

BEM

BANGKOK EXPRESSWAY AND METRO
บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

Happy Journey

Mobility for All : Sharing the Sustainable Journey

“เดินทางร่วมกันสู่เป้าหมายที่ยั่งยืน”



รายงานความยั่งยืน ปี 2566

สารบัญ

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	6
สารจากกรรมการผู้จัดการ	8
วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์ทางธุรกิจ	10
ภาพรวมการประกอบธุรกิจ	11
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่โดดเด่น ปี 2566	14
รางวัลด้านความยั่งยืนที่ภูมิใจ	15
ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท	18
การประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	29

B: ความเป็นเลิศทางธุรกิจบนพื้นฐานของจรรยาบรรณที่ดี

38

• ความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล	39
• การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	47
• การพัฒนานวัตกรรม	54
• การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	60
• การกำกับดูแลกิจการที่ดี	66
• การบริหารจัดการความเสี่ยง	72

E: ส่งเสริมการเดินทางที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

82

- การบริหารจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 83
- การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม 93
- ความหลากหลายทางชีวภาพ 102

M: เชื่อมโยงความสัมพันธ์ในมหานคร

108

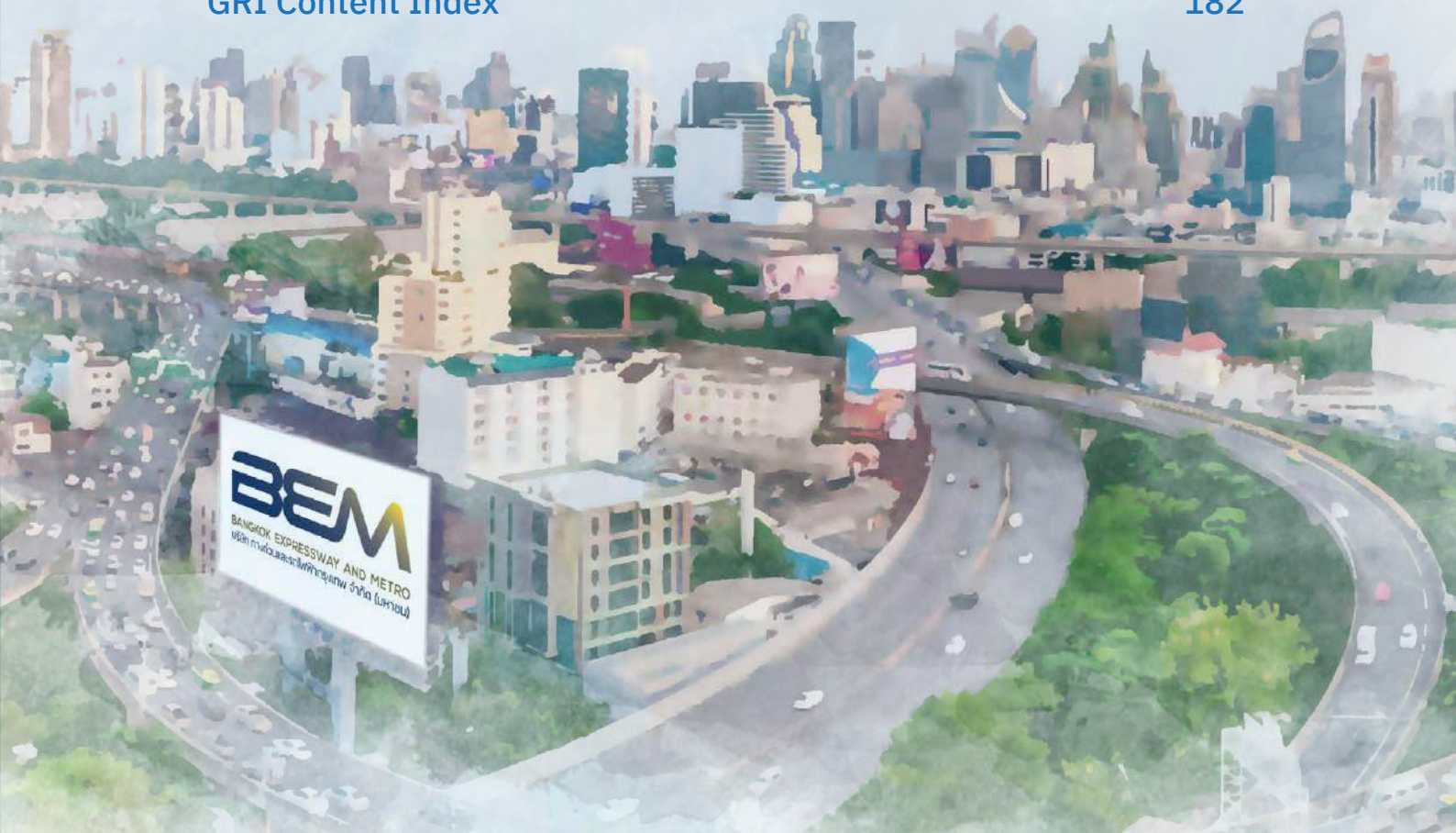
- สุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน และความปลอดภัยของลูกค้า) 109
- การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร 119
- การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์ 133
- การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย 150
- การเคารพสิทธิมนุษยชน 158

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท

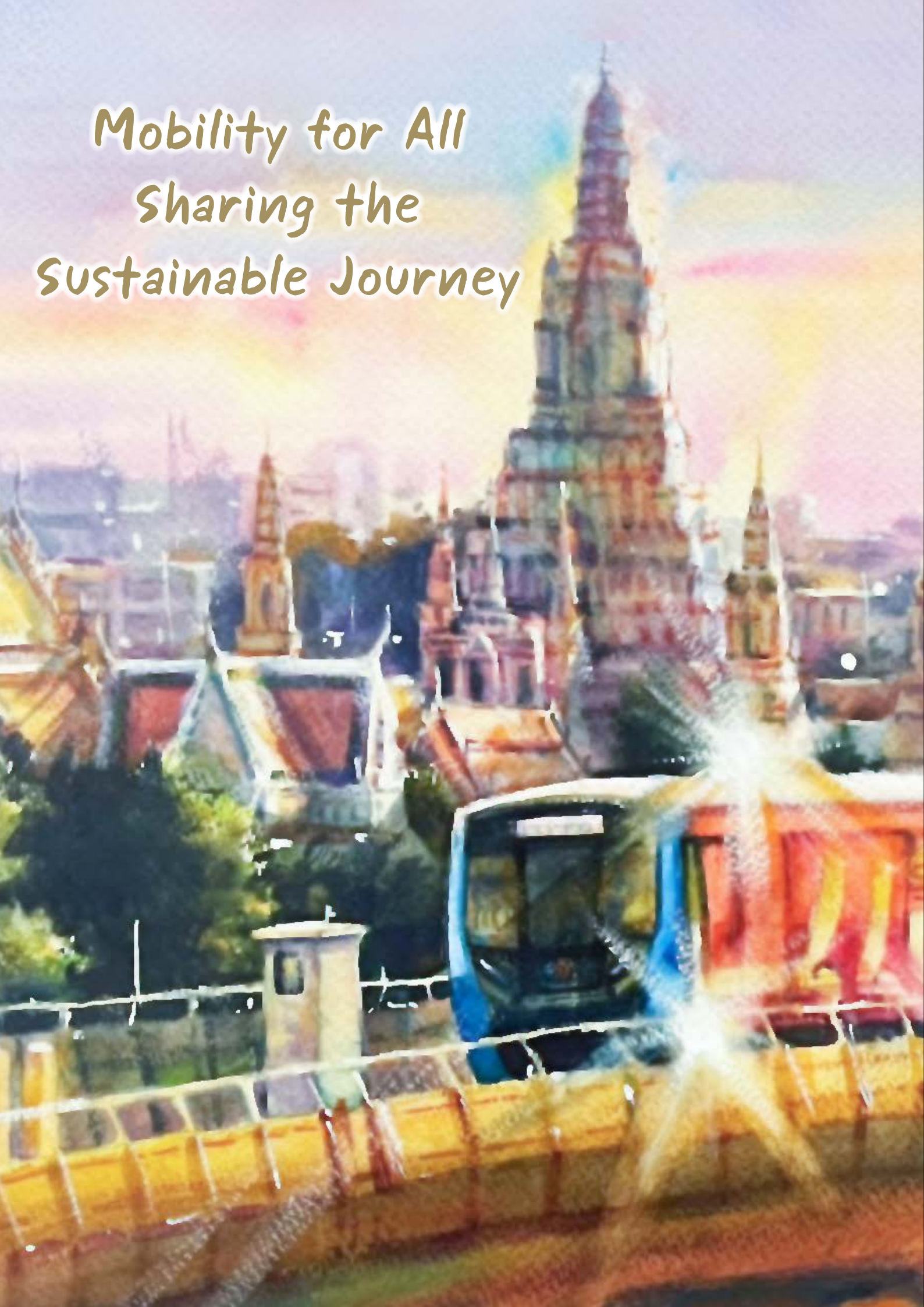
168

GRI Content Index

182



*Mobility for All
Sharing the
Sustainable Journey*





B

ความเป็นเลิศทางธุรกิจ
บนพื้นฐานของ
จรรยาบรรณที่ดี
(Business Excellence
and Ethics)

เพื่อเป็นพลังขับเคลื่อน
การเจริญเติบโต
ทางเศรษฐกิจของทุกคน
ผ่านการให้บริการคมนาคม
ขนส่งที่เป็นเลิศ ปลอดภัย
เชื่อถือได้

E

ส่งเสริมการเดินทางที่เป็นมิตร
ต่อสิ่งแวดล้อม
(Eco-Friendly
Commute)

เพื่อเป็นการเดินทางที่ใช้
ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
ไม่ก่อให้เกิดมลภาวะ
และดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม
ที่ยั่งยืนให้กับคนรุ่นต่อไป

M

เชื่อมโยงความสัมพันธ์
ในมหานคร
(Metropolitan Social
Harmony)

เพื่อเป็นจุดหมายในการ
สานสัมพันธ์ระหว่างคน
ในมหานครด้วยความห่วงใย
และเคารพซึ่งกันและกัน

เดินทางร่วมกันสู่เป้าหมายที่ยั่งยืน

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้



บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) จัดทำรายงานความยั่งยืน ปี 2566 เพื่อสื่อสารถึงความมุ่งมั่น กลยุทธ์ แนวทางการบริหารจัดการ และผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท รวมทั้งสื่อสารการดำเนินงานของบริษัทที่สนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (United Nations Sustainable Development Goals : UN SDGs) และเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับประเทศ พร้อมทั้งแสดงถึงเจตนารมณ์ของบริษัทในการก้าวขึ้นเป็นองค์กรชั้นนำด้านความยั่งยืนในภาคการคมนาคมขนส่ง

บริษัทได้จัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับนี้โดยอ้างอิงตามมาตรฐาน Global Reporting Initiative (GRI) ซึ่งเป็นมาตรฐานการรายงานด้านความยั่งยืนที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียถึงคุณภาพและความโปร่งใสในการรายงาน ข้อมูลและผลการดำเนินการต่าง ๆ ที่ได้รับการเปิดเผยในรายงานฉบับนี้มีขอบเขตที่ครอบคลุมระยะเวลาตั้งแต่ 1 มกราคม 2566 ถึง 31 ธันวาคม 2566 และครอบคลุมการดำเนินงานของกลุ่มบริษัท และบริษัทย่อยทั้งหมดที่ถือครองหุ้นมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 50 ทั้งนี้สามารถค้นหารายละเอียดของรายงานความยั่งยืน ปี 2566 ได้อีกหนึ่งช่องทางผ่านเว็บไซต์ <https://investor.bemplc.co.th/th/sustainability/reports>

หมายเหตุ: โครงสร้างการถือหุ้นของกลุ่มบริษัทสามารถอ้างอิงได้จากรายงานประจำปี 2566 (56-1 One Report) หรือจากเว็บไซต์ <https://investor.bemplc.co.th/th/download/one-reports>



ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายพัฒนาความยั่งยืน

บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

(สาขา 2) 189 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310

โทรศัพท์ 0 2354 2000

โทรสาร 0 2354 2020

อีเมล SDD@bemplc.co.th

เว็บไซต์ www.bemplc.co.th



ขอบเขตการรายงานตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนจำแนกตามธุรกิจ

ตัวชี้วัด	ธุรกิจทางพิเศษ			ธุรกิจระบบราง		ธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์ ^{2/}
	ทางพิเศษศรีรัช	ทางพิเศษประจิมรัชยา	ทางพิเศษ ^{1/} อุดรรัชยา	โครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน)	โครงการรถไฟฟ้ามหานครสายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง)	
มีtibรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ	✓	✓	✓	✓	✓	☐
• เทคโนโลยีสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	☐
• ห่วงโซ่อุปทาน	✓	✓	✓	✓	✓	☐
มีtibสิ่งแวดล้อม	✓	✓	✓	✓	✓	☐
• พลังงาน	✓	✓	✓	✓	✓	☐
• น้ำ	✓	✓	✓	✓	✓	☐
• ของเสีย	✓	✓	✓	✓	✓	ND
• การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขต 1	✓	✓	✓	✓	✓	ND
• การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขต 2	✓	✓	✓	✓	✓	ND
• การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขต 3	✓	✓	✓	✓	✓	ND
มีtibสังคม	✓	✓	✓	✓	✓	☐
• การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	✓	✓	✓	✓	✓	☐
• อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	✓	✓	✓	✓	✓	☐

หมายเหตุ:

✓ มีการปรับใช้ นโยบาย แนวทางการดำเนินการ และ/หรือ มีการเก็บข้อมูลการดำเนินงานครบถ้วน

☐ มีการปรับใช้นโยบาย แนวทางการดำเนินการ และ/หรือมีการเก็บข้อมูลการดำเนินงานบางส่วน

ND ไม่มีการเก็บข้อมูล

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

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

สารจากกรรมการผู้จัดการ



ดร.สมบัติ กิจจาลักษณ์
กรรมการผู้จัดการ
บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ยังคงมุ่งมั่น ริเริ่ม และพัฒนาการดำเนินธุรกิจควบคู่กับการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่ความยั่งยืนขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ในฐานะผู้ให้บริการระบบทางพิเศษและระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้าชั้นนำ บริษัทตระหนักดีถึงบทบาทสำคัญในการบรรเทาปัญหาการจราจรในเมืองหลวงและพื้นที่ใกล้เคียง ผ่านระบบขนส่งมวลชนแบบครบวงจร ในการดำเนินธุรกิจการขนส่งตามภูมิทัศน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา บริษัทตระหนักดีถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมของบริษัท ความท้าทายและโอกาสที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ทั้งในแง่ของความต้องการการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของประชากร และความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้บริษัทมุ่งมั่นพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนรวมถึงสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง

จากความมุ่งมั่นของบริษัทในการดำเนินงานภายใต้วิสัยทัศน์และพันธกิจในการ “เป็นผู้นำด้านการให้บริการระบบคมนาคมขนส่งที่ครบวงจรของประเทศและในภูมิภาคอาเซียน” พร้อมกับการสร้างมูลค่าเพิ่มและประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้นบนพื้นฐานของความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และการดำเนินธุรกิจตามหลักการด้านความยั่งยืน โดยคำนึงถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยคำนึงถึงการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน ส่งผลให้บริษัทได้รับการประกาศชื่ออยู่ใน “หุ้นยั่งยืน” ประจำปี 2566 (Thailand Sustainability Investment 2023) ซึ่งจัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (Stock Exchange of Thailand : SET) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 7 โดยในปี 2566 บริษัทมีคะแนนอยู่ในระดับ “AA” และยังได้รับรางวัลอื่น ๆ อาทิ รางวัล Thailand's Top Corporate Brands 2023 ในหมวดธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 จากการเป็นองค์กรมูลค่าแบรนด์สูงสุดของประเทศไทย

ในปี 2566 บริษัทมุ่งเน้นการดำเนินงานด้านความยั่งยืนเพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคม สนับสนุนงานที่เสริมสร้างสุขภาพและความปลอดภัย รวมถึงสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นสิ่งสำคัญยิ่งและเป็นรากฐานสำคัญในการดำเนินงานของบริษัท โดยบริษัทให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของชุมชนและสังคม ควบคู่กับการดำเนินธุรกิจของบริษัทอย่างเกื้อกูลซึ่งกันและกัน โดยบริษัทได้กำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (Corporate Social Responsibility (CSR) Strategy) เพื่อสร้างคุณค่าร่วมกับชุมชนและสังคมทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ที่ครอบคลุมการตอบสนองความคาดหวังของ

ชุมชนและสังคม มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มผลกระทบเชิงบวกต่อความเป็นอยู่ที่ดีของผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท และได้มีการกำหนดทิศทางขับเคลื่อนด้านการดูแลชุมชนและสังคมในระยะเวลา 5 ปี ระหว่างปี 2567 - 2571

นอกจากนี้ บริษัทได้ประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กรตามมาตรฐานการจัดทำรายงานในระดับสากล Global Reporting Initiative (GRI) Standard ภายใต้หลักการประเมินผลกระทบภายนอกต่อสังคมหรือสิ่งแวดล้อม และผลกระทบภายในที่มีต่อมูลค่าองค์กร หรือ Double Materiality การประเมินที่ครอบคลุมนี้ทำหน้าที่เป็นเข็มทิศที่แข็งแกร่งในการวางแผนทางการดำเนินการด้านความยั่งยืนของบริษัท โดยการประเมินในปีนี้ได้ระบุประเด็นสำคัญที่ได้รับการจัดหมวดหมู่เป็นประเด็นสร้างคุณค่า (Value Creation) รวม 4 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นสุขภาพและความปลอดภัย ประเด็นการพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร ประเด็นการบริหารจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และประเด็นความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญของบริษัทที่มีความจำเป็นต้องกำหนดแนวทางการบริหารจัดการเร่งด่วนและติดตามผลลัพธ์ของการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด ด้วยการจัดการอย่างมีกลยุทธ์ในประเด็นเหล่านี้ บริษัทไม่เพียงแต่เสริมความแข็งแกร่งให้กับองค์กรต่อความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น แต่ยังเพิ่มขีดความสามารถของบริษัทในการตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทได้มีส่วนร่วมอย่างมีนัยสำคัญและตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ด้านความยั่งยืนของสังคมในภาพรวมที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UNGC)

ในนามบริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ขอขอบคุณทุกความไว้วางใจและความร่วมมือของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนที่มอบให้แก่บริษัท การมีส่วนร่วมและข้อเสนอแนะของทุกท่านเป็นสิ่งล้ำค่า เป็นแรงบันดาลใจให้บริษัทมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการ ไม่เพียงแต่การให้บริการที่ดีเท่านั้น แต่ยังเป็นผู้ให้บริการที่ยอดเยี่ยมและมีประสิทธิภาพ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โปร่งใส มีความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักธรรมาภิบาล สร้างเส้นทางสู่ความยั่งยืนที่เป็นประโยชน์ต่อทุกคน “เดินทางร่วมกันสู่เป้าหมายที่ยั่งยืน (Mobility for All : Sharing the Sustainable Journey)”

ดร.สมบัติ กิจจาลักษณ์

กรรมการผู้จัดการ

บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



วิสัยทัศน์

การเป็นผู้นำด้านการให้บริการ
ระบบคมนาคมขนส่งที่ครบวงจรของประเทศ
และในภูมิภาคอาเซียน



พันธกิจ

บริษัทมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

1. ให้บริการระบบทางพิเศษและระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้าที่มีความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน
2. พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของโครงข่ายระบบคมนาคมขนส่งที่ทันสมัยและครบวงจร เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาจราจร ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม และพัฒนาสังคมและประเทศชาติ
3. สร้างมูลค่าเพิ่มและประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้นบนพื้นฐานของความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย
4. ดำเนินธุรกิจตามหลักการด้านความยั่งยืน โดยคำนึงถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



เป้าหมาย และกลยุทธ์ทางธุรกิจ

เพื่อบรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจหลักของบริษัท บริษัทได้กำหนดเป้าหมาย และกลยุทธ์หลักในการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

1. ลงทุนในโครงการด้านระบบคมนาคมขนส่ง โครงการทางพิเศษ ทางเชื่อม โครงการระบบขนส่งมวลชนระบบราง และโครงการที่เกี่ยวข้องตามที่รัฐบาลมีนโยบายให้เอกชนเข้าร่วมลงทุน (Public Private Partnership : PPP) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น การพัฒนาเชิงพาณิชย์ต่าง ๆ โดยพิจารณาโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศ และมีผลตอบแทนทางธุรกิจที่เหมาะสม
2. สร้างความแข็งแกร่งของธุรกิจด้วยการสร้างรายได้ให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง และบริหารต้นทุนและค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อธำรงฐานะการเงินที่มั่นคง
3. สร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียโดยผ่านกระบวนการความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) และสื่อสารให้บุคคลภายในและภายนอกองค์กรรับทราบ
4. สร้างบุคลากรที่มีความพร้อมในการให้บริการระบบทางพิเศษและระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้าที่มีคุณภาพ
5. สร้างการยอมรับของสังคมให้เกิดการรับรู้ ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร



ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้นำด้านการให้บริการทางพิเศษและระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า มุ่งมั่นพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งที่ครบวงจร เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง บรรเทาปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล รวมถึงยกระดับการเดินทางเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม ทั้งนี้ ธุรกิจของบริษัทประกอบด้วยการให้บริการระบบทางพิเศษ ระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า และธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์ที่เกี่ยวข้องกับระบบทางพิเศษและรถไฟฟ้า โดยภาพรวมการประกอบธุรกิจของบริษัท ดังนี้

1. ธุรกิจทางพิเศษ

บริษัท และ บริษัท ทางด่วนกรุงเทพเหนือ จำกัด (“NECL”) บริษัทย่อย เป็นผู้รับเหมาสัมปทานในการก่อสร้างและบริหารทางพิเศษจากการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) รวม 3 สายทางซึ่งได้แก่ ทางพิเศษศรีรัช ทางพิเศษประจิมรัชยา และทางพิเศษอุดรรัถยา โดยรายละเอียดสายทางมีดังนี้

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

ส่วนเอบี (ส่วนในเมือง) (ประชาชื่น-พญาไท-บางโคล่-อโศก)

จากถนนรัชดาภิเษกมุ่งหน้าทิศใต้ผ่านต่างระดับพญาไทไปทางทิศตะวันออกถึงถนนพระราม 9 และจากต่างระดับพญาไทไปทางทิศใต้ถึงต่างระดับบางโคล่เชื่อมต่อกับทางพิเศษเฉลิมมหานคร (ทางด่วนขั้นที่ 1)

ส่วนซี (ส่วนนอกเมือง) (ประชาชื่น-แจ้งวัฒนะ)

จากถนนรัชดาภิเษกมุ่งหน้าไปทางทิศเหนือถึงถนนแจ้งวัฒนะ เชื่อมต่อกับทางพิเศษอุดรรัถยา

ส่วนดี (ส่วนนอกเมือง) (พระราม 9-ศรีนครินทร์)

จากถนนพระราม 9 มุ่งหน้าไปทางทิศตะวันออกถึงถนนศรีนครินทร์ เชื่อมต่อมอเตอร์เวย์



1.2 ทางพิเศษประจิมรัถยา (ทางด่วนสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร) ภายใต้สัญญาสัมปทานการลงทุน ออกแบบก่อสร้าง บริหารจัดการ ให้บริการและบำรุงรักษาโครงการทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร ลักษณะ โครงการแบบ BTO โดยบริษัทมีสิทธิหน้าที่แต่เพียงผู้เดียวที่จะได้รับรายได้ค่าผ่านทางตลอดระยะเวลาสัมปทาน แนวเส้นทางของ โครงการเริ่มต้นจากถนนกาญจนาภิเษก (วงแหวนตะวันตก บริเวณใกล้โรงกรองน้ำมหาสวัสดิ์) ไปทางทิศตะวันออกตามแนวเขต ทางรถไฟสายใต้เดิม และข้ามแม่น้ำเจ้าพระยาบริเวณสะพานพระราม 7 สิ้นสุดโครงการบริเวณสถานีกลางบางซื่อ (จตุจักร) โดย เชื่อมต่อทางพิเศษศรีรัชไปทางทิศใต้บริเวณสถานีขนส่ง (หมอชิต 2) และทางลงสู่ระดับดินที่บริเวณถนนกำแพงเพชร 2 และเชื่อมต่อ ไปยังด้านทิศเหนือมุ่งหน้าแจ้งวัฒนะ โดยมีระยะทางรวม 16.7 กิโลเมตร

1.3 ทางพิเศษอุดรรัถยา (ทางด่วนสายบางปะอิน-ปากเกร็ด) โดยดำเนินการผ่าน NECL ภายใต้สัญญาโครงการทางด่วน สายบางปะอิน-ปากเกร็ด ลักษณะโครงการแบบ BTO โดย NECL มีสิทธิได้รับรายได้ค่าผ่านทางตามที่กำหนดในสัญญา รวมถึงสิทธิ ในการพัฒนาเชิงพาณิชย์บนพื้นที่ในเขตทางบนโครงสร้างทางพิเศษ ทางพิเศษอุดรรัถยาเชื่อมต่อกับทางพิเศษศรีรัชที่บริเวณ ถนนแจ้งวัฒนะมุ่งหน้าทิศเหนือถึงบางปะอินบริเวณถนนกาญจนาภิเษก (วงแหวนตะวันตก) มีระยะทางรวมทั้งสิ้น 32 กิโลเมตร

2. ธุรกิจระบบราง

บริษัทเป็นผู้รับสัมปทานการให้บริการเดินรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนจากการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) จำนวน 2 โครงการ ได้แก่ โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) และโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แผนที่ระบบรถไฟฟ้า Mass Transit System Map



2.1 โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) เป็นการร่วมลงทุนแบบ PPP Net Cost โดย รฟม. เป็นผู้ลงทุนค่างานโยธาทั้งหมด และบริษัทมีหน้าที่จัดหา ติดตั้งอุปกรณ์งานระบบ ให้บริการเดินรถ และซ่อมบำรุง โดยบริษัทเป็นผู้มีสิทธิในรายได้ค่าโดยสาร รวมทั้งการดำเนินงานกิจกรรมและการพัฒนาเชิงพาณิชย์ ซึ่งรวมถึงการโฆษณา การให้เช่าพื้นที่ในโครงการ และธุรกิจให้บริการสื่อสารโทรคมนาคมภายในสถานี และภายในขบวนรถไฟฟ้า โดยโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน ประกอบด้วย



ช่วงหัวลำโพง-บางซื่อ

เป็นโครงการรถไฟฟ้าที่เป็นทางวิ่งใต้ดินสายแรกของไทย มีระยะทางทั้งสิ้น 20 กิโลเมตร เป็นสถานีใต้ดินจำนวน 18 สถานี



ช่วงหัวลำโพง-บางแค

เป็นโครงสร้างทางวิ่งแบบผสมทั้งใต้ดินและยกระดับ มีระยะทางทั้งสิ้น 16 กิโลเมตร จำนวน 11 สถานี



ช่วงบางซื่อ-ท่าพระ

เป็นโครงสร้างทางวิ่งแบบยกระดับตลอดสาย มีระยะทางรวม 12 กิโลเมตร จำนวน 9 สถานี

โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) มีจุดเชื่อมต่อกับโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) ที่สถานีเตาปูน

2.2 โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) บางใหญ่-ราษฎร์บูรณะ ช่วงบางใหญ่-บางซื่อ (สถานีคลองบางไผ่-สถานีเตาปูน) สัญญาที่ 4 สัมปทานสำหรับการลงทุน การจัดการระบบรถไฟฟ้า การให้บริการการเดินรถไฟฟ้า และซ่อมบำรุงรักษา ลักษณะสัญญาเป็นการร่วมลงทุนแบบ PPP Gross Cost โดย รฟม. เป็นผู้ลงทุนค่างานโยธาทั้งหมด และบริษัทเป็นผู้ลงทุนค่างานระบบรถไฟฟ้าและขบวนรถไฟฟ้า รวมทั้งให้บริการการเดินรถไฟฟ้า และซ่อมบำรุงรักษาตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ โดย รฟม. เป็นผู้ที่มีสิทธิในรายได้ค่าโดยสาร และรายได้เชิงพาณิชย์จากการใช้ประโยชน์โครงสร้างพื้นฐานทางโยธาและระบบรถไฟฟ้าทั้งหมด และ รฟม. จะทยอยจ่ายคืนค่าอุปกรณ์งานระบบให้บริษัทเป็นรายเดือนในระยะเวลา 10 ปี และจ้างบริษัทบริหารการเดินรถไฟฟ้าและซ่อมบำรุงรักษาตลอดระยะเวลาสัมปทาน เป็นโครงสร้างทางวิ่งยกระดับ ระยะทาง 23 กิโลเมตร จำนวน 16 สถานี และเชื่อมต่อกับโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) ที่สถานีเตาปูน

3. ธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์

ตามที่บริษัทมีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในการพัฒนาเชิงพาณิชย์ตามที่ระบุไว้ในสัญญาสัมปทานที่เกี่ยวข้อง บริษัทได้แต่งตั้งบริษัท แบงคอก เมโทร เน็ทเวิร์คส์ จำกัด (“BMN”) บริษัทย่อย เป็นผู้แทนในการบริหารการพัฒนาเชิงพาณิชย์ ทั้งในโครงการรถไฟฟ้าและทางพิเศษ โดยลักษณะการพัฒนาเชิงพาณิชย์มีทั้งแบบดำเนินการเองและให้บุคคลอื่นพัฒนาพื้นที่ ซึ่งแบ่งการดำเนินธุรกิจออกเป็น 3 ประเภทได้แก่

จัดหา และ/หรือ
จัดทำสื่อโฆษณา

ให้เช่าพื้นที่ร้านค้า

ให้บริการและดูแล
รักษาอุปกรณ์
ระบบสื่อสาร
โทรคมนาคม



ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่โดดเด่น ปี 2566

มิติบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ



ความพึงพอใจของ
ลูกค้าทั้งหมด
(ลูกค้าธุรกิจทางพิเศษ
และธุรกิจระบบราง)



ร้อยละ **96.63**

การร้องเรียนเรื่องความปลอดภัย
ของเทคโนโลยีสารสนเทศ
และความเป็นส่วนตัว
ของข้อมูล



0 กรณี

การทุจริตคอร์รัปชัน
และการติดสินบน



0 กรณี

เงินลงทุนใน
เทคโนโลยีนวัตกรรม



2 ล้านบาท

จำนวนพนักงานเข้ารับ
การฝึกอบรมด้านความเสี่ยง
และความปลอดภัยทางไซเบอร์

> 450 คน

มิติสิ่งแวดล้อม

การใช้พลังงานลดลง

ร้อยละ **1.6** ↓

ปริมาณพลังงานทดแทน
จากเซลล์พลังงาน
แสงอาทิตย์



637,587

กิโลวัตต์-ชั่วโมง

ปริมาณน้ำดื่มเชื้อเพลิงลดลง

8,441 ลิตร

จำนวนกระดาษที่ลดได้ต่อปี

111,883

แผ่น

ปริมาณการใช้น้ำรีไซเคิลเพิ่มขึ้น

5,610

ลบ.ม.

ร้อยละ **41**

พื้นที่ดำเนินการของบริษัทที่มี
การดำเนินการตามมาตรการ
ป้องกันและแก้ไขผลกระทบ
สิ่งแวดล้อมและมาตรการติดตาม
และตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม

ร้อยละ **100**



มิติสังคม



จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย
ของพนักงาน

43 ชั่วโมง/คน/ปี

จากหลักสูตรฝึกอบรม

> 500 หลักสูตร

จำนวนการเสียชีวิตจาก
การทำงาน (Work-related
Fatalities) ของพนักงาน
และผู้รับเหมา



0

รายต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน

การบาดเจ็บที่มีผลกระทบ
ร้ายแรงต่อผู้โดยสาร



0

รายต่อผู้โดยสารล้านคน

การละเมิดสิทธิมนุษยชน



0

กรณี

ความพึงพอใจของชุมชน

ร้อยละ **96**

การร้องเรียนของชุมชน
รอบเส้นทางรถไฟฟ้าและ
ศูนย์ซ่อมบำรุงและการร้องเรียน
เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน
ตลอดห่วงโซ่อุปทาน



0 กรณี

ความครอบคลุมของ
การมีส่วนร่วมของ
กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย



ร้อยละ **100**

รางวัลด้านความยั่งยืนที่ภูมิใจ



ผลการประเมินหุ้นยั่งยืน SET ESG Ratings ประจำปี 2566

บริษัทได้รับผลการประเมินหุ้นยั่งยืน SET ESG Ratings ประจำปี 2566 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 7 กลุ่มบริการ (Services) ได้รับการจัดลำดับอยู่ในระดับ AA (คะแนนรวม 80-89 คะแนน) ซึ่งครั้งนี้เป็นการประกาศผลการประเมินในรูปแบบการจัดลำดับผลคะแนนเป็นปีแรกของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (Stock Exchange of Thailand) จากความมุ่งมั่นขับเคลื่อนธุรกิจควบคู่กับการสร้างความยั่งยืนในทุกมิติอย่างต่อเนื่อง ส่งมอบการบริการคมนาคมขนส่งที่ปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว ควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (Environmental, Social, Governance : ESG) สะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนองค์กรให้เติบโตมั่นคงอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้เสียในการดำเนินธุรกิจทุกกลุ่มอย่างรอบด้าน



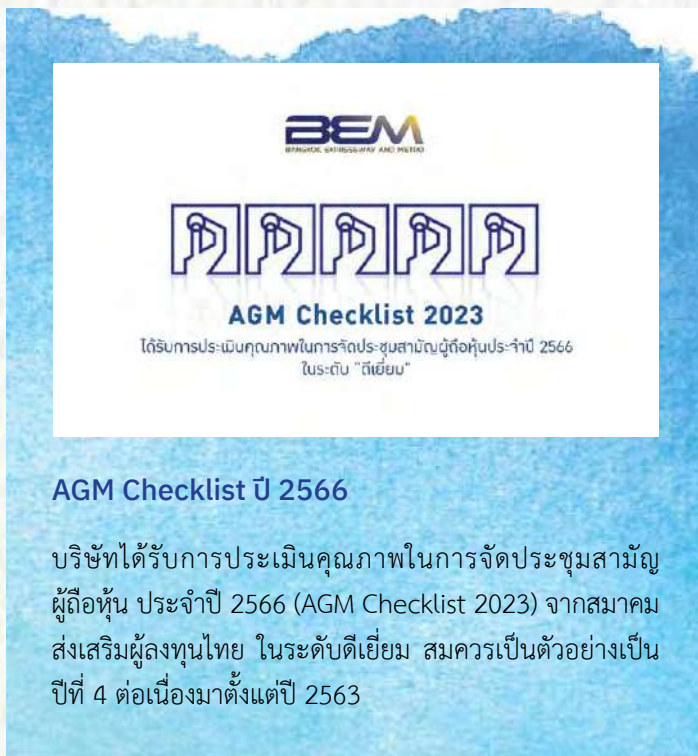
ESG100 Company ปี 2566

บริษัทได้รับคัดเลือกจากสถาบันไทยพัฒน์ให้เป็นหนึ่งในบริษัทกลุ่มหลักทรัพย์ ESG100 โดยได้รับประกาศนียบัตร ESG100 Company ประจำปี 2566 ในฐานะเป็นบริษัทที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (Environmental, Social and Governance : ESG) ในกลุ่มธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ (Transportation & Logistics) จากการประเมินทั้งหมดจำนวน 888 หลักทรัพย์จดทะเบียน



ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย

บริษัทได้รับการประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทยในระดับดีเลิศ (Excellent CG Scoring) หรือระดับ 5 ดาว ติดต่อกันอย่างต่อเนื่อง จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) โดยการสนับสนุนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งได้ดำเนินการสำรวจดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนไทย ประจำปี 2566 และมีบริษัทจดทะเบียนเข้าร่วมการประเมินรวมทั้งสิ้น 782 บริษัท สะท้อนให้เห็นเจตนารมณ์ของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้เจริญเติบโต บนพื้นฐานของธรรมาภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเป็นสำคัญ



AGM Checklist ปี 2566

บริษัทได้รับการประเมินคุณภาพในการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2566 (AGM Checklist 2023) จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย ในระดับดีเยี่ยม สมควรเป็นตัวอย่างเป็นปีที่ 4 ต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2563



รางวัลโล่ประกาศเกียรติคุณในฐานะองค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (CALO)

บริษัทเข้ารับโล่ประกาศเกียรติคุณในฐานะองค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (CALO) เพื่อเป็นส่วนขับเคลื่อนการลดก๊าซเรือนกระจกในการจัดการและรับผิดชอบการปล่อยก๊าซเรือนกระจกผ่านการแสดงเจตนารมณ์ที่จะลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยมุ่งสู่เป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน/การปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ ในระดับองค์กร



รางวัลโลในฐานะหน่วยงานที่สนับสนุนการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคคลออทิสติก จากสมาคมผู้ปกครองบุคคลออทิสซึม (ไทย) และมูลนิธิออทิสติกไทย

บริษัทได้รับโลในฐานะหน่วยงานที่สนับสนุนการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคคลออทิสติก จากสมาคมผู้ปกครองบุคคลออทิสซึม (ไทย) และมูลนิธิออทิสติกไทย ในงานรณรงค์วันตระหนักรู้ออทิสติกโลก World Autism Awareness Day (WAAD) เพื่อให้สังคมตระหนักถึงการสนับสนุน ยอมรับ และส่งเสริมบุคคลออทิสติก รวมทั้งมุ่งเน้นให้สังคมได้มีโอกาสสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคคลออทิสติก ให้มีอาชีพ มีรายได้ และมีความมั่นคงในการดำรงชีวิตอย่างยั่งยืน



รางวัล Thailand's Top Corporate Brand 2023

บริษัทได้รับรางวัลอันทรงเกียรติ “Thailand’s Top Corporate Brand 2023” ในฐานะสุดยอดองค์กรที่มีมูลค่าแบรนด์สูงที่สุด 89,418 ล้านบาท ในหมวดธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์ ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 โดยได้รับเกียรติจาก ศาสตราจารย์ ดร.วิเลิศ ภูริวัชร คณบดีและอาจารย์ประจำภาควิชาการตลาด จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประธานการจัดงานเป็นผู้มอบรางวัล ณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



รางวัล Thailand Social Awards ครั้งที่ 11

บริษัทได้รับรางวัล Winner ในงาน “Thailand Social Awards ครั้งที่ 11” ของกลุ่มรางวัล Best Brand Performance On Social Media สาขา Transportation จากการเผยแพร่ข่าวสาร การให้บริการของรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินและสายสีม่วง ผ่านช่องทาง Facebook : BEM Bangkok Expressway and Metro ซึ่งเป็นสื่อที่บริษัทใช้เป็นช่องทางในการสื่อสาร เผยแพร่ข่าวสารอย่างสร้างสรรค์ และเป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการสูงสุด



รางวัลจากการแข่งขัน Thailand Kaizen Award 2023

บริษัทได้รับรางวัลเหรียญเงินจากการแข่งขัน Thailand Kaizen Award 2023 ประเภท Service Kaizen ซึ่งจัดโดยสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) จากการนำเสนอ “การพัฒนาระบบจัดเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสด” ซึ่งเป็นระบบหลักในการดำเนินธุรกิจทางพิเศษ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการบริหารจัดการและลดค่าใช้จ่าย ให้ได้ การบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว แม่นยำและคุ้มค่า

ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท (GRI 2-6)

เพื่อบูรณาการเป็นผู้นำด้านการให้บริการระบบคมนาคมขนส่งที่ครบวงจรของประเทศและในภูมิภาคอาเซียน บริษัทมีความมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพระบบคมนาคมขนส่งของประเทศ พร้อมทั้งยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีความสะดวกปลอดภัย และเชื่อถือได้ ทั้งระบบราง โครงการทางพิเศษทางเชื่อม โครงการที่สอดคล้องกับนโยบายการร่วมทุนกับรัฐบาลในโครงสร้างพื้นฐาน และการพัฒนาเชิงพาณิชย์ ที่พร้อมดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม สร้างคุณค่าร่วมกับการสร้างมูลค่าเพิ่มและประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนตามหลักธรรมาภิบาล และเสริมสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้เสียครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่าทั้งภายในและภายนอกองค์กร บริษัทได้วางแผนการบริหารจัดการห่วงโซ่คุณค่าที่ครอบคลุมห่วงโซ่คุณค่าที่มีความหลากหลายของกิจกรรมตั้งแต่การวางแผนและการก่อสร้างจนถึงการส่งมอบการบริการ ซึ่งความซับซ้อนของห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทมีส่วนในการขยายโอกาสทางธุรกิจ และเพิ่มขอบเขตการมีส่วนร่วมต่อสังคมภายนอกได้มากขึ้น

1. ห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจของ BEM

มุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านการให้บริการระบบคมนาคมขนส่งที่ครบวงจรของประเทศและในภูมิภาคอาเซียน								
กิจกรรม	ผู้มีส่วนได้เสีย							
	พนักงาน	ลูกค้าหรือผู้รับเหมา	ลูกค้า	สังคมและชุมชน	เจ้าหนี้	ผู้ถือหุ้น	สื่อมวลชน	หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ
 กิจกรรมหลัก (Primary Activities)	การวางแผนและบริหารปัจจัยบริการ	✓	✓	✓				✓
	การก่อสร้าง	✓	✓		✓			✓
	การปฏิบัติการ	✓	✓	✓				✓
	การตลาดและการขาย			✓	✓	✓	✓	✓
	การส่งมอบการบริการ	✓	✓	✓	✓			
	การให้บริการหลังการขายและการบริการ			✓	✓	✓		
 กิจกรรมสนับสนุน (Support activities)	การจัดซื้อจัดจ้างการบริหารปัจจัยการผลิต และการคัดเลือกคู่ค้าและวัสดุอุปกรณ์	✓	✓		✓	✓		✓
	การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ	✓	✓	✓				✓
	การบริหารทรัพยากรบุคคล	✓						

ห่วงโซ่คุณค่าของ BEM



1.1. กิจกรรมหลัก

- **การวางแผนและบริหารปัจจัยบริการ:** การวางแผนและกำหนดยุทธวิธีที่จะพัฒนาคุณภาพการบริการ และมีประสิทธิภาพต่อลูกค้า โดยคำนึงถึงการจัดทรัพยากรที่เพียงพอและการบริหารปัจจัยบริการอย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยการวางแผนจะต้องดำเนินการให้ครอบคลุมธุรกิจทางพิเศษ ธุรกิจระบบราง และ ธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์ รวมทั้งกำหนดระบบการตรวจสอบความเสี่ยง เพิ่มโอกาสการขยายโครงสร้างพื้นฐานและโครงข่ายให้มีความเชื่อมโยงกับระบบสาธารณะอื่น ๆ เพื่อสร้างธุรกิจที่ยั่งยืนและเพิ่มผลกำไรในระยะยาวของบริษัท
- **การก่อสร้าง:** การสร้างพื้นที่และโครงสร้างทางพิเศษและรถไฟฟ้าเพื่อรองรับการให้บริการ ความเสถียรและคุณภาพของโครงสร้าง มีผลต่อประสิทธิภาพของระบบขนส่งของบริษัท บริษัทเน้นการใช้วัสดุและเทคโนโลยีที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และการลดการรบกวนต่อชุมชนในระหว่างก่อสร้าง นอกจากนี้ ยังมีการสนับสนุนโครงการที่สร้างคุณค่าต่อสังคมผ่านกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ เพื่อช่วยสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นจากสังคมและชุมชนโดยรอบ
- **การปฏิบัติการ:** เน้นการปฏิบัติการทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อส่งเสริมการบริการระบบขนส่ง และธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์ให้กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและเสถียรภาพ และเพื่อรักษาความพึงพอใจของลูกค้าและความสำเร็จของธุรกิจ โดยการปฏิบัติการครอบคลุมถึงระบบการจัดการภายในองค์กร การสนับสนุนลูกค้าในการใช้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว พร้อมทั้งมีการติดตามและจัดการความต้องการของลูกค้า และทำให้ระบบขนส่งมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามแผนการดำเนินงานที่วางไว้ นอกจากนี้ยังเน้นการเพิ่มความปลอดภัยและการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ การควบคุมและรักษาการดำเนินการของบริษัทเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยที่กำหนดโดยหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญในการช่วยสร้างความเชื่อถือในระบบขนส่งของบริษัทที่จะต้องผนวกรวมอยู่ในระบบการปฏิบัติการอย่างเคร่งครัด

- **การตลาดและการขาย:** เน้นการตลาดและบริการของบริษัทให้กับลูกค้า โดยการสร้างการรับรู้และความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมที่เน้นคุณค่าทางสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการจัดโครงการที่สร้างสรรค์และเข้ากับความต้องการของลูกค้า นอกจากนี้ บริษัทยังเน้นการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มความสะดวกสบายและประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท เช่น ระบบชำระเงินในรูปแบบที่หลากหลาย ช่วยเพิ่มความสะดวกในการใช้บริการและสร้างความพึงพอใจในระบบขนส่งที่เป็นประโยชน์ทั้งต่อชุมชนและสังคม ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของบริษัทที่มุ่งมั่นพัฒนาและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ชุมชน และสังคมเป็นสำคัญอยู่ตลอดเวลา

นอกจากนี้ บริษัทมีโครงการส่งเสริมการใช้ระบบขนส่งสาธารณะสำหรับประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียง รวมถึงการสนับสนุนโครงการด้าน ESG ต่างๆ ที่สร้างคุณค่ารวมทั้งภายนอกและภายในองค์กร

- **การส่งมอบบริการ:** การส่งมอบบริการตามแผนและเป้าหมายทางธุรกิจ ธุรกิจทางพิเศษ ธุรกิจระบบราง และธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์ เป็นส่วนสำคัญในการให้บริการและสร้างรายได้สำหรับบริษัท



บริษัทมุ่งเน้นการส่งมอบทางพิเศษที่มีคุณภาพและปลอดภัยภายใต้มาตรฐานสากล ดูแลรักษาดูแลและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บนทางพิเศษ การจัดการจราจรและเพิ่มความสะดวกในการชำระค่าบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ



บริษัทมุ่งเน้นการให้บริการขนส่งสาธารณะด้วยรถไฟฟ้าที่มีคุณภาพและความปลอดภัยภายใต้มาตรฐานสากล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ



บริษัทมุ่งเน้นการสร้างและจัดหาสื่อโฆษณาที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความรับรู้และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และเพิ่มโอกาสในการขายบริการและสินค้า การเพิ่มรายได้จากการให้เช่าพื้นที่ให้ร้านค้าหรือธุรกิจที่ต้องการสถานที่เพื่อให้บริการลูกค้าหรือผลิตรายการ โดยคำนึงถึงความเชื่อมโยงระหว่างสังคม และชุมชนร่วมด้วย พร้อมทั้งจัดเตรียมโครงข่ายโทรคมนาคมที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพ

- **การให้บริการหลังการขายและการบริการ:** เป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างยิ่งเนื่องจากมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า และความยั่งยืนของธุรกิจ โดยบริษัทมุ่งเน้นการสนับสนุนลูกค้าในการแก้ไขปัญหาและการตอบสนองเหตุที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในบริการของบริษัท ทั้งนี้ การสร้างระบบการส่งมอบบริการหลังการขายที่ดีจะช่วยให้บริษัทสามารถบริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจที่ยั่งยืน

1.2. กิจกรรมสนับสนุน

- **การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารปัจจัยการผลิต และการคัดเลือกคู่ค้าและวัสดุอุปกรณ์:** บริษัทมุ่งเน้นการบริหาร คัดเลือก และการจัดซื้อจัดจ้างจากคู่ค้าที่พิจารณาครอบคลุมปัจจัยด้าน ESG เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และเพิ่มความยั่งยืนของธุรกิจ การเลือกคู่ค้าที่มุ่งมั่นทาง ESG และคัดเลือกวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จะช่วยให้ธุรกิจลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ ส่งเสริมให้เกิดพันธมิตรที่ร่วมกันพัฒนาและเปิดโอกาสให้เกิดความยั่งยืนทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม และการรับรองความปลอดภัยในการจัดการโดยทั่วไป ซึ่งสามารถสร้างความไว้วางใจของลูกค้า นักลงทุน และสังคมที่เกี่ยวข้อง
- **การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ:** การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการธุรกิจและการบริการ ให้มีประสิทธิภาพ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้บริษัทสามารถตรวจสอบและติดตามการให้บริการอย่างรวดเร็วและแม่นยำ โดยใช้ระบบการรักษาความปลอดภัยในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทางธุรกิจของผู้มีส่วนได้เสีย ที่ทันสมัยเพื่อปกป้องข้อมูลลูกค้าและปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีมาตรฐานความปลอดภัยสูงและมีการบริหารข้อมูลที่เหมาะสมจะช่วยลดความเสี่ยงในการขาดความมั่นคงของข้อมูลและความเสี่ยงทางกฎหมายที่อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาการบริการและกระบวนการธุรกิจจะเพิ่มประสิทธิภาพและความมั่นคงของบริษัท ช่วยสร้างความพึงพอใจของลูกค้าและเสริมสร้างความเชื่อมโยงในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ที่เป็นปัจจัยสำคัญในยุคที่ข้อมูลมีความสำคัญอย่างมากในธุรกิจและสังคมในปัจจุบัน
- **การบริหารทรัพยากรบุคคล:** การจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ มีการฝึกอบรมที่เหมาะสมและการส่งเสริมพัฒนาการวางแผนทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติตามกิจกรรมหลักและสนับสนุนให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยปัจจัยที่ต้องดำเนินการควบคู่กับการเสริมทักษะการทำงานและพัฒนาบุคลากรแล้ว บริษัทยังเน้นการสนับสนุนและส่งเสริมการเคารพด้านสิทธิมนุษยชน ความหลากหลาย ความเสมอภาค และการยอมรับความแตกต่าง (Diversity, Equity, Inclusion : DEI) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีการยอมรับและรองรับความหลากหลายของพนักงาน นอกจากนี้ การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของพนักงานยังเป็นการเสริมสร้างความร่วมมือ ทำให้พนักงานรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในการพัฒนาธุรกิจ

2. การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท

บริษัทมุ่งมั่นในการบริหารจัดการเพื่อความยั่งยืน โดยให้ความสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เชื่อมโยงกับธุรกิจของบริษัทอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ พนักงานที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาที่สำคัญของบริษัท คู่ค้าและผู้รับเหมาที่เป็นพันธมิตรทางธุรกิจ ลูกค้าที่บริษัทคาดหวังให้บริการด้วยคุณภาพและยกระดับความพึงพอใจ และสังคมและชุมชนที่อยู่ร่วมกันบริษัทยังมีการใส่ใจถึง เจ้าหนี้ ผู้ถือหุ้น สื่อมวลชน และหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐที่มีส่วนรับผิดชอบในการควบคุมและกำกับดูแลบริษัท

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของความร่วมมือและความเชื่อมโยงระหว่างทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มาจากการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างผลลัพธ์ที่ยั่งยืน อันจะเป็นประโยชน์ต่อทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและก่อให้เกิดการเชื่อมโยงอันแข็งแกร่ง นอกจากนี้ บริษัทได้เปิดรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งประเด็นความคาดหวังในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อที่บริษัทจะสามารถปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม และเพิ่มโอกาสให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียเพื่อเสริมความเข้มแข็ง ลดความเสี่ยง และสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจที่สร้างผลกระทบเชิงบวกให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน

การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียในปี 2566

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและความถี่	ประเด็นที่อยู่ในความสนใจ/คาดหวัง	การดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้เสียในปี 2566
 พนักงาน	- สำรวจความผูกพันและความสุขของพนักงานที่มีต่อองค์กร 1 ครั้งต่อปี - สื่อสารภายในบริษัทผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งช่องทางออนไลน์ และออฟไลน์ รวมถึงกิจกรรมภายในบริษัทที่จัดขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี - การประชุมคณะกรรมการสวัสดิการและผู้บริหาร 3 ครั้งต่อปี - การรับฟังข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นพนักงานอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี - การประเมินผลรายปี 1 ครั้งต่อปี - การประชุมคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ 4 ครั้งต่อปี - การร้องเรียนที่ส่งผ่านหัวหน้างาน - การจัดปฐมนิเทศสำหรับพนักงานใหม่ - สอบถามความต้องการของพนักงานและหัวหน้างาน เพื่อจัดทำหลักสูตรการเรียนรู้ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	- โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ - การได้รับผลตอบแทนและสวัสดิการที่ยุติธรรม - ยอมรับความหลากหลายและการมีส่วนร่วมในที่ทำงาน - ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมเท่าเทียม และความเท่าเทียมทางเพศ - มีการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถที่เหมาะสม - ได้รับนโยบายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสื่อสารนโยบายอย่างทั่วถึงเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน - การดูแลด้านอาชีพอนามัยและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีปลอดภัย และเหมาะสม - ได้รับมอบหมายงานที่ท้าทาย - พนักงานแสดงออกเชิงพฤติกรรมตามวัฒนธรรมองค์กรอย่างเหมาะสม - การสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท	- กำหนดความสามารถและคุณลักษณะที่จำเป็นในการทำงาน (Competency) ในบริษัทให้ครบทุกหน่วยงาน - วางแผนและกำหนดเส้นทางการดำเนินงานหรืออาชีพของพนักงาน (Career Path) โดยใช้ขั้นตอนการพัฒนาสายงาน ทักษะ และความรู้เพื่อให้พนักงานสามารถเติบโตและพัฒนาตัวเองในบริษัทได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ - จัดหาสวัสดิการด้านสุขภาพจิตและสวัสดิการด้านสินเชื่อและที่อยู่อาศัย ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการสวัสดิการ - จัดห้องพยาบาลเพิ่มเติมให้กับพนักงาน - รวบรวมข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท (Clipping News) จัดส่งให้ผู้บริหารและพนักงานทราบเป็นรายวัน เพื่อสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่สำคัญต่าง ๆ

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและความถี่	ประเด็นที่อยู่ในความสนใจ/คาดหวัง	การดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้เสียในปี 2566
 คู่ค้าหรือผู้รับเหมา	• การติดต่อประสานงานทาง Online และ Offline ทั้งแบบช่องทางเดียว (One-way) และสองช่องทาง (Two-way) ทุกครั้งที่ต้องมีกิจกรรมร่วมกันตามความเหมาะสม • การแจ้งข้อมูลสำคัญผ่านเว็บไซต์บริษัท ที่เมนู “ร่วมธุรกิจกับ BEM/จัดซื้อจัดจ้าง” ซึ่งคู่ค้าสามารถเข้ามาหาข้อมูลได้ตลอดเวลาที่ต้องการ • มีการสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของคู่ค้า จำนวน 1 ครั้งต่อปี ในรูปแบบ Online • การตรวจประเมินการดำเนินการด้านความยั่งยืน (ESG) ของคู่ค้าตามแผนประจำปี 2566 • การแจ้งผลการประเมินการดำเนินการแก่คู่ค้าที่มีผลการดำเนินงานไม่ผ่านเกณฑ์ • แจ้งข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นผ่านเว็บไซต์บริษัท ที่เมนู “รู้จัก BEM/จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า” (https://www.bemplc.co.th/supplierconduct) หรืออีเมล : companysecretary@bemplc.co.th • กระบวนการคัดเลือกคู่ค้าและผู้รับเหมา • การประเมินคู่ค้าและผู้รับเหมา • การประชุมร่วมกับผู้รับเหมาทุกเดือน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น	• ความรู้ความเข้าใจด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน • ส่งเสริมการปรับปรุงคุณภาพและความเชื่อมั่นระหว่างองค์กร • มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจในระยะยาว • ปฏิบัติตามพันธกรณีที่ตกลงกัน • มีความเป็นธรรมแก่คู่ค้าทุกระดับและดำเนินการอย่างเป็นระบบตามเงื่อนไขสัญญาและข้อตกลงที่เป็นธรรม • มีการชำระค่าตอบแทนในการผลิตสินค้า/ให้บริการที่ตรงตามเวลา โดยมีระยะเวลา 30-45 วันหลังจากได้รับเรียกเก็บเงินหรือตามที่ตกลงกัน • ดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างยั่งยืน • มีความยุติธรรม ความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ • การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง • มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย • มีจรรยาบรรณคู่ค้าและระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงแนวทางการจัดการคู่สัญญา	• จัดทำแผนการจัดอบรมให้ความรู้คู่ค้าเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน • มีการชำระค่าตอบแทนในการผลิตสินค้า/ให้บริการที่ตรงตามเวลา • มีการพิจารณาจัดทำสัญญากับคู่ค้าที่เป็นพันธมิตร • ตรวจประเมินการดำเนินการด้านความยั่งยืน (ESG) กับคู่ค้า จำนวน 5 ราย และให้คำแนะนำในการดำเนินงานที่เหมาะสม • จัดทำจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) และส่งแจ้งให้คู่ค้ารับทราบและนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจกับบริษัท และจัดส่งแบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) ให้คู่ค้าที่ทำธุรกิจกับบริษัทโดยตรง (Tier-1 Suppliers) แบบ Online

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและความถี่	ประเด็นที่อยู่ในความสนใจ/คาดหวัง	การดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้เสียในปี 2566
 ลูกค้า	• การสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวัง รวมถึงข้อเสนอแนะในการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี • จัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี • การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี	• ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ตรงเวลา และมีความสะดวกในการเข้าถึงบริการ • การกำหนดราคาที่เหมาะสม • เป็นทางเลือกการให้บริการที่ยั่งยืน และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีคุณภาพ ปลอดภัย และไม่เลือกปฏิบัติต่อลูกค้า • ได้รับความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล • ได้รับการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นและรวดเร็ว เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ • การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว • ผลลัพธ์การชำระเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า • ความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม และทันต่อสถานการณ์	• ริเริ่มโครงการบนพื้นฐานการพัฒนาโครงการจากการพิจารณาความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า • เปิดช่องทางการรับข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของบริษัท รวมถึงดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนโดยประสานงานระหว่างผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมต่อไป
 สังคมและชุมชน	• การรับข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของบริษัทอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี • การพบปะ พูดคุย และเยี่ยมเยียนชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินกิจการของบริษัท เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี • การจัดกิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมทางพิเศษและเส้นทางรถไฟอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี	• การลดปัญหาทางสิ่งแวดล้อมเชิงลบ และเพิ่มผลกระทบเชิงบวกในการพัฒนาสังคมและชุมชน • เปิดโอกาสในการทำงานสำหรับคนในพื้นที่ • มีการเตรียมความพร้อม และกำหนดมาตรการด้านความปลอดภัยและการตอบสนองในกรณีฉุกเฉิน • การเข้าร่วมและการสนับสนุนชุมชน	• จัดทำแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วมกับสังคมและชุมชน (กรอบการพัฒนาระหว่างปี 2567-2571) ภายใต้กรอบการดำเนินงานอย่างยั่งยืน และจัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์กับสังคมและชุมชนตามกรอบยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและความถี่	ประเด็นที่อยู่ในความสนใจ/คาดหวัง	การดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้เสียในปี 2566
	• การประเมินผลความพึงพอใจหรือความผูกพันรายกิจกรรม • ศูนย์บริการข้อมูล/ช่องทางสำหรับการรวบรวมข้อเสนอแนะรับฟังข้อคิดเห็น และข้อร้องเรียน	• เคารพสิทธิขั้นพื้นฐานของชุมชน • ส่งเสริมความร่วมมือที่ดีระหว่างชุมชนกับบริษัท	• เปิดช่องทางการรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของบริษัท รวมถึงดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยประสานงานระหว่างผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมต่อไป
 เจ้าหนี้ (กลุ่มผู้สนับสนุนทางการเงิน นักลงทุน และนักวิเคราะห์)	• การเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ เช่น รายงานประจำปี รายงานผลการดำเนินงานผ่านช่องทางการสื่อสารของบริษัท • การส่งข้อมูลให้กับนักลงทุนและนักวิเคราะห์ผ่านทาง Application ต่าง ๆ เช่น Line Group และอีเมลอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี • การเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ตามข้อกำหนดของ ก.ล.ต. และ ตลท. เช่น คำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) รายไตรมาส และ รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) • การเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ของบริษัทในหน้านักลงทุนสัมพันธ์เป็นประจำทุกเดือน • การนำเสนอการเงินและข้อมูลต่าง ๆ ตามเงื่อนไขของสัญญาสินเชื่อและข้อกำหนดสิทธิหุ้นกู้	• รายได้ที่ตรวจสอบได้ และมีการบริหารแบบโปร่งใส • การจัดการความเสี่ยงและความมั่นคงทางการเงิน • มีการรายงานทางการเงินและการตรวจสอบบัญชีที่ถูกต้อง • ผลการดำเนินงานที่ดีของบริษัท • แผนการลงทุนเพื่อการเติบโตในอนาคต • ราคาหุ้นที่สะท้อนมูลค่าที่แท้จริงของบริษัท • การนำเสนอ สื่อสาร และเปิดเผยข้อมูลที่เพียงพอ ถูกต้อง ครบถ้วน และทันต่อเวลา • ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาสินเชื่อและข้อกำหนดสิทธิหุ้นกู้ • เปิดเผยและรายงานข้อมูลบริษัท ที่ถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันเวลาอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้	• จัดทำคำอธิบาย และการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) จำนวน 4 ฉบับ และ รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) จำนวน 1 ฉบับ โดยมีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานและข้อมูลต่าง ๆ ในหน้านักลงทุนสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของบริษัทอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา • จัดงานประชุม Analyst Meeting จำนวน 4 ครั้งและมีการพบปะ นักลงทุน และนักวิเคราะห์ผ่าน Company Visit, Conference Call และ Roadshow ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมจำนวน 19 ครั้ง • เข้าร่วมกิจกรรมซึ่งจัดโดย ตลท. เช่น SET Opportunity Day จำนวน 4 ครั้ง และ Thailand Focus จำนวน 1 ครั้ง

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและความถี่	ประเด็นที่อยู่ในความสนใจ/คาดหวัง	การดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้เสียในปี 2566
	• การจัดงานประชุม Analyst Meeting เป็นประจำทุกไตรมาส รวมถึงการพบปะนักลงทุนและนักวิเคราะห์ผ่าน Company Visit, Conference Call และ Roadshow ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ อย่างน้อย 15 ครั้งต่อปี • การเข้าร่วมนำเสนอข้อมูลบริษัท ในงานกิจกรรมทางการเงินที่สำคัญต่าง ๆ เช่น SET Opportunity Day เป็นประจำทุกไตรมาส รวมถึง Thailand Focus และ Money Expo ซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี เป็นต้น	• บริหารจัดการเงินทุนให้เพียงพอต่อการดำเนินธุรกิจ และรักษาความเชื่อมั่นต่อเจ้าหนี้	• มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านนักลงทุนสัมพันธ์ ซึ่งได้รับคะแนนประเมินสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ • นำส่งงบการเงินให้กับสถาบันการเงินผู้ให้สินเชื่อ ก.ล.ต. และ ThaiBMA และปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาสินเชื่อ และข้อกำหนดคสทียื่นกู้ยืมครบถ้วน
 ผู้ถือหุ้น	• การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น 1 ครั้งต่อปีและการแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม • การเปิดเผยข้อมูลและการสื่อสารผลการดำเนินงานผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) จำนวน 1 ครั้งต่อปี คำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) ข้อมูลนักลงทุนสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของบริษัท จำนวน 4 ครั้งต่อปี • การนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานของบริษัทผ่านกิจกรรมการสื่อสารการตลาดต่างๆ เช่น Roadshow, Analyst Meeting และ Company Visit เป็นต้น ต่อเนื่องตลอดทั้งปี	• ผู้บริหารและพนักงานเข้าใจถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กร • มีการปฏิบัติต่อนักลงทุนและผู้ถือหุ้นอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมกัน • สามารถสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมจากการลงทุน • มีการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ • การขยายโอกาสทางธุรกิจอย่างยั่งยืน และจัดหางบลงทุนในโครงการใหม่ โดยยังสามารถรักษาความมั่นคงทางการเงินและสร้างผลกำไรที่ดี • ดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามข้อกำหนด กฎหมาย โปร่งใส รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และคำนึงถึงการเติบโตของบริษัทอย่างยั่งยืน	• กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนด กฎหมาย ประกาศ สัญญาสัมปทาน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจอย่างโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ • มีการจัดทำรายงานต่าง ๆ ทั้งรายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) และคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) เพื่อสื่อสารผลการดำเนินงานของบริษัท • กำหนดนโยบายการจ่ายเงินปันผลอย่างชัดเจน • มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานของบริษัทผ่านกิจกรรมการสื่อสารการตลาดต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและความถี่	ประเด็นที่อยู่ในความสนใจ/คาดหวัง	การดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้เสียในปี 2566
	• ช่องทางการสื่อสารของบริษัท ได้แก่ เว็บไซต์บริษัท อีเมล โทรศัพท์ เป็นต้น ต่อเนื่องตลอดทั้งปี	• การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใส ครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์ และเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของ ตลท.	• จัดการประชุมผู้ถือหุ้นโดยเป็นการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-AGM) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้มีการแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของบริษัท • จัดกิจกรรมโครงการ Happy Journey with BEM ให้กับสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย (TIA) ซึ่งเป็นหน่วยงานผู้แทนผู้ถือหุ้นและนักลงทุนเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงาน ตลอดจนส่งเสริมความเชื่อมั่นให้กับผู้ถือหุ้นและนักลงทุน
 สื่อมวลชน	• ประสานงานกับสื่อมวลชนเพื่อสื่อสารการดำเนินงานของบริษัทผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี เช่น ▶ Press released ภาพข่าว และ Scoop ข่าว ▶ คลิปวิดีโอ และสปอตทีวี ▶ การจัดการแถลงข่าว ▶ การให้สัมภาษณ์ผ่านสื่อ ▶ ติดตามและรวบรวมข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัทบริษัทในกลุ่มหน่วยงานต่าง ๆ และคู่แข่งด้านธุรกิจด้านคมนาคม (News Clipping) • ศูนย์บริการข้อมูล/ช่องทางสำหรับการรวบรวมข้อเสนอแนะรับฟังข้อคิดเห็น และข้อร้องเรียน • งานแถลงข่าว/ข่าวประชาสัมพันธ์ • การเยี่ยมเยียนสื่อ	• การเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องและตรงประเด็น • การรายงานข้อมูลสำคัญในอุตสาหกรรมขนส่ง • มีความรับผิดชอบสังคม โดยมุ่งเน้นการสร้างความตระหนักเอาใจใส่ต่อปัญหาสังคม และการมีส่วนร่วมกับสังคม • การให้ข้อมูลและวิเคราะห์เกี่ยวกับกระแสในอุตสาหกรรมขนส่ง • การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใสและทันตามสถานการณ์ • ข้อมูลสาเหตุของเหตุการณ์ผลกระทบ และวิธีการจัดการเหตุการณ์อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ	• จัดทำข่าวสารบริษัทในรูปแบบ Press Release / ภาพข่าว และ Scoop ข่าว ส่งให้สื่อมวลชนอย่างต่อเนื่อง อาทิ ข่าว ความเคลื่อนไหวด้านกิจกรรม เพื่อสังคม สิ่งแวดล้อม ชุมชน ข่าวผลการดำเนินงานของบริษัท ข่าวกิจกรรม ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของบริษัท • เผยแพร่ภาพกิจกรรมของบริษัทหรือข่าวสารกิจกรรมที่น่าสนใจในรูปแบบคลิปวิดีโอ และสปอตทีวี • การจัดกิจกรรมพบปะพูดคุยให้ข้อมูลโครงการสำคัญของบริษัท เพื่อให้สื่อมวลชนได้เกิดความรู้ความเข้าใจ

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วมและความถี่	ประเด็นที่อยู่ในความสนใจ/คาดหวัง	การดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้เสียในปี 2566
 หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	• การรายงานผลการปฏิบัติและดำเนินงานให้แก่หน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี • การประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน • การปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ อย่างครบถ้วน • การมีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการของภาครัฐ รวมถึงผลสัมฤทธิ์ความร่วมมือในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง • การประชุมรายกรณีร่วมกับหน่วยงานภาครัฐเป็นประจำทุกเดือน	• ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ และรายงานผลการตรวจสอบและควบคุมตามที่ระบุในสัญญาสัมปทาน • มีมาตรการด้านความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัย • มีการบริหารจัดการ และให้บริการ ในโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมของประเทศ ด้วยมาตรฐานการบริการในระดับสากลที่มีประสิทธิภาพ • ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม • ดำเนินธุรกิจโดยสอดคล้องตามข้อกำหนด กฎหมายที่เกี่ยวข้อง • ดำเนินธุรกิจร่วมกันอย่างยั่งยืน • โปร่งใสและตรวจสอบได้ • มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย	• ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับข้อกำหนดตามสัญญาสัมปทาน และเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างเคร่งครัด • การประชุมรายกรณีกับหน่วยงานภาครัฐที่เป็นเจ้าของโครงการ • การร่วมประชุม/หารือกับหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะและให้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่าง ๆ • ติดตามการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อการปฏิบัติที่สอดคล้องและถูกต้อง • เปิดเผยข้อมูลและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่กำลังกำกับดูแลอย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามกำหนดเวลา • ร่วมกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร เช่น 1. กิจกรรมกีฬาสามัคคีเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและพนักงานขององค์กร 2. ร่วมกิจกรรมปลูกต้นไม้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ 3. สนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัย ผู้ใช้ทางตั้งจุดบริการน้ำดื่ม จุดพักช่วงเทศกาลปีใหม่/สงกรานต์

การประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (GRI 3-3)

การประเมินประเด็นสำคัญมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กรที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ช่วยให้องค์กรมั่นใจได้ว่าการผลักดันนโยบายและการดำเนินงานด้านความยั่งยืนนั้นได้รับการขับเคลื่อนไปในทิศทางที่ถูกต้องทั้งทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจและบรรษัทภิบาล (ESG) พร้อมคำนึงถึงประเด็นทางด้านสิทธิมนุษยชน

ในปี 2566 บริษัทได้ดำเนินการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับมาตรฐาน Global Reporting Initiative (GRI) 2021 เพื่อระบุและรายงานประเด็น ESG ที่สำคัญขององค์กร โดยคำนึงถึงมุมมองของหน่วยงานภายในและผู้มีส่วนได้เสียภายนอก จากนั้นพิจารณาว่าประเด็นใดที่มีนัยสำคัญหรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจขององค์กรและผู้มีส่วนได้เสียมากที่สุด ด้วยความสอดคล้องกับมาตรฐาน GRI องค์กรสามารถมั่นใจได้ว่าการประเมินและการรายงานสาระสำคัญมีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส และเทียบเคียงได้กับองค์กรอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน โดยผลประเมินจะถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจกำหนดนโยบายและแนวทางการจัดการด้านความยั่งยืนอย่างเหมาะสม รวมทั้งกำหนดรายละเอียดเนื้อหาการรายงานความยั่งยืนในแต่ละประเด็นให้ครบถ้วนเพื่อเปิดเผยการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทให้กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียรับทราบ

1. กระบวนการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน



การพิจารณาบริบทขององค์กร และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องตลอดห่วงโซ่คุณค่า เพื่อกำหนดขอบเขตการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

- พิจารณาลักษณะการดำเนินกิจกรรมและบริบทขององค์กร (Organization Context) ในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีความเกี่ยวข้องครอบคลุมตลอดห่วงโซ่คุณค่า
- ศึกษาแนวโน้มของโลก (Global Trend) และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน เพื่อกำหนดประเด็นที่สำคัญเบื้องต้น



การระบุผลกระทบที่เกิดขึ้น และคาดการณ์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

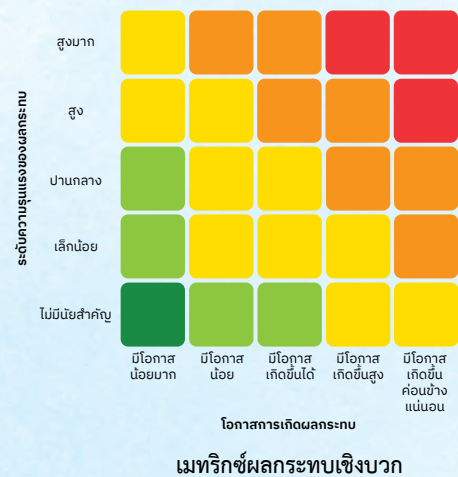
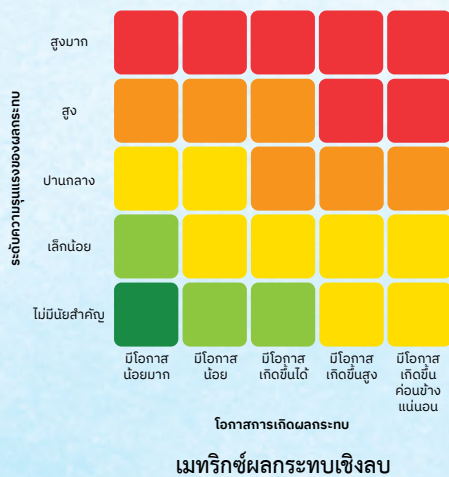
- ระบุผลกระทบโดยการหารือร่วมกันกับหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร โดยการร่วมพิจารณาผลกระทบทั้งหมดต่อผู้มีส่วนได้เสีย
- ในการระบุผลกระทบของประเด็นที่สำคัญจะครอบคลุมทั้งผลกระทบที่เกิดขึ้นจริง และที่มีโอกาสเกิดขึ้นต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม รวมถึงผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน ซึ่งการพิจารณาผลกระทบข้างต้นจะทำให้บริษัทเข้าใจถึงความคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อห่วงกังวลของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร



การประเมินผลกระทบที่มีนัยสำคัญ

- รวบรวมความคิดเห็นที่มีต่อประเด็นความสำคัญต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม รวมถึงผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนจากกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้ง 8 กลุ่ม โดยการพิจารณาในแง่ของผลกระทบที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบต่อกัน (Spectrum) ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ทั้งในความสามารถในการชดเชยผลกระทบ ครอบคลุมทุกกิจกรรมการดำเนินธุรกิจของบริษัทตลอดห่วงโซ่มูลค่า
- คำนวณระดับความสำคัญจากการพิจารณาโอกาสหรือความถี่ในการเกิดผลกระทบ (Likelihood) และระดับความรุนแรง (Severity) ซึ่งประกอบด้วยขนาด (Scale) ขอบเขต (Scope) และความสามารถในการชดเชย (Irremediable Character) ของผลกระทบ

บริษัทได้ปรับการพิจารณาระดับนัยสำคัญของผลกระทบ โดยใช้เมทริกซ์เพื่อประเมินความรุนแรงและแนวโน้มของผลกระทบ ซึ่งปรับจากเมทริกซ์ที่บริษัทใช้ในการประเมินความเสี่ยงองค์กร และนำผลที่ได้มาใส่ในเมทริกซ์ผลกระทบเชิงบวก และเมทริกซ์ผลกระทบเชิงลบ



การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

- หลังจากจัดกลุ่มของผลกระทบและประเมินระดับความสำคัญของแต่ละประเด็นแล้ว บริษัทได้นำผลการประเมินที่ได้มาจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน โดยการใช้ระดับนัยสำคัญของผลกระทบที่คำนวณโดยมีการถ่วงน้ำหนักผลการประเมินทั้งเชิงบวกและเชิงลบ รวมทั้งคะแนนที่ได้จากการหารือและร่วมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญภายนอกที่มีต่อประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัท

ทั้งนี้ การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน ทำให้บริษัทสามารถวางแผนการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนได้อย่างมีทิศทางที่ถูกต้อง เหมาะสม และช่วยให้บริษัทสามารถกำหนดประเด็นที่ต้องดำเนินการจัดการผลกระทบในปัจจุบัน และ/หรือ ป้องกันผลกระทบด้านลบในอนาคตก่อนที่จะเกิดขึ้น นอกจากนี้ อาจทำให้บริษัทได้พบประเด็นที่เป็นผลกระทบเชิงบวกซึ่งนำไปสู่โอกาสในอนาคตทั้งต่อบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย

- จากนั้นบริษัทได้ประเมินและจัดลำดับความสำคัญตามกรอบการประเมิน Double Materiality โดยพิจารณาผลกระทบภายนอกต่อสังคมหรือสิ่งแวดล้อม และผลกระทบภายในทั้งทางด้านการเงินและที่ไม่ใช่การเงินที่มีต่อองค์กรอย่างรอบด้าน

การระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนเบื้องต้น

บริษัทสามารถระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนได้ทั้งหมด 14 ประเด็น ครอบคลุมทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ และบรรษัทภิบาล



ความเป็นเลิศทางธุรกิจ บนพื้นฐานของจรรยาบรรณที่ดี (Business Excellence and Ethics)

1. ความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
2. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
3. การพัฒนานวัตกรรม
4. การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
5. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
6. การบริหารจัดการความเสี่ยง



ส่งเสริมการเดินทาง ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Eco-Friendly Commute)

1. การบริหารจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
2. การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
3. ความหลากหลายทางชีวภาพ



เชื่อมโยงความสัมพันธ์ ในมหานคร (Metropolitan Social Harmony)

1. สุขภาพและความปลอดภัย
2. การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร
3. การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์
4. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
5. การเคารพสิทธิมนุษยชน

การประเมินผลกระทบที่มีนัยสำคัญ

การประเมินผลกระทบที่มีนัยสำคัญของประเด็นสำคัญ บริษัทให้น้ำหนักระดับของผลกระทบที่แตกต่างกันเนื่องจากผลกระทบเชิงลบมีความสำคัญมากกว่า และมีผลกระทบมากกว่า จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขก่อนผลกระทบเชิงบวก



การประเมินผลกระทบที่มีนัยสำคัญ และจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

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

โดยระดับนัยสำคัญของผลกระทบที่คำนวณจะมีการถ่วงน้ำหนักผลการประเมินทั้งเชิงบวกและเชิงลบ รวมทั้งคะแนนที่ได้จากการหารือและร่วมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญภายนอกที่มีต่อประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัท

ระดับนัยสำคัญของผลกระทบ	การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน	นิยาม
สูงมาก	ประเด็นสร้างคุณค่า (Value Creation)	ประเด็นที่มีความจำเป็นต้องกำหนดแนวทางการบริหารจัดการเร่งด่วน และติดตามผลลัพธ์ของการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด
สูง		
ปานกลาง	ประเด็นส่งเสริมการขับเคลื่อนธุรกิจ (Enabler)	ประเด็นสาระสำคัญที่ส่งเสริมการดำเนินธุรกิจ มีส่วนขับเคลื่อนธุรกิจที่ตอบสนองความคาดหวังและเสริมสร้างคุณค่าต่อผู้มีส่วนได้เสีย โดยต้องมีการบริหารจัดการความเสี่ยงในประเด็นดังกล่าวที่เหมาะสม
ต่ำ	ประเด็นที่มีความจำเป็นและต้องเฝ้าระวัง (Essential)	ประเด็นสาระสำคัญพื้นฐานที่ต้องบริหารจัดการตามกฎหมาย ข้อกำหนด และกฎหมาย รวมถึงมาตรฐานและแนวปฏิบัติทั่วไป โดยเป็นประเด็นที่อยู่ในความสนใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย
ต่ำมาก	ประเด็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ (Fundamental/Foundation)	ประเด็นสาระสำคัญพื้นฐานที่ต้องบริหารจัดการตามกฎหมาย ข้อกำหนด และกฎหมาย รวมถึงมาตรฐาน/แนวปฏิบัติทั่วไป

ตารางแสดงระดับผลกระทบในแต่ละประเด็นด้านความยั่งยืนเบื้องต้น

ประเด็นสำคัญ	ระดับผลกระทบ
สุขภาพและความปลอดภัย	ประเด็นสร้างคุณค่า (Value Creation)
การบริหารจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	
ความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล	
การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร	ประเด็นส่งเสริมการขับเคลื่อนธุรกิจ (Enabler)
การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	
การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	
การพัฒนานวัตกรรม	

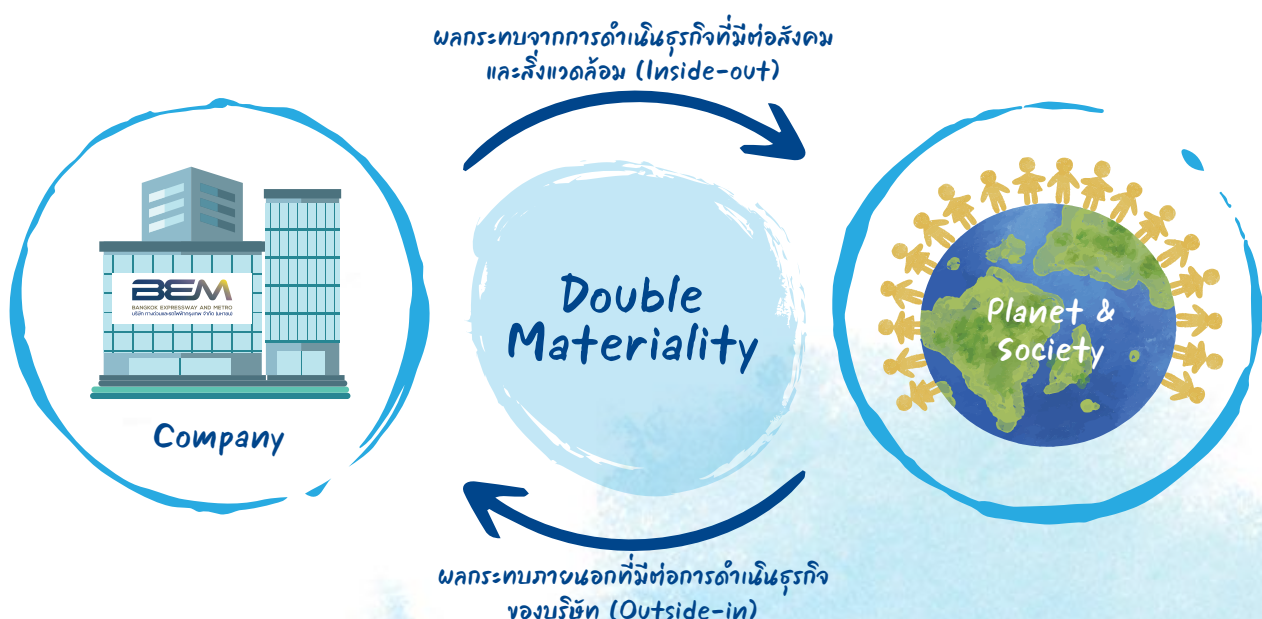
ประเด็นสำคัญ	ระดับผลกระทบ
การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์	ประเด็นที่มีความจำเป็นและต้องเฝ้าระวัง (Essential)
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	
ความหลากหลายทางชีวภาพ	ประเด็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ (Fundamental/Foundation)
การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	
การเคารพสิทธิมนุษยชน	
การบริหารจัดการความเสี่ยง	

2. การประเมินประเด็นสำคัญภายใต้หลักการ “DOUBLE MATERIALITY”

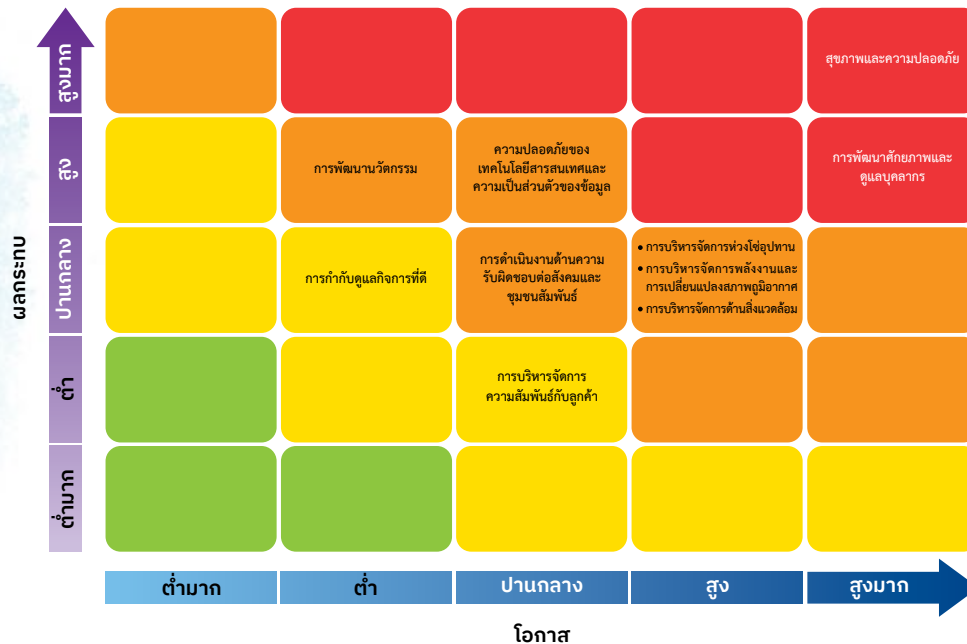
บริษัทได้เล็งเห็นความสำคัญในการพิจารณาประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนจากมุมมองทั้งสองทิศทางในการดำเนินธุรกิจ

- **ผลกระทบจากมุมมองภายนอก (Outside-In):** ประเด็นที่สำคัญสำหรับสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจเกิดจากกิจกรรมหรือการดำเนินธุรกิจของบริษัท ที่สุดท้ายแล้วอาจส่งผลกระทบต่อกลับมาถึงบริษัทได้
- **ผลกระทบจากมุมมองภายใน (Inside-Out):** ประเด็นที่สำคัญสำหรับบริษัทโดยพิจารณาความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อด้านการเงินของบริษัท ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จและความยั่งยืนของธุรกิจ

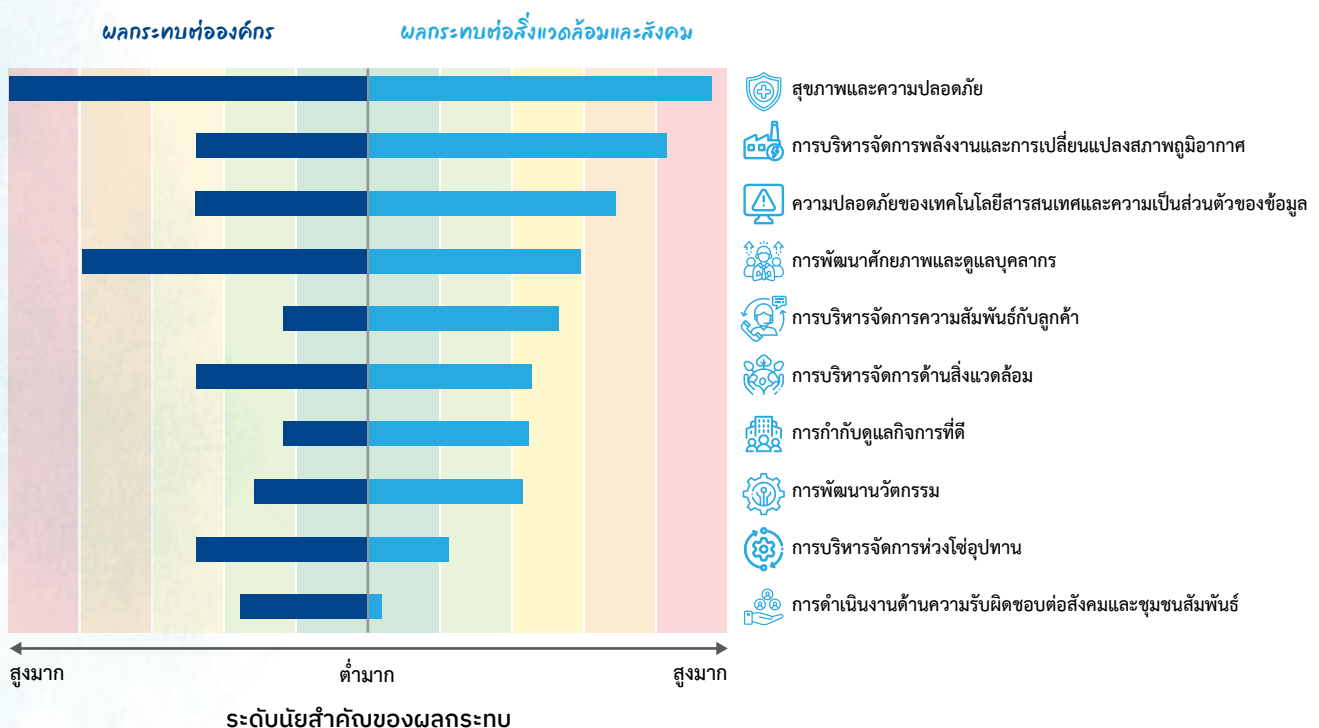
กระบวนการพิจารณาผลกระทบทั้งสองด้านนี้สามารถช่วยให้บริษัทเข้าใจและจัดการกับความสำคัญของประเด็นที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจของตนอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ในทางปฏิบัติ “Double Materiality” ช่วยให้บริษัทรับผิดชอบต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสามารถขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความสำเร็จในระยะยาวได้



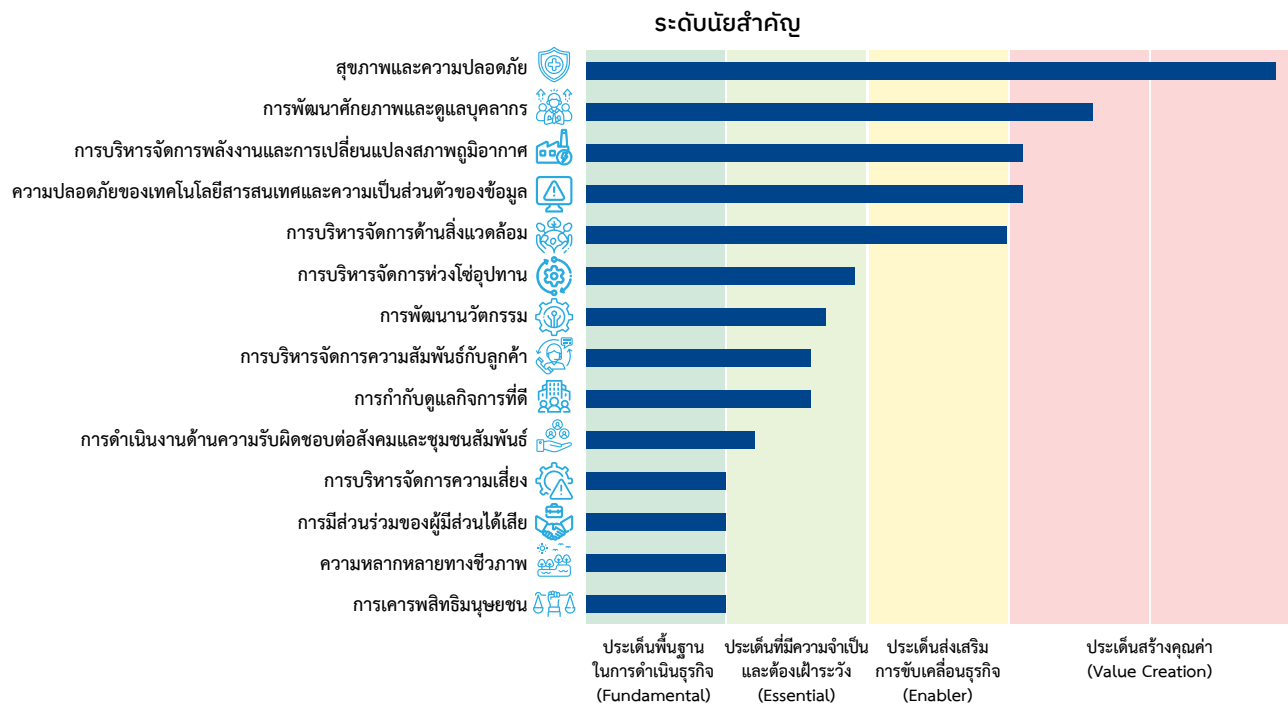
การประเมินประเด็นสำคัญภายใต้หลักการ “DOUBLE MATERIALITY” บริษัทได้บูรณาการการวิเคราะห์ผลกระทบและความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management) เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินผลกระทบจากมุมมองภายใน (Inside-Out) ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการเงิน (Finance) การดำเนินการ (Operation) กลยุทธ์ของบริษัท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



ในการพิจารณาประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนจากมุมมองทั้งสองทิศทางในการดำเนินธุรกิจ “Double Materiality” บริษัทคำนวณโดยมีการถ่วงน้ำหนักผลการประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และผลกระทบต่อองค์กร เพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาจัดลำดับ และได้มาซึ่งประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กร



ในปี 2566 มีประเด็นสร้างคุณค่า (Value Creation) ทั้งหมด 4 ประเด็น จากประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กรทั้งหมด 14 ประเด็น ได้แก่ สุขภาพและความปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร การบริหารจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล



การขับเคลื่อนประเด็นด้านความยั่งยืนขององค์กรใน ปี 2566 มีส่วนร่วมในการสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals : SDGs) ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ได้แก่ สิ่งแวดล้อม (Environment) สังคม (Social) และบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ (Corporate Governance & Economic) โดยสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน 13 เป้าหมายจากทั้งหมด 17 เป้าหมาย ผ่านประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญของบริษัท 10 ประเด็น และประเด็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจของบริษัท 4 ประเด็น

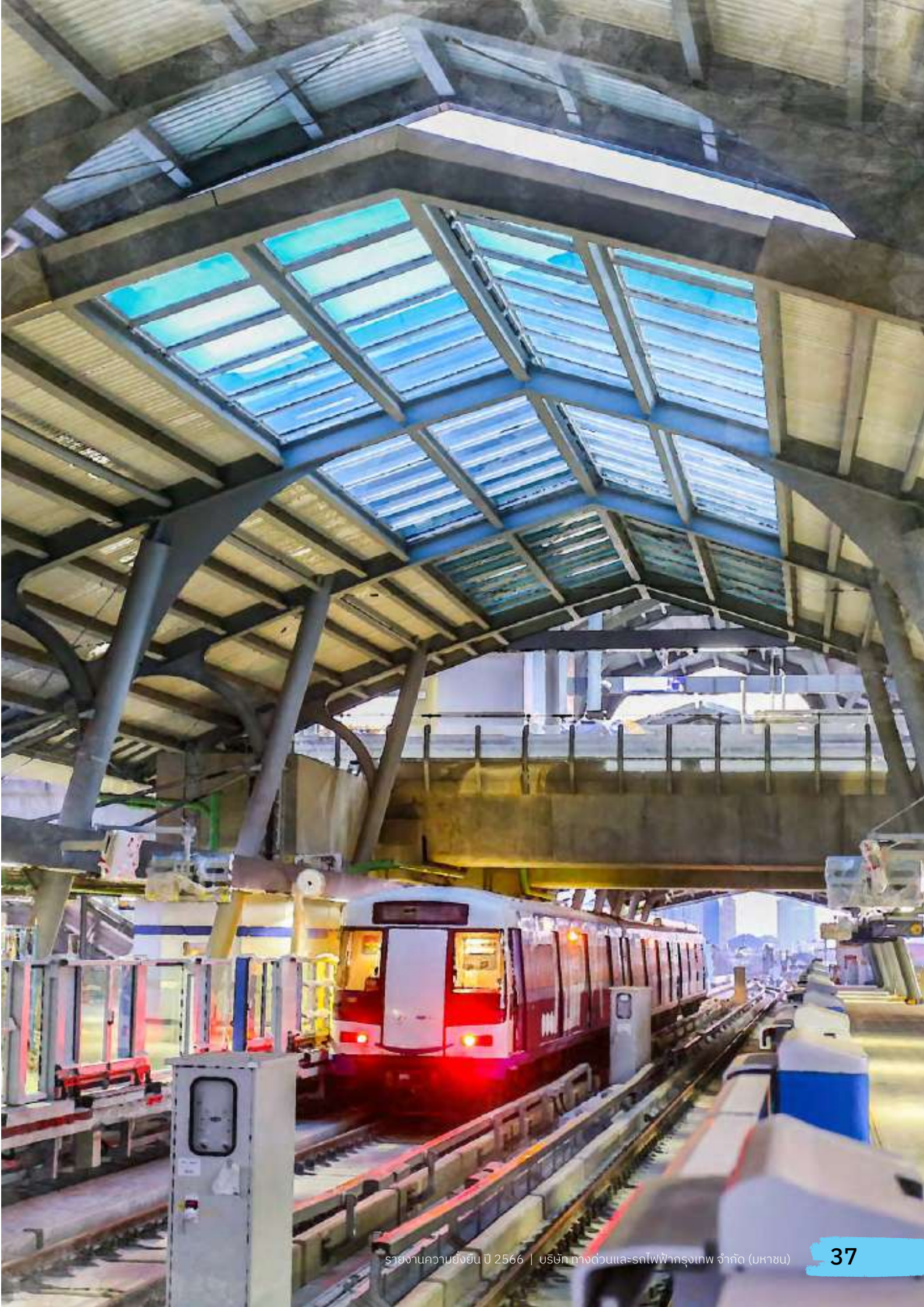
ตารางแสดงระดับผลกระทบในแต่ละประเด็นด้านความยั่งยืนขององค์กรในปี 2566

ระดับผลกระทบ	ประเด็นสำคัญ	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)
ประเด็นสร้างคุณค่า (Value Creation)	สุขภาพและความปลอดภัย	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES
	การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
	การบริหารจัดการพลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY, 13 CLIMATE ACTION
	ความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE, 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS

ระดับผลกระทบ	ประเด็นสำคัญ	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs)
ประเด็นส่งเสริมการขับเคลื่อนธุรกิจ (Enabler)	การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม	 
ประเด็นที่มีความจำเป็นและต้องเฝ้าระวัง (Essential)	การกำกับดูแลกิจการที่ดี	
	การพัฒนานวัตกรรม	
	การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	 
	การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์	     
	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	  
ประเด็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ (Fundamental/Foundation)	การบริหารจัดการความเสี่ยง	 
	ความหลากหลายทางชีวภาพ	
	การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	 
	การเคารพสิทธิมนุษยชน	  

3. การทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทให้ความสำคัญเป็นอย่างมากต่อกระบวนการจัดลำดับประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีความสำคัญต่อกระบวนการดำเนินงานของบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย โดยกำหนดให้มีการดำเนินการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี และนำเสนอต่อคณะผู้บริหาร เพื่ออนุมัติประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ ซึ่งช่วยให้บริษัทมีความเข้าใจมากขึ้นเกี่ยวกับประเด็นด้านความยั่งยืนที่อาจเกิดขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์และช่วงเวลา ทำให้บริษัทสามารถวางแผนทางเพื่อผลักดันประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่ลดความเสี่ยงและเพิ่มโอกาสทั้งต่อภายนอกและภายในองค์กร



B

ความเป็นเลิศทางธุรกิจ บนพื้นฐานของจรรยาบรรณที่ดี

- ความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ
และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- การพัฒนานวัตกรรม
- การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี
- การบริหารจัดการความเสี่ยง



ความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล



ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในปี 2566



ฝึกอบรมเรื่องความปลอดภัย
ของเทคโนโลยีสารสนเทศและ
ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
ให้กับพนักงานและผู้บริหาร

284 คน



การร้องเรียนเรื่อง
ความปลอดภัยของ
เทคโนโลยีสารสนเทศ

0 กรณี



การร้องเรียนเรื่อง
ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

0 กรณี

เป้าหมาย และดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการของบริษัท



เป้าหมายระยะยาว



การร้องเรียนเรื่องความปลอดภัย
ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

0 กรณี



การร้องเรียนเรื่อง
ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

0 กรณี

ผลกระทบต่อนธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสีย

เทคโนโลยีได้ถูกใช้ในการขับเคลื่อนธุรกิจเพิ่มมากขึ้น ซึ่งตามมาด้วยความเสี่ยงจากภัยคุกคามต่อระบบสารสนเทศที่สูงขึ้น ดังนั้น การโจมตีระบบสารสนเทศจากภายนอกอาจส่งผลให้ระบบการให้บริการของบริษัทหยุดชะงักจนสร้างความเสียหายต่อการดำเนินธุรกิจ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ ภัยการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญหรือข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า คู่ค้า และพนักงานอาจเป็นการละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานความเป็นส่วนตัว (Privacy Rights) จนทำลายความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงอาจนำไปสู่การฟ้องร้องต่อหน่วยงานกำกับดูแล และอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุนในระยะยาวอีกด้วย

ความมุ่งมั่น ความท้าทาย และโอกาส

บริษัทให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในบริษัทและการขยายบริการผ่านระบบดิจิทัล โดยบริษัทได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความปลอดภัยและสอดคล้องตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001 และได้ลงทุนเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการใช้งานระบบที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต อีกทั้งจัดทำแผนรับมือการถูกโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Attack) ด้วยการควบคุมการเข้ารหัสข้อมูล (Cryptographic Control) และการทดสอบระบบต่าง ๆ เพื่อยกระดับความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ปลอดภัยและมั่นคงยังช่วยคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของผู้มีส่วนได้เสียจากการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลอีกด้วย ที่สำคัญบริษัทได้กำหนดแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

แนวทางการจัดการ และแนวปฏิบัติ

บริษัทได้แต่งตั้งคณะทำงานกำกับดูแลการรักษาความปลอดภัยด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information Security Management Committee) เพื่อทำหน้าที่ดูแลและบริหารจัดการในด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีผู้บริหารในตำแหน่งผู้อำนวยการ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและพัฒนาระบบ ซึ่งเป็นผู้แทนฝ่ายบริหารด้านความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ เป็นประธานคณะทำงานฯ

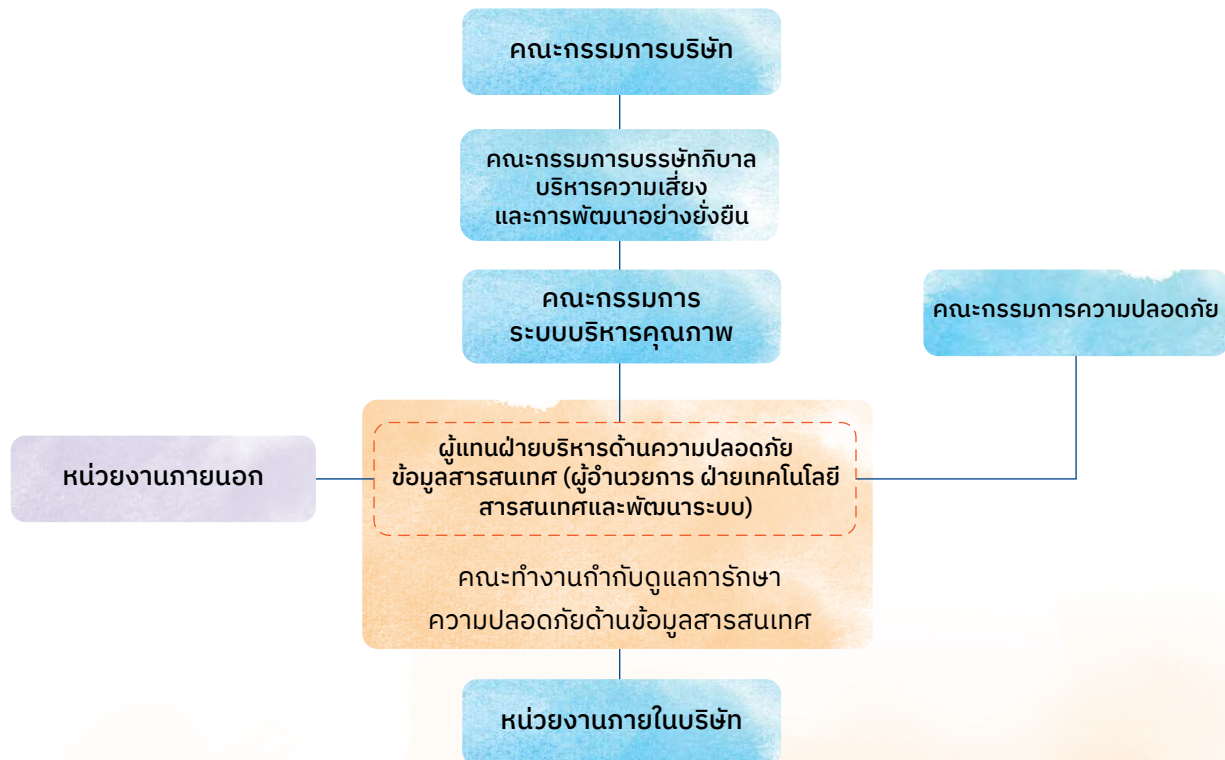
คณะทำงานกำกับดูแลการรักษาความปลอดภัยด้านข้อมูลสารสนเทศ จะมีการนำเสนอผลการดำเนินงานผ่านผู้แทนฝ่ายบริหารด้านความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศไปยัง (1) คณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งมีผู้บริหารระดับสูงของบริษัท (C-Level) ประกอบด้วย กรรมการผู้จัดการและรองกรรมการผู้จัดการ ปฏิบัติการและวิศวกรรมระบบวาง รองกรรมการผู้จัดการ พัฒนาธุรกิจและปฏิบัติการทางพิเศษ รองกรรมการผู้จัดการ บริหาร เป็นประธานคณะกรรมการและกรรมการ ตามลำดับ และ (2) คณะกรรมการด้านความปลอดภัย ซึ่งมีผู้บริหารในตำแหน่งผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการที่เกี่ยวข้องเป็นสมาชิก ทั้งนี้ คณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพจะมีการทบทวนและรายงานประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยด้านข้อมูลสารสนเทศ ไปยังคณะกรรมการบริษัท ภิบาล บริหารความเสี่ยง และการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป็นประจำทุกปี



นโยบายความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ

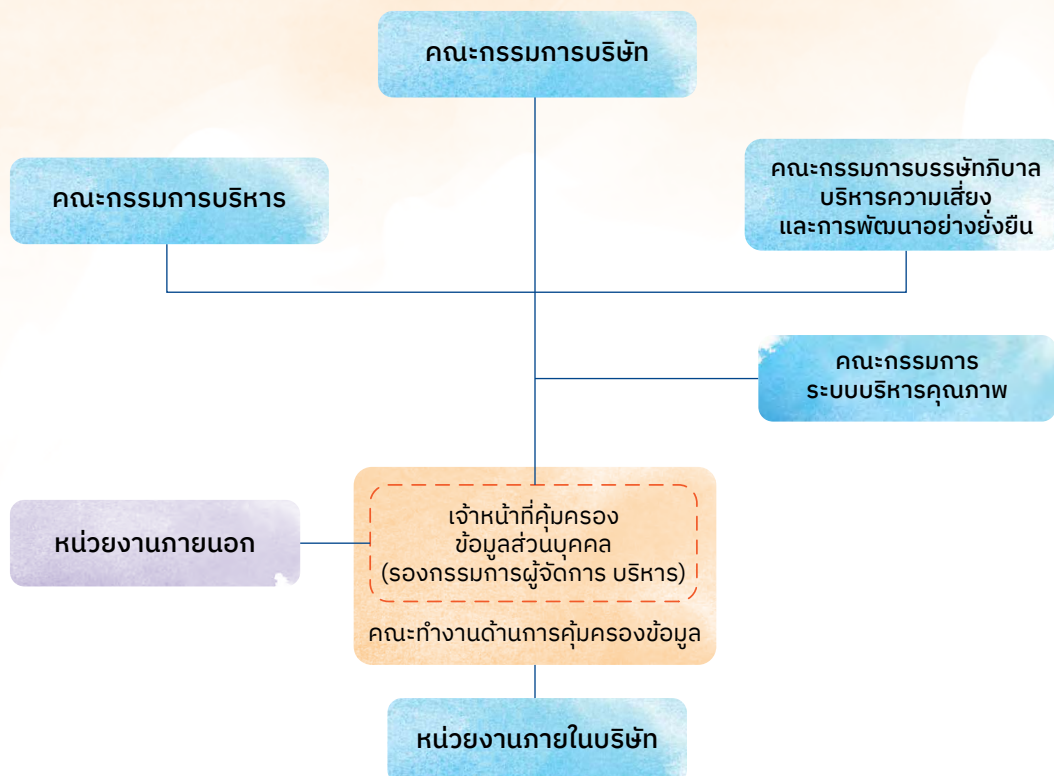


โครงสร้างคณะทำงานกำกับดูแลการรักษาความปลอดภัยด้านข้อมูลสารสนเทศ



อีกทั้งบริษัทยังได้ตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและเพื่อให้การดำเนินงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเกิดประสิทธิภาพและสอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนด จึงได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Committee) กำกับดูแลโดยรองกรรมการผู้จัดการ บริหาร และได้รับการแต่งตั้งให้เป็นประธานคณะทำงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer: DPO)

โครงสร้างคณะทำงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



ในปี 2566 บริษัทได้กำหนดกลยุทธ์ที่เน้นการยกระดับความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Cybersecurity Uplift) ผ่านการปรับปรุงระบบ อุปกรณ์ และการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น การเพิ่มศักยภาพของโครงสร้างพื้นฐานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถรองรับการใช้งานที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตและการส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้และมีความตระหนักเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ

นโยบาย และแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ

บริษัทประกาศนโยบายความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศและจัดทำคู่มือการรักษาความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติให้กับพนักงาน ผู้ดูแลระบบ และบุคคลภายนอกที่ต้องดำเนินงานภายใต้บริษัท ทั้งนี้จัดให้มีการดำเนินการตรวจสอบ และทบทวนนโยบายอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี ในปี 2566 บริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001 ของระบบ Internet Access ภายในบริษัท และระบบจัดเก็บค่าผ่านทางทางพิเศษศรีรัชและทางพิเศษศรีรัช - วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร โดยระบบที่ได้รับการรับรองคิดเป็นร้อยละ 20 ของระบบทั้งหมด

นโยบายความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ



ผู้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้น
ที่สามารถจะเข้าถึงระบบ
ข้อมูลหรือสถานที่จัดเก็บ
ข้อมูลระบบสารสนเทศได้



มีการควบคุมการเข้าถึง
รักษาความลับของข้อมูล
ที่สำคัญอย่างเหมาะสม



มีการป้องกันด้าน
ความมั่นคงปลอดภัยทาง
กายภาพและสภาพแวดล้อม
ให้ระบบสารสนเทศมีความ
ปลอดภัย และพร้อมใช้งาน
อยู่เสมอ



ระบบสารสนเทศ
มีความถูกต้อง เชื่อถือได้



การตรวจสอบ ติดตามและ
ประเมินผลความมั่นคง
ปลอดภัยด้านสารสนเทศ
อย่างสม่ำเสมอ

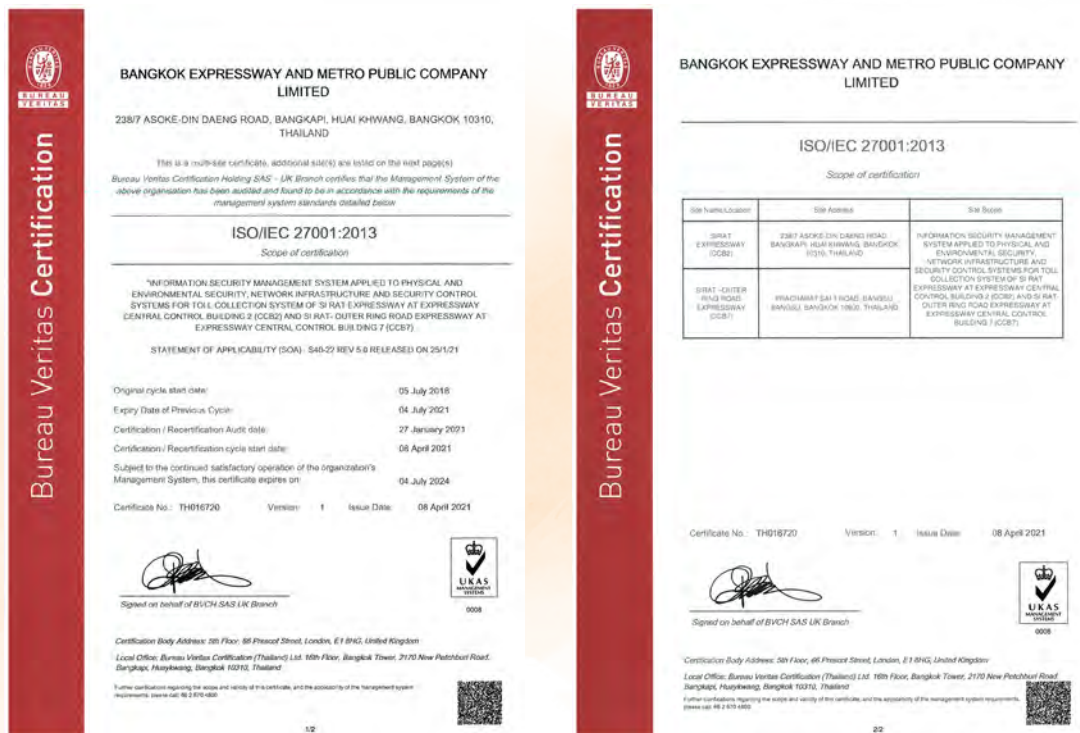


มีกระบวนการจัดการเหตุการณ์
ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
จัดทำแผนดำเนินการฝึกซ้อม
และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียม
ความพร้อมกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน



มีการส่งเสริมให้พนักงาน
มีความรู้ ความสามารถ
ที่เหมาะสม และมีจิตสำนึก
เกี่ยวกับความมั่นคง
ปลอดภัยด้านสารสนเทศ
ที่เกี่ยวข้อง

การรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001



เพื่อให้การบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ บริษัทมีการจำกัดการเข้าถึงระบบและข้อมูลตามระดับสิทธิ (Access Control) โดยให้มีการเข้ารหัสข้อมูลอย่างเหมาะสม (Cryptographic Control) พนักงานที่สามารถเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การเข้า-ออกพื้นที่ห้องเซิร์ฟเวอร์ และการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจำกัดแก่ผู้ที่มีสิทธิหรือที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นและต้องพิสูจน์ตัวตนก่อนทุกครั้ง

บริษัทได้กำหนดระเบียบปฏิบัติงานเรื่องการตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อระบุถึงขั้นตอนและลำดับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น โดยเริ่มจากพนักงานที่สังเกตและพบเจอเหตุขัดข้องจะต้องแจ้งให้กับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ รับทราบเพื่อจัดบันทึกแล้วจึงพิจารณาจัดระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ตามความเร่งด่วนและระดับผลกระทบของเหตุการณ์นั้น

นโยบาย และแนวปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

บริษัทแต่งตั้งคณะทำงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer) เพื่อรับหน้าที่หลักในการกำหนดหรือทบทวนนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

บริษัทจัดทำแนวปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และได้สื่อสารแนวปฏิบัตินี้ให้กับพนักงานทุกคนเพื่อรับทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด อีกทั้งได้เผยแพร่สู่ผู้มีส่วนได้เสียภายนอกองค์กรผ่านศูนย์ข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Data Center) บนเว็บไซต์ของบริษัท ในกรณีที่พบการละเมิดแนวปฏิบัติดังกล่าวของพนักงาน นอกจากผู้ละเมิดจะได้รับโทษตามกฎหมายแล้ว อาจได้รับโทษทางวินัยตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท อาทิ การเตือนด้วยวาจา หรือแบบเป็นลายลักษณ์อักษร จนถึงขั้นไล่ออก ปลดออก หรือเลิกจ้างโดยไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยตามที่ระบุไว้ในข้อกฎหมาย



นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล, แนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและประกาศความเป็นส่วนตัว

นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลที่สามารถระบุตัวตนของเจ้าของข้อมูลได้ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด



เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็น และได้รับความยินยอมเพื่อวัตถุประสงค์ของบริษัทเท่านั้น



นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ตามวัตถุประสงค์ของบริษัทภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย และเก็บรักษาตามระยะเวลาที่จำเป็นและได้รับความยินยอม



เปิดเผยข้อมูลให้กับหน่วยงานราชการ และหน่วยงานกำกับดูแลตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หรือตามคำสั่งของหน่วยงานภาครัฐเท่าที่จำเป็น



รักษาข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และตามที่กฎหมายกำหนด

การวิเคราะห์ช่องโหว่ด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้มั่นใจว่าระบบรักษาความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทมีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ บริษัทจึงได้มีการทดสอบและวิเคราะห์ช่องโหว่ (Vulnerability Analysis) ที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์ระบบปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทเป็นประจำทุกปี

การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บริษัทสร้างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าใจถึงนโยบาย คู่มือและข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง และภัยคุกคามใหม่ๆ ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ เช่น การจัดบันทึกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลและความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับพนักงานใหม่ เป็นต้น โดยในปี 2566 มีพนักงานใหม่ที่ได้รับการฝึกอบรม 361 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของพนักงานใหม่ทั้งหมด นอกจากนี้ บริษัทจัดประชาสัมพันธ์ด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคลผ่านเว็บไซต์ ประกาศ पोสเตอร์ และอีเมล

โครงการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการตรวจสอบภายในตามมาตรฐาน ISO/IEC27001

บริษัทจัดการฝึกอบรมหลักสูตร การประเมินความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และการตรวจสอบภายในตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 เพื่อให้พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและส่วนงานด้านการบริหารความเสี่ยงองค์กร ได้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการประเมินความเสี่ยง และการตรวจสอบภายในตามมาตรฐาน ISO/IEC27001 พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมจะสามารถนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และช่วยป้องกันการเกิดความเสี่ยง ในปี 2566 บริษัทจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานรวม 93 คน โดยพนักงานทุกคนได้ผ่านการประเมินหลังการฝึกอบรมทุกคน

หลักสูตรการฝึกอบรม



การประเมินความเสี่ยงด้านความมั่นคง
ปลอดภัยสารสนเทศ

จำนวนผู้เข้าร่วม

45 คน

ผลการประเมิน
ผ่านเกณฑ์

ร้อยละ 100



การตรวจสอบภายในตามมาตรฐาน
ISO/IEC 27001

จำนวนผู้เข้าร่วม

48 คน

ผลการประเมิน
ผ่านเกณฑ์

ร้อยละ 100

โครงการ PDPA Knowledge Sharing

บริษัทได้จัดการฝึกอบรมโครงการ PDPA Knowledge Sharing ขึ้นเพื่อให้พนักงานมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง และป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่อาจส่งผลให้บริษัทถูกร้องเรียนโดยผู้เสียหาย บริษัทได้จัดให้มีฝึกอบรมในปี 2566 เป็นจำนวน 3 รุ่น มีพนักงานและผู้บริหารที่เข้าร่วม 191 คน และมีผลการประเมินด้านความรู้และการปฏิบัติเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 94.29



พนักงานที่เข้าร่วมการฝึกอบรม

พนักงานระดับหัวหน้างาน
ประจำสถานีรถไฟ



จำนวนผู้เข้าร่วม

97 คน



ผลการประเมิน
ผ่านเกณฑ์

ร้อยละ 92.41

พนักงานประจำสถานีรถไฟ



จำนวนผู้เข้าร่วม

34 คน



ผลการประเมิน
ผ่านเกณฑ์

ร้อยละ 93.79

พนักงานประจำสำนักงาน



จำนวนผู้เข้าร่วม

60 คน



ผลการประเมิน
ผ่านเกณฑ์

ร้อยละ 96.67

สรุปผลการดำเนินงานปี 2566

ผลการดำเนินงาน



การร้องเรียนเรื่อง
ความปลอดภัยของ
เทคโนโลยีสารสนเทศ
0 กรณี



การร้องเรียนเรื่อง
ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
0 กรณี

เป้าหมายปี 2566



การร้องเรียนเรื่อง
ความปลอดภัยของ
เทคโนโลยีสารสนเทศ
0 กรณี



การร้องเรียนเรื่อง
ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
0 กรณี

เป้าหมายระยะยาว ปี 2573

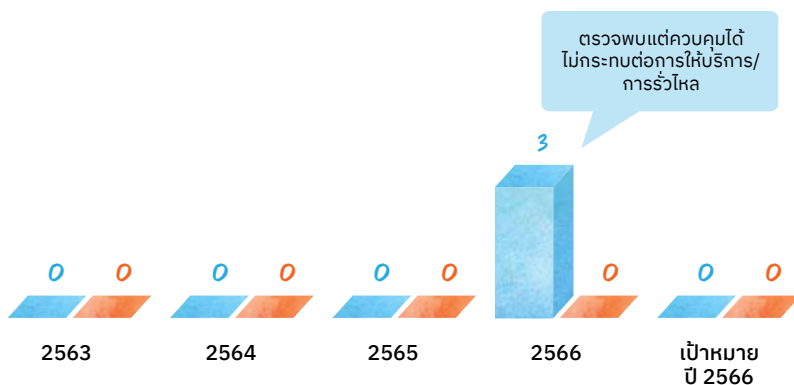


การร้องเรียนเรื่อง
ความปลอดภัยของ
เทคโนโลยีสารสนเทศ
0 กรณี



การร้องเรียนเรื่อง
ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
0 กรณี

การละเมิดระบบความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ



การละเมิดระบบความปลอดภัย
ของเทคโนโลยีสารสนเทศ (กรณี)
(เป้าหมายปี 2566 = 0)



จำนวนลูกค้า และพนักงานที่ได้รับ
ผลกระทบ (คน)
(เป้าหมายปี 2566 = 0)

การร้องเรียนเรื่อง
การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล
(ลูกค้า องค์กรภายนอก
หน่วยงานภาครัฐ)

ปี 2563

ปี 2564

ปี 2565

ปี 2566

เป้าหมายปี 2566

= "0"

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน



ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในปี 2566



ร้อยละ 100

คู่ค้ารายใหม่รับทราบและปฏิบัติตาม
จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า



ร้อยละ 100

คู่ค้ารายใหม่ผ่านการคัดกรองตามเกณฑ์
ด้านความยั่งยืน (ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม
สิทธิมนุษยชนและแรงงาน และด้านจริยธรรม
ทางธุรกิจ)



ร้อยละ 100

คู่ค้าสำคัญลำดับ 1 (Significant
Tier-1 Supplier) ได้รับการประเมิน
ด้านความยั่งยืน โดยการประเมินตนเอง



ร้อยละ 59.21

คู่ค้าลำดับ 1 (Tier-1 Supplier)
ได้รับการประเมินด้านความยั่งยืน
โดยการประเมินตนเอง



เฉลี่ย 34 วัน

ระยะเวลาชำระเงินให้แก่คู่ค้า
หลังจากบริษัทได้รับใบเรียกเก็บเงิน
จากคู่ค้า

เป้าหมาย และดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการของบริษัท



**เป้าหมายระยะสั้น
ภายในปี 2566**



คู่ค้ารายใหม่รับทราบและ
ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ
ธุรกิจสำหรับคู่ค้า

ร้อยละ 100



คู่ค้ารายใหม่ผ่านการคัดกรอง
ตามเกณฑ์ด้านความยั่งยืน
(ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม
สิทธิมนุษยชนและแรงงาน และ
ด้านจริยธรรมทางธุรกิจ)

ร้อยละ 100

คู่ค้าสำคัญลำดับ 1
(Significant Tier-1
Supplier) ได้รับ
การประเมินด้านความยั่งยืน
โดยการประเมินตนเอง

ร้อยละ 100

คู่ค้าลำดับ 1 (Tier-1
Supplier) ได้รับการประเมิน
ด้านความยั่งยืน โดยการ
ประเมินตนเอง

ร้อยละ 40



ระยะเวลาชำระเงินให้แก่คู่ค้า
หลังจากบริษัทได้รับใบเรียก
เก็บเงินจากคู่ค้า

30-45 วัน



**เป้าหมายระยะยาว
ภายในปี 2573**



คู่ค้ารายใหม่รับทราบและ
ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ
ธุรกิจสำหรับคู่ค้า

ร้อยละ 100



คู่ค้ารายใหม่ผ่านการคัดกรอง
ตามเกณฑ์ด้านความยั่งยืน
(ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม
สิทธิมนุษยชนและแรงงาน และ
ด้านจริยธรรมทางธุรกิจ)

ร้อยละ 100

คู่ค้าสำคัญลำดับ 1
(Significant Tier-1
Supplier) ได้รับ
การประเมินด้านความยั่งยืน
โดยการประเมินตนเอง

ร้อยละ 100

คู่ค้าลำดับ 1 (Tier-1
Supplier) ได้รับการประเมิน
ด้านความยั่งยืน โดยการ
ประเมินตนเอง

ร้อยละ 100



ระยะเวลาชำระเงินให้แก่คู่ค้า
หลังจากบริษัทได้รับใบเรียก
เก็บเงินจากคู่ค้า

30-45 วัน

ผลกระทบต่องธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสีย

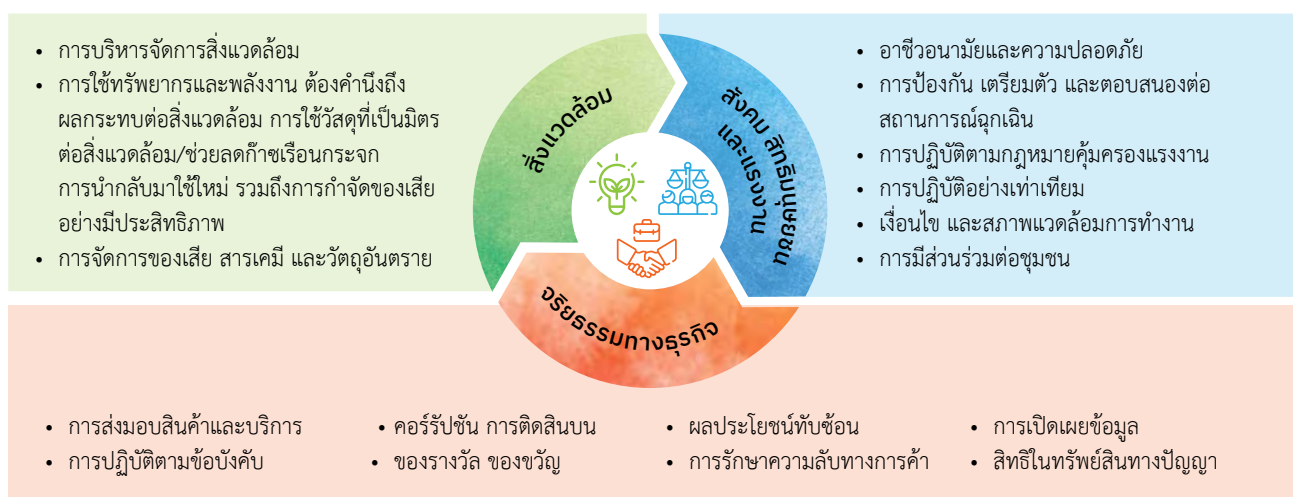
บริษัทมุ่งมั่นที่จะพัฒนาห่วงโซ่อุปทานและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่คำนึงถึงประเด็นความเสี่ยงด้านความยั่งยืน เช่น การละเมิดสิทธิมนุษยชน การทำผิดจรรยาบรรณทางธุรกิจ และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น เพื่อให้บริษัทสามารถระบุคู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูงและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงได้อย่างเหมาะสม โดยจะช่วยป้องกันความเสี่ยงดังกล่าวไม่ให้ส่งผลกระทบต่อ การให้บริการของบริษัทและต่อผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งเสริมสร้าง การมีส่วนร่วมกับคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ ในการรักษาสินค้า และบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานด้านคุณภาพและความยั่งยืน พร้อมกับการรักษาสัมพันธภาพที่ดีในระยะยาว

แนวทางการจัดการ และแนวปฏิบัติ

บริษัทมีการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ด้านการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน และให้คณะกรรมการบริษัทบริหาร ความเสี่ยงและการพัฒนาอย่างยั่งยืน กำหนดจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า รวมถึงติดตามการดำเนินงาน และจัดทำระเบียบการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง ที่ระบุหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน

จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า (Supplier Code of Conduct)

บริษัทกำหนดจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้าเพื่อเป็นข้อบังคับที่คู่ค้าทุกรายจะต้องรับทราบและปฏิบัติตาม โดยมีประเด็นครอบคลุม ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) สังคม สิทธิมนุษยชน และแรงงาน (Society, Human Rights and Labor) และจริยธรรมทางธุรกิจ (Business Ethics) นอกจากนี้ บริษัทมีการทบทวนจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้าอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถรับมือต่อประเด็น ความเสี่ยงด้านความยั่งยืนที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้อย่างทันท่วงที



จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า



การขึ้นทะเบียนคู่ค้า

กระบวนการบริหารจัดการคู่ค้า

 การคัดกรอง และขึ้นทะเบียนคู่ค้า	 การจำแนกคู่ค้า	 การประเมิน การดำเนินงานคู่ค้า	 การพัฒนา ศักยภาพคู่ค้า
- ลงทะเบียนออนไลน์ - รับทราบจรรยาบรรณบริษัท และจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า - ตอบแบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) และผ่านเกณฑ์ด้านความยั่งยืน	- พิจารณาค่าใช้จ่ายคู่ค้า (Spending Analysis) - พิจารณาความสำคัญของคู่ค้าที่มีต่อบริษัท (Significant Supplier Identification) - ความเสี่ยงทางภูมิศาสตร์	ประเมินการดำเนินงานที่ครอบคลุมด้าน ESG จาก การประเมินแบบ Desktop Assessment และจากการประเมินแบบ On-site Assessment โดยพนักงานของบริษัท	- การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในการทำงานให้คู่ค้า - เชิญชวนให้คู่ค้าเข้าร่วมภาคีเครือข่ายโครงการแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย - โครงการ Contractor Scorecard

การคัดกรอง และขึ้นทะเบียนคู่ค้า

กระบวนการบริหารจัดการคู่ค้าของบริษัทเริ่มจากการประเมินความเสี่ยงด้านความยั่งยืนในการขึ้นทะเบียนคัดกรองคู่ค้า โดยคู่ค้าจะต้องลงทะเบียนออนไลน์ รับทราบจรรยาบรรณบริษัท (Code of Conduct) และจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) และตอบแบบประเมินตนเองซึ่งครอบคลุมคุณสมบัติเกี่ยวกับผลการดำเนินงานและความเสี่ยงด้านความยั่งยืนและศักยภาพทางด้านธุรกิจ เช่น ด้านการดำเนินงาน ด้านสินค้าและบริการ ด้านราคา ด้านการส่งมอบสินค้าและบริการ เป็นต้น โดยกำหนดให้คู่ค้าใหม่ต้องได้คะแนนโดยรวมจากการประเมินตนเองอย่างน้อยร้อยละ 65 จึงจะสามารถได้รับการขึ้นทะเบียนคู่ค้าของบริษัท (Approved Vendor List: AVL)

การจำแนกคู่ค้า

บริษัทจะจำแนกคู่ค้าตามระดับความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและความเสี่ยงทางภูมิศาสตร์ โดยแบ่งคู่ค้าเป็น 3 ประเภท ได้แก่ คู่ค้าสำคัญลำดับ 1 (Significant Tier-1 Suppliers) คู่ค้าลำดับ 1 ทั่วไป (Non-Significant Tier-1 Suppliers) และคู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทโดยตรง (Significant Non-Tier-1) คู่ค้าประเภทที่สำคัญมากที่สุด คือ คู่ค้าสำคัญลำดับ 1 ซึ่งพิจารณาจากเกณฑ์ ปริมาณการซื้อขายกับบริษัทที่มีมูลค่าสูง ความเชี่ยวชาญ ความร่วมมือต่อกระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญ ความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ในกรณีเร่งด่วนฉุกเฉิน และความเสี่ยงทางภูมิศาสตร์ โดยการจำแนกคู่ค้าถูกจัดทำขึ้นทุก 3 ปี

ประเภทคู่ค้า	เกณฑ์การพิจารณา	จำนวน (ราย)
 คู่ค้าสำคัญลำดับ 1 (Significant Tier-1 Supplier)	เป็นคู่ค้าที่ทำธุรกิจกับบริษัทโดยตรง และเข้าเกณฑ์ในการพิจารณาความสำคัญตั้งแต่ 2 ใน 6 ข้อขึ้นไป โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาความสำคัญดังนี้ 1) มีมูลค่าการสั่งซื้อสั่งจ้างสูง (≥ 50 ล้านบาท/ปี) 2) มีความเชี่ยวชาญในประเภทงาน มีอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีเฉพาะตัว ที่มีผลต่อการดำเนินงานหลักของบริษัท 3) ให้ความร่วมมือในการจัดหาอุปกรณ์และพัฒนาระบบงานหลักที่ใช้ในการดำเนินงาน 4) มีลักษณะการให้บริการที่ต้องจัดหาแรงงานที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ให้บริการหลักของบริษัทเป็นประจำทุกวัน เช่น สถานี อาคารด่าน เป็นต้น 5) มีความสัมพันธ์เชิงกลยุทธ์ เป็นพันธมิตรที่ดีสามารถให้ความช่วยเหลือบริษัทในกรณีงานเร่งด่วนฉุกเฉินได้ 6) ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงทางภูมิศาสตร์ หรือภาวะสงคราม	12
 คู่ค้าลำดับ 1 ทั่วไป (Non-Significant Tier-1 Suppliers)	เป็นคู่ค้าที่ทำธุรกิจกับบริษัทโดยตรงและไม่เข้าเกณฑ์ในการพิจารณาความสำคัญ	770
 คู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำ ธุรกิจกับบริษัทโดยตรง (Significant Non-Tier-1 Suppliers)	คู่ค้าที่ไม่ได้มีการซื้อขายกับบริษัทโดยตรง แต่เป็นคู่ค้าสำคัญที่ทำการซื้อขายกับคู่ค้าสำคัญลำดับ 1 ของบริษัท และเป็นผู้ผลิตหรือผู้ติดตั้งที่มีความเชี่ยวชาญในประเภทงาน และ/หรือมีเทคโนโลยีเฉพาะตัว ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานและการซ่อมบำรุงของบริษัท	3

การประเมินการดำเนินงานคู่ค้า

บริษัทประเมินคู่ค้าเป็นประจำอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการทำงานของคู่ค้าปฏิบัติตามนโยบายการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน และจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้าอย่างเคร่งครัด แนวทางในการประเมินคู่ค้าประกอบด้วย การตรวจสอบข้อมูลและเอกสาร (Desktop Assessment) ได้แก่ หนังสือรับรองการจดทะเบียนพาณิชย์ ภพ.20 ใบรับรองมาตรฐาน ISO 9001, ISO 14001, ISO 17001, ISO 45001 และ ISO 50001 เป็นต้น การตอบแบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) และการประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้า โดยผลการประเมินไม่พบคู่ค้าสำคัญลำดับ 1 ที่มีความเสี่ยงด้านความยั่งยืนสูง แต่เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีจึงมีแผนการเข้าตรวจเยี่ยมและประเมินความเสี่ยงด้านความยั่งยืน ณ สถานประกอบการของคู่ค้าโดยพนักงานของบริษัท (On-site Assessment) ให้ครบทุกรายภายในปี 2568 ทั้งนี้กำหนดแผนการทบทวนรายชื่อคู่ค้าสำคัญลำดับ 1 และการให้คู่ค้าทำแบบประเมินตนเอง (Self-Assessment) ซ้ำ ทุก 3 ปี

สำหรับคู่ค้าที่ได้รับข้อร้องเรียนจากการดำเนินงานหรือมีผลการประเมินที่ไม่ผ่านเกณฑ์ที่คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 50 บริษัทจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างละเอียดและหารือกับคู่ค้าเพื่อร่วมกันวางแผนแก้ไข (Corrective Action Plan) โดยคู่ค้าจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในที่กำหนดเป็นระยะเวลา 90 วัน ก่อนที่จะรับการประเมินโดยบริษัทอีกครั้ง ทั้งนี้บริษัทจะถอดถอนคู่ค้าออกจากทะเบียนคู่ค้าหากไม่สามารถดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนหรือข้อบกพร่องได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งในปี 2566 ไม่พบคู่ค้ารายใดไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินหรือมีการถอดถอนออกจากทะเบียนคู่ค้า

การพัฒนาศักยภาพคู่ค้า

บริษัทจัดการฝึกอบรมให้กับคู่ค้าในหลักสูตรต่าง ๆ เช่น การให้ความรู้แก่ผู้รับเหมาที่เข้าปฏิบัติงานในระบบรถไฟฟ้า เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามกฎ ระเบียบ และเกิดความปลอดภัยในการทำงาน รวมทั้งดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาศักยภาพของคู่ค้า เช่น โครงการ Contractor Scorecard เป็นต้น เพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วม เพิ่มความตระหนัก และสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาศักยภาพให้กับคู่ค้าทำให้เกิดความปลอดภัยต่อพนักงาน ผู้รับเหมา และผู้โดยสาร เป็นการยกระดับความยั่งยืนตลอดห่วงโซ่อุปทาน

การฝึกอบรมคู่ค้า

บริษัทจัดการฝึกอบรมคู่ค้าที่ต้องเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามกฎระเบียบและข้อบังคับความปลอดภัยและสามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินได้อย่างเหมาะสม หลักสูตรของการฝึกอบรมมุ่งเน้นการตรวจสอบความพร้อมอุปกรณ์และความปลอดภัยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์เพื่อลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานของคู่ค้าที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุและความสูญเสียและพัฒนาทักษะบุคลากรระดับผู้ควบคุมงานของคู่ค้าให้ทราบเทคนิคการเป็นผู้ฝึกสอนและสามารถถ่ายทอดความรู้ให้ทีมงานของคู่ค้าได้ รวมถึงมีการฝึกอบรมทบทวนความรู้อย่างต่อเนื่อง บริษัทกำหนดให้ผู้รับเหมาที่ต้องเข้ามาปฏิบัติงานหรือให้บริการหรือทำการซ่อมบำรุงในพื้นที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานร้อยละ 100 และสอบผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70 เฉพาะในหลักสูตรที่สำคัญ โดยในปี 2566 มีการจัดอบรมรวม 25 หลักสูตร มีคู่ค้าที่รับการฝึกอบรมจำนวน 42 ราย คิดเป็นผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมจำนวน 1,343 คน

ลำดับ	หลักสูตรการฝึกอบรมคู่ค้า	จำนวนผู้เข้าอบรม (คน)
1	เจ้าหน้าที่ควบคุมและประสานงานซ่อมบำรุง	526
2	หัวหน้าคณะทำงาน	364
3	การจัดการเหตุการณ์	172
4	อื่น ๆ : ด้านกฎระเบียบ และ การปฏิบัติงานของผู้รับเหมา	281
รวม		1,343



โครงการ Contractor Scorecard เพื่อพัฒนาศักยภาพของคู่ค้า

โครงการนี้จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ธุรกิจระบบรางในด้านการจัดการความปลอดภัย ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัยของผู้รับเหมานำเสนอกิจกรรมและรูปแบบการสื่อสารข้อมูลด้านความปลอดภัยให้กับผู้รับเหมาคนอื่น โดยกิจกรรมที่นำเสนอต้องครอบคลุมตัวชี้วัด 3 ด้าน ดังนี้



เมื่อผู้รับเหมาดำเนินการตามตัวชี้วัดและมีการนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการความปลอดภัย ผู้รับเหมาจะได้รับรางวัลตามเกณฑ์การให้รางวัล ในปี 2566 มีผู้รับเหมาที่เข้าร่วมโครงการจำนวน 15 บริษัท มีผลการดำเนินการที่สอดคล้องตาม Compliance, Standards และ Behavior & Culture ตามเป้าหมาย ส่งผลต่อภาพลักษณ์เชิงบวกในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของบริษัทและส่งผลให้ได้รับความร่วมมือที่ดีในการส่งเสริมด้านความปลอดภัย เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรของผู้รับเหมาจากสถานที่ปฏิบัติงานที่ปลอดภัย ต่อผู้โดยสารจากบริการที่ปลอดภัย และต่อบริษัทจากการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

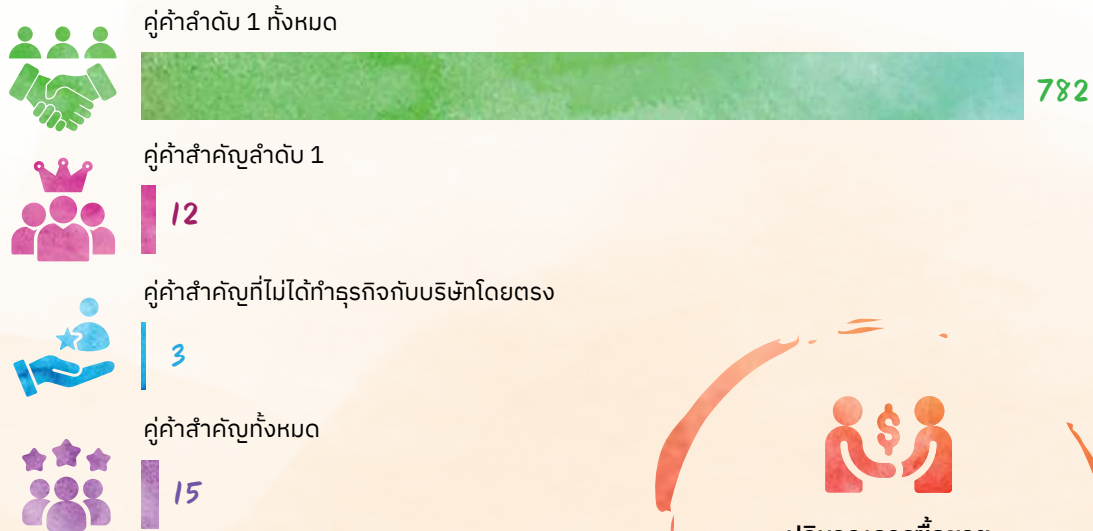
การฝึกอบรมด้านความยั่งยืนให้กับเจ้าหน้าที่จัดซื้อ

บริษัทสื่อสารนโยบาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ปฏิบัติด้านความยั่งยืนให้เจ้าหน้าที่จัดซื้ออย่างสม่ำเสมอและจัดให้เจ้าหน้าที่จัดซื้อได้รับการฝึกอบรมด้านความยั่งยืนที่จัดขึ้นโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน โดยสามารถนำหลักการและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้เจ้าหน้าที่จัดซื้อที่เข้าร่วมการฝึกอบรมผ่านเกณฑ์การอบรมทุกหลักสูตร นอกจากนี้ ผู้บริหารระดับผู้จัดการแผนกขึ้นไป (ผู้จัดการ ผู้อำนวยการ และผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ) ที่เกี่ยวข้องกับงานจัดซื้อจัดจ้างจะเข้ารับการฝึกอบรมในหัวข้อวิธีดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืนในเชิงปฏิบัติ ที่จัดขึ้นโดยสมาคมบริหารงานจัดซื้อและซัพพลายเชนแห่งประเทศไทย

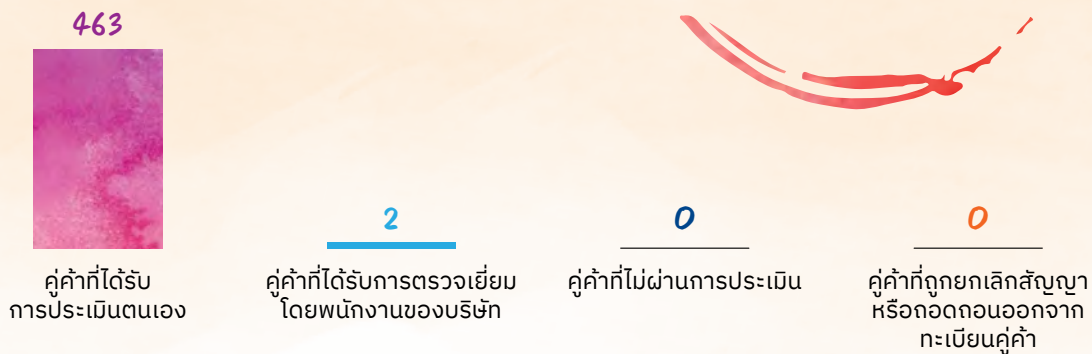
หลักสูตรการฝึกอบรม	สถาบัน	จำนวนผู้เข้าร่วม (คน)				
		เจ้าหน้าที่	ผู้จัดการ	ผู้อำนวยการ	ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ	รวม
• พื้นฐานความยั่งยืนทางธุรกิจ	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	22	7	1	1	31
• ESG 101		22	7	1	1	31
• การดำเนินงานด้านความยั่งยืนพื้นฐาน		22	7	1	1	31
• การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน		22	7	1	1	31
• วิธีดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืนในเชิงปฏิบัติ	สมาคมบริหารงานจัดซื้อและซัพพลายเชนแห่งประเทศไทย	-	7	1	-	8

สรุปผลการดำเนินงานปี 2566

การจำแนกคู่ค้า ปี 2566 (ราย)



การประเมินคู่ค้า ปี 2566 (ราย)



การดำเนินงานตามแผนการพัฒนาศักยภาพคู่ค้า



บุคลากรฝ่ายจัดซื้อผ่านเกณฑ์การประเมินตามการฝึกอบรมด้านความยั่งยืน



ผลการดำเนินงาน เป้าหมายปี 2566

ระยะเวลาชำระเงินให้แก่คู่ค้า หลังจากบริษัทได้รับใบเรียกเก็บเงินจากคู่ค้า



การพัฒนานวัตกรรม



ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในปี 2566



เงินลงทุนในเทคโนโลยีนวัตกรรม
กว่า 2 ล้านบาท



นวัตกรรมใหม่ที่จะนำมาใช้เพื่อ
ปรับปรุงระบบการดำเนินงาน
และพัฒนาการให้บริการ

3 โครงการ

เป้าหมาย และดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการของบริษัท



ผลการดำเนินงาน
เทียบเป้าหมาย



โครงการพัฒนาระบบจัดเก็บ
ค่าผ่านทางแบบเงินสด
ช่วยลดเงินลงทุน

ร้อยละ 50



โครงการพัฒนาเทคโนโลยี
ตรวจสอบการทำงานของ
อุปกรณ์ระบบปรับอากาศ
รถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน :
การใช้พลังงานในระบบ
ปรับอากาศลดลง

ร้อยละ 14

เทียบกับปี 2565



เป้าหมายระยะสั้น
ภายในปี 2566



โครงการพัฒนาระบบจัดเก็บ
ค่าผ่านทางแบบเงินสด
ช่วยลดเงินลงทุน

ร้อยละ 50



การใช้พลังงาน
ในระบบปรับอากาศลดลง

ร้อยละ 10

เทียบกับปี 2565

ผลกระทบต่ธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสีย

การนำเอานวัตกรรมใหม่ ๆ มาบูรณาการเข้ากับการดำเนินธุรกิจจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน และยกระดับการให้บริการอันเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ สร้างความประทับใจ และสามารถส่งมอบบริการที่ดีให้กับลูกค้า ทั้งยังช่วยพัฒนาทักษะและความรู้ใหม่ ๆ ให้กับพนักงานจนเป็นปัจจัยขับเคลื่อนขีดความสามารถในการแข่งขันของบริษัทต่อไป ในระยะยาว สามารถสร้างมูลค่าและผลกำไรจากการดำเนินการได้ตามความคาดหวังของผู้ถือหุ้นและหุ้นส่วนธุรกิจ ทั้งช่วยลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและชุมชนเพื่อให้เติบโตไปพร้อมกับ การขยายตัวของบริษัทอย่างยั่งยืน

แนวทางการจัดการ และแนวปฏิบัติ

การส่งมอบบริการที่มีประสิทธิภาพคือเป้าหมายสูงสุดขององค์กร บริษัทส่งเสริมและเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรม เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งบริษัทได้สื่อสารแนวทางการดำเนินงานด้านนวัตกรรมให้กับพนักงานทุกระดับรับทราบผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ของบริษัท นอกจากนี้ บริษัทส่งเสริมการพัฒนาและวิจัยนวัตกรรมร่วมกับมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอก เพื่อให้บริษัทดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน เช่น การเพิ่มความปลอดภัยในกระบวนการทำงานของพนักงาน และการให้บริการของลูกค้า และการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชน เป็นต้น

ความมุ่งมั่น ความท้าทาย และโอกาส

บริษัทมุ่งพัฒนาส่งเสริมนวัตกรรมโดยการประยุกต์นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาเสริมสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ยกระดับศักยภาพพนักงานในด้านทักษะที่จำเป็นต่อการสร้างนวัตกรรมภายในองค์กร และลงทุนด้านการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมร่วมกับองค์กรภายนอกเพื่อให้บริษัทก้าวทันต่อความท้าทายใหม่ ๆ ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม



นโยบายการส่งเสริมนวัตกรรม

กระบวนการพัฒนานวัตกรรม

การคิดค้นนวัตกรรมของบริษัทจะดำเนินการผ่านกระบวนการดังต่อไปนี้



1. คัดเลือกปัญหา และประเด็นที่ต้องการปรับปรุง

สำรวจปัญหาที่พบเจอภายในบริษัท หรือประเด็นต่าง ๆ ที่วางแผนต้องการจะพัฒนา แล้วจึงจัดลำดับความสำคัญตามเกณฑ์ ค่าใช้จ่ายในการจ้างพัฒนา ระยะเวลาในการดำเนินการ และความหลากหลายของหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะสามารถมุ่งเน้นการคิดค้นนวัตกรรมสำหรับหัวข้อที่สำคัญที่สุด



5. เกณฑ์การบรรลุเป้าหมาย

กำหนดเกณฑ์ และตัวชี้วัดความสำเร็จของการคิดค้น และประยุกต์นวัตกรรมเข้ากับกระบวนการทำงาน เพื่อทดสอบการใช้งานจริง



2. สำนวสภาพปัจจุบัน

วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเพื่อศึกษาสาเหตุ และผลกระทบของปัญหา



6. ดำเนินการพัฒนา ตรวจสอบ และสรุปผลลัพธ์ในระยะเริ่มต้น

เริ่มดำเนินการคิดค้นนวัตกรรม และใช้งานจริง พร้อมกับตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานในระยะเบื้องต้น เพื่อศึกษาข้อจำกัด และอุปสรรค



3. กำหนดเป้าหมายและแผนการดำเนินงาน

พิจารณาเป้าหมายและแผนการดำเนินงานให้อยู่ภายในกรอบระยะเวลา และขอบเขตของการคิดค้นนวัตกรรมที่เหมาะสม



7. ดำเนินการพัฒนา ตรวจสอบ และสรุปผลลัพธ์

พัฒนาต่อยอดนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงและแก้ไขข้อจำกัดจนได้มาซึ่งนวัตกรรมที่มีความสมบูรณ์มากที่สุด



4. วิเคราะห์ทางเลือกในการปรับปรุง

การคิดค้นนวัตกรรมสามารถทำได้หลายแนวทาง จึงคัดเลือกแนวทางที่เหมาะสมที่สุดต่อสภาพปัญหาตามเกณฑ์ ระยะเวลาในการดำเนินการ ความคุ้มค่าต่อการลงทุน และความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหา



8. การกำหนดวิธีการควบคุม และติดตามผล

ขยายผลของนวัตกรรมที่ถูกคิดค้นผ่านการใช้งานจริงในวงกว้างมากขึ้น พร้อมติดตามผลในระยะยาว

ในปี 2566 บริษัทได้ลงทุนพัฒนาเทคโนโลยีนวัตกรรมใหม่ที่สำคัญทั้งสิ้น 2 โครงการ ได้แก่ โครงการพัฒนาระบบจัดเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสด และโครงการพัฒนาเทคโนโลยีตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ระบบปรับอากาศ รถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน (Asset Condition Monitoring and Diagnostics : ACMD) คิดเป็นมูลค่าการลงทุนรวมกว่า 3 ล้านบาทเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน และการให้บริการ บริษัทพบว่าการประยุกต์ใช้นวัตกรรมเหล่านี้สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายและคืนทุนภายใน 2 ปี

โครงการ/นวัตกรรม	วัตถุประสงค์	ประโยชน์ต่อธุรกิจ	ประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
 1. โครงการพัฒนาระบบจัดเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสด	- ช่วยปรับปรุงระบบการทำงานของพนักงานและช่างซ่อมบำรุงให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น - ลดต้นทุนในการบำรุงรักษาระบบจัดเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสดในระดับช่องทาง	- เพื่อเพิ่มความสะดวกในการบริหารจัดการ - ลดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ได้มากกว่า 500,000 บาท - ลดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ในระดับช่องทางได้อย่างน้อย 1 ล้านบาทต่อปี^{1/} - ลดต้นทุนในการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่ระดับช่องทางได้ประมาณ 67,500 บาทต่อช่องทาง^{2/} (กรณีมีการเพิ่มช่องทางในอนาคต)	- เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ - ประหยัดต้นทุนด้านพลังงาน
 2. โครงการพัฒนาเทคโนโลยีตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ระบบปรับอากาศรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน	เพื่อเป็นเครื่องมือในการควบคุมการใช้พลังงานให้มีประสิทธิภาพและประหยัดพลังงาน ในระบบปรับอากาศ รวมถึงเพื่อลดความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	- ลดแผนงานและระยะเวลาการซ่อมบำรุง - ลดค่าใช้จ่ายประมาณ 1,441,000 บาทต่อปี	- ลดผลกระทบด้านความปลอดภัย - ประหยัดพลังงานเพื่อลดผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม

หมายเหตุ :

^{1/} อ้างอิงค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างผู้รับจ้างภายนอกเพื่อปรับปรุงซอฟต์แวร์ในปี 2564-2565

^{2/} อ้างอิงค่าพัฒนาซอฟต์แวร์ระดับช่องทางของทางพิเศษประจิมวิทยา

การสื่อสารและเผยแพร่นวัตกรรม

นอกจากการพัฒนานวัตกรรม บริษัทยังมุ่งส่งเสริมความรู้ด้านนวัตกรรมให้แก่ทุกภาคส่วนผ่านกิจกรรมศึกษาเยี่ยมชมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานและการให้บริการ การปฏิบัติงานควบคุมการเดินรถระบบรางงานซ่อมบำรุง รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างภายในและภายนอกองค์กร โดยในปี 2566 มีคณะเยี่ยมชมการดำเนินงานของบริษัททั้งสิ้น 96 คณะ รวมทั้งสิ้น 6,115 คน เช่น คณะเยี่ยมชมจากบริษัท Nippon Koei Company Limited จากประเทศญี่ปุ่น คณะอาจารย์และนักศึกษาจาก มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช และคณะเยี่ยมชมจาก International Development Center Of Japan Incorporated (IDCJ) จากประเทศญี่ปุ่น

โครงการพัฒนาระบบจัดเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสด

บริษัทได้ใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมเข้ามาพัฒนาปรับปรุงระบบจัดเก็บค่าผ่านทางของธุรกิจทางพิเศษ เนื่องจากการจัดเก็บค่าผ่านทางที่ผ่านมาใช้ระบบที่พัฒนาโดยผู้รับเหมาภายนอก ซึ่งมีต้นทุนสูงในการพัฒนาต่อยอด การจัดหาอุปกรณ์อะไหล่สำรองมีความยากลำบาก และการบริหารจัดการซอฟต์แวร์ทำได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ พนักงานภายใต้การสนับสนุนของบริษัทจึงพัฒนาระบบจัดเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสดขึ้นเองเพื่อเพิ่มความสะดวกในการบริหารจัดการและลดค่าใช้จ่าย โดยพัฒนาซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ให้สามารถใช้งานร่วมกันได้สำหรับทางพิเศษทุกสาย

หลังจากที่ดำเนินการเบื้องต้นและตรวจสอบผลลัพธ์การดำเนินงานแล้ว บริษัทได้สื่อสารให้กับพนักงานเกี่ยวกับเอกสารต่างๆ อาทิ คู่มือการใช้งาน และคู่มือการซ่อมบำรุง ผ่านระบบจัดการความรู้ขององค์กร (Knowledge Management) นอกจากจะสามารถลดต้นทุนในการพัฒนาซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ได้มากกว่า 500,000 บาท นวัตกรรมนี้ยังช่วยปรับปรุงระบบการทำงานของพนักงานและช่างซ่อมบำรุงให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งบริษัทมีแผนที่จะขยายโครงการนี้ให้ครอบคลุมธุรกิจกลุ่มอื่นต่อไปในอนาคต

ทั้งนี้โครงการนี้ยังได้รับรางวัล Silver Award ในงาน Thailand Kaizen Award ประจำปี 2566 ในประเภท Kaizen For Innovation ประเภทย่อย Service Kaizen ซึ่งเป็นการประกวดผลงานของพนักงานในการคิดนวัตกรรมที่ช่วยปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อเพิ่มความสะดวกในการบริหารจัดการและลดค่าใช้จ่าย ให้ได้การบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว แม่นยำและคุ้มค่า



รับชำระค่าผ่านทางแบบเงินสด



รับชำระค่าผ่านทางแบบ EMV

โครงการพัฒนาเทคโนโลยีตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ระบบปรับอากาศ รถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน

โครงการพัฒนาเทคโนโลยีตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ระบบปรับอากาศรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน (Asset Condition Monitoring and Diagnostics : ACMD) เป็นการพัฒนานวัตกรรม โดยมีจุดประสงค์ในการเพิ่มศักยภาพของพนักงานในการควบคุม และตรวจวัดสภาพเครื่องจักรและอุปกรณ์ให้สามารถครอบคลุมพื้นที่ที่อยู่ห่างไกลได้มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของพนักงาน และให้มั่นใจว่าเครื่องจักรและอุปกรณ์จะสามารถใช้งานได้เต็มศักยภาพ นอกจากนี้ ACMD ยังช่วยให้บริษัทสามารถเก็บข้อมูลของเครื่องจักรและอุปกรณ์ เพื่อสนับสนุนแผนการปรับเปลี่ยนและซ่อมบำรุง ส่งผลให้บริษัทสามารถยืดอายุการใช้งานของเครื่องจักรและอุปกรณ์ และลดต้นทุนในการซ่อมบำรุง ที่สำคัญนวัตกรรม ACMD ยังช่วยลดความเสี่ยงด้านความปลอดภัยให้กับพนักงานจากการปฏิบัติงานที่ทางไกล แทนที่จะต้องเข้าไปปฏิบัติงานภายในอุโมงค์และสถานีรถไฟใต้ดินที่เข้าถึงได้ยากในช่วงเวลาให้บริการและช่วงหยุดให้บริการ และช่วยลดการใช้พลังงานไฟฟ้าของเครื่องจักรและอุปกรณ์ในระบบปรับอากาศจากการดูแลรักษาให้มีสภาพการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

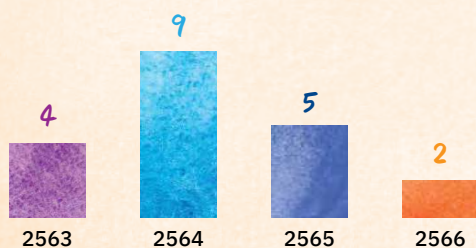
ในปี 2566 นวัตกรรม ACMD ช่วยให้บริษัทสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าของระบบปรับอากาศขนาดใหญ่รูปแบบรวมศูนย์โดยรวมเป็นปริมาณ 307,296 กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh) ต่อปี คิดเป็นการลดต้นทุนด้านพลังงานโดยรวมประมาณ 1,441,000 บาทต่อปี ทั้งนี้ ในอนาคตบริษัทสามารถต่อยอดนวัตกรรมการ ACMD ไปใช้ตรวจสอบเครื่องจักร และอุปกรณ์อื่นได้ เช่น การตรวจสอบที่มีความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่เข้าถึงได้ยาก และที่มีการใช้พลังงานไฟฟ้าสูงอย่างมีนัยสำคัญ เป็นต้น



สรุปผลการดำเนินงานปี 2566

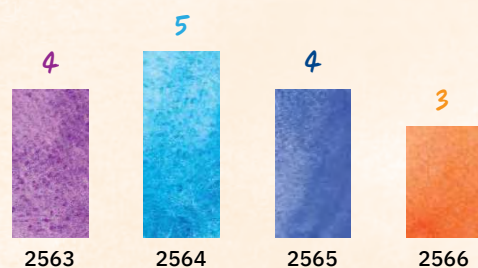
การลงทุนด้านการวิจัยและ/หรือพัฒนา

มูลค่าลงทุนในนวัตกรรม (ล้านบาท)

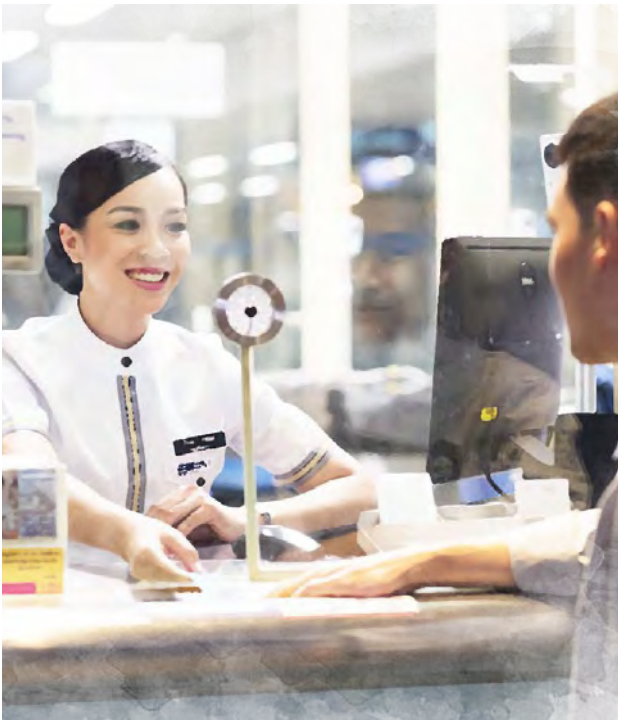


นวัตกรรมใหม่ที่นำมาใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการให้บริการ

นวัตกรรมใหม่ (รายการ)



การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า



ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในปี 2566



ความพึงพอใจของลูกค้า
ร้อยละ 96.63



ความพึงพอใจของลูกค้า
ธุรกิจทางพิเศษ
ร้อยละ 94.28



ความพึงพอใจของลูกค้า
ธุรกิจระบบราง
ร้อยละ 99.95

เป้าหมาย และดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการของบริษัท

เป้าหมายระยะสั้น ภายในปี 2566



ความพึงพอใจของลูกค้า
อย่างน้อย
ร้อยละ 92



ความพึงพอใจของลูกค้า
ธุรกิจทางพิเศษ อย่างน้อย
ร้อยละ 90



ความพึงพอใจของลูกค้า
ธุรกิจระบบราง อย่างน้อย
ร้อยละ 95



เป้าหมายระยะยาว ภายในปี 2573



ความพึงพอใจของลูกค้า
อย่างน้อย
ร้อยละ 97



ความพึงพอใจของลูกค้า
ธุรกิจทางพิเศษ อย่างน้อย
ร้อยละ 97



ความพึงพอใจของลูกค้า
ธุรกิจระบบราง อย่างน้อย
ร้อยละ 98

ผลกระทบต่องานและผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทมุ่งเน้นตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า โดยการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า เพื่อรับฟังความคิดเห็นและประเมินผลลัพธ์จากการดำเนินงาน นำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม ให้เกิดความสะดวกและความปลอดภัยในการเดินทางอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกให้แก่บริษัท รักษาฐานลูกค้าเดิม และดึงดูดฐานลูกค้าใหม่ นอกจากนี้จะส่งผลเชิงบวกต่อลูกค้าแล้ว ยังช่วยลดความกดดันและเวลาของพนักงานในการรับมือจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าและส่งผลต่อการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ โอกาสในการพัฒนาต่อยอดธุรกิจส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจ ผ่านการเชื่อมโยงระบบขนส่งต่าง ๆ ซึ่งสนับสนุนให้เกิดการแข่งขันในอุตสาหกรรมโดยรวม ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ

ความมุ่งมั่น ความท้าทาย และโอกาส

บริษัทมุ่งมั่นที่จะตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าบนพื้นฐานความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อผลประกอบการของบริษัท โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีความผันผวนของเศรษฐกิจ ค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้น มีผลต่ออัตราการใช้บริการของลูกค้า บริษัทสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า ผู้ใช้ทาง ผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปี ในการรับฟังความคิดเห็น ข้อกังวลและความคาดหวัง นำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของระบบขนส่งอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ บริษัทยังเพิ่มการเข้าถึงที่ครอบคลุมและอำนวยความสะดวกในการเดินทางอย่างไร้รอยต่อให้แก่ลูกค้า เช่น การขยายโครงข่ายเส้นทางการให้บริการ การส่งเสริมความเชื่อมต่อระหว่างโครงข่าย การใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับความปลอดภัยและประสิทธิภาพของการให้บริการ เพื่อส่งมอบการบริการที่ดีที่มีความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ตรงเวลาและมีประสิทธิภาพ และเข้าถึงลูกค้าทุกกลุ่ม รวมถึงสร้างโอกาสทางการแข่งขันในธุรกิจของบริษัท มุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านการให้บริการระบบคมนาคมขนส่งที่ครบวงจรของประเทศและในภูมิภาคอาเซียน

แนวทางการจัดการ และแนวปฏิบัติ

บริษัทกำหนดให้ประเด็นด้านบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าเป็นหนึ่งในกลยุทธ์การขับเคลื่อนการดำเนินงานของบริษัท เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดี และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งเป็นแนวทางที่ช่วยให้บริษัทสามารถรับรู้ถึงความคาดหวัง ความต้องการและข้อกังวลของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น นำมาสู่การแก้ไข พัฒนา ปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น เช่น การพัฒนานวัตกรรม ซึ่งเป็นหนึ่งในโครงการหลักของบริษัทที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ

กระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

บริษัทบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นประจำอย่างต่อเนื่องตามกลยุทธ์ของบริษัท โดยมีเป้าหมายคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจระบบรางอย่างน้อยร้อยละ 95 และธุรกิจทางพิเศษอย่างน้อยร้อยละ 90 โดยรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกไตรมาส ทั้งนี้ บริษัทสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องตลอดจนสร้างคุณค่าให้แก่สังคม เช่น กิจกรรมส่งเสริมด้านการเดินทาง “Happy Journey with BEM” มอบสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าที่ถือบัตรโดยสารรถไฟฟ้ารวมถึงผู้โดยสารทั่วไป พัฒนาระบบ CRM Loyalty Program ในรูปแบบ MRT Club และจัดทำนิตยสารรายเดือน BEM Magazine ต่อเนื่องมาเป็นปีที่ 6 เพื่อใช้สื่อสารประชาสัมพันธ์กิจกรรม สิทธิพิเศษ และการดำเนินงานในภาพรวมของบริษัทต่อลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย



คู่มือบรรณภิบาล: นโยบายการรู้จักลูกค้าสำหรับการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์

ช่องทางรับฟังความคิดเห็น

บริษัทจัดให้มีช่องทางการสื่อสารและรับฟังข้อคิดเห็นหลากหลายช่องทางเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยข้อคิดเห็นที่ได้รับจะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงได้อย่างเหมาะสม ประเมินคุณภาพการให้บริการ และนำไปประยุกต์เข้ากับแผนธุรกิจของบริษัทต่อไปในอนาคต



ศูนย์บริการข้อมูล (Information Service Center)

โทรศัพท์ 0 2624 5200
วันจันทร์-ศุกร์
เวลา 07.00-20.00 น.
วันเสาร์-อาทิตย์
และวันหยุดนักขัตฤกษ์
เวลา 08.00-17.00 น.



อีเมล

crc@bemplc.co.th



BEM Bangkok Expressway and Metro



@bemofficial



mrt_bangkok



BEM Bangkok Expressway and Metro



bem_expressway_metro



ช่องให้บริการผู้ใช้ทาง/ ผู้โดยสาร

อาคารด่าน/สถานีรถไฟฟ้า

ความพึงพอใจของลูกค้า

บริษัทได้สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าของธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบรางเป็นประจำทุกปี ผ่านกระบวนการการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจกลุ่มผู้ใช้ทาง/ผู้โดยสาร ด้วยการสัมภาษณ์หรือตอบแบบสอบถาม ในวันทำงาน (วันจันทร์-ศุกร์) และวันหยุด (วันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)

ธุรกิจทางพิเศษ

ในปี 2566 บริษัทดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ทางของธุรกิจทางพิเศษผ่านแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 928 คน มีประเด็นในการพิจารณาได้แก่ การให้บริการของพนักงานเก็บเงินค่าผ่านทาง การให้บริการของพนักงานที่อาคารด่านเก็บค่าผ่านทาง และสภาพทางกายภาพของด่านเก็บค่าผ่านทางและอาคารด่านเก็บค่าผ่านทาง พบว่ามีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (4.714 คะแนนจาก 5 คะแนนเต็ม) และไม่มีประเด็นที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน แต่มีประเด็นที่ควรพิจารณาในการปรับปรุงการดำเนินงาน ได้แก่ การจัดทำโปรโมชั่นให้กับผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจทางพิเศษ ปี 2566

คะแนนเต็ม = 5

4.739

4.834

4.657

4.714



การให้บริการของพนักงานเก็บเงินค่าผ่านทาง



การให้บริการของพนักงานที่อาคารด่านเก็บค่าผ่านทาง



สภาพทางกายภาพของด่านเก็บค่าผ่านทาง และอาคารด่านเก็บค่าผ่านทาง



ค่าเฉลี่ยรวม

ธุรกิจระบบราง

ในปี 2566 บริษัทดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้โดยสารรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินและสายสีม่วง ผ่านแบบสอบถาม ซึ่งอ้างอิงตามมาตรฐานการวัดคุณภาพของบริการขนส่งสาธารณะของยุโรป (Concept of European Standard: EN 13816) และแนวคิดวงจรการบริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (Principle of Service Quality Loop) มีประเด็นในการพิจารณา ได้แก่ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือและตรงต่อเวลา ความปลอดภัย การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และบุคลากร ผลการสำรวจพบว่าไม่มีประเด็นที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน แต่มีประเด็นที่ดำเนินการปรับปรุงในปี 2566 ได้แก่ (1) การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลเมื่อเกิดเหตุการณ์รถไฟล่าช้าเกิน 15 นาที บริษัทได้ดำเนินการติดตามการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้โดยสารที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ฯ ผ่านสื่อ Social Media เพื่อนำมาปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ และ (2) ความเพียงพอของเครื่องออกบัตรโดยสารอัตโนมัติ ซึ่งบริษัทได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขโดยเพิ่ม ช่องทางการชำระเงิน และมีการปรับตำแหน่งการวางเครื่องออกบัตรโดยสารอัตโนมัติ (TVM) ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

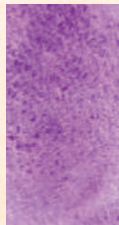
ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจระบบราง ปี 2566

99.95%



ความพึงพอใจเฉลี่ย

99.91%

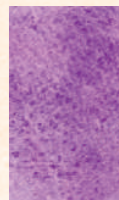


82.83%



ความผูกพันเฉลี่ย

87.53%



รถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน



รถไฟฟ้าสายสีม่วง

เสียงสะท้อนจากลูกค้า

THE JOURNEY OF 19th ANNIVERSARY
สุขสันต์วันครบรอบ 19 ปี...การเดินทางแห่งความสุข
อยู่ภายใต้
เป็นหนึ่งเดียวกันของ **บีทีเอส** ด้วย
MRT สายสีน้ำเงิน

ฟังเสียง จากลูกค้าจริง !!

อรุณ 18 ปี อยากให้พัฒนาเส้นทางเพิ่มขึ้นอีก จะได้เดินทางสะดวกมากขึ้น แทนที่สถานียังมีร้านค้า และมีกิจกรรมที่นำส่งใจมากมายอีกด้วยครับ

กิตติพันธ์ 18 ปี ชอบมากครับ ใช้บริการตลอด เดินทางสะดวก สบายมาก

ประสาธน์ 72 ปี เวลาเดินทางที่สถานี มีเจ้าหน้าที่ มาช่วยให้คำแนะนำ อ่านเวลาสะดวกตลอด ด้วยความช่วยเหลือ บางทีก็ช่วยเหลือไม่พอได้ เจ้าหน้าที่ที่ใจดีจริงๆ ก็เข้ามาถามว่า มีเจ้าหน้าที่ที่ใจดีมากๆ ที่เข้ามาถามว่า มีเจ้าหน้าที่ที่ใจดีมากๆ ที่เข้ามาถามว่า มีเจ้าหน้าที่ที่ใจดีมากๆ ที่เข้ามาถามว่า

ปรมศ 19 ปี เดินทางสะดวกมากครับ ชอบตรงที่บีทีเอสออก ทำให้อ่านเวลาสะดวก และที่สำคัญมีรถโดยสารที่ให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ที่ใจดีมากๆ ที่เข้ามาถามว่า มีเจ้าหน้าที่ที่ใจดีมากๆ ที่เข้ามาถามว่า

เปรมิกา 29 ปี เดินทางไปไหนมาไหนสะดวกมากเลยครับ ไม่ต้องเผชิญปัญหาการติดให้เสียเวลา ยิ่งตอนนี้เราต้องอยู่ด้วย เวลาใช้บริการก็มีเจ้าหน้าที่ที่ใจดีมากๆ ที่เข้ามาถามว่า มีเจ้าหน้าที่ที่ใจดีมากๆ ที่เข้ามาถามว่า

ณัฐนิช 29 ปี ใช้บริการตลอดตั้งแต่สมัยเรียน จนทำงานก็ใช้บริการที่บีทีเอสเป็นหลักเลย แค่เปลี่ยนเส้นทางเดินทาง จากที่เรียนเป็นที่ทำงาน ชอบตรงที่ สะดวกสบาย และรวดเร็ว มีเวลาออก ยืดหยุ่นและแน่นอน อยากให้พัฒนา เส้นทางเพิ่มขึ้นอีกหลายๆ

LET'S TALK

HAPPY BIRTHDAY TO YOU

7 ตัวแทน ความผูกพัน

สุรินทร์ ครอบรอบ 7 ปี ทางพิเศษประจักษ์ฯ เส้นทางสุขใจ กรุงเทพฯ-ชลบุรี

นางสาว ศิวะวงศ์ นักศึกษา เน้นกับเพื่อนใช้ทางด่วนเดินทางไปเรียนทุกวันเพราะสะดวกดี สิ้นเปลือง (555) แทนแบบเจออาได้ ป้ายบอกทางก็ชัดเจนดี จักรยาน ป้ายบอกทางก็ชัดเจนดี จักรยาน ป้ายบอกทางก็ชัดเจนดี จักรยาน

ณัฐพล สรรพบุรุษคร่าห์ นักศึกษาปริญญาเอก ตอนนี้ผมทำงานวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับปัญญาประดิษฐ์ในกรุงเทพฯ ชอบใช้ทางด่วนกลับบ้านครับ เราอยู่ต่างจังหวัด เวลาเดินทางกลับกรุงเทพฯ ใช้ทางด่วนประจักษ์ฯ ซึ่งสะดวกและรวดเร็ว และที่ชอบมากตรงที่มีห้องน้ำให้เพราะเราเดินทางมาไกลครับ

สุวิทย์ พิชัยวานิชโยค ตัวแทนครอบครัว การบริการดีมาก ของใช้ทางด่วนเวลาไปเที่ยวต่างจังหวัดก็ครอบรอบ และอยากให้มีจุดพักรถที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ห้องน้ำ ร้านค้า เพื่อความสะดวกสบาย ยึดมั่นยึดสายจากการเดินทางให้ปลอดภัยทุกคนครับ

ปิยะ รัตนบุตร เจ้าหน้าที่กู้ภัยและจราจร BEM การดูแลความปลอดภัยบนทางพิเศษ เป็นหัวใจของ BEM เราพร้อมพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ เพื่อความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษตลอด 24 ชม.

เบญจมา ชีวาลองค์ ผู้จัดการส่วนตัว ทำธุรกิจส่วนตัว ก็จะเดินทางไปมาบ่อยๆ เวลาไปต่างจังหวัดใช้ทางด่วน ประหยัด ปลอดภัย ก็จะช่วยประหยัดเวลาได้มาก แม้แต่เดินทางในกรุงเทพฯ ก็จะใช้ทางด่วนตลอดเหมือนกันเพราะอยากมีเวลากลับบ้านไปพักผ่อนครับ

กมลวรรณ จันทรัฐ เจ้าหน้าที่เก็บค่าผ่านทาง BEM รอยยิ้มจากผู้ใช้บริการทางพิเศษบนสายทางแห่งความสุข ส่งต่อกำลังใจให้พวกเราทีมงานบริการด้วยความจริงใจ

บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต

บริษัทได้พัฒนาระบบการชำระเงินค่าใช้บริการสำหรับผู้ใช้งาน/ผู้โดยสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต (EMV Contactless) เพื่ออำนวยความสะดวกและเป็นทางเลือกใหม่ในการชำระเงินที่ลดการใช้และลดการสัมผัสเงินสด โดยในปี 2566 มีลูกค้าที่ใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต (EMV Contactless) มากกว่า 23 ล้านครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6 ของการชำระเงินทั้งหมด และคาดว่าจะเพิ่มเป็นร้อยละ 7 ภายในปี 2567



โครงการสิทธิประโยชน์และโปรโมชั่นสำหรับลูกค้า

บริษัทดำเนินกิจกรรมหลากหลายโครงการในการมอบสิทธิประโยชน์แก่ลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดี นำมาซึ่งความภักดี ช่วยรักษฐานลูกค้าเก่าและเพิ่มลูกค้าใหม่ ในปี 2566 บริษัทมีเป้าหมายการจัดกิจกรรมมากกว่า 25 กิจกรรม โดยมีผลการดำเนินงานการจัดกิจกรรมทั้งหมด 42 กิจกรรม ทั้งนี้บริษัทได้ร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจในการมอบสิทธิประโยชน์ อาทิ ส่วนลดการเติมเงิน โปรโมชั่น Cashback ส่วนลดตั๋วภาพยนตร์ เพื่อให้กิจกรรมภายใต้โครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากที่สุดและมีการรายงานผลการดำเนินงานรายเดือน เพื่อติดตามผลการดำเนินการ โดยนำมาแก้ไขปรับปรุงกิจกรรมให้สร้างความพึงพอใจ ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและสามารถส่งต่อบริการที่ดีให้แก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง



โครงการบริหารจัดการความหนาแน่นผู้โดยสาร

หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID- 19) ได้เริ่มคลี่คลายลง ส่งผลให้ประชาชนกลับมาเดินทางด้วยระบบขนส่งสาธารณะ ปริมาณผู้โดยสารจึงกลับมาใกล้เคียงปกติ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้โดยสาร บริษัทจึงบริหารจัดการความหนาแน่นภายในสถานีโดยเพิ่มความถี่ของขบวนรถไฟฟ้าในช่วงเวลาเร่งด่วนและในช่วงที่มีกิจกรรมในพื้นที่ใกล้เคียงรถไฟฟ้า นอกจากนี้ บริษัทยังเพิ่มจำนวนพนักงานเพื่อช่วยดูแลอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในสถานีในกรณีที่มีผู้โดยสารหนาแน่นเป็นพิเศษ เพื่อรักษาความปลอดภัยและป้องกันความหนาแน่นที่ขึ้นหนาแน่นชานชาลา บริษัทจะทำการออกตั๋วกระดาษ (MRT Paper Ticket) สำหรับผู้โดยสารในการใช้เดินทางเพื่อลดเวลาที่ต้องรอรับบริการที่ห้องออกบัตรโดยสาร

การออกตั๋วกระดาษ เพื่อชำระเงิน
ปลายทางในสถานีต้นทาง
ที่มีผู้โดยสารหนาแน่น



การบริหารจัดการความหนาแน่นของ
ผู้โดยสารในการเข้าใช้ระบบ



การดูแลแนะนำการใช้เครื่อง
ออกบัตรโดยสารอัตโนมัติ



การอำนวยความสะดวกบริเวณขึ้นชานชาลา



การเปิดช่องทางพิเศษเพื่อระบายผู้โดยสาร



สรุปผลการดำเนินงานปี 2566

ความพึงพอใจของลูกค้าทั้งหมด



96.63%

ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจทางพิเศษ



94.28%

ความพึงพอใจของลูกค้าธุรกิจระบบราง



99.95%

ความผูกพันของลูกค้าธุรกิจระบบราง



82.92%

การกำกับดูแลกิจการที่ดี



ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในปี 2566



ได้รับการประเมินการกำกับดูแลกิจการ
บริษัทจดทะเบียนไทย จากสมาคมส่งเสริม
สถาบันกรรมการบริษัทไทย ในระดับดีเลิศ
หรือระดับ 5 ดาว

SET
ESG Ratings

ได้รับผลการประเมินหุ้นยั่งยืน SET ESG
Ratings กลุ่มบริการในระดับ

AA

ESG100
Environmental • Social • Governance

ได้รับคัดเลือกจากสถาบันไทยพัฒน์ให้เป็น
หนึ่งในกลุ่มหลักทรัพย์ ESG 100 อย่าง
ต่อเนื่อง



ไม่มี

การทุจริตคอร์รัปชัน
และการติดสินบน



ร้อยละ 100

ผู้บริหารและพนักงาน
บริษัทเข้าเรียนรู้และลงนาม
รับทราบคู่มือการกำกับดูแล
กิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจ



ร้อยละ 100

ได้สื่อสารและอบรมเรื่อง
การกำกับดูแลกิจการ
และจรรยาบรรณธุรกิจให้กับ
กรรมการและพนักงาน

เป้าหมาย และดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการของบริษัท

เป้าหมายระยะสั้น
ภายในปี 2566



ไม่มีการทุจริตคอร์รัปชัน
และการติดสินบน



การสื่อสารและการอบรมเรื่อง
การกำกับดูแลกิจการและ
จรรยาบรรณธุรกิจให้กับ
กรรมการและพนักงานครอบคลุม

ร้อยละ 100

เป้าหมายระยะยาว
ภายในปี 2573



ไม่มีการทุจริตคอร์รัปชัน
และการติดสินบน



การสื่อสารและการอบรมเรื่อง
การกำกับดูแลกิจการและ
จรรยาบรรณธุรกิจให้กับ
กรรมการและพนักงานครอบคลุม

ร้อยละ 100

ผลกระทบต่องานและผู้มีส่วนได้เสีย

การกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจ (Corporate Governance & Business Code of Conduct) ด้วยหลักการธรรมาภิบาล มีความโปร่งใสและเป็นธรรม เคารพในหลักสิทธิมนุษยชน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในระยะยาว สามารถลดความเสี่ยงที่จะสูญเสียชื่อเสียงจากการละเมิดจรรยาบรรณธุรกิจ ที่อาจส่งผลให้เกิดการสูญเสียรายได้ และกระทบความไว้วางใจของผู้ลงทุน สังคมและชุมชนซึ่งมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งยังสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีแก่ลูกค้า ผู้ถือหุ้น เจ้าหนี้ ผู้ลงทุน รวมถึงตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน

ความมุ่งมั่น ความท้าทาย และโอกาส

บริษัทมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจตามหลักความยั่งยืน โดยคำนึงถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดีตลอดจนความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และยึดมั่นหลักจรรยาบรรณธุรกิจอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งให้คำแนะนำ และส่งเสริมให้มีการปฏิบัติโดยพนักงานทุกระดับ บริษัททบทวนให้นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมธุรกิจมีความเหมาะสมสอดคล้องกับกฎหมาย และมาตรฐานในระดับสากลเป็นประจำทุกปี ตลอดจนดูแลให้มีการประเมินและรายงานการผลการดำเนินงานตามนโยบายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปตามกฎหมาย และกฎระเบียบภายในองค์กร นำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจในระยะยาว และสร้างความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายตลอดห่วงโซ่มูลค่า

แนวทางการจัดการ และแนวปฏิบัติ

บริษัทได้จัดทำและประกาศใช้นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี คู่มือบรรษัทภิบาลและจรรยาบรรณบริษัทซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดกฎเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบและเป็นธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ ต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

องค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัท

ในปี 2566 คณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยกรรมการจำนวน 17 คน โดยมีกรรมการที่มีใช้ผู้บริหารจำนวน 5 คน กรรมการที่เป็นผู้บริหาร 6 คน และกรรมการอิสระตามนิยามคุณสมบัติกรรมการอิสระของบริษัทและประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนของสำนักงาน ก.ล.ต. จำนวน 6 คน

ซึ่งกรรมการทุกคนเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ทักษะ และประสบการณ์ที่หลากหลายตลอดจนเพศและอายุที่เหมาะสมและจำเป็นต่อการนำพาองค์กรไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้นอกจากนี้ บริษัทได้กำหนดให้กรรมการบริษัทดำรงตำแหน่งกรรมการในบริษัทจดทะเบียนได้ไม่เกิน 5 บริษัท เพื่อให้มั่นใจว่ากรรมการบริษัทจะสามารถอุทิศเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ

ในปีที่ผ่านมา บริษัทได้จัดประชุมคณะกรรมการบริษัทรวมทั้งสิ้น 6 ครั้ง เพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์และข้อบังคับบริษัท รายละเอียดปรากฏในแบบ 56-1 One Report ประจำปี 2566

พร้อมกันนี้ บริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการบรรษัทภิบาลบริหารความเสี่ยงและการพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อพิจารณาความเพียงพอ และเหมาะสมในระดับนโยบาย และฝ่ายบริหารทำหน้าที่ดูแลกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กรโดยรวม และปฏิบัติหน้าที่ประจำวันแทนคณะกรรมการบรรษัทภิบาล บริหารความเสี่ยง และการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในการติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกไตรมาส



คู่มือบรรษัทภิบาล: นโยบายการกำกับดูแลกิจการ และนโยบายในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน



นโยบายบริษัท



จรรยาบรรณบริษัท



คณะกรรมการบริษัท

องค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัท (คน)



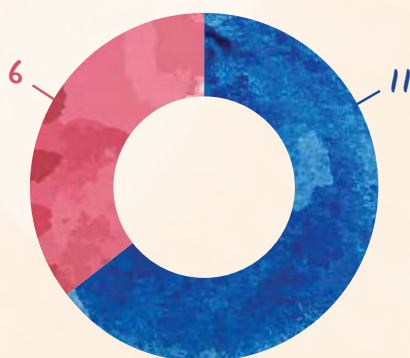
กรรมการที่เป็นผู้บริหาร
 กรรมการที่มีใช้ผู้บริหาร
 กรรมการอิสระ

ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง (คน)



น้อยกว่า 3 ปี
 4-6 ปี
 7-9 ปี

จำแนกตามเพศ (คน)



ชาย
 หญิง



ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง

เฉลี่ย 6 ปี

บริษัทกำหนดให้มีการเลือกตั้งกรรมการใหม่แทนกรรมการที่ออกจากตำแหน่งตามวาระภายใต้หลักเกณฑ์และกระบวนการสรรหาและแต่งตั้งกรรมการบริษัทที่โปร่งใสและเป็นธรรมโดยพิจารณาคุณสมบัติที่เหมาะสมทั้งในด้านทักษะ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านตามองค์ประกอบความรู้ความชำนาญของกรรมการ (Board Skills Matrix) ตลอดจนองค์ประกอบในเรื่องความหลากหลายของคณะกรรมการ (Board Diversity) ที่คำนึงถึงเกณฑ์ด้านความยั่งยืน รายละเอียดและขั้นตอนการสรรหากรรมการแสดงในคู่มือบริษัทภิบาล หัวข้อแนวปฏิบัติสำหรับกรรมการและผู้บริหาร

การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท

บริษัทประเมินผลการปฏิบัติงานที่ของคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกปี โดยประเมินผลการปฏิบัติงานเป็น 2 แบบ คือ ประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทโดยรวม (Group Evaluation) และประเมินตนเองเป็นรายบุคคล (Self-Evaluation) รวมทั้งติดตามผลการประเมินของคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อย เพื่อพิจารณาร่วมกันในคณะกรรมการบริษัทและทบทวนแบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ของกรรมการบริษัทและกรรมการชุดย่อยอย่างสม่ำเสมอ

การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท



การประเมินทั้งคณะ

คะแนนร้อยละ 98.5



การประเมินรายบุคคล (ประเมินตนเอง)

คะแนนร้อยละ 97.2

นโยบายการกำกับดูแลกิจการ

บริษัทดำเนินงานตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้บริษัทมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ เคารพในสิทธิและความเท่าเทียมกัน สร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้มีส่วนได้เสียผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย นำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัท ทั้งนี้บริษัทได้มีการทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นประจำทุกปี



บทบาทความรับผิดชอบ
ของคณะกรรมการ
ในฐานะผู้นำองค์กร



วัตถุประสงค์และเป้าหมาย
ทางธุรกิจของบริษัท
เพื่อความยั่งยืน



เสริมสร้างคณะกรรมการ
ที่มีประสิทธิภาพ



การสรรหาและพัฒนา
ผู้บริหารระดับสูงและ
การบริหารทรัพยากรบุคคล



ส่งเสริมวัฒนธรรม
และการประกอบธุรกิจ
อย่างมีความรับผิดชอบ



ระบบควบคุมภายใน
และการบริหารความเสี่ยง
ที่เหมาะสม



ความน่าเชื่อถือทาง
การเงินและการเปิดเผย
ข้อมูล



สนับสนุนการมีส่วนร่วม
และการสื่อสารกับ
ผู้ถือหุ้น

จรรยาบรรณบริษัท

บริษัทดำเนินธุรกิจตามจรรยาบรรณบริษัท (Code of Conduct) โดยกำหนดให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือและปฏิบัติตามให้สอดคล้องกับจรรยาบรรณบริษัท นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และคู่มือบรรษัทภิบาลอย่างเคร่งครัด บริษัทได้สื่อสารจรรยาบรรณผ่านเว็บไซต์ อินทราเน็ต และ อีเมล เป็นต้น และจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อสร้างความตระหนัก ความรู้ ความเข้าใจ และวัฒนธรรมองค์กรอย่างต่อเนื่อง

อีกทั้งยังจัดทำกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน (Whistleblowing Mechanism) ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท (<https://www.bemplc.co.th/ContactCorp>) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการ การวิเคราะห์หาแนวทางในการควบคุมและป้องกัน ไม่ให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันและการปฏิบัติที่ขัดต่อหลักจรรยาบรรณบริษัท โดยสามารถรายงานหรือร้องเรียนโดยตรงต่อประธาน กรรมการตรวจสอบ กรรมการอิสระ หรือเลขานุการบริษัทตามช่องทาง ดังนี้



บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 238/7 ถ.อโศก-ดินแดง แขวงบางกะปิ
เขตห้วยขวาง กทม 10310



0 2641 4611



companysecretary@bemplc.co.th

ประเด็นด้านจรรยาบรรณบริษัท



การจงใจให้ผู้บริหารและพนักงานร่วมมือร่วมใจ สร้างคุณค่าให้แก่กิจการ



การสร้างเชื่อมั่นของ การคุ้มครองสิทธิตาม กฎหมายของผู้มีส่วนได้เสีย



การปฏิบัติต่อ ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใส และเป็นธรรม



การส่งเสริมให้ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนมีความ รับผิดชอบและปฏิบัติตาม จรรยาบรรณบริษัท ตลอดจนนโยบาย ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทได้กำหนดนโยบายในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันเพื่อให้พนักงานทุกระดับปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รวมถึงกำหนด มาตรการติดตาม เฝ้าระวัง ประเมินความเสี่ยง และการฝึกอบรมผ่านการอบรมจรรยาบรรณบริษัทอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บริษัทกำหนด ให้กรรมการและพนักงานเปิดเผยข้อมูลและหลีกเลี่ยงกิจกรรมที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) และ ผิดกฎหมาย

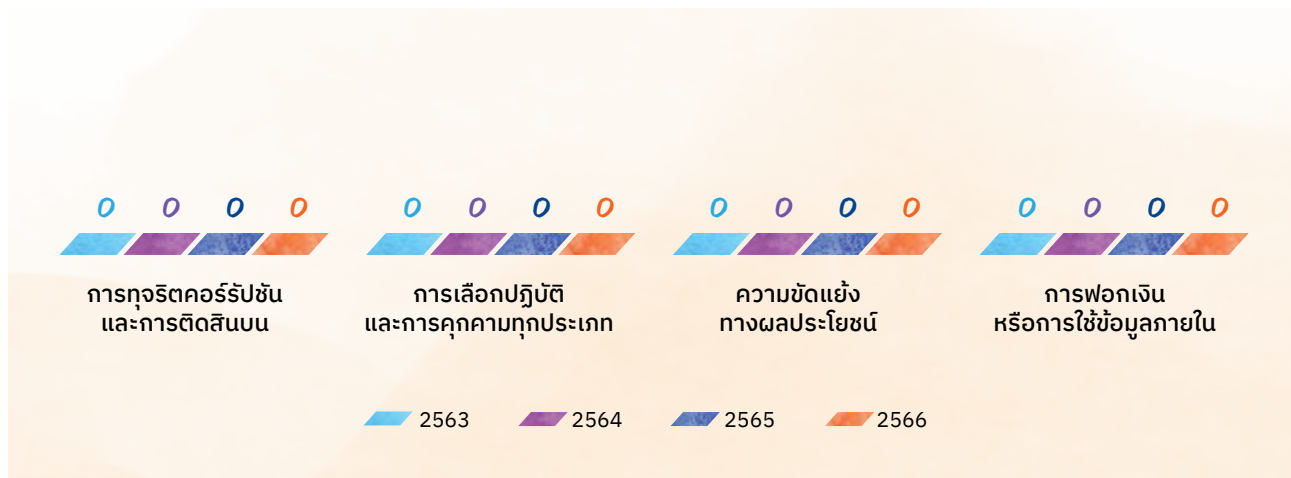
การเข้าร่วมการประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย

บริษัทได้รับการประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทยในระดับดีเลิศ (Excellent CG Scoring) หรือระดับ 5 ดาว ติดต่อกันอย่างต่อเนื่อง จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) โดยการสนับสนุนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งได้ดำเนินการสำรวจดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนไทยประจำปี 2566 ซึ่งมีบริษัทจดทะเบียนเข้าร่วมการประเมินรวมทั้งสิ้น 782 บริษัท สะท้อนให้เห็นเจตนาของ บริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้เจริญเติบโต บนพื้นฐานของบรรษัทภิบาลและการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเป็นสำคัญ



สรุปผลการดำเนินงานปี 2566

การฝ่าฝืนจรรยาบรรณธุรกิจ (กรณี)



การสนับสนุนภาคส่วนและองค์กรต่างๆ

รายชื่อองค์กร	ประเภทองค์กร	จำนวนเงินที่สนับสนุน (ล้านบาท)			
		2563	2564	2565	2566
1. Community of Metros (COMET)	กลุ่มสมาชิกผู้ให้บริการรถไฟฟ้า (บริษัทเป็นสมาชิก COMET โดยร่วมประชุมและแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็น ความรู้ในการให้บริการรถไฟฟ้า)	1.27	1.28	1.37	1.37
2. International Association of Public Transport (UITP; Union Internationale des Transports Publics)	สมาคมการขนส่งสาธารณะระหว่างประเทศ (บริษัทเป็นสมาชิก UITP โดยร่วมประชุมและแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็น ความรู้ในการให้บริการรถไฟฟ้า)	0.57	0.63	0.66	0.69
รวม		1.84	1.91	2.03	2.06

การบริหารจัดการความเสี่ยง



ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในปี 2566



การบูรณาการเกณฑ์ความเสี่ยงด้านความยั่งยืนที่ครอบคลุมมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) เข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการประเมินความเสี่ยงองค์กร



การอบรมเรื่องการบริหารจัดการความเสี่ยงให้กับผู้บริหารและพนักงาน

177 คน

ผลกระทบต่อธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทตระหนักถึงสถานการณ์ความไม่แน่นอนที่อาจเกิดจากปัจจัยภายในและภายนอกบริษัท รวมถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ล้วนแล้วอาจส่งผลให้การดำเนินธุรกิจเกิดความล่าช้าหรือการหยุดชะงัก และส่งผลเสียต่อความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากลจึงเป็นกระบวนการสำคัญที่จะสร้างความมั่นใจอันมีผลต่อการตัดสินใจในการลงทุน และการร่วมงานของผู้ถือหุ้น คู่ค้าหรือผู้รับเหมา พนักงาน เจ้าหนี้ และหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐว่าความเสี่ยงจะได้รับการจัดการอย่างเหมาะสมผ่านกระบวนการวางแผน กำหนดกลยุทธ์ การติดตามและควบคุม เพื่อช่วยบรรเทาและป้องกันผลกระทบด้านลบ ปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในการเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน สร้างมูลค่าเพิ่มสนับสนุนให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

ความมุ่งมั่น ความท้าทาย และโอกาส

ภายใต้สถานการณ์โลกที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี บริษัทมุ่งมั่นจัดการบริหารความเสี่ยงและวิกฤตการณ์อย่างรอบด้านควบคู่ไปกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี การรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนคำนึงถึงสิทธิและผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานและเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพและความปลอดภัย โดยให้มีการบริหารความเสี่ยงอย่างมีระบบ ทบทวนความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ กำหนดนโยบายและมาตรการการเฝ้าระวังต่าง ๆ รวมถึงแสวงหาโอกาสทางธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่จากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพื่อพัฒนาต่อยอดเทคโนโลยี และการบริการให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียมากยิ่งขึ้น ตลอดจนให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนความเสี่ยงเพื่อที่บริษัทจะสามารถตอบสนองต่อความเสี่ยงที่จะเกิดผลกระทบได้อย่างรวดเร็ว และเพิ่มโอกาสทางการแข่งขัน อีกทั้งยังเป็นการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบแนวทางปฏิบัติ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความน่าเชื่อถือ เพิ่มมูลค่า และผลตอบแทนให้แก่ผู้ถือหุ้นของบริษัทในระยะยาวอย่างยั่งยืน

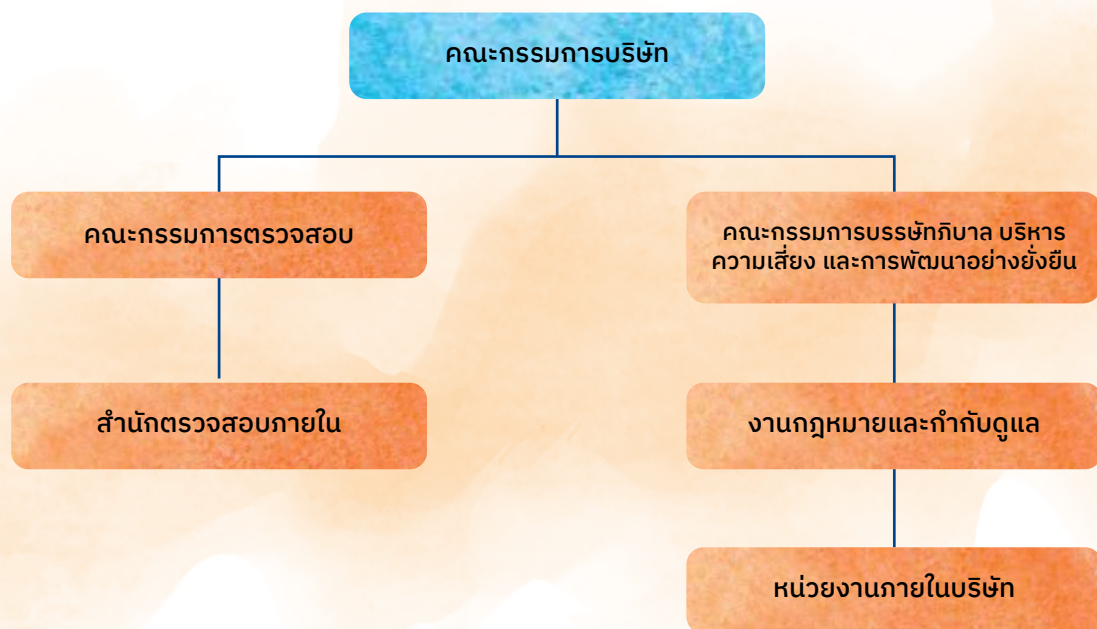
นโยบายการบริหารความเสี่ยง

การบริหารจัดการความเสี่ยงช่วยให้บริษัทรู้เท่าทันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น สามารถเตรียมพร้อม และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพธุรกิจได้อย่างเหมาะสมและทันเวลา บริษัทจึงกำหนดนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยง และกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management : ERM) ตามมาตรฐานสากลเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนธุรกิจของบริษัท และให้พนักงานทุกระดับมีส่วนรับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยง นอกจากนี้ บริษัทยังจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีและคู่มือบริหารความเสี่ยงเพื่อให้กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงถูกดำเนินการอย่างเป็นระบบสอดคล้องต่อกลยุทธ์ทางธุรกิจและระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และเท่าทันต่อแนวโน้มของโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกระดับ โดยคณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการบริษัทบริหารความเสี่ยงและการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระแยกออกจากส่วนงานบริหาร เป็นผู้รับผิดชอบพิจารณาอนุมัตินโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร และมอบหมายให้ฝ่ายบริหาร ได้แก่ งานกฎหมายและกำกับดูแล สำนักตรวจสอบภายในและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่ดำเนินงานตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กร โดยรวม ติดตามและประเมินผล และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท

ทั้งนี้ ผู้รับผิดชอบสูงสุดในการปฏิบัติการต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรและผู้รับผิดชอบสูงสุดในการปฏิบัติการต่อการตรวจสอบภายในองค์กรได้แก่ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ งานกฎหมายและกำกับดูแล และผู้อำนวยการ สำนักตรวจสอบภายในตามลำดับ



คู่มือบรรษัทภิบาล:
นโยบายการบริหาร
ความเสี่ยง



นโยบายการบริหาร
ความเสี่ยง



คณะกรรมการบรรษัทภิบาล
บริหารความเสี่ยง
และการพัฒนาอย่างยั่งยืน

กระบวนการบริหารความเสี่ยงองค์กร

เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทมีการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพและอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ บริษัทจึงกำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงของบริษัทดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารและการปรึกษา (Communication and Consultation)

เป็นการหารือร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับบริบทและความเสี่ยงเพื่อให้ได้ข้อมูลและข้อคิดเห็น ตลอดจนความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยง รวมถึงการตัดสินใจในการจัดการความเสี่ยงได้อย่างรอบด้านและถูกต้องเหมาะสม

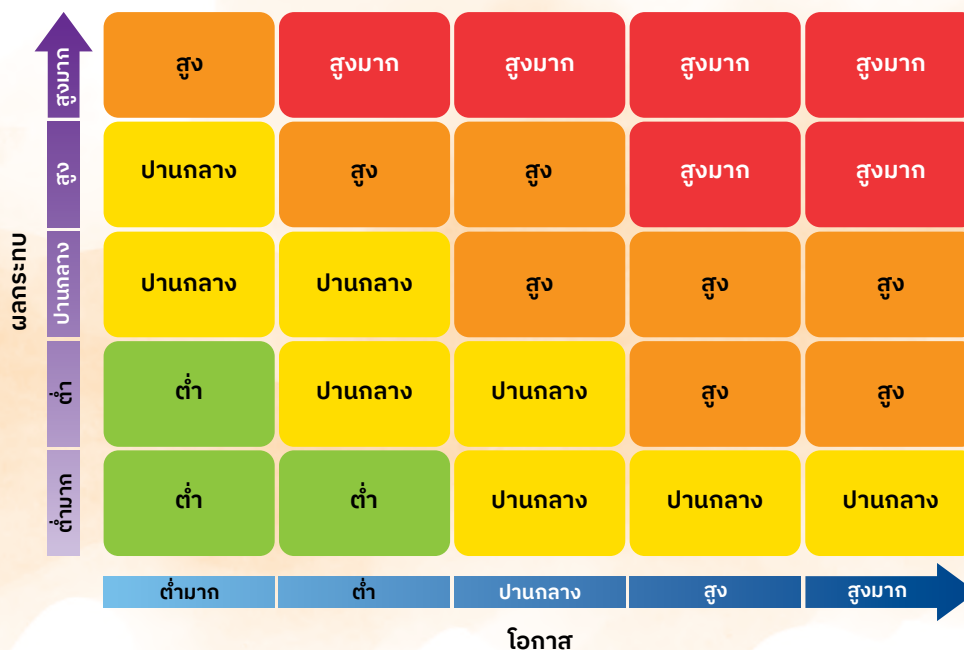
2. การกำหนดบริบท (Establishing the Context)

การระบุภาพรวมของบริษัท สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก กระบวนการหลักที่สำคัญและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ นโยบายและแผนการปฏิบัติงานในอนาคต

3. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)

ประกอบด้วย การชี้บ่งความเสี่ยง (Risk Identification) โดยพิจารณาจากสภาพแวดล้อมหรือปัจจัยทั้งภายในและภายนอกบริษัท เพื่อนำมาวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงโดยพิจารณาจากระดับโอกาสที่ความเสี่ยงนั้นจะเกิดขึ้น (Likelihood) ระดับผลกระทบที่ความเสี่ยงนั้นเกิดขึ้น (Impact) และระดับความเสี่ยงโดยรวม (Risk Exposure) ทั้งนี้ได้บูรณาการเกณฑ์ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการการประเมินความเสี่ยงองค์กร และจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง (Risk Prioritization) โดยใช้แผนที่ความเสี่ยงจำแนกออกเป็นความเสี่ยง 4 ระดับได้แก่ สูงมาก สูง ปานกลาง และต่ำ

ตารางแสดงระดับความเสี่ยงโดยรวม



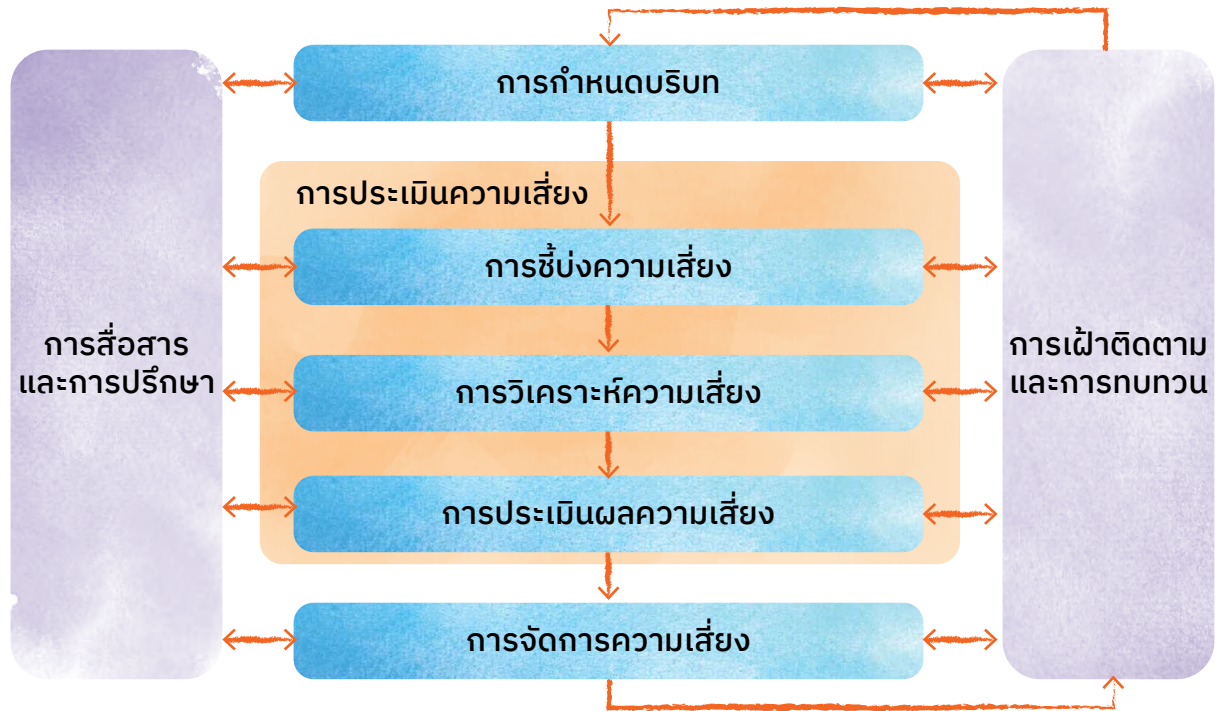
4. การจัดการความเสี่ยง (Risk Treatment)

บริษัทได้กำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงและดัชนีชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญ (Key Risk Indicator : KRI) เพื่อลดความเสี่ยงให้ระดับความเสี่ยงยังคงเหลืออยู่ (Residual Risk) อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และยังมีกระบวนการติดตามสถานการณ์ และแนวโน้มของปัจจัยภายนอกอย่างต่อเนื่องแบ่งออกเป็น 5 ด้าน อ้างอิงตาม STEEP Analysis

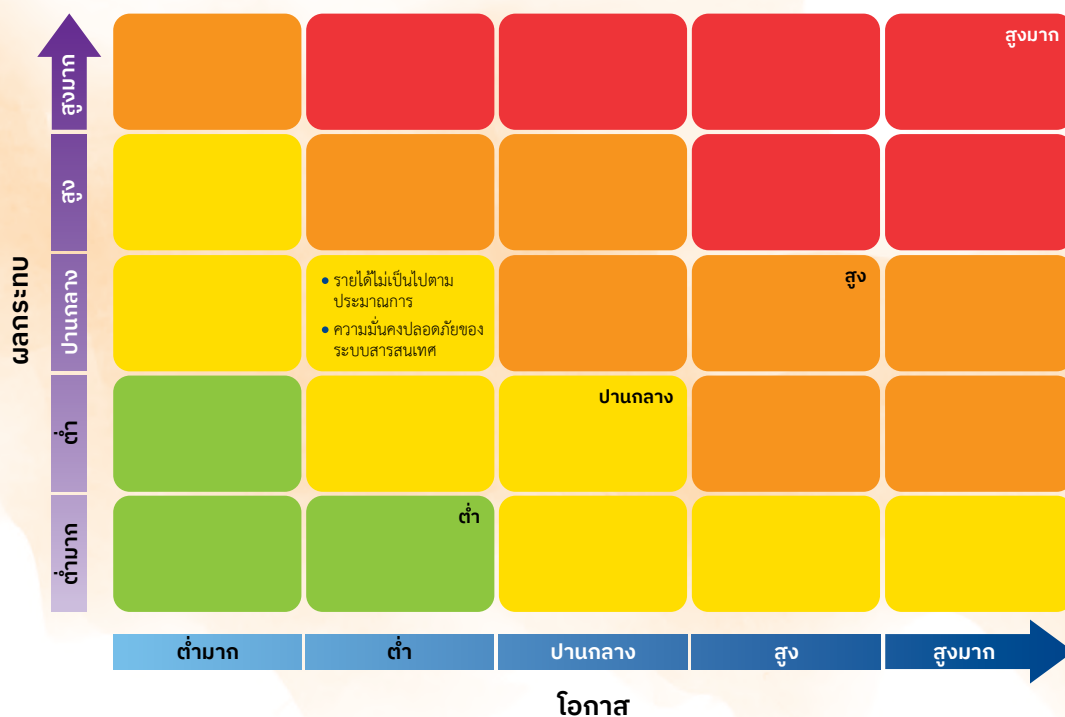
5. การเฝ้าติดตามและการทบทวน (Monitoring and Reviewing)

บริษัทได้ติดตามการปฏิบัติงานตามมาตรการจัดการความเสี่ยงที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้แน่ใจว่ามาตรการจัดการความเสี่ยงมีประสิทธิภาพ สามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ บริษัทได้กำหนดให้มีการทบทวนความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี รวมถึงการเฝ้าติดตามและทบทวนมาตรการและความเสี่ยง ตลอดจนการสื่อสารและให้คำปรึกษาอยู่เสมอ (Continuous Improvement)

กรอบกระบวนการบริหารความเสี่ยง



แผนผังระดับความเสี่ยงโดยรวม



ตารางการบริหารความเสี่ยง

ปัจจัยความเสี่ยง	ผลกระทบต่อธุรกิจ	มาตรการรองรับความเสี่ยง	ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้
 1. ความเสี่ยงเกี่ยวกับรายได้ไม่เป็นไปตามประมาณการ	ส่งผลกระทบต่อการบริหารสภาพคล่องและความสามารถในการชำระเงินตามข้อผูกพันที่มีต่อธนาคารผู้ให้กู้หรือเจ้าหนี้ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันได้	- จัดตั้งหน่วยงานในการติดตามดูแลผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้เหมาะสม - มีการพัฒนาและขยายธุรกิจเพื่อเพิ่มรายได้ - มีการบริหารต้นทุนและค่าใช้จ่ายอย่างเคร่งครัด	รายได้ที่เกิดขึ้นจริงเปรียบเทียบกับที่ประมาณการ (น้อยกว่าได้ไม่เกินร้อยละ 10)
 2. ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ	- ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการและสิ้นเปลืองทรัพยากรในการแก้ไข - ถูกฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายในกรณีเป็นเหตุจากข้อมูลส่วนบุคคลรั่วไหลและถูกนำไปใช้ ทำให้เกิดความเสียหายต่อเจ้าของข้อมูล	- บริษัทจัดทำตามกรอบมาตรฐาน ISO/IEC 27001 : 2013 - จัดทำแผนฉุกเฉินและอบรมบุคลากร	- จำนวนครั้งที่ระบบสารสนเทศถูกโจมตีและมีผลกระทบกับการให้บริการ (0 ครั้ง) - จำนวนครั้งที่ข้อมูลรั่วไหลและเกิดการฟ้องร้องหรือบ่งชี้จากหน่วยงานกำกับดูแล (0 ครั้ง)

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

บริษัทเฝ้าระวังและติดตามปัจจัยเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) ในช่วงระยะเวลา 3-5 ปีข้างหน้าเพื่อส่งเสริมศักยภาพในการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคตและพัฒนาแนวทางป้องกันเชิงรุก

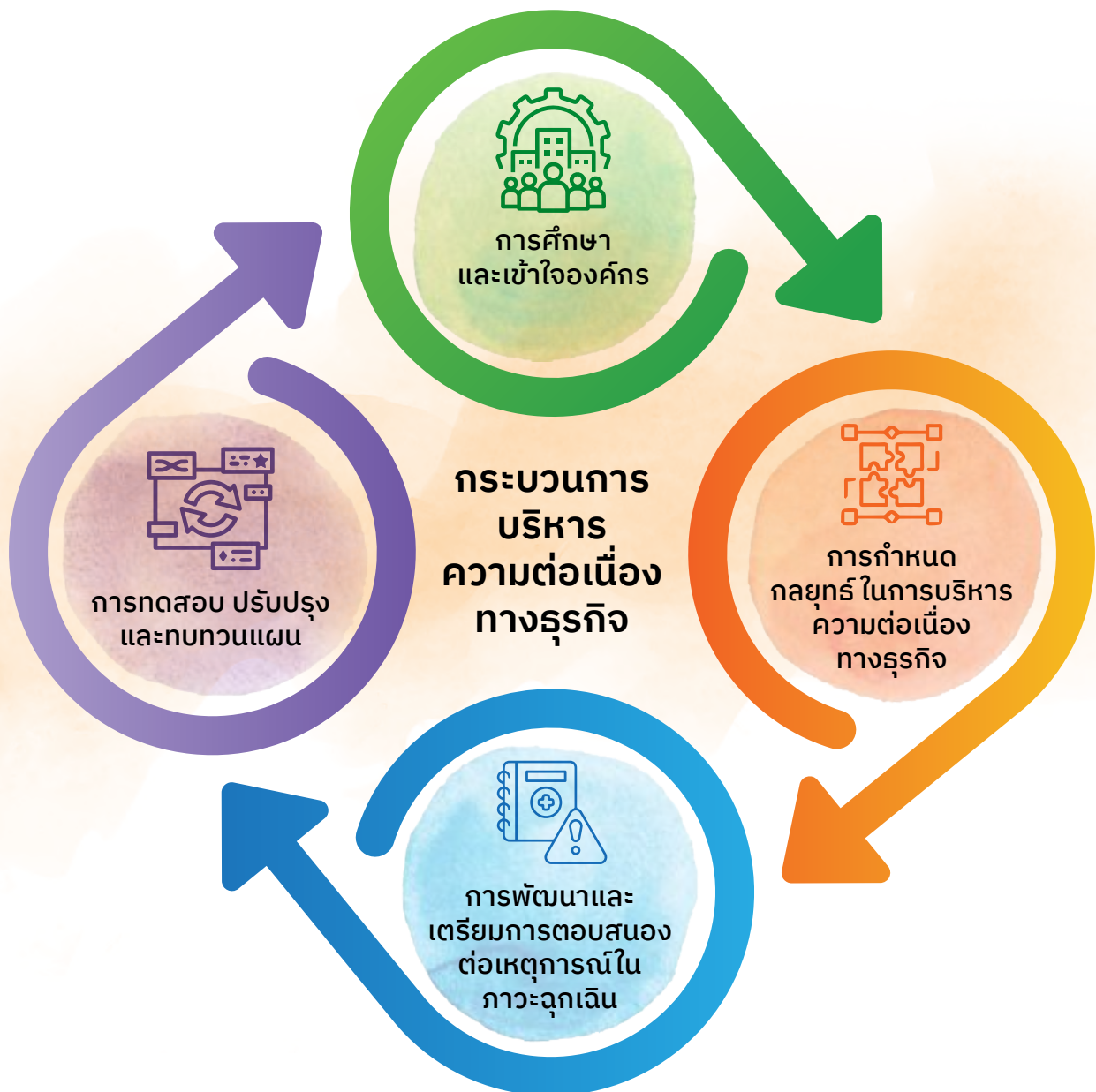
ตารางความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

ปัจจัยความเสี่ยง	ผลกระทบต่อธุรกิจ	มาตรการรองรับความเสี่ยง
 1. ภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Attack) บริษัทมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้น รวมถึงมีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากการดำเนินธุรกิจ	- บริษัทไม่สามารถใช้งานระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานประจำวัน - เกิดความผิดพลาดในการให้บริการของบริษัท - ข้อมูลในระบบสารสนเทศสูญหาย ถูกดัดแปลง ไม่สามารถใช้งานได้ และอาจมีการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล - สูญเสียเงิน เนื่องจากถูกเรียกค่าไถ่	- กำหนดนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศให้เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับข้อกำหนด - จัดทำระบบป้องกัน/ควบคุมการเข้าถึงระบบสารสนเทศ - กำหนดให้มีการชี้แจง ประเมินความเสี่ยง และกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัทและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัยความเสี่ยง	ผลกระทบต่อธุรกิจ	มาตรการรองรับความเสี่ยง
เป็นจำนวนมาก ทำให้การคุกคามทางไซเบอร์สามารถส่งผลกระทบต่อทวีความรุนแรงขึ้น บริษัทจึงให้ความสำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	• สร้างความเสียหายต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของบริษัท • อาจส่งผลกระทบต่อประมาณ และรายได้ เนื่องจากไม่สามารถให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า	• กำหนดให้มีการดำเนินการฝึกซ้อมหรือทดสอบกู้คืนระบบหรือข้อมูลสำคัญในกรณีที่เกิดผลกระทบต่อการให้บริการ หรือข้อมูลทางการเงิน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง • ตรวจสอบ ติดตาม และปรับปรุงกระบวนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศตาม ISO/IEC 27001 มาประยุกต์ใช้กับระบบที่มีความสำคัญต่อบริษัท และให้มีการตรวจสอบระบบสารสนเทศควบคุมภายในโดยหน่วยงานภายนอก • สื่อสาร จัดการฝึกอบรม สร้างความรู้ความเข้าใจให้พนักงาน
 2. ความเสี่ยงน้ำท่วมจากการแปรปรวนของสภาพภูมิอากาศ เนื่องจากผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมีความรุนแรงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจเกิดภัยธรรมชาติ หรือภัยพิบัติขึ้นได้ และยังส่งผลกระทบต่อระดับน้ำทะเลให้มีการเพิ่มสูงขึ้นตลอดมา โดยมีการคาดการณ์ปี 2593 (ค.ศ. 2050) อาจเกิดภาวะน้ำท่วมในบางพื้นที่ โดยเฉพาะพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล รวมถึงพื้นที่ลุ่มอื่นๆ ซึ่งส่งผลกระทบกับการดำเนินธุรกิจของหน่วยงานหรือบริษัทเอกชนต่าง ๆ ในการปรับเปลี่ยนการดำเนินธุรกิจ โดยอาจมีการระงับการปฏิบัติงานหรือให้การทำงานที่บ้าน (work from home)	• การควบคุมประสิทธิภาพ ความสะอาดและความปลอดภัยในการให้บริการทางพิเศษและรถไฟฟ้าเป็นไปได้อย่าง เนื่องจากความยากลำบากของระบบขนส่ง (logistics) เพื่อส่งสินค้า/บริการหรืออะไหล่ที่สำคัญในการซ่อมบำรุง หรือขาดแคลนบุคลากรเป็นการชั่วคราวเนื่องจากพนักงานและผู้รับเหมาไม่อุปสรรคในการเดินทางเข้าพื้นที่ปฏิบัติงาน • รายได้บริษัทลดลงจากปริมาณผู้ใช้ทาง/ผู้โดยสารมีจำนวนลดลง • ต้นทุนในการบริหารจัดการเพิ่มสูงขึ้นเพื่อรักษาประสิทธิภาพการให้บริการ การอำนวยความสะดวก และการรักษาความปลอดภัยในการให้บริการ • ต้นทุนในการให้บริการและการซ่อมบำรุงเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากการปรับราคาสินค้า บริการ ราคาค่าขนส่งที่สูงขึ้น และค่าเดิมปิดหรือระงับการดำเนินธุรกิจชั่วคราว บริษัทต้องสรรหาผู้ค้าและสินค้าทดแทน • ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายเพิ่มสูง จากการต้องดำเนินการตามมาตรการจัดการข้อกำหนด กฎหมาย ข้อบังคับของภาครัฐ และมาตรการที่บริษัทกำหนดขึ้นเพิ่มเติมเพื่อบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกและรับมือภัยน้ำท่วม	• พัฒนาระบบการให้บริการ ระบบ และอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ สะดวก ปลอดภัยในทุกสภาวะการณ์ • พัฒนาระบบการจัดการ logistics ของบริษัท และการเข้าถึงพื้นที่ปฏิบัติงานที่มีน้ำท่วม • พัฒนาระบบการและทางเลือกในการบริหารจัดการสินค้า คลังอะไหล่ เพื่อสนับสนุนงานซ่อมบำรุง • สำหรับโครงการคมนาคมขนส่งใหม่ ๆ ที่บริษัทได้รับสัญญาสัมปทาน กำหนดให้ออกแบบโครงสร้าง ระบบ อุปกรณ์ป้องกันและปกป้องพื้นที่ให้บริการให้มีความปลอดภัยครอบคลุมทุกสภาวะการณ์ เช่น ออกแบบโครงสร้างทางเข้า-ออก ให้มีความสูงกว่าระดับน้ำที่เคยท่วมในอดีต และประตูทางเข้า-ออก พื้นที่สถานีใต้ดินให้มีการติดตั้งแผงป้องกันน้ำท่วม (Flood Board or Stop log) และประตูป้องกันน้ำท่วม (Flood Door) เพื่อป้องกันน้ำท่วมเข้าพื้นที่ให้บริการ ซึ่งโครงการที่เปิดให้บริการในปัจจุบัน ได้แก่ รถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินและสายสีม่วง มีการออกแบบก่อสร้างและติดตั้งระบบดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว • พัฒนาระบบ อุปกรณ์และกระบวนการให้บริการตลอดห่วงโซ่คุณค่าให้มีประสิทธิภาพ และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสอดคล้องตามข้อกำหนดกฎหมายของภาครัฐ • ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร

การจัดการภาวะวิกฤติและความต่อเนื่องทางธุรกิจ

บริษัทมีระบบบริหารจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจเพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงจัดทำระเบียบปฏิบัติงานเรื่องกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Process Procedure) บริษัทยังได้กำหนดช่วงเวลาหยุดชะงักที่ยอมรับได้สูงสุด (Maximum Acceptable Outage : MAO) และเป้าหมายระยะเวลาที่ยอมรับได้ในการกลับมาให้บริการเดินรถได้เต็มรูปแบบ (Recovery Time Objective : RTO) รวมถึงแผนการฝึกซ้อมจัดการเหตุการณ์ตามแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจและสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น การฝึกซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินกรณีระบบจัดเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติหยุดชะงัก เป็นต้น ทั้งยังทบทวนแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทสามารถตอบสนองและควบคุมสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที ทั้งนี้ยังสื่อสารแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจและแนวทางการปฏิบัติที่ดีผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น จัดประกวดการตอบคำถามและประกวดการแสดงออกตามบทบาทของพนักงานในระหว่างฝึกซ้อมตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เป็นต้น



วัฒนธรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง

บริษัทเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงผ่านการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความเสี่ยงที่สามารถเกิดขึ้นได้ระหว่างการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้บริษัทกำหนดให้การบริหารความเสี่ยงเป็นความรับผิดชอบของพนักงานในทุกระดับชั้นเพื่อให้การบริหารจัดการความเสี่ยงถูกพิจารณาในการวางแผนธุรกิจและการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ ในปี 2566 บริษัทได้จัดการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ให้กับพนักงาน โดยมีหลักสูตรการฝึกอบรมที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

ตารางหลักสูตรการฝึกอบรม

หลักสูตร	วัตถุประสงค์	ผู้เข้าร่วม (คน)
 การจัดการความเสี่ยง สำหรับพนักงานทั่วไป	เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องทั้งระดับหัวหน้างานและพนักงานปฏิบัติการเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนในกระบวนการประเมินความเสี่ยง รวมถึงเข้าใจกระบวนการบริหารความเสี่ยงของบริษัท และสามารถประเมินความเสี่ยงเบื้องต้นได้	68
 การจัดการความเสี่ยงขั้นกลาง	เพื่อให้พนักงานระดับผู้จัดการและผู้ควบคุมงานและพนักงาน Hazard controller มีความรู้ความเข้าใจและสามารถประเมินความเสี่ยงตามแนวทางของบริษัทได้และยกระดับความรู้ Hazard controller ในการประเมินความเสี่ยง	14
 การจัดการความเสี่ยงขั้นสูง	เพื่อให้พนักงานระดับผู้จัดการและผู้ควบคุมงาน และพนักงาน Hazard controller สามารถประเมินความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย รวมถึงสามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือประเมินความเสี่ยงได้	8
 การบริหารความเสี่ยงองค์กร และจัดการเชิงกลยุทธ์ สำหรับหัวหน้างาน	เพื่อให้พนักงานระดับผู้จัดการแผนกขึ้นไป รวมถึงวิศวกรคุมงาน มีความรู้ความเข้าใจการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กรและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขององค์กร	87

นอกจากนั้นบริษัทสื่อสารข้อมูลและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยงผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงจัดให้มีช่องทางการรับข้อเสนอแนะเพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความเสี่ยงของบริษัท

โครงการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กร

เนื่องจากกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กรภายในบริษัทในแต่ละธุรกิจยังมีกระบวนการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน บริษัทจึงได้ปรับปรุงกระบวนการจัดการความเสี่ยงองค์กร เพื่อให้กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งบริษัทและสามารถกำกับดูแลการปฏิบัติงาน และติดตามการดำเนินการเพื่อยืนยันว่าความเสี่ยงของธุรกิจอยู่ในระดับที่บริษัทยอมรับได้ โดยได้ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กรภายในบริษัทให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน รวมถึงการปรับปรุง คู่มือ ระเบียบปฏิบัติงานและแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องตาม ISO 31000 : Risk Management และสื่อสารให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าใจความเสี่ยงและดำเนินการตามมาตรการจัดการความเสี่ยงที่ได้กำหนดไว้ เพื่อยืนยันว่าเป็นความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และได้ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อให้บริษัทมีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กรที่มีแนวปฏิบัติเดียวกันทั่วทั้งบริษัท

โครงการปรับปรุงคู่มือ ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่องกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

เนื่องจากบริษัทนำมาตรฐาน ISO 31000 : Risk Management และ ISO 22301 : Security and Resilience มาใช้ในการบริหารจัดการภายในบริษัท จึงได้มีการปรับปรุงกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัทให้สอดคล้องตามข้อกำหนดของมาตรฐานที่มีการเปลี่ยนแปลงไปและจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจกรณีเกิดเหตุการณ์ โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง บทบาทของผู้มีส่วนได้เสียตามระบบนิเวศทางธุรกิจ (Business Ecosystem) ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มและปรับปรุงทางเลือกของกลยุทธ์ในประเด็นต่าง ๆ การบริหารจัดการและการจัดการทรัพยากรแต่ละช่วงเวลาอย่างเหมาะสมกับแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ โดยได้ดำเนินการแล้วเสร็จพร้อมประกาศใช้งานในปี 2567





E

ส่งเสริมการเดินทาง ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

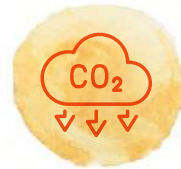
- การบริหารจัดการพลังงาน
และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
- ความหลากหลายทางชีวภาพ



การบริหารจัดการพลังงาน และการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในปี 2566 ^{1/ 2/}



การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
(ขอบเขต 1, 2 และ 3)

143,834

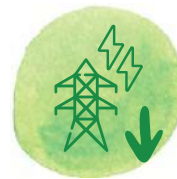
ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



การใช้พลังงาน

233.90

กิโลวัตต์-ชั่วโมง



การใช้พลังงานลดลง

ร้อยละ 1.6

เมื่อเทียบกับปี 2565

เป้าหมาย และดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการของบริษัท

เป้าหมายระยะสั้น



การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง

ร้อยละ 4 ต่อปี

(เทียบกับปีฐาน 2566)



การใช้พลังงานลดลง

ร้อยละ 4 ต่อปี

(เทียบกับปีฐาน 2566)



เป้าหมายระยะยาว



ความเป็นกลางทางคาร์บอน
(Carbon Neutrality) ภายในปี 2593



การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์
(Net Zero Greenhouse Gas Emissions)
ภายในปี 2608



การใช้พลังงานลดลง ภายในปี 2573

ร้อยละ 28

(เทียบกับปีฐาน 2566)

หมายเหตุ :

^{1/} ข้อมูลเฉพาะธุรกิจทางพิเศษ และธุรกิจระบบราง

^{2/} การปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัทเพิ่มขึ้นในปี 2566 เนื่องจากบริษัทมีการเพิ่มขอบเขตการรายงาน และมีการรายงานก๊าซเรือนกระจก ขอบเขต 3 เป็นปีแรก

ผลกระทบต่อธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสีย

จากผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เช่น การเกิดภาวะโลกร้อน การเกิดภัยพิบัติ อุทกภัย ส่งผลให้เกิดการเสียสมดุลทางธรรมชาติ และเกิดความเสียหายต่อสิ่งมีชีวิต ธรรมชาติ บ้านเรือนและโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้ หลายองค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในระดับโลกจึงจำเป็นต้องดำเนินมาตรการต่าง ๆ อาทิ การออกภาษีคาร์บอน หรือ การคิดค่านวัตกรรมดักจับก๊าซเรือนกระจก เพื่อลดการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศซึ่งเป็นปัจจัยที่บริษัทต้องติดตามอย่างใกล้ชิด ดังนั้นหากบริษัทไม่มีมาตรการบรรเทาและปรับตัวต่อผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้มีประสิทธิภาพ บริษัทจะมีความเสี่ยงที่เพิ่มสูงขึ้น เช่น ต้นทุนพลังงานที่สูงขึ้น รวมถึงการค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากความเสียหายของโครงสร้างพื้นฐานจากการเกิดภัยพิบัติ เช่น น้ำท่วม จนอาจทำให้ธุรกิจหยุดชะงักได้ ส่งผลให้บริษัทสูญเสียความเชื่อมั่นของชุมชนและสังคม คู่ค้า และนักลงทุนได้

ความมุ่งมั่น ความท้าทาย และโอกาส

ด้วยธุรกิจต่าง ๆ ของบริษัทจำเป็นต้องพึ่งพาโครงสร้างพื้นฐานที่สามารถรับมือต่อภัยพิบัติที่จะเกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยเฉพาะธุรกิจระบบรางของบริษัทที่ใช้พลังงานไฟฟ้าในปริมาณสูงเพื่อดำเนินธุรกิจและให้บริการลูกค้าซึ่งเป็นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม บริษัทจึงมุ่งมั่นที่จะลดการใช้พลังงานผ่านการเพิ่มประสิทธิภาพของเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ และส่งเสริมการใช้พลังงานหมุนเวียน โดยกำหนดนโยบาย และ ทบทวนเป้าหมายที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นแนวทางการบริหารจัดการภายในบริษัทให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงการสร้างความตระหนักและการรับรู้ของพนักงาน ส่งเสริมโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ และมาตรการที่จำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emission) ภายในปี 2608 ให้สอดคล้องและตอบสนองความคาดหวังของนักลงทุน และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ เพื่อบรรเทาความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศในอนาคต และแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบของบริษัทต่อหน่วยงานภาครัฐ ชุมชน และสังคม และสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถใช้บริการคมนาคมขนส่งที่ปล่อยคาร์บอนต่ำ

แนวทางการจัดการ และแนวปฏิบัติ

บริษัทดำเนินงานตามนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมที่รวมถึงประเด็นด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ดังนั้น บริษัทได้ตั้งเป้าหมายและกำหนดกลยุทธ์ด้านการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและพลังงานที่ครอบคลุมกิจกรรมตลอดห่วงโซ่อุปทาน เพื่อนำไปสู่การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่มีประสิทธิภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน บริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ คณะกรรมการความปลอดภัย และคณะกรรมการบริหารคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อกำกับดูแลการบริหารจัดการคุณภาพและสิ่งแวดล้อมภายในบริษัท รวมถึงการจัดตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานเพื่อดูแลและดำเนินงานด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการใช้พลังงานในกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ การใช้เชื้อเพลิง การใช้ไฟฟ้า การใช้น้ำ และการใช้กระดาษ

ทั้งนี้ บริษัทได้มีการทวนสอบปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร ปี 2566 ทั้ง 3 ขอบเขต โดยผู้ตรวจประเมินภายนอก บริษัท ทูฟ นอร์ด (ประเทศไทย) จำกัด (TUV NORD) และได้ขึ้นทะเบียนรับรองการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร กับ องค์กรบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์กรมหาชน) (อบก.)

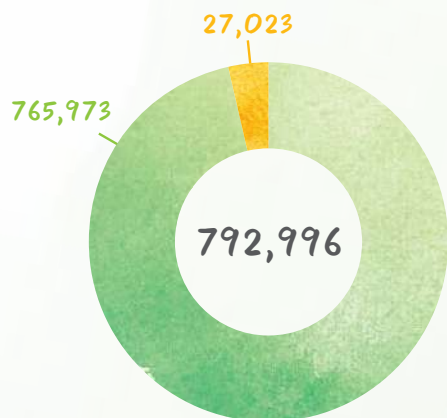


นโยบายสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ



การใช้พลังงาน และการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ปี 2566 ^{1/}

การใช้พลังงาน ปี 2566
(กิกะจูล)

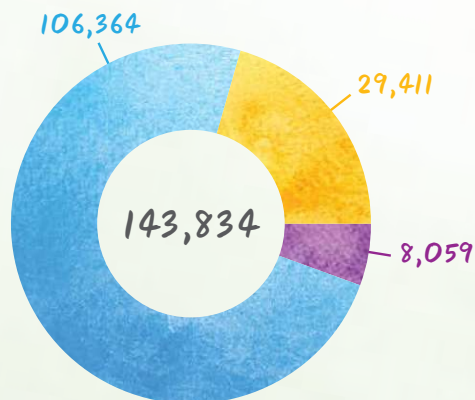


การใช้ไฟฟ้า



การใช้เชื้อเพลิง

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ปี 2566
(กิกะจูล)



ขอบเขต 1

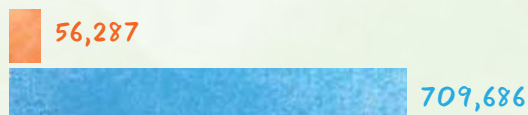


ขอบเขต 2

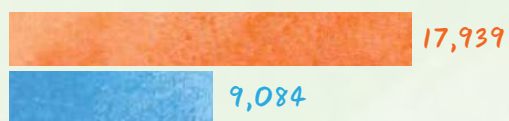


ขอบเขต 3

การใช้ไฟฟ้า (กิกะจูล)



การใช้เชื้อเพลิง (กิกะจูล)

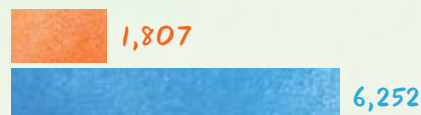


ธุรกิจทางพิเศษ

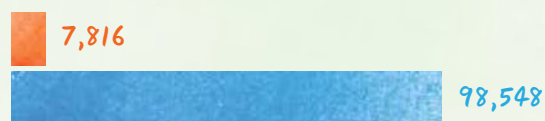


ธุรกิจระบบราง

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขต 1)
(ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)



การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม (ขอบเขต 2)
(ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)



การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ (ขอบเขต 3) ^{2/}
(ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)



หมายเหตุ :

^{1/} ในปี 2566 บริษัทมีการเก็บข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของเฉพาะธุรกิจทางพิเศษ และธุรกิจระบบราง

^{2/} การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ (ขอบเขต 3) ได้แก่ หมวด 1 ผลิตภัณฑ์และบริการที่จัดซื้อจัดจ้าง หมวด 3 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้เชื้อเพลิงและพลังงาน หมวด 5 ของเสียที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ หมวด 7 การเดินทางเพื่อมาทำงานของพนักงาน และหมวด 13 การเช่าสินทรัพย์ปลายน้ำ

การบริหารจัดการพลังงานจากการใช้ไฟฟ้าและเชื้อเพลิง

ในภาพรวมของปี 2566 บริษัทดำเนินโครงการด้านการบริหารจัดการพลังงานจำนวนทั้งสิ้น 3 โครงการ โดยใช้งบประมาณการลงทุนประมาณ 15.9 ล้านบาท เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า บริษัทสามารถลดต้นทุนด้านพลังงาน 18.5 ล้านบาท ลดการใช้พลังงานทั้งสิ้น 3,975,959 กิโลวัตต์-ชั่วโมง และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ทั้งสิ้น 1,987 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (ใช้ปี 2566 เป็นปีฐาน)



การลงทุนโครงการ
บริหารจัดการด้านพลังงาน

15.9

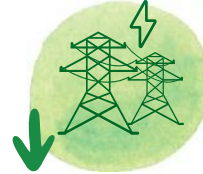
ล้านบาท



ต้นทุนพลังงาน
ที่ลดลง

18.5

ล้านบาท



ปริมาณการใช้พลังงาน
ที่ลดลง

3.98

กิโลวัตต์-ชั่วโมง



ปริมาณการปล่อย
ก๊าซเรือนกระจกที่ลดลง

1,987

ตันคาร์บอนไดออกไซด์
เทียบเท่า

การใช้พลังงานของบริษัทประกอบด้วยการใช้ไฟฟ้าและเชื้อเพลิงเป็นหลัก โดยบริษัทให้ความสำคัญกับการลดการใช้ไฟฟ้าของธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบราง จึงได้พิจารณาในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมเข้ามาสนับสนุนการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ในปี 2566 บริษัทใช้ไฟฟ้าสำหรับการให้บริการรถไฟฟ้าเป็นปริมาณ 0.048 กิโลวัตต์-ชั่วโมง ต่อจำนวนผู้โดยสาร-กิโลเมตร (kWh per passenger-km) หรือคิดเป็น 0.024 กิโลคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ต่อจำนวนผู้โดยสาร-กิโลเมตร (kg CO₂e per passenger-km) ซึ่งลดลงร้อยละ 29.41 จากปีก่อนหน้า รวมถึงยังสามารถลดการใช้ไฟฟ้าในธุรกิจทางพิเศษเป็นปริมาณ 1,188,398 กิโลวัตต์-ชั่วโมง หรือคิดเป็นร้อยละ 7.06 จากปีก่อนหน้า เนื่องจากการปรับปรุงระบบเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานให้กับอุปกรณ์บนทางพิเศษ อาคารสำนักงาน และพื้นที่ปฏิบัติงานอื่นๆ เช่น การเปลี่ยนเป็นหลอดไฟชนิด LED และนโยบายในการผลิตพลังงานหมุนเวียนเพื่อนำมาใช้เองภายใน

บริษัทเป็นปริมาณ 637,587 กิโลวัตต์-ชั่วโมงจากการติดตั้งเซลล์พลังงานแสงอาทิตย์ (Solar cell) บนบริเวณหลังคาของอาคารต่าง ๆ (Solar Rooftop)

สำหรับการใช้เชื้อเพลิงของธุรกิจในส่วนอื่น บริษัทได้กำหนดแผนการลดใช้เชื้อเพลิงที่เน้นการตรวจสอบสภาพรถยนต์เป็นประจำทุกวัน การเลือกใช้ขนาดรถยนต์ให้เหมาะสมกับลักษณะของการใช้งาน การปรับพฤติกรรมการขับขี่ยานยนต์ อาทิ การกำหนดให้พนักงานขับรถยนต์โดยมีความเร็วไม่เกิน 80 กิโลเมตรต่อชั่วโมง และการวางแผนการเดินทาง นอกจากนี้ บริษัทยังได้เปลี่ยนรถยนต์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจากเครื่องยนต์สันดาปภายในมาเป็นเครื่องยนต์ระบบไฟฟ้า (Electric Vehicles) ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมาใช้เพื่อลดการใช้เชื้อเพลิงลดมลพิษทางอากาศจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงฟอสซิล และยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนด้านพลังงาน



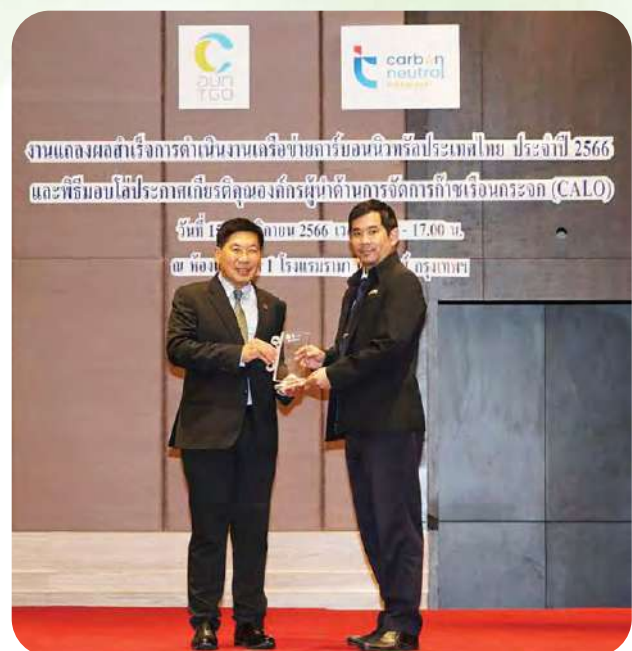
แนวทางในการบริหารจัดการพลังงาน



ทั้งนี้ บริษัทยังมีการรณรงค์ให้พนักงานในทุกระดับและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์พลังงาน รวมถึงสื่อสารถึงวิธีการและการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พลังงาน และจัดทำรายงานการใช้พลังงาน



บริษัทได้รับโล่ประกาศเกียรติคุณจากเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย (Thailand Carbon Neutral Network : TCNN) องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก ให้เป็นองค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (Climate Action Leading Organization : CALO) ที่เกิดจากการดำเนินโครงการด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในระดับทอง และในระดับทองแดง ด้านการตรวจวัดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร ประจำปี 2566 แสดงถึงความมุ่งมั่นของบริษัทในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก



การจัดการความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

บริษัทได้บูรณาการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้เป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงองค์กร โดยกำหนดให้พนักงานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ชี้บ่ง ประเมิน จัดการ และติดตามความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สามารถวางแผนรับมือความเสี่ยง และผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศได้อย่างเหมาะสมและทันทั่วทั้ง

ความเสี่ยง

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศส่งผลให้เกิดความแปรปรวนของสภาพอากาศ อาจก่อให้เกิดน้ำท่วม ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างของอุโมงค์ สถานีรถไฟใต้ดิน หรือระบบที่เกี่ยวข้องของธุรกิจระบบราง

ผลกระทบ

- ไม่สามารถเปิดให้บริการระบบรางได้ หรือเปิดให้บริการได้บางส่วน
- คู่ค้าไม่สามารถส่งสินค้า อะไหล่ที่สำคัญ หรืออื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจในกรณีที่เกิดน้ำท่วม จนต้องปิดกั้นเส้นทางการจราจร
- สูญเสียรายได้และมีค่าใช้จ่ายเพิ่มจากการจัดการเหตุการณ์หรือการหยุดให้บริการ
- ทรัพย์สินของบริษัท พนักงาน ผู้โดยสาร ผู้รับเหมา และผู้ประสบเหตุได้รับความเสียหาย
- ผู้รับเหมาและพนักงานไม่สามารถเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ได้

มาตรการรับมือ

- จัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ กรณีน้ำท่วมทางเข้าพื้นที่อุโมงค์ อุโมงค์ซ่อมบำรุง และระบบที่เกี่ยวข้องต่อการให้บริการระบบราง และในกรณีที่โครงสร้างสถานี อุโมงค์ เวียรด์ก หรือตอม่อได้รับความเสียหาย
- มีการออกแบบให้โครงสร้างทางเข้า-ออกพื้นที่สถานี และศูนย์ซ่อมบำรุง ความสูงกว่าระดับน้ำที่เคยท่วมในอดีต และจัดให้มีแผงป้องกันน้ำท่วม (Flood Board, Stop Log) และประตูป้องกันน้ำท่วม (Flood Door) และตรวจสอบความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์เป็นประจำทุกปี รวมถึงความพร้อมของพนักงานในการใช้งานด้วย
- มีการกำหนดขั้นตอนการประสานงานกับศูนย์แจ้งเตือนภัยพิบัติแห่งชาติ (National Disaster Warning Center) เพื่อติดตามสถานการณ์น้ำท่วม
- มีการกำหนดขั้นตอนการตรวจสอบโครงสร้างอุโมงค์ รางวิ่ง โครงสร้างสถาปัตยกรรม เสารองรับทางวิ่ง และโครงสร้างทางวิ่ง รวมถึงกำหนดวิธีการปฏิบัติงานแก้ไขรอยแตกร้าว
- มีกระบวนการจัดการเหตุการณ์ ซึ่งระบุรายละเอียดโครงสร้างการจัดการ การตอบสนองต่อเหตุการณ์ การจัดการทรัพยากร การจัดการเหตุการณ์ การสืบสาเหตุ เป็นต้น
- มีประกันภัยความเสี่ยงภัยทุกชนิดครอบคลุม ความเสี่ยงภัยธรรมชาติ ที่ส่งผลกระทบต่อระบบรถไฟ



โครงการลดการใช้พลังงานไฟฟ้าภายในบริษัท

บริษัทให้ความสำคัญในการลดการใช้พลังงาน คณะทำงานด้านการจัดการพลังงานและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจึงได้นำแนวนโยบายมาใช้ในการบริหารจัดการและดำเนินกิจกรรมเพื่อลดการใช้พลังงาน โดยใช้งบประมาณกว่า 14 ล้านบาท และคาดว่าจะสามารถประหยัดต้นทุนด้านพลังงานได้ประมาณ 17.5 ล้านบาท

- ธุรกิจทางพิเศษได้ดำเนินโครงการเปลี่ยนโคมไฟเป็นชนิด LED ของถนนบริเวณทางขึ้น-ลงทางพิเศษ
- ธุรกิจระบบรางดำเนินโครงการเปลี่ยนหลอดไฟเป็นชนิด LED บริเวณภายในพื้นที่ศูนย์ซ่อมบำรุงพระรามเก้า ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองบางไผ่ ศูนย์ซ่อมบำรุงกัลปพฤกษ์ และพื้นที่ภายในสถานีจำนวน 25 สถานี
- ธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์ดำเนินโครงการเปลี่ยนหลอดไฟเป็นชนิด LED บริเวณส่วนกลางของพื้นที่ชั้นร้านค้าจำนวน 9 สถานี



โครงการเปลี่ยนโคมไฟถนนจากเดิมที่เป็นหลอดไฟชนิด HPS เป็นโคมไฟชนิด LED ขนาด 82 วัตต์ (Watt) บริเวณทางขึ้น-ลง ทางพิเศษ (ทางด่วน ชั้นที่ 2)

การใช้พลังงาน



ก่อน

1,340

เมกะวัตต์-ชั่วโมง ต่อปี



หลัง

712

เมกะวัตต์-ชั่วโมง ต่อปี



การใช้พลังงานลดลง

↓ ร้อยละ 47



โครงการติดตั้งหลอดไฟ LED ทดแทนหลอดฟลูออเรสเซนต์ โครงการรกรไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน พื้นที่สถานีและศูนย์ซ่อมบำรุงกัลปพฤกษ์

การใช้พลังงาน



ก่อน

1,501

เมกะวัตต์-ชั่วโมง ต่อปี



หลัง

489

เมกะวัตต์-ชั่วโมง ต่อปี



การใช้พลังงานลดลง

↓ ร้อยละ 67



โครงการติดตั้งหลอดไฟ LED ทดแทนหลอดฟลูออเรสเซนต์ โครงการรกรไฟฟ้าสายสีม่วง พื้นที่สถานี ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองบางไผ่ และอาคารบริหาร

การใช้พลังงาน



ก่อน

3,170

เมกะวัตต์-ชั่วโมง ต่อปี



หลัง

1,031

เมกะวัตต์-ชั่วโมง ต่อปี



การใช้พลังงานลดลง

↓ ร้อยละ 67



โครงการติดตั้งหลอดไฟ LED ทดแทนหลอดฟลูออเรสเซนต์ โครงการรกรไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน พื้นที่สถานี ทางเดินส่วนกลาง ชั้นร้านค้า

การใช้พลังงาน



ก่อน

106

เมกะวัตต์-ชั่วโมง ต่อปี



หลัง

27

เมกะวัตต์-ชั่วโมง ต่อปี



การใช้พลังงานลดลง

↓ ร้อยละ 75



โครงการติดตั้งระบบผลิตพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคาของอาคาร

เพื่อลดการซื้อไฟฟ้าจากการไฟฟ้านครหลวง ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานทดแทน บริษัท จึงติดตั้งระบบผลิตพลังงานหมุนเวียนจากแสงอาทิตย์บนหลังคาของอาคารศูนย์ควบคุมทางพิเศษศรีรัช (CCB2) ขนาดกำลังผลิต 100 กิโลวัตต์สูงสุด (kWp) ซึ่งเป็นระบบ On-Grid Connection ที่จะช่วยให้บริษัทสามารถใช้พลังงานแสงอาทิตย์ที่ผลิตเองมาใช้ ก่อนที่จะใช้ไฟฟ้าจากสายส่งของการไฟฟ้านครหลวง และให้มีการติดตามการใช้พลังงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อวางแผนการดำเนินงาน ในโครงการถัดไป โดยบริษัทได้ตั้งเป้าหมายที่จะผลิตและใช้พลังงานหมุนเวียนเฉลี่ยไม่น้อยกว่าเดือนละ 10,950 กิโลวัตต์-ชั่วโมง หรือปีละ 131,400 กิโลวัตต์-ชั่วโมง โดยใช้งบประมาณ 4.35 ล้านบาท (ซึ่งลงทุนเมื่อปี 2565 และเริ่มผลิตพลังงานได้จริงในปี 2566) และคาดว่าจะสามารถประหยัดงบประมาณได้มากกว่า 0.7 ล้านบาทต่อปี ทั้งนี้บริษัทมีนโยบายให้ขยายการติดตั้งระบบผลิตพลังงานแสงอาทิตย์ไปยังพื้นที่ต่างๆ ในปี 2567 ดังนี้

- **ธุรกิจทางพิเศษ :** บริเวณอาคารด่าน และอาคารสำนักงานศูนย์ควบคุมทางพิเศษศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ (CCB7)
- **ธุรกิจระบบราง :** อาคารบริหารพระราม 9 ศูนย์ซ่อมบำรุงพระราม 9 ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองบางไผ่ และศูนย์ซ่อมบำรุงกัลปพฤกษ์



โครงการลดการใช้น้ำมันโดยเปลี่ยนรถยนต์ประเภทเครื่องยนต์สันดาปภายใน เป็นรถยนต์ไฟฟ้า

การใช้พลังงานจากเชื้อเพลิงสำหรับรถยนต์ส่วนบุคคลของบริษัทมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก บริษัทจึงวางแผนการทดแทนรถยนต์ประเภทเครื่องยนต์สันดาปภายใน จำนวน 24 คันให้เป็นรถยนต์ไฟฟ้าภายในปี 2573 ทั้งนี้ได้เริ่มเปลี่ยนเป็นรถยนต์ไฟฟ้าจำนวน 4 คัน เมื่อเดือนมิถุนายน 2566 และพบว่าสามารถลดการใช้เชื้อเพลิงได้ 8,441 ลิตร ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานได้ 262,694 บาท ทั้งนี้คาดการณ์ว่าหากดำเนินการเปลี่ยนรถเป็นพลังงานไฟฟ้าได้ทั้งหมด 24 คัน จะสามารถลดการใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล 50,646 ลิตรต่อปี ลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานประมาณ 1.58 ล้านบาทต่อปี และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 140 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี



สรุปผลการดำเนินงานปี 2566

ผลการดำเนินงาน



ประหยัดพลังงานจาก
โครงการ LED

627,339

กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh)



ลดปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิง

8,441

ลิตร



ปริมาณพลังงานทดแทนจาก
Solar cell

149,533

กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh)



เปลี่ยนรถยนต์สันดาปภายใน
เป็นรถยนต์ไฟฟ้า

4 คัน

เป้าหมายปี 2566



ประหยัดพลังงานจาก
โครงการ LED

333,504

กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh) ต่อปี



ปริมาณพลังงานทดแทนจาก
Solar cell ที่ศูนย์ควบคุม
ทางพิเศษศรีรัช (CCB2)

131,400

กิโลวัตต์-ชั่วโมง (kWh) ต่อปี



เปลี่ยนรถยนต์สันดาปภายใน
เป็นรถยนต์ไฟฟ้า

3 คัน

เป้าหมายระยะยาว



ปริมาณพลังงานทดแทนจาก Solar cell
ภายในปี 2573

↑ เพิ่มขึ้น

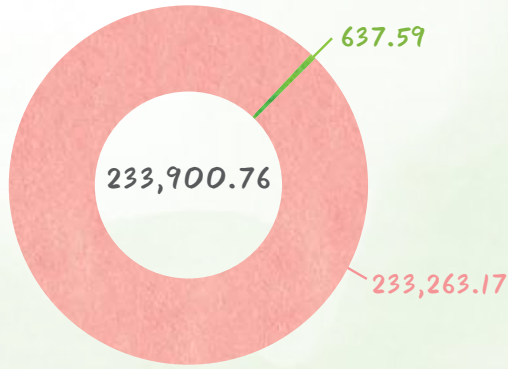


เปลี่ยนรถยนต์สันดาปภายใน
เป็นรถยนต์ไฟฟ้าภายในปี 2573

24 คัน



การใช้พลังงาน (เมกะวัตต์-ชั่วโมง (MWh))



การใช้พลังงานเชื้อเพลิงฟอสซิล



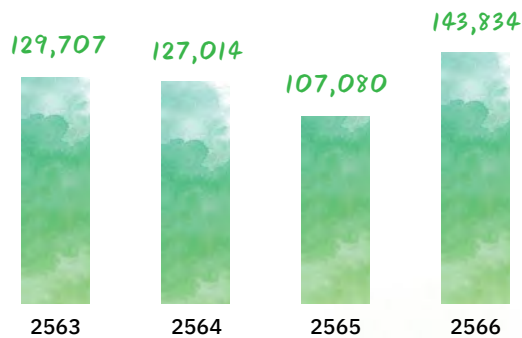
การใช้พลังงานหมุนเวียน ^{1/}

หมายเหตุ :

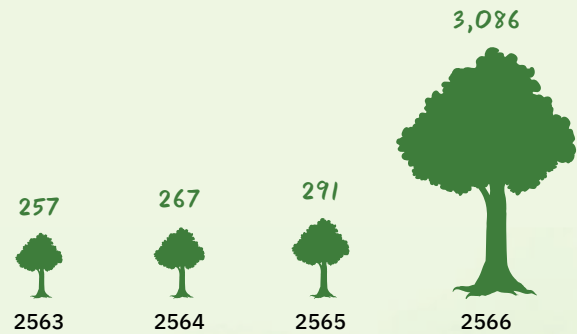
^{1/} การใช้พลังงานหมุนเวียนจากพลังงานแสงอาทิตย์ ซึ่งบริษัทมีการติดตั้งเซลล์พลังงานแสงอาทิตย์ (Solar Cell) ที่ศูนย์ควบคุมทางพิเศษศรีรัช (CCB2) ศูนย์ควบคุมทางพิเศษอุดรรัถยา (CCB5) ศูนย์ควบคุมทางพิเศษศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ (CCB7) และอาคารด่านเก็บค่าผ่านทาง โดยจะมีการติดตั้งเพิ่มเติมในอนาคต

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

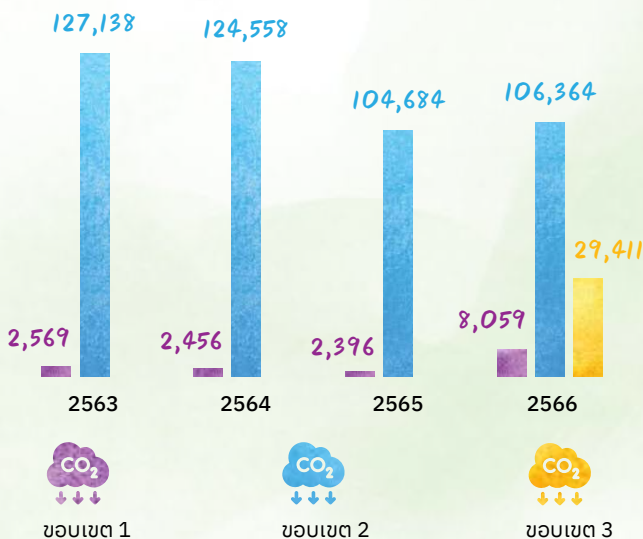
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
(ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)



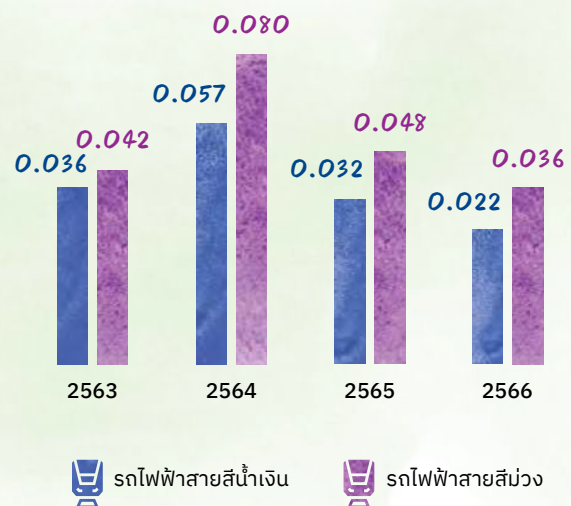
การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
(ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)



การปล่อยก๊าซเรือนกระจก
(ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)



การปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อผู้โดยสารธุรกิจระบบราง
(กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า/ผู้โดยสาร-กิโลเมตร) ^{1/2/}



หมายเหตุ : ข้อมูลเฉพาะธุรกิจทางพิเศษ และธุรกิจระบบราง

ปี 2566 เริ่มมีการเก็บข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม

ใช้ข้อมูลปี 2566 เป็นข้อมูลพื้นฐาน สำหรับการรายงานผลการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยเป็นการคำนวณปริมาณการปล่อยและดูดกลับก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมส่งเสริมสิ่งแวดล้อม ได้แก่ โครงการ T-VER ของโครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบแสงสว่าง โครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินและสีม่วง

การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม



ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในปี 2566



ลดปริมาณการใช้
ในการล้างรถไฟฟ้าได้
4,368 ลบ.ม. ต่อปี



ปริมาณการใช้รีไซเคิล
5,610 ลบ.ม.
(เพิ่มขึ้นร้อยละ 41)



จำนวนกระดาษที่ลดได้
111,883 แผ่นต่อปี



ปริมาณการใช้กระดาษ
18,926 กิโลกรัม



การละเมิดกฎหมาย
และข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม
ที่เกี่ยวข้อง **0** กรณี



ข้อร้องเรียนจากชุมชนใกล้เคียง
และหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับ
ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม **0** กรณี

เป้าหมาย และดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการของบริษัท



เป้าหมายระยะสั้น
ภายในปี 2567



การละเมิดกฎหมายและข้อบังคับ
ด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง
0 กรณี



ลดปริมาณการใช้น้ำได้
ร้อยละ 4 ต่อปี
(เทียบกับปีฐาน 2566)



ลดปริมาณของเสียส่งกำจัดได้
ร้อยละ 4 ต่อปี
(เทียบกับปีฐาน 2566)



เป้าหมายระยะยาว
ภายในปี 2573



การละเมิดกฎหมายและข้อบังคับ
ด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง
0 กรณี



ลดปริมาณการใช้น้ำได้
ร้อยละ 4 ต่อปี
(เทียบกับปีฐาน 2566)



ลดปริมาณของเสียส่งกำจัดได้
ร้อยละ 4 ต่อปี
(เทียบกับปีฐาน 2566)

หมายเหตุ : ปี 2566 มีการขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลและการรายงานปริมาณน้ำเพิ่มเติมจากปี 2565 ได้แก่ พื้นที่ชั้นร้านค้าของธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์ และเป็นการเก็บข้อมูลสำหรับปีฐาน
ปี 2566 มีการขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลและการรายงานปริมาณของเสียเพิ่มเติม เช่น ศูนย์ซ่อมบำรุงพระราม 9 ศูนย์ซ่อมบำรุงคลองบางไผ่ ศูนย์ซ่อมบำรุงกัลปพฤกษ์
สถานีรถไฟฟ้ามหานครสายสีเงินและสถานีรถไฟฟ้ามหานครสายสีม่วง และเป็นการเก็บข้อมูลสำหรับปีฐาน
ปี 2566 บริษัทใช้ข้อมูลปริมาณน้ำและปริมาณของเสียเป็นปีฐาน

ผลกระทบต่อธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสีย

จากปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ทวีความรุนแรงมากขึ้นและความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งสาเหตุมาจากการขาดการบริหารจัดการที่เหมาะสม ส่งผลกระทบให้เกิดความเสียหายทางเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของประชาชนในประเทศเป็นวงกว้าง บริษัทในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมและประเทศ รวมถึงมีบทบาทในการช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจจึงมีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมให้มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ ลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ของบริษัท หรือมีข้อพิพาทในประเด็นสิ่งแวดล้อม และพร้อมพัฒนาศักยภาพในการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล รวมถึงส่งเสริมการบริการที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

ความมุ่งมั่น ความท้าทาย และโอกาส

การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในการดำเนินธุรกิจเพื่อช่วยบรรเทาผลกระทบสิ่งแวดล้อมและลดความเสี่ยงที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด กฎระเบียบ และกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ บริษัทจึงมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจและบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด พัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อทำให้เกิดการพัฒนากระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดการใช้ทรัพยากร และใช้ทรัพยากรที่ไม่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตามนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมและพันธกิจของบริษัท

พร้อมกันนี้ บริษัทได้กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการวางแผนการดำเนินธุรกิจระยะยาวที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และปรับปรุงการทำงานตามความก้าวหน้าของเป้าหมาย เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทเติบโตขึ้นอย่างมั่นคง ควบคู่กับการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

แนวทางการจัดการ และแนวปฏิบัติ

บริษัทดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและคำนึงถึงผลกระทบสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจและนโยบายความยั่งยืนของบริษัทที่จะดำเนินธุรกิจตามหลักการด้านความยั่งยืน จึงกำหนดให้มีนโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศขึ้นเพื่อให้บริษัทดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องตามหลักการและมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง อาทิ มาตรฐาน ISO 14001 นโยบายสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศนี้ครอบคลุมทุกกระบวนการการดำเนินงาน ถือเป็นความรับผิดชอบของพนักงานและผู้รับเหมาทุกคนของบริษัทที่จะนำไปปฏิบัติอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ

แนวทางการดำเนินการตามนโยบายสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ



ปกป้องผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์



ทบทวน เพื่อการปรับปรุงพัฒนา มาตราการป้องกันและควบคุมมลพิษอย่างต่อเนื่อง และให้มั่นใจว่าถูกนำไปปฏิบัติ ตลอดจนใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



ดำเนินธุรกิจสอดคล้องตามกฎหมายและข้อกำหนดอื่น ๆ ด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง



เสริมสร้างความรู้และจิตสำนึกเรื่อง การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศแก่พนักงาน ผู้รับเหมา คู่ธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง



นโยบายสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศ

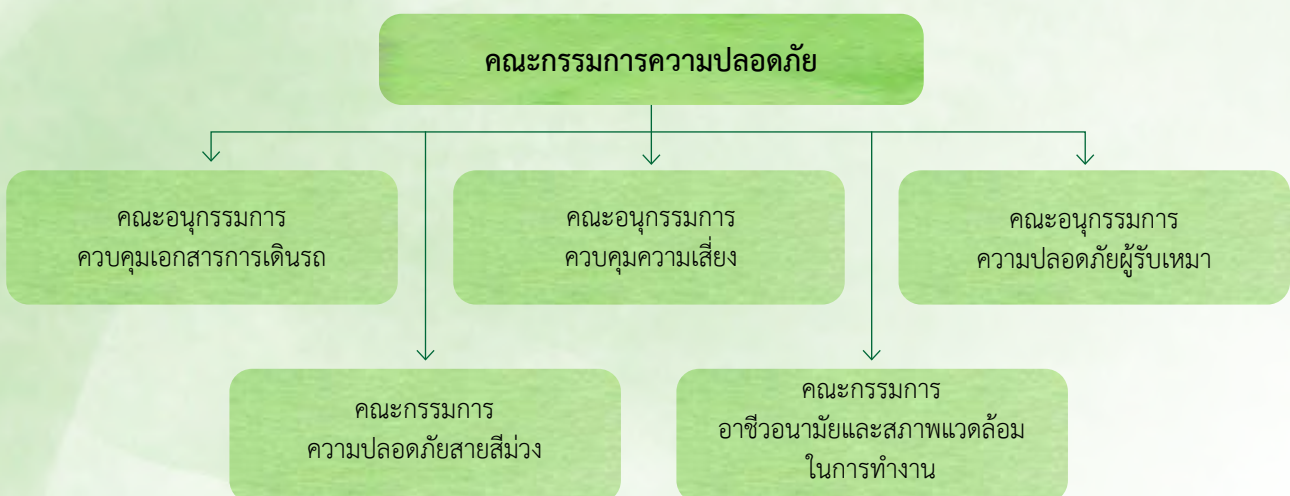
โครงสร้างการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทมีการทบทวนนโยบาย การรายงานผลการดำเนินงานและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมให้กับคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพเป็นประจำ ปีละ 4 ครั้ง และคณะกรรมการความปลอดภัย ปีละ 6 ครั้ง เพื่อทบทวนปรับปรุงและหาแนวทางในการป้องกันแก้ไข ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น

โครงสร้างคณะกรรมการระบบบริหารคุณภาพ



โครงสร้างคณะกรรมการความปลอดภัย



ทั้งนี้ บริษัทยังสื่อสารและสร้างความตระหนักให้ทุกคนทราบ รวมถึงผู้รับเหมา คู่ค้า ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การสื่อสารผ่านคณะกรรมการความปลอดภัยผู้รับเหมาและร่วมกับผู้รับเหมาในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การแยกขยะและร่วมดำเนินกิจกรรม 5 ส. และ Big cleaning day กับผู้รับเหมาที่ปฏิบัติงานในพื้นที่บริษัท และการอบรมพัฒนาความรู้

ในปีที่ผ่านมาบริษัทได้เปิดอบรมหลักสูตร เรื่อง การบริหารงานประจำวัน (Daily management) เพื่อเสริมความรู้เกี่ยวกับคุณภาพและสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงาน จำนวน 75 คน และมีการทดสอบหลังอบรม (Post-test) เพื่อวัดผลความรู้ ความเข้าใจ จากการอบรมหลักสูตรดังกล่าว เพื่อให้พนักงานเข้าใจความสำคัญที่ต้องทราบและปฏิบัติตามข้อกำหนด กฎหมาย ความเสี่ยงด้านคุณภาพและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเพื่อให้ตระหนักและปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติการและมาตรการจัดการความเสี่ยงที่กำหนดไว้ ผลการทดสอบ คือ ผู้เข้ารับการอบรมร้อยละ 100 ผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การบริหารจัดการน้ำ

บริษัทมุ่งมั่นในการบริหารจัดการน้ำ ตั้งแต่ต้นทางในการหาแหล่งน้ำที่สะอาด ปลอดภัย เพียงพอสำหรับการดำเนินธุรกิจ โดยมีหลักการใช้อย่างประหยัด สามารถหมุนเวียนใช้ในธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการบริหารจัดการน้ำเสียที่ได้มาตรฐาน เพื่อปล่อยออกปลายทางลงสู่ระบบระบายน้ำสาธารณะ โดยไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม ตามมาตรฐาน ISO 14001

แนวทางในการดำเนินงานและขั้นตอนการจัดการน้ำ



บริษัทสร้างความตระหนักและรณรงค์การประหยัดน้ำในบริษัทให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่องผ่านป้ายประชาสัมพันธ์รณรงค์ และตรวจสอบความสมบูรณ์และปรับปรุงอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ การจดบันทึกการใช้น้ำอย่างละเอียดเพื่อให้ง่ายในการวางแผนและบริหารจัดการ

บริษัทใช้น้ำทั้งหมดจากหน่วยงานให้บริการ ได้แก่ การประปานครหลวง และการประปาส่วนภูมิภาค นอกจากนั้นยังมีการหมุนเวียนน้ำกลับมาใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การใช้น้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้วกลับมาหมุนเวียนรดน้ำต้นไม้รอบอาคารสำนักงาน อย่างไรก็ตาม เนื่องจากมีการขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลและการรายงานเพิ่มเติมจากเดิม เช่น พื้นที่ชั้นร้านค้า เป็นต้น จึงไม่สามารถเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของปริมาณการใช้น้ำและปริมาณน้ำเสียกับปีที่ผ่านมาได้โดยตรง โดยในปี 2566 ปริมาณการใช้น้ำ 866,928 ลบ.ม. และมีการนำน้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้วมาใช้น้ำ 5,610 ลบ.ม.

ปริมาณการใช้น้ำ (ลบ.ม.)		ปริมาณน้ำเสีย (ลบ.ม.)		ปริมาณน้ำเสียที่ผ่านการบำบัดแล้วนำกลับมาใช้ (ลบ.ม.)	
ธุรกิจทางพิเศษ	ธุรกิจระบบราง	ธุรกิจทางพิเศษ	ธุรกิจระบบราง	ธุรกิจทางพิเศษ	ธุรกิจระบบราง
52,387	814,541	42,710	651,633	0	5,610

หมายเหตุ : ปี 2566 มีการทบทวนแหล่งที่มาและขอบเขตการรายงานของข้อมูลใหม่ จึงไม่สามารถเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงปริมาณการใช้น้ำและปริมาณน้ำเสียระหว่างปี 2565 และปี 2566

การบริหารจัดการของเสีย

บริษัทมุ่งมั่นในการบริหารจัดการของเสียด้วยวิธีลดการเกิดของเสียตั้งแต่ต้นทางโดยยึดหลักการ 7R คือ Reduce (ลดการใช้) Return (ส่งคืน) Replace (แทนที่) Reuse (นำกลับมาใช้ซ้ำ) Repair (ซ่อมแซม) Recycle (นำกลับมาใช้ใหม่) และ Refill (นำภาชนะไปเติม) นอกจากนี้ยังส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการมีส่วนร่วมของบุคลากร เพื่อยกระดับความรู้ความเข้าใจ กระบวนการจัดการของเสีย ทั้งการจัดเก็บ การคัดแยก ได้แก่ ขยะทั่วไป ขยะย่อยสลาย ขยะอันตราย ขยะติดเชื้อ และขยะรีไซเคิล ลดปริมาณของเสีย ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และลดค่าใช้จ่ายจากกระบวนการกำจัดขยะ นอกจากนี้ ยังสามารถนำขยะมูลฝอยที่ยังใช้ได้กลับมาใช้ใหม่ เช่น การทำปุ๋ยชีวภาพ ทั้งนี้ บริษัทได้เริ่มดำเนินการโครงการสำนักงานสีเขียวที่อาคารบริหารพระราม 9 เป็นแห่งแรก เพื่อเป็นต้นแบบในการจัดการสิ่งแวดล้อมในอาคารและจะขยายการดำเนินการให้ครอบคลุมไปยังสำนักงานอื่น ๆ ในอนาคต โดยในปัจจุบันของเสียที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากทั้งธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบราง รวมถึงธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์ มีกระบวนการจัดการที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล เพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นแก่สิ่งแวดล้อม

ในปี 2566 บริษัทจัดทำโครงการบริหารจัดการของเสียตามกระบวนการกำจัดของเสียหลากหลายโครงการอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการ 1 ฝา 1 ฟันปิ่นชาเทียม โครงการส่งพลาสติกกลับบ้าน เพื่อลดปริมาณการเกิดของเสียที่แหล่งกำเนิดและการนำของเสียทั้งจากกระบวนการผลิตและกิจกรรมต่าง ๆ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ส่งผลให้มีการนำของเสียกลับมาใช้ประโยชน์จำนวน 44,344 กิโลกรัม หรือคิดเป็นร้อยละ 5.3 ของปริมาณขยะที่เกิดขึ้นทั้งหมด สามารถช่วยลดค่าจัดการของเสียได้เป็นเงิน 249,823 บาท และเป็นการช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) สะสมอยู่ที่ 1,110 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

 ปริมาณขยะที่เกิดขึ้น (กก.)		 ปริมาณขยะที่ส่งกำจัด (กก.)		 ปริมาณขยะที่นำกลับมาใช้ประโยชน์ (กก.)	
ธุรกิจทางพิเศษ ^{1/}	ธุรกิจระบบราง	ธุรกิจทางพิเศษ ^{1/}	ธุรกิจระบบราง	ธุรกิจทางพิเศษ ^{1/}	ธุรกิจระบบราง
55,253	778,350	55,253	693,541	0	44,344

หมายเหตุ : ปี 2566 มีการทบทวนแหล่งที่มาและขอบเขตการรายงานของข้อมูลใหม่ จึงไม่สามารถเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงปริมาณขยะที่เกิดขึ้นระหว่างปี 2565 และปี 2566

^{1/} ผู้ที่เกิดจากระบบอุตสาหกรรมทางพิเศษไม่รวมอยู่ในปริมาณขยะที่เกิดขึ้น และปริมาณขยะที่ส่งกำจัด

บริษัทดำเนินการลดการใช้กระดาษในสำนักงานมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างวัฒนธรรมการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยในปี 2566 บริษัทสามารถลดปริมาณกระดาษได้ 30,200 แผ่น ลดลงร้อยละ 0.88 จากปีก่อน ประหยัดเงินได้ประมาณ 6,696 บาท

การจัดการข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทมีช่องทางการรับข้อคิดเห็นด้านสิ่งแวดล้อม เช่น โทรศัพท์ อีเมล พนักงาน QR Code ภายในสถานีรถไฟฟ้า สื่อสังคมออนไลน์ และอื่น ๆ เป็นต้น โดยหน่วยงานศูนย์บริการข้อมูลเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมนำส่งข้อคิดเห็นไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุและดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ซึ่งศูนย์บริการข้อมูลจะสื่อสารผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนให้ได้รับทราบ การดำเนินการของบริษัท และแจ้งไปยังงานความปลอดภัยและคุณภาพเพื่อนำข้อคิดเห็น ผลการวิเคราะห์และผลการแก้ไข/ปรับปรุง รายงานต่อกรรมการผู้จัดการและรองกรรมการผู้จัดการ

จากการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมดังกล่าวและการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งมีกระบวนการพัฒนาปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ในปีที่ผ่านมาบริษัทไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ยังไม่มีการถูกปรับเนื่องจากปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในช่วงสี่ปีที่ผ่านมา

โครงการระบบรีไซเคิลน้ำสำหรับโรงล้างรถไฟฟ้า



บริษัทมีความพยายามในการลดการใช้ทรัพยากรน้ำ และการปล่อยน้ำเสียออกจากระบบสู่สิ่งแวดล้อม โดยได้นำน้ำล้างรถไฟฟ้า กลับมารีไซเคิลเข้าสู่ระบบใหม่อีกครั้ง เนื่องจากบริษัทมีปริมาณน้ำที่ใช้ในกระบวนการทำความสะอาดของขบวนรถไฟฟ้าปริมาณมากกว่า 5,000 ลบ.ม. ต่อปี จึงมีแนวทางนำน้ำที่ใช้ในกระบวนการล้างรถไฟฟ้าของโรงล้างรถไฟฟ้าที่ตั้งอยู่ภายในศูนย์ซ่อมบำรุงทั้ง 3 แห่ง ของโครงการรถไฟฟ้าทั้งสายสีน้ำเงินและสายสีม่วง ได้แก่ ศูนย์ซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าพระราม 9 ศูนย์ซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าคลองบางไผ่ และ ศูนย์ซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าหลักพลุฑ ซึ่งเป็นการทำงานด้วยระบบอัตโนมัติ กลับมาใช้ใหม่ในกิจกรรมล้างรถไฟฟ้าทำให้สามารถลดปริมาณ การใช้น้ำได้ 4,368 ลบ.ม. ต่อปี คิดเป็นร้อยละ 75 จากการใช้ทรัพยากรน้ำในการล้างรถไฟฟ้าทั้งหมด

สถานที่	ปริมาณการใช้น้ำต่อปี (ลบ.ม)	ปริมาณการใช้น้ำรีไซเคิลต่อปี (ลบ.ม)
โรงล้างรถไฟฟ้า	5,809	4,368

โครงการจัดการขยะของเสียภายในบริษัท

บริษัทดำเนินกิจกรรมเพื่อลดของเสียที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่ต่าง ๆ ของบริษัททั้งพื้นที่ส่วนที่เป็นสำนักงานและพื้นที่ปฏิบัติงาน เช่น สถานีรถไฟฟ้า ผ่านความร่วมมือของพนักงานและลูกค้า รวมถึงองค์กรภายนอกอื่น ๆ ในหลากหลายกิจกรรมและหลากหลายรูปแบบ วัตถุประสงค์นอกจากเพื่อกระตุ้นจิตสำนึกของพนักงานภายในบริษัทแล้ว ยังต้องการบริหารจัดการขยะและของเสียที่เกิดขึ้นให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อให้ขยะแต่ละประเภทได้รับการกำจัดอย่างถูกวิธี เหมาะสม และสร้างมูลค่า รวมถึงลดค่าใช้จ่ายจากกระบวนการ กำจัดขยะและลดปริมาณของเสียไม่อันตรายที่ถูกส่งไปยังหลุมฝังกลบ





โครงการส่งพลาสติกกลับบ้าน

รวบรวมขยะประเภทพลาสติก ได้แก่ ขวดน้ำดื่ม เพื่อนำไปแปรรูปเป็นชุดจิวรพระสงฆ์ โดยนำไปหลอมให้เป็นเม็ดพลาสติกกรีไซเคิล เพื่อผลิตพลาสติกขึ้นมาใหม่



สามารถแปรรูปเป็นจิวรพระสงฆ์

763 ชุด

ขยะประเภทพลาสติก (กก.)

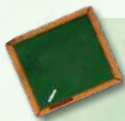
687

ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (ton CO₂e)

0.71

โครงการเพื่อนร่วมก๊วน ชวนเก็บกล่อง

รวบรวมขยะประเภทกล่องเครื่องดื่ม ได้แก่ กล่องนม และกล่องน้ำผลไม้ เพื่อนำไปรีไซเคิลเป็นสื่ออักษรเบลล์เพื่อการสัมผัสเพื่อเป็นอุปกรณ์ทางการศึกษาให้แก่ผู้พิการทางสายตา และกรีนบอร์ดเพื่อนำไปจัดทำเฟอร์นิเจอร์ เช่น โต๊ะ และเก้าอี้ ให้แก่นักเรียนร่วมกับศูนย์รีไซเคิลกล่องเครื่องดื่ม



สามารถผลิตเป็นกรีนบอร์ด

3 แผง

ขยะประเภทกล่องเครื่องดื่ม (กก.)

63

ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (ton CO₂e)

0.27



สามารถลดการตัดต้นไม้

103 ต้น

ขยะประเภทกระดาษ (กก.)

6,860

ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (ton CO₂e)

24.35

โครงการไม่เทรวม

บริษัทร่วมมือกับสำนักสิ่งแวดล้อม โดยเป็นการรวบรวมขยะอินทรีย์ประเภทเศษอาหารจากโรงอาหารของบริษัท เพื่อนำไปส่งมอบให้ผู้รับเศษอาหารนำไปใช้ประโยชน์เป็นอาหารปลา



ขยะอินทรีย์ประเภทเศษอาหาร (กก.)

5,340



ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (ton CO₂e)

2.458

โครงการ 1 ฝา 1 ต้น ปันชาติเทียม

รวบรวมขยะประเภทหลอดนิยัมและสังกะสี ได้แก่ กระป๋องหลอดนิยัม เพื่อนำไปสมทบการผลิตวัสดุทำขาเทียมให้กับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวร่วมกับมูลนิธิขาเทียมในสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี



สามารถผลิตเป็นขาเทียม

160 ข้าง

ขยะประเภทหลอดนิยัมและสังกะสี (กก.)

160

ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (ton CO₂e)

1.43

โครงการลดการใช้ทรัพยากรภายในบริษัท

บริษัทให้ความสำคัญในการลดการใช้ทรัพยากร โดยมีการสื่อสารแนวทางการดำเนินงานและนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมให้หน่วยงานต่าง ๆ ในบริษัทได้รับทราบและนำไปใช้ในการบริหารจัดการเพื่อลดการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ดังนี้

1. ประยุกต์ Application LINE มาใช้สำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมรถ (รถไฟฟ้า) เพื่อใช้ในการสื่อสารข้อมูล สนับสนุนการตรวจสอบความพร้อมของรถไฟฟ้า การบันทึกผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ เช่น การนำรถซ่อมบำรุงเข้า-ออกโรงซ่อมบำรุง การนำรถไฟฟ้าและรถซ่อมบำรุงเข้า-ออกโรงล้างรถ การนำรถไฟฟ้าเข้าปฏิบัติงานในรางวิ่งทดสอบ และคำร้องขอเปลี่ยนตารางการปฏิบัติงาน เป็นต้น ซึ่งลดการใช้กระดาษได้ 17,990 แผ่นต่อปี คิดเป็นจำนวนเงิน 4,461 บาทต่อปี
2. พัฒนา Application สำหรับการปฏิบัติการซ่อมบำรุงของช่างเทคนิคในการปฏิบัติการซ่อมบำรุง เช่น บันทึกผลการซ่อมบำรุงเชิงป้องกันและผลการซ่อมบำรุงเชิงแก้ไข เป็นต้น โดยครอบคลุมการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงระบบ อาทิ ระบบสูบน้ำ ระบบโครงสร้างและรางวิ่ง และระบบจัดเก็บค่าโดยสารอัตโนมัติ เป็นต้น ซึ่งลดการใช้กระดาษได้ 87,413 แผ่นต่อปี คิดเป็นจำนวนเงิน 21,678 บาทต่อปี
3. พัฒนา Application ตรวจสอบพื้นที่ภายในศูนย์ซ่อมบำรุง ใช้สำหรับการปฏิบัติงานตรวจสอบพื้นที่ให้มีความปลอดภัย รวมถึงความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ที่ติดตั้งในพื้นที่ต่าง ๆ ภายในศูนย์ซ่อมบำรุงทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ ศูนย์ซ่อมบำรุงพระราม 9 ศูนย์ซ่อมบำรุงกัลปพฤกษ์ และศูนย์ซ่อมบำรุงคลองบางไผ่ ซึ่งลดการใช้กระดาษได้ 6,480 แผ่นต่อปี คิดเป็นจำนวนเงิน 1,607 บาทต่อปี

จากการพัฒนา Application เหล่านี้ครอบคลุมพื้นที่ดำเนินการทั้งหมดของบริษัท ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน สามารถลดการใช้กระดาษและค่าใช้จ่ายของบริษัทได้อีกช่องทาง โดยจากการดำเนินงานในปี 2566 ทำให้บริษัทลดปริมาณการใช้กระดาษลงได้ 111,883 แผ่นต่อปี คิดเป็นจำนวนเงินเท่ากับ 27,746 บาทต่อปี และสามารถช่วยลดปริมาณขยะทั่วไปที่ทิ้งนำไปกำจัดได้อีกทางหนึ่ง

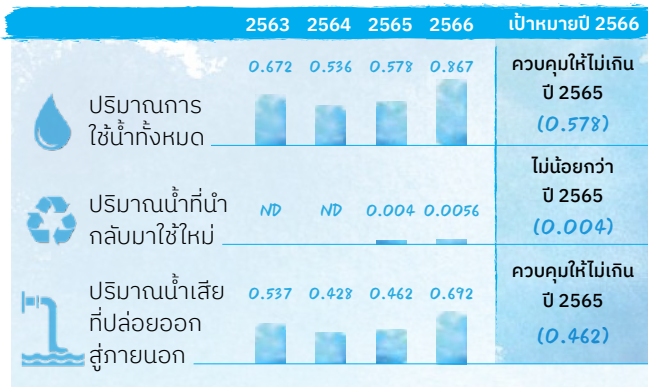


สรุปผลการดำเนินงานปี 2566

การใช้น้ำในบริษัท

หน่วย : ล้าน ลบ.ม.

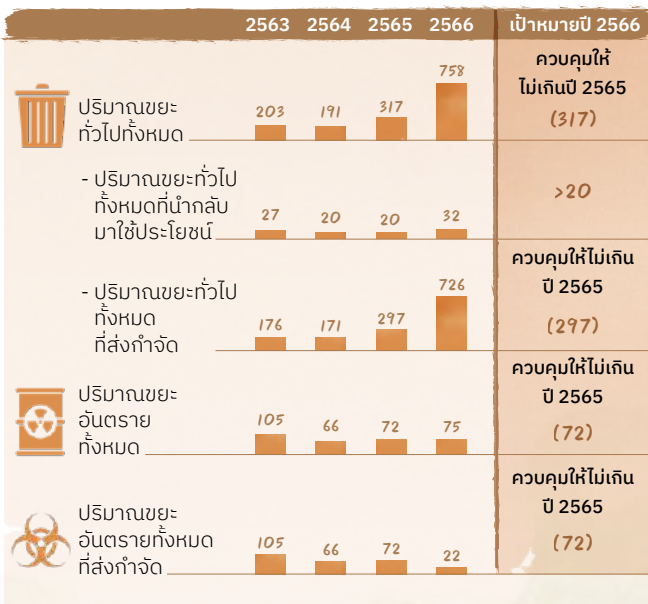
หน่วย : ล้าน ลบ.ม.



ขยะทั่วไปและขยะอันตราย

หน่วย : ตัน

หน่วย : ตัน



ข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม

	2563	2564	2565	2566	เป้าหมายปี 2566
จำนวนข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม (กรณี)	9	5	4	1	0
จำนวนข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมที่ได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว (กรณี)	9	5	4	1	100% ข้อร้องเรียน ที่ได้รับปี 2566 ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ
การละเมิดกฎหมายหรือข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม (กรณี)	0	0	0	0	0
เงินค่าปรับเกี่ยวกับการละเมิดกฎหมายหรือข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม (บาท)	0	0	0	0	0
เงินค่าปรับเกี่ยวกับการละเมิดกฎหมายหรือข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมที่คาดว่าจะต้องเสียภายในสิ้นปี (บาท)	0	0	0	0	0

หมายเหตุ : ปี 2563-2565 บริษัทไม่ได้เก็บข้อมูลปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดของธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์
 ปี 2563-2566 บริษัทไม่ได้เก็บข้อมูลปริมาณขยะทั่วไปทั้งหมดของธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์
 ปี 2563-2566 บริษัทไม่ได้เก็บข้อมูลปริมาณขยะทั่วไปทั้งหมดที่นำกลับมาใช้ประโยชน์ของธุรกิจทางพิเศษ และธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์
 ND หมายถึง ไม่มีการเก็บข้อมูล



ความหลากหลายทางชีวภาพ



ผลการดำเนินงาน
เทียบเป้าหมาย

ร้อยละ 100

ผลการดำเนินงานที่โดดเด่น
ช่วงระหว่างก่อสร้าง



โครงการก่อสร้างสะพานข้ามคลองอนุรักษ

"คลองบางกอกน้อย"

เพื่อลดผลกระทบต่อบริเวณนิเวศวิทยาทางน้ำ
ในการดำเนินงานของทางพิเศษประจิมรัชยา
(ทางพิเศษศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร)



"โครงการปรับปรุงแก้มลิงคลองซุง"

จากการก่อสร้างศูนย์ควบคุมทางพิเศษประจิมรัชยา
(ทางพิเศษศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร)
โดยศูนย์ควบคุมดังกล่าวมีฐานรากอาคาร
อยู่ในคลองซุง

เป้าหมาย และดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการของบริษัท



ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน



เป้าหมายระยะสั้น
ภายในปี 2566



เป้าหมายระยะยาว
(ดำเนินการต่อเนื่องทุกปี)



พื้นที่ดำเนินการทั้งหมดของบริษัท
มีการดำเนินการตามมาตรการป้องกัน
และแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมและ
มาตรการติดตามและตรวจสอบ
คุณภาพสิ่งแวดล้อม

ร้อยละ 100

ร้อยละ 100

ผลกระทบต่อธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสีย

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

อย่างไรก็ดี การสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพในภาพรวมอาจส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่อาหาร เป็นผลให้ต้องเผชิญกับความซับซ้อนที่เกี่ยวข้องกับความเสื่อมโทรมของระบบนิเวศและการหยุดชะงักของบริการที่อาจเกิดขึ้น บริษัทจึงมีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความหลากหลายทางชีวภาพของธุรกิจ โดยร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทในการดำเนินการตามมาตรการข้างต้น ตลอดจนให้การสนับสนุนการปกป้องและคุ้มครองระบบนิเวศ ทรัพยากรธรรมชาติ และสิทธิมนุษยชน นอกจากนี้เพื่อความยั่งยืนของบริษัทแล้ว ยังเป็นการร่วมขับเคลื่อนประเทศไทยให้ก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจชีวภาพและเศรษฐกิจสีเขียว

ความมุ่งมั่น ความท้าทาย และโอกาส

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของความหลากหลายทางชีวภาพและระบบนิเวศรวมถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ซึ่งเป็นแหล่งกำเนิดสิ่งมีชีวิตและทรัพยากรที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ บริษัทจึงดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม มีความมุ่งมั่นในการรักษาเป้าหมายการไม่ก่อให้เกิดความสูญเสียสุทธิ (No Net Loss) ของคุณค่าความหลากหลายทางชีวภาพ ความสมดุลในระบบนิเวศต่าง และส่งเสริมให้มีการสร้างผลกระทบสุทธิเชิงบวก (Net Positive Impact) ในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงดำเนินธุรกิจโดยปราศจากผลกระทบต่อพื้นที่ป่าไม้สุทธิ (No Net Deforestation) ตามนโยบายบริษัท

แนวทางการจัดการ และแนวปฏิบัติ

การดำเนินการของบริษัท เพื่อคงไว้ซึ่งความหลากหลายทางชีวภาพ มีแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องทั่วกันทั้งองค์กรตลอดห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจ โดยเป็นไปตามนโยบายด้านความหลากหลายทางชีวภาพและการไม่ตัดไม้ทำลายป่าตามกรอบแนวทาง ดังนี้

กรอบแนวทางการดำเนินงาน



ประยุกต์ใช้แนวทางบรรเทาผลกระทบอย่างมีลำดับชั้น (Mitigation Hierarchy)



ไม่ก่อให้เกิดความสูญเสียสุทธิ (No Net Loss) ของคุณค่าทางความหลากหลายทางชีวภาพ ภายใต้ขอบเขตที่สามารถจัดการได้ และไม่ดำเนินธุรกิจที่สร้างผลกระทบต่อพื้นที่ป่าไม้สุทธิ (No Net Deforestation)



การศึกษารายงานวิเคราะห์ผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมที่รวมถึงผลกระทบความหลากหลายทางชีวภาพอย่างรัดกุม



ดำเนินการตามแผนมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมและมาตรการติดตามและตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม



ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการดำเนินโครงการเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความหลากหลายทางชีวภาพ



ส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพ

บริษัทให้ความสำคัญกับการออกแบบและการก่อสร้างโครงการต่าง ๆ ในทุกขั้นตอน จึงดำเนินการด้วยความตระหนักถึงผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นกับชุมชนและสิ่งแวดล้อม โดยดำเนินการตามกฎระเบียบ กฎหมาย และมาตรการป้องกัน แก้ไข และฟื้นฟูตามรายงานวิเคราะห์ผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัดและรัดกุม มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพเข้ามาใช้ในกระบวนการดำเนินงาน และมีมาตรการติดตามตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อบรรเทาผลกระทบและหลีกเลี่ยงผลกระทบรุนแรงต่อความหลากหลายทางชีวภาพ

ทั้งนี้ในปีที่ผ่านมา 2566 บริษัทไม่พบว่าการรุกรานพื้นที่ป่าสงวน พื้นที่มรดกโลกทางธรรมชาติ และพื้นที่คุ้มครองโดยสหภาพนานาชาติเพื่อการอนุรักษ์ธรรมชาติและทรัพยากรธรรมชาติ (The International Union for Conservation of Nature: IUCN) ประเภทที่ 1-4 แต่อย่างใด



นโยบายด้านความหลากหลายทางชีวภาพ
และการไม่ตัดไม้ทำลายป่า

ผลการดำเนินงาน

การประเมินความเสี่ยงด้านความหลากหลายทางชีวภาพ

ในปี 2566 บริษัทเริ่มดำเนินการศึกษาการประเมินความเสี่ยงด้านความหลากหลายทางชีวภาพโดยเฉพาะด้วยตัวกรองความเสี่ยงด้านความหลากหลายทางชีวภาพ (WWF Biodiversity Risk Filter) ของ World Wide Fund (WWF) เพื่อวางแผนการจัดการความเสี่ยงด้านความหลากหลายทางชีวภาพอย่างเหมาะสมต่อไปในอนาคต

การศึกษารายงานวิเคราะห์ผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมและมาตรการป้องกันและแนวทางการจัดการ

บริษัทมีการศึกษารายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment : EIA) ที่ได้รับจากผู้ให้สัมปทาน ซึ่งครอบคลุมถึงความหลากหลายทางชีวภาพทั้งนิเวศวิทยานบกและนิเวศวิทยาทางน้ำในทุกชั้นตอนที่บริษัทเกี่ยวข้องของการดำเนินงานโครงการ ทั้งในโครงการใหม่หรือโครงการส่วนขยายภายใต้กฎหมายอย่างเคร่งครัด เช่น พระราชบัญญัติสงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า พ.ศ. 2535 พระราชกฤษฎีกากำหนดไม้หวงห้าม พ.ศ. 2530 องค์การระหว่างประเทศเพื่อการอนุรักษ์ธรรมชาติ (IUCN) เป็นต้น ถึงแม้ว่าพื้นที่ดำเนินการส่วนใหญ่ของบริษัทจะอยู่ในพื้นที่เขตเมือง มีชีวนิเวศที่ดินที่มีการใช้ที่ดินแบบเข้มข้น มีลักษณะเป็นระบบนิเวศในเมืองและอุตสาหกรรม (Land biomes: Intensive land-use systems (T7) - Urban and industrial ecosystems¹) แต่บริษัทได้มีการดำเนินการตามแผนมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมและมาตรการติดตามและตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Mitigation Measures and Monitoring Program : EMP) ที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) และคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติอย่างรอบด้าน ซึ่งช่วยบรรเทาผลกระทบจากกิจกรรมของบริษัทในด้านต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยงต่อธุรกิจจากผลกระทบทางธรรมชาติ เช่น การชะล้างพังทลายของดิน การป้องกันการกัดเซาะและการตกตะกอน การป้องกันปัญหาด้านการระบายน้ำและการป้องกันน้ำท่วม เป็นต้น โดยพื้นที่ที่มีการศึกษาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทตลอดเส้นทางการให้บริการ ประมาณ 154,500,000 ตารางเมตร โดยแบ่งเป็นพื้นที่ดำเนินการ 5,119,200 ตารางเมตร จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าบริษัทมีการจัดทำรายงานแผนปฏิบัติการและแผนการตรวจสอบการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมและมาตรการติดตามและตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมครบทุกโครงการ และไม่มีโครงการที่อยู่ในพื้นที่อนุรักษ์และพื้นที่มรดกโลกทางธรรมชาติและไม่พบว่าการดำเนินงานของบริษัทที่ส่งผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพในพื้นที่การดำเนินธุรกิจ

แนวทางการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

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

หมายเหตุ :

¹ TNFD, Version 1.0 (September 2023), Guidance on biomes : Guidance_on_biomes_v1.pdf (tnfd.global)

มาตรการด้านความหลากหลายทางชีวภาพ	มาตรการที่บริษัทดำเนินการ
 หลีกเลี่ยง (Avoid)	- ควบคุมตั้งแต่กระบวนการออกแบบให้เกิดการรบกวนทรัพยากรต้นไม้และสัตว์ในแนวเส้นทาง รวมถึงนิเวศวิทยาทางน้ำน้อยที่สุด - หลีกเลี่ยงการตัดฟันไม้ยืนต้น โดยใช้วิธีการขุดล้อมไม้ยืนต้นไปปลูกในพื้นที่อื่น (No Net Deforestation)
 บวสนา (Reduce)	ควบคุมผู้รับเหมาให้ดำเนินการอย่างระมัดระวังผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อระบบนิเวศ การควบคุมกิจกรรมของบริษัทที่ต้องดำเนินการใกล้แหล่งน้ำไม่ให้เกิดผลกระทบต่อคุณภาพน้ำ รวมถึงป้องกันการตื้นเขินและกัดเซาะแหล่งน้ำ ซึ่งเป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์น้ำ
 ปรับปรุง (Regenerate)	ปรับปรุงพื้นที่ดำเนินการให้มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมโดยรอบ
 ชดเชย (Restore)	การปลูกต้นไม้ทดแทนในแนวเส้นทางดำเนินงานของบริษัท

ผลการดำเนินงาน/โครงการที่เกี่ยวข้อง



โครงการสะพานข้ามคลองอนุรักษ “คลองบางกอกน้อย”

ทางพิเศษประจิมรัถยา (ทางพิเศษศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร) เป็นโครงการทางพิเศษมีรูปแบบก่อสร้างเป็นทางยกระดับ 6 ช่องจราจร ระยะทางประมาณ 17 กิโลเมตร ที่มีการก่อสร้างตามมาตรฐานสากล ทั้งในด้านรูปแบบโครงสร้างและด้านวิศวกรรมตามมาตรฐานของ American Association of State Highway & Transportation Officials ของสหรัฐอเมริกา โดยการก่อสร้างทางพิเศษสายหลัก (Mainline) ได้นำเทคโนโลยีรูปแบบโครงสร้างคานรูปกล่อง (Segmental Box Girder) ในการดำเนินการก่อสร้าง ซึ่งเป็นวิธีการประกอบชิ้นส่วนสำเร็จรูป (Segment) ที่ทันสมัยและมีผลกระทบต่อการจราจรพื้นล่างน้อยที่สุด

สำหรับการก่อสร้างในพื้นที่ที่เป็นคลองอนุรักษ “คลองบางกอกน้อย” บริษัทได้ตระหนักถึงการอนุรักษ์สภาพแวดล้อมเป็นอย่างดี จึงได้นำเทคโนโลยีการก่อสร้างสะพานแบบคานยื่นสมดุล (Balanced Cantilever) มาใช้ในการก่อสร้างสะพานข้ามคลอง ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมสำหรับการสร้างสะพานที่มีช่วงถนนยาวและช่วยลดจำนวนเสาตอม่อกลางแม่น้ำและคลอง จึงทำให้สะพานข้ามคลองบางกอกน้อยไม่มีเสาสะพานอยู่ในคลอง ลดผลกระทบด้านการขีดขวางการไหลของน้ำตามธรรมชาติและลดการรบกวนระบบนิเวศทางน้ำในระยะดำเนินการได้เป็นอย่างดี

โครงการปรับปรุงแก้มลิงคลองซุง

บริษัทได้มีการก่อสร้างศูนย์ควบคุมทางพิเศษประจิมรัถยา (ทางพิเศษศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร) โดยศูนย์ควบคุมดังกล่าวมีฐานรากอาคารอยู่ในคลองซุง ซึ่งเป็นบริเวณประตูระบายน้ำคลองซุงและเป็นแนวป้องกันน้ำท่วม “แก้มลิง” ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา เขตบางซื่อซึ่งบริษัทได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งในระหว่างการก่อสร้างและหลังจากเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 22 สิงหาคม 2559 โดยมีแนวปฏิบัติและมาตรการป้องกันมลภาวะตามมาตรฐานข้อบังคับที่กำหนดโดยคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมบริเวณโดยรอบทางพิเศษ ด้วยการออกแบบปรับปรุงคลองซุงใหม่ ให้มีปริมาตรเก็บกักน้ำสูงกว่าคลองซุงเดิมและได้มีการก่อสร้างกำแพงกันดิน (Retaining Wall) บริเวณริมคลองซุงเพื่อป้องกันการพังทลายของดินบริเวณริมตลิ่งคลองซุงไม่ให้ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศ เนื่องจากปริมาณตะกอนดินที่เพิ่มขึ้นจากการกัดเซาะลงสู่แหล่งน้ำ



ก่อนการก่อสร้าง



ปัจจุบัน



ศูนย์ควบคุมทางพิเศษประจิมรัถยา



กำแพงกันดิน (Retaining Wall) บริเวณริมคลองซุง

การจัดทำสะพานลอยเชื่อมระหว่างชุมชนและพื้นที่เกษตรกรรม

ความหลากหลายทางชีวภาพมีความเชื่อมโยงกับธรรมชาติวิถีชีวิตและการประกอบอาชีพของชุมชน บริษัทได้เล็งเห็นถึงความสำคัญนี้ จึงได้พิจารณาบรรเทาผลกระทบจากการสัญจรและการประกอบอาชีพของประชาชนในชุมชนโดยรอบภายหลังจากที่บริษัทได้ดำเนินการก่อสร้างโครงการทางพิเศษอุดรรัถยา ซึ่งเป็นโครงสร้างตัดผ่านระหว่างชุมชนที่มีการทำการเกษตรเป็นจำนวนมาก บริษัทได้มีการก่อสร้างสะพานข้ามสำหรับให้ชุมชนและผู้ทำการปศุสัตว์ สามารถนำสัตว์เลี้ยงหรือโค กระบือ ใช้สัญจรข้ามไปมาระหว่างชุมชนเพื่อหาอาหารได้ และยังเป็นการรักษาความเป็นอยู่และวิถีชีวิตของชุมชนให้คงเดิม





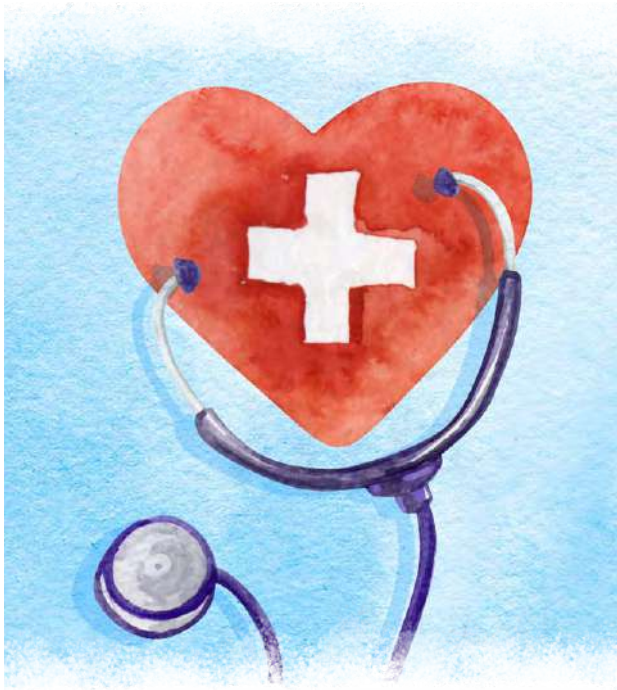
M เชื่อมโยงความสัมพันธ์ ในมหานคร

- สุขภาพและความปลอดภัย
(อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน
และความปลอดภัยของลูกค้า)
- การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร
- การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์
- การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
- การเคารพสิทธิมนุษยชน



สุขภาพและความปลอดภัย

(อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน และความปลอดภัยของลูกค้า)



ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในปี 2566



การเสียชีวิตของผู้โดยสาร พนักงาน และผู้รับเหมาจากการทำงาน

0 ราย



อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (Lost-Time Injury Frequency Rate : LTIFR) (รายต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน) ของพนักงาน

0.27 ราย



อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (Lost-Time Injury Frequency Rate : LTIFR) (รายต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน) ของผู้รับเหมา

0.14 ราย

อัตราการบาดเจ็บที่มีผลกระทบร้ายแรงต่อผู้โดยสารในธุรกิจระบบราง

0 ราย

ต่อผู้โดยสารล้านคน

อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานที่มีผลกระทบร้ายแรงต่อพนักงานและผู้รับเหมา

0 ราย

ต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน

เป้าหมาย และดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการของบริษัท

เป้าหมายระยะสั้น ภายในปี 2566

การเสียชีวิตของผู้โดยสาร 0 รายต่อปี

การเสียชีวิตจากการทำงานของพนักงาน 0 รายต่อปี

การเสียชีวิตจากการทำงานของผู้รับเหมา 0 รายต่อปี



อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน 0.13 รายต่อปี



อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา 0 รายต่อปี



อัตราการบาดเจ็บที่มีผลกระทบร้ายแรงต่อผู้โดยสาร (รายต่อผู้โดยสารล้านคน) น้อยกว่า 0.01 รายต่อปี



อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานที่มีผลกระทบร้ายแรงต่อพนักงานและผู้รับเหมา (รายต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน) 0.25 รายต่อปี

เป้าหมายระยะยาว ภายในปี 2573

อัตราการเสียชีวิตของผู้โดยสาร 0 รายต่อปี อย่างต่อเนื่อง

การเสียชีวิตจากการทำงานของพนักงาน 0 รายต่อปี อย่างต่อเนื่อง

การเสียชีวิตจากการทำงานของผู้รับเหมา 0 รายต่อปี อย่างต่อเนื่อง



อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน 0 รายต่อปี



อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา 0 รายต่อปี



อัตราการบาดเจ็บที่มีผลกระทบร้ายแรงต่อผู้โดยสาร (รายต่อผู้โดยสารล้านคน) น้อยกว่า 0.01 รายต่อปี



อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานที่มีผลกระทบร้ายแรงต่อพนักงานและผู้รับเหมา (รายต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน) 0.25 รายต่อปี อย่างต่อเนื่อง

หมายเหตุ : ข้อมูลเฉพาะธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบราง

ผลกระทบต่อธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสีย

การดำเนินด้านความปลอดภัยที่ไม่มีประสิทธิภาพและการขาดอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลที่เหมาะสม อาจส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บจากการทำงานที่อาจนำไปสู่การหยุดชะงักของธุรกิจ เพิ่มต้นทุนในการรักษาพยาบาลและชดเชยการสูญเสียและสร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงของบริษัท อีกทั้งอาจเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนของพนักงานหรือผู้รับเหมาได้ รวมถึงอาจส่งผลให้เกิดอุบัติเหตุที่เป็นอันตรายต่อชีวิตของลูกค้า ดังนั้นบริษัทจึงดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงสุขภาพ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีของผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด ซึ่งการให้ความสำคัญด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของฝ่ายบริหาร และการสร้างวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยของบริษัท เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยป้องกันและลดจำนวนการบาดเจ็บและเสียชีวิตของผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมถึงลดความเสียหายของทรัพย์สินและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้น

ความมุ่งมั่น ความท้าทาย และโอกาส

บริษัทมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงสุขภาพ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีของผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด รวมทั้งสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยมาตรการด้านความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ และการดูแลและทดสอบสภาพของโครงสร้างพื้นฐานอย่างสม่ำเสมอ มีระบบการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO45001 และการฝึกอบรมและสนับสนุนให้พนักงานได้มีส่วนร่วมและให้ข้อคิดเห็นในการดำเนินการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย



คู่มือบรรษัทภิบาล:
นโยบายความปลอดภัยและสุขอนามัย



นโยบายความปลอดภัย
และสุขอนามัย

แนวทางการจัดการ และแนวปฏิบัติ

บริษัทได้จัดทำนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เพื่อควบคุมดูแลและป้องกันการบาดเจ็บและการเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงาน ผู้รับเหมา และคู่ค้าทั้งหมดภายในพื้นที่สถานประกอบการที่รับผิดชอบโดยบริษัท รวมถึงทบทวนและติดตามผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน บริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย (Safety Committee) ให้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการ สั่งการ ประสานงาน ติดตาม และทบทวน เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดการ และการบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมสอดคล้องตามนโยบาย กฎหมายและมาตรฐานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่กำหนดและติดตามผลการดำเนินการของคณะกรรมการต่าง ๆ ตามโครงสร้างคณะกรรมการด้านความปลอดภัย อาทิ คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยให้สอดคล้องตามกฎหมายกระทรวง เรื่อง กำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ.2549 และ กฎกระทรวง เรื่อง การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานบุคลากร หน่วยงาน หรือคณะบุคคลเพื่อดำเนินการด้านความปลอดภัยในสถานประกอบกิจการ พ.ศ. 2565 สำหรับธุรกิจระบบรางและธุรกิจทางพิเศษ ตามลำดับ ซึ่งกำหนดให้มีตัวแทนของพนักงานเป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการรับฟังข้อเสนอแนะของพนักงานซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานจริง ที่สำคัญตัวแทนพนักงานยังเป็นช่องทางที่สำคัญในการสื่อสารถึงกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้พนักงานคนอื่นรับรู้ได้อย่างทั่วถึง โดยคณะกรรมการความปลอดภัยมีการประชุมเพื่อรายงานผลการดำเนินงานทุก 2 เดือน และคณะกรรมการความปลอดภัยของผู้รับเหมากับคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานมีการจัดประชุมทุกเดือน โดยหัวหน้างานหรือผู้บริหารต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อปฏิบัติหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับหัวหน้างานหรือระดับบริหารให้สอดคล้องกับกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารและการจัดการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

นโยบายความปลอดภัยและสุขอนามัย และระบบการบริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

บริษัทกำหนดนโยบายความปลอดภัยและสุขอนามัย และระบบการบริหารจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ครอบคลุมการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้รับเหมา และคู่ค้าทั้งหมดภายในพื้นที่สถานประกอบการที่รับผิดชอบโดยบริษัท นโยบายและระบบการบริหารจัดการนี้ถูกพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 นอกจากนี้ ระบบการบริหารจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของธุรกิจรถไฟฟ้าได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO45001 โดยบริษัทวางแผนที่จะให้การรับรองมาตรฐาน ISO45001 ครอบคลุมถึงธุรกิจทางพิเศษในปี 2568



การกำหนดนโยบาย และระบบ

บริษัทกำหนดนโยบายและระบบการบริหารจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ครอบคลุมพนักงาน ผู้รับเหมา และคู่ค้าในพื้นที่รับผิดชอบ



การปฏิบัติตามกฎหมาย และมาตรฐาน ที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อม พ.ศ. 2554 และได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO45001



ข้อกำหนดในสัญญา จัดซื้อจัดจ้าง

กำหนดเกณฑ์และข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในสัญญาผู้รับเหมาและคู่ค้า



การกำหนด เป้าหมายประจำปี

เป้าหมายการลดอุบัติเหตุและบาดเจ็บโดยใช้ Safety Performance Indicators และมีเป้าหมายการไม่มีอุบัติเหตุมีผลกระทบร้ายแรงเกิดขึ้น



การบริหาร ความเสี่ยง

ควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ต่ำที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (As Low As Reasonably Practicable: ALARP) และทบทวนทะเบียนอันตรายให้ทันสมัยอยู่เสมอ



การบันทึก และประเมินผล

การบันทึกข้อมูลตามตัวชี้วัดความสำเร็จและการประเมินผลเป็นสำคัญ



การปรับปรุง

การทบทวนแผนงานและปรับปรุงทันทีหากพบว่าการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

นอกจากนี้ยังมีการกำหนดเกณฑ์และข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยลงไปในสัญญาจ้างผู้รับเหมาและคู่ค้าเพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรภายนอกที่จะปฏิบัติงานภายในพื้นที่ที่รับผิดชอบโดยบริษัทนั้นจะต้องปฏิบัติตามนโยบายและระบบการบริหารจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของบริษัท และให้ความร่วมมือในการลดความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อตัวเอง พนักงานของบริษัทและผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ได้แก่



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

ในปี 2566 บริษัทมีเป้าหมายว่าจะต้องไม่มีการเสียชีวิตของผู้โดยสาร และไม่มีการเสียชีวิตจากการทำงานของพนักงานและผู้รับเหมา รวมถึงมีเป้าหมายการบาดเจ็บที่มีผลกระทบร้ายแรงต่อผู้โดยสาร (รายต่อผู้โดยสารล้านคน) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.01 รายต่อปี และการบาดเจ็บจากการทำงานที่มีผลกระทบร้ายแรงต่อพนักงานและผู้รับเหมา (รายต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.25 รายต่อปี

บริษัทพัฒนาแผนงานประจำปีให้สัมพันธ์กับเป้าหมายประจำปีโดยพิจารณาแผนงานจากความจำเป็นในการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเพิ่มเติม หรือสอดคล้องกับความเสี่ยงใหม่ การตรวจสอบและติดตามด้านความปลอดภัยโดยหน่วยงานภายในและผู้ตรวจประเมินจากภายนอกบริษัท (Internal Safety Inspection and External Audit) การทบทวนความคาดหวังและการมีส่วนร่วมของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และความสอดคล้องต่อข้อกำหนดตามมาตรฐาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น จากการดำเนินงานบริษัทจะทำการบันทึกข้อมูลตามตัวชี้วัดความสำเร็จเพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามเป้าหมายประจำปีที่สำคัญ ทั้งนี้ บริษัทจะทบทวนและปรับปรุงแผนงานทันทีในระหว่างปีหากพบว่าการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

กระบวนการจัดการความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

บริษัทกำหนดให้มีกระบวนการจัดการความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เพื่อป้องกันอันตรายและประเมินความเสี่ยงของอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทครอบคลุมการดำเนินงานของพนักงานและผู้รับเหมา เพื่อควบคุมความเสี่ยงนั้นให้อยู่ในระดับที่บริษัทยอมรับได้ โดยพิจารณาจากโครงสร้างพื้นฐาน ลักษณะความถี่ของกิจกรรม ปัจจัยที่เกิดจากมนุษย์ (Human Factors) โครงสร้างองค์กร ข้อกำหนด กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และบริบททางเศรษฐกิจและสังคม เป็นต้น บริษัทอ้างอิงข้อมูลที่ใช้ประกอบการชี้บ่งและประเมินความเสี่ยงจากการรายงานของพนักงาน รายงานเหตุการณ์ (Incident Report) รายงานการสืบสาเหตุ (Investigation Report) และข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสีย โดยเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนสามารถมีส่วนร่วมผ่านการรายงาน หรือการชี้บ่งอันตรายมาที่ฝ่ายบริหารความปลอดภัย ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยโดยตรง

นอกจากนี้ บริษัทมีการสื่อสารถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้แก่พนักงานทุกคนและผู้รับเหมารับทราบ เช่น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร การเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจัดการ นโยบาย กฎระเบียบ โครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์ หรือระบบปฏิบัติการ เป็นต้น เพื่อให้แน่ใจว่าการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลกระทบต่ออาชีวอนามัยและความปลอดภัยจะถูกประเมินความเสี่ยง และถูกนำไปพัฒนาจัดมาตรการป้องกันที่เหมาะสมอย่างเป็นระบบ

การต่อขยายเส้นทางของธุรกิจทางพิเศษ และธุรกิจระบบราง อาจรวมถึงการก่อสร้าง และการติดตั้งและทดสอบระบบต่าง ๆ จนอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงเพิ่มเติม บริษัทจึงได้กำหนดให้มีการรับช่วงการบริหารความเสี่ยงและการจัดการความปลอดภัย เพื่อที่พนักงานผู้รับผิดชอบจะสามารถรายงานและส่งมอบผลการดำเนินการทั้งหมดได้อย่างต่อเนื่อง และวางแผนต่อไปในอนาคต

บริษัทจัดทำระเบียบปฏิบัติงาน เรื่องการตรวจสอบความปลอดภัย ซึ่งกำหนดให้ต้องมีการตรวจสอบความปลอดภัยในการทำงาน (Working Safety Inspection) อย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง สำหรับธุรกิจทางพิเศษ และอย่างน้อยเดือนละ 4 ครั้ง สำหรับธุรกิจระบบรางและการตรวจสอบความปลอดภัยในพื้นที่ปฏิบัติงาน (Workplace Safety Inspection) อย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง ทั้งธุรกิจทางพิเศษ และธุรกิจระบบราง เพื่อเป็นการตรวจสอบความพร้อมของการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบการจัดการความปลอดภัยที่เป็นส่วนสำคัญในการป้องกันอันตราย อีกทั้งเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการบริหารจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยนั้นสอดคล้องตามนโยบายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง หากพบข้อบกพร่องในระหว่างการตรวจสอบภายใน บริษัทจะออกคำสั่งให้ยุติกิจกรรมนั้นทันที แล้วจึงทำการแก้ไขและจัดทำมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ จากนั้นให้จัดทำรายงานการตรวจสอบความปลอดภัยเพื่อนำส่งส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ยังมีการกำหนดให้ผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้จัดการไปจนถึงผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ เข้าเยี่ยมเยียนพนักงานในสังกัดเพื่อให้ทราบประเด็นปัญหาและช่วยเหลือพนักงานทั้งในด้านความปลอดภัย การแก้ไขอุปสรรคในการทำงานและความเป็นอยู่ในพื้นที่ปฏิบัติงาน อีกทั้งยังเป็นช่องทางที่ผู้บริหารได้มีโอกาสพบปะเพื่อสื่อสารและชื่นชมพนักงาน

ขั้นตอนการบริหารจัดการความเสี่ยง



การจัดการและการสืบหาสาเหตุการเกิดเหตุการณ์

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

ทั้งนี้ หากเหตุการณ์ได้รับการยืนยันว่าเป็นเหตุฉุกเฉิน บริษัทกำหนดให้พนักงานที่เกี่ยวข้องตอบสนองโดยทันทีตามระเบียบปฏิบัติงาน เรื่องการจัดการเหตุการณ์ และได้จัดทำแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีเกิดโรคร้ายแรง โดยระบุถึงแนวทางรับมือและขั้นตอนการปฏิบัติงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

ความปลอดภัยและสุขอนามัยของพนักงานและผู้รับเหมา

บริษัทมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมและส่งเสริมวัฒนธรรมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมาผ่านการสื่อสารและการฝึกอบรม โดยบริษัทกำหนดให้พนักงานทุกคนต้องได้รับการอบรมด้านความปลอดภัยเบื้องต้น การอบรมดับเพลิงเบื้องต้น และปฐมพยาบาล พร้อมทั้งฝึกอบรมในหลักสูตรอื่นเพิ่มเติมตามความเหมาะสมของหน้าที่ความรับผิดชอบและความเสี่ยง เช่น การทำงานบนที่สูง ความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับไฟฟ้าและการช่วยเหลือผู้ประสบอันตรายจากไฟฟ้า และการใช้งานรถยก เป็นต้น การสื่อสารและการฝึกอบรมเหล่านี้ถูกจัดเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งบริษัททำการสำรวจวัฒนธรรมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยทุก 3 ปี เพื่อประเมินและวิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุง

นอกจากความปลอดภัยในการทำงานแล้ว บริษัทยังส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน และติดตามสุขภาพของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดความเสี่ยงด้านสุขภาพให้เหลือน้อยที่สุด โดยจัดให้มีการตรวจสุขภาพก่อนเข้าทำงานเพื่อนำผลการตรวจสุขภาพที่ได้มาใช้สำหรับเป็นข้อมูลพื้นฐานในการเฝ้าระวังโรคและอาการเจ็บป่วยจากการทำงาน โดยข้อมูลผลการตรวจสุขภาพถือเป็นข้อมูลที่เป็นความลับของพนักงาน นอกจากนี้ยังมีบริการการตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อติดตามและเฝ้าระวังปัญหาสุขภาพที่เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยจากการทำงาน และเพื่อให้สอดคล้องตามกฎหมายที่กำหนด บริษัทยังกำหนดให้มีการประชาสัมพันธ์ด้านสุขภาพ กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ และการให้ความรู้กับพนักงานและผู้รับเหมา เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ และการป้องกันโรคทั่วไปและโรคที่เกิดจากการทำงาน รวมทั้งบริษัทจัดให้มีพื้นที่พักผ่อนสำหรับให้พนักงานและผู้รับเหมาสามารถใช้งานร่วมกันได้ เช่น สนามกีฬา และโรงอาหารที่ได้รับการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร



ความปลอดภัยและสุขอนามัยของผู้โดยสารและผู้ใช้งาน



การสื่อสารและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานอุปกรณ์ในระบบ



การประชาสัมพันธ์กฎระเบียบปฏิบัติและข้อปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน



การเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติอุบัติเหตุเพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงมาตรการความปลอดภัย



การจัดกิจกรรมสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อสร้างความตระหนักรู้และเข้าใจในเรื่องความปลอดภัย



การฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการให้บริการ รักษาความปลอดภัย และการกู้ภัย



การติดตั้งอุปกรณ์ปฐมพยาบาลและเครื่องกระตุ้นหัวใจไฟฟ้าอัตโนมัติ (Automated External Defibrillator : AED) ในทุกสถานี



การส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพพนักงานสื่อสารที่เป็นสื่อกลางในการประสานงานกับหน่วยกู้ภัยและตำรวจ

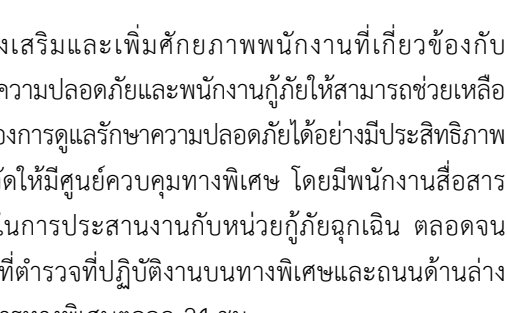
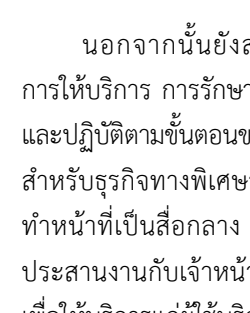


การจัดให้มีศูนย์ควบคุมทางพิเศษ ที่มีพนักงานสื่อสารเป็นสื่อกลางในการประสานงาน



การส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรักษาความปลอดภัย และกู้ภัย

ความปลอดภัยและสุขภาพของผู้โดยสาร ผู้ใช้งาน และลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านค้าภายในสถานีเป็นสิ่งสำคัญที่บริษัทคำนึงถึง บริษัทจึงดำเนินการตามมาตรการความปลอดภัยของบริษัท เช่น การสื่อสารสร้างความเข้าใจถึงวิธีการใช้งานอุปกรณ์ในระบบ การประชาสัมพันธ์ กฎ ระเบียบปฏิบัติให้กับผู้ใช้บริการ และข้อปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินให้ได้รับทราบครบถ้วน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติได้ถูกต้องและปลอดภัย การเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติอุบัติเหตุจากผู้ใช้บริการเพื่อนำมาใช้วิเคราะห์และนำไปวางแผนสื่อสารข้อมูลความปลอดภัยให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ใช้บริการเป็นไปในทางที่ถูกต้อง เกิดการกระตุ้นให้เกิดการระมัดระวังของพฤติกรรมที่มีความเสี่ยงให้เกิดอุบัติเหตุได้ รวมถึงจัดกิจกรรมสื่อสารด้านความปลอดภัยผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ได้แก่ การจัดกิจกรรมรณรงค์ภายในสถานี การจัดทำแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ในสถานี/บนทางพิเศษ โฆษณาบนสื่อ Digital Media ภายในสถานี และช่องทาง Social Media เช่น Website Facebook Line Official เป็นต้น เพื่อสร้างความตระหนักรู้และยกระดับความเข้าใจในเรื่องความปลอดภัย การปฏิบัติตนในการใช้บริการเหมาะสมและปลอดภัย ข้อควรปฏิบัติที่พึงกระทำ ตลอดจนวิธีการ และช่องทางการแจ้งเหตุในกรณีที่เกิดพบเจอเหตุการณ์หรือความน่าจะเป็นในการเกิดอุบัติเหตุเพื่อส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัย



นอกจากนี้ยังส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ การรักษาความปลอดภัยและพนักงานกู้ภัยให้สามารถช่วยเหลือและปฏิบัติตามขั้นตอนของการดูแลรักษาความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับธุรกิจทางพิเศษจัดให้มีศูนย์ควบคุมทางพิเศษ โดยมีพนักงานสื่อสารทำหน้าที่เป็นสื่อกลาง ในการประสานงานกับหน่วยกู้ภัยฉุกเฉิน ตลอดจนประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนทางพิเศษและถนนด้านล่าง เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษตลอด 24 ชม.

ทั้งนี้ การส่งเสริมและเพิ่มศักยภาพพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ การรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย ให้สามารถช่วยเหลือและปฏิบัติตามขั้นตอนการดูแลรักษาความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยบริษัทได้จัดการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เช่น การช่วยเหลือผู้พิการ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การรับมือกับเหตุฉุกเฉิน เป็นต้น รวมถึงได้จัดให้มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาล

การบาดเจ็บสาหัสและเสียชีวิตของผู้ใช้ทาง/ผู้โดยสาร ในปี 2566

	อัตราการบาดเจ็บรุนแรง (ราย)	เสียชีวิต (ราย)
 ธุรกิจทางพิเศษ	54	2
 ธุรกิจระบบราง	0	0
 ธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์	0	0

โครงการ SQM TALK

โครงการ SQM TALK จัดขึ้นเพื่อสร้างความตระหนักเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานจะสามารถมีส่วนร่วมในการส่งเสริมความปลอดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โครงการ SQM TALK เน้นการให้ความรู้ในรูปแบบเกมความปลอดภัยที่จะช่วยให้เกิดความน่าสนใจมากขึ้น เนื้อหาของกิจกรรมครอบคลุมวิธีการใช้งานอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล การสื่อสารสองทาง และการทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ กิจกรรมนี้จัดขึ้นภายใต้ความร่วมมือระหว่างกลุ่มงานปฏิบัติการทางพิเศษ กลุ่มงานวิศวกรรมทางพิเศษ และกลุ่มงานพัฒนาบริหารโครงการทางพิเศษ ทั้งหมดจำนวน 15 กลุ่มงาน มีผู้เข้าร่วมทั้งหมด 239 คน โดยผลการประเมินความพึงพอใจของกิจกรรมในภาพรวมร้อยละ 92.87 อยู่ในระดับดีมาก และอัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน (Total Recordable Injury Rate: TRIR) ของผู้รับเหมามีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง และเป็นไปตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้



ผู้ให้สัมภาษณ์: นายไพฑูรย์ จิตต์อำไพ
หน่วยงาน: ส่วนวิศวกรรมระบบ
จราจรอัจฉริยะ



ผู้ให้สัมภาษณ์: นายอนกร สุขสุผิว
หน่วยงาน: ส่วนกู้ภัยและการจราจร
SOE/C+

“เป็นกิจกรรมที่จัดแล้วพนักงานรู้สึกเข้าถึงเซฟตี้ได้ง่าย เป็นกันเอง ได้เรียนรู้แบบไม่เครียด และพนักงานมีความสนใจที่จะมีส่วนร่วม เพราะมีเกมให้พนักงานได้ร่วมสนุกและมีของรางวัลแจกตลอดกิจกรรม”

“กิจกรรมสนุกได้ความรู้แบบไม่ต้องท่องจำทำให้เข้าใจเรื่องความปลอดภัย ได้แบบง่ายๆ เป็นกิจกรรม ที่ดีครับ บอกต่อได้ อยากให้มีการจัดกิจกรรมแบบนี้ต่อไปครับ”

โครงการ Suggest For Success Contractor

โครงการ Suggest for Success Contractor มีจุดประสงค์ในการส่งเสริมให้ผู้รับเหมาแจ้งและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านความปลอดภัยที่พบเจอในระหว่างทำงานโดยสามารถทำได้ผ่านช่องทางออนไลน์ ข้อเสนอแนะจะถูกประเมินโดยคณะกรรมการตัดสินตามเกณฑ์ความคิดสร้างสรรค์ และความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติจริง ข้อเสนอแนะที่ผ่านเกณฑ์จะถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป ผ่านการร่วมมือของผู้รับเหมา บริษัทจะสามารถปรับปรุงความปลอดภัยของกระบวนการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลดการเกิดอุบัติเหตุและลดต้นทุนและความล่าช้าในการดำเนินธุรกิจจากการบาดเจ็บ ทั้งนี้ ได้มีการรายงานผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะต่อที่ประชุมคณะกรรมการความปลอดภัยของผู้รับเหมาในแต่ละเดือน เพื่อให้มั่นใจว่าข้อเสนอแนะที่ผ่านเกณฑ์จะถูกนำไปปฏิบัติเพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง ในปี 2566 มีจำนวนข้อเสนอแนะที่ผู้รับเหมาส่งเข้ามาทั้งหมด จำนวน 12 ข้อ ได้รับการพิจารณาเพื่อนำไปแก้ไข 9 ข้อ ซึ่งได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วจำนวน 3 ข้อ



โครงการ Safety Vibe เพื่อพัฒนาศักยภาพของคู่ค้า

โครงการจัดทำขึ้นเพื่อชมเชยพนักงานของผู้รับเหมา เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้รับเหมา ในการตระหนักเรื่องความปลอดภัย โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับเหมาทุกบริษัทสามารถนำเสนอรายชื่อพนักงานของตนเองพร้อมรายละเอียดเหตุการณ์ที่เข้าข่ายตามเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา นำเสนอผ่านการประชุมคณะกรรมการความปลอดภัยผู้รับเหมา โดยกิจกรรมดังกล่าวส่งผลต่อภาพลักษณ์เชิงบวกในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของบริษัท ที่มีต่อผู้รับเหมา ทำให้ได้รับความร่วมมือที่ดีในการส่งเสริมด้านความปลอดภัย มีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้



การปฏิบัติงานโดยคำนึงถึง
ความปลอดภัย และคำนึงถึง
ผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับการเดินทาง



การใส่ใจในการทำงาน
ของผู้รับเหมา



ทัศนคติที่ดี
ในการปฏิบัติงาน



ความเป็นผู้นำด้านความปลอดภัย
เสนอแนะสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม



การปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย
และมีความรับผิดชอบต่อนัก

สรุปผลการดำเนินงานปี 2566

จำนวนการเสียชีวิตจากการทำงาน (Work-related Fatalities)

2563
2564
2565
2566

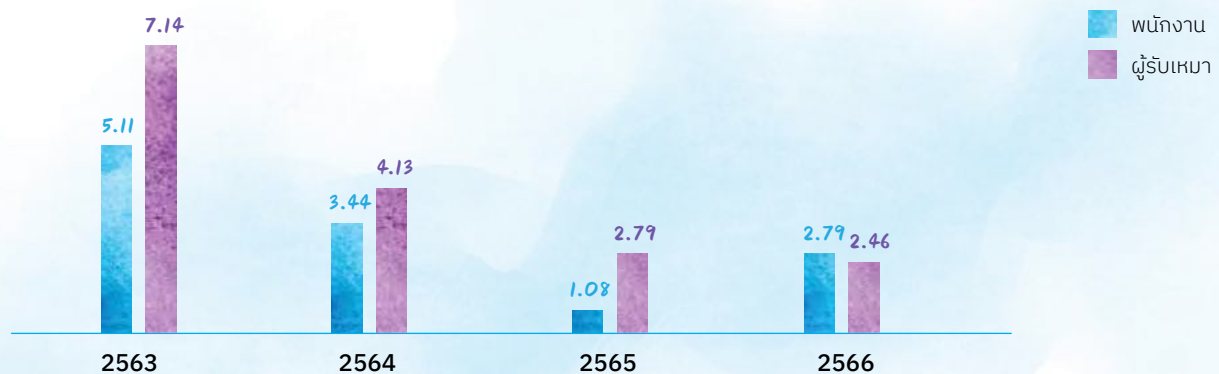
= 0 ราย
ต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน

เป้าหมาย ปี 2566

0 ราย
ต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน

อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน (Total Recordable Injury Rate: TRIR)

(รายต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน)



เป้าหมาย ปี 2566

พนักงาน 0 รายต่อ 1 ล้าน
ชั่วโมงการทำงาน

เป้าหมาย ปี 2566

ผู้รับเหมา 0 รายต่อ 1 ล้าน
ชั่วโมงการทำงาน

อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (Lost Time Injury Frequency Rate: LTIFR)

(รายต่อ 1 ล้านชั่วโมงการทำงาน)



เป้าหมาย ปี 2566

พนักงาน < 0.13 รายต่อ 1 ล้าน
ชั่วโมงการทำงาน

เป้าหมาย ปี 2566

ผู้รับเหมา 0 รายต่อ 1 ล้าน
ชั่วโมงการทำงาน

หมายเหตุ : ข้อมูลเฉพาะธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบราง

การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร



ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในปี 2566



ค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการฝึกอบรมพนักงาน

4.15 ล้านบาท

ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อการฝึกอบรมพนักงาน

1,074 บาทต่อคน



สัดส่วนการแทนที่ตำแหน่งว่าง
ด้วยพนักงานภายในบริษัท

ร้อยละ **39.30**



พนักงานให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ
ความผูกพันและความสุขของพนักงาน

ร้อยละ **92.96**



จำนวนการจ้างงานใหม่ทั้งหมด

363 คนต่อปี



ระดับความผูกพันและความสุขของ
พนักงานต่อบริษัท

ร้อยละ **76.90**



ค่าใช้จ่ายในการรับพนักงานใหม่เฉลี่ยต่อคน

12,200 บาทต่อคนต่อปี



จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย

43 ชั่วโมงต่อคนต่อปี

หลักสูตรที่จัดอบรม **535** หลักสูตร



จำนวนเงินค่าจ้างเฉลี่ยสำหรับ
การจ้างงานพนักงานใหม่

238,000 บาทต่อคนต่อปี

เป้าหมาย และดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการของบริษัท

เป้าหมายระยะสั้น ภายในปี 2566



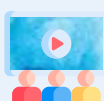
พนักงานให้ความร่วมมือใน
การตอบแบบสำรวจความผูกพัน
และความสุขของพนักงาน

ร้อยละ **85**



ระดับคะแนนความผูกพัน
และความสุขของพนักงาน

ร้อยละ **75**



จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมของพนักงาน

เฉลี่ย **40** ชั่วโมงต่อคนต่อปี

เป้าหมายระยะยาว ภายในปี 2573



พนักงานให้ความร่วมมือใน
การตอบแบบสำรวจความผูกพัน
และความสุขของพนักงาน

ร้อยละ **85**



ระดับคะแนนความผูกพัน
และความสุขของพนักงาน

ร้อยละ **75**



จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมของพนักงาน

เฉลี่ย **40** ชั่วโมงต่อคนต่อปี

ผลกระทบต่อธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทตระหนักดีว่าพนักงานเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนบริษัทให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และเป็นกำลังสำคัญต่อการเติบโตของบริษัท ในการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ และสร้างผลตอบแทนเหมาะสมให้นักลงทุน ผู้ถือหุ้น บริษัทจึงให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้พนักงานมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่เหมาะสมในการดำเนินงาน รวมทั้งมีศักยภาพและมีความพร้อมในการเติบโตทางธุรกิจ และรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปพร้อมทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและนวัตกรรม ส่งผลให้บริษัทมีความสามารถในการแข่งขัน และส่งเสริมให้บริษัทเติบโตได้อย่างมั่นคงในระยะยาว รวมถึงการส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพตนเอง สร้างแรงจูงใจในการทำงาน และการเจริญเติบโตในการทำงาน เพื่อรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ ลดอัตราการสูญเสียพนักงานที่มีศักยภาพ ทั้งนี้หากมีหลักปฏิบัติด้านแรงงานที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลให้เกิดผลเสียต่อภาพลักษณ์ และการตัดสินใจในการร่วมงานของพนักงานได้ ซึ่งอาจนำไปสู่ผลเสียอื่น ๆ ที่จะตามมาได้

ความมุ่งมั่น ความท้าทาย และโอกาส

บริษัทได้กำหนดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรมนุษย์ที่สอดคล้องกับทิศทางการบริหารองค์กร เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และเป็นผู้นำด้านการให้บริการระบบคมนาคมขนส่งที่ครบวงจรของประเทศ และในภูมิภาคอาเซียนตามวิสัยทัศน์องค์กร รองรับต่อความท้าทายของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีความซับซ้อนมากขึ้น เป็นความท้าทายต่อการขับเคลื่อนกลยุทธ์การขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งในแง่ของการสรรหา การรักษา และการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน บริษัทจึงมุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรม (BEM Culture) ที่ดีภายในบริษัทซึ่งตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ของบริษัทเพื่อให้พนักงานมีแนวความคิด แนวทางการปฏิบัติตนในทิศทางเดียวกันและการมุ่งเน้นการเคารพในความหลากหลายทั้งด้านกายภาพ และด้านความคิดของกลุ่มคนแต่ละเจนเนอเรชั่น (Generation) รวมถึงการพิจารณาด้านผลตอบแทนสวัสดิการที่มีประโยชน์และคุณค่าให้แก่พนักงานอย่างเหมาะสม

เป็นธรรม โดยสามารถแข่งขันได้ในตลาดแรงงาน ส่งเสริมให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement) ลดอัตราการลาออกของพนักงาน

การช่วยส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีศักยภาพในการทำงานที่ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอเป็นภารกิจหนึ่งที่จำเป็น โดยบริษัทได้จัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path Management) ครอบคลุมทุกสายงาน ซึ่งนอกจากจะส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแล้ว ยังเป็นการปิดช่องว่างของระดับความสามารถตามตำแหน่งงาน (Competency Gap) ซึ่งเป็นการยกระดับมาตรฐานการทำงานให้กับบริษัท เป็นการลงทุนด้านการพัฒนาพนักงานที่คุ้มค่า ทำให้บริษัทมีศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจที่เพิ่มขึ้น พร้อมทั้งสร้างอนาคตให้กับพนักงานและบริษัทให้เติบโตไปพร้อมกัน

แนวทางการจัดการ และแนวปฏิบัติ

One HROD (Human Resource and Organization Development) เป็นระบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท เพื่อรองรับการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ให้มีการบริการจัดการในทิศทางเดียวกัน ตั้งแต่กระบวนการสรรหา การกำหนดค่าตอบแทน การกำหนดระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ การพัฒนาศักยภาพ การประเมินผล การวางแผนทบทวนการสื่อสารภายในบริษัท และการทบทวนหลักสูตรการอบรมให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับสายงาน และความสามารถมากยิ่งขึ้น



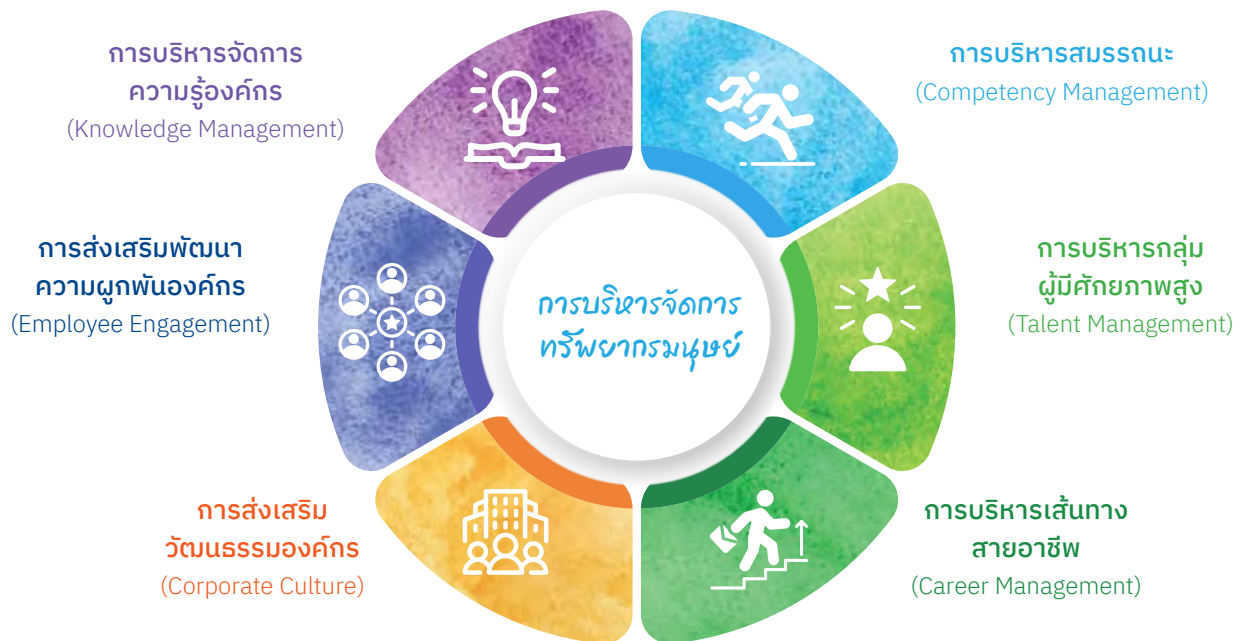
นโยบายการพัฒนาบุคลากร



คู่มือบรรษัทภิบาล:
แนวปฏิบัติด้านการพัฒนาบุคลากร

กรอบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

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

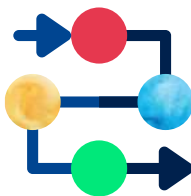


กลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

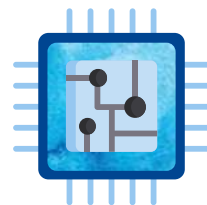
ในปี 2566 บริษัทได้ทบทวนและกำหนดแผนกลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ปี 2567-2571 เพื่อให้บริษัทสามารถแข่งขันได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต บริษัทกำหนดแนวทางกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ สอดคล้องกับทิศทางการบริหารองค์กร และมีแผนปฏิบัติการรวมถึงแผนงานย่อยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อย่างรอบด้าน เป็นกระบวนการที่สำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของบุคคลภายในบริษัท โดยมีหลักการที่สำคัญ 5 ด้าน ภายใต้ปัจจัยขับเคลื่อนกลยุทธ์ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านศักยภาพบุคลากร (People) ด้านกระบวนการ (Process) และ ด้านเทคโนโลยี (Technology)



ด้านศักยภาพบุคลากร (People)



ด้านกระบวนการ (Process)



ด้านเทคโนโลยี (Technology)

1. พัฒนาระบบการปฏิบัติงานและระบบงานทุกกลุ่มธุรกิจให้มีมาตรฐานเดียวกัน (One HROD)
2. เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Strong Organizational Culture)
3. เสริมสร้างสมรรถนะด้านการบริหารจัดการ (Strengthening the Managerial Skills)
4. ส่งเสริมบุคลากรให้เจริญเติบโตตามสายอาชีพ และส่งเสริมองค์กรแห่งความสุข (Career Opportunities and Happy Workplace)
5. ยกระดับทักษะ ความสามารถเชิงเทคนิคของพนักงาน (Enhancing the technical skills)

การพัฒนาศักยภาพพนักงาน

พนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจและเพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและการขยายตัวของธุรกิจ สร้างศักยภาพทางการแข่งขันได้ บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานทุกระดับ ตามแผนพัฒนาศักยภาพขององค์กร และจัดทำแผนฝึกอบรมและพัฒนาให้กับพนักงานทุกระดับ โดยดำเนินการตามกรอบของ “Academy Framework” ซึ่งมีทั้งหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรงและมีการอบรมทบทวนให้กับพนักงานทุกปี ตามนโยบายการพัฒนาบุคลากรใน 4 ด้าน



1

เก่งงาน

ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้อย่างมีมาตรฐาน โดยพัฒนาศักยภาพให้มีสมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) ที่ได้มาตรฐานตามที่บริษัทคาดหวัง



2

เก่งคน

มุ่งพัฒนาทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การบริหารทีมงาน รวมถึงภาวะผู้นำ โดยการพัฒนาความรู้และทักษะด้านการบริหารจัดการ (Management Development) และการพัฒนาภาวะผู้นำ (Leadership Development)



3

ทันโลก

ส่งเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ต่าง ๆ ให้กับบุคลากร รวมถึงนำพนักงานศึกษาดูงาน ความรู้ด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่จะช่วยให้บุคลากรสามารถรับมือและจัดการกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เข้ามาได้ ทั้งในการทำงานและการดำรงชีวิต



4

ตอบเจอยองค์กร

ส่งเสริมพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถตามสมรรถนะหลักหรือพฤติกรรมหลักขององค์กร (Core Competency) พฤติกรรมหลักเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้บริษัทบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กรด้วยความยั่งยืน

เพื่อให้การพัฒนาศักยภาพเกิดประสิทธิภาพสูงสุดมีทิศทางที่ชัดเจน บริษัทได้จัดทำตารางไขการฝึกอบรม (Training Matrix) ให้สอดคล้องกับ สมรรถนะ ความรู้ ทักษะ ของแต่ละกลุ่มงาน และโครงสร้างองค์กร ร่วมกับการหาช่องว่างทางสมรรถนะ (Competency Gap) ของพนักงานเพื่อใช้พิจารณาความจำเป็นของการฝึกอบรม (Training Needs) และมีการวางแผนการพัฒนาบุคคล (Individual Development Plan: IDP) เพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมตามตำแหน่งงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจทักษะต่าง ๆ และเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้ตรงตามความต้องการของบริษัท โดยมีการพิจารณาปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมอย่างน้อยทุก 2 ปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร โดยพิจารณาจากหลักสูตรเฉพาะตามวิชาชีพ หลักสูตรตามกฎหมายและหลักสูตรเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะ เพื่อให้พนักงานได้รับการอบรมที่ทันสมัยเป็นปัจจุบันเหมาะสมกับหน้าที่และสายงานและสอดคล้องกับธุรกิจของบริษัท

ในปี 2566 บริษัทได้จัดให้มีหลักสูตรฝึกอบรมที่หลากหลายครอบคลุมให้กับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับผ่านรูปแบบและช่องทางที่เหมาะสม มากกว่า 535 หลักสูตร ด้วยงบประมาณ 4.15 ล้านบาท โดยได้ตั้งเป้าหมายการฝึกอบรม 40 ชั่วโมงต่อพนักงานต่อปี พบว่ามีค่าเฉลี่ยพนักงานมีการฝึกอบรม 43 ชั่วโมงต่อพนักงานต่อปี สูงกว่าเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งนี้ ได้จัดให้มีการประเมินผลหลังการฝึกอบรมเพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานมีความรู้มากขึ้นและมีทักษะมากขึ้นหลังการฝึกอบรม (HRD) อีกทั้งบริษัทยังมีการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม โดยในปี 2566 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการอบรมอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ร้อยละ 95 ส่งผลให้ระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อบริษัท ปัจจัยความก้าวหน้าและความพึงพอใจในความสามารถในการปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา

ทั้งนี้ บริษัทยังได้มีการพัฒนาสมรรถนะการบริหาร (Managerial Competency) สำหรับผู้บริหารเพื่อให้กลุ่มผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในการบริหารบุคคล และนำองค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ดียิ่งขึ้น



จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ย

43 ชั่วโมงต่อคนต่อปี



จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรม
โดยเฉลี่ยเพศชาย

48 ชั่วโมงต่อคนต่อปี



จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรม
โดยเฉลี่ยเพศหญิง

40 ชั่วโมงต่อคนต่อปี

ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมโดยเฉลี่ย

1,074 บาทต่อคน



งบประมาณในการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยเพศชาย

752 บาทต่อคน



งบประมาณในการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยเพศหญิง

322 บาทต่อคน

หมายเหตุ : ข้อมูลเฉพาะธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบราง

วัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร เป็นหัวใจสำคัญที่ช่วยสร้างเป้าหมายของบริษัทให้เป็นภาพใหญ่ที่เป็นอันหนึ่งอันเดียว และนำทางให้พนักงานทุกคนมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน รวมถึงเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน บริษัทสร้างวัฒนธรรมองค์กร S A C T L ครอบคลุมทั้งเรื่องความปลอดภัย การให้บริการ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรวมถึงส่งเสริมพฤติกรรมการเรียนรู้ ดังนี้



การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยหลักการ S A C T L นี้ ช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีการรับรู้และรักษาความปลอดภัย รับผิดชอบต่อ งาน ให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ทำงานร่วมกับทีมอย่างมีประสิทธิภาพ และเรียนรู้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อความเป็นมืออาชีพที่ดีขึ้นใน บริษัท



บริษัทมุ่งมั่นในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยจัดตั้ง iCulture Team ที่มาจากตัวแทนแต่ละหน่วยงาน เพื่อเป็นกำลังขับเคลื่อนที่สำคัญในการสื่อสารและกระตุ้นให้พนักงานจากทุกหน่วยงานมีการร่วมกิจกรรมสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างสร้างสรรค์โดยการจัดการผ่านรูปแบบการประชุมหารือและรับข้อคิดเห็นทุกสองเดือน ผ่านกิจกรรมหลากหลาย เช่น กิจกรรม S A C T L in Action เพื่อร่วมกับหัวหน้างาน กำหนดพฤติกรรมพึงประสงค์ในการทำงานให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร และสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านคู่มือการดำเนินงาน รวมถึงพัฒนาแนวทางการทำงานแบบ S A C T L ให้กับกลุ่มผู้บริหารเพื่อให้เกิดเป็นต้นแบบ (Role Model) ที่ดีภายในบริษัท ส่งให้พนักงานมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร ทั้งนี้บริษัทได้จัดให้มีการประเมิน S A C T L ทั้งทั้งองค์กร นำผลการประเมินไปวางแผนการสื่อสารวัฒนธรรมองค์กรตามกลุ่มพนักงานและแผนกลยุทธ์ได้

การประเมินผลการปฏิบัติงาน

บริษัทประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานปีละ 1 ครั้ง โดยการประเมินแบบ 90 องศา จากผู้บังคับบัญชาตามสายงาน ทั้งนี้บริษัทได้นำระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System: PMS) มาใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อสร้างให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง เปิดเผยเกณฑ์การประเมินอย่างโปร่งใส ประกอบด้วย ผลการปฏิบัติงานและผลสำเร็จของงาน (KPIs) ซึ่งใช้หลักการตั้งเป้าหมายตัวชี้วัดตามหลักการ SMART ความสามารถหลัก (Core Competency) ที่ได้ผนวกวัฒนธรรมองค์กร S A C T L เป็นเกณฑ์ในการวัดผล ความสามารถด้านบริหารจัดการ (Managerial Competency) และความสามารถตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) เพื่อให้พนักงานได้ทราบแนวทางการพัฒนาศักยภาพที่สอดคล้องตามวัฒนธรรมองค์กรระดับการทำงานและสายงานของตน

การกำหนดระดับผลการปฏิบัติงาน เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา แบ่งออกเป็น 5 ระดับ



ผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์และกำหนดหลักสูตรการอบรมตามกรอบของ “Academy Framework” แล้ว ยังนำผลการประเมินการทำงาน of พนักงานมาใช้ในการพิจารณาคำตอบแทน เช่น การขึ้นเงินเดือนและโบนัสประจำปี เพื่อเป็นการสร้างแรงกระตุ้นในการพัฒนาศักยภาพพนักงานและเพิ่มขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานอีกด้วย

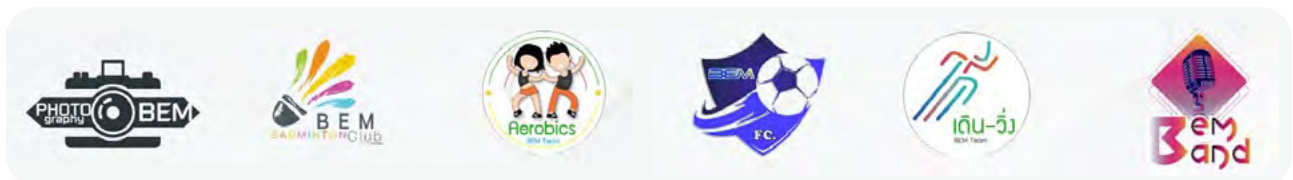
นอกจากนี้แล้ว สำหรับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับ “ยอมรับไม่ได้ ปฏิบัติงานได้ต่ำกว่ามาตรฐานต้องพัฒนาปรับปรุง” บริษัทมีแผนพัฒนาเป็นการเฉพาะรายบุคคล โดยกำหนดให้พนักงานจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงผลการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มีผลงานอยู่ในระดับที่ดีขึ้น

การดึงดูดและรักษาบุคลากร

บริษัทมีความพยายามที่จะรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ และดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพเพื่อรองรับการเติบโตทางธุรกิจ ซึ่งเป็นการรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันและการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท ทั้งนี้สายงานทรัพยากรมนุษย์และสายงานต้นสังกัดทำการวิเคราะห์ความต้องการ อัตรากำลัง กำหนดขีดความสามารถ เพื่อสรรหาและคัดเลือกผู้สมัครที่มีศักยภาพให้ทันต่อความต้องการของบริษัท และพร้อมกันนั้นยังต้องดำเนินการรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถโอนย้ายตำแหน่งที่เหมาะสม สนับสนุนให้พนักงานทุกคนวางแผนความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) โดยบริษัทได้ดำเนินการต่อเนื่องในการจัดทำและทบทวน Career Path ของแต่ละกลุ่มงาน รวมทั้งเตรียมความพร้อมและพัฒนาพนักงานกลุ่มที่มีศักยภาพสูงและผู้สืบทอดตำแหน่ง (Talent & Succession Management) โดยการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นตามตำแหน่งงาน รวมทั้งสร้างเวทีให้บุคลากรกลุ่มดังกล่าวได้แสดงศักยภาพ ตลอดจนสร้างโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพที่สอดคล้องกัน นอกจากนี้บริษัทยังดูแลและให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิต และสวัสดิการพนักงานเพื่อดึงดูดพนักงานอีกด้วย

สวัสดิการ การดูแลคุณภาพชีวิต และสภาพการทำงานของพนักงาน

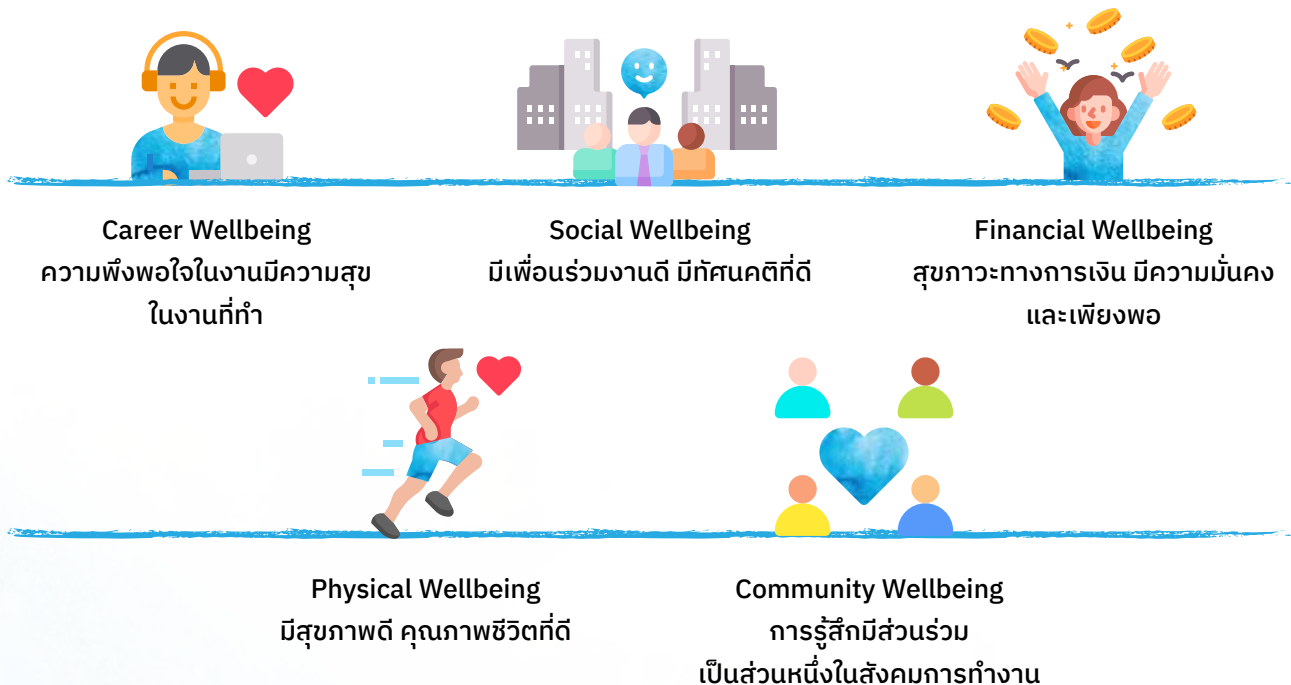
บริษัทมุ่งมั่นดูแลคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน สร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน รวมถึงจัดสวัสดิการที่เหมาะสมบนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน โดยสิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่พนักงานได้รับ เช่น โบนัส ประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล การดูแลสุขภาพทั้งสุขภาพกายโดยกิจกรรมตรวจสุขภาพประจำปี และกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ BEM Burn Your Fat Get Your Health Season 7 บริการห้องออกกำลังกาย รวมถึงจัดให้มีห้องรักษาพยาบาลในพื้นที่สถานีและพื้นที่ซ่อมบำรุงครอบคลุม 6 พื้นที่ เพื่อให้พนักงานเข้ารับบริการรักษาอาการเจ็บป่วยและปรึกษาปัญหาสุขภาพต่างๆ โดยบริษัทยังส่งเสริมและดูแลสุขภาพจิตของพนักงานให้สามารถเข้าถึงการปรึกษาสุขภาพจิตกับนักจิตวิทยาผ่านช่องทางออนไลน์ นอกจากนี้บริษัทยังเล็งเห็นความสำคัญของสถาบันครอบครัวของพนักงาน มีการจัดสรรเงินรับขวัญสำหรับบุตรแรกเกิด ซึ่งสามารถใช้สิทธิได้ทั้งพนักงานหญิงและชาย จัดให้มีพื้นที่สำหรับปัมน้ำนมให้บุตรโดยกันพื้นที่เป็นสัดส่วน เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทยังจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการ ซึ่งมาจากการเลือกตั้งของพนักงานบริษัทและการจัดตั้งชมรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมกิจกรรมกีฬา สันทนาการและส่งเสริมสุขภาพพลานามัยที่ดีของพนักงาน และยังเป็นการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน



ความผูกพันและความสุขของพนักงาน

บริษัทได้จัดกิจกรรมและสวัสดิการเพื่อสร้างความสุขในการทำงานและความผูกพันของพนักงาน กิจกรรมพบปะพนักงานในพื้นที่ปฏิบัติงานเพื่อสื่อสารสวัสดิการและทิศทางการดำเนินงานของบริษัท ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์อันดีและรับข้อห่วงกังวลของพนักงาน ทั้งนี้บริษัทจัดให้มีการสำรวจความผูกพันและความสุขของพนักงานอย่างสม่ำเสมอทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานได้รับการดูแลที่ดี สามารถเติบโตร่วมกันไปกับบริษัทได้ในระยะยาว รวมถึงนำผลสำรวจที่ได้รับเข้าคณะประชุม HRS Weekly Meeting และร่วมกันปรึกษาหารือถึงแนวทางการสร้างความผูกพัน (Engagement) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ความเป็นอยู่ที่ดีและความสุข (Well-Being & Happiness) ให้กับพนักงานต่อไป

ในปี 2566 บริษัทสำรวจความผูกพันและความสุขของพนักงาน โดยมีพนักงานร้อยละ 92.96 ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจผ่านแบบสอบถามระบบออนไลน์ โดยมีโครงสร้างคำถาม 5 ประเด็นคือ ความผูกพันของพนักงาน (Engagement) ความพึงพอใจ (Satisfaction) ดัชนีชี้วัดความภักดีและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (employee Net Promoter Score : eNPS) ระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน (Happiness) และสภาวะ (Well-Being) โดยการสำรวจสภาวะ (Well-Being) ในการทำงานมีการประเมินประเด็นต่าง ๆ ดังนี้



ผลการสำรวจความผูกพันและความสุขของพนักงานประจำปี 2566 พบว่าพนักงานมีความผูกพันและความสุขร้อยละ 76.90 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ร้อยละ 75 โดยในการสำรวจความผูกพันพนักงานที่มีต่อบริษัทแต่ละปีจะถูกนำมาวิเคราะห์แนวโน้มของระดับความผูกพันและความสุข เหตุปัจจัยที่ส่งผลต่อคะแนน และนำผลการประเมินไปจัดทำโครงการต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงการดูแลพนักงานในปีถัดไป เช่น การทบทวนกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อน การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน การปรับการแต่งกายและภาพลักษณ์ของพนักงานในระดับปฏิบัติการ เป็นต้น และนำผลการสำรวจรวมถึงแนวทางการพัฒนาต่าง ๆ สื่อสารให้ทั่วทั้งบริษัทได้รับทราบผ่านช่องทางอีเมล สื่อสารผ่านสายงานจากผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ งานทรัพยากรมนุษย์และองค์กร

การพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานวิชาชีพ

บริษัทตระหนักถึงการพัฒนานักงานให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ถูกต้องตามมาตรฐานการทำงานที่มีความปลอดภัย และเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง บริษัทจึงมีโครงการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานวิชาชีพเพื่อให้พนักงานมีความรู้ตามมาตรฐานวิชาชีพ มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพสาขาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการในธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบราง

ทั้งนี้ บริษัทยังจัดทำแนวทางการบริหารใบอนุญาตประเภทต่าง ๆ โดยรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพที่จำเป็นสำหรับ ตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องและจัดทำเอกสารสนับสนุน เรื่อง มาตรฐานวิชาชีพ (Professional Standard) จากนั้นบริษัทจะกำหนดตำแหน่ง ที่จำเป็นต้องมีใบอนุญาตโดยใช้ตารางไขว้ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ (Professional License Matrix) เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถติดตาม ตรวจสอบได้ว่าตำแหน่งใดต้องได้รับใบอนุญาต หรือต่อใบอนุญาตต่างๆ จากทะเบียนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ (Professional License Register) ทั้งนี้พนักงานสามารถตรวจสอบคุณสมบัติ ขั้นตอนปฏิบัติได้ในเอกสารคำสั่งปฏิบัติงาน (Work Instruction) เรื่องการออก ใบอนุญาตปฏิบัติงานที่ (Issuing License Card) พนักงานที่ขอรับการขึ้นทะเบียนตามมาตรฐานวิชาชีพ สามารถขอรับการพัฒนาศักยภาพ ตามมาตรฐานวิชาชีพ พนักงานที่ได้รับมาตรฐานวิชาชีพจะมีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพได้

จากการดำเนินงานในปี 2566 การทบทวนการประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานวิชาชีพ ทำให้บริษัทมีหลักสูตรที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อพนักงานเพิ่มเติม จำนวน 24 หลักสูตร มีพนักงานที่ได้เข้าร่วมในหลักสูตรใหม่จำนวน 1,029 คน ช่วยลดความเสี่ยงในการละเมิดข้อตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง



โครงการ Mental Health Check : ตรวจเช็คสุขภาพใจ

โครงการตรวจเช็คสุขภาพใจ เป็นโครงการที่มีจุดเริ่มต้นจากการเสนอความเห็นของพนักงานผ่านคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ ซึ่งเป็นข้อเสนอที่สอดคล้องกับแนวทางการดูแลพนักงานของบริษัทที่เล็งเห็นถึงความสำคัญในการดูแลพนักงานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เนื่องด้วยในปัจจุบันการดำรงชีวิตและการทำงาน โดยเฉพาะการทำงานด้านบริการที่มีความเสี่ยงต่อการได้รับแรงกดดันสูง หากพนักงานมีความต้องการให้งานสัมฤทธิ์ผลในระยะเวลาที่รวดเร็วอาจได้คุณภาพการบริการที่ดี อาจทำให้เกิดความเครียดที่สัมพันธ์กับการทำงานได้ ด้วยความห่วงกังวลของบริษัท บริษัทจึงจัดให้มีการบริการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิต โดยมีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด รวมทั้งมีกิจกรรมการบรรยายให้ความรู้ผ่านช่องทางออนไลน์จากผู้เชี่ยวชาญ การทำสื่อให้ความรู้ และจัดให้มีแพลตฟอร์ม HR4U ที่เปิดให้มีการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตและความเครียดจากการทำงาน

ในปี 2566 มีการจัดบรรยาย 5 ครั้ง มีผู้เข้าใช้บริการแพลตฟอร์มการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิต 39 คน และทำให้ผลสำรวจความเป็นอยู่ที่ดี (Well-Being) ของพนักงานทั่วทั้งบริษัทอยู่ที่ร้อยละ 80.06 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ร้อยละ 75

การบรรยายเกี่ยวกับสุขภาพจิต



แพลตฟอร์มการปรึกษาปัญหาสุขภาพจิต

สื่อให้ความรู้ด้านสุขภาพจิต



โครงการพัฒนาพนักงาน

บริษัทตระหนักในความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพและการให้ความรู้แก่พนักงาน โดยให้ความสำคัญกับการจัดอบรมในด้านต่าง ๆ ทั้งการพัฒนาแบบองค์รวมและการพัฒนาทักษะเฉพาะด้านที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ตามระดับงาน รวมถึงส่งเสริมการบริหารจัดการความรู้ในบริษัทเพื่อสร้างพนักงานที่ส่งมอบงานที่มีประสิทธิภาพ โดยในปี 2566 มีโครงการอบรมพนักงานที่โดดเด่น ซึ่งหลักสูตรที่บริษัทได้ให้ความสำคัญในการอบรมแก่พนักงานในระดับผู้บริหารมีความเกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลภายใต้การบังคับบัญชา และการส่งเสริม Soft Skill ในการให้ความคิดเห็นหรือสะท้อนผลการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ ซึ่งช่วยส่งผลต่อภาพรวมของการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในบริษัทต่อไป

ทั้งนี้ การกำหนดหลักสูตรการพัฒนาพนักงานเกิดจากนโยบายของบริษัทที่มุ่งเน้นเพิ่มความสามารถด้านการบริหารงานของผู้บริหาร โดยเฉพาะด้านคุณภาพงาน (Quality) และความปลอดภัย (Safety) ในการทำงาน รวมถึงการแสดงออกเชิงพฤติกรรมของพนักงานตามวัฒนธรรมองค์กร (SACTL) จึงกำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ของบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะหัวหน้างาน ซึ่งถือเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการหน่วยงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ

หลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารระดับกลาง

เนื่องด้วยผู้บริหารระดับกลางเป็นผู้ที่มีความสำคัญในการรับนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงนำไปสู่การปฏิบัติ รวมถึงเป็นผู้ประสานงานกำกับดูแลงานที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด บริษัทจึงจัดหลักสูตรในการพัฒนาผู้บริหารระดับกลาง เพื่อให้ผู้บริหารระดับกลางระดับผู้จัดการส่วน เข้าใจถึงบทบาทของผู้นำที่ดี สามารถบริหารทีมงาน และปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง หัวข้อในการฝึกอบรมคือ การประเมิน 360 องศา การประเมินข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Profile Assessment) หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารและการมอบหมายโครงการ (Project Assignment) โดยมีผู้บริหารระดับกลางเข้าร่วมทั้งสิ้น 37 คน

หลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารระดับต้น งานซ่อมบำรุง

ผู้บริหารระดับต้น งานซ่อมบำรุง เป็นงานที่มีกระบวนการทำงานที่ซับซ้อนต้องบริหารจัดการบุคลากร อะไหล่ อุปกรณ์เครื่องมือ ข้อมูลสารสนเทศ และกระบวนการทำงาน เพื่อให้การให้บริการเดินรถไฟฟ้ามีความปลอดภัย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บริษัทจึงจัดหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อให้ผู้บริหารระดับต้น ระดับผู้จัดการ และหัวหน้าวิศวกรของหน่วยงานงานซ่อมบำรุง เข้าใจถึงบทบาทของผู้นำที่ดีสามารถบริหารทีมงาน และปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง ส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด โดยมีหัวข้อการฝึกอบรมคือ การประเมิน 360 องศา หลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารระดับต้น (Communication, Team Feedback, Coaching and Monitoring) และ Do-Don't Commitment ทั้งนี้ผู้จัดการและหัวหน้าวิศวกร จำนวน 25 คน เข้าร่วมอบรมหลักสูตรดังกล่าว

หลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารระดับต้น

การพัฒนาผู้บริหารระดับต้นมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้างาน การสร้างทัศนคติสำหรับตัวเองและวิธีการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการวางแผน การทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ เพื่อสร้างความมั่นใจและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

กลุ่มเป้าหมายที่เข้าร่วมในหลักสูตรนี้คือ ผู้จัดการแผนกของทั้งธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบราง โดยมีเนื้อหาในการฝึกอบรมรวม 4 หลักสูตร ได้แก่

- 1) หลักสูตรทักษะการเป็นหัวหน้างานคุณภาพและสั่งงาน มอบหมายงาน ติดตามงาน
- 2) หลักสูตรการสื่อสาร นำเสนอเชิงใจผู้อื่น ลดข้อขัดแย้ง
- 3) หลักสูตรเทคนิคการวางแผนงานสู่เป้าหมายและการแก้ปัญหาและตัดสินใจ
- 4) หลักสูตรการสอนงาน การให้คำปรึกษา และการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)



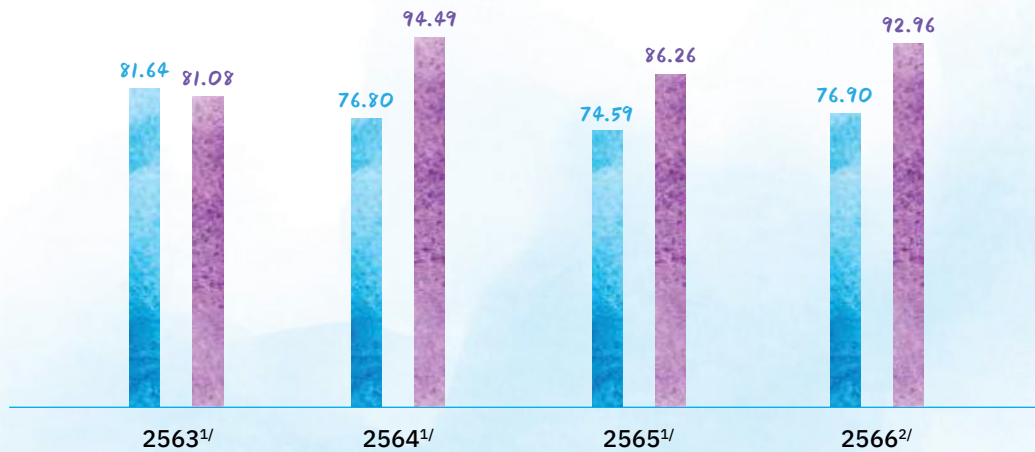
หลักสูตร	งบประมาณ (บาท)	ระดับผู้เข้าร่วม	จำนวนผู้เข้าร่วม		ประโยชน์ที่เกิดขึ้นหลังฝึกอบรม
			คน	ร้อยละ	
การพัฒนาผู้บริหารระดับกลาง (Leadership Development Program for Managers)	227,500	ผู้บริหารระดับกลาง	37	100	พนักงาน : ได้รับการพัฒนาสมรรถนะการบริหาร (Managerial Competency) เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถในการบริหารงาน (Task Management) และบริหารคน (People Management) บริษัท : มีบุคลากรระดับผู้บริหารที่มีศักยภาพ มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบสามารถบริหารทีมงานและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและบรรลุพันธกิจของบริษัท
การพัฒนาผู้บริหารระดับต้น งานวิศวกรรมและซ่อมบำรุง (Leadership Development Program for First Management Level of MNG)	-	ผู้บริหารระดับต้น (ผู้จัดการ และหัวหน้าวิศวกรงานซ่อมบำรุง)	25	100	พนักงาน : ได้รับความรู้ ความเข้าใจ บทบาทหน้าที่และทักษะที่จำเป็นต่อการบริหารงาน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบได้ อีกทั้งยังได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและกัน อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาาร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัท : มีบุคลากรที่มีคุณภาพ สามารถบริหารจัดการด้านการให้บริการเดินรถไฟฟ้า การบริหารจัดการด้านงานซ่อมบำรุงและทรัพย์สินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดความเสี่ยง ลดความสูญเสีย และต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
การพัฒนาผู้บริหารระดับต้น (Leadership Development Program for First Management Level)	214,000	ผู้บริหารระดับต้น (ผู้จัดการแผนกธุรกิจระบบราง และหัวหน้าส่วนธุรกิจทางพิเศษ)	141	100	พนักงาน : ได้รับความรู้ ความเข้าใจ แนวคิดการบริหารงานที่มีประโยชน์ ทั้งในฐานะหัวหน้างาน และการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถนำมาปรับใช้ในการทำงานได้จริง บริษัท : มีบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะการบริหาร (Managerial Competency) เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในด้านการบริหารงาน (Task Management) และบริหารคน (People Management) ตามที่บริษัทกำหนดไว้

หมายเหตุ : ข้อมูลเฉพาะธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบราง

สรุปผลการดำเนินงานปี 2566

ความผูกพันและความสุขของพนักงาน

(หน่วย : ร้อยละ)



เป้าหมาย ปี 2566



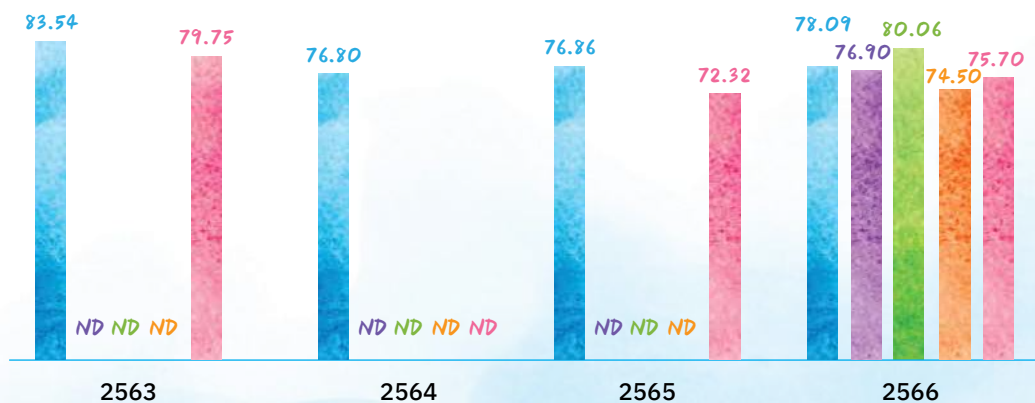
ความผูกพันพนักงานทั้งองค์กร
≥ 75%



พนักงานให้ความร่วมมือตอบแบบสำรวจความผูกพัน
≥ 85%

แนวโน้มความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

(หน่วย : ร้อยละ)



เป้าหมาย ปี 2566



ความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement)



ความภักดีของพนักงาน (eNPS)



ความพึงพอใจของพนักงาน (Satisfaction)



ความสุขของพนักงาน (Happiness)



ความเป็นอยู่ที่ดี (Well-Being)

≥ 75%

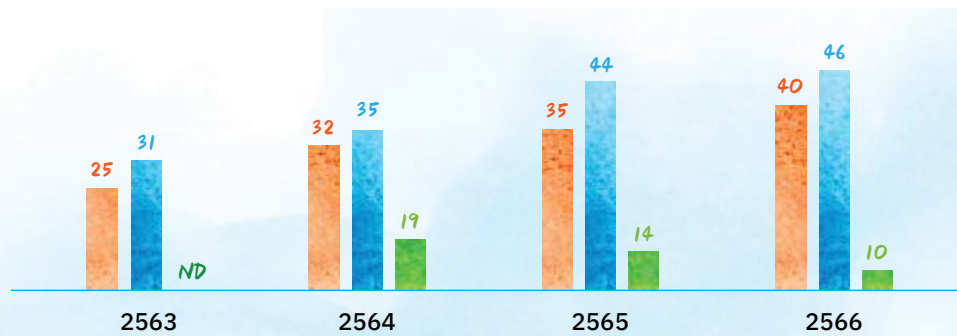
หมายเหตุ : ND หมายถึง ไม่มีการเก็บข้อมูล

^{1/} ข้อมูลเฉพาะธุรกิจระบบราง

^{2/} ข้อมูลเฉพาะธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบราง

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ย

(หน่วย : ชั่วโมง/FTE)



เป้าหมาย ปี 2566



ธุรกิจทางพิเศษ

40 ชั่วโมง/FTE



ธุรกิจระบบราง

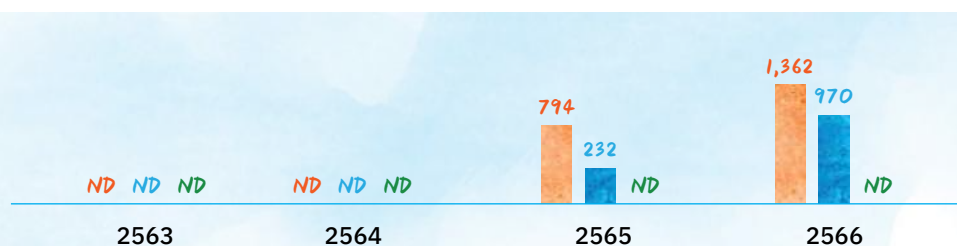
40 ชั่วโมง/FTE



ธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์

ค่าใช้จ่ายการฝึกอบรมโดยเฉลี่ย

(หน่วย : บาท/FTE)



เป้าหมาย ปี 2566



ธุรกิจทางพิเศษ

3,077 บาท/FTE



ธุรกิจระบบราง

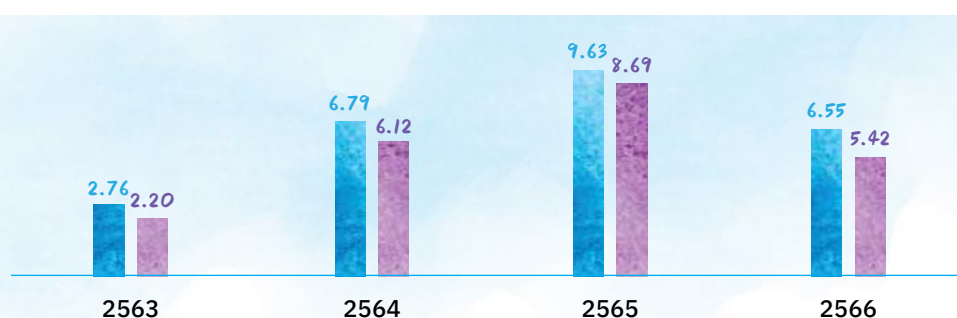
1,087 บาท/FTE



ธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์

อัตราการลาออกของพนักงาน^{1/}

(หน่วย : ร้อยละ)



เป้าหมาย ปี 2566



อัตราการลาออก
ของพนักงานทั้งหมด



อัตราการลาออก
ของพนักงานโดยสมัครใจ

≤ 5%

หมายเหตุ : ND หมายถึง ไม่มีการเก็บข้อมูล

^{1/} ข้อมูลเฉพาะธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบราง

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์



ชุมชนมีความพึงพอใจในกิจกรรม
ส่งเสริมความสัมพันธ์กับชุมชน
96%



ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในปี 2566



จำนวนข้อร้องเรียนของชุมชน
รอบเส้นทางรถไฟฟ้าและศูนย์ซ่อมบำรุง
0 ครั้งต่อผู้โดยสาร 100,000 คน



7 ไม่มี
จำนวนอุบัติเหตุร้ายแรงถึงแก่ชีวิต



13 ชุมชน
เข้าร่วมโครงการ CSR กับบริษัท



งบประมาณในการดำเนินกิจกรรม
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
และชุมชนสัมพันธ์
>18.85 ล้านบาท

เป้าหมาย และดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการของบริษัท

เป้าหมายระยะสั้น ภายในปี 2566



ชุมชนมีความพึงพอใจในกิจกรรม
ส่งเสริมความสัมพันธ์กับชุมชน
≥ 80%



จำนวนข้อร้องเรียนของชุมชนรอบเส้นทาง
รถไฟฟ้าและศูนย์ซ่อมบำรุง **≤ 0.10**
ครั้งต่อผู้โดยสาร 100,000 คน



จำนวนอุบัติเหตุร้ายแรง
ถึงแก่ชีวิตเป็น **0**



มีชุมชนที่เข้าร่วมโครงการ CSR
≥ 20 ชุมชน

เป้าหมายระยะยาว ภายในปี 2573



ชุมชนมีความพึงพอใจในกิจกรรม
ส่งเสริมความสัมพันธ์กับชุมชน
≥ 98%



จำนวนข้อร้องเรียนของชุมชนรอบเส้นทาง
รถไฟฟ้าและศูนย์ซ่อมบำรุง **≤ 0.10**
ครั้งต่อผู้โดยสาร 100,000 คน



จำนวนอุบัติเหตุร้ายแรง
ถึงแก่ชีวิตเป็น **0**



มีชุมชนที่เข้าร่วมโครงการ CSR
≥ 100 ชุมชน

หมายเหตุ : ข้อมูลเฉพาะธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบราง

ผลกระทบต่อธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสีย

การดำเนินกิจการเพื่อสังคม (CSR) เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มไปพร้อมกับการเพิ่มประสิทธิภาพของบริษัทให้ยั่งยืน โดยผ่านการมองในมิติที่กว้างขึ้น ที่ไม่เพียงแต่การทำกำไรแต่ยังเป็นการทำให้สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมเติบโตไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ ยังเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการสร้างธุรกิจที่ยั่งยืนและการสร้างสรรค์คุณค่าร่วมกันอย่างรอบด้านทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา บริษัทได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม ที่มีผลกระทบต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นการสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นที่ดี แต่ยังเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความยั่งยืนและเพิ่มผลกำไรให้กับธุรกิจ ด้วยการสร้างความเข้าใจ การมีส่วนร่วม การรับฟังปัญหาความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงการส่งเสริมการแก้ปัญหาที่ยั่งยืนและผลประโยชน์ร่วมกัน เป็นการสร้างความโปร่งใสในกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างความไว้วางใจจากสังคม และเป็นพื้นฐานที่สำคัญสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน

ปัจจุบันกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียมีแนวโน้มที่จะให้การสนับสนุนธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น บริษัทจึงได้ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรที่มีความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน นำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานและบริการที่ดีขึ้น เพื่อมุ่งสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มีส่วนได้เสียผ่านการดำเนินงานกิจการเพื่อสังคม (CSR) อันเป็นการยกระดับสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมให้เติบโตไปพร้อมกับบริษัทได้อย่างยั่งยืน

ความมุ่งมั่น ความท้าทาย และโอกาส

การดำเนินธุรกิจภายใต้การแข่งขัน และความคาดหวังของผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสียในปัจจุบัน นับเป็นความท้าทายของบริษัท ที่จะต้องพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ

และการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพที่สุด บริษัทเชื่อว่าการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค รวมถึงความคาดหวังของสังคม จะช่วยผลักดันให้บริษัทดำเนินกิจการไปได้ อย่างยั่งยืนภายใต้การสนับสนุนของสังคม และชุมชน บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์ตามแนวเส้นทางธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบราง รวมถึงธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์เพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดี รับฟัง แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นร่วมกับชุมชน สังคม อันนำมาซึ่งการพัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงานของบริษัท รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นอย่างต่อเนื่องกับชุมชนโดยรอบ

บริษัทมุ่งประสานประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม ผ่านการส่งเสริมกิจกรรมและโครงการที่มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิต การศึกษา เศรษฐกิจ ประเพณี วัฒนธรรม และความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนโดยรอบ ลดผลกระทบและข้อกังวลต่าง ๆ และสร้างโอกาสให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาตนเองอย่างแท้จริงโดยนำเอาความเชี่ยวชาญหลักของธุรกิจมาสร้างคุณค่าร่วมให้กับสังคมไปพร้อม ๆ กัน อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงการบรรเทาผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ด้วยการประกาศสนับสนุนเป้าหมายของประเทศในการมุ่งสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ในปี 2593 ก่อให้เกิดความมั่นใจและสร้างการยอมรับของสังคมให้เกิดการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท

แนวทางการจัดการ และแนวปฏิบัติ

บริษัทดำเนินงานภายใต้นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน และนโยบายสิ่งแวดล้อมและสภาพภูมิอากาศโดยดำเนินการผ่านโครงการพัฒนาสังคมและชุมชนในรูปแบบต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์และทิศทางในการดำเนินธุรกิจของบริษัท รวมทั้งมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มทั้งภายในและภายนอกบริษัท เพื่อสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างบริษัท ชุมชนและสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน



คู่มือบรรษัทภิบาล:
นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อ
สังคมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

กลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

ในปี 2566 บริษัทได้กำหนดกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน (CSR Strategy) ที่มุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี ให้ความสำคัญกับความปลอดภัย ควบคู่ไปกับการดูแลสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ภายใต้กลยุทธ์ส่งเสริมความสุขทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความสุขของการเดินทาง (HAPPY JOURNEY) ความสุขของชุมชนและสังคม (HAPPY LIVING SOCIETY) และความสุขของโลกที่ยั่งยืน (HAPPY PLANET) สอดคล้องกับพันธกิจของบริษัทเพื่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ตรงเวลา โดยคำนึงถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้หลักการด้านความยั่งยืน



เดินทางด้วยเส้นทางแห่งความสุขไปกับ BEM

การเดินทางที่ดีขึ้นเพื่อชีวิตที่ดีขึ้น

วิสัยทัศน์ เป็นผู้นำด้านการให้บริการระบบคมนาคมขนส่งที่ครบวงจรของประเทศและในภูมิภาคอาเซียน

พันธกิจ

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

ความสุขของการเดินทาง "สุภาพดี ชีวีปลอดภัย"



- 0 ครั้ง/ปี ของอุบัติเหตุร้ายแรงถึงแก่ชีวิต
- >10,000 คนที่เข้าร่วมโครงการ CSR ของบริษัทด้านการส่งเสริมสุขภาพภายในปี พ.ศ. 2571



- บริษัทมุ่งมั่นจะรักษาคุณภาพและ ความปลอดภัยในการให้บริการพร้อม ส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัย สุขภาพ และความเป็นอยู่ร่วมกันของชุมชน โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ผู้พิการและสังคมโดยรวม



ความสุขของชุมชนและสังคม "คุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ที่ดี"

- > 100 ชุมชน/สังคมที่ได้รับประโยชน์ หรือมีส่วนร่วมในโครงการ CSR ของบริษัทภายในปี พ.ศ. 2571

- บริษัทมุ่งมั่นพัฒนาและยกระดับ คุณภาพชีวิตของชุมชนและ สังคมอย่างมีส่วนร่วม ทั้งในด้านการศึกษา เยาวชน ศิลปะวัฒนธรรม ศาสนา การท่องเที่ยว ผู้สูงอายุ ผู้พิการ รวมถึงสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มีส่วนได้เสีย และสร้าง คุณค่าและประโยชน์สูงสุดร่วมกัน ทั้งในด้านสังคมและเศรษฐกิจ



ความสุขของโลกที่ยั่งยืน "ร่วมดูแลสภาพภูมิอากาศ และสิ่งแวดล้อม"

- สนับสนุนเป้าหมายของประเทศ ในการมุ่งสู่ความเป็นกลางทาง คาร์บอน (Carbon Neutrality) ภายในปี พ.ศ. 2593

- บริษัทมุ่งมั่นที่จะลดผลกระทบ ด้านสิ่งแวดล้อม และการ เปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ผ่านนวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม พลังงานสะอาด และการบริหารจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพ



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



ช่องทาง
การรับข้อร้องเรียน



กิจกรรมเพื่อสังคม
โครงการ CSR ของ
BEM

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



ความสุขของการเดินทาง (HAPPY JOURNEY) “สุขภาพดี ชีวิตปลอดภัย”

เป้าหมาย

มุ่งรักษาคุณภาพและความปลอดภัยในการให้บริการ รวมถึงส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัย สุขภาพและสาธารณสุขให้แก่ชุมชนและสังคม

ตัวอย่างโครงการ

- โครงการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยไปกับ MRT โดยเน้นกลุ่มผู้สูงอายุ
- โครงการ Healthcare จักรวาลผู้สูงอายุ ยิ่งใหญ่-ไกลโรค (สามย่าน มิตรทาวน์)
- โครงการขับปลอดภัย Smart Drive by BEM



ความสุขของชุมชนและสังคม (HAPPY LIVING SOCIETY) “คุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ที่ดี”

เป้าหมาย

พัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนและสังคมอย่างมีส่วนร่วมในประเด็นการศึกษา เยาวชน ศิลปะวัฒนธรรม ศาสนา การท่องเที่ยวและการถือฤกษ์กลุ่มผู้สูงอายุ และผู้พิการ รวมถึงสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มีส่วนได้เสีย

ตัวอย่างโครงการ

- โครงการ TCAS การศึกษา เน้นโรงเรียนรอบเส้นทาง
- โครงการ Happy Journey ส่งเสริมการท่องเที่ยวรอบเส้นทางเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน
- โครงการ Metro Art (เส้นทาง To Art Hub @ MRT พหลโยธิน)
- โครงการเปิดพื้นที่สร้างสรรค์ ตลาดนัดรายย่อย/ชุมชน



ความสุขของโลกที่ยั่งยืน (HAPPY PLANET) “ร่วมดูแลสภาพภูมิอากาศ และสิ่งแวดล้อม”

เป้าหมาย

ลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศผ่านนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อสิ่งแวดล้อม พลังงานสะอาด และการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายสนับสนุนเป้าหมายของประเทศในการมุ่งสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ในปี 2593

ตัวอย่างโครงการ

- การจัดการขยะ / รีไซเคิล
- โครงการปลูกด้วยใจ ก้าวไปด้วยกัน



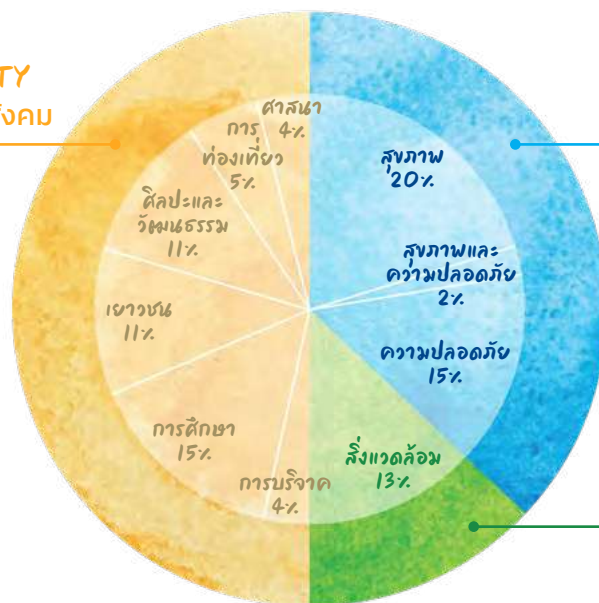
กลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

ทั้งนี้ ในปี 2566 บริษัทได้จัดกิจกรรม CSR ทั้งสิ้น **54 กิจกรรม** ภายใต้กลยุทธ์ส่งเสริมความสุข ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่

50%

HAPPY LIVING SOCIETY

ความสุขของชุมชน และสังคม



37%

HAPPY JOURNEY

ความสุขของการเดินทาง

13%

HAPPY PLANET

ความสุขของโลกที่ยั่งยืน

การรับข้อร้องเรียนจากชุมชนและบริหารจัดการ

บริษัทให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาและข้อร้องเรียนจากลูกค้า สังคมและชุมชน เพื่อนำมาปรับปรุงให้การบริการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สร้างความพึงพอใจ และลดข้อขัดแย้งหรือผลกระทบที่อาจเกิดข้อพิพาทต่าง ๆ จากการดำเนินงานของบริษัทได้ ซึ่งบริษัทได้จัดให้มีช่องทางและกระบวนการในการรับข้อร้องเรียนที่ชัดเจน จำนวน 8 ช่องทาง โดยสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางเดียวกับลูกค้า และมีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของชุมชนเหมือนกับกระบวนการสำหรับลูกค้า เช่น ช่องทางการร้องเรียนผ่านทางหน้าเว็บไซต์ โทรศัพท์ และอีเมล เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน บริษัทจะดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง และนำมาตรวจสอบเพื่อหามาตรการดำเนินการ รวมถึงมาตรการบรรเทาผลกระทบและรายงานผลต่อกรรมการตรวจสอบ กรรมการอิสระ ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ร้องเรียนเอง ทั้งนี้ บริษัทจะคุ้มครองและเก็บข้อมูลผู้ร้องเรียน รวมถึงผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบเป็นความลับ ในกรณีที่ผู้มีส่วนได้เสียต้องการติดต่อหรือร้องเรียนสามารถติดต่อกรรมการโดยตรง หรือแจ้งข้อมูลผ่านเลขานุการบริษัท หรือ ช่องทางต่าง ๆ ดังนี้



1. ศูนย์บริการข้อมูล
โทรศัพท์ : 0 2624 5200



2. อีเมล :
crc@bemplc.co.th



3. ส่วนสถานีเป็น
ผู้รับข้อคิดเห็นและ
ข้อเสนอแนะ



4. กล้องรับความคิดเห็น
อิเล็กทรอนิกส์ (QR Code)
ภายในสถานี



5. จากผู้ใช้บริการ ผู้ใช้ทาง
ผู้โดยสาร และ/หรือ
หน่วยงานภายนอก



6. จากบุคลากร
ภายในบริษัท



7. สื่อสังคมออนไลน์



8. เว็บไซต์บริษัท
www.bemplc.co.th/
Contact

นอกจากนี้ ภายใต้ขั้นตอนการรับข้อคิดเห็นและการร้องเรียนของบริษัท หลังจากที่ได้แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนแล้วจะมีการวัดระดับความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา ก่อนจะปิดสถานะข้อร้องเรียน โดยบริษัทได้จัดทำรายงานรายเดือนเพื่อสรุปข้อคิดเห็นจากผู้ใช้งานเพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้นและเป็นการป้องกันการเกิดเหตุซ้ำ

HAPPY JOURNEY

ความสุขของการเดินทาง “สุขภาพดี ชีวิตปลอดภัย”

โครงการ Thailand Healthcare 2023 เกษียณสโมส

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้สูงอายุในชุมชนรายรอบเส้นทางรถไฟฟ้าและทางพิเศษ โดยได้ทำการสำรวจความคิดเห็นในการส่งเสริมสุขภาพส่วนบุคคล ในชุมชนเขตจตุจักรใกล้เขตทางพิเศษจำนวน 4 ชุมชน ซึ่งผู้สูงอายุในชุมชนมีความกังวลในเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพโดยเฉพาะโรคเฉพาะทาง และโรคเมเร็ง บริษัทจึงจัดทำกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์เพื่อเป็นการตอบสนองต่อข้อห่วงกังวลดังกล่าว โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปโดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนที่อยู่ในชุมชนรายรอบเส้นทางรถไฟฟ้าและทางพิเศษ เข้าร่วมโครงการตรวจสุขภาพฟรีในงาน “Thailand Healthcare 2023 เกษียณสโมส” ที่มุ่งเน้นการส่งเสริม และสนับสนุนการเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขในทุก ๆ ด้าน เช่น บริการตรวจสุขภาพโรคทั่วไปฟรีจากโรงพยาบาลชั้นนำระดับประเทศ การตรวจสุขภาพตาโดยจักษุแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษาและผ่าตัดต้อกระจก การตรวจคัดกรองมะเร็งปอดด้วยการ x-ray และแปลผลด้วยนวัตกรรม AI เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัทได้ร่วมกับโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สนับสนุนการตรวจตา ผ่าตัดต้อกระจก 50 ราย พร้อมตรวจคัดกรองมะเร็งปอดด้วยนวัตกรรม AI รัฐบาลภายใน 3 นาที เพื่อช่วยคัดกรองภาวะมะเร็งปอดในระยะเริ่มต้นที่แม่นยำให้ผู้เข้าร่วมงานฟรี รวมมูลค่ากว่า 1 ล้านบาท และกิจกรรมออกบูธ “ปลอดภัยวัยเก๋า” เพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลทั่วไป สิทธิประโยชน์ที่จะได้รับต่อการใช้บริการ และการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการของธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบรางของบริษัท โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้สูงอายุในชุมชนรอบเส้นทาง และผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT โดยมีกลุ่มพิเศษ ตรวจสุขภาพฟรีในงาน “Thailand Healthcare 2023: เกษียณสโมส” เพื่อส่งเสริมให้กลุ่มผู้สูงอายุที่พักอาศัยอยู่ในชุมชนรายรอบเส้นทางโครงการทางพิเศษและโครงการรถไฟฟ้า ให้มีสุขภาพที่ดียิ่งขึ้น

ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อม

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม
368 คน

ชุมชนเข้าร่วมกิจกรรม
4 ชุมชน

ผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมสุขภาพ
350 คน



ผลลัพธ์
มูลค่าทางประชาสัมพันธ์
3.5 ล้านบาท

ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม
95%

เงินสนับสนุนจากบริษัทเพื่อช่วยลดค่าใช้จ่าย
ด้านสุขภาพของคนในชุมชน
1 ล้านบาท

ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางธุรกิจ

พันธมิตรโรงพยาบาล/หน่วยงานอื่น ๆ
60 หน่วยงาน

พนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรม
18 คน

ลูกค้าที่เข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์
(Engagement)
15,699 ครั้ง



โครงการขับปลอดภัย Smart Drive by BEM

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน ลดการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน และการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน จึงจัดกิจกรรม “ขับปลอดภัย Smart Drive by BEM” ณ ศูนย์ควบคุมทางพิเศษประจิมรัชยา (CCB7) บางซื่อ กรุงเทพฯ เพื่อมอบความรู้และเทคนิคขับอย่างปลอดภัย ตั้งแต่ความแตกต่างของการขับบนทางพิเศษและบนทางหลวง การดูแลรักษารถยนต์ที่ใช้พลังงานไฟฟ้า (EV) และรถที่ใช้น้ำมัน ตลอดจนการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินให้กับผู้ใช้ทางพิเศษที่เข้าร่วมกิจกรรม

โดยมีนักทดสอบรถประสิทธิภาพระดับโลกและครูด้านรถยนต์ชื่อดัง “พีระพงษ์ กลั่นกรอง” เป็นวิทยากรพิเศษ ร่วมกับทีมงานจากธุรกิจทางพิเศษ BEM ซึ่งบรรยากาศต่างเต็มไปด้วยความรู้ ความสนุกสนานของผู้เข้าร่วมกิจกรรม

หัวข้อหลักสูตร การขับปลอดภัย ได้แก่

1. สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุและการป้องกัน
2. เทคนิคการขับปลอดภัย ในสถานการณ์ต่างๆ
3. การตรวจสอบสภาพรถยนต์ก่อน และหลังการใช้งาน (ภาคทฤษฎีและปฏิบัติ)
4. ความรู้เพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์ เช่น หากเกิดอุบัติเหตุต้องทำอะไร การแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินกรณีเกิดอุบัติเหตุ ความรู้เรื่องกฎหมายและประกันภัย



ผู้ให้สัมภาษณ์:

คุณเอ็ธส์สศ จงสุขพัทรี, Automotive Sales and Product Trainer

ทราบข่าวจาก :

แฟนเพจของ BEM

สิ่งที่ได้รับจากกิจกรรม :

“ความรู้หลายเรื่องเป็นเบสิกที่รู้แต่ไม่เข้าใจ ละเลย มองข้าม เรื่องความปลอดภัย เป็นเรื่องที่หลายคนพูดถึงแต่น้อยคนที่จะปฏิบัติ ต้องขอบคุณ BEM ที่ช่วย Remind ว่าความปลอดภัย ควรเริ่มที่ตัวเรา สังคมรอบข้างก็จะปลอดภัยไปด้วย”

วิทยากร :

“ประทับใจวิทยากรเป็นการส่วนตัวอยู่แล้ว ติดตามผลงานมานานตั้งแต่เป็นนายสนามที่สนามพระเชอร์กิต”

ภาพรวมกิจกรรม :

“ให้สามคำ อบอุ่น มั่นใจ เชื่อใจ

“อบอุ่น” จากการต้อนรับของพนักงาน BEM มาก ตั้งแต่เลี้ยวเข้ามา จนถึงจอดรถ และขึ้นมาถึงอาคาร

“มั่นใจ” การได้เห็นระบบจัดการจากศูนย์ควบคุมทางพิเศษ ทีมงานกู้ภัย และข้อมูลต่างๆ ทำให้เราอุ่นใจเมื่อใช้ทางพิเศษ

“เชื่อใจ” ทุกบาทที่จ่ายไปเมื่อใช้บริการ นอกจากจะใช้อย่างสบายใจแล้ว รอยยิ้มหลังพวงมาลัยเกิดขึ้นอย่างแน่นอน”



ผู้ให้สัมภาษณ์:

คุณณัฐริดา เชาวนดี, แม่บ้าน

สิ่งที่ได้รับจากกิจกรรม : “เป็นความรู้ที่มีประโยชน์มากๆ ในชีวิตประจำวัน เนื่องจากเราเป็นผู้หญิง จะรู้เรื่องเทคนิค น้อย ส่วนมากจะซบอย่างเดียวนะ กิจกรรมนี้ทำให้รู้ว่าการออกจากบ้านเราควรตรวจเช็ค อะไร จุดเล็กน้อยที่อาจจะมองข้ามไป”

วิทยากร : “ดีมาก เป็นคนที่ให้ความรู้ เทคนิค ทริคต่างๆ ในจุดบอดบางอย่างที่เราไม่ทราบหรือ ละเลยไป ไปใช้ในชีวิตประจำวัน ในการเดินทางไกล การตรวจเช็ค นำความรู้ไปบอกต่อได้”

ภาพรวมกิจกรรม : “ประทับใจตั้งแต่เดินมาถึง มีรถมารับจากที่จอดรถ บริการดีมาก บุคลากรดีมาก ยิ้มแย้ม ยกมือไหว้ สถานที่สะอาด ห้องน้ำสะอาด โต๊ะเก้าอี้ที่อบรมเป็นระเบียบ ผู้บริหารแนะนำตัว สุภาพ พนักงานดีมาก อาหารดีมาก ยิ่งกว่าที่คาดหวังไว้”

ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางธุรกิจ

พันธมิตรทางธุรกิจ (วิทยากร)

1 คน

พนักงาน BEM ที่เข้าร่วมดำเนินกิจกรรม

15 คน

ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อม



ผู้เข้าร่วมโครงการ

48 คน



ผลลัพธ์

ความพึงพอใจการเข้าร่วมกิจกรรม

98.60 %



ผลลัพธ์

มูลค่าทางประชาสัมพันธ์

170,040 บาท



ผลลัพธ์

ลูกค้าเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์
(Engagement)

31,997 ครั้ง



HAPPY LIVING SOCIETY

ความสุขของชุมชนและสังคมภายใต้แนวคิด “คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี”

โครงการ Happy Journey with BEM

บริษัทจัดทำโครงการ Happy Journey with BEM ซึ่งเป็นโครงการที่สำคัญและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนนโยบายการท่องเที่ยวของภาครัฐ และให้ความสำคัญในเรื่องการเพิ่มรายได้ให้กับชุมชนและวิสาหกิจชุมชนรอบเส้นทางที่ยังสามารถช่วยเพิ่มจำนวนผู้โดยสาร/ผู้ใช้บริการ และเพิ่มมูลค่าพื้นที่ขึ้นร้านค้าปลีก อันจะเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับบริษัท นอกจากนี้ บริษัทยังมุ่งมั่นให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวไปในทิศทางที่ยั่งยืน ผ่านความสุข ความประทับใจ และความทรงจำดี ๆ ของลูกค้าทั้งผู้ใช้ทางและผู้โดยสารด้วยเช่นกัน

โดยในปี 2566 บริษัทร่วมกับ บริษัท แบงคอก เมโทร เน็ทเวิร์คส์ จำกัด (BMN) ผู้ให้บริการสื่อโฆษณาและพื้นที่จัดกิจกรรมในระบบรถไฟฟ้า งบประมาณกว่า 30 ล้านบาท เปิดตัว “เมโทร อาร์ต” (Metro Art) สถานีพหลโยธิน พื้นที่กว่า 1,000 ตารางเมตร ให้เป็นศูนย์รวมงานศิลปะและแลนด์มาร์คใหม่เพื่อเป็น Art Space และ Art Destination ภายใต้แนวคิด Art Journey ผ่านการจัดกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ กิจกรรมเวิร์กช็อปศิลปะในแขนงต่าง ๆ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมให้คนเข้าถึงผลงานศิลปะ

สำหรับกิจกรรมที่จะเกิดขึ้นที่ Metro Art สถานีพหลโยธิน มีไฮไลต์สำคัญที่การจัดแสดงงานของศิลปินคนดัง ทั้งแนวโมเดิร์นอาร์ต และแนวคลาสสิกที่หาชมได้ยากสลับเปลี่ยนไปทุกๆ เดือน ซึ่งในปีนี้ บริษัทได้จัดกิจกรรม Workshop รวม 10 กิจกรรม ประกอบด้วย กิจกรรมเส้นทางท่องเที่ยว “สถานีวัดมังกร ‘ART JOURNEY รวมพลคนอาร์ตสายมู’ และ กิจกรรม Workshop งานศิลปะ โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านศิลปะแขนงต่างๆ สัปดาห์ละครั้ง (ทุกวันพุธ) จำนวน 12 คอร์ส รวม 52 ครั้งต่อปี เป็นการส่งเสริมให้ประชาชนได้ทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและส่งเสริมความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านงานศิลปะ



นอกจากนี้ยังจัดให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ด้านศิลปะ (Art Learning Center) มอบทุนเสริมทักษะการเรียนรู้ด้านศิลปะให้กับนักเรียน นักศึกษาและคุณครูผู้สอนโดยไม่มีค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ในแต่ละวันจะมี Work Shop งานศิลปะและการแสดงดนตรีของศิลปินหน้าใหม่ที่ต้องการหาพื้นที่ในการแสดง โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ซึ่งถือเป็นการแสดงศิลปะภายในระบบรถไฟฟ้าใต้ดินแห่งแรกของประเทศไทย โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็น นักเรียน นักศึกษา รายรอบเส้นทาง และผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าตามนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัท



ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์: ปกณ เรืองมณฑป และ ธนดา เรืองมณฑป (พี่-น้อง นักเรียน)

Workshop 2

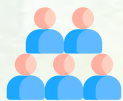
“ปลดล็อกความขีด กับอาร์ตติสแห่งสีสัน”

“คุณแม่เจอกิจกรรมนี้จากเพจ Facebook ของ BEM และเห็นว่ากิจกรรมฟรี เลยชักชวนให้มาลองทำดู ปกติเป็นคนทำงานศิลปะกันอยู่แล้วเลยยังเกิดความสนใจ เพราะเราก็ไม่เคยทำงานศิลปะประเภทนี้มาก่อน รู้สึกว่าการที่ MRT พหลโยธินเปลี่ยนมาเป็นพื้นที่แห่งศิลปะ เป็นสิ่งที่ดีมากและจะช่วยให้ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT ได้เข้าถึงศิลปะมากขึ้น และพอรู้ว่าผลงานตัวเองจะถูกนำมาจัดแสดงในนิทรรศการภายในพื้นที่ MRT ยิ่งรู้สึกตื่นเต้นขึ้นไปใหญ่เลยอยากชวนพี่ ๆ เพื่อน ๆ มาดูผลงานของพวกเราด้วยนะคะ”



กิจกรรมอาร์ทสาขมู เสริมสิริมงคล แก้ง

ที่สถานีวัดมังกรโดยร่วมกับกลุ่ม BANGKOK SKETCHERS จัดกิจกรรม workshop สเก็ตซ์ภาพชุมชนย่านเยาวราช โดยนำภาพทั้งหมดมาจัดแสดงนิทรรศการที่ Metro Art สถานีพหลโยธิน



ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ปี 2566 เป้าหมาย 2566
45 คน 50 คน

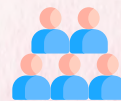


ความพึงพอใจ
การเข้าร่วมกิจกรรม

ปี 2566 เป้าหมาย 2566
93.30% 80%

กิจกรรมเวิร์กชอป ที่ Metro Art

สถานีพหลโยธินร่วมกับศิลปินที่มีชื่อเสียงในศิลปะหลากหลายแขนง อาทิ การวาดภาพ การถ่ายภาพ และการทำงานฝีมือ พร้อมกับคัดเลือกผลงานที่โดดเด่น เพื่อจัดแสดงที่ Metro Art สถานีพหลโยธิน โดยมีกิจกรรม จำนวน 18 ครั้ง



ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ปี 2566 เป้าหมาย 2566
เฉลี่ยครั้งละ 67 คน ครั้งละ 70 คน



ความพึงพอใจ
การเข้าร่วมกิจกรรม

ปี 2566 เป้าหมาย 2566
84.41% 80%

ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางธุรกิจ

พันธมิตรทางธุรกิจ
3 ราย

พนักงาน BEM
ที่เข้าร่วมดำเนินกิจกรรม
10 คน/ครั้ง

ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อม

โรงเรียนภายใต้เส้นทาง
ท่องเที่ยว/เข้าชมงานศิลปะ
19 โรงเรียน

ผู้เข้าร่วม/ศิลปิน
ที่เข้าร่วมโครงการ
984 คน

ผลลัพธ์



ความพึงพอใจการเข้าร่วมกิจกรรม
85.00%



มูลค่าทางประชาสัมพันธ์
44 ล้านบาท



ยอด Engagement
334,864 ครั้ง

โครงการ MRT พาน้องพิชิต TCAS ปีที่ 15 by BEM

บริษัทเล็งเห็นถึงความสำคัญด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านการศึกษาของเยาวชน เพราะเชื่อว่าจะเป็นกำลังสำคัญของชาติ ที่จะช่วยพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต จึงจัดโครงการ MRT พาน้องพิชิต TCAS ต่อเนื่องเป็นปีที่ 15 ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มีนักเรียนเข้าร่วมกว่า 80,000 คน และ ในปีนี้ได้ขยายรูปแบบการเรียนการสอนให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น ทั้งในรูปแบบ On-site และ Online เพื่อเปิดโอกาสให้น้อง ๆ นักเรียนในภูมิภาคทั่วประเทศเข้าร่วมโครงการได้อย่างทั่วถึง มีการถ่ายทอดสดไปยัง โรงเรียนลำปางกัลยาณี จ.ลำปาง โรงเรียนนครขอนแก่น จ.ขอนแก่น โรงเรียนพะตงวิทยามูลนิธิ จ.สงขลา และโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ กาญจนบุรี โดยมีนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายลงทะเบียนตอบรับเข้าร่วมกิจกรรมถึงกว่า 4,000 คน และผู้ที่เข้าร่วมงานมีโอกาสรับทุนการศึกษาพิเศษจากผู้จัดงานและสถาบันผู้สอนถึง 40 ทุน การศึกษา โดยได้รับเกียรติจากคุณครูผู้ทรงคุณวุฒิในการถ่ายทอดความรู้ ได้แก่ คุณครูสมศรี ธรรมสารโสภณ ครูพีเอ – วิเศษ กี่สุขพันธ์ และ ครูพียู – สุรเชษฐ์ พิษิตพงศ์เผ่า



ผู้ให้สัมภาษณ์: นางสาวกันต์ธีรา กันตธีรานุวัฒน์

“จากที่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากทางโรงเรียนและเพื่อนๆ ช่วยกันแนะนำก็รับสมัครมาทันทีเลยคะ โดยปกติเรียนเสริมอยู่แล้ว โดยเน้นวิชาเฉพาะของแต่ละมหาวิทยาลัยที่มีให้สอบ และ A-Level คณิตศาสตร์ ซึ่งโครงการนี้มีความน่าสนใจอย่างมากคะ มีครูติวเตอร์หลายท่านที่ให้ความรู้ การได้มาหาความรู้ข้างนอก เหมือนการมาเปิดโลก และเปิดประสบการณ์ใหม่ ทำให้เด็กผ่อนคลาย และมีความน่าสนใจมากขึ้น และการติวครั้งนี้ไม่เสียค่าใช้จ่าย ทำให้เด็กหลายคนมีโอกาสมากขึ้น ต้องขอขอบคุณ BEM ที่จัดกิจกรรมดีๆ มีติวเตอร์ที่เชี่ยวชาญ ความรู้เนื้อหาแน่น รวมไปถึงบรรยากาศภายในงาน ทำให้เด็กนักเรียนผ่อนคลาย เรียนกันอย่างมีความสุข”



ผู้ให้สัมภาษณ์: นางสาวนันท์ภัทร เพชรรัตน์

“หนูอยากเข้าคณะแพทยศาสตร์คะ ซึ่งต้องใช้ความตั้งใจสูงมาก หนูจึงตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ เตรียมความพร้อมในการสอบแข่งขัน หนูกลัวว่าตัวเองจะไม่ไหว ด้วยความที่ตัวหนูเองเรียนโรงเรียนวัด อาจจะตามไม่ทันคนอื่น ๆ ก็เลยอยากเตรียมตัวให้เร็วขึ้น เตรียมตัวให้นานขึ้น ซึ่งโครงการนี้มีความน่าสนใจและอยากได้ความรู้เพิ่มเติมนอกห้องเรียน ที่มีอยู่ตอนนี้ยังไม่เพียงพอสำหรับการเตรียมตัวสอบคะ สำหรับโอกาสในวันนี้ ถือว่าช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา เพราะทุกคนสามารถหาความรู้ได้ในระดับที่เท่าๆ กัน ได้เนื้อหาและเทคนิคที่จะนำไปสอบเหมือนกัน หนูหวังให้จัดงานแบบนี้ต่อไปอีกทุกปี โดยเฉพาะในปีหน้าที่กำลังจะได้ขึ้นชั้น ม.6 เชื่อว่ากิจกรรมดี ๆ แบบนี้ จะมาช่วยเสริมสร้างทักษะ สามารถทำให้หนูเข้าเรียนในคณะที่หนูตั้งใจไว้ได้อย่างแน่นอน”

ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางธุรกิจ

พันธมิตรทางธุรกิจ ศิลปิน
อาจารย์ที่เข้าร่วม
11 ราย

พนักงาน BEM
ที่เข้าร่วมดำเนินกิจกรรม
40 คน

ตัวชี้วัดผลประโยชน์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อม



โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ
153 โรงเรียน



นักเรียนที่เข้าร่วมโครงการ
4,089 คน



ผลลัพธ์
ค่าใช้จ่ายด้านการศึกษา
ของครัวเรือนที่ลดลง
(ทุนการศึกษา)
73,000 บาท

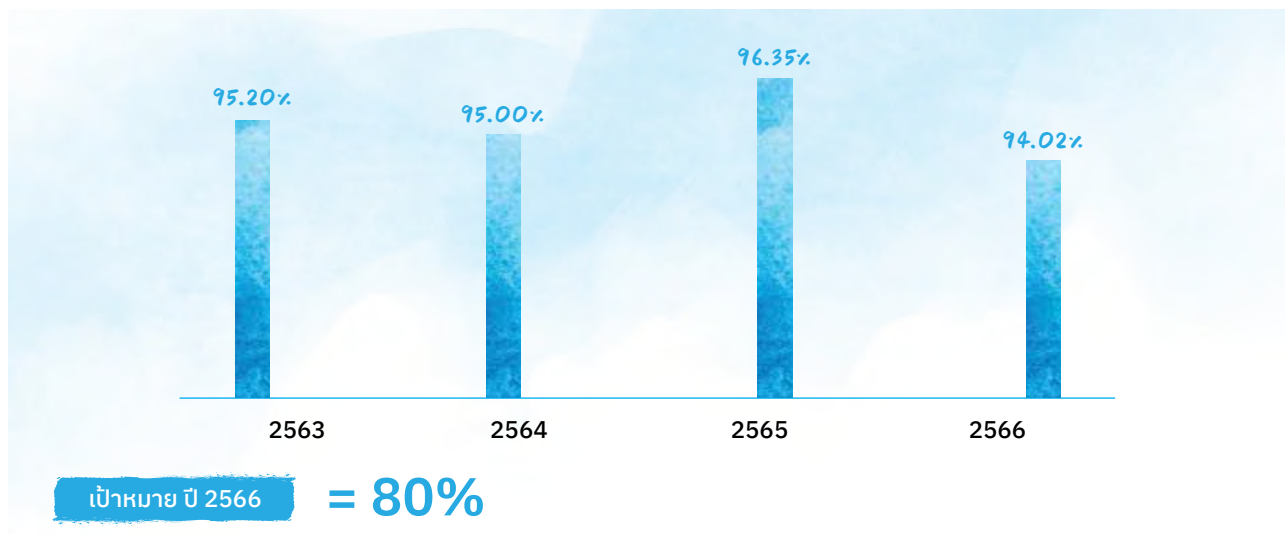


ผลลัพธ์
มูลค่าทางประชาสัมพันธ์
11.5 ล้านบาท



ผลลัพธ์
รายได้พัฒนาเชิงพาณิชย์เพิ่มขึ้น
0.75 ล้านบาท

ความพึงพอใจในกิจกรรมโครงการ MRT ฟาน้องพิชิต TCAS



HAPPY PLANET

ความสุขของโลกที่ยั่งยืน “ร่วมดูแลสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม”

โครงการปลูกด้วยใจก้าวไปด้วยกัน

“BEM Anniversary Grow Sustainably Together”

บริษัทได้ตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม และการร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น กำหนดให้มีกิจกรรมการปลูกต้นไม้ในวันครบรอบการให้บริการทั้งทางพิเศษและรถไฟฟ้า โดยดำเนินการทั้งภายในบริษัท และการมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภายนอกอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเล็งเห็นประโยชน์มากมายที่ได้รับ อาทิ เพิ่มประสิทธิภาพสำหรับการดักจับฝุ่นและมลพิษทางอากาศ ทำให้เกิดความร่มรื่น สวยงาม ส่งเสริมความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กร และการมีส่วนร่วมของพนักงานในการรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น นอกจากนี้ ยังเป็นการส่งเสริมความหลากหลายของระบบนิเวศที่คำนึงถึงการเลือกใช้พันธุ์ไม้ท้องถิ่นที่มีความกลมกลืนกับสภาพแวดล้อมเพื่อเพิ่มความหลากหลายทางชีวภาพ เป็นแหล่งที่อยู่อาศัยหรือแหล่งอาหารของสิ่งมีชีวิต

ในปี 2566 ผู้บริหารและพนักงาน ได้ร่วมดำเนินโครงการปลูกด้วยใจก้าวไปด้วยกัน “BEM Anniversary Grow Sustainably Together” โดยปลูกต้นไม้ไปแล้วทั้งสิ้น 1,353 ต้น สามารถดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ประมาณ 12,200 กิโลกรัม CO₂ ต่อปี อีกทั้งยังได้ผสานความร่วมมือกับพันธมิตร และหน่วยงานภาครัฐ อาทิ สำนักงานเขตห้วยขวาง ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ กลุ่มงานปลูกและบำรุงรักษาด้านไม้ ภายใต้กิจกรรมโครงการปลูกต้นไม้ล้านต้น เป็นต้น



ผลการดำเนินงาน
(ม.ย. - ธ.ค.)

1,525 ต้น

เป้าหมายการดำเนินงาน ≥ 1,019

100%

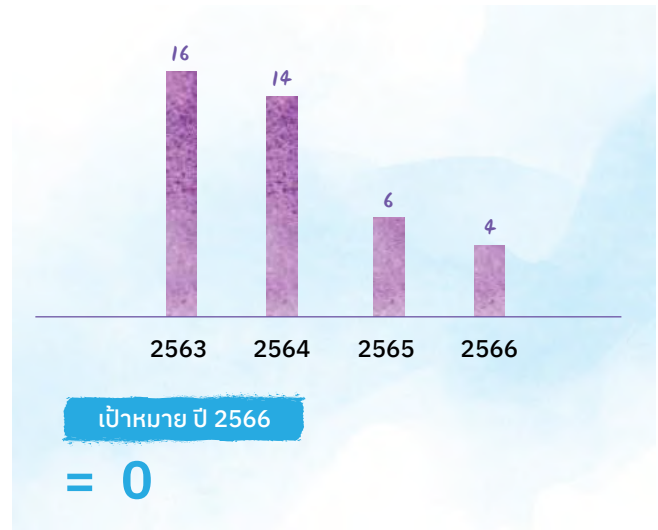
สรุปผลการดำเนินงานปี 2566

จำนวนข้อร้องเรียนรอบเส้นทางรถไฟฟ้า

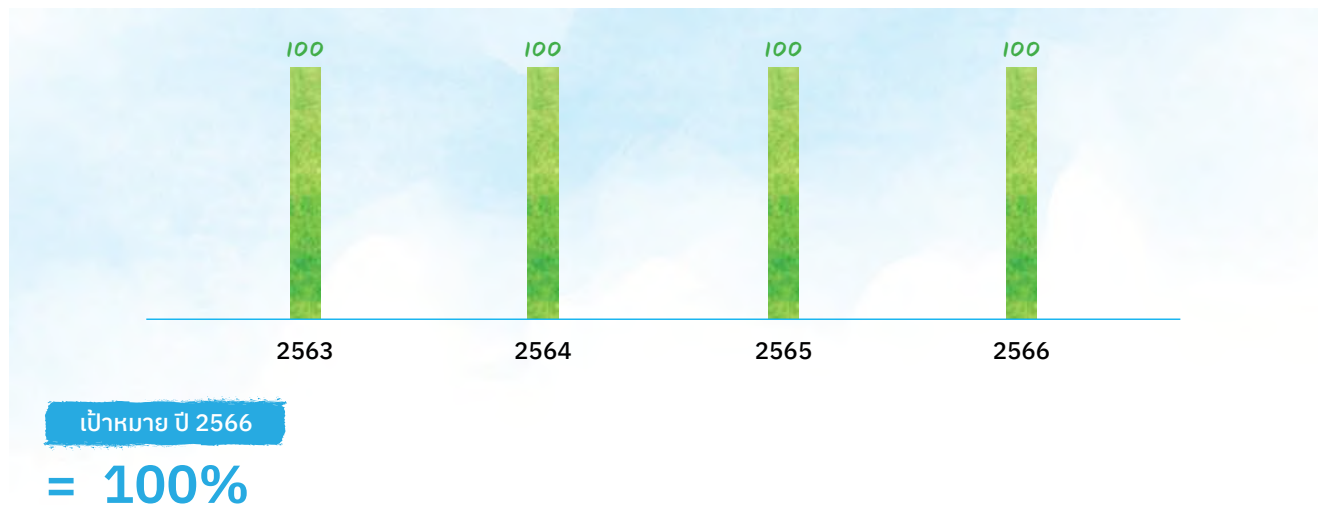
ข้อร้องเรียนรอบเส้นทางรถไฟฟ้า
(ครั้งต่อผู้โดยสาร 100,000 คน)



ข้อร้องเรียน
(กรณี)



ร้อยละจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข



กิจกรรมเพื่อสังคมอื่น ๆ

นอกเหนือจากกิจกรรมเพื่อสังคมที่ดำเนินการเพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนข้างต้นแล้ว ในปี 2566 บริษัทได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อสนับสนุนสังคมในด้านอื่น ๆ ซึ่งยังคงมุ่งเน้นในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี ให้ความสำคัญกับความปลอดภัย ควบคู่ไปกับการดูแลสุขภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย กิจกรรมที่สนับสนุนทางการศึกษา ด้านศิลปะ ด้านวัฒนธรรมความปลอดภัย และด้านประเพณี ดังนี้

1. ด้านการศึกษา

1.1 กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ “BEM ส่งความสุขรับวันเด็ก” ประจำปี 2566

กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ ประจำปี 2566 ณ พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้หรือมิวเซียมสยาม จัดตั้งบูธประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้บริการระบบขนส่งสาธารณะที่ถูกต้องและปลอดภัยแก่เด็ก เยาวชน และประชาชนที่มาร่วมกิจกรรม กิจกรรมสนับสนุนการเสริมสร้างพัฒนาการด้านต่าง ๆ และเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้นอกห้องเรียนพร้อมรับของรางวัลและกิจกรรมแจกอาหาร ขนม เครื่องดื่ม สำหรับผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมได้ร่วมเฉลิมฉลองและได้รับความสนุกสนานในงานวันเด็กแห่งชาติ



1.2 BEM เพื่อน้องฉลาดคิด

กิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาทางการศึกษาให้แก่เด็กและเยาวชนเรียนรู้ระบบพร้อมทดลองใช้บริการรถไฟฟ้า MRT และส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียน โดยการเชิญชวนชุมชนโค้งรถไฟยมราชและชุมชนริมทางรถไฟสายแปดริ้ว เดินทางด้วยรถไฟฟ้า MRT เยี่ยมชมสถานีสนามไชย พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติหรือมิวเซียมสยาม และ Metro Art The Inspiring District อาร์ตสเปซแห่งใหม่ใจกลางเมือง ที่ MRT พหลโยธิน และร่วมกันทำกิจกรรม Work Shop ด้านศิลปะสีน้ำ (กิจกรรมเพ้นท์ถุงผ้า)



2. ด้านศิลปะ

2.1 กิจกรรม Happy Journey with BEM : Metro Art @MRT พหลโยธิน

โครงการ Metro Art @ MRT พหลโยธิน ได้เปิดตัวอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2566 โดยบริษัทได้เชิญกลุ่มโรงเรียนรายรอบเส้นทางเข้าร่วมกิจกรรมเดินทางเข้าเยี่ยมชม Metro Art The Inspiring District อาร์ทสเปซแห่งใหม่ใจกลางเมือง ที่ MRT พหลโยธิน ทำกิจกรรม Work Shop ด้านศิลปะ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ และเสริมสร้างความรู้ ด้านงานศิลปะให้กับเยาวชน



2.2 กิจกรรม Art Training

โครงการสนับสนุนมอบคอร์สเรียนให้กับนักเรียนที่มีความสามารถด้านศิลปะได้พัฒนาฝีมือ โดยจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้านศิลปะทุกวันเสาร์-อาทิตย์ 4 คอร์สต่อปี รวม 48 ครั้งต่อปี และเปิดรับสมัครผู้สนใจงานศิลปะด้านสีน้ำได้เข้าร่วมกิจกรรม



2.3 กิจกรรม Art Contest

กิจกรรม BEM Art Contest จัดการประกวดวาดภาพด้วยสีน้ำ สำหรับเยาวชน นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป เปิดรับสมัครผู้เข้าประกวดจำนวน 100 คน โดยผู้เข้าประกวดเข้าร่วมวาดภาพ ณ MRT พหลโยธิน



3. ด้านวัฒนธรรมความปลอดภัย

3.1 โครงการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยไปกับ MRT

บริษัทมุ่งส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยในสถานีรถไฟฟ้า เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุจากการเดินทาง โดยเน้นกลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มผู้พิการ โดยประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่กลุ่มผู้สูงอายุจะเกิดอุบัติเหตุในระบบรถไฟฟ้า จากการเก็บข้อมูลจำนวนผู้ใช้บริการดังกล่าวและผลสำรวจความพึงพอใจเป็นประจำทุกไตรมาส หรือทุกปี นำมาวิเคราะห์ในประเด็นความเสี่ยงและโอกาสต่าง ๆ ซึ่งมีการเก็บข้อมูลพฤติกรรมผู้โดยสาร ข้อมูลสถานี รวมถึงการทำแคมเปญสื่อสารและประชาสัมพันธ์ในช่องทาง social media หรือสื่อประชาสัมพันธ์ที่อยู่ onsite โดยเฉพาะกับกลุ่มผู้สูงอายุ แบ่งกลุ่มเป้าหมายเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มที่เป็นคนธรรมดาทั่วไป ที่อาจจะเกิดอุบัติเหตุได้ทั่วไป และ 2) กลุ่มผู้สูงอายุ ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ และกลุ่มผู้พิการบางกลุ่มที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ เช่น การรณรงค์การใช้ลิฟต์สำหรับผู้สูงอายุ



4. ด้านประเพณี

4.1 พิธีอัญเชิญพระบรมสารีริกธาตุ

บริษัทนำโดยผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ เป็นผู้แทนบริษัทฯ นำคณะผู้บริหารและพนักงาน ร่วมพิธีอัญเชิญพระบรมสารีริกธาตุ ในงานประเพณีชักพระวัดนางชี ประจำปี 2566 ณ MRT บางไผ่ เพื่อความเป็นสิริมงคลและเป็นการร่วมกันสืบสานวัฒนธรรม ประเพณีอันทรงคุณค่ากับพุทธศาสนิกชนสืบไป

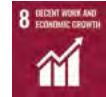


4.2 โครงการงานทอดกฐินสามัคคี ปี 2566 ณ วัดใหม่ยายแป้น สถานีบางขุนนนท์

บริษัทร่วมสืบสานวัฒนธรรมประเพณีอันดีงามและทำนุบำรุง สืบทอดพระพุทธศาสนา และเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง บริษัท วัด และชุมชน โดยจัดงานทอดกฐินสามัคคี ปี 2566 ณ วัดใหม่ยายแป้น ซึ่งตั้งอยู่ใกล้กับสถานีรถไฟฟ้า สถานีบางขุนนนท์ เป็นยอดรวมเงินทำบุญทั้งสิ้น จำนวน 1,715,999 บาท



การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย



ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในปี 2566



ร้อยละ **100**
ของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย
มีส่วนร่วมในการสร้าง
ความสัมพันธ์กับบริษัท



มีกระบวนการ
ระบุผู้มีส่วนได้เสีย
และจัดลำดับความสำคัญ



เป้าหมายระยะยาว



มีกระบวนการระบุผู้มีส่วน
ได้เสีย และจัดลำดับ
ความสำคัญ พร้อมทั้ง
ทบทวน ทุก 3 ปี หรือเมื่อ
มีการเปลี่ยนแปลงการดำเนิน
ธุรกิจของบริษัท

ผลกระทบต่อธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสีย

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียถือเป็นหัวใจสำคัญ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและความสัมพันธ์ต่อบริษัทได้ ดังนั้น การสร้างความไว้วางใจผ่านการบริหารจัดการที่ครอบคลุม ผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนโดยการรับฟังและระบุปัญหาตั้งแต่ขั้นเริ่มต้นเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการและลดความเสี่ยงเป็นการช่วยขับเคลื่อนบริษัทให้เติบโตได้อย่างสมดุลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ไม่มีการละเมิดผู้มีส่วนได้เสียในทุกรูปแบบ อย่างไรก็ตาม หากการบริหารจัดการในการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียขาดประสิทธิภาพ ไม่สามารถปฏิบัติตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอาจทำให้เกิดความสูญเสียทั้งในด้านต้นทุนการจัดการที่สูงขึ้น เกิดความล่าช้า มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียในภาพรวม และจุดประกายความขัดแย้งอื่น ๆ ตามมาได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นในทิศทางการดำเนินงาน การสร้างผลกำไร อาจรวมไปถึงการหยุดชะงักในการดำเนินงานและการตัดสินใจในการลงทุนของเจ้าหนี้ ผู้ถือหุ้น หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐได้ ซึ่งจะส่งผลกระทบในการปฏิบัติตามภาระผูกพันทางการเงินที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อเจ้าหนี้ และการดำเนินงานในระยะยาว

ความมุ่งมั่น ความท้าทาย และโอกาส

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในภาคการคมนาคมขนส่งทำให้เกิดโอกาสในการสร้างนวัตกรรมและแนวทางปฏิบัติที่ยั่งยืน ต่อภาพรวมในเชิงสังคมในระดับประเทศ บริษัทจึงมุ่งมั่นในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจ มีการดำเนินธุรกิจอย่างซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสอดคล้องตามจรรยาบรรณบริษัท (Code of Conduct) รวมถึงการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการตัดสินใจตลอดจนการเปิดเผย

ข้อมูลที่เท่าทันต่อสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอของบริษัท ทั้งนี้บริษัทมีแนวทางการดูแลผู้มีส่วนได้เสียตามสิทธิที่มีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ไม่ละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียพร้อมทั้งกำหนดมาตรการชดเชยกรณีที่มีผู้มีส่วนได้เสียได้รับความเสียหายจากการละเมิดสิทธิการบริหารจัดการความต้องการและความคาดหวัง และมุ่งเน้นการดำเนินงานด้วยความเคารพสิทธิมนุษยชน โดยการแสวงหาแนวทางการปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้เสียและบริษัทอย่างต่อเนื่อง ด้วยการคว้าโอกาสส่งเสริมผลกระทบเชิงบวกต่อการดำเนินงานและการมีส่วนร่วม จัดการกับความท้าทาย และการรักษาคำมั่นที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการจัดการ และแนวปฏิบัติ

ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ เป็นปัจจัยหลักในการนำมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของบริษัทให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น บริษัทจึงให้ความสำคัญ และได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders Engagement Policy and Practices) ให้เป็นส่วนหนึ่งในคู่มือบรรษัทภิบาลของบริษัทที่กำหนดให้มีการทบทวนความคาดหวัง รูปแบบและช่องทางการมีส่วนร่วม ตลอดจนนโยบายและมาตรการเพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการสานประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย สร้างการมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับหรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัท และทำให้มั่นใจได้ว่าบริษัทได้เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้เข้ามามีส่วนร่วมและเสนอข้อคิดเห็นได้อย่างโปร่งใสและเหมาะสม



คู่มือบรรษัทภิบาล:
นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับ
ผู้มีส่วนได้เสีย

กระบวนการการระบุผู้มีส่วนได้เสียและจัดลำดับความสำคัญ

บริษัทดำเนินการระบุผู้มีส่วนได้เสียโดยคำนึงถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัท ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบสอดคล้องกับหลักการดำเนินการตามมาตรฐานสากล AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) ซึ่งพิจารณาผู้มีส่วนได้เสียจากลักษณะการมีส่วนร่วมกับบริษัท อาทิ การพึ่งพาอาศัยบริษัท ความรับผิดชอบของบริษัท ความช่วยเหลือของบริษัท การมีอิทธิพลต่อบริษัท การมีความเห็นต่อบริษัท

นอกจากนี้ บริษัทมีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดกับผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่มตามหลักการและมาตรฐานสากล โดยกำหนดแนวทางการป้องกัน กรอบการดำเนินงาน และการจัดสรรทรัพยากร เพื่อบรรเทาผลกระทบที่อาจจะเกิดแก่ผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ

การระบุผู้มีส่วนได้เสียจากลักษณะการมีส่วนร่วมกับบริษัท



โดยผู้มีส่วนได้เสียสามารถแบ่งกลุ่มออกเป็น 8 กลุ่ม



นโยบายการมีส่วนร่วม
กับผู้มีส่วนได้เสีย

การจัดลำดับความสำคัญ

บริษัทกำหนดเกณฑ์เพื่อใช้สำหรับวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ ระดับความสนใจในการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียต่อบริษัท และระดับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัทต่อผู้มีส่วนได้เสีย



กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสำคัญต่อบริษัท
3 อันดับแรก ได้แก่
ลูกค้า พนักงาน และ สังคมและชุมชน



ลูกค้า

หากบริษัทขาดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ส่งผลให้เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการทำให้มีผลกระทบต่ोजิตใจ เกิดข้อร้องเรียน และ/หรือ ประสิทธิภาพในการเดินทางกับทางพิเศษ หรือระบบรางเป็นเชิงลบ ไม่อยากใช้บริการอีก

พนักงาน

พนักงานถือเป็นผู้มีส่วนได้เสียหลักที่สำคัญของบริษัท หากบริษัทขาดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน ทำให้เมื่อเกิดปัญหา ความกดดันจากการทำงานพนักงานอาจเกิดความท้อแท้หมดกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไม่มีสิ่งกระตุ้นในการทำงาน ส่งผลให้การดำเนินงานไม่มีประสิทธิภาพ และอาจถึงขั้นลาออกจากงานในที่สุด หากบริษัทมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน พนักงานจะมีขวัญและกำลังใจ ทุ่มเทการปฏิบัติงาน คอยดูแลเอาใจใส่ ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงแก้ไขปัญหากที่เกิดขึ้นแล้วด้วยความเต็มใจ ซึ่งส่งผลดีต่อประสิทธิภาพของบริษัทในภาพรวม

สังคมและชุมชน

ธุรกิจของบริษัทคือการให้บริการระบบขนส่ง มีเส้นทางในการให้บริการทั้งทางพิเศษและระบบรางที่เกี่ยวข้องกับสังคมและชุมชนโดยรอบ หากบริษัทขาดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสังคมและชุมชน จะทำให้เกิดความไม่มั่นใจในการใช้บริการ หรือขาดความเชื่อมั่นในธุรกิจของบริษัท โดยเฉพาะเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างบริษัทและสังคม/ชุมชนโดยรอบ อาจทำให้ปัญหามานปลายไม่มีการรับฟังและเอื้ออาทรต่อกัน ในทางกลับกันหากบริษัทมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสังคมและชุมชนเสมือนมีเพื่อนบ้านที่ดีพร้อมที่จะคอยช่วยเหลือให้กำลังใจและอุดหนุนส่งเสริมกิจการของกันและกันอย่างสม่ำเสมอ

การสนับสนุนวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมเพื่อความยั่งยืนภายในบริษัท

บริษัทเชื่อมั่นว่าพนักงานซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียภายในบริษัท คือทรัพยากรที่มีคุณค่า เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กรก้าวไปข้างหน้าสู่ความยั่งยืน บริษัทจึงผลักดันให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนวคิดในการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนในบริษัทผ่านวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทโดยมี iCulture Team และผู้บริหารร่วมรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของพนักงานที่ส่งเสริมความยั่งยืนของบริษัท อาทิ การประหยัดพลังงาน การปรับปรุงกระบวนการทำงาน ผ่านโครงการต่างๆ ของ SACTL in You หรือ HR4U Channel เป็นต้น

โครงการประกวดออกแบบโปสเตอร์เชิงสร้างสรรค์ “The Pride of SACTL Season 3” หัวข้อ “SACTL Save Energy”

บริษัทจัดให้มีการส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรต่อเนื่อง โดยในช่วงเดือนกันยายน-ธันวาคม 2565 บริษัทได้จัดกิจกรรมชื่อ “The Pride of SACTL Season 3” ซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าร่วมประกวดการออกแบบโปสเตอร์เชิงสร้างสรรค์หัวข้อ “SACTL save energy” เพื่อให้พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ หรือมีความสนใจถ่ายทอดเรื่องราวการประหยัดพลังงานในมุมมองและความคิดของตนเอง โดยยึดหลักแนวคิดตามนิยามวัฒนธรรมองค์กร ด้าน SACTL ซึ่งเป็นการแสดงพฤติกรรมที่พึงปฏิบัติ (Do)

ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับการสนับสนุนให้มีความรู้เรื่องเทคนิคเบื้องต้นในการใช้โปรแกรม โดยมีการเปิดอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบโปสเตอร์ รวมถึงได้เข้าร่วมอบรมความรู้วัฒนธรรมองค์กร ด้านพฤติกรรมที่พึงปฏิบัติ (Do) เพื่อให้สอดคล้องในเรื่องการประหยัดพลังงาน และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบโปสเตอร์เพื่อส่งเข้าประกวด ซึ่งผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีจำนวน 21 ทีม ส่งโปสเตอร์เข้าร่วมจำนวน 51 โปสเตอร์ โดยคณะกรรมการมีการคัดเลือกโปสเตอร์และทีมงานเพื่อรับรางวัลชนะเลิศ รองชนะเลิศอันดับ 1 และ อันดับ 2 รางวัลป๊อปปูล่าไรท์ (Popular Vote) และรวมถึงรางวัลชมเชยด้วย

สำหรับโปสเตอร์ที่ได้รับการคัดเลือก บริษัทมีการนำมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ ส่งเสริม และกระตุ้นการสร้าง SACTL ภายในบริษัท ด้านการประหยัดพลังงาน ต่อเนื่องในปี 2566 ซึ่งการประหยัดพลังงานถือเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความยั่งยืนของบริษัท สังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวม



ผลงานทั้งหมดที่ส่งเข้าร่วมประกวด



โครงการ Soft Talk Inside by...HR4U Channel



บริษัทจัดให้มีกิจกรรมผ่านโครงการ Soft Talk Inside by ... HR4U Channel ซึ่งเป็นการสื่อสารผ่าน คลิปวิดีโอโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน ในบริษัท เกี่ยวกับลักษณะงานและแผนการดำเนินงาน ของหน่วยงานที่สอดคล้องตามแนวทางความยั่งยืนและ วัฒนธรรมองค์กร ให้กับพนักงานทั้งบริษัทได้รับทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการทำงานของแต่ละหน่วยงาน สนับสนุนการทำงานระหว่างหน่วยงานให้มีความ สอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นการส่งเสริมการ ขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืนร่วมกัน โดย Soft Talk Inside by...HR4U Channel มีการสื่อสารผ่านช่องทาง อินทราเน็ต และแอปพลิเคชัน @Core @Work ของ

บริษัท ทุกวันศุกร์ที่ 2 ของเดือน สำหรับหัวข้อที่ได้มีการเผยแพร่ในปี 2566 มีหน่วยงาน 11 หน่วยงาน/11 หัวข้อ อาทิ The Heart of Sustainable Safety Management และ The Role of Sustainable Toll Revenue ทั้งนี้ บริษัทมีการดำเนินโครงการ Soft Talk Inside by...HR4U Channel อย่างต่อเนื่องในปี 2567

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทได้มอบหมายให้ฝ่ายพัฒนาความยั่งยืนขึ้นตรงกับรองกรรมการผู้จัดการพัฒนาธุรกิจและปฏิบัติการทางพิเศษ เป็นผู้รับผิดชอบ ประเด็นด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียโดยตรง และประสานงานกับหน่วยงานภายในที่มีความเกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ทั้ง 8 กลุ่มของบริษัท ตามนโยบายการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้มีส่วนร่วมในการสื่อสารกับ บริษัทอย่างเหมาะสม และเพื่อให้บริษัทสามารถส่งมอบบริการ และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียครอบคลุมทุกกลุ่ม การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียมีหลากหลายรูปแบบ ตั้งแต่การพบปะพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ การประชุม สัมมนา จนถึงการจัดทำ แบบสำรวจเพื่อประเมินผล และการทำแบบสอบถาม และหากผู้มีส่วนได้เสียประสงค์ติดต่อหรือร้องเรียนสามารถติดต่อกรรมการได้โดยตรง โดยมีช่องทางหลัก คือ ศูนย์บริการข้อมูล 0 2624 5200 หรือ แจ้งข้อมูลผ่านฝ่ายพัฒนาความยั่งยืน SDD@bemplc.co.th หรือ เลขานุการ บริษัท companysecretary@bemplc.co.th

โดยผลจากการรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจะได้รับการรายงานให้แก่ คณะบรรษัทภิบาล บริหารความเสี่ยง และการพัฒนา
อย่างยั่งยืน ได้รับทราบและวางแนวทางการมีส่วนร่วม เพื่อนำมาใช้ในการประกอบการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข ซึ่งมีการจัดประชุมเป็น
ประจำปี

บริษัทให้ความสำคัญต่อการวางแผนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสัมพันธ์กับห่วงโซ่มูลค่าทางธุรกิจและประเด็นด้านความยั่งยืนของบริษัท ซึ่งการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียไม่เพียงแต่ช่วยสร้างความเข้าใจและการยอมรับที่ดีขึ้นจากสังคมและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย แต่ยังช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความเป็นธรรมของบริษัท นอกจากนี้ยังส่งผลต่อการพัฒนาและการดำเนินงานของบริษัทในทิศทางที่ยั่งยืน

ทั้งนี้ การจำแนกประเด็นด้านความยั่งยืนของบริษัทเกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรที่สำคัญ เช่น การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก หรือการจัดการสิ่งแวดล้อม การรายงานตามประเด็นที่เกี่ยวข้องนี้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย ช่วยให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้าใจถึงความพยายามและความมุ่งมั่นของบริษัทในการดำเนินการที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ บริษัทได้นำเสนอแนวปฏิบัติและโครงการที่โดดเด่นที่เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่ง และมีส่วนร่วมในการผลักดัน
 ดำเนินการด้านความยั่งยืนที่สอดคล้องกับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มร่วมกัน เพื่อเป็นการสื่อสารและสร้าง
 ความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียในบริษัทได้ดียิ่งขึ้น

	 เจ้าหน้าที่	 ผู้ถือหุ้น	 หน่วยงาน กำกับดูแล และภาครัฐ	 ลูกค้า	 สังคมและ ชุมชน	 พนักงาน	 คู่ค้า	 สื่อมวลชน
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	✓	✓	✓			✓	✓	
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน							✓	
การพัฒนานวัตกรรม				✓		✓	✓	
การบริหารจัดการความเสี่ยง	✓	✓				✓		
ความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล				✓		✓	✓	✓
การบริหารจัดการพลังงานและ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ความหลากหลายทางชีวภาพ			✓		✓		✓	
การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม			✓		✓			
การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร						✓		
สุขภาพและความปลอดภัย				✓	✓	✓	✓	
การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อ สังคมและชุมชนสัมพันธ์					✓			
การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า				✓				
การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย			✓					
การเคารพสิทธิมนุษยชน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

โครงการสำรวจความพึงพอใจของนักลงทุนและนักวิเคราะห์

บริษัทจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้ข้อมูลและการให้บริการงานนักลงทุนสัมพันธ์ รวมทั้งรับฟังคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะจากนักลงทุนและนักวิเคราะห์ เป็นประจำทุกปี ปีละ 1 ครั้ง ในช่วงเดือนพฤษภาคม เพื่อพัฒนาและปรับปรุงงานนักลงทุนสัมพันธ์ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียในกลุ่มนักลงทุนและนักวิเคราะห์ให้ดียิ่งขึ้น เนื่องด้วยนักลงทุนและนักวิเคราะห์เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มหนึ่งที่สำคัญของบริษัทที่ส่วนนักลงทุนสัมพันธ์ต้องดูแลและเข้าใจความต้องการ เพื่อที่จะได้ตอบสนองต่อความต้องการ ปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยมีเป้าหมายคะแนนความพึงพอใจที่ร้อยละ 85 ซึ่งในปี 2566 ได้คะแนนความพึงพอใจที่ร้อยละ 92.04 สูงกว่าเป้าหมายที่วางไว้ ความคิดเห็นโดยรวมส่วนใหญ่ของนักลงทุนและนักวิเคราะห์มีความพึงพอใจที่บริษัทมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

กีฬาสานสัมพันธ์เชื่อมน้ำใจคนรักรถไฟฟ้า ประจำปี 2566

การแข่งขันกีฬาสานสัมพันธ์เชื่อมน้ำใจคนรักรถไฟฟ้า จัดขึ้นเพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบริษัท คู่ค้า หน่วยงานพันธมิตร ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ตลอดจนการแลกเปลี่ยนข้อมูล และอาจพัฒนาเป็นความร่วมมือในอนาคต โดยปีนี้จัดขึ้นต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 มีพนักงาน และผู้บริหารจากการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา เช่น ฟุตบอล บาสเกตบอล เทเบิลเทนนิส เปตอง พายเรือ แครบบอล รวมถึง E-Sport ROV ระหว่างวันที่ 29 พฤศจิกายน – 20 ธันวาคม 2566



ศูนย์การเรียนรู้ประชาชน

บริษัทร่วมกับคณะอนุกรรมการด้านการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ของประชาชนตามแนวทางการปฏิรูปประเทศ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) บริษัท ช. การช่าง จำกัด (มหาชน) (CK) บริษัท แบงคอก เมโทร เน็ตเวิร์คส์ จำกัด (BMN) ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (OKMD) และสถาบันอุทยานการเรียนรู้ (TK Park) เปิด “ศูนย์การเรียนรู้ประชาชน PUBLIC LEARNING CENTER” ใน Concept “การเดินทางเรียนรู้ไม่มีสิ้นสุด” เพื่อร่วมปฏิรูปวัฒนธรรม กีฬา แรงงาน และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ขวนเปิดประสบการณ์เรียนรู้และสร้างแรงบันดาลใจใหม่ ๆ ให้กับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าภายในชั้นร้านค้า ณ สถานีรถไฟฟ้า สวนจตุจักร ซึ่งได้เปิดอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2565 และดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2566 มีผู้เข้าเยี่ยมชมโครงการ จำนวน 4,960 คน



การเคารพลีทธิมมนุษย์



ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในปี 2566



0 กรณี
การละเมิดสิทธิมนุษยชน
ตลอดห่วงโซ่คุณค่า



พนักงานได้รับการสร้าง
จิตสำนึกด้านสิทธิมนุษยชน
ครอบคลุม
ร้อยละ 100



การประเมินความเสี่ยง
ด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุม
การดำเนินงานของคู่ค้าและ
ผู้รับเหมาซึ่งเป็นคู่ค้าสำคัญลำดับ 1
(Significant Tier-1)
ร้อยละ 100

เป้าหมาย และดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการของบริษัท

เป้าหมายระยะสั้น
ภายในปี 2566



0 กรณี
การละเมิดสิทธิมนุษยชน
ตลอดห่วงโซ่คุณค่า



การประเมินความเสี่ยง
ด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุม
การดำเนินงานของคู่ค้าและ
ผู้รับเหมาซึ่งเป็นคู่ค้าสำคัญลำดับ 1
(Significant Tier-1)
ร้อยละ 100

เป้าหมายระยะยาว
ภายในปี 2573



0 กรณี
การละเมิดสิทธิมนุษยชน
ตลอดห่วงโซ่คุณค่าอย่างต่อเนื่อง



การประเมินความเสี่ยง
ด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุม
การดำเนินงานของคู่ค้า
และผู้รับเหมา
ร้อยละ 100

ผลกระทบต่อธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสีย

ในโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วส่งผลให้ประเด็นสิทธิมนุษยชนมีความซับซ้อนและท้าทายมากยิ่งขึ้น การละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งจากการเลือกปฏิบัติ (Discrimination) และการคุกคาม (Harassment) เป็นสิ่งที่บริษัทมีความเสี่ยงอาจเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วนได้โดยไม่ได้ตั้งใจและส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง ความเชื่อมั่น หรือรายได้ของบริษัท ดังนั้น บริษัทจึงให้ความสำคัญในการเคารพหลักสิทธิมนุษยชนและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันและบรรเทาความเสี่ยงจากเหตุอันไม่พึงประสงค์ต่อผู้มีส่วนได้เสียและกลุ่มที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ เช่น เด็ก สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เพื่อเสริมสร้างการให้บริการที่ครอบคลุมคนทุกกลุ่ม ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภายในบริษัทตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทาน

ความมุ่งมั่น ความท้าทาย และโอกาส

บริษัทมุ่งมั่นเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมอย่างยั่งยืน โดยสนับสนุนและปฏิบัติตามปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights : UDHR) ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact : UNGC) และปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิขั้นพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization : ILO) และส่งเสริมการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม ปราศจากการเลือกปฏิบัติ และให้อิสระภาพในการแสดงออกทางความคิดและความรู้สึก รวมถึงมีการออกแบบระบบการขนส่งที่เป็นไปตามหลักสากลเพื่ออำนวยความสะดวกคนทุกกลุ่มให้สามารถเข้าถึงบริการได้ สร้างความพึงพอใจ และสนับสนุนการเข้าถึงบริการของคนทุกกลุ่ม นอกจากนี้บริษัทยังจัดให้มีช่องทางสื่อสารและการรับข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงมาตรการบรรเทา แก้ไข และเยียวยาผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม

แนวทางการจัดการ และแนวปฏิบัติ

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญและเคารพต่อสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่อุปทาน จึงกำหนดนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Policy) โดยให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ครอบคลุมถึงผู้รับเหมา คู่ค้า และบริษัทร่วมที่เกี่ยวข้องกับบริษัท มีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชนโดยไม่แบ่งแยกหรือกีดกันด้วยเหตุแห่งเชื้อชาติ สีผิว เพศ ภาษา ศาสนา สังคม ทรัพย์สิน ถิ่นกำเนิด ความคิดเห็นทางการเมือง หรือสถานะอื่น ๆ ตระหนักในสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองที่มีต่อสังคมและบุคคลอื่น ต่อต้านการค้ำขูดการใช้แรงงานทาสและการใช้แรงงานเด็กทุกรูปแบบ

ทั้งนี้พนักงานใหม่ทุกคนต้องได้รับการฝึกอบรม และลงนามรับทราบจรรยาบรรณที่ครอบคลุมถึงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทในการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ และต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด



นโยบายด้าน
สิทธิมนุษยชน



คู่มือBSRหลักสากล
นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน



จรรยาบรรณธุรกิจ
สำหรับคู่ค้า

แนวทางปฏิบัติในการเคารพกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน



ปฏิบัติตามกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน
อย่างเคร่งครัดและไม่สนับสนุนกิจการ
ที่ละเมิดหลักสิทธิมนุษยชน



ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคน
อย่างเท่าเทียม



เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคน
มีสิทธิเท่าเทียมกันในการทำงาน

ความเท่าเทียมและการเคารพสิทธิมนุษยชนภายในบริษัท

บริษัทให้ความสำคัญกับการรักษาและส่งเสริมความหลากหลายในกลุ่มพนักงาน บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชนอย่างเคร่งครัดและไม่สนับสนุนกิจการที่ละเมิดหลักสิทธิมนุษยชนทุกรูปแบบ โดยได้กำหนดจรรยาบรรณบริษัท (Code of Conduct) ในหัวข้อความรับผิดชอบต่อผู้บริหารและพนักงาน กล่าวถึงการจ้างงานอย่างเป็นธรรม การปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน ไม่กระทำการซึ่งเป็นการเลือกปฏิบัติ ได้แก่ เชื้อชาติ ศาสนา ถิ่นกำเนิด เพศ อายุ ชนชั้น การศึกษา ความเห็นทางการเมือง ตลอดจนไม่จำกัดบุคคลพิการหรือสูงอายุ ความหลากหลายนี้จะช่วยส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางด้านความคิด วัฒนธรรม มุมมองและประสบการณ์ อันจะทำให้ได้องค์ความรู้ (knowledge Management: KM) ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัท

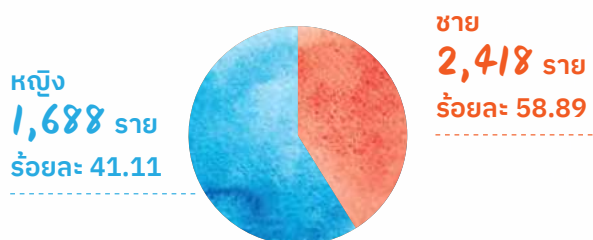
บริษัทตระหนักถึงการดูแลสุขภาพ ความคุ้มครองเรื่องความพิการและความไม่สมประกอบ ยุทธศาสตร์พัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการให้ดีขึ้น และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้คนพิการได้มีโอกาสแสดงความสามารถก่อให้เกิดการมีรายได้และพึ่งพาตนเองได้โดยเฉพาะกลุ่มคนพิการที่อยู่ในกลุ่มวัยแรงงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติมในปี 2566 โดยบริษัทได้ดำเนินการจ้างงานคนพิการ/ผู้ดูแลคนพิการให้ทำงานตามความรู้ ความสามารถ ให้กับโรงพยาบาล โรงเรียน วัด และหน่วยงานราชการต่าง ๆ ตาม พ.ร.บ.ฯ มาตรา 35 จำนวน 35 ราย

นอกจากนี้ บริษัทยังคำนึงถึงความหลากหลายในสังคมและสนับสนุนให้เกิดยอมรับในความหลากหลาย (Diversity & Inclusion) โดยเชื่อว่าความแตกต่างหลากหลายสามารถนำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์และก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ รวมถึงเกิดมุมมองที่แตกต่างซึ่งสามารถช่วยพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาได้รอบด้านมากขึ้น ดังนั้น บริษัทจึงส่งเสริมให้มีการปฏิบัติต่อพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียม เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการทำงาน ให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการอย่างเป็นธรรมและให้สิทธิในการรวมกลุ่มและต่อรอง เช่น การจัดห้องพักพนักงานทุกพื้นที่ การจัดเครื่องแบบพนักงาน การจัดสถานที่ออกกำลังกาย การจัดยาและเวชภัณฑ์ ซึ่ง ณ ปัจจุบันมีมากกว่า 200 จุด เป็นต้น

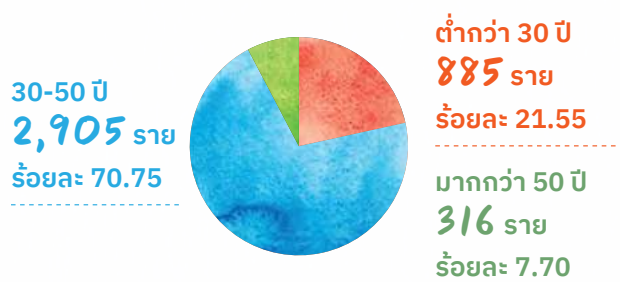


ความหลากหลายของบุคลากร ปี 2566

ความหลากหลายทางเพศ



ความหลากหลายทางอายุ

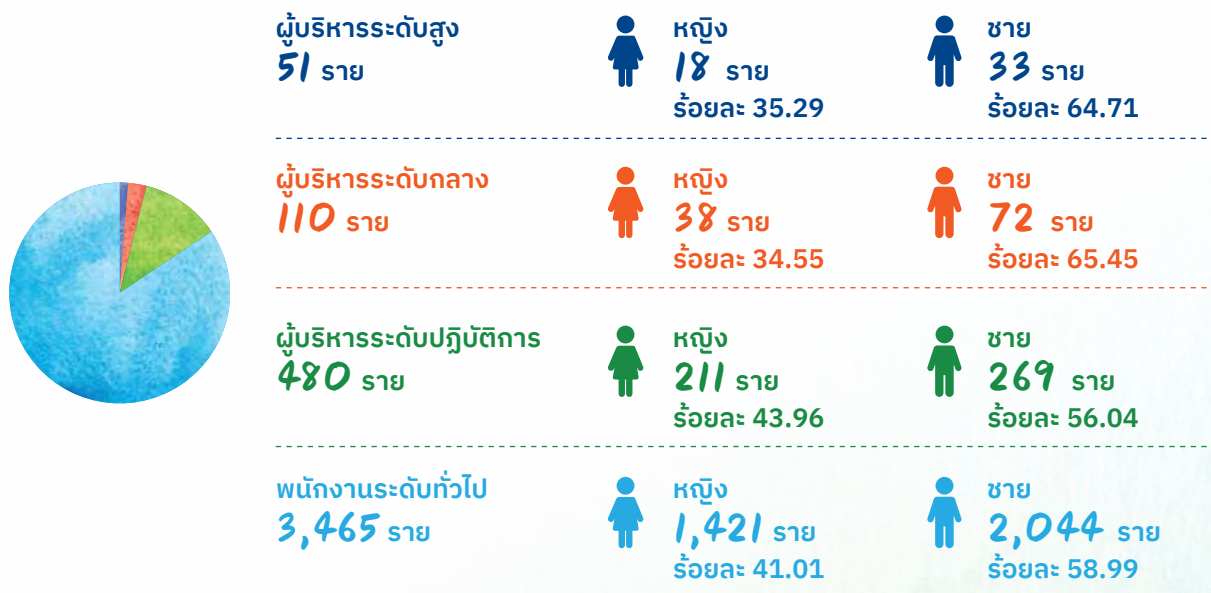


ความหลากหลายทางศาสนา

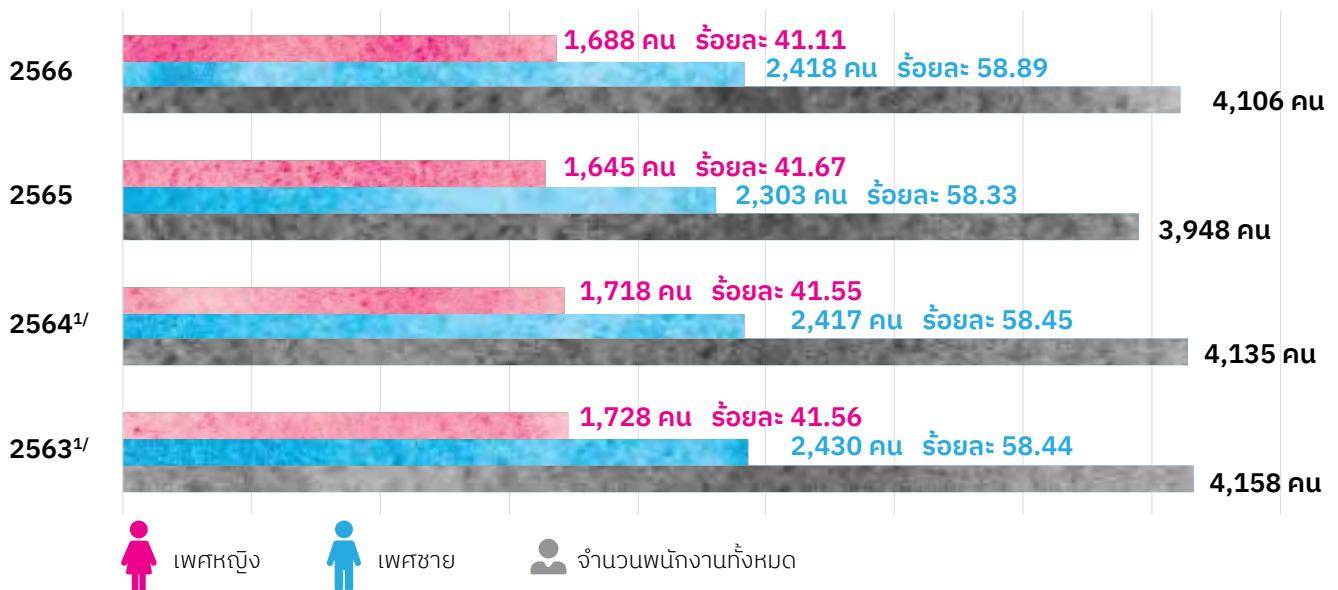


หมายเหตุ : ความหลากหลายทางศาสนาเป็นข้อมูลเฉพาะธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบราง

พนักงานในระดับต่าง ๆ



จำนวนพนักงาน



หมายเหตุ : ^{1/} ข้อมูลเฉพาะธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบราง (2563-2564)

ความหลากหลายทางสัญชาติ



ความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ

บริษัทมุ่งที่จะส่งมอบบริการที่ดีให้กับผู้ใช้บริการทุกกลุ่มโดยเท่าเทียมกัน เพื่อให้เกิดความเสมอภาคแก่บุคคล ทั้งบุคคลทั่วไป และบุคคลที่ต้องการความช่วยเหลือ เช่น เด็ก ผู้สูงอายุ และผู้พิการทุกประเภท โดยบริษัทให้ความสำคัญกับการออกแบบโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มสามารถเข้ามาใช้บริการได้ (Universal Design) ทั้งบริเวณ สถานีและขบวนรถไฟฟ้า เช่น ลิฟต์โดยสาร ลิฟต์บันได ทางลาดที่จอดรถสำหรับผู้พิการบนขบวนรถ ปุ่มเตือนสำหรับผู้พิการทางสายตา จุติรถไฟฟ้าสำหรับผู้พิการทั้งในสถานีและในขบวนรถไฟฟ้า หอมน้ำผู้พิการ/ผู้สูงอายุ ที่จอดรถ ป้ายและสัญลักษณ์ รวมถึงการส่งมอบ บริการและการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยจากพนักงานประจำสถานี เพื่อสร้างความประทับใจ มั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ ได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม บริษัทยังได้อนุญาตให้นาสุ่นขนานทาง ของผู้พิการทางสายตาเข้ามาบริเวณสถานี รวมถึงจักรยานพับได้ เพื่อส่งเสริมการเดินทางด้วยขนส่งสาธารณะ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ



ทางลาด



ลิฟต์โดยสาร



พื้นผิวต่างสัมผัสแสดง
พื้นเปลี่ยนระดับ



วีลแชร์ในสถานีรถไฟฟ้า



การบริการผู้พิการ หรือต้องการ
ความช่วยเหลือ



ป้ายบอกทาง ป้ายสัญลักษณ์

ทั้งนี้บริษัทยังรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการ และความสะดวก ข้อเสนอแนะอื่น ที่ครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง สิ่งอำนวยความสะดวก และบริการ ให้สามารถส่งมอบการบริการที่ดีให้กับผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน

คณะกรรมการสวัสดิการ

คณะกรรมการสวัสดิการและการส่งเสริมด้านสิทธิมนุษยชนในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เป็นมิตรและเป็นธรรมในที่ทำงาน บริษัทได้เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีสิทธิสมัครเข้ารับการคัดเลือกเป็นคณะกรรมการสวัสดิการ จำนวน 4 คณะ ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนพนักงานจากแต่ละสายงานครอบคลุมทุกพื้นที่ คณะกรรมการซึ่งเป็นตัวแทนของพนักงานทั้งหมด เปิดโอกาสให้นายจ้างและลูกจ้างได้หารือร่วมกันในประเด็นเกี่ยวกับสภาพการทำงาน สวัสดิการ และสิทธิแรงงานอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง คณะกรรมการฯ มีบทบาทหลักคือ



การจัดสวัสดิการ



การส่งเสริมสิทธิมนุษยชน



การแก้ไขข้อโต้แย้ง



การส่งเสริม
วัฒนธรรมองค์กรที่ดี

คณะกรรมการสามารถวิเคราะห์และมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงานให้สอดคล้องกับความต้องการ เพื่อให้พนักงานมีความสุขและมีสมรรถนะที่ดีในการทำงาน

คณะกรรมการช่วยในการสนับสนุนและป้องกันสิทธิมนุษยชนของพนักงาน โดยเฉพาะการกำหนดนโยบายและกระบวนการที่ช่วยให้สภาพแวดล้อมการทำงานเป็นกันเอง และไม่มีการละเมิดสิทธิ

เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับสวัสดิการหรือสิทธิมนุษยชนเกิดขึ้น คณะกรรมการจะเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหา และเป็นตัวกลางในการแก้ไขข้อโต้แย้ง

คณะกรรมการมีบทบาทในการส่งเสริมการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นมิตรและเป็นธรรมร่วมให้ความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนแปลงระเบียบข้อบังคับที่ส่งผลกระทบต่อพนักงานและเสนอโครงการที่เป็นประโยชน์และส่งผลให้การทำงานของพนักงานมีความสุขและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การสอบสวนและพิจารณาข้อร้องทุกข์ และการยุติข้อร้องทุกข์

กระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์ บริษัทจะดำเนินการชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน หลังจากได้รับเรื่อง หากยังไม่ได้รับ คำชี้แจงผู้ร้องเรียนสามารถร้องทุกข์ในเรื่องเดิมได้ ซึ่งบริษัทมีกระบวนการกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันการเกิดเหตุซ้ำ โดยบริษัทให้ หลักประกันแก่ผู้ร้องเรียนและผู้เกี่ยวข้องว่าการร้องทุกข์ดังกล่าวจะเป็นข้อมูลที่เป็นความลับ ไม่เป็นเหตุให้พนักงานถูกเลิกจ้าง ลงโทษ (กรณีที่ผู้ร้องเรียนเป็นพนักงาน) หรือถูกดำเนินการใด ๆ ที่จะเป็นผลร้ายแรง

ช่องทางร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทได้จัดให้มีช่องทางร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชนและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนจากผู้มีส่วนได้เสีย โดยสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้



สแกนเพื่อติดต่อ



ศูนย์บริการข้อมูล

: 0 2624 5200



เว็บไซต์บริษัท

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



อีเมล

: SDD@bemplc.co.th

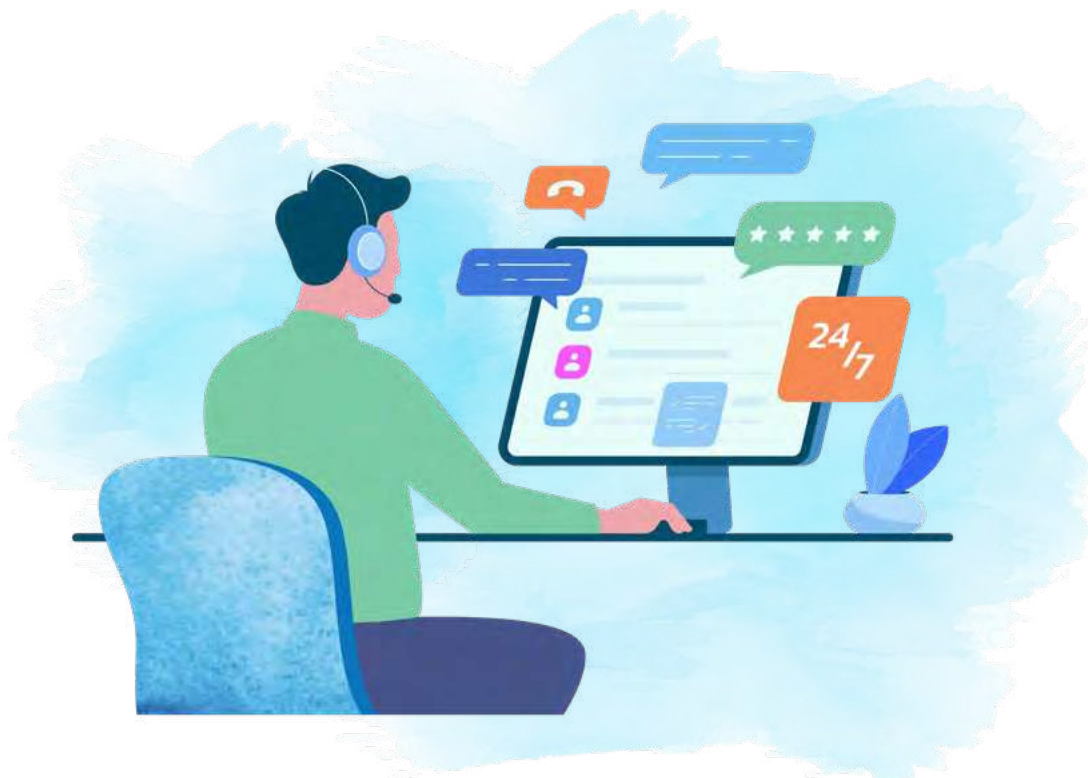


จดหมายปิดผนึกถึงบริษัท

: บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (สาขา2)

189 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310

ในปี 2566 ไม่มีข้อร้องเรียนที่เกิดจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนในทุกประเด็น หรือการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมายด้านสิทธิมนุษยชน



โครงการเสริมสร้างความตระหนักรู้ด้านสิทธิมนุษยชน

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและการดำเนินการตามหลักสิทธิมนุษยชนและนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Policy) ของบริษัท บริษัทจึงจัดอบรมเสริมสร้างความตระหนักรู้และองค์ความรู้ให้กับพนักงาน รวมถึงคู่ค้า ผู้รับเหมา และผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยในปี 2566 มีพนักงานที่ได้รับการสร้างจิตสำนึกด้านสิทธิมนุษยชนมีการรับทราบประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ในจรรยาบรรณของบริษัทและนโยบายทางด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุมร้อยละ 100 รวมทั้งดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ครอบคลุมการดำเนินงานของคู่ค้าและผู้รับเหมาซึ่งเป็นคู่ค้าสำคัญลำดับ 1 (Significant Tier 1) ครอบคลุมร้อยละ 100

โครงการรณรงค์ตระหนักรู้ออทิสติก

บริษัทมีนโยบายการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและเล็งเห็นคุณค่าในการสนับสนุนกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคคลออทิสติกในระหว่างวันที่ 1 - 11 เมษายน 2566 บริษัทได้ให้การสนับสนุนพื้นที่บริเวณชั้นร้านค้า ภายในรถไฟฟ้า MRT สถานีพลโยธิน จัดกิจกรรมเนื่องในวัน “รณรงค์ตระหนักรู้ออทิสติก” ร่วมกับมูลนิธิออทิสติกไทย นำโดยคุณชูศักดิ์ จันทยานนท์ ประธานมูลนิธิฯ ร่วมจัดแสดงผลงานจาก ART STORY By Autistic Thai พร้อมทั้งจัดจำหน่ายของที่ระลึกจากฝีมือบุคคลออทิสติกของมูลนิธิออทิสติกไทย ซึ่งผลงานดังกล่าวเป็นผลงานที่ร่วมกันรังสรรค์ผลงานจากจินตนาการและความรู้สึกลึกซึ้งผลิตภัณฑ์และงานแสดงที่สัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ซึ่งเป็นการต่อยอดมาจากห้องเรียนศิลปะที่เป็นการบำบัดและฟื้นฟูเด็กออทิสติกของมูลนิธิออทิสติกไทยเพื่อให้สามารถเข้าสู่การประกอบอาชีพมีรายได้ได้อย่างยั่งยืนก่อให้เกิดความมั่นคงในชีวิตสามารถพึ่งพาตนเองได้และเป็นที่ยอมรับของสังคมมากขึ้น

โดยในปี 2566 บริษัทได้รับโล่ในฐานะหน่วยงานที่สนับสนุนการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคคลออทิสติก จากสมาคมผู้ปกครองบุคคลออทิสติก (ไทย) และมูลนิธิออทิสติกไทย ในงานรณรงค์วันตระหนักรู้ออทิสติกโลก WORLD AUTISM AWARENESS DAY (WAAD) เพื่อให้สังคมตระหนักถึงการสนับสนุน ยอมรับ และส่งเสริมบุคคลออทิสติก รวมทั้งมุ่งเน้นให้สังคมได้มีโอกาสสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคคลออทิสติกให้มีอาชีพ มีรายได้ และมีความมั่นคงในการดำรงชีวิตอย่างยั่งยืน



สรุปผลการดำเนินงานปี 2566

ข้อร้องเรียนการละเมิดสิทธิมนุษยชน (กรณี)

0 0 ND	0 0 ND	0 0 ND	0 0 ND
2563	2564	2565	2566
 ธุรกิจทางพิเศษ	 ธุรกิจระบบราง	 ธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์	

ข้อร้องเรียนต่อการเลือกปฏิบัติและการคุกคาม (กรณี)

0 0 ND	0 0 ND	0 0 ND	0 0 ND
2563	2564	2565	2566
 ธุรกิจทางพิเศษ	 ธุรกิจระบบราง	 ธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์	

หมายเหตุ : ND หมายถึง ไม่มีการเก็บข้อมูล





ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท

	GRI	ตัวชี้วัด	หน่วย	ปี				
				2563	2564	2565	2566	
มิติบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ								
จรรยาบรรณทางธุรกิจ	-	กรณีการฝ่าฝืนจรรยาบรรณธุรกิจที่ได้รับการยืนยันทั้งหมด	ครั้ง	0	0	0	0	
	205-3	การคอร์รัปชัน	ครั้ง	0	0	0	0	
		การคอร์รัปชันโดยมีการลงโทษทางวินัยหรือไล่ออกของพนักงาน	ครั้ง	0	0	0	0	
		การคอร์รัปชันโดยมีการยกเลิกหรือไม่ต่อสัญญาของคู่ค้าทางธุรกิจ	ครั้ง	0	0	0	0	
		การคอร์รัปชันที่ถูกฟ้องร้องต่อองค์กรหรือพนักงาน	ครั้ง	0	0	0	0	
	-	การเลือกปฏิบัติ และการคุกคามทุกประเภท	ครั้ง	0	0	0	0	
	418-1	การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	ครั้ง	0	0	0	0	
		ร้องเรียนโดยองค์กรภายนอก	ครั้ง	0	0	0	0	
		ร้องเรียนโดยหน่วยงานภาครัฐ	ครั้ง	0	0	0	0	
		กรณีการรั่วไหล การโจรกรรม หรือการทำสูญหายของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	ครั้ง	0	0	0	0	
	-	ผลประโยชน์ทับซ้อน	ครั้ง	0	0	0	0	
	2-27	การฟอกเงิน และการนำข้อมูลภายในมาใช้หาประโยชน์ในการซื้อขาย	ครั้ง	0	0	0	0	
		การกระทำผิดกฎหมายอย่างมีนัยสำคัญ	ครั้ง	0	0	0	0	
		กรณีที่มีการจ่ายค่าปรับ	ครั้ง	0	0	0	0	
		กรณีที่มีการลงโทษอื่นนอกเหนือจากค่าปรับ	ครั้ง	0	0	0	0	
		การกระทำผิดกฎหมายทั้งหมด	ครั้ง	0	0	0	0	
		กรณีที่มีการจ่ายค่าปรับ	ครั้ง	0	0	0	0	
		บาท	0	0	0	0		
	อิทธิพลด้านนโยบาย	-	ค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการผลักดันนโยบายสาธารณะ	บาท	0	0	0	0
			การลอบบี้ และการเป็นตัวแทนเพื่อผลักดันนโยบายต่าง ๆ	บาท	0	0	0	0
การรณรงค์และการสนับสนุนทางการเมือง			บาท	0	0	0	0	
สมาคมทางการค้า			ล้านบาท	1.84	1.91	2.03	2.06	
อื่น ๆ			บาท	0	0	0	0	
ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์	-	กรณีการละเมิดระบบรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ หมายเหตุ: ตรวจพบการโจมตีทางไซเบอร์ 3 กรณีในปี 2566 แต่บริษัทสามารถควบคุมไว้ได้ และไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริการ หรือการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล	ครั้ง	0	0	0	3	
		จำนวนลูกค้า และพนักงานที่ได้รับผลกระทบจากการละเมิดดังกล่าว	คน	0	0	0	0	
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	-	การระบุและคัดกรองคู่ค้า						
		จำนวนคู่ค้าโดยตรงทั้งหมด	ราย	804	771	798	782	
		จำนวนคู่ค้าสำคัญทั้งหมด ทั้งโดยตรงและไม่โดยตรง	ราย	ND	ND	14	15	
		จำนวนคู่ค้าที่สำคัญโดยตรง	ราย	ND	ND	12	12	
		สัดส่วนค่าใช้จ่ายของคู่ค้าที่สำคัญโดยตรง	ร้อยละ	ND	ND	69	46	
		จำนวนคู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ดำเนินธุรกิจกับบริษัทโดยตรง	ราย	ND	ND	2	3	
		สัดส่วนคู่ค้ารายใหม่ที่ถูกคัดกรองจากเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม	ร้อยละ	ND	ND	0	100	
	308-1	การประเมินคู่ค้า						
		จำนวนคู่ค้าที่ได้รับการประเมิน ทั้งแบบที่ไม่ได้ลงพื้นที่และแบบที่ลงพื้นที่จริง	ราย	0	0	12	463	
		สัดส่วนคู่ค้าสำคัญที่ได้รับการประเมิน	ร้อยละ	ND	ND	100	100	
		จำนวนคู่ค้าที่สร้างผลกระทบเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทั้งในปัจจุบันและอนาคต	ราย	ND	ND	0	0	
		สัดส่วนคู่ค้าที่สร้างผลกระทบเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทั้งในปัจจุบันและอนาคต และได้จัดทำแผนการแก้ไขปรับปรุง	ร้อยละ	ND	ND	0	0	
		จำนวนคู่ค้าที่สร้างผลกระทบเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทั้งในปัจจุบันและอนาคตที่ถูกยกเลิกสัญญา	ราย	ND	ND	0	0	
		-	การพัฒนาศักยภาพของคู่ค้า					
		จำนวนคู่ค้าที่ได้รับการสนับสนุนเพื่อดำเนินการตามแผนการแก้ไขปรับปรุง	ราย	ND	ND	0	0	
		สัดส่วนคู่ค้าที่สร้างผลกระทบเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทั้งในปัจจุบันและอนาคต ที่ได้รับการสนับสนุนเพื่อดำเนินการตามแผนการแก้ไขปรับปรุง	ร้อยละ	ND	ND	0	0	
		จำนวนคู่ค้าที่ได้รับการสนับสนุนในหลักสูตรเสริมขีดความสามารถด้านความยั่งยืน	ราย	ND	ND	ND	42	
		สัดส่วนคู่ค้าสำคัญที่ได้รับการสนับสนุนในหลักสูตรเสริมขีดความสามารถด้านความยั่งยืน	ร้อยละ	ND	ND	0	0	

	GRI	ตัวชี้วัด	หน่วย	ปี			
				2563	2564	2565	2566
มิติสิ่งแวดล้อม							
ระบบบริหารจัดการ สิ่งแวดล้อม	-	ผลตอบแทนจากการลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม					
		การลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม	ล้านบาท	4.55	10.62	22.87	15.70
		การกระทำผิดกฎหมายและกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อม	กรณี	0	0	0	0
		การเสียค่าปรับจากการกระทำผิดกฎหมายและกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อม	บาท	0.00	0.00	0.00	0.00
		ค่าปรับที่ติดค้างจากการกระทำผิดกฎหมายและกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อม	บาท	0.00	0.00	0.00	0.00
พลังงาน	302-1	ปริมาณการใช้พลังงานทั้งหมดภายในองค์กร					
		เมกะวัตต์-ชั่วโมง	222,242.55	217,619.27	218,782.39	233,900.76	
		ปริมาณการใช้พลังงานจากแหล่งที่ใช้แล้วหมดไป					
		เมกะวัตต์-ชั่วโมง	221,924.26	217,178.70	218,295.06	233,263.17	
		การเผาไหม้อยู่กับที่					
		เมกะวัตต์-ชั่วโมง	57.50	45.27	33.61	423.88	
		จำแนกตามประเภทเชื้อเพลิง					
		ก๊าซธรรมชาติ	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0.00	0.00	0.00	0.00
			กิกะจูล	0.00	0.00	0.00	0.00
			กิโลกรัม	0.00	0.00	0.00	0.00
		ดีเซล	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	ND	ND	ND	373.73
			กิกะจูล	ND	ND	ND	1,345.44
			ลิตร	ND	ND	ND	36,942.00
		ดีเซล B7	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	ND	ND	ND	0.00
			กิกะจูล	ND	ND	ND	0.00
			ลิตร	ND	ND	ND	0.00
		ก๊าซปิโตรเลียมเหลว	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	57.50	45.27	33.61	50.14
			กิกะจูล	207.00	163.80	121.00	180.52
			กิโลกรัม	4,198.00	3,323.00	2,454.00	3,661.00
		การเผาไหม้เคลื่อนที่					
		เมกะวัตต์-ชั่วโมง	9,474.15	9,051.94	8,851.66	7,082.77	
		จำแนกตามประเภทเชื้อเพลิง					
		ดีเซล	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	8,630.27	8,289.72	7,925.00	6,708.23
			กิกะจูล	31,069.00	29,843.00	28,530.00	24,149.64
			ลิตร	853,067.00	819,423.00	783,370.00	663,081.00
		ดีเซล B7	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0.00	0.00	0.00	0.00
			กิกะจูล	0.00	0.00	0.00	0.00
			ลิตร	0.00	0.00	0.00	0.00
		เบนซิน	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	843.88	762.22	926.66	374.54
			กิกะจูล	3,038.00	2,744.00	3,336.00	1,348.38
			ลิตร	96,513.00	87,172.00	105,979.00	42,836.00
		ก๊าซธรรมชาติสำหรับยานยนต์	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0.00	0.00	0.00	0.00
			กิกะจูล	0.00	0.00	0.00	0.00
			กิโลกรัม	0.00	0.00	0.00	0.00
		ก๊าซปิโตรเลียมเหลว	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0.00	0.00	0.00	0.00
			กิกะจูล	0.00	0.00	0.00	0.00
			กิโลกรัม	0.00	0.00	0.00	0.00
		ปริมาณไฟฟ้าจากแหล่งที่ใช้แล้วหมดไปที่ผลิตและใช้เองภายในองค์กร					
		ไฟฟ้าจากแหล่งที่ใช้แล้วหมดไปที่ผลิตและใช้เองภายในองค์กร	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0.00	0.00	0.00	0.00
			กิกะจูล	0.00	0.00	0.00	0.00
		ปริมาณไฟฟ้าที่ซื้อจากภายนอกองค์กร					
		ไฟฟ้าที่ซื้อจากภายนอกองค์กร	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	212,392.61	208,081.49	209,409.79	225,756.51
			กิกะจูล	764,613.00	749,093.00	753,875.00	812,723.04
			ล้านบาท	732.13	703.37	821.06	964.99
		ปริมาณการใช้พลังงานหมุนเวียน					
เมกะวัตต์-ชั่วโมง	318.29	440.57	487.33	637.59			
จำแนกตามประเภทพลังงานหมุนเวียน							
พลังงานแสงอาทิตย์	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	318.29	440.57	487.33	637.59		
	กิกะจูล	1,145.84	1,586.05	1,754.39	2,295.32		
พลังงานลม	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0.00	0.00	0.00	0.00		
	กิกะจูล	0.00	0.00	0.00	0.00		
พลังงานน้ำ	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0.00	0.00	0.00	0.00		
	กิกะจูล	0.00	0.00	0.00	0.00		
พลังงานหมุนเวียนประเภทอื่น ๆ	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0.00	0.00	0.00	0.00		
	กิกะจูล	0.00	0.00	0.00	0.00		

	GRI	ตัวชี้วัด	หน่วย	ปี			
				2563	2564	2565	2566
	302-3	ความเข้มข้นของการใช้พลังงาน หมายเหตุ: เฉพาะธุรกิจระบบราง เนื่องจากไม่สามารถคำนวณ ระยะทางเฉลี่ยของผู้ใช้ทาง ทางพิเศษได้	เมกะวัตต์-ชั่วโมง / จำนวนผู้โดยสาร-กิโลเมตร	0.000203	0.000345	0.000191	0.000138
ก๊าซเรือนกระจก	305-1	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขต 1 ทั้งหมด	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	2,569.00	2,456.00	2,396.00	8,059.00
		การเผาไหม้อยู่กับที่	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	12.00	11.00	8.00	111.33
		จำแนกตามประเภทเชื้อเพลิง					
		ก๊าซธรรมชาติ	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	0.00	0.00	0.00	0.00
		ดีเซล	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	100.03
		ดีเซล B7	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	0.00	0.00	0.00	0.00
		ก๊าซปิโตรเลียมเหลว	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	12.00	11.00	8.00	11.30
		การเผาไหม้เคลื่อนที่	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	2,557.00	2,445.00	2,388.00	1,911.09
		จำแนกตามประเภทเชื้อเพลิง					
		ดีเซล	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	2,338.00	2,246.00	2,147.00	1,813.77
		ดีเซล B7	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	0.00	0.00	0.00	0.00
		เบนซิน	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	219.00	199.00	241.00	97.32
		ก๊าซธรรมชาติสำหรับยานยนต์	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	0.00	0.00	0.00	0.00
		ก๊าซปิโตรเลียมเหลว	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	0.00	0.00	0.00	0.00
		สารทำความเย็น	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	1,280.82
		สารทำความเย็น R134a	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	717.14
		สารทำความเย็น R32	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	34.53
		สารทำความเย็น R410a	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	529.15
		สารทำความเย็น R407C	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	0.00
		เซลล์เชื้อเพลิงไฮโดรเจน	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	4,582.50
		ก๊าซมีเทนจากบ่อขยะ	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	166.92
		ถังดับเพลิง CO₂ (ฝักอบรม)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	6.15
		เชื้อเพลิงชีวมวล	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	0.00	0.00	0.00	0.00
		การเผาไหม้อยู่กับที่: ดีเซล B7	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	0.00	0.00	0.00	0.00
		การเผาไหม้เคลื่อนที่: ดีเซล B7	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	0.00	0.00	0.00	0.00
	305-2	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขต 2 ทั้งหมด: Location-based	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	127,138.00	124,558.00	104,684.00	106,364.00
		ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขต 2 ทั้งหมด: Market-based	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	0	0	0	0
	305-3	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขต 3 ทั้งหมด	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	29,411
		หมวด 1 ผลิตภัณฑ์และบริการที่จัดซื้อจัดจ้าง	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	646.95
		หมวด 2 เครื่องจักรและอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบธุรกิจ	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	0.00
		หมวด 3 กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้เชื้อเพลิงและพลังงาน	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	21,000.43
		หมวด 4 การขนส่งและกระจายสินค้าต้นน้ำ	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	0.00
		หมวด 5 ของเสียที่เกิดจากการดำเนินงานธุรกิจ	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	2,255.92
		หมวด 6 การเดินทางที่เกี่ยวข้องกับประกอบกิจการขององค์กร	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	0.00
		หมวด 7 การเดินทางเพื่อมาทำงานของพนักงาน	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	4,019.54
		หมวด 8 การเช่าสินทรัพย์ต้นน้ำ	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	0.00
		หมวด 9 การขนส่งและกระจายสินค้าปลายน้ำ	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	0.00
		หมวด 10 การแปรรูปผลิตภัณฑ์ที่วางจำหน่าย	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	0.00
		หมวด 11 การใช้งานผลิตภัณฑ์ที่วางจำหน่าย	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	0.00
		หมวด 12 การจัดการหลังหมดอายุการใช้งานของผลิตภัณฑ์ที่วางจำหน่าย	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	0.00
		หมวด 13 การเช่าสินทรัพย์ปลายน้ำ	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	1,487.34
		หมวด 14 กิจกรรมของแฟรนไชส์/ผู้รับสิทธิในการประกอบธุรกิจ	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	0.00
		หมวด 15 การลงทุน	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	ND	ND	ND	0.00
	305-4	ความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจก					
		ธุรกิจระบบราง	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า / จำนวนผู้โดยสาร-กิโลเมตร	ND	ND	ND	0.000092
		ธุรกิจระบบราง	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า / ของระบบขับเคลื่อนรถไฟฟ้า / จำนวนผู้โดยสาร-กิโลเมตร	0.000044	0.000078	0.000034	0.000024
		ธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบราง	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า / จำนวนเที่ยวการเดินทาง	ND	ND	ND	0.00026
		สัดส่วนระบบของระบบรางที่ใช้ไฟฟ้า	ร้อยละ	100	100	100	100

	GRI	ตัวชี้วัด	หน่วย	ปี			
				2563	2564	2565	2566
	305-5	ปริมาณการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	257	267	291	3,086
		การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการผลิตพลังงานหมุนเวียน	เมกะวัตต์-ชั่วโมง	430.00	446.00	486.00	454.00
		ค่าการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการผลิตพลังงานไฟฟ้าของประเทศไทย	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า/เมกะวัตต์-ชั่วโมง	0.5986	0.5986	0.5986	0.4999
	305-6	สารทำความเย็น R22	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	0.00	0.00	0.00	4,476.38
			กิโกรัม	0.00	0.00	0.00	2,543.40
	305-7	ปริมาณการปล่อยมลพิษอากาศอื่น ๆ					
		ไนโตรเจนออกไซด์	ส่วนในล้านส่วน	0.00	0.00	0.00	0.00
			กิโกรัม	0.00	0.00	0.00	0.00
		ซัลเฟอร์ออกไซด์	ส่วนในล้านส่วน	0.00	0.00	0.00	0.00
			กิโกรัม	0.00	0.00	0.00	0.00
		สารมลพิษตกค้างยาวนาน	กิโกรัม	0.00	0.00	0.00	0.00
		สารประกอบอินทรีย์ระเหยง่าย	กิโกรัม	0.00	0.00	0.00	0.00
		สารมลพิษเสียงอันตราย	กิโกรัม	0.00	0.00	0.00	0.00
		ฝุ่นละออง	ส่วนในล้านส่วน	0.00	0.00	0.00	0.00
			กิโกรัม	0.00	0.00	0.00	0.00
น้ำ	303-3	ปริมาณการดื่มน้ำมาใช้ทั้งหมดจากทุกพื้นที่	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.67231	0.54	0.58	0.87
			ล้านลิตร	672.31	536.34	577.95	866.93
		จำแนกตามแหล่งน้ำ					
		น้ำผิวดิน	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.00	0.00	0.00	0.00
			ล้านลิตร	0.00	0.00	0.00	0.00
		น้ำบาดาล	ล้านลูกบาศก์เมตร	ND	ND	ND	ND
			ล้านลิตร	ND	ND	ND	ND
		น้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.00	0.00	0.00	0.00
			ล้านลิตร	0.00	0.00	0.00	0.00
		ค่าใช้จ่ายในการบำบัดน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่	บาท	0.00	0.00	0.00	0.00
		ผู้ให้บริการสาธารณูปโภคภายนอก	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.67	0.54	0.58	0.87
			ล้านลิตร	672.31	536.34	577.95	866.93
		ปริมาณการดื่มน้ำมาใช้ทั้งหมดจากพื้นที่ขาดแคลนน้ำ	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.00	0.00	0.00	0.00
			ล้านลิตร	0.00	0.00	0.00	0.00
		จำแนกตามแหล่งน้ำ					
		น้ำผิวดิน	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.00	0.00	0.00	0.00
			ล้านลิตร	0.00	0.00	0.00	0.00
		น้ำบาดาล	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.00	0.00	0.00	0.00
			ล้านลิตร	0.00	0.00	0.00	0.00
		น้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.00	0.00	0.00	0.00
			ล้านลิตร	0.00	0.00	0.00	0.00
		ผู้ให้บริการสาธารณูปโภคภายนอก	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.00	0.00	0.00	0.00
			ล้านลิตร	0.00	0.00	0.00	0.00
	303-4	ปริมาณน้ำที่ปล่อยออกทั้งหมดสู่ทุกพื้นที่	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.67	0.54	0.58	0.87
		หมายเหตุ: คิดเป็นร้อยละ 80 ของปริมาณการดื่มน้ำมาใช้ และมีค่า TDS น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1,000 มิลลิกรัม/ลิตร ตามมาตรฐานอาคารควบคุมและมาตรฐานโรงงาน	ล้านลิตร	672.31	536.34	577.95	866.93
		จำแนกตามปลายทางของน้ำ					
		น้ำผิวดิน	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.04	0.04	0.03	0.05
			ล้านลิตร	40.87	37.50	31.69	49.78
		น้ำบาดาล	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.00	0.00	0.00	0.00
			ล้านลิตร	0.00	0.00	0.00	0.00
		ผู้ให้บริการสาธารณูปโภคภายนอก	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.63	0.50	0.55	0.82
			ล้านลิตร	631.44	498.83	546.26	817.15
		กลับสู่แหล่งน้ำเดียวกันโดยมีคุณภาพน้ำที่ใกล้เคียงหรือดีกว่าน้ำที่ดื่มมาใช้	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.00	0.00	0.00	0.00
			ล้านลิตร	0.00	0.00	0.00	0.00
		ปริมาณน้ำที่ปล่อยออกทั้งหมดสู่พื้นที่ขาดแคลนน้ำ	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.00	0.00	0.00	0.00
			ล้านลิตร	0.00	0.00	0.00	0.00
		จำแนกตามแหล่งน้ำ					
			น้ำผิวดิน	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.00	0.00	0.00
				ล้านลิตร	0.00	0.00	0.00

	GRI	ตัวชี้วัด	หน่วย	ปี			
				2563	2564	2565	2566
		น้ำบาดาล	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.00	0.00	0.00	0.00
			ล้านลิตร	0.00	0.00	0.00	0.00
		ผู้ให้บริการสาธารณูปโภคภายนอก	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.00	0.00	0.00	0.00
			ล้านลิตร	0.00	0.00	0.00	0.00
	303-5	ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดจากพื้นที่	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.67	0.54	0.58	0.87
			ล้านลิตร	672.31	536.34	577.95	866.93
		ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดจากพื้นที่ขาดแคลนน้ำ	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.00	0.00	0.00	0.00
			ล้านลิตร	0.00	0.00	0.00	0.00
ของเสีย	306-3	ปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นทั้งหมด	เมตริกตัน	308.00	258.00	351.00	833.60
		ปริมาณของเสียอันตรายที่เกิดขึ้น	เมตริกตัน	105.00	66.00	72.00	75.00
		ปริมาณเสียทั่วไปที่เกิดขึ้น	เมตริกตัน	203.00	192.00	279.00	758.60
	306-4	ปริมาณของเสียที่นำกลับมาใช้ประโยชน์ทั้งหมด	เมตริกตัน	ND	ND	ND	44.35
		ปริมาณของเสียอันตรายที่นำกลับมาใช้ประโยชน์	เมตริกตัน	ND	ND	ND	12.40
		ปริมาณของเสียอันตรายที่นำกลับมาใช้ประโยชน์ภายในสถานประกอบการ	เมตริกตัน	ND	ND	ND	0.00
		การนำกลับมาใช้ซ้ำ	เมตริกตัน	ND	ND	ND	0.00
		การรีไซเคิล	เมตริกตัน	ND	ND	ND	0.00
		การนำกลับมาใช้ประโยชน์ด้วยวิธีอื่น	เมตริกตัน	ND	ND	ND	0.00
		ปริมาณของเสียอันตรายที่นำกลับมาใช้ประโยชน์ภายนอกสถานประกอบการ	เมตริกตัน	ND	ND	ND	12.40
		การนำกลับมาใช้ซ้ำ	เมตริกตัน	ND	ND	ND	0.00
		การรีไซเคิล	เมตริกตัน	ND	ND	ND	12.40
		การนำกลับมาใช้ประโยชน์ด้วยวิธีอื่น	เมตริกตัน	ND	ND	ND	0.00
		ปริมาณของเสียทั่วไปที่นำกลับมาใช้ประโยชน์	เมตริกตัน	ND	ND	ND	31.95
		ปริมาณของเสียทั่วไปที่นำกลับมาใช้ประโยชน์ภายในสถานประกอบการ	เมตริกตัน	ND	ND	ND	12.24
		การนำกลับมาใช้ซ้ำ	เมตริกตัน	ND	ND	ND	0.00
		การรีไซเคิล	เมตริกตัน	ND	ND	ND	0.00
		การนำกลับมาใช้ประโยชน์ด้วยวิธีอื่น	เมตริกตัน	ND	ND	ND	12.24
		ปริมาณของเสียทั่วไปที่นำกลับมาใช้ประโยชน์ภายนอกสถานประกอบการ	เมตริกตัน	ND	ND	ND	19.71
		การนำกลับมาใช้ซ้ำ	เมตริกตัน	ND	ND	ND	0.00
		การรีไซเคิล	เมตริกตัน	ND	ND	ND	19.71
		การนำกลับมาใช้ประโยชน์ด้วยวิธีอื่น	เมตริกตัน	ND	ND	ND	0.00
	306-5	ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัดทั้งหมด	เมตริกตัน	ND	ND	ND	748.79
		ปริมาณของเสียอันตรายที่ถูกกำจัด	เมตริกตัน	ND	ND	ND	22.14
		ปริมาณของเสียอันตรายที่รอกำจัดภายนอกสถานประกอบการ	เมตริกตัน	ND	ND	ND	40.47
		ปริมาณของเสียอันตรายที่ถูกกำจัดภายในสถานประกอบการ	เมตริกตัน	ND	ND	ND	0.00
		การเผาทำลายโดยนำไปผลิตพลังงาน	เมตริกตัน	ND	ND	ND	0.00
		การเผาทำลายโดยไม่นำไปผลิตพลังงาน	เมตริกตัน	ND	ND	ND	0.00
		การฝังกลบ	เมตริกตัน	ND	ND	ND	0.00
		การกำจัดของเสียด้วยวิธีอื่น	เมตริกตัน	ND	ND	ND	0.00
		ปริมาณของเสียอันตรายที่ถูกกำจัดภายนอกสถานประกอบการ	เมตริกตัน	ND	ND	ND	22.14
		การเผาทำลายโดยนำไปผลิตพลังงาน	เมตริกตัน	ND	ND	ND	0.00
		การเผาทำลายโดยไม่นำไปผลิตพลังงาน	เมตริกตัน	ND	ND	ND	0.00
		การฝังกลบ	เมตริกตัน	ND	ND	ND	22.14
		การกำจัดของเสียด้วยวิธีอื่น	เมตริกตัน	ND	ND	ND	0.00
		ปริมาณของเสียทั่วไปที่ถูกกำจัด	เมตริกตัน	ND	ND	ND	726.65
		ปริมาณของเสียทั่วไปที่ถูกกำจัดภายในสถานประกอบการ	เมตริกตัน	0.00	0.00	0.00	0.00
		การเผาทำลายโดยนำไปผลิตพลังงาน	เมตริกตัน	0.00	0.00	0.00	0.00
		การเผาทำลายโดยไม่นำไปผลิตพลังงาน	เมตริกตัน	0.00	0.00	0.00	0.00
		การฝังกลบ	เมตริกตัน	0.00	0.00	0.00	0.00
		การกำจัดของเสียด้วยวิธีอื่น	เมตริกตัน	0.00	0.00	0.00	0.00
		ปริมาณของเสียทั่วไปที่ถูกกำจัดภายนอกสถานประกอบการ	เมตริกตัน	ND	ND	ND	726.65
		การเผาทำลายโดยนำไปผลิตพลังงาน	เมตริกตัน	ND	ND	ND	0.00
		การเผาทำลายโดยไม่นำไปผลิตพลังงาน	เมตริกตัน	ND	ND	ND	0.00
		การฝังกลบ	เมตริกตัน	ND	ND	ND	726.65
		การกำจัดของเสียด้วยวิธีอื่น	เมตริกตัน	ND	ND	ND	0.00

	GRI	ตัวชี้วัด	หน่วย	ปี					
				2563	2564	2565	2566		
มิติสังคม									
พนักงาน	2-7	จำนวนพนักงานทั้งหมด	FTEs	4,158	4,135	3,948	4,106		
		เพศชาย	FTEs	2,430	2,417	2,303	2,418		
		ร้อยละ	58.44	58.45	58.33	58.89			
		เพศหญิง	FTEs	1,728	1,718	1,645	1,688		
		ร้อยละ	41.56	41.55	41.67	41.11			
		กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	FTEs	3,936	3,921	3,588	3,896		
		ร้อยละ	94.66	94.82	90.88	94.89			
		ภาคเหนือ	FTEs	25	24	14	15		
		ร้อยละ	0.60	0.58	0.35	0.37			
		ภาคกลาง	FTEs	80	76	59	68		
		ร้อยละ	1.92	1.84	1.49	1.66			
		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	FTEs	60	58	36	64		
		ร้อยละ	1.44	1.40	0.91	1.56			
		ภาคใต้	FTEs	13	12	5	16		
		ร้อยละ	0.31	0.29	0.13	0.39			
		ภาคตะวันออก	FTEs	22	22	18	25		
		ร้อยละ	0.53	0.53	0.46	0.61			
		ภาคตะวันตก	FTEs	22	22	15	22		
		ร้อยละ	0.53	0.53	0.38	0.54			
		จำนวนพนักงานทั้งหมด จำแนกตามประเภทของการจ้างงาน			FTEs	4,158	4,135	3,948	4,106
		พนักงานประจำ			FTEs	4,142	4,130	3,944	4,103
		เพศชาย	FTEs	2,418	2,413	2,300	2,416		
		ร้อยละ	58.38	58.43	58.32	58.88			
		เพศหญิง	FTEs	1,724	1,717	1,644	1,687		
		ร้อยละ	41.62	41.57	41.68	41.12			
		กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	FTEs	3,921	3,916	3,584	3,893		
		ร้อยละ	94.66	94.82	90.87	94.88			
		ภาคเหนือ	FTEs	25	24	14	15		
		ร้อยละ	0.60	0.58	0.35	0.37			
		ภาคกลาง	FTEs	80	76	59	68		
		ร้อยละ	1.93	1.84	1.50	1.66			
		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	FTEs	60	58	36	64		
		ร้อยละ	1.45	1.40	0.91	1.56			
		ภาคใต้	FTEs	13	12	5	16		
		ร้อยละ	0.31	0.29	0.13	0.39			
		ภาคตะวันออก	FTEs	22	22	18	25		
		ร้อยละ	0.53	0.53	0.46	0.61			
		ภาคตะวันตก	FTEs	21	22	15	22		
		ร้อยละ	0.51	0.53	0.38	0.54			
		พนักงานสัญญาจ้างชั่วคราว			FTEs	16	5	4	3
		เพศชาย	FTEs	12	4	3	2		
		ร้อยละ	75.00	80.00	75.00	66.67			
		เพศหญิง	FTEs	4	1	1	1		
		ร้อยละ	25.00	20.00	25.00	33.33			
		กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	FTEs	15	5	4	3		
		ร้อยละ	93.75	100.00	100.00	100.00			
		ภาคเหนือ	FTEs	0	0	0	0		
		ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00			
		ภาคกลาง	FTEs	0	0	0	0		
		ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00			
		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	FTEs	0	0	0	0		
		ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00			
		ภาคใต้	FTEs	0	0	0	0		
		ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00			

GRI	ตัวชี้วัด	หน่วย	ปี			
			2563	2564	2565	2566
	ภาคตะวันออก	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00
	ภาคตะวันตก	FTEs	1	0	0	0
		ร้อยละ	6.25	0.00	0.00	0.00
	พนักงานไม่มีชั่วโมงการทำงานประจำ	FTEs	0	0	0	0
	เพศชาย	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00
	เพศหญิง	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00
	กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00
	ภาคเหนือ	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00
	ภาคกลาง	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00
	ภาคใต้	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00
	ภาคตะวันออก	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00
	ภาคตะวันตก	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00
	จำนวนพนักงานทั้งหมด จำแนกตามระยะของการจ้างงาน		4,158	4,135	3,948	4,106
	พนักงานเต็มเวลา	FTEs	4,158	4,135	3,948	4,106
	เพศชาย	FTEs	2,430	2,417	2,303	2,418
		ร้อยละ	58.44	58.45	58.33	58.89
	เพศหญิง	FTEs	1,728	1,718	1,645	1,688
		ร้อยละ	41.56	41.55	41.67	41.11
	กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	FTEs	3,936	3,921	3,588	3,896
		ร้อยละ	94.66	94.82	90.88	94.89
	ภาคเหนือ	FTEs	25	24	14	15
		ร้อยละ	0.60	0.58	0.35	0.37
	ภาคกลาง	FTEs	80	76	59	68
		ร้อยละ	1.92	1.84	1.49	1.66
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	FTEs	60	58	36	64
		ร้อยละ	1.44	1.40	0.91	1.56
	ภาคใต้	FTEs	13	12	5	16
		ร้อยละ	0.31	0.29	0.13	0.39
	ภาคตะวันออก	FTEs	22	22	18	25
		ร้อยละ	0.53	0.53	0.46	0.61
	ภาคตะวันตก	FTEs	22	22	15	22
		ร้อยละ	0.53	0.53	0.38	0.54
	พนักงานบางเวลา (Part-time employees)	FTEs	0	0	0	0
	เพศชาย	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00
	เพศหญิง	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00
	กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00
	ภาคเหนือ	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00
	ภาคกลาง	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00
	ภาคใต้	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00

	GRI	ตัวชี้วัด	หน่วย	ปี			
				2563	2564	2565	2566
405-1		ภาคตะวันออก	FTEs	0	0	0	0
			ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00
		ภาคตะวันตก	FTEs	0	0	0	0
			ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00
		จำนวนพนักงานทั้งหมด จำแนกตามระดับพนักงาน	FTEs	4,158	4,135	3,948	4,106
		ผู้บริหารระดับสูง	FTEs	54	53	51	51
		เพศชาย	FTEs	35	35	32	33
			ร้อยละ	64.81	66.04	62.75	64.71
		เพศหญิง	FTEs	19	18	17	18
			ร้อยละ	35.19	33.96	33.33	35.29
		ผู้บริหารระดับกลาง	FTEs	107	106	110	110
		เพศชาย	FTEs	72	71	74	72
			ร้อยละ	67.29	66.98	67.27	65.45
		เพศหญิง	FTEs	35	35	36	38
			ร้อยละ	32.71	33.02	32.73	34.55
		ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ	FTEs	475	468	471	480
		เพศชาย	FTEs	266	260	267	269
			ร้อยละ	56.00	55.56	56.69	56.04
		เพศหญิง	FTEs	209	208	204	211
			ร้อยละ	44.00	44.44	43.31	43.96
		พนักงานระดับผู้บริหารทั้งหมด	FTEs	636	627	632	641
		เพศชาย	FTEs	373	366	375	374
			ร้อยละ	58.65	58.37	59.34	58.35
		เพศหญิง	FTEs	263	261	257	267
			ร้อยละ	41.35	41.63	40.66	41.65
		พนักงานระดับทั่วไป	FTEs	3,522	3,508	3,316	3,465
		เพศชาย	FTEs	2,057	2,051	1,928	2,044
			ร้อยละ	58.40	58.47	58.14	58.99
		เพศหญิง	FTEs	1,465	1,457	1,388	1,421
			ร้อยละ	41.60	41.53	41.86	41.01
		พนักงานระดับผู้จัดการกลุ่มสนับสนุนรายได้	FTEs	511	505	488	489
		เพศชาย	FTEs	337	332	321	324
			ร้อยละ	65.95	65.74	65.78	66.26
		เพศหญิง	FTEs	174	173	167	165
			ร้อยละ	34.05	34.26	34.22	33.74
		พนักงานกลุ่มงาน วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรม และ คณิตศาสตร์	FTEs	743	763	679	837
		เพศชาย	FTEs	468	479	431	557
			ร้อยละ	62.99	62.78	63.48	66.55
		เพศหญิง	FTEs	275	284	248	280
			ร้อยละ	37.01	37.22	36.52	33.45
405-1		จำนวนพนักงานทั้งหมด จำแนกตามอายุ	FTEs	4,158	4,135	3,948	4,106
		อายุน้อยกว่า 30 ปี	FTEs	876	918	925	885
			ร้อยละ	21.07	22.20	23.43	21.55
		อายุ 30-50 ปี	FTEs	2,975	2,924	2,753	2,905
			ร้อยละ	71.55	70.71	69.73	70.75
		อายุมากกว่า 50 ปี	FTEs	307	293	270	316
			ร้อยละ	7.38	7.09	6.84	7.70
		ผู้บริหารระดับสูง จำแนกตามอายุ	FTEs	54	53	51	51
		อายุน้อยกว่า 30 ปี	FTEs	0	0	0	0
			ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00
		อายุ 30-50 ปี	FTEs	22	21	24	25
			ร้อยละ	40.74	39.62	47.06	49.02
		อายุมากกว่า 50 ปี	FTEs	32	32	27	26
			ร้อยละ	59.26	60.38	52.94	50.98

	GRI	ตัวชี้วัด	หน่วย	ปี					
				2563	2564	2565	2566		
		ผู้บริหารระดับกลาง จำแนกตามอายุ	FTEs	107	106	110	110		
		อายุน้อยกว่า 30 ปี	FTEs	0	0	0	0		
			ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00		
		อายุ 30-50 ปี	FTEs	81	80	80	75		
			ร้อยละ	75.70	75.47	72.73	68.18		
		อายุมากกว่า 50 ปี	FTEs	26	26	30	35		
			ร้อยละ	24.30	24.53	27.27	31.82		
		ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ จำแนกตามอายุ	FTEs	475	468	471	480		
		อายุน้อยกว่า 30 ปี	FTEs	3	3	3	2		
			ร้อยละ	0.63	0.64	0.64	0.42		
		อายุ 30-50 ปี	FTEs	415	409	412	412		
			ร้อยละ	87.37	87.39	87.47	85.83		
		อายุมากกว่า 50 ปี	FTEs	57	56	56	66		
			ร้อยละ	12.00	11.97	11.89	13.75		
		พนักงานระดับผู้บริหารทั้งหมด จำแนกตามอายุ	FTEs	636	627	632	641		
		อายุน้อยกว่า 30 ปี	FTEs	3	3	3	2		
			ร้อยละ	0.47	0.48	0.47	0.31		
		อายุ 30-50 ปี	FTEs	518	510	516	512		
			ร้อยละ	81.45	81.34	81.65	79.88		
		อายุมากกว่า 50 ปี	FTEs	115	114	113	127		
			ร้อยละ	18.08	18.18	17.88	19.81		
		พนักงานระดับทั่วไป จำแนกตามอายุ	FTEs	3,522	3,508	3,316	3,465		
		อายุน้อยกว่า 30 ปี	FTEs	873	915	922	883		
			ร้อยละ	24.79	26.08	27.80	25.48		
		อายุ 30-50 ปี	FTEs	2,457	2,414	2,237	2,393		
			ร้อยละ	69.76	68.81	67.46	69.06		
		อายุมากกว่า 50 ปี	FTEs	192	179	157	189		
			ร้อยละ	5.45	5.10	4.73	5.45		
		405-1		จำนวนพนักงานทั้งหมด จำแนกตามสัญชาติ	FTEs	4,158	4,135	3,948	4,104
		ไทย		FTEs	4,156	4,133	3,946	4,102	
				ร้อยละ	99.95	99.95	99.95	99.95	
		สิงคโปร์		FTEs	0	0	0	2	
				ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.05	
		ญี่ปุ่น		FTEs	1	1	1	1	
				ร้อยละ	0.02	0.02	0.03	0.02	
		อเมริกัน		FTEs	1	1	1	1	
				ร้อยละ	0.02	0.02	0.03	0.02	
		สัญชาติอื่น		FTEs	0	0	0	0	
				ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00	
		ผู้บริหารระดับสูง จำแนกตามสัญชาติ		FTEs	54	53	51	48	
		ไทย		FTEs	53	52	50	47	
				ร้อยละ	98.15	98.11	98.04	97.92	
		สิงคโปร์		FTEs	0	0	0	0	
				ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00	
		ญี่ปุ่น		FTEs	0	0	0	0	
				ร้อยละ	0.00	0.00	0.00	0.00	
		อเมริกัน		FTEs	1	1	1	1	
				ร้อยละ	1.85	1.89	1.96	2.08	
สัญชาติอื่น	FTEs	0		0	0	0			
	ร้อยละ	0.00		0.00	0.00	0.00			
ผู้บริหารระดับกลาง จำแนกตามสัญชาติ	FTEs	107		106	110	110			
ไทย	FTEs	107		106	110	110			
	ร้อยละ	100		100	100	100			
สิงคโปร์	FTEs	0		0	0	0			
	ร้อยละ	0.00		0.00	0.00	0.00			
ญี่ปุ่น	FTEs	0		0	0	0			
	ร้อยละ	0.00		0.00	0.00	0.00			

	GRI	ตัวชี้วัด	หน่วย	ปี			
				2563	2564	2565	2566
		อเมริกัน	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ		0.00	0.00	0.00	0.00
		สัญชาติอื่น	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ		0.00	0.00	0.00	0.00
		ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ จำแนกตามสัญชาติ	FTEs	475	468	471	480
		ไทย	FTEs	475	468	471	480
		ร้อยละ		100	100	100	100
		สิงคโปร์	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ		0.00	0.00	0.00	0.00
		ญี่ปุ่น	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ		0.00	0.00	0.00	0.00
		อเมริกัน	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ		0.00	0.00	0.00	0.00
		สัญชาติอื่น	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ		0.00	0.00	0.00	0.00
		พนักงานระดับผู้บริหารทั้งหมด จำแนกตามสัญชาติ	FTEs	636	627	632	641
		ไทย	FTEs	635	626	631	640
		ร้อยละ		99.84	99.84	99.84	99.84
		สิงคโปร์	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ		0.00	0.00	0.00	0.00
		ญี่ปุ่น	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ		0.00	0.00	0.00	0.00
		อเมริกัน	FTEs	1	1	1	1
		ร้อยละ		0.16	0.16	0.16	0.16
		สัญชาติอื่น	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ		0.00	0.00	0.00	0.00
		พนักงานระดับทั่วไป จำแนกตามสัญชาติ	FTEs	3,522	3,508	3,316	3,465
		ไทย	FTEs	3,521	3,507	3,315	3,462
		ร้อยละ		99.97	99.97	99.97	99.91
		สิงคโปร์	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ		0.00	0.00	0.00	0.00
		ญี่ปุ่น	FTEs	1	1	1	1
		ร้อยละ		0.03	0.03	0.03	0.03
		อเมริกัน	FTEs	0	0	0	0
		ร้อยละ		0.00	0.00	0.00	0.00
		สัญชาติอื่น	FTEs	0	0	0	2
		ร้อยละ		0.00	0.00	0.00	0.06
อัตราส่วน ค่าตอบแทน ตามเพศ	405-2	สัดส่วนค่าตอบแทนพนักงานหญิงต่อเพศชาย					
		ระดับผู้บริหาร - ฐานเงินเดือนเท่านั้น	อัตราส่วน หญิง:ชาย	ND	ND	ND	ND
		ระดับผู้บริหาร - ฐานเงินเดือน และสิ่งจูงใจทางการเงินอื่น ๆ	อัตราส่วน หญิง:ชาย	ND	ND	ND	ND
		ระดับผู้จัดการ - ฐานเงินเดือนเท่านั้น	อัตราส่วน หญิง:ชาย	1 : 1.31	1 : 1.29	1 : 1.22	1 : 1.29
		ระดับผู้จัดการ - ฐานเงินเดือน และสิ่งจูงใจทางการเงินอื่น ๆ	อัตราส่วน หญิง:ชาย	1 : 1.24	1 : 1.34	1 : 1.24	1 : 1.25
		ระดับปฏิบัติการ - ฐานเงินเดือนเท่านั้น	อัตราส่วน หญิง:ชาย	1 : 1.16	1 : 1.17	1 : 1.57	1 : 1.30
ผู้รับเหมา	2-8	จำนวนผู้รับเหมาทั้งหมด	FTEs	4,083	4,051	4,012	4,083
การเข้าร่วมสมาคม	S&P Global	พนักงานที่ได้รับการครอบคลุมโดยคณะกรรมการสวัสดิการในสถาน ประกอบกิจการ	ร้อยละ	100	100	100	100
การจ้างงาน	401-1	จำนวนและอัตราการจ้างงานพนักงานใหม่	FTEs	ND	101	277	451
		ร้อยละของ พนักงานทั้งหมด	ร้อยละของ พนักงานทั้งหมด	ND	2.44	7.02	10.98

	GRI	ตัวชี้วัด	หน่วย	ปี				
				2563	2564	2565	2566	
		จำแนกตามเพศ						
		เพศชาย	FTEs	ND	79	147	244	
			ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	ND	1.91	3.72	5.94	
		เพศหญิง	FTEs	ND	22	130	207	
			ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	ND	0.53	3.29	5.04	
		จำแนกตามภูมิภาค						
		กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	FTEs	ND	68	130	262	
			ร้อยละ	ND	67.33	46.93	58.09	
		ภาคเหนือ	FTEs	ND	6	5	21	
			ร้อยละ	ND	5.94	1.81	4.66	
		ภาคกลาง	FTEs	ND	8	29	56	
			ร้อยละ	ND	7.92	10.47	12.42	
		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	FTEs	ND	13	27	63	
			ร้อยละ	ND	12.87	9.75	13.97	
		ภาคใต้	FTEs	ND	1	10	24	
			ร้อยละ	ND	0.99	3.61	5.32	
		ภาคตะวันออก	FTEs	ND	2	12	11	
			ร้อยละ	ND	1.98	4.33	2.44	
		ภาคตะวันตก	FTEs	ND	3	5	14	
			ร้อยละ	ND	2.97	1.81	3.10	
		จำแนกตามอายุ						
		อายุน้อยกว่า 30 ปี	FTEs	ND	80	226	339	
			ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	ND	1.93	5.72	8.26	
		อายุ 30-50 ปี	FTEs	ND	21	50	111	
			ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	ND	0.51	1.27	2.70	
		อายุมากกว่า 50 ปี	FTEs	ND	0	1	1	
			ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	ND	0.00	0.03	0.02	
		S&P Global	จำนวนและอัตราการจ้างงานพนักงานภายใน	FTEs	ND	ND	ND	235
				ร้อยละ	ND	ND	ND	5.72
				ร้อยละของพนักงานใหม่ทั้งหมด	ND	ND	ND	52.11
การลาออก	401-1	จำนวนและอัตราการลาออกของพนักงาน						
		FTEs	104	263	417	316		
		ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	2.50	6.36	10.56	7.70		
		จำแนกตามเพศ						
		เพศชาย	FTEs	78	169	226	141	
			ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	1.88	4.09	5.72	3.43	
		เพศหญิง	FTEs	26	94	191	175	
			ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.63	2.27	4.84	4.26	
		จำแนกตามภูมิภาค						
		กรุงเทพมหานครและปริมณฑล	FTEs	87	214	305	248	
			ร้อยละ	83.65	81.37	73.14	78.48	
		ภาคเหนือ	FTEs	2	6	5	16	
			ร้อยละ	1.92	2.28	1.20	5.06	
		ภาคกลาง	FTEs	4	16	12	19	
			ร้อยละ	3.85	6.08	2.88	6.01	
		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	FTEs	4	16	20	21	
			ร้อยละ	3.85	6.08	4.80	6.65	
		ภาคใต้	FTEs	1	3	9	6	
			ร้อยละ	0.96	1.14	2.16	1.90	

	GRI	ตัวชี้วัด	หน่วย	ปี			
				2563	2564	2565	2566
		ภาคตะวันออก	FTEs	3	4	8	3
			ร้อยละ	2.88	1.52	1.92	0.95
		ภาคตะวันตก	FTEs	3	4	9	3
			ร้อยละ	2.88	1.52	2.16	0.95
		จำแนกตามอายุ					
		อายุน้อยกว่า 30 ปี	FTEs	43	113	187	136
			ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	1.03	2.73	4.74	3.31
		อายุ 30-50 ปี	FTEs	58	132	207	153
			ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	1.39	3.19	5.24	3.73
		อายุมากกว่า 50 ปี	FTEs	3	18	23	27
			ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	0.07	0.44	0.58	0.66
	S&P Global	จำนวนและอัตราการลาออกโดยสมัครใจของพนักงาน	FTEs	83	237	381	276
			ร้อยละ	79.81	90.11	91.37	87.34
			ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	2.00	5.73	9.65	6.72
การลาดูแลบุตร	401-3	จำนวนพนักงานที่มีสิทธิในการลาดูแลบุตร	FTEs	1,728	1,718	1,555	1,580
		เพศชาย	FTEs	0	0	0	0
		เพศหญิง	FTEs	1,728	1,718	1,555	1,580
		จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิการลาดูแลบุตร	FTEs	63	83	71	62
		เพศชาย	FTEs	0	0	0	0
		เพศหญิง	FTEs	63	83	71	62
		จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากใช้สิทธิการลาดูแลบุตรเสร็จสิ้น	FTEs	63	82	69	61
		เพศชาย	FTEs	0	0	0	0
		เพศหญิง	FTEs	63	82	69	61
		จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานครบ 12 เดือนหลังจากใช้สิทธิการลาดูแลบุตรเสร็จสิ้น	FTEs	61	75	61	57
		เพศชาย	FTEs	0	0	0	0
		เพศหญิง	FTEs	61	75	61	57
		อัตราการกลับมาทำงานของพนักงานที่ใช้สิทธิการลาดูแลบุตรเสร็จสิ้น	ร้อยละ	0	0	0	0
		เพศชาย	ร้อยละ	0	0	0	0
		เพศหญิง	ร้อยละ	100	99	97	98
		อัตราการกลับมาทำงานครบ 12 เดือนของพนักงานที่ใช้สิทธิการลาดูแลบุตรเสร็จสิ้น	ร้อยละ	0	0	0	0
		เพศชาย	ร้อยละ	0	0	0	0
		เพศหญิง	ร้อยละ	97	90	88	92
การฝึกอบรม	S&P Global	ระยะเวลาของสิทธิการลาดูแลบุตรให้พนักงานส่วนใหญ่		14	14	14	26
		มารดา และผู้ดูแลหลัก	สัปดาห์	14	14	14	26
		บิดา และผู้ดูแลรอง	สัปดาห์	0	0	0	0
	S&P Global	ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงาน	ชั่วโมง/FTE	28.72	42.74	42.93	42.85
		จำแนกตามเพศ					
		เพศชาย	ชั่วโมง/FTE	31.13	47.08	45.53	46.34
		เพศหญิง	ชั่วโมง/FTE	25.34	36.64	39.30	37.84
		จำแนกตามระดับพนักงาน					
		ผู้บริหารระดับสูง	ชั่วโมง/FTE	12.45	6.73	18.08	9.11
		ผู้บริหารระดับกลาง	ชั่วโมง/FTE	17.41	21.59	15.71	19.43
		ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ	ชั่วโมง/FTE	21.06	41.37	40.02	30.82
		พนักงานระดับทั่วไป	ชั่วโมง/FTE	30.33	44.10	44.31	45.12
		งบประมาณการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงาน	บาท/FTE	ND	ND	657.46	2,093.03
		จำแนกตามเพศ					
		เพศชาย	บาท/FTE	ND	ND	563.15	1,805.72
		เพศหญิง	บาท/FTE	ND	ND	789.50	2,504.59

	GRI	ตัวชี้วัด	หน่วย	ปี			
				2563	2564	2565	2566
		จำแนกตามระดับพนักงาน					
		ผู้บริหารระดับสูง	บาท/FTE	ND	ND	7,898.65	7,266.62
		ผู้บริหารระดับกลาง		ND	ND	2,345.36	1,535.99
		ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ		ND	ND	537.14	413.60
		พนักงานระดับทั่วไป		ND	ND	265.96	1,157.67
		ผลตอบแทนการลงทุนด้านทรัพยากรบุคคล	-	2.848	2.454	3.183	3.489
การมีส่วนร่วมของพนักงาน	S&P Global	การมีส่วนร่วมของพนักงาน					
		พนักงานที่มีส่วนร่วมสูงจากพนักงานทั้งหมด	ร้อยละ	81.08	94.49	86.27	92.96
ความปลอดภัยของผู้โดยสาร	-	จำนวนการเสียชีวิตของผู้โดยสาร					
		จำนวนการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร	ราย	0	0	0	0
		ราย/ผู้โดยสาร 1 ล้านคน	0	0	0	0	
อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	403-8	ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย					
		พนักงานที่ถูกครอบคลุมโดยระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	ร้อยละ	100	100	100	100
		การตรวจสอบภายในกับพนักงานที่ถูกครอบคลุมโดยระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	ร้อยละ	100	100	100	100
		การทวนสอบโดยองค์กรภายนอกกับพนักงานที่ถูกครอบคลุมโดยระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	ร้อยละ	100	100	100	100
		ผู้รับเหมาที่ถูกครอบคลุมโดยระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	ร้อยละ	100	100	100	100
		การตรวจสอบภายในกับผู้รับเหมาที่ถูกครอบคลุมโดยระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	ร้อยละ	100	100	100	100
		การทวนสอบโดยองค์กรภายนอกกับผู้รับเหมาที่ถูกครอบคลุมโดยระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	ร้อยละ	100	100	100	100
	403-9	จำนวนชั่วโมงการทำงานทั้งหมด					
		พนักงาน	ชั่วโมงการทำงาน	7,833,768.00	7,566,411.00	7,420,794.00	7,528,845.00
		ผู้รับเหมา	ชั่วโมงการทำงาน	7,000,094.30	7,025,250.80	6,816,899.30	6,898,989.00
		จำนวนการเสียชีวิตจากการทำงาน					
		พนักงาน	ราย	0	0	0	0
		ราย/1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0	
		ผู้รับเหมา	ราย	0	0	0	0
		ราย/1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0	
		จำนวนการบาดเจ็บขั้นรุนแรงจากการทำงาน					
		หมายเหตุ: ไม่สามารถรักษากายหายได้ภายใน 6 เดือน					
		พนักงาน	ราย	0	0	1	0
		ราย/1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	0	0	0.13	0	
		ผู้รับเหมา	ราย	0	0	0	0
		ราย/1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0	
		จำนวนการบาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด					
		พนักงาน	ราย	18	22	5	4
		ราย/1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	2.30	2.91	0.67	0.53	
		ผู้รับเหมา	ราย	8	6	9	8
		ราย/1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	1.14	0.85	1.32	1.16	
		อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานจากการทำงาน					
		พนักงาน	ราย	8	8	2	2
		ราย/1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	1.02	1.06	0.27	0.27	
		ผู้รับเหมา	ราย	2	0	1	1
		ราย/1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	0.29	0.00	0.15	0.14	

	GRI	ตัวชี้วัด	หน่วย	ปี			
				2563	2564	2565	2566
	403-10	จำนวนการเสียชีวิตจากการเจ็บป่วยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน					
		พนักงาน	ราย	0	0	0	0
		ผู้รับเหมา	ราย	0	0	0	0
		จำนวนการเจ็บป่วยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทั้งหมด					
		พนักงาน	ราย	0	1	0	0
		ผู้รับเหมา	ราย	0	0	0	1
	SASB -	อัตราการเกิดอุบัติเหตุทั้งหมด					
		พนักงาน	ราย	40	26	8	21
			ราย/1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	5.11	3.44	1.08	2.79
		ผู้รับเหมา	ราย	50	29	19	17
			ราย/1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	7.14	4.13	2.79	2.46
		อัตราการเกิดเหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุ					
		พนักงาน	ราย	25	14	5	18
			ราย/1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	3.19	1.85	0.67	2.39
		ผู้รับเหมา	ราย	39	20	13	11
			ราย/1 ล้านชั่วโมงการทำงาน	5.57	2.85	1.91	1.59
		ขอบเขตข้อมูล					
		พนักงาน	ร้อยละ	100	100	100	100
		ผู้รับเหมา	ร้อยละ	100	100	100	100

หมายเหตุ : GRI = องค์การแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล สร้างแม่แบบในการจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน

SASB = คณะกรรมการมาตรฐานการบัญชีเพื่อความยั่งยืน จัดทำมาตรฐานการบัญชีเพื่อความยั่งยืนในระดับสากล

S&P Global = สถาบันจัดอันดับเครดิตระดับโลก

ND = ไม่มีการเก็บข้อมูล

0 = ข้อมูลที่เก็บได้มีค่าเป็นศูนย์

TDS = ปริมาณของแข็ง สารอินทรีย์และอินทรีย์ทั้งหมดที่ละลายอยู่ในน้ำ

สำหรับมิติสังคม

ปี 2563-2564: ข้อมูลเฉพาะธุรกิจทางพิเศษและธุรกิจระบบราง

ปี 2565: ข้อมูลรวมธุรกิจทางพิเศษ ธุรกิจระบบราง และธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์ (ยกเว้นการแบ่งรายภูมิภาค ไม่รวมธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์)

ปี 2566: ข้อมูลรวมธุรกิจทางพิเศษ ธุรกิจระบบราง และธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์

FTEs = จำนวนพนักงานเต็มเวลา

GRI Content Index

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION		OMISSION		
		CHAPTER	PAGE NUMBER/ WEBSITE URL	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
General Standard Disclosure						
GRI 2: General Disclosures 2021						
Organization and its reporting practices						
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1	Organizational details	About this Report (เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้), Business Overview (ภาพรวมการประกอบธุรกิจ)	6, 11-13		
	2-2	Entities included in the organization's Sustainability Reporting	About this Report (เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้), Business Overview (ภาพรวมการประกอบธุรกิจ)	6-7, 11-13		
	2-3	Reporting period, frequency and contact point	About this Report (เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้)	6		
	2-4	Restatements of information	-	-	2-4 a	Not applicable
Activities and workers						
GRI 2: General Disclosures 2021	2-6	Activities, value chain, and other business relationships	Business Value Chain (ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท), Business Overview (ภาพรวมการประกอบธุรกิจ)	11-13, 18-21		
	2-7	Employees	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	173-175		
	2-8	Workers who are not employees	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	173-175		
Governance						
GRI 2: General Disclosures 2021	2-9	Governance structure and composition	Corporate Governance (การกำกับดูแลกิจการที่ดี)	67-68		
			56-1 One Report 2023 (รายงานประจำปี 2566)	131-134		
			Charter of the Board of Directors (กฎบัตร คณะกรรมการ)	https://www.bemplc.co.th/ Charter		
	2-10	Nomination and selection of the highest governance body	Corporate Governance (การกำกับดูแลกิจการที่ดี)	68		
			Criteria on Nomination of Directors (หลักเกณฑ์ การสรรหากรรมการ)	https://www.bemplc.co.th/ CorporatePolicy		
			Corporate Governance Principles (หลักการกำกับ ดูแลกิจการ)	https://admin.bemplc.co.th/ Upload/CorporateGovernance_ TH.pdf		
	2.11	Chair of the highest governance body	Corporate Governance Principles (หลักการกำกับ ดูแลกิจการ)	https://admin.bemplc.co.th/ Upload/CorporateGovernance_ TH.pdf		
	2.12	Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	56-1 One Report 2023 (รายงานประจำปี 2566)	138		
			Charter of the Corporate Governance, Risk Management and Sustainable Development Committee (กฎบัตร คณะกรรมการบรรษัทภิบาล บริหารความเสี่ยง และการพัฒนาอย่างยั่งยืน)	https://www.bemplc.co.th/ Charter		

GRI STANDARD	DISCLOSURE		LOCATION		OMISSION		
			CHAPTER	PAGE NUMBER/ WEBSITE URL	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
	2-13	Delegation of responsibility for managing impacts	56-1 One Report 2023 (รายงานประจำปี 2566)	76-77			
	2-14	Role of the highest governance body in Sustainability Reporting	56-1 One Report 2023 (รายงานประจำปี 2566)	76-77, 138			
	2-15	Conflicts of interest	Prevention of a Conflict of Interest Policy (นโยบายการป้องกันการขัดแย้งทางผลประโยชน์), Policy on Reporting of the Conflict of Interest (นโยบายการรายงานการมีส่วนได้เสีย)	https://www.bemplc.co.th/CorporatePolicy			
	2-16	Communication of critical concerns	Corporate Governance (การกำกับดูแลกิจการที่ดี)	69-71			
	2-17	Collective knowledge of the highest governance body	56-1 One Report 2023 (รายงานประจำปี 2566)	118, 138			
	2-18	Evaluation of the performance of the highest governance body	Corporate Governance (การกำกับดูแลกิจการที่ดี) Corporate Governance Principles (หลักการกำกับดูแลกิจการ)	68-69 https://admin.bemplc.co.th/Upload/CorporateGovernance_TH.pdf			
	2-19	Remuneration policies	56-1 One Report 2023 (รายงานประจำปี 2566)	152-154			
	2-20	Process to determine remuneration	56-1 One Report 2023 (รายงานประจำปี 2566)	152-154			
	2-21	Annual total compensation ratio	-	-	2-21 a,b,c	Confidentiality constraints.	Annutal total compensation of the Managing Director and of employees are confidential information.
	Strategy, policies and practices						
GRI 2: General Disclosures 2021	2-22	Statement on sustainable development strategy	Message from the Managing Director (สารจากกรรมการผู้จัดการ)	8-9			
	2-23	Policy commitments	Corporate Governance (การกำกับดูแลกิจการที่ดี)	67-70			
			Corporate Governance Policy (นโยบายการกำกับดูแลกิจการ), Human Rights Policy (นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน)	https://www.bemplc.co.th/CorporatePolicy			
			Code of Conduct (จรรยาบรรณบริษัท)	https://www.bemplc.co.th/CodeofConduct			
	2-24	Embedding policy commitments	Corporate Governance (การกำกับดูแลกิจการที่ดี)	66-70			
	2-25	Processes to remediate negative impacts	Stakeholder Engagement Policy (นโยบายการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย), Human Right Policy (นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน)	https://www.bemplc.co.th/CorporatePolicy			
	2-26	Mechanisms for seeking advice and raising concerns	Corporate Governance (การกำกับดูแลกิจการที่ดี)	69-70			
	2-27	Compliance with laws and regulations	Corporate Governance (การกำกับดูแลกิจการที่ดี), Performance Data (ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)	66-70, 168			

GRI STANDARD	DISCLOSURE		LOCATION		OMISSION		
			CHAPTER	PAGE NUMBER/ WEBSITE URL	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
	2-28	Membership associations	Corporate Governance (การกำกับดูแลกิจการที่ดี)	71			
			Code of Conduct (จรรยาบรรณบริษัท)	https://www.bemplc.co.th/ CodeofConduct			
Stakeholder engagement							
GRI 2: General Disclosures 2021	2-29	Approach to stakeholder engagement	Business Value Chain (ห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท)	21-28			
			Stakeholder Engagement Policy (นโยบายการมีส่วนร่วมกับ ผู้มีส่วนได้เสีย)	https://www.bemplc.co.th/ CorporatePolicy			
	2-30	Collective bargaining agreements	Human Rights (การเคารพ สิทธิมนุษยชน), Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	163, 177			
Material Topics							
GRI 3: Material Topics 2021	3-1	Process to determine material topics	Materiality Assessment (การประเมินประเด็นสำคัญ ด้านความยั่งยืน)	29-36			
	3-2	List of material topics	Materiality Assessment (การประเมินประเด็นสำคัญ ด้านความยั่งยืน)	35-36			
Climate Strategy and Energy Management							
Material Topics							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	Climate Strategy and Energy Management (การบริหารจัดการพลังงาน และการเปลี่ยนแปลงสภาพ ภูมิอากาศ)	83-92			
Energy							
GRI 302: Energy 2016	302-1	Energy consumption within the organization	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	169			
	302-2	Energy consumption outside of the organization	-	-	302-2 a,b,c	Not applicable	The Company does not have energy consumption outside of the organization.
	302-3	Energy intensity	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	170			
	302-4	Reduction of energy consumption	Climate Strategy and Energy Management (การบริหารจัดการพลังงาน และการเปลี่ยนแปลงสภาพ ภูมิอากาศ)	89-91			
	302-5	Reductions in energy require- ments of products and services	-	-	302-5 a,b,c	Not applicable	The Company's services do not have energy requirements.
Emissions							
GRI 305: Emissions 2016	305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	170			
	305-2	Energy Indirect (Scope 2) GHG emissions	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	170			
	305-3	Other Indirect (Scope 3) GHG emissions	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	170			

GRI STANDARD	DISCLOSURE		LOCATION		OMISSION		
			CHAPTER	PAGE NUMBER/ WEBSITE URL	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
	305-4	GHG emissions intensity	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	170			
	305-5	Reduction of GHG emissions	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	171			
Environmental Management							
Material Topics							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	Environmental Management (การบริหาร จัดการด้านสิ่งแวดล้อม)	93-101			
Water and effluents							
GRI 303: Water and Effuents 2018	303-3	Water withdrawal	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	171-172			
	303-4	Water discharge	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	171-172			
	303-5	Water consumption	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	171-172			
Emissions							
GRI 305: Emissions 2016	305-6	Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	171			
	305-7	Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	171			
Waste							
GRI 306: Waste 2020	306-3	Waste generated	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	172			
	306-4	Waste diverted from disposal	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	172			
	306-5	Waste directed to disposal	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	172			
Biodiversity							
Material Topics							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	Biodiversity (ความหลากหลาย ทางชีวภาพ)	102-106			
Biodiversity							
GRI 304: Biodiversity 2016	304-1	Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	Biodiversity (ความหลากหลาย ทางชีวภาพ)	104			
	304-2	Significant impacts of activities, products and services on biodiversity	Biodiversity (ความหลากหลาย ทางชีวภาพ)	104			

GRI STANDARD	DISCLOSURE		LOCATION		OMISSION		
			CHAPTER	PAGE NUMBER/ WEBSITE URL	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
Health & Safety (OHS and Customer Safety)							
Material Topics							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	Health & Safety (Occupational Health & Safety, and Customers' Safety) [สุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและความปลอดภัยของลูกค้า)]	109-118			
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1	Occupational health and safety management system	Health & Safety (Occupational Health & Safety, and Customers' Safety) [สุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและความปลอดภัยของลูกค้า)]	110-112			
	403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	Health & Safety (Occupational Health & Safety, and Customers' Safety) [สุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและความปลอดภัยของลูกค้า)]	113-114			
	403-3	Occupational health services	Health & Safety (Occupational Health & Safety, and Customers' Safety) [สุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและความปลอดภัยของลูกค้า)]	114-115			
	403-4	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	Health & Safety (Occupational Health & Safety, and Customers' Safety) [สุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและความปลอดภัยของลูกค้า)]	110-111	302-2 a,b,c	Not applicable	The Company does not have energy consumption outside of the organization.
	403-5	Worker training on occupational health and safety	Health & Safety (Occupational Health & Safety, and Customers' Safety) [สุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและความปลอดภัยของลูกค้า)]	111, 116-117			
	403-6	Promotion of worker health	Health & Safety (Occupational Health & Safety, and Customers' Safety) [สุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและความปลอดภัยของลูกค้า)]	114-115			
	403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	Health & Safety (Occupational Health & Safety, and Customers' Safety) [สุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและความปลอดภัยของลูกค้า)]	114-115	302-5 a,b,c	Not applicable	The Company's services do not have energy requirements.
	403-8	Workers covered by an occupational health and safety management system	Performance Data (ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)	180			

GRI STANDARD	DISCLOSURE		LOCATION		OMISSION		
			CHAPTER	PAGE NUMBER/ WEBSITE URL	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
	403-9	Work-related injuries	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	180-181			
	403-10	Work-related ill health	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	180-181			
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-1	Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	Health & Safety (Occupational Health & Safety, and Customers' Safety) [สุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและความปลอดภัยของลูกค้า)]	109			
	416-2	Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	Health & Safety (Occupational Health & Safety, and Customers' Safety) [สุขภาพและความปลอดภัย (อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและความปลอดภัยของลูกค้า)]	116			
Human Capital Development							
Material Topics							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	Human Capital Development (การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร)	119-132			
GRI 401: Employment 2016	401-1	New employee hires and employee turnover	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	177-179			
	401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	Human Capital Development (การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร)	125-126			
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	Average hours of training per year per employee	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	179-180			
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	Human Capital Development (การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร)	122-124, 127, 129-130			
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Human Capital Development (การพัฒนาศักยภาพและดูแลบุคลากร)	124			
Human Rights							
Material Topics							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	Human Rights (การเคารพสิทธิมนุษยชน)	158-166			
GRI 401: Employment 2016	401-3	Parental leave	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	179			
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Diversity of governance bodies and employees	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	175-177			
	405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	177			
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1	Incidents of discrimination and corrective actions taken	Human Rights (การเคารพสิทธิมนุษยชน)	166			

GRI STANDARD	DISCLOSURE		LOCATION		OMISSION		
			CHAPTER	PAGE NUMBER/ WEBSITE URL	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1	Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	Human Rights (การเคารพสิทธิมนุษยชน), Performance Data (ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัท)	163, 177	407-1 a,b	Information unavailable	The Company's Welfare Committee cover all employees and contractors, and do not cover suppliers' business operations.
GRI 408: Child Labor 2016	408-1	Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	-	-	408-1 a,b,c	Not applicable	The Company does not have any significant risks for child labor.
GRI 409: Forced or Compulsory Labor 2016	409-1	Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	-	-	409-1 a,b	Not applicable	The Company does not have any significant risks for forced labor.
Corporate Citizenship and Philanthropy (CSR)							
Material Topics							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	Corporate Citizenship and Philanthropy (CSR) (การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์)	133-149			
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1	Infrastructure investments and services supported	Corporate Citizenship and Philanthropy (CSR) (การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์)	133-135			
	203-2	Significant indirect economic impacts	Corporate Citizenship and Philanthropy (CSR) (การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์)	133-135			
GRI 413: Local Communities 2016	413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	Corporate Citizenship and Philanthropy (CSR) (การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์)	137-149			
	413-2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	Corporate Citizenship and Philanthropy (CSR) (การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์)	133-145			
Stakeholder Engagement							
Material Topics							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	Stakeholder Engagement (การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย)	150-157			
GRI 413: Local Communities 2016	413-2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	Corporate Citizenship and Philanthropy (CSR) (การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนสัมพันธ์)	133-145			
Customer Relationship Management							
Material Topics							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	Customer Relationship Management (การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า)	60-65			
GRI 2: General Disclosures 2021	2-29	Approach to stakeholder engagement	Customer Relationship Management (การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า)	21-28			

GRI STANDARD	DISCLOSURE		LOCATION		OMISSION		
			CHAPTER	PAGE NUMBER/ WEBSITE URL	REQUIREMENT(S) OMITTED	REASON	EXPLANATION
Innovation							
Material Topics							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	Innovation (การพัฒนา นวัตกรรม)	54-59			
Supply Chain Management							
Material Topics							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	Supply Chain Management (การบริหาร จัดการห่วงโซ่อุปทาน)	47-53			
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	Supply Chain Management (การบริหาร จัดการห่วงโซ่อุปทาน)	47, 168			
	308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	Supply Chain Management (การบริหาร จัดการห่วงโซ่อุปทาน)	50-53			
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1	New suppliers that were screened using social criteria	Supply Chain Management (การบริหาร จัดการห่วงโซ่อุปทาน)	47, 168			
	414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	Supply Chain Management (การบริหาร จัดการห่วงโซ่อุปทาน)	50-53			
IT Security and Data Privacy							
Material Topics							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	IT Security and Data Privacy (ความปลอดภัย ของเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเป็นส่วนตัวของ ข้อมูล)	39-46			
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Performance Data (ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนของบริษัท)	168			
Corporate Governance							
Material Topics							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	Corporate Governance (การกำกับดูแลกิจการที่ดี)	66-71			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1	Operations assessed for risks related to corruption	Corporate Governance (การกำกับดูแลกิจการที่ดี)	70			
	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	-	-	205-2 a,b,c,d,e	Information unavailable.	
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	Corporate Governance (การกำกับดูแลกิจการที่ดี)	168			
Risk and Crisis Management							
Material Topics							
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	Risk and Crisis Management (การบริหาร จัดการความเสี่ยง)	72-80			



BANGKOK EXPRESSWAY AND METRO

บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่

587 ถนนสุทธิสาร แขวงรัชดาภิเษก เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

สำนักงานสาขา 1 (ธุรกิจทางพิเศษ)

238/7 ถนนโศภ-คินแดง 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



ที่ตั้งสำนักงานสาขา 1
(ธุรกิจทางพิเศษ)



ที่ตั้งสำนักงานสาขา 2
(ธุรกิจรถไฟฟ้า)