

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2561



BANGKOK EXPRESSWAY AND METRO

บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ขยายความสุข... สู่สังคมเมืองที่ยั่งยืน
Extend Happiness to Sustainable Society

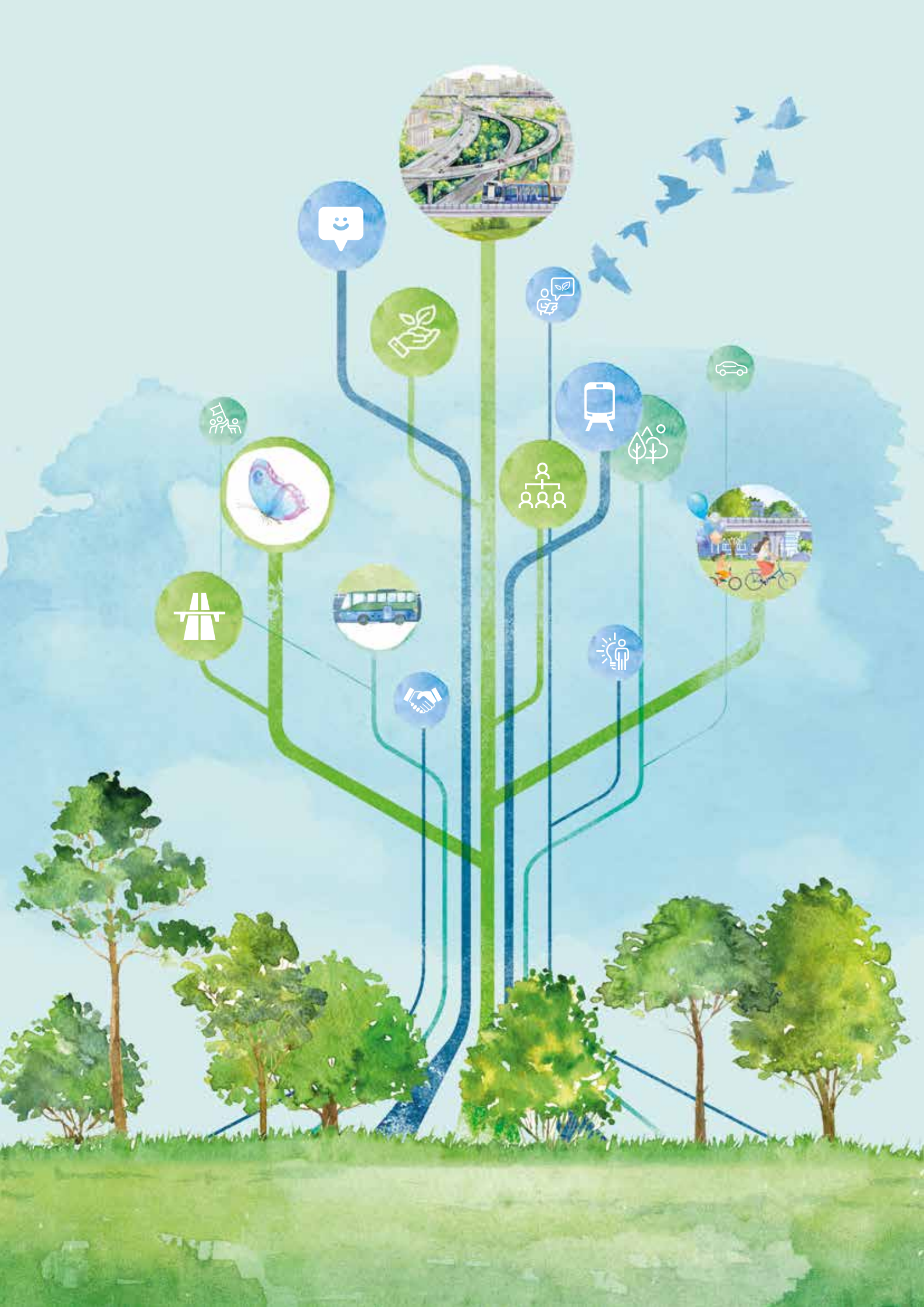


สารบัญ



2	สารจากกรรมการผู้จัดการ
4	ผลการดำเนินงานของ BEM
5	รางวัลแห่งความภูมิใจ
6	การกำกับดูแลกิจการ • รู้จัก BEM • โครงสร้างบริษัท • วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายความยั่งยืน • การกำหนดประเด็นที่เป็นสาระสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ • การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย • กลยุทธ์ด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน • การกำกับดูแลกิจการที่ดี • การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน • การบริหารจัดการความเสี่ยง
31	เศรษฐกิจ • การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน • ความรับผิดชอบต่อสินค้าและบริการ • การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า
42	สังคม • การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล • สิทธิมนุษยชน • การปฏิบัติด้านแรงงาน • การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม
60	การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม
68	นวัตกรรม
73	เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้
74	การแสดงผลตามตัวชี้วัด Global Reporting Initiative Standard (GRI Standard)







สารจากกรรมการผู้จัดการ



... BEM มีความตั้งใจสื่อสารเจตนารมณ์กับสังคมและผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน
ให้ได้รับทราบถึงการดำเนินธุรกิจตามวิสัยทัศน์
ในการเป็นผู้นำด้านการให้บริการระบบคมนาคมขนส่งที่ครบวงจรของประเทศ
และในภูมิภาคอาเซียน บนเส้นทางแห่งความมุ่งมั่นด้วยความรับผิดชอบต่อ
ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านบรรษัทภิบาล
และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ...

ปัจจุบันนี้ หลาย ๆ ประเทศทั่วโลกรวมถึงประเทศไทยต่างให้ความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพราะเป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียในทุกภาคส่วนย่อมนำมาซึ่งการยอมรับ และการมีส่วนร่วมนำไปสู่ความยั่งยืน ทั้งต่อธุรกิจ สังคม ประเทศ และต่อโลกใบนี้ที่เราทุกคนอาศัยอยู่

บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือ BEM ได้กำหนดนโยบายอย่างชัดเจนในการให้ความสำคัญและคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายใน ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงานของบริษัท และบริษัทย่อย รวมทั้งผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ได้แก่ ลูกค้า ผู้มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ผู้ให้กู้ คู่ค้า คู่แข่ง สังคม ชุมชน โรงเรียนที่อยู่บริเวณใกล้เคียงทางพิเศษ และเส้นทางโครงการรถไฟฟ้า รวมถึงภาครัฐ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีความมุ่งมั่นในการเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม ด้วยการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ด้าน

ในปี 2561 ที่ผ่านมา ถือเป็นปีแห่งโอกาสและความท้าทายของ BEM อีกปีหนึ่ง จากการที่ภาครัฐมีนโยบายเปิดโอกาสให้เอกชนเข้าร่วมลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานระบบคมนาคมขนส่ง BEM ในฐานะผู้ให้บริการทางพิเศษ และรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนของประเทศ ด้วยการยึดมั่นในการรักษามาตรฐานความปลอดภัย ความสะดวก และความรวดเร็ว พร้อมทั้งพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และด้วยประสบการณ์และความเชี่ยวชาญทำให้โครงข่ายคมนาคมขนส่งที่ BEM บริหารจัดการอยู่ในระดับมาตรฐานสากล ส่งผลให้ BEM ได้รับโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมกับภาครัฐในการขยายโครงข่ายโครงสร้างพื้นฐานระบบคมนาคมขนส่งทั้งทางถนน และทางราง

ด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจที่ได้กล่าวมา ส่งผลให้ BEM ได้รับการประกาศรายชื่ออยู่ในกลุ่มหุ้นยั่งยืน ปี 2561 (Thailand Sustainability Investment (THSI)) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 และอยู่ในดัชนีความยั่งยืน ปี 2561 (SETTHSI Index) จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย นอกจากนี้ BEM ยังได้รับรางวัล DRIVE AWARD 2018 สาขา Finance จากผลการดำเนินงานด้านการเงินที่ดีควบคู่กับการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยพิจารณาจากโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนมีนวัตกรรมที่พร้อมขับเคลื่อนองค์กรสู่เศรษฐกิจในระดับมหภาคจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำหรับรายงานการพัฒนาสู่ความยั่งยืนฉบับนี้ BEM มีความตั้งใจสื่อสารเจตนารมณ์กับสังคมและผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ให้ได้รับทราบถึงการดำเนินธุรกิจตามวิสัยทัศน์ ในการเป็นผู้นำด้านการให้บริการระบบคมนาคมขนส่งที่ครบวงจรของประเทศ และในภูมิภาคอาเซียน บนเส้นทางแห่งความยั่งยืนด้วยความรับผิดชอบต่อทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านบรรษัทภิบาล และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ด้วยจริยธรรม และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัท และ BEM จะมุ่งมั่นพัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง



ดร.สมบัติ กิจจาลักษณ์
กรรมการผู้จัดการ



นางพิเยาว์ มิตตนะพ
กรรมการผู้จัดการ



ผลการดำเนินงานของ BEM

สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม

หน่วย : ล้านบาท

	ปี 2561	ปี 2560
 รายได้จาก ธุรกิจทางพิเศษ	10,174	9,957
 รายได้จาก ธุรกิจระบบราง	4,736	4,521
 รายได้จาก ธุรกิจเชิงพาณิชย์	705	675
 รายได้รวม	19,087	15,393
 กำไรขั้นต้น	5,840	5,947
 กำไรสุทธิส่วนที่เป็น ของบริษัท	5,317	3,123

ทางพิเศษเฉลิมมหานคร ทางพิเศษศรีรัช ทางพิเศษอุดรรัถยา และ ทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ	
ปี 2561	รายได้ค่าผ่านทาง เฉลี่ยต่อวัน 27.87 (ล้านบาทต่อวัน)
	ปริมาณรถ เฉลี่ยต่อวัน 1,230,132 (เที่ยวต่อวัน)
ปี 2560	รายได้ค่าผ่านทาง เฉลี่ยต่อวัน 27.28 (ล้านบาทต่อวัน)
	ปริมาณรถ เฉลี่ยต่อวัน 1,214,028 (เที่ยวต่อวัน)

โครงการรถไฟฟ้า สายสีน้ำเงิน	
ปี 2561	รายได้ค่าโดยสาร เฉลี่ยต่อวัน 7.89 (ล้านบาทต่อวัน)
	จำนวนผู้โดยสาร เฉลี่ยต่อวัน 311,538 (เที่ยวต่อวัน)
ปี 2560	รายได้ค่าโดยสาร เฉลี่ยต่อวัน 7.38 (ล้านบาทต่อวัน)
	จำนวนผู้โดยสาร เฉลี่ยต่อวัน 295,302 (เที่ยวต่อวัน)

- บริษัทได้รับมอบเกียรติบัตร สถานประกอบการสีขาวจากกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานในฐานะบริษัทที่มี “ระบบการจัดการด้านยาเสพติดในสถานประกอบการระดับที่ 1”
- บริษัทดูแลพนักงานซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญทั้งในด้านคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยในการทำงาน โดยในปี 2561 ไม่มีพนักงานที่เสียชีวิตขณะปฏิบัติงาน
- ด้านการอนุรักษ์พลังงาน บริษัทสามารถลดการใช้พลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปี 2561 บริษัทสามารถลดการใช้กระแสไฟฟ้าลง 4,185,760 kWh. คิดเป็น 3.85%



รางวัลแห่งความภูมิใจ



- บริษัทได้รับรางวัล DRIVE AWARD 2018 สาขา Finance จากผลการดำเนินงานด้านการเงินที่ดี ควบคู่กับการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยพิจารณาจากโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนมีนวัตกรรมที่พร้อมขับเคลื่อนองค์กรสู่เศรษฐกิจในระดับมหภาคจากสมาคมนิสิตเก่าเอ็มบีเอ ร่วมกับหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตและคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งถือเป็นรางวัลการันตีที่สะท้อนถึงความมุ่งมั่นใส่ใจด้านการบริหารงานและธรรมาภิบาลดีเด่นของบริษัท



- หลักทรัพย์ BEM ถูกจัดอยู่ในดัชนีความยั่งยืนปี 2561 (SETTHSI INDEX) และได้รับคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืนปี 2561 (Thailand Sustainability Investment : THSI) จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นรางวัลที่มอบให้เพื่อประกาศเกียรติคุณให้กับบริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บริษัทจดทะเบียนอื่น ๆ



- บริษัทได้รับการประกาศคงอันดับความน่าเชื่อถือจาก บริษัท ทริสเรตติ้ง จำกัด (TRIS Rating) ระดับ “A” และแนวโน้มอันดับเครดิตที่ระดับ “Stable” หรือคงที่



- บริษัทได้รับการประเมินคุณภาพในการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2561 (AGM Checklist) จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย โดยมีผลการประเมิน 92 คะแนนอยู่ในระดับ “ดีเยี่ยม”



- บริษัทได้รับคะแนนจากการสำรวจการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนประจำปี 2561 จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) โดยบริษัทได้รับคะแนนอยู่ในระดับ “ดีมาก”



การกำกับดูแลกิจการ

รู้จัก BEM

บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือ BEM เป็นผู้นำการให้บริการด้านคมนาคมขนส่ง ประกอบด้วยระบบทางพิเศษและระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า รวมถึงการพัฒนาเชิงพาณิชย์ที่เกี่ยวข้องกับระบบทางพิเศษและรถไฟฟ้า ด้วยการบริหารงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคม จึงส่งผลให้บริษัทได้รับความไว้วางใจจากภาครัฐ ในการดำเนินโครงการคมนาคมขนส่งขนาดใหญ่ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในเขตเมืองและต่อขยายไปยังปริมณฑล รวมถึงไปถึงภูมิภาคอาเซียนในอนาคต

โดยบริษัทเข้าทำสัญญาสัมปทานกับการทางพิเศษแห่งประเทศไทย หรือ กทพ. ในการก่อสร้างและบริหารทางพิเศษ ประกอบด้วย ทางพิเศษศรีรัช (ส่วนเอ บี ซี) ทางพิเศษศรีรัช (ส่วนดี) และทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร รวมทั้งบริษัทย่อย คือ บริษัท ทางด่วนกรุงเทพเหนือ จำกัด หรือ NECL ได้เข้าทำสัญญาสัมปทานกับ กทพ. ในการก่อสร้างและบริหารทางพิเศษอุดรรัถยา

ลักษณะโครงข่ายในเขตเมือง

ทางพิเศษ	ระยะทาง (กม.)	เปิดบริการ	ก่อสร้างและบริหารงานโดย	รายได้	การแบ่งรายได้ บริษัท : กทพ.
เฉลิมมหานคร					
ดินแดง-ท่าเรือ	8.9	4 ม.ค. 2524	กทพ.	บริษัท และ กทพ.	• 9 ปีแรก 60 : 40
บางนา-ท่าเรือ	7.9	17 ม.ค. 2526			• ระยะเวลาระหว่าง 9 ปีแรก และ 9 ปีสุดท้าย 50 : 50
ท่าเรือ-ดาวคะนอง	10.3	8 ส.ค. 2530			• 9 ปีสุดท้าย 40 : 60
ศรีรัช					
ส่วนเอ พระราม 9-รัชดาภิเษก	12.4	2 ก.ย. 2536	บริษัท	บริษัท และ กทพ.	• 9 ปีแรก 60 : 40
ส่วนบี พญาไท-บางโคล่	9.4	6 ต.ค. 2539			• ระยะเวลาระหว่าง 9 ปีแรก และ 9 ปีสุดท้าย 50 : 50
					• 9 ปีสุดท้าย 40 : 60

ลักษณะโครงข่ายนอกเขตเมือง

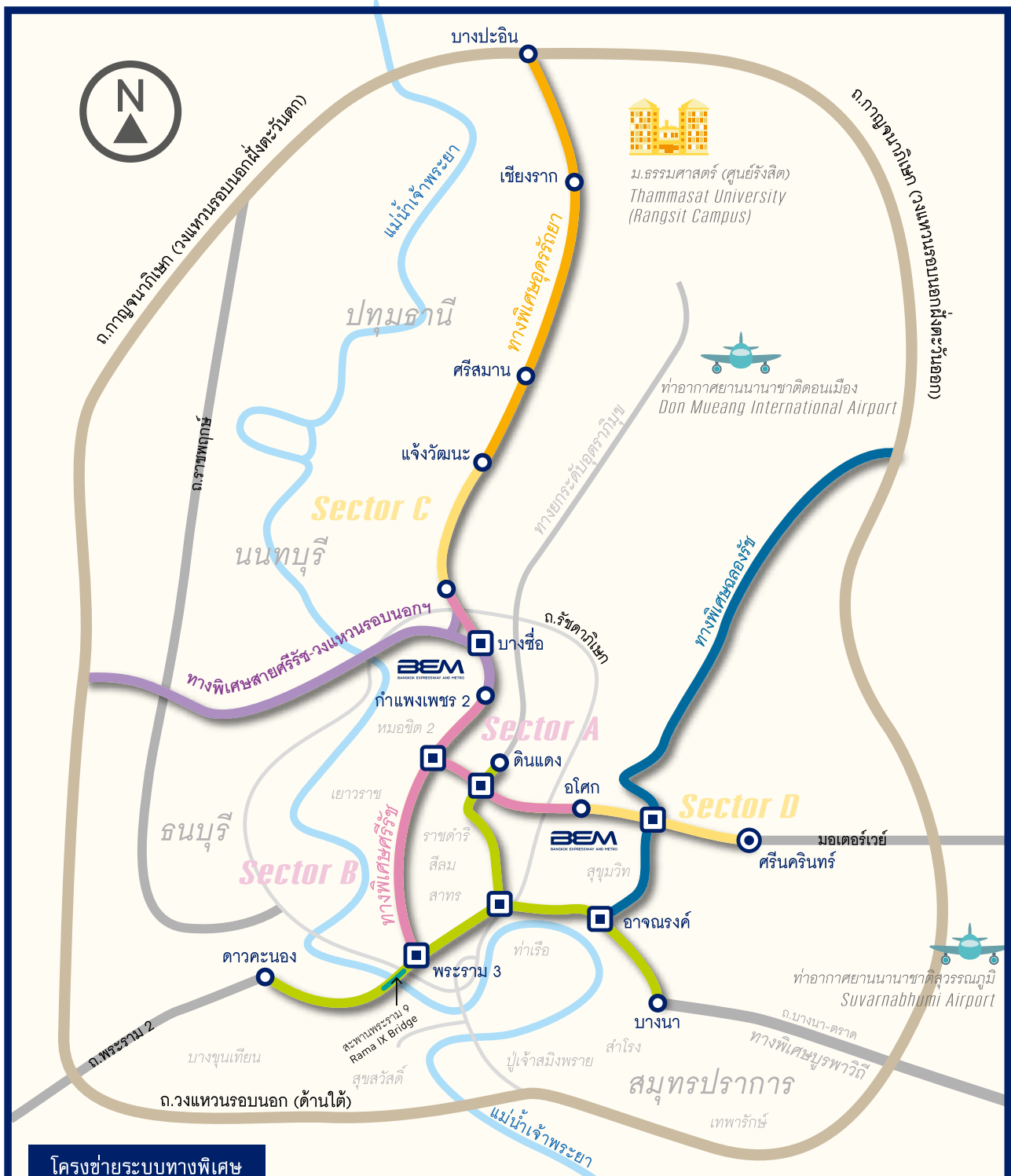
ทางพิเศษ	ระยะทาง (กม.)	เปิดบริการ	ก่อสร้างและบริหารงานโดย	รายได้	การแบ่งรายได้ บริษัท : กทพ.
ศรีรัช					
ส่วนซี รัชดาภิเษก-แจ้งวัฒนะ	8.0	2 ก.ย. 2536	บริษัท	บริษัท	• 100 : 0
ส่วนดี พระราม 9-ศรีนครินทร์	8.7	ระยะที่หนึ่ง 2 ธ.ค. 2541 ระยะที่สอง 1 มี.ค. 2543	บริษัท	บริษัท	• 100 : 0
ศรีรัช-วงแหวนรอบนอก กรุงเทพมหานคร	17.0	22 ส.ค. 2559	บริษัท	บริษัท	• 100 : 0
อุดรรัถยา					
แจ้งวัฒนะ-เชียงราก	22.0	2 ธ.ค. 2541	NECL	NECL	• 100 : 0
เชียงราก-บางไทร	10.0	1 พ.ย. 2542			

และบริษัทยังได้รับโอกาสเข้าทำสัญญาสัมปทานกับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ในการให้บริการเดินรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน จำนวน 2 โครงการ คือ โครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน ประกอบด้วย โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (ช่วงหัวลำโพง-บางซื่อ) โครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินส่วนต่อขยาย (ช่วงหัวลำโพง-หลักสอง และ ช่วงบางซื่อ-ท่าพระ) และโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม หรือโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงบางใหญ่-บางซื่อ (สถานีคลองบางไผ่-สถานีเตาปูน)

โครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน		โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง
ประเภทสัมปทาน PPP Net Cost		ประเภทสัมปทาน PPP Gross Cost
ระยะเวลาสัมปทาน 30 ปี นับจากวันที่ให้บริการครบทั้งสายเป็นโครงข่ายเดียวกัน		ระยะเวลาสัมปทาน 30 ปี (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2586)
 โครงการรถไฟฟ้า สายเฉลิมรัชมงคล (สถานีหัวลำโพง-สถานีบางซื่อ)		 โครงการรถไฟฟ้า สายฉลองรัชธรรม (สถานีคลองบางไผ่- สถานีเตาปูน)
จำนวนสถานี		จำนวนสถานี
18		16
สถานี		สถานี
ระยะทาง		ระยะทาง
20		23
กิโลเมตร		กิโลเมตร
จำนวนสถานี		จำนวนสถานี
20		16
สถานี		สถานี
ระยะทาง		ระยะทาง
27		23
กิโลเมตร		กิโลเมตร

นอกจากนี้ ในด้านธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์ บริษัทและบริษัทย่อย (NECL) ได้มีการพัฒนาเชิงพาณิชย์ที่เกี่ยวข้องกับระบบทางพิเศษ โดยได้ให้บริษัทเอกชนและบุคคลใช้พื้นที่ดำเนินการเชิงพาณิชย์ในเขตพื้นที่ระบบทางพิเศษเพื่อติดตั้งป้ายรายงานสภาพจราจรและป้ายโฆษณาในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งให้ใช้พื้นที่ทำร้านค้าบริเวณด้านเก็บค่าผ่านทาง และการดำเนินธุรกิจอื่น ๆ เช่น ใช้พื้นที่ในเขตทางพิเศษเพื่อติดตั้งระบบกระจายสัญญาณ 3G เป็นต้น รวมทั้งการพัฒนาเชิงพาณิชย์ในโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน บริษัทเป็นผู้ดำเนินการและให้สิทธิแก่บริษัทย่อย คือ บริษัท แบงคอก เมโทร เน็ทเวิร์คส์ จำกัด หรือ BMN เป็นผู้แทนบริหารการพัฒนาเชิงพาณิชย์ของโครงการรถไฟฟ้าฯ ดังกล่าว

และสำหรับการลงทุนในบริษัทอื่น บริษัทมีเงินลงทุนอยู่ในบริษัทซึ่งประกอบธุรกิจสาธารณูปโภค ดังนี้ 1) บริษัท ซีเค พาวเวอร์ จำกัด (มหาชน) หรือ CKP ประกอบธุรกิจหลักโดยการถือหุ้นในบริษัทอื่น (Holding Company) ที่ประกอบธุรกิจด้านพลังงาน 2) บริษัท ทีทีดับบลิว จำกัด (มหาชน) หรือ TTW เป็นผู้ผลิตและจำหน่ายน้ำประปาให้กับการประปาส่วนภูมิภาค และลงทุนในบริษัทซึ่งประกอบธุรกิจสาธารณูปโภคอื่น



โครงข่ายระบบทางพิเศษ

EXPRESSWAY NETWORK

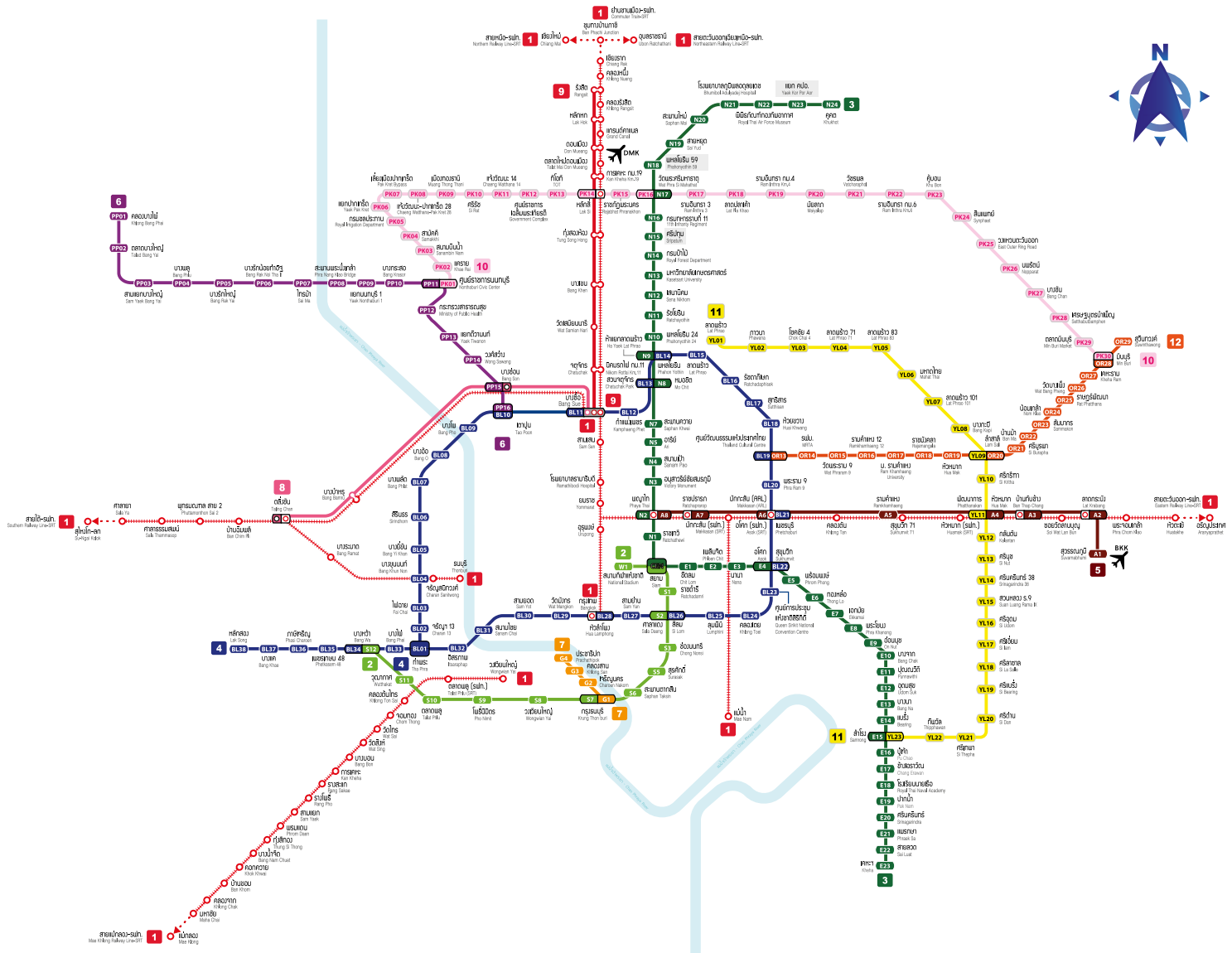
- | | |
|---|---|
| ■ ทางพิเศษเฉลิมมหานคร (ทางด่วนขั้นที่ 1)
Chaloem Maha Nakhon Expressway (First Stage Expressway System) | ■ ทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร
Si Rat-Outer Ring Road Expressway |
| ■ ทางพิเศษศรีรัช โครงข่ายในเมือง (ทางด่วนขั้นที่ 2)
Si Rat Expressway Urban Network (Second Stage Expressway System) | ■ ทางพิเศษอุดรรัถยา (ทางด่วนสายบางปะอิน-ปากเกร็ด)
Udon Rattaya Expressway (Bang Pa-in-Pak Kret Expressway) |
| ■ ทางพิเศษศรีรัช โครงข่ายนอกเมือง (ทางด่วนขั้นที่ 2)
Si Rat Expressway Suburban Network (Second Stage Expressway System) | ■ ทางพิเศษฉลองรัช
Chalong Rat Expressway (Ram Inthra-At Narong Outer Ring Road Expressway) |



สแกนเพื่อดู
แผนที่โครงข่ายระบบทางพิเศษ
อย่างละเอียด

โครงข่ายรถไฟฟ้าและรถไฟชานเมือง

Mass Rapid Transit & Commuter Train Network



สถานีใต้ดิน 4 สถานี ของโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน ส่วนต่อขยาย ที่มีความสวยงามเชิงวัฒนธรรมของแต่ละพื้นที่

สถานีอโศกภาพ



สถานีอโศกภาพ

สถานีสนามไชย



สถานีวัดมังกร

สัญลักษณ์ Legend

- 1. รางรถไฟแห่งประเทศไทย (State Railway of Thailand)
- 2. รางไฟฟ้า สายสีเขียวอ่อน (สายสีลม) (Light Green Line (Silom Line))
- 3. รางไฟฟ้า สายสีเขียวเข้ม (สายสุขุมวิท) (Dark Green Line (Sukhumvit Line))
- 4. รางไฟฟ้า สายสีน้ำเงิน (Blue Line)
- 5. รางไฟฟ้า สายแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (Airport Rail Link)
- 6. รางไฟฟ้า สายสีม่วง (Purple Line)
- 7. รางไฟฟ้า สายสีทอง (Gold Line)
- 8. รางไฟฟ้า สายสีแดงอ่อน (Light Red Line)
- 9. รางไฟฟ้า สายสีแดงเข้ม (Dark Red Line)
- 10. รางไฟฟ้า สายสีชมพู (Pink Line)
- 11. รางไฟฟ้า สายสีเหลือง (Yellow Line)
- 12. รางไฟฟ้า สายสีส้ม (Orange Line)

สถานีเชื่อมต่อการเดินทาง Interchange Stations



สถานีเปลี่ยนสายการเดินทาง Connecting Stations

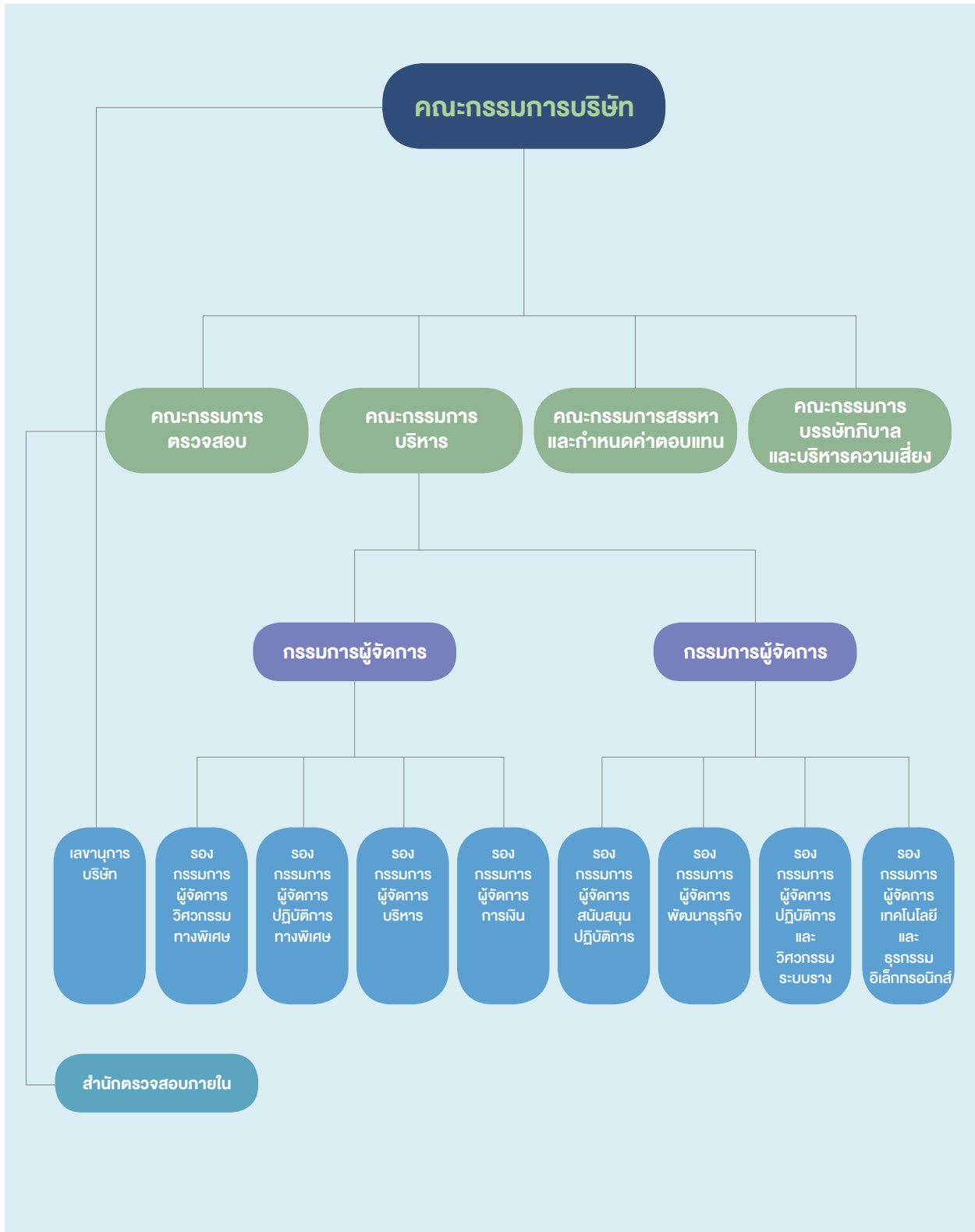


สถานีในอนาคต Future Stations

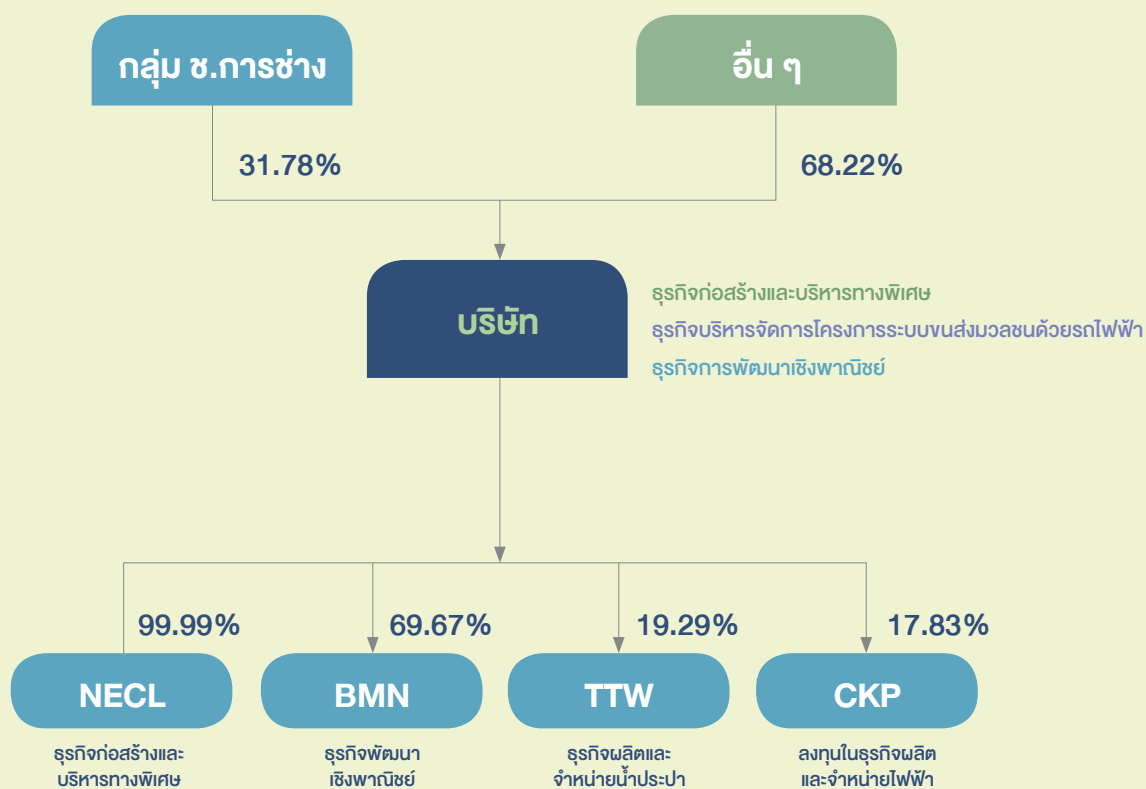


ฉบับที่ 1 : ปรับปรุงเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2561
Ver 1 : Updated 15-March-2018

โครงสร้างการบริหารจัดการของบริษัท



โครงสร้างการถือหุ้นและสัดส่วนการถือหุ้นของกลุ่มบริษัท



ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561

หมายเหตุ : กลุ่ม ช.การช่าง ประกอบด้วย

- 1) บริษัท ช.การช่าง จำกัด (มหาชน) และ
- 2) บริษัท ช.การช่าง-โตเกียว คอนสตรัคชั่น จำกัด



ที่ตั้งสำนักงาน

สำนักงานใหญ่

587 ถนนสุทธิสาร แขวงรัชดาภิเษก
เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

สำนักงานสาขา 1 (ธุรกิจทางพิเศษ)

238/7 ถนนอโศก-ดินแดง แขวงบางกะปิ
เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310
โทรศัพท์ (66) 2641 4611 โทรสาร (66) 2641 4610

สำนักงานสาขา 2 (ธุรกิจรถไฟฟ้า)

189 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง
เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310
โทรศัพท์ (66) 2354 2000 โทรสาร (66) 2354 2020



ข้อมูลหลักทรัพย์

บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ชื่อย่อหลักทรัพย์	: BEM
เลขทะเบียนบริษัท	: 0107558000491
ประกอบธุรกิจ	: ดำเนินการก่อสร้างและบริหารทางพิเศษและบริหารจัดการ โครงการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า รวมถึงธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง
วันที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์	: วันที่ 30 ธันวาคม 2558
ทุนจดทะเบียนและทุนชำระแล้ว	: 15,285,000,000 บาท (ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561)
หุ้นสามัญจำนวนทั้งสิ้น	: 15,285,000,000 หุ้น มูลค่าพาร์ 1 บาทต่อหุ้น
Website	: www.bemplc.co.th
ติดต่อ-นักลงทุนสัมพันธ์	: โทรศัพท์ (66) 2641 4611 ต่อ 6200 6220 และ 6221 โทรสาร (66) 2641 4610



วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำด้านการให้บริการระบบคมนาคมขนส่งที่ครบวงจรของประเทศ
และในภูมิภาคอาเซียน

พันธกิจ

บริษัทมุ่งมั่นที่จะ

ให้บริการ ระบบทางพิเศษ และ
ระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า
ที่มีความปลอดภัย สะดวก
รวดเร็ว เชื่อถือได้ ตรงเวลา
และมีประสิทธิภาพ
เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต
ของประชาชน

พัฒนาคุณภาพและ
ประสิทธิภาพของโครงข่าย
ระบบคมนาคมขนส่ง
ที่ทันสมัยและครบวงจร
เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาจราจร
ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม และ
พัฒนาสังคมและประเทศชาติ

สร้างมูลค่าเพิ่ม และ
ประโยชน์สูงสุด
ให้แก่ผู้ถือหุ้น
บนพื้นฐานของ
ความเป็นธรรม
ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

เป้าหมายความยั่งยืน

พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องความยั่งยืน
เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นแห่งเส้นทางในการสร้างความสุขให้แก่ทุกคน

การกำหนดประเด็นที่เป็นสาระสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ

บริษัทมีการกำหนดประเด็นที่เป็นสาระสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่ครอบคลุมธุรกิจหลักของบริษัท คือ การให้บริการทางพิเศษ และระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า โดยมีกระบวนการดังนี้



1. พิจารณาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อบริษัท ได้แก่

- ปัจจัยภายใน ได้แก่ แผนกลยุทธ์ ทิศทางการดำเนินธุรกิจของบริษัท ปัจจัยความเสี่ยงของบริษัท
- ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ประเด็นที่เป็นสาระสำคัญของอุตสาหกรรมคมนาคมขนส่ง มาตรฐานตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนในระดับโลก ประเด็นความคาดหวังจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน



2. การจัดลำดับความสำคัญ โดยนำประเด็นเหล่านี้มาจัดลำดับความสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทและเป็นความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน



3. การทวนสอบ โดยนำเสนอคณะผู้บริหารให้ความเห็นและทวนสอบความสำคัญของแต่ละประเด็นเพื่อพิจารณาอนุมัติ

จากขั้นตอนดังกล่าวข้างต้น บริษัทสามารถระบุประเด็นที่เป็นสาระสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทได้ทั้งหมด 6 ประเด็น ดังนี้



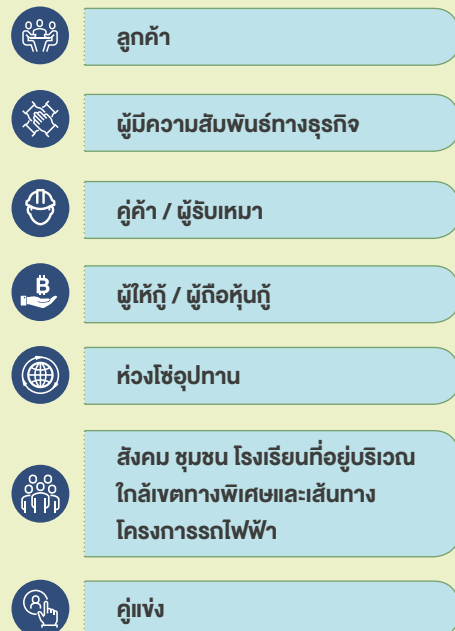
การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทมีนโยบายที่ชัดเจนในการให้ความสำคัญ และคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้เสีย โดยการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสร้างมูลค่าเพิ่มและประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรมและยั่งยืน โดยบริษัทได้จำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้มีส่วนได้เสียภายใน และผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ซึ่งคณะกรรมการบริษัทได้กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการว่า บริษัทจะดูแลผู้มีส่วนได้เสียตามสิทธิที่มีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และมุ่งเน้นการดำเนินงานโดยเคารพสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง

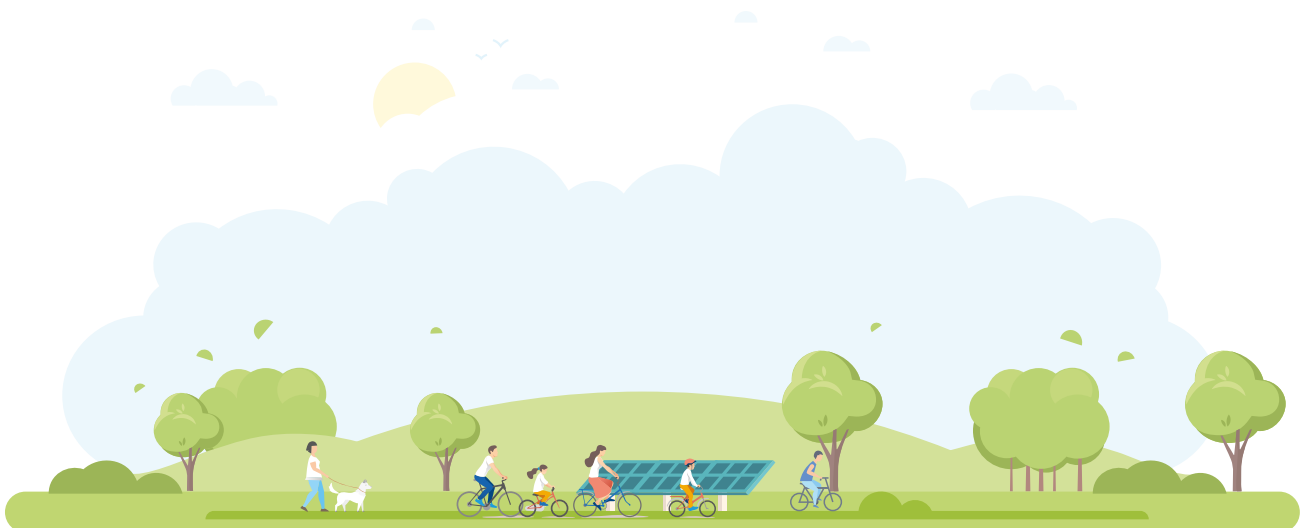
กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายใน



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายนอก



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	ความคาดหวัง/ข้อกังวล	การตอบสนอง
 ลูกค้า	- การสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ และข้อเสนอแนะในการให้บริการ - กิจกรรมกระชับความสัมพันธ์กับลูกค้า - การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ - การเยี่ยมชมกิจการของบริษัท	1 ครั้งต่อปี - อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี - ต่อเนื่องทั้งปี - รายครึ่ง	ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ตลอดเส้นทาง	- ให้บริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย และได้มาตรฐาน สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ - ตอบสนองด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ ด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง - ให้ผู้ใช้บริการได้เข้าเยี่ยมชม การดำเนินงาน การบริหารจัดการของบริษัท
 ผู้มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ	- การประชุมรายกรณีร่วมกับบริษัท - การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ภาครัฐเพื่อความเข้าใจร่วมกัน - การมีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการของภาครัฐอย่างต่อเนื่อง - การประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	- ทุกเดือน - ต่อเนื่องทั้งปี - ต่อเนื่องทั้งปี - ทุกเดือน	ปฏิบัติตามที่ตามสัญญาต่อภาครัฐ กทพ. และ รฟม. ในฐานะคู่สัญญาอย่างเคร่งครัดและเป็นธรรมต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ด้วยความเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ	กำหนดแนวทางการปฏิบัติไว้ในจรรยาบรรณของบริษัท



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	ความคาดหวัง/ข้อกังวล	การตอบสนอง
 ลูกค้า / ผู้รับเหมา	• การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจในการทำงาน • การสื่อสารผ่านเว็บไซต์บริษัทเมนูจัดซื้อจัดจ้าง • การเยี่ยมชมกระบวนการผลิต	• ทุกครั้ง • ต่อเนื่องทั้งปี • รายครั้ง	• มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่เสมอภาค • มีความเป็นธรรมแก่ลูกค้าทุกระดับและดำเนินการอย่างเป็นระบบตามเงื่อนไขสัญญาและข้อตกลงที่เป็นธรรม	• กำหนดหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกคู่ค้า • กำหนดให้มีการแข่งขันที่เท่าเทียมและเป็นธรรม • จัดทำรูปแบบสัญญาที่เหมาะสมและเป็นธรรม • มีระบบการจัดการ ติดตาม เฝ้าระวังและทบทวนเพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติตามสัญญาหรือข้อตกลงอย่างครบถ้วน • มีระบบการควบคุมภายในเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในทุกขั้นตอน • จ่ายค่าตอบแทนให้ลูกค้าตรงเวลาและเป็นไปตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงร่วมกัน • มีนโยบายห้ามมิให้กรรมการ/ผู้บริหารและพนักงานเรียกรับผลประโยชน์ใด ๆ จากลูกค้า • จัดให้มีการประเมินคู่ค้าเป็นประจำทุกปีและแจ้งผลประเมินพร้อมข้อเสนอแนะ
 ผู้ให้กู้ / ผู้ถือหุ้นกู้	• การประชุมผู้ถือหุ้น • การเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารของบริษัท • การเยี่ยมชมกิจการของบริษัท	• รายครั้ง • ต่อเนื่องทั้งปี • รายครั้ง	• ปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาสินเชื่อ การค้าประกัน และการบริหารเงินทุนอย่างเคร่งครัดครบถ้วน	• ปฏิบัติตามสัญญาสินเชื่อเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัดครบถ้วน • จัดทำรายงานข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้อง ครบถ้วนและน่าเชื่อถือ • หากมีข้อมูลการทุจริตในการทำงานจะเปิดเผยรายละเอียดต่อผู้ให้กู้เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาอย่างยุติธรรมและรวดเร็ว

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	ความคาดหวัง/ข้อกังวล	การตอบสนอง
 ห่วงโซ่อุปทาน	• คณะอนุกรรมการตรวจติดตามระบบมาตรฐาน ISO 9001 และ 14001 • การตรวจสอบการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 9001 และ 14001 โดย Surveillance Auditor	• ปีละ 2 ครั้ง • ปีละ 1 และ 2 ครั้ง	• ดำเนินธุรกิจต่อห่วงโซ่อุปทานตามมาตรฐานสากล	• มีระบบบริหารงานที่มีคุณภาพได้รับมาตรฐาน ISO 9001 และ ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 อย่างเคร่งครัด
 สังคม ชุมชน โรงเรียนที่อยู่บริเวณใกล้เคียงทางพิเศษ และเส้นทางโครงการรถไฟฟ้า	• การจัดประชุมรับฟังความคิดเห็น • กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม • การประเมินผลรายการกิจกรรม • การพบปะ พูดคุย และเยี่ยมเยียนชุมชน • การรับเรื่องร้องเรียน • การร่วมกับภาครัฐในการก่อสร้างโครงการหรือร่วมโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน	• รายครั้ง • อย่างน้อย 12 ครั้งต่อปี • ทุกกิจกรรม • รายครั้ง • ต่อเนื่องทั้งปี • รายครั้ง	• ดำเนินธุรกิจด้วยความปลอดภัยและคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม • มีการสื่อสารที่รวดเร็วในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ	• การสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นสาธารณประโยชน์ • การสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานในการเป็นจิตอาสาเพื่อทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม • จัดโครงการที่เป็นประโยชน์และพัฒนาชุมชน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพชีวิต ด้านกีฬา และด้านสาธารณประโยชน์
 คู่แข่ง	• การติดตามผลการดำเนินงานในตลาดอุตสาหกรรมเดียวกัน • การติดตามข่าวสารและกิจกรรมทางการตลาด • การให้ข้อมูลทางการตลาดที่ไม่กระทบคู่แข่ง	• ต่อเนื่องทั้งปี • ต่อเนื่องทั้งปี • ทุกครั้ง	• ดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสภายใต้การค้าและการแข่งขันที่เป็นธรรม	• ให้ข้อมูลทางการตลาดที่ไม่กระทบคู่แข่ง และดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส

กลยุทธ์ด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน



บริษัทมุ่งมั่นเป็นผู้นำด้านการให้บริการระบบคมนาคมขนส่งที่ครบวงจรของประเทศและในภูมิภาคอาเซียน และมีพันธกิจทางสังคมในการส่งเสริมการบริการคมนาคมขนส่งที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สร้างมูลค่าเพิ่มและประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนอย่างเป็นธรรมและยั่งยืน และเพื่อให้บริษัทส่งมอบ **“เส้นทางแห่งความสุขเพื่อวิถีการเดินทางที่ดีกว่า”** บริษัทจึงตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมและความสามารถที่จะไม่เพียงแต่สร้างมูลค่าเพิ่มต่อบริษัทเท่านั้น แต่จะขยายมูลค่าไปสู่สังคมในวงกว้างอีกด้วย

ในปัจจุบันระบบคมนาคมขนส่งที่สะดวกและมีประสิทธิภาพนั้น เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับวิถีชีวิตคนเมือง ไม่ว่าจะเป็นถนนหรือระบบราง ล้วนมีบทบาทที่สำคัญเพื่อเชื่อมโยงการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคมเข้าด้วยกัน จากพื้นที่หนึ่งไปสู่อีกพื้นที่หนึ่ง บริษัทในฐานะผู้ให้บริการทางพิเศษ และระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า ตระหนักถึงการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการพัฒนาโครงข่ายระบบคมนาคมขนส่งด้วยความมุ่งมั่นดำเนินงานเชื่อมต่อบริการระบบคมนาคมขนส่งแบบครบวงจร เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วในการเดินทาง และช่วยบรรเทาปัญหาจราจรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้งเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยให้ความสำคัญกับความปลอดภัย และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษและระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า ภายใต้การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติที่บริษัทยึดถือในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

โดยบริษัทเชื่อมั่นว่าบุคลากรที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำพาองค์กรสู่ความเจริญเติบโตและความสำเร็จที่ยั่งยืน บุคลากรจึงถือเป็นหัวใจของการขับเคลื่อนธุรกิจให้มีความก้าวหน้าและถือเป็น **“ต้นทางของเส้นทางแห่งความสุข”** และเพื่อให้บุคลากรสามารถส่งมอบคุณภาพของการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความปลอดภัย บริษัทจึงได้มีการกำหนดแนวปฏิบัติต่อพนักงานไว้ในจรรยาบรรณของบริษัทอย่างชัดเจน โดยบริษัทมุ่งมั่นพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานเพื่อคุณภาพงาน ตลอดจนคุณภาพชีวิตของพนักงาน ผ่านการปลูกฝังแนวคิดและค่านิยมเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย การพัฒนาบุคลากร การทำงานเป็นทีม การสร้างคุณภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และความรับผิดชอบต่อผู้บริหารและพนักงาน รวมถึงการกำหนดนโยบายความปลอดภัยและสุขอนามัยอย่างชัดเจน ควบคู่ไปกับการจัดให้มีสภาพแวดล้อมและสุขอนามัยในสถานประกอบการให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากรและของบริษัท (Sphere of Safety) โดยมุ่งปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกเรื่องความปลอดภัยและอาชีวอนามัยให้เกิดขึ้นในระดับบุคคล ขยายไปยังพันธมิตรทางธุรกิจ ลูกค้า ตลอดจนชุมชนโดยรอบ นอกจากนี้ บริษัทยังเชื่อมโยงกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยด้วยเช่นกัน เพราะเราไม่ได้เพียงคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเท่านั้น แต่ต้องการให้ทุกคนได้รับความปลอดภัยอย่างทั่วถึงตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท

นอกจากนี้ บริษัทยังเน้นการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส เป็นธรรม พร้อมมุ่งประสานประโยชน์และการเติบโตไปพร้อมกันของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนอย่างเหมาะสม โดยกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน และสื่อสารไปยังพนักงานทุกคนเพื่อให้นำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง และเป็นส่วนหนึ่งในทุกกระบวนการทำงาน เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัท และผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง ดังนี้



การกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีจิตสำนึกด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยมีคณะกรรมการกำหนดจรรยาบรรณบริษัท เพื่อเป็นหลักการและเป้าหมายสำหรับการดำเนินธุรกิจของบริษัท รวมไปถึงเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานจะได้รับการประเมินการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณบริษัทอย่างต่อเนื่องทุกปี

ผลการสำรวจของการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้บริหารและพนักงานปี 2560 และปี 2561 พบว่า “ผู้บริหารและพนักงานมีแนวโน้มปฏิบัติตามจรรยาบรรณครบถ้วน” ทั้งนี้ผลการประเมินโดยรวมของกรรมการและผู้บริหารต่อการปฏิบัติตามจรรยาบรรณบริษัท สามารถสรุปโดยย่อ ได้ดังนี้

1. การปฏิบัติตามจรรยาบรรณ :

เข้าใจและยึดถือปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในจรรยาบรรณบริษัท

2. แนวทางในการประกอบธุรกิจ :

ปฏิบัติตามกฎหมายที่ใช้กับบริษัทและธุรกิจการค้าอย่างเคร่งครัด ตามหลักจริยธรรมที่พึงปฏิบัติ และปฏิบัติตามนโยบายบริษัท

3. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ :

ไม่นำข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัทไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่น หลีกเลี่ยงการกระทำที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวและผลประโยชน์ของบริษัท ไม่เข้าไปมีส่วนร่วมหรือเป็นผู้ถือหุ้นในกิจการใด ๆ ซึ่งอาจมีผลประโยชน์หรือขัดแย้งทางธุรกิจต่อบริษัท

4. การใช้ข้อมูลภายในเพื่อซื้อขายหลักทรัพย์ :

ไม่เปิดเผยข้อมูลภายในที่ยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะอันส่งผลกระทบต่อราคาหรือการซื้อขายของบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง

5. หน้าที่ต่อผู้ถือหุ้น :

ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดเพื่อเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้องค์กรมีศักยภาพรองรับการขยายตัว และต่อยอดทางธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง และเพิ่มมูลค่าให้กับผู้ถือหุ้นในระยะยาว

6. การปฏิบัติต่อลูกค้าและคู่สัญญาทางธุรกิจ :

รักษาความลับของลูกค้าและคู่สัญญา ในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม และอิสระ ไม่ดำเนินธุรกิจโดยมีขอบระหว่างลูกค้าและคู่สัญญา ไม่ติดสินบนหรือจัดหาสิ่งของให้ผู้อื่น โดยหวังผลประโยชน์ทางธุรกิจ

7. ความรับผิดชอบต่อผู้บริหารและพนักงาน :

มีการกำหนดแนวทางและวิธีปฏิบัติเพื่อดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินอยู่เสมอ

8. การปฏิบัติต่อคู่แข่งทางธุรกิจ :

ปฏิบัติตามนโยบายดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม ตามกติกาและกรอบแห่งกฎหมาย การแข่งขันทางการค้า

9. หน้าที่ต่อชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อมและภาครัฐ :

ให้ความร่วมมือในการทำประโยชน์แก่ชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และภาครัฐ ตามโอกาสและความพร้อม

10. การพนัน การดื่มแอลกอฮอล์ และสิ่งเสพติด :

ไม่ทำการครอบครอง ซื้อ-ขาย หรือดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ยาเสพติด ในขณะที่ทำงาน หรือระหว่างทำธุรกิจของบริษัท ยกเว้นการจัดเลี้ยงสังสรรค์โดยบริษัท และไม่ทำการเล่นหรือเป็นผู้มีส่วนสนับสนุนให้มีการเล่นการพนันทุกประเภทในระหว่างเวลาทำงาน หรือในพื้นที่บริษัท

11. การเปิดเผยข้อมูลและการรักษาความลับ :

ปฏิบัติตามนโยบายในการจัดการข้อมูลในบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ และเผยแพร่ข้อมูลที่เป็น และถูกต้องเหมาะสมต่อสังคมตามแต่โอกาส และไม่เปิดเผยข้อมูลของบริษัทที่ยังมิได้มีการเปิดเผยต่อสาธารณะ ข้อมูลส่วนบุคคล หรือนำข้อมูลที่ได้รับจากหน้าที่การงาน ไปใช้ในทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ส่วนตน

12. ทรัพย์สินของบริษัท :

กำหนดแนวปฏิบัติในการดูแลรับผิดชอบต่อทรัพย์สินของบริษัทมิให้สูญหาย เสียหาย หรือนำไปใช้ในทางที่ผิด

13. ของกำนัลและการเลี้ยงรับรอง :

กำหนดแนวปฏิบัติเรื่องการให้ของกำนัลและการเลี้ยงรับรอง โดยหลีกเลี่ยงการรับสิ่งของหรือผลประโยชน์ใด ๆ จากลูกค้า คู่สัญญา หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัท เว้นแต่ในเทศกาลหรือประเพณีนิยมโดยพึงพิจารณาว่าอยู่ในมูลค่าที่เหมาะสม

14. ความปลอดภัยและสุขอนามัย :

ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับเกี่ยวกับความปลอดภัยและสุขอนามัยอย่างเคร่งครัด และให้ความร่วมมืออย่างจริงจังในการป้องกันอุบัติเหตุ การบาดเจ็บและความเจ็บป่วย

15. การยกเว้นไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ :

รับทราบและปฏิบัติตามจรรยาบรรณบริษัท โดยไม่กระทำการฝ่าฝืนอันอาจทำให้ได้รับโทษทางกฎหมายและโทษทางวินัยได้

การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

นโยบายการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน

บริษัทตระหนักและให้ความสำคัญในการต่อต้านและป้องกันการทุจริตและคอร์รัปชันทั้งภายในและภายนอก โดยบริษัทได้กำหนดแนวทางในการประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสมของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ผ่านทางจรรยาบรรณบริษัท และบริษัทได้คำนึงถึงความเสี่ยงที่จะเกิดจากการทุจริตคอร์รัปชัน จึงได้กำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยเผยแพร่บนเว็บไซต์ของบริษัทที่ www.bemplc.co.th

นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดมาตรการทั้งทางวินัยและทางกฎหมายกรณีทุจริตคอร์รัปชัน ในทางวินัยจะมีกระบวนการสอบสวนเท็จจริง โดยคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากแผนกทรัพยากรบุคคล แผนกต้นสังกัดของผู้กระทำผิด และจากหน่วยงานอื่น โดยการพิจารณาความผิดกำหนดให้กรรมการผู้จัดการเป็นผู้พิจารณาลงโทษสำหรับกรณีตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร และการเลิกจ้าง ซึ่งหากความผิดเข้าข่ายยกยอกจะพิจารณาดำเนินการในทางกฎหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์ของบริษัทโดยกำหนดแนวทางปฏิบัติ มาตรการการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน ดังนี้



1. ไม่ดำเนินธุรกิจกับองค์กร หรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน



2. มีการลงโทษพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริต และการดำเนินคดีทางกฎหมาย

ในส่วนของการดำเนินการของบริษัทเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันนั้น นอกจากได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว บริษัทได้ปลูกจิตสำนึกป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันภายในองค์กร โดยบริษัทได้จัดให้มีการฝึกอบรมด้วยวิธีการทั้งทางกายภาพ และพัฒนาทางจิตใจที่จะช่วยให้เกิดจิตสำนึกที่ดี เพราะบริษัทเชื่อว่าการเป็นคนดีต้องเกิดขึ้นจากภายใน และจัดทำแบบสำรวจการปฏิบัติตามจรรยาบรรณทุกปี เพื่อให้ผู้บริหาร และพนักงานทบทวนการประพฤติปฏิบัติตนตามแนวทางจรรยาบรรณ

บริษัทได้กำหนดความผิดสำหรับการปฏิบัติงานที่ทุจริตคอร์รัปชัน เป็นความผิดทางวินัยที่ร้ายแรง ซึ่งหากฝ่าฝืนละเมิดจะถูกพิจารณาลงโทษสถานหนัก อันอาจถึงขั้นเลิกจ้าง โดยไม่ต้องเตือนล่วงหน้า ลักษณะความผิดดังกล่าวจำแนกได้ดังนี้

- (1) เปิดเผยความลับของบริษัทแก่บุคคลภายนอก
- (2) ทุจริตต่อหน้าที่ และหรือต่อบริษัท รวมทั้งการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นให้กระทำการนั้นด้วย
- (3) ใช้ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ
- (4) รับสิ่งตอบแทนเกี่ยวกับหน้าที่การงานโดยมิชอบ
- (5) แสดงกิริยาหยาบคาย หรือใช้วาจาก้าวร้าวข่มขู่ หมิ่นประมาท หรือทำร้ายร่างกายผู้บังคับบัญชา รวมถึงบุคคลภายนอกที่มาติดต่อหรือเกี่ยวข้องกับบริษัท

และเพื่อเตรียมความพร้อมในการขอรับรองการเข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต บริษัทได้ดำเนินการให้แผนกต่าง ๆ ทำการประเมินตนเองเพื่อระบุจุดที่ต้องปรับปรุงให้สอดคล้องตามมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันในโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต พร้อมกันนี้บริษัทได้มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบด้านการกำกับดูแล และด้านตรวจสอบภายใน จำนวน 2 คน เข้ารับการอบรมหลักสูตร Anti-Corruption : The Practical Guide (ACPG 15) ซึ่งจัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)

การบริหารจัดการความเสี่ยง



บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจภายใต้การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของบริษัท โดยถือว่าการบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารกิจการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งเป็นส่วนที่เสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน และยังเป็นปัจจัยสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทจึงได้จัดให้มีการบริหารความเสี่ยงอย่างมีระบบ มีการเฝ้าระวัง และการใช้มาตรการต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง โดยคณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและบริหารความเสี่ยงเพื่อพิจารณาความเพียงพอและเหมาะสมในระดับนโยบาย และฝ่ายบริหารทำหน้าที่ดูแลกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กรโดยรวม และปฏิบัติหน้าที่ประจำวันแทนคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและบริหารความเสี่ยงในการติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานผลการบริหารความเสี่ยงเพื่อรายงานคณะกรรมการบริษัททราบ

นอกจากนี้ ยังกำหนดให้จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปี จัดทำคู่มือการบริหารความเสี่ยง เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน และมีการติดตาม ประเมินผล ทบทวนความเสี่ยงทุกไตรมาสเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์แวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการจัดทำแผนสำรองฉุกเฉินสำหรับใช้ปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินในกรณีต่าง ๆ เพื่อให้สามารถเข้าดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันทีและประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ตลอดเวลา

โดยกำหนดนโยบายในการบริหารความเสี่ยงของบริษัท ดังนี้

- 1) ให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงเป็นไปตามมาตรฐานหรือแนวทางปฏิบัติสากล เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการปฏิบัติและการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งบริษัท สอดคล้องกับนโยบายการดำเนินธุรกิจของบริษัท
- 2) ให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน การตัดสินใจที่สำคัญในการบริหารงาน การกำหนดกลยุทธ์ และการวางแผนงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ภารกิจ และวิสัยทัศน์ของบริษัทที่กำหนดไว้
- 3) ให้การบริหารความเสี่ยงเป็นไปในลักษณะเชิงรุก เพื่อบริหารความเสี่ยงที่จะทำให้บริษัทเสียผลประโยชน์และสูญเสียโอกาส
- 4) ให้การบริหารความเสี่ยงเป็นความรับผิดชอบของพนักงานในทุกระดับชั้นที่ต้องตระหนัก และบริหารความเสี่ยงที่มีในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของตนและองค์กร โดยให้ความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับที่เพียงพอและเหมาะสม
- 5) กำหนดแนวทางเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่บริษัทยอมรับได้ ในการวางแผนจัดการ และควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ หน่วยงานจะต้องพิจารณาถึงค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนในการจัดให้มีมาตรการจัดการความเสี่ยงกับประโยชน์ที่จะได้รับว่าคุ้มค่าหรือไม่
- 6) ให้มีการสื่อสารการบริหารความเสี่ยงภายในบริษัทให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ พัฒนาและนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ
- 7) ให้จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปี โดยผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและบริหารความเสี่ยงถึงความเพียงพอและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของธุรกิจในปัจจุบัน
- 8) ติดตามและประเมินผลการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการบริหารความเสี่ยงได้ดำเนินไปอย่างถูกต้องเหมาะสม

การจัดการความเสี่ยงที่สำคัญ

ความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจทั่วไป (Systematic Risk)



ความเสี่ยงเนื่องจากการดำเนินธุรกิจภายใต้สัญญากับหน่วยงานภาครัฐ
และนโยบายของรัฐบาล

ความเสี่ยง	การจัดการ
การดำเนินธุรกิจภายใต้สัญญาสัมปทานซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐ การตีความข้อกำหนดและเงื่อนไขในสัญญาสัมปทานที่แตกต่างกันระหว่างคู่สัญญา อาจเกิดขึ้นได้ในเรื่องต่าง ๆ ซึ่งบริษัทอาจต้องใช้เวลาในการแก้ไขปัญหา จึงอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัท นอกจากนี้ ความไม่แน่นอนของเสถียรภาพทางการเมืองและการเปลี่ยนแปลงในการบริหารงานภาครัฐจากฝ่ายการเมืองที่เข้ามามีอำนาจ อาจมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎหมาย หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการพิจารณาต่อระยะเวลาสัญญาหรือเงื่อนไขตามสัญญาที่กำหนดไว้แล้ว แต่กทพ. หรือ รฟม. อาจไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญา หรือมีความประสงค์อื่นให้บริษัทปฏิบัติตามที่นอกเหนือจากสัญญาหรือข้อตกลง	การสร้างระบบการบริหารงานร่วมกันกับหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในระดับบริหารและปฏิบัติการ มีการให้ข้อมูลที่เพียงพอซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกันรวมทั้งติดตามสถานการณ์ทางการเมืองและการเปลี่ยนแปลงด้านนโยบายอย่างใกล้ชิดสม่ำเสมอ รวมทั้งทบทวนกลยุทธ์และแผนงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์อย่างสมเหตุสมผล และได้รับประโยชน์ร่วมกันในระยะยาว



ความเสี่ยงเกี่ยวกับรายได้ไม่เป็นไปตามประมาณการ

ความเสี่ยง	การจัดการ
รายได้หลักของบริษัทจะมาจากค่าผ่านทางและค่าโดยสาร ซึ่งอาจถูกกระทบโดยปัจจัยภายนอกที่บริษัทไม่สามารถควบคุมได้ นอกจากนี้ บริษัทมีรายได้จากการพัฒนาเชิงพาณิชย์ ซึ่งเป็นรายได้ที่อาจเปลี่ยนแปลงไปตามภาวะเศรษฐกิจในประเทศและต่างประเทศ การแข่งขันในธุรกิจสื่อโฆษณาและธุรกิจการให้เข้าพื้นที่ค้าปลีก รวมทั้งระยะเวลาในการเปิดให้บริการร้านค้าในสถานี ซึ่งหลายปัจจัยเป็นสิ่งที่บริษัทไม่สามารถควบคุมได้	บริษัทจัดตั้งหน่วยงานในการติดตามผลกระทบที่อาจมีผลต่อปัจจัยต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด และปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้เหมาะสม นอกจากนี้ บริษัทยังสามารถจำกัดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยเสี่ยง ได้แก่ ราคาน้ำมัน ค่าโดยสารของระบบขนส่งอื่นที่ผู้โดยสารสามารถเลือกใช้ได้ เนื่องจากบริษัทมีการให้บริการที่ครบวงจรทั้งบริการทางพิเศษและรถไฟฟ้า ซึ่งวิธีการเดินทางทั้ง 2 แบบนี้ถือเป็นสินค้าทดแทนซึ่งกันและกันได้ (Substitute Product) และในส่วนของพัฒนาเชิงพาณิชย์ บริษัทได้มีการพัฒนาสื่อโฆษณารูปแบบใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มรายได้จากการพัฒนาเชิงพาณิชย์ รวมทั้งยังมีแผนที่จะพัฒนาพื้นที่ชั้นร้านค้าเพิ่มเติมอีกด้วย



ความเสี่ยงจากความผันผวนของอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

ความเสี่ยง	การจัดการ
การเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ที่ปรับสูงขึ้น อาจส่งผลกระทบต่อดำเนินงานของบริษัท เนื่องจากต้นทุนดอกเบี้ยในส่วนของการเงินเชื่อบางส่วนเป็นอัตราลอยตัว ทำให้บริษัทมีความเสี่ยงโดยมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นจากอัตราดอกเบี้ยในกรณีที่อัตราดอกเบี้ยในตลาดเงินมีความผันผวนหรือปรับตัวสูงขึ้น นอกจากนี้ บริษัทมีค่าใช้จ่ายที่เป็นสกุลเงินตราต่างประเทศที่ต้องจ่ายเป็นเงินตราต่างประเทศ ดังนั้น หากค่าเงินบาทมีการอ่อนค่าลงก็จะส่งผลให้ค่าใช้จ่ายของบริษัทเพิ่มสูงขึ้น	บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงในเรื่องของความผันผวนของอัตราดอกเบี้ย โดยจัดโครงสร้างของเงินกู้ยืมโดยการแบ่งสัดส่วนของเงินกู้อัตราดอกเบี้ยลอยตัว และเงินกู้อัตราดอกเบี้ยคงที่ รวมถึงแผนการออกตราสารหนี้ หรือหุ้นกู้ให้เหมาะสมตามสภาพเศรษฐกิจและมุมมองของบริษัทต่ออัตราดอกเบี้ยในอนาคต บริษัทกำหนดนโยบายในการบริหารความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนให้น้อยลง เช่น การเจรจาลดสัดส่วนค่าใช้จ่ายสกุลเงินตราต่างประเทศ และการซื้อ Forward เป็นต้น



ความเสี่ยงจากอุบัติเหตุร้ายแรง เหตุการณ์ความไม่สงบ หรือภัยธรรมชาติ

ความเสี่ยง	การจัดการ
ธุรกิจของบริษัท ทั้งการก่อสร้างและบริหารงานทางพิเศษ และรถไฟฟ้า มีความเสี่ยงต่อเหตุการณ์ หรือปัจจัยภายนอกที่ก่อให้เกิดเหตุสุดวิสัยกะทันหัน และเหตุที่อาจเกิดจากการก่อการร้ายวินาศกรรม ซึ่งอาจทำให้ต้องระงับการให้บริการ ทำให้สูญเสียรายได้ ทรัพย์สิน ได้รับความเสียหาย สูญเสียภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือ	บริษัทกำหนดแผนสำรองฉุกเฉินเพื่อรองรับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงมีการเตรียมความพร้อมเพื่อให้พนักงานที่รับผิดชอบปฏิบัติตามที่ได้ทันทีในการเข้าแก้ไข ปัญหาเมื่อเกิดกรณีฉุกเฉินขึ้น โดยการจำลองสถานการณ์ต่าง ๆ และจัดตั้งหน่วยงานติดตามการเตือนภัยและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุร้ายแรงและพร้อมปฏิบัติตามกฎภัย และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยครอบคลุมทุกพื้นที่ ทั้งนี้ บริษัทมีการทำประกันภัยเพื่อคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อสินทรัพย์ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ จากความเสี่ยงภัยทุกชนิด การหยุดชะงักของการประกอบธุรกิจ การประกันความเสียหายที่เกิดกับบุคคลภายนอก รวมถึงความเสี่ยงจากการก่อการร้ายในส่วน of ธุรกิจการให้บริการรถไฟฟ้า



ความเสี่ยงด้านบุคลากร

ความเสี่ยง

การเร่งขยายโครงข่ายคมนาคมขนส่ง และระบบเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ ตามแผนยุทธศาสตร์ของภาครัฐ ทำให้มีความเป็นไปได้สูงที่จะมีองค์กรของรัฐ หรือหน่วยงานภาคเอกชนเข้ามาดำเนินการประกอบธุรกิจคมนาคมขนส่งที่ต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ และทักษะด้านเทคนิคในธุรกิจคมนาคมขนส่งมากขึ้น จึงมีความเป็นไปได้ที่จะมีการดึงตัวบุคลากรหลักออกไปจากบริษัท

การจัดการ

บริษัทกำหนดการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านบุคลากรเริ่มตั้งแต่การสรรหาและคัดเลือกเพื่อให้ได้บุคลากรที่ดี มีคุณสมบัติเหมาะสม การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานแต่ละคน การสร้างขวัญและกำลังใจ การพิจารณาจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสมและเป็นธรรม การจัดกิจกรรมนอกงานเพื่อให้พนักงานมีความรัก สามัคคี รู้สึกผูกพันกับองค์กร การทบทวนปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานให้มีความพร้อมตลอดเวลา รวมถึงจัดทำแผนการสืบทอดตำแหน่ง โดยบริษัทได้จัดเตรียมแผนการสืบทอดตำแหน่งและแต่งตั้งคณะทำงานซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงเพื่อวางแผนทางในการคัดสรร และเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร ทั้งในระดับผู้บริหารและหัวหน้างาน สำหรับการป้องกันความเสี่ยงเนื่องจาก การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญและทักษะทางด้านเทคนิคเฉพาะงาน ได้จัดให้มีการรวบรวมองค์ความรู้เฉพาะงาน และขยายผลสู่โครงการจัดการความรู้ และเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง



ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความเสี่ยง

บริษัทได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจเกิดความเสี่ยงกรณีระบบงานที่สำคัญขัดข้อง และการพยายามเข้าถึงระบบสารสนเทศของบริษัททั้งจากบุคคลภายในและภายนอกโดยที่ไม่มีสิทธิ์เข้าถึง หรือไม่ได้รับการอนุญาต รวมทั้งการโจมตีจากไวรัสคอมพิวเตอร์ อาจมีความเสี่ยงส่งผลให้อุปกรณ์ระบบจัดเก็บค่าผ่านทาง และระบบบริหารจัดการค่าโดยสารรถไฟฟ้าหยุดชะงักไม่สามารถให้บริการได้

การจัดการ

บริษัทจัดทำแผนฉุกเฉิน โดยมีแผนการป้องกัน และการบำรุงรักษา อุปกรณ์งานระบบต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการป้องกัน และเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานที่รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ที่สามารถเข้าดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันทีในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินในระบบงาน

นอกจากนี้ บริษัทได้ผ่านการตรวจสอบและได้รับการรับรองระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO/IEC 27001 : 2013) โครงสร้างพื้นฐานของระบบเก็บเงินค่าผ่านทางที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ระบบจัดเก็บค่าผ่านทาง เมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2561 เป็นเวลา 3 ปี

ความเสี่ยงเฉพาะบริษัท (Corporate Specific Risk)



ความเสี่ยงจากการที่ผลตอบแทนการลงทุนในบริษัทต่าง ๆ ไม่เป็นไปตามที่ประมาณไว้

ความเสี่ยง	การจัดการ
บริษัทอาจมีความเสี่ยงจากการที่ผลตอบแทนการลงทุนในบริษัทต่าง ๆ ไม่เป็นไปตามที่ประมาณไว้ ในกรณีที่ผลประกอบการของบริษัทต่าง ๆ ที่บริษัทถือหุ้น ไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์	บริษัทจะคำนึงถึงสัดส่วนการลงทุนในบริษัทต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับนโยบายการลงทุนของบริษัท เพื่อลดผลกระทบดังกล่าว รวมทั้งทำให้บริษัทสามารถมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของบริษัทที่ลงทุน



ความเสี่ยงเกี่ยวกับความผันผวนของต้นทุนธุรกิจระบบราง

ความเสี่ยง	การจัดการ
บริษัทมีสัญญาเป็นเงินสกุลต่างประเทศ และเงินบาทต้องปรับเปลี่ยนตามดัชนีราคาผู้บริโภคตามที่ระบุในสัญญา เนื่องจากเป็นสัญญาระยะยาวทำให้บริษัทจะมีความเสี่ยงอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของดัชนีราคดังกล่าว สำหรับค่าสาธารณูปโภค ซึ่งประกอบด้วยค่าไฟฟ้าที่ใช้ในสถานีและใช้ในการเดินรถจะมีการปรับเปลี่ยนตามอัตราค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งอาจส่งผลให้บริษัทมีภาระต้นทุนที่สูงขึ้น ดังนั้นต้นทุนธุรกิจระบบรางส่วนที่เป็นต้นทุนค่าโดยสารของบริษัท จึงมีความผันแปรไปตามค่าใช้จ่ายที่กล่าวข้างต้น	บริษัทสามารถควบคุมต้นทุนค่าโดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ลักษณะของต้นทุนค่าโดยสารส่วนใหญ่เป็นแบบต้นทุนคงที่ ไม่ได้ผันแปรโดยตรงไปกับจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้น หากผู้โดยสารไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญจนทำให้ต้องเพิ่มจำนวนรถไฟฟ้าที่ให้บริการเพื่อเพิ่มความสามารถในการรองรับผู้โดยสาร

หมายเหตุ รายละเอียดเพิ่มเติม ในรายงานประจำปี 2561 หน้า 86



ความเสี่ยงจากการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเป็นผู้รับเหมาหลักในการจัดหาและบำรุงรักษาอุปกรณ์งานระบบรถไฟฟ้า

ความเสี่ยง	การจัดการ
บริษัทได้รับมาซึ่งสัญญาจัดหาอุปกรณ์งานระบบ และสัญญาบำรุงรักษาอุปกรณ์งานระบบรถไฟฟ้ากับผู้รับเหมาหลัก Siemens Limited ประเทศไทย และ Japan Transportation Technology (Thailand) ดังนั้นในกรณีที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกซึ่งเป็นผู้รับเหมาหลักดังกล่าวไม่สามารถให้บริการตามสัญญาแก่บริษัท หรือมีการเปลี่ยนแปลงสัญญาบำรุงรักษา อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินงานของบริษัท และกรณีรถไฟฟ้าไม่สามารถเปิดให้บริการได้ อาจส่งผลต่อภาพลักษณ์ของบริษัท	บริษัทได้บริหารความเสี่ยงโดยการศึกษาข้อมูลจากสมาชิกในสมาคมผู้ประกอบการขนส่งมวลชนในระดับสากล เช่น UITP, APTA, NOVA Group of Metros รวมทั้งการเรียนรู้จาก Ricardo Rail Limited ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ มีความเป็นไปได้ที่จะสามารถเลือกซื้ออุปกรณ์งานระบบจากผู้ผลิตอุปกรณ์รายอื่น ๆ ที่สามารถใช้งานร่วมกับระบบที่มีอยู่ได้ พร้อมทั้งได้กำหนดแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรให้มีความสามารถเพียงพอในการทำงานร่วมกับผู้ผลิตอุปกรณ์และผู้รับเหมาทั้งในและต่างประเทศ ในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมอุปกรณ์งานระบบและระบบรถไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพโดยมีต้องพึ่งพาผู้ผลิตรายเดิมเพียงรายเดียว



ความเสี่ยงจากข้อพิพาททางกฎหมาย

ความเสี่ยง	การจัดการ
ข้อพิพาทที่เกิดจากการตีความในสัญญาที่แตกต่างกันในเรื่องต่าง ๆ เช่น การปรับอัตราค่าผ่านทาง และความรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายตามสัญญา	บริษัท และ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) มีการเจรจาและตกลงร่วมกันในการดำเนินโครงการ โกล่เกลี่ยข้อพิพาท

หมายเหตุ รายละเอียดเพิ่มเติม ในรายงานประจำปี 2561 หน้า 85



ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานของธุรกิจก่อสร้างและบริหารงานทางพิเศษ

ความเสี่ยง	การจัดการ
บริษัทได้คำนึงถึงความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานในธุรกิจก่อสร้างและบริหารงานทางพิเศษที่อาจเกิดขึ้นเนื่องจากปัจจัยหลักได้แก่ บุคลากร ระบบงาน ระบบปฏิบัติการ และปัจจัยภายนอก ซึ่งทำให้เกิดความผิดพลาดหรือความไม่เพียงพอของกระบวนการทำงาน พนักงาน ระบบงาน หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการทุจริตของพนักงาน และเหตุการณ์หรือปัจจัยภายนอกอื่นอาจก่อให้เกิดความเสียหายที่เป็นตัวเงินและความเสียหายที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น ความเสียหายต่อชื่อเสียง หรือความมั่นคงของบริษัท จึงจำเป็นต้องมีระบบการควบคุมดูแลอย่างละเอียดรอบคอบ และด้วยความระมัดระวัง	บริษัทได้จัดให้มีหน่วยงานโดยเฉพาะทำหน้าที่ดูแลและบำรุงรักษาเส้นทางและระบบจัดเก็บรายได้ค่าผ่านทางตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถเชื่อมั่นได้ว่า ด้วยประสิทธิภาพและความชำนาญของพนักงาน ซึ่งดูแลรับผิดชอบจากทุกฝ่ายงานจะนำมาซึ่งคุณภาพและความพร้อมของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพได้อย่างสมบูรณ์และต่อเนื่อง บริษัทได้กำหนดมาตรการป้องกันโครงสร้างสำคัญของระบบทางพิเศษให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา โดยมีการกำหนดแผนการตรวจสอบโครงสร้างทางพิเศษให้สอดคล้องกับผลการตรวจสอบของบริษัท JMI Pacific จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทผู้ออกแบบและเชี่ยวชาญด้านการตรวจสอบโครงสร้าง และมีการตรวจติดตาม และเฝ้าระวังดูแลและบำรุงรักษาไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการใช้งานของทางพิเศษ สำหรับระบบจัดเก็บรายได้ค่าผ่านทางระบบสื่อสารและควบคุมการจราจร ซึ่งมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัทเช่นกัน บริษัทได้ใช้การบำรุงรักษาแบบป้องกัน มีระบบข้อมูลสำรอง ระบบไฟฟ้าสำรอง และมีการบริหารการจัดซื้อวัสดุเพื่อสำรองการใช้งาน



ความเสี่ยงจากการก่อสร้างและดำเนินการโครงการไม่เป็นไปตามแผน

ความเสี่ยง	การจัดการ
บริษัทได้เข้าทำสัญญาสัมปทานโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินส่วนต่อขยาย (Blue Line Extension) กับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2560 โดยบริษัทมีหน้าที่ในการจัดหา ติดตั้ง ทดสอบอุปกรณ์งานระบบและทดลองเดินรถไฟฟ้าสำหรับโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินส่วนต่อขยาย โดยจะต้องเชื่อมต่อกับอุปกรณ์งานระบบของโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล เพื่อให้บริการเดินรถได้ตามกำหนด	บริษัทมีการบริหารความเสี่ยงโดยทำสัญญาว่าจ้างบริษัท ช.การช่าง จำกัด (มหาชน) เป็นผู้บริหารโครงการ รวมถึงเป็นผู้จัดหาและติดตั้งอุปกรณ์งานระบบรถไฟฟ้าในโครงการ ปัจจุบันความเสี่ยงจากการดำเนินโครงการยังคงเหลือความเสี่ยงในการดำเนินการสำหรับช่วงที่ 2 และ 3 ซึ่งภาพรวมความก้าวหน้าของโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินส่วนต่อขยาย ในปัจจุบันเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้



เศรษฐกิจ

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

บริษัทให้ความสำคัญในทุกขั้นตอนในการได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์และบริการที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทาน เพราะบริษัทเชื่อว่าการบริหารห่วงโซ่อุปทานถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการเพิ่มคุณค่าด้านความปลอดภัย รวมถึงความสะอาดและความรวดเร็วในการให้บริการ

โดยบริษัทดำเนินธุรกิจต่อห่วงโซ่อุปทานตามมาตรฐานสากล ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 อย่างเคร่งครัด ด้วยการให้ความรู้ความเข้าใจและมีการควบคุมตรวจสอบอย่างใกล้ชิดทำให้มั่นใจได้ว่าห่วงโซ่อุปทานของคู่ค้าที่ดำเนินธุรกิจกับบริษัทดำเนินงานด้วยการคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อความยั่งยืนในการทำธุรกิจร่วมกันพร้อมกันนี้ คณะกรรมการบริษัทได้อนุมัติหลักการเพื่อเป็นแนวทางสำหรับบริษัทในการเข้าไปมีส่วนร่วมประกอบธุรกรรมการค้าใด ๆ ก็ตามอย่างเป็นธรรมเอาไว้อีกด้วย ทั้งเรื่องของการว่าจ้าง การทำธุรกรรมระหว่างบริษัทและบริษัทย่อย รวมไปถึงธุรกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ บริษัทยังมีแนวปฏิบัติต่อคู่ธุรกิจอย่างเป็นธรรมและส่งเสริมให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติ และการพัฒนาอย่างยั่งยืนในภาคธุรกิจของบริษัท การสร้างความเชื่อถือด้วยการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรมกับคู่ค้าและผู้สนับสนุนทางการเงิน ซึ่งถือเป็น Key Success Factor ที่ทำให้บริษัทสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้กับผู้ใช้บริการทางพิเศษและผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT ได้แม้ในยามวิกฤต บริษัทจึงได้กำหนดนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีให้เป็นแนวปฏิบัติต่อคู่ค้าโดยการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรมให้การได้มาซึ่งสินค้าและบริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน และยึดมั่นที่จะพัฒนาและรักษาสัมพันธภาพที่ยั่งยืนกับคู่ค้า โดยมีวัตถุประสงค์ชัดเจนในเรื่องของคุณภาพของสินค้าและบริการที่เหมาะสมกับมูลค่าเงิน คุณภาพทางเทคนิค และมีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน

นโยบายการจัดซื้อ จัดจ้าง

01

การจัดซื้อ จัดจ้าง
ต้องดำเนินการ
ด้วยความซื่อสัตย์
มีจริยธรรม
เชื่อถือได้ สุจริต
โปร่งใสและ
ตรวจสอบได้

02

กระบวนการจัดซื้อ
จัดจ้าง มีหลักเกณฑ์
และขั้นตอนที่ชัดเจน
สร้างประโยชน์
สูงสุดแก่บริษัท
อย่างมีคุณภาพ
ตรงเวลา และ
มีความเป็นธรรม
แก่ผู้มีส่วนได้เสีย
ที่เกี่ยวข้อง

03

สนับสนุนและ
ส่งเสริมการจัดซื้อ
จัดจ้างที่เป็นมิตร
ต่อสิ่งแวดล้อม
(Green
Procurement)

04

สนับสนุนการจัดซื้อ
จัดจ้างสินค้าและ
บริการที่
ถูกกฎหมาย และ
ผลิตภายในประเทศ
เป็นอันดับแรก
โดยคำนึงถึง
ความปลอดภัย
สิ่งแวดล้อม และ
อาชีวอนามัย
ในการทำงาน

05

เสริมสร้างและรักษา
ความสัมพันธ์กับ
คู่ค้า ผู้มีส่วนได้เสีย
เพื่อการพัฒนา
ธุรกิจของบริษัท
อย่างยั่งยืน



การคัดเลือกคู่ค้าและวางนโยบายด้านสินค้าและบริการ

บริษัทมีความตั้งใจในการสร้างมาตรฐานให้แก่สินค้าและบริการของบริษัท ไปพร้อม ๆ กับการพัฒนาและรักษาสัมพันธภาพที่ยั่งยืนกับคู่ค้า ซึ่งคุณภาพของสินค้าและบริการนั้นจะต้องเหมาะสมกับมูลค่าเงิน คุณภาพทางเทคนิค และมีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน บริษัทจึงได้จัดให้มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่เสมอภาคและมีความเป็นธรรมแก่คู่ค้าทุกระดับและดำเนินการอย่างเป็นระบบ และเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงานว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และเงื่อนไขสัญญาหรือข้อตกลงที่เป็นธรรมตามข้อกำหนดตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ซึ่งมีข้อปฏิบัติดังนี้



1. กำหนดให้มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกคู่ค้า โดยมีการคัดกรองคู่ค้าอย่างเคร่งครัด เพื่อให้มีการดำเนินกิจการอย่างเป็นธรรมและไม่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน



2. มีการแข่งขันบนฐานข้อมูลที่ได้รับอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ไม่มีลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติหรือกีดกันไม่ให้คู่ค้ารายหนึ่งรายใดเข้าร่วมแข่งขันทางธุรกิจ



3. จัดทำรูปแบบสัญญา หรือข้อตกลงที่เหมาะสม เป็นธรรม และเป็นมาตรฐานเดียวกัน



4. จัดให้มีระบบการจัดการ ติดตาม เฝ้าระวัง รวมถึงทบทวน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามสัญญา หรือข้อตกลงอย่างครบถ้วน มีระบบการควบคุมภายในที่ป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบในทุกขั้นตอนของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง



5. จ่ายค่าตอบแทนให้คู่ค้าตรงเวลา ตามเงื่อนไขการชำระที่ได้ตกลงกัน



6. ไม่มีนโยบายให้กรรมการ และ/หรือ พนักงานรับผลประโยชน์ใดๆ เป็นส่วนตัวหรืออาศัยความเป็นส่วนตัวจากคู่ค้า



7. จัดให้มีการประเมินคู่ค้าเป็นประจำทุกปี และแจ้งผลการประเมินพร้อมข้อเสนอแนะ เพื่อให้คู่ค้าได้ปรับปรุงคุณภาพสินค้าและงานบริการอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่เดียวกันก็เปิดโอกาสให้คู่ค้าสามารถติดต่อผู้บริหารเพื่อแจ้งข้อร้องเรียนได้ กรณีที่พบว่าได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม



8. ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่ค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม เช่น การจ่ายสินบนให้แก่กรรมการและพนักงานของคู่แข่ง



9. ไม่กล่าวหาในทางร้ายแก่คู่ค้าโดยปราศจากข้อมูลแห่งความจริง

รวมถึงปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 อย่างเคร่งครัด ด้วยการให้ความรู้ความเข้าใจและมีการควบคุมตรวจสอบอย่างใกล้ชิดทำให้มั่นใจได้ว่าห่วงโซ่อุปทานที่บริษัทดำเนินธุรกิจด้วยมีความคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อความยั่งยืนในการทำธุรกิจร่วมกัน และสำหรับกลุ่มผู้สนับสนุนทางการเงิน ได้แก่ ผู้ให้กู้ ผู้ถือหุ้นกู้ เจ้าหนี้ บริษัทยึดมั่นปฏิบัติตามสัญญาและข้อผูกพัน วิชาการวินัยทางการเงินอย่างเคร่งครัด

การจัดลำดับความสำคัญของ Supplier แบ่งเป็น 4 กลุ่ม โดยสรุปดังนี้

PVL :

Potential Vendor List = กลุ่ม Supplier ที่มีศักยภาพในการให้บริการกับบริษัท

AVL :

Approved Vendor List = กลุ่ม Supplier ที่เป็นผู้ค้า/ให้บริการกับบริษัท ขึ้นทะเบียนในระบบ SAP

Q-AVL :

Quality Approved Vendor List = กลุ่ม Supplier ที่เป็นผู้ค้า/ให้บริการกับบริษัท ขึ้นทะเบียนในระบบ SAP และผ่านเกณฑ์การพิจารณาพิเศษ ตามระบุในระเบียบปฏิบัติงาน สามารถสั่งซื้อ/ส่งจ้างได้โดยไม่ต้องเปรียบเทียบกับ Supplier รายอื่น

BVL :

Blacklist Vendor List = กลุ่ม Supplier ที่เป็นผู้ค้า/ให้บริการกับบริษัท ขึ้นทะเบียนในระบบ SAP แต่มีผลการให้บริการ/ผลงานที่ไม่ผ่านเกณฑ์ และพิจารณารับการสั่งซื้อ/ส่งจ้าง จนกว่าจะพิสูจน์ได้ว่ามีการพัฒนา/ปรับปรุง และผ่านการพิจารณาให้ออกจากกลุ่มนี้ได้



การตรวจสอบการทำงานของคู่ค้า

บริษัทมีระบบการจัดการ ติดตาม ใ้เฝ้าระวัง รวมถึงทบทวน เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามสัญญา หรือข้อตกลงอย่างครบถ้วน มีระบบการควบคุมภายในที่ป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในทุกขั้นตอนของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง โดยให้มีการประเมินคู่ค้าเป็นประจำทุกปี และแจ้งผลการประเมินพร้อมข้อเสนอแนะ เพื่อให้คู่ค้าได้ปรับปรุงคุณภาพสินค้าและงานบริการอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ บริษัท ได้เปิดโอกาสให้คู่ค้าสามารถติดต่อผู้บริหารเพื่อแจ้งข้อร้องเรียน ในกรณีที่พบว่าได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม



ความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมา

บริษัทมีการดำเนินงานด้านความปลอดภัยสอดคล้องกับกฎหมายไทย และมาตรฐานความปลอดภัยในระดับประเทศ และระดับสากล ได้แก่

TIS 18001:2011 และมาตรฐาน OHSAS 18001:2007 ซึ่งได้รับการตรวจประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานโดยบริษัท ทูพอร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อดูแลสวัสดิภาพในการปฏิบัติงานในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบรถไฟฟ้า รวมถึงมีการจัดทำเอกสารปลอดภัยออนไลน์ (Plod Online) เพื่อสื่อสารกับพนักงานให้ตระหนักใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย คุณภาพ และสิ่งแวดล้อม





การรณรงค์ใช้สินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

บริษัทมีนโยบายการจัดซื้อสินค้าหรือบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยได้ประกาศชัดเจนผ่าน www.bemplc.co.th รวมทั้งได้กำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกสินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมไว้ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างอีกด้วย โดยกำหนดเกณฑ์การจัดหาเบื้องต้น ดังนี้

- ใช้วัสดุที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อย เช่น วัสดุไม่มีพิษ วัสดุหมุนเวียนทดแทนได้ วัสดุรีไซเคิล และวัสดุที่ใช้พลังงานต่ำในการจัดหา มา เป็นต้น
- ใช้วัสดุน้อย เช่น น้ำหนักเบา ขนาดเล็ก มีจำนวนประเภทของวัสดุน้อย เป็นต้น
- มีเทคโนโลยีการผลิตที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น ใช้พลังงานสะอาด ลดการเกิดของเสียจากกระบวนการผลิต และลดขั้นตอนของกระบวนการผลิต เป็นต้น
- มีระบบขนส่งและจัดจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น ลดการใช้หีบห่อบรรจุภัณฑ์ที่ฟุ่มเฟือย ใช้บรรจุภัณฑ์ที่ทำจากวัสดุที่ใช้ซ้ำหรือหมุนเวียนใช้ใหม่ได้ และเลือกใช้เส้นทางการขนส่งที่ประหยัดพลังงานที่สุด เป็นต้น
- ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดในช่วงการใช้งาน เช่น ใช้พลังงานต่ำ มีการปล่อยมลพิษต่ำในระหว่างการใช้งาน ลดการใช้วัสดุสิ้นเปลือง และลดการใช้ชิ้นส่วนที่ไม่จำเป็น
- มีความคุ้มค่าตลอดชีวิตการใช้งาน เช่น ทนทาน ซ่อมแซมและดูแลรักษาง่าย ปรับปรุงต่อเติมได้ ไม่ต้องเปลี่ยนบ่อย เป็นต้น
- มีระบบการจัดการระบบหลังหมดอายุการใช้งานที่มีประสิทธิภาพสูง เช่น การเก็บรวบรวมที่ก่อผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อย มีการออกแบบให้สามารถนำสินค้าหรือชิ้นส่วนกลับมาใช้ซ้ำ หรือหมุนเวียนใช้ใหม่ได้ง่าย หรือหากต้องกำจัดทิ้งสามารถนำพลังงานกลับคืนมาใช้ได้และมีความปลอดภัยสำหรับการฝังกลบ เป็นต้น
- สินค้าหรือบริการที่ได้รับฉลากสิ่งแวดล้อม หรือฉลากเขียว
- สินค้าหรือบริการที่มาจากองค์กรที่ได้รับการรับรองคุณภาพสิ่งแวดล้อม จากสถาบันหรือหน่วยงานของรัฐในประเทศไทย หรือต่างประเทศ
- สินค้าหรือบริการที่มีในทะเบียน Green Product ของสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม หรือกรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หรือหน่วยงานลักษณะเดียวกันในต่างประเทศ
- จัดหาจากผู้ขาย/ผู้ให้บริการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น ได้รับ ISO 14001 หรือมาตรฐานการรักษาสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ที่แสดงหลักฐานได้ เป็นต้น หรือเป็นผู้ให้การสนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อมในประเทศไทย ซึ่งสามารถแสดงหลักฐานได้ เช่น นำเงินรายได้มอบให้องค์กรกุศลที่รักษาสิ่งแวดล้อม สนับสนุนการปลูกป่า สนับสนุนการ Reuse-Refill-Recycle ซึ่งสามารถแสดงหลักฐานได้ เป็นต้น

ความรับผิดชอบต่อสังคมและบริการ



บริษัทในฐานะผู้ให้บริการทางพิเศษ และระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า มุ่งเน้นในการสนองตอบความต้องการในการเดินทางผ่านโครงข่ายคมนาคมขนส่งที่เชื่อมต่อและครอบคลุมพื้นที่ใจกลางย่านธุรกิจหลักของกรุงเทพฯ และปริมณฑล ด้วยการบริการที่สะดวก รวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความปลอดภัย ซึ่งถือเป็นความสำคัญสูงสุดที่พนักงานทุกคนต้องตระหนักและปฏิบัติตามข้อกำหนดความปลอดภัยของบริษัทอย่างเคร่งครัด รวมถึงการประชาสัมพันธ์เรื่องความปลอดภัยผ่านสื่อและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนทั่วไป นอกจากนี้ บริษัทยังได้ศึกษาแนวเส้นทางใหม่ ๆ เพื่อรองรับทิศทางการเติบโตของเมือง (Urbanization) ที่จะขยายตัวในอนาคต

ด้านธุรกิจทางพิเศษ บริษัทมีการศึกษาและพัฒนาความปลอดภัยเชิงวิศวกรรมตามมาตรฐานสากล รวมถึงการเพิ่มจำนวนช่องทางการชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติ (Easy Pass) และการปรับย้ายตำแหน่งช่องทางเข้าใช้บริการเพื่อลดการติดกระแสระจราจรหน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง ซึ่งจะช่วยบรรเทาปัญหาจราจรที่หนาแน่นบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง รวมทั้งเพิ่มช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับการจราจรผ่าน ป้ายจราจรอัจฉริยะและป้ายสลับข้อความ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษทราบถึงสภาพจราจรบนทางพิเศษ รวมทั้งปรับปรุงป้ายแนะนำการใช้ทางพิเศษบนถนนพื้นราบทั้งที่เป็นถนนสายหลักและถนนซอยอย่างต่อเนื่องเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความมั่นใจในการใช้บริการทางพิเศษ

สำหรับธุรกิจระบบราง บริษัทมุ่งเน้นคุณภาพการบริการโดยถือว่า “การบริการอยู่เหนือสิ่งอื่นใด” รวมทั้ง มีนโยบายให้รถไฟฟ้า MRT เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตของคนกรุงเทพฯ ภายใต้การดำเนินงานอย่างมืออาชีพ บริษัทได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความปลอดภัยซึ่งเป็นความสำคัญสูงสุด ความสะดวกโดยให้ความสำคัญในการดูแลการทำงานของอุปกรณ์ความสะอาดต่าง ๆ ให้ทำงานได้ตามเป้าหมาย ความรวดเร็วโดยควบคุมความเร็วเฉลี่ยของรถไฟฟ้าและตารางการให้บริการให้สามารถรองรับความต้องการทั้งในช่วงและนอกช่วงเวลาเร่งด่วน ความเชื่อถือได้โดยดูแลให้รถไฟฟ้าและระบบอาณัติสัญญาณอยู่ในสภาพดี และการตรงต่อเวลาโดยควบคุมให้ตารางการเดินรถไฟฟ้าและการเทียบจอดในสถานีคลาดเคลื่อนไปจากที่เวลากำหนดน้อยที่สุด

ในส่วนธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์ ถือเป็นส่วนต่อยอดที่บริษัทให้ความสำคัญนอกเหนือจากธุรกิจหลัก ซึ่งทำให้การบริการของบริษัทมีความหลากหลาย สามารถสนองตอบต่อความจำเป็นของผู้ใช้บริการได้อย่างครบวงจร ทั้งนี้บริษัทได้พัฒนาพื้นที่สำหรับร้านค้าปลีก และพื้นที่สำหรับส่งเสริมการขายรวมทั้งหมดประมาณ 19,490 ตารางเมตร โดยในปีที่ผ่านมา บริษัทได้พัฒนาพื้นที่ชั้นใต้ดิน อาคารจอดรถแล้วเสร็จ ที่สถานีลาดพร้าวร่วมกับกลุ่มเดอะมอลล์ เปิดให้บริการซูเปอร์มาร์เก็ตระดับพรีเมียม ภายใต้



แบรนด์ “กูร์เมต์ มาร์เก็ต” (Gourmet Market) เพื่อเป็นการเติมเต็มวิถีชีวิตคนเมือง สร้างโอกาสให้กับผู้ที่ต้องการเริ่มต้นธุรกิจ และเป็นการขยายพื้นที่รองรับปริมาณการใช้รถไฟฟ้าที่จะเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ บริษัทยังได้พัฒนาเชิงพาณิชย์เกี่ยวกับระบบทางพิเศษ โดยให้บริษัทเอกชนและบุคคลดำเนินการเชิงพาณิชย์ในเขตพื้นที่ทางพิเศษ เพื่อติดตั้งป้ายรายงานสภาพจราจรและป้ายโฆษณารูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งให้ใช้พื้นที่ทำร้านค้าบริเวณด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ เป็นต้น

การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า



ธุรกิจทางพิเศษ

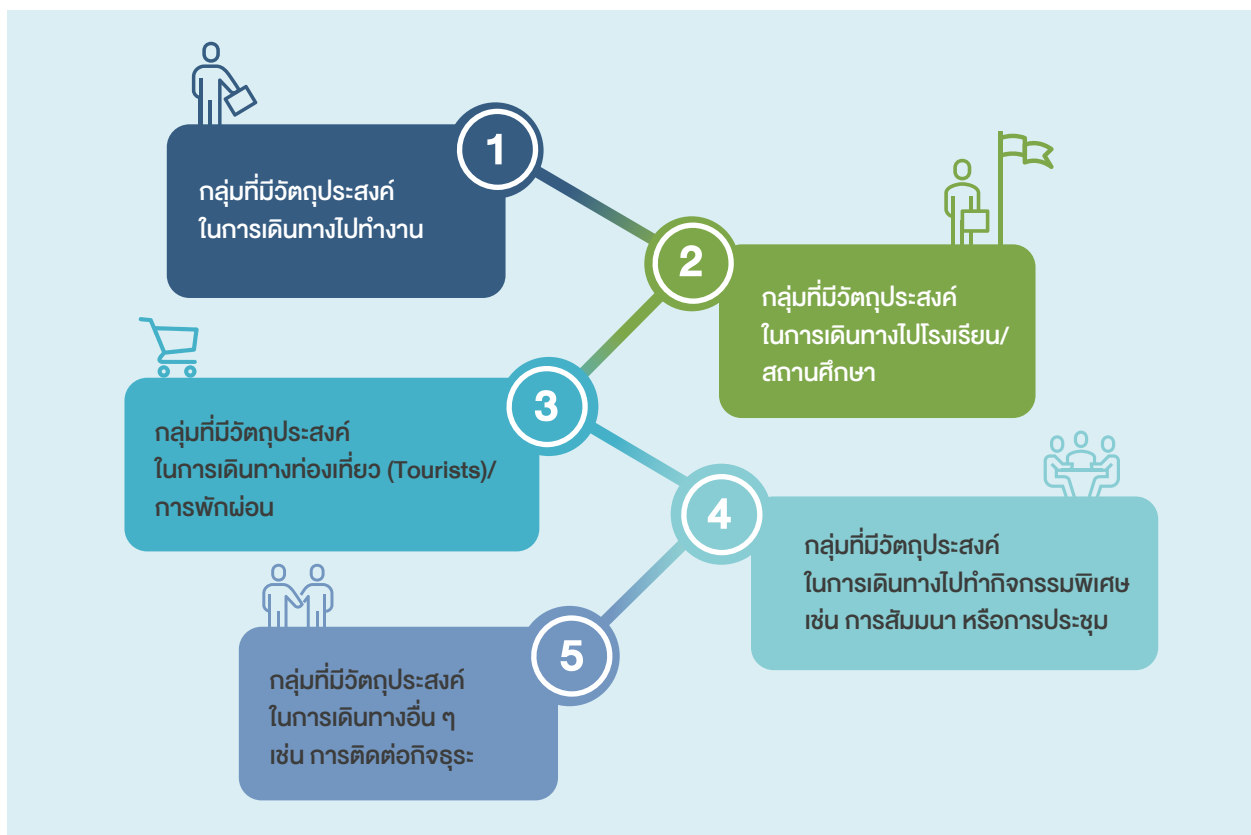
กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของผู้ให้บริการทางพิเศษ คือ ผู้ใช้ทางที่มุ่งหวังความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทาง ต้องการลดระยะเวลาในการเดินทางไปยังจุดหมาย รวมทั้งต้องการหลีกเลี่ยงปัญหาการจราจรตามเส้นทางปกติที่การจราจรติดขัดในพื้นที่ของกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยสามารถจำแนกลูกค้าซึ่งเป็นผู้ใช้ทางตามประเภทของรถที่ใช้ทางพิเศษ ได้แก่ ประเภทรถ 4 ล้อ รถ 6-10 ล้อ และรถมากกว่า 10 ล้อ โดยในปี 2561 มีสัดส่วนเท่ากับร้อยละ 98.04 ร้อยละ 1.72 และร้อยละ 0.24 ตามลำดับ



ธุรกิจระบบราง

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT สามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่อาศัยอยู่รอบเส้นทางและกลุ่มที่มีได้อาศัยอยู่รอบเส้นทางแต่มีความจำเป็นต้องเดินทางผ่านหรือมีจุดหมายปลายทางอยู่ในเส้นทาง

โดยทั้ง 2 ธุรกิจสามารถแบ่งกลุ่มย่อยตามวัตถุประสงค์การเดินทาง ดังนี้



ธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของการพัฒนาเชิงพาณิชย์ในธุรกิจทางพิเศษ และธุรกิจระบบรางมีลักษณะลูกค้าและกลุ่มลูกค้าเป้าหมายแตกต่างกันตามประเภทการให้บริการ

กลยุทธ์ด้านการบริหาร ความสัมพันธ์กับลูกค้า

การสร้างและการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relations Management - CRM) โดยการบริหารจัดการระบบข้อมูลลูกค้า และสร้างเครือข่ายให้เป็นไปตามกระบวนการ CRM ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญเพื่อสร้างความภักดีและการรักษาลูกค้า (Loyalty Marketing) โดยมุ่งเน้นในเรื่องของการมุ่งตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยใช้กลยุทธ์การจัดกิจกรรมและแบ่งลูกค้ากลุ่มเป้าหมายออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ทำให้สามารถกำหนดกลยุทธ์การส่งเสริมการขายให้เกิดประสิทธิภาพครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายโดยรวม และวางแผนการส่งเสริมการขายและแผนการตลาดให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อมของลูกค้าในแต่ละกลุ่มเป้าหมายด้วย อาทิ BEM Magazine ซึ่งเป็นวารสารราย 2 เดือน มีเนื้อหาสาระที่สอดคล้องกับข้อมูลของบริษัท พร้อมกิจกรรมร่วมสนุกในทุกฉบับ โดยจะแจกจ่ายให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษ ผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT และผู้ถือหุ้น รวมถึงเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์บริษัท

สำหรับกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ที่บริษัทจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี เช่น กิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ภายในครอบครัว เนื่องในโอกาสวันแม่และวันพ่อแห่งชาติสำหรับผู้ใช้บริการทางพิเศษ การสร้าง Community ภายใต้ MRT Club เชื่อมโยงความสัมพันธ์โดยใช้ช่องทาง Social Network และการสื่อสารผ่านสื่อภายในสถานี MRT การจัดกิจกรรมร่วมกับพันธมิตรแบบ Win-Win Strategy ในการสร้างสมาชิก MRT Club เช่น การจัดชมภาพยนตร์รอบพิเศษร่วมกับ Major Cineplex Group การลงทะเบียนเพื่อลุ้นรับบัตรคอนเสิร์ตจาก BEC-TERO การมอบส่วนลดบัตรชมภาพยนตร์ หรือ SF Cinema แก่ผู้ที่แสดงบัตรโดยสาร MRT เป็นต้น



MRT Lucky Hour มาเข้าลุ้นโชค ส่งท้ายปี 2018

กลยุทธ์ด้านการส่งเสริม การตลาดของธุรกิจทางพิเศษ

บริษัทได้มอบส่วนลดค่าผ่านทางในบางสายทางและมีการกำหนดเวลาสิ้นสุดเป็นคราว ๆ ไป เพื่อส่งเสริมให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายหันมาใช้บริการทางพิเศษอย่างสม่ำเสมอ จนเกิดความเคยชินและเป็นลูกค้าประจำในที่สุด ในปี 2561 บริษัทยังคงให้ส่วนลดทางพิเศษอุดรรัถยาของบริษัทย่อย (NECL) โดยให้ส่วนลดแก่ผู้ที่ใช้บริการที่ด่านเมืองทองธานีอย่างต่อเนื่อง

และในช่วงเทศกาลวันขึ้นปีใหม่ บริษัทได้ร่วมกับ กทพ. แจกของที่ระลึกแก่ผู้ให้บริการทางพิเศษทุกปี และในโอกาสส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ที่ผ่านมา บริษัทร่วมสนับสนุน กทพ. ในการประชาสัมพันธ์ส่วนลดค่าสมัคร Easy Pass จาก 1,000 บาท เหลือ 500 บาท และนอกจากนี้ กทพ. ได้จัดโครงการนำร่องทดลองการให้ส่วนลดจำนวน 5 บาท/เที่ยวสำหรับผู้โดยสาร Easy Pass ที่ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษโคก 4 หรือคิดเป็นการให้ส่วนลดร้อยละ 10 จาก 50 บาท เหลือ 45 บาท เฉพาะวันทำการในช่วงเวลาเร่งด่วน (06.00 - 09.00 น.) ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2561 จนถึงวันที่ 28 ธันวาคม 2561 เพื่อกระตุ้นผู้ให้บริการทางพิเศษให้หันมาใช้ Easy Pass มากขึ้น ลดปัญหาการจราจรติดขัดสะสมบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง และลดมลภาวะทางอากาศโดยการขับรถได้ต่อเนื่องไม่ต้องหยุดรถจ่ายค่าผ่านทาง ซึ่งรถที่ใช้ Easy Pass 1 คัน สามารถลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) จำนวน 155 กรัม/กิโลเมตร อีกทั้ง ยังเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในทางพิเศษด้วย



กิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ภายในครอบครัว เนื่องในวันแม่แห่งชาติ



นอกจากนี้ บริษัทได้ก่อสร้างช่องเก็บค่าผ่านทางเพิ่มเติมที่ด้านฉิมพลี ซึ่งเป็นด้านขาเข้าเมืองด่านแรก ของทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ อีก 3 ช่องทาง รวมทั้งหมด 9 ช่องทาง เพื่อรองรับ ปริมาณรถที่เพิ่มขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความ สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งการก่อสร้างแล้วเสร็จและ เปิดให้บริการแล้วเมื่อปลายปี 2561



บริษัทได้ตอบสนองนโยบายของภาครัฐด้วยการร่วมรณรงค์ขับขี่ปลอดภัย “ขับช้า เปิดไฟหน้า คาดเข็มขัด” ในโครงการ อำนวยความสะดวกและปลอดภัยช่วงเทศกาลสงกรานต์ และปีใหม่ รวมทั้งบริษัทจัดกิจกรรม **ผู้หญิงวันนี้ ขับปลอดภัย (Lady Safety Driving)** เพื่อส่งเสริมการขับรถอย่างปลอดภัย เทคนิคการขับรถเมื่อเจอเหตุฉุกเฉินเพื่อช่วยลดอุบัติเหตุ ที่อาจเกิดขึ้น และแนะนำวิธีดูแลรถยนต์เบื้องต้นสำหรับผู้หญิง พร้อมนำเยี่ยมชมศูนย์ควบคุมทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ และได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์การรณรงค์ขับขี่ปลอดภัยไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายผ่านสื่อประชาสัมพันธ์บนทางพิเศษ Social Media และสถานีวิทยุจราจร เพื่อให้ตระหนักถึงความปลอดภัยในการเดินทาง รวมถึงให้ทราบถึงบริการที่มีคุณภาพ บนทางพิเศษ และกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการต่าง ๆ ของบริษัท



และในปี 2561 บริษัทได้จัดกิจกรรมโรดโชว์ประชาสัมพันธ์แนะนำเส้นทางทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ ตามสถานที่ที่อยู่ตามแนวสายทางพิเศษฯ ดังกล่าว เพื่อพบปะพูดคุยกับกลุ่มเป้าหมาย สร้างความสัมพันธ์และได้รับทราบข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ในการนำมาปรับปรุงการบริการต่อไป

กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด ของธุรกิจระบบราง

บริษัทได้แบ่งลูกค้ากลุ่มเป้าหมายออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ทำให้สามารถกำหนดกลยุทธ์การส่งเสริมการขายให้เกิดประสิทธิภาพครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายโดยรวม โดยบริษัทได้วางแผนการส่งเสริมการขายและแผนการตลาดให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

- สนับสนุนและประชาสัมพันธ์พื้นที่จอดแล้วจร (Park and Ride) เพื่อกระตุ้นให้นารถยนต์ส่วนตัวเข้าไปจอดในจุดที่ให้บริการ เพื่อเดินทางเข้าไปในเขตธุรกิจ (Business District) เช่น ถนนสุขุมวิท ถนนสีลม ถนนรัชดาภิเษก ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดได้อีกช่องทางหนึ่ง อีกทั้งยังเป็นส่วนสำคัญในการช่วยลดปัญหาภาวะโลกร้อน
- การชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (Credit Card) เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้โดยสาร และจัดรายการส่งเสริมการขายร่วมกับบริษัทและธนาคารชั้นนำ ได้แก่ AIS KTC Citibank UOB ธนาคารกรุงศรีอยุธยา เมืองไทยประกันชีวิต FWD ประกันชีวิต ในการมอบส่วนลด และเครดิตเงินคืน รวมถึงการแลกคะแนนสะสมของบัตรเครดิต เพื่อเพิ่มมูลค่าการบริการ และเสนอสิทธิประโยชน์ในการใช้บัตรโดยสาร โดยมุ่งเน้นการกระตุ้นให้ผู้โดยสารเปลี่ยนพฤติกรรมจากการใช้เหรียญโดยสารเป็นการใช้บัตรโดยสารให้มากขึ้น ซึ่งลูกค้าจะได้รับความสะดวกรวดเร็วพร้อมสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ



- การเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการหรือเพิ่มจำนวนเที่ยวเดินทางในระบบผ่านการให้ข้อมูลข่าวสารกิจกรรมรอบเส้นทางรถไฟฟ้า MRT และการนำเสนอบัตรโดยสารประเภทต่าง ๆ แก่หน่วยงาน องค์กร อาคารสำนักงาน หรือโรงแรมที่อยู่ในและนอกเส้นทาง โดยสามารถทำหน้าบัตรที่เป็นสัญลักษณ์ขององค์กรหรือกิจกรรมสำคัญเป็นการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายซึ่งจะทำให้เกิดการกระจายของบัตรโดยสารถึงกลุ่มเป้าหมายทั้งที่เป็นผู้ใช้บริการเดิมและกลุ่มผู้โดยสารที่ยังไม่เคยใช้บริการมาก่อนให้เกิดการตลาดได้
- การสร้างความภักดีในตราสินค้า และสร้างการรับรู้ในตราสินค้า ด้วยการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดสร้างภาพลักษณ์ การตอบแทนลูกค้าและสังคม เป็นการปลูกฝังทัศนคตินี้ให้แก่เยาวชนกลุ่มเป้าหมายและผู้ใช้บริการ โดยการสร้างมูลค่าเพิ่มอย่างต่อเนื่อง อาทิ การสร้างความสัมพันธ์กับพันธมิตรเพื่อจัดหาสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ถือบัตรโดยสารในการรับส่วนลดร้านค้า ร้านอาหาร โรงพยาบาล หรืองานอีเวนต์ต่าง ๆ รอบเส้นทางรถไฟฟ้า MRT
- การพัฒนาระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับเติมเงินบัตรโดยสารแบบออนไลน์ (Online top-up) และการชำระค่าโดยสารผ่านโทรศัพท์มือถือโดยไม่ใช้บัตร (Mobile Payment) ด้วยแอปพลิเคชันทรูมันนี่ วอลเล็ท และมีแผนการพัฒนาระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สำหรับร้านค้าต่าง ๆ ภายใน Metro Mall เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ให้กับผู้ใช้โดยสารรถไฟฟ้า MRT
- สนับสนุนการใช้งานบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในระบบ MRT โดยการปรับปรุงระบบจัดเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติ (ระบบ AFC) ของโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) และโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐเดินทางด้วยรถไฟฟ้า MRT

การสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการต่อลูกค้า

เนื่องจากกลุ่มลูกค้าของธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบราง มีพฤติกรรมการเดินทางที่แตกต่างกัน บริษัทจึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าทั้ง 2 ธุรกิจ โดยนำข้อมูลของผู้ใช้บริการทางพิเศษ และผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT มาวิเคราะห์ผลเป็นคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ย โดยกำหนดเกณฑ์พิจารณาเป็น 5 เกณฑ์ ดังนี้

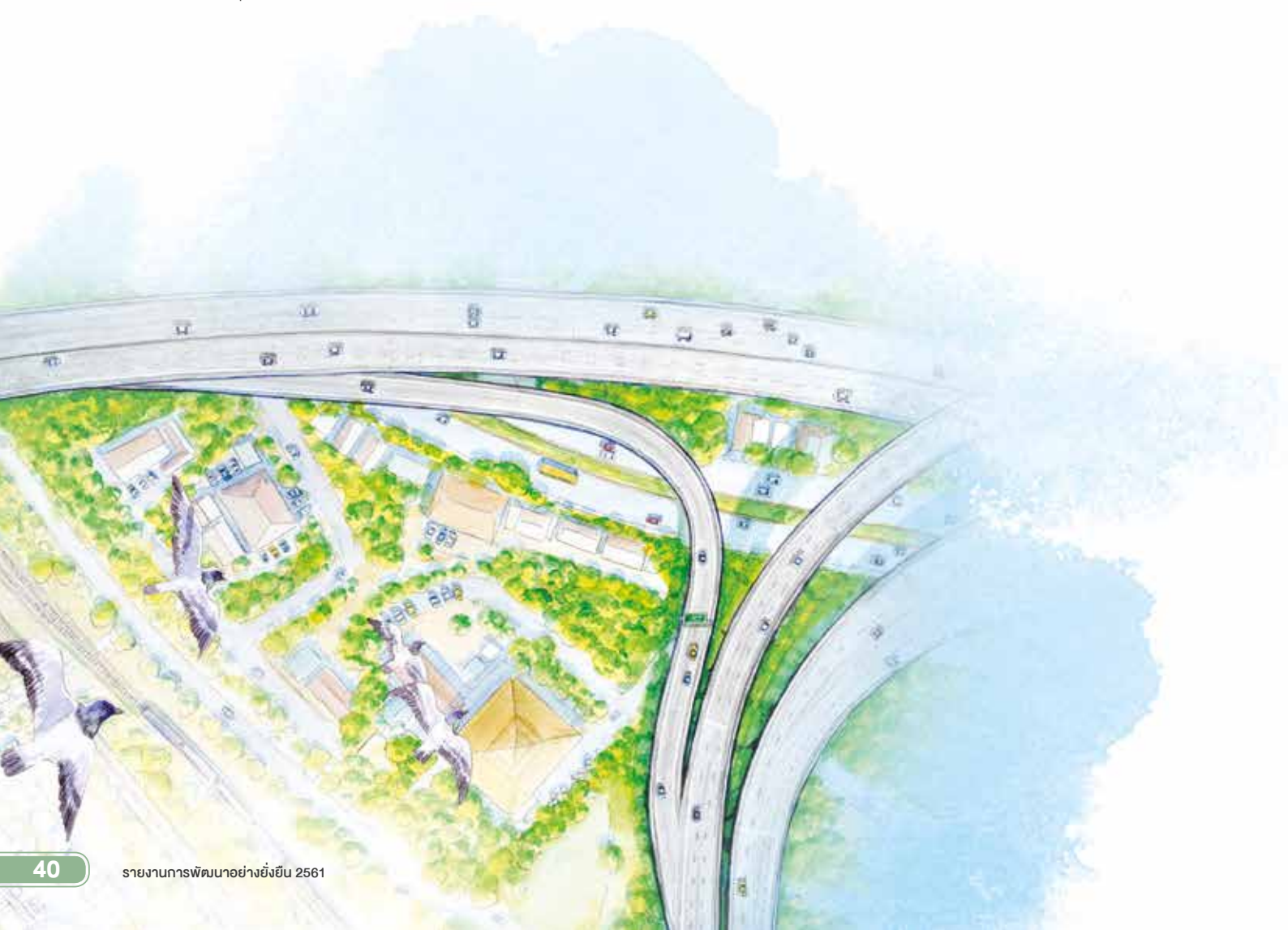
ค่าคะแนนเฉลี่ย	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0 - 30 %	หมายถึง ไม่พอใจมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	30.1 - 50 %	หมายถึง ไม่พอใจ
ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	50.1 - 70 %	หมายถึง ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	70.1 - 90 %	หมายถึง พอใจ
ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	90.1 - 100 %	หมายถึง พอใจมาก



ธุรกิจทางพิเศษ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ ปี 2561 มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 92.62% อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

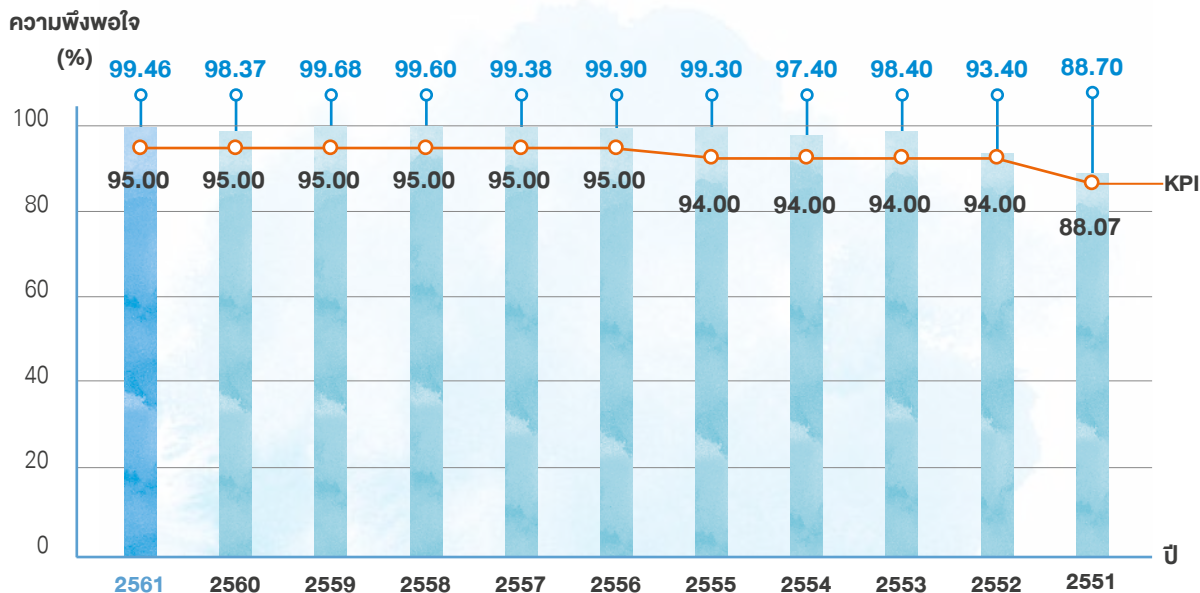
หมายเหตุ โครงการทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ เปิดให้บริการ เมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2559





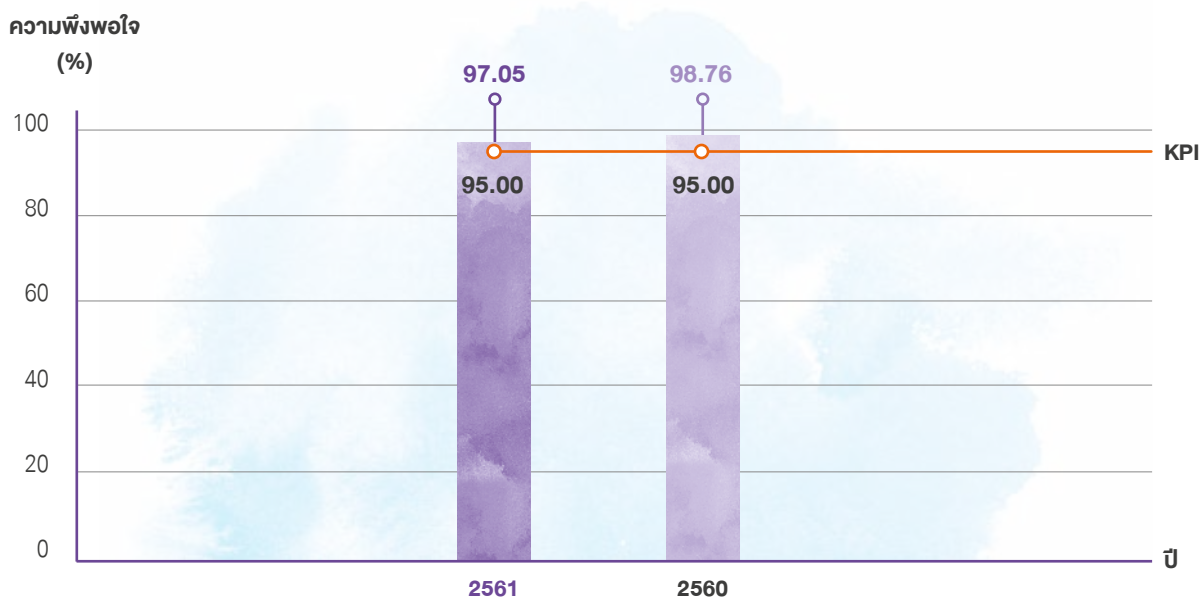
ธุรกิจระบบราง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) ปี 2561 มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 99.46% และ ปี 2560 มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 98.37% โดยทั้ง 2 ปี มีผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจมาก”



หมายเหตุ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อภาพรวมของผู้โดยสาร โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ในปี 2551 อยู่ในระดับ “พอใจ” และตั้งแต่ปี 2552 – 2561 อยู่ในระดับ “พอใจมาก”

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) ปี 2561 มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 97.05% และปี 2560 มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 98.76% โดยทั้ง 2 ปี มีผลสำรวจความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พอใจมาก”





สังคม

การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล



การพัฒนาบุคลากร

ด้วยลักษณะธุรกิจของบริษัทที่ให้บริการทั้งระบบทางพิเศษและระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า ทำให้บริษัทต้องพัฒนาองค์ความรู้ที่เป็นลักษณะเฉพาะของบริษัทเอง โดยตั้งเป้าหมายในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พัฒนาศักยภาพเฉพาะสำหรับธุรกิจของบริษัทให้กับพนักงาน ทั้งการฝึกอบรมและ On The Job Training นอกจากนี้ บริษัทยังได้ริเริ่มที่จะส่งต่อความรู้เฉพาะทางเหล่านี้ออกไปสู่สถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ในเรื่องการบริหารจัดการระบบทางพิเศษและระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า สู่แก่นักเรียนนักศึกษา เพื่อสร้างทรัพยากรบุคคลที่อาจจะได้เข้ามาเป็นกำลังสำคัญของบริษัทในอนาคต

จากการที่บริษัทได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรในแต่ละปีจึงได้จัดทำแผนฝึกอบรมและพัฒนาให้กับพนักงานทุกระดับ โดยดำเนินการตามกรอบของ “Academy Framework” ซึ่งมีทั้งหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งจะมีการอบรมทบทวนให้กับพนักงานทุกปี โดยจะมีการสอบวัดผลการเรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องบนพื้นฐานของความปลอดภัย และหลักสูตรที่ช่วยเสริมสร้างพัฒนาทักษะทางด้าน Soft Skill เพื่อให้พนักงานได้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



หลักสูตรการจัดฝึกอบรมความรู้เฉพาะทาง

พนักงานของบริษัททุกคน ต้องเข้ารับการอบรมหลักสูตรพื้นฐาน ซึ่งเป็นหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบ นโยบายต่าง ๆ ของบริษัท และหลังจากนั้น พนักงานที่สังกัดกลุ่มงานปฏิบัติการและวิศวกรรม จะต้องเข้ารับการอบรมในหลักสูตรการฝึกอบรมประจำตำแหน่ง (Functional Training Course) ซึ่งจะมีวิชาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง ดังนี้

1) งานกู้ภัยและจัดการจราจร

พนักงานที่ปฏิบัติงานกู้ภัยบนทางพิเศษ จะต้องได้รับการฝึกซ้อมกู้ภัยและให้ความช่วยเหลืออุบัติเหตุบนทางพิเศษ การอบรมด้านความปลอดภัยทุกปี การอบรมทักษะการใช้รถปฏิบัติการช่วยเหลือบนทางพิเศษ อบรมทักษะการขับที่ปลอดภัย การอบรมอาสาจราจร การอบรมฝึกปฏิบัติงานจริง รวมถึงบริษัทยังได้มีการอบรมพนักงานใหม่ก่อนขึ้นปฏิบัติงานจริงบนทางพิเศษเป็นระยะเวลา 3 เดือน และการอบรมด้าน Service Mind



2) งานจัดเก็บค่าผ่านทาง

พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บค่าผ่านทางของบริษัท คือ พนักงานจัดเก็บค่าผ่านทางในทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ โดยบริษัทจัดให้มีการอบรมทักษะในด้านการจัดเก็บค่าผ่านทางให้ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการทางพิเศษในการชำระค่าผ่านทางได้สะดวกรวดเร็ว และพนักงานของบริษัทที่ปฏิบัติงานด้านรายได้ค่าผ่านทางของทางพิเศษศรีรัชและทางพิเศษอุดรรัถยา มีหน้าที่ควบคุมการจัดเก็บค่าผ่านทางให้ถูกต้อง โปร่งใสและเที่ยงตรง โดยทำงานร่วมกับภาครัฐ คือ กทพ. ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดเก็บค่าผ่านทางจากผู้ใช้บริการทางพิเศษ โดยบริษัทจัดให้มีการอบรมฝึกปฏิบัติงานจริงในเรื่องบทบาท และหน้าที่ของพนักงานควบคุมการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษที่สำคัญคือ ต้องตรงต่อเวลา การตรวจสอบข้อมูลการนับรถ และบันทึกการปฏิบัติงานต้องถูกต้องและแม่นยำ

นอกจากนี้ ต้องตรวจสอบสภาพอุปกรณ์เก็บค่าผ่านทาง ให้สมบูรณ์พร้อมใช้งานตลอดเวลาเพื่อความถูกต้องของการจัดเก็บค่าผ่านทาง ซึ่งส่งผลต่อรายได้ที่มีมั่นคงของบริษัท เพื่อดูแลรักษาสภาพประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย อย่างเท่าเทียมกัน และพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านนี้ ได้มีโอกาสศึกษาดูงานระบบการจัดเก็บค่าผ่านทาง ในต่างประเทศอีกด้วย



3) งานด้านบำรุงรักษาโครงสร้าง

เพื่อให้โครงสร้างทางพิเศษมีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัย บริษัทจึงมีการอบรมให้ความรู้ด้านโครงสร้างสำหรับพนักงานที่ดูแลด้านวิศวกรรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบและซ่อมบำรุงโครงสร้าง Segmental Box Girder ตามมาตรฐานสากล

4) การอบรมเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟและเจ้าหน้าที่ควบคุมการเดินรถไฟ

หลักสูตรเจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟใช้ระยะเวลาอบรมไม่น้อยกว่า 600 ชั่วโมง และหลักสูตรเจ้าหน้าที่ควบคุมการเดินรถไฟใช้ระยะเวลาอบรมไม่น้อยกว่า 1,100 ชั่วโมง โดยมีการอบรมทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติที่มีการฝึกขับรถไฟฟ้าจริง และฝึกกับเครื่องจำลองขับรถไฟฟ้า (Train Simulator) การฝึกกับอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่อยู่ในห้องควบคุมการเดินรถ การทดสอบ การฝึกซ้อมจัดการเหตุการณ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งการฝึกงานในหน้าที่ ซึ่งในการฝึกอบรมมุ่งเน้นที่ความปลอดภัยเป็นหลัก โดยมีผู้ฝึกสอนเป็นผู้ดูแลการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ ยังมีการอบรมทบทวนหลักสูตรดังกล่าวให้กับพนักงานเป็นประจำทุกปี เช่น การอบรมด้านระเบียบปฏิบัติงาน การใช้งานอุปกรณ์ การฝึกหัดขับรถไฟฟ้า การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภายในระบบรถไฟไฟฟ้า เป็นต้น รวมทั้งวิชาที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย เช่น การดับเพลิงและการปฐมพยาบาล การจัดการเหตุการณ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ และยังมีหลักสูตรด้านงานบริการต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานสามารถบริการผู้โดยสารได้อย่างประทับใจโดยอยู่บนพื้นฐานของความปลอดภัย



นอกจากความรู้เฉพาะทางที่ได้จัดให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้แล้ว บริษัทยังได้จัดให้มีการบริหารจัดการองค์ความรู้ของบริษัทเพื่อการจัดเก็บอย่างเป็นระบบและสามารถส่งต่อความรู้เหล่านั้นให้แก่พนักงานทุกคนได้อย่างทั่วถึงรวมถึงการถ่ายทอดความรู้ในด้านอื่น ๆ ที่ส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



การจัดการความรู้ขององค์กร (Knowledge Management: KM)

บริษัทดำเนินโครงการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management Project) ซึ่งเป็นแผนกลยุทธ์ในระยะกลาง (KM Roadmap) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการแบ่งองค์ความรู้หลักที่สำคัญและจำเป็นขององค์กร และเพื่อให้มีการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ อำนวยความสะดวกให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้อย่างทั่วถึงและแพร่หลาย มีการนำความรู้เหล่านั้นมาแลกเปลี่ยนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนสามารถสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ นอกจากการบริหารจัดการองค์ความรู้หลักเกี่ยวกับธุรกิจของบริษัทแล้ว บริษัทยังต้องการจะส่งเสริมให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Community of Practice: CoPs) เพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงาน การแก้ปัญหา รวมทั้งแนวทางการแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด



โครงการอบรมหลักสูตร จรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจ

การอบรมหลักสูตรนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานทุกคนได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบในการทำงานในหน้าที่ของตนเอง โดยมีความรู้ ความเข้าใจ และปฏิบัติตามแนวทางเบื้องต้นที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือจรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัทซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจและวัฒนธรรมขององค์กร ที่ต้องการจะบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพงานและคุณภาพชีวิตของพนักงาน และมีการทบทวนเนื้อหาของหลักสูตรและทดสอบความรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning & E-Exam) โดยพนักงานใหม่ทุกคนจะต้องเข้าอบรมในหลักสูตรนี้และจัดให้มีการทดสอบความรู้ให้แก่พนักงานปัจจุบันเป็นประจำทุกปี



การฝึกอบรมและพัฒนา ขีดความสามารถของบุคลากร ประจำปี

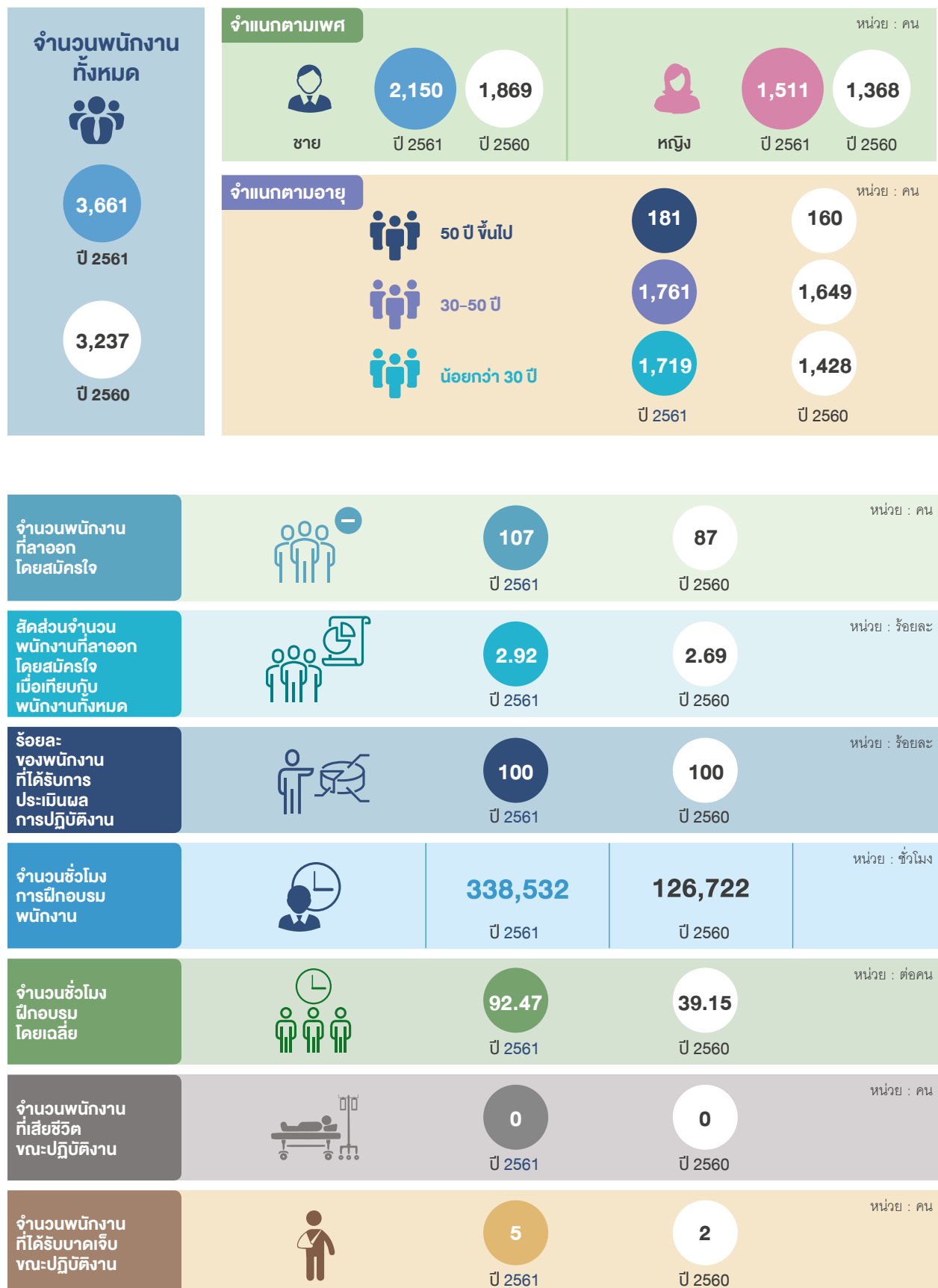
บริษัทมีแนวคิดในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้วยการปรับปรุงแผนการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน (Training Roadmap) ของพนักงานทุกระดับ ได้แก่ ระดับผู้บริหาร ระดับหัวหน้างาน และระดับปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานมีความรู้พื้นฐานและทักษะเบื้องต้นที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ทั้งในส่วนที่เป็นความรู้ด้านทักษะในการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง (Technical Skill) และทักษะการบริหารและจัดการทั่วไป (Soft Skill) ซึ่งทั้ง 2 หลักสูตรได้รับการกำหนดเป็นหลักสูตรพื้นฐานภาคบังคับ (Mandatory Program) สำหรับพนักงานใหม่ ได้แก่ หลักสูตรปฐมนิเทศ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบริษัท รวมถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ หลักสูตรความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน หลักสูตรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ เป็นต้น

พนักงานประจำของบริษัทจะได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรทบทวนความรู้ต่าง ๆ ทุกปี ซึ่งทั้งหมดนี้ก็เพื่อให้พนักงานได้นำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานและการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นการสร้างความภาคภูมิใจและพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร



ภาพรวมเรื่องการบริหารบุคลากร ปี 2561

ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2561



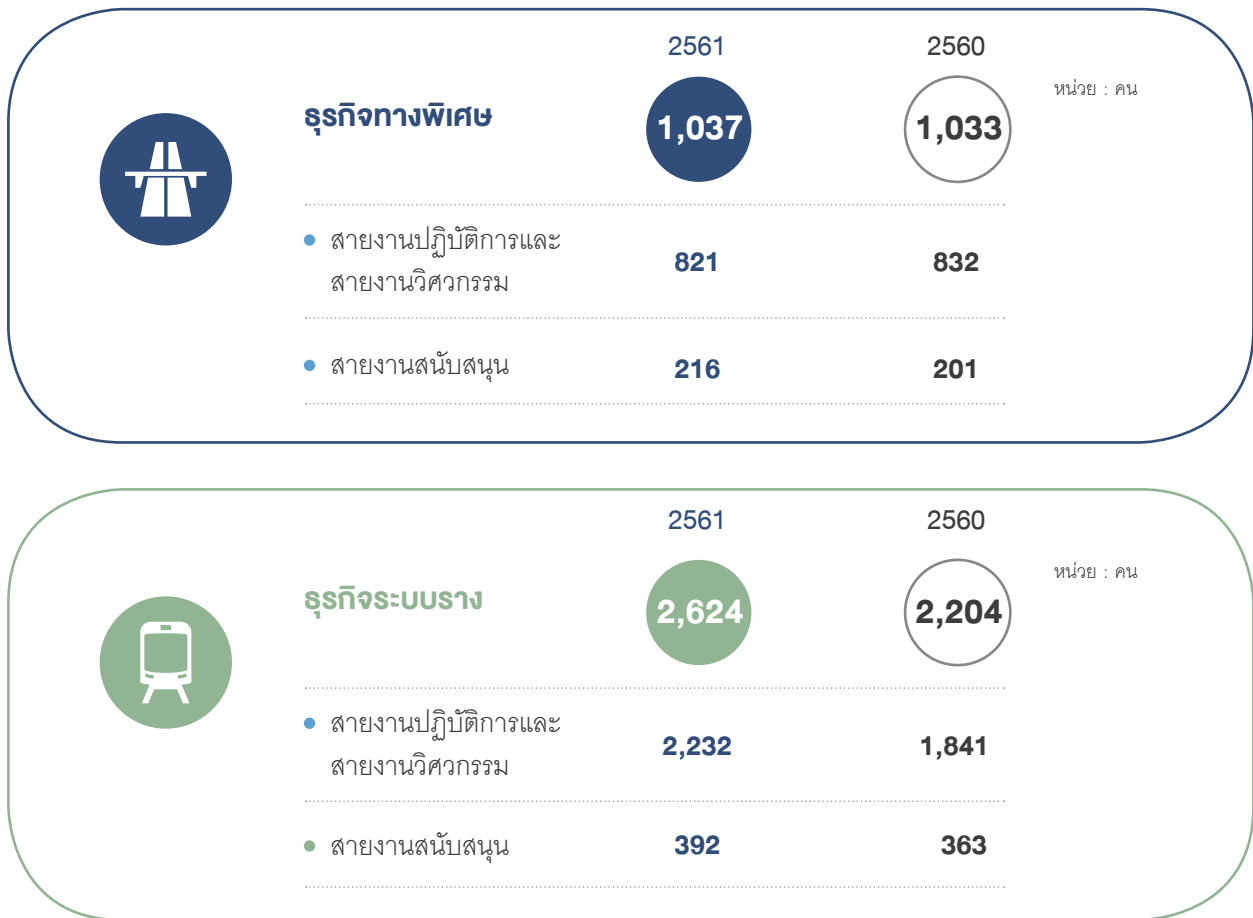
ข้อมูลบุคลากรจำแนกตามเพศ อายุ และตำแหน่ง ปี 2561

ผู้บริหารระดับสูง (ผู้อำนวยการขึ้นไป)					
	ชาย	สัดส่วนผู้บริหารชาย ต่อจำนวนพนักงาน ทั้งหมด	หญิง	สัดส่วนผู้บริหารหญิง ต่อจำนวนพนักงาน ทั้งหมด	รวม
50 ปี ขึ้นไป	16	0.44%	15	0.41%	31
30-50 ปี	15	0.41%	5	0.14%	20
น้อยกว่า 30 ปี	—	—	—	—	—

ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้จัดการ)					
	ชาย	สัดส่วนผู้บริหารชาย ต่อจำนวนพนักงาน ทั้งหมด	หญิง	สัดส่วนผู้บริหารหญิง ต่อจำนวนพนักงาน ทั้งหมด	รวม
50 ปี ขึ้นไป	13	0.36%	9	0.25%	22
30-50 ปี	63	1.72%	25	0.68%	88
น้อยกว่า 30 ปี	—	—	—	—	—

พนักงาน					
	ชาย	สัดส่วนพนักงานชาย ต่อจำนวนพนักงาน ทั้งหมด	หญิง	สัดส่วนพนักงานหญิง ต่อจำนวนพนักงาน ทั้งหมด	รวม
50 ปี ขึ้นไป	92	2.51%	53	1.45%	145
30-50 ปี	1,168	31.90%	651	17.78%	1,819
น้อยกว่า 30 ปี	781	21.33%	755	20.62%	1,536

ข้อมูลบุคลากรจำแนกตามธุรกิจของบริษัท



หมายเหตุ: 1.) ไม่มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงานที่สำคัญในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา
 2.) ไม่มีข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา

ข้อมูลพนักงานของบริษัทย่อย



สิทธิมนุษยชน



บริษัทมีนโยบายสนับสนุนและเคารพการปกป้องสิทธิมนุษยชน โดยการปฏิบัติต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ชุมชน และสังคมรอบข้างด้วยความเคารพและคำนึงถึงความเสมอภาคและเสรีภาพที่เท่าเทียมกัน ไม่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐาน และไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ภาษา สีดวง เพศ อายุ การศึกษา สภาวะทางร่างกาย หรือสถานะทางสังคม รวมถึงจัดให้มีการดูแลไม่ให้ธุรกิจของบริษัทเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน เช่น การใช้แรงงานเด็ก เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทได้ส่งเสริมให้มีการเฝ้าระวังการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิทธิมนุษยชน โดยจัดให้มีการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และช่องทางในการร้องเรียนผ่านทางแผนกบริหารทรัพยากรบุคคล หรือ แผนกต้นสังกัดของผู้ร้องเรียน

นโยบายการเคารพกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน

บริษัทกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน โดยไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ สีดวง เพศ ภาษา ศาสนา สังคม ทรัพย์สิน ถิ่นกำเนิด ความคิดเห็นทางการเมือง หรือสถานะอื่น ๆ รวมถึงตระหนักในสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบของตนที่มีต่อสังคมและบุคคลอื่น โดยมีแนวทางในการปฏิบัติดังนี้

01

บริษัทปฏิบัติตามกฎหมาย
และหลักสิทธิมนุษยชน
อย่างเคร่งครัด
และไม่สนับสนุนกิจการที่ละเมิด
หลักสิทธิมนุษยชน

02

บริษัทปฏิบัติต่อพนักงาน
ทุกระดับอย่างเท่าเทียม
โดยไม่เลือกปฏิบัติในการ
จ้างงาน การจ่ายค่าตอบแทน
การเข้ารับการอบรม
การเลื่อนตำแหน่ง การเลิกจ้าง
หรือการให้ออกจากงาน
อันเนื่องมาจากการแบ่งแยก
เพศ เชื้อชาติ สีดวง ศาสนา
อายุ สถานภาพการสมรส
ผู้มีครรภ์ ความคิดเห็น
ทางการเมือง หรือผู้พิการ
 เป็นต้น

03

บริษัทเปิดโอกาสให้พนักงาน
ทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน
ในการทำงาน ภายใต้
กฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ
และคำสั่งต่าง ๆ ของบริษัท

การปฏิบัติด้านแรงงาน

พนักงานเป็นหัวใจของการขับเคลื่อนธุรกิจให้มีความก้าวหน้าและยั่งยืน และด้วยความตั้งใจที่จะสร้างเส้นทางแห่งความสุขจึงต้องเริ่มจาก “**ต้นทางแห่งความสุข**” ซึ่งหมายถึงพนักงานของบริษัท เพื่อให้พนักงานสามารถส่งมอบบริการได้อย่างมีคุณภาพ สร้างรอยยิ้มให้แก่ผู้มาใช้บริการ

บริษัทเชื่อมั่นว่าพนักงานที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำองค์กรสู่ความเจริญเติบโตและความสำเร็จที่ยั่งยืน จึงได้มีการกำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจนเพื่อให้การบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความเหมาะสม และได้มีการทบทวน พัฒนาให้นโยบายมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และสถานการณ์ปัจจุบันของบริษัท โดยในปี 2561 บริษัทได้มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายด้านการพัฒนาพนักงานใน 2 ส่วนสำคัญ ดังนี้



การสร้างวัฒนธรรมองค์กร

บริษัทมุ่งหวังให้การบริการทางพิเศษและระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงดำเนินการปลูกฝังแนวคิดและวิธีปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ทั้งความตระหนักด้านความปลอดภัย ความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีการสื่อสารผ่านกระบวนการปฏิบัติงานและการสนับสนุนจากหัวหน้างาน กระทั่งก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนมีวิธีปฏิบัติและแสดงออกเชิงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายของบริษัท



การบริหารจัดการสมรรถนะในการทำงาน

บุคลากรคือทรัพยากรล้ำค่าที่จะสนับสนุนให้บริษัทมีการพัฒนาไปอย่างไม่หยุดยั้งและมีศักยภาพการแข่งขันในเชิงธุรกิจ ด้วยเหตุนี้ บริษัทจึงวางแผนพัฒนาศักยภาพของพนักงานในทุกระดับโดยการกำหนดสมรรถนะหลักของธุรกิจ สมรรถนะเชิงการทำงาน และสมรรถนะเชิงการบริหารของแต่ละตำแหน่งงาน กระบวนการประเมิน

ความสามารถ และการจัดการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับพนักงานตามตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ เพื่อให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในเชิงลึกและกว้าง ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทมีศักยภาพในการขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อนำไปสู่การเป็นผู้นำในการให้บริการระบบคมนาคมขนส่งที่ครบวงจรของประเทศและในภูมิภาคอาเซียน

โดยนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรนี้จะครอบคลุมตั้งแต่การเริ่มสรรหาพนักงานใหม่ให้เพียงพอต่อการขยายตัวทางธุรกิจ การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานใหม่ และพนักงานปัจจุบัน การปรับเปลี่ยนลักษณะงานให้มีความเหมาะสม รวมไปถึงการโอนย้ายพนักงานเพื่อให้มีความเหมาะสมตามความรู้ ความสามารถ และเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานมากยิ่งขึ้น

บริษัทมีความตั้งใจในการดูแลพนักงานทุกระดับครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านลักษณะงาน ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไปจนถึงการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ รวมทั้งให้โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม ผ่านการกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการเติบโตตามเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานและอาชีพและการให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมโดยเปรียบเทียบกับกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ การสร้างบรรยากาศการทำงานแบบมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม รวมถึงการจัดให้มีสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ปลอดภัยและมีสุขอนามัย และการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงออกซึ่งศักยภาพ เป็นต้น

การให้ความสำคัญและพัฒนาบุคลากรดังกล่าวข้างต้นส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับบริษัท เกิดแรงบันดาลใจในการทำงานจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัท และด้วยแนวคิดที่ว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่า และบริษัทเชื่อมั่นในศักยภาพที่มีอยู่ภายใน ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตลอดจนเกิดการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง



คำตอบแทนพนักงาน

เพื่อให้การกำหนดค่าตอบแทนเป็นไปอย่างเหมาะสมและแข่งขันได้ในการรักษาพนักงานที่ดีมีความสามารถให้อยู่กับองค์กร บริษัทได้เข้าร่วมสำรวจค่าจ้างและค่าตอบแทนของบริษัทเพื่อเปรียบเทียบกับตลาดแรงงานและบริษัทอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน รวมทั้งมีการทบทวนค่าจ้างเริ่มต้นสำหรับผู้จบใหม่และเงินเดือนมูลฐาน (Base Salary) ตามค่าของงานผ่านสถาบันที่ดำเนินการสำรวจค่าจ้างเป็นประจำและผลที่ได้รับคือ บริษัทมีโครงสร้างค่าตอบแทนพนักงานที่อยู่ในระดับมาตรฐาน เมื่อเปรียบเทียบค่าตอบแทนของบริษัทกับกลุ่มบริษัทที่อยู่ในธุรกิจประเภทเดียวกัน

และในการพิจารณาปรับค่าจ้างประจำปี คณะกรรมการบริหารเป็นผู้พิจารณาโดยคำนึงถึงผลการดำเนินงานของบริษัทผ่านตัวชี้วัดระดับองค์กร (Competency KPIs) และความสามารถในการจ่าย นอกจากนี้ บริษัทยังได้จัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับดูแลพนักงานในระยะยาวเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในการร่วมงานกับบริษัท อีกทั้งยังเป็นการสร้างวินัยการออมให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานจะได้มีเงินออมจำนวนมากพอเมื่อถึงวันเกษียณอายุ และมีชีวิตในวัยเกษียณอย่างมีคุณภาพซึ่งพนักงานสามารถสมัครเป็นสมาชิกได้ โดยจ่ายเงินสะสมในอัตราร้อยละ 5 ถึง 15 ของเงินเดือนตามความสามารถในการออม และบริษัทสมทบให้ในอัตราร้อยละ 5 ถึง 15 ตามอายุงานและข้อกำหนดของกองทุน ซึ่งพนักงานที่เป็นสมาชิกของกองทุนจะได้รับผลประโยชน์ที่เกิดจากการบริหารตามสัดส่วนของเงินที่แต่ละคนมีอยู่ในกองทุน อีกทั้งยังได้จัดทำประกันกลุ่มให้กับพนักงานเพื่อเป็นหลักประกันให้กับพนักงานและครอบครัวของพนักงานด้วย



คุณภาพชีวิตของพนักงาน

บริษัทส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศแห่งความปลอดภัยในการทำงาน โดยมุ่งปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกเรื่องความปลอดภัยและอาชีวอนามัยให้เกิดขึ้นในบริษัท นอกจากนี้บริษัทยังเชื่อมโยงกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงานด้วยเช่นกัน เพราะบริษัทไม่ใช่แค่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการเพียงเท่านั้น แต่ต้องการสร้างความปลอดภัยสำหรับทุกคนตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท โดยได้ออกนโยบายความปลอดภัยและสุขอนามัยเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานซึ่งได้เผยแพร่ใน www.bemplc.co.th รวมทั้งบริษัทยังจัดการให้มีสภาพแวดล้อม และสุขอนามัยในสถานประกอบการ ให้มีความปลอดภัยต่อชีวิต สุขอนามัย ตลอดจนทรัพยากรของพนักงานและบริษัท โดยบริษัทได้จัดทำคู่มือในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ การจัดทำคู่มือคุณภาพและสิ่งแวดล้อม การแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปลอดภัยในการทำงานระดับบริหาร และระดับหัวหน้างาน



สวัสดิการพนักงาน

นอกเหนือจากสวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนดแล้ว บริษัทยังได้มีการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมเพิ่มเติมให้กับพนักงาน คือ ค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิต กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ชุดฟอร์ม สิทธิลาบวช ลาแต่งงาน ลาไปจัดงานศพ ลาคลอด และเงินช่วยเหลือต่าง ๆ และยังได้ให้การสนับสนุนบทบาทของคณะกรรมการสวัสดิการพนักงาน ตั้งแต่การจัดให้มีการเลือกตั้งอย่างถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนดเพื่อทำหน้าที่ร่วมให้คำปรึกษาหารือและเสนอแนะความเห็นแก่บริษัท ในการจัดสวัสดิการที่เป็นประโยชน์ให้แก่พนักงานโดยส่วนรวม และร่วมกันดูแลสวัสดิการที่บริษัทจัดให้แก่พนักงานให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย นำมาซึ่งการแก้ไขปรับปรุงสวัสดิการของบริษัทในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมตามสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม

สวัสดิการที่เหมาะสมที่บริษัทจัดให้พนักงาน



ค่ารักษา
พยาบาล



ประกันชีวิต



กองทุนสำรอง
เลี้ยงชีพ



ชุดฟอร์ม



สิทธิลาบวช



ลาคลอด



ลาแต่งงาน



ลาไป
จัดงานศพ



เงินช่วยเหลือ
ต่าง ๆ



แรงงานสัมพันธ์

บริษัทกำหนดนโยบายในการดูแลพนักงานผ่านสายการบังคับบัญชา โดยหน่วยงานด้านทรัพยากรบุคคลทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา สนับสนุน และจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ในเรื่องการบริหารงานบุคคลและความรู้ความเข้าใจในเรื่องข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของบริษัท แก่หัวหน้างานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งบริษัทได้กำหนดขั้นตอนการสอบข้อเท็จจริงกรณีพนักงานกระทำผิดทางวินัยอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและการนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงมิให้เกิดการกระทำซ้ำเดิม รวมทั้งการกำหนดวิธีปฏิบัติในการร้องทุกข์ที่ชัดเจนและรวดเร็ว นอกจากนี้ บริษัทยังจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์และเป็นประโยชน์ให้กับพนักงานเป็นประจำทุกปี ประกอบด้วย กิจกรรมการทำบุญตักบาตรเนื่องในโอกาสขึ้นปีใหม่และทำบุญครบรอบจัดตั้งบริษัท กิจกรรมส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ กิจกรรมบริจาคโลหิตให้สภากาชาดไทย กิจกรรมวันสงกรานต์ กิจกรรมการออกกำลังกาย กิจกรรมฝึกสติเจริญสมาธิ กิจกรรมให้ความรู้ด้านสุขภาพและด้านโภชนาการ ซึ่งนอกจากกิจกรรมภายในดังกล่าวข้างต้นที่บริษัท

จัดให้มีแล้ว บริษัทยังส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณในการทำกิจกรรมนอกงาน โดยเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีความสนใจในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ร่วมกันขอจัดตั้งกลุ่มกิจกรรมนอกงานในรูปของชมรมต่าง ๆ อาทิ ชมรมกีฬา ชมรมถ่ายภาพ และชมรมดนตรี โดยชมรมกีฬาได้มีการจัดกิจกรรมตลอดทั้งปี ทั้งการแข่งขันฟุตบอล การเดิน-วิ่งออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ รวมทั้งการเข้าร่วมกิจกรรมกับภาครัฐในรายการเดิน-วิ่งการกุศลในวาระต่าง ๆ การจัดการแข่งขันกีฬาภายใน เพื่อส่งเสริมการออกกำลังกายของพนักงานและการคัดสรรนักกีฬาของบริษัทเข้าร่วมแข่งขันกับองค์กรภายนอกเพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงาน สำหรับชมรมดนตรีได้มีการจัดกิจกรรมต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีเพื่อการสันทนาการ และการส่งเสริมการแสดงออกทางด้านศิลปะ และการแสดง พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงในงานพิธีต่าง ๆ ของบริษัทรวมทั้งแบ่งปันความสุขให้กับสังคมโดยเฉพาะสังคมด้วยโอกาส



กิจกรรมพนักงานสัมพันธ์ ที่โดดเด่นปี 2561

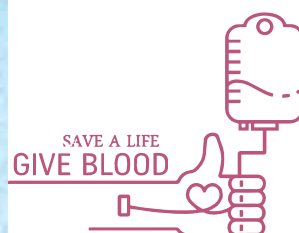
“BEM ชวนรักสิ่งแวดล้อม”

เป็นกิจกรรมปลูกจิตสำนึกการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ที่บริษัทจัดขึ้นต่อเนื่องทุกปี โดยนำคณะผู้บริหารและพนักงานร่วมปลูกปะการังและเก็บขยะบนชายหาดเตยงาม อำเภอนาวิกโยธิน จ.ชลบุรี เพื่อสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และร่วมฟื้นฟูระบบนิเวศของท้องทะเลให้กลับมาสวยงามอีกครั้ง



“บริจาคโลหิต”

การบริจาคโลหิตเป็นส่วนหนึ่งของการให้ที่ยิ่งใหญ่ โดยบริษัทร่วมกับสภาอากาศไทย และคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช จัดกิจกรรมบริจาคโลหิต ณ ศูนย์ควบคุมทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ จำนวน 3 ครั้ง โดยได้รับความร่วมมือจากผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่อยู่ใกล้เคียงทางพิเศษเข้าร่วมบริจาคเป็นจำนวนมาก



“งานทอดผ้าป่าสามัคคี ประจำปี 2561”

บริษัท และบริษัท ช.การช่าง จำกัด (มหาชน) ร่วมเป็นเจ้าภาพในงานทอดผ้าป่าสามัคคี ณ วัดกัลยาณมิตรวรมหาวิหาร กรุงเทพมหานคร และวัดหงส์รัตนารามราชวรวิหาร กรุงเทพมหานคร เพื่อนำปัจจัยสมทบทุนพัฒนาคุณภาพการศึกษา และเป็นทุนการศึกษาให้กับโรงเรียนพระปริยัติธรรม อีกทั้งเพื่อการบูรณปฏิสังขรณ์ ทำนุบำรุงสืบทอดพระพุทธศาสนา



“งานทอดกฐินสามัคคี ประจำปี 2561”

บริษัทร่วมกับชุมชนรายรอบเส้นทางโครงการทางพิเศษ โครงการรถไฟฟ้า และผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT พร้อมด้วยคณะผู้บริหารและพนักงาน ร่วมเป็นเจ้าภาพในงานทอดกฐินสามัคคี ณ วัดปากน้ำ นนทบุรี เพื่อสมทบทุนบูรณะพระอุโบสถและทำนุบำรุงสืบทอดพระพุทธศาสนา





กิจกรรมรณรงค์ต่อต้านยาเสพติด ในสำนักงาน

บริษัทได้ตระหนักถึงปัญหาของประเทศในเรื่องภัยจากยาเสพติดที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคง ทางเศรษฐกิจ สังคม ความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนเป็นอย่างมาก จึงได้ร่วมกับคณะกรรมการสวัสดิการของบริษัทสมัครเข้าร่วมโครงการโรงงานสีขาวของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ด้วยการเข้าร่วมกิจกรรมกับองค์กรภายนอก และการให้ความร่วมมือในการตรวจสอบสารเสพติดพนักงานทั้งบริษัท ซึ่งในการดำเนินการโครงการดังกล่าว บริษัทได้กำหนดเป็นนโยบาย เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่น และเป็นแนวทางในการดำเนินการ ได้แก่

1. ให้ความสำคัญในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด โดยการให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับพิษของยาเสพติด และการดูแลสุขภาพพนักงานด้วยการตรวจสุขภาพเป็นประจำทุกปี หรือเฉพาะกิจ
2. สนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการรณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดและร่วมกันสอดส่องบริเวณภายในและภายนอกบริษัท เพื่อป้องกันมิให้มีการแพร่ระบาดของยาเสพติดเข้ามาภายในบริษัท
3. ให้ความร่วมมือกับทางราชการสำหรับมาตรการต่าง ๆ ในการรณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด
4. แต่งตั้งคณะกรรมการสวัสดิการ เป็นคณะทำงานเพื่อรับผิดชอบดำเนินการโครงการโรงงานสีขาวให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการและสอดคล้องกับนโยบายป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานประกอบกิจการ

ทั้งนี้ บริษัทมอบหมายให้คณะกรรมการสวัสดิการของบริษัทเป็นคณะกรรมการโครงการโรงงานสีขาวโดยตำแหน่ง เพื่อให้โครงการโรงงานสีขาวดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งคณะทำงานโครงการโรงงานสีขาว มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้



บริษัทได้รับมอบเกียรติบัตรสถานประกอบการสีขาวจากกรมสวัสดิการ และคุ้มครองแรงงานในฐานะบริษัทที่มี “ระบบการจัดการด้านยาเสพติดในสถานประกอบการระดับที่ 1” จากจำนวนผ่านเกณฑ์ทั้งหมด 258 แห่ง เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่สถานประกอบการอื่นที่บริษัทสามารถกระตุ้นให้พนักงานได้มีส่วนร่วมต่อต้านยาเสพติดในสถานประกอบการจนประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม



การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ด้วยการทำงานที่ออกแบบให้มีขั้นตอนของการคานอำนาจ (Check & Balance) และการทวนสอบโดยหน่วยงานอิสระ รวมทั้งการนำระบบ SAP มาใช้ทำให้สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน และสามารถตรวจสอบป้องกันความผิดปกติที่เกิดขึ้นในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงานได้

ระบบ SAP ที่นำมาใช้ประกอบด้วย ระบบจัดซื้อจัดจ้าง ระบบบำรุงรักษา ระบบสินค้าคงคลัง ระบบบัญชีและการเงิน ซึ่งเป็นระบบที่เชื่อมโยงกันทั้งหมด (Integrated System) ทำให้สามารถตรวจสอบการทำงานทุกขั้นตอนและข้ามระบบงาน รวมทั้งสามารถตรวจสอบย้อนหลังสำหรับรายการทางการเงินต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้สามารถป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันได้อย่างดี

ANTI-CORRUPTION



การเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน

ในปี 2561 บริษัทมีสถิติการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานบนทางพิเศษจำนวน 2 ครั้ง โดยไม่มีพนักงานที่เสียชีวิตแต่อย่างใด และไม่มีสถิติการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานเกี่ยวกับการให้บริการเดินรถไฟฟ้า



จำนวนอุบัติเหตุ ในปี 2561

ธุรกิจทางพิเศษ



มีจำนวนอุบัติเหตุ = 2 ครั้ง

ธุรกิจระบบราง



มีจำนวนอุบัติเหตุ = 0 ครั้ง

การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

“ เราดูแลทั้งสังคมใกล้และไกล
ให้เต็มไปด้วยรอยยิ้มตลอดไป ”



สังคมและชุมชน

บริษัทตระหนักถึงการเป็นส่วนร่วมที่สำคัญของการพัฒนาโครงข่ายระบบคมนาคมขนส่งที่มุ่งมั่นดำเนินงานเชื่อมต่อระบบคมนาคมขนส่งแบบครบวงจร เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง และช่วยบรรเทาปัญหาจราจรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ยกกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการ โดยให้ความสำคัญกับความปลอดภัย ความรวดเร็วและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ อันจะเป็นการส่งมอบบริการด้วยโครงข่ายระบบคมนาคมขนส่งที่ทันสมัย เพราะในปัจจุบันระบบคมนาคมขนส่งที่สะดวกและมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับวิถีชีวิตคนเมือง ไม่ว่าจะเป็นทางพิเศษหรือรถไฟฟ้าล้วนมีบทบาทสำคัญในการเชื่อมโยงการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคมเข้าด้วยกันจากพื้นที่หนึ่งสู่พื้นที่หนึ่ง และด้วยความมุ่งมั่นสู่ **“การเป็นเส้นทางแห่งความสุขเพื่อวิถีการเดินทางที่ดีกว่า”** บริษัทมีความตั้งใจในการส่งมอบความปลอดภัยสำหรับการเดินทางร่วมกันของครอบครัวในทุกช่วงเวลา เป็นการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนภายใต้การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเสมอมา และเป็นแนวทางปฏิบัติที่บริษัทยึดถือในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

นอกจาก นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อเป็นเส้นทางแห่งความปลอดภัยและความสุขแล้ว บริษัทยังให้ความสำคัญกับการศึกษาของเยาวชน ด้วยการมุ่งส่งเสริมประสบการณ์นอกห้องเรียนผ่านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ และยังมีมอบทุนการศึกษาให้แก่เด็กและเยาวชนขาดแคลนทุนทรัพย์โดยมอบเป็นทุนการศึกษาเพื่อเป็นต้นทุนสำหรับการประกอบอาชีพอย่างยั่งยืน

โดยในปี 2561 ที่ผ่านมา บริษัทได้จัดโครงการมอบทุนการศึกษาให้แก่โรงเรียนใกล้เคียงทางพิเศษ เพื่อมอบทุนการศึกษาแก่นักเรียนที่มีผลการเรียนดี แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์จำนวน 40 ทุน และทุนพัฒนาโรงเรียนใกล้เคียงทางพิเศษศรีรัช ทางพิเศษอุดรรัถยา และทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ จำนวน 9 โรงเรียน นอกจากนี้ บริษัทยังได้มอบทุนการศึกษานูตรพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย และบุตรข้าราชการตำรวจ สน. ทางด่วน 2 ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำงานร่วมกันกับบริษัท อีกทั้งยังได้ช่วยเหลือสาธารณประโยชน์ บรรเทาความเดือดร้อนจากภัยพิบัติต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยมีกิจกรรมในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่เด่น ๆ ดังนี้

“โครงการลานกีฬาพัฒนา 2”

บริษัทได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสืบสานพระราชปณิธานของ พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร และสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง ในด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของราษฎร ให้มีสุขภาพกายที่แข็งแรง และสุขภาพใจที่ดี ด้วยการมอบทุนสนับสนุน และเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการอำนวยการ และคณะกรรมการ โครงการลานกีฬาพัฒนา ซึ่งมีโครงการนำร่อง 2 แห่ง คือ ลานกีฬาพัฒนา 1 บริเวณเคหะชุมชนคลองจั่น เขตบางกะปิ และลานกีฬาพัฒนา 2 บริเวณ พื้นที่ใต้ทางพิเศษช่วงอุรุพงษ์ เขตราชเทวี



โครงการมอบทุนการศึกษา แก่โรงเรียนใกล้เคียงทางพิเศษ

บริษัทจัดโครงการมอบทุนการศึกษาแก่นักเรียนที่มี ผลการเรียนรู้ดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ และทุนพัฒนา โรงเรียนแก่โรงเรียนใกล้เคียงเขตทางพิเศษศรีรัช ทางพิเศษอุดรรัถยา และทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ ต่อเนื่องเป็นปีที่ 11 เพื่อเป็น กำลังใจให้เยาวชนตั้งใจเรียน เติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มี คุณภาพ เป็นกำลังของประเทศชาติต่อไปในอนาคต





BEM ตอบแทนสังคม ไม่เก็บค่าผ่านทาง ทางเชื่อมทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ (มุ่งหน้าแจ้งวัฒนะ)

บริษัทดำเนินการก่อสร้างทางเชื่อมทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ กับทางพิเศษศรีรัช มุ่งหน้าแจ้งวัฒนะ ซึ่งเป็นการก่อสร้างเพิ่มเติมและตอบแทนสังคมโดยไม่เก็บค่าผ่านทางเชื่อมต่อทางพิเศษ เพื่อขยายโครงข่ายทางพิเศษจากฝั่งตะวันตกไปทางทิศเหนือของกรุงเทพฯ และเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ ในการเดินทางไปแจ้งวัฒนะ และต่อเนื่องไปทางพิเศษอุดรรัถยา มุ่งหน้าไป อ.บางปะอิน จ.อยุธยา



“BEM ร่วมใจพัฒนา ลานกีฬาเพื่อสังคม”

บริษัทจัดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านสังคมและส่งเสริมทักษะด้านการกีฬาให้แก่เด็กและเยาวชนบริเวณพื้นที่รายรอบเส้นทางรถไฟฟ้าและทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ โดยร่วมกับชุมชนซอยสุขสันต์ 1 เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร ดำเนินการปรับปรุงพัฒนาลานกีฬาในชุมชน พร้อมมอบอุปกรณ์กีฬา และจัดการแข่งขันกีฬาฟุตบอลนัดกระชับมิตรระหว่างพนักงานกับเยาวชนในชุมชนซอยสุขสันต์ 1 ซึ่งสนามกีฬาแห่งนี้จะเป็นพื้นที่สาธารณะเปิดให้เยาวชนภายในชุมชนและเยาวชนในพื้นที่ใกล้เคียงเข้ามาเล่นกีฬาและออกกำลังกาย สร้างทั้งสุขภาพกายและสุขภาพใจให้กับประชาชนโดยรวม



โครงการก่อสร้างสะพานกลับรถจักรยานยนต์บนถนนเลียบบางทางรถไฟ

บริษัทก่อสร้างสะพานกลับรถจักรยานยนต์บนถนนเลียบบางทางรถไฟ (บริเวณใกล้จุดตัดซอยชัยพฤกษ์) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดเวลาการเดินทางให้กับประชาชนที่อยู่แนวถนนเลียบบางทางรถไฟ ซึ่งอยู่ตามแนวสายทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ



“กิจกรรม MRT มอบยิ้มสดใส ผู้สูงวัยสุขสันต์”

บริษัทร่วมกับมูลนิธิดวงประทีป จัดกิจกรรม MRT มอบยิ้มสดใส ผู้สูงวัยสุขสันต์ โดยการส่งน้ำพระและรตน้ำขอพรผู้สูงอายุ พร้อมทั้งจัดบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับการโดยสารรถไฟฟ้า MRT ด้วยความปลอดภัยในกลุ่มผู้สูงอายุ กิจกรรมเลี้ยงอาหารกลางวัน ปิดท้ายความสนุกด้วยกิจกรรมสันทนาการสร้างรอยยิ้มและความสุขให้กับผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมสถาบันครอบครัว ซึ่งมีผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมกิจกรรมด้วยความอบอุ่น



รถไฟฟ้า MRT คลองเตยเปิดให้บริการกำหนดหนังสือเดินทาง สำนักงานสัญชาติและนิติกรณ์นอกสถานที่

บริษัทสนับสนุนพื้นที่ภายในสถานีรถไฟฟ้า MRT คลองเตย ให้แก่กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ในการจัดตั้งสำนักงานหนังสือเดินทางและสำนักงานสัญชาติและนิติกรณ์ เพื่อตอบสนองสังคม และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอีกช่องทางหนึ่ง



การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม



การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมกับการลดผลกระทบ (More Quality and Less Impact) โดยบริษัทในฐานะผู้ให้บริการทางพิเศษ และระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า ได้คำนึงถึงการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมโดยเน้นการป้องกันและควบคุมมลภาวะผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ด้านสังคมโดยการดูแลเส้นทางแห่งความสุข ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี พร้อมทั้งจะส่งต่อคุณค่าให้กับสังคมโดยรอบและในวงกว้าง และด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีโดยดำเนินธุรกิจด้วยการยึดหลักคุณธรรม ความซื่อสัตย์ และความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งการมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพของการบริการที่ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม บริษัทจึงได้มีการกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเผยแพร่ภายในให้กับผู้บริหาร และพนักงาน และเผยแพร่ภายนอกใน www.bemplc.co.th

นอกจากนี้ ด้วยความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจอย่างเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่พนักงาน ผู้ใช้บริการ รวมไปถึงสังคมบริเวณโดยรอบทางพิเศษและรถไฟฟ้า MRT รวมไปถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม บริษัทจึงได้มีการปรับปรุง ทบทวน กระบวนการดำเนินงานภายในเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม โดยแนวทางที่บริษัทให้ความสำคัญ เพื่อการจัดการและการบริหารงานด้านสิ่งแวดล้อม มีดังนี้:



- ให้ความสำคัญในการป้องกันและควบคุมมลพิษ โดยบริหารและบำรุงรักษาทางพิเศษและรถไฟฟ้า MRT ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของผู้ใช้บริการ พนักงาน และชุมชน



- สร้างจิตสำนึกแก่พนักงาน และส่งเสริมการใช้พลังงาน ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ



- ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องต่อกฎหมาย และข้อกำหนดอื่น ๆ ด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง



- ทบทวนวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เพื่อปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง



- เผยแพร่นโยบายสิ่งแวดล้อมต่อสาธารณชนและผู้ที่เกี่ยวข้องผ่านทางเว็บไซต์บริษัท รายงานประจำปี บอร์ดประชาสัมพันธ์ และส่งหนังสือแจ้งให้ผู้รับเหมารับทราบเพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน



ธุรกิจทางพิเศษ

การให้บริการทางพิเศษนั้นเริ่มต้นเมื่อบริษัทได้รับสัมปทานจากรัฐบาลให้เข้าไปดำเนินการก่อสร้าง ซึ่งทางบริษัทตระหนักดีว่าทันทีที่เริ่มการดำเนินงานย่อมส่งผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพ สภาพแวดล้อมทั้งในแง่ของฝุ่น เสียง และมลภาวะด้านอื่น ๆ หรือแม้เมื่อการก่อสร้างแล้วเสร็จพร้อมเปิดให้บริการแก่ประชาชน การดำเนินงานในส่วนของการดูแลรักษา การซ่อมบำรุง ตลอดจนปริมาณรถยนต์ที่ใช้บริการทางพิเศษนั้น ต่างล้วนสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งสิ้น ด้วยเหตุนี้ บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการป้องกันและควบคุมมลภาวะอันอาจเกิดจากผลกระทบดังกล่าวอย่างจริงจัง บริษัทจึงได้กำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม ที่ให้ความสำคัญต่อการป้องกัน และควบคุมมลพิษ ตลอดจนส่งเสริม สร้างความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมแก่พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่องและจริงจังมาโดยตลอด

เริ่มตั้งแต่การดำเนินการก่อสร้างทางพิเศษ บริษัทได้ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันมลภาวะตามมาตรฐานข้อบังคับที่กำหนดโดยคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา ทั้งนี้ได้ใช้มาตรการรวมถึงวิธีการต่าง ๆ ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม อาทิ การก่อสร้างในเขตเมืองที่มีประชาชนอาศัยอยู่มาก โดยได้นำเทคโนโลยีการก่อสร้างระบบคานรูปตัดเหลี่ยมกลวง (Segmental Box Girder) ที่ได้รับการยอมรับระดับนานาชาติ และตามมาตรฐาน AASHTO (American Association of State Highway Transportation Officials) ซึ่งมีความทันสมัย ทำให้เกิดผลกระทบต่อการจราจรพื้นล่างน้อยที่สุดช่วยลดปัญหาฝุ่นละอองและเสียงรบกวนระหว่างการก่อสร้าง ทำให้การก่อสร้างเป็นไปตามแผนงาน ไม่มีการต่อต้านจากสังคมและชุมชน ทางพิเศษมีความปลอดภัยได้มาตรฐานสนองตอบต่อความต้องการในการเดินทางอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอันเกิดจากการดำเนินงานของบริษัท นอกจากนี้ บริษัทยังไม่เคยมีประวัติการดำเนินงานที่ผิดพลาดอันก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมแต่อย่างใด

บริษัทยังคงรักษาไว้ซึ่งระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 อย่างต่อเนื่อง โดยได้ติดตามประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญต่าง ๆ ที่อาจมีโอกาสดังขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ด้วยมาตรการบริหารจัดการด้านพลังงานที่บริษัทได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทได้รับการรับรองมาตรฐานระบบงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 และระบบจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 : 2015 จากบริษัท เอสซีเอส (ประเทศไทย) สำหรับธุรกิจทางพิเศษ

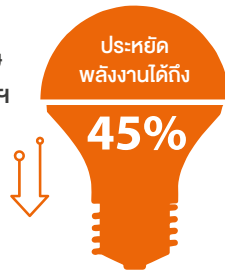


บริษัทได้ติดตั้งไฟแสงสว่างที่เสาตอม่อของสะพานข้ามแม่น้ำเจ้าพระยา ทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ เพื่อความสะดวกในการขับเรือลอดใต้สะพาน และช่วยลดอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้น

ในปี 2561 บริษัทได้ดำเนินการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม โดยดำเนินการเปลี่ยนโคมไฟที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นบนทางพิเศษและบริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง ดังนี้

เปลี่ยนโคมไฟ LED

ทดแทนโคมไฟเดิมใน
อาคารศูนย์ควบคุมทางพิเศษ
สายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ



เปลี่ยนโคมไฟ LED

ทดแทนโคมไฟเดิมในอาคาร
ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ



เปลี่ยนโคมไฟชนิด LED

ทดแทนโคมไฟ Flood Light
หลอดโซเดียมความดันสูง
บริเวณพื้นที่ Merge
ในทางพิเศษอุดรรัถยาทำให้สามารถ
ลดการใช้พลังงานไฟฟ้าลงได้ถึง
ร้อยละ 59 โดยที่ได้ความสว่าง
มากกว่าหลอดเดิมและ
ลดการฟุ้งกระจายของแสง



โครงการติดตั้ง Solar Cell

บนอาคารด่านสะพานพระราม 7
ในทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ



การจัดการด้านเสียง (Noise Pollution Management)

บริษัทได้มีการสุ่มตรวจสอบสภาพของเสียงบริเวณพื้นที่ใกล้แนวเขตทางพิเศษ และด่านเก็บค่าผ่านทาง โดยมีผลสำรวจว่าพื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ทั้งนี้ ในส่วนของพื้นที่ที่ต่ำกว่ามาตรฐาน บริษัทมีมาตรการในการดำเนินการเพื่อทำการตรวจ ติดตาม และประเมินสาเหตุเพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขอย่างเหมาะสม

การปรับปรุงช่องเก็บค่าผ่านทางระบบอัตโนมัติ (Easy Pass)



- บริษัทได้ปรับปรุงช่องเก็บค่าผ่านทางระบบอัตโนมัติ (Easy Pass) ในทางพิเศษศรีรัชทั้งหมด 32 ด่าน จำนวน 72 ช่องทาง ให้เป็น Fast Lane เพื่อให้รองรับการผ่านช่องทางที่เร็วขึ้น ช่วยลดเวลาการรอคอย ทำให้ลดปริมาณจราจรสะสมบริเวณหน้าด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง รวมถึงลดมลภาวะทางอากาศ



ธุรกิจระบบราง

บริษัทได้ดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องเช่นกัน ภายใต้มาตรฐาน ISO 14000 โดยได้มีการดำเนินการป้องกันและควบคุมมลภาวะ การลดผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม และการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืนบนพื้นฐานของการพัฒนาอย่างยั่งยืน 3 ด้าน คือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม และด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี นอกจากนี้ยังได้รายงานผลการดำเนินงานให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์พลังงาน และด้านสิ่งแวดล้อม ตามแนวทางของพระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2550 กฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานหลักเกณฑ์ และวิธีการจัดการพลังงานในโรงงานควบคุมและอาคารควบคุม พ.ศ.2552 รวมถึงดำเนินงานตามคู่มือการจัดการพลังงานขององค์กรเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วย

การดำเนินงานด้านอนุรักษ์พลังงานและด้านสิ่งแวดล้อมที่ผ่านมา บริษัทได้ปฏิบัติตามกฎหมายของภาครัฐ คือ กฎหมายด้านอนุรักษ์พลังงาน และกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และนำมาตราฐานระบบการจัดการด้านพลังงาน (Energy Management Systems-Requirements with Guidance for Use หรือ ISO 50001) รวมถึงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามสากล (ISO 14001) มาใช้ตั้งแต่เริ่มเปิดให้บริการเดินรถควบคู่ไปกับการจัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง อันนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐาน ดังนี้



- o ระบบการจัดการด้านคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015
- o ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 14001:2015
(ได้รับการรับรองจากบริษัท กูฟ นอร์ด (ประเทศไทย) จำกัด)
- o ระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยตามมาตรฐาน OHSAS 18001:2007 และตามมาตรฐาน TIS 18001:2011
- o ระบบการจัดการด้านความปลอดภัยจาก Ricardo Rail Limited

นอกจากนี้ บริษัทได้ใส่ใจดูแลผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการให้บริการรถไฟฟ้า MRT เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม คุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ของประชาชนและชุมชนข้างเคียง ด้วยการดำเนินการติดตามป้องกัน และลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมตามแผนมาตรการป้องกันและลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและแผนการตรวจติดตามคุณภาพสิ่งแวดล้อมในระหว่างการดำเนินงานของโครงการรถไฟฟ้า MRT (Environmental Impact Mitigation Measures and Monitoring Program-EMP) ที่เปิดให้บริการ ได้แก่ โครงการรถไฟฟ้าหมอชิต สายเฉลิมรัชมงคล โครงการรถไฟฟ้าหมอชิต สายฉลองรัชธรรม และโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินส่วนต่อขยาย ช่วงบางซื่อ-เตาปูน พร้อมทั้งนำส่งรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการฯ ให้กับสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) พิจารณารายละ 2 ครั้ง ซึ่งมีการตรวจติดตามคุณภาพสิ่งแวดล้อมในประเด็นสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ ดังนี้

- 01



คุณภาพอากาศ ผลการตรวจวัดคุณภาพอากาศในบรรยากาศบริเวณพื้นที่รอบโครงการพบว่า ปริมาณฝุ่นละอองรวมทั้งหมด (TSP) ปริมาณฝุ่นละอองขนาดเล็ก (PM10) และปริมาณก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ (CO) ปริมาณก๊าซไนโตรเจนไดออกไซด์ (NO2) และปริมาณก๊าซไฮโดรคาร์บอนรวม (THC) **มีค่าอยู่ในเกณฑ์ที่มาตรฐานกำหนด**
- 02



คุณภาพอากาศภายในสถานีรถไฟฟ้าและขบวนรถไฟฟ้า ผลการตรวจวัดคุณภาพอากาศภายในสถานีรถไฟฟ้าและขบวนรถไฟฟ้าทั้งในช่วงเวลาเร่งด่วนและช่วงเวลาคด พบว่าปริมาณแบคทีเรียและเชื้อรารวม อัตราการระบายอากาศ อุณหภูมิและความชื้นสัมพัทธ์ **อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานกำหนด**
- 03



ระดับเสียงทั่วไป ผลการตรวจวัดระดับเสียงทั่วไปภายในสถานีรถไฟฟ้า ขบวนรถไฟฟ้า และศูนย์ซ่อมบำรุง พบว่า มีระดับเสียงทั่วไปเฉลี่ยไม่เกิน 70 เดซิเบลเอ (dB(A)) โดยมีระดับเสียงสูงสุดไม่เกิน 115 เดซิเบลเอ (dB(A)) **อยู่ในเกณฑ์ที่มาตรฐานกำหนด**
- 04



แรงสั่นสะเทือน ผลการตรวจวัดความสั่นสะเทือน พบว่า **มีค่าอยู่ในเกณฑ์ที่มาตรฐานกำหนด**
- 05



คุณภาพน้ำทิ้ง ผลการตรวจวัดคุณภาพน้ำทิ้งในสถานีรถไฟฟ้า ศูนย์ซ่อมบำรุง และอาคารบริหาร พบว่า **มีค่าอยู่ในเกณฑ์ตามมาตรฐานกำหนด** และระบบบำบัดน้ำเสียสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่ออกแบบไว้
- 06

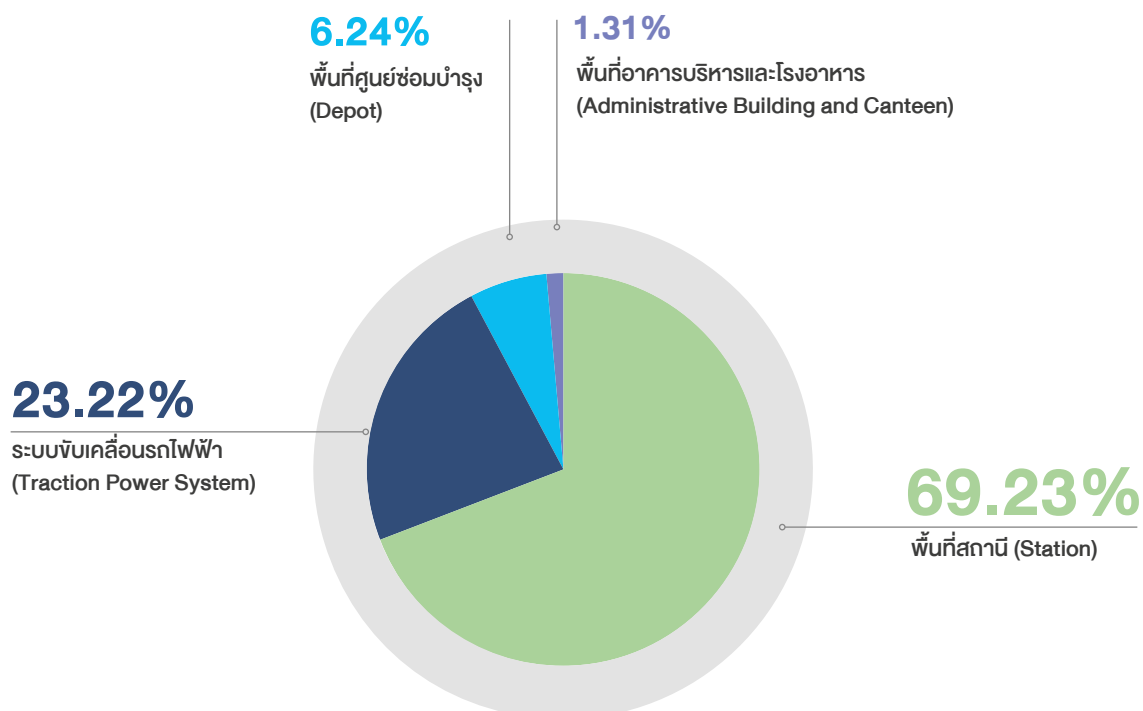


การจัดการของเสีย ผลการติดตามการคัดแยกของเสีย การจัดเก็บ การเก็บรวบรวมและขนส่งของเสียไปกำจัด **เป็นไปอย่างถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด**

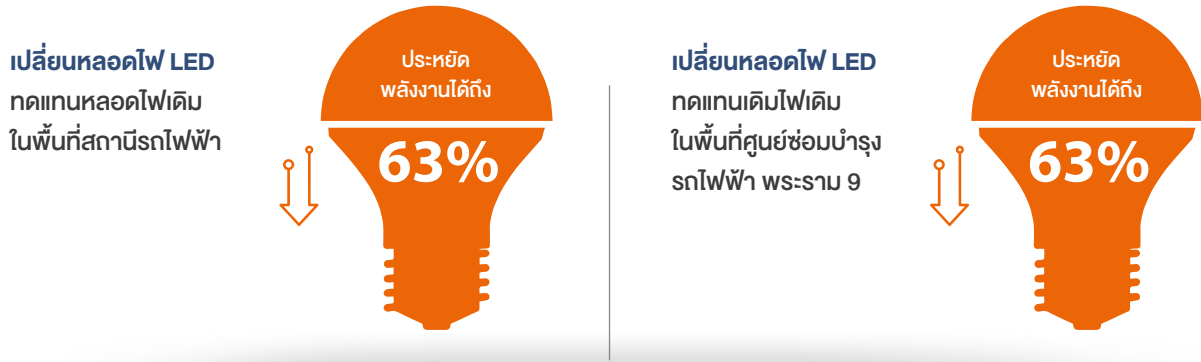
นอกจากการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อมแล้ว รถซ่อมบำรุงที่ใช้ภายในศูนย์ซ่อมบำรุงยังเป็นระบบเครื่องยนต์ที่เป็นไปตามมาตรฐาน EURO IV ซึ่งเป็นมาตรฐานการระบายมลพิษจากยานพาหนะ จึงมั่นใจได้ว่าการใช้งานรถซ่อมบำรุงและการบำรุงรักษาจะไม่ก่อให้เกิดมลพิษในระดับอันตราย

ในด้านการใช้พลังงานไฟฟ้านั้น บริษัทมีอัตราการใช้พลังงานไฟฟ้าที่สูงโดยใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ยอยู่ที่ประมาณแปดล้านหน่วยต่อเดือน ซึ่งเท่ากับต้องปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) เฉลี่ย 4,000 ตันต่อเดือน และสิ่งนี้ถือเป็นการสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างแน่นอน ฉะนั้นเราจึงต้องมุ่งมั่นดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องตามมาตรฐาน ISO 14001 โดยได้มีการดำเนินการป้องกันและควบคุมมลภาวะ การลดผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม และการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืนบนพื้นฐานของการพัฒนาอย่างยั่งยืน 3 ด้าน คือ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านสิ่งแวดล้อม และด้วยเหตุนี้จึงมีมาตรการบริหารจัดการด้านพลังงานเกิดขึ้นทุกปี ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อกำหนดการจัดการพลังงานให้เกิดประสิทธิภาพจึงได้มีการแยกสัดส่วนพื้นที่หรือประเภทการใช้งาน เพื่อให้สามารถควบคุมหรือลดการใช้พลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปี 2561 บริษัทมีปริมาณการใช้พลังงานแยกตามสัดส่วนดังนี้

การใช้พลังงานไฟฟ้า แยกตามประเภทการใช้งาน



มาตรการการบริหารเพื่อการประหยัดพลังงานในปี 2561 และเพื่อลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) บริษัทได้มีมาตรการควบคุม และมาตรการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคนิค คือ การเปลี่ยนหลอดไฟที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นภายในสถานีรถไฟฟ้า และศูนย์ซ่อมบำรุงระบบรถไฟฟ้า พระราม 9



มีมาตรการควบคุมการเปิดและปิดระบบแสงสว่าง ระบบปรับอากาศตามฤดูกาล เพื่อให้มีการใช้พลังงานไฟฟ้าสอดคล้องกับฤดูกาล และเพื่อการใช้พลังงานให้มีประสิทธิภาพ ในโครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) และสายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง)

และเพื่ออำนวยความสะดวกด้านการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งพันธกิจหลักของบริษัท คือ เราจะให้บริการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้าที่มีความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ และตรงต่อเวลา เพื่อบรรเทาปัญหาการจราจร ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน บริษัทจึงได้ปรับปรุงการดำเนินการในส่วนของการบริหารจัดการตลอดเวลา ดังนี้



สำหรับธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์ บริษัทให้การใส่ใจดูแลผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ชั้นร้านค้าในระบบรถไฟฟ้าเช่นกัน เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม คุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ของประชาชนและชุมชน



การอนุรักษ์พลังงาน

บริษัทมีระบบติดตามปริมาณการใช้พลังงานเพื่อให้สามารถควบคุมหรือลดการใช้พลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดตั้งคณะกรรมการอนุรักษ์พลังงาน ซึ่งมีการกำหนดเป้าหมาย และมอบหมายให้คณะกรรมการฯ ติดตามการใช้พลังงาน ทุกเดือน และจัดทำสรุปรายงานผลต่อฝ่ายบริหาร โดยในปี 2561 มีผลการใช้พลังงาน ดังนี้

ธุรกิจทางพิเศษ

ประเภท	หน่วยวัด	เป้าหมายรวม ปี 2561	ใช้จริงรวม ปี 2561	ผลการเปรียบเทียบ การใช้ทรัพยากร เปรียบเทียบ เป้าหมาย
 การใช้ กระแสไฟฟ้า	kWh.	1,379,000	1,296,000	การใช้น้อยกว่าเป้าหมาย จำนวน 83,000 kWh. คิดเป็น 6.02%
 การใช้ น้ำประปา	ลูกบาศก์เมตร	11,246	11,230	การใช้น้อยกว่าเป้าหมาย จำนวน 16 ลูกบาศก์เมตร คิดเป็น 0.14%
 การใช้ กระดาษ	แผ่น	1,995,600	1,989,300	การใช้น้อยกว่าเป้าหมาย จำนวน 6,300 แผ่น คิดเป็น 0.32%

ธุรกิจระบบราง

ประเภท	หน่วยวัด	เป้าหมายรวม ปี 2561	ใช้จริงรวม ปี 2561	ผลการเปรียบเทียบ การใช้ทรัพยากร เปรียบเทียบ เป้าหมาย
 การใช้ กระแสไฟฟ้า	kWh.	107,351,760	103,249,000	การใช้น้อยกว่าเป้าหมาย จำนวน 4,102,760 kWh. คิดเป็น 3.97%
 การใช้ น้ำประปา	ลูกบาศก์เมตร	-	369,422	- ปี 2560 ใช้ 367,629 ลูกบาศก์เมตร - ปี 2561 ใช้ 369,422 ลูกบาศก์เมตร เทียบกับปี 2560 ที่ผ่านมามีการใช้เพิ่มขึ้น 1,793 ลูกบาศก์เมตร คิดเป็น 0.49%
 การใช้ กระดาษ	แผ่น	-	2,128,461	- ปี 2560 ใช้ปริมาณ 2,003,578 แผ่น - ปี 2561 ใช้ปริมาณ 2,128,461 แผ่น เทียบกับปี 2560 ที่ผ่านมามีการใช้เพิ่มขึ้น 124,883 แผ่น คิดเป็น 6.23%



การใช้ทรัพยากรซ้ำเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

น้ำเป็นอีกหนึ่งทรัพยากรที่บริษัทให้ความสำคัญและนำมาใช้อย่างรู้คุณค่า บริษัทเลือกติดตั้งระบบล้างทำความสะอาดรถไฟฟ้าที่สามารถนำน้ำที่ผ่านการใช้งานแล้วหมุนเวียนกลับมาใช้งานใหม่ โดยที่ระบบดังกล่าวสามารถหมุนเวียนน้ำกลับมาใช้งานใหม่ได้ถึง 3 ลูกบาศก์เมตรต่อขบวน และบริษัทได้ใช้งานระบบล้างทำความสะอาดดังกล่าวมาแล้วเป็นเวลามากกว่า 14 ปี

ระบบหมุนเวียนน้ำล้างขบวนรถ



ระบบล้าง
ทำความสะอาดรถไฟฟ้า
สามารถหมุนเวียนน้ำ
กลับมาใช้งานใหม่ได้ถึง



การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์

การเดินทาง
ด้วยรถไฟฟ้า MRT
ช่วยลดปริมาณการปล่อย
ก๊าซเรือนกระจกได้



6,822
ตันต่อปี

พลังงานที่ใช้ในระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า MRT นั้น เป็นพลังงานสะอาดที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยการดำเนินโครงการประหยัดพลังงานของรถไฟฟ้า MRT ช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ที่มีผลกระทบกับก๊าซเรือนกระจกได้ จำนวน 6,822 ตันต่อปี ($12,183,000 \times 0.56/1,000 = 6,822$ ตันต่อปี) เมื่อเทียบกับปีฐาน 2549

การใช้ Easy Pass
ชำระค่าผ่านทาง
ช่วยลดปริมาณการปล่อย
ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้



155

กรัม / กิโลเมตร / คัน

และสำหรับการใช้ Easy Pass ชำระค่าผ่านทางจะช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ โดยการขับรถได้ต่อเนื่องไม่ต้องหยุดรถจ่ายค่าผ่านทางช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) จำนวน 155 กรัม / กิโลเมตร / คัน อีกทั้งเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในทางพิเศษอีกด้วย

หมายเหตุ :

ก๊าซเรือนกระจก คือ ก๊าซที่เป็นองค์ประกอบของบรรยากาศโลกห่อหุ้มโลกไว้เสมือนเรือนกระจก ก๊าซเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการรักษาอุณหภูมิของโลกให้คงที่ ซึ่งอาจแบ่งเป็นก๊าซเรือนกระจกตามธรรมชาติและก๊าซเรือนกระจกจากภาคอุตสาหกรรม โดยองค์ประกอบที่สำคัญของก๊าซเรือนกระจก ได้แก่ คาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2), มีเทน (CH_4), ไนตรัสออกไซด์ (N_2O), ซีเอฟซี (CFCs), ไฮโดรฟลูโอโรคาร์บอน (HFCs), เพอร์ฟลูโอโรคาร์บอน (PFCs) และ ซัลเฟอร์เฮกซะฟลูออไรด์ (SF_6)

ปรากฏการณ์เรือนกระจก คือ การที่โลกถูกห่อหุ้มด้วยก๊าซเรือนกระจกที่เป็นองค์ประกอบของบรรยากาศโลก ก๊าซเหล่านี้ดูดคลื่นรังสีความร้อนไว้ในเวลากลางวัน แล้วค่อย ๆ แผ่รังสีความร้อนออกมาในเวลากลางคืน ทำให้อุณหภูมิในบรรยากาศโลกไม่เปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันหากไม่มีก๊าซเรือนกระจกในชั้นบรรยากาศ จะทำให้อุณหภูมิในตอนกลางวันนั้นร้อนจัด และในตอนกลางคืนนั้นหนาวจัด



นวัตกรรม



นโยบายการส่งเสริมนวัตกรรม

บริษัทตระหนักและมุ่งมั่นในการส่งเสริมและพัฒนา การสร้างนวัตกรรมองค์กร เพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่องค์กร ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง โดย คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียภายใน และผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ตามนโยบาย ดังนี้

01

ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการ ทำงาน เพื่อเกิดประสิทธิภาพสูงสุดตามพันธกิจองค์กร โดยการนำนวัตกรรมมาใช้ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ปัจจุบัน

02

สนับสนุนการนำอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และ เทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งนำเครื่องมือ ทางการเงินมาใช้อย่างเหมาะสม

03

สนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมนวัตกรรมองค์กร เพื่อดูแลผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง

โดยบริษัทได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานกำหนดกลยุทธ์ และนวัตกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ในด้านต่าง ๆ อาทิ เชิงวิเคราะห์โครงการ เทคนิควิศวกรรม การเงิน การตลาด และในเชิงสัญญา เพื่อทำหน้าที่ระดม ความคิดและนำเสนอแนวทางเชิงกลยุทธ์และนวัตกรรม เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพ และเสริมสร้างรายได้เพิ่ม ให้กับบริษัท รวมทั้งศึกษาความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติตาม แนวทางที่เสนอพร้อมทางเลือกอื่นที่เห็นว่าเหมาะสม เพื่อประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจและเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ของบริษัท นำเสนอแผนงานต่อกรรมการผู้จัดการสำหรับ มอบหมายให้หน่วยงานที่รับผิดชอบนำไปปฏิบัติ ติดตามและ สรุปประเมินผลรายงานต่อกรรมการผู้จัดการ



นวัตกรรมความปลอดภัย

ความปลอดภัยเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการของ บริษัท ดังนั้น บริษัทจึงให้ความสำคัญในการส่งเสริมและ การพัฒนานวัตกรรมความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง โดยมี หน่วยงานที่รับผิดชอบในการวิจัยและพัฒนา (R&D) มีหน้าที่หลักในการศึกษา วิเคราะห์ และหาวิธีการหรือ อุปกรณ์ที่จะช่วยป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น รวมถึง ลดระดับความรุนแรงได้

ธุรกิจทางพิเศษ : บริษัทมีหน่วยงานวิเคราะห์วิศวกรรม ที่พร้อมด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในด้าน วิศวกรรมจราจรและความปลอดภัยบนทางพิเศษ ทำหน้าที่ ศึกษาผลกระทบจากปัจจัยต่าง ๆ โดยมีการจัดทำแบบจำลอง Traffic Simulation เพื่อศึกษาความเหมาะสมในการปรับปรุง ลักษณะทางกายภาพบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง พร้อมทั้งตรวจสอบความปลอดภัยทางถนน วิเคราะห์ จุดเสี่ยงอันตรายบนทางพิเศษ ศึกษาคุณสมบัติและรูปแบบ การติดตั้งอุปกรณ์เสริมความปลอดภัย เพื่อพัฒนาปรับปรุง ทางพิเศษให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดสำหรับผู้ใช้บริการ ทางพิเศษ



ธุรกิจระบบราง : นอกจากการศึกษา และพัฒนานวัตกรรมความปลอดภัยแล้ว บริษัทได้ให้ความสำคัญด้านความสะดวก ในการเดินทาง โดยเพิ่มช่องทางอำนวยความสะดวกให้กับผู้โดยสารโครงการ รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) และสายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) ด้วยการเพิ่มเครื่องอ่านบัตร

โดยสาร (Card Reader Device : CRD) ซึ่งสามารถทำงาน ได้เสมือนประตูจัดเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติ (Automatic Fare Collection Gate) ทั้งขาเข้า (Entry Gate) และขาออก (Exit Gate) โดยนำมาใช้เพิ่มช่องทางการเข้าและออกจากระบบ รถไฟฟ้าในช่วงเวลาเร่งด่วนในสถานที่ที่มีจำนวนผู้โดยสาร หนาแน่น อาทิ สถานีสุขุมวิท สถานีสวนจตุจักร สถานีสีลม เป็นต้น



ดำเนินการปรับปรุงและติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกของทางพิเศษอุดรรัถยา โดยดำเนินการปรับปรุงผิวถนนลดการลื่นไถล (Anti-Skid Surfacing) เส้นจราจรชนิดนูน (Profile Pavement Marking) เส้นจราจรลดความเร็ว (Optical Speed Bars) ร่องเตือนไหล่ทาง (Shoulder Rumble Strips) เพื่อช่วยป้องกันอุบัติเหตุจากการหลับใน และการขับเร็ว



การศึกษาความเหมาะสมเพื่อปรับปรุงทางขึ้น-ลงทางพิเศษเป็นอีกมาตรการที่บริษัทนำมาเพิ่มความสะดวกรสสบายในการเดินทางและรักษาระดับคุณภาพทางพิเศษในด้านความปลอดภัยเชิงวิศวกรรมให้อยู่ในระดับมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง



การปรับปรุงความปลอดภัยบนทางพิเศษ โดยบริษัทได้ทำการตรวจสอบและประเมินความปลอดภัยพื้นที่หัวเกาะทางแยก (Gore Area) และติดตั้งอุปกรณ์เสริมความปลอดภัย ได้แก่ อุปกรณ์ดูดซับแรงปะทะ (Crash Cushion) ถังรับแรงปะทะ (Cushion Tank) หลัคนำทางชนิดให้ตัว (Flexible Guide Post) ทาพื้นด้วยสี Cold Plastic สีแดง เพื่อกระตุ้นเตือนถึงจุดอันตรายที่อาจจะเกิดอุบัติเหตุ



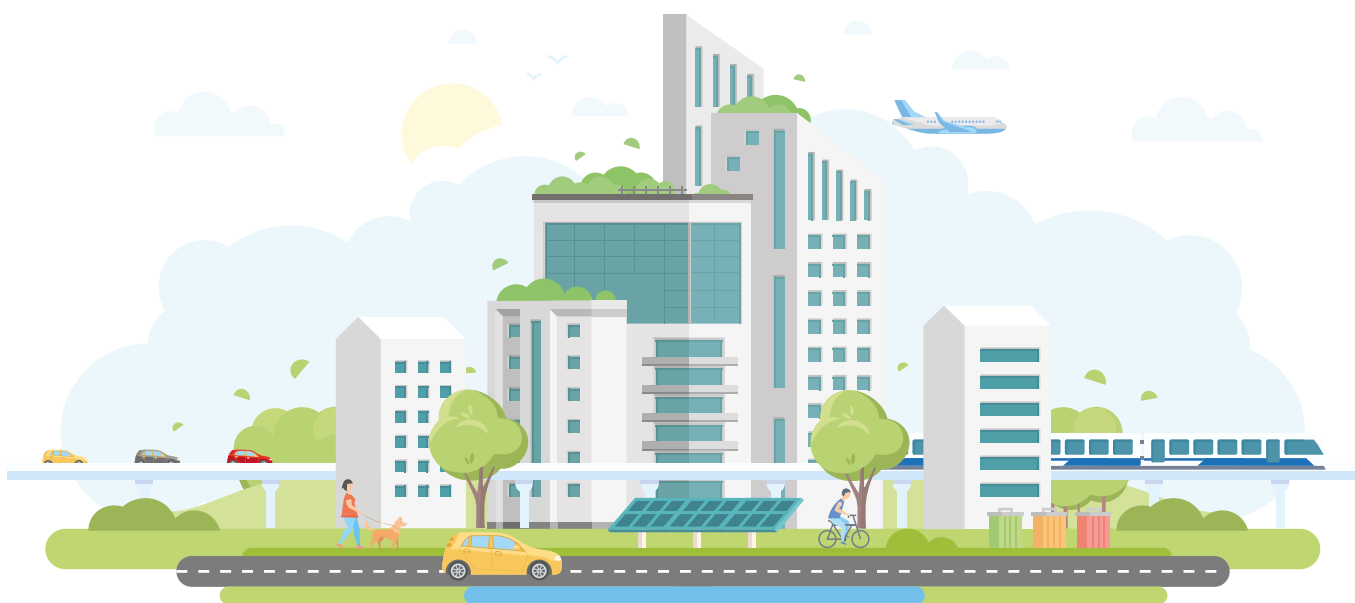
โครงการเพิ่มประสิทธิภาพช่องเก็บค่าผ่านทางระบบอัตโนมัติ บริษัทได้ติดตั้งสายอากาศชุดที่ 2 (Second Antenna) ที่ช่องทาง Easy Pass เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการระบบ Easy Pass กรณีไม่กั้นทางบริเวณด่านเก็บเงินค่าผ่านทางไม่เปิด ทั้งที่มีเงินสำรองในบัญชีเพียงพอต่อการผ่านทาง โดยระบบดังกล่าวจะสั่งเปิดไม่กั้นทางโดยไม่ต้องรอให้เจ้าหน้าที่สั่งเปิด ทำให้สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการทางพิเศษได้เร็วขึ้น ลดเวลาในการรอคอย และลดปริมาณการจราจรบริเวณหน้าด่านเก็บเงินค่าผ่านทางรวมถึงช่วยลดมลภาวะทางอากาศได้อีกด้วย

การทำผิวถนนลดการลื่นไถล



ร่องเตือนไหล่ทาง





นวัตกรรมที่ส่งเสริมการดำเนินงานในธุรกิจของบริษัท

บริษัทได้มีการพัฒนานวัตกรรมโดยการนำ Digital Technology และกระบวนการ LEAN มาใช้สนับสนุนงานที่เกี่ยวข้องในธุรกิจ ดังนี้



ระบบข้อมูลปริมาณจราจร และรายได้ค่าผ่านทาง :

บริษัทได้มีการพัฒนาโปรแกรมเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณจราจร รายได้ค่าผ่านทางเบื้องต้น โดยเป็น Web Application สนับสนุนการเข้าถึงแบบ Anywhere, Anytime, Anydevices พร้อมทั้งได้มีการปรับเพิ่มระบบจัดเก็บข้อมูลปริมาณจราจรสายทางอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลมาสรุปเป็นรายงานสำหรับผู้บริหาร



ระบบงานองค์ความรู้ (KM) :

เป็นศูนย์กลางรวบรวมองค์ความรู้ของบริษัทบนระบบ Web Application เพื่อให้บริษัทมีการจัดการความรู้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความต่อเนื่องไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร ตั้งแต่การกำหนดองค์ความรู้ที่สำคัญ การสร้างองค์ความรู้ เพื่อนำไปสู่การจัดเก็บในระบบคลังความรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญในการประยุกต์ระบบการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพขององค์กร เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรู้ดำเนินแบบองค์รวมและเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาบุคลากร อันจะนำไปสู่การขับเคลื่อนองค์กรและพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้



ระบบบริหารจัดการงานซ่อมบำรุง

บริษัทได้ออกแบบและพัฒนาระบบบริหารจัดการงานซ่อมบำรุง (Computerize Management System : CMMS) เพื่อให้สามารถทำงานในรูปแบบไร้เอกสาร (Paperless) โดยสามารถใช้แท็บเล็ตหรือสมาร์ทโฟนปฏิบัติงานได้จากทุกที่ทุกเวลา และสามารถบันทึกผลการปฏิบัติงานเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลได้ทันที ซึ่งนอกจากจะช่วยลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ การจัดเก็บเอกสารแล้วยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

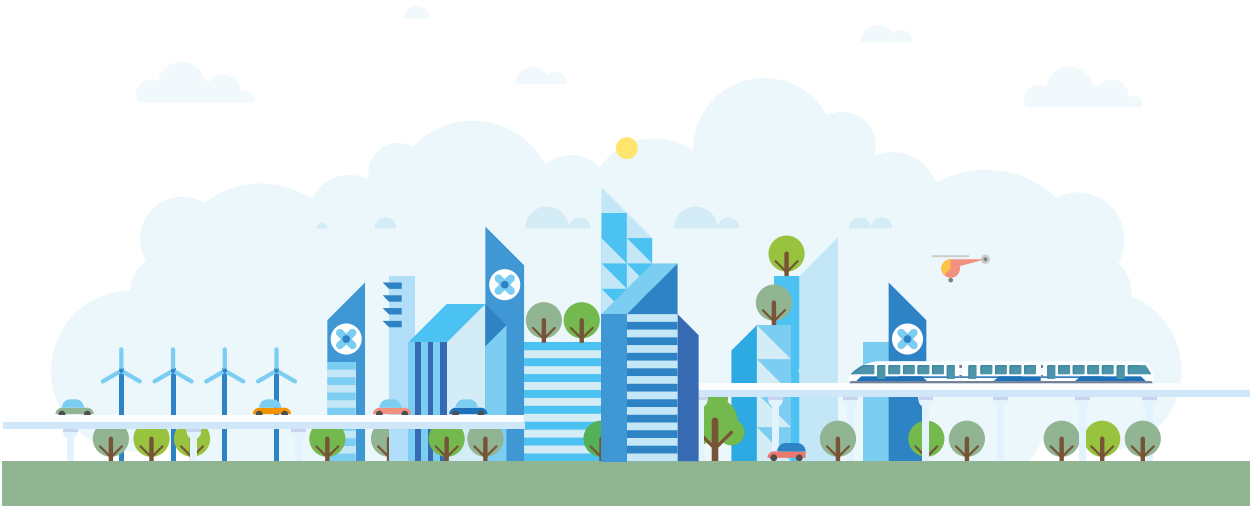


นอกจากนี้ บริษัทได้พัฒนา Application Bangkok MRT รองรับผู้โดยสารที่ใช้สมาร์ทโฟนทั้งระบบ iOS และ Android ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลการเดินทางได้ง่าย สะดวกและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น โดยได้พัฒนารูปแบบให้มีความทันสมัยและใช้งานง่ายเพื่อตอบโจทย์ทุกความต้องการของผู้โดยสารที่จะวางแผนการเดินทางไปกับรถไฟฟ้า MRT ทั้งรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) และสายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) ด้วยการแสดงผลข้อมูลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ประกอบด้วยข้อมูลหลักในการเดินทาง และข้อมูลด้านการให้บริการ ได้แก่ แผนที่เส้นทางการเดินรถ ข้อมูลจุดเชื่อมต่อการเดินทางกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ ข้อมูลทางออกทุกสถานีและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในสถานี สถานที่สำคัญรอบเส้นทาง การคำนวณอัตราค่าโดยสาร และระยะเวลาการเดินทาง ข้อมูลอาคารจอดแล้วจรและอัตราค่าจอดรถ รวมถึงข่าวสารกิจกรรมและข้อมูลอื่น ๆ อีกมากมาย





แผนการดำเนินงานในอนาคต



นอกจากการพัฒนานวัตกรรมด้านความปลอดภัย ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริการของบริษัทแล้ว การให้บริการที่สะดวก และรวดเร็ว ยังเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่บริษัทได้ให้ความสำคัญเช่นกัน โดยบริษัทได้มีแผนพัฒนาการให้บริการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษและค่าโดยสารรถไฟฟ้า MRT ให้ทันสมัยมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน โดยการพัฒนาระบบชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษ และผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT ไม่ต้องชำระด้วยเงินสด

ทั้งนี้ บริษัทได้ลงนามบันทึกข้อตกลงร่วมกับ บริษัท ทรู มินนี่ จำกัด โดยร่วมดำเนินงานศึกษาและพัฒนาการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ การซื้อหรือเติมเงินบัตรโดยสารรถไฟฟ้า ณ จุดจำหน่าย การเติมเงินบัตรโดยสารแบบออนไลน์ (Online Top-Up) และการชำระค่าโดยสารผ่านมือถือโดยไม่ใช้บัตร (Mobile Payment) เป็นต้น

บริษัทมีแผนในการพัฒนาระบบจัดเก็บค่าโดยสารของการบริการรถไฟฟ้าให้ทันสมัยมากขึ้น เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารในปัจจุบัน



เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ปี 2561 เป็นปีแรกสำหรับบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในการจัดทำรายงานการพัฒนาสู่ความยั่งยืนเพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และประเด็นอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญต่อองค์กรรวมถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน พร้อมนำเสนอนโยบาย กลยุทธ์และแนวทางการดำเนินธุรกิจบนเส้นทางแห่งความยั่งยืน ซึ่งรายงานฉบับนี้บริษัทได้จัดทำขึ้นตามแนวทางของการรายงานแบบ Core ของ Global Reporting Initiative Standard (GRI standard)

ขอบเขตการรายงาน

รายงานฉบับนี้นำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2561 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2561 โดยครอบคลุมบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย



การเปิดเผยข้อมูลตามตัวชี้วัด

Global Reporting Initiative Standard (GRI Standard)

GRI Standard	Disclosure	Page number / URL
General Disclosures 2016		
GRI 102: General Disclosures		
Organizational Profile		
102-1	Name of the organization	6-9, 12
102-2	Activities, brands, products, and services	4, 6-9
102-3	Location of headquarters	12
102-4	Location of operations	6, 9
102-5	Ownership and legal form	6-7, 11
102-6	Markets served	6-9
102-7	Scale of the organization	45-47
102-8	Information on employees and other workers	47
102-9	Supply chain	31-33
102-11	Precautionary Principle or approach	25
102-12	External initiatives	33-34, 60-62, 64
102-13	Membership of associations	5
Strategy		
102-14	Statement from senior decision-maker	2-3
Ethics and Integrity		
102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	20-21, 24
Ethics and Integrity		
102-18	Governance structure	10 ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน รายงานประจำปี 2561 หัวข้อ “โครงสร้างการจัดการ” หน้า 107-110
Stakeholder Engagement		
102-40	List of stakeholder groups	15
102-42	Identifying and selecting stakeholders	15
102-43	Approach to stakeholder engagement	16-19
102-44	Key topics and concerns raised	16-19

GRI Standard	Disclosure	Page number / URL
Reporting Practice		
102-45	Entities included in the consolidated financial statements	73
102-46	Defining report content and topic boundaries	73
102-47	List of material topics	14
102-48	Restatements of information	None
102-49	Changes in reporting	None
102-50	Reporting period	73
102-51	Date of most recent report	73
102-52	Reporting cycle	73
102-53	Contact point for questions regarding the report	12
102-55	GRI content index	74-76
Material Topics		
Corporate Governance		
GRI 103: Management Approach		
103-2	The management approach and its components	22-23
103-3	Evaluation of the management approach	22-23
GRI 205: Anti-Corruption		
205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	24
Business Ethic		
GRI 103: Management Approach		
103-2	The management approach and its components	22-23
Risk Management		
GRI 103: Management Approach		
103-2	The management approach and its components	25-30
103-3	Evaluation of the management approach	25-30
Customer Relations Management		
GRI 103: Management Approach		
103-2	The management approach and its components	36-41
103-3	Evaluation of the management approach	36-41
Supply Chain Management		
GRI 103: Management Approach		
103-2	The management approach and its components	31-33
103-3	Evaluation of the management approach	31-33
Product and Service Responsibility		
GRI 103: Management Approach		
103-2	The management approach and its components	35

GRI Standard	Disclosure	Page number / URL
Human Capital Development		
GRI 103: Management Approach		
103-2	The management approach and its components	42-47, 49-51
103-3	Evaluation of the management approach	49-51
GRI 401: Employment		
401-1	New employee hires and employee turnover	45
401-3	Parental leave	45
GRI 403: Occupational Health and Safety		
403-2	Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	45, 55
GRI 404: Training and Education		
404-1	Average hours of training per year per employee	45
404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	42-44, 68, 70-71
Human Rights		
GRI 103: Management Approach		
103-2	The management approach and its components	48
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity		
405-1	Diversity of governance bodies and employees	46-47
Community Involvement		
GRI 103: Management Approach		
103-2	The management approach and its components	56
GRI 413: Local Communities		
413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	57-59
Environmental Management		
GRI 103: Management Approach		
103-1	Explanation of the material topic and its boundary	60
103-2	The management approach and its components	60-67
103-3	Evaluation of the management approach	61, 64-67
GRI 302: Energy		
302-1	Energy consumption within the organization	64, 66
302-2	Energy consumption outside of the organization	67
302-3	Energy intensity	64, 66
302-4	Reduction of energy consumption	62, 65-67
GRI 303: Water		
303-3	Water recycled and reused	67



BANGKOK EXPRESSWAY AND METRO

บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่

587 ถนนสุขุมวิท แขวงรัชดาภิเษก เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

สำนักงานสาขา 1 (ธุรกิจทางพิเศษ)

238/7 ถนนอโศก-ดินแดง แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310

โทรศัพท์ (66) 2641 4611 โทรสาร (66) 2641 4610

สำนักงานสาขา 2 (ธุรกิจรถไฟฟ้า)

189 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310

โทรศัพท์ (66) 2354 2000 โทรสาร (66) 2354 2020

www.bemplc.co.th

หนังสือเล่มนี้ร่วมรักสิ่งแวดล้อม

เพราะผลิตโดยใช้กระดาษ



สแกนเพื่ออ่าน

รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน 2561