



Available in Thai only



ขั้นตอนการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน
(Human Rights Due Diligence Process)

กระบวนการดำเนินการ ภายใต้หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights : UNGP) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

① Policy Commitment	② Human Rights Due Diligence	③ Human Rights Impact Assessment	④ Access to Remedies	⑤ Tracking & Reporting Performance
<ul style="list-style-type: none">ประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Policy)	<ul style="list-style-type: none">ตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชน รอบด้านทุกกิจกรรมของบริษัทฯ	<ul style="list-style-type: none">ประเมินผลกระทบ ที่เกิดขึ้นจริง หรือมีแนวโน้มที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมที่ส่งผลต่อสิทธิมนุษยชน	<ul style="list-style-type: none">กำหนดกลไกเยียวยา เมื่อเกิดผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชนใช้กระบวนการมีส่วนร่วม คณะทำงาน ไตรภาคีที่ประกอบด้วยตัวแทน จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้แทนชุมชน ผู้นำชุมชน และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันบริหารจัดการด้วยวิธีที่	<ul style="list-style-type: none">ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานระบบรับข้อร้องเรียน และแจ้งเบาะแส



① Policy Commitment	② Human Rights Due Diligence	③ Human Rights Impact Assessment	④ Access to Remedies	⑤ Tracking & Reporting Performance
<p>หมายเหตุ :</p> <p>* จัดทำตาม แนวปฏิบัติ</p> <ul style="list-style-type: none"> • UDHR • UNGP • ILO • ประกาศ ผ่านเว็บไซต์ บริษัทฯ • ทบทวน ทุกปี 		<p>หมายเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ทบทวนทุกปี 	<p>เหมาะสม และมี ประสิทธิภาพ กับ ผู้มีส่วนได้เสียใน กรณีที่ต้องการ เยียวยา</p> <p>หมายเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประเมินทุกปี 	<p>หมายเหตุ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • เปิดเผยแพร่แบบ 56-1 One Report และ เว็บไซต์บริษัทฯ

โดยขั้นตอนนี้เป็นการจัดลำดับความสำคัญประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในบริษัทฯ รวมถึงแนวทางการป้องกัน
แก้ไข และเยียวยาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนให้เหมาะสมกับระดับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น พร้อมจัดทำกา
ตรวจสอบ และติดตามให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของบริษัทฯ จะไม่ก่อให้เกิดการละเมิด
สิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่คุณค่า

การดำเนินงานปี 2565

1. บริษัทฯ ได้มีการประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน
2. ประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องประจำปี บริษัทฯ ดำเนินการตรวจสอบประเด็นด้าน
สิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ครอบคลุมความเสี่ยง ได้แก่ ความเสี่ยงด้านพนักงาน ผู้รับเหมาแรงงาน
(Outsource) ชุมชน และสังคมโดยรอบพื้นที่ปฏิบัติการของบริษัทฯ ลูกค้า หรือประชาชนผู้ใช้ทาง องค์กรที่มี



ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ได้แก่ ผู้รับเหมา (Contractors) คู่ค้า-ผู้ส่งมอบสินค้า และบริการ (Suppliers) ดำเนินการซึ่งความเสี่ยงที่ครอบคลุมทุกกิจกรรมของบริษัทฯ ห่วงโซ่คุณค่า และกิจกรรมอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ในด้านการใช้แรงงานบังคับ การใช้แรงงานข้ามชาติ การใช้แรงงานเด็ก การจ้างงานผู้ที่มีอัตลักษณ์ทางเพศหลากหลาย (LGBTQ+) การได้รับค่าจ้าง และค่าทำงานล่วงเวลาตามที่กฎหมายกำหนด และการเลือกปฏิบัติ โดยครอบคลุมกลุ่มเสี่ยงได้แก่ ผู้หญิง เด็ก และคนพิการที่เกี่ยวข้องภายในบริษัทฯ บริษัทฯ ใช้เครื่องมือการประเมินจรรยาบรรณคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) หมวดสิทธิมนุษยชนและแรงงาน (Human Rights and Labor)

3. การทบทวนกระบวนการ และมาตรการบรรเทาผลกระทบ
4. ทบทวนมาตรการรับการเรียนรู้ และแจ้งเบาะแส

ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Identification)

กลุ่มพนักงาน - สิทธิแรงงาน

1. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน คือ การสร้างสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน เช่น ห้องทำงาน เสียง แสงสว่าง บรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ
2. อาชีวอนามัย และความปลอดภัยพนักงาน คือ การดำเนินงานด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยของพนักงานในบริษัท ๆ สถานที่ปฏิบัติงาน และแผนงานในการให้ความช่วยเหลือ สร้างการรับรู้ และเข้าถึงการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยครอบคลุมพนักงานทั้งหมด
3. การไม่เลือกปฏิบัติ การปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมในการกระบวนการสรรหา การจ้างงาน ค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
 - ความเท่าเทียมในการได้รับการปฏิบัติในสถานที่ทำงาน เช่น คำพูด ท่าทาง ต่อทุกเพศ วัย ศาสนา และการศึกษา ฯลฯ
 - ความเท่าเทียมในสิทธิพนักงาน และสวัสดิการพื้นฐานตามกฎหมายแรงงานกำหนด
4. เสรีภาพในการสมาคม และส่วนร่วมในการต่อรอง คือ การร่วมหารือผ่านคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ ทั้งด้านค่าจ้าง สวัสดิการ และความต้องการสำหรับการทำงาน
5. แรงงานเด็ก และแรงงานบังคับ บริษัทฯ จะไม่มีการดำเนินการใช้แรงงานบังคับ หรือการใช้แรงงานเด็ก รวมถึงความรุนแรง การคุกคามทางเพศ และการสัมผัสที่ไม่เหมาะสม
6. การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน/ผู้ได้รับผลกระทบ



กลุ่มผู้รับเหมาแรงงาน (Outsource) - สิทธิแรงงาน

1. การไม่เลือกปฏิบัติ คือ ความเท่าเทียมในกระบวนการสรรหา เงื่อนไขการจ้างงาน ค่าจ้าง และสวัสดิการ ไม่ต่ำกว่าที่กฎหมายกำหนด
 - ความเท่าเทียมในการได้รับการปฏิบัติในสถานที่ทำงาน เช่น คำพูด ท่าทาง ต่อทุกเพศ วัย ศาสนา และการศึกษา ฯลฯ
 - ความเท่าเทียมในการได้รับการอบรมความรู้ ความเข้าใจด้านอาชีพอนามัย และความปลอดภัยในการทำงานที่เกี่ยวข้อง
2. เสรีภาพในการสมาคม และส่วนร่วมในการต่อรอง คือ เปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกัน รวมทั้งให้เสรีภาพในการรวมกลุ่ม และเจรจาต่อรองสำหรับการทำงาน
3. แรงงานเด็ก และแรงงานบังคับ คือ บริษัท ฯ จะไม่มีการดำเนินการใช้แรงงานบังคับ หรือการใช้แรงงานเด็ก รวมถึงความรุนแรง การคุกคามทางเพศ
4. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน และอาชีพอนามัย และความปลอดภัยพนักงาน คือ สถานที่ทำงาน และสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ
5. การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน/ผู้ได้รับผลกระทบ

ชุมชน และสังคมรอบพื้นที่ปฏิบัติการ

1. กระบวนการในการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของชุมชน และสังคมรอบพื้นที่ปฏิบัติการ และมีกระบวนการในการรับฟังเสียงของชุมชนอย่างต่อเนื่องในการดำเนินกิจกรรม/ดูแลชุมชนเป็นไปอย่างทั่วถึง และเท่าเทียม โดยเฉพาะกลุ่มสตรี ผู้พิการ หรือกลุ่มผู้ด้อยโอกาสอื่น ๆ ในชุมชน และสังคม
2. การบริหารจัดการตลอด Supply Chain เพื่อให้มั่นใจว่าไม่เกิดผลกระทบต่อชุมชน และสังคม ทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ
3. อาชีพอนามัย และความปลอดภัยชุมชน คือการดำเนินงานของบริษัทฯ ในการระมัดระวังการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อเชิงลบด้านอาชีพอนามัย และความปลอดภัยชุมชน เช่น การเกิดอุบัติเหตุที่มาจากการทำงานของบริษัท ฯ การสร้างมลพิษต่าง ๆ ต่อชุมชน และสังคม
4. การดำเนินการด้านการจัดการของเสีย และวัตถุอันตราย คือ บริษัทฯ ได้มีการดำเนินการจำกัดอย่างถูกวิธี และไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และชุมชนใกล้เคียง เช่น การบำบัดน้ำเสีย หรือการจัดการสารเคมี เป็นต้น
5. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของชุมชน และสังคม และการรักษาความลับของผู้ร้องเรียน



กลุ่มลูกค้า (ประชาชนผู้ใช้ทางยกระดับดอนเมือง)

1. การไม่เลือกปฏิบัติต่อลูกค้า คือ กำหนดเกณฑ์การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียม เช่น การแสดงออกด้วยคำพูด ท่าทาง รวมทั้งการระวางการสัมผัสทางกาย หรือด้วยวิธีการอื่นใด และให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน
2. การรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า คือ มีกระบวนการในการป้องกันในประเด็นดังต่อไปนี้
 - การคุกคามทางเพศ หรือเหตุร้ายแรงอื่น ๆ ที่ลูกค้าถูกคุกคาม
 - การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า รวมถึง การเก็บ การเข้าถึง และการนำไปใช้ และมีแนวทางการบริหารจัดการป้องกัน เรื่องความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

กลุ่มองค์กรที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ได้แก่ ผู้รับเหมา (Contractors) / คู่ค้า-ผู้ส่งมอบสินค้า และบริการ (Suppliers)

1. จรรยาบรรณสำหรับคู่ค้า คือ การดำเนินงานของบริษัท ๆ จะต้องเป็นไปตามจรรยาบรรณที่ดี การปฏิบัติการค้าอย่างเป็นธรรม และเป็นไปอย่างโปร่งใส และต้องดำเนินการอย่างถูกต้อง หลีกเลี่ยงผลิตภัณฑ์ที่มีกระบวนการผลิตสินค้า และบริการนั้น ๆ ใช้วัตถุดิบอันตราย และส่งผลเสียต่อชุมชนใกล้เคียง หรือปัจจัยการผลิตมาจากพื้นที่ที่มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนรุนแรง หรือถูกมองว่าไม่ยั่งยืน
2. การใช้แรงงานเด็ก การบังคับใช้แรงงานสตรี หรือแรงงานผิดกฎหมายในการผลิตสินค้า หรือบริการ
3. ลูกจ้าง ผู้รับเหมา และแรงงานข้ามชาติของคู่ค้า ไม่ได้รับการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย
4. แรงงาน ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ความเท่าเทียมของพนักงานคู่ค้า ได้รับการอบรมความรู้ ความเข้าใจ ด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง (รวมถึงการได้รับ PPE ตามลักษณะงานอย่างเหมาะสม)
5. สถานที่ทำงาน และสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ
6. รักษาความลับของผู้ร้องเรียน/ผู้ที่ได้รับผลกระทบ

ผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

	พนักงาน	คู่ค้า Contractors & Tier 1 Suppliers)
ร้อยละที่ได้รับการประเมินความเสี่ยง ปี 2565	100	100
ร้อยละที่มีการระบุความเสี่ยง	0	0
ร้อยละของความเสี่ยงที่ระบุซึ่งมีมาตรการลดผลกระทบ	0	0



การทบทวนกระบวนการ และมาตรการบรรเทาผลกระทบ ดังนี้

1. การซ่อมแซมหรือปรับปรุงพื้นที่ปฏิบัติการของบริษัท ฯ

รายละเอียด :

- ผลกระทบทางเสียง กลิ่น คิวน์ ฝุ่น แสง และความสั่นสะเทือน ที่อาจเกิดจากกิจกรรมขณะซ่อมแซม หรือปรับปรุงพื้นที่ปฏิบัติการของบริษัท ฯ

มาตรการบรรเทาผลกระทบ :

- กำหนดมาตรการรับฟังความเห็น/สำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของชุมชน และสังคกรอบพื้นที่ดำเนินการโครงการ
- สื่อสารล่วงหน้าก่อนเริ่มการปรับปรุง/ซ่อมแซม เพื่อซ่อมบำรุงรักษาทาง และเริ่มดำเนินการ
- กำหนดมาตรการการป้องกันเสียงรบกวน การสั่นสะเทือน ฝุ่น คิวน์ กลิ่น แสงสะท้อน และการบำบัดน้ำเสีย
- กำหนดกลไกการเยียวยากรณีที่ชุมชน และสังคม ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของบริษัท ฯ มีการคุ้มครองผู้ร้องทุกข์ และเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ
- รับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของบริษัท ฯ www.tollway.co.th หัวข้อ ช่องทางแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistleblowing Form)
 - ติดต่อเลขานุการบริษัท Email : companysecretary@tollway.co.th
 - ทางไปรษณีย์ : เลขานุการบริษัท บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน) เลขที่ 40/40 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสนามบิน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210 และ
 - Tollway Call Center 1233

2. การดูแลชุมชนและสังคม

รายละเอียด :

- มีความเป็นได้ที่การดำเนินการด้านชุมชน และสังคม อาจสร้างความรู้สึว่าการดูแลสังคมไม่ครอบคลุมกลุ่มเสี่ยง เด็ก สตรี ผู้พิการ หรือกลุ่มผู้ด้อยโอกาสอื่น ๆ ในชุมชน และหรือไม่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มชุมชน และสังคม

มาตรการบรรเทาผลกระทบ :

- สำรวจความต้องการ และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ ประเมินผล และปรับปรุงการดำเนินโครงการ/กิจกรรมให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของชุมชน และสังคม และครอบคลุมทุกกลุ่มเสี่ยง
- จรรยาบรรณธุรกิจ



- นโยบายการพัฒนาความยั่งยืนของบริษัทฯ และนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม คู่ความยั่งยืน
- รับเรื่องร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ รวมถึงกำหนดกลไกการเยียวยากรณีที่ชุมชน และสังคม ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของบริษัท ฯ มีการคุ้มครองผู้ร้องทุกข์ และเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ
- รับเรื่องข้อเสนอแนะ ร้องทุกข์ และรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ www.tollway.co.th หัวข้อช่องทางแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistleblowing Form)
 - ติดต่อเลขานุการบริษัท Email : companysecretary@tollway.co.th
 - ทางไปรษณีย์ : เลขานุการบริษัท บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน) เลขที่ 40/40 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสนามบิน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210 และ
 - Tollway Call Center 1233

3. การให้บริการประชาชนผู้ใช้ทาง (ลูกค้า) และความปลอดภัยในการเดินทาง

รายละเอียด :

- มีความเป็นไปได้ที่ลูกค้าใช้ความเร็วเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด อาจจะเป็นเหตุให้เกิดผลกระทบเชิงลบด้านความปลอดภัย

มาตรการบรรเทาผลกระทบ :

- จรรยาบรรณธุรกิจ
- นโยบายการพัฒนาความยั่งยืนของบริษัทฯ
- ป้ายประกาศข้อความ (Variable Message Sign : VMS) สื่อสาร และสร้างความตระหนักเตือนการขับขี่แจ้งเตือนการใช้ความเร็วให้เหมาะสม เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้ทาง
- มาตรการตรวจสอบพื้นผิวจราจร อุปกรณ์ที่สำคัญ เพื่อความปลอดภัย
- รับประกันความเสียหายจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้กับลูกค้า เมื่อพิสูจน์ได้จริง
- การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
- รับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ www.tollway.co.th หัวข้อ ช่องทางแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistleblowing Form)
 - ติดต่อเลขานุการบริษัท Email : companysecretary@tollway.co.th
 - ทางไปรษณีย์ : เลขานุการบริษัท บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน) เลขที่ 40/40 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสนามบิน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210 และ
 - Tollway Call Center 1233



4. ผู้รับเหมาแรงงาน (Outsource) ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย

รายละเอียด :

- บริษัท ๆ อาจมีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรง หรือทางอ้อม ที่ผู้รับเหมาแรงงาน (Outsource) อาจไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย

มาตรการบรรเทาผลกระทบ :

- สื่อสาร และให้ผู้รับเหมาแรงงาน (Outsource) ทูกรายรับทราบ และปฏิบัติตามจรรยาบรรณสำหรับคู่ค้า และนโยบายสิทธิมนุษยชน
- ตรวจสอบประเมินคู่ค้าด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย สิทธิมนุษยชน และการกำกับดูแลที่ดี อย่างสม่ำเสมอ
- ติดตามประสิทธิภาพการทำงานของผู้รับเหมาแรงงาน (Outsource) ผ่านการประเมินตนเองของ Outsource รายปี
- สื่อสารให้ผู้รับเหมาแรงงาน (Outsource) รับทราบถึงผลการดำเนินงานที่บริษัท ๆ คาดหวังเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของบริษัทฯ
- สื่อสารให้ผู้รับเหมาแรงงาน (Outsource) รับทราบ และเข้าใจถึงผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจจะเกิดจากการดำเนินงานผ่านการประเมินผลการดำเนินงานของผู้รับเหมาแรงงาน (Outsource)
- รับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ www.tollway.co.th หัวข้อ ช่องทางแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistleblowing Form)
 - ติดต่อเลขานุการบริษัท Email : companysecretary@tollway.co.th
 - ทางไปรษณีย์ : เลขานุการบริษัท บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน) เลขที่ 40/40 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสนามบิน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210 และ
 - Tollway Call Center 1233

5. พนักงาน

รายละเอียด :

- มีความเป็นไปได้ที่พนักงานได้รับการแสดงออกด้วยคำพูด ท่าทาง สัมผัส หรือด้วยวิธีการอื่นใดที่ไม่เหมาะสมในสถานที่ทำงาน หรือในเวลาทำงาน อันเนื่องมาจากการแสดงความคิดเห็นทางการเมืองที่แตกต่างกัน

มาตรการบรรเทาผลกระทบ :

- ปฏิบัติต่อทุกคนด้วยความเสมอภาคเพื่อให้มั่นใจว่าไม่ถูกเลือกปฏิบัติ โดยปฏิบัติตามนโยบายการเคารพสิทธิมนุษยชน



- ให้ทุกคนปฏิบัติตามข้อบังคับการทำงานของบริษัท ฯ หมวดวินัย หัวข้อวินัยเกี่ยวกับการทำงาน วินัยเกี่ยวกับการปฏิบัติตน
- สื่อสาร/อบรมในเรื่องการแสดงความคิดเห็นทางเมืองที่เหมาะสม ไม่ให้กระทบต่อการทำงานร่วมกัน
- รับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ www.tollway.co.th หัวข้อ ช่องทางแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistleblowing Form)
 - ติดต่อเลขานุการบริษัท Email : companysecretary@tollway.co.th
 - ทางไปรษณีย์ : เลขานุการบริษัท บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน) เลขที่ 40/40 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสนามบิน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210
- การคุ้มครองพนักงานและผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการรายงานการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยบริษัทฯ มีมาตรการคุ้มครองพนักงาน หรือผู้แจ้งเบาะแส และผู้ที่ให้ความร่วมมือในการแจ้งเบาะแส หรือการรายงานการละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ มีกระบวนการรักษาความลับ และจัดเก็บข้อมูลหรือเบาะแสที่ได้รับร้องเรียน ข้อมูล เอกสารหลักฐานใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนหรือเบาะแสที่ได้รับแจ้งมานั้นเก็บเป็นความลับ โดยอาจจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นโดยคำนึงถึง ความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นสำคัญ

มาตรการรับการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนในด้านสิทธิมนุษยชน และประเด็นที่ผิดข้อกำหนดจรรยาบรรณ ทั้งจากพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียอื่น และมีมาตรการคุ้มครองพนักงาน หรือผู้แจ้งเบาะแส และผู้ที่ให้ความร่วมมือในการแจ้งเบาะแส หรือการรายงานการละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ มีกระบวนการรักษาความลับ และจัดเก็บข้อมูลหรือเบาะแสที่ได้รับร้องเรียน ข้อมูล เอกสารหลักฐานใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนหรือเบาะแสที่ได้รับแจ้งมานั้นเก็บเป็นความลับ โดยอาจจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นโดยคำนึงถึง ความปลอดภัย และความเสียหายของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นสำคัญ และมีการตั้งคณะกรรมการสอบสวนซึ่งเป็นผู้แทนจากส่วนงานที่ไม่มีส่วนได้เสียในข้อร้องเรียนดังกล่าว เพื่อพิจารณาสอบสวนดำเนินการตามระเบียบวินัย และแจ้งผลกลับไปยังผู้แจ้งข้อมูล โดยมีช่องทางการรับข้อร้องเรียน และแจ้งเบาะแส ดังนี้

- เว็บไซต์ของบริษัทฯ www.tollway.co.th/th หัวข้อ ช่องทางแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ (Whistleblowing Form)
- ติดต่อเลขานุการบริษัท Email : companysecretary@tollway.co.th
- ทางไปรษณีย์ : เลขานุการบริษัท บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน) เลขที่ 40/40 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสนามบิน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210



- กล้องรับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ทำการบริษัทฯ และอาคารด่านจัดเก็บค่าผ่านทาง 9 ด่าน
 - ด่านดินแดง
 - ด่านสุทธิสาร
 - ด่านลาดพร้าว
 - ด่านรัชดาภิเษก
 - ด่านบางเขน
 - ด่านแจ้งวัฒนะ
 - ด่านหลักสี่
 - ด่านดอนเมือง
 - ด่านอนุสรณ์สถาน
- Tollway Call Center 1233

มาตรการ-แนวทางการปฏิบัติตามนโยบายในการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน (Whistle Blowing Procedure)

บริษัทฯ ได้ประกาศมาตรการ-แนวทางการปฏิบัติตามนโยบายในการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน (Whistle Blowing Procedure) สามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้จากเว็บไซต์ของบริษัทฯ

<https://www.tollway.co.th/storage/document/cg/20220815-dmt-whistle-blowing-procedure-th.pdf>

การเจรจาต่อรองตามกระบวนการแรงงานสัมพันธ์

บริษัทฯ เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารระหว่างผู้บริหาร และพนักงาน ในการเจรจาสิทธิประโยชน์ของพนักงาน กับบริษัทฯ ผ่านคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ ที่ได้จัดตั้งขึ้นตามมาตรา 96 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ซึ่งมีตัวแทนจากพนักงานที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่อธิบดีกำหนด เข้าร่วมประชุมหารือร่วมกันกับผู้บริหารที่ได้รับการแต่งตั้งจากนายจ้างทุกไตรมาสตามที่กฎหมายกำหนด ทำให้พนักงานได้รับสวัสดิการที่นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดอย่างเหมาะสม ซึ่งในปี 2565 ตัวอย่างได้แก่ โครงการส่งเสริมอาชีพอิสระ สำหรับพนักงานที่ต้องการเกษียณก่อนอายุ 60 ปี การเพิ่มรายการตรวจสอบสุขภาพประจำปี เป็นต้น

ข้อพิพาท และการร้องเรียน ในปี 2565 จากการประชุมแลกเปลี่ยนอย่างสม่ำเสมอระหว่างผู้บริหารที่ได้รับการแต่งตั้งจากนายจ้าง และคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ ซึ่งเป็นผู้แทนพนักงานที่มาจากการเลือกตั้งตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่อธิบดีกำหนด บริษัทฯ ไม่มีข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญ ไม่มีข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน ไม่มีประเด็นละเมิดกฎหมาย หรือข้อบังคับด้านสังคมอย่างมีนัยสำคัญ



กำหนดกลไกเยียวยา (Access to Remedies)

บริษัทฯ ตระหนักดีว่ากิจกรรมทางธุรกิจอาจก่อให้เกิดการสนับสนุน หรือมีความเชื่อมโยงกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง บริษัทฯ จึงมุ่งมั่น และพยายามที่จะลดความเสี่ยง และการละเมิดที่อาจเกิดขึ้นดังกล่าว โดยจะมีการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปี เพื่อระบุสถานการณ์ การละเมิดสิทธิมนุษยชนในกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัท ฯ รวมถึงมีการกำหนดมาตรการ การบรรเทาผลกระทบ ผลกระทบ ซึ่งมีหลายรูปแบบ รวมถึงการขอโทษ การฟื้นฟู การชดเชยทั้งการเงินและที่ไม่ใช่การเงิน หากมีการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ มีกระบวนการสอบสวนอย่างเป็นธรรม และมีมาตรการในการลงโทษ ตามข้อบังคับการทำงานของบริษัทฯ หมวดการดำเนินการด้านวินัย สำหรับภายในบริษัทฯ กรณีภายนอกบริษัทฯ ใช้คณะทำงาน ไตรภาคีที่ประกอบด้วยตัวแทน จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้แทนชุมชน ผู้นำชุมชน และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันบริหารจัดการด้วยวิธีที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ