึกอบรมคู่ค้า

จำนวน  
ผู้เข้าอบรม

- |                                                    |      |
|----------------------------------------------------|------|
| • หลักสูตร P01 : พื้นฐานด้านความยั่งยืนของธุรกิจ   | 5 คน |
| • หลักสูตร ESG 101 : พื้นฐานความรู้ด้านความยั่งยืน | 5 คน |
| • หลักสูตรการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน       | 5 คน |

## โครงการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว

บริษัทยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และกำหนดนโยบาย สิ่งแวดล้อม นโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement Policy) เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างทุกคนนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง และสอดคล้องกัน

บริษัทส่งเสริมการให้ความรู้และสร้างความตระหนักแก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการจัดซื้อสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมตลอดกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง



ในปี 2568 บริษัทได้พัฒนาช่องทางการสื่อสารด้านการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลสินค้าและบริการที่ได้รับการรับรอง ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ฉลากเขียว (Green Label) ตะกร้าเขียว และผลิตภัณฑ์ประหยัดไฟเบอร์ 5 เป็นต้น เพื่อสนับสนุนการเลือกใช้สินค้าและบริการที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม

นอกจากนี้ บริษัทได้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านการจัดหาวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยเลือกใช้กระดาษทิชชูที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน FSC (Forest Stewardship Council) ซึ่งเป็นมาตรฐานด้านการจัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน ผลิตจากเส้นใยที่นำกลับมาใช้ใหม่ และมีกระบวนการผลิตที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

การดำเนินงานดังกล่าวยังเป็นการสนับสนุนคู่ค้าที่มีเจตนาธรรมด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้บริษัทได้รับรางวัล Sustainable Forest Contributors Award จาก บริษัท คิมเบอร์ลีย์-คลีค ประเทศไทย จำกัด ผ่านตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 โดยรางวัลดังกล่าวนับเป็นเครื่องยืนยันถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการดำเนินงานตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน







# การพัฒนานวัตกรรม

(GRI 3-3)



บริษัทมุ่งพัฒนาและส่งเสริมนวัตกรรมภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ก้าวทันต่อความท้าทายใหม่ ๆ โดยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรม มาเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ตลอดจนยกระดับการให้บริการอันเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้านทักษะที่จำเป็นและความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยขับเคลื่อน

ขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัทต่อไปในระยะยาว รวมถึงส่งเสริมบริการที่ดีให้กับลูกค้า สร้างมูลค่าและผลกำไรจากการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้งช่วยลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและชุมชน เพื่อให้เติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรม

## เป้าหมายและดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน



บริษัทกำหนดเป้าหมายและดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการพัฒนานวัตกรรม เพื่อสนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ โดยในปี 2568 มีโครงการที่สำคัญ ได้แก่ โครงการพัฒนาระบบตรวจสอบและควบคุมอาคารอัตโนมัติ (Building Automation Monitoring System : BAMS) ในอาคารด่านเก็บค่าผ่านทาง จำนวน 18 อาคาร และโครงการระบบจัดการข้อร้องเรียนการเดินทางด้วยบัตรเอ็มวี (EMV Customer Claim) ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการจำแนกและจัดหมวดหมู่ข้อร้องเรียนโดยอัตโนมัติ และกำหนดเป้าหมายให้อัตราการปิดข้อร้องเรียนมากกว่า 80%

ผลการดำเนินงานในปี 2568 พบว่า โครงการพัฒนาระบบ BAMS สามารถพัฒนาและติดตั้งระบบ BAMS ได้ครบทั้ง 18 อาคาร คิดเป็น 100% ของเป้าหมายที่กำหนด และโครงการระบบจัดการข้อร้องเรียนการเดินทางด้วยบัตร EMV อยู่ในช่วงศึกษาและทดลองระบบ โดยมีการทดสอบรับข้อร้องเรียนจำนวน 9,882 รายการ ซึ่งระบบสามารถปิดข้อร้องเรียนได้ จำนวน 9,697 รายการ คิดเป็น 98.13% เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ทั้งนี้ การพัฒนาระบบดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงกระบวนการทำงานในรูปแบบดิจิทัล (Digital Process) โดยช่วยลดขั้นตอนงานเอกสาร และการดำเนินงานบางส่วนในรูปแบบออนไลน์ สนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม เช่น การลดการเดินทางเพื่อปฏิบัติงาน ส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น

| ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน                                                                                                                                                                               | ผลการดำเนินงาน ปี 2568 | เป้าหมาย ปี 2568 | เป้าหมาย ปี 2569 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|------------------|
| <br>โครงการพัฒนาระบบตรวจสอบและควบคุมอาคารอัตโนมัติ (จำนวนสะสมของอาคารด่านเก็บค่าผ่านทางที่ได้รับการติดตั้งระบบ BAMS) | 18 อาคารด่าน           | 18 อาคารด่าน     | 46 อาคารด่าน     |
| <br>โครงการระบบจัดการข้อร้องเรียนการเดินทางด้วยบัตรเอ็มวี (อัตราการปิดข้อร้องเรียนในช่วงทดสอบระบบ)                   | 98.13%                 | >80%             | —                |



## นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการพัฒนานวัตกรรม

บริษัทกำหนดนโยบายการส่งเสริมนวัตกรรมในการดำเนินธุรกิจ โดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นส่งเสริมการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และพัฒนานวัตกรรมที่ก่อให้เกิดมูลค่าต่อการดำเนินธุรกิจเพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ บริษัทให้ความสำคัญกับ

การสร้างการเข้าใจแก่พนักงานเพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ตลอดจนเสริมสร้างบรรยากาศและเวทีให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงออกทางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รวมถึงแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการส่งเสริมนวัตกรรม

## กระบวนการพัฒนานวัตกรรม

การคิดค้นนวัตกรรมของบริษัทจะดำเนินการผ่านกระบวนการดังต่อไปนี้

### 1. คัดเลือกปัญหาและประเด็นที่ต้องการปรับปรุง

สำรวจปัญหาที่พบเจอภายในบริษัท หรือประเด็นต่าง ๆ ที่วางแผนต้องการจะพัฒนา และจัดลำดับความสำคัญของแต่ละประเด็น โดยพิจารณาตามเกณฑ์ ค่าใช้จ่าย ระยะเวลาในการดำเนินการ และความหลากหลายของหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะสามารถมุ่งเน้นการคิดค้นนวัตกรรมสำหรับหัวข้อที่สำคัญที่สุด

### 3. กำหนดเป้าหมาย และแผนการดำเนินงาน

พิจารณาเป้าหมายและแผนการดำเนินงานให้อยู่ภายในกรอบระยะเวลา และขอบเขตของการคิดค้นนวัตกรรมที่เหมาะสม

### 5. เกณฑ์การบรรลุเป้าหมาย

กำหนดเกณฑ์และตัวชี้วัดความสำเร็จของการคิดค้นนวัตกรรม และประยุกต์ใช้นวัตกรรมเข้ากับกระบวนการทำงาน เพื่อทดสอบการใช้งานจริง

### 7. ดำเนินการพัฒนา ตรวจสอบ และสรุปผลลัพธ์

พัฒนาต่อยอดนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงและแก้ไขข้อจำกัดจนได้มาซึ่งนวัตกรรมที่มีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

### 2. สำรวจสภาพปัจจุบัน

วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเพื่อศึกษาสาเหตุและผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้น

### 4. วิเคราะห์ทางเลือกในการปรับปรุง

การคิดค้นนวัตกรรมสามารถทำได้หลายแนวทาง จึงจำเป็นต้องคัดเลือกแนวทางที่เหมาะสมที่สุดต่อสภาพปัญหาตามเกณฑ์ ระยะเวลาในการดำเนินการ ความคุ้มค่าต่อการลงทุน และความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหา

### 6. ดำเนินการพัฒนา ตรวจสอบ และสรุปผลลัพธ์ในระยะเริ่มต้น

เริ่มดำเนินการคิดค้นนวัตกรรม และการนำไปใช้งานจริง พร้อมกับตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานในระยะเบื้องต้น เพื่อศึกษาข้อจำกัด และอุปสรรคที่เกิดขึ้น

### 8. การกำหนดวิธีการควบคุม และติดตามผล

ขยายผลของนวัตกรรมที่ถูกคิดค้นผ่านการใช้งานจริงในวงกว้างมากขึ้น พร้อมกับติดตามผลการดำเนินงานในระยะยาว

ในปี 2568 บริษัทได้ลงทุนด้านการวิจัยและ/หรือพัฒนานวัตกรรม รวมถึงการประยุกต์ใช้นวัตกรรม รวมทั้งสิ้น 13 โครงการ คิดเป็นมูลค่าการลงทุนรวมกว่า 99.40 ล้านบาท ดังนี้

#### การลงทุนด้านการวิจัยและ/หรือพัฒนานวัตกรรม รวมถึงการประยุกต์ใช้ ปี 2568



#### การพัฒนานวัตกรรมของบริษัท (พัฒนาเอง/ร่วมพัฒนา)

บริษัทดำเนินโครงการพัฒนานวัตกรรมที่สำคัญ จำนวน 6 โครงการ คิดเป็นมูลค่าการลงทุนรวมกว่า 3.68 ล้านบาท อาทิ โครงการพัฒนาระบบตรวจสอบและควบคุมอาคารอัตโนมัติ (Building Automation Monitoring System : BAMS) โครงการระบบจัดการข้อร้องเรียนการเดินทางด้วยบัตรเอ็มวี (EMV Customer Claim) โครงการติดตั้งเทคโนโลยีด้านความปลอดภัยไซเบอร์ขั้นสูงบนอุปกรณ์ปลายทาง (Endpoint Detection and Response : EDR) โครงการพัฒนาระบบให้พนักงานควบคุมสามารถควบคุมการทำงานระบบเก็บค่าผ่านทางผ่านการควบคุมทางไกล และโครงการพัฒนาซอฟต์แวร์ระบบเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสด ซึ่งได้ดำเนินการพัฒนา ทดสอบการใช้งาน และเริ่มดำเนินการใช้งานไปแล้วบางส่วน โดยบริษัทมีแผนดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานและการให้บริการ

#### การประยุกต์ใช้นวัตกรรม

บริษัทดำเนินโครงการประยุกต์ใช้นวัตกรรมจำนวน 7 โครงการ คิดเป็นมูลค่าการลงทุนรวมกว่า 95.72 ล้านบาท อาทิ โครงการติดตั้งระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning : ERP) โครงการติดตั้งระบบบริหารการจราจรขั้นสูง (Advanced Traffic Management System : ATMS) และโครงการติดตั้งระบบวิเคราะห์วิดีโออัจฉริยะ (Intelligent Video Analytic : IVA)

ทั้งนี้ บริษัทพบว่าการพัฒนาและประยุกต์ใช้นวัตกรรมเหล่านี้สามารถประหยัดเงินลงทุนและค่าใช้จ่าย รวมถึงพัฒนากระบวนการทำงานและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างเสริมความได้เปรียบในการแข่งขันเชิงธุรกิจของบริษัท และตอบสนองต่อความต้องการและคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียได้เป็นอย่างดี



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการด้านนวัตกรรมในรายงานประจำปี 2568 (แบบ 56-1 One Report)

### ตัวอย่างการพัฒนานวัตกรรมใหม่ที่น่าสนใจเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ

| โครงการ/นวัตกรรม                                                                                                                                                                       | วัตถุประสงค์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ประโยชน์ต่อธุรกิจ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>โครงการพัฒนาระบบตรวจสอบและควบคุมอาคารอัตโนมัติ (Building Automation Monitoring System : BAMS)</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• เพื่อใช้ในการติดตามและตรวจสอบ (Monitoring) สถานะของอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารด้านและศูนย์ควบคุมผ่านระบบเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application)</li> <li>• เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า</li> <li>• เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในรูปแบบดิจิทัล (Digital Process)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ลดต้นทุนในการพัฒนาระบบเนื่องจากพัฒนาโดยพนักงานบริษัท (เงินลงทุน 0 บาท)</li> <li>• ลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้ออุปกรณ์และค่าบำรุงรักษาได้ประมาณ 1 ล้านบาทต่อโครงการ (46 อาคารด้าน)</li> <li>• ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบออนไลน์บางส่วน</li> <li>• เพิ่มความรวดเร็วในการตรวจสอบและวิเคราะห์เหตุขัดข้อง</li> <li>• สนับสนุนการวางแผนบำรุงรักษาเชิงป้องกัน</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงจากการเดินทางเพื่อปฏิบัติงาน</li> <li>• ลดการใช้พลังงานไฟฟ้าในกระบวนการบำรุงรักษา</li> <li>• การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</li> <li>• สนับสนุนการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า</li> </ul>                                                         |
| <p>โครงการระบบจัดการข้อร้องเรียนการเดินทางด้วยบัตรเอ็มวี (EMV Customer Claim)</p>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• เพื่อพัฒนาและนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการจำแนกข้อร้องเรียน</li> <li>• เพื่อสนับสนุนการลดขั้นตอนการดำเนินงานด้วยมนุษย์บางส่วน</li> <li>• เพื่อสนับสนุนกระบวนการประมวลผลข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล</li> </ul>                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ลดต้นทุนในการพัฒนาระบบเนื่องจากพัฒนาโดยพนักงานบริษัท (เงินลงทุน 0 บาท)</li> <li>• ลดระยะเวลาและต้นทุนในการประมวลผลข้อมูล</li> <li>• เพิ่มความถูกต้องและความสม่ำเสมอในการจัดหมวดหมู่และการตัดสินใจ</li> <li>• ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่และช่วยให้สามารถมุ่งเน้นงานเชิงวิเคราะห์หรือเชิงกลยุทธ์มากขึ้น</li> <li>• สนับสนุนการนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ช่วยให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม ส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น</li> <li>• ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ</li> <li>• ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน</li> <li>• สนับสนุนการดำเนินงานในรูปแบบดิจิทัล (Digital Process)</li> </ul> |

### การสื่อสารและเผยแพร่นวัตกรรม

นอกจากการพัฒนานวัตกรรมภายในองค์กรแล้ว บริษัทยังมุ่งส่งเสริมความรู้ด้านนวัตกรรมให้แก่ทุกภาคส่วนผ่านกิจกรรมหลากหลายรูปแบบ เช่น การออกบูธกิจกรรมนิทรรศการเพื่อเผยแพร่และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้กับหน่วยงานในอุตสาหกรรมขนส่งด้วยระบบราง การจัดกิจกรรมการศึกษาเพื่อเผยแพร่และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้กับหน่วยงานในอุตสาหกรรมการคมนาคมและระบบราง การจัดกิจกรรมการศึกษาและการเยี่ยมชมเพื่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานและการให้บริการ การปฏิบัติงานควบคุมการเดินรถระบบราง งานซ่อมบำรุง รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร



โดยในปี 2568 บริษัทได้เข้าร่วมออกบูธนิทรรศการ และ รองกรรมการผู้จัดการ บริหาร ของบริษัท ได้นำเสนอการบรรยายหัวข้อ “Progress to Strengthen Cyber Resilience” ในงาน Asia Pacific Rail 2025 เพื่อเผยแพร่ผลงานและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี กับผู้เชี่ยวชาญและผู้ประกอบการในระดับนานาชาติ สะท้อนถึงการมีส่วนร่วมของบริษัทในเวทีระดับเอเชียของระบบราง นอกจากนี้บริษัทยังให้การต้อนรับคณะเยี่ยมชมการดำเนินงานรวมทั้งสิ้น 97 คณะ จำนวน 6,122 คน จากทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ อาทิ คณะผู้บริหารจาก สภาวิศวกร คณะ UITP Asia -Pacific Urban Rail Platform (UITP APURP) บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด คณะอาจารย์และนักศึกษาจากโรงเรียน ธุรกิจจอร์ตัน มหาวิทยาลัยเพนซิลเวเนีย สหรัฐอเมริกา คณะกรรมการด้านคมนาคม เทศบาลนครเซี่ยงไฮ้ (Shanghai Municipal Transportation Commission : SMTC) สาธารณรัฐประชาชนจีน คณะผู้เข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตรการทำลายวัฏธรมเบ็ด ร่นที่ 22 กองสรรพาวุธ สำนักงาน สังกัดกำลังบำรุง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ คณะผู้บริหารและผู้เข้าร่วมการอบรมหลักสูตร จากมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (Institute of Research and Development for Public Enterprises : IRDP) คณะเยาวชนและเจ้าหน้าที่ผู้เข้าร่วมโครงการ “สานใจไทย สู่ใจใต้” รุ่นที่ 45 กรมการปกครอง





## โครงการด้านการจัดการนวัตกรรม

### โครงการพัฒนาระบบตรวจสอบและควบคุมอาคารอัตโนมัติ (Building Automation Monitoring System : BAMS)



บริษัทดำเนินโครงการพัฒนาระบบตรวจสอบและควบคุมอาคารอัตโนมัติ (Building Automation Monitoring System : BAMS) เพื่อยกระดับการบริหารจัดการงานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าอาคารศูนย์ควบคุมและอาคารด้านเก็บค่าผ่านทางให้สามารถสั่งการ ตรวจสอบ และติดตามสถานะการทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ผ่านศูนย์ควบคุมกลาง โดยมีระยะเวลาการดำเนินงาน โครงการ 2 ปี ตั้งแต่ปี 2568-2569 บริษัทกำหนดเป้าหมายภายในปี 2568 พัฒนาระบบ BAMS แล้วเสร็จและติดตั้งระบบ BAMS ที่อาคาร ด้านเก็บค่าผ่านทางทางพิเศษประจิมริถยาและทางพิเศษอุดรรัถยา จำนวนรวม 18 อาคารด้าน (ทางพิเศษละ 9 อาคารด้าน) และเป้าหมาย ภายในปี 2569 ติดตั้งระบบ BAMS ที่อาคารด้านเก็บค่าผ่านทางทางพิเศษศรีรัช จำนวน 28 อาคารด้าน จำนวนรวมสะสมทั้งหมด 46 อาคารด้าน ทั้งนี้ ผลสำเร็จของโครงการจะมีส่วนช่วยลดขั้นตอนการตรวจสอบหน้างาน เพิ่มความรวดเร็วในการติดตามแก้ไขเหตุขัดข้อง และสนับสนุน การใช้ทรัพยากรบุคคลได้อย่างเหมาะสม โดยคาดว่าจะส่งผลให้สามารถลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้ออุปกรณ์และค่าบำรุงรักษาได้ประมาณ 1 ล้านบาท จากการดำเนินการติดตั้งระบบทั้งโครงการ (46 อาคารด้าน)

ในปี 2568 บริษัทได้พัฒนาระบบ BAMS แล้วเสร็จ และติดตั้งระบบดังกล่าวเพื่อการใช้งานในอาคารด้านเก็บค่าผ่านทาง จำนวน 18 อาคารด้าน ตามเป้าหมายที่กำหนด สามารถลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้ออุปกรณ์ได้ประมาณ 0.39 ล้านบาท ระบบดังกล่าวช่วยให้สามารถมองเห็นภาพรวม การทำงานของระบบไฟฟ้าแบบรวมศูนย์และจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงาน เพื่อนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์และการวางแผนบำรุงรักษา เชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) และเชิงคาดการณ์(Predictive Maintenance) รวมถึงการลดการใช้ทรัพยากรของบริษัท เช่น น้ำมันเชื้อเพลิงจากการเดินทางไปปฏิบัติงาน และลดการใช้พลังงานไฟฟ้าในกระบวนการบำรุงรักษาอีกด้วย โดยบริษัทมีแผนดำเนินการ ติดตั้งเพิ่มเติมให้ครบทั้ง 46 อาคารด้านตามที่กำหนดภายในปี 2569

### โครงการระบบจัดการข้อร้องเรียนการเดินทางด้วยบัตรอีเอ็มวี (EMV Customer Claim)



บริษัทดำเนินโครงการระบบจัดการข้อร้องเรียนการเดินทางด้วยบัตรอีเอ็มวี (EMV Customer Claim) โดยนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) มาใช้ในการจำแนกและจัดหมวดหมู่ข้อมูลข้อร้องเรียนหรือกรณีพิพาทโดยอัตโนมัติ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน ในรูปแบบดิจิทัล (Digital Process) และลดขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งปี 2568 บริษัทมีแผนการศึกษาและพัฒนาระบบ รวมถึงทดสอบระบบ โดยกำหนดเป้าหมายอัตราการปิดข้อร้องเรียนได้มากกว่า 80% ในช่วงการทดสอบระบบ หากผ่านเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนด บริษัทจะมีการใช้งานระบบจริงในปี 2569 และพัฒนาการเรียนรู้ของระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อประยุกต์การใช้งานเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไปยัง โครงการอื่น ๆ ต่อไป

ทั้งนี้ ในปี 2568 บริษัทได้มีการศึกษาและพัฒนาระบบ รวมถึงทดสอบระบบตามแผนที่วางไว้ โดยผลการทดสอบระบบจัดการข้อร้องเรียน การเดินทางด้วยบัตร EMV ที่มีการป้อนชุดทดสอบของข้อร้องเรียน จำนวน 9,882 รายการ พบว่าระบบสามารถปิดข้อร้องเรียนได้ จำนวน 9,697 รายการ คิดเป็น 98.13% เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น บริษัทจึงได้เริ่มใช้งานระบบจริงเมื่อต้นปี 2569 ระบบดังกล่าว ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการประมวลผลข้อมูล การจัดการข้อมูลและการติดตามข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ รวมถึงสนับสนุนให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม ส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น



# การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

(GRI 3-3, 2-29)



บริษัทกำหนดให้ประเด็นด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นหนึ่งในกลยุทธ์การดำเนินงาน เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยมีการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าเป็นประจำทุกปี และมีการนำความคิดเห็น ข้อกังวล และ/หรือความคาดหวังของลูกค้ามาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของระบบขนส่งอย่างต่อเนื่อง

เพื่อส่งมอบบริการที่ดี ที่มีความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ตรงเวลา มีประสิทธิภาพและสามารถเข้าถึงลูกค้าทุกกลุ่ม พร้อมทั้งเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัท เพื่อมุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านการให้บริการระบบคมนาคมขนส่งที่ครบวงจรของประเทศ และในภูมิภาคอาเซียน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

## เป้าหมายและดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน



บริษัทกำหนดเป้าหมายและดัชนีชี้วัดการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อใช้เป็นกรอบในการติดตาม ประเมินผลและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยครอบคลุม 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้าและด้านคุณภาพการให้บริการ



### ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า

บริษัทกำหนดเป้าหมายความพึงพอใจของลูกค้าไม่น้อยกว่า 98% และกำหนดเป้าหมายข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ โดยข้อร้องเรียนของลูกค้าธุรกิจทางพิเศษไม่เกินกว่า 0.15 ครั้งต่อผู้ใช้งาน 100,000 เที่ยว และข้อร้องเรียนของลูกค้าธุรกิจระบบราง ไม่เกินกว่า 0.15 ครั้งต่อผู้โดยสาร 100,000 คน

ในปี 2568 บริษัทได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าทั้งหมดจำนวน 3,479 ราย ผลการสำรวจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดที่ 96.81% ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้เล็กน้อย ขณะที่ข้อร้องเรียนของลูกค้าธุรกิจทางพิเศษอยู่ที่ 0.01 ครั้งต่อผู้ใช้งาน 100,000 เที่ยว และข้อร้องเรียนของลูกค้าธุรกิจระบบรางอยู่ที่ 0.03 ครั้งต่อผู้โดยสาร 100,000 คน เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ปี 2568

ความพึงพอใจของลูกค้าทั้งหมด

**3,479** ราย

ผลการสำรวจความพึงพอใจ

**96.81 %** (ระดับพึงพอใจมาก)

ข้อร้องเรียนของลูกค้า

ธุรกิจทางพิเศษ

**0.01** ครั้งต่อผู้ใช้งาน 100,000 เที่ยว

ธุรกิจระบบราง

**0.03** ครั้งต่อผู้โดยสาร 100,000 คน

ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน      ผลการดำเนินงาน ปี 2568      เป้าหมายระยะสั้น ปี 2568      เป้าหมายระยะกลาง ปี 2573      เป้าหมายระยะยาว ปี 2593

**ความพึงพอใจของลูกค้า**



ความพึงพอใจของลูกค้าทั้งหมด

96.81 %

≥98%

≥98%

≥98%



ความพึงพอใจของลูกค้า  
ธุรกิจทางพิเศษ

95.86%

≥95%

≥98%

≥98%



ความพึงพอใจของลูกค้า  
ธุรกิจระบบราง

99.91 %

≥98%

≥98%

≥98%



ความพึงพอใจของลูกค้า  
ธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์

85.71 %

≥85%

—

—

**ความผูกพันของลูกค้า**



ความผูกพันของลูกค้า  
ธุรกิจระบบราง

83.96%

≥80%

≥80%

≥80%

**ข้อร้องเรียนของลูกค้า**



ข้อร้องเรียนของลูกค้า  
ธุรกิจทางพิเศษ  
(ครั้ง/ผู้ใช้งาน 100,000 เที่ยว)

0.01

≤0.15

≤0.15

≤0.15



ข้อร้องเรียนของลูกค้า  
ธุรกิจระบบราง  
(ครั้ง/ผู้โดยสาร 100,000 เที่ยว)

0.03

≤0.15

≤0.15

≤0.15



**ด้านคุณภาพการให้บริการ**

สำหรับธุรกิจทางพิเศษ บริษัทกำหนดเป้าหมายความพร้อมใช้งาน Easy Pass ไม่น้อยกว่า 99.90% และการเข้าถึงจุดเกิดเหตุของงานกักยบนทางพิเศษภายใน 12 นาที ไม่น้อยกว่า 96% และสำหรับธุรกิจระบบราง บริษัทกำหนดเป้าหมายความพร้อมให้บริการและความตรงต่อเวลาในการให้บริการของรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน ไม่น้อยกว่า 99.20% และความพร้อมของรถไฟฟ้าในการให้บริการของรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน ไม่น้อยกว่า 99.70% สำหรับในส่วนของการรถไฟฟ้าสายสีม่วง บริษัทกำหนดความพร้อมให้บริการและความตรงต่อเวลาในการให้บริการของรถไฟฟ้าสายสีม่วง ไม่น้อยกว่า 99.25% และความพร้อมของรถไฟฟ้าในการให้บริการของรถไฟฟ้าสายสีม่วง ไม่น้อยกว่า 99.75%

ในปี 2568 บริษัทมีผลการดำเนินงานโดยรวมเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยธุรกิจทางพิเศษ มีผลการดำเนินงานความพร้อมใช้งาน Easy Pass อยู่ที่ 99.94% และการเข้าถึงจุดเกิดเหตุของงานกักยบนทางพิเศษภายใน 12 นาทีอยู่ที่ 99.63%

และในส่วนของธุรกิจระบบราง มีผลการดำเนินงานความพร้อมให้บริการของรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินและสายสีม่วงอยู่ที่ 100% ขณะที่ความตรงต่อเวลาในการให้บริการของรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน อยู่ที่ 99.43% และสายสีม่วง อยู่ที่ 99.84% ส่วนความพร้อมของรถไฟฟ้าในการให้บริการของรถไฟฟ้าสายสีม่วง อยู่ที่ 99.92% ทั้งนี้ ความพร้อมของรถไฟฟ้าในการให้บริการของรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน อยู่ที่ 99.54% ต่ำกว่าเป้าหมายของบริษัทเล็กน้อย อย่างไรก็ตามผลการดำเนินงานดังกล่าวไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ดัชนีชี้วัดของสัญญาสัมปทาน และบริษัทได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

## ปี 2568

### ธุรกิจทางพิเศษความพร้อมใช้งาน

Easy Pass **99.94%**

การเข้าถึงจุดเกิดเหตุของงานกู้ภัยบนทางพิเศษภายใน 12 นาทีอยู่ที่ **99.63%**

ธุรกิจระบบราง ความพร้อมให้บริการของรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินและสายสีม่วงอยู่ที่ **100%**

## ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน

### ธุรกิจทางพิเศษ



ความพร้อมใช้งาน Easy Pass



การเข้าถึงจุดเกิดเหตุของงานกู้ภัยภายใน 12 นาที

ผลการดำเนินงาน ปี 2568 **99.94%**

ผลการดำเนินงาน ปี 2568 **99.63%**

เป้าหมายระยะสั้น ปี 2568 **≥99.90%**

เป้าหมายระยะสั้น ปี 2568 **≥96.00%**

เป้าหมายระยะกลาง ปี 2573 **≥99.90%**

เป้าหมายระยะกลาง ปี 2573 **≥96.00%**

### ธุรกิจระบบราง



ความพร้อมให้บริการตามตารางการเดินรถของรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน



ความพร้อมให้บริการตามตารางการเดินรถของรถไฟฟ้าสายสีม่วง

ผลการดำเนินงาน ปี 2568 **100%**

ผลการดำเนินงาน ปี 2568 **100%**

เป้าหมายระยะสั้น ปี 2568 **≥99.20%**

เป้าหมายระยะสั้น ปี 2568 **≥99.25%**

เป้าหมายระยะกลาง ปี 2573 **≥99.25%**

เป้าหมายระยะกลาง ปี 2573 **≥99.25%**



ความตรงต่อเวลาในการให้บริการของรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน



ความตรงต่อเวลาในการให้บริการของรถไฟฟ้าสายสีม่วง

ผลการดำเนินงาน ปี 2568 **99.43%**

ผลการดำเนินงาน ปี 2568 **99.84%**

เป้าหมายระยะสั้น ปี 2568 **≥99.20%**

เป้าหมายระยะสั้น ปี 2568 **≥99.25%**

เป้าหมายระยะกลาง ปี 2573 **≥99.25%**

เป้าหมายระยะกลาง ปี 2573 **≥99.25%**



ความพร้อมของรถไฟฟ้าในการให้บริการของรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน



ความพร้อมของรถไฟฟ้าในการให้บริการของรถไฟฟ้าสายสีม่วง

ผลการดำเนินงาน ปี 2568 **99.54%**

ผลการดำเนินงาน ปี 2568 **99.92%**

เป้าหมายระยะสั้น ปี 2568 **≥99.70%**

เป้าหมายระยะสั้น ปี 2568 **≥99.75%**

เป้าหมายระยะกลาง ปี 2573 **≥99.70%**

เป้าหมายระยะกลาง ปี 2573 **≥99.75%**

## กระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

บริษัทบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นประจำอย่างต่อเนื่องตามกลยุทธ์ของบริษัท ภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจต่อแบรนด์ขององค์กรในระยะยาว ผ่านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุมอย่างรอบด้านทั้งการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน สื่อโฆษณาและกิจกรรมพิเศษ โดยเน้นการสร้างเนื้อหาที่เข้าใจง่าย เป็นกันเอง

ที่ผ่านมา บริษัทสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการสร้างคุณค่าให้แก่สังคม เช่น กิจกรรมส่งเสริมด้านการเดินทาง “Happy Journey with BEM” โครงการมอบสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าทั้งผู้โดยสารและผู้ใช้ทาง และจัดทำนิตยสารรายเดือน BEM Magazine ซึ่งจัดทำและเผยแพร่อย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์กิจกรรมสิทธิพิเศษ และข้อมูลการดำเนินงานในภาพรวมของบริษัทให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย



## ช่องทางรับฟังความคิดเห็น

บริษัทจัดให้มีช่องทางการสื่อสารและรับฟังข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทางเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยข้อคิดเห็นที่ได้รับจะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงอย่างเหมาะสม ประเมินคุณภาพการให้บริการและนำไปประยุกต์เข้ากับแผนธุรกิจของบริษัทต่อไปในอนาคต



## ความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี โดยมีการดำเนินงานสำรวจผ่านกระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ใช้ทาง/ผู้โดยสาร ด้วยการสัมภาษณ์หรือตอบแบบสอบถามในวันทำงาน (วันจันทร์-ศุกร์) และวันหยุด (วันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) ทั้งนี้ ผลการสำรวจถูกนำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์และพัฒนาคุณภาพการให้บริการในแต่ละธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

### ธุรกิจทางพิเศษ

ในปี 2568 บริษัทดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ทางของธุรกิจทางพิเศษ (ทางพิเศษประจิมรัถยา) ผ่านแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,479 คน โดยมีประเด็นในการพิจารณา ได้แก่

1. การให้บริการของพนักงานเก็บเงินค่าผ่านทาง
2. การให้บริการของพนักงานที่อาคารด่านเก็บค่าผ่านทาง
3. สภาพทางกายภาพของทางพิเศษ (ด่านเก็บค่าผ่านทางและอาคารด่าน)

ผลการสำรวจในปี 2568 พบว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็น 95.86% ประกอบด้วย ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเก็บเงินค่าผ่านทางอยู่ที่ 96.50% ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานที่อาคารด่านเก็บค่าผ่านทางอยู่ที่ 96.88% และความพึงพอใจในสภาพทางกายภาพของทางพิเศษอยู่ที่ 94.82% ทั้งนี้ ไม่มีประเด็นที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน สำหรับประเด็นที่ควรพิจารณาในการปรับปรุงการดำเนินงาน ในปี 2568 ได้แก่ ส่วนลดอัตราค่าผ่านทาง ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการจัดหาโปรโมชั่นค่าผ่านทางเพื่อช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับผู้ใช้ทาง เป็นต้น

#### ความพึงพอใจของลูกค้า (ธุรกิจทางพิเศษ) ปี 2568 \*



หมายเหตุ: \* ทางพิเศษประจิมรัถยา

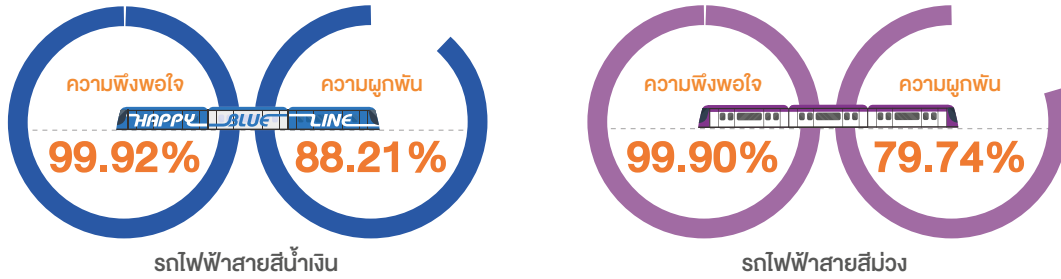
### ธุรกิจระบบราง

ในปี 2568 บริษัทดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้โดยสารรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินและสายสีม่วงผ่านแบบสอบถามโดยอ้างอิงตามมาตรฐานการวัดคุณภาพของบริการขนส่งสาธารณะของยุโรป (Concept of European Standard: EN 13816) และแนวคิดวงจรการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (Principle of Service Quality Loop) โดยมีประเด็นในการพิจารณา ได้แก่ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือและตรงต่อเวลา ความปลอดภัย การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบุคลากร

ผลการสำรวจในปี 2568 พบว่าผู้โดยสารมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินและสายสีม่วง อยู่ที่ 99.92% และ 99.90% ตามลำดับ ขณะที่ผู้โดยสารมีความผูกพันในการใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินและสายสีม่วง อยู่ที่ 88.21% และ 79.74% ตามลำดับ ทั้งนี้ ไม่พบประเด็นที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน ซึ่งบริษัทได้มีการนำข้อเสนอแนะจากผลสำรวจประจำปี 2568 ในประเด็นความเพียงพอของเครื่องออกบัตรโดยสารอัตโนมัติมาประกอบการพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงาน โดยบริษัทได้เพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านการพัฒนากระบวนการชำระเงินบนอุปกรณ์เครื่องออกเหรียญโดยสารให้รองรับการชำระเงินแบบ QR Code (PromptPay) เพื่อช่วยให้การชำระเงินทำได้เร็วขึ้น และช่วยลดเวลาการรอคอยออกบัตรโดยสาร



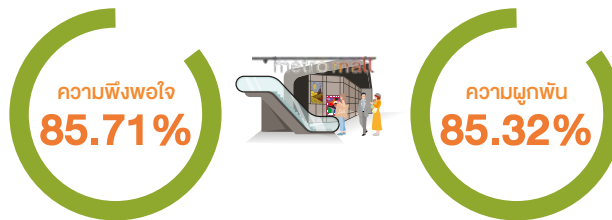
### ความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า (ธุรกิจระบบราง) ปี 2568



### ธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์

ในปี 2568 บริษัทได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าที่เข้าพื้นที่ในชั้นร้านค้าผ่านแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 88 ราย ผลการสำรวจพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ที่ 85.71% และมีความผูกพันอยู่ที่ 85.32% ตามลำดับ

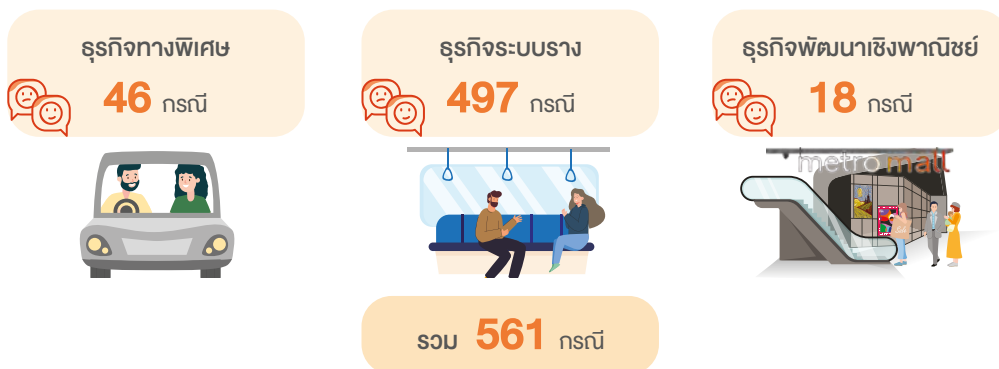
### ความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า (ธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์) ปี 2568



### การรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนของลูกค้า

ภายใต้กระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า บริษัทให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อนำมาประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ บริษัทได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลข้อร้องเรียนจากลูกค้าของแต่ละธุรกิจ ดังนี้

### จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า ปี 2568



ทั้งนี้ ในปี 2568 บริษัทได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

**ธุรกิจทางพิเศษ จำนวน 46 กรณี** ประกอบด้วย ความปลอดภัย จำนวน 16 กรณี คิดเป็น 35% / พนักงาน จำนวน 6 กรณี คิดเป็น 13% / อุปกรณ์ จำนวน 10 กรณี คิดเป็น 22% / สิ่งแวดล้อม จำนวน 9 กรณี คิดเป็น 20% / ชุมชนรายรอบเส้นทาง จำนวน 3 กรณี คิดเป็น 6% และ อื่น ๆ จำนวน 2 กรณี คิดเป็น 4%

**ธุรกิจระบบราง จำนวน 497 กรณี** ประกอบด้วย พนักงาน จำนวน 295 กรณี คิดเป็น 59% / อุปกรณ์ จำนวน 98 กรณี คิดเป็น 20% และ วิธีการหรือการบริหารจัดการ จำนวน 104 กรณี คิดเป็น 21%

**ธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์ จำนวน 18 กรณี** ประกอบด้วย ความปลอดภัย จำนวน 1 กรณี คิดเป็น 6% / อุปกรณ์ จำนวน 2 กรณี คิดเป็น 11% / พนักงาน จำนวน 2 กรณี คิดเป็น 11% และ อื่น ๆ จำนวน 13 กรณี คิดเป็น 72%

โดยบริษัทได้มีการพิจารณาและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับตามความเหมาะสม และสามารถดำเนินการแก้ไขได้ครบ 100% อาทิ ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานเกี่ยวกับการจัดช่องจราจรที่ด่านศรีสมาน ทั้งฝั่งขาเข้าและขาออก ซึ่งปัจจุบันมีช่อง Easy Pass ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน โดยผู้ใช้งานเสนอให้ปรับเพิ่มช่อง Easy Pass เพื่อรองรับปริมาณผู้ใช้ทางระบบอัตโนมัติที่เพิ่มขึ้น และยกระดับความคล่องตัวในการจราจร ทั้งนี้ บริษัทได้ดำเนินการวางแผนปรับเพิ่มช่อง Easy Pass อย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกและยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้งาน ข้อร้องเรียนด้านพนักงานในสถานีรถไฟฟ้าเกี่ยวกับการคิดค่าโดยสารไม่ถูกต้อง โดยพนักงานแจ้งราคาค่าโดยสารคลาดเคลื่อน ทั้งนี้ หัวหน้างานได้แจ้งเตือนพนักงานให้มีสมาธิในการปฏิบัติงานในห้องออกบัตรโดยสาร และเน้นย้ำให้พนักงานปฏิบัติตามขั้นตอนการออกเหรียญโดยสารอย่างถูกต้อง ซึ่งบริษัทได้สื่อสารและชี้แจงแนวทางการดำเนินการดังกล่าวไปยังผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

## นโยบายและแนวปฏิบัติด้านคุณภาพการให้บริการ

บริษัทกำหนดนโยบายคุณภาพและแนวปฏิบัติที่มีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นกลุ่มลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางให้กับพนักงานในการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพ

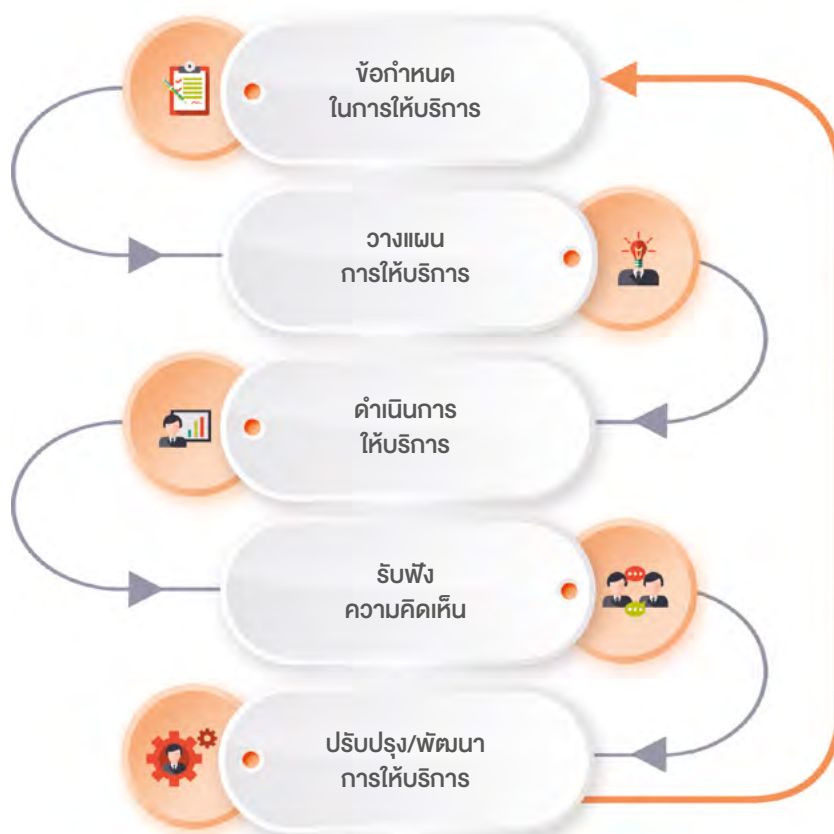
## การบริหารคุณภาพการให้บริการ

บริษัทมีภารกิจหลักในการให้บริการขนส่งมวลชนจึงตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการไปยังจุดหมายปลายทางได้อย่างปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ พร้อมทั้งยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนในการเดินทางด้วยเหตุผลนี้บริษัทจึงมีเป้าหมายในการรักษาคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานสากลและมีการพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยบริษัทได้กำหนดนโยบายเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนากระบวนการทำงานและคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมการพัฒนาคุณภาพด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการและด้านการดำเนินงาน พร้อมมุ่งสู่การเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการด้านระบบขนส่งมวลชนชั้นนำของโลก ปัจจุบันบริษัทได้รับการรับรองระบบการจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001 ISO 45001 ISO 14001 และ ISO 27001 และมีการแต่งตั้ง คณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพเป็นผู้รับผิดชอบพิจารณาอนุมัตินโยบายและกรอบบริหารคุณภาพของบริษัท ทั้งนี้ ได้มอบหมายให้ฝ่ายบริหาร ได้แก่ งานความปลอดภัยและคุณภาพ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่ดำเนินงานตามกระบวนการบริหารคุณภาพ ตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ

## กระบวนการบริหารคุณภาพ



## การบริหารคุณภาพ

การบริหารคุณภาพของบริษัทแบ่งออกเป็น 2 กระบวนการ คือ กระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน

### • กระบวนการหลัก

1. **การจัดทำข้อกำหนดในการให้บริการ** โดยพิจารณาจากบริบทของบริษัท ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีความเกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อความสามารถในการบรรลุตามพันธกิจ วัตถุประสงค์และกลยุทธ์ของบริษัท พิจารณาการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
2. **การวางแผนการให้บริการ** พิจารณาจากการระบุความเสี่ยงและโอกาส เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพสามารถบรรลุผลได้ และให้ผลลัพธ์ในเชิงบวก ป้องกันและลดผลกระทบที่ไม่ต้องการ และสามารถปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพได้ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ รวมถึงการวางแผนการเปลี่ยนแปลงเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง
3. **การดำเนินการให้บริการ** การปฏิบัติตามข้อกำหนดและแผนการดำเนินงานที่วางไว้ รวมถึงมีการควบคุม ติดตามการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามแผนงาน
4. **การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ให้บริการ/ลูกค้าพัฒนาเชิงพาณิชย์** เปิดโอกาสและช่องทางให้ผู้ให้บริการสามารถส่งข้อเสนอแนะและข้อควรปรับปรุงให้แก่บริษัท เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
5. **การปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการ** พิจารณาโอกาสในการปรับปรุงจากข้อมูลการติดตาม ตรวจวัด การตรวจติดตามภายใน การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร และดำเนินการตามความจำเป็น เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดลูกค้าและยกระดับความพึงพอใจลูกค้า

### • กระบวนการสนับสนุน

1. **ทรัพยากร** บริษัทกำหนดและจัดให้มีทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการจัดทำและนำไปปฏิบัติ คงรักษาไว้ และปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาจากความสามารถ ข้อจำกัดของทรัพยากรที่มีอยู่และความจำเป็นในการเลือกใช้ผู้ให้บริการภายนอก
2. **บุคลากร** บริษัทพิจารณาและจัดหาบุคลากรให้เพียงพอ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ โดยจัดให้มีกระบวนการสรรหา อบรม พัฒนา ประเมิน และส่งเสริมบุคลากรอย่างเป็นระบบ
3. **โครงสร้างพื้นฐาน** บริษัทจัดหาและคงรักษาไว้ซึ่งโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการดำเนินกระบวนการเพื่อให้บรรลุได้ตามที่ระบุในข้อกำหนดการให้บริการ
4. **สภาพแวดล้อม** บริษัทจัดหาและคงรักษาสภาพแวดล้อมที่จำเป็นสำหรับการดำเนินกระบวนการ เพื่อให้บรรลุพันธกิจ วัตถุประสงค์ และข้อกำหนดการให้บริการ อีกทั้งดำเนินงานให้ความมั่นใจว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัย เหมาะสมต่อการทำงาน และสอดคล้องต่อกฎหมายหรือข้อกำหนดที่วางไว้
5. **การตรวจสอบและตรวจวัด** บริษัทจัดให้มีการตรวจสอบและตรวจวัดตามมาตรฐาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่น่าเชื่อถือ ถูกต้องและเหมาะสม
6. **ความรู้ของบริษัท** บริษัทจัดให้มีการอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรได้มีความเข้าใจและเกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
7. **ความสามารถ** บริษัทจัดให้มีกระบวนการพัฒนา ประเมินและปรับปรุงความสามารถของบุคลากร โดยพิจารณาถึงความรู้ความสามารถที่จำเป็นทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อหาความต้องการในการฝึกอบรมให้สอดคล้องตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ นโยบาย และวัตถุประสงค์ของบริษัท
8. **ความตระหนัก** บริษัทจัดให้มีการสื่อสารและส่งเสริมความตระหนักในเรื่องคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบคุณภาพ
9. **การสื่อสาร** บริษัทมีการจัดทำ นำไปปฏิบัติ และคงรักษาไว้ซึ่งกระบวนการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ

## โครงการด้านการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

### โครงการการบริหารจัดการความหนาแน่นผู้โดยสาร

บริษัทดำเนินการบริหารจัดการความหนาแน่นภายในสถานี โดยเพิ่มความถี่ของขบวนรถไฟฟ้าในช่วงเวลาเร่งด่วนและในช่วงที่มีกิจกรรมในพื้นที่ใกล้เคียงรถไฟฟ้า พร้อมเพิ่มจำนวนพนักงานเพื่อช่วยดูแลอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร ในกรณีที่มีผู้โดยสารหนาแน่นเป็นพิเศษ และเพื่อรักษาความปลอดภัยและป้องกันความหนาแน่นที่ขึ้นหนาแน่น บริษัทมีการออกตั๋วกระดาษ (MRT Paper Ticket) เพื่อช่วยลดระยะเวลาการรอรับบริการที่ห้องออกบัตรโดยสาร และสนับสนุนการบริหารจัดการความหนาแน่นบริเวณชานชาลา โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้



#### การออกเหรียญโดยสารล่วงหน้า (Pre-issued Token)

#### และการออกตั๋วกระดาษชนิดชำระเงินปลายทาง (Post-paid Ticket)

เพื่อลดความหนาแน่นและแออัดบริเวณหน้าห้องออกบัตรโดยสารของสถานีที่มีผู้โดยสารเข้าใช้บริการหนาแน่นเป็นพิเศษ



#### การจัดลำดับเข้าใช้บริการ (Group Entry)

เมื่อเกิดภาวะผู้โดยสารคับคั่งหรือหนาแน่นมาก (Overcrowding) ที่อาจเกินขีดความสามารถของพื้นที่ภายในสถานี เพื่อช่วยบริหารจัดการการเข้าใช้ระบบ



#### การอำนวยความสะดวกบริเวณชั้นออกบัตรโดยสาร

โดยการจัดพนักงานให้ประจำบริเวณเครื่องออกเหรียญโดยสารอัตโนมัติ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ข้อมูลและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้งานระบบ



#### การอำนวยความสะดวกบริเวณชั้นชานชาลา

โดยการจัดแถวคอยที่บริเวณชานชาลา เพื่อดูแลความปลอดภัยและจัดลำดับในการเข้าขบวนรถไฟฟ้า

### โครงการรับชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต

บริษัทดำเนินการพัฒนาระบบการชำระเงินค่าใช้บริการสำหรับผู้โดยสารทางพิเศษและรถไฟฟ้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต (EMV Contactless) เพื่อเพิ่มความสะดวกและเป็นทางเลือกในการชำระเงินที่ลดการใช้และลดการสัมผัสเงินสดแก่ลูกค้า ตอบสนองพฤติกรรมการใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป และสนับสนุนประสบการณ์การใช้บริการที่รวดเร็วมากขึ้น โดยในปี 2568 มีการใช้บริการผ่านระบบดังกล่าวมากกว่า 42 ล้านครั้ง คิดเป็น 26% ของการชำระเงินทั้งหมด และบริษัทคาดว่าจะสัดส่วนการใช้งานจะเพิ่มเป็น 40% ภายในปี 2569





## โครงการมอบสิทธิประโยชน์และโปรโมชั่นสำหรับลูกค้า



บริษัทดำเนินโครงการมอบสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนความพึงพอใจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า รวมถึงรักษารฐานลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่ โดยในปี 2568 บริษัทตั้งเป้าหมายดำเนินโครงการร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจมากกว่า 20 โครงการ และมีผลการดำเนินงานรวม 30 โครงการ ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด อาทิ โปรโมชั่นการแตะ จ่าย รับเครดิตเงินคืน ส่วนลดบัตรชมภาพยนตร์และสิทธิประโยชน์รอบสายทาง ทั้งนี้ บริษัทมีติดตามและรายงานผลการดำเนินงานเป็นรายเดือน เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการลูกค้า และสนับสนุนการส่งมอบบริการที่ดีให้แก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

## โครงการ BEM มอบความสุขให้ลูกค้าคนพิเศษ

บริษัทร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจดำเนินโครงการส่งมอบความสุขให้ลูกค้าผ่านช่องทาง Facebook: BEM Bangkok Expressway and Metro โดยมีการจัดกิจกรรมในรูปแบบการร่วมสนุกเพื่อให้ลูกค้าลุ้นรับสิทธิพิเศษตลอดทั้งปี อาทิ บัตรคอนเสิร์ต บัตรชมโชว์สุดมหัศจรรย์ ก้านกล้วย “KHAN KLUAY LIVE EXPERIENCE” เพื่อสนับสนุนประสบการณ์การใช้บริการและเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

ในปี 2568 บริษัทจัดกิจกรรมทั้งสิ้น 7 กิจกรรม มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 1,459 คน และมีผู้โชคดีได้รับสิทธิพิเศษจำนวน 117 คน ทั้งนี้ ผลประเมินความพึงพอใจในกิจกรรมที่ผ่านมาในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คิดเป็น 97.35%









## ส่งเสริมการเดินทาง ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

- การบริหารจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
- ความหลากหลายทางชีวภาพ

# การบริหารจัดการพลังงาน และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

(GRI 3-3, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7)



บริษัทดำเนินธุรกิจการให้บริการทางพิเศษและการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า ซึ่งเป็นธุรกิจที่ใช้พลังงานในรูปแบบพลังงานไฟฟ้าเป็นหลัก บริษัทจึงตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารจัดการการใช้พลังงานในระดับสูง และได้กำหนดเป้าหมายสู่การเป็นองค์กรที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี พ.ศ. 2593 (ค.ศ. 2050) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการลดผลกระทบจากปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของประเทศ ผ่านแผนการดำเนินงานและแนวทางการบริหารจัดการด้านทรัพยากร เช่น การใช้พลังงาน การจัดการมลภาวะ และการจัดการของเสียอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสร้างการรับรู้และความตระหนัก

ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน และนำเทคโนโลยีทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการพลังงาน เพื่อพัฒนาด้านความยั่งยืนอย่างครอบคลุมในทุกองค์ประกอบตลอดห่วงโซ่มูลค่า ซึ่งนำไปสู่การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยบริษัทได้จัดตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน ซึ่งทำหน้าที่วางแผนและบริหารจัดการการลดการใช้พลังงานในองค์กร เพื่อลดต้นทุนและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามนโยบายและเป้าหมายของบริษัท



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

## เป้าหมายและดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน



บริษัทมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับข้อตกลงปารีส (Paris Agreement) และการประชุมรัฐภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (United Nations Framework Convention on Climate Change Conference of the Parties: UNFCCC COP) สมัยที่ 26 หรือ COP26 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการจำกัดอุณหภูมิโลกไม่ให้เพิ่มเกิน 1.5 องศาเซลเซียส รวมถึงการดำเนินการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยการมุ่งไปสู่เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2593

บริษัทจึงได้กำหนดกระบวนการตั้งเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามหลักวิทยาศาสตร์ (Science Based Targets initiative : SBTi) โดยเริ่มต้นจากการคำนวณปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่บริษัทปล่อยออกมาในปัจจุบันและใช้ปี 2566 เป็นปีฐาน ซึ่งมีปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม 143,834 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ทั้งนี้ ในปี 2566 บริษัทได้วางแผนกลยุทธ์ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป้าหมายในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยบริษัทกำหนดขอบเขตการดำเนินงานในลักษณะควบคุมดำเนินงาน (OPERATION CONTROL) ครอบคลุมทั้ง 3 ขอบเขตของการปล่อยก๊าซเรือนกระจก พร้อมทั้งดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลปริมาณที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการประเมินและคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร

โดยบริษัทได้กำหนดเป้าหมายระยะสั้นภายในปี 2568 เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลง 8% นับจากปีฐาน คิดเป็นปริมาณที่ต้องลดลง 11,506.72 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และเป้าหมายระยะกลางภายในปี 2573 เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลง 28% (ลดลง 4% ต่อปี) นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดเป้าหมายระยะยาวเพื่อมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี 2593 ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทย ทั้งนี้ ในปี 2568 บริษัทได้กำหนดเป้าหมายการลดการใช้พลังงานลง 8% นับจากปีฐาน (ลดลง 4% ต่อปี) สอดคล้องกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ในปี 2568 บริษัทได้ดำเนินการทวนสอบปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร โดยครอบคลุมทั้ง 3 ขอบเขตของการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งขอบเขตขององค์กรที่ใช้สำหรับการคำนวณและรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก คิดเป็น 99% (ขาดพื้นที่ส่วนสำนักงานของบริษัทย่อย) โดยผู้ตรวจประเมินภายนอก บริษัท ทูฟ นอร์ด (ประเทศไทย) จำกัด (TUV NORD) และบริษัทได้ขึ้นทะเบียนรับรองการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (อบก.) ทั้งนี้ บริษัทไม่ได้ดำเนินกิจกรรมและการดำเนินงานของทรัพย์สินที่อยู่ในพอร์ตของทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ (Real Estate Investment Trust : REIT)

ในภาพรวม บริษัทสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 5.59% ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย โดยสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของขอบเขต 1 ได้ 64.00% ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากบริษัทมีการดำเนินการลดการใช้น้ำมันโดยการทยอยเปลี่ยนรถยนต์ประเภทเครื่องยนต์สันดาปภายในเป็นรถยนต์ไฟฟ้า และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขต 2 ลดลง 1.11% และขอบเขต 3 ลดลง 5.80% ซึ่งมีปริมาณการปล่อยที่ลดลงจากปีก่อนหน้าแต่ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากแผนการดำเนินงานติดตั้งระบบผลิตพลังงานแสงอาทิตย์อยู่ระหว่างดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ ดังนั้นจึงเป็นผลให้ในปี 2568 มีการใช้พลังงานจากแหล่งที่ใช้แล้วหมดไปลดลง 0.90% และไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้



## การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

### เป้าหมายระยะยาว ภายในปี 2593

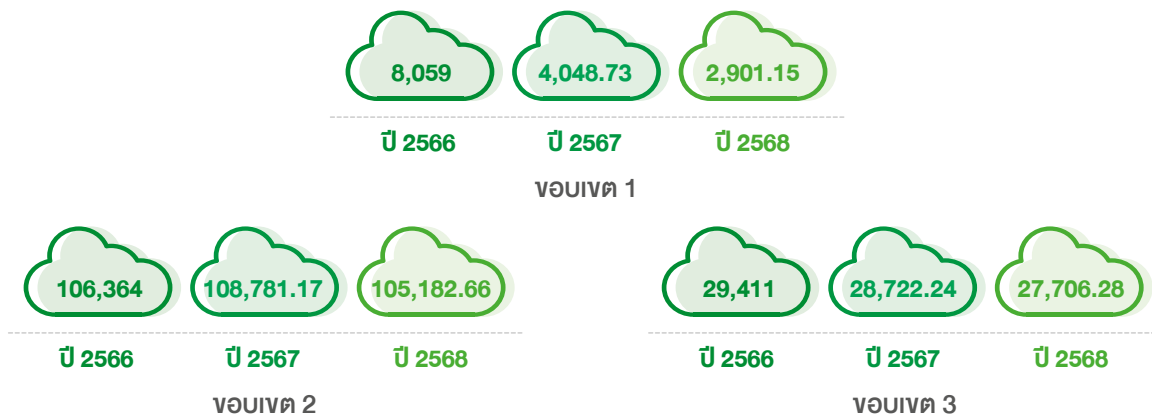
“การปล่อยก๊าซเรือนกระจก  
สุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero)”

### ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวม (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)

|         |            |
|---------|------------|
| ปี 2566 | 143,834    |
| ปี 2567 | 141,552.14 |
| ปี 2568 | 135,790.09 |



### การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)



### ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ผลการดำเนินงาน ปี 2568 เป้าหมายระยะสั้น ภายในปี 2568 เป้าหมายระยะกลาง ภายในปี 2573

5.59%

8%

28%

หมายเหตุ: เป้าหมายนับจากปีฐาน (ปี 2566)

### ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ผลการดำเนินงาน ปี 2568 เป้าหมายระยะสั้น ปี 2568 เป้าหมายระยะกลาง ปี 2573

วอเบต 1

64%

8%

28%

วอเบต 2

1.11%

8%

28%

วอเบต 3

5.80%

8%

28%



### การใช้พลังงาน

#### ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน ลดการใช้พลังงาน

ผลการดำเนินงาน ปี 2568 เป้าหมายระยะสั้น ภายในปี 2568 เป้าหมายระยะกลาง ภายในปี 2573

0.58%

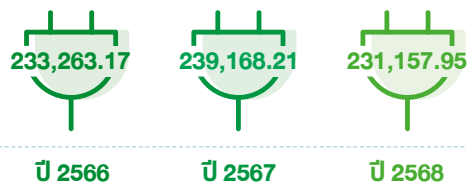
8%

28%

#### การใช้พลังงานทั้งหมดภายในบริษัท (เมกะวัตต์-ชั่วโมง)



#### การใช้พลังงานจากแหล่งที่ใช้แล้วหมดไป (เมกะวัตต์-ชั่วโมง)



#### ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน ลดการใช้พลังงานจากแหล่งที่ใช้แล้วหมดไป

ผลการดำเนินงาน ปี 2568 เป้าหมายระยะสั้น ภายในปี 2568 เป้าหมายระยะกลาง ภายในปี 2573

0.90%

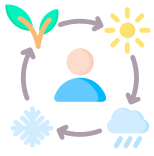
8%

28%

#### การใช้พลังงานหมุนเวียน (เมกะวัตต์-ชั่วโมง)







## การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

### นโยบายสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ

บริษัทดำเนินงานตามนโยบายสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ โดยให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อให้สอดคล้องตามหลักการและมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง อาทิ มาตรฐาน ISO 50001 ซึ่งเป็นมาตรฐานการจัดการพลังงานสากล อันเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความยั่งยืนในการดำเนินงาน โดยครอบคลุมถึงการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ

ทั้งนี้ บริษัทได้มีการแต่งตั้ง คณะกรรมการบริษัท ภิบาล บริหารความเสี่ยงและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ทิศทาง แผนงาน ดูแล และทบทวนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กร รวมถึงการพิจารณากลยุทธ์ให้สอดคล้องกับนโยบายต่าง ๆ ของบริษัท อาทิ นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ นโยบายอนุรักษ์พลังงาน นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัท เป็นต้น โดยมอบหมายให้ฝ่ายบริหารเป็นผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติและรายงานผลการดำเนินงานเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท ภิบาล บริหาร ความเสี่ยง และการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นประจำทุกไตรมาส



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทคณะกรรมการบริษัท ภิบาล บริหารความเสี่ยง และการพัฒนาอย่างยั่งยืน

### แนวปฏิบัติด้านการจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

บริษัทมุ่งมั่นบริหารจัดการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างจริงจัง โดยกำหนดเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวเพื่อบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี 2593 ตามแนวทาง Science Based Targets (SBTi) และดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

### การจัดการความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

บริษัทให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ จึงมีการประเมินและจัดการความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยบูรณาการ เข้ากับการบริหารความเสี่ยงองค์กร ครอบคลุมทั้งความเสี่ยงด้านกายภาพและความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนผ่าน อาทิ ความเสี่ยงน้ำท่วมจากการแปรปรวนของสภาพภูมิอากาศ และความเสี่ยงจากการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทั้งนี้ บริษัทได้ มอบหมายให้ฝ่ายกรรมการผู้จัดการ งานกฎหมายและกำกับดูแล ทำหน้าที่ดำเนินการและพัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยงโดยรวมขององค์กร รวมถึงการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดให้พนักงานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการชี้บ่ง ประเมิน กำหนดมาตรการ ติดตาม และทบทวนความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สามารถวางแผนรับมือความเสี่ยง ตลอดจนลดหรือบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

## การปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัท

ในปี 2568 บริษัทมีปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 135,790.09 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ลดลง 8,043.91 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือ 5.59% เมื่อเทียบกับปีฐาน 2566 ประกอบด้วยปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขต 1) 2,901.15 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือลดลง 5,157.85 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า จากปีฐาน ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (ขอบเขต 2) 105,182.66 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือลดลง 1,181.34 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าจากปีฐาน และปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ (ขอบเขต 3) 27,706.28 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือลดลง 1,704.72 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า จากปีฐาน

ทั้งนี้ บริษัทมีค่าความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบราง 0.00023 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อจำนวนเที่ยวการเดินทาง ซึ่งมีค่าลดลงจากปีฐาน 2566 ที่มีความเข้มข้นอยู่ที่ 0.00026 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อจำนวนเที่ยวการเดินทาง



## การมีส่วนร่วมในเครือข่ายด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



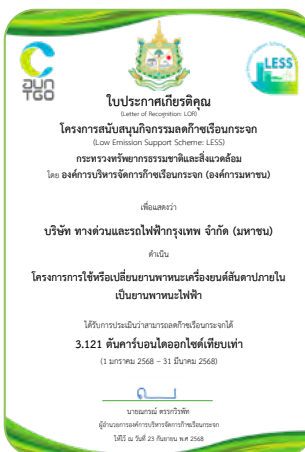
บริษัทได้พิจารณาและให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมในเครือข่ายและโครงการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยพิจารณาวัตถุประสงค์ แนวทางการดำเนินงาน รวมถึงนโยบายและจุดยืนด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของเครือข่ายหรือสมาคมให้สอดคล้องกับนโยบายและแนวทางการดำเนินงานของบริษัท ปัจจุบันบริษัทได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย (Thailand Carbon Neutral Network : TCNN) ซึ่งดำเนินการภายใต้การกำกับขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (อบก.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ในการขับเคลื่อนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และสนับสนุนการมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero)

ในปี 2568 ภายใต้กรอบความร่วมมือของเครือข่าย TCNN บริษัทได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการที่สอดคล้องกับแนวทางของเครือข่ายเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกขององค์กร อาทิ การเข้าร่วมโครงการส่งเสริมการกำหนดเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของภาคอุตสาหกรรมเพื่อมุ่งสู่ Net Zero ด้วยวิธี Science Based Target (ระยะที่ 2) ซึ่งจัดโดย อบก. ร่วมกับศูนย์ความเป็นเลิศทางด้านพลังงานเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (CEEE) คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามหลักวิทยาศาสตร์ (Science Based Targets initiative: SBTi) โดยบริษัทได้รับใบประกาศเกียรติคุณในฐานะองค์กรนำร่องมุ่งสู่ Net Zero จาก อบก. ซึ่งบริษัทเป็นหนึ่งใน 22 องค์กรที่เข้าร่วมโครงการดังกล่าว

### “BEM รับมอบใบประกาศเกียรติคุณองค์กรนำร่องมุ่งสู่ Net Zero จาก อบก.”



### “BEM ร่วมประกาศเจตนารมณ์ โครงการส่งเสริมการกำหนดเป้าหมาย การปล่อยก๊าซเรือนกระจกของภาคอุตสาหกรรมเพื่อมุ่งสู่ Net Zero ด้วยวิธี Science Based Target (ระยะที่ 2)”



นอกจากนี้ บริษัทได้เข้าร่วมโครงการ Low Emission Support Scheme (LESS) ซึ่งเป็นหนึ่งในกลไกภายใต้การสนับสนุนของ อบก. เพื่อส่งเสริมและรับรองกิจกรรมลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยบริษัทได้รับใบประกาศเกียรติคุณ (Letter of Recognition: LOR) เพื่อรับรองการดำเนินกิจกรรมด้านการอนุรักษ์พลังงานของบริษัท แยกตามโครงการและขอบเขตการยื่นขอรับรอง ประกอบด้วย จากผลการดำเนินโครงการเปลี่ยนรถยนต์จากเครื่องยนต์สันดาปภายในเป็นรถยนต์ไฟฟ้า และโครงการเปลี่ยนหลอดไฟเป็น LED ในพื้นที่สถานีและศูนย์ซ่อมบำรุง ซึ่งสามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้

1,171.528 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และจากผลการดำเนินโครงการการใช้หรือเปลี่ยนยานพาหนะเครื่องยนต์สันดาปภายในเป็นยานพาหนะไฟฟ้า สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 3.121 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ซึ่งสะท้อนถึงการนำแนวทางของเครือข่าย TCNN ไปสู่การปฏิบัติจริงในระดับองค์กร



## การบริหารจัดการพลังงาน

### นโยบายอนุรักษ์พลังงาน

บริษัทดำเนินงานตามนโยบายอนุรักษ์พลังงาน โดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อการอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่อง บริษัทจึงพัฒนาระบบการจัดการด้านพลังงาน เพื่อให้เกิดการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การอนุรักษ์พลังงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายอนุรักษ์พลังงาน

### แนวปฏิบัติด้านการจัดการพลังงาน

บริษัทให้ความสำคัญกับการจัดการพลังงานอย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการใช้พลังงาน ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยครอบคลุมการดำเนินงาน ดังนี้

#### การจัดการพลังงานไฟฟ้า

บริษัทเห็นความสำคัญของการบริหารจัดการพลังงานไฟฟ้า ซึ่งเป็นทรัพยากรหลักในการดำเนินธุรกิจ โดยบริษัทมุ่งลดการใช้พลังงานไฟฟ้าที่ผลิตจากเชื้อเพลิงฟอสซิล ผ่านการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ระบบและอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงการเลือกใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงานในพื้นที่ต่าง ๆ ขององค์กร ทั้งพื้นที่ให้บริการ พื้นที่ปฏิบัติงาน และอาคารสำนักงาน เช่น ระบบไฟฟ้าและระบบแสงสว่าง ระบบปรับอากาศและระบบระบายอากาศ ควบคู่กับการส่งเสริมการสร้างความตระหนักและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงาน เพื่อสนับสนุนการอนุรักษ์พลังงานอย่างเป็นรูปธรรม

#### การจัดการน้ำมันและเชื้อเพลิง

บริษัทมุ่งเน้นการปรับปรุงและทดแทนเครื่องจักรและอุปกรณ์ รวมถึงการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อลดการใช้น้ำมันและเชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยยังคงรักษามาตรฐานด้านคุณภาพและความปลอดภัยในการให้บริการในระดับสูงสุด

#### การจัดการพลังงานทดแทนหรือพลังงานสะอาด

บริษัทส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทนและพลังงานสะอาด โดยเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เช่น การติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ เพื่อทดแทนการใช้ไฟฟ้าจากเชื้อเพลิงฟอสซิล รวมถึงการเปลี่ยนมาใช้รถยนต์ไฟฟ้าเพื่อแทนรถยนต์ที่ใช้น้ำมัน เพื่อช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานขององค์กร

### การจัดการพลังงาน

การใช้พลังงานของบริษัทประกอบด้วยการใช้ไฟฟ้าและน้ำมันเชื้อเพลิง โดยมีการใช้ไฟฟ้าเป็นหลัก บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการลดการใช้ไฟฟ้า มีการพิจารณานำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมเข้ามาสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง รวมถึงบริษัทมีการปรับปรุงระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานให้กับอุปกรณ์บนทางพิเศษ ระบบรถไฟฟ้า อาคารสำนักงาน และพื้นที่ปฏิบัติงานอื่น ๆ เช่น การเปลี่ยนหลอดไฟเป็นชนิด LED และการติดตั้งระบบผลิตพลังงานแสงอาทิตย์



สำหรับการใช้เชื้อเพลิงของธุรกิจในด้านอื่น บริษัทได้กำหนดแผนการ ลดใช้เชื้อเพลิง โดยให้ความสำคัญกับการตรวจสอบรถยนต์เป็นประจำทุกวัน การเลือกใช้ขนาดรถยนต์ให้เหมาะสมกับลักษณะการใช้งานการปรับปรุงพฤติกรรมขับขี่รถยนต์ของพนักงาน อาทิ การกำหนดความเร็วในการขับขี่ไม่เกิน 80 กิโลเมตรต่อชั่วโมง และการวางแผนการเดินทางอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ บริษัทได้ดำเนินการทยอยเปลี่ยนรถยนต์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งรถยนต์ส่วนบุคคลและรถยนต์ผู้บริหาร จากเครื่องยนต์สันดาปภายในมาเป็นเครื่องยนต์ระบบไฟฟ้า (Electric Vehicles) ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมาใช้เพื่อลดการใช้เชื้อเพลิง ลดมลพิษทางอากาศจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงฟอสซิล และยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานและลดต้นทุนด้านพลังงาน

ทั้งนี้ บริษัทมีการณรงค์ให้พนักงานในทุกระดับและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์พลังงาน พร้อมทั้งสื่อสารแนวทางการปฏิบัติและการมีส่วนร่วมด้านการอนุรักษ์พลังงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการติดตามผลและจัดทำรายงานการใช้พลังงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผน พัฒนา และปรับปรุงมาตรการบริหารจัดการพลังงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป



ในปี 2568 บริษัทมีปริมาณการใช้พลังงานรวมทั้งหมด 232,541.82 เมกะวัตต์-ชั่วโมง ประกอบด้วยพลังงานจากแหล่งที่ใช้แล้วหมดไป 231,157.95 เมกะวัตต์-ชั่วโมง ได้แก่ การใช้ไฟฟ้า 224,634.52 เมกะวัตต์-ชั่วโมง การใช้เชื้อเพลิง 6,523.43 เมกะวัตต์-ชั่วโมง และพลังงานหมุนเวียน 1,383.87 เมกะวัตต์-ชั่วโมง ทั้งนี้ ปริมาณการใช้พลังงานทั้งหมดลดลงจากปี 2566 (ปีฐาน) 1,368.18 เมกะวัตต์-ชั่วโมง จากการดำเนินงานโครงการบริหารจัดการพลังงาน การปรับปรุงระบบเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยปริมาณการใช้พลังงานสำหรับการให้บริการระบบรถไฟฟ้าต่อหน่วย เท่ากับ 0.13 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อจำนวนผู้โดยสาร-กิโลเมตร ซึ่งลดลงจากปีฐานและปีก่อนหน้า

นอกจากนี้ บริษัทยังดำเนินโครงการบริหารจัดการพลังงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานลดอุณหภูมิให้ไม่เกิน 1.5 องศาเซลเซียสตามข้อตกลงปารีสจำนวน 10 โครงการ โดยใช้งบประมาณการลงทุนและค่าใช้จ่ายประมาณ 46.14 ล้านบาท ทั้งนี้ บริษัทสามารถลดต้นทุนด้านพลังงาน 5.98 ล้านบาท ลดการใช้พลังงานทั้งสิ้น 1,000,159 กิโลวัตต์-ชั่วโมง เพิ่มการผลิตพลังงานหมุนเวียน 226,644 กิโลวัตต์-ชั่วโมง และลดการใช้เชื้อเพลิงได้ทั้งสิ้น 39,682 ลิตร รวมถึงลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ทั้งสิ้น 710.87 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า





## การบริหารจัดการมลพิษ

### แนวปฏิบัติด้านการจัดการมลพิษ

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากกระบวนการดำเนินงาน จึงกำหนดแนวปฏิบัติด้านการจัดการมลพิษ เพื่อควบคุมและลดการปล่อยมลพิษที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญ ดังนี้

#### การจัดการคุณภาพอากาศ

บริษัทมีการจัดการคุณภาพอากาศที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ โดยการออกแบบและปรับปรุงโครงสร้างของระบบต่าง ๆ รวมถึงการติดตั้งอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อลดผลกระทบด้านคุณภาพอากาศต่อชุมชนและสังคมโดยรอบ พร้อมทั้งมีการตรวจวัดคุณภาพอากาศในพื้นที่ดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

#### การจัดการมลพิษเสียง

บริษัทให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเสียงที่เกิดจากการดำเนินงาน โดยมีการออกแบบและปรับปรุงโครงสร้างระบบ และติดตั้งอุปกรณ์ เพื่อควบคุมเสียงจากแหล่งกำเนิด และลดการแพร่กระจายของเสียง นอกจากนี้ ยังมีการตรวจวัดระดับเสียงบริเวณเส้นทางและพื้นที่โดยรอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดผลกระทบต่อชุมชนและสังคม

### การจัดการมลพิษ

บริษัทดำเนินการบริหารจัดการมลพิษตามมาตรฐาน ISO 14001 และตามรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment : EIA) โดยปฏิบัติตามมาตรการ ป้องกัน แก้ไข และติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Mitigation Measures and Monitoring Program : EMP) ภายใต้กรอบนโยบายสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ รวมถึงข้อกำหนดทางกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนโดยรอบ ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดเป้าหมายในการควบคุมและลดมลพิษทั้งระยะสั้น (รายปี) ระยะกลาง (ภายในปี 2573) และระยะยาว (ภายในปี 2593) โดยมีการควบคุมมลพิษจากการดำเนินงานของบริษัทอย่างเป็นระบบตั้งแต่การประเมินผลกระทบ การกำหนดมาตรการป้องกันและลดผลกระทบ การวางแผนการตรวจสอบและซ่อมบำรุงเครื่องจักรและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งมีการตรวจวัด ติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการคัดเลือกอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนโดยรอบ และพัฒนาโครงข่ายระบบขนส่งสาธารณะที่ปล่อยมลพิษต่ำ และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ บริษัทมีการควบคุมมลพิษตามเส้นทางการเดินรถไฟฟ้าให้สอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการตรวจวัดมลพิษทั้งในด้านฝุ่นละอองและเสียง แม้ว่าผลการตรวจวัดบางส่วนอาจได้รับผลกระทบจากมลพิษที่เกิดจากปัจจัยภายนอก แต่บริษัทยังคงมุ่งมั่นในการควบคุมมลพิษและปรับปรุงสภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยผลการดำเนินงานปี 2568 พบว่าบริษัทสามารถควบคุมมลพิษให้อยู่ในเกณฑ์และไม่เกินเป้าหมายและมาตรฐานที่กำหนดไว้

## การควบคุมปริมาณการปล่อยมลพิษ

| ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน                | ผลการดำเนินงาน<br>ปี 2568 | เป้าหมายระยะสั้น<br>ปี 2568 | เป้าหมายระยะกลาง<br>ปี 2573 | เป้าหมายระยะยาว<br>ปี 2593 |
|------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| ไนโตรเจนออกไซด์ (NO <sub>x</sub> ) (ppm) | 0.015                     | ≤0.17                       | ≤0.17                       | ≤0.17                      |
| ฝุ่นละออง (PM-10) (mg/m <sup>3</sup> )   | 0.021                     | ≤0.12                       | ≤0.12                       | ≤0.12                      |
| ฝุ่นละอองรวม (TSP) (mg/m <sup>3</sup> )  | 0.040                     | ≤0.33                       | ≤0.33                       | ≤0.33                      |
| คาร์บอนมอนอกไซด์ (CO) (ppm)              | 0.7                       | ≤9                          | ≤9                          | ≤9                         |

## โครงการด้านการบริหารจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

บริษัทได้ดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ทั้งในส่วนของโครงการที่ต่อยอดจากการดำเนินงานในปีก่อนหน้า และโครงการใหม่ที่เริ่มดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อสนับสนุนเป้าหมายด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัทอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีโครงการที่ดำเนินการในปี 2568 ดังนี้

## โครงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขต 1)

## โครงการลดการใช้น้ำมันโดยเปลี่ยนรถยนต์ประเภทเครื่องยนต์สันดาปภายในเป็นรถยนต์ไฟฟ้า



การใช้พลังงานจากเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ส่วนกลางของบริษัทที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก บริษัทจึงได้วางแผนทยอยทดแทนรถยนต์ส่วนกลางประเภทเครื่องยนต์สันดาปภายใน จำนวน 24 คัน ให้เป็นรถยนต์ไฟฟ้า (Electric Vehicles: EVs) ภายในปี 2573 ทั้งนี้ คาดการณ์ว่าหากดำเนินการเปลี่ยนรถเป็นพลังงานไฟฟ้าได้ทั้งหมด 24 คัน จะสามารถลดการใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล 50,646 ลิตรต่อปี ลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานประมาณ 1.58 ล้านบาทต่อปี และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 140 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี

ผลการดำเนินงานในปี 2568 บริษัทได้ดำเนินการเปลี่ยนเป็นรถยนต์ไฟฟ้าเพิ่มอีกจำนวน 6 คัน รวมเป็นยอดสะสม 15 คัน ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมาย และพบว่าสามารถลดการใช้เชื้อเพลิงพลังงานได้ 8,876 ลิตร ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานได้ประมาณ 266,280 บาท และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 19.86 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า คิดเป็น 14.19% จากปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของโครงการที่ตั้งเป้าหมายไว้

นอกจากนี้ จากการดำเนินการทดแทนรถยนต์ผู้บริหารประเภทเครื่องยนต์สันดาปภายในเป็นรถยนต์ไฟฟ้าในปี 2567 จำนวน 12 คัน รวมเป็นยอดสะสม 12 คัน พบว่าในปี 2568 สามารถลดการใช้เชื้อเพลิงได้ 13,281 ลิตร ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานได้ประมาณ 398,430 บาท และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 29.71 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า คิดเป็น 43.06% จากปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า

| ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน                                | ผลการดำเนินงาน<br>ณ สิ้นปี 2567 | ผลการดำเนินงาน<br>ปี 2568 | เป้าหมายระยะสั้น<br>ปี 2568 | เป้าหมายระยะกลาง<br>ปี 2573 |
|----------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| การเปลี่ยนรถยนต์สันดาปเป็นรถยนต์ไฟฟ้า<br>(คัน) (ยอดสะสม) | 9                               | 15                        | 13                          | 24                          |

## โครงการเปลี่ยนรถยนต์ EV ทดแทนรถยนต์ปฏิบัติการทางพิเศษ



สำหรับการดำเนินงานในระบบทางพิเศษ บริษัทมีรถปฏิบัติการทางพิเศษที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมายควบคุมการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จำนวนทั้งสิ้น 257 คัน ประกอบด้วย รถปฏิบัติการขนาดเล็ก (4 ล้อ) จำนวน 138 คัน รถปฏิบัติการขนาดใหญ่ (6 ล้อขึ้นไป) จำนวน 72 คันและรถจักรยานยนต์จำนวน 47 คัน บริษัทจึงมีการวางแผนทยอยทดแทนรถปฏิบัติการทางพิเศษประเภทเครื่องยนต์สันดาปภายในจำนวน 103 คัน ให้เป็นรถยนต์ไฟฟ้าภายในปี 2576 ทั้งนี้ คาดการณ์ว่าหากดำเนินการเปลี่ยนรถเป็นพลังงานไฟฟ้าได้ทั้งหมด 103 คัน จะสามารถลดการใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล 246,652 ลิตรต่อปี ลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานประมาณ 7.40 ล้านบาทต่อปี และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 675.90 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี

ผลการดำเนินงานในปี 2568 บริษัทได้ดำเนินการเปลี่ยนเป็นรถยนต์ไฟฟ้าต่อเนื่องจากปี 2567 เพิ่มอีกจำนวน 9 คัน รวมเป็นยอดสะสม 17 คัน ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมาย และพบว่าสามารถลดการใช้เชื้อเพลิงพลังงานได้ 17,525 ลิตร ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานได้ประมาณ 525,750 บาท และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 48.02 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

## ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน

การเปลี่ยนรถยนต์สันดาปเป็นรถยนต์ไฟฟ้า  
(คัน) (ยอดสะสม)

ผลการดำเนินงาน  
ณ สิ้นปี 2567

ผลการดำเนินงาน  
ปี 2568

เป้าหมาย  
ระยะสั้น  
ปี 2568

เป้าหมาย  
ระยะกลาง  
ปี 2573

เป้าหมาย  
ระยะยาว  
ปี 2576





# นโยบาย

## สำนักงานสีเขียว (GREEN OFFICE)

เพื่อทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (เป้าหมาย) ด้านความยั่งยืน  
ในทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานด้านที่เป็นประโยชน์  
ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสามารถวัดผลได้ผ่านตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับ  
นโยบายที่เป็นเป้าหมายสีเขียว (Green Office) ของหน่วยงาน  
และต้องสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานตามกรอบ  
และมาตรฐานธรรมาภิบาลที่ดี รวมถึง นโยบายเชิงป้องกันและ  
การปฏิบัติตาม มาตรฐานที่ดี



- 1. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน  
ด้านสำนักงานสีเขียว**  
การสนับสนุนด้านทรัพยากรของหน่วยงานที่เพียงพอ  
การจัดหาวัสดุและอุปกรณ์ที่จำเป็น การจัดหาพลังงานที่  
เหมาะสม การปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม  
และการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านความปลอดภัย  
การสนับสนุนการดำเนินงานด้านที่เป็นประโยชน์
- 2. ส่งเสริมและให้ความสำคัญกับสถานการณ์  
รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง**  
การสนับสนุนการดำเนินงานด้านที่เป็นประโยชน์  
การสนับสนุนการดำเนินงานด้านที่เป็นประโยชน์  
การสนับสนุนการดำเนินงานด้านที่เป็นประโยชน์
- 3. ส่งเสริมการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน**  
การสนับสนุนการดำเนินงานด้านที่เป็นประโยชน์  
การสนับสนุนการดำเนินงานด้านที่เป็นประโยชน์  
การสนับสนุนการดำเนินงานด้านที่เป็นประโยชน์
- 4. ส่งเสริมการดำเนินงานด้านสังคม**  
การสนับสนุนการดำเนินงานด้านที่เป็นประโยชน์  
การสนับสนุนการดำเนินงานด้านที่เป็นประโยชน์  
การสนับสนุนการดำเนินงานด้านที่เป็นประโยชน์
- 5. ส่งเสริมการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม**  
การสนับสนุนการดำเนินงานด้านที่เป็นประโยชน์  
การสนับสนุนการดำเนินงานด้านที่เป็นประโยชน์  
การสนับสนุนการดำเนินงานด้านที่เป็นประโยชน์

**ทั้งนี้ นโยบายสำนักงานสีเขียว  
ต้องเป็นไปตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน  
ของประเทศไทยและสอดคล้องกับ  
ข้อกำหนดของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**





# ประกาศ เรื่อง มาตรการและ แนวทางการปฏิบัติด้านการจัดการ พลังงานและสิ่งแวดล้อม

## มาตรการประหยัดการใช้เชื้อเพลิง



1. กำหนดเป้าหมายลดการสิ้นเปลืองและประหยัดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงในกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณา
2. ดำเนินการโดยทุกกลุ่ม หน่วยงาน
3. บริหารการดำเนินงานเรื่องประหยัดเชื้อเพลิง 80 คน ต่อปี
4. ดำเนินการตามโครงการประหยัดเชื้อเพลิง
5. ปรับปรุงหลักเกณฑ์การประเมิน และ ปรับปรุงวิธีวัดการประเมินค่าใช้เชื้อเพลิง
6. ใช้วิธีดำเนินการลดการสิ้นเปลืองน้ำมัน และ ปรับปรุงการปฏิบัติงานทุก การที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7. จัดซื้อเชื้อเพลิงจากแหล่งจำหน่ายที่เชื่อถือได้ และ ตรวจสอบการจ่ายน้ำมัน
8. ใช้วิธีการประหยัดการสิ้นเปลืองน้ำมัน เช่น ปิดเครื่องยนต์-5 นาที ไม่ใช้งาน 1-2 คน ในการปฏิบัติงาน
9. ไม่จอดรถทิ้งร้าง และเมื่อแล้วเสร็จให้รีบนำรถกลับคืน หรือเมื่อทำธุระธุระ และให้รีบไป เพื่อประหยัดการสิ้นเปลือง
10. ตรวจสอบการดำเนินงานและผลการดำเนินงานทุกปี หากพบข้อบกพร่องให้รีบปรับปรุง
11. ประเมินการปฏิบัติตามมาตรการ และ นำมาใช้ในการพิจารณาประเมินค่าใช้เชื้อเพลิง
12. ตรวจสอบและปฏิบัติตามมาตรการที่ออกมาให้ครบถ้วน ไม่ขาดข้อใดข้อหนึ่ง และ การดำเนินการประหยัด การใช้น้ำมัน ค่าเฉลี่ย และให้ปฏิบัติตามโครงการที่ออกมาให้ครบถ้วนโดยตลอด
13. ตรวจสอบ ติดตามการปฏิบัติตามระบบ GPS ติดตั้งรถยนต์ของกรม และ การปฏิบัติตามโครงการ
14. ปรับปรุงการดำเนินงานของ กรม เป็น เพื่อประหยัดการสิ้นเปลืองและลดการใช้น้ำมันโดยตลอด
15. ปรับปรุงการดำเนินงานของ กรม ให้ถูกต้องและปฏิบัติตามโครงการที่ออกมาให้ครบถ้วน
16. ปรับปรุงการดำเนินงานของ กรม ให้ถูกต้องและปฏิบัติตามโครงการที่ออกมาให้ครบถ้วน
17. ปรับปรุงการดำเนินงานของ กรม ให้ถูกต้องและปฏิบัติตามโครงการที่ออกมาให้ครบถ้วน
18. ปรับปรุงการดำเนินงานของ กรม ให้ถูกต้องและปฏิบัติตามโครงการที่ออกมาให้ครบถ้วน
19. ปรับปรุงการดำเนินงานของ กรม ให้ถูกต้องและปฏิบัติตามโครงการที่ออกมาให้ครบถ้วน

## โครงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (ขอบเขต 2)

บริษัทให้ความสำคัญกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงานไฟฟ้า โดยมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน การปรับปรุงระบบและอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น รวมถึงการนำพลังงานหมุนเวียนมาใช้ เพื่อสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานขององค์กรอย่างเป็นระบบ ผ่านการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

### โครงการลดการใช้พลังงานไฟฟ้า

#### โครงการเปลี่ยนโคมไฟ LED บนทางพิเศษศรีรัช (SES)

ในปี 2568 บริษัทวางแผนดำเนินการเปลี่ยนโคมไฟจากหลอดไฟชนิด HPS (High Pressure Sodium) เป็นโคมไฟ LED (Light-Emitting Diode) บนทางพิเศษศรีรัช จำนวน 1,518 โคม โดยคาดว่าจะสามารถประหยัดต้นทุนด้านพลังงานได้ประมาณ 3.72 ล้านบาทต่อปี และลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลง 953,352 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี คิดเป็น 476.58 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ครอบคลุมพื้นที่ทางพิเศษศรีรัช ส่วน B ส่วน C และส่วน D เสร็จสิ้นครบ 100% เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2568 และพบว่าสามารถลดค่าใช้จ่ายประมาณ 1,796,227 บาท รวมถึงลดการใช้พลังงานได้ 460,571 กิโลวัตต์-ชั่วโมง และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 230.24 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า คิดเป็น 48.31% จากปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของโครงการที่ตั้งเป้าหมายไว้ และคาดว่าจะดำเนินการเพิ่มเติมในพื้นที่ทางพิเศษศรีรัชส่วน A ในปี 2569



#### โครงการเปลี่ยนหลอดไฟจากหลอดไฟชนิดเมทัลฮาไลด์เป็นโคมไฟ LED บริเวณศูนย์ซ่อมบำรุงกัลปพฤกษ์ โครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน



ในปี 2568 บริษัทวางแผนดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟจากหลอดไฟชนิดเมทัลฮาไลด์ (Metal Halide) เป็นโคมไฟ LED บริเวณศูนย์ซ่อมบำรุงกัลปพฤกษ์ จำนวน 175 โคม โดยคาดว่าจะสามารถประหยัดต้นทุนด้านพลังงานได้ประมาณ 436,316 บาทต่อปี และลดการใช้พลังงานลง 111,876 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี คิดเป็น 55.93 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการเปลี่ยนและติดตั้งอุปกรณ์เสร็จสิ้น ครบ 100% เมื่อเดือนกันยายน 2568 และพบว่าสามารถลดค่าใช้จ่ายประมาณ 125,496 บาท รวมถึงลดการใช้พลังงานได้ 32,178.33 กิโลวัตต์-ชั่วโมง และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 16.09 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า คิดเป็น 28.77% จากปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของโครงการที่ตั้งเป้าหมายไว้



### โครงการเปลี่ยนหลอดไฟชนิดเมทัลฮาไลด์เป็นโคมไฟ LED บริเวณศูนย์ซ่อมบำรุงคลองบางไผ่ โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง



ในปี 2568 บริษัทวางแผนดำเนินการเปลี่ยนหลอดไฟจากหลอดไฟชนิดเมทัลฮาไลด์ (Metal Halide) เป็นโคมไฟ LED บริเวณศูนย์ซ่อมบำรุงคลองบางไผ่ จำนวน 270 โคม โดยคาดว่าจะสามารถประหยัดต้นทุนด้านพลังงานได้ประมาณ 2.45 ล้านบาทต่อปี และลดการใช้พลังงานลง 624,000 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี คิดเป็น 374 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการเปลี่ยนและติดตั้งอุปกรณ์เสร็จสิ้นครบ 100% เมื่อเดือนกันยายน 2568 และพบว่าสามารถลดค่าใช้จ่ายประมาณ 858,351 บาท รวมถึงลดการใช้พลังงานได้ 218,410 กิโลวัตต์-ชั่วโมง และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 109.18 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า คิดเป็น 29.19% จากปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของโครงการที่ตั้งเป้าหมายไว้

### โครงการปรับปรุงควบคุมการทำงานของระบบระบายอากาศและระบบปรับอากาศแบบอัตโนมัติ ห้องตั้งเครื่องออกบัตรโดยสารอัตโนมัติ โครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน

บริษัทวางแผนติดตั้งพัดลมระบายอากาศภายในห้องตั้งเครื่องออกบัตรโดยสารอัตโนมัติโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน (สถานียกระดับ) จำนวน 15 สถานี เพื่อปรับปรุงรูปแบบการทำงานของระบบระบายอากาศให้เหมาะสมกับช่วงเวลาการให้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน โดยผลการดำเนินงานระหว่างระบบปรับอากาศและระบบพัดลมระบายอากาศ แทนการใช้งานระบบปรับอากาศตลอด 24 ชั่วโมง โดยคาดว่าจะสามารถประหยัดต้นทุนด้านพลังงานได้ประมาณ 588,136 บาทต่อปี และลดการใช้พลังงานลง 150,804 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี คิดเป็น 75.39 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการเปลี่ยนและติดตั้งอุปกรณ์เสร็จสิ้นครบ 100% ในเดือนสิงหาคม 2568 และพบว่าสามารถลดค่าใช้จ่ายประมาณ 182,089 บาท รวมถึงลดการใช้พลังงานได้ 46,689.58 กิโลวัตต์-ชั่วโมง และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 23.34 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า คิดเป็น 30.96% จากปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของโครงการที่ตั้งเป้าหมายไว้

### โครงการติดตั้งม่านอากาศบริเวณทางเข้า-ออก โครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน (ระยะที่ 2)

บริษัทได้วางแผนดำเนินการติดตั้งม่านอากาศบริเวณทางเข้า-ออก ภายในสถานีรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน ระยะที่ 2 จำนวน 7 สถานี รวม 21 จุดซึ่งเป็นโครงการที่ดำเนินการต่อเนื่องจากการดำเนินงานจากปีก่อนหน้า โดยคาดว่าจะสามารถประหยัดต้นทุนด้านพลังงานได้ประมาณ 4.21 ล้านบาทต่อปี และลดการใช้พลังงานได้ 1,022,365 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี คิดเป็น 511 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการเปลี่ยนและติดตั้งอุปกรณ์เสร็จสิ้นครบ 100% ในเดือนกันยายน 2568 และพบว่าสามารถลดค่าใช้จ่ายประมาณ 945,008 บาท รวมถึงลดการใช้พลังงานได้ 242,310 กิโลวัตต์-ชั่วโมง และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 121.13 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าคิดเป็น 23.70% จากปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของโครงการที่ตั้งเป้าหมายไว้

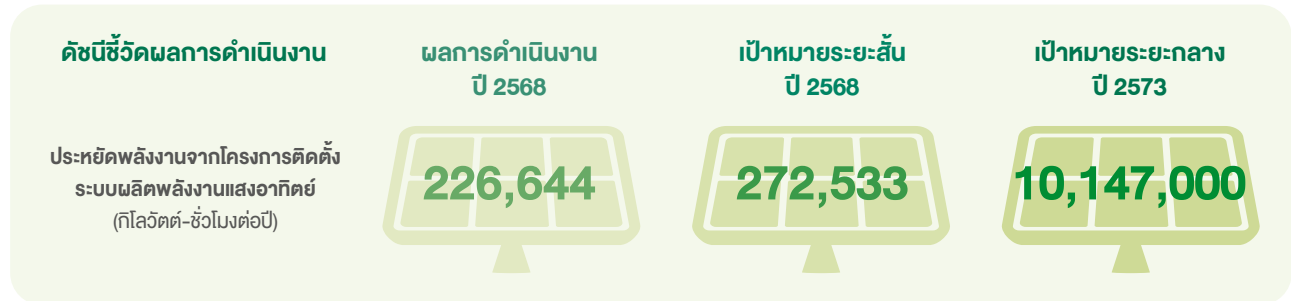


นอกจากนี้ บริษัทยังมีโครงการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าภายในบริษัทที่จะดำเนินการเพิ่มเติมในปี 2569 ดังนี้

- โครงการเปลี่ยนโคมไฟ LED บนทางพิเศษอุดรรัถยา (C+)
- โครงการเปลี่ยนหลอดไฟฟลูออเรสเซนต์ชนิด Compact เป็นหลอดไฟ LED บริเวณพื้นที่อาคารบริหารพระราม 9
- โครงการติดตั้งม่านอากาศบริเวณทางเข้า-ออก โครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน (ระยะที่ 3)



## โครงการติดตั้งระบบผลิตพลังงานแสงอาทิตย์



บริษัทมุ่งมั่นที่จะลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้ไฟฟ้า พร้อมทั้งเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทน โดยได้ดำเนินการติดตั้งระบบผลิตพลังงานหมุนเวียนจากแสงอาทิตย์ (Solar Cell) บริเวณพื้นที่อาคารต่าง ๆ ของบริษัท และบริษัทยังได้ร่วมมือกับ บริษัท ซีเค พาวเวอร์ จำกัด (มหาชน) ในการนำพลังงานแสงอาทิตย์มาใช้ในการเดินรถไฟฟ้าในประเทศไทยเป็นครั้งแรก โดยกำหนดเป้าหมายในการผลิตและใช้พลังงานหมุนเวียนเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 834,000 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อเดือน หรือ 10,147,000 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี ซึ่งประกอบด้วยโครงการ ดังนี้

### โครงการติดตั้งระบบผลิตพลังงานแสงอาทิตย์ บริเวณศูนย์ซ่อมบำรุง



บริษัทจัดให้มีการติดตั้งระบบผลิตพลังงานแสงอาทิตย์บนพื้นคอนกรีต (Solar Farm) บริเวณศูนย์ซ่อมบำรุงพระราม 9 ขนาดพื้นที่ 43,000 ตร.ม. หรือ ประมาณ 27 ไร่ ซึ่งนับเป็นโครงการผลิตพลังงานแสงอาทิตย์ที่ใหญ่ที่สุดในเขตกรุงเทพมหานคร และมีขนาดกำลังการผลิต 4,658 กิโลวัตต์สูงสุด (kWp)

โดยคาดว่าจะสามารถประหยัดต้นทุนด้านพลังงานได้ประมาณ 1.81 ล้านบาทต่อปี และผลิตพลังงานไฟฟ้าหมุนเวียน 5.52 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี คิดเป็น 3,304 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี ทั้งนี้ บริษัทได้ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์เสร็จสิ้นครบ 100% เมื่อเดือนมิถุนายน 2568 และคาดว่าจะดำเนินการจ่ายไฟเข้าสู่ระบบอย่างเป็นทางการได้ภายในปี 2569

### โครงการติดตั้งระบบผลิตพลังงานแสงอาทิตย์ บนหลังคาอาคาร

บริษัทจัดให้มีการติดตั้งระบบผลิตพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคาอาคาร (Solar Rooftop) บริเวณศูนย์ซ่อมบำรุงพระราม 9 ขนาดพื้นที่ 32,000 ตร.ม. หรือประมาณ 20 ไร่ และมีขนาดกำลังการผลิต 3,213 กิโลวัตต์สูงสุด (kWp) โดยคาดว่าจะสามารถประหยัดต้นทุนด้านพลังงานได้

ประมาณ 1.26 ล้านบาทต่อปี และผลิตพลังงานไฟฟ้าหมุนเวียน 3.84 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี คิดเป็น 2,299 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี ทั้งนี้ บริษัทได้ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์เสร็จสิ้นครบ 100% เมื่อเดือนมิถุนายน 2568 และคาดว่าจะดำเนินการจ่ายไฟเข้าสู่ระบบอย่างเป็นทางการได้ภายในปี 2569



## โครงการติดตั้งระบบผลิตพลังงานแสงอาทิตย์ บริเวณอาคารด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษศรีรัช ทางพิเศษอุดรรัถยา และศูนย์ควบคุมประจิมรัถยา

ในปี 2568 บริษัทวางแผนติดตั้งระบบผลิตพลังงานแสงอาทิตย์บริเวณอาคารด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษศรีรัชส่วน A ส่วน C และส่วน D ต่อเนื่องจากการดำเนินงานปี 2567 เพิ่มอีกจำนวน 5 อาคาร มีขนาดกำลังการผลิต 100 กิโลวัตต์สูงสุด (kWp) บริเวณอาคารด่านเก็บค่าผ่านทางอุดรรัถยา จำนวน 8 อาคาร มีขนาดกำลังการผลิต 170 กิโลวัตต์สูงสุด (kWp) และอาคารศูนย์ควบคุมทางพิเศษประจิมรัถยา จำนวน 1 อาคาร มีขนาดกำลังการผลิต 50 กิโลวัตต์สูงสุด (kWp) รวมทั้งสิ้นจำนวน 14 อาคาร โดยคาดว่าจะสามารถประหยัดต้นทุนด้านพลังงานได้ประมาณ 1,868,800 บาทต่อปี และผลิตพลังงานไฟฟ้าหมุนเวียน 467,200 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี คิดเป็น 233.55 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี



ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ในบริเวณอาคารด่านเก็บค่าผ่านทางศรีรัชและทางพิเศษอุดรรัถยา รวมจำนวน 13 อาคาร เสร็จสิ้นครบ 100% เมื่อเดือนมิถุนายน 2568 และพบว่าสามารถลดค่าใช้จ่ายประมาณ 784,996 บาท รวมถึงผลิตพลังงานหมุนเวียนได้ 201,281 กิโลวัตต์-ชั่วโมง คิดเป็น 100.62 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และได้ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ในอาคารศูนย์ควบคุมทางพิเศษประจิมรัถยา จำนวน 1 อาคาร เสร็จสิ้นครบ 100% เมื่อเดือนสิงหาคม 2568 และพบว่าสามารถลดค่าใช้จ่ายประมาณ 98,916 บาท รวมถึงผลิตพลังงานหมุนเวียนได้ 25,363 กิโลวัตต์-ชั่วโมง คิดเป็น 12.68 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

นอกจากนี้ บริษัทมีแผนงานขยายการติดตั้งระบบผลิตพลังงานแสงอาทิตย์ไปยังพื้นที่ต่าง ๆ และโครงการอื่น ๆ ในปี 2569 ดังนี้

- โครงการติดตั้งระบบผลิตพลังงานแสงอาทิตย์ บนหลังคาอาคารสถานีท่าพระ
- โครงการติดตั้งระบบผลิตพลังงานแสงอาทิตย์ บริเวณหลังคาโรงจอดรถไฟฟ้า (Stabling Yard) อาคารศูนย์ซ่อมบำรุงพระราม 9
- โครงการติดตั้งระบบผลิตพลังงานแสงอาทิตย์ อาคาร P-way ศูนย์ซ่อมบำรุงพระราม 9
- โครงการติดตั้งระบบผลิตพลังงานแสงอาทิตย์ บริเวณคลังเก็บของ (Store Room) ศูนย์ซ่อมบำรุงพระราม 9

### โครงการอื่น ๆ

นอกจากการดำเนินงานผ่านโครงการต่าง ๆ แล้ว บริษัทยังส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการลดการใช้พลังงานและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมในชีวิตประจำวัน ผ่านการรณรงค์และสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร เช่น

- การส่งเสริมการใช้บันไดแทนลิฟต์ในกรณีการเดินทางระหว่างชั้นใกล้เคียง (1-2 ชั้น) เพื่อลดการใช้พลังงานไฟฟ้า
- การรณรงค์ให้พนักงานปิดไฟ เครื่องคอมพิวเตอร์ หน้าจอ และอุปกรณ์ไฟฟ้าบริเวณโต๊ะทำงานทุกครั้งเมื่อไม่ได้ใช้งาน
- การสนับสนุนให้พนักงานใช้บริการรถรับ-ส่งของบริษัทตามรอบเวลาที่กำหนด เพื่อลดการใช้นยานพาหนะส่วนบุคคลและการใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล
- การสำรวจความรู้และความตระหนักรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานประจำปี เพื่อประเมินระดับความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของพนักงาน และนำผลที่ได้ไปใช้พัฒนาแนวทางการสื่อสารภายในองค์กร
- การสื่อสารด้านการใช้พลังงานของอาคารสำนักงานแก่กลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

**“การดำเนินการดังกล่าวช่วยลดการใช้พลังงานและเชื้อเพลิงจากกิจกรรมภายในองค์กร ควบคู่กับการปลูกฝังวัฒนธรรมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาว”**





# การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

(GRI 3-3, 303-3, 303-4, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 306-3, 306-4, 306-5)



บริษัทดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ รวมถึงหลักการด้านความยั่งยืน บริษัทจึงได้กำหนดให้มโนนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศขึ้น เพื่อให้บริษัทดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล พร้อมทั้งนำหลักการและมาตรฐานสากลรวมถึงข้อกำหนด กฎระเบียบ และกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร โดยบริษัทได้นำระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 14001 มาประยุกต์ใช้ในการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมภายในบริษัท ซึ่งได้รับการรับรองโดยบริษัท ทูฟ นอร์ด (ประเทศไทย) จำกัด ครอบคลุม 57.74% ได้แก่ ธุรกิจทางพิเศษ (ส่วนตํ) และธุรกิจระบบราง และอยู่ระหว่างการพิจารณาขยายขอบเขตการรับรองตามมาตรฐาน ISO 14001 ให้ครอบคลุม

ในทุกธุรกิจและทุกระบวนการดำเนินงาน เพื่อยกระดับมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของพนักงานทุกคน รวมถึงคู่ค้า ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่สำคัญของบริษัทที่ต้องปฏิบัติตามอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ โดยบริษัทมีการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจน ผ่านการทบทวนนโยบาย การรายงานผลการดำเนินงาน และประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมต่อคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพเป็นประจำ ปีละ 4 ครั้ง และต่อคณะกรรมการความปลอดภัย ปีละ 6 ครั้ง เพื่อใช้ประกอบการติดตามประเมินผล ทบทวน ปรับปรุง และกำหนดแนวทางในการป้องกันและแก้ไขประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

## เป้าหมายและดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน



บริษัทได้กำหนดเป้าหมายในการลดขยะและของเสียที่เกิดขึ้นลง 8% นับจากปีฐาน (ปี 2566) แต่เนื่องจากบริษัทได้เพิ่มจำนวนถังขยะในจุดทิ้งขยะภายในสถานีรถไฟฟ้าเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ จึงทำให้ปริมาณของเสียจากผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น 39.79% ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถลดปริมาณการใช้ทรัพยากรและของเสียได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดเป้าหมายปริมาณการใช้น้ำที่ลดลง 8% นับจากปีฐาน (ปี 2566) ซึ่งจากผลการดำเนินงานในปี 2568 เนื่องจากปริมาณผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นจึงทำให้ปริมาณการใช้น้ำเพิ่มมากขึ้น 0.48% ส่งผลให้บริษัทไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้

ทั้งนี้ บริษัทได้ปฏิบัติตามมาตรฐานสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด และให้ความสำคัญกับการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อีกทั้ง ไม่มีการละเมิดกฎหมายหรือข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงบริษัทได้กำหนดเป้าหมายข้อร้องเรียนจากชุมชนรายรอบเส้นทางและหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สำหรับธุรกิจทางพิเศษ  $\leq 0.01$  ครั้ง/ผู้ใช้งาน 100,000 เที่ยว และสำหรับธุรกิจระบบราง  $\leq 0.01$  ครั้ง/ผู้โดยสาร 100,000 คน ซึ่งจากผลการดำเนินงานพบว่า ธุรกิจทางพิเศษมีข้อร้องเรียน 0.001 ครั้ง/ผู้ใช้งาน 100,000 เที่ยว และธุรกิจระบบรางมีข้อร้องเรียน 0.001 ครั้ง/ผู้โดยสาร 100,000 คน ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

| ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                           | ผลการดำเนินงาน ปี 2568 | เป้าหมายระยะสั้น ปี 2568 | เป้าหมายระยะกลาง ปี 2573 | เป้าหมายระยะยาว ปี 2593 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
|  ปริมาณการใช้น้ำที่ลดลง <sup>1/</sup>                                                                                              | ▲ 0.48%                | 8%                       | 28%                      | 100%                    |
|  ปริมาณขยะและของเสียที่ลดลง <sup>1/</sup>                                                                                          | ▲ 39.79%               | 8%                       | 28%                      | 100%                    |
|  การละเมิดกฎหมายและข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง (กรณี)                                                                   | 0                      | 0                        | 0                        | 0                       |
|  ข้อร้องเรียนจากชุมชนใกล้เคียงและหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (ธุรกิจทางพิเศษ) (ครั้ง/ผู้ใช้งาน 100,000 เที่ยว) | 0.001                  | $\leq 0.10$              | $\leq 0.10$              | $\leq 0.10$             |
|  ข้อร้องเรียนจากชุมชนใกล้เคียงและหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (ธุรกิจระบบราง) (ครั้ง/ผู้โดยสาร 100,000 คน)      | 0.001                  | $\leq 0.10$              | $\leq 0.10$              | $\leq 0.10$             |

หมายเหตุ: <sup>1/</sup>เทียบกับปีฐาน 2566

## ปริมาณการใช้น้ำ

หน่วย : ล้านลูกบาศก์เมตร

| ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน                                                                                  | ผลการดำเนินงานปี 2568 | เป้าหมายระยะสั้น ปี 2568 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------|
|  ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมด | 0.656                 | $\leq 0.653$             |
|  ธุรกิจทางพิเศษ         | 0.056                 | $\leq 0.052$             |
|  ธุรกิจระบบราง          | 0.539                 | $\leq 0.556$             |
|  ธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์ | 0.061                 | $\leq 0.045$             |



หน่วย : ล้านลูกบาศก์เมตร

| ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน                                                                                                  | ผลการดำเนินงาน ปี 2568 | เป้าหมายระยะสั้น ปี 2568 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------|
|  ปริมาณน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่ทั้งหมด       | 0.0057                 | $\geq 0.0056$            |
|  ปริมาณน้ำเสียที่ปล่อยออกสู่ภายนอกทั้งหมด | 0.656                  | $\leq 0.653$             |

### ปริมาณขยะทั่วไปและขยะอันตราย<sup>1/</sup>

หน่วย : ตัน

| ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน                                                                                                        | ผลการดำเนินงาน ปี 2568 | เป้าหมายระยะสั้น ปี 2568 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------|
|  ปริมาณขยะทั่วไปทั้งหมด                         | 1,165.28               | $\leq 758$               |
|  ธุรกิจทางพิเศษ                                | 102.63                 | $\leq 55$                |
|  ธุรกิจระบบราง                                | 964.17                 | $\leq 683$               |
|  ธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์                       | ND                     | ND                       |
|  ปริมาณขยะทั่วไปทั้งหมดที่นำกลับมาใช้ประโยชน์ | 47.18                  | $\geq 32$                |
|  ธุรกิจทางพิเศษ                               | 6.47                   | ND                       |
|  ธุรกิจระบบราง                                | 40.70                  | ND                       |
|  ธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์                       | ND                     | ND                       |
|  ปริมาณขยะทั่วไปทั้งหมดที่ส่งกำจัด            | 1,012.24               | $\leq 726$               |
|  ปริมาณขยะอันตรายทั้งหมด                      | 98.48                  | $\leq 75$                |
|  ปริมาณขยะอันตรายทั้งหมดที่ส่งกำจัด           | 29.92                  | $\leq 22$                |

หมายเหตุ: ND หมายถึง ไม่มีข้อมูล  
<sup>1/</sup>เทียบกับปีฐาน 2566

## นโยบายสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ

บริษัทดำเนินงานตามนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ โดยมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งมุ่งพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้เป็นไปตามหลักการและมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งครอบคลุมถึงการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ

## แนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทมุ่งเน้นการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง โดยมีการกำหนดแนวปฏิบัติในภาพรวมและแนวปฏิบัติเฉพาะด้านครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่มูลค่า อาทิ แนวปฏิบัติด้านการจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ แนวปฏิบัติด้านการจัดการพลังงาน แนวปฏิบัติด้านการจัดการมลพิษ ซึ่งมีการระบุไว้แล้วในบทก่อนหน้านี้ สำหรับแนวปฏิบัติด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

### การจัดการทรัพยากรน้ำและคุณภาพน้ำ



บริษัทมุ่งมั่นบริหารจัดการทรัพยากรน้ำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการออกแบบระบบและปรับเปลี่ยนอุปกรณ์เพื่อลดปริมาณการใช้น้ำ

พร้อมทั้งนำระบบการหมุนเวียนน้ำกลับมาใช้ใหม่ (Water Recycling) เพื่อลดการใช้น้ำจากแหล่งธรรมชาติ รวมถึงมีการบำบัด ตรวจวัด และควบคุมคุณภาพน้ำที่เกิดจากกิจกรรมของบริษัทให้ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดก่อนปล่อยออกสู่สาธารณะ

### การจัดการขยะและของเสีย



บริษัทนำหลักการ 3Rs มาประยุกต์ใช้ในการจัดการขยะและของเสียอย่างเป็นระบบ ได้แก่

**Reduce (ลดการใช้) :** ลดปริมาณขยะจากแหล่งกำเนิด โดยลดการใช้เท่าที่จำเป็นและหลีกเลี่ยงการใช้อย่างฟุ่มเฟือย

**Reuse (ใช้ซ้ำ) :** ส่งเสริมการนำสิ่งของต่าง ๆ กลับมาใช้ซ้ำ เพื่อยืดอายุการใช้งานและลดปริมาณขยะ

**Recycle (นำกลับมาใช้ใหม่) :** บริหารจัดการการคัดแยกขยะอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ขยะประเภทต่าง ๆ เข้าสู่กระบวนการแปรรูปและนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ รวมถึงมีการจัดการขยะอินทรีย์และขยะอันตรายอย่างถูกต้องและเหมาะสมตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

## การดำเนินงานด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

บริษัทให้ความสำคัญกับการสื่อสารและสร้างความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อมครอบคลุมประเด็นทั้งด้านการใช้น้ำ การจัดการของเสีย ขยะทั่วไปและขยะอันตราย โดยมุ่งเน้นการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานแก่ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมถึงพนักงาน ผู้รับเหมา คู่ค้า อย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ การสื่อสารผ่านคณะกรรมการความปลอดภัยผู้รับเหมา และร่วมมือกับผู้รับเหมาในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดการของเสีย การส่งเสริมการแยกขยะ การควบคุมและใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการดำเนินกิจกรรม 5 ส. และ Big cleaning day เป็นต้น ร่วมกับผู้รับเหมาที่ปฏิบัติงานในพื้นที่บริษัท นอกจากนี้ บริษัทยังจัดอบรมและพัฒนาความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและการดำเนินงานด้านความยั่งยืน



ในปีที่ผ่านมา บริษัทได้ดำเนินการอบรมหลักสูตร เรื่อง การบริหารงานประจำวัน (Daily management) เพื่อเสริมความรู้เกี่ยวกับคุณภาพและสิ่งแวดล้อมและทราบถึงกฎหมายความเสี่ยงด้านคุณภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเพื่อให้ตระหนักและปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมาตรการจัดการความเสี่ยงที่กำหนดไว้ให้กับพนักงาน จำนวน 214 คน โดยมีการทดสอบหลังอบรม (Post-test) เพื่อประเมินระดับความรู้ความเข้าใจ ทั้งนี้ ผลการทดสอบ คือ ผู้เข้ารับการอบรม 100% ผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

## การบริหารจัดการน้ำ

แม้ว่าในช่วง 3 ปีก่อนหน้า ปริมาณการใช้น้ำในแต่ละปีมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เนื่องจากรองรับปริมาณผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น แต่บริษัทยังคงมุ่งมั่นในการบริหารจัดการน้ำ ตั้งแต่ต้นทางในการหาแหล่งน้ำที่สะอาด ปลอดภัย เพียงพอสำหรับการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนการใช้น้ำอย่างประหยัด และส่งเสริมการหมุนเวียนใช้น้ำภายในธุรกิจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการบริหารจัดการน้ำเสียผ่านกระบวนการบำบัดก่อนปล่อยออกปลายทางสู่ระบบระบายน้ำสาธารณะ โดยไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม มีการควบคุมและตรวจวัดคุณภาพน้ำทั้งตามมาตรฐาน<sup>1/</sup> และกฎหมายที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ และดำเนินการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง

บริษัทใช้น้ำจากแหล่งน้ำของหน่วยงานให้บริการ ได้แก่ การประปานครหลวงและการประปาส่วนภูมิภาค รวมถึงการใช้น้ำบาดาลในบางพื้นที่ โดยจากข้อมูลปัจจุบัน ไม่พบว่าการดึงน้ำจากพื้นที่ที่มีภาวะ

ขาดแคลนนํ้ามาใช้ นอกจากนี้ บริษัทยังมีการหมุนเวียนน้ำกลับมาใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ การใช้น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้วกลับมาหมุนเวียนรดน้ำต้นไม้รอบอาคารสำนักงาน โดยในปี 2568 มีปริมาณการใช้น้ำ 656,327 ลูกบาศก์เมตร และมีการนำน้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้วรวมถึงการนำน้ำหมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่เป็นปริมาณ 5,739 ลูกบาศก์เมตร ซึ่งปริมาณการใช้น้ำในปี 2568 มากกว่าปี 2566 ซึ่งเป็นปีฐาน อยู่ 3,165 ลูกบาศก์เมตร หรือเพิ่มขึ้น 0.48% ส่งผลให้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

หมายเหตุ:

<sup>1/</sup> มาตรฐานของน้ำประปา กำหนดให้มีค่า TDS น้อยกว่า หรือเท่ากับ 1,000 มิลลิกรัมต่อลิตร



## การบริหารจัดการขยะและของเสีย

บริษัทมุ่งมั่นในการบริหารจัดการขยะและของเสียตามหลัก 3Rs ได้แก่ Reduce (ลดการใช้) Reuse (ใช้ซ้ำ) และ Recycle (นำกลับมาใช้ใหม่) โดยส่งเสริมจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมและการมีส่วนร่วมของบุคลากร เพื่อเพิ่มความรู้ด้านการจัดการของเสีย การลดปริมาณขยะ และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พร้อมทั้งนำของเสียกลับมาใช้ใหม่เพื่อลดค่าใช้จ่ายจากการกำจัดขยะ ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดเป้าหมายการจัดการขยะและของเสียระยะสั้นในปี 2568 และเป้าหมายระยะกลางในปี 2573 เพื่อลดปริมาณขยะและของเสียที่เกิดขึ้นทั้งหมด 8% และ 28% ตามลำดับ (เทียบกับปีฐาน 2566 : ปริมาณขยะและของเสียที่เกิดขึ้นทั้งหมด 833 ตัน)

ในปี 2568 บริษัทได้ดำเนินโครงการบริหารจัดการขยะและของเสียตามกระบวนการกำจัดของเสียผ่านโครงการส่งเสริมสิ่งแวดล้อม เพื่อลดปริมาณการเกิดของเสียที่แหล่งกำเนิด และการนำของเสียทั้งจากกระบวนการผลิตและกิจกรรมต่าง ๆ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ส่งผลให้มีการนำของเสียกลับมาใช้ประโยชน์จำนวน 115,740 กิโลกรัม หรือคิดเป็น 9.93% ของปริมาณขยะที่เกิดขึ้นทั้งหมด ซึ่งสะท้อนถึงความคืบหน้าที่สุดอดคล้องกับเป้าหมายการลดปริมาณของเสียที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ บริษัทสามารถช่วยลดค่าจัดการของเสียได้เป็นเงิน 23,250 บาท สำหรับขยะทั่วไป และเป็นการช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสะสมอยู่ที่ 80.83 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

## โครงการการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

### โครงการจัดการน้ำภายในบริษัท

#### โครงการระบบรีไซเคิลน้ำสำหรับโรงล้างรถไฟฟ้า



บริษัทมุ่งลดการใช้ทรัพยากรน้ำและการปล่อยน้ำเสียสู่สิ่งแวดล้อม โดยนำน้ำที่ใช้ในกระบวนการล้างรถไฟฟ้ากลับมาใช้รีไซเคิลและหมุนเวียนใช้ภายในระบบอีกครั้ง เนื่องจากบริษัทมีปริมาณการนำน้ำใช้เพื่อทำความสะอาดของขบวนรถไฟฟ้าปริมาณมากกว่า 5,000 ลูกบาศก์เมตรต่อปี บริษัทจึงมีแนวทางนำน้ำจากกระบวนการล้างรถไฟฟ้าของโรงล้างรถไฟฟ้า ซึ่งตั้งอยู่ภายในศูนย์ซ่อมบำรุงทั้ง 3 แห่งของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงและสายสีน้ำเงิน ได้แก่ ศูนย์ซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าคลองบางไผ่ ศูนย์ซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าพระราม 9 และศูนย์ซ่อมบำรุงรถไฟฟ้ากัลปพฤกษ์ นำกลับมาใช้ใหม่ผ่านระบบอัตโนมัติเพื่อใช้ในกระบวนการล้างรถไฟฟ้าอีกครั้ง ส่งผลให้สามารถลดปริมาณการใช้น้ำได้ 4,368 ลูกบาศก์เมตรต่อปี หรือคิดเป็น 75% ของปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดในการล้างรถไฟฟ้า ซึ่งสะท้อนถึงประสิทธิภาพของมาตรการอนุรักษ์ทรัพยากรน้ำและการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงาน



ปริมาณการใช้น้ำ  
(ลบ.ม./ปี)

**5,809**



ปริมาณการใช้น้ำรีไซเคิล (ลบ.ม./ปี)

ปี 2566

**5,610**

ปี 2567

**6,698**

ปี 2568

**5,739**



## โครงการกักเก็บน้ำฝนกลับมาใช้



บริษัทมุ่งมั่นในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ ลดการใช้น้ำ และลดการปล่อยน้ำเสียสู่สิ่งแวดล้อม จึงได้ดำเนินการติดตั้งถังกักเก็บน้ำฝนและน้ำที่ถูกระบายออกจากระบบปรับอากาศ (Cooling water) บริเวณอาคารบริหารและอาคารโรงอาหาร ศูนย์ซ่อมบำรุงกัลปพฤกษ์ (สายสีน้ำเงิน) ทดแทนการใช้น้ำประปา เพื่อนำมาใช้รดน้ำสนามหญ้าและต้นไม้ ในปัจจุบัน บริษัทได้ติดตั้งถังกักเก็บน้ำ

ขนาดถังละ 1,000 ลิตร จำนวน 4 ถัง บริเวณอาคารจอดรถยนต์ศูนย์ซ่อมบำรุงกัลปพฤกษ์ (สายสีน้ำเงิน) ซึ่งสามารถช่วยลดปริมาณการใช้น้ำได้ 4,000 ลิตรต่อปี

นอกจากนี้ ในปี 2569 บริษัทมีแผนติดตั้งถังกักเก็บน้ำเพิ่มเติมอีกให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของอาคาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการนำน้ำกลับมาใช้ให้มากยิ่งขึ้น สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการในการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ



## โครงการจัดการขยะและของเสียภายในบริษัท

### โครงการ Recycle & Upcycling



บริษัทดำเนินกิจกรรมเพื่อบริหารจัดการของเสียที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่ต่าง ๆ ของบริษัท ผ่านโครงการ “Recycle & Upcycling” ทั้งพื้นที่สำนักงาน และพื้นที่ปฏิบัติงาน อาคารบริหารพระราม 9 และอาคารศูนย์ควบคุมทางพิเศษศรีรัช (CCB2) โดยมุ่งเน้นการลดปริมาณของเสียตั้งแต่ต้นทางผ่านการคัดแยกขยะอย่างถูกต้อง และการนำขยะกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ ด้วยความร่วมมือของพนักงาน ผู้ใช้อาคาร รวมถึงพันธมิตรในหลากหลายกิจกรรมและหลากหลายรูปแบบ โดยบริษัทได้ประสานความร่วมมือกับพันธมิตรให้เข้ารับขยะรีไซเคิล ได้แก่ โครงการ “Wake Up

Waste” และโครงการ “SCGP Recycle” เพื่อรวบรวมและหมุนเวียนขยะรีไซเคิลจากอาคารบริหารพระราม 9 และอาคารศูนย์ควบคุมทางพิเศษศรีรัช (CCB2) เข้าสู่กระบวนการจัดการ โดยมีการขนส่งผ่านรถยนต์ไฟฟ้าซึ่งเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ บริษัทสามารถนำวัสดุรีไซเคิลที่รวบรวมเข้าร่วมโครงการดังกล่าวมาแลกเปลี่ยนเป็นผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น กระดาษ A4 สำหรับใช้ภายในองค์กร ถุงผ้า และกระดาษต้นไม้ เป็นต้น

ในปี 2568 บริษัทรวบรวมขยะรีไซเคิลในกิจกรรม “Recycle & Upcycling” ได้ทั้งหมด 6,911 กิโลกรัม โดยได้นำขยะรีไซเคิลประเภทขวดพลาสติกและกระป๋องอลูมิเนียมที่รวบรวมได้แลกเปลี่ยนเป็นถุงผ้าจำนวน 200 ใบ และกระดาษจำนวน 16 กระดาษ ภายใต้โครงการ Wake Up Waste และได้นำขยะรีไซเคิลประเภทกระดาษและกระดาษลัง ไปแลกเปลี่ยนเป็นกระดาษ A4 ได้จำนวน 4,000 แผ่น ผ่านโครงการ SCGP Recycle เพื่อใช้ภายในองค์กร คิดเป็นการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ทั้งหมด 15.0686 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



### โครงการ Wake Up Waste

ขยะประเภท  
ขวดพลาสติกและ  
กระป๋องอะลูมิเนียม  
**4,000**  
กก.



ลดการปล่อย  
ก๊าซเรือนกระจก  
**4.1240**  
ตันคาร์บอนไดออกไซด์  
เทียบเท่า

ขยะประเภท  
ขวดพลาสติกและ  
กระป๋องอะลูมิเนียม  
**1,200**  
กก.



ลดการปล่อย  
ก๊าซเรือนกระจก  
**1.2372**  
ตันคาร์บอนไดออกไซด์  
เทียบเท่า

### โครงการ SCGP Recycle

ขยะประเภท  
กระดาษ  
**1,711**  
กก.



ลดการปล่อย  
ก๊าซเรือนกระจก  
**9.7074**  
ตันคาร์บอนไดออกไซด์  
เทียบเท่า

### โครงการ Recycle & Upcycling

ขยะรีไซเคิล  
**6,911**  
กก.



ลดการปล่อย  
ก๊าซเรือนกระจก  
**15.0686**  
ตันคาร์บอนไดออกไซด์  
เทียบเท่า

**SCGP RECYCLE**  
SCG Packaging Public Company Limited  
This certificate is hereby presented to

**Bangkok Expressway and Metro Plc.**

In recognition of the organization's contribution to environmental sustainability through the recycling of

**1,711 Kilograms of paper**

|                                              |                                                           |                                                                                |                                                       |                                                                    |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Reduction in tree cutting<br><b>29 trees</b> | Reduction in water consumption<br><b>45,337.88 liters</b> | Reduction in CO <sub>2</sub> emissions<br><b>9,707.44 kg CO<sub>2</sub> eq</b> | Reduction in fuel consumption<br><b>383.26 liters</b> | Reduction in energy consumption<br><b>11,184.76 kilowatt-hours</b> |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

For the period January – December 2025

**Thanate Suwannasit**  
Recycling Materials Management Director

พร้อมใจกันลดขยะ... มีส่วนประสมกัน  
**BEM ร่วมกัน**  
การใช้พลังงาน  
การตัดต้นไม้และไฟฟ้า  
สู่สิ่งแวดล้อมเพื่อสิ่งแวดล้อม  
อย่างยั่งยืน

BEM ร่วมกับ SCG Packaging Public Company Limited หรือ SCGP Recycle  
ยกเลิกการใช้กระดาษ โดยในช่วงเดือนมกราคม - ธันวาคม 2568  
บริษัทฯ ได้ลดขยะและส่งมอบกระดาษรีไซเคิลให้ SCGP Recycle เพื่อนำไปใช้ในการรีไซเคิล  
จำนวนทั้งสิ้น

**1,711 กิโลกรัม**

|                       |                               |                                           |                                         |                                                      |
|-----------------------|-------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------|
| ลดการตัดไม้<br>29 ต้น | ลดการใช้น้ำ<br>45,337.88 ลิตร | ลดการปล่อย<br>ก๊าซเรือนกระจก 9,707.44 กก. | ลดการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง<br>383.26 ลิตร | ลดการใช้พลังงาน<br>ไฟฟ้า 11,184.76 กิโลวัตต์-ชั่วโมง |
|-----------------------|-------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------|

นอกจากนี้ การติดตั้งระบบ Solar Cell  
บนหลังคาโรงงานการใช้พลังงานไฟฟ้า ในปี 2568 ลดลงเป็นจำนวน

**343,000 หน่วย**

ขอขอบคุณเพื่อนพนักงานทุกท่านที่ให้การสนับสนุนการรีไซเคิล ส่งตรงวัสดุรีไซเคิล  
และร่วมกันลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก  
มุ่งสู่การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (CO<sub>2</sub>)  
และสร้างความยั่งยืนขององค์กรไปด้วยกัน

กิจกรรมนี้จัดทำโดย SCGP Recycle 2568

บริษัท ร่วมกับ บริษัท เอสซีจี แพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน) (SCG Packaging Public Company Limited : SCGP) ภายใต้โครงการ SCGP Recycle แยกและส่งมอบกระดาษใช้แล้ว เพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิล รวมจำนวน 1,711 กิโลกรัม ในช่วงเดือนมกราคม-ธันวาคม 2568

### โครงการขยะกำพร้าสัญจร



บริษัทได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อบริหารจัดการขยะผ่านโครงการ “ขยะกำพร้าสัญจร” โดยเป็นการร่วมมือกับอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย (อวท.) และสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) และผู้รับกำจัดขยะเอกชน บริษัท เบตเตอร์ เวิลด์ กรีน จำกัด (มหาชน) ในการนำขยะที่ไม่สามารถรีไซเคิลได้ รวมถึงขยะจากงานดูควาดและการเก็บของบนทางพิเศษ เข้าสู่กระบวนการกำจัดผ่านเทคโนโลยีผลิตเชื้อเพลิงขยะ (Refuse Derived Fuel : RDF) เพื่อนำไปใช้เป็นพลังงานทดแทนในโรงไฟฟ้าหรือโรงปูน ซึ่งจะช่วยลดปริมาณขยะที่ต้องนำไปฝังกลบ

ในปี 2568 มีปริมาณขยะที่นำเข้าโครงการ จำนวน 16,320 กิโลกรัม ซึ่งสามารถแปลงขยะเป็นพลังงานเชื้อเพลิงทดแทนได้ 9,792 กิโลวัตต์-ชั่วโมง

### โครงการส่งเสริมสิ่งแวดล้อม



บริษัทได้ดำเนินโครงการส่งเสริมและรณรงค์ให้พนักงาน ผู้รับเหมา และผู้ใช้บริการ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการแยกประเภทขยะได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนสร้างความตระหนักรู้และมีส่วนร่วมในการนำขยะรีไซเคิล ได้แก่ ขวดพลาสติก กระป๋องอะลูมิเนียม กล่องเครื่องดื่ม กระดาษ และขวดแก้ว ส่งมอบให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำไปรีไซเคิลหรือใช้ประโยชน์ต่อไป

ในปี 2568 บริษัทรวบรวมขยะรีไซเคิลในโครงการส่งเสริมสิ่งแวดล้อมได้ทั้งหมด 4,287.02 กิโลกรัม คิดเป็นการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ทั้งหมด 14.01 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

#### ขยะประเภท “ขวดพลาสติก”



#### ขยะประเภท “กระป๋องอะลูมิเนียม”



#### ขยะประเภท “กล่องเครื่องดื่ม”

กล่องเครื่องดื่ม  
**19.65**  
กก.



ลดการปล่อย  
ก๊าซเรือนกระจก  
**0.08**  
ตันคาร์บอนไดออกไซด์  
เทียบเท่า

#### ขยะประเภท “กระดาษ”

กระดาษ  
**3,204.12**  
กก.



ลดการปล่อย  
ก๊าซเรือนกระจก  
**11.37**  
ตันคาร์บอนไดออกไซด์  
เทียบเท่า

#### ขยะประเภท “ขวดแก้ว”

ขวดแก้ว  
**249.14**  
กก.



ลดการปล่อย  
ก๊าซเรือนกระจก  
**0.07**  
ตันคาร์บอนไดออกไซด์  
เทียบเท่า

#### ขยะ “รีไซเคิล”

**4,287.02**  
กก.



ลดการปล่อย  
ก๊าซเรือนกระจก  
**14.01**  
ตันคาร์บอนไดออกไซด์  
เทียบเท่า

#### โครงการ Precious Waste



บริษัทดำเนินการรวบรวมหลอดพลาสติก ขวดพลาสติก และฟิล์มพลาสติกยืด (Soft Plastic) ที่ผ่านการใช้งานแล้ว โดยคัดแยกเฉพาะพลาสติกที่สะอาดและแห้ง เพื่อนำไปบริจาคให้แก่โครงการ “วน” (Won Project) ของบริษัท ทีพีบีไอ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นโครงการที่รับดูแลพลาสติกฟิล์มยืดเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลและแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ อันช่วยลดปริมาณขยะที่ต้องนำไปกำจัด และสนับสนุนแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy)

นอกจากนี้ บริษัทได้ดำเนินการร่วมกับกรุงเทพมหานครและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเพิ่มจุดรับบริจาคในชุมชนต่าง ๆ เช่น ชุมชนบางไผ่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถนำพลาสติกประเภทดังกล่าวมาบริจาคได้อย่างสะดวกมากขึ้น โดยในปี 2568 บริษัทสามารถรวบรวมขยะประเภทพลาสติกยืดได้ 133 กิโลกรัม คิดเป็นการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ทั้งหมด 199.50 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

ขยะประเภทพลาสติกยืด

**133**  
กก.



ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

**199.50**

ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

### โครงการผลิตกระถางต้นไม้จากฝาขวดพลาสติกรีไซเคิล

บริษัทรวบรวมฝาขวดพลาสติกที่ผ่านการใช้งานแล้วจากพื้นที่ภายในบริษัท เพื่อนำมาคัดแยกและใช้เป็นวัตถุดิบในการผลิตกระถางต้นไม้จากฝาขวดพลาสติกรีไซเคิล โดยตลอดระยะเวลาดำเนินโครงการ บริษัทสามารถรวบรวมได้ไม่น้อยกว่า 2,700 ฝา และนำฝาขวดพลาสติกดังกล่าวมาผลิตเป็นกระถางต้นไม้ได้ 27 กระถาง เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวภายในสำนักงาน ช่วยลดขยะพลาสติก และสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงาน



ขยะประเภท  
ฝาขวดพลาสติก  
**2,760**  
ฝา



ผลิตเป็น  
กระถาง  
**27**  
กระถาง

ลดการปล่อย  
ก๊าซเรือนกระจก  
**≈0.00642**  
ตันคาร์บอนไดออกไซด์  
เทียบเท่า

### โครงการ shred2share

ขยะประเภทกระดาษ  
**13,316**  
กก.



ลดการตัด  
ต้นไม้  
**226** ต้น

ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก  
**47.27**  
ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

บริษัทได้รวบรวมขยะประเภทเอกสารความลับที่ไม่ใช้แล้ว หรือกระดาษที่ใช้แล้ว เพื่อนำไปเข้ากระบวนการรีไซเคิลผลิตเป็นกระดาษใหม่

### โครงการ Keyhole Garden

บริษัทได้ดำเนินการคัดแยกขยะอาหารจากโรงอาหารที่สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้ และนำเศษอาหารอินทรีย์ไปใช้ในระบบ Keyhole Garden เพื่อช่วยย่อยสลายและบำรุงคุณภาพดินภายในบริเวณพื้นที่สำนักงาน รวมถึงนำเศษอาหารที่เหมาะสมไปใช้เป็นอาหารปลาภายใต้การควบคุมด้านความสะอาดและความปลอดภัย ทั้งนี้ การดำเนินงานดังกล่าวช่วยลดปริมาณขยะเศษอาหารที่ต้องนำไปกำจัด ส่งเสริมการมีส่วนร่วมด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงาน สนับสนุนการทำเกษตรเชิงนิเวศผ่านระบบ Keyhole Garden และส่งเสริมการนำทรัพยากรกลับมาใช้ประโยชน์ตามแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน โดยในปี 2568 บริษัทสามารถรวบรวมขยะอาหารได้ 14,033.90 กิโลกรัม คิดเป็นการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ทั้งหมด 7.58 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า







นอกจากนี้ บริษัทได้ดำเนินการทำแปลงปลูกผัก โดยนำดินและปุ๋ยชีวภาพที่ได้จากกระบวนการย่อยสลายเศษอาหารและใบไม้แห้งมาใช้ในการเพาะปลูก รวมถึงการนำน้ำที่ผ่านกระบวนการบำบัดกลับมาใช้สำหรับรดน้ำต้นไม้ โดยพืชผักที่ปลูกได้จากโครงการนี้ อาทิ ผักกรีนโอ๊ค เรดโอ๊ค คอส ฟิเลย์ เคลโบหยิก เคลไดโนเสาร์ แตงกวาญี่ปุ่น ผักบุ้ง และผักกวางตุ้งฮ่องเต้ เป็นต้น

ในปี 2568 โครงการสามารถบรรลุเป้าหมายได้ครบถ้วน 100% โดยมีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 650 คน และสามารถเก็บเกี่ยวผักจากโครงการได้ประมาณ 2,000 ต้น (หรือคิดเป็นน้ำหนักประมาณ 160 กิโลกรัม) เพื่อนำไปแจกจ่ายให้กับพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียในกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท



## โครงการขยะเพาะกล้า

บริษัทดำเนินโครงการ “ขยะเพาะกล้า” เพื่อเพิ่มคุณค่าและสร้างประโยชน์จากขยะเศษอาหาร กากกาแฟ เปลือกผลไม้ และเปลือกไข่ที่ได้จากโรงอาหาร งานจัดเลี้ยง และห้องครัวในสำนักงาน โดยนำขยะเหล่านี้มาผ่านกระบวนการย่อยสลาย เพื่อผลิตดินและปุ๋ยชีวภาพสำหรับเพาะกล้าไม้ โครงการนี้มีเป้าหมายในการเพาะกล้าไม้และขยายพันธุ์ต้นไม้ เพื่อส่งมอบให้กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

ทั้งนี้ ดินและปุ๋ยชีวภาพที่ได้จากโครงการถูกนำมาใช้ในการเพาะชำกล้าไม้ยืนต้น จำนวน 700 ต้น เพื่อนำไปใช้ในสำหรับกิจกรรมปลูกป่าแนวกันไฟ ณ วัดป่าภูหลวง จังหวัดชัยภูมิ ร่วมกับบริษัท ช.การช่าง จำกัด (มหาชน) รวมถึงนำมาใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท ซึ่งผลการดำเนินงานดังกล่าวสามารถบรรลุเป้าหมายครบถ้วน 100%





### โครงการลดการใช้กระดาษภายในสำนักงาน

บริษัทดำเนินมาตรการลดการใช้กระดาษในสำนักงานอย่างต่อเนื่องทั้งในธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบราง เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยดำเนินการผ่านการใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ แทนการใช้กระดาษ การจัดประชุมแบบไร้กระดาษ (Paperless Meeting System) การปรับปรุงแบบการใช้เอกสารให้เหมาะสม และการรณรงค์ให้พนักงานลดการใช้กระดาษที่ไม่จำเป็นและสนับสนุนการนำกระดาษที่ใช้แล้วกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse)

ในปี 2568 บริษัทได้ตั้งเป้าหมายโครงการลดการใช้กระดาษลง **1%** ของปีที่ผ่านมา ซึ่งสามารถลดปริมาณกระดาษได้ **253,502** แผ่น ลดลง **5.29%** จากปีก่อน และประหยัดค่าใช้จ่ายได้เป็นจำนวน **99,300.40** บาท



### โครงการ Green Office



บริษัทดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พร้อมมุ่งมั่นพัฒนาและยกระดับระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศตามหลักการสากลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความยั่งยืน ทั้งนี้ การดำเนินงานดังกล่าวครอบคลุมถึงการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท

บริษัทได้รับรางวัลสำนักงานสีเขียว (Green Office) ระดับประเทศ ประจำปี 2566 ในระดับ “ดีเยี่ยม” (G-ทอง) จากกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นและผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ บริษัทยังให้ความสำคัญกับการส่งเสริมความรู้และการสร้างความตระหนักแก่พนักงานเกี่ยวกับการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการจัดการขยะอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ บริษัทมุ่งมั่นพัฒนาโครงการ “สำนักงานสีเขียว” อย่างต่อเนื่อง โดยมีแผนการดำเนินงานให้ครอบคลุมไปยังทุกพื้นที่ของบริษัท เพื่อสร้างมาตรฐานด้านความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

ในปี 2568 บริษัทได้ขยายผลการดำเนินงานโครงการสำนักงานสีเขียวไปยังศูนย์ควบคุมทางพิเศษศรีรัช (CCB2) ส่งผลให้บริษัทได้รับรางวัลสำนักงานสีเขียว (Green Office) ระดับประเทศ ประจำปี 2568 ในระดับ “ดีเยี่ยม” (G-ทอง) เพิ่มเติมนอีก 1 แห่ง และบริษัทมีแผนการดำเนินงานเพื่อยกระดับและขยายการรับรองเพิ่มเติมในปี 2569

## การจัดการข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทจัดให้มีช่องทางการรับข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อมจากผู้มีส่วนได้เสีย ในหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์บริษัท อีเมล การติดต่อผ่าน พนักงาน กล้องรับความคิดเห็นอิเล็กทรอนิกส์ (QR Code) ภายในสถานีรถไฟฟ้า กล้องรับความคิดเห็นที่อาคารด้านทางพิเศษ สื่อสังคมออนไลน์ และช่องทางอื่น ๆ เป็นต้น โดยศูนย์บริการข้อมูลเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมและนำส่งข้อคิดเห็นไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุ และดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงอย่างเหมาะสม

ภายหลังจากการดำเนินการแก้ไขแล้วศูนย์บริการข้อมูลจะสื่อสารผลการดำเนินการและความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ ขณะเดียวกันงานความปลอดภัยและคุณภาพจะนำข้อคิดเห็น ผลการวิเคราะห์ ผลการแก้ไข/ปรับปรุง เสนอรายงานต่อคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพและคณะกรรมการความปลอดภัย เพื่อให้พิจารณาในการนำไปพัฒนาการดำเนินงานของบริษัทต่อไป

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา บริษัทได้รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตของชุมชนโดยรอบ อาทิ ปัญหาต้นไม้ และหญ้ารกกล้ากีดขวางทางจราจร เศษกรวดบนผิวทางเดินรถ และปัญหาเสียงรบกวนระหว่างการให้บริการ โดยบริษัทได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ในพื้นที่ที่ได้รับการร้องเรียนอย่างละเอียด ซึ่งหนึ่งในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนคือปัญหาเสียงรบกวนจากการสัญจรของยานพาหนะบนทางพิเศษ ทั้งนี้ บริษัทได้มอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจวัดระดับเสียงในบริเวณดังกล่าวพร้อมพิจารณามาตรการลดผลกระทบที่เหมาะสม อาทิ การติดตั้งกำแพงกันเสียง ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขประเด็นที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว โดยผลจากการตรวจสอบหน่วยงานหลังจากการแก้ไขปรับปรุง พบว่าระดับเสียงอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน



### “ไม่มี”

การถูกปรับเนื่องจากปัญหา  
ด้านสิ่งแวดล้อมในช่วงสี่ปีที่ผ่านมา

# ความหลากหลายทางชีวภาพ

(GRI 3-3, 304-1, 304-2)



บริษัทในฐานะผู้รับสัมปทานระบบขนส่งที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานทั้งทางพิเศษและระบบราง ซึ่งมีพื้นที่การให้บริการอยู่ในเขตเมืองและปริมณฑล โดยบริษัทรับมอบพื้นที่การให้บริการจากผู้ให้สัมปทานหรือหน่วยงานภาครัฐ การดำเนินงานของบริษัทจึงไม่มีผลกระทบต่อพื้นที่ป่าไม้ พื้นที่คุ้มครอง หรือพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางชีวภาพที่สำคัญหรือบริเวณใกล้เคียงมากนัก ซึ่งในช่วงระหว่างก่อสร้างหรือหลังเปิดให้บริการของทางพิเศษและระบบราง บริษัทจะมีการดำเนินการตามแผนมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และมาตรการติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Mitigation Measures and Monitoring Program : EMP) ที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) และคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับความหลากหลายทางชีวภาพ

## เป้าหมายและดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน



บริษัทได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการติดตามและตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้ครบทุกพื้นที่ เพื่อรักษามาตรฐานและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในปี 2568 บริษัทสามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 100%

### ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน



พื้นที่ดำเนินการทั้งหมดของบริษัท มีการดำเนินการตามมาตรการป้องกัน และแก้ไขผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและมาตรการติดตามและตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ปี 2568

100%

เป้าหมายระยะสั้น ปี 2568

100%

เป้าหมายระยะยาว  
(ดำเนินการต่อเนื่องทุกปี)

100%

### ผลการดำเนินงาน

## นโยบายด้านความหลากหลายทางชีวภาพและการไม่ตัดไม้ทำลายป่า

บริษัทประกาศนโยบายด้านความหลากหลายทางชีวภาพและการไม่ตัดไม้ทำลายป่าเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติให้กับพนักงาน พร้อมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการดำเนินการร่วมกันกับคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญตลอดห่วงโซ่มูลค่าธุรกิจ



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายด้านความหลากหลายทางชีวภาพ และการไม่ตัดไม้ทำลายป่า

## กรอบแนวทางการดำเนินงาน



ประยุกต์ใช้แนวทางบรรเทาผลกระทบ  
อย่างมีลำดับชั้น  
(Mitigation Hierarchy)



ไม่ก่อให้เกิดความสูญเสียสุทธิ  
(No Net Loss) ของคุณค่า  
ทางความหลากหลายทางชีวภาพ  
ภายใต้ขอบเขตที่สามารถจัดการได้  
และไม่ดำเนินธุรกิจที่สร้างผลกระทบต่อ  
พื้นที่ป่าไม้สุทธิ (No Net Deforestation)



การศึกษารายงานวิเคราะห์ผลกระทบ  
ทางสิ่งแวดล้อมที่รวมถึงผลกระทบ  
ความหลากหลายทางชีวภาพ  
อย่างรัดกุม



ดำเนินการตามแผนมาตรการป้องกัน  
และแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม  
และมาตรการติดตามและตรวจสอบ  
คุณภาพสิ่งแวดล้อม



ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการดำเนิน  
โครงการเพื่อลดผลกระทบต่อ  
สิ่งแวดล้อมและความหลากหลาย  
ทางชีวภาพ



ส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามา  
มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และปกป้อง  
ความหลากหลายทางชีวภาพ

## แนวปฏิบัติด้านความหลากหลายทางชีวภาพ

บริษัทได้กำหนดแนวปฏิบัติด้านการจัดการความหลากหลายทางชีวภาพให้มีกระบวนการบริหารจัดการอย่างเป็นขั้นตอน ตั้งแต่การชี้แจง ประเมิน และกำหนดมาตรการจัดการผลกระทบ พร้อมทั้งวางแผนและดำเนินการเพื่ออนุรักษ์ รักษา และฟื้นฟูความหลากหลายของสิ่งมีชีวิตในระบบนิเวศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ

## การดำเนินงานด้านความหลากหลายทางชีวภาพ

บริษัทให้ความสำคัญกับการออกแบบและการก่อสร้างโครงการต่าง ๆ ในทุกขั้นตอน จึงดำเนินการด้วยความตระหนักถึงผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นกับชุมชนและสิ่งแวดล้อม โดยดำเนินการตามกฎหมาย มาตรฐานการป้องกัน แก้ไข และฟื้นฟูตามรายงานวิเคราะห์ผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัดและรัดกุม มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพเข้ามาใช้ในกระบวนการดำเนินงาน และมีมาตรการติดตามตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อบรรเทาและหลีกเลี่ยงผลกระทบที่รุนแรงต่อความหลากหลายทางชีวภาพ

บริษัทไม่มีการรุกรานพื้นที่ป่าสงวน พื้นที่มรดกโลกทางธรรมชาติและพื้นที่คุ้มครอง ตามเงื่อนไขสหภาพนานาชาติเพื่อการอนุรักษ์ธรรมชาติ (The International Union for Conservation of Nature : IUCN) ประเภทที่ 1-4 แต่อย่างใด

## การศึกษารายงานวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม การประเมินความเสี่ยง และมาตรการป้องกันและแนวทางการจัดการ

บริษัทมีการศึกษารายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment : EIA) ที่ได้รับจากผู้ให้สัมปทาน ซึ่งครอบคลุมถึงความหลากหลายทางชีวภาพทั้งในเขตวิสาหกิจและนอกเขตวิสาหกิจในทุกขั้นตอนที่บริษัทเกี่ยวข้องของการดำเนินงานโครงการ ทั้งในโครงการใหม่หรือโครงการส่วนขยายภายใต้กฎหมายอย่างเคร่งครัด เช่น พระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติกำหนดไม้หวงห้าม พ.ศ. 2530 สหภาพนานาชาติเพื่อการอนุรักษ์ธรรมชาติ (IUCN) เป็นต้น ถึงแม้ว่าพื้นที่ดำเนินการส่วนใหญ่ของบริษัทจะอยู่ในพื้นที่เขตเมือง มีชีวิตินเวศที่ดินที่มีการใช้ที่ดินแบบเข้มข้น มีลักษณะเป็นระบบนิเวศในเมืองและอุตสาหกรรม (Land biomes: Intensive land-use systems (T7) – Urban and industrial ecosystems<sup>1/</sup>) แต่บริษัทได้มีการดำเนินการตามแผนมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมและมาตรการติดตามและตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Mitigation Measures and Monitoring Program : EMP) ที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) และคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติอย่างรอบด้าน ซึ่งช่วยบรรเทาผลกระทบจากกิจกรรมของบริษัทในด้านต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยงต่อธุรกิจจากผลกระทบทางธรรมชาติ เช่น การชะล้างพังทลายของดิน การกัดเซาะและการตกตะกอน ปัญหาด้านการระบายน้ำและการป้องกันน้ำท่วม เป็นต้น โดยบริษัทมีการศึกษาพื้นที่ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทตลอดเส้นทางการให้บริการรวมประมาณ 154,500,000 ตารางเมตร โดยแบ่งเป็นพื้นที่ดำเนินการ 5,119,200 ตารางเมตร จากผลการดำเนินงานของโครงการปัจจุบัน พบว่าบริษัทมีการจัดทำรายงานแผนปฏิบัติการและแผนการตรวจสอบการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมและมาตรการติดตามและตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมครบทุกโครงการ และไม่มีโครงการที่อยู่ในพื้นที่อนุรักษ์และพื้นที่มรดกโลกทางธรรมชาติ รวมทั้งไม่พบว่ามีโครงการดำเนินงานของบริษัทที่ส่งผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพในพื้นที่การดำเนินธุรกิจ

ในปี 2568 บริษัทได้ดำเนินการศึกษาการทบทวนข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและความหลากหลายทางชีวภาพจากรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment: EIA)<sup>2/</sup> ทั้งในระยะก่อสร้างและระยะดำเนินการสำหรับการดำเนินงานของโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ผลการทบทวนและประเมินความเสี่ยงด้านความหลากหลายทางชีวภาพของโครงการพบว่าอยู่ในระดับต่ำและไม่พบประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศวิสาหกิจและทางน้ำ นอกจากนี้ บริษัทได้ดำเนินการศึกษาและพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการด้านความหลากหลายทางชีวภาพให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลความหลากหลายทางชีวภาพ ที่มุ่งเน้นการรายงานข้อมูลอย่างเป็นระบบพร้อมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการด้านความหลากหลายทางชีวภาพ (Biodiversity Action Plan: BAP) ให้ครอบคลุมพื้นที่ดำเนินงานหลักของบริษัททั้งธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบรางเพื่อกำหนดกรอบการบริหารจัดการ ประเมินความเสี่ยง และติดตามผลกระทบด้านระบบนิเวศอย่างต่อเนื่อง

หมายเหตุ: <sup>1/</sup>TNFD, Version 1.0 (September 2023), Guidance on biomes : Guidance\_on\_biomes\_v1.pdf (tnfd.global)

<sup>2/</sup>การวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment: EIA)

## แนวทางการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

บริษัทมีแนวทางการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติตามนโยบายด้านความหลากหลายทางชีวภาพ และการไม่ตัดไม้ทำลายป่า โดยใช้แนวทางบรรเทาผลกระทบอย่างมีลำดับขั้น (Mitigation Hierarchy) ได้แก่ หลีกเลี่ยง (Avoid) บรรเทา (Reduce) ปรับปรุง (Regenerate) และฟื้นฟู/ชดเชย (Restore) ในการดำเนินการตามแผนมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมและมาตรการติดตามและตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม

### หลีกเลี่ยง (Avoid)

ควบคุมตั้งแต่กระบวนการออกแบบให้เกิดการรบกวนทรัพยากรต้นไม้อ และสัตว์ในแนวเส้นทางรวมถึงนิเวศวิทยาทางน้ำน้อยที่สุด  
หลีกเลี่ยงการตัดฟันไม้ยืนต้น โดยใช้วิธีการขุดล้อมไม้ยืนต้นไปปลูกในพื้นที่อื่น (No Net Deforestation)



### บรรเทา (Reduce)

ควบคุมผู้รับเหมาให้ดำเนินการอย่างระมัดระวังจากผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อระบบนิเวศ การควบคุมกิจกรรมของบริษัทที่ต้องดำเนินการใกล้แหล่งน้ำไม่ให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพน้ำ รวมทั้งป้องกันการดินร่วนและกัดเซาะแหล่งน้ำ ซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์น้ำ



### ปรับปรุง (Regenerate)

ปรับปรุงพื้นที่ดำเนินการให้มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมโดยรอบ



### ฟื้นฟู/ชดเชย (Restore)

การปลูกต้นไม้ทดแทนในแนวเส้นทางดำเนินงานของบริษัท





## โครงการด้านความหลากหลายทางชีวภาพ

### พื้นที่สีเขียว

บริษัทรักษาสมดุลพื้นที่สีเขียวด้วยการปลูกพรรณไม้หลากหลายชนิดในพื้นที่รอบบริเวณอาคารสำนักงาน ส่งผลให้เกิดการดึงดูดสิ่งมีชีวิตนานาชนิด เช่น นก ผีเสื้อ แมลง กระรอก และสิ่งมีชีวิตขนาดเล็กอื่น ๆ เข้ามาพึ่งพาอาศัยใช้เป็นแหล่งที่อยู่และแหล่งอาหาร ความหลากหลายของสิ่งมีชีวิตในพื้นที่นี้ช่วยสร้างสมดุลให้ระบบนิเวศภายในพื้นที่ และยังมีบทบาทสำคัญในการลดผลกระทบต่องสิ่งแวดล้อม โดยการดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์และเพิ่มปริมาณออกซิเจนในอากาศ รวมถึงช่วยลดอุณหภูมิบริเวณรอบ ๆ สำนักงาน อีกทั้งยังช่วยให้พนักงานได้รับประโยชน์ทางด้านจิตใจและสุขภาพ โดยพื้นที่ธรรมชาติเหล่านี้สามารถช่วยลดความเครียด สร้างความรู้สึกผ่อนคลาย และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ การรักษาความหลากหลายทางชีวภาพผ่านการสร้างพื้นที่สีเขียวโดยรอบสำนักงานจึงเป็นการดำเนินการที่สอดคล้องกับเป้าหมายความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมของบริษัท และยังเป็นการสร้างระบบนิเวศขนาดเล็กที่ส่งเสริมการรักษาความหลากหลายทางชีวภาพในเขตเมืองอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน คิดเป็นพื้นที่สีเขียวครอบคลุมประมาณ 80% ของพื้นที่โดยรอบอาคารบริหารพระราม 9

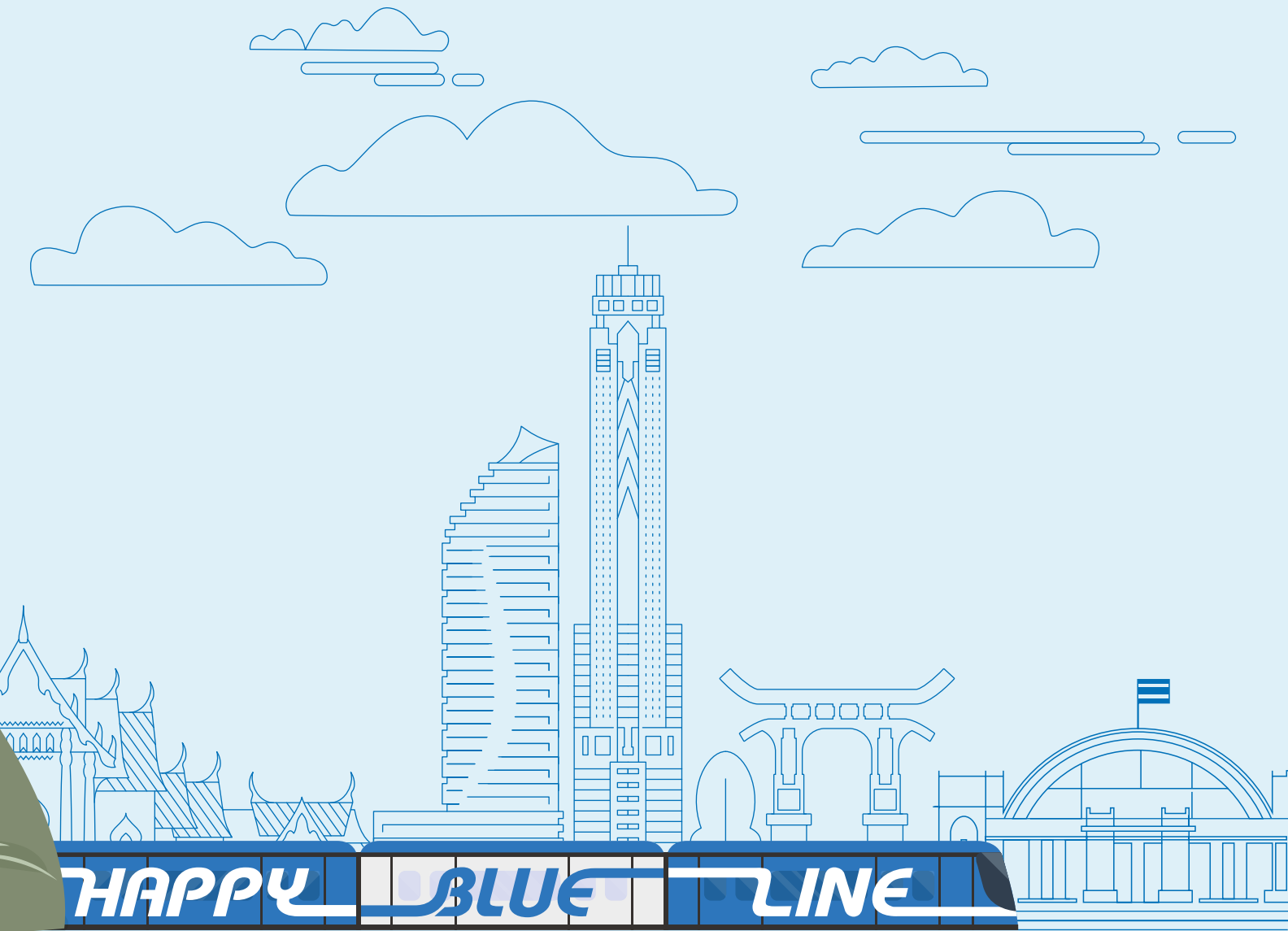


### งานประเพณีชักพระวัดนางชีร่วมกับชุมชน

บริษัทร่วมกับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยและชุมชนร่วมสืบสานวัฒนธรรม “งานแห่และสมโภชพระบรมสารีริกธาตุ” หรือ “งานประเพณีชักพระ” ของวัดนางชี พระอารามหลวง ซึ่งเป็นประเพณีการแห่พระบรมสารีริกธาตุทางน้ำเก่าแก่ที่ปฏิบัติสืบทอดกันมากกว่า 100 ปี และจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี โดยถือเป็นเอกลักษณ์หนึ่งเดียวในกรุงเทพมหานครที่ยังคงรักษาแบบแผนประเพณีดั้งเดิมของชุมชนในพื้นที่ โดยขบวนแห่ใช้เรือเป็นพาหนะเพื่ออัญเชิญพระบรมสารีริกธาตุจากวัดนางชี ซึ่งถือเป็นพิธีสำคัญที่สะท้อนถึงการสืบสานวัฒนธรรมท้องถิ่นและความศรัทธาสาธุศรัทธาอย่างยาวนาน อย่างไรก็ตาม การขยายตัวของเมืองและการเปลี่ยนแปลงของเส้นทางคมนาคมที่ส่งผลให้แนวเส้นทางของโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินอยู่ในแนวเส้นทางผ่านของขบวนเรือแห่อัญเชิญพระบรมสารีริกธาตุทางน้ำที่บริเวณสถานีบางไผ่และสถานีบางขุนนนท์ ดังนั้นเพื่อรักษาประเพณีและหลีกเลี่ยงไม่ให้พระบรมสารีริกธาตุต้องลอดใต้สิ่งกีดขวางอันเป็นข้อห้ามในการปฏิบัติตามความเชื่อและแนวปฏิบัติที่สืบทอดกันมาและลดการปรับเปลี่ยนเส้นทางแห่ทางน้ำ โดยทั้งสองสถานีจะมีลักษณะโครงสร้างสะพานเหล็กอยู่เหนือทางวิ่งรถไฟฟ้า พร้อมทั้ง “กระเช้าพระธาตุ” และ “ระบบชักรอก” สำหรับอัญเชิญพระบรมสารีริกธาตุผ่านเหนือรางวิ่งและขานชาลารถไฟฟ้าข้ามมาอีกฝั่งแล้วกลับเข้าสู่ขบวนเรือแห่ อันเป็นแนวทางสำคัญในการอนุรักษ์สืบสานวัฒนธรรมประเพณีอันทรงคุณค่าให้คงอยู่ร่วมกับพุทธศาสนิกชนชาวฝั่งธนบุรีอย่างยั่งยืน







## เชื่อมโยงความสัมพันธ์ ในมหานคร

- สุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมาและความปลอดภัยของลูกค้า)
- การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร
- การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์
- การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
- การเคารพสิทธิมนุษยชน

# สุขภาพและความปลอดภัย

## (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมา และความปลอดภัยของลูกค้า)

(GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7,  
403-8, 403-9, 403-10, 416-1, 416-2)



บริษัทมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมทั้งการสร้างควมไว้วางใจและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยมาตรการด้านความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ การดูแลและทดสอบสภาพของโครงสร้างต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ มีระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ได้การรับรองมาตรฐาน ISO 45001 ตลอดจน

การฝึกอบรมและสนับสนุนให้พนักงานได้มีส่วนร่วมแสดงข้อคิดเห็นในการดำเนินการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมและความตระหนักรู้ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยป้องกันและลดจำนวนอัตราการบาดเจ็บ การเสียชีวิตของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งยังลดความเสียหายของทรัพย์สินและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้น



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย

### เป้าหมายและดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน



บริษัทกำหนดเป้าหมายการเสียชีวิตของลูกค้า พนักงาน และผู้รับเหมาเป็นศูนย์ รวมถึงกำหนดเป้าหมายอัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (Lost-Time Injury Frequency Rate: LTIFR) ของพนักงาน และผู้รับเหมา 0 รายต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน

ในปี 2568 ไม่มีการเสียชีวิตของลูกค้า พนักงาน และผู้รับเหมา ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด สำหรับอัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR) ของพนักงานและผู้รับเหมา พบว่ามีอัตรา 0.50 และ 0.42 รายต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน ตามลำดับ ซึ่งสูงกว่าเป้าหมาย โดยบริษัทได้ดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางป้องกันการเกิดเหตุซ้ำ และปรับปรุงกระบวนการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ปลอดภัยมากขึ้น

ทั้งนี้ เพื่อให้บริษัทมีผลการดำเนินงานด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่ดี บริษัทได้มีการกำหนดแผนการพัฒนาด้านวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยเชิงบวก (Positive Safety Culture) เพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้ (Safety Awareness) พฤติกรรมปลอดภัย (Safety Behavior) การเอื้ออาทร (Caring) และการมีส่วนร่วม (Involvement) ให้แก่พนักงานในทุกระดับขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

| ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน                                                           |                                                                                                            | ผลการดำเนินงาน<br>ปี 2568 | เป้าหมายระยะสั้น<br>ปี 2568 | เป้าหมายระยะกลาง<br>ปี 2571 | เป้าหมายระยะยาว<br>ปี 2574 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
|    | อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน<br>ถึงขั้นหยุดงาน <sup>1/</sup> ของพนักงาน<br>(รายต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน)    | 0.50                      | 0                           | 0                           | 0                          |
|    | อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน<br>ถึงขั้นหยุดงาน <sup>1/</sup> ของผู้รับเหมา<br>(รายต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน) | 0.42                      | 0                           | 0                           | 0                          |
|    | อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรง <sup>2/</sup><br>ของผู้ใช้ทางพิเศษ<br>(รายต่อผู้ใช้ทางพิเศษ 1 ล้านคน)            | 0.005                     | <0.01                       | <0.01                       | <0.01                      |
|   | อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรง <sup>2/</sup><br>ของผู้โดยสาร<br>(รายต่อผู้โดยสาร 1 ล้านคน)                      | 0                         | <0.01                       | <0.01                       | <0.01                      |
|  | อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน<br>ขั้นรุนแรง <sup>3/</sup> ของพนักงาน<br>(รายต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน)        | 0                         | 0                           | 0                           | 0                          |
|  | อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน<br>ขั้นรุนแรง <sup>3/</sup> ของผู้รับเหมา<br>(รายต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน)     | 0                         | 0                           | 0                           | 0                          |
|  | การเสียชีวิตของลูกค้า<br>(รายต่อปี)                                                                        | 0                         | 0                           | 0                           | 0                          |
|  | การเสียชีวิตจากการทำงาน<br>ของพนักงาน<br>(รายต่อปี)                                                        | 0                         | 0                           | 0                           | 0                          |
|  | การเสียชีวิตจากการทำงาน<br>ของผู้รับเหมา<br>(รายต่อปี)                                                     | 0                         | 0                           | 0                           | 0                          |

หมายเหตุ: <sup>1/</sup>การบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน หมายถึง การบาดเจ็บจากการทำงานที่ส่งผลทำให้พนักงาน  
และ/หรือ ผู้รับเหมา ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามปกติได้เป็นเวลาอย่างน้อย 1 วัน หรือ หนึ่งกะเต็ม

<sup>2/</sup>การบาดเจ็บขั้นรุนแรง หรือ การบาดเจ็บที่มีผลกระทบร้ายแรง ไม่สามารถรักษากายหายดีได้ภายใน 6 เดือน

<sup>3/</sup>การบาดเจ็บจากการทำงานขั้นรุนแรง หมายถึง การบาดเจ็บจากการทำงานที่มีผลกระทบร้ายแรง ไม่สามารถรักษากายหายดีได้ภายใน 6 เดือน



นอกจากนี้ บริษัทได้มีการติดตามผลการดำเนินงานทั้งในด้านสถิติอัตราการบาดเจ็บ และผลการประเมินความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง โดยมีการลงพื้นที่ร่วมกันระหว่างทีมผู้บริหาร พนักงาน และผู้รับเหมา เพื่อรับฟังปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน รวมถึงชี้บ่งอันตรายและประเมินความเสี่ยงในพื้นที่ทำงาน พร้อมกับสนับสนุนให้พนักงานประเมินความเสี่ยงก่อนทำงานทุกครั้งและกล้าในการ “การหยุดงานเมื่อไม่ปลอดภัย” หรือ “Stop Work Authority” หากพบว่ามีความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทุกคนสามารถทำงานได้อย่างมั่นใจและปลอดภัย

จากการรับฟังปัญหาและประเมินผลข้อมูลการดำเนินงานข้างต้น จะถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการทบทวนและปรับปรุงมาตรการด้านความปลอดภัย เช่น การเพิ่มความถี่ในการตรวจสอบสภาพแวดล้อมการทำงาน การติดตามเหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุ (Near Miss) และการปรับปรุงหลักสูตรฝึกอบรมให้สอดคล้องกับลักษณะความเสี่ยงของแต่ละหน่วยงาน เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยของบริษัทมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 45001

## นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสุขภาพและความปลอดภัย

บริษัทกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสุขภาพและความปลอดภัย และระบบการบริหารจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ที่ครอบคลุมการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้รับเหมา และคู่ค้าทั้งหมดภายในพื้นที่สถานประกอบการที่รับผิดชอบโดยบริษัท นโยบายและระบบการบริหารจัดการนี้ถูกพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติ

ความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 นอกจากนี้ ระบบการบริหารจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของธุรกิจระบบราง ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 45001 ทั้งนี้ บริษัทมีแผนขยายการรับรองตามมาตรฐาน ISO 45001 ให้ครอบคลุมถึงธุรกิจทางพิเศษในปี 2570



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายความปลอดภัยและสุขอนามัย

บริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการความปลอดภัย (Safety Committee) มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการ สั่งการ ประสานงาน ติดตามและทบทวนเพื่อให้มั่นใจว่าการจัดการและการบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมสอดคล้องตามนโยบาย กฎหมาย และมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่กำหนด และติดตามผลการดำเนินการของคณะกรรมการต่าง ๆ ตามโครงสร้างคณะกรรมการด้านความปลอดภัย อาทิ คณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยให้สอดคล้องตามกฎหมายที่กำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งกำหนดให้ตัวแทนของพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการรับฟังข้อเสนอแนะของพนักงานซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานจริง ที่สำคัญตัวแทนพนักงานยังเป็นช่องทางหลักในการสื่อสารถึงกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้พนักงานคนอื่นรับรู้ได้อย่างทั่วถึง โดยคณะกรรมการ

ความปลอดภัยมีการประชุมเพื่อรายงานผลการดำเนินงานทุก 2 เดือน ทั้งนี้ คณะอนุกรรมการความปลอดภัยผู้รับเหมา และคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการจัดประชุมทุกเดือน ทั้งนี้หัวหน้างานหรือผู้บริหารต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับหัวหน้างาน หรือระดับบริหารให้สอดคล้องกับกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง

บริษัทมีการรายงานผลการดำเนินงานด้านสุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมา และความปลอดภัยของลูกค้า) แก่คณะกรรมการบริษัท บริหารความเสี่ยง และการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งมีบทบาทในการดูแล ติดตาม ส่งเสริม และพัฒนากระบวนการด้านสุขภาพและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการพนักงาน รวมทั้งมีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่มูลค่าธุรกิจของบริษัทเป็นรายไตรมาส



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย



อ่านรายละเอียดเกี่ยวกับบทบาทคณะกรรมการในรายงานประจำปี 2568 (แบบ 56-1 One Report)



## การรับรองมาตรฐาน

บริษัทได้รับการรับรองระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของธุรกิจระบบรางมาตรฐาน ISO 45001 ระหว่างปี 2567-2568 ซึ่งคิดเป็นสัดส่วน 72% ของธุรกิจ โดยบริษัทมีแผนขยายการรับรองตามมาตรฐาน ISO 45001 ให้ครอบคลุมถึงธุรกิจทางพิเศษ ในปี 2570



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับรองมาตรฐาน



## ระบบการบริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัย



### การกำหนดนโยบายและระบบ

บริษัทกำหนดนโยบายและมีการบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ครอบคลุมพนักงาน และผู้เข้าปฏิบัติงานในพื้นที่ อาทิ ผู้รับเหมา คู่ค้า ผู้เข้าเยี่ยมชม



### การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

บริษัทได้รับการรับรองระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยตามมาตรฐาน ISO 45001 เฉพาะธุรกิจระบบรางในส่วนของธุรกิจทางพิเศษอยู่ระหว่างการขยายขอบเขตการจัดการ ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จและครอบคลุมถึงธุรกิจทางพิเศษในปี 2570 สอดคล้องกับพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 และกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งหมด



### ข้อกำหนดในสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง

กำหนดหลักเกณฑ์และข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เป็นไปตามขั้นตอนการคัดเลือกคู่ค้า ผู้รับเหมา ผู้รับจ้าง



### การกำหนดเป้าหมายประจำปี

กำหนดเป้าหมายการลดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บโดยใช้ตัวชี้วัดด้านความปลอดภัย (Safety Performance Indicators) และมีเป้าหมายการไม่มีอุบัติเหตุที่มีผลกระทบร้ายแรงเกิดขึ้น



### การบริหารความเสี่ยง

ควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ต่ำที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (As Low As Reasonably Practicable: ALARP) และทบทวนทะเบียนอันตรายให้ทันสมัยอยู่เสมอ



### การบันทึกและประเมินผล

บันทึกข้อมูลตามตัวชี้วัดความสำเร็จ และกำหนดให้มีการนำผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย รวมถึงสื่อสารเพื่อสร้างความตระหนักและแสดงออกเชิงพฤติกรรมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย



### การปรับปรุง

นำผลการดำเนินการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยมาวิเคราะห์หาสาเหตุรากฐาน (Root Cause Analysis) เพื่อปรับปรุงและพัฒนา และมีการทบทวนบริบทด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (การเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร) เพื่อนำมาทบทวนความเสี่ยงและทบทวนมาตรการจัดการความเสี่ยงว่ายังมีความเหมาะสมและทันตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

นอกจากนี้ยังมีการกำหนดเกณฑ์และข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยลงในสัญญาจ้างผู้รับเหมาและคู่ค้า รวมถึงผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ เพื่อให้มั่นใจว่าบุคคลภายนอกที่จะปฏิบัติงานภายในพื้นที่ที่รับผิดชอบ โดยบริษัทนั้นจะต้องปฏิบัติตามนโยบายและระบบการบริหารจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของบริษัท และให้ความร่วมมือในการลดความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อตัวเอง พนักงานของบริษัท และผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ได้แก่



ภายใต้ระบบบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย บริษัทได้มีการกำหนดเป้าหมายประจำปีที่ต้องมีความเชื่อมโยงกับความเสี่ยงที่ซับซ้อน (Hazard and Risk Identification) อ้างอิงจากตัวชี้วัดด้านความปลอดภัย (Safety Performance Indicators) ที่บริษัทกำหนด คือตัวชี้วัดจำนวนผู้เสียชีวิตหรือได้รับบาดเจ็บสาหัส (Major or High-consequence) และตัวชี้วัดจำนวนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแบ่งตามความรุนแรงเหตุการณ์ รวมถึงจำนวนผู้ได้รับบาดเจ็บเล็กน้อย (Minor Injuries) เป้าหมายสูงสุดของบริษัทคือการไม่มีอุบัติเหตุที่มีผลกระทบร้ายแรงเกิดขึ้น

บริษัทพัฒนาแผนงานประจำปีให้สัมพันธ์กับเป้าหมายประจำปี โดยพิจารณาแผนงานจากความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเพิ่มเติม หรือสอดคล้องกับความเสี่ยงใหม่ การตรวจสอบและติดตามด้านความปลอดภัยโดยหน่วยงานภายในและผู้ตรวจประเมินจากภายนอกบริษัท (Internal Safety Inspection/Audit and External Audit) การทบทวนความคาดหวังและการมีส่วนร่วมของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และความสอดคล้องต่อข้อกำหนดตามมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และจากการดำเนินงานตามแผนงานบริษัทจะทำการบันทึกข้อมูลตามตัวชี้วัดความสำเร็จเพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามเป้าหมายประจำปีที่สำคัญ ทั้งนี้ บริษัทจะทบทวนและปรับปรุงแผนงานทันทีในระหว่างปีหากพบว่าการทำงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

## กระบวนการจัดการความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

บริษัทกำหนดให้มีกระบวนการจัดการความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เพื่อป้องกันอันตรายและประเมินความเสี่ยงของอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท ครอบคลุมการดำเนินงานของพนักงานและผู้รับเหมา ทั้งโครงการที่เปิดให้บริการแล้วในปัจจุบันและโครงการใหม่ที่อยู่ระหว่างก่อสร้าง เพื่อควบคุม

ความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่บริษัทยอมรับได้ โดยพิจารณาความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน งานระบบและอุปกรณ์ ลักษณะและความถี่ของกิจกรรม ปัจจัยมนุษย์ (Human Factors) โครงสร้างองค์กร ข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงบริบททางเศรษฐกิจและสังคม



สำหรับโครงการที่บริษัทเปิดให้บริการอยู่ บริษัทอ้างอิงข้อมูลที่ใช้ประกอบการชี้บ่งอันตรายและประเมินความเสี่ยง ได้แก่ รายงานของพนักงาน รายงานเหตุการณ์ (Incident Report) รายงานสืบสาเหตุเหตุการณ์ (Incident Investigation Report) ผลการตรวจสอบความปลอดภัย (Safety Inspection) รวมถึงข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสีย โดยเปิดโอกาสให้พนักงานและผู้รับเหมาเข้ามามีส่วนร่วมในการรายงานอันตรายหรือสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัยมายังฝ่ายบริหารความปลอดภัยซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง เพื่อให้ข้อมูลที่ใช้ประกอบการประเมินความเสี่ยงสะท้อนสภาพการทำงานจริงในทุกพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง

ในด้านการควบคุมความเสี่ยง บริษัทมีการทบทวนและบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยตามลักษณะงานที่มีความเสี่ยงสูง อาทิ งานซ่อมบำรุงที่ต้องปฏิบัติงานบนท้องถนน งานที่มีโอกาสสัมผัสสารเคมีจากกระบวนการซ่อมบำรุงชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ หรือการปฏิบัติงานในพื้นที่ที่ต้องเผื่อระวังค่าปัจจัยด้านสุขศาสตร์อุตสาหกรรม โดยแต่ละประเภทงานมีการกำหนดมาตรการควบคุมการใช้อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลที่เหมาะสม การจัดพื้นที่ทำงานให้สอดคล้องตามมาตรฐานความปลอดภัย และยังจัดให้มีการตรวจสอบสภาพตามหลักอาชีวอนามัยเป็นประจำทุกปี

นอกจากนี้ บริษัทมีการทบทวนมาตรการควบคุมความเสี่ยงและสภาพแวดล้อมพื้นที่จริงอย่างสม่ำเสมอ เช่น การตรวจวัดสภาพแสงคุณภาพอากาศ แบคทีเรีย เชื้อรา เป็นต้น และการประเมินความพร้อมและสุขภาพของพนักงานก่อนการเข้าปฏิบัติงาน เพื่อช่วยลดความเสี่ยง

หรือข้อผิดพลาดที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยต่อพนักงาน ผู้รับเหมา ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ

บริษัทมีการทบทวนทะเบียนอันตราย (Hazard Log) ให้ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับกำหนด ปรับปรุง หรือเสริมมาตรการควบคุมความเสี่ยงให้เหมาะสมกับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานแต่ละประเภท

บริษัทมีการชี้บ่งอันตรายและการประเมินความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง เช่น การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน หรือการเพิ่มขอบเขตงานใหม่ พร้อมทั้งมีมาตรการควบคุมความเสี่ยงและการพิจารณาทบทวนและปรับปรุงทะเบียนอันตราย (Hazard Log) อย่างเหมาะสม

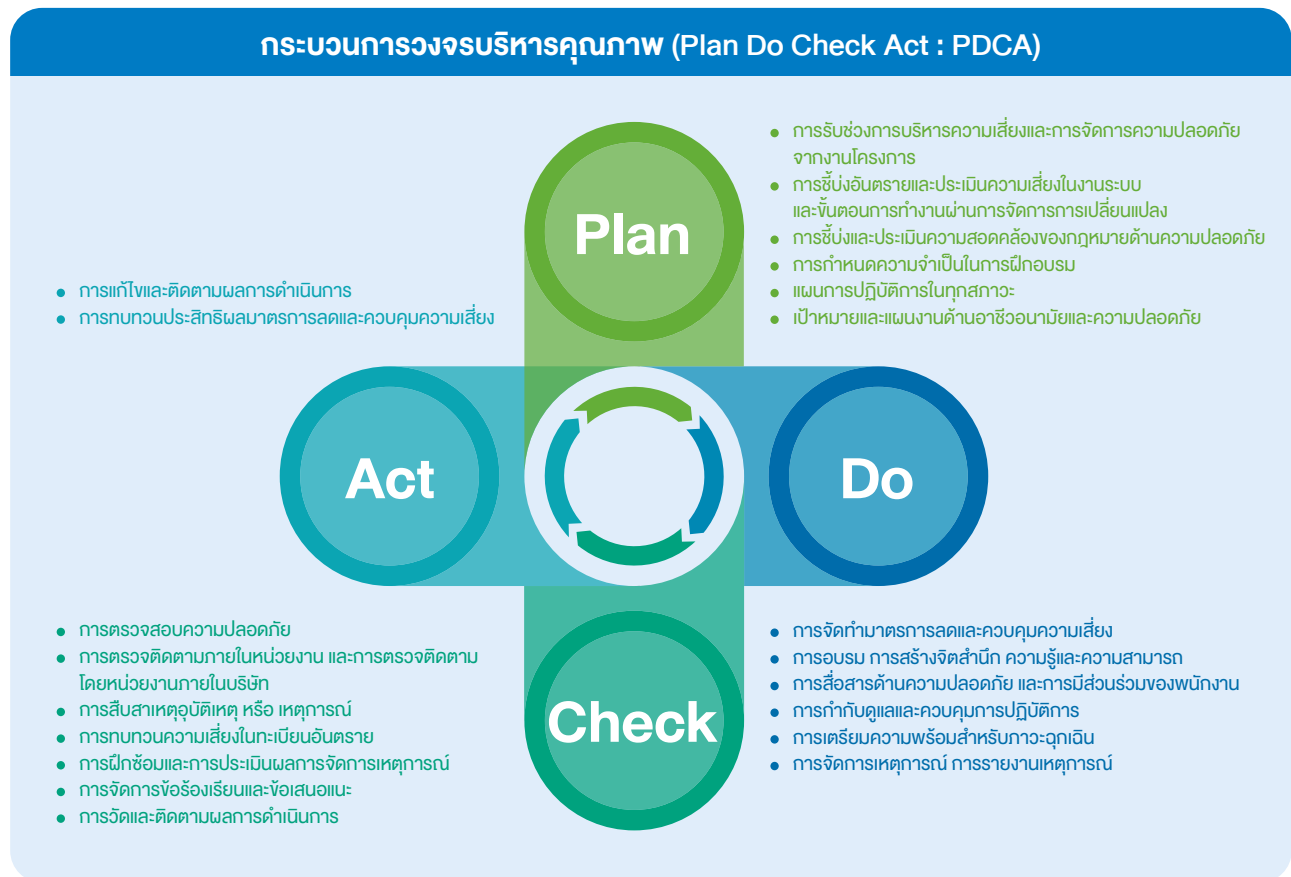
สำหรับโครงการใหม่ (New project) ที่อยู่ระหว่างก่อสร้าง ซึ่งจำเป็นต้องทำการตรวจสอบวิเคราะห์สถานะ (Due Diligence) หากมีการดำเนินการในอนาคต การชี้บ่งอันตรายและประเมินความเสี่ยงควรต้องได้รับการดำเนินการก่อนการรับมอบหรือการรับช่วงการดำเนินการเพื่อยืนยันความปลอดภัยเช่นเดียวกัน

ทั้งนี้ บริษัทมุ่งดำเนินการตามกระบวนการจัดการความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การจัดการความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยมีความครอบคลุมรองรับการเปลี่ยนแปลง และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปตามหลักความปลอดภัยและความยั่งยืนในระยะยาว



## กระบวนการดำเนินงานด้านความปลอดภัย

บริษัทมีการดำเนินงานด้านความปลอดภัยโดยใช้กระบวนการวงจรบริหารคุณภาพ (Plan Do Check Act : PDCA) เพื่อใช้ในการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนา โดยเน้นการตรวจสอบและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ดังนี้



## การจัดการและการสืบหาสาเหตุการเกิดเหตุการณ์

บริษัทกำหนดให้มีกระบวนการจัดการและการสืบหาสาเหตุการเกิดเหตุการณ์ ครอบคลุมการกำหนดขอบเขต การรวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อมูล การทบทวนลำดับเหตุการณ์ การวิเคราะห์รากสาเหตุ (Root Cause Analysis) และประเมินความเสี่ยง โดยจะนำข้อมูลที่ได้มาไปเปรียบเทียบกับทะเบียนอันตราย (Hazard Log) ผู้รับผิดชอบจะต้องทำการประเมินความเสี่ยงเพิ่มเติมหากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นอันตรายใหม่ที่ไม่มีในทะเบียนอันตราย เมื่อทราบถึงสาเหตุและความเสี่ยงแล้ว บริษัทจะเสนอมาตรการป้องกันแก้ไขตามหลัก SMARTER Corrective Action ก่อนจัดทำรายงานการสืบสาเหตุเพื่อขอความเห็นชอบต่อคณะกรรมการควบคุมความเสี่ยงในการดำเนินการแก้ไข จากนั้นจะเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและ/หรือดำเนินการ

ทั้งนี้ หากเหตุการณ์ได้รับการยืนยันว่าเป็นเหตุฉุกเฉิน บริษัทกำหนดให้พนักงานที่เกี่ยวข้องตอบสนองโดยทันทีตามระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการจัดการเหตุการณ์ และระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการป้องกันและควบคุมโรคติดต่ออันตราย โดยได้จัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) เพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น กรณีเกิดโรคระบาดร้ายแรง ซึ่งได้ระบุถึงแนวทางรับมือและขั้นตอนการปฏิบัติงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง



## ขั้นตอนการดำเนินการตามแผน BCP กรณีเกิดโรคระบาดในบริษัท



## ความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานและผู้รับเหมา

บริษัทมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมและส่งเสริมวัฒนธรรมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมาผ่านการสื่อสาร และการฝึกอบรม โดยบริษัทกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงาน เช่น ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการสารเคมีและวัตถุอันตราย ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การบริหารจัดการคลังวัสดุสินค้า และปฏิบัติตามมาตรการหรือแนวทางเพื่อป้องกันด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงานและลดความเสี่ยงตามที่บริษัทได้ประเมินไว้ รวมถึงพนักงานทุกคนต้องได้รับการอบรมด้านความปลอดภัยเบื้องต้น การอบรมดับเพลิงเบื้องต้นและปฐมพยาบาล พร้อมทั้งฝึกอบรมในหลักสูตรอื่นเพิ่มเติมตามความเหมาะสมของหน้าที่ความรับผิดชอบและความเสี่ยง เช่น การทำงานบนที่สูง ความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับไฟฟ้าและการช่วยเหลือผู้ประสบอันตรายจากไฟฟ้า และการใช้งานรถยก เป็นต้น การสื่อสารและการฝึกอบรมเหล่านี้มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการสำรวจวัฒนธรรมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของบริษัททุก 3 ปี

นอกจากความปลอดภัยในการทำงานแล้ว บริษัทยังส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน และติดตามสุขภาพของพนักงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อลดความเสี่ยงด้านสุขภาพให้เหลือน้อยที่สุด โดยจัดให้มีการตรวจสุขภาพก่อนเข้าทำงานเพื่อนำผลการตรวจสุขภาพที่ได้มาใช้สำหรับเป็นข้อมูลพื้นฐานในการเฝ้าระวังโรคและอาการเจ็บป่วยจากการทำงาน โดยข้อมูลผลการตรวจสุขภาพถือเป็นข้อมูลที่เป็นความลับของพนักงาน นอกจากนั้น ยังมีบริการการตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อติดตามและเฝ้าระวังปัญหาสุขภาพที่เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยจากการทำงาน นอกจากนี้ บริษัทยังกำหนดให้มีการประชาสัมพันธ์ด้านสุขภาพ กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ และการให้ความรู้กับพนักงานและผู้รับเหมาเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ รวมถึงการป้องกันโรคทั่วไปและโรคที่เกิดจากการทำงาน และบริษัทยังจัดให้มีพื้นที่พักผ่อนสำหรับให้พนักงานและผู้รับเหมาสามารถใช้งานร่วมกันได้ เช่น สนามกีฬา และโรงอาหารที่ได้รับการรับรองมาตรฐานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร



## ความปลอดภัยและสุขอนามัยของผู้โดยสาร ผู้ใช้ทาง และลูกค้าพัฒนาเชิงพาณิชย์

ความปลอดภัยและสุขภาพของผู้โดยสาร ผู้ใช้ทาง และลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านค้าภายในสถานีหรือบริเวณด่านเก็บค่าผ่านทางเป็นสิ่งสำคัญที่บริษัทคำนึงถึง บริษัทจึงดำเนินการตามมาตรการความปลอดภัยของบริษัท เช่น การสื่อสารสร้างความเข้าใจถึงวิธีการใช้งานอุปกรณ์ในระบบ การประชาสัมพันธ์ กฎ ระเบียบปฏิบัติให้กับผู้ใช้บริการ และข้อปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินให้ได้รับทราบครบถ้วน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติได้ถูกต้องและปลอดภัย การเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติอุบัติเหตุจากผู้ให้บริการเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์และนำไปวางแผนสื่อสารข้อมูลความปลอดภัยให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเป็นไปในทางที่ถูกต้อง เกิดการกระตุ้นให้เกิดการระมัดระวังของ

พฤติกรรมที่มีความเสี่ยงให้เกิดอุบัติเหตุได้ รวมถึงจัดกิจกรรมสื่อสารด้านความปลอดภัยผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ได้แก่ การจัดกิจกรรมรณรงค์ภายในสถานี การจัดทำแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์บนสถานี/บนทางพิเศษ สื่อดิจิทัลภายในสถานี และช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก บัญชีทางการไลน์ (LINE Official Account) เป็นต้น เพื่อสร้างความตระหนักรู้และยกระดับความเข้าใจในเรื่องความปลอดภัย การปฏิบัติตนในการใช้บริการให้เหมาะสมและปลอดภัย ข้อควรปฏิบัติที่พึงกระทำ ตลอดจนวิธีการ และช่องทางการแจ้งเหตุในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุหรือความน่าจะเป็นในการเกิดอุบัติเหตุ เพื่อส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัย

การสื่อสารและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานอุปกรณ์ในระบบ

การเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติอุบัติเหตุเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงมาตรการความปลอดภัย

การฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการให้บริการการรักษาความปลอดภัยและการกู้ภัย

การส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพพนักงานสื่อสารที่เป็นสื่อกลางในการประสานงานกับหน่วยกู้ภัยและตำรวจ

การส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย

การประชาสัมพันธ์ กฎ ระเบียบปฏิบัติ และข้อปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน

การจัดกิจกรรมสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อสร้างความตระหนักรู้และเข้าใจในเรื่องความปลอดภัย

การติดตั้งอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและเครื่องกระตุ้นหัวใจไฟฟ้าชนิดอัตโนมัติ

การจัดให้มีศูนย์ควบคุมทางพิเศษที่มีพนักงานสื่อสารเป็นสื่อกลางในการประสานงาน

บริษัทส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ การรักษาความปลอดภัย และการกู้ภัย โดยจัดให้มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเพื่อให้สามารถช่วยเหลือและปฏิบัติตามขั้นตอนของการดูแลรักษาความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บริษัทยังดำเนินการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง อาทิ การช่วยเหลือผู้พิการ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการรับมือกับเหตุฉุกเฉิน

สำหรับธุรกิจทางพิเศษ บริษัทจัดให้มีศูนย์ควบคุมทางพิเศษ โดยมีพนักงานสื่อสารทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการประสานงานกับหน่วยกู้ภัยฉุกเฉิน ตลอดจนประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนทางพิเศษและถนนด้านล่าง เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษตลอด 24 ชม.

“ในปีที่ผ่านมา เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2568 ได้เกิดเหตุแผ่นดินไหวรุนแรงในสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา ซึ่งในหลายพื้นที่ของกรุงเทพมหานครและปริมณฑลรับรู้ถึงแรงสั่นสะเทือน ส่งผลให้บริษัทต้องหยุดการให้บริการรถไฟฟ้าชั่วคราวในวันดังกล่าว เพื่อตรวจสอบความปลอดภัยเนื่องจากอาจก่อให้เกิดความกังวลต่อความปลอดภัยในการใช้บริการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน รถไฟฟ้าสายสีม่วง และทางพิเศษทั้ง 3 สายทาง ได้แก่ ทางพิเศษศรีรัช (ทางด่วนชั้นที่ 2) ทางพิเศษอุดรรัถยา และทางพิเศษพระราม 9 ที่อยู่ภายใต้การดูแลของบริษัท ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการตรวจสอบความพร้อมและประเมินความแข็งแรงของโครงสร้างในพื้นที่ของทางพิเศษและรถไฟฟ้า และความพร้อมการใช้งานของระบบรถไฟฟ้าและขบวนรถไฟฟ้า พบว่าอยู่ในสภาพสมบูรณ์ มีความปลอดภัย และพร้อมให้บริการตามปกติ ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวได้รับการออกแบบและก่อสร้างตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยเพื่อรองรับสถานการณ์แผ่นดินไหว พร้อมทั้งมีการตรวจเช็คและบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่องเพื่อความปลอดภัยในการให้บริการทั้งแก่ผู้ใช้ทางและผู้โดยสาร

และเมื่อวันที่ 5 กันยายน 2568 เกิดกรณีน้ำไหลเข้าสู่สถานีรถไฟฟ้า MRT ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย ที่มีสาเหตุจากการก่อสร้างทางเชื่อมระหว่างอาคารสำนักงานกับสถานีรถไฟฟ้าโดยหน่วยงานภายนอก และมีการทำช่องเปิดระบายอากาศที่หลังคาอุโมงค์ ซึ่งอยู่ระดับเดียวกับพื้นถนน เมื่อฝนตกหนักและมีปริมาณน้ำฝนสะสม ทำให้เกิดน้ำท่วมบนถนนรัชดาภิเษกจึงได้ไหลผ่านช่องระบายอากาศชั่วคราวของพื้นที่ก่อสร้างเข้าสู่สถานีรถไฟฟ้า โดย รฟม. บริษัท และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ดำเนินการมาตรการเร่งด่วนเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว และสามารถกลับมาเปิดให้บริการได้ตามปกติ ทั้งนี้ สถานีรถไฟฟ้า MRT ทุกสถานีได้รับการออกแบบและก่อสร้างตามมาตรฐานสากล พร้อมด้วยระบบป้องกันน้ำท่วมและเหตุฉุกเฉินอย่างรอบด้าน และยังมีการยกระดับมาตรการด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้โดยสารและสังคมในระยะยาว โดยเหตุการณ์ครั้งนี้ ไม่ได้เกิดจากการออกแบบโครงสร้างสถานีแต่อย่างใด”

## โครงการด้านสุขภาพและความปลอดภัย

### (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมา และความปลอดภัยของลูกค้า)

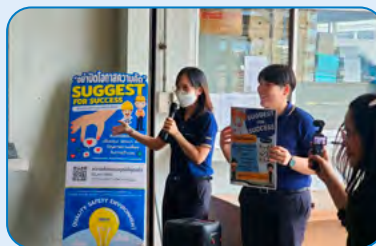
ในปี 2568 บริษัทและบริษัทย่อย (BMN) ดำเนินโครงการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับกฎและระเบียบ มาตรฐานการทำงานเพื่อความปลอดภัย ตลอดจนหลักสูตรเฉพาะสำหรับการทำงานที่มีความเสี่ยง เป็นจำนวนทั้งสิ้น 12 หลักสูตร หรือ 77,088.35 ชั่วโมง คิดเป็น 100% ของพนักงานทั้งหมดและผู้ที่เกี่ยวข้องที่ต้องเข้ารับการอบรม ซึ่งประโยชน์ที่ผู้เข้ารับการอบรมและบริษัทได้รับจากการฝึกอบรมในแต่ละหลักสูตร สรุปดังนี้

| โครงการฝึกอบรมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHS) |                 |                           |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------|-----------------|---------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| หลักสูตรการฝึกอบรม                                | ผู้เข้าร่วมอบรม | จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม (คน) | ผลการประเมิน   | ประโยชน์ที่เกิดขึ้นหลังฝึกอบรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| การดับเพลิงและการป้องกันเพลิงไหม้                 | พนักงาน         | 369                       | ผ่านเกณฑ์ 100% | <b>พนักงาน:</b> สามารถใช้อุปกรณ์ดับเพลิงแต่ละประเภทได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย<br><b>บริษัท:</b> ป้องกันการสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สินจากอัคคีภัย                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| กัมมันตภาพรังสีเบื้องต้น                          | พนักงาน         | 22                        | ผ่านเกณฑ์ 100% | <b>พนักงาน:</b><br>• มีความรู้ ทักษะและวิธีการผจญเพลิงในอาคาร เรียนรู้เทคนิควิธีการระบายนพิษ การปฐมพยาบาล และการเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ<br>• ช่วยสร้างความมั่นใจ ลดความตื่นตระหนกให้กับพนักงานเมื่อต้องเผชิญเหตุ<br><b>บริษัท:</b> ช่วยลดโอกาสในการเกิดความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ถือเป็น การดำเนินการที่สอดคล้องตามกฎหมาย อีกทั้งยังสร้างภาพลักษณ์องค์กรด้านการมีมาตรฐานความปลอดภัยสูง |
| ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน  | พนักงาน         | 178                       | ผ่านเกณฑ์ 100% | <b>พนักงาน/ผู้รับเหมา:</b> มีความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงกฎหมายด้านความปลอดภัย<br><b>บริษัท:</b> ป้องกันการสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                   | ผู้รับเหมา      | 13                        | ผ่านเกณฑ์ 100% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| หลักสูตรการฝึกอบรม                                                          | ผู้เข้าร่วมอบรม                   | จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม (คน) | ผลการประเมิน   | ประโยชน์ที่เกิดขึ้นหลังฝึกอบรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ความปลอดภัยในการทำงานสำหรับหัวหน้าคณะทำงาน (PIC)                            | พนักงาน (ทบทวน)                   | 164                       | ผ่านเกณฑ์ 100% | <p><b>พนักงาน/ผู้รับเหมา:</b> มีความรู้และเข้าใจภาพรวมของระบบรถไฟฟ้า สามารถปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับสำหรับการทำงานในระบบรถไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย</p> <p><b>บริษัท:</b> เกิดความปลอดภัยในการทำงาน ป้องกันการสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน</p>                                                                                                                                                                                 |
|                                                                             | ผู้รับเหมา                        | 237                       | ผ่านเกณฑ์ 100% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                             | ผู้รับเหมา (ทบทวน)                | 373                       | ผ่านเกณฑ์ 100% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ความปลอดภัยทั่วไป                                                           | พนักงาน BMN                       | 5                         | ผ่านเกณฑ์ 100% | <p><b>พนักงาน BMN/พนักงานร้านค้า Metro mall/ผู้รับเหมา:</b> สามารถปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับสำหรับการทำงานในระบบรถไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย ตอบสนองเหตุการณ์ไม่ปกติได้อย่างถูกต้อง</p> <p><b>บริษัท:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>เกิดความปลอดภัยในการทำงาน ป้องกันการสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน</li> <li>มีแผนตอบสนองต่อเหตุการณ์ผิดปกติได้อย่างถูกต้อง ทำให้เกิดความปลอดภัยในพื้นที่ปฏิบัติงาน</li> </ul> |
|                                                                             | พนักงาน BMN (ทบทวน)               | 39                        | ผ่านเกณฑ์ 100% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                             | พนักงานร้านค้า Metro mall         | 46                        | ผ่านเกณฑ์ 100% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                             | พนักงานร้านค้า Metro mall (ทบทวน) | 262                       | ผ่านเกณฑ์ 100% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                             | ผู้รับเหมา                        | 274                       | ผ่านเกณฑ์ 100% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| การทำงานบนที่สูง                                                            | พนักงาน                           | 175                       | ผ่านเกณฑ์ 100% | <p><b>พนักงาน:</b> สามารถประเมินอันตราย กำหนดวิธีการแก้ไข และจัดการความเสี่ยงในการทำงานบนที่สูงได้ รวมถึงเลือกใช้อุปกรณ์และรู้วิธีการติดตั้งอุปกรณ์ได้อย่างปลอดภัยและเหมาะสม</p> <p><b>บริษัท:</b> ป้องกันการสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน</p>                                                                                                                                                                                            |
| ความปลอดภัยในการทำงานสำหรับเจ้าหน้าที่ควบคุมและประสานงานซ่อมบำรุง (APOSTLE) | พนักงาน BMN                       | 1                         | ผ่านเกณฑ์ 100% | <p><b>พนักงาน BMN/ผู้รับเหมา:</b> มีความรู้และเข้าใจภาพรวมของระบบรถไฟฟ้า สามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับสำหรับการทำงานในระบบรถไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย</p> <p><b>บริษัท:</b> เกิดความปลอดภัยในการทำงาน ป้องกันการสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน</p>                                                                                                                                                                              |
|                                                                             | พนักงาน BMN (ทบทวน)               | 22                        | ผ่านเกณฑ์ 100% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                             | ผู้รับเหมา (ทบทวน)                | 20                        | ผ่านเกณฑ์ 100% |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| การปฐมพยาบาลขั้นต้น                                                         | พนักงาน                           | 294                       | ผ่านเกณฑ์ 100% | <p><b>พนักงาน:</b> มีความรู้และเข้าใจทักษะในการช่วยเหลือชีวิตผู้ประสบเหตุได้อย่างถูกต้อง</p> <p><b>บริษัท:</b> สามารถป้องกันการบาดเจ็บที่รุนแรงหรือการสูญเสียชีวิตได้</p>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับบริหาร (จป.บริหาร)                    | พนักงาน                           | 25                        | ผ่านเกณฑ์ 100% | <p><b>พนักงานระดับบริหาร:</b> มีความรู้และความเข้าใจในการกำหนดนโยบาย วางแผน และส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานภายในบริษัท</p> <p><b>บริษัท:</b> เกิดความปลอดภัยในการทำงาน ป้องกันการสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน</p>                                                                                                                                                                                                                       |

| หลักสูตรการฝึกอบรม                                              | ผู้เข้าร่วมอบรม | จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม (คน) | ผลการประเมิน   | ประโยชน์ที่เกิดขึ้นหลังฝึกอบรม                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างาน (จป.หัวหน้างาน) | พนักงาน BMN     | 21                        | ผ่านเกณฑ์ 100% | <b>พนักงาน BMN ระดับหัวหน้างาน:</b> มีความรู้และทักษะในการควบคุม ดูแล และแนะนำผู้ปฏิบัติงานให้ทำงานอย่างปลอดภัยตามกฎหมายและมาตรฐานความปลอดภัย<br><b>บริษัท:</b> เกิดความปลอดภัยในการทำงาน ป้องกันการสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน                     |
| คณะกรรมการความปลอดภัยในการทำงาน (คปอ)                           | พนักงาน BMN     | 2                         | ผ่านเกณฑ์ 100% | <b>คณะกรรมการความปลอดภัย BMN:</b> มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถร่วมกำหนดนโยบาย แผนงาน และติดตามการดำเนินงานด้านความปลอดภัยภายในสถานประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ<br><b>บริษัท:</b> เกิดความปลอดภัยในการทำงาน ป้องกันการสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน |
| ช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ระดับ 1                                     | พนักงาน BMN     | 2                         | ผ่านเกณฑ์ 100% | <b>พนักงาน BMN:</b> มีความรู้และทักษะในการติดตั้ง ตรวจสอบ บำรุงรักษา และซ่อมแซมระบบไฟฟ้าภายในอาคารได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย และเป็นไปตามมาตรฐานทางไฟฟ้า<br><b>บริษัท:</b> เกิดความปลอดภัยในพื้นที่ปฏิบัติงาน                                           |

### โครงการ Suggest For Success Contractor



บริษัทได้ดำเนินโครงการ Suggest For Success Contractor อย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้คู่ค้า/ผู้รับเหมามีส่วนร่วมในการแจ้งปัญหาและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านความปลอดภัยที่พบระหว่างการทำงานในพื้นที่ที่บริษัทรับผิดชอบ ผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งข้อเสนอแนะจะได้รับการประเมินโดยคณะกรรมการตัดสินตามเกณฑ์ด้านความคิดสร้างสรรค์ และความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติจริง ข้อเสนอแนะที่ผ่านเกณฑ์จะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้รับเหมาเพื่อดำเนินการต่อไป การร่วมมือของผู้รับเหมาทำให้บริษัทสามารถปรับปรุงความปลอดภัยของกระบวนการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ปลอดภัยยิ่งขึ้น ลดการเกิดอุบัติเหตุ ลดต้นทุน และลดความล่าช้าในการดำเนินธุรกิจจากการบาดเจ็บ นอกจากนี้ บริษัทได้จัดรายงานผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะเพื่อนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการความปลอดภัยผู้รับเหมาทุกเดือน เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะที่ผ่านเกณฑ์จะถูกนำไปใช้แก้ไขปัญหาอย่างแท้จริง ในปี 2568 บริษัทมีการแก้ไขปัญหาด้านความปลอดภัยและคุณภาพงาน จากข้อเสนอแนะในการทำงาน จำนวน 12 เรื่อง โดยมีสถานะการดำเนินการ ดังนี้

- ข้อเสนอแนะที่ดำเนินการแก้ไขเสร็จสมบูรณ์แล้ว จำนวน 1 เรื่อง ได้แก่ การติดตั้งแผงกันแดดเพื่อเพิ่มความปลอดภัยในพื้นที่ปฏิบัติงาน
- ข้อเสนอแนะที่อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไข จำนวน 4 เรื่อง โดยส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น
- ข้อเสนอแนะที่อยู่ระหว่างการพิจารณาเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข จำนวน 3 เรื่อง เช่น การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การปรับปรุงเพื่อเพิ่มพื้นที่ในการทำงาน
- ข้อเสนอแนะที่ไม่สามารถดำเนินการได้ หรือไม่มีการดำเนินการเพิ่มเติม จำนวน 4 เรื่อง โดยส่วนใหญ่มีมาตรการหรือข้อกำหนดที่รองรับอยู่แล้ว จึงไม่ได้ดำเนินการเพิ่มเติม



## โครงการ “Safety Leadership Journey” WALK AROUND 2025



บริษัทได้ดำเนินโครงการ Walk Around BEM and Contractor เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัยที่ตรงกับผู้รับเหมาระบบรถไฟฟ้า โดยมีผู้บริหาร พนักงาน และผู้รับเหมา ได้แก่ BMN, PCS, JTT, TKE และ Siemens ร่วมสื่อสารข้อมูลด้านความปลอดภัย และร่วมตรวจสอบความปลอดภัยซึ่งอันตรายในพื้นที่เพื่อให้เกิดความปลอดภัย โดยอาศัยการร่วมมือในการแก้ไขอุปสรรคต่าง ๆ ในกระบวนการทำงาน ตามแนวทางที่ทุกคนสามารถเป็นผู้นำด้านความปลอดภัย “Everyone can be Safety Leadership” โดยในปี 2568 มีผู้เข้าร่วมทั้งหมด 165 คน และมีข้อเสนอแนะเกี่ยวข้องกับผู้รับเหมา จำนวน 43 ประเด็น ซึ่งได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

## โครงการ Safety Vibes

บริษัทได้ดำเนินโครงการ Safety Vibes อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2564 จนถึงปัจจุบัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและนำเสนอแนวทางปรับปรุงด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงสนับสนุนการสร้างวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยภายในองค์กร ภายใต้โครงการดังกล่าว บริษัทพิจารณาคัดเลือกพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงความใส่ใจและความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ การแสดงบทบาทเป็นผู้นำด้านความปลอดภัย การตระหนักและปฏิบัติอย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยง การดำเนินการเพื่อลดหรือป้องกันอันตรายแม้อยู่นอกเหนือจากหน้าที่ หรือการให้บริการโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ตลอดจนพฤติกรรมที่สะท้อนความใส่ใจในงานประจำซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่สร้างความประทับใจ และส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เหตุการณ์หรือพฤติกรรมที่ได้รับการพิจารณาว่าเป็นตัวอย่างที่ดี จะถูกนำเสนอเพื่อพิจารณาโดยคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานในพื้นที่โครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินและสายสีม่วง และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่และชมเชยพนักงานเป็นประจำในทุกเดือนเพื่อส่งเสริมการรับรู้ สนับสนุนพฤติกรรมที่เหมาะสม และเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้นในระยะยาว







# การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร

(GRI 3-3, 401-1, 401-2, 404-1, 404-2, 404-3)



บริษัทตระหนักดีว่าพนักงานเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ให้บรรลุเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ตามที่กำหนดไว้ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า และสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่นักลงทุนและผู้ถือหุ้น บริษัทจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้พนักงานมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่เหมาะสมในการดำเนินงาน รวมทั้งมีศักยภาพและมีความพร้อมที่จะรองรับการเติบโตทางธุรกิจ และรูปแบบการทำงาน ที่เปลี่ยนแปลงไปให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและนวัตกรรม ส่งผลให้บริษัทมีความสามารถในการแข่งขันและสนับสนุนการเติบโตได้อย่างมั่นคงในระยะยาว



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร

## เป้าหมายและดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน



บริษัทกำหนดเป้าหมายให้พนักงานร่วมมือในการตอบแบบสำรวจความผูกพันและความสุขของพนักงานไม่น้อยกว่า 85% ระดับคะแนนความผูกพันและความสุขของพนักงานไม่น้อยกว่า 75% และพนักงานมีจำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงาน 40 ชั่วโมงต่อคนต่อปี

ในปี 2568 พนักงานร่วมตอบแบบสำรวจความผูกพันและความสุขของพนักงานคิดเป็น 85.71% เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ขณะที่ระดับคะแนนความผูกพันและความสุขของพนักงานอยู่ที่ 75.82% ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สะท้อนถึงผลลัพธ์เชิงบวกจากการดำเนินงานด้านการดูแลและพัฒนาพนักงานของบริษัทอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานบริษัทอยู่ที่ 61.40 ชั่วโมงต่อคนต่อปี เนื่องจากมีหลักสูตรสำคัญที่พนักงานต้องเข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มเติม ซึ่งเป็นไปตามแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่กำหนดไว้

| ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน                                                                                                                              |                                                                                                                                                          | ผลการดำเนินงาน<br>ปี 2568 | เป้าหมายระยะสั้น<br>ปี 2568 | เป้าหมายระยะกลาง<br>ปี 2573 | เป้าหมายระยะยาว<br>ปี 2593 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| <br><b>พนักงานตอบ<br/>แบบสำรวจความผูกพัน<br/>และความสุขของพนักงาน</b> |                                                                                                                                                          | 85.71%                    | ≥85%                        | ≥85%                        | ≥85%                       |
|                                                                                                                                                        | <br><b>ระดับคะแนนความผูกพัน<br/>และความสุขของพนักงาน</b>                | 75.82%                    | ≥75%                        | ≥75%                        | ≥75%                       |
|                                                                                                                                                        | <br><b>จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย<br/>ของพนักงาน<br/>(ชั่วโมง/คน/ปี)</b> | 61.40                     | 40                          | 40                          | 40                         |

## นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร

บริษัทประกาศนโยบายการพัฒนาบุคลากรและแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางในการสรรหา พัฒนา และรักษาบุคลากร ภายใต้หลักการเคารพสิทธิแรงงาน ความเป็นธรรม และการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเหมาะสม โดยมุ่งสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ปลอดภัย และเอื้อต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน บริษัทจัดให้มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สามารถแข่งขันได้โดยพิจารณาจากลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และผลการปฏิบัติงาน ภายใต้หลักการ Equal pay for equal work พร้อมทั้งสนับสนุนการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงการสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยในการทำงาน

-  อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการพัฒนาบุคลากร
-  อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาบุคลากร

นอกจากนี้ ในปี 2568 บริษัทยังได้จัดทำและประกาศใช้นโยบายและแนวปฏิบัติการจ้างงานและการบริหารแรงงาน ภายใต้มาตรฐานตามหลักสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ โดยยึดหลักความเป็นธรรม ความเสมอภาค และการไม่เลือกปฏิบัติ อันมีสาเหตุมาจาก เชื้อชาติ สัญชาติ เผ่าพันธุ์ สีผิว ตันตระกูล ศาสนา สถานะทางสังคม อายุ เพศ รสนิยมทางเพศ ความพิการ หรือทุพพลภาพ แนวคิดทางการเมือง สถานภาพเกี่ยวกับการสมรส หรือความแตกต่างใด ๆ ซึ่งบริษัทกำหนดแนวปฏิบัติด้านการจ้างงาน

พนักงานจะได้รับการสนับสนุนให้ใช้ศักยภาพเต็มที่ในเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ ผ่านระบบบริหารงานบุคคลที่ยึดหลักความเป็นธรรม และเสมอภาค เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมและสามารถ สื่อสารข้อคิดเห็นหรือประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงานได้อย่างเหมาะสม ควบคู่กับการสร้างขวัญกำลังใจและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ทั้งนี้ เพื่อรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพสูง เสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร และสนับสนุนการเติบโตของบริษัทอย่างมั่นคงและยั่งยืนในระยะยาว

โดยจะดำเนินการจ้างงานบนพื้นฐานของคุณสมบัติความสามารถ และประสบการณ์ ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน โดยไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้สมัคร ด้วยเหตุผลอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการทำงาน เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความเป็นมืออาชีพและยั่งยืน รวมถึงแนวปฏิบัติด้านชั่วโมงการทำงาน ด้านแรงงานเด็ก ด้านแรงงานหญิง ด้านการใช้แรงงานภาคบังคับ ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ และด้านการจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

-  อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการจ้างงานและการบริหารแรงงาน
-  อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวปฏิบัติการจ้างงานและการบริหารแรงงาน

## กรอบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

บริษัทได้นำกรอบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Capital Development Framework) ครอบคลุม 6 ด้าน มาเป็นกรอบการดำเนินงานพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง ได้แก่



## กลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

ในปี 2568 บริษัทได้ทบทวนและกำหนดแผนกลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ปี 2567-2571 เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัททั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยกำหนดแนวทางกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ที่สอดคล้องกับทิศทางการบริหารองค์กร ควบคู่กับการจัดทำแผนปฏิบัติการรวมถึงแผนงานย่อยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างรอบด้าน

แผนกลยุทธ์ดังกล่าวเป็นกระบวนการที่สำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของบุคลากรภายในบริษัท โดยมีหลักการที่สำคัญ 5 ด้าน ภายใต้ปัจจัยขับเคลื่อนกลยุทธ์ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านศักยภาพบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ และการเติบโตของบริษัทอย่างยั่งยืน





## การพัฒนาศักยภาพพนักงาน

พนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและการขยายตัวของธุรกิจ ตลอดจนเสริมสร้างศักยภาพทางการแข่งขันได้ บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ตามแผนพัฒนาศักยภาพขององค์กร โดยจัดทำแผนฝึกอบรมและพัฒนาที่ครอบคลุมพนักงานทุกระดับ และดำเนินการตามกรอบของ “Academy Framework” ซึ่งประกอบด้วยหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง และมีการอบรมทบทวนเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะให้กับพนักงานเป็นประจำทุกปี

การพัฒนาศักยภาพของพนักงานดำเนินการภายใต้นโยบายการพัฒนาศักยภาพใน 4 ด้าน ได้แก่



เพื่อให้การพัฒนาศักยภาพเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและมีทิศทางการทำงานที่ชัดเจน บริษัทได้จัดทำตารางไขว้การฝึกอบรม (Training Matrix) ให้สอดคล้องกับ สมรรถนะ ความรู้ และทักษะของแต่ละกลุ่มงาน และโครงสร้างองค์กร พร้อมทั้งดำเนินการวิเคราะห์ช่องว่างด้านสมรรถนะของพนักงาน เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาความจำเป็นของการฝึกอบรม

นอกจากนี้ บริษัทได้จัดทำแผนการพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะให้เหมาะสมตามตำแหน่งงาน และยังเป็นแนวทางในการจัดอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจทักษะต่าง ๆ และเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้ตรงตามความต้องการของบริษัท โดยมีการทบทวนและปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมอย่างน้อยทุก 2 ปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร ทั้งในส่วนของหลักสูตรเฉพาะตามวิชาชีพ หลักสูตรตามกฎหมาย และหลักสูตรเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะ เพื่อให้พนักงานได้รับการอบรมที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่และสายงาน และสอดคล้องกับธุรกิจของบริษัท

ในปี 2568 บริษัทได้ดำเนินการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ภายในองค์กร (Knowledge Management: KM) อย่างต่อเนื่อง โดยจัดกิจกรรมการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ให้กับทุกหน่วยงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์

และให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ความรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อสร้างวัฒนธรรมให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมทั่วทั้งองค์กร จนนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

นอกจากนี้ บริษัทส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับมีความสามารถในการเรียนรู้ สร้างสรรค์ และแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร โดยมีการส่งเสริมการเรียนรู้ข้ามสายงาน (Cross-functional Learning) ผ่านระบบ KM Website ซึ่งเป็นพื้นที่ให้พนักงานจากหลากหลายสายงานสามารถเข้าถึงและศึกษาหาความรู้ของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งหวังให้เกิดคุณภาพงานที่ดีขึ้น (Quality) เพิ่มผลิตภาพ (Productivity) และเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า (Customer Satisfaction)

ทั้งนี้ การพัฒนาศักยภาพและการส่งเสริมความรู้ให้แก่พนักงานช่วยให้พนักงานมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น รวมถึงได้เรียนรู้เทคโนโลยีหรือกระบวนการใหม่ ๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เพิ่มโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ และความตระหนักถึงคุณค่าและบทบาทของตนเองในฐานะเป็นส่วนสำคัญขององค์กร อันนำไปสู่การเสริมสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร อีกทั้ง การพัฒนาบุคลากรยังช่วยให้บริษัทมีความสามารถในการรับมือกับความท้าทายใหม่ ๆ และปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมหรือเทคโนโลยี ลดอัตราการลาออก ลดค่าใช้จ่ายในการสรรหาบุคลากรใหม่ และช่วยลดต้นทุนในระยะยาวจากความผิดพลาดในการทำงาน ซึ่งการพัฒนาบุคลากรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจและสร้างความยั่งยืนให้องค์กรในระยะยาว



## วัฒนธรรมองค์กร

ในปี 2568 บริษัทยังคงยึดมั่นดำเนินกิจกรรมภายใต้วัฒนธรรมองค์กรที่เป็นหัวใจสำคัญในการสร้างเป้าหมายของบริษัทให้เป็นภาพใหญ่ที่เป็นอันหนึ่งอันเดียว และนำทางให้พนักงานทุกคนมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน รวมถึงเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน บริษัทสร้างวัฒนธรรมองค์กร S A C T L ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการดำเนินงานครอบคลุมทั้งเรื่องจิตสำนึกความปลอดภัย (Safety Awareness) ความรับผิดชอบในงาน (Accountability) จิตสำนึกการบริการ (Customer Oriented) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Learning) ดังนี้

### “สร้างจิตสำนึกความปลอดภัย ใส่ใจในงาน ให้บริการยอดเยี่ยม เปี่ยมด้วยทีมเวิร์ค เป็นเลิศเรื่องเรียนรู้”



จิตสำนึกความปลอดภัย



ความรับผิดชอบในงาน



จิตสำนึกการบริการ

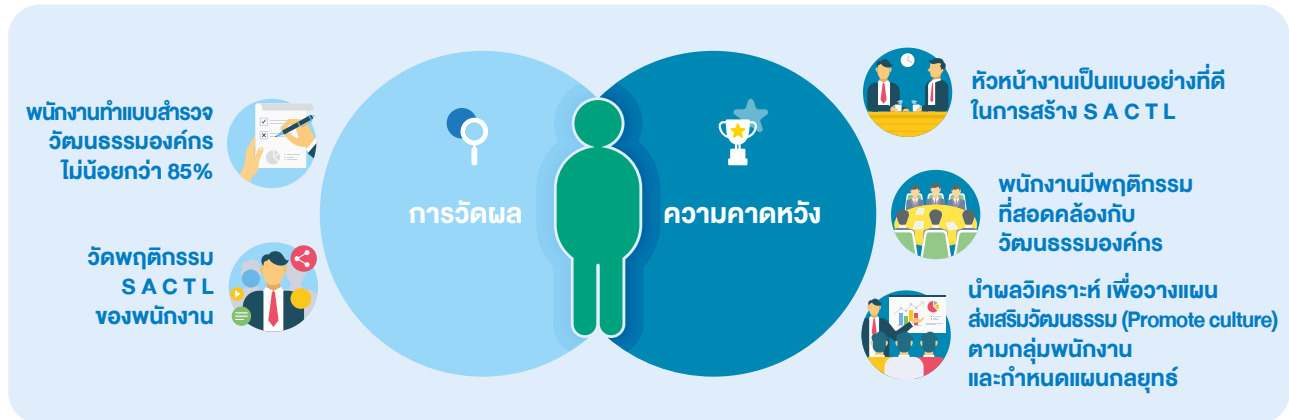


การทำงานเป็นทีม



การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

## การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยหลักการ S A C T L



บริษัทมุ่งมั่นในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยจัดตั้ง iCulture Team ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากแต่ละหน่วยงาน ทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน สื่อสารและกระตุ้นให้พนักงานจากทุกหน่วยงานมีการร่วมกิจกรรมด้านวัฒนธรรมองค์กรอย่างสร้างสรรค์ ทั้งนี้ iCulture Team มีการประชุมหารือและรับข้อคิดเห็นทุกสองเดือน เพื่อแลกเปลี่ยนมุมมองและพัฒนากิจกรรมให้สอดคล้องกับบริบทการทำงานของพนักงานในแต่ละหน่วยงาน ผ่านกิจกรรมหลากหลาย

เช่น กิจกรรม S A C T L in Action ซึ่งดำเนินการร่วมกับหัวหน้างาน ในการกำหนดพฤติกรรมพึงประสงค์ของการทำงานให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร และสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านคู่มือการดำเนินงาน พร้อมจัดหลักสูตร BEM Culture Role Model ให้กับกลุ่มหัวหน้างาน เพื่อให้เกิดเป็นต้นแบบที่ดีภายในบริษัท รวมถึงหลักสูตร S A C T L in you เพื่อให้ความรู้และส่งเสริมพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร



ในด้านการสื่อสาร บริษัทยังใช้ช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้เข้าถึงพนักงานทุกกลุ่ม เช่น โพสต์เตอร์ S A C T L talk by Leader สื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร รายการ HR4U Channel 2 รายการได้แก่ “1 คำถาม 3 วิหะวะ?” เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับ S A C T L และรายการ “พีเนิร์ดเจอนัน นองไนต์’s Journey” เพื่อสื่อสารพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร

นอกจากนี้ บริษัทยังส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมเกมทั้งรูปแบบออนไลน์และออนไลน์ให้ครอบคลุมพนักงานทุกกลุ่มและพื้นที่ตลอดปี พร้อมทั้งจัดให้มีการประเมินวัฒนธรรม S A C T L ทั้งทั้งองค์กร เพื่อนำผลการประเมินไปวางแผนการสื่อสารวัฒนธรรมองค์กรให้เหมาะสมกับกลุ่มพนักงานและแผนกลยุทธ์ของบริษัทในระยะต่อไป

## การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

บริษัทมีการสำรวจการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานเป็นประจำทุกปี เพื่อประเมินระดับการรับรู้ ความเข้าใจ และการนำวัฒนธรรมองค์กรไปปฏิบัติ โดยกำหนดเป้าหมายให้พนักงานเข้าร่วมตอบแบบสำรวจการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานไม่น้อยกว่า 85% และกำหนดเป้าหมายระดับคะแนนการรับรู้ เข้าใจ การปฏิบัติตนด้านวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานไม่น้อยกว่า 85%

ในปี 2568 พนักงานเข้าร่วมตอบแบบสำรวจการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของพนักงานคิดเป็น 86.42% ขณะที่ระดับคะแนนการรับรู้ ความเข้าใจ และการปฏิบัติตนด้านวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานอยู่ที่ 93.80% ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

### ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน



คะแนนการรับรู้ ความเข้าใจ และการปฏิบัติตน  
ด้านวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานและหัวหน้างาน



ผู้ตอบแบบสำรวจ

ผลการดำเนินงาน  
ปี 2568

93.80%

เป้าหมาย  
ปี 2568

≥85%

86.42%

≥85%

### การประเมินผลการปฏิบัติงาน

บริษัทประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานปีละ 1 ครั้ง โดยใช้การประเมินแบบ 90 องศาจากผู้บังคับบัญชาตามสายงาน ทั้งนี้ บริษัทได้นำระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System: PMS) มาใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้เกิดผลการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง และสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนในเกณฑ์การประเมินอย่างโปร่งใส

การประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การพิจารณาผลการปฏิบัติงานและผลสำเร็จของงานตามตัวชี้วัด (KPIs) ซึ่งใช้หลักการ

ตั้งเป้าหมายตัวชี้วัดตามหลักการ SMART ครอบคลุมทั้งความสามารถหลัก ความสามารถด้านบริหารจัดการ และความสามารถตามตำแหน่งงาน โดยได้ผนวกวัฒนธรรมองค์กร S A C T L เป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์การประเมิน เพื่อให้พนักงานเข้าใจแนวทางการพัฒนาศักยภาพที่สอดคล้องตามวัฒนธรรมองค์กร ระดับการทำงาน และสายงานของตนอย่างชัดเจน

ผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานจะถูกจัดระดับ โดยมีการกำหนดระดับผลการปฏิบัติงานออกเป็น 5 ระดับ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนา ดังนี้

### เกณฑ์ระดับผลการปฏิบัติงาน (Performance Level)

O

Outstanding  
โดดเด่น



X

Exceed standard  
สูงกว่าเป้าหมาย/มาตรฐาน



S

Standard met  
ตามเป้าหมาย/มาตรฐาน



R

Require little supervise  
ต้องปรับปรุง



N

Need Improvement  
ยอมรับไม่ได้



ทั้งนี้ ผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์และกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ภายใต้กรอบ “Academy Framework” แล้ว บริษัทยังนำผลการประเมินดังกล่าวไปใช้ประกอบการพิจารณากำหนดค่าตอบแทน เช่น การปรับเงินเดือนและการจ่ายโบนัสประจำปี เพื่อสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาศักยภาพพนักงาน และเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่พนักงานอีกด้วย

นอกจากนี้ สำหรับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับ “ยอมรับไม่ได้” หรือมีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานต้องพัฒนาปรับปรุง” บริษัทได้กำหนดแนวทางการพัฒนาเป็นการเฉพาะรายบุคคล โดยกำหนดให้พนักงานจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงผลการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีผลงานอยู่ในระดับที่ดีขึ้น

## การดึงดูดและรักษาบุคลากร

บริษัทให้ความสำคัญกับการดึงดูดและรักษาบุคลากรในระยะยาว โดยได้ประเมินความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการและการปฏิบัติงาน และพบประเด็นความเสี่ยงด้านคุณภาพของบุคลากร รวมถึงอัตราค่าจ้างพนักงานไม่เพียงพอต่อการขยายตัวของธุรกิจ บริษัทจึงกำหนดมาตรการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยมุ่งมั่นที่จะรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ ควบคู่กับการดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพ เพื่อรองรับการเติบโตทางธุรกิจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการรักษาความสามารถในการแข่งขันและสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ทั้งนี้ บริษัทได้จัดทำนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เรื่อง การบริหารความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path Management) เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ โดยผู้บริหารและพนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้องยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ภายใต้นโยบายในการพัฒนาองค์กรสู่ความสำเร็จเพื่อการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2568

ทั้งนี้ สายงานทรัพยากรมนุษย์และองค์กรร่วมกับสายงานต้นสังกัดทำหน้าที่วิเคราะห์ความต้องการด้านอัตราค่าจ้างและกำหนดขีดความสามารถ เพื่อให้การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพให้ทันต่อความต้องการของบริษัทควบคู่กับการบริหารกำลังคน บริษัทให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่เคารพในความแตกต่างทางศาสนา โดยกำหนดแนวปฏิบัติรองรับให้มีวันหยุดทางศาสนา และจัดพื้นที่อำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถปฏิบัติศาสนกิจได้ตามความเหมาะสม รวมถึงประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนในการห้ามเลือกปฏิบัติโดยอิงจากสัญชาติ เชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ สภาพร่างกาย และรสนิยมทางเพศ เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ยอมรับความหลากหลายและเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนสามารถแสดงศักยภาพได้เต็มที่ เพื่อเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรในระยะยาว

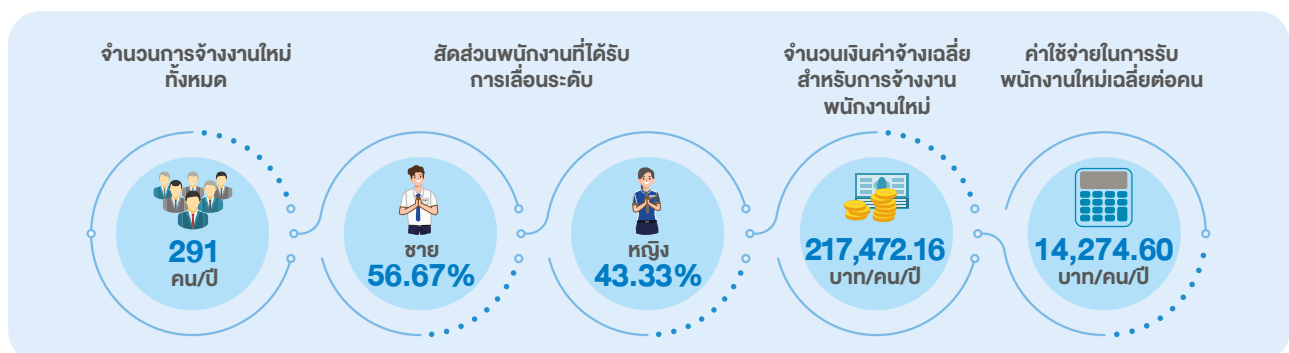
บริษัทให้ความสำคัญเคารพถึงความเสมอภาคของบุคคลทุกกลุ่ม และได้ดำเนินนโยบายการจ้างงานคนพิการเพื่อสร้างความเท่าเทียมทางอาชีพ โดยมีเป้าหมายให้คนพิการมีงานทำ มีอาชีพ มีรายได้ที่เหมาะสม และสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ในปี 2568 บริษัทมีการจ้างงานผู้พิการมูลนิธิออทิสติกไทย ชมรมแบ่งปันเพื่อเด็กสติปัญญา และสมาคมสมาพันธ์แรงงานคนพิการแห่งประเทศไทย รวมจำนวน 39 คน

ในด้านการรักษาบุคลากร บริษัทส่งเสริมความเท่าเทียมระหว่างเพศ สนับสนุนสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงาน และให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการทำงาน โดยมุ่งเน้นให้พนักงานลดชั่วโมงการทำงานล่วงเวลา สนับสนุนค่าตอบแทนพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานทุกช่วงวัยสามารถเติบโตในสายอาชีพ โดยให้พนักงานสามารถมีการโอนย้ายไปยังตำแหน่งที่เหมาะสมในหน่วยงานอื่นภายในบริษัท ตามความรู้ความสามารถ และทักษะของพนักงาน ในปี 2568 มีการโอนย้ายและแต่งตั้งพนักงานผ่านการสรรหาบุคลากรภายในองค์กร จำนวน 62 คน คิดเป็น 21.31% ของตำแหน่งว่างที่ถูกทดแทนด้วยบุคลากรภายใน

นอกจากนี้ บริษัทสนับสนุนให้พนักงานทุกคนมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) โดยได้ดำเนินการจัดทำและทบทวนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) อย่างต่อเนื่องในทุกกลุ่มงาน ทั้งเพศชายและหญิง รวมถึงการเตรียมความพร้อมและพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง (Talent & Succession Management) ผ่านการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นตามตำแหน่งงาน ในปี 2568 มีพนักงานที่ได้รับการเลื่อนระดับจำนวน 210 คน เป็นพนักงานชาย 119 คน พนักงานหญิง 91 คน คิดเป็นสัดส่วน พนักงานชาย 56.67% ต่อพนักงานหญิง 43.33%

และในปี 2568 บริษัทเปิดโอกาสให้นักศึกษาและเยาวชนจากโรงเรียนรายรอบเส้นทางรถไฟฟ้า เข้าร่วมโครงการ BEM NEW HORIZONS ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 อันเป็นการสนับสนุนให้เยาวชนได้เรียนรู้การทำงานจริงของเจ้าหน้าที่สถานีรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (รถไฟฟ้า MRT สายสีน้ำเงิน) อันเป็นการสนับสนุนการต่อยอดทางการศึกษาและอาชีพในอนาคต โดยมีอาสาสมัครเยาวชนเข้าร่วม จำนวน 30 คน นอกจากนี้ บริษัทยังเปิดรับนักเรียนระดับปริญญาตรีจากทุกสถาบัน การศึกษาและสาขาวิชาเข้ารับการทดลองฝึกปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างทักษะและความรู้ด้านการทำงานให้เกิดความปลอดภัย มีนักศึกษาเข้าทดลองฝึกปฏิบัติงาน จำนวน 22 คน ถือเป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างความผูกพันและวัฒนธรรมองค์กร เพื่อดึงดูดบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพเข้ามามีส่วนร่วม และต่อยอดอาชีพในฐานะพนักงานประจำ ซึ่งเป็นการสร้างความยั่งยืนด้านบุคลากรของบริษัท

## ข้อมูลพนักงานของบริษัท





## สวัสดิการ การดูแลสุขภาพชีวิต และสภาพการทำงานของพนักงาน



บริษัทมุ่งมั่นดูแลสุขภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน สร้างสิ่งแวดล้อมการทำงานที่ดีและจัดสวัสดิการที่เหมาะสมบนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน และมากกว่ากฎหมายแรงงานที่กำหนดไว้ เพื่อให้สามารถแข่งขันธุรกิจในตลาดการแข่งขันได้ ทั้งนี้ บริษัทจัดให้มีสิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่ครอบคลุม อาทิ โบนัส ประกันชีวิต และประกันอุบัติเหตุ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล การตรวจสอบสุขภาพประจำปี สวัสดิการเครื่องแบบพนักงาน หอพักพนักงาน สำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานกะดึก นอกจากนี้ บริษัทให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพกายและสุขภาพใจของพนักงาน โดยจัดให้มีห้องพยาบาลครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อให้พนักงานเข้ารับการรักษากายการเจ็บป่วยและปรึกษาปัญหาสุขภาพต่าง ๆ อย่างทัน รวมถึงการบริการ Telemedicine ห้องออกกำลังกาย และการดูแลสุขภาพจิตของพนักงาน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเข้าถึงการปรึกษาสุขภาพจิตกับนักจิตวิทยาผ่านช่องทางออนไลน์ ตลอดจนกิจกรรมด้าน CSR ที่ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำประโยชน์เพื่อสังคม อันเป็นการส่งเสริมความสมดุลระหว่างการทำงานและคุณภาพชีวิต

นอกจากนี้ บริษัทยังเล็งเห็นความสำคัญของสถาบันครอบครัวของพนักงาน โดยจัดให้มีสวัสดิการเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนความมั่นคงของครอบครัว อาทิ สวัสดิการงานมงคลสมรส เงินขวัญถุงสำหรับบุตรแรกเกิด ซึ่งสามารถใช้สิทธิได้ทั้งพนักงานหญิงและชาย พื้นที่สำหรับปัมน้ำนมให้บุตร รวมถึงส่วนลดค่ารักษาพยาบาลแก่พนักงานและครอบครัว โดยร่วมมือกับโรงพยาบาลพันธมิตร อาทิ โรงพยาบาลพระรามเก้า โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ โรงพยาบาลสินแพทย์ และโรงพยาบาลปิยะเวท ตลอดจน สวัสดิการฌาปนกิจสำหรับครอบครัวของพนักงาน

ขณะเดียวกัน บริษัทมีการจัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการ ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของพนักงาน เพื่อเป็นกลไกในการสะท้อนความคิดเห็นและความต้องการด้านสวัสดิการของพนักงานอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งส่งเสริมการจัดตั้งชมรมต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมด้านกีฬา สันทนาการ และส่งเสริมสุขภาพพลานามัยที่ดีของพนักงาน ตลอดจนเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีและวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดความสามัคคีและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน



## ความผูกพันและความสุขของพนักงาน

บริษัทจัดกิจกรรมและสวัสดิการเพื่อสร้างความสุขในการทำงานและความผูกพันของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของพนักงานทั้งในระดับหน่วยงานและระดับองค์กร เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ ความสัมพันธ์อันดี และความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร ผ่านกิจกรรม Happy unit Onsite ซึ่งเป็นการพบปะพนักงานในพื้นที่ปฏิบัติงาน เพื่อสื่อสารสวัสดิการและทิศทางการดำเนินงานของบริษัท รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานสะท้อนข้อเสนอแนะและข้อห่วงกังวลต่าง ๆ และกิจกรรม Happy unit Online ซึ่งเป็นการให้ความรู้กับพนักงานผ่านการตอบคำถามชิงรางวัล เพื่อส่งเสริมให้พนักงานทำความเข้าใจสิทธิสวัสดิการและวัฒนธรรมองค์กรที่เกี่ยวข้องตลอดปี อันเป็นการเสริมสร้างการเรียนรู้ ความเข้าใจและความผูกพันตลอดจนสร้างความสัมพันธ์อันดีและรับข้อห่วงกังวลของพนักงานสำหรับบริษัทย่อย บริษัทได้จัดกิจกรรม Happy Line Together เป็นประจำทุกสิ้นเดือน เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานจากหลากหลายสถานที่ปฏิบัติงานได้ร่วมทำกิจกรรมและสร้างปฏิสัมพันธ์ร่วมกันผ่านกิจกรรมสันทนาการและการเล่นเกมชิงรางวัล อาทิ Fit & Firm BMN Challenge นับก้าวสร้างบุญ และรวมพลมือสุขสันต์ ซึ่งมีมีส่วนช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ทั้งนี้ บริษัทจัดให้มีการสำรวจความผูกพันและความสุขของพนักงานอย่างสม่ำเสมอทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานได้รับการดูแลที่ดี สามารถเติบโตร่วมกันไปกับบริษัทได้ในระยะยาว โดยผลการสำรวจจะถูกนำเสนอต่อคณะประชุม HRS Weekly Meeting เพื่อร่วมกันพิจารณาและกำหนดแนวทางในการสร้างความผูกพัน ความพึงพอใจ ความเป็นอยู่ที่ดีและความสุข ให้กับพนักงานต่อไป

ในปี 2568 บริษัทสำรวจความผูกพันและความสุขของพนักงาน (Employee Engagement and Happiness) โดยมีพนักงานของบริษัทให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์คิดเป็น 85.09% ซึ่งโครงสร้างคำถามประกอบด้วย 5 ประเด็น ได้แก่ ความผูกพันของพนักงาน ความพึงพอใจ ดัชนีชี้วัดความภักดีและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานและสภาวะ และมีพนักงานของธุรกิจบริษัทย่อยให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์คิดเป็น 95% โดยโครงสร้างคำถามประกอบด้วย 4 ประเด็น ได้แก่ ความสุขของพนักงาน ความคาดหวังส่วนบุคคล ความรับผิดชอบในงาน และบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งในภาพรวมพนักงานขององค์กรให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามคิดเป็น 85.71% ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่า 85% โดยในการสำรวจมีการประเมินประเด็นต่าง ๆ ดังนี้



ผลการสำรวจความผูกพันและความสุขของพนักงาน ประจำปี 2568 พบว่า พนักงานมีความผูกพันและความสุขขององค์กรโดยรวม 75.82% ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่า 75% โดยพนักงานบริษัทมีความผูกพันและความสุข 75.21% และพนักงานบริษัทย่อยมีความผูกพันและความสุข 84% ทั้งนี้ ในการสำรวจความผูกพันและความสุขของพนักงานที่มีต่อบริษัทแต่ละปีจะถูกนำมาวิเคราะห์แนวโน้มของระดับความผูกพันและความสุข พร้อมพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคะแนน และนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการจัดทำโครงการต่าง ๆ ในการปรับปรุงแนวทางการดูแลพนักงานในปัดต่อไป อันจะช่วยเสริมสร้างความผูกพันและความสุขของพนักงานที่มีต่อองค์กรให้มากขึ้น ส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเทและมีความพึงพอใจที่ดี เช่น การทบทวนกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อน การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

การปรับการแต่งกายและภาพลักษณ์ของพนักงานในระดับปฏิบัติการ เป็นต้น

ทั้งนี้ บริษัทได้นำผลการสำรวจรวมถึงแนวทางการพัฒนาสื่อสารให้พนักงานทั่วทั้งองค์กรได้รับทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ การสื่อสารผ่านอีเมล การสื่อสารผ่านสายงานจากผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการงานทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

นอกจากนี้ ในปี 2568 บริษัทมีอัตราการลาออกของพนักงานทั้งหมดและอัตราการลาออกของพนักงานโดยสมัครใจ คิดเป็น 3.34% และ 2.42% ตามลำดับ อยู่ในเป้าหมายที่กำหนดไว้ไม่เกิน 5%



### ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน

#### ความผูกพันและความสุขของพนักงาน ของธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบราง

- ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน
- ความภาคภูมิใจของพนักงาน
- ความพึงพอใจของพนักงาน
- ความผูกพันของพนักงาน
- ความสุขของพนักงาน

ผลการดำเนินงาน  
ปี 2568

เป้าหมาย  
ปี 2568

75.21%

≥75%

74.67%

≥75%

78.70%

≥75%

75.36%

≥75%

74.67%

≥75%

75.54%

≥75%



#### ความผูกพันและความสุขของพนักงาน ของธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์

- ความสุขของพนักงาน
- ความคาดหวังส่วนบุคคล
- ความรับผิดชอบในงาน
- บรรยากาศในการทำงาน

84.00%

≥75%

89.00%

≥75%

78.00%

≥75%

77.00%

≥75%

80.00%

≥75%



#### อัตราการลาออกของพนักงาน

- อัตราการลาออกของพนักงานทั้งหมด
- อัตราการลาออกของพนักงานโดยสมัครใจ

3.34%

≤5%

2.42%

≤5%

## การพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานวิชาชีพ

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะที่ถูกต้องตามมาตรฐานการทำงานที่มีความปลอดภัย และเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง บริษัทจึงดำเนินโครงการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานวิชาชีพเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ตามมาตรฐานวิชาชีพและมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพสาขาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในองค์กร

ทั้งนี้ บริษัทได้จัดทำแนวทางการบริหารใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ โดยรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมจัดทำเอกสารสนับสนุนเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพ และกำหนดตำแหน่งที่จำเป็นต้องมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพโดยใช้ตารางไขว้ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ (Professional License Matrix) เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถติดตามและตรวจสอบได้ว่าตำแหน่งใดต้องได้รับใบอนุญาต หรือดำเนินการต่อใบอนุญาตต่าง ๆ จากทะเบียน

ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ทั้งนี้ พนักงานสามารถตรวจสอบคุณสมบัติและขั้นตอนการปฏิบัติได้ในเอกสารคำสั่งปฏิบัติงาน เรื่อง การออกใบอนุญาตปฏิบัติหน้าที่ และพนักงานที่ขอรับการขึ้นทะเบียนตามมาตรฐานวิชาชีพ สามารถขอรับการพัฒนาศักยภาพเพิ่มเติมตามมาตรฐานวิชาชีพดังกล่าว ซึ่งช่วยสนับสนุนให้พนักงานที่ได้รับมาตรฐานวิชาชีพมีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพได้อย่างเป็นระบบ

ในปี 2568 บริษัทได้ทบทวน ประเมิน และติดตามผลการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้บริษัทมีหลักสูตรที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อพนักงานจำนวน 17 หลักสูตร โดยเป็นหลักสูตรใหม่จำนวน 2 หลักสูตร และมีพนักงานเข้าร่วมการฝึกอบรมจำนวนรวมทั้งสิ้น 535 คน ซึ่งช่วยสนับสนุนการลดความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง



## โครงการด้านการพัฒนาศักยภาพและคุณลักษณะ

บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพและเสริมสร้างความรู้แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการพัฒนาแบบองค์รวมควบคู่กับการพัฒนาทักษะเฉพาะที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ในแต่ละระดับงาน รวมถึงการส่งเสริมการบริหารจัดการความรู้ภายในบริษัทและการพัฒนาทักษะด้าน Soft Skill ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร การให้ความคิดเห็น และสะท้อนผลการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนให้พนักงานสามารถส่งมอบงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับหลักสูตรการพัฒนาพนักงาน บริษัทมีการกำหนดให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทที่มุ่งเน้นการพัฒนาความสามารถด้านการบริหารจัดการ โดยเฉพาะด้านคุณภาพงานและความปลอดภัย รวมถึงการส่งเสริมพฤติกรรมที่สะท้อนวัฒนธรรมองค์กร (S A C T L)

ในปี 2568 บริษัทได้จัดให้มีหลักสูตรฝึกอบรมที่หลากหลายครอบคลุมให้กับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ ผ่านรูปแบบและช่องทางที่เหมาะสม รวมมากกว่า 600 หลักสูตร ด้วยงบประมาณรวม 7.33 ล้านบาท โดยกำหนดเป้าหมายการฝึกอบรมที่ 40 ชั่วโมงต่อคนต่อปี หรือเทียบเท่าจำนวนวันฝึกอบรม 5 วันต่อคนต่อปี

จากผลการดำเนินงานพบว่า ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานที่เกิดขึ้นจริงเป็นจำนวน 5.54 ล้านบาท พนักงานมีชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย 61.40 ชั่วโมงต่อคนต่อปี หรือมีจำนวนวันฝึกอบรม 7.68 วันต่อคนต่อปี ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่วางไว้ และเมื่อพิจารณาจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยจำแนกตามเพศ พบว่าเพศชายมีจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ย 72.54 ชั่วโมงต่อคนต่อปี และเพศหญิงมีจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ย 53.94 ชั่วโมงต่อคนต่อปี

นอกจากนี้ บริษัทได้ดำเนินการประเมินผลหลังการฝึกอบรม โดยมีการเข้าร่วมอบรมและ/หรือการสอบผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดในแต่ละหลักสูตร เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานมีความรู้และมีทักษะเพิ่มขึ้น รวมถึงการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยในปี 2568 พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก คิดเป็น 97.40% ซึ่งส่งผลให้ระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท และความพึงพอใจในความสามารถในการปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา

### ข้อมูลการฝึกอบรมของพนักงานปี 2568



### ตารางแสดงตัวอย่างหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรของบริษัท (บริษัทและบริษัทย่อย) ปี 2568

| หลักสูตรการฝึกอบรม            | งบประมาณ (บาท) | ผู้เข้าร่วมอบรม | จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม (คน) | ผลการประเมิน                     | ประโยชน์ที่เกิดขึ้นหลังฝึกอบรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------|----------------|-----------------|---------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| วัฒนธรรมองค์กร (SACTL in You) | -              | พนักงานใหม่     | 203                       | ผ่านเกณฑ์ 100% (เข้าร่วม, ทดสอบ) | <b>พนักงาน:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของบริษัท</li> </ul> <b>บริษัท:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ช่วยรักษาพนักงานให้มีความผูกพัน (Engagement) และมีความสุขในการทำงานมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่อัตราการลาออกที่ลดลง</li> </ul>                                                                                                                             |
| การฝึกอบรมด้านสำนักงานสีเขียว | -              | พนักงาน         | 1,548                     | ผ่านเกณฑ์ 100% (เข้าร่วม, ทดสอบ) | <b>พนักงาน:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มความรู้ในการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>ส่งเสริมพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม</li> <li>สร้างความภูมิใจในการมีส่วนร่วมในการดูแลสิ่งแวดล้อม</li> </ul> <b>บริษัท:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ช่วยรักษาสິงแวดล้อมและช่วยลดค่าใช้จ่ายของบริษัท</li> <li>บริษัทได้รับรางวัล Green Office ในระดับดีเยี่ยม (G-ทอง)</li> </ul> |



| หลักสูตรการฝึกอบรม                                                                                                                             | งบประมาณ (บาท) | ผู้เข้าร่วมอบรม  | จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม (คน) | ผลการประเมิน                          | ประโยชน์ที่เกิดขึ้นหลังฝึกอบรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|---------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เกษียณสุข (Happy Retirement)                                                                                                                   | 101,600        | พนักงาน          | 222                       | ผ่านเกณฑ์ 100% (เข้าร่วม)             | <p><b>พนักงาน:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>สามารถวางแผนการเตรียมตัวก่อนเข้าสู่วัยเกษียณ</li> <li>เข้าใจถึงการเตรียมความพร้อมด้านจิตใจในการปรับตัวสู่ชีวิตหลังเกษียณ เพื่อให้ใช้ชีวิตหลังวัยเกษียณได้ดี</li> </ul> <p><b>บริษัท:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>เสริมสร้างความผูกพันและความภักดีต่อองค์กร (Employee Engagement and Loyalty)</li> <li>ส่งเสริมทัศนคติที่ดีและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่</li> <li>ส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรในฐานะนายจ้างที่มีความรับผิดชอบต่อบุคลากรในระยะยาว (Employer Brand) ซึ่งสนับสนุนการดึงดูด (Attract) และการรักษา (Retain) พนักงานที่มีคุณภาพ</li> </ul> |
| การใช้งานรถยกอย่างปลอดภัย (Use Forklift และ Reach Truck)                                                                                       | 43,700         | พนักงานซ่อมบำรุง | 7                         | ผ่านเกณฑ์ 100% (ทดสอบ ทฤษฎี, ปฏิบัติ) | <p><b>พนักงาน:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>เข้าใจหลักการพื้นฐานและเทคนิคการใช้งานรถยกอย่างปลอดภัย</li> <li>สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานความปลอดภัย</li> <li>สามารถนำไปถ่ายทอดความรู้และแนวปฏิบัติที่ถูกต้องให้แก่เพื่อนร่วมงานได้</li> </ul> <p><b>บริษัท:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัย (Safety Culture)</li> <li>ลดโอกาสเกิดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน และลดความสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สิน</li> <li>รักษาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ</li> <li>ลดค่าใช้จ่ายจากความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น</li> </ul>                  |
| หลักการคิดต้นทุนและควบคุมต้นทุนในงานก่อสร้าง                                                                                                   | -              | พนักงาน BMN      | 4                         | ผ่านเกณฑ์ 100%                        | <p><b>พนักงาน BMN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>เข้าใจโครงสร้างต้นทุนของงานก่อสร้าง ทำให้สามารถวางแผนและบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในตลาด</li> </ul> <p><b>บริษัท:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ควบคุมงบประมาณโครงการได้แม่นยำขึ้น</li> <li>ลดความเสี่ยงจากต้นทุนบานปลาย และเพิ่มโอกาสในการทำกำไรและสนับสนุนการบริหารจัดการโครงการได้สำเร็จตามเป้าหมาย</li> </ul>                                                                                                                                                             |
| ข้อกำหนดทั่วไปสำหรับการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน (IFRS S1) และการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (IFRS S2) | -              | พนักงาน BMN      | 1                         | ผ่านเกณฑ์ 100%                        | <p><b>พนักงาน BMN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>เข้าใจในมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนสากล</li> <li>สามารถจัดทำ วิเคราะห์ และนำข้อมูลด้านความยั่งยืนไปใช้เป็นข้อมูลประกอบเพื่อการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงและยั่งยืนได้</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| หลักสูตรการฝึกอบรม                                  | งบประมาณ (บาท) | ผู้เข้าร่วมอบรม | จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม (คน) | ผลการประเมิน   | ประโยชน์ที่เกิดขึ้นหลังฝึกอบรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------|----------------|-----------------|---------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                     |                |                 |                           |                | <b>บริษัท:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ยกระดับความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือในการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน</li> <li>สนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและการดึงดูดนักลงทุนต่างชาติ</li> <li>สามารถช่วยประเมินผลกระทบทางการเงินจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล และเศรษฐกิจ (ESG)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| การสร้าง Passion ในทีมงาน (Passion Management)      | -              | พนักงาน BMN     | 1                         | ผ่านเกณฑ์ 100% | <b>พนักงาน BMN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างแรงจูงใจและความกระตือรือร้นในการทำงาน</li> <li>มีความผูกพันต่อทีมและองค์กร สามารถบริหารจัดการพลังในการทำงานได้อย่างเหมาะสม</li> <li>มีประสิทธิภาพและมีความสุขในการทำงานมากขึ้น และลดความเสี่ยงจากภาวะหมดไฟในการทำงาน</li> </ul> <b>บริษัท:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>พนักงานทุ่มเททำงานอย่างเต็มศักยภาพ</li> <li>สร้างผลงานที่มีคุณภาพสูงขึ้น</li> <li>สนับสนุนความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว</li> </ul>                                                                                                      |
| การประกันภัยในงานก่อสร้าง                           | -              | พนักงาน BMN     | 2                         | ผ่านเกณฑ์ 100% | <b>พนักงาน BMN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>เข้าใจความสำคัญของการประกันภัยและการคุ้มครองความเสี่ยงภัย</li> <li>สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจและเป็นไปตามข้อกำหนดของโครงการ</li> </ul> <b>บริษัท:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>บริหารจัดการให้มีการป้องกันความเสี่ยงจากอุบัติเหตุหรือภัยพิบัติได้อย่างเหมาะสม</li> <li>มีแหล่งชดเชยความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากอุบัติเหตุหรือภัยพิบัติ</li> <li>ช่วยลดผลกระทบด้านภาระทางการเงิน และสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย</li> </ul>                                                                    |
| การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการกู้ชีพขั้นพื้นฐาน (CPR) | -              | พนักงาน BMN     | 3                         | ผ่านเกณฑ์ 100% | <b>พนักงาน BMN:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีความรู้และทักษะในการปฐมพยาบาลและการกู้ชีพขั้นพื้นฐาน</li> <li>สามารถช่วยเหลือผู้ประสบเหตุเบื้องต้นได้อย่างทันท่วงทีก่อนถึงมือแพทย์</li> <li>ลดความรุนแรงของการบาดเจ็บหรือการเจ็บป่วย และเพิ่มโอกาสในการรอดชีวิต</li> </ul> <b>บริษัท:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีพนักงานที่พร้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินทางการแพทย์ในที่ทำงาน</li> <li>ลดความเสี่ยงจากการสูญเสียบุคลากร</li> <li>ลดผลกระทบด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลในระยะยาว</li> <li>สนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย</li> </ul> |

| หลักสูตรการฝึกอบรม                                      | งบประมาณ (บาท) | ผู้เข้าร่วมอบรม | จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม (คน) | ผลการประเมิน   | ประโยชน์ที่เกิดขึ้นหลังฝึกอบรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------|----------------|-----------------|---------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การพัฒนากักษะหัวหน้างาน (Supervisory Skill Development) | -              | พนักงาน BMN     | 4                         | ผ่านเกณฑ์ 100% | <p><b>พนักงาน BMN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนากักษะการบริหารจัดการ การสอนงาน และการสร้างแรงจูงใจในทีมงาน ทำให้สามารถนำทีมงานไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul> <p><b>บริษัท:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างหัวหน้างานที่มีคุณภาพ มีความสามารถดูแลและพัฒนาทีมงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งส่งผลให้ผลผลิตขององค์กรเพิ่มขึ้นและลดการลาออกของพนักงานในระยะยาว</li> </ul>                                           |
| การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์                               | 26,000         | พนักงาน BMN     | 7                         | ผ่านเกณฑ์ 100% | <p><b>พนักงาน BMN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ตระหนักรู้และบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม</li> <li>พัฒนากักษะการสื่อสาร การมอบหมายงาน และการประสานงาน ภายในทีมและข้ามสายงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul> <p><b>บริษัท:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ยกระดับประสิทธิภาพการทำงานร่วมกัน และบรรยากาศการทำงานที่เป็นบวก</li> <li>ลดความผิดพลาดและความขัดแย้ง ที่เกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน</li> </ul> |

นอกจากนี้ บริษัทยังดำเนินโครงการพัฒนาสมรรถนะการบริหารสำหรับผู้บริหาร เพื่อเสริมสร้างความรู้และความสามารถ และทักษะด้านการบริหารบุคลากร รวมถึงการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามทิศทางที่กำหนดไว้ ได้แก่

### ➤➤➤ หลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารระดับกลาง

ผู้บริหารระดับกลางมีบทบาทสำคัญในการนำนโยบายและแนวทางจากผู้บริหารระดับสูงไปสู่การปฏิบัติ รวมถึงทำหน้าที่ประสานงาน กำกับดูแลงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด บริษัทจึงจัดหลักสูตรในการพัฒนาผู้บริหารระดับกลาง เพื่อส่งเสริมความเข้าใจในบทบาทของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ พัฒนากักษะในการบริหารทีมงาน และเสริมสร้างความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

### ➤➤➤ หลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารระดับต้น

หลักสูตรนี้มุ่งเน้นให้ผู้บริหารระดับต้นเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้างาน การสร้างทัศนคติที่เหมาะสม ตลอดจนเรียนรู้วิธีการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากนี้ ยังครอบคลุมทักษะสำคัญ เช่น การวางแผน การทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหา และการตัดสินใจ เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### ตารางแสดงตัวอย่างหลักสูตรการพัฒนาผู้บริหาร ปี 2568

| หลักสูตรการฝึกอบรม                                                                                                                                                            | งบประมาณ (บาท) | ผู้เข้าร่วมอบรม                    | จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม (คน) | ผลการประเมิน              | ประโยชน์ที่เกิดขึ้นหลังฝึกอบรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>การพัฒนาผู้บริหารระดับกลาง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Strengthsfinder® Mindset</li> <li>Main 4 Theme - Strengthsfinder® and 34 Strengthsfinder®</li> </ul> | 214,000        | ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้จัดการส่วน) | 81                        | ผ่านเกณฑ์ 100% (เข้าร่วม) | <p><b>พนักงาน:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>เข้าใจจุดแข็งตนเองและสามารถพัฒนาจุดแข็งให้เป็นความสามารถที่โดดเด่นในการปฏิบัติงาน</li> <li>เข้าใจถึงบทบาทของผู้นำที่ดี มีประสิทธิภาพและสามารถบริหารทีมงาน รวมถึงปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุพันธกิจขององค์กร</li> </ul> |

| หลักสูตรการฝึกอบรม                                                                                                                                                                                                                                                                             | งบประมาณ (บาท) | ผู้เข้าร่วมอบรม                                                                                  | จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม (คน) | ผลการประเมิน                     | ประโยชน์ที่เกิดขึ้นหลังฝึกอบรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ignite My Own Strengths</li> <li>Expanding Your Strengths</li> <li>Execute Your Strengths</li> </ul>                                                                                                                                                    |                |                                                                                                  |                           |                                  | <b>บริษัท:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีบุคลากรระดับบริหารที่มีศักยภาพ สามารถบริหารทีมงานและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และบรรลุพันธกิจของบริษัท</li> <li>เสริมความต่อเนื่องในการบริหารและการพัฒนาผู้นำขององค์กรในระยะยาว</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>บทบาทหัวหน้างานในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร</b>                                                                                                                                                                                                                                                 | -              | ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้จัดการส่วน)<br>ผู้บริหารระดับต้น (ผู้จัดการแผนก) และพนักงาน               | 93                        | ผ่านเกณฑ์ 100% (เข้าร่วม)        | <b>พนักงาน:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>เข้าใจวัฒนธรรมองค์กรได้อย่างลึกซึ้ง</li> <li>ส่งเสริม กระตุ้น และช่วยผลักดันให้พนักงานผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติตามพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร</li> </ul> <b>บริษัท:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>เสริมสร้างบทบาทของหัวหน้างานถ่ายทอดและขับเคลื่อนค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ขององค์กร</li> <li>สนับสนุนให้พนักงานมีความเข้าใจและปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กร (S A C T L) อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ</li> </ul>                 |
| <b>การพัฒนาผู้บริหารระดับต้น</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ความคาดหวังในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ และภาวะผู้นำ 5 ระดับ</li> <li>ความสามารถในการบริหารจัดการ</li> <li>บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้างาน</li> <li>ทักษะที่จำเป็นสำหรับหัวหน้างาน</li> <li>กรณีศึกษา</li> </ul> | -              | ผู้บริหารระดับต้น (ผู้จัดการแผนกธุรกิจทางพิเศษ และระบบราง ผู้จัดการกลุ่มสถานี และผู้จัดการสถานี) | 553                       | ผ่านเกณฑ์ 100% (เข้าร่วม)        | <b>พนักงาน:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ได้รับความรู้ ความเข้าใจ แนวคิดการบริหารงานที่มีประโยชน์ในบทบาทหัวหน้างาน และสามารถประยุกต์ใช้ในการบริหารงานและพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม</li> </ul> <b>บริษัท:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>เสริมสร้างบุคลากรที่มีทักษะด้านการบริหารที่จำเป็น</li> <li>สำหรับผู้บริหารระดับต้น รู้จักตนเองและรู้จักทีมงานได้มากขึ้นและสามารถบริหารทีมงานที่หลากหลายได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ</li> </ul>                                 |
| <b>เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับบริหาร</b>                                                                                                                                                                                                                                                       | 28,700         | ผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป (ผู้จัดการส่วนขึ้นไป)                                                   | 24                        | ผ่านเกณฑ์ 100% (เข้าร่วม, ทดสอบ) | <b>พนักงาน:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>เข้าใจ บทบาท และหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้างานและการบริหารตามที่กฎหมายกำหนด</li> <li>ตระหนักและปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านกฎหมายความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เกี่ยวข้อง</li> </ul> <b>บริษัท:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>สนับสนุนให้องค์กรสามารถปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง</li> <li>ลดความเสี่ยงและค่าเสียหายหรือค่าปรับจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย</li> </ul>                                                    |
| <b>คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>                                                                                                                                                                                                                              | 63,700         | ผู้บริหารระดับสูง (คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน)                   | 38                        | ผ่านเกณฑ์ 100% (เข้าร่วม, ทดสอบ) | <b>พนักงาน:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานมากขึ้น</li> <li>สามารถปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย ลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ และสามารถดูแลตนเองและเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul> <b>บริษัท:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>เสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย</li> <li>ลดอุบัติเหตุในสถานที่ทำงาน และลดค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาล</li> <li>ปลูกฝังและสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัย</li> </ul> |

| หลักสูตรการฝึกอบรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | งบประมาณ (บาท) | ผู้เข้าร่วมอบรม                                                                                        | จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม (คน) | ผลการประเมิน              | ประโยชน์ที่เกิดขึ้นหลังฝึกอบรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>การปฐมพยาบาลด้านสุขภาพจิตสำหรับผู้บริหาร (Mental Health First-Aid for Managers)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 64,200         | ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้จัดการส่วน)                                                                     | 38                        | ผ่านเกณฑ์ 100% (เข้าร่วม) | <p><b>พนักงาน:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>เข้าใจหลักการด้านสุขภาพจิต และสามารถนำไปใช้ในการรับฟัง การให้คำปรึกษา และการช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่พนักงานได้อย่างเหมาะสม</li> </ul> <p><b>บริษัท:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ส่งเสริมสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อสุขภาพจิตที่ดีของพนักงาน</li> <li>ลดค่าใช้จ่ายด้านการรักษาพยาบาลในระยะยาว</li> </ul>                                                                                                                        |
| <p>ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์สำหรับผู้บริหารระดับสูง (Cybersecurity for High Level Management)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ภาพรวมสถานการณ์ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และการบริหารความเสี่ยง</li> <li>บทบาทของผู้บริหารในการกำกับดูแลและการกำหนดกลยุทธ์</li> <li>ความต่อเนื่องทางธุรกิจและการตอบสนองต่อเหตุการณ์</li> <li>วัฒนธรรมด้านความเสี่ยงและปัจจัยด้านบุคคล</li> </ul> | 107,000        | ผู้บริหารระดับสูง (ระดับผู้อำนวยการหรือเทียบเท่าขึ้นไป)                                                | 50                        | ผ่านเกณฑ์ 100% (เข้าร่วม) | <p><b>พนักงาน:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ตระหนักถึงความสำคัญด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และเข้าใจบทบาทสำคัญของผู้บริหารในการวางแผน กำกับดูแล และการบริหารความเสี่ยงทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul> <p><b>บริษัท:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ลดความเสี่ยงและความสูญเสียจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์</li> <li>เสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียและลูกค้าผู้พัฒนาธุรกิจด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ</li> </ul>                                                     |
| <p>แนวทางการป้องกันการทุจริตในองค์กร</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | -              | ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ BMN (ผู้จัดการแผนก)                                                           | 2                         | ผ่านเกณฑ์ 100%            | <p><b>พนักงาน BMN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ตระหนักถึงและเข้าใจ กลไกการป้องกันการทุจริต และการควบคุมภายใน</li> <li>สามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นแบบอย่างด้านจริยธรรมและความโปร่งใสในองค์กร</li> </ul> <p><b>บริษัท:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ลดความเสี่ยงในการเกิดความเสียหายทางการเงินและชื่อเสียงขององค์กร</li> <li>เสริมสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้มีส่วนได้เสีย และยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงเสริมสร้างธรรมาภิบาลในองค์กร</li> </ul> |
| <p>การใช้ AI ในการทำงาน</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | -              | <p>ผู้บริหารระดับกลาง BMN (ผู้อำนวยการส่วน)</p> <p>และผู้บริหารระดับปฏิบัติการ BMN (ผู้จัดการแผนก)</p> | 2                         | ผ่านเกณฑ์ 100%            | <p><b>พนักงาน BMN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>เข้าใจศักยภาพและข้อจำกัดของของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) และสามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ การบริหารจัดการทีม และการบริหารโครงการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ</li> </ul> <p><b>บริษัท:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันและประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรโดยรวมผ่านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม</li> </ul>                                                                                        |



| หลักสูตรการฝึกอบรม                                                                         | งบประมาณ (บาท) | ผู้เข้าร่วมอบรม                        | จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม (คน) | ผลการประเมิน   | ประโยชน์ที่เกิดขึ้นหลังฝึกอบรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------|---------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การวางแผนงานก่อสร้าง การทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าของโครงการ ผู้รับเหมา ก่อสร้าง และที่ปรึกษา | -              | ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ BMN           | 3                         | ผ่านเกณฑ์ 100% | <p><b>พนักงาน BMN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>เข้าใจกระบวนการดำเนินการโครงการและบทบาทของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย</li> <li>ประสานงานและแก้ไขปัญหาในการดำเนินโครงการได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ</li> </ul> <p><b>บริษัท:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>สามารถช่วยให้โครงการก่อสร้างดำเนินไปตามแผนงานที่กำหนด</li> <li>ควบคุมงบประมาณและระยะเวลาดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>ลดความขัดแย้งระหว่างผู้เกี่ยวข้อง</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการสำนักงานสีเขียว (Green Office)                           | -              | ผู้บริหารระดับปฏิบัติการและพนักงาน BMN | 23                        | ผ่านเกณฑ์ 100% | <p><b>พนักงาน BMN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีแนวคิดในการจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืนและสามารถนำไปกำหนดแนวทางหรือข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในสำนักงาน</li> </ul> <p><b>บริษัท:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานและน้ำในระยะยาว</li> <li>เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการสำนักงานอย่างยั่งยืน</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์                                                                  | 26,000         | ผู้บริหาร BMN                          | 3                         | ผ่านเกณฑ์ 100% | <p><b>พนักงาน BMN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ตระหนักรู้และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม</li> <li>พัฒนาทักษะการสื่อสาร การมอบหมายงาน และการประสานงานภายในทีมและข้ามสายงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul> <p><b>บริษัท:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ยกระดับประสิทธิภาพการทำงานร่วมกัน และสนับสนุนบรรยากาศการทำงานในเชิงบวก</li> <li>ลดความผิดพลาดและความขัดแย้ง ที่เกิดจากการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| การให้ข้อเสนอแนะด้านผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback and Coaching)                    | 54,040         | ผู้บริหาร BMN                          | 26                        | ผ่านเกณฑ์ 100% | <p><b>พนักงาน BMN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>เข้าใจ บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของหัวหน้างาน และปรับบทบาทจากการเป็นผู้ปฏิบัติงานสู่การเป็นผู้นำได้อย่างเหมาะสม</li> <li>พัฒนาทักษะภาวะผู้นำ การบริหารคนและงานอย่างสมดุล รวมถึง สามารถให้ข้อเสนอแนะ (Feedback) และสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>เสริมสร้างทักษะการวางแผน การทำงานเป็นทีม และการแก้ไขปัญหาเชิงสร้างสรรค์ในการทำงานจริง</li> </ul> <p><b>บริษัท:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ยกระดับขีดความสามารถของผู้บริหารระดับปฏิบัติการในการบริหารจัดการทีมและขับเคลื่อนผลงานของหน่วยงาน</li> <li>สนับสนุน การบรรลุเป้าหมายของแผนและการดำเนินกลยุทธ์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>เสริมสร้างความต่อเนื่องของผู้นำและประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรในระยะยาว</li> </ul> |

## โครงการ E-Learning IIa: Hybrid Learning



บริษัทสนับสนุนด้านการเรียนรู้ให้กับพนักงาน เพื่อให้เกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยพัฒนาระบบการเรียนรู้ผ่านระบบการเรียนรู้ออนไลน์ (E-Learning) มาอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันมีการเรียนรู้ผ่านระบบ E-Learning ทั้งในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และหลักสูตรทั่วไป ที่ช่วยเสริมสร้างความรู้ ทักษะ หรือคุณลักษณะต่าง ๆ เพื่อช่วยยกระดับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หรือ Anywhere Learning เพื่อเป็นการรองรับการขยายตัวของธุรกิจที่มีจำนวนพนักงานเพิ่มมากขึ้น และสถานที่ปฏิบัติงานมีหลากหลายพื้นที่ บริษัทจึงได้พัฒนารูปแบบการเรียนรู้ของพนักงานในรูปแบบ Hybrid Learning โดยพนักงานสามารถศึกษา

ด้วยตนเอง (Self-Learning) ผ่านระบบ E-Learning และยังสามารถเข้ารับการอบรมในชั้นเรียนกับผู้ฝึกสอน ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมลงได้ ปัจจุบันมีการอบรมแบบ Hybrid มากกว่า 65 หลักสูตร นอกจากนี้ บริษัทได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เช่น E-Book ยิ่งอ่าน ยิ่งได้รับ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

## โครงการสร้างความผูกพันพนักงาน

### กิจกรรม HR Happy Unit Activity

บริษัทจัดกิจกรรม HR Happy Unit Activity เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยกิจกรรมนี้จัดขึ้นเป็นประจำเดือนละ 1-2 ครั้ง เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และพัฒนาความรู้ได้อย่างสะดวกสบายในทุกสถานการณ์ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออนไซต์ รวมถึงสามารถเข้าถึงพนักงานในทุกหน่วยงานและทุกพื้นที่ทั่วทั้งองค์กร สำหรับกิจกรรมออนไซต์บริษัทจัดให้มีตัวแทนผู้บริหารและคณะ S A C T L เยี่ยมเยียนพนักงานในหน่วยงานและพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสพบปะและรับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้อง



### กิจกรรม Budding to Blooming ผู้ดอกไม้ปลื้มบานในวันสงกรานต์

บริษัทจัดกิจกรรมวันสงกรานต์ประจำปี 2568 เพื่อร่วมสืบสานและอนุรักษ์ประเพณีไทยอันดีงามควบคู่ไปกับการสร้างความสุขและความสามัคคีภายในองค์กร โดยเปิดโอกาสให้พนักงานจากหลายหน่วยงานได้มีส่วนร่วมทำกิจกรรมร่วมกัน และผ่อนคลายจากการทำงานในช่วงเทศกาลสำคัญของไทย

ภายในกิจกรรมประกอบด้วย การแต่งกายตามธีมสงกรานต์เพื่อสะท้อนอัตลักษณ์ความเป็นไทย การรดน้ำดำหัวผู้ใหญ่หรือผู้บริหารเพื่อแสดงความเคารพและขอพรเพื่อความเป็นสิริมงคลในโอกาสขึ้นปีใหม่ไทย รวมถึงกิจกรรมสันทนาการ อาทิ การเล่นเกมและการร้องเพลง ซึ่งช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี และกระตุ้นให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในบรรยากาศสนุกสนานที่เป็นกันเอง โดยมีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมจำนวนประมาณ 250 คน

## โครงการ Mental Health Check : ตรวจเช็คสุขภาพใจ

### ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน  
ปี 2568

เป้าหมาย  
ปี 2568



ความเป็นอยู่ที่ดี (Well-Being) ของพนักงาน

74.67%

≥75%



บริษัทจัดโครงการตรวจเช็คสุขภาพใจต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 โดยมีจุดเริ่มต้นจากข้อเสนอแนะของพนักงานผ่านคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการดูแลพนักงานของบริษัทที่ให้ความสำคัญในการดูแลพนักงานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เนื่องด้วยการทำงานโดยเฉพาะ ด้านบริการที่อาจเผชิญความเสี่ยงต่อการได้รับแรงกดดันและความเครียดจากการทำงานสูงภายใต้คุณภาพการบริการที่ดี อาจทำให้เกิดความเครียดที่สัมพันธ์กับการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อการดำรงชีวิตประจำวันได้

ด้วยความห่วงกังวลของบริษัท บริษัทจึงจัดให้มีการบริการปรึกษาปัญหาด้านสุขภาพจิตโดยผู้เชี่ยวชาญและนักจิตวิทยาแขนงต่าง ๆ คอยให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด เพื่อช่วยบรรเทาภาวะความเครียดและป้องกันปัญหาด้านสุขภาพจิตที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงาน นอกจากนี้ บริษัทได้จัดบริการให้ความรู้ด้านจิตวิทยาออนไลน์เป็นประจำโดยนักจิตวิทยาทุกเดือนผ่านแพลตฟอร์ม HR4U เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลและแนวทางการดูแลสุขภาพจิตได้สะดวกยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2568 บริษัทจัดการจัดบรรยายด้านสุขภาพจิตจำนวน 9 ครั้ง และมีพนักงานใช้บริการแพลตฟอร์มการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตรวม 56 ครั้ง คิดเป็น 28 ชั่วโมงต่อปี ส่งผลให้ผลสำรวจความเป็นอยู่ที่ดี (Well-Being) ของพนักงานทั่วทั้งองค์กรอยู่ที่ 74.67% ซึ่งน้อยกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้น้อยกว่า 75% เล็กน้อย

## กิจกรรม Happy Retirement จากวันวานที่ผูกพัน สู่วันเกษียณที่ภาคภูมิใจ



บริษัทจัดกิจกรรม Happy Retirement เพื่อแสดงความขอบคุณและเชิดชูคุณค่าในความทุ่มเทและการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกษียณอายุ รวมถึงเพื่อสร้างความประทับใจและความทรงจำอันดีร่วมกันระหว่างองค์กร ผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน

กิจกรรมภายในงานประกอบด้วยการแสดงจากตัวแทนพนักงาน การกล่าวอำลาและแสดงความขอบคุณพร้อมมอบของที่ระลึก การถ่ายภาพ การรับประทานอาหารร่วมกัน ตลอดจนกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้พนักงานเกษียณอายุ เพื่อนพนักงาน และผู้บริหารได้ใช้เวลาร่วมกันในบรรยากาศที่อบอุ่นเป็นกันเอง และเปี่ยมด้วยความประทับใจ อันเป็นการสร้างความทรงจำที่ดีให้แก่พนักงานผู้เกษียณอายุและเสริมสร้างความผูกพันกับองค์กรในระยะยาว



## โครงการ One Team, One Goal : Commitments to Excellence

บริษัทจัดโครงการ One Team, One Goal : Commitments to Excellence เพื่อยกย่องและเชิดชูเกียรติพนักงานที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติและพฤติกรรมเชิงบวกที่สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงสามารถสร้างคุณค่าและผลกระทบเชิงบวก (Positive Impact) ต่อองค์กร เพื่อนพนักงาน ผู้ใช้ทาง ผู้โดยสาร และสังคมโดยรวม อันเป็นการสะท้อนถึงการพัฒนาศักยภาพและการมีส่วนร่วมของพนักงานควบคู่กับการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม



พนักงานที่ได้รับการเสนอชื่อและผ่านเกณฑ์การพิจารณาตามที่กำหนด จะได้รับการประกาศเกียรติคุณในระดับองค์กร และได้รับการนำเสนอในฐานะต้นแบบของพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ซึ่งสะท้อนถึงความยึดมั่นในค่านิยมองค์กร การคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม และการมีส่วนร่วมในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งทั้งภายในและภายนอกองค์กร

โครงการดังกล่าวจัดให้มีพิธีเชิดชูเกียรติและมอบรางวัลจากผู้บริหาร เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ความภาคภูมิใจในการทำงาน และทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง สนับสนุนการสร้างคุณค่าในระยะยาว

ด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนาศักยภาพควบคู่กับการดูแลคุณภาพชีวิตของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ ในปี 2568 บริษัทได้รับรางวัลอันทรงเกียรติจากเวที **HR Excellence Awards 2025** ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 ซึ่งจัดโดยสถาบัน Human Resources Online ประเทศสิงคโปร์สะท้อนถึงผลลัพธ์จากการดำเนินงานด้านการดูแลและพัฒนาพนักงานอย่างเป็นระบบ ดังนี้

### Gold Award

ประเภท Excellence in Workplace Wellbeing (ความเป็นเลิศด้านสุขภาวะในสถานที่ทำงาน) มอบให้แก่องค์กรที่แสดงถึงความมุ่งมั่นในการส่งเสริมสุขภาวะที่ดีของพนักงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น และมีอัตราการคงอยู่ในองค์กรเพิ่มขึ้น มีการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมด้านสุขภาวะในที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แสดงถึงความใส่ใจในการพัฒนาและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงานเป็นลำดับแรก



### Bronze Award

ประเภท Excellence in Employee Advocacy and Brand Ambassadors (ความเป็นเลิศด้านการส่งเสริมบทบาทพนักงานในฐานะผู้สนับสนุนและ Brand Ambassadors) มอบให้แก่องค์กรที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีบทบาทเป็น “ผู้สนับสนุนองค์กร” และ “Brand Ambassadors” อย่างแท้จริง โดยบริษัทสร้างเสริมการมีส่วนร่วมให้กับพนักงานในการกล้าแสดงความคิดเห็น สนับสนุนแนวคิดหรือแนวทางของพนักงานอันจะช่วยส่งเสริมคุณค่าหลัก วิสัยทัศน์ ภารกิจ และภาพลักษณ์องค์กร (Employer Branding)



### Bronze Award

ประเภท Excellence in Employee Engagement (ความเป็นเลิศด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน) มอบให้แก่องค์กรที่ดำเนินกลยุทธ์อย่างมีประสิทธิภาพในการสร้างการมีส่วนร่วมและแรงจูงใจให้กับพนักงาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานและอัตราการคงอยู่ของพนักงานที่สูงขึ้น โดยดำเนินโครงการหรือกิจกรรมที่ให้ความสำคัญกับ “เสียงของพนักงาน” และ “การยกย่องพนักงาน” อย่างแท้จริง



# การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และชุมชนสัมพันธ์

(GRI 3-3, 203-1, 203-2, 413-1, 413-2)



บริษัทดำเนินงานภายใต้นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน และนโยบายสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ โดยดำเนินการผ่านการส่งเสริมกิจกรรมและโครงการที่มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิต การศึกษา เศรษฐกิจ ประเพณี วัฒนธรรม และความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนโดยรอบ ตลอดจนผลกระทบและข้อกังวลต่าง ๆ และสร้างโอกาส

ให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาตนเองอย่างแท้จริง โดยนำเอาความเชี่ยวชาญหลักของธุรกิจมาสร้างคุณค่าร่วมให้กับสังคมและชุมชนไปพร้อมกันให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และทิศทางในการดำเนินธุรกิจของบริษัท รวมทั้งมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกบริษัทให้อยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์

## เป้าหมายและดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน



บริษัทกำหนดเป้าหมายความพึงพอใจของชุมชนผ่านกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์กับชุมชนไม่น้อยกว่า 98% โดยกำหนดจำนวนข้อร้องเรียนของชุมชนรอบเส้นทางทางพิเศษ ไม่เกิน 0.10 ครั้งต่อผู้ใช้งาน 100,000 เที่ยว และจำนวนข้อร้องเรียนของชุมชนรอบเส้นทางรถไฟฟ้าและศูนย์ซ่อมบำรุง ไม่เกิน 0.10 ครั้งต่อผู้โดยสาร 100,000 คน พร้อมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในโครงการ CSR ร่วมกับบริษัทไม่น้อยกว่า 20 แห่ง และกำหนดเป้าหมายให้ไม่มีข้อร้องเรียน หรือหากมีข้อร้องเรียนต้องได้รับการแก้ไข 100%

ในปี 2568 ชุมชนมีความพึงพอใจในกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์กับชุมชนเท่ากับ 94.08% มีข้อร้องเรียนของชุมชนรอบเส้นทางทางพิเศษ 0.0008 ครั้งต่อผู้ใช้งาน 100,000 เที่ยว และข้อร้องเรียนของชุมชนรอบเส้นทางรถไฟฟ้าและศูนย์ซ่อมบำรุง 0.0039 ครั้งต่อผู้โดยสาร 100,000 คน มีชุมชนเข้าร่วมโครงการ CSR กับบริษัท 240 แห่ง มีข้อร้องเรียนของชุมชน 10 กรณี แบ่งเป็นกรณีที่เกี่ยวข้องกับชุมชนรอบเส้นทางพิเศษ 3 กรณี และกรณีที่เกี่ยวข้องกับชุมชนรอบเส้นทางรถไฟฟ้าและศูนย์ซ่อมบำรุง 7 กรณี ซึ่งได้รับการแก้ไขครบทั้ง 10 กรณีแล้ว คิดเป็น 100%



| ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน                                                                                                                                                    | ผลการดำเนินงาน<br>ปี 2568 | เป้าหมายระยะสั้น<br>ปี 2568 | เป้าหมายระยะกลาง<br>ปี 2573 | เป้าหมายระยะยาว<br>ปี 2593 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
|  ความพึงพอใจ<br>ของชุมชนในกิจกรรมส่งเสริม<br>ความสัมพันธ์กับชุมชน                           | 94.08%                    | ≥98%                        | ≥98%                        | ≥98%                       |
|  ข้อร้องเรียนของชุมชนรอบเส้นทาง<br>ทางพิเศษ<br>(ครั้ง/ผู้ใช้ทาง 100,000 เที่ยว)             | 0.0008                    | ≤0.10                       | ≤0.10                       | ≤0.10                      |
|  ข้อร้องเรียนของชุมชนรอบเส้นทาง<br>รถไฟฟ้าและศูนย์ซ่อมบำรุง<br>(ครั้ง/ผู้โดยสาร 100,000 คน) | 0.0039                    | ≤0.10                       | ≤0.10                       | ≤0.10                      |
|  อุบัติเหตุร้ายแรงถึงแก่ชีวิต (กรณี)                                                        | 0                         | 0                           | 0                           | 0                          |
|  ผู้เข้าร่วมโครงการ CSR (คน)                                                                | 12,631                    | >10,000                     | >10,000                     | >10,000                    |
|  ชุมชนและโรงเรียนเข้าร่วมโครงการ<br>CSR (แห่ง)                                             | 240                       | ≥20                         | ≥100                        | ≥100                       |



## นโยบายและแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

บริษัทประกาศนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อเป็นกรอบการกำหนดแนวทางปฏิบัติให้กับพนักงานทุกคนได้นำไปดำเนินการและเป็นส่วนหนึ่งในทุกกระบวนการทำงาน โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม พร้อมส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืนในทุกกระบวนการทำงานและการตัดสินใจ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์กับองค์กร สังคมและสิ่งแวดล้อมในระยะยาว



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

## กลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

บริษัทกำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน (CSR Strategy) ที่มุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี ให้ความสำคัญกับความปลอดภัย ควบคู่ไปกับการดูแลสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ภายใต้กลยุทธ์ส่งเสริมความสุขทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความสุขของการเดินทาง (HAPPY JOURNEY) ความสุขของชุมชนและสังคม (HAPPY LIVING SOCIETY) และความสุขของโลกที่ยั่งยืน (HAPPY PLANET) สอดคล้องกับพันธกิจของบริษัทเพื่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ตรงเวลา โดยคำนึงถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้หลักการด้านความยั่งยืน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

### เดินทางด้วยเส้นทางแห่งความสุขไปกับ BEM

#### “การเดินทางที่ดีขึ้นเพื่อชีวิตที่ดีขึ้นกว่า”

##### วิสัยทัศน์

การเป็นผู้นำด้านการให้บริการระบบคมนาคมขนส่งที่ครบวงจรของประเทศและในภูมิภาคอาเซียน



##### พันธกิจ

- ให้บริการระบบทางพิเศษและระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้าที่มีความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน
- พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของโครงข่ายระบบคมนาคมขนส่งที่ทันสมัยและครบวงจร เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาจราจร ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม และพัฒนาสังคมและประเทศชาติ
- สร้างมูลค่าเพิ่มและประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้นบนพื้นฐานของความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย
- ดำเนินธุรกิจตามหลักการด้านความยั่งยืน โดยคำนึงถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



#### ความสุขของการเดินทาง (HAPPY JOURNEY)

“สภาพดี ชีวิตปลอดภัย”

0 ครั้ง/ปี

ของอุบัติเหตุร้ายแรงถึงแก่ชีวิต

มากกว่า 10,000 คน

เข้าร่วมโครงการ CSR ของบริษัท  
ด้านการส่งเสริมสุขภาพภายในปี พ.ศ. 2571

“บริษัทมุ่งมั่นจะรักษาคุณภาพและความปลอดภัยในการให้บริการพร้อมส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยสุขภาพและความเป็นอยู่ร่วมกันของชุมชน โดยเฉพาะ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และสังคมโดยรวม”



#### ความสุขของชุมชนและสังคม (HAPPY LIVING SOCIETY)

“คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี”

มากกว่า 100 ชุมชน/สังคม

ได้รับประโยชน์หรือมีส่วนร่วม  
ในโครงการ CSR ของบริษัท  
ภายในปี พ.ศ. 2571

“บริษัทมุ่งมั่นพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนและสังคมอย่างมีส่วนร่วม ทั้งในด้านการศึกษา เยาวชน ศิลปะวัฒนธรรม ศาสนา การท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ ผู้พิการ รวมถึงสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มีส่วนได้เสีย และสร้างคุณค่าและประโยชน์สูงสุดร่วมกันทั้งในด้านสังคมและเศรษฐกิจ”



#### ความสุขของโลกที่ยั่งยืน (HAPPY PLANET)

“ร่วมดูแลสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม”

สนับสนุนเป้าหมายของประเทศ  
ในการมุ่งสู่การ

ปล่อยก๊าซเรือนกระจก  
สุทธิเป็น “0” (Net Zero)

ภายในปี พ.ศ. 2593

“บริษัทมุ่งมั่นที่จะลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผ่านนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม พลังงานสะอาดและการบริหารจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพ”



การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย/นวัตกรรม/ความหลากหลาย ความเสมอภาค  
และการไม่แบ่งแยก (DEI)/ความร่วมมือของพันธมิตร



บริษัทให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์ ภายใต้การดำเนินงานตามแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Roadmap) โดยยึดถือการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย การเคารพในความหลากหลาย ความเสมอภาค การไม่แบ่งแยก และสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือกับพันธมิตรทุกฝ่าย อีกทั้งยังมีการประเมินและทบทวนผลงานและผลกระทบของโครงการอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินงานผ่าน 3 กลยุทธ์ ดังนี้



### ความสุขของการเดินทาง HAPPY JOURNEY “สุขภาพดี ชีวิตปลอดภัย”



#### เป้าหมาย

มุ่งรักษาคุณภาพและความปลอดภัยในการให้บริการ รวมถึงส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัย สุขภาพและสาธารณสุขให้แก่ชุมชนและสังคม



#### ตัวอย่างโครงการ

- โครงการ BEM SAFETY SHARE “ชวนเซฟทุกสแต็ปวัยเก่า”
- โครงการรณรงค์เชิญชวน “บุคคลพิเศษ” ใช้ลิฟต์เป็นลำดับแรก ด้วย “Priority Lift”
- งาน Thailand Healthcare 2025 “A Better Life สร้างสุขทุกช่วงวัย”



### ความสุขของชุมชนและสังคม HAPPY LIVING SOCIETY “คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี”



#### เป้าหมาย

พัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนและสังคมอย่างมีส่วนร่วม ในประเด็นการศึกษา เยาวชน ศิลปะวัฒนธรรม ศาสนา การท่องเที่ยว และการเกื้อกูลกลุ่มผู้สูงอายุ และผู้พิการ รวมถึงสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มีส่วนได้เสีย



#### ตัวอย่างโครงการ

- โครงการ BEM NEW HORIZONS ปีที่ 2 ขยายโอกาสเยาวชน เปิดพื้นที่การเรียนรู้อย่างยั่งยืน
- โครงการ Metro Art Series 7 “Good Vibe Only – Mural of Positive Energy”
- โครงการ BEM พาน้องพิชิต TCAS ปีที่ 17 ดิวแบบตะโกน เปิดโหมดข้ามหาลัย
- โครงการ BEM Happy Journey 2025 “เฮา ยัง เยี่ยม”
- โครงการ “ฟุตบอลปันสุข สนุกรอบสายทาง”
- โครงการ BEM Burn Your Fat Get Your Health Season 9



### ความสุขของโลกที่ยั่งยืน HAPPY PLANET “ร่วมดูแลสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม”



#### เป้าหมาย

ลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผ่านนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อสิ่งแวดล้อม พลังงานสะอาด และการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายสนับสนุนเป้าหมายของประเทศในการมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี พ.ศ. 2593



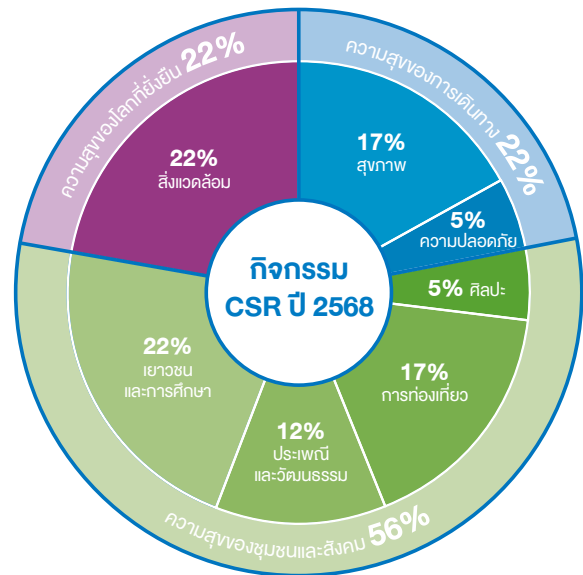
#### ตัวอย่างโครงการ

- โครงการ Metro Mall Go Green
- โครงการปลูกเสริมป่าชายเลน
- โครงการขยะเพาะกล้า สำหรับปลูกป่าแนวกันไฟ จังหวัดชัยภูมิ
- โครงการ Precious Waste

ในปี 2568 บริษัทได้จัดกิจกรรม CSR ทั้งสิ้น 18 กิจกรรม ด้วยงบประมาณกว่า 34 ล้านบาท เพื่อส่งเสริมและสร้างความสัมพันธ์ต่อสังคมและชุมชนภายใต้กลยุทธ์ส่งเสริมความสุข ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่

ความสุขของการเดินทาง คิดเป็น 22% (สุขภาพ 17% และความปลอดภัย 5%) ความสุขของชุมชนและสังคม คิดเป็น 56% (ศิลปะ 5% การท่องเที่ยว 17% ประเพณีและวัฒนธรรม 12% เยาวชนและการศึกษา 22%) และความสุขของโลกที่ยั่งยืน คิดเป็น 22% (สิ่งแวดล้อม 22%)

งบประมาณ CSR **34** ล้านบาท  
**18** กิจกรรม



## การรับข้อร้องเรียนจากชุมชนและบริหารจัดการ

บริษัทให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาและข้อร้องเรียนจากลูกค้า สังคมและชุมชน เพื่อนำมาปรับปรุงให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สร้างความพึงพอใจ และลดข้อขัดแย้งหรือผลกระทบที่อาจนำไปสู่ข้อพิพาทต่าง ๆ จากการดำเนินงานของบริษัท โดยบริษัทกำหนดช่องทางและกระบวนการในการรับข้อร้องเรียนของสังคมและชุมชนเช่นเดียวกับการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า ซึ่งผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้หลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ โทรศัพท์ และอีเมล เป็นต้น

เมื่อได้รับข้อร้องเรียน บริษัทจะดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง และนำมาตรวจสอบสาเหตุเพื่อหามาตรการดำเนินการ รวมถึงมาตรการบรรเทาผลกระทบพร้อมรายงานผลต่อประธานกรรมการตรวจสอบ หรือกรรมการอิสระ หรือคณะกรรมการบริษัท ภิบาล บริหารความเสี่ยง และการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ บริษัทจะรายงานผลไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องรวมถึงผู้ร้องเรียนทราบด้วย

บริษัทให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลผู้ร้องเรียน โดยเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้คำแนะนำในการตรวจสอบเป็นความลับ ในกรณีที่ผู้มีส่วนได้เสียต้องการติดต่อหรือร้องเรียนสามารถติดต่อกรรมการโดยตรง หรือแจ้งข้อมูลผ่านเลขานุการบริษัท หรือช่องทางต่าง ๆ รายละเอียดปรากฏในรายงานความยั่งยืน เรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับข้อร้องเรียนจากชุมชนและบริหารจัดการ

## การจัดการข้อร้องเรียน

ในปี 2568 บริษัทได้รับข้อร้องเรียนด้านสังคมและชุมชน และได้ดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางแก้ไขผ่านกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มตามแนวเส้นทางของธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบราง โดยมีตัวอย่างกลุ่มข้อร้องเรียน 10 กรณีที่มีผลกระทบกับชุมชนรอบเส้นทาง ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

### ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับชุมชนรอบเส้นทางทางพิเศษ (3 กรณี)

เป็นประเด็นเกี่ยวกับการดูแลภูมิทัศน์และความเป็นระเบียบเรียบร้อยบริเวณพื้นที่ทางขึ้น-ลงด้านทางพิเศษ เช่น การติดตั้งกิ่งไม้และวัชพืช รวมถึงการจัดเก็บเศษวัสดุภายหลังการปฏิบัติงาน ซึ่งบริษัทได้เข้าดำเนินการปรับปรุงแก้ไขทันที และแล้วเสร็จครบถ้วน 100%

### ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับชุมชนรอบเส้นทางรถไฟฟ้าและศูนย์ซ่อมบำรุง (7 กรณี)

เป็นประเด็นเกี่ยวกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและความเป็นระเบียบของพื้นที่ เช่น เสี่ยงรบกวนจากอุปกรณ์ขยะในพื้นที่สาธารณะ ความชำรุดของโครงสร้างระบายน้ำ เป็นต้น ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขงานทางเทคนิคและซ่อมแซมในส่วนที่เกี่ยวข้อง ติดป้ายแจ้งเตือน และกำชับพนักงานทุกคนรวมถึงผู้รับเหมา หมั่นคอยตรวจสอบความสะอาดของพื้นที่อยู่เสมอ รวมถึงสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนรับทราบเรียบร้อยแล้ว

## ผลการดำเนินงาน

บริษัทสามารถดำเนินการแก้ไขและชี้แจงข้อร้องเรียนได้ครบถ้วน 100% ภายในปีที่รายงาน และไม่มีข้อร้องเรียนค้าง ณ สิ้นปี สะท้อนถึงประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน และความใส่ใจต่อผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับชุมชนโดยรอบพื้นที่โครงการ

## โครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์



### ความสุขของการเดินทาง HAPPY JOURNEY “สุขภาพดี ชีวิตปลอดภัย”

#### โครงการ BEM SAFETY SHARE “ชวนเซฟทุกสัปดาห์วัยเก่า”

บริษัทดำเนินโครงการ BEM SAFETY SHARE “ชวนเซฟทุกสัปดาห์วัยเก่า” อย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมความปลอดภัยในการใช้บันไดเลื่อนสำหรับผู้โดยสารสูงอายุ โดยจัดกิจกรรมให้คำแนะนำภายในสถานีรถไฟฟ้าในช่วงเวลาที่ผู้โดยสารสูงอายุใช้บริการ เพื่อสื่อสารแนวทางการใช้งานที่ปลอดภัยและลดความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ พร้อมทั้งรณรงค์ให้ผู้โดยสารทั่วไปตระหนักถึงความปลอดภัยและการดูแลช่วยเหลือผู้สูงอายุที่อาจมีความเสี่ยงระหว่างใช้งานบันไดเลื่อน เพื่อสร้างสังคมการเดินทางที่ปลอดภัยและช่วยลดอุบัติเหตุ ผ่านกิจกรรม Safety One By One โดยให้คำแนะนำรายบุคคลเกี่ยวกับการใช้บันไดเลื่อน อาทิ การจับราวบันไดเลื่อนตลอดเวลา ไม่ยืนหรือพิงบันไดเลื่อนขณะใช้งาน ไม่ถือสัมภาระสองมือ และหลีกเลี่ยงการใช้โทรศัพท์ระหว่างใช้บันไดเลื่อน

ในปี 2568 บริษัทกำหนดเป้าหมายอัตราการเกิดอุบัติเหตุของผู้โดยสารสูงอายุไม่เกิน 19 รายต่อผู้โดยสาร 1 ล้านคน ผลการดำเนินงานพบว่า มีจำนวนอุบัติเหตุ 22 ราย ต่อผู้โดยสาร 1 ล้านคน สูงกว่าเป้าหมายและเพิ่มขึ้นจากปีก่อน ซึ่งบริษัทอยู่ระหว่างทบทวนรายละเอียดและสาเหตุอุบัติเหตุ เพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุงโครงการและกิจกรรมในระยะเวลาต่อไป

จากการประเมินผลการจัดกิจกรรม พบว่า 95% ของผู้โดยสารรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บันไดเลื่อนอย่างปลอดภัย และมีระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรม 87%



#### ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางธุรกิจ

**1** ราย  
พันธมิตร/หน่วยงานอื่น ๆ

**982** คน  
พนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรม

**189** ครั้ง  
การเข้าถึงข้อมูลความปลอดภัย  
จากกิจกรรมประชาสัมพันธ์



#### ตัวชี้วัดผลประโยชน์ ทางสังคมและสิ่งแวดล้อม

**2,511** คน  
ผู้เข้าร่วมกิจกรรม



#### ผลลัพธ์

**87 %**  
ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม





## งาน Thailand Healthcare 2025 “A Better Life สร้างสุขทุกช่วงวัย”



บริษัทให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพแก่ประชาชนในชุมชนรายรอบเส้นทางทางพิเศษและรถไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2568 ภายใต้ความร่วมมือกับพันธมิตรในการจัดงาน “Thailand Healthcare 2025 A Better Life : สร้างสุขทุกช่วงวัย” ซึ่งจัดขึ้นระหว่างวันที่ 26-29 มิถุนายน 2568 บริษัทได้สนับสนุนวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ 4 สายพันธุ์ จำนวน 580 เข็มและสิทธิในการตรวจสุขภาพเบื้องต้นเพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้รับการฉีดวัคซีนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยมีผู้เข้ารับวัคซีนรวม 580 คน แบ่งเป็นประชาชนทั่วไป 401 คน และตัวแทนจากชุมชน 11 แห่ง จำนวน 89 คน อาทิ ชุมชนดอนกุศลร่วมใจ ชุมชนบ้านมั่นคงสวนพลู ชุมชนวัดเทพนารีและชุมชนบวรมงคลที่อยู่รายรอบเส้นทาง

### ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางธุรกิจ

**2** ราย  
พันธมิตรโรงพยาบาล/หน่วยงานอื่น ๆ

**23** คน  
พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม



### ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อม

**580** คน  
ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

**11** แห่ง  
ชุมชน



### ผลลัพธ์

**98.02 %**  
ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

**0.23** ล้านบาท  
ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของคนในชุมชนลดลง

**1.28** ล้านบาท  
มูลค่าทางประชาสัมพันธ์

**1.35** SROI  
ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน





## ความสุขของชุมชนและสังคม HAPPY LIVING SOCIETY “คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี”

### โครงการ BEM NEW HORIZONS ปีที่ 2 ขยายโอกาสเยาวชน เปิดพื้นที่การเรียนรู้อย่างยั่งยืน

บริษัทดำเนินโครงการ BEM NEW HORIZONS ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 เพื่อสนับสนุนและมอบโอกาสให้เยาวชนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง โดยเปิดพื้นที่แห่งการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่สถานีรถไฟฟ้า MRT สายสีน้ำเงิน มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นทั้งด้านวินัย การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และการจัดการสถานการณ์เฉพาะหน้า อันเป็นรากฐานสำคัญสำหรับเส้นทางการศึกษาและอาชีพในอนาคต

ในปี 2568 มีเยาวชนอาสาสมัครเข้าร่วมจำนวน 30 คน จากโรงเรียนวัดราชบพิธ (โรงเรียนนาร่องในปีแรก) และโรงเรียนเตรียมอุดมมถมน้อมเกล้าฯ กุณนที โดยเข้าร่วมปฏิบัติงานในช่วงหลักเลิเรียนระหว่างเดือนพฤษภาคม 2568 ถึงมีนาคม 2569 ภายใต้ภารกิจหลัก อาทิ การสนับสนุนปฏิบัติการดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสาร การให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ระบบรถไฟฟ้าและเส้นทางการเดินทางภายใต้การดูแลของพนักงานสถานี

โครงการมีเป้าหมายหลักเพื่อส่งเสริมโอกาสทางการศึกษาและสนับสนุนเยาวชนในโรงเรียนรายรอบเส้นทางรถไฟฟ้า โดยนักเรียนที่เข้าร่วมโครงการจะได้รับทุนการศึกษา 1 ปีการศึกษา (2 เทอม) และค่าตอบแทนจากการเป็นอาสาสมัคร เพื่อช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัว และเพิ่มโอกาสการศึกษาต่อในอนาคตและเป้าหมายรอง คือ การสร้างจิตสำนึกให้เยาวชนรุ่นใหม่มีจิตอาสาช่วยเหลือสังคม เสริมสร้างประสบการณ์การทำงานในบทบาทบางส่วนของเจ้าหน้าที่สถานีรถไฟฟ้า และเปิดมุมมองสู่อาชีพในระบบขนส่งสาธารณะ เพื่อสนับสนุนการวางแผนศึกษาต่อในระดับมหาวิทยาลัยได้ต่อไป



#### ผู้ให้สัมภาษณ์ :

นายปรมะ สิงห์สำราญ และ  
นายพรพล รุ่งเรืองเวช  
ตัวแทนรุ่นที่ 2 จากโรงเรียนวัดราชบพิธ

#### สรุปบทสัมภาษณ์ :

“มีรุ่นพี่มาแนะนำ จึงเกิดความสนใจอยากหาประสบการณ์ลองชีวิตการทำงานและสามารถเก็บเป็น Portfolio ได้ ซึ่งคิดว่าการเริ่มต้นทำงานครั้งนี้จะไม่มี ความกดดันมากนัก เพราะที่ ๆ ทุกคนช่วยเหลือ ตอบคำถามคลายข้อสงสัยตั้งแต่วันแรก ทำให้เรารู้สึกผ่อนคลาย กล้าเข้าหาและยังเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องการพูดกล้าแสดงออก ที่พวกผมอยากพัฒนาในส่วนนี้มาก ๆ ครับ”



#### ผู้ให้สัมภาษณ์ :

นางสาวรุ่งทิwa ไชยรัตน์  
นางสาวธัญพิชชา นนุศาสตร์  
นางสาวสรสา กังวะโล และ  
นายกวินท์ กลยาณีย์  
ตัวแทนจากโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา  
น้อมเกล้าฯ กุณนที

#### สรุปบทสัมภาษณ์ :

“ที่ตัดสินใจสมัครเข้าโครงการ เพราะอยากเริ่มต้นหา เรียนรู้การทำงานนำความรู้ไปต่อยอดอาชีพในอนาคต ซึ่งจะทำให้เราฝึกทักษะทั้งการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การฝึกฝนภาษาเมื่อได้เจอนักท่องเที่ยวต่างชาตรวมไปถึงการเรียนรู้เรื่องของคน การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นขอขอบคุณ BEM ที่มอบโอกาสครั้งนี้ให้พวกเราได้เข้ามาเรียนรู้ชีวิต”

### ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางธุรกิจ

**30** คน  
พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม

**70,202** ครั้ง  
การเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์



### ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อม

**30** คน  
ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

**2** โรงเรียน  
โรงเรียนเข้าร่วมกิจกรรม



### ผลลัพธ์

**96.70 %**  
ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

**1.43** ล้านบาท  
ค่าใช้จ่ายรวมของครัวเรือนที่ลดลง  
(รายได้และสิทธิประโยชน์ที่นักเรียนได้รับจากกิจกรรม)

**22.21** ล้านบาท  
มูลค่าทางประชาสัมพันธ์

**17.36** SROI  
ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน



## โครงการ CSR “ศูนย์การเรียนรู้ด้านศิลปะ Art Learning Center”

บริษัทร่วมกับบริษัททยอดำเนินโครงการ CSR “ศูนย์การเรียนรู้ด้านศิลปะ Art Learning Center” อย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านศิลปะ การส่งเสริมทักษะผ่านกิจกรรม Art workshop และการจัดผลงาน Art Space สำหรับเยาวชนและประชาชนที่สนใจศิลปะให้ได้รับความรู้ ตลอดจนสนับสนุนด้านการศึกษา การสร้างประสบการณ์ และการเสริมสร้างรายได้ สอดคล้องกับแนวทางการสร้าง Art Community และ Art Destination ใจกลางเมืองอย่างยั่งยืน

โครงการสนับสนุนและสานต่อโอกาสให้เยาวชนต่อยอดการศึกษาด้านศิลปะ พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ สร้างแรงบันดาลใจ และส่งเสริมความสามารถพิเศษของประชาชน โดยร่วมกับอาจารย์บุญกว้าง นนท์เจริญ ศิลปินผู้เชี่ยวชาญด้านศิลปะระดับมาสเตอร์ และเครือข่ายพันธมิตรด้านศิลปะ รวมถึงกลุ่มศิลปินที่มีชื่อเสียงจากหลากหลายสาขาอาชีพ หมุนเวียนเข้ามาให้ถ่ายทอดองค์ความรู้ตาม Theme และ Series แต่ละไตรมาส ซึ่งในปี 2568 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมดจำนวน 1,647 คน โดยกำหนดจัดกิจกรรมร่วมกับพันธมิตรผู้ให้การสนับสนุนรวมทั้งหมด 4 กิจกรรม ดังนี้

### กิจกรรม Art Activities

การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านงานศิลปะให้นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านศิลปะแขนงต่าง ๆ กิจกรรมจัดขึ้นทุกวันอังคาร-วันศุกร์ จำนวน 5 วิชา ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2568 ต่อเนื่องถึงปี 2569 ซึ่งบริษัทกำหนดเป้าหมายผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 320 คนต่อเดือน โดยในปี 2568 มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 1,334 คน





### >>> กิจกรรม Art Training

การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้านศิลปะในหลักสูตรการวาดเส้นและหลักสูตรวาดรูปสร้างสรรค์ กิจกรรมจัดขึ้นทุกวันเสาร์ของเดือน จำนวน 3 หลักสูตรต่อปี หลักสูตรละ 4 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2568 – เดือนเมษายน 2569 ทั้งนี้บริษัทได้มอบทุน การศึกษาให้แก่เยาวชน จำนวน 12-15 ทุนต่อหลักสูตร โดยในปี 2568 บริษัทกำหนดเป้าหมายผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 36 คน และมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมแล้วจำนวน 27 คน



### >>> กิจกรรม Happy Journey with BEM @ Metro Art วทโยธิน

Gallery Visit การจัดกิจกรรมเยี่ยมชมภายในพื้นที่ Metro Art เพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ด้านศิลปะแก่โรงเรียนรายรอบ เส้นทาง ให้เข้าเยี่ยมชมพื้นที่จัดแสดงผลงานของศิลปินรุ่นใหม่ ในปี 2568 บริษัทกำหนดเป้าหมายผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 500 คน และจำนวนโรงเรียนหรือหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรม 10 แห่ง โดยมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 286 คน และมีโรงเรียนและหน่วยงาน เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 12 แห่ง



### >>> กิจกรรม Art Contest

การจัดประกวดวาดภาพระบายสีสำหรับเยาวชน นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ซึ่งมีกำหนด จัดขึ้น 2 วัน ในช่วงต้นปี 2569 แบ่งเป็นรอบคัดเลือก 1 วัน และรอบตัดสิน 1 วัน โดยเกณฑ์การประกวด จะเป็นไปตามรูปแบบที่บริษัทและอาจารย์ผู้สอนร่วมกันกำหนด



#### ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางธุรกิจ

10 คน

พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม

378,675 ครั้ง

การเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์



#### ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อม

1,647 คน

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

30 โรงเรียน

โรงเรียนเข้าร่วมกิจกรรม



#### ผลลัพธ์

95.91 %

ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

0.4 ล้านบาท

ค่าใช้จ่ายรวมของครัวเรือนที่ลดลง (รายได้และสิทธิประโยชน์ที่นักเรียนได้รับจากกิจกรรม)

44 ล้านบาท

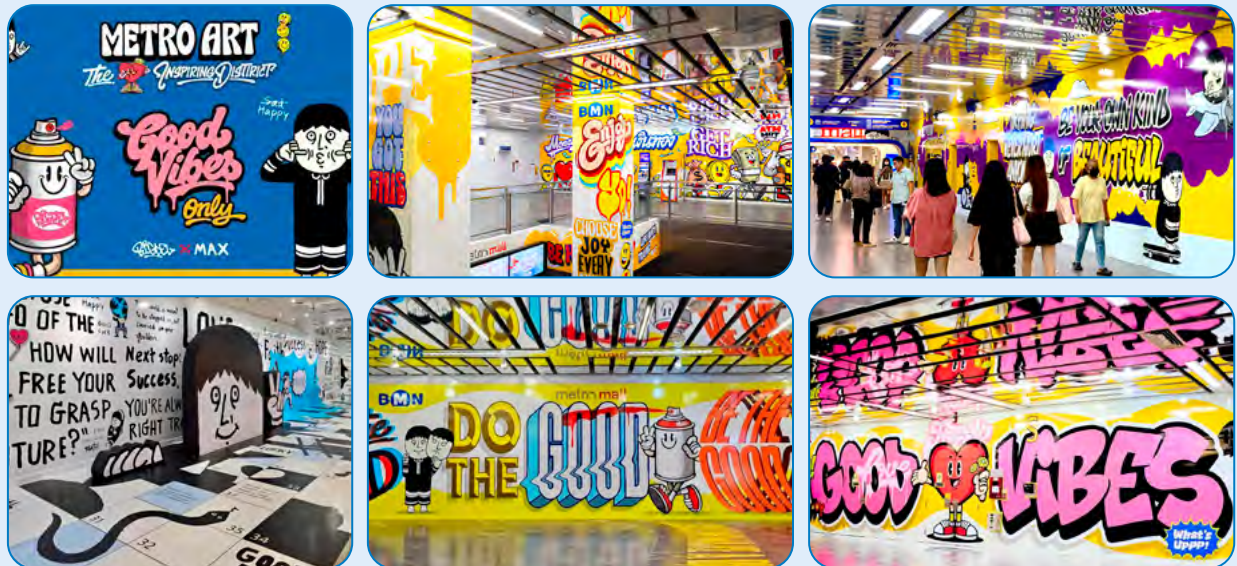
มูลค่าทางประชาสัมพันธ์

9.60 SROI

ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน



## โครงการ Metro Art Series 7 “Good Vibe Only – Mural of Positive Energy”



บริษัทและบริษัทย่อย (BMN) จัดพื้นที่แสดงนิทรรศการศิลปะภายใต้โครงการ Metro Art Series 7 “Good Vibe Only – Mural of Positive Energy” ณ สถานีรถไฟฟ้า MRT พหลโยธิน บริเวณพื้นที่ชั้นร้านค้า ห้อง The Artista 1 และ 2 และบริเวณกำแพงของสถานีโดยรอบ โดยจัดแสดงผลงานศิลปะร่วมสมัยที่สื่อสารแนวคิดต่าง ๆ และสร้างประสบการณ์ใหม่ให้แก่ผู้โดยสารและประชาชนทั่วไป

โครงการดังกล่าวจัดขึ้นช่วงวันที่ 23 มกราคม - 15 มีนาคม 2568 โดยเปิดให้ผู้สนใจเข้าชมแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงงานศิลปะของประชาชนควบคู่กับการใช้ประโยชน์พื้นที่ภายในระบบขนส่งสาธารณะ และพัฒนาพื้นที่ภายในสถานีรถไฟฟ้าให้เป็นพื้นที่ศิลปะสาธารณะ (Public Art Space) สำหรับกิจกรรมทางวัฒนธรรม โดยมีผู้เข้าชมประมาณ 200-250 คนต่อวัน

### ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางธุรกิจ

**5** ราย  
พันธมิตร/หน่วยงานอื่น ๆ/วิทยากร

**30** คน  
พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม

**39,225** ครั้ง  
การเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์

**0.72** ล้านบาท  
รายได้พัฒนาเชิงพาณิชย์เพิ่มขึ้น



### ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อม

**39,225** คน  
ผู้เข้าร่วมกิจกรรม



### ผลลัพธ์

**2.45** ล้านบาท  
มูลค่าทางประชาสัมพันธ์

**1.29** SROI  
ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน





## โครงการ BEM พาน้องพิชิต TCAS ปีที่ 17 ตัวแบบตะโกลน เปิดโหมคเข้าหาลัย



บริษัท ร่วมกับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย การทางพิเศษแห่งประเทศไทย บริษัท ช.การช่าง จำกัด (มหาชน) และ บริษัท แบงคอก เมโทร เน็ตเวิร์คส์ จำกัด (บริษัทย่อย) จัดโครงการ MRT พาน้องพิชิต TCAS อย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 17 เพื่อสนับสนุนการเตรียมความพร้อมทางการศึกษาให้นักเรียน และขยายโอกาสการเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพแก่เยาวชนทั้งในกรุงเทพมหานครและภูมิภาค โดยเปิดโอกาสให้เข้าร่วมแบบไม่มีค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ โครงการดำเนินการทั้งในรูปแบบออนไซต์และออนไลน์ครอบคลุม 4 ภูมิภาคทั่วประเทศ เพื่อให้เกิดการเข้าถึงอย่างเท่าเทียมและลดข้อจำกัดด้านพื้นที่

ในปี 2568 บริษัทกำหนดเป้าหมายผู้เข้าร่วม 1,400 คน โดยผลการดำเนินงานมีนักเรียนเข้าร่วมมากกว่า 3,000 คน ซึ่งมากกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ แบ่งเป็นการเข้าร่วมในรูปแบบออนไซต์ ณ สามย่านมิตรทาวน์ ฮอลล์ จำนวน 1,919 คน จากโรงเรียนรอบสายทาง จำนวน 17 แห่ง และรูปแบบออนไลน์จาก 4 ภูมิภาค จำนวน 1,150 คน ภายใต้การถ่ายทอดองค์ความรู้จากคุณครูผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ ครูพี่เอ - วิเศษ กี่สุขพันธ์ ครูพี่ยู - สุรเชษฐ์ พิชิตพงศ์เผ่า และครูพี่นุ้ย - ดร.สมิตา หมวดทอง

### >>> สามย่านมิตรทาวน์ ฮอลล์



### ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางธุรกิจ

**30** คน  
พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม

**5.3** ล้านครั้ง  
การเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์



### ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อม

**3,252** คน  
ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

**132** โรงเรียน  
โรงเรียนเข้าร่วมกิจกรรม



### ผลลัพธ์

**95.43 %**  
ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

**4.90** ล้านบาท  
รวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือนที่ลดลง  
(รายได้และสิทธิประโยชน์ที่นักเรียนได้รับจากกิจกรรม)

**20.00** ล้านบาท  
มูลค่าทางประชาสัมพันธ์

**5.43** SROI  
ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน



## โครงการ BEM Happy Journey 2025 “เอยา ยัง เยี่ยม”



บริษัท ร่วมกับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) จัดกิจกรรม BEM Happy Journey 2025 “เอยา ยัง เยี่ยม” ช่วงวันที่ 28–30 พฤศจิกายน 2568 เพื่อส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมในเขตเมือง ผ่านการใช้ระบบขนส่งสาธารณะ โดยใช้พื้นที่บริเวณสถานีวัดมังกรเป็นจุดเชื่อมโยงการเดินทางสู่ย่านเยาวราช กิจกรรมภายในงานประกอบด้วย

- **Yaowarat Exhibition** นิทรรศการสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง พระองค์ทรงเชื่อมสัมพันธ์ไทย-จีนให้แน่นแฟ้นและนิทรรศการ เอยา ยัง เยี่ยม ถนนมังกรไม่เคยหลับ อดีตศูนย์กลางजूแต่जूของโลกละเสียงของ “คน” เยาวราช ผ่านยุคสมัยต่าง ๆ
- **Exclusive Trips** เส้นทางท่องเที่ยว 3 รูปแบบ พร้อมวิทยากรรับเชิญ ได้แก่ สายมูเสริมสิริมงคล สายชิมร้านดัง-ร้านลับ และสายศิลปะ-วัฒนธรรม
- **Chinese Opera** การแสดงงิ้วจากคณะ “ใช้หยงฮง” นำเสนอ 3 เรื่อง 3 รส ได้แก่ ขุนศึกตระกูลหยาง เป่าบุ๋นจั่น และสามก๊ก



- **Pop Up Workshops** กิจกรรมงานคราฟต์สไตล์จีน อาทิ การเขียนขุนเทียนหรือ ตั๋วเหลียน ถักเชือกงิ้ว และเพ้นต์พัดจีน
- **Yaowarat Street Food** รวมร้านอาหารชื่อดังในย่านเยาวราช อาทิ จกโต๊ะเดียว สิงคโปร์โภชนา หอยจี่บุทอง เยาวราช คั่นก๊ น้ำเต้าหู้และร้านน้ำตาลปั้นโบราณ

การดำเนินกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการใช้ระบบขนส่งสาธารณะในการเข้าถึงพื้นที่วัฒนธรรม ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่น และสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ในบริบทเมือง โดยมีผู้เข้าร่วมงาน 3,100 คน

#### ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางธุรกิจ

**13** ราย  
พันธมิตร/หน่วยงานอื่น ๆ/วิทยากร

**40** คน  
พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม

**1.4** ล้านครั้ง  
การเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์



#### ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อม

**3,100** คน  
ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

**32** ร้าน  
ร้านค้าที่เข้าร่วมกิจกรรม <sup>1/</sup>



#### ผลลัพธ์

**95.52 %**  
ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

**58,000** บาท  
รายได้ร้านค้าภายในงาน <sup>2/</sup>

**239.10** ล้านบาท  
มูลค่าทางประชาสัมพันธ์

**36.81** SROI  
ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน



หมายเหตุ: <sup>1/</sup>ร้านในพื้นที่จัดงาน จำนวน 4 ร้าน และร้านบนถนนแปลงนามและในศูนย์การค้าไอแมกซ์นาทาวน์ จำนวน 28 ร้าน

<sup>2/</sup>รายได้เฉพาะร้านในพื้นที่จัดงาน จำนวน 4 ร้าน





## ความสุขของโลกที่ยั่งยืน HAPPY PLANET “ร่วมดูแลสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม”

### โครงการ Metro Mall Go Green

บริษัทและบริษัทย่อย (BMN) ร่วมกับ บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ รีไซเคิล จำกัด (TBR) ดำเนินโครงการ “Metro Mall Go Green” ภายใต้แนวคิด เก็บกลับ-รีไซเคิล เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจเรื่องการรักษ์โลก พร้อมปลูกฝังความรับผิดชอบต่อร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการ ผู้โดยสาร และลูกค้า เพื่อให้เกิดการคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทาง ก่อนนำไปรีไซเคิลอย่างถูกวิธี เป็นจุดเริ่มต้นในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคและ เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ก่อให้เกิดการนำทรัพยากร กลับมาใช้ใหม่ได้อย่างไม่รู้จบ โดยมีการจัดตั้งจุดรับคืนบรรจุภัณฑ์ใช้แล้ว จุดคัดแยกขยะ และการสื่อสารความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมแก่ผู้โดยสาร ลูกค้า และผู้ประกอบการร้านค้าในพื้นที่ เพื่อเป็นต้นแบบการจัดการพื้นที่ร้านค้าปลีกสู่ความยั่งยืนต่อไป

นอกจากนี้ โครงการยังมีการประเมินพฤติกรรมของร้านค้าและผู้โดยสารเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาแนวทางการดำเนินงานในระยะต่อไป เช่น การออกแบบระบบสะสมแต้มจากการแยกขยะเพื่อนำไปใช้ลดค่าเช่าพื้นที่ หรือการนำวัสดุรีไซเคิลกลับมาแปรรูปเป็นของใช้ในชีวิตประจำวัน



#### ผู้ให้สัมภาษณ์ :

ดร.อารยา ปานูราช  
กรรมการผู้จัดการ บริษัท แบงคอก  
เมโทรเน็ตเวิร์คส์ จำกัด (BMN)

#### สรุปบทสัมภาษณ์ :

“โครงการนี้ถือเป็น ‘ก้าวแรก’ ที่นำแนวคิดเป็นมิตรต่อ สิ่งแวดล้อมมาปรับใช้ในระบบรถไฟฟ้า MRT โดยมุ่งสร้างการรับรู้ และความเข้าใจเรื่องการรักษ์โลก พร้อมปลูกฝังความรับผิดชอบต่อ ร่วมกันระหว่างผู้ประกอบการ ผู้โดยสารและองค์กร เพื่อให้เกิด การคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทางก่อนนำไปรีไซเคิลอย่างถูกวิธี”



#### ผู้ให้สัมภาษณ์ :

ดร.นภัส พันธุ์พงษ์เจริญ  
ผู้จัดการงานวิเคราะห์และดำเนินการ  
ด้านสิ่งแวดล้อมกลุ่ม  
บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน)

#### สรุปบทสัมภาษณ์ :

“ความร่วมมือครั้งนี้จะเป็นจุดเริ่มต้นในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ผู้บริโภค และเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง อย่างยั่งยืนในสังคมเมือง”

### ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางธุรกิจ

**1** ราย  
พันธมิตร/หน่วยงานอื่น ๆ/วิทยากร

**5,772** ครั้ง  
การเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์

**0.06** ล้านบาท  
รายได้พัฒนาเชิงพาณิชย์เพิ่มขึ้น



### ตัวชี้วัดผลประโยชน์ ทางสังคมและสิ่งแวดล้อม

**11,140** คน  
ผู้เข้าร่วมกิจกรรม



### ผลลัพธ์

**3.82** ล้านบาท  
มูลค่าทางประชาสัมพันธ์

**38.45** SROI  
ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน



## โครงการปลูกเสริมป่าชายเลน ณ ศูนย์อนุรักษ์ป่าชายเลนคลองโคก จังหวัดสมุทรสงคราม



บริษัท แบงคอก เมโทร เน็ทเวิร์คส์ จำกัด (บริษัทย่อย) จัดกิจกรรมปลูกเสริมป่าชายเลน ณ ศูนย์อนุรักษ์ป่าชายเลนคลองโคก จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อฟื้นฟูและร่วมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและระบบนิเวศชายฝั่ง เพิ่มพื้นที่ป่าชายเลน เสริมแนวป้องกันชายฝั่ง และลดผลกระทบจากการกัดเซาะชายฝั่ง รวมถึงความเสียหายที่อาจเกิดจากพายุ โดยมีพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมอาสาและกำหนดเป้าหมายการปลูกป่าชายเลนจำนวน 225 ต้น

กิจกรรมดังกล่าวมุ่งเน้นการเสริมสร้างความรู้และสร้างความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ผ่านการเรียนรู้เกี่ยวกับความสำคัญของระบบนิเวศชายฝั่ง บทบาทของป่าชายเลนต่อการรักษาสมดุลธรรมชาติ และศักยภาพในการช่วยบำบัดน้ำ ซึ่งช่วยส่งเสริมความเข้าใจของพนักงานในด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรและการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ผลการดำเนินงานดังกล่าวสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีส่วนช่วยฟื้นฟูระบบนิเวศชายฝั่งและความหลากหลายทางชีวภาพ ควบคู่กับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนในพื้นที่ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อม



## กิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนอื่น ๆ

นอกเหนือจากกิจกรรมเพื่อสังคมที่ดำเนินการเพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนที่กล่าวข้างต้นแล้ว ในปี 2568 บริษัทยังคงดำเนินกิจกรรมเพื่อสนับสนุนสังคมและขยายการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมในมิติอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นในการยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ควบคู่กับการให้ความสำคัญด้านความปลอดภัย การดูแลสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม และการสร้างคุณค่าแก่ชุมชนในระยะยาว

ทั้งนี้ การดำเนินกิจกรรมครอบคลุมการสนับสนุนทางด้านการศึกษาและการเสริมสร้างองค์ความรู้ ด้านศิลปะ ด้านประเพณีและวัฒนธรรม ด้านสุขภาพและความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพของชุมชน ดังนี้



### ด้านการศึกษา

บริษัทร่วมกับพันธมิตรดำเนินกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้โดยจัดกิจกรรมสร้างสรรค์สำหรับเด็กและเยาวชน อาทิ

#### กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ ประจำปี 2568

บริษัทร่วมกับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) พิพิธภัณฑการเรียนรู้แห่งชาติ และ บริษัท แบงคอก เมโทร เน็ทเวิร์คส์ จำกัด (บริษัททยอย) จัดกิจกรรมเนื่องในวันเด็กแห่งชาติ เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และทำกิจกรรมร่วมกันของเด็กและครอบครัว ณ Metro Mall สถานีรถไฟฟ้า MRT สวนจตุจักร และมิวเซียมสยามบริเวณสถานีรถไฟฟ้า MRT สนามไชย

กิจกรรมที่ Metro Mall สถานีรถไฟฟ้า MRT สวนจตุจักร จัดขึ้นภายใต้แนวคิด “MRT Land ท่องดินแดนรถไฟฟ้า” โดยมีการจัดกิจกรรมสร้างสรรค์และการแสดงเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และความปลอดภัย อาทิ การแสดงสุนัขตรวจค้นพัสดุลิขสิทธิ์ระเบิด (K-9) การแสดงจากนักเรียนโรงเรียนแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าและกิจกรรมอื่น ๆ



อีกหนึ่งกิจกรรมจัดขึ้นที่มิวเซียมสยามบริเวณใกล้กับสถานีรถไฟฟ้า MRT สนามไชย ภายใต้ชื่อ “BEM เติมฝันวัยเด็ก : มหัศจรรย์สี่ล้อแห่งปากคลอง” ภายในงาน PLAY เยี่ยม 2025 Intergeneration เชื่อมรากผ่านรุ่นด้วยการเล่นภายใต้ธีม “เรื่องเล่าชาวเกาะ” โดยมีกิจกรรมเกม เวิร์กช็อป และกิจกรรมส่งเสริมวัฒนธรรมไทย เช่น การทำขนมไทยและกิจกรรมสร้างสรรค์อื่น ๆ



## ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางธุรกิจ

50 คน

พนักงานเข้าร่วมกิจกรรม

66,412 ครั้ง

การเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์



## ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อม

2,000 คน

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม



## ผลลัพธ์

94 %

ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

32,228 บาท

สิทธิประโยชน์ที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับจากกิจกรรม (ของรางวัลที่แจกในงาน)

14.13 ล้านบาท

มูลค่าทางประชาสัมพันธ์

34.02 SROI

ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน



## ด้านศิลปะ

บริษัทร่วมกับพันธมิตรดำเนินกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมด้านศิลปะของเยาวชนและชุมชนอย่างต่อเนื่อง อาทิ

## โครงการ Metro Art Exhibition @ MRT พหลโยธิน “สืบสายลายรัก”



บริษัทร่วมกับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) บริษัท ข.การช่าง จำกัด (มหาชน) และบริษัท แบงคอก เมโทร เน็ตเวิร์คส์ จำกัด (บริษัทย่อย) รวมถึงภาคีพันธมิตร ดำเนินโครงการนิทรรศการศิลปกรรม “สืบสายลายรัก” เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์และสืบสาน ศิลปวัฒนธรรมไทย ควบคู่กับการเปิดโอกาสให้เยาวชนมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ผลงาน ศิลปะในพื้นที่ระบบขนส่งสาธารณะ ผ่านการจัดงานประกวดศิลปกรรมเพื่อตกแต่งสถานี อนุสาวรีย์ประชาธิปไตยของโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงเตาปูน – ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก) ซึ่งจัดโดยการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)

และผลงานที่ได้รับรางวัลจากการประกวดถูกนำมาจัดแสดงในรูปแบบนิทรรศการ ณ Metro Art สถานีรถไฟฟ้า MRT พหลโยธิน โดยเปิดให้ประชาชนเข้าชมแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย ระหว่างวันที่ 8 พฤศจิกายน 2568 – 31 มกราคม 2569 ภายในนิทรรศการประกอบด้วยการจัดแสดงผลงานศิลปะ พร้อมกิจกรรมสร้างการมีส่วนร่วมของผู้เข้าชม อาทิ การจัดแสดงสื่อศิลปะดิจิทัลแบบ Interactive Room กิจกรรมเวิร์กช็อป (Workshop) กิจกรรมถ่ายภาพชุดไทยร่วมสมัย และกิจกรรม Temple Fair เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้และเข้าถึงศิลปวัฒนธรรมไทยในรูปแบบร่วมสมัย





## ด้านประเพณีและวัฒนธรรม

บริษัทให้ความสำคัญกับการสืบสานและสนับสนุนประเพณีอันดีงามของสังคมไทย โดยร่วมกับหน่วยงานและชุมชนในพื้นที่จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณค่าทางศาสนาและวัฒนธรรม เพื่อธำรงไว้ซึ่งอัตลักษณ์และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับชุมชน อาทิ

### โครงการงานทอดกฐินสามัคคี ปี 2568 ณ วัดประชาศรีธารธรรม

บริษัทร่วมสืบสานวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามและทำนุบำรุงสืบทอดพระพุทธศาสนา พร้อมทั้งเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัท วัด และชุมชน โดยร่วมกับชุมชนอิมมืประยูร ชุมชนปานทิพย์ ชุมชนสวนรื่น ชุมชนเสาหิน ร่วมจัดงานทอดกฐินสามัคคี ประจำปี 2568 ณ วัดประชาศรีธารธรรม (เสาหิน) เขตบางซื่อ ซึ่งตั้งอยู่ใกล้กับสถานีรถไฟฟ้าสายสีม่วง

กิจกรรมดังกล่าวเปิดโอกาสให้คณะผู้บริหาร พนักงาน ชุมชน และผู้ใช้บริการทางพิเศษและรถไฟฟ้าร่วมถวายผ้าไตรจีวร อัฐบริขาร และปัจจัยไทยธรรม โดยมียอดเงินร่วมทำบุญทั้งสิ้น 1,299,999 บาท เพื่อนำไปทำนุบำรุงพระพุทธศาสนาและบูรณะเสนาสนะของพระภิกษุและสามเณร อันสะท้อนการมีส่วนร่วมของชุมชนและการส่งเสริมคุณค่าทางสังคมอย่างต่อเนื่อง



## ด้านสุขภาพและวัฒนธรรมความปลอดภัย

บริษัทส่งเสริมการดูแลสุขภาพและการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในทุกระดับ เพื่อสนับสนุนและสร้างความตระหนักรู้ในการเดินทางได้อย่างสะดวกและปลอดภัย อาทิ

### โครงการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยช่วงเทศกาล

บริษัทร่วมกับการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) ดูแลและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในช่วงวันหยุดยาว พร้อมร่วมรณรงค์การขับขี่อย่างปลอดภัยในช่วงเทศกาล โดยร่วมจัดตั้งหน่วยบริการประชาชนบนโครงข่ายทางพิเศษ เพื่อยกระดับความปลอดภัยและความคล่องตัวในการเดินทาง พร้อมทั้งได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน พร้อมด้วยพนักงานการจราจร พนักงานกู้ภัย พนักงานหน่วยปฏิบัติการพิเศษ รถกู้ภัย รถยก หน่วยเคลื่อนที่เร็ว ซึ่งมีความพร้อมในการดูแลช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกการจราจรตลอดเส้นทาง เพื่อรองรับปริมาณการเดินทางเข้า-ออกกรุงเทพมหานครผ่านทางพิเศษที่เพิ่มขึ้นในช่วงเทศกาล

ในช่วงเทศกาลสงกรานต์ ปี 2568 บริษัทได้สนับสนุนน้ำดื่มและผ้าเย็น จำนวน 8,000 ชุด เพื่อให้บริการกับประชาชนผู้เดินทางในจุดให้บริการหลัก ได้แก่ ด้านทางพิเศษฉิมพลี ด้านทางพิเศษบางปะอิน (ขาออก) และบางปะอิน (ขาเข้า)





ในช่วงเทศกาลปีใหม่ ปี 2569 บริษัทได้ร่วมเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร อุปกรณ์ และหน่วยบริการประชาชนในหลายจุดบนโครงข่ายทางพิเศษ เพื่ออำนวยความสะดวกและเสริมสร้างความปลอดภัยให้แก่ผู้เดินทางตลอดช่วงวันหยุดยาวอย่างต่อเนื่อง



### ด้านสังคมและการพัฒนาชุมชน

บริษัทดำเนินกิจกรรมเพื่อสนับสนุนคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชน ควบคู่กับการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานและภาคีเครือข่าย ในการสร้างประโยชน์แก่ชุมชนและสาธารณประโยชน์ในมิติต่าง ๆ อาทิ

#### โครงการส่งมอบถุงยังชีพช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

บริษัทร่วมกับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) หน่วยงานพันธมิตร และจิตอาสา จัดเตรียมถุงยังชีพ จำนวน 1,500 ชุด เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัยในพื้นที่ภาคใต้

ถุงยังชีพดังกล่าวถูกส่งมอบให้แก่ กรมกิจการพลเรือนทหารเรือและการรถไฟแห่งประเทศไทย เพื่อกระจายความช่วยเหลือไปยังพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช



#### โครงการ BEM Care Seller ช่วยเหลือผู้ประกอบการ

บริษัทดำเนินโครงการ BEM Care Seller เพื่อส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการรายย่อยและร้านค้าจากชุมชนรอบแนวเส้นทางของบริษัทได้เข้ามาจำหน่ายสินค้าในร้านอาหารของบริษัท เพื่อส่งเสริมการกระจายรายได้ในระดับท้องถิ่น และเสริมสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจของชุมชนโดยรอบพื้นที่ดำเนินงาน ยกกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ประกอบการรายย่อย อีกทั้งยังส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีต่อชุมชน และเพิ่มความหลากหลายและทางเลือกในการอุปโภคและบริโภคแก่พนักงาน



ในการดำเนินงานโครงการ บริษัทพิจารณาคัดเลือกผู้ประกอบการชุมชนหมุนเวียนเข้าร่วมโครงการเฉลี่ย 7 รายต่อปี และเปิดพื้นที่จำหน่ายอย่างน้อย 2 วันต่อสัปดาห์ พร้อมอำนวยความสะดวก ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ โครงการดังกล่าวสะท้อนบทบาทของบริษัทในการสร้างคุณค่าร่วมกับสังคม (Creating Shared Value) ควบคู่กับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

## กิจกรรมบริจาคเลือด

บริษัทดำเนินกิจกรรมบริจาคเลือดอย่างต่อเนื่องเพื่อสนับสนุนระบบสาธารณสุข และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงาน ในการช่วยเหลือสังคม

ในปี 2568 บริษัทได้ดำเนินโครงการ “Give Blood 10 หมั่น CC. เข้า 10 ปี BEM” ร่วมกับคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราชินี จัดกิจกรรมบริจาคโลหิตตลอดทั้งปีรวม 4 ครั้ง ในเดือนมีนาคม มิถุนายน กันยายน และธันวาคม โดยกำหนดเป้าหมายปริมาณโลหิต 100,000 ลูกบาศก์เซนติเมตร (CC.) ผลการดำเนินงานมีพนักงานเข้าร่วมบริจาคจำนวน 250 คน ได้รับปริมาณโลหิตรวมทั้งสิ้น 127,350 CC. สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด

นอกจากนี้ บริษัทได้ร่วมสนับสนุนการบริจาคโลหิตร่วมกับโรงพยาบาลรามารัตติ เพื่อสนับสนุนปริมาณเลือดสำรองภายหลังเหตุเพลิงไหม้ที่ส่งผลกระทบต่อคลังเลือด โดยมีผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมบริจาคจำนวน 24 คน รวมถึงสนับสนุนการบริจาคโลหิตร่วมกับโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนวิเชียร สำหรับพนักงานและผู้รับเหมาที่ปฏิบัติงานในพื้นที่รถไฟฟ้าสายสีม่วง พร้อมจัดรถรับส่งเพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง

กิจกรรมดังกล่าวสะท้อนถึงกลไกที่บริษัทจัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของบุคลากรกับพันธมิตรด้านการกุศล และเสริมสร้างคุณค่าทางสังคมผ่านการส่งเสริมการเป็นอาสาสมัคร



## โครงการปฏิทินเก่ามีค่า

บริษัทดำเนินโครงการ “ปฏิทินเก่ามีค่า” เป็นประจำทุกปี โดยเปิดรับรวบรวมปฏิทินตั้งโต๊ะที่ไม่ใช้แล้วจากผู้บริหารและพนักงาน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านสังคม

ในปี 2568 บริษัทได้นำส่งปฏิทินที่รวบรวมได้ให้ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษาเพื่อคนตาบอด มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์ เพื่อนำไปผลิตสื่อการเรียนการสอนสำหรับผู้พิการทางสายตา

กิจกรรมดังกล่าวเป็นสนับสนุนการเข้าถึงทางการศึกษาอย่างเท่าเทียม ควบคู่กับการส่งเสริมการนำวัสดุที่ยังสามารถใช้ประโยชน์ได้กลับมาใช้ใหม่ ลดการสร้างขยะ และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคม







## ด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทร่วมกับบริษัทในเครือ หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานพันธมิตร องค์กรภาคประชาชนและเยาวชน ร่วมกันจัดกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อาทิ

### กิจกรรมจิตอาสาเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา 28 กรกฎาคม 2568

บริษัทร่วมกับการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) น้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณ และดำเนินกิจกรรมจิตอาสาเพื่อเทิดพระเกียรติฯ เนื่องในวันเฉลิมพระชนมพรรษาพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว 28 กรกฎาคม 2568 โดยมีคณะผู้บริหาร พนักงาน ร่วมกับคณะผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) พร้อมด้วยจิตอาสาพระราชทาน ภาคีเครือข่าย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่วมทำกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ อาทิ การทำความสะอาดบริเวณอาคารศูนย์บริหารทางพิเศษ กทพ. และบริเวณโดยรอบวัดอุทัยธาราม รวมถึงการทาสีรั้วริมคลองบางกะปิ บริเวณหน้าโรงเรียนวัดอุทัยธาราม เพื่อปรับปรุงภูมิทัศน์และส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่สะอาด สวยงาม และน่าอยู่อย่างยั่งยืนในพื้นที่



### กิจกรรมปลูกป่าทดแทน และสร้างกำแพงกันไฟป่า ในพื้นที่วัดป่า จังหวัดชัยภูมิ

บริษัทร่วมกับบริษัท ช.การช่าง จำกัด (มหาชน) ดำเนินกิจกรรมสนับสนุนการปลูกป่าทดแทนและการจัดทำแนวป้องกันไฟป่าในพื้นที่วัดป่าภูหลวง จังหวัดชัยภูมิ อย่างต่อเนื่อง เพื่อมีส่วนร่วมในการฟื้นฟูระบบนิเวศและลดความเสี่ยงจากไฟป่าในพื้นที่

ในปี 2568 บริษัทสนับสนุนต้นกล้าจากโครงการ “ขยะเพาะกล้า” ของบริษัท และจากแหล่งอื่น ๆ รวมจำนวน 7,700 ต้น และเมื่อรวมกับการสนับสนุนจากบริษัท ช.การช่าง จำกัด (มหาชน) มีต้นกล้ารวมทั้งสิ้น 15,000 ต้น เพื่อนำไปใช้ในการฟื้นฟูพื้นที่ป่าและจัดทำแนวกันไฟ



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมเพื่อสังคมโครงการ CSR ของ BEM

# การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

(GRI 3-3, 413-2)



บริษัทมุ่งมั่นในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจ โดยดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้ ควบคู่กับการให้ความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องตามจรรยาบรรณบริษัท (Code of Conduct) นอกจากนี้ บริษัทเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันต่อสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดกระบวนการในการระบุผู้มีส่วนได้เสียและจัดลำดับความสำคัญ โดยมีการทบทวนทุก 3 ปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทและมีกำหนดการทบทวนอีกครั้งภายในปี 2569 โดยบริษัทใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียตามมาตรฐานสากล AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES)



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

## นโยบายและแนวปฏิบัติการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย



บริษัทได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการดูแลผู้มีส่วนได้เสียตามสิทธิที่พึงมีตามกฎหมาย โดยยึดมั่นในการไม่ละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย พร้อมทั้งกำหนดมาตรการเยียวยาและชดเชยกรณีที่ได้รับผลกระทบจากการละเมิดสิทธิ นอกจากนี้ บริษัทยังดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการเคารพสิทธิมนุษยชน มุ่งเสริมสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อส่งเสริมให้เกิดผลกระทบเชิงบวกต่อการดำเนินงานของบริษัท โดยบริษัทมีการเผยแพร่ นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียไว้ในคู่มือบรรษัทภิบาล และบนเว็บไซต์บริษัท ทั้งนี้ บริษัทมีการทบทวนความคาดหวัง รูปแบบและช่องทางการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี พร้อมทั้งติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและรายงานผลต่อคณะกรรมการบรรษัทภิบาล บริหารความเสี่ยง และการพัฒนาอย่างยั่งยืนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

## กระบวนการการระบุผู้มีส่วนได้เสียและจัดลำดับความสำคัญ

บริษัทดำเนินการระบุผู้มีส่วนได้เสียโดยคำนึงถึงผู้ที่อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัททั้งในเชิงบวกและเชิงลบ สอดคล้องกับหลักการดำเนินการตามมาตรฐานสากล AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) ซึ่งพิจารณาผู้มีส่วนได้เสียจากลักษณะการมีส่วนร่วมกับบริษัท อาทิ การพึ่งพาอาศัยบริษัท ความรับผิดชอบของบริษัท ความช่วยเหลือของบริษัท การมีอิทธิพลต่อบริษัท การมีความเห็นต่อบริษัท

นอกจากนี้ บริษัทมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดกับผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่มตามหลักการและมาตรฐานสากล โดยกำหนดแนวทางการป้องกัน กรอบการดำเนินงาน และการจัดสรรทรัพยากร เพื่อบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ

### การระบุผู้มีส่วนได้เสียจากลักษณะการมีส่วนร่วมกับบริษัท



ผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทได้แบ่งกลุ่มออกเป็น 8 กลุ่ม ดังนี้



## การจัดลำดับความสำคัญ

บริษัทกำหนดเกณฑ์เพื่อใช้สำหรับวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ ระดับความสนใจในการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียต่อบริษัท และระดับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัทต่อผู้มีส่วนได้เสีย



### กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสำคัญต่อบริษัท 3 อันดับแรก ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน และ สังคมและชุมชน



**ลูกค้า** ลูกค้าคือผู้มีส่วนได้เสียที่ถือเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ ความพึงพอใจ ความประทับใจ และการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าจึงมีส่วนสำคัญที่ช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในระยะยาว รวมทั้งลดข้อร้องเรียนและความไม่พึงพอใจที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้บริการ และยังส่งเสริมให้เกิดการแนะนำบอกต่อและการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง



**พนักงาน** พนักงานเป็นผู้มีส่วนได้เสียหลักที่สำคัญของบริษัท หากบริษัทขาดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน ทำให้เมื่อเกิดปัญหาความกดดันจากการทำงานพนักงานอาจเกิดความท้อแท้ หหมดกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่มีสิ่งกระตุ้นในการทำงาน ส่งผลให้การดำเนินงานไม่มีประสิทธิภาพ และอาจถึงขั้นลาออกจากงานในที่สุด หากบริษัทมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน พนักงานจะมีขวัญและกำลังใจทุ่มเทการปฏิบัติงาน คอยดูแลเอาใจใส่ ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงแก้ไขปัญหาหากเกิดขึ้นแล้วด้วยความเต็มใจ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพของบริษัทในภาพรวม



**สังคมและชุมชน** ธุรกิจของบริษัทเป็นการให้บริการระบบขนส่ง มีเส้นทางในการให้บริการทั้งทางพิเศษและระบบรางที่เกี่ยวข้องกับสังคมและชุมชนโดยรอบในหลายพื้นที่ บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็น การสื่อสารและการมีส่วนร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจและความเข้าใจที่ดี และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ด้วยการบริหารความสัมพันธ์กับชุมชนอย่างเป็นระบบและการตอบสนองต่อข้อกังวลอย่างเหมาะสม สนับสนุนให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปอย่างราบรื่นและยั่งยืน ทั้งนี้ หากบริษัทขาดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสังคมและชุมชน อาจส่งผลกระทบด้านความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียและการดำเนินธุรกิจในระยะยาว



## การสนับสนุนวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมเพื่อความยั่งยืนภายในบริษัท

บริษัทเชื่อมั่นว่าพนักงานเป็นทรัพยากรอันมีค่าและเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียสำคัญที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าสู่ความยั่งยืน บริษัทจึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการเสนอแนวคิดและแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนผ่านวัฒนธรรมองค์กร โดยมี iCulture Team ทำหน้าที่ประสานและสนับสนุนการจัดทำโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กร

นอกจากนี้ บริษัทยังเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถสื่อสารข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นถึงผู้บริหารผ่าน Application @Work เพื่อร่วมกันพัฒนาองค์กรไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน อีกทั้งมีการสนับสนุนและสื่อสารวัฒนธรรมองค์กรอย่างสม่ำเสมอผ่านโครงการ S A C T L Talk by Leader ซึ่งถ่ายทอดแนวคิดด้านวัฒนธรรมองค์กรจากผู้บริหารสู่หัวหน้างาน เพื่อเน้นย้ำความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร (BEM Culture) ส่งเสริมให้เกิดการสื่อสาร การกระตุ้นเตือน และการเป็นแบบอย่างที่ดีแก่พนักงานทุกระดับ ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร อันนำไปสู่บรรยากาศการทำงานที่ดี มีความสุข และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในองค์กร



## การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทมอบหมายให้ ฝ่ายพัฒนาความยั่งยืน ซึ่งขึ้นตรงกับ รองกรรมการผู้จัดการ พัฒนาธุรกิจและปฏิบัติการทางพิเศษ เป็นหน่วยงานหลักในการเป็นผู้รับผิดชอบประเด็นด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง และประสานงานกับหน่วยงานภายในที่มีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้ง 8 กลุ่มของบริษัท ตามนโยบายการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้มีส่วนร่วมในการสื่อสารและสะท้อนความคิดเห็นต่อบริษัทได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้บริษัทสามารถส่งมอบบริการ และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียครอบคลุมทุกกลุ่ม รูปแบบการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียมีหลากหลายรูปแบบตั้งแต่การพบปะพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ การประชุม สัมมนา จนถึงการจัดทำแบบสำรวจเพื่อประเมินผลและการทำแบบสอบถาม และหากผู้มีส่วนได้เสียประสงค์ติดต่อหรือร้องเรียนสามารถติดต่อกรรมการได้โดยตรง โดยมีช่องทางหลัก คือ ศูนย์บริการข้อมูล 0 2624 5200 หรือ แจ้งข้อมูลผ่านอีเมลฝ่ายพัฒนาความยั่งยืน SDD@bemplc.co.th หรือ เลขานุการบริษัท companysecretary@bemplc.co.th โดยข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจะถูกรวบรวมและรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท บริหารความเสี่ยง และการพัฒนาอย่างยั่งยืนได้รับทราบ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาและวางแผนทางปรับปรุงการดำเนินงาน ซึ่งคณะกรรมการมีการจัดประชุมเป็นประจำทุกปี

บริษัทให้ความสำคัญต่อการวางแผนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสัมพันธ์กับห่วงโซ่มูลค่าของธุรกิจและประเด็นด้านความยั่งยืนของบริษัท ซึ่งการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียไม่เพียงแต่ช่วยสร้างความเข้าใจและการยอมรับที่ดีขึ้นจากสังคมและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย แต่ยังช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความเป็นธรรมของบริษัท นอกจากนี้ ยังส่งผลต่อการพัฒนาและการดำเนินงานของบริษัทในทิศทางที่ยั่งยืน

ทั้งนี้ การจำแนกประเด็นด้านความยั่งยืนของบริษัทเกี่ยวข้องกับ การจัดทรัพยากรที่สำคัญ อาทิ การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก หรือการจัดการสิ่งแวดล้อม การรายงานตามประเด็นที่เกี่ยวข้องนี้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย ช่วยให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้าใจถึงความพยายามและความมุ่งมั่นของบริษัทในการดำเนินการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ บริษัทได้นำเสนอแนวปฏิบัติและโครงการที่โดดเด่น ซึ่งเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่ง และมีส่วนร่วมในการผลักดันการดำเนินการด้านความยั่งยืนที่สอดคล้องกับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มร่วมกัน เพื่อเป็นการสื่อสารและเสริมสร้างความไว้วางใจระหว่างบริษัทกับผู้มีส่วนได้เสียให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง



| ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน                                | กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ                                                             |                                                                                          |                                                                                          |                                                                                                  |                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                               |                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                            |  พนักงาน |  คู่ค้า |  ลูกค้า |  สังคมและชุมชน |  เจ้าหน้าที่ |  ผู้ถือหุ้น |  สื่อมวลชน |  หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ |
| <b>B : ความเป็นเลิศทางธุรกิจบนพื้นฐานของจรรยาบรรณที่ดี</b> |                                                                                           |                                                                                          |                                                                                          |                                                                                                  |                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                               |                                                                                                                |
| การกำกับดูแลกิจการที่ดี                                    | ✓                                                                                         | ✓                                                                                        |                                                                                          |                                                                                                  | ✓                                                                                               | ✓                                                                                              |                                                                                               | ✓                                                                                                              |
| การบริหารจัดการความเสี่ยง                                  | ✓                                                                                         |                                                                                          |                                                                                          |                                                                                                  | ✓                                                                                               | ✓                                                                                              |                                                                                               |                                                                                                                |
| ความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล | ✓                                                                                         | ✓                                                                                        | ✓                                                                                        | ✓                                                                                                | ✓                                                                                               | ✓                                                                                              | ✓                                                                                             |                                                                                                                |
| การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน                               |                                                                                           | ✓                                                                                        |                                                                                          |                                                                                                  |                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                               |                                                                                                                |
| การพัฒนานวัตกรรม                                           | ✓                                                                                         | ✓                                                                                        | ✓                                                                                        |                                                                                                  |                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                               |                                                                                                                |
| การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า                       |                                                                                           |                                                                                          | ✓                                                                                        |                                                                                                  |                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                               |                                                                                                                |
| <b>E : ส่งเสริมการเดินทางที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม</b>     |                                                                                           |                                                                                          |                                                                                          |                                                                                                  |                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                               |                                                                                                                |
| การบริหารจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ       | ✓                                                                                         | ✓                                                                                        | ✓                                                                                        | ✓                                                                                                | ✓                                                                                               | ✓                                                                                              | ✓                                                                                             | ✓                                                                                                              |
| การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม                             | ✓                                                                                         |                                                                                          |                                                                                          | ✓                                                                                                |                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                               | ✓                                                                                                              |
| ความหลากหลายทางชีวภาพ                                      |                                                                                           | ✓                                                                                        |                                                                                          | ✓                                                                                                |                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                               | ✓                                                                                                              |
| <b>M : เชื่อมโยงความสัมพันธ์ในมหานคร</b>                   |                                                                                           |                                                                                          |                                                                                          |                                                                                                  |                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                               |                                                                                                                |
| สุขภาพและความปลอดภัย                                       | ✓                                                                                         | ✓                                                                                        | ✓                                                                                        | ✓                                                                                                |                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                               |                                                                                                                |
| การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร                              | ✓                                                                                         |                                                                                          |                                                                                          |                                                                                                  |                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                               |                                                                                                                |
| การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์      |                                                                                           |                                                                                          |                                                                                          | ✓                                                                                                |                                                                                                 |                                                                                                |                                                                                               |                                                                                                                |
| การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย                           | ✓                                                                                         | ✓                                                                                        | ✓                                                                                        | ✓                                                                                                | ✓                                                                                               | ✓                                                                                              | ✓                                                                                             | ✓                                                                                                              |
| การเคารพสิทธิมนุษยชน                                       | ✓                                                                                         | ✓                                                                                        | ✓                                                                                        | ✓                                                                                                | ✓                                                                                               | ✓                                                                                              | ✓                                                                                             | ✓                                                                                                              |

## โครงการด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

### โครงการ BEM Burn Your Fat Get Your Health Season 9

บริษัทดำเนินโครงการ BEM Burn Your Fat Get Your Health อย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนการดูแลสุขภาพของพนักงานซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสำคัญต่อบริษัทใน 3 อันดับแรก โดยในปี 2568 บริษัทจัดโครงการ BEM Burn Your Fat Get Your Health Season 9 ผ่านกิจกรรม “นับก้าวเข้า 10 ปี BEM ส่งสุขสู่สังคม” ซึ่งเป็นการเดินและการวิ่งสะสมก้าวของพนักงาน โดยกิจกรรมนับก้าวมีการเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2567 ที่ผ่านมา

ทั้งนี้ บริษัทกำหนดเป้าหมายการเดิน 10-18 ล้านก้าวต่อเดือน เพื่อนำจำนวนก้าวที่สะสมของพนักงานมาแปลงเป็นมูลค่าเงินบริจาคแก่องค์กรการกุศลหรือมูลนิธิเดือนละ 1 แห่ง จำนวน 10,000-12,000 บาท โดยพนักงานมีส่วนร่วมทั้งในการสะสมก้าว การติดตามผลรายเดือน และการเข้าร่วมกิจกรรมส่งมอบเงินบริจาคแก่องค์กรที่ได้รับการสนับสนุน เพื่อสร้างแรงจูงใจและเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมได้อย่างทั่วถึง

ตลอดปี 2568 มีพนักงานเข้าร่วมมากกว่า 500 คน มียอดก้าวสะสมรวมทั้งสิ้น 172,635,925 ก้าว และส่งมอบเงินบริจาคให้แก่องค์กรการกุศลจำนวน 10 แห่ง รวม 111,000 บาท สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการดูแลส่งเสริมสุขภาพที่ดีของบุคลากร ควบคู่กับการสร้างความร่วมและส่งต่อประโยชน์สู่สังคมอย่างยั่งยืน

ที่ผ่านมา บริษัทได้มอบเงินบริจาคให้แก่มูลนิธิและองค์กรการกุศลหลายแห่ง อาทิ มูลนิธิเด็กอ่อนในสลัม ในพระอุปถัมภ์สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ มูลนิธิรามาริบัติ มูลนิธิเพื่อสิทธิมนุษยชนและการพัฒนา มูลนิธิบ้านสงเคราะห์สัตว์พิการ มูลนิธิกองทุนการศึกษาเพื่อการพัฒนา โรงเรียนบ้านเค็ดกรามอินทรา สมาคมส่งเสริมสถานภาพสตรี ในพระอุปถัมภ์ พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี กรมหมื่นสุทธนารีนาถ มูลนิธิโรงพยาบาลศรีธัญญา และสภาอากาศไทย ซึ่งสะท้อนถึงการส่งต่อคุณค่าจากทุกก้าวของพนักงานไปสู่การสร้างประโยชน์แก่สังคมในหลากหลายมิติ



### โครงการเปิดงานสัมพันธ์ BEM ประจำปี 2568

บริษัทจัดกิจกรรม “เปิดงานสัมพันธ์ BEM ประจำปี 2568” เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานในฐานะผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมกีฬาและกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและส่งเสริมสุขภาพให้กับพนักงาน โดยกิจกรรมจัดขึ้นระหว่างวันที่ 10 กันยายน – 20 ตุลาคม 2568 กิจกรรมดังกล่าวเปิดรับพนักงานจากสายงานต่าง ๆ เข้าร่วมการแข่งขันในรูปแบบทีม และเป็นหนึ่งในช่องทางที่มีส่วนร่วมของพนักงานภายในองค์กร นอกเหนือจากการปฏิบัติงาน



## โครงการ S A C T L Talk by Leader



บริษัทดำเนินโครงการ S A C T L Talk by Leader เพื่อสื่อสารค่านิยมองค์กร S A C T L อย่างต่อเนื่อง โดยผู้บริหารจากแต่ละหน่วยงานถ่ายทอดแนวคิดและแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กรและเผยแพร่ในรูปแบบสื่อประชาสัมพันธ์เป็นประจำทุกเดือน เพื่อเน้นย้ำ กระตุ้นเตือน และสื่อสารกับพนักงาน รวมถึงเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้เกิดการนำไปปฏิบัติจริงและส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับมีพฤติกรรมที่พึงปฏิบัติ (Do) สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร



## โครงการ HR4U Channel



### รายการ “พี่เบิร์ดเจอน้องไนต์ Journey”

เป็นรายการที่ถ่ายทอดการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ โดยมีตัวแทนพนักงานจากแต่ละส่วนงานเข้าร่วมปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่จริง ภายใต้การดำเนินรายการของพิธีกรซึ่งทำหน้าที่ติดตามการทำงานและสัมภาษณ์พนักงานเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงแผนการดำเนินงานของหน่วยงานที่สอดคล้องกับแนวทางความยั่งยืน ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้พนักงานทั่วทั้งองค์กรได้รับรู้และเกิดความเข้าใจในบทบาท ภารกิจ และกระบวนการทำงานของแต่ละหน่วยงาน อันจะนำไปสู่การส่งเสริมความร่วมมือและการสนับสนุนการทำงานระหว่างหน่วยงานให้มีความสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น รายการ Work Smart Serve Heart “บริหารงานเชิงพาณิชย์ พิชิตทุกเป้าหมาย” และรายการ SED หมู่บ้านนี้มีแต่วิศวกร ตอน “เจาะระบบ Intelligent Traffic ปลดปล่อยอันลิมิต ชีวิตไม่สะดุด” เป็นต้น



### รายการ “1 คำถาม 3 วิ ไหวปะ?”

เป็นรายการในรูปแบบกิจกรรมตอบคำถาม เพื่อวัดระดับความรู้ ความเข้าใจ และส่งเสริมการสื่อสารด้านค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร โดยรูปแบบรายการแบ่งผู้เข้าร่วมออกเป็น 2 ทีม เพื่อร่วมตอบคำถามเกี่ยวกับค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ทีมที่สามารถสะสมคะแนนได้สูงสุดจะเป็นผู้ชนะและได้รับรางวัลในรูปแบบ BEM Points ซึ่งสามารถนำมาแลกซื้อสินค้าและบริการหลากหลายของกิจกรรม BEM Points ได้

### โครงการสำรวจความพึงพอใจของนักลงทุนและนักวิเคราะห์

บริษัทดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของนักลงทุนและนักวิเคราะห์เป็นประจำทุกปี เพื่อเปิดโอกาสให้นักลงทุนและนักวิเคราะห์ประเมินและเสนอแนะความคิดเห็นต่อการให้ข้อมูลและการดำเนินงานด้านนักลงทุนสัมพันธ์ โดยจัดส่งแบบสำรวจไปยังนักลงทุนสถาบันทั้งไทยและต่างประเทศ รวมถึงนักวิเคราะห์จากทุกบริษัทหลักทรัพย์ที่เขียนบทวิเคราะห์เกี่ยวกับบริษัท ทั้งนี้ การสำรวจจัดขึ้นในเดือนพฤษภาคมของทุกปี เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับมาใช้ในการประกอบการพิจารณา ทบทวน พัฒนาและปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานด้านนักลงทุนสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียให้ดียิ่งขึ้น

ผลการสำรวจในปี 2568 พบว่าความพึงพอใจอยู่ที่ 93.02% สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ 90% สะท้อนผลการประเมินของผู้ตอบแบบสำรวจต่อการเปิดเผยข้อมูลบริษัทในด้านความถูกต้อง ความสม่ำเสมอ และความเข้าใจง่าย

### โครงการสำรวจความคาดหวัง และความพึงพอใจของลูกค้า ประจำปี 2568

บริษัทดำเนินโครงการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำทุกปี เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าที่มีประวัติการสั่งซื้อในปีที่ผ่านมาเสนอแนะความคิดเห็นต่อการดำเนินงานและการประสานงานด้านห่วงโซ่อุปทาน ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ในการประกอบการพิจารณา ทบทวนแนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

ผลสำรวจประจำปี 2568 พบว่าระดับความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ที่ 90.25 % ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่า 85%

### โครงการสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลธุรกิจ

บริษัทให้ความสำคัญกับการสื่อสารและการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียผ่านเวทีอุตสาหกรรมและงานนิทรรศการระดับประเทศและระดับสากล โดยเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล แนวทางการดำเนินงาน และประเด็นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทอย่างโปร่งใส

ในปี 2568 บริษัทได้เข้าร่วมจัดแสดงนิทรรศการในงาน Asia Pacific Rail 2025 เพื่อเผยแพร่ผลงานและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านระบบราง เทคโนโลยี และการบริหารจัดการกับหน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการ และผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมระดับสากล รวมถึงเข้าร่วมงานมหกรรมการเงินส่งท้ายปี ครั้งที่ 8 (Money Expo 2025 BANGKOK Year-End) ร่วมกับบริษัทในกลุ่ม ช.การช่าง เพื่อสื่อสารข้อมูลธุรกิจและเปิดโอกาสให้ผู้ลงทุนและผู้สนใจสอบถามข้อมูลผลการดำเนินงานและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น





## โครงการแข่งขันกีฬากระชับมิตร

บริษัทให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสีย กลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยจัดกิจกรรมกีฬาหาสานสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรจากแต่ละหน่วยงานได้มีส่วนร่วม พบปะ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

ในปี 2568 บริษัทได้จัดกิจกรรม อาทิ การแข่งขันฟุตบอลกระชับมิตร “MRT Operations Cup” การแข่งขันฟุตบอลกระชับมิตรทางยกระดับตอนเมือง ครั้งที่ 4 การแข่งขันฟุตบอลกระชับมิตรระหว่างองค์กร และการแข่งขันฟุตซอลเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน ครั้งที่ 1 โดยมีผู้บริหารและพนักงานของบริษัทเข้าร่วมพร้อมด้วยหน่วยงานพันธมิตร ได้แก่ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) บริษัท นอร์ทเทิร์น บางกอก โมโนเรล จำกัด (NBM) บริษัท อีสเทิร์น บางกอก โมโนเรล จำกัด (EBM) บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ทั้งนี้ กิจกรรมดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางการส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนการสื่อสารและการประสานงานในการดำเนินงานร่วมกัน



## โครงการ “ฟุตบอลปันสุข สนุกรอบสายทาง”



บริษัท ร่วมกับการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) ดำเนินโครงการ “ฟุตบอลปันสุข สนุกรอบสายทาง” โดยจัดกิจกรรมสำหรับเยาวชนในชุมชนรายรอบเส้นทาง เพื่อเปิดโอกาสให้เยาวชนได้เข้าร่วมกิจกรรมด้านกีฬา ส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ และสนับสนุนการมีสุขภาวะที่ดี รวมถึงลดความเสี่ยงต่อพฤติกรรมเสี่ยงในเยาวชน ควบคู่กับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนโดยรอบ



โครงการดำเนินงานในรูปแบบกิจกรรมฟุตบอลคลินิก โดยมีอดีตนักกีฬาฟุตบอลทีมชาติไทยร่วมถ่ายทอดความรู้และฝึกทักษะพื้นฐาน พร้อมทั้งมอบอุปกรณ์กีฬาแก่เยาวชน ณ ลานกีฬาชุมชนบริเวณใต้ทางพิเศษในพื้นที่สายทางต่าง ๆ มีกลุ่มเป้าหมายเป็นเยาวชนอายุ 6-15 ปี จากชุมชนรอบสายทาง ซึ่งเข้าร่วมผ่านการประสานงานจากผู้นำชุมชน ชมรมกีฬาโรงเรียน ผู้ปกครอง และครอบครัว

โครงการดังกล่าวสะท้อนความมุ่งมั่นในการใช้พื้นที่ใต้ทางพิเศษให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเยาวชน และสนับสนุนการดำเนินธุรกิจควบคู่ความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง

#### ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางธุรกิจ

**50** คน  
พนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรม

**6.2** ล้านครั้ง  
การเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์



#### ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อม

**1,734** คน  
ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

**62** แห่ง  
ชุมชนที่เข้าร่วมกิจกรรม

**164** โรงเรียน  
โรงเรียนเข้าร่วมกิจกรรม



#### ผลลัพธ์

**94.4 %**  
ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

**88,200** บาท  
ค่าใช้จ่ายของครีวเรือนที่ลดลง  
(รายได้และสิทธิประโยชน์ที่เยาวชนได้รับจากกิจกรรม)

**21.6** ล้านบาท  
มูลค่าทางประชาสัมพันธ์

**2.15** SROI  
ผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน



#### ผู้ให้สัมภาษณ์ :

คุณกวินทร์ ธรรมสัจจานันท์ (คุณตอง)  
อดีตผู้รักษาประตูทีมชาติไทย

#### สรุปบทสัมภาษณ์ :

“กิจกรรมแต่ละครั้งมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมเยอะมาก ผมได้เห็นแววตาที่มุ่งมั่นและรอยยิ้มเด็ก ๆ ก็ทำให้มีความสุขไปด้วย หัวใจของการเล่นฟุตบอล คือต้องรักในการออกกำลังกาย สนุกกับการได้ออกมาเจอสังคมใหม่ ๆ เมื่อเกิดความรักและความสนุกบวกกับการมีโค้ชที่ดีทำในสิ่งที่รักซ้ำ ๆ ได้ทุกวัน จนเกิดเป็นความเคยชิน พัฒนา และฝึกฝนให้กลายเป็นความเก่ง วันนี้ก็เป็นอีกครั้งหนึ่งที่เยาวชนได้มาเรียนรู้ทักษะ และสามารถนำไปปรับใช้ได้ในชีวิตจริง อีกทั้งยังเป็นโอกาสดีที่น้อง ๆ ซึ่งมีใจรักในกีฬาฟุตบอลได้เห็นการแข่งขันฟุตบอลอาชีพ ซึ่งเป็นลีกสูงสุดของประเทศไทย ระหว่าง ‘เมืองทอง ยูไนเต็ด’ และ ‘นครราชสีมา มาสด้า เอฟซี’ ที่สนามธันเดอร์โดม เมืองทองธานี เชื่อว่าการที่ได้เข้ามาพบประสบการณ์จริงในวันนี้จะทำให้ได้รับแรงบันดาลใจกลับไปจุดไฟในตัวเองขึ้นมา และสามารถสร้างพลังให้ก้าวไปสู่ความฝันที่ยิ่งใหญ่ได้อย่างแน่นอน”



#### ผู้ให้สัมภาษณ์ :

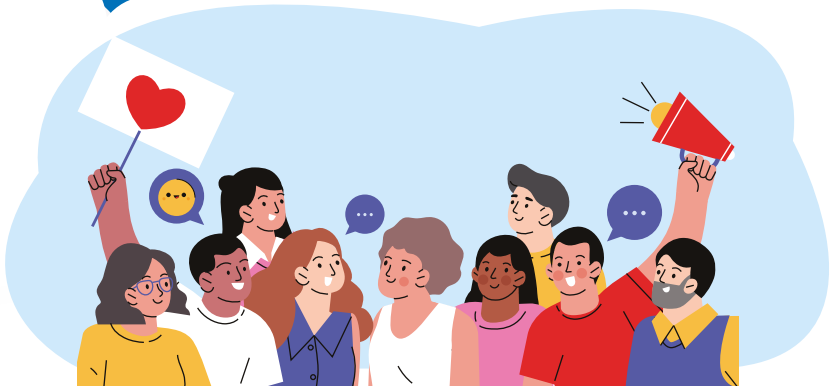
คุณบุญโชติ สมั่นวอ  
ประธานชมรมเยาวชนมุสลิมพญาไท

#### สรุปบทสัมภาษณ์ :

“โครงการนี้เป็นโครงการที่ดีมาก ขอขอบคุณ BEM และ กทพ. ที่ช่วยเปิดโอกาสส่งมอบความสุขให้กับเด็กในหลายชุมชนได้ออกมาหาประสบการณ์ เพราะเด็กบางคนมีพรสวรรค์ แต่ยังไม่เคยได้มีโอกาสออกมาเจอโลกกว้าง คราวนี้ได้เจอกับนักบอลระดับทีมชาติ เสมือนเป็นแรงผลักดันให้พวกเราได้มีกำลังใจสู้ต่อไป นำไปสู่การพัฒนาตนเองให้เป็นนักกีฬาประจำโรงเรียน และก้าวสู่นักฟุตบอลมืออาชีพในอนาคต นอกจากนี้ พ่อแม่ที่ได้มาเห็นลูกของตนเองฝึกซ้อมฟุตบอลอย่างมุ่งมั่นตั้งใจ ย่อมเกิดความภาคภูมิใจ และมีความสุขที่ลูกหลานใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ไม่ยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติด”

# การเคารพสิทธิมนุษยชน

(GRI 3-3, 401-3, 405-1, 405-2, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1)



บริษัทมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจในฐานะสมาชิกที่ดีของสังคมอย่างยั่งยืน โดยยึดมั่นในการสนับสนุนและปฏิบัติตามหลักการด้านสิทธิมนุษยชนสากล อันได้แก่ ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights: UDHR) ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact: UNGC) และปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization: ILO)

บริษัทให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม โดยมุ่งเน้นให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ปราศจากการเลือกปฏิบัติ และเปิดโอกาสให้แรงงานสามารถแสดงความคิดเห็นและแสดงออกทางความคิดได้อย่างอิสระ หลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติทุกรูปแบบ รวมถึงการไม่ใช้แรงงานเด็กที่ไม่ถึงเกณฑ์ตามกฎหมายกำหนดและ

แรงงานบังคับ ทั้งนี้ บริษัทยังส่งเสริมด้านการศึกษาและสนับสนุนกิจกรรมที่ช่วยสร้างรายได้และพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยคำนึงถึงการคุ้มครองสิทธิเด็กตามกฎหมายและมาตรฐานสากล

นอกจากนี้ บริษัทให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มขององค์กรอย่างเท่าเทียม โดยเคารพสิทธิผู้บริโภค/ลูกค้า ผ่านการให้บริการที่โปร่งใสและเป็นธรรม เคารพสิทธิคู่ค้าผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใสและส่งเสริมการแข่งขันทางธุรกิจอย่างเป็นธรรม เคารพสิทธิชุมชน โดยรับฟังความคิดเห็นและส่งเสริมการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง พร้อมกันนี้ บริษัทคำนึงถึงการออกแบบระบบขนส่งให้เป็นไปตามหลักสากล เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก ปลอดภัยและเท่าเทียม โดยเฉพาะกลุ่มผู้พิการ ผู้สูงอายุ และกลุ่มเปราะบาง



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเคารพสิทธิมนุษยชน

## เป้าหมายและดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน



บริษัทกำหนดเป้าหมายด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทานเป็น 0 กรณี โดยผลการดำเนินงานในปี 2568 พบว่าไม่มีกรณีการละเมิดสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่อุปทาน เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ บริษัทได้มีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุมการดำเนินงานในห่วงโซ่อุปทานบริษัทของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอีก 4 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหนี้ ผู้ถือหุ้น สื่อมวลชน และหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ ซึ่งปัจจุบันอยู่ในระหว่างการทบทวน โดยคาดว่าจะมีการดำเนินการแล้วเสร็จเพื่อนำเสนอเป็นรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท ภิบาลบริหารความเสี่ยง และการพัฒนาอย่างยั่งยืน และ/หรือ คณะกรรมการบริษัทในปี 2569

## ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน  
ปี 2568

เป้าหมายระยะสั้น  
ปี 2568

เป้าหมายระยะยาว  
ปี 2573



การละเมิดสิทธิมนุษยชน  
ตลอดห่วงโซ่อุปทาน (กรณี)

0

0

0

## นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการเคารพสิทธิมนุษยชน

บริษัทประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด โดยยึดหลักไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ สีผิว เพศ เพศสภาพ กลุ่มเปราะบาง หรือความพิการ ภาษา ศาสนา สังคม ทรัพย์สินถิ่นกำเนิด ความคิดเห็นทางการเมืองหรือสถานะอื่น ๆ ทั้งนี้ บริษัทดำเนินงานโดยยึดมั่นตามมาตรฐานสากล ได้แก่ ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights: UDHR) ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact: UNGC) หลักการชี้แนะของสหประชาชาติ (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) ปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work) และระเบียบการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของ

สหภาพยุโรป (General Data Protection Regulation: GDPR) เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ตลอดห่วงโซ่อุปทานธุรกิจ

บริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริษัทบริหารความเสี่ยงและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทำหน้าที่กำกับดูแล กำหนดนโยบายและทิศทาง ตลอดจนทบทวนผลการดำเนินงานด้านการเคารพสิทธิมนุษยชนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และกำหนดให้งานทรัพยากรมนุษย์และองค์กรรับผิดชอบในการดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงจัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงการติดตาม บรรเทา แก้ไขและเยียวยาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติของบริษัทอย่างต่อเนื่อง

## แนวทางปฏิบัติในการเคารพกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน



ปฏิบัติตามกฎหมาย  
และหลักสิทธิมนุษยชนอย่างเคร่งครัด  
และไม่สนับสนุนกิจการที่ละเมิด  
หลักสิทธิมนุษยชน



ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคน  
อย่างเท่าเทียม



เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคน  
มีสิทธิเท่าเทียมกัน  
ในการทำงาน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเคารพสิทธิมนุษยชน

## กระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (HRDD)

บริษัทได้ดำเนินการตามกระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) และจัดให้มีช่องทางการสื่อสารและการรับข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งกำหนดมาตรการบรรเทา แก้ไข และเยียวยาผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม



## การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทได้กำหนดเกณฑ์เพื่อใช้สำหรับวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย โดยพิจารณาจากระดับความสนใจในการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียต่อบริษัท และระดับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัทต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสำคัญต่อบริษัท 4 อันดับแรก ได้แก่ 1. ลูกค้า 2. พนักงาน 3. สังคมและชุมชน และ 4. คู่ค้า

บริษัทดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน และพิจารณากำหนดมาตรการควบคุมและมาตรการบรรเทาผลกระทบที่มีอยู่ในปัจจุบันหรือที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงพัฒนามาตรการเพื่อลดโอกาสการเกิดหรือความรุนแรงของผลกระทบจากประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนดังกล่าวให้ครอบคลุมตลอดห่วงโซ่มูลค่าธุรกิจ

ทั้งนี้ บริษัทได้ประเมินและระบุความเสี่ยงที่สำคัญจำนวน 5 ข้อ จากทั้งหมด 35 ข้อ<sup>1/</sup> ดังนี้ ข้อ 11 สิทธิความเป็นส่วนตัว ข้อ 19 สิทธิในการแสดงความคิดเห็น เข้าถึงข้อมูล และแสดงออก ข้อ 21 สิทธิในเสรีภาพในการรวมกันเป็นสมาคม เพื่อปกป้องประโยชน์ของตน ข้อ 24 สิทธิในการทำงาน และข้อ 28 สิทธิด้านสุขภาพ

หลังจากนั้น บริษัทได้จัดลำดับความเสี่ยงโดยพิจารณาเกณฑ์ระดับความรุนแรงของผลกระทบและระดับโอกาสที่จะเกิดผลกระทบเป็น 5 ระดับ ได้แก่ สูงมาก สูง ปานกลาง ต่ำ และต่ำมาก และใช้แผนที่ความเสี่ยงจำแนกออกเป็นความเสี่ยง 4 ระดับ ได้แก่ สูงมาก สูง ปานกลาง และต่ำ

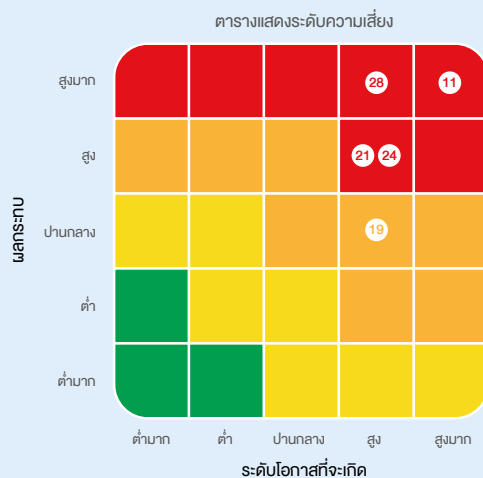


อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเคารพสิทธิมนุษยชน Human Rights Due Diligence (HRDD)

หมายเหตุ: <sup>1/</sup> Universal Declaration on Human Rights และ International Covenant on Civil and Political Rights

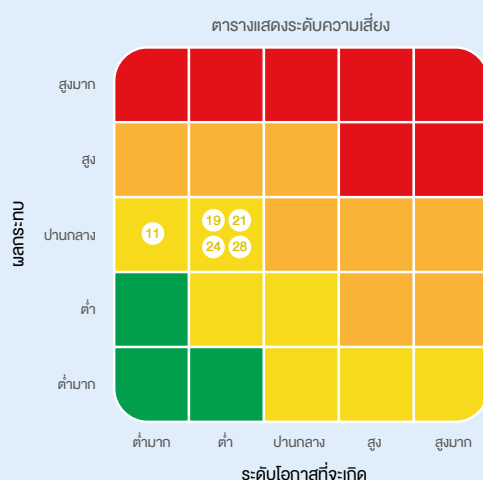
### ► ความเสี่ยงตามธรรมชาติ (Inherent Risk)

หมายเหตุ : ประเมินความเสี่ยงก่อนมีมาตรการ



### ► ความเสี่ยงที่เหลืออยู่ (Residual Risk)

หมายเหตุ : ประเมินความเสี่ยงหลังมีมาตรการ



หมายเหตุ : ความหมายของตัวเลข

11 : สิทธิในความเป็นส่วนตัว

19 : สิทธิในการแสดงความคิดเห็น เข้าถึงข้อมูล และแสดงออก

21 : สิทธิในเสรีภาพในการรวมกันเป็นสมาคม เพื่อปกป้องประโยชน์ของตน

24 : สิทธิในการทำงาน

28 : สิทธิด้านสุขภาพ

## ความเท่าเทียมและการเคารพสิทธิมนุษยชนภายในบริษัท

บริษัทให้ความสำคัญกับการรักษาและส่งเสริมความหลากหลายในกลุ่มพนักงาน และการจัดการประเด็นด้านแรงงานอย่างเป็นระบบ โดยดำเนินการตามกฎหมายแรงงานและหลักสิทธิมนุษยชนอย่างเคร่งครัดและไม่สนับสนุนกิจกรรมที่ละเมิดหลักสิทธิมนุษยชนทุกรูปแบบ ซึ่งแนวปฏิบัติดังกล่าวได้กำหนดไว้ในจรรยาบรรณบริษัท (Code of Conduct) ภายใต้หัวข้อความรับผิดชอบต่อผู้บริหารและพนักงาน โดยครอบคลุมการจ้างงานอย่างเป็นธรรม การไม่สนับสนุนหรือจ้างแรงงานเด็กและไม่มีการใช้แรงงานบังคับ การปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน ไม่กระทำการซึ่งเป็นการเลือกปฏิบัติในทุกด้าน เช่น เชื้อชาติ ศาสนา ถิ่นกำเนิด เพศ อายุ ชนชั้น การศึกษา ความเห็นทางการเมือง ตลอดจนไม่จำกัดบุคคลพิการหรือสูงอายุ จากความหลากหลายดังกล่าวนี้จะช่วยส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางด้านความคิด วัฒนธรรม มุมมอง และประสบการณ์ อันนำไปสู่การพัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Management: KM) ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัท



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการจ้างงานและการบริหารแรงงาน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวปฏิบัติการจ้างงานและการบริหารแรงงาน



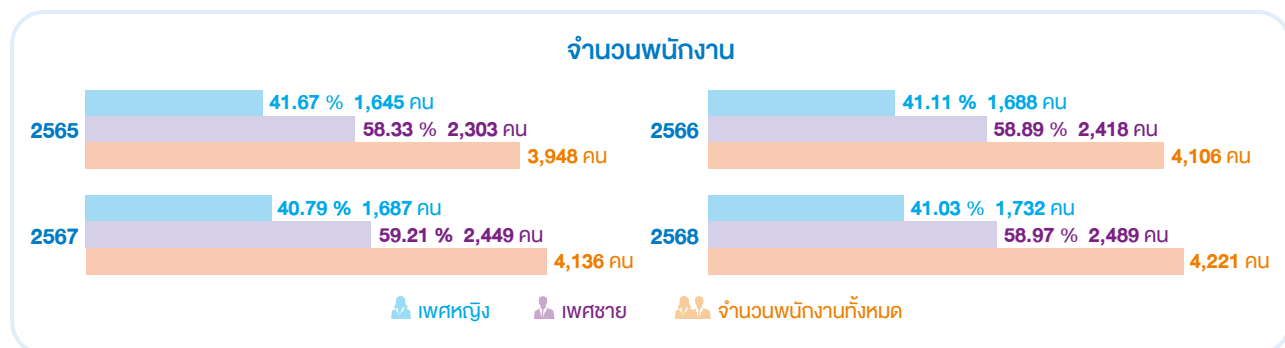
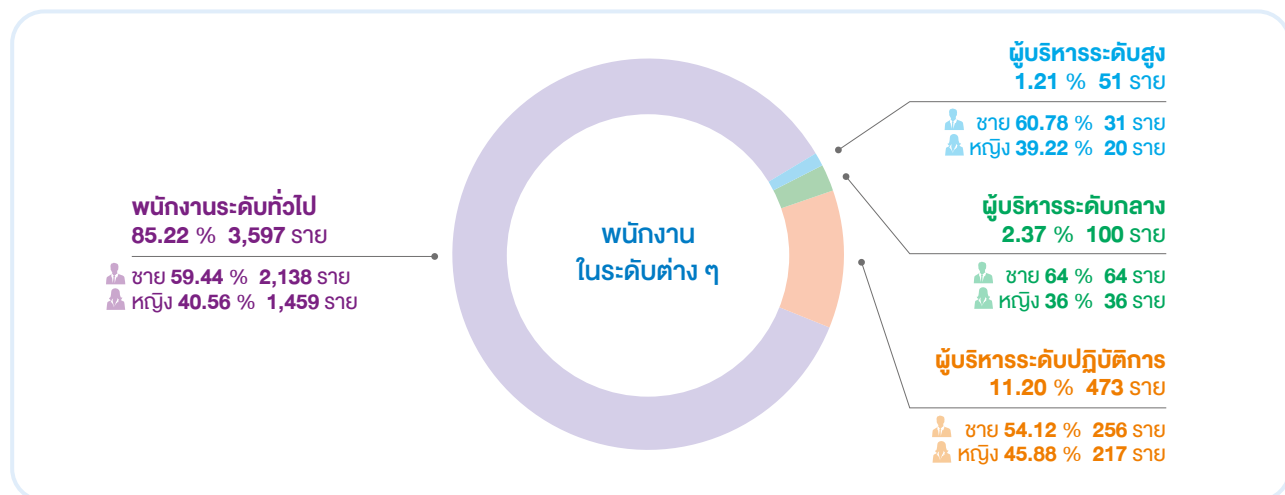
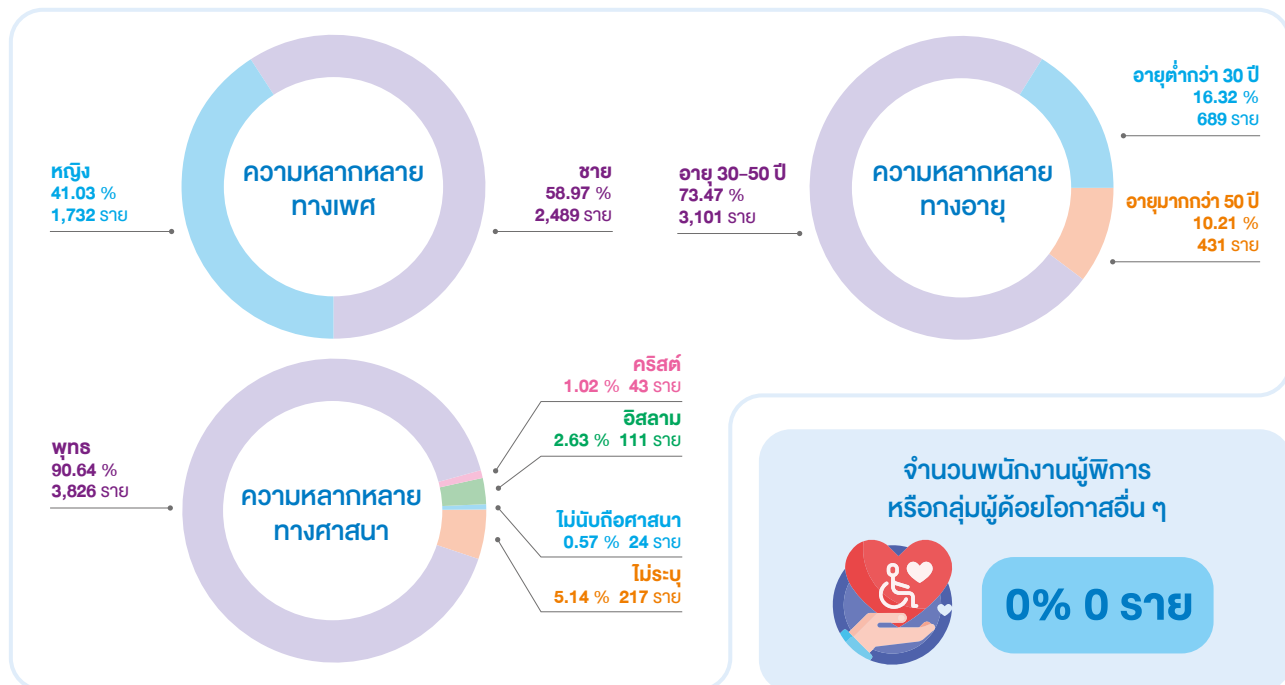
บริษัทตระหนักถึงการดูแลสุขภาพและการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคลากร โดยมุ่งยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการให้ดีขึ้น พร้อมทั้งส่งเสริมให้คนพิการได้มีโอกาสแสดงศักยภาพสร้างรายได้และพึ่งพาตนเองได้ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ในปี 2568 บริษัทได้ดำเนินการจ้างงานคนพิการ/ผู้ดูแลคนพิการให้ทำงานตามความรู้และความสามารถในสถานที่ต่าง ๆ เช่น มูลนิธิออทิสติกไทย ชมรม แบ่งปันเพื่อเด็กสติปัญญา สมาคมสมาพันธ์แรงงานคนพิการแห่งประเทศไทย ตามมาตรา 35 ของ พ.ร.บ.ฯ รวมทั้งสิ้น 39 ราย

นอกจากนี้ บริษัทยังคำนึงถึงความหลากหลายทางสังคมและสนับสนุนการยอมรับในความหลากหลาย (Diversity & Inclusion) โดยเชื่อว่าความหลากหลายสามารถนำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์และก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ และมุมมองที่แตกต่างซึ่งสามารถช่วยพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาได้รอบด้านมากขึ้น บริษัทจึงส่งเสริมให้มีการปฏิบัติต่อพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียม เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการทำงาน การกำหนดชั่วโมงการทำงานให้สอดคล้องตามมาตรฐานกฎหมายแรงงาน การให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างเป็นธรรม และให้สิทธิในการรวมกลุ่มจัดตั้งชมรมต่าง ๆ

นอกจากนั้น บริษัทให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยจัดสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น การจัดให้มีสวัสดิการสมรสพนักงานครอบคลุมทุกเพศ รวมถึงพนักงาน LGBTQIA+ การจัดห้องพักพนักงานทุกพื้นที่ เครื่องแบบพนักงาน สถานที่ออกกำลังกาย ยา และเวชภัณฑ์ เป็นต้น ทั้งนี้ บริษัทจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการที่มาจากการเลือกตั้งของพนักงาน ทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการรับฟังและรวบรวมข้อเสนอแนะด้านสวัสดิการและสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อนำเสนอข้อคิดเห็นต่อฝ่ายบริหารอย่างเป็นระบบ



## ความหลากหลายของบุคลากร



## คณะกรรมการสวัสดิการ

คณะกรรมการสวัสดิการและการส่งเสริมสิทธิมนุษยชน มีบทบาทสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นมิตรและเป็นธรรม โดยทำหน้าที่เสนอแนะและร่วมพิจารณาการจัดสวัสดิการพนักงาน ส่งเสริมสิทธิมนุษยชนและป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมถึงรับฟังและพิจารณาประเด็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิของพนักงานด้านต่าง ๆ และส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ดี โดยคณะกรรมการประกอบด้วยตัวแทนพนักงานที่ได้รับการเลือกตั้งจากพนักงานในสถานประกอบกิจการ และทำหน้าที่หารือร่วมกับนายจ้างและลูกจ้างเกี่ยวกับสวัสดิการและคุณภาพชีวิตของพนักงาน ทั้งนี้ บริษัทจัดให้มีการประชุมหารือร่วมกับคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบกิจการอย่างน้อยทุก 3 เดือน โดยมีการบันทึกการประชุมเพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับใช้กับการดำเนินนโยบายและการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น ส่วนลดค่ารักษาพยาบาล การจัดอบรมให้กับพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเกษียณอายุ การจัดชุดคลุมท้องสำหรับเพื่อนพนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์ และสวัสดิการสมรสพนักงาน LGBTQIA+ เป็นต้น



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับคณะกรรมการสวัสดิการ

## ความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ

บริษัทมุ่งที่จะส่งมอบบริการที่ดีให้กับผู้ใช้บริการทุกกลุ่มโดยเท่าเทียมกัน เพื่อให้เกิดความเสมอภาคแก่บุคคล ทั้งบุคคลทั่วไปและบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือ เช่น เด็ก ผู้สูงอายุ และผู้พิการทุกประเภท โดยบริษัทให้ความสำคัญกับการออกแบบโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มสามารถเข้ามาใช้บริการได้ (Universal Design) ทั้งบริเวณสถานีและขบวนรถไฟฟ้า เช่น ลิฟต์โดยสาร บันได ทางลาด ที่จอดรถสำหรับผู้พิการบนขบวนรถ ปุ่มเตือนสำหรับผู้พิการทางสายตา จดรอรถไฟฟ้าสำหรับคนพิการทั้งในสถานีและในขบวนรถไฟฟ้า ห้องน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ ที่จอดรถ ป้ายและสัญลักษณ์ รวมถึงการส่งมอบบริการและการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยจากพนักงานประจำสถานี เพื่อสร้างความประทับใจ มั่นใจให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม นอกจากนี้ บริษัทยังได้อนุญาตให้นาสุ่นซ์ นำทางของผู้พิการทางสายตาเข้ามาบริเวณสถานี รวมถึงจักรยานหรือพาหนะพับได้ เพื่อส่งเสริมการเดินทางด้วยขนส่งสาธารณะ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

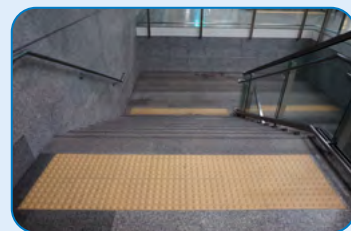
ทางลาด



ลิฟต์โดยสาร



พื้นผิวต่างสัมผัส  
แสดงพื้นเปลี่ยนระดับ



วีลแชร์ในสถานีรถไฟฟ้า



การบริการผู้พิการหรือ  
ผู้ต้องการความช่วยเหลือ



ป้ายบอกทาง ป้ายสัญลักษณ์



ทั้งนี้ บริษัทยังเปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อห่วงกังวลอื่น เกี่ยวกับการให้บริการและความสะดวกจากผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ ให้สามารถส่งมอบบริการที่ดีให้กับผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน

## การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนต่อสังคมและชุมชน

บริษัทมีแนวทางในการสนับสนุนกิจกรรมของชุมชนและสังคม โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายชุมชนที่ได้รับหรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัท อาทิ ชุมชนใกล้เคียงศูนย์ซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า ชุมชนบริเวณรายรอบเส้นทางทางพิเศษและรถไฟฟ้า โดยแบ่งเป็น 3 TIER ได้แก่

- TIER 1 ชุมชนอ่อนไหว ชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท
- TIER 2 ชุมชนที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบในอนาคต
- TIER 3 ชุมชนรายรอบเส้นทางทางพิเศษและรถไฟฟ้า

ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดแผนการสำรวจความต้องการและความคาดหวัง รวมถึงผลกระทบที่ได้รับของชุมชนและสังคม ผ่านกระบวนการสำรวจข้อกังวลของชุมชนและสังคมที่อาจได้รับผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินงานของบริษัท โดยดำเนินการผ่านหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน และส่วนธุรกิจสัมพันธ์ที่ลงพื้นที่เพื่อสำรวจปัญหาและข้อเสนอแนะจากชุมชนและสังคม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงมาตรการให้เหมาะสม เพื่อลดผลกระทบต่อชุมชนทั้งทางตรงและทางอ้อม ในปี 2568 บริษัทได้รับข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชนจากชุมชน จำนวน 5 กรณี ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการวิเคราะห์และจำแนกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชุมชน รายรอบเส้นทางทางพิเศษ (1 กรณี)

เรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบจากการใช้พื้นที่และการดูแลพื้นที่ตามแนวเส้นทางทางพิเศษ เช่น ชุมชนที่พักอาศัยใกล้เขตทางพิเศษได้แจ้งประเด็นเกี่ยวกับการจัดเก็บกิ่งไม้และเศษวัสดุภายหลังการตัดแต่งต้นไม้ ทั้งนี้ บริษัทได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยและลดผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชุมชน รายรอบเส้นทางรถไฟฟ้าและศูนย์ซ่อมบำรุง (4 กรณี)

เรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบจากการให้บริการ เช่น ชุมชนในพื้นที่ใกล้เคียงสถานีลาดพร้าวได้แจ้งประเด็นเกี่ยวกับเสียงรบกวนจากอุปกรณ์ภายในอาคารระบายอากาศของสถานีรถไฟฟ้า ทั้งนี้ บริษัทได้เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว เพื่อควบคุมระดับเสียงให้อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมและลดผลกระทบต่อชุมชนใกล้เคียง

## ช่องทางร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทได้จัดให้มีช่องทางร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนจากผู้มีส่วนได้เสีย โดยเมื่อได้รับข้อร้องเรียนจะมีการส่งเรื่องไปยังหน่วยงานรับผิดชอบพร้อมกำหนดระยะเวลาการดำเนินการ ทั้งนี้ บริษัทมีมาตรการคุ้มครองความปลอดภัยโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงมีการตรวจสอบ ติดตาม กำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ละเมิดสิทธิมนุษยชน และดำเนินการแก้ไขเยียวยาให้กับผู้ได้รับผลกระทบตามกฎหมาย หรือ กฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท

โดยสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

เว็บไซต์บริษัท : <https://www.bemplc.co.th/Contact>

ศูนย์บริการข้อมูล โทรศัพท : 0 2624 5200

อีเมล : [SDD@bemplc.co.th](mailto:SDD@bemplc.co.th)

จดหมายปิดผนึกถึงบริษัท : บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (สาขา 2)

189 ถนนพชราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310



## การสอบสวนและพิจารณาข้อร้องทุกข์ และการยุติข้อร้องทุกข์

บริษัทมุ่งมั่นในการปกป้องสิทธิมนุษยชน โดยให้ความสำคัญและความเป็นธรรมสำหรับพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย จึงได้กำหนดกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ โดยบริษัทจะต้องมีการชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์ หากผู้ร้องเรียนยังไม่ได้รับคำชี้แจง ผู้ร้องเรียนสามารถร้องทุกข์ในเรื่องเดิมได้

นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันการเกิดเหตุซ้ำ และยังให้หลักประกันแก่ผู้ร้องเรียนและผู้เกี่ยวข้องว่าการร้องทุกข์ดังกล่าวจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ เพื่อให้ทุกคนสามารถแสดงออกถึงความคิดเห็นและข้อกังวลได้อย่างมั่นใจ โดยไม่ต้องกังวลว่าจะได้รับผลกระทบใด ๆ และจะไม่ใช่เหตุให้พนักงานถูกเลิกจ้าง ลงโทษ (กรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นพนักงาน)

ทั้งนี้ ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการยุติข้อร้องทุกข์และมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน สามารถศึกษาได้ในบทการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ในปี 2568 บริษัทไม่พบข้อร้องเรียนที่เกิดจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนในทุกประเด็นหรือการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมาย ซึ่งหากมีการละเมิดสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้น บริษัทจะดำเนินการรวบรวมและสืบสวนข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาและเสนอวิธีการจัดการที่เหมาะสมในแต่ละเรื่องพร้อมให้ความช่วยเหลือ และเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม เป็นธรรม ตามนโยบายและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นให้ได้มากที่สุด

## โครงการด้านการเคารพสิทธิมนุษยชน

### โครงการรณรงค์เชิญชวน “บุคคลพิเศษ” ใช้ลิฟต์เป็นลำดับแรกด้วย “Priority Lift”

บริษัทดำเนินโครงการรณรงค์เชิญชวนผู้โดยสารให้ความสำคัญและดูแลผู้โดยสารกลุ่ม “บุคคลพิเศษ” ให้มีการใช้ลิฟต์ภายในสถานีรถไฟฟ้าเป็นลำดับแรกอย่างต่อเนื่องเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความปลอดภัยในการใช้บริการแก่ผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้โดยสารที่โชครถเข็นเด็ก โดยมีการติดตั้งป้ายสัญลักษณ์เพื่อสร้างการรับรู้และขอความร่วมมือจากผู้ใช้บริการทั่วไป ในปี 2568 บริษัทได้ขยายการดำเนินโครงการเพิ่มเติมอีก 5 สถานี จากเดิม 5 สถานี รวมเป็น 10 สถานี เพื่อสนับสนุนการเข้าถึงบริการระบบขนส่งมวลชนของผู้โดยสารทุกกลุ่มและเป็นการสนับสนุนสังคมที่มีความเอื้ออาทรและความเสมอภาคของทุกคน



### โครงการรณรงค์วันไม่เท้าขาวสากล ประจำปี 2568 ร่วมกับสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย



กิจกรรมจำนวน 200 คน ได้เดินทางด้วยรถไฟฟ้า MRT สายสีน้ำเงินและสายสีม่วง ได้แก่ สถานีสวนจตุจักร สถานีสนามไชย สถานีเตาปูน และสถานีศูนย์ราชการนนทบุรี ทั้งนี้ บริษัทได้จัดเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกและเสริมมาตรการด้านความปลอดภัยตลอดการเดินทางของผู้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อสนับสนุนการเข้าถึงระบบขนส่งสาธารณะสำหรับผู้พิการทางสายตาและส่งเสริมการเดินทางที่ปลอดภัยและเท่าเทียมสำหรับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

บริษัทร่วมเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรม “วันไม่เท้าขาวสากล ประจำปี 2568” จัดโดยสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย ซึ่งไม่เท้าขาวเป็นสัญลักษณ์ของอัมพาตและการเดินทางอย่างปลอดภัยของผู้พิการทางสายตา กิจกรรมนี้เริ่มต้นจากโรงเรียนสอนคนตาบอดกรุงเทพ และสิ้นสุดที่สวนสราญรมย์ โดยผู้เข้าร่วม



## โครงการต้อนรับคณะนักเรียนจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ เข้าเยี่ยมชมระบบรถไฟฟ้า

บริษัทให้การต้อนรับคณะครูและนักเรียนจากโรงเรียนในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดนราธิวาสและจังหวัดปัตตานี จำนวน 444 คน ในโอกาสเข้าเยี่ยมชมและเรียนรู้เกี่ยวกับระบบรถไฟฟ้า MRT ในเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2568 โดยนักเรียนได้ทดลองใช้บริการรถไฟฟ้า พร้อมเรียนรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานีและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในสถานี โดยมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้านความปลอดภัยและอำนวยความสะดวกตลอดการเยี่ยมชม

นอกจากนี้ นักเรียนยังได้ร่วมกิจกรรมการเรียนรู้นอกห้องเรียน ผ่านการเยี่ยมชมพื้นที่ศิลปะภายในสถานีรถไฟฟ้า ซึ่งเป็นอีกหนึ่งพื้นที่การเรียนรู้ด้านศิลปะ เสริมสร้างจินตนาการและความคิดสร้างสรรค์



## โครงการส่งเสริมการเข้าถึงการเดินทางสำหรับผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือพิเศษ



บริษัทส่งเสริมการเข้าถึงระบบขนส่งสาธารณะอย่างปลอดภัยและเท่าเทียมสำหรับผู้โดยสารทุกกลุ่ม อาทิ การรณรงค์ให้ผู้โดยสารร่วมกันแบ่งปันที่นั่งภายในขบวนรถไฟฟ้าโดยเฉพาะที่นั่งพิเศษ (Priority Seat) ซึ่งจัดไว้สำหรับผู้โดยสารที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น เด็ก สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ พระสงฆ์ และผู้พิการ การให้คำแนะนำแก่ผู้โดยสารโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุให้เลือกใช้ลิฟต์แทนบันไดเลื่อน หรือในกรณีที่มีสัมภาระจำนวนมากหรือมีข้อจำกัดด้านการเคลื่อนไหว รวมถึงการส่งเสริมการใช้ประตูพิเศษ (Swing Gate) ภายในสถานี เพื่ออำนวยความสะดวกแก่

ผู้โดยสารที่ไม่สะดวกใช้งานประตูอัตโนมัติ เช่น ผู้โดยสารที่มีสัมภาระขนาดใหญ่ ผู้สูงอายุ ผู้ใช้รถเข็น และผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนการเดินทางที่ปลอดภัยและเข้าถึงได้สำหรับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม





## โครงการเสริมสร้างความตระหนักรู้ด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทดำเนินโครงการเสริมสร้างความตระหนักรู้ด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจ และการดำเนินการตามหลักสิทธิมนุษยชนและนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Policy) บริษัทจึงจัดอบรมเสริมสร้างความตระหนักและองค์ความรู้ให้กับพนักงาน รวมถึงคู่ค้า ผู้รับเหมา และผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยในปี 2568 มีพนักงานที่ได้รับการสร้างจิตสำนึกด้านสิทธิมนุษยชน และมีการรับทราบประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านในจรรยาบรรณของบริษัท รวมถึงนโยบายทางด้านสิทธิมนุษยชน ครอบคลุม 100% รวมทั้งดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุมการดำเนินงานของคู่ค้าและผู้รับเหมาซึ่งเป็นคู่ค้าสำคัญลำดับ 1 (Significant Tier-1) ครอบคลุม 100% เกณฑ์การอบรมพนักงานทุกคนต้องผ่านการอบรมครบถ้วน และทำแบบทดสอบผ่านเกณฑ์ ไม่น้อยกว่า 100% ผลการอบรมมีพนักงานเข้าอบรมจำนวน 3,713 คน และพนักงานทุกคนทำแบบทดสอบผ่านเกณฑ์ 100% นอกจากนี้ บริษัทจัดอบรมด้านการบริหารจัดการปัญหาการกลั่นแกล้งและการคุกคามในองค์กร เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในการป้องกัน และจัดการสถานการณ์ โดยมีผู้บริหารเข้ารับการอบรม 40 คน และผ่านเกณฑ์ 100%

### ตารางแสดงตัวอย่างหลักสูตรเพื่อเสริมสร้างความตระหนักรู้ด้านสิทธิมนุษยชน

| หลักสูตรการฝึกอบรม                                                                                                                                                                                                                                                                   | ผู้เข้าร่วมอบรม                               | จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม (คน) | ผลการประเมิน              | ประโยชน์ที่ได้รับ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน</b>                                                                                                                                                                                                                                         | ผู้บริหารและพนักงาน                           | 3,713                     | ผ่านเกณฑ์ 100% (เข้าร่วม) | <b>พนักงาน:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีความเข้าใจและตระหนักถึงสิทธิที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน ความเท่าเทียม รวมถึงการปฏิบัติตนและสิทธิของแรงงาน</li> <li>มีความเข้าใจเจตจำนงของบริษัทในการดำเนินนโยบายสิทธิมนุษยชน</li> <li>ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนในที่ทำงานและในชีวิตประจำวัน</li> </ul> <b>บริษัท:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>เสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่เป็นธรรมและเคารพสิทธิของทุกคน</li> <li>ช่วยให้บริษัทดำเนินการตามนโยบายสิทธิมนุษยชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>สร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม</li> </ul>                                                                                                    |
| <b>การบริหารจัดการปัญหาการกลั่นแกล้งและคุกคามในองค์กร</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>นิยามของการกลั่นแกล้งและการคุกคาม</li> <li>ผลกระทบกรณีเกิดการกลั่นแกล้งและคุกคาม</li> <li>การระบุและประเมินสถานการณ์</li> <li>การจัดการของหัวหน้างานก่อนเกิดข้อร้องเรียน</li> </ul> | ผู้บริหารระดับ ผู้จัดการแผนก และผู้จัดการส่วน | 40                        | ผ่านเกณฑ์ 100% (เข้าร่วม) | <b>ผู้บริหาร:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีความเข้าใจพฤติกรรม การกลั่นแกล้งและการคุกคาม รวมถึงตระหนักถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น</li> <li>ส่งเสริมการเคารพความหลากหลายและความแตกต่าง เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่ปลอดภัยและสร้างสรรค์</li> <li>สามารถกำกับดูแลและบริหารจัดการเหตุการณ์ได้อย่างเหมาะสม โปร่งใส และเป็นธรรม</li> </ul> <b>บริษัท:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินงานสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดด้านสิทธิและสวัสดิภาพของพนักงาน</li> <li>ส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรที่ปลอดภัย เคารพสิทธิมนุษยชน และยึดมั่นในความเท่าเทียม โดยไม่ยอมรับการคุกคามหรือการกลั่นแกล้งทุกรูปแบบ</li> <li>ลดความเสี่ยงด้านแรงงานสัมพันธ์ และลดอัตราการลาออกของพนักงาน</li> </ul> |

## GRI CONTENT INDEX

| GRI STANDARD                             | DISCLOSURE |                                                                             | LOCATION                                                                                                                                                       |                                                                                                                                              | OMISSION                  |                |             |
|------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------|-------------|
|                                          |            |                                                                             | CHAPTER                                                                                                                                                        | PAGE NUMBER/<br>WEBSITE URL                                                                                                                  | REQUIREMENT(S)<br>OMITTED | REASON         | EXPLANATION |
| General Standard Disclosure              |            |                                                                             |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                              |                           |                |             |
| GRI 2: General Disclosures 2021          |            |                                                                             |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                              |                           |                |             |
| Organization and its reporting practices |            |                                                                             |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                              |                           |                |             |
| GRI 2: General Disclosures 2021          | 2-1        | Organizational details                                                      | About this Report<br>(เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้),<br>Business Overview<br>(ภาพรวมการประกอบธุรกิจ)                                                                 | 8, 14-17                                                                                                                                     |                           |                |             |
|                                          | 2-2        | Entities included in the organization’s Sustainability Reporting            | About this Report<br>(เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้),<br>Business Overview<br>(ภาพรวมการประกอบธุรกิจ)                                                                 | 8-9, 14-17                                                                                                                                   |                           |                |             |
|                                          | 2-3        | Reporting period, frequency and contact point                               | About this Report<br>(เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้)                                                                                                                  | 8                                                                                                                                            |                           |                |             |
|                                          | 2-4        | Restatements of information                                                 | -                                                                                                                                                              | -                                                                                                                                            | 2-4 a                     | Not applicable |             |
| Activities and workers                   |            |                                                                             |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                              |                           |                |             |
| GRI 2: General Disclosures 2021          | 2-6        | Activities, value chain, and other business relationships                   | Business Value Chain<br>(ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท),<br>Business Overview<br>(ภาพรวมการประกอบธุรกิจ)                                                              | 14-17, 24-35                                                                                                                                 |                           |                |             |
|                                          | 2-7        | Employees                                                                   | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงาน<br>ด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                                                                               | <a href="https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th">https://www.bemplc.co.th/<br/>Sustainability?lang=th</a>                           |                           |                |             |
|                                          | 2-8        | Workers who are not employees                                               | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงาน<br>ด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                                                                               | <a href="https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th">https://www.bemplc.co.th/<br/>Sustainability?lang=th</a>                           |                           |                |             |
| Governance                               |            |                                                                             |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                              |                           |                |             |
| GRI 2: General Disclosures 2021          | 2-9        | Governance structure and composition                                        | Corporate Governance<br>(การกำกับดูแลกิจการที่ดี)                                                                                                              | 46-55                                                                                                                                        |                           |                |             |
|                                          |            |                                                                             | 56-1 One Report 2025<br>(รายงานประจำปี 2568)                                                                                                                   | 191-202                                                                                                                                      |                           |                |             |
|                                          |            |                                                                             | Charter of the Board of Directors<br>(กฎบัตรคณะกรรมการ)                                                                                                        | <a href="https://www.bemplc.co.th/CorporatePolicy">https://www.bemplc.co.th/<br/>CorporatePolicy</a>                                         |                           |                |             |
|                                          | 2-10       | Nomination and selection of the highest governance body                     | Corporate Governance<br>(การกำกับดูแลกิจการที่ดี)                                                                                                              | 46                                                                                                                                           |                           |                |             |
|                                          |            |                                                                             | Criteria on Nomination of Directors<br>(หลักเกณฑ์การสรรหากรรมการ)                                                                                              | <a href="https://www.bemplc.co.th/CorporatePolicy">https://www.bemplc.co.th/<br/>CorporatePolicy</a>                                         |                           |                |             |
|                                          |            |                                                                             | Corporate Governance Principles<br>(หลักการกำกับดูแลกิจการ)                                                                                                    | <a href="https://admin.bemplc.co.th/Upload/CorporateGovernance_TH.pdf">https://admin.bemplc.co.th/Upload/<br/>CorporateGovernance_TH.pdf</a> |                           |                |             |
|                                          | 2-11       | Chair of the highest governance body                                        | Corporate Governance Principles<br>(หลักการกำกับดูแลกิจการ)                                                                                                    | <a href="https://admin.bemplc.co.th/Upload/CorporateGovernance_TH.pdf">https://admin.bemplc.co.th/Upload/<br/>CorporateGovernance_TH.pdf</a> |                           |                |             |
|                                          | 2-12       | Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts | 56-1 One Report 2025<br>(รายงานประจำปี 2568)                                                                                                                   | 209-210                                                                                                                                      |                           |                |             |
|                                          |            |                                                                             | Charter of the Corporate Governance, Risk Management and Sustainable Development Committee<br>(กฎบัตรคณะกรรมการบรรษัทภิบาล บริหารความเสี่ยงและการพัฒนายั่งยืน) | <a href="https://www.bemplc.co.th/Charter">https://www.bemplc.co.th/<br/>Charter</a>                                                         |                           |                |             |
|                                          | 2-13       | Delegation of responsibility for managing impacts                           | 56-1 One Report 2025<br>(รายงานประจำปี 2568)                                                                                                                   | 94                                                                                                                                           |                           |                |             |
|                                          | 2-14       | Role of the highest governance body in Sustainability Reporting             | 56-1 One Report 2025<br>(รายงานประจำปี 2568)                                                                                                                   | 79-93, 209-210                                                                                                                               |                           |                |             |

| GRI STANDARD                         | DISCLOSURE                      |                                                              | LOCATION                                                                                                                                                                          |                                                                  | OMISSION                  |        |             |
|--------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------|-------------|
|                                      |                                 |                                                              | CHAPTER                                                                                                                                                                           | PAGE NUMBER/<br>WEBSITE URL                                      | REQUIREMENT(S)<br>OMITTED | REASON | EXPLANATION |
|                                      | 2-15                            | Conflicts of interest                                        | Prevention of a Conflict of Interest Policy<br>(นโยบายการป้องกันการขัดแย้งทางผลประโยชน์),<br>Policy on Reporting of the Conflict of Interest<br>(นโยบายการรายงานการมีส่วนได้เสีย) | https://www.bemplc.co.th/<br>CorporatePolicy                     |                           |        |             |
|                                      | 2-16                            | Communication of critical concerns                           | Corporate Governance<br>(การกำกับดูแลกิจการที่ดี)                                                                                                                                 | 46-55                                                            |                           |        |             |
|                                      | 2-17                            | Collective knowledge of the highest governance body          | 56-1 One Report 2025<br>(รายงานประจำปี 2568)                                                                                                                                      | 9, 192                                                           |                           |        |             |
|                                      | 2-18                            | Evaluation of the performance of the highest governance body | Corporate Governance<br>(การกำกับดูแลกิจการที่ดี)                                                                                                                                 | 49                                                               |                           |        |             |
|                                      |                                 |                                                              | Corporate Governance Principles<br>(หลักการกำกับดูแลกิจการ)                                                                                                                       | https://admin.bemplc.co.th/Upload/<br>CorporateGovernance_TH.pdf |                           |        |             |
|                                      | 2-19                            | Remuneration policies                                        | Corporate Governance Principles<br>(หลักการกำกับดูแลกิจการ)                                                                                                                       | https://admin.bemplc.co.th/Upload/<br>CorporateGovernance_TH.pdf |                           |        |             |
|                                      |                                 |                                                              | 56-1 One Report 2025<br>(รายงานประจำปี 2568)                                                                                                                                      | 216-218                                                          |                           |        |             |
|                                      | 2-20                            | Process to determine remuneration                            | 56-1 One Report 2025<br>(รายงานประจำปี 2568)                                                                                                                                      | 244-249                                                          |                           |        |             |
| 2-21                                 | Annual total compensation ratio | 56-1 One Report 2025<br>(รายงานประจำปี 2568)                 | 244-249                                                                                                                                                                           |                                                                  |                           |        |             |
| Strategy, policies and practices     |                                 |                                                              |                                                                                                                                                                                   |                                                                  |                           |        |             |
| GRI 2: General Disclosures 2021      | 2-22                            | Statement on sustainable development strategy                | Message from the Managing Director<br>(สารจากกรรมการผู้จัดการ)                                                                                                                    | 10-11                                                            |                           |        |             |
|                                      | 2-23                            | Policy commitments                                           | Corporate Governance<br>(การกำกับดูแลกิจการที่ดี)                                                                                                                                 | 46-55                                                            |                           |        |             |
|                                      |                                 |                                                              | Corporate Governance Policy<br>(นโยบายการกำกับดูแลกิจการ),<br>Human Rights Policy<br>(นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน)                                                                     | https://www.bemplc.co.th/<br>CorporatePolicy                     |                           |        |             |
|                                      |                                 |                                                              | Code of Conduct<br>(จรรยาบรรณบริษัท)                                                                                                                                              | https://www.bemplc.co.th/<br>CodeofConduct                       |                           |        |             |
|                                      | 2-24                            | Embedding policy commitments                                 | Corporate Governance<br>(การกำกับดูแลกิจการที่ดี)                                                                                                                                 | 46-55                                                            |                           |        |             |
|                                      | 2-25                            | Processes to remediate negative impacts                      | Stakeholder Engagement Policy<br>(นโยบายการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย),<br>Human Right Policy<br>(นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน)                                                      | https://www.bemplc.co.th/<br>CorporatePolicy                     |                           |        |             |
|                                      | 2-26                            | Mechanisms for seeking advice and raising concerns           | Corporate Governance<br>(การกำกับดูแลกิจการที่ดี)                                                                                                                                 | 52-53                                                            |                           |        |             |
|                                      | 2-27                            | Compliance with laws and regulations                         | Corporate Governance<br>(การกำกับดูแลกิจการที่ดี)                                                                                                                                 | 46-55                                                            |                           |        |             |
|                                      |                                 |                                                              | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                                                                                                      | https://www.bemplc.co.th/<br>Sustainability?lang=th              |                           |        |             |
|                                      | 2-28                            | Membership associations                                      | Corporate Governance<br>(การกำกับดูแลกิจการที่ดี)                                                                                                                                 | 55                                                               |                           |        |             |
| Code of Conduct<br>(จรรยาบรรณบริษัท) |                                 |                                                              | https://www.bemplc.co.th/<br>CodeofConduct                                                                                                                                        |                                                                  |                           |        |             |
| Stakeholder engagement               |                                 |                                                              |                                                                                                                                                                                   |                                                                  |                           |        |             |
| GRI 2: General Disclosures 2021      | 2-29                            | Approach to stakeholder engagement                           | Business Value Chain<br>(ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท)                                                                                                                                  | 76-88                                                            |                           |        |             |
|                                      |                                 |                                                              | Stakeholder Engagement Policy<br>(นโยบายการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย)                                                                                                         | https://www.bemplc.co.th/<br>CorporatePolicy                     |                           |        |             |

| GRI STANDARD                           | DISCLOSURE |                                                            | LOCATION                                                                                             |                                                                                                                    | OMISSION                  |                |                                                                           |
|----------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------|
|                                        |            |                                                            | CHAPTER                                                                                              | PAGE NUMBER/<br>WEBSITE URL                                                                                        | REQUIREMENT(S)<br>OMITTED | REASON         | EXPLANATION                                                               |
|                                        | 2-30       | Collective bargaining agreements                           | Human Rights<br>(การเคารพสิทธิมนุษยชน)                                                               | 213                                                                                                                |                           |                |                                                                           |
|                                        |            |                                                            | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงาน<br>ด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                     | <a href="https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th">https://www.bemplc.co.th/<br/>Sustainability?lang=th</a> |                           |                |                                                                           |
| Material Topics                        |            |                                                            |                                                                                                      |                                                                                                                    |                           |                |                                                                           |
| GRI 3: Material Topics 2021            | 3-1        | Process to determine material topics                       | Materiality Assessment<br>(การประเมินประเด็นสำคัญ<br>ด้านความยั่งยืน)                                | 36-43                                                                                                              |                           |                |                                                                           |
|                                        | 3-2        | List of material topics                                    | Materiality Assessment<br>(การประเมินประเด็นสำคัญ<br>ด้านความยั่งยืน)                                | 38-42                                                                                                              |                           |                |                                                                           |
| Climate Strategy and Energy Management |            |                                                            |                                                                                                      |                                                                                                                    |                           |                |                                                                           |
| Material Topics                        |            |                                                            |                                                                                                      |                                                                                                                    |                           |                |                                                                           |
| GRI 3: Material Topics 2021            | 3-3        | Management of material topics                              | Climate Strategy and Energy Management<br>(การบริหารจัดการพลังงานและ<br>การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ) | 108-123                                                                                                            |                           |                |                                                                           |
| Energy                                 |            |                                                            |                                                                                                      |                                                                                                                    |                           |                |                                                                           |
| GRI 302: Energy 2016                   | 302-1      | Energy consumption within the organization                 | Climate Strategy and Energy Management<br>(การบริหารจัดการพลังงานและ<br>การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ) | 110                                                                                                                |                           |                |                                                                           |
|                                        |            |                                                            | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงาน<br>ด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                     | <a href="https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th">https://www.bemplc.co.th/<br/>Sustainability?lang=th</a> |                           |                |                                                                           |
|                                        | 302-2      | Energy consumption outside of the organization             | -                                                                                                    | -                                                                                                                  | 302-2 a,b,c               | Not applicable | The Company does not have energy consumption outside of the organization. |
|                                        | 302-3      | Energy intensity                                           | Climate Strategy and Energy Management<br>(การบริหารจัดการพลังงานและ<br>การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ) | 112                                                                                                                |                           |                |                                                                           |
|                                        |            |                                                            | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงาน<br>ด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                     | <a href="https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th">https://www.bemplc.co.th/<br/>Sustainability?lang=th</a> |                           |                |                                                                           |
|                                        | 302-4      | Reduction of energy consumption                            | Climate Strategy and Energy Management<br>(การบริหารจัดการพลังงานและ<br>การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ) | 109-110, 115, 117-122                                                                                              |                           |                |                                                                           |
|                                        | 302-5      | Reductions in energy requirements of products and services | -                                                                                                    | -                                                                                                                  | 302-5 a,b,c               | Not applicable | The Company's services do not have energy requirements.                   |
| Emissions                              |            |                                                            |                                                                                                      |                                                                                                                    |                           |                |                                                                           |
| GRI 305: Emissions 2016                | 305-1      | Direct (Scope 1) GHG emissions                             | Climate Strategy and Energy Management<br>(การบริหารจัดการพลังงานและ<br>การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ) | 109-110                                                                                                            |                           |                |                                                                           |
|                                        |            |                                                            | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงาน<br>ด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                     | <a href="https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th">https://www.bemplc.co.th/<br/>Sustainability?lang=th</a> |                           |                |                                                                           |
|                                        | 305-2      | Energy Indirect (Scope 2) GHG emissions                    | Climate Strategy and Energy Management<br>(การบริหารจัดการพลังงานและ<br>การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ) | 109-110                                                                                                            |                           |                |                                                                           |
|                                        |            |                                                            | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงาน<br>ด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                     | <a href="https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th">https://www.bemplc.co.th/<br/>Sustainability?lang=th</a> |                           |                |                                                                           |
|                                        | 305-3      | Other Indirect (Scope 3) GHG emissions                     | Climate Strategy and Energy Management<br>(การบริหารจัดการพลังงานและ<br>การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ) | 109-110                                                                                                            |                           |                |                                                                           |
|                                        |            |                                                            | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงาน<br>ด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                     | <a href="https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th">https://www.bemplc.co.th/<br/>Sustainability?lang=th</a> |                           |                |                                                                           |

| GRI STANDARD                     | DISCLOSURE |                                                                                 | LOCATION                                                                                         |                                                                                                               | OMISSION                  |        |             |
|----------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------|-------------|
|                                  |            |                                                                                 | CHAPTER                                                                                          | PAGE NUMBER/<br>WEBSITE URL                                                                                   | REQUIREMENT(S)<br>OMITTED | REASON | EXPLANATION |
|                                  | 305-4      | GHG emissions intensity                                                         | Climate Strategy and Energy Management<br>(การบริหารจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ) | 112                                                                                                           |                           |        |             |
|                                  |            |                                                                                 | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                     | <a href="https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th">https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th</a> |                           |        |             |
|                                  | 305-5      | Reduction of GHG emissions                                                      | Climate Strategy and Energy Management<br>(การบริหารจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ) | 109-110                                                                                                       |                           |        |             |
|                                  |            |                                                                                 | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                     | <a href="https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th">https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th</a> |                           |        |             |
| Environmental Management         |            |                                                                                 |                                                                                                  |                                                                                                               |                           |        |             |
| Material Topics                  |            |                                                                                 |                                                                                                  |                                                                                                               |                           |        |             |
| GRI 3: Material Topics 2021      | 3-3        | Management of material topics                                                   | Environmental Management<br>(การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม)                                     | 124-137                                                                                                       |                           |        |             |
| Water and effluents              |            |                                                                                 |                                                                                                  |                                                                                                               |                           |        |             |
| GRI 303: Water and Effuents 2018 | 303-3      | Water withdrawal                                                                | Environmental Management<br>(การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม)                                     | 125-126, 128                                                                                                  |                           |        |             |
|                                  |            |                                                                                 | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                     | <a href="https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th">https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th</a> |                           |        |             |
|                                  | 303-4      | Water discharge                                                                 | Environmental Management<br>(การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม)                                     | 125-126, 128                                                                                                  |                           |        |             |
|                                  |            |                                                                                 | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                     | <a href="https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th">https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th</a> |                           |        |             |
|                                  | 303-5      | Water consumption                                                               | Environmental Management<br>(การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม)                                     | 125-126, 128                                                                                                  |                           |        |             |
|                                  |            |                                                                                 | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                     | <a href="https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th">https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th</a> |                           |        |             |
| Emissions                        |            |                                                                                 |                                                                                                  |                                                                                                               |                           |        |             |
| GRI 305: Emissions 2016          | 305-6      | Emissions of ozone-depleting substances (ODS)                                   | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                     | <a href="https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th">https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th</a> |                           |        |             |
|                                  | 305-7      | Nitrogen ozides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                     | <a href="https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th">https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th</a> |                           |        |             |
| Waste                            |            |                                                                                 |                                                                                                  |                                                                                                               |                           |        |             |
| GRI 306: Waste 2020              | 306-3      | Waste generated                                                                 | Environmental Management<br>(การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม)                                     | 125-126                                                                                                       |                           |        |             |
|                                  |            |                                                                                 | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                     | <a href="https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th">https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th</a> |                           |        |             |



| GRI STANDARD                                    | DISCLOSURE |                                                                                                                                           | LOCATION                                                                                                                                                         |                                                     | OMISSION                  |        |             |
|-------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------|--------|-------------|
|                                                 |            |                                                                                                                                           | CHAPTER                                                                                                                                                          | PAGE NUMBER/<br>WEBSITE URL                         | REQUIREMENT(S)<br>OMITTED | REASON | EXPLANATION |
|                                                 | 306-4      | Waste diverted from disposal                                                                                                              | Environmental Management<br>(การบริหารจัดการ<br>ด้านสิ่งแวดล้อม)                                                                                                 | 125-126                                             |                           |        |             |
|                                                 |            |                                                                                                                                           | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงาน<br>ด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                                                                                 | https://www.bemplc.co.th/<br>Sustainability?lang=th |                           |        |             |
|                                                 | 306-5      | Waste directed to disposal                                                                                                                | Environmental Management<br>(การบริหารจัดการ<br>ด้านสิ่งแวดล้อม)                                                                                                 | 125-126                                             |                           |        |             |
|                                                 |            |                                                                                                                                           | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงาน<br>ด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                                                                                 | https://www.bemplc.co.th/<br>Sustainability?lang=th |                           |        |             |
| Biodiversity                                    |            |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                  |                                                     |                           |        |             |
| Material Topics                                 |            |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                  |                                                     |                           |        |             |
| GRI 3: Material<br>Topics 2021                  | 3-3        | Management of material topics                                                                                                             | Biodiversity<br>(ความหลากหลายทางชีวภาพ)                                                                                                                          | 138-141                                             |                           |        |             |
| Biodiversity                                    |            |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                  |                                                     |                           |        |             |
| GRI 304:<br>Biodiversity 2016                   | 304-1      | Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas | Biodiversity<br>(ความหลากหลายทางชีวภาพ)                                                                                                                          | 140                                                 |                           |        |             |
|                                                 | 304-2      | Significant impacts of activities, products and services on biodiversity                                                                  | Biodiversity<br>(ความหลากหลายทางชีวภาพ)                                                                                                                          | 140                                                 |                           |        |             |
| Health & Safety (OHS and Customer Safety)       |            |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                  |                                                     |                           |        |             |
| Material Topics                                 |            |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                  |                                                     |                           |        |             |
| GRI 3: Material<br>Topics 2021                  | 3-3        | Management of material topics                                                                                                             | Health & Safety (Occupational Health & Safety, and Customers' Safety)<br><br>[สุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและความปลอดภัยของลูกค้า)] | 144-157                                             |                           |        |             |
| GRI 403:<br>Occupational Health and Safety 2018 | 403-1      | Occupational health and safety management system                                                                                          | Health & Safety (Occupational Health & Safety, and Customers' Safety)<br><br>[สุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและความปลอดภัยของลูกค้า)] | 144-149                                             |                           |        |             |
|                                                 | 403-2      | Hazard identification, risk assessment, and incident investigation                                                                        | Health & Safety (Occupational Health & Safety, and Customers' Safety)<br><br>[สุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและความปลอดภัยของลูกค้า)] | 149-151                                             |                           |        |             |
|                                                 | 403-3      | Occupational health services                                                                                                              | Health & Safety (Occupational Health & Safety, and Customers' Safety)<br><br>[สุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและความปลอดภัยของลูกค้า)] | 114-115                                             |                           |        |             |
|                                                 | 403-4      | Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety                                                   | Health & Safety (Occupational Health & Safety, and Customers' Safety)<br><br>[สุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและความปลอดภัยของลูกค้า)] | 151-152                                             |                           |        |             |
|                                                 | 403-5      | Worker training on occupational health and safety                                                                                         | Health & Safety (Occupational Health & Safety, and Customers' Safety)<br><br>[สุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและความปลอดภัยของลูกค้า)] | 144, 146-147                                        |                           |        |             |

| GRI STANDARD                             | DISCLOSURE                |                                                                                                               | LOCATION                                                                                                                                                          |                                                 | OMISSION                  |        |             |
|------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------|--------|-------------|
|                                          |                           |                                                                                                               | CHAPTER                                                                                                                                                           | PAGE NUMBER/<br>WEBSITE URL                     | REQUIREMENT(S)<br>OMITTED | REASON | EXPLANATION |
|                                          | 403-6                     | Promotion of worker health                                                                                    | Health & Safety (Occupational Health & Safety, and Customers' Safety)<br><br>[สุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและความปลอดภัยของลูกค้า)], | 151-153                                         |                           |        |             |
|                                          | 403-7                     | Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships | Health & Safety (Occupational Health & Safety, and Customers' Safety)<br><br>[สุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและความปลอดภัยของลูกค้า)]  | 153-156                                         |                           |        |             |
|                                          | 403-8                     | Workers covered by an occupational health and safety management system                                        | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                                                                                      | https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th |                           |        |             |
|                                          | 403-9                     | Work-related injuries                                                                                         | Health & Safety (Occupational Health & Safety, and Customers' Safety)<br><br>[สุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและความปลอดภัยของลูกค้า)]  | 144-145                                         |                           |        |             |
|                                          |                           |                                                                                                               | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                                                                                      | https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th |                           |        |             |
|                                          | 403-10                    | Work-related ill health                                                                                       | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                                                                                      | https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th |                           |        |             |
| GRI 416: Customer Health and Safety 2016 | 416-1                     | Assessment of the health and safety impacts of product and service categories                                 | Health & Safety (Occupational Health & Safety, and Customers' Safety)<br><br>[สุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและความปลอดภัยของลูกค้า)]  | 144-145                                         |                           |        |             |
|                                          | 416-2                     | Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services                 | Health & Safety (Occupational Health & Safety, and Customers' Safety)<br><br>[สุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและความปลอดภัยของลูกค้า)]  | 144-146                                         |                           |        |             |
|                                          |                           |                                                                                                               | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                                                                                      | https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th |                           |        |             |
|                                          | Human Capital Development |                                                                                                               |                                                                                                                                                                   |                                                 |                           |        |             |
| Material Topics                          |                           |                                                                                                               |                                                                                                                                                                   |                                                 |                           |        |             |
| GRI 3: Material Topics 2021              | 3-3                       | Management of material topics                                                                                 | Human Capital Development<br>(การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร)                                                                                                      | 158-179                                         |                           |        |             |
| GRI 401: Employment 2016                 | 401-1                     | New employee hires and employee turnover                                                                      | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                                                                                      | https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th |                           |        |             |
|                                          | 401-2                     | Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees            | Human Capital Development<br>(การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร)                                                                                                      | 165                                             |                           |        |             |

| GRI STANDARD                                                   | DISCLOSURE |                                                                                                                | LOCATION                                                                                                |                                                                                                               | OMISSION                  |                         |                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                |            |                                                                                                                | CHAPTER                                                                                                 | PAGE NUMBER/<br>WEBSITE URL                                                                                   | REQUIREMENT(S)<br>OMITTED | REASON                  | EXPLANATION                                                                                                           |
| GRI 404: Training and Education 2016                           | 404-1      | Average hours of training per year per employee                                                                | Human Capital Development<br>(การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร)                                            | 169-170                                                                                                       |                           |                         |                                                                                                                       |
|                                                                |            |                                                                                                                | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                            | <a href="https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th">https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th</a> |                           |                         |                                                                                                                       |
|                                                                | 404-2      | Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs                                      | Human Capital Development<br>(การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร)                                            | 160-165, 169-176                                                                                              |                           |                         |                                                                                                                       |
|                                                                | 404-3      | Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews                           | Human Capital Development<br>(การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร)                                            | 165                                                                                                           |                           |                         |                                                                                                                       |
| Human Rights                                                   |            |                                                                                                                |                                                                                                         |                                                                                                               |                           |                         |                                                                                                                       |
| Material Topics                                                |            |                                                                                                                |                                                                                                         |                                                                                                               |                           |                         |                                                                                                                       |
| GRI 3: Material Topics 2021                                    | 3-3        | Management of material topics                                                                                  | Human Rights<br>(การเคารพสิทธิมนุษยชน)                                                                  | 212-221                                                                                                       |                           |                         |                                                                                                                       |
| GRI 401: Employment 2016                                       | 401-3      | Parental leave                                                                                                 | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                            | <a href="https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th">https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th</a> |                           |                         |                                                                                                                       |
| GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016                  | 405-1      | Diversity of governance bodies and employees                                                                   | Human Rights<br>(การเคารพสิทธิมนุษยชน),<br>Corporate Governance<br>(การกำกับดูแลกิจการที่ดี)            | 215-216                                                                                                       |                           |                         |                                                                                                                       |
|                                                                |            |                                                                                                                | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                            | <a href="https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th">https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th</a> |                           |                         |                                                                                                                       |
|                                                                | 405-2      | Ratio of basic salary and remuneration of women to men                                                         | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                            | <a href="https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th">https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th</a> |                           |                         |                                                                                                                       |
| GRI 406: Non-discrimination 2016                               | 406-1      | Incidents of discrimination and corrective actions taken                                                       | Human Rights<br>(การเคารพสิทธิมนุษยชน)                                                                  | 213                                                                                                           |                           |                         |                                                                                                                       |
| GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016 | 407-1      | Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk | Human Rights<br>(การเคารพสิทธิมนุษยชน)                                                                  | 217                                                                                                           | 407-1 a,b                 | Information unavailable | The Company's Welfare Committee cover all employees and contractors, and do not cover suppliers' business operations. |
|                                                                |            |                                                                                                                | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                            | <a href="https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th">https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th</a> |                           |                         |                                                                                                                       |
| GRI 408: Child Labor 2016                                      | 408-1      | Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor                                      | -                                                                                                       | -                                                                                                             | 408-1 a,b,c               | Not applicable          | The Company does not have any significant risks for child labor.                                                      |
| GRI 409: Forced or Compulsory Labor 2016                       | 409-1      | Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor                       | -                                                                                                       | -                                                                                                             | 409-1 a,b                 | Not applicable          | The Company does not have any significant risks for forced labor.                                                     |
| Corporate Citizenship and Philanthropy (CSR)                   |            |                                                                                                                |                                                                                                         |                                                                                                               |                           |                         |                                                                                                                       |
| Material Topics                                                |            |                                                                                                                |                                                                                                         |                                                                                                               |                           |                         |                                                                                                                       |
| GRI 3: Material Topics 2021                                    | 3-3        | Management of material topics                                                                                  | Corporate Citizenship and Philanthropy (CSR)<br>(การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์) | 180-201                                                                                                       |                           |                         |                                                                                                                       |
| GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016                        | 203-1      | Infrastructure investments and services supported                                                              | Corporate Citizenship and Philanthropy (CSR)<br>(การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์) | 180-182                                                                                                       |                           |                         |                                                                                                                       |
|                                                                | 203-2      | Significant indirect economic impacts                                                                          | Corporate Citizenship and Philanthropy (CSR)<br>(การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์) | 180-183                                                                                                       |                           |                         |                                                                                                                       |

| GRI STANDARD                                    | DISCLOSURE |                                                                                              | LOCATION                                                                                                                                                                 |                                                 | OMISSION                  |        |             |
|-------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------|--------|-------------|
|                                                 |            |                                                                                              | CHAPTER                                                                                                                                                                  | PAGE NUMBER/<br>WEBSITE URL                     | REQUIREMENT(S)<br>OMITTED | REASON | EXPLANATION |
| GRI 413: Local Communities 2016                 | 413-1      | Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs     | Corporate Citizenship and Philanthropy (CSR)<br>(การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์)                                                                  | 184-201                                         |                           |        |             |
|                                                 | 413-2      | Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities       | Corporate Citizenship and Philanthropy (CSR)<br>(การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์)                                                                  | 180-195                                         |                           |        |             |
| Stakeholder Engagement                          |            |                                                                                              |                                                                                                                                                                          |                                                 |                           |        |             |
| Material Topics                                 |            |                                                                                              |                                                                                                                                                                          |                                                 |                           |        |             |
| GRI 3: Material Topics 2021                     | 3-3        | Management of material topics                                                                | Stakeholder Engagement<br>(การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย)                                                                                                             | 202-211                                         |                           |        |             |
| GRI 413: Local Communities 2016                 | 413-2      | Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities       | Stakeholder Engagement<br>(การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย),<br>Corporate Citizenship and Philanthropy (CSR)<br>(การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์) | 180-195                                         |                           |        |             |
| Customer Relationship Management                |            |                                                                                              |                                                                                                                                                                          |                                                 |                           |        |             |
| Material Topics                                 |            |                                                                                              |                                                                                                                                                                          |                                                 |                           |        |             |
| GRI 3: Material Topics 2021                     | 3-3        | Management of material topics                                                                | Customer Relationship Management<br>(การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า)                                                                                               | 96-105                                          |                           |        |             |
| GRI 2: General Disclosures 2021                 | 2-29       | Approach to stakeholder engagement                                                           | Customer Relationship Management<br>(การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า),                                                                                              | 96                                              |                           |        |             |
| Innovation                                      |            |                                                                                              |                                                                                                                                                                          |                                                 |                           |        |             |
| Material Topics                                 |            |                                                                                              |                                                                                                                                                                          |                                                 |                           |        |             |
| GRI 3: Material Topics 2021                     | 3-3        | Management of material topics                                                                | Innovation<br>(การพัฒนานวัตกรรม)                                                                                                                                         | 90-95                                           |                           |        |             |
| Supply Chain Management                         |            |                                                                                              |                                                                                                                                                                          |                                                 |                           |        |             |
| Material Topics                                 |            |                                                                                              |                                                                                                                                                                          |                                                 |                           |        |             |
| GRI 3: Material Topics 2021                     | 3-3        | Management of material topics                                                                | Supply Chain Management<br>(การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน)                                                                                                                | 76-89                                           |                           |        |             |
| GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016 | 308-1      | New suppliers that were screened using environmental criteria                                | Supply Chain Management<br>(การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน)                                                                                                                | 78-83                                           |                           |        |             |
|                                                 |            |                                                                                              | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                                                                                             | https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th |                           |        |             |
|                                                 | 308-2      | Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken                         | Supply Chain Management<br>(การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน)                                                                                                                | 79                                              |                           |        |             |
| GRI 414: Supplier Social Assessment 2016        | 414-1      | New suppliers that were screened using social criteria                                       | Supply Chain Management<br>(การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน)                                                                                                                | 79                                              |                           |        |             |
|                                                 |            |                                                                                              | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                                                                                             | https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th |                           |        |             |
|                                                 | 414-2      | Negative social impacts in the supply chain and actions taken                                | Supply Chain Management<br>(การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน)                                                                                                                | 79                                              |                           |        |             |
| IT Security and Data Privacy                    |            |                                                                                              |                                                                                                                                                                          |                                                 |                           |        |             |
| Material Topics                                 |            |                                                                                              |                                                                                                                                                                          |                                                 |                           |        |             |
| GRI 3: Material Topics 2021                     | 3-3        | Management of material topics                                                                | IT Security and Data Privacy<br>(ความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล)                                                                             | 66-75                                           |                           |        |             |
| GRI 418: Customer Privacy 2016                  | 418-1      | Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data | Performance Data<br>(ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)                                                                                                             | https://www.bemplc.co.th/Sustainability?lang=th |                           |        |             |

| GRI STANDARD                  | DISCLOSURE |                                                                          | LOCATION                                                  |                             | OMISSION                  |        |             |
|-------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|--------|-------------|
|                               |            |                                                                          | CHAPTER                                                   | PAGE NUMBER/<br>WEBSITE URL | REQUIREMENT(S)<br>OMITTED | REASON | EXPLANATION |
| Corporate Governance          |            |                                                                          |                                                           |                             |                           |        |             |
| Material Topics               |            |                                                                          |                                                           |                             |                           |        |             |
| GRI 3: Material Topics 2021   | 3-3        | Management of material topics                                            | Corporate Governance<br>(การกำกับดูแลกิจการที่ดี)         | 46-55                       |                           |        |             |
| GRI 205: Anti-corruption 2016 | 205-1      | Operations assessed for risks related to corruption                      | Corporate Governance<br>(การกำกับดูแลกิจการที่ดี)         | 51                          |                           |        |             |
|                               | 205-2      | Communication and training about anti-corruption policies and procedures | Corporate Governance<br>(การกำกับดูแลกิจการที่ดี)         | 51                          |                           |        |             |
|                               | 205-3      | Confirmed incidents of corruption and actions taken                      | Corporate Governance<br>(การกำกับดูแลกิจการที่ดี)         | 51                          |                           |        |             |
| Risk and Crisis Management    |            |                                                                          |                                                           |                             |                           |        |             |
| Material Topics               |            |                                                                          |                                                           |                             |                           |        |             |
| GRI 3: Material Topics 2021   | 3-3        | Management of material topics                                            | Risk and Crisis Management<br>(การบริหารจัดการความเสี่ยง) | 56-65                       |                           |        |             |





**บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)**

**สำนักงานใหญ่**

587 ถนนสุทธิสาร แขวงรัชดาภิเษก  
เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

**สำนักงานสาขา 1 (ธุรกิจทางพิเศษ)**

238/7 ถนนอโศก-ดินแดง แขวงบางกะปิ  
เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310  
โทรศัพท์: (66) 2641 4611

**สำนักงานสาขา 2 (ธุรกิจรถไฟฟ้า)**

189 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง  
เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310  
โทรศัพท์: (66) 2354 2000

[www.bemplc.co.th](http://www.bemplc.co.th)



ที่ตั้งสำนักงานสาขา 1  
(ธุรกิจทางพิเศษ)



ที่ตั้งสำนักงานสาขา 2  
(ธุรกิจรถไฟฟ้า)