



## 3. การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

### 3.1 นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

ในปี 2565 บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของบริบทของโลกที่รวดเร็วบนพื้นฐานด้านการพัฒนาความยั่งยืน บริษัทฯ ยังคงให้ความสำคัญด้วยการขับเคลื่อนธุรกิจ ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ (Code of Conduct : CoC) นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน โดยนำหลักพัฒนาและเป้าหมายด้านความยั่งยืนเข้ามาบูรณาการกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ และได้นำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ตามกรอบองค์การสหประชาชาติเป็นแนวทางในการกำหนดเป้าหมายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน มาตรฐานการวัดคุณภาพองค์กร (International Organization for Standardization : ISO) เพื่อผลักดันให้เกิดการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย สังคม และสิ่งแวดล้อม ทำให้การพัฒนาด้านความยั่งยืนมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุกมิติ ซึ่งสะท้อนเป็นผลสำเร็จของการดำเนินงานในปี 2565 จากการที่บริษัทฯ ได้รับความคัดเลือกให้อยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปีแรกหลังจากจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ

บริษัทฯ มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ด้านการพัฒนาความยั่งยืนที่ชัดเจน ภายใต้แผนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน ปี 2565 บริษัทฯ ได้กำหนดเป้าหมายในการบริหารงานเพื่อความก้าวหน้าของบริษัทฯ โดยได้กำหนดเป็นดัชนีการวัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicator : KPI) ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของบริษัทฯ ซึ่งมีนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานในแต่ละมิติ ดังนี้

**1) มิติสิ่งแวดล้อม (Environment)** หมายถึง การดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นประเด็นที่ทั่วโลกกำลังให้ความสำคัญ เพื่อขับเคลื่อนการช่วยลดโลกร้อน และป้องกันการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) เช่น การป้องกันมลพิษ การลดก๊าซเรือนกระจก และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

**2) มิติสังคม (Social)** หมายถึง การดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Quality) การอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย อาชีวอนามัยในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับชุมชนและผู้มีส่วนได้เสีย รวมไปถึงเรื่องสิทธิมนุษยชนและความเท่าเทียม

**3) การกำกับดูแลกิจการ (Governance) หรือมิติเศรษฐกิจ (Economic)** การกำกับดูแลกิจการให้มีผลตอบแทนที่มั่นคง มีความโปร่งใส มีกลไกการตรวจสอบหรือถ่วงดุล ดำเนินการภายใต้กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด และเตรียมพร้อมสำหรับการลงทุนในการขยายธุรกิจ เข้าร่วมประมูลในโครงการ PPP ภาครัฐ รวมไปถึงการสร้างบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ

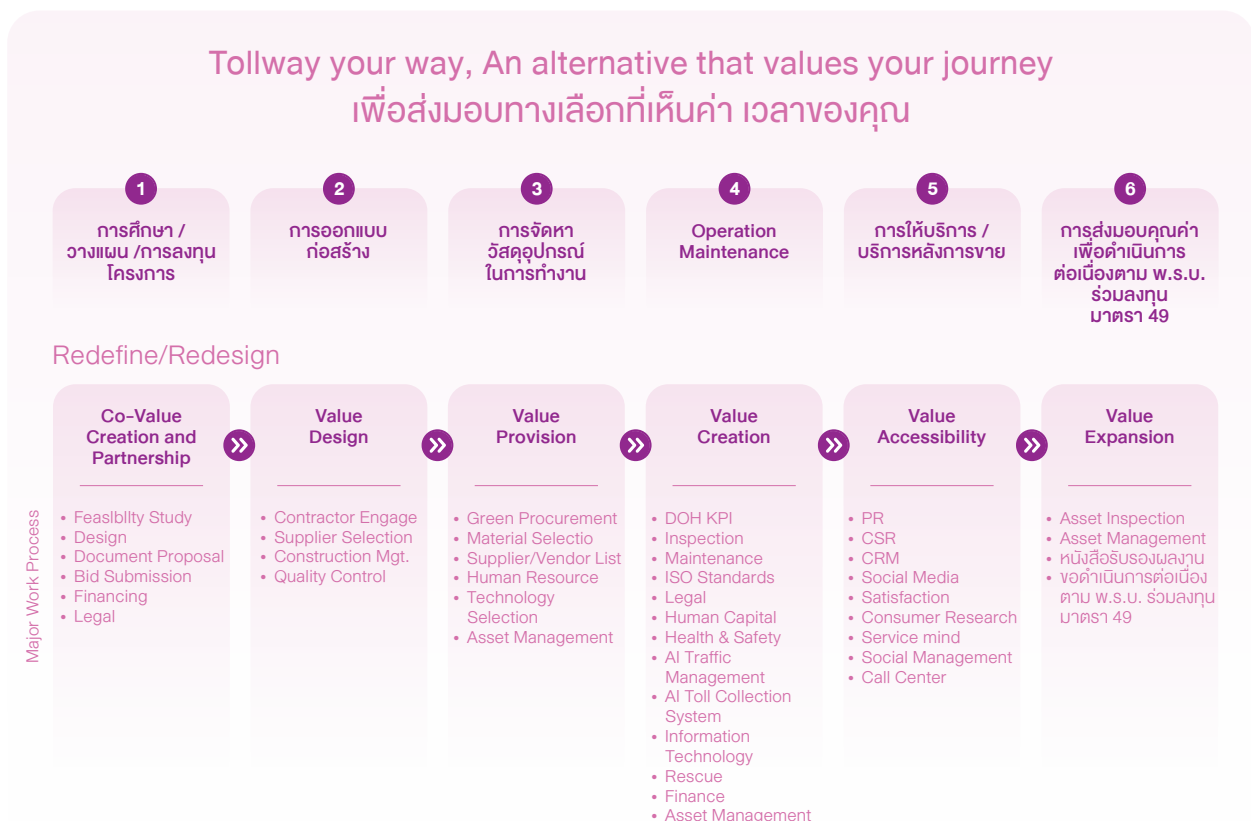
ในปี 2565 บริษัทฯ ได้ทบทวนและประกาศใช้นโยบายการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งเป็นการบูรณาการนโยบายการกำกับดูแลกิจการ (Good Corporate Governance) จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ (Code of Conduct : CoC) และนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน โดยมีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม นำไปสู่การสร้างธุรกิจที่เติบโตและยั่งยืนในอนาคต โดยครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้ประกาศให้พนักงานทุกคนรับทราบยึดถือเป็นแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส ซื่อสัตย์ และมีจรรยาบรรณ รวมถึงสื่อสารเผยแพร่นโยบายการกำกับดูแลกิจการบนเว็บไซต์บริษัทฯ ที่ [www.tollway.co.th](http://www.tollway.co.th) เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเข้าถึง และรับทราบแนวการปฏิบัติ และการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี



## 3.2 การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

### 3.2.1 ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

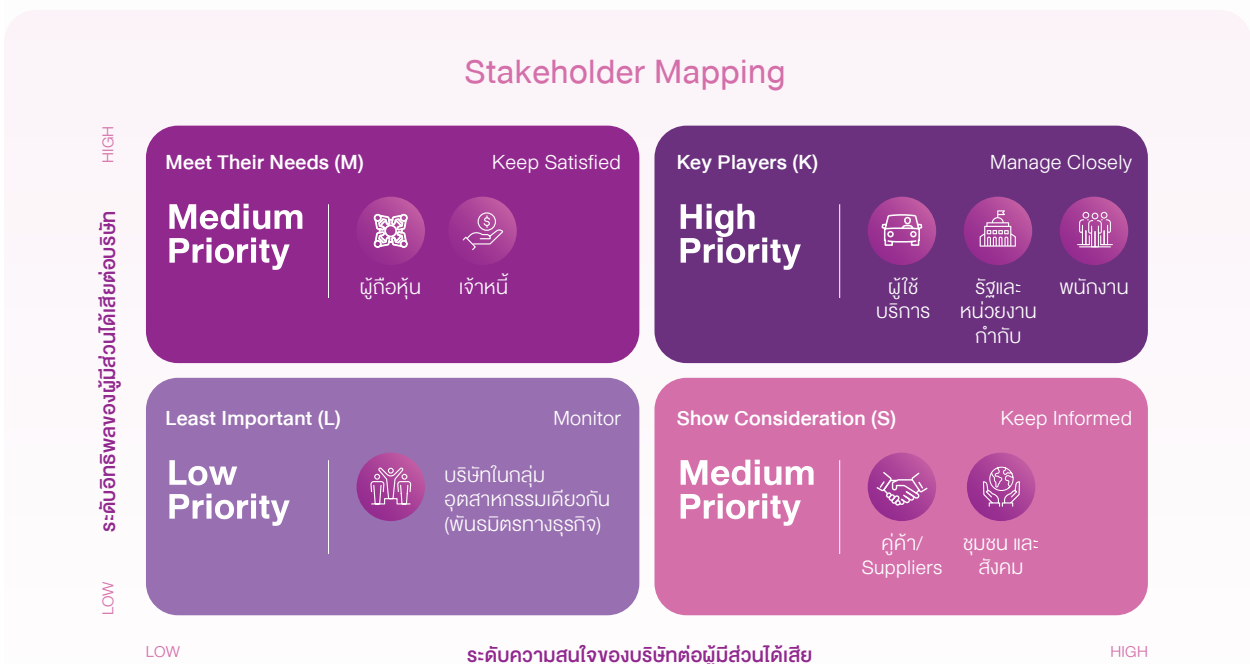
ในการสร้างแผนธุรกิจเพื่อความยั่งยืนนั้นจะต้องมีการวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ถึงกิจกรรมขององค์กรตั้งแต่กระบวนการเริ่มต้น จนถึงที่สุดกระบวนการ เพื่อนำมาประเมินกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและประเมินความเสี่ยงในแต่ละกิจกรรมหรือ ส่งมอบคุณค่าให้กิจกรรมนั้นๆ เพื่อให้เกิดความยั่งยืน โดยในกิจกรรมของบริษัทฯ ซึ่งเป็นผู้รับสัมปทานเพื่อให้บริการทางหลวงสัมปทาน มีห่วงโซ่คุณค่า ตั้งแต่กิจกรรมเริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด ดังนี้





### 3.2.2 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

สำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) ที่เป็นกลุ่มที่องค์กรจะต้องพิจารณาจัดทำกิจกรรมหรือโครงการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังเพื่อส่งเสริมความเชื่อมั่นและยั่งยืนไปยังผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ซึ่งบริษัทฯ วิเคราะห์กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียแบ่งออกเป็น 8 กลุ่ม / 4 ระดับความสำคัญ ดังนี้





โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญต่อธุรกิจประกอบด้วย 3 กลุ่มคือ

1. ผู้ใช้บริการ
2. หน่วยงานรัฐที่กำกับดูแล คือ กรมทางหลวง
3. พนักงาน


### 3.2.3 การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียและแนวทางการจัดการ



ในปี 2565 บริษัทฯ ได้ว่าจ้างสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เป็นที่ปรึกษาในการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อกำหนดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืน บริษัทฯ ได้ทำการศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ความกังวลของผู้มีส่วนได้เสีย และกำหนดแนวทางสร้างการมีส่วนร่วมในแต่ละกลุ่ม ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีแผนดำเนินการตามแผนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน ปี 2565 รวมทั้งยังมีแนวทางการดำเนินงานต่อเนื่องในแผนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน ปี 2566 – 2570 สรุปดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการ / ความคาดหวัง	แนวทางการจัดการส่วนร่วม และโครงการเชิงกลยุทธ์ที่ตอบสนองผู้มีส่วนได้เสีย
<p><b>รัฐและหน่วยงานกำกับดูแลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด</li> <li>• การสนับสนุนโครงการของภาครัฐที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม</li> <li>• การดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรมและโปร่งใส</li> <li>• การบริหารงานปฏิบัติตามสัญญาสัมปทาน</li> <li>• การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องและทันเวลา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ร่วมกิจกรรมหรือสนับสนุนการจัดกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐ</li> <li>• ดำเนินการและปฏิบัติตามนโยบายของภาครัฐ เช่น มาตรการความปลอดภัยเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของ COVID-19</li> <li>• ประชุมปรึกษาหารือ และประสานงานเพื่อความสัมพันธ์ที่ดีกับภาครัฐ</li> <li>• รายงานผลการดำเนินงาน</li> <li>• ศึกษาโครงการ M-Flow</li> <li>• พัฒนาระบบ Traffic Management</li> <li>• การพัฒนางานซ่อมบำรุงให้ทันสมัย</li> <li>• การจัดการข้อร้องเรียน</li> </ul>
<p><b>ผู้ถือหุ้น</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การให้ผลตอบแทนจากการลงทุนที่เป็นรูปธรรม และเติบโตอย่างต่อเนื่อง</li> <li>• พัฒนาศักยภาพเพื่อสร้างการเติบโตธุรกิจ</li> <li>• ผลประกอบการที่ดี ราคาหุ้นและเงินปันผลที่ได้รับอยู่ในเกณฑ์สูง</li> <li>• มีการขยายการเติบโตทางธุรกิจของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง</li> <li>• ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ และการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ</li> <li>• การบริหารจัดการความเสี่ยง การร่วมลงทุนและพัฒนา</li> <li>• นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัทฯ</li> <li>• การลงทุนทางธุรกิจใหม่ ๆ</li> <li>• ความมั่นคงด้านเสถียรภาพและความพร้อมของการให้บริการ</li> <li>• การเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน</li> <li>• การประชาสัมพันธ์บริการ/โครงการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในธุรกิจ</li> <li>• การเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การประชุมใหญ่สามัญประจำปี</li> <li>• เว็บไซต์ของบริษัทฯ (ในหัวข้อ “นักลงทุนสัมพันธ์”)</li> <li>• รายงานประจำปี</li> <li>• กิจกรรมบริษัทจดทะเบียนพบนักลงทุน Opportunity Day</li> <li>• รายงานทางการเงินรายไตรมาส</li> <li>• การตอบคำถามนักลงทุนทางโทรศัพท์และอีเมล</li> <li>• สื่อสารทิศทางและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ที่ครอบคลุมทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และสร้างความเชื่อมั่นในการหารายได้</li> <li>• การรับฟังความคิดเห็นอย่างโปร่งใสและดำเนินการตามมติของการประชุมผู้ถือหุ้น (ผู้ถือหุ้น)</li> <li>• สื่อสารและเปิดเผยถึงคุณสมบัติ และกฎบัตรของคณะกรรมการบริหารให้ผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบผ่านช่องทางต่างๆ</li> </ul>





ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ / ความคาดหวัง	แนวทางการจัดการส่วนร่วม และโครงการเชิงกลยุทธ์ที่ตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
<p><b>พนักงาน</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความก้าวหน้าในอาชีพ</li> <li>• ผลตอบแทนที่เป็นธรรม</li> <li>• การพัฒนาศักยภาพ</li> <li>• การดูแลสุขภาพและความปลอดภัย</li> <li>• สมดุลชีวิตในการทำงาน</li> <li>• การมีสวัสดิการที่เหมาะสม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การประชุมภายใน</li> <li>• การประชุมและสื่อสารออนไลน์</li> <li>• การสื่อสารผ่าน Application Line</li> <li>• การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี</li> <li>• การส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ ทักษะความรู้ให้แก่พนักงาน</li> <li>• การประชุมคณะกรรมการสวัสดิการ</li> <li>• การกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด หรือมากกว่าที่กฎหมายกำหนด</li> <li>• การกำหนดและดำเนินงานตามนโยบาย และหลักปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องสุขภาพ และความปลอดภัย</li> <li>• การประเมินความผูกพันของบุคลากร</li> </ul>
<p><b>ผู้ใช้บริการทางยกระดับ</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ความคุ้มค่าของค่าผ่านทาง</li> <li>• ประสิทธิภาพการบริการ</li> <li>• ความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยบนสายทาง</li> <li>• ส่วนลดและโปรโมชั่นนวัตกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัทฯ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การปรับปรุงเว็บไซต์ของบริษัทฯ</li> <li>• รายงานประจำปี</li> <li>• ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ผ่าน Call Center LineOA, Facebook</li> <li>• กิจกรรมขอบคุณผู้ใช้บริการ</li> <li>• การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</li> <li>• การรับฟังผ่านการสำรวจความพึงพอใจ การรับฟังผ่านช่องทาง Social media, Call center, ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นต้น นำข้อมูลเสียงของลูกค้า มาวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางสร้างความสัมพันธ์อันดีและสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการให้กับผู้ใช้บริการ ตัวอย่างกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า / ผู้ใช้บริการ เช่น การจัดแคมเปญ Engagement rewards program กับผู้ใช้บริการผ่านทางยกระดับ</li> <li>• ศึกษาแนวทางยกระดับการดำเนินงานด้านบริการด้วย Service Excellence</li> <li>• ศึกษาแนวทางสร้างนวัตกรรมด้านการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน</li> <li>• สื่อสารประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งเหตุ แนวปฏิบัติ และมาตรฐานการให้บริการ กู้ภัย</li> <li>• กำหนดและทบทวนช่องทางการรับฟังข้อมูลป้อนกลับ และกระบวนการจัดการกับประเด็นดังกล่าว ให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ</li> </ul>

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ / ความคาดหวัง	แนวทางการจัดการส่วนร่วม และโครงการเชิงกลยุทธ์ที่ตอบสนอง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
<p><b>คู่สัญญาและลูกค้า</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การต่อต้านทุจริต และความโปร่งใสในการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี</li> <li>• การดำเนินธุรกิจตามมาตรฐานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง</li> <li>• การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อ / จัดจ้าง</li> <li>• การกำหนดราคากลางที่เป็นธรรม</li> <li>• การปฏิบัติต่อคู่ค้า ผู้ส่งมอบด้วยความเสมอภาค</li> <li>• การเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>• ประสิทธิภาพกระบวนการภายใน ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การประชุมงาน</li> <li>• การตรวจงาน/ประเมินผลงาน</li> <li>• เว็บไซต์บริษัท</li> <li>• อีเมล</li> <li>• โทรศัพท</li> <li>• ช่องทางการร้องเรียน</li> <li>• พัฒนาเว็บไซต์สำหรับคู่ค้าเพื่อสื่อสารการกำหนดราคากลาง และ มาตรฐานการจัดซื้อจัดจ้าง</li> <li>• การสื่อสารการจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</li> </ul>
<p><b>เจ้าหน้าที่</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีการขยายการเติบโตทางธุรกิจของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง</li> <li>• ความมั่นคงด้านเสถียรภาพและความพร้อมของการให้บริการ</li> <li>• ข้อพิพาททางกฎหมาย</li> <li>• นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัทฯ</li> <li>• การบริหารจัดการความเสี่ยง</li> <li>• การร่วมลงทุนและพัฒนาธุรกิจ</li> <li>• การปฏิบัติตามกฎระเบียบในด้าน ESG</li> <li>• เพิ่มพันธมิตรทางการค้าเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการ และส่งเสริมการขาย</li> <li>• ความคุ้มค่าของค่าผ่านทาง</li> <li>• อัตราค่าบริการที่สนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ พร้อมเพคเกจลดราคา</li> <li>• การขยายเส้นทางบริการให้บริการในอนาคต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาฯ และการชำระค่านี้ตามเวลาที่กำหนด</li> <li>• การประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>• รายงานทางการเงินและรายงานผลการดำเนินงานประจำปี</li> <li>• สื่อสารทิศทางและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ที่ครอบคลุมทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการหารายได้ในอนาคต</li> <li>• สร้าง engagement โดยศึกษาแนวทางการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจกับธนาคาร เพื่อยกระดับการบริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า/ผู้ให้บริการ เช่น การสร้างสิทธิประโยชน์จากการใช้บัตรเครดิต เพื่อใช้บริการทางยกระดับ</li> <li>• กำหนดและทบทวนช่องทางการรับฟังข้อมูลป้อนกลับ และกระบวนการจัดการกับประเด็นดังกล่าว ให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ</li> </ul>



ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ / ความคาดหวัง	แนวทางการจัดการส่วนร่วม และโครงการเชิงกลยุทธ์ที่ตอบสนอง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
<p><b>บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ประสิทธิภาพการบริการ</li> <li>• ความปลอดภัยบนสายทาง</li> <li>• ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</li> <li>• นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัทฯ</li> <li>• ความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>• การแข่งขันทางธุรกิจอย่างเป็นธรรม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สื่อสารผ่านเว็บไซต์ของบริษัท</li> <li>• รายงานประจำปี</li> <li>• การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมต่อคู่แข่งและการแข่งขันอย่างเป็นธรรม</li> <li>• สื่อสารและเปิดเผยข้อมูลการดำเนินธุรกิจ สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ</li> <li>• สร้างความเชื่อมั่นด้วยการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการแข่งขันที่เป็นธรรมและโปร่งใส</li> <li>• สื่อสาร เพื่อสร้างความมั่นใจต่อแนวทางและการดำเนินงานที่องค์กรได้มีการกำหนดมาตรการด้านความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศองค์กร และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้เป็นที่รับรู้และสร้างความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานขององค์กร</li> </ul>
<p><b>ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อาทิ <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสนับสนุนและพัฒนาด้านการศึกษา</li> <li>- การส่งเสริมสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย</li> <li>- การส่งเสริมด้านคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมในชุมชนการสร้างอาชีพและรายได้ให้กับชุมชน</li> </ul> </li> <li>• การมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของชุมชน และการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมให้กับกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม</li> <li>• การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีและปลอดภัยให้กับชุมชน</li> <li>• การดูแลความสะอาดและความปลอดภัยของพื้นที่ใต้ทางยกระดับ</li> <li>• การป้องกันยาเสพติด</li> <li>• การควบคุมการใช้ความเร็วและวินัยจราจรบนทางยกระดับ</li> <li>• ความคุ้มค่าของค่าผ่านทาง</li> <li>• ความสะอาด และสภาพแวดล้อม</li> <li>• การป้องกันมลพิษ</li> <li>• การเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>• การติดตามการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การกำหนดชุมชนเป้าหมายที่สำคัญเพื่อดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยความสามารถพิเศษขององค์กร แบบมีส่วนร่วมในระยะยาวและต่อเนื่อง สอดรับกับนโยบายกิจกรรมเพื่อสังคม 5 ด้านขององค์กร</li> <li>• การดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมการสร้างสมดุลระหว่างการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในรูปแบบ CSR in Process และ CSR after Process</li> <li>• จัดให้มีการติดตามวัดผลการดำเนินงานเพื่อนำมาทบทวนและพัฒนา การดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม</li> <li>• วางกลยุทธ์การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่สร้างการจัดจำ เช่น การขยายผลหลักการ 3 Rs สู่อุปกรณ์ปฏิบัติในชุมชนเป้าหมาย</li> <li>• สร้างพันธมิตรเครือข่ายการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อสร้างผลกระทบสู่สังคมวงกว้าง เช่น ร่วมกับองค์กรเอกชนที่มีการดำเนินงานด้าน CSR อาทิ โครงการ 3 Rs ร่วมกับโรงงานรับ recycle waste</li> <li>• สร้างการมีส่วนร่วมกับบุคลากร ร่วมเป็นจิตอาสาในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน</li> <li>• กำหนดและทบทวนช่องทางการรับฟังข้อมูลป้อนกลับ และกระบวนการจัดการกับประเด็นดังกล่าว ให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ</li> </ul>

### 3.2.4 ประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality Topics)

จากการสำรวจ วิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อวางแผนทางการตอบสนอง และนำมาวิเคราะห์ประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality Topics) ขององค์กร โดยพิจารณาถึงบริบทขององค์กร แนวโน้มทิศทางการดำเนินงานของธุรกิจ เป้าประสงค์ขององค์กร ความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งประเด็นสาระสำคัญของอุตสาหกรรมในกลุ่มธุรกิจประเภทเดียวกัน นำมากำหนดกลยุทธ์เพื่อความยั่งยืนในการตอบสนองต่อประเด็นสาระสำคัญของบริษัทฯ รวมถึงวิเคราะห์ความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs) ซึ่งแนวทางการระบุประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality Topics) ของบริษัทฯ ได้กำหนดกระบวนการให้มีส่วนร่วมดำเนินการในทุกระดับตั้งแต่ระดับพนักงาน ฝ่ายบริหาร คณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ และได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ดังนี้





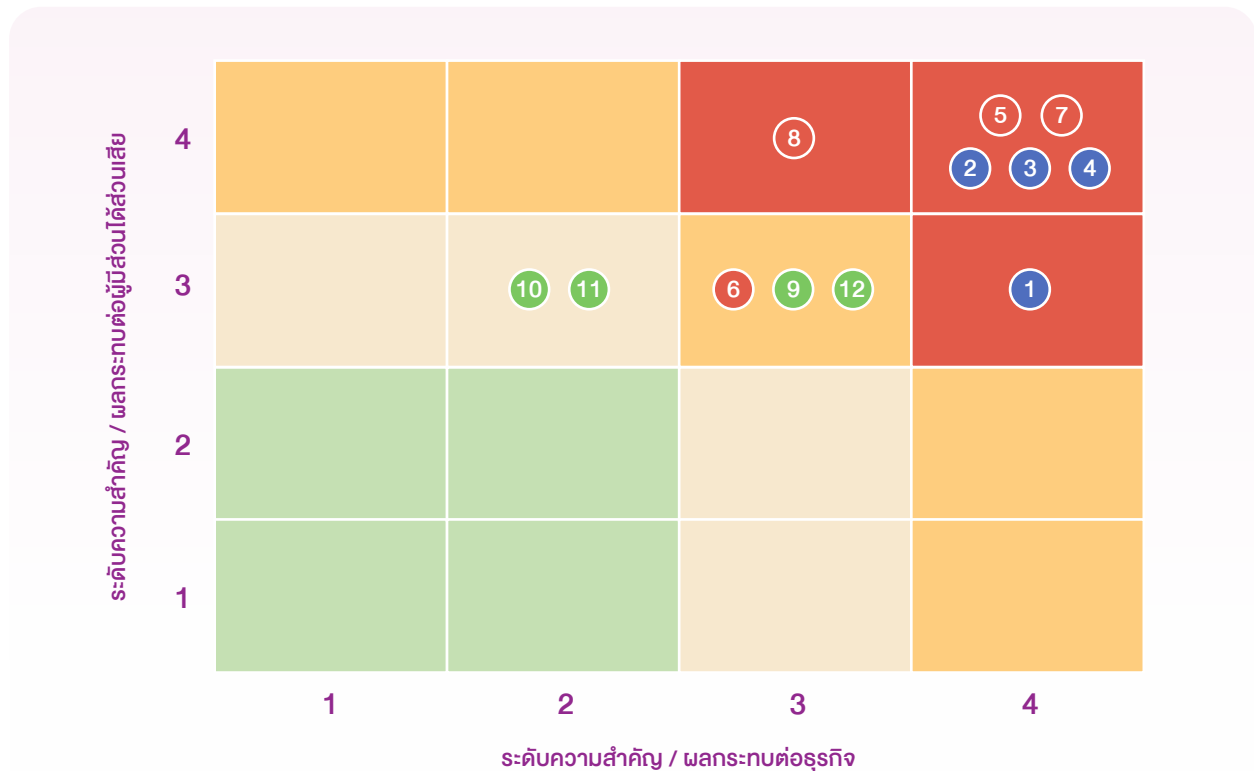


## ประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality Topics) ปี 2565

ตามแผนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน ปี 2565 ซึ่งฝ่ายบริหารได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลกระทบต่อความเสี่ยงและโอกาสของ บริษัทฯ สำหรับปี 2565 มีดังนี้

มิติความยั่งยืน	ประเด็นสำคัญ (Materiality Topics)	ความเสี่ยงและผลกระทบ	โอกาสและปัจจัยบวก
<b>ด้านเศรษฐกิจ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>นวัตกรรม</li> <li>นโยบายกลยุทธ์ความยั่งยืน</li> <li>การบริหารความเสี่ยงและแผน BCP</li> <li>การจัดการห่วงโซ่คุณค่า</li> </ol>	ความเสี่ยงต่อการดำเนินธุรกิจที่ขาดความต่อเนื่องและไม่เกิดความยั่งยืน และขาดพันธมิตรทางธุรกิจ	สร้างการเติบโตทางธุรกิจและความยั่งยืนทันต่อการเปลี่ยนแปลง และสร้างโอกาสในการขยายธุรกิจ
<b>ด้านสังคม</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม</li> <li>สิทธิมนุษยชน</li> <li>ความรับผิดชอบต่อลูกค้า</li> <li>ความรับผิดชอบต่อชุมชนรอบๆ และสังคม</li> </ol>	อาจเกิดข้อร้องเรียนและขาดการยอมรับจากชุมชน	สร้างความสัมพันธ์กับพนักงานและชุมชนให้เกิดความเข้มแข็งทางธุรกิจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการพัฒนาองค์กร
<b>ด้านสิ่งแวดล้อม</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001</li> <li>การจัดการก๊าซเรือนกระจก</li> <li>การจัดการน้ำทิ้งขยะและของเสีย</li> <li>การจัดการด้านพลังงาน</li> </ol>	ผลกระทบจากความเปลี่ยนแปลงด้านสิ่งแวดล้อมและกฎหมายที่อาจส่งผลต่อการดำเนินงาน	ลดต้นทุนการใช้ทรัพยากรและมีมาตรฐานการจัดการด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม

## การจัดลำดับความสำคัญของ (Materiality Topics) ปี 2565



## ผลการดำเนินงานตาม (Materiality Topics) ปี 2565


มิติความยั่งยืน	ประเด็นสำคัญ (Materiality Topics)	ผลการดำเนินงาน
ด้านเศรษฐกิจ	<ol style="list-style-type: none"> <li>นวัตกรรม</li> <li>นโยบายกลยุทธ์ความยั่งยืน</li> <li>การบริหารความเสี่ยงและแผน BCP</li> <li>การจัดการห่วงโซ่คุณค่า</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ด้านนวัตกรรม ได้มีการศึกษาพัฒนา นวัตกรรมเพื่อต่อยอดไปยังธุรกิจใหม่ 4 โครงการ</li> <li>ด้านนโยบายกลยุทธ์ความยั่งยืน บริษัทฯ ได้รับการจัดให้อยู่ในกลุ่มหุ้นยั่งยืน และอยู่ในระดับเครดิต BBB</li> <li>ด้านการบริหารความเสี่ยงและแผน BCP บริษัทฯ ได้ดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงครบถ้วนซึ่งผลการประเมินความเสี่ยงองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ</li> <li>ด้านการจัดการห่วงโซ่คุณค่า บริษัทฯ ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินกิจการของ บริษัทฯ ในระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.51*</li> </ol> <p>สรุปผลการดำเนินงานมิติเศรษฐกิจ หรือ กำกับดูแลกิจการในปี 2565 บริษัทฯ ได้ดำเนินการภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่องจนได้รับการคัดเลือกให้เข้าไปอยู่ในรายชื่อหุ้นยั่งยืน อีกทั้งได้รับการประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการ (CGR) ในระดับ 4 ดาว รวมถึงมีการพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งในด้านการพัฒนาธุรกิจของบริษัทฯ ยังคงมีความพร้อมในการเข้าร่วมประมูลโครงการใหม่ ๆ และการศึกษาเพื่อให้เกิดแหล่งรายได้อื่น ๆ ที่นอกเหนือจากรายได้ค่าผ่านทาง</p>
ด้านสังคม	<ol style="list-style-type: none"> <li>การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม</li> <li>สิทธิมนุษยชน</li> <li>ความรับผิดชอบต่อลูกค้า</li> <li>ความรับผิดชอบต่อชุมชนรอบๆ และสังคม</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ด้านการปฏิบัติงานต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม บริษัทฯ ได้ดำเนินการสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานและได้ศึกษาความผูกพันของพนักงาน อยู่ที่ร้อยละ 62.79*</li> <li>ด้านสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ ไม่พบข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน</li> <li>ความรับผิดชอบต่อลูกค้า บริษัทฯ ได้ให้บริการและสร้างการมีส่วนร่วมต่อลูกค้า ซึ่งได้มีการสำรวจความพึงพอใจต่อลูกค้า อยู่ที่ ร้อยละ 95.16*</li> <li>ด้านความรับผิดชอบต่อชุมชนรอบ ๆ และสังคม บริษัทฯ ได้ดำเนินกิจกรรม CSR 5 ด้านร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่องและผลการประเมินความพึงพอใจของชุมชน อยู่ที่ ร้อยละ 78.80</li> </ol> <p>รายละเอียด ผลการดำเนินงานความยั่งยืนด้านสังคม ได้รายงานในหัวข้อ 3.4 การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติสังคม</p>






มิติความยั่งยืน	ประเด็นสำคัญ (Materiality Topics)	ผลการดำเนินงาน
ด้านสิ่งแวดล้อม	9. มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 10. การจัดการก๊าซเรือนกระจก 11. การจัดการน้ำทิ้งขยะและของเสีย 12. การจัดการด้านพลังงาน	9. ด้านมาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO14001 บริษัทฯ ได้รับความรับรองและสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานสิ่งแวดล้อม 10. การจัดการก๊าซเรือนกระจก บริษัทฯ สามารถดำเนินกิจกรรมเพื่อลดก๊าซเรือนกระจกตามโครงการ 3Rs ได้เป็นไปตามแผน และสามารถกำหนดเป้าหมายร้อยละของการลดก๊าซเรือนกระจก 11. การจัดการน้ำทิ้งขยะและของเสีย บริษัทฯ ได้ดำเนินการคัดแยกขยะและสามารถเก็บข้อมูลขยะ Recycle ได้ตามโครงการ 3Rs 12. การจัดการด้านพลังงาน บริษัทฯ ได้มีมาตรการลดการใช้ไฟฟ้าผ่านโครงการ Green Office ทำให้หน่วยการใช้ไฟฟ้าอาคารสำนักงานลดลงร้อยละ 9.5  ผลการดำเนินงานความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ได้รายงานในหัวข้อ 3.3 การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม


ซึ่งจากประเด็นที่เป็นสาระสำคัญของธุรกิจที่บริษัทฯ กำหนดไว้ สามารถตอบสนองเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (SDGs) ในหัวข้อดังต่อไปนี้




**เป้าหมายที่ 4**  
 สร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต




**เป้าหมายที่ 6**  
 สร้างหลักประกันว่าจะมีการจัดให้มีน้ำและสุขอนามัยสำหรับทุกคน และมีการบริหารจัดการที่ยั่งยืน




**เป้าหมายที่ 7**  
 สร้างหลักประกันให้ทุกคนสามารถเข้าถึงพลังงานสมัยใหม่ที่ยั่งยืน ในราคาที่ย่อมเยา




**เป้าหมายที่ 8**  
 ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน การจ้างงานเต็มที่ มีผลิตภาพ และการมีงานที่เหมาะสมสำหรับทุกคน




**เป้าหมายที่ 9**  
 สร้างโครงสร้างพื้นฐานที่มีความทนทาน ส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมที่ครอบคลุมและยั่งยืน และส่งเสริมนวัตกรรม




**เป้าหมายที่ 11**  
 ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความครอบคลุม ปลอดภัย มีภูมิต้านทาน และยั่งยืน




**เป้าหมายที่ 12**  
 สร้างหลักประกันให้มีรูปแบบการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน



**เป้าหมายที่ 13**  
 ปฏิบัติการอย่างเร่งด่วนเพื่อต่อสู้การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้น



**เป้าหมายที่ 15**  
 ปกป้อง พันฟู และสนับสนุนการใช้ระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน จัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน ต่อสู้การกลายสภาพเป็นทะเลทราย หยุดการเสื่อมโทรมของที่ดินและฟื้นสภาพดิน และหยุดยั้งการสูญเสียดังกล่าว



**เป้าหมายที่ 16**  
 ส่งเสริมสังคมที่สงบสุขและครอบคลุม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ให้ทุกคนเข้าถึงความยุติธรรม และสร้างสถาบันที่มีประสิทธิภาพ รับผิดชอบ และครอบคลุมในทุกระดับ

## ประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality Topics) ปี 2566

ฝ่ายบริหารได้ทำการศึกษาเพื่อวิเคราะห์แนวโน้มความเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในปี 2566-2570 เนื่องจากบริษัทฯ มีแนวทางพัฒนาธุรกิจเพื่อส่งมอบคุณค่าสู่ความยั่งยืน ซึ่งเป็นแผนระยะยาว นอกจากนี้ องค์กรต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกทางธุรกิจอย่างรวดเร็วตาม Mega Trends ซึ่งบริษัทฯ ได้ทำการวิเคราะห์ความสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ รวมถึง วิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกโดยใช้ SWOT Analysis และ PESTEL วิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสเพื่อกำหนดกลยุทธ์และแผนธุรกิจให้สอดคล้องกับความท้าทายหลายด้าน ที่มีทั้งความเสี่ยงและโอกาส ซึ่งธุรกิจต้องปรับตัวและพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อให้สามารถคงอยู่และเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน และคำนึงถึงลักษณะของสัญญาสัมปทาน ตลอดจนสิทธิและหน้าที่ของบริษัทฯ ตามสัญญาสัมปทาน และรักษาผลประโยชน์อันพึงปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียและความสะดวกสบายของผู้ใช้ทางควบคู่กันไป รวมถึงความเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้านภายหลังการเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และวิกฤติ COVID-19 ในรอบปีที่ผ่านมาและ Mega trends ที่มีทั้งวิกฤติและโอกาส ผนวกกับผลการสำรวจผู้มีส่วนได้เสีย ได้กำหนดประเด็นสำคัญสำหรับขับเคลื่อนแผนระยะยาวในอนาคตดังนี้

### Mega Trends

2565	2566	
<b>Change of Technology</b>	<b>Digital Transformation</b>	<b>Health</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Payment Technology</li> <li>• Green Energy and Solar Energy</li> <li>• Artificial Intellifence (AI) and Robotics Process Automation (RPA)</li> <li>• Enterprise Resource Planning (ERP) improvement and integration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Robotics / AI </li> <li>• Big data </li> <li>• Cybersecurity </li> <li>• E-commerce </li> <li>• Block chain</li> <li>• Metaverse</li> <li>• Seattleite internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aging society </li> <li>• Heath hygiene</li> <li>• New disease</li> <li>• Cashless society </li> </ul>
<b>Change of Law and Environment</b>	<b>Biz Sustainabel Development</b>	<b>Resillience</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stock Exchange of Thailand (After IPO)</li> <li>• CG Policy Change to E/S/CG Sustainability Company</li> <li>• Personal Data Protection Act (PDPA)</li> <li>• ISO standard</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Net-zero emission </li> <li>• ESG </li> <li>• Future Energy </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Multi-partner </li> <li>• Resillience organization </li> <li>• Prepared / adaptable</li> <li>• Collaborative</li> </ul>
<b>Change of Consumer Behavior</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cashless Society</li> <li>• Electric Vehicles (EV)</li> <li>• Online Customer Relation Management (CRM)</li> <li>• Social Media Information</li> </ul>		



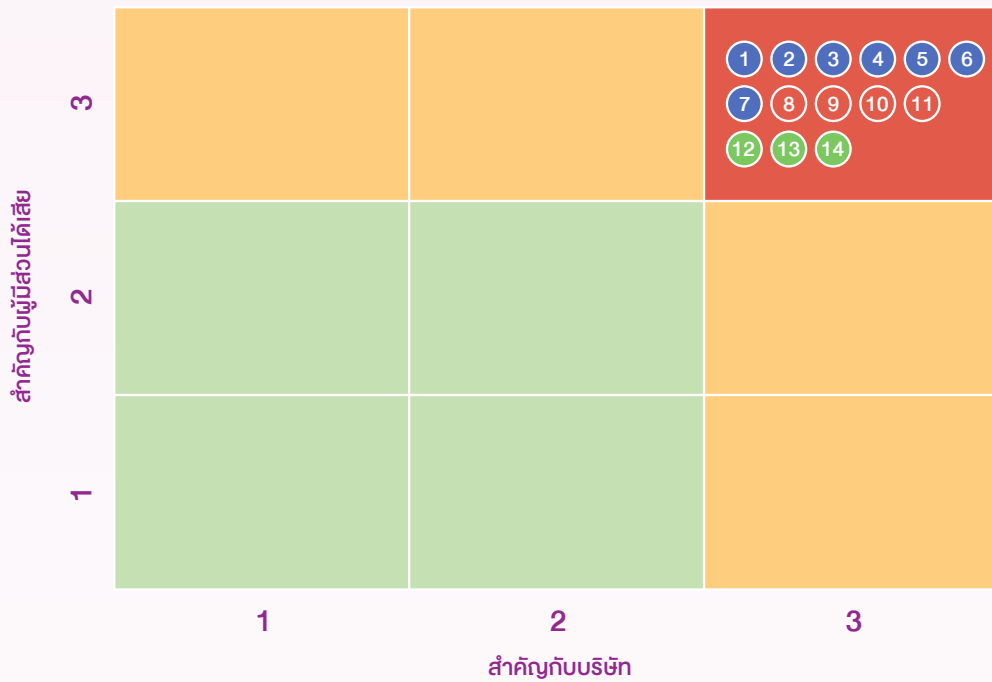




การวางแผนดำเนินธุรกิจเพื่อปรับตัวและพัฒนาองค์กรรองรับความเสี่ยงและโอกาสที่เกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้สามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน โดยได้มุ่งเน้นดำเนินการวางแผนธุรกิจอย่างยั่งยืนเพื่อสนับสนุนกิจกรรมครอบคลุมเป้าหมายเพื่อส่งมอบคุณค่าในมิติด้านความยั่งยืน 3 มิติ ทั้งนี้ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมุ่งเน้นพื้นฐานและองค์ประกอบของการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งต้องมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นรากฐานสำคัญร่วมกับการบริหารจัดการอย่างมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงการขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตทางเศรษฐกิจไปพร้อมกับการบูรณาการเรื่องสังคมและสิ่งแวดล้อมเข้าไปในกระบวนการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายแห่งการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว และตอบสนองต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในทุกกลุ่ม โดยมีเป้าหมายการส่งมอบคุณค่าและความยั่งยืน ใน 3 มิติ มิติด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) มิติด้านสังคม (Social) มิติด้านการกำกับดูแลกิจการ (Governance) ซึ่งฝ่ายบริหารได้มีการสำรวจข้อมูลจากผู้มีส่วนได้เสียทั้ง 8 กลุ่ม และได้ดำเนินการทบทวนและวิเคราะห์ประเด็นสำคัญที่จะดำเนินการต่อไปในปี 2566 มีดังนี้

มิติความยั่งยืน	ประเด็นสำคัญ (Materiality Topics)	แนวทางการจัดการและกลยุทธ์
<b>ด้านเศรษฐกิจ</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบริหารจัดการความเสี่ยง</li> <li>2. ประสิทธิภาพการจัดการจราจร</li> <li>3. ประสิทธิภาพการบริการ</li> <li>4. การจัดการความเสี่ยงจากอุบัติเหตุร้ายแรง</li> <li>5. การลงทุนในธุรกิจใหม่ๆ และการขยายธุรกิจ</li> <li>6. ความมั่นคงและความเสถียรของการบริการ</li> <li>7. ความปลอดภัยบนสายทาง</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• กลยุทธ์ Safer Road Traffic Management/ Maintenance</li> <li>• กลยุทธ์เติบโตไปด้วยกัน Inclusive Growth</li> <li>• กลยุทธ์พัฒนาธุรกิจอื่น Other Non-Toll</li> <li>• กลยุทธ์ความยั่งยืน ESG</li> <li>• กลยุทธ์ HPO Resilience Management</li> <li>• กลยุทธ์ การบริหารเงินสดและต้นทุนให้มีประสิทธิภาพ</li> <li>• กลยุทธ์ DMT Excellence Recognition</li> </ul>
<b>ด้านสังคม</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. การเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารประชาสัมพันธ์</li> <li>9. การสร้างความผูกพันกับบุคลากร</li> <li>10. การพัฒนาศักยภาพบุคลากร</li> <li>11. การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• กลยุทธ์ Safer Road Traffic Management/ Maintenance</li> <li>• กลยุทธ์ความยั่งยืน ESG</li> <li>• กลยุทธ์ HPO Resilience Management</li> <li>• กลยุทธ์ DMT Excellence Recognition</li> </ul>
<b>ด้านสิ่งแวดล้อม</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. ความสะอาดและสภาพแวดล้อม</li> <li>13. การป้องกันมลพิษ</li> <li>14. การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• กลยุทธ์ความยั่งยืน ESG</li> <li>• กลยุทธ์ การบริหารเงินสดและต้นทุนให้มีประสิทธิภาพ</li> <li>• กลยุทธ์ DMT Excellence Recognition</li> </ul>

สำรวจความสนใจ ความคาดหวัง และความกังวล รวมถึงความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ Materiality จากมุมมองของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และ ประเมินประเด็นสำคัญจากมุมมองของฝ่ายบริหาร จัดทำเป็น Materiality Matrix ประเด็นทั้งหมด 40 ประเด็นคัดกรองเป็นประเด็นสำคัญ 14 ประเด็น



ลำดับ	ประเด็นสำคัญ
1.	การบริหารจัดการความเสี่ยง
2.	ประสิทธิภาพการบริหารจัดการจรรยาบรรณ
3.	ประสิทธิภาพการบริการ
4.	การจัดการความเสี่ยงจากอุบัติเหตุร้ายแรง
5.	การลงทุนในธุรกิจใหม่ ๆ และขยายธุรกิจ
6.	ความมั่นคงและเสถียรภาพของการบริการ
7.	ความปลอดภัยบนสายทาง
8.	การเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารประชาสัมพันธ์
9.	การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลากร
10.	การพัฒนาศักยภาพบุคคลากร
11.	การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
12.	ความสะอาดและสภาพแวดล้อม
13.	การป้องกันมลพิษ
14.	การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก



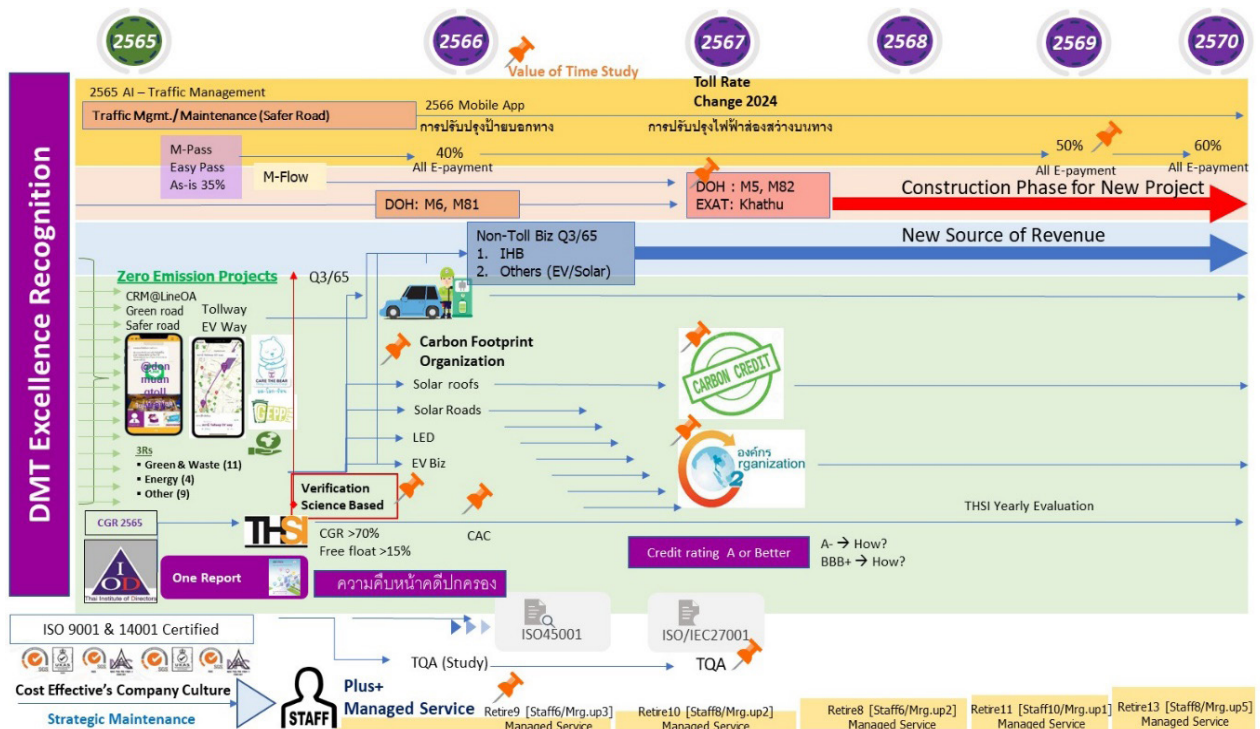


### 3.2.6 การกำหนดกลยุทธ์องค์กรเพื่อขับเคลื่อนแผนธุรกิจเพื่อความยั่งยืนปี 2566-2570

บริษัทฯ ได้กำหนดเป้าหมายเป็นกรอบระยะเวลาที่ชัดเจน ในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามกลยุทธ์หรือแผนธุรกิจ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ สามารถจัดการต่อประเด็นที่เป็นสาระสำคัญของธุรกิจได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการและการจัดทำแผนธุรกิจเพื่อความยั่งยืนประจำปี 2565 ต่อเนื่องในปี 2566 นั้น บริษัทฯ ได้ดำเนินการโดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ผ่านการสำรวจความพึงพอใจ ความกังวล และความคาดหวัง อีกทั้ง ได้นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์โดยฝ่ายบริหาร และพนักงานแต่ละสายงาน ผ่านคณะกรรมการชุดย่อยทุกชุด ก่อนที่จะได้รับการพิจารณาเห็นชอบของคณะกรรมการบริษัท ซึ่งทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะตามอำนาจหน้าที่ในกฎบัตรของคณะกรรมการชุดนั้น ๆ

การกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการและการจัดทำแผนธุรกิจเพื่อความยั่งยืนประจำปี 2565 ต่อเนื่องในปี 2566 นั้น บริษัทฯ มุ่งเน้นพื้นฐานและองค์ประกอบของการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนในระยะยาว เป็นระยะเวลา 5 ปี จากปี 2566-2570 ซึ่งต้องมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นรากฐานสำคัญร่วมกับการบริหารจัดการอย่างมีความรับผิดชอบ ต่อผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงการขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตทางเศรษฐกิจไปพร้อมกับการบูรณาการเรื่องสังคมและสิ่งแวดล้อม เข้าไปในกระบวนการดำเนินงาน เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายแห่งการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว และตอบสนองต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียในทุกกลุ่ม โดยมีเป้าหมายการส่งมอบคุณค่าและความยั่งยืน ใน 3 มิติ คือ มิติสิ่งแวดล้อม (Environment) มิติสังคม (Social) และกำกับดูแลกิจการ (Governance)

ฝ่ายบริหารได้มีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ให้กับผู้บริหารระดับผู้จัดการแผนกขึ้นไป ด้วยวิธีระดมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ พร้อมวิเคราะห์จุดแข็ง โอกาส ความเสี่ยง สำหรับ“การจัดทำแผนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน 2566-2570” ตามที่ได้รับนโยบายจากคณะกรรมการบริษัท ระหว่างวันที่ 16-18 สิงหาคม 2565 เพื่อหาหรือแนวทางการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนโดยมีพันธสัญญาการสร้างความยั่งยืนและส่งมอบคุณค่าให้ทั้ง 3 มิติแก่ผู้มีส่วนได้เสีย โดยในแผนธุรกิจประจำปี 2566 โครงการและงบประมาณต่าง ๆ จะต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน ที่จะส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม แบ่งเป็น 7 กลยุทธ์ ดังนี้



## 1. กลยุทธ์ Safer Road Traffic Management/ Maintenance

ตามวิสัยทัศน์ของบริษัทฯ “เป็นบริษัทฯ บริหารทางด่วนชั้นนำ ที่เชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายถนน และระบบคมนาคมขนส่ง มุ่งให้บริการเป็นเลิศด้วยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยสำหรับการเดินทาง ด้วยระบบจัดการที่มีประสิทธิภาพ พัฒนาเทคโนโลยี และศึกษาในการลงทุนโครงการใหม่ ทั้งกลุ่มธุรกิจทางด่วนหรือทางพิเศษ และการลงทุนในกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ โดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มเพื่อส่งมอบคุณค่าสู่ความยั่งยืน” ดังนั้น ฝ่ายบริหารได้พิจารณาแล้วว่าเพื่อความยั่งยืนขององค์กร จึงมีการกำหนดให้กลยุทธ์ Safer Road Traffic Management/ Maintenance เป็นกลยุทธ์หลักเพื่อความยั่งยืนระยะยาว ที่ประกอบไปด้วยโครงการและงานประจำในสายงานปฏิบัติการเป็นหน่วยงานขับเคลื่อน เช่น งานซ่อมบำรุงรักษาทางยกระดับ งานจัดเก็บค่าผ่านทาง งานกู้ภัย และการจัดการจราจร งานระบบจัดเก็บค่าผ่านทาง งานระบบควบคุมการจราจร รวมไปถึงโครงการเชิงกลยุทธ์ที่จะส่งเสริมให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และความปลอดภัย

## 2. กลยุทธ์เติบโตไปด้วยกัน Inclusive Growth

ตามแนวทางการพัฒนาธุรกิจ ในการประชุม ครั้งที่ 1/2562 เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2562 ได้พิจารณา กำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาธุรกิจเพื่อส่งเสริมธุรกิจที่บริษัทฯ มีความเชี่ยวชาญ ฝ่ายบริหาร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าเพื่อความยั่งยืนและความต่อเนื่องของธุรกิจ จึงได้กำหนดกลยุทธ์ “เติบโตไปด้วยกัน : Inclusive Growth” เพื่อดึงดูดพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อสร้างการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ตามโอกาสที่ภาครัฐมีแผนจะขยายเส้นทางและทางเชื่อมต่าง ๆ ในอนาคต ซึ่งมี 4 กลุ่มโครงการเชิงกลยุทธ์ คือ

กลุ่มที่ 1) โครงการใหม่ที่ภาครัฐเปิดโอกาสให้เอกชนร่วมลงทุนตามความเชี่ยวชาญของบริษัทฯ (Motorway/ Expressway Projects)

กลุ่มที่ 2) โครงการทางเชื่อมทางยกระดับอุตราภิมุขตามนโยบายของภาครัฐและการเชื่อมโยงกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ (Tollway Connecting Ramp and Transit Oriented Development (TOD) Projects)

กลุ่มที่ 3) โครงการอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ทางด่วนหรือทางพิเศษ (Non-Toll Business)

กลุ่มที่ 4) การพัฒนาทางยกระดับในทุก ๆ ด้านให้มีประสิทธิภาพและความทันสมัยก่อนสิ้นสุดสัมปทานรวมทั้งวางแผนงานในการดำเนินโครงการต่อเนื่องภายหลังสัญญาสัมปทานสิ้นสุด

สำหรับโครงการที่เป็นการสนับสนุนงานประจำนั้น จะเป็นการพัฒนาความเชี่ยวชาญด้านการดำเนินงานและบำรุงรักษาของบริษัทฯ O&M การพัฒนา RPA และ ERP การบริหารค่าใช้จ่ายกลุ่มที่ปรึกษาทางกฎหมาย การติดตามคดีปกครอง การสร้าง Credit Rating และ การรักษามาตรฐาน ISO

## 3. กลยุทธ์พัฒนาธุรกิจอื่น Other Non-Toll

ในการประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองและติดตาม (ปัจจุบันคือคณะกรรมการบริหาร) ครั้งที่ 20/2564 เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2564 ที่ประชุมได้มอบหมายให้ฝ่ายบริหาร ศึกษาธุรกิจใหม่อื่น ๆ นอกเหนือจาก Tollway (Other Non-Toll Road Business) ที่แตกต่างจากธุรกิจเดิม เพื่อเสริมความแข็งแกร่งและสร้างรายได้ให้กับธุรกิจ อาทิ ด้าน Technology หรือ Start Up Technology หรือ Start Up Consumer เพื่อให้มีกรอบการดำเนินงานที่ชัดเจน และให้ฝ่ายบริหารพิจารณาความเป็นไปได้ในการที่จะเริ่ม Start Up ต่าง ๆ เหล่านั้นด้วย ทั้งด้านบุคลากรที่มีศักยภาพซึ่งจะสามารถพัฒนา Start Up และการ Operation ด้วย ทั้งนี้ รวมถึงรูปแบบการพัฒนา Application ซึ่งจะช่วยการติดตามการจราจร (Traffic) ซึ่ง ฝ่ายบริหารได้ประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญด้าน Tech Startups and New Venture เพื่อจัดทำแผนดำเนินการเพื่อหารธุรกิจใหม่อื่น ๆ นอกเหนือจาก Tollway (Other Non-Toll Road Business) ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความสำคัญในเรื่องเทคโนโลยีในอนาคตและสามารถพัฒนาเป็นธุรกิจใหม่อื่น ๆ นอกเหนือจาก Tollway ได้ โดยกำหนดกรอบระยะเวลาดำเนินการในการศึกษาประมาณ 1 ปี เพื่อการตัดสินใจ ฝ่ายบริหารได้ดำเนินการศึกษาและมีโครงการที่มีความเป็นไปได้จำนวน 4 โครงการ ที่ได้รับมอบหมายให้ศึกษาในรายละเอียด ดังนั้น เพื่อให้เกิดความยั่งยืนและเกิดรายได้อื่น ๆ นอกเหนือจากค่าผ่านทาง จึงได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์หลักในการพัฒนาความยั่งยืนระยะยาว โดยมี คณะกรรมการกำกับการศึกษาโครงการใหม่กลุ่มธุรกิจอื่น ๆ และ คณะทำงานขับเคลื่อนนวัตกรรมและเทคโนโลยีขั้นสูง (Innovation and Deep Tech Working Team) เป็นทีมขับเคลื่อน







## 4. กลยุทธ์ความยั่งยืน ESG

จากการเริ่มต้นดำเนินโครงการส่งมอบคุณค่าแก่สิ่งแวดล้อม สังคม และกิจการของบริษัทฯ ในปี 2565 ตามที่บริษัทฯ มีแผนธุรกิจเพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ตามโครงการส่งมอบคุณค่าแก่สิ่งแวดล้อมภายใต้โครงการ 3Rs ซึ่งในปี 2565 บริษัทฯ สามารถดำเนินการได้ตามแผนงานที่กำหนด อีกทั้งได้มีการติดตามความคืบหน้าความเปลี่ยนแปลงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และกฎหมายกฎระเบียบ รวมถึงนโยบายภาครัฐด้านการส่งเสริมสิ่งแวดล้อม ปี 2565 บริษัทฯ ได้มีการกำหนดเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับนโยบายประเทศไทย หลังเข้าร่วม COP26 ได้ประกาศเป้าหมายสำคัญคือประเทศไทยจะเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ในปี 2050 และปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี 2065 หลังจากนั้น ในการประชุม COP27 นโยบายและแผนของประเทศไทยด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อยกระดับเป้าหมายของไทย ซึ่งบริษัทฯ จะต้องปรับแผนให้สอดคล้องกับนโยบายประเทศ ดังนี้

1) ยุทธศาสตร์ระยะยาวฯ ฉบับปรับปรุง ซึ่งยังมีสาระสำคัญคงเดิม แต่แก้ไขในประเด็นที่สำคัญ เช่น การกำหนดเป้าหมายปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูงสุด เร็วขึ้นกว่าเดิม 5 ปี จากปี 2030 เป็นปี 2025 ปรับเป้าหมายการเป็นกลางทางคาร์บอนเร็วขึ้นกว่าเดิม 15 ปี และปรับเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ เร็วขึ้นกว่าเดิม 35 ปี จากปี 2065 เป็นปี 2050

2) การมีส่วนร่วมที่ประเทศกำหนด ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 2 (2nd Updated NDC) ที่ยังคงมีสาระสำคัญเช่นเดียวกับ NDC ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 แต่มีการแก้ไขเป้าหมายในระยะสั้นให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ระยะยาวฯ ฉบับปรับปรุง โดยมีการแก้ไขในประเด็นที่สำคัญ เช่น เป้าหมายก๊าซเรือนกระจกลดลง 30-40% จากกรณีปกติ ภายในปี ค.ศ. 2030 การเพิ่มเติมรายงานข้อมูล การปล่อย/การดูดซับก๊าซเรือนกระจกในภาคป่าไม้และเพิ่มเติมผลสำเร็จเรื่องอื่น

## 5. กลยุทธ์ HPO Resilience Management

เพื่อพัฒนาศักยภาพองค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขันในอนาคตและรองรับความเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านบุคลากร และเทคโนโลยี หรือ Digital Disruption จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ HPO Resilience Management เพื่อวางแผนระยะสั้นและระยะยาว ให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง โดยไม่หยุดชะงัก โดยพัฒนาศักยภาพบุคลากร (Reskill/Upskill/Newskill) และวางแผนรองรับวิกฤติและโอกาสที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

## 6. กลยุทธ์ การบริหารเงินสดและต้นทุนให้มีประสิทธิภาพ

เนื่องจากบริษัทฯ มีกระแสเงินสดที่เป็นรายรับสม่ำเสมอเป็นประจำทุกวัน จึงได้รับนโยบายจากคณะกรรมการบริษัท ให้ศึกษาและหาวิธีการบริหารจัดการเงินสดให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการบริหารจัดการต้นทุนส่วนอื่น ๆ ที่จะทำให้เกิดผลประโยชน์มากที่สุด จึงได้กำหนดกลยุทธ์นี้เป็นกลยุทธ์หลัก เพื่อยับยั้งเคลื่อนการบริหารด้านการเงิน

## 7. กลยุทธ์ DMT Excellence Recognition

เพื่อสร้างการรับรู้ความเชี่ยวชาญของบริษัทฯ ผ่านการประเมินของหน่วยงานภายนอก ที่สามารถแสดงถึงศักยภาพของบริษัทฯ ฝ่ายบริหารได้รับนโยบายจากคณะกรรมการบริษัท ให้ดำเนินการสร้างการรับรู้ถึงความเชี่ยวชาญของ บริษัทฯ และแจ้งไปยังกรมทางหลวงเพื่อทราบ ประกอบผลการดำเนินงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่เสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อกรมทางหลวงในศักยภาพของบริษัทฯ ในการแสวงหาโอกาสในการได้รับสัมปทานต่อเนื่อง ตาม พ.ร.บ. ร่วมลงทุนระหว่างรัฐและเอกชน พ.ศ.2562 มาตรา 49 ที่กำหนด “ให้หน่วยงานเจ้าของโครงการจัดทำแนวทางการดำเนินโครงการต่อเนื่องจากโครงการร่วมลงทุนภายหลังจากสัญญาร่วมลงทุนสิ้นสุด โดยเปรียบเทียบกรณีที่หน่วยงานของรัฐดำเนินการเองและกรณีที่ให้เอกชนร่วมลงทุน เสนอรัฐมนตรีกระทรวงเจ้าสังกัดอย่างน้อย 5 ปี ก่อนที่สัญญาร่วมลงทุนจะสิ้นสุดลง โดยให้คำนึงถึงประโยชน์ของรัฐ ความต่อเนื่องในการให้บริการสาธารณะและผลกระทบต่อประชาชน”

### 3.3 การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัด และการปกป้องสิ่งแวดล้อม เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในปัจจุบันและรุ่นต่อไป มุ่งมั่นให้ความสำคัญต่อการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า คำนึงถึงผลกระทบของมลพิษจากการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศของโลก จึงได้มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติ ด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับการดำเนินงานให้มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมให้เกิดความตระหนักด้าน สิ่งแวดล้อมแก่บุคลากรทุกคน

#### 3.3.1 นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม

เพื่อการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ บริษัทฯ ได้นำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 14001 มาใช้ในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และกำหนด “นโยบายคุณภาพและสิ่งแวดล้อม” ซึ่งให้ความสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ป้องกันและควบคุมมลพิษจากการดำเนินงานที่สำคัญ ได้แก่ เสียง ฝุ่น ฝน น้ำทิ้งจากอาคาร

โดยแต่งตั้งคณะทำงาน 3Rs (Reduce Reuse Recycle) เพื่อรับผิดชอบขับเคลื่อนนโยบายการอนุรักษ์พลังงาน รวมถึงคณะทำงานชุดย่อยคณะต่างๆ เช่น คณะทำงานชุดย่อย Energy Team รับผิดชอบด้านการบริหารจัดการพลังงาน คณะทำงาน Green & Waste Management รับผิดชอบด้านการจัดการ ของเสีย และโครงการ Green Office และ คณะทำงานอาคารเขียว (Green Building) ซึ่งบริษัทฯ ได้มีการกำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อม ตามมาตรฐาน ISO14001 และ ประกาศให้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด / กฎหมาย / มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม ตลอดจนนโยบายการพัฒนารัฐกิจ อย่างยั่งยืนไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยกำหนดมาตรการและโครงการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ติดตามและรายงาน ผลต่อผู้บริหารระดับสูง ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง (รายละเอียดสามารถสืบค้น ได้ใน [www.tollway.co.th](http://www.tollway.co.th) หัวข้อการพัฒนาอย่างยั่งยืน)

จากการเริ่มต้นดำเนินโครงการส่งเสริมคุณค่าสิ่งแวดล้อม สังคม และกิจการของบริษัทฯ ในปี 2565 ตามที่ บริษัทฯ มีแผนธุรกิจเพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ภายใต้โครงการ 3Rs ซึ่งบริษัทฯ สามารถดำเนินการได้ตามแผน งานที่กำหนด อีกทั้งได้มีการติดตามความคืบหน้าความเปลี่ยนแปลงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และกฎหมายกฎระเบียบ รวมถึงนโยบายภาครัฐด้านการส่งเสริมสิ่งแวดล้อม ปี 2565 บริษัทฯ ได้มีการกำหนดเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจก ของบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับนโยบายประเทศไทย หลังเข้าร่วม COP26 ได้ประกาศเป้าหมายสำคัญคือประเทศไทยจะเป็น กลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ในปี 2050 และปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี 2065 หลังจากนั้น ในการประชุม COP27 นโยบายและแผนของประเทศไทยด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อยกระดับเป้าหมายของไทย ซึ่งบริษัทฯ จะต้องปรับแผนให้สอดคล้องกับนโยบายประเทศ ดังนี้

1) ยุทธศาสตร์ระยะยาวฯ ฉบับปรับปรุง ซึ่งยังมีสาระสำคัญคงเดิม แต่แก้ไขในประเด็นที่สำคัญ เช่น การกำหนด เป้าหมายปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูงสุด เร็วขึ้นกว่าเดิม 5 ปี จากปี 2030 เป็นปี 2025 ปรับเป้าหมายการเป็นกลางทาง คาร์บอนเร็วขึ้นกว่าเดิม 15 ปี และปรับเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ เร็วขึ้นกว่าเดิม 35 ปี จากปี 2065 เป็นปี 2050

2) การมีส่วนร่วมที่ประเทศกำหนด ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 2 (2nd Updated NDC) ที่ยังคงมีสาระสำคัญเช่นเดียวกับ NDC ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1 แต่มีการแก้ไขเป้าหมายในระยะสั้นให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ระยะยาวฯ ฉบับปรับปรุง โดยมีการแก้ไขในประเด็นที่สำคัญ เช่น เป้าหมายก๊าซเรือนกระจกลดลง 30 - 40% จากกรณีปกติ ภายในปี ค.ศ. 2030 การเพิ่มเติมรายงานข้อมูล การปล่อย / การดูดซับก๊าซเรือนกระจกในภาคป่าไม้และเพิ่มเติมผลสำเร็จเรื่องอื่น

เพื่อขับเคลื่อนตามนโยบายต่างๆข้างต้น บริษัทฯ จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์หลักด้าน ESG เพื่อส่งเสริมการส่งเสริมคุณค่าสิ่งแวดล้อม สังคม และกิจการของบริษัทฯ โดยมีการกำหนดเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกดังนี้



## เป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกปี 2566-2573

### Environmental Improvement Roadmap for GHG Reduction

#### Target Based on COP27

การคงอุณหภูมิเฉลี่ยโลกไม่ให้เกิน 1.5 องศาเซลเซียส  
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสูงสุด ไม่เกินปี 2025  
ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 30%-40% ปี 2030

#### 2022-2023

- 15 %GHG Reduction by 2023
- 10 % Power Consumption Reduction by 2023
- Green Office/Green Building Assessment
- Zero Waste
- Solar Rooftop for Toll Plaza Canopy
- Solar Rooftop for MOC
- Solar Energy for Operation Equipment
- EV Car for Operation

#### 2020-2021

- Setup Working Team
- ISO14001
- 3Rs Reduce Reuse Recycle
- GHG Baseline
- Waste Management System
- Smart Energy Project
- EV Service Improvement

#### 2024

- 30 %GHG Reduction by 2024
- Green Building Implementation
- Low Carbon Organization
- Green Energy Organization

#### Net Zero Emission

#### Carbon Neutral 2050

#### 2065

#### 2030

- 40 %GHG Reduction by 2030
- Maximum GHG Reduction
- (COP27 Agreement)

#### 2024



#### 2022-2023



#### 2020-2021



### 3.3.2 การบริหารจัดการและผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

#### การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร

บริษัทฯ ใช้พลังงานหลักจากสองแหล่งคือ พลังงานไฟฟ้าและน้ำมัน โดยใช้ไฟฟ้าจ่ายให้กับระบบไฟส่องสว่างและระบบอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์บนทางยกระดับ ด้านเก็บค่าผ่านทาง และสำนักงานใหญ่ ตลอดจนระบบการทำงานของเซิร์ฟเวอร์และชุดอุปกรณ์ดิจิทัลในศูนย์ปฏิบัติการควบคุมการจราจร (Operating Control Center : OCC) และอุปกรณ์บนทางภายใต้โครงการ Smart Project ส่วนน้ำมันใช้กับยานพาหนะของฝ่ายต่าง ๆ เครื่องยนต์ในการปั่นไฟฟ้าสำรอง งานอำนวยความสะดวก งานบำรุงรักษาเส้นทาง และงานบำรุงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการทางยกระดับ

เพื่อการปฏิบัติงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ลดผลกระทบจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตลอดวงจรการให้บริการ ได้ดำเนินโครงการอนุรักษ์พลังงานในระบบไฟฟ้าแสงสว่างในอาคารสำนักงาน และด้านเก็บค่าผ่านทางอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2556 โดยเริ่มเปลี่ยนชนิดของหลอดไฟฟ้าเป็นหลอดประหยัดพลังงาน และปัจจุบันทดแทนด้วยระบบแสงสว่างแบบ LED และในปี 2562-2563 ได้ขยายผลโดยการศึกษาวิจัยประสิทธิภาพของหลอด LED สู่ระบบคอมพิวเตอร์ส่องสว่างบนทางยกระดับ และป้ายไฟจราจรที่ด้านเก็บค่าผ่านทางต่าง ๆ ส่วนการเผาไหม้เชื้อเพลิงของยานพาหนะได้ทยอยปรับชนิดของน้ำมันเป็น E20 และ B20 ตามกลไกการพัฒนาพลังงานของภาครัฐ

แม้ในปี 2563-2564 จะเป็นช่วงที่ธุรกิจจะลดตัวอย่างหนักจากผลกระทบการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 บริษัทฯ ยังคงปฏิบัติตามโครงการนี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของการนำเทคโนโลยีด้านการผลิตพลังงานไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์ที่ติดตั้งบนหลังคาอาคาร (Solar Rooftop) เพื่อทดแทนพลังงานไฟฟ้าบางส่วน และพิจารณาความเป็นไปได้ของการใช้เครื่องยนต์ EV กับรถตรวจการณบนทางยกระดับ อีกทั้งคณะทำงาน 3Rs ได้นำเสนอแผนการดำเนินโครงการด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น การจัดการขยะและของเสีย การนำกลับมาใช้ใหม่ การลดการใช้กระดาษ การสนับสนุนการใช้รถยนต์ไฟฟ้าโดยการติดตั้งสถานีชาร์จไฟฟ้าแก่ผู้ใช้บริการทางยกระดับ การศึกษาเทคโนโลยีด้านการอนุรักษ์พลังงาน และพลังงานทดแทน รวมถึงเทคโนโลยีของระบบจัดเก็บค่าผ่านทางที่สะดวกและรวดเร็วขึ้นเพื่อลดมลพิษบนทางยกระดับ ซึ่งปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าและน้ำมัน และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปี 2565 สรุปดังนี้

## SUMMARY AMOUNT OF DMT's ENERGY CONSUMPTION

TYPE (Unit)	YEAR 2562 (2019) BASELINE	YEAR 2563 (2020)	YEAR 2564 (2021)	YEAR 2565 (2022)
Consumption of Benzene Gasohol (Liter)	55,939	49,597	32,600	41,954
Consumption of Diesel (Liter)	156,407	134,290	105,548	124,907
Consumption of LPG (Kg)	833	1,440	1,182	919
Electrical consumption (KWh)	4,729,277	4,816,043	4,712,994	4,780,391

หมายเหตุ : ปริมาณการใช้พลังงานลดลงอย่างต่อเนื่องในปี 2563-2564 เป็นผลสืบเนื่องโดยตรงจากปริมาณงานที่ปรับลดลงตามมาตรการป้องกันการแพร่กระจายของไวรัสโควิด-19 และบางส่วนเกิดจากนโยบายการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานทางเลือกของน้ำมันเชื้อเพลิง

Scope of GHG การปล่อยก๊าซเรือนกระจก		SUMMARY AMOUNT OF DMT's GHG EMISSIONS BY YEAR ( KgCO <sub>2</sub> e)			
		2562 (2019)	2563 (2020)*	2564 (2021)*	2565 (2022)
Scope 1	Direct GHG From Mobile Combustion การเผาไหม้แบบเคลื่อนที่	546,435	472,292	357,497	427,262
	Direct GHG From Stationary Combustion การเผาไหม้แบบอยู่กับที่	9,797	11,051	8,284	11,602
	การรั่วของสารทำความเย็นน้ำยาแอร์ R22	316,800	334,400	70,400	176,000
	<b>Total Scope 1</b>	<b>873,033</b>	<b>817,743</b>	<b>436,181</b>	<b>614,865</b>
Scope 2	Indirect GHG from Electricity Consumption (KgCO <sub>2</sub> )	2,350,451	2,316,517	2,215,107	2,246,784
	<b>Total Scope 2</b>	<b>2,350,451</b>	<b>2,316,517</b>	<b>2,215,107</b>	<b>2,246,784</b>
Scope 3	การใช้น้ำประปา	15,778	13,942	12,101	12,108
	<b>Total Scope 3</b>	<b>15,778</b>	<b>13,942</b>	<b>12,101</b>	<b>12,108</b>
<b>Total Scope 1,2,3</b>		<b>3,239,262</b>	<b>3,148,202</b>	<b>2,663,389</b>	<b>2,873,756</b>
จำนวนพนักงานเฉลี่ย (คน)		457	452	423	382
สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อสัดส่วนพนักงาน (KgCO <sub>2</sub> e/คน)		7,088	6,965	6,296	7,523

หมายเหตุ

1. แนวโน้มการลดลงที่สำคัญของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงและทางอ้อมตั้งแต่ปีพื้นฐาน 2019 (2562) ส่วนหนึ่งเกี่ยวข้องกับมาตรการป้องกันการระบาดของไวรัส COVID-19
2. DMT ได้ดำเนินแผนงานการอนุรักษ์และใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพตั้งแต่ปี 2562 จนถึงปัจจุบัน
3. ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอยู่ระหว่างทบทวนสอบคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรตามแนวทางทบทวนสอบคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (CFO) โดยผู้ทบทวนที่ขึ้นทะเบียนกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)





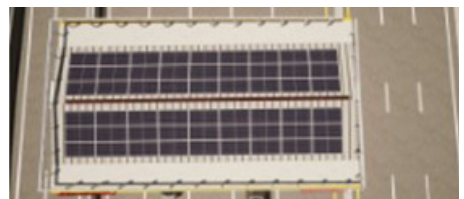
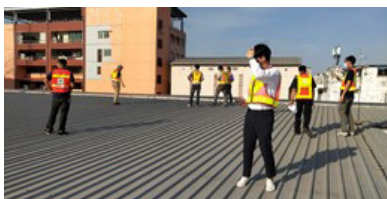
แผนการดำเนินการปี 2565	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการปี 2565
จัดทำข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และ คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรตามแนวทางการทวนสอบคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (CFO)	กำหนด Baseline และกำหนดเป้าหมายเชิงวิทยาศาสตร์ (SBTi) ในการลดก๊าซเรือนกระจกขององค์กร โดยมีเป้าหมาย ลดก๊าซเรือนกระจก ร้อยละ 40 ในปี ค.ศ. 2030 และมีเป้าหมาย เป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ในปี ค.ศ. 2050 และปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี ค.ศ. 2065	ดำเนินการแล้วเสร็จ อยู่ระหว่างการทวนสอบคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรตามแนวทางการทวนสอบคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (CFO) โดยผู้ทวนสอบที่ขึ้นทะเบียนกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

## โครงการด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

### • โครงการติดตั้งแผงรับพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคาอาคารสำนักงานและอาคารด่าน (Solar Rooftop)

บริษัทฯ ได้ศึกษาพบว่า มีพื้นที่ที่สามารถติดตั้ง Solar Rooftop ได้ประมาณ 380 KWp ซึ่งสามารถผลิตไฟฟ้าได้ 484,900 KWh/Year และทำให้ประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้กว่าร้อยละ 25-30 ซึ่งบริษัทฯ มีแผนการลงทุน 2 ระยะ โดยระยะแรกติดตั้งที่อาคารสำนักงานและอาคารด่านดอนเมือง กำลังการผลิตประมาณ 200 KWp คาดว่าจะติดตั้งแล้วเสร็จในเดือนกรกฎาคม 2566 และระยะที่ 2 ติดตั้งที่อาคารด่านเก็บเงินค่าผ่านทางและอาคารด่านที่เหลือทั้ง 8 ด่าน อีก 180 KWp ภายในปี 2566 คิดเป็นปริมาณการลดก๊าซเรือนกระจก 225 TonCO<sub>2</sub>e/Year ซึ่งโครงการนี้ จะมีการขอรับรอง T-VER คือ โครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจตามมาตรฐานของประเทศไทย (Thailand Voluntary Emission Reduction Program: T-VER) คือ โครงการลดก๊าซเรือนกระจกที่องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) พัฒนาขึ้น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกภาคส่วน มีส่วนร่วมในการลดก๊าซเรือนกระจกในประเทศโดยความสมัครใจ

แผนการดำเนินการปี 2565	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการปี 2565
ศึกษาออกแบบประเมินความเหมาะสมและความคุ้มค่าของการติดตั้ง Solar Rooftop ณ อาคารสำนักงานและ อาคารด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง	ติดตั้ง Solar Rooftop ได้ประมาณ 380 KWp ซึ่งสามารถผลิตไฟฟ้าได้ 484,900 KWh/Year และทำให้ประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้กว่าร้อยละ 25-30 คิดเป็นปริมาณการลดก๊าซเรือนกระจก 225 TonCO <sub>2</sub> e/Year	ดำเนินการศึกษาแล้วเสร็จ และอยู่ระหว่างติดตั้งระยะที่ 1 ติดตั้งที่อาคารสำนักงานและอาคารด่านดอนเมือง กำลังการผลิตประมาณ 200 KWp คาดว่าจะติดตั้งแล้วเสร็จในเดือนกรกฎาคม 2566 ระยะที่ 2 ติดตั้งที่อาคารด่านเก็บเงินค่าผ่านทางและอาคารด่านที่เหลือทั้ง 8 ด่าน อีก 180 KWp ภายในปี 2566



• โครงการ Care the Bear ของ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การเข้าร่วมกิจกรรมโครงการ Care the Bear ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นโครงการที่สนับสนุนให้บริษัทจดทะเบียนและองค์กรที่สนใจร่วมปรับพฤติกรรมลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการจัดกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ทั้งในรูปแบบของ online หรือ onsite เช่น การจัดการประชุมผู้ถือหุ้น การประชุมผู้ถือหุ้นผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-AGM) การประชุมออนไลน์ การประชุมนักวิเคราะห์ (Analyst Meeting) การประชุมผู้บริหารพบเพื่อนพนักงาน การแถลงข่าว การอบรมสัมมนา E-Meeting ซึ่งผลการดำเนินงานที่ผ่านมามีบริษัท



**Care the Bear**  
e-Document, e-Tax/e-Receipt,  
e-Withholding Tax, e-Learning,  
e-Meeting/Event

✓ GHG = **4,195** KgCO<sub>2</sub>e (December 2022)

ได้มีส่วนร่วมและลดก๊าซเรือนกระจกในปี 2565 เทียบเท่า 4,195 KgCO<sub>2</sub>e เทียบเท่าการดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์ของต้นไม้ 466 ต้น

แผนการดำเนินการปี 2565	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการปี 2565
เข้าร่วมกิจกรรมโครงการ Care the Bear ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	ดำเนินการต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายลดก๊าซเรือนกระจก จากโครงการ Care the Bear จากปี 2565 เพิ่มร้อยละ 10	อบรมพนักงานทุกหน่วยงาน และ บริษัทฯ ได้มีส่วนร่วมและลดก๊าซเรือนกระจกในปี 2565 เทียบเท่า 4,195 KgCO <sub>2</sub> e เทียบเท่าการดูดซับคาร์บอนไดออกไซด์ของต้นไม้ 466 ต้น

• โครงการ Care The Wild “ปลูกป่า” ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

บริษัทฯ ร่วมมือกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) สนับสนุนการปลูกป่าในโครงการ Care The Wild “ปลูกป่า” ที่มุ่งปลูกต้นไม้ใหม่ และส่งเสริมการดูแลต้นไม้ผ่านภาคีองค์กรเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมีชุมชนร่วมดูแลเอาใจใส่ต้นไม้ เพื่อให้เกิดการขยายแนวผืนป่าของประเทศไทยในอนาคต ซึ่ง DMT มีภารกิจและเป้าหมายในการปลูกต้นไม้จำนวน 1 หนึ่งต้น ภายในระยะเวลา 5 ปี ในพื้นที่ป่า 50 ไร่ ที่ป่าชุมชนบ้านหนองปลิง จังหวัดกาญจนบุรี



ซึ่งคิดเป็นการลดก๊าซเรือนกระจกเทียบเท่า 18,000 Kg-CO<sub>2</sub>e ต่อปี

แผนการดำเนินการปี 2565	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการปี 2565
เข้าร่วมโครงการโครงการ Care The Wild “ปลูกป่า” ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	เป้าหมายในการปลูกต้นไม้จำนวน 1 หนึ่งต้น ภายในระยะเวลา 5 ปี ในพื้นที่ป่า 50 ไร่ ที่ป่าชุมชนบ้านหนองปลิง จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งคิดเป็นการลดก๊าซเรือนกระจกเทียบเท่า 18,000 KgCO <sub>2</sub> e ต่อปี	เข้าร่วมและคัดเลือกพื้นที่ปลูกป่า 50 ไร่ ที่ป่าชุมชนบ้านหนองปลิง จังหวัดกาญจนบุรี



## • โครงการ Green Office, Green Procurement และ Green Building

บริษัทฯ ยังได้ดำเนินการตามนโยบาย Green Procurement ซึ่งผลการดำเนินงานสามารถจัดซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมได้กว่าร้อยละ 22 และเตรียมความพร้อมเข้าประเมินโครงการสำนักงานสีเขียว



(Green Office) และ ศึกษาการปรับปรุงอาคารสำนักงานให้เป็นไปตามเกณฑ์อาคารเขียว (Green Building) โดยมีเป้าหมายได้รับการรับรองในปี 2567

แผนการดำเนินการปี 2565	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการปี 2565
ดำเนินโครงการจัดหาผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม Green Procurement	ร้อยละของการจัดหาผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ไม่น้อยกว่าปี 2565	จัดหาผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ที่ร้อยละ 24 ของการจัดซื้อจัดจ้าง
ดำเนินโครงการสำนักงานสีเขียว Green Office	ได้รับการประเมินเป็นสำนักงานสีเขียว Green Office ภายในปี 2567	ศึกษาและประเมินตนเองในการเข้าร่วมโครงการ พร้อมออกมาตรการ ประหยัดน้ำ ประหยัดไฟ ประหยัดการใช้ทรัพยากร และสร้างการตระหนักรู้โดย การเชิญชวนพนักงาน มีส่วนร่วมในโครงการ Green Office
ดำเนินโครงการอาคารเขียว Green Building	ได้รับการรับรองในระดับ Silver ในปี 2567	ศึกษาและประเมินอาคารสำนักงาน MOC ในการเข้าร่วมประเมินโครงการอาคารเขียว Green Building (ขอบเขตปรับปรุงอาคารสำนักงานเดิม)
ลดการใช้ไฟฟ้า	ร้อยละ 10 เมื่อเทียบกับปี 2565	ร้อยละ 29 เทียบกับปี 2562
ลดการใช้น้ำประปา	ร้อยละ 10 เมื่อเทียบกับปี 2565	ร้อยละ 23 เทียบกับปี 2562

## • โครงการศึกษาการลดก๊าซเรือนกระจกของรถที่ใช้ระบบเก็บเงินค่าผ่านทางอัตโนมัติ (ETC)

สำหรับระบบเก็บค่าผ่านทางในระบบอัตโนมัติ ETC และ การใช้บัตร EMV และ QR Code ที่บริษัทฯ ได้พัฒนาและเปิดตัวใช้งานไปแล้วนั้น ก็มีส่วนร่วมในการลดก๊าซเรือนกระจกซึ่งทำให้รถผ่านทางได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้อง

ชะลอตัว หรือ ไม่ต้องรอจ่ายเงินหรือรับเงินทอน ก็มีส่วนช่วยลดมลพิษหน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง โดยบริษัทฯ ได้มีโครงการ GREEN Road Project เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้ทางเปลี่ยนมาใช้ระบบอัตโนมัติ โดยการให้คะแนนสะสมโครงการ CRM Program via LineOA ซึ่งจะได้ระดับคะแนนเพิ่ม 2 เท่าของคะแนนปกติ โดยปัจจุบันมีผู้ใช้ระบบ ETC ประมาณร้อยละ 35-40 ซึ่งบริษัทฯ อยู่ระหว่างการศึกษาร่วมกับที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ ในการประเมินการลดก๊าซเรือนกระจกจากระบบดังกล่าว

แผนการดำเนินการปี 2565	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการปี 2565
ดำเนินโครงการ GREEN Road Project เพื่อส่งเสริมการใช้ระบบ ETC ในการลดมลพิษหน้าด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง	ผู้ใช้ ETC ค่าเฉลี่ยร้อยละ 50 ภายในปี 2569 และพัฒนาระบบการลดก๊าซเรือนกระจก ผ่านโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจตามมาตรฐานของประเทศไทย (T-VER METH)	ปริมาณผู้ใช้ ETC เฉลี่ย ร้อยละ 35-40  <b>GREEN Road Project POINT x2 for ETC user</b> Electronics Toll Collection System To reduce Emission at Toll Gate ✓ Actual ETC user = 35-40%



• โครงการศึกษาพัฒนาเพื่อส่งเสริมการใช้รถยนต์ไฟฟ้า (EV)

ตามที่บริษัทฯ ได้ทำการลงนาม MOU ร่วมกับบริษัท อีวี มี พลัส จำกัด เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2565 เพื่อศึกษาความเป็นไปได้และร่วมกันส่งเสริมการใช้งานยานยนต์ไฟฟ้าและบริการที่เกี่ยวข้องกับยานยนต์ไฟฟ้า ซึ่งรวมถึงสร้างประสบการณ์การทดลองใช้ เก็บข้อมูลศึกษาความเป็นไปได้ของธุรกิจ ทดสอบฟังก์ชันการใช้งาน ออกแบบรูปแบบการใช้งาน ซึ่งมีโครงการที่ร่วมกันศึกษาหลายด้าน เพื่อสร้างการรับรู้และการให้บริการรถยนต์ไฟฟ้า เช่น การศึกษาความเหมาะสมในการติดตั้งสถานีชาร์จรถไฟฟ้า (EV Charging Station) ที่เหมาะสมทั้งในลักษณะการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการของ DMT และใช้ภายในกิจการของ DMT การศึกษาการใช้อุปกรณ์ชาร์จรถไฟฟ้าแบบเคลื่อนที่ได้ (Mobile Charger Unit) ทั้งในแง่มุมมองการผลิตและการใช้งานเพื่อตอบสนองภารกิจต่าง ๆ ของ DMT การนำรถยนต์ไฟฟ้าของ EVme มาใช้งานกับการกิจของ DMT ผ่านการให้บริการบน Platform EVme โดยจะร่วมกันกำหนดรูปแบบในการทดลอง ทดสอบการใช้งาน ในช่วง Pilot Phase จัดเก็บข้อมูลจากการใช้งานจริง รวมไปถึงการประเมินปริมาณการลดก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากกิจกรรมทั้งหมด โดยมีแผนการเปลี่ยนรถผู้บริหารเป็นรถยนต์ไฟฟ้า สามารถลดการใช้น้ำมันได้ประมาณ 200 ลิตรต่อเดือนต่อคัน และประหยัดค่าน้ำมัน



January 2023

Switch from ICE to EV (2 Cars)

Gasoline 200 liter/month (approx. 8,000 THB)  
Saving 60% (approx. 4,800 THB/month)

GHG = 2,748 KgCO2e/Year/car

January 2023

Install EV Charging Station

1 DC Fast Charging Station (2 Parking spaces)  
For DMT Car and Rescue Services



ได้กว่าร้อยละ 60 คิดเป็นการลดก๊าซเรือนกระจกประมาณ 2.7 TonCO2e/คันต่อปี ซึ่งโครงการนี้ จะมีการขอรับรอง T-VER คือ โครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจตามมาตรฐานของประเทศไทย (Thailand Voluntary Emission Reduction Program: T-VER)

แผนการดำเนินการปี 2565	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการปี 2565
โครงการติดตั้งสถานีอัดประจุไฟฟ้า เพื่อส่งเสริมการใช้และให้บริการรถยนต์ไฟฟ้า โดยการติดตั้งสถานีอัดประจุไฟฟ้า ณ อาคารสำนักงาน และส่งเสริมการเปลี่ยนไปใช้รถ EV ของพนักงานและผู้บริหาร	ผู้บริหารเปลี่ยนไปใช้รถยนต์ไฟฟ้าทุกคัน และ ส่งเสริมให้พนักงาน และผู้ใช้ทางที่ใช้รถยนต์ไฟฟ้า ให้สามารถใช้บริการชาร์จไฟฟ้าที่อาคารสำนักงานได้ (ในช่วงเวลาที่ผลิตไฟฟ้าจาก Solar Rooftop)	ติดตั้งสถานีอัดประจุไฟฟ้า เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทางยกระดับดอนเมือง ติดตั้งที่อาคาร สำนักงานแล้วเสร็จ และมีแผนเปลี่ยนรถผู้บริหารเป็นรถ EV จำนวน 2 คัน

• โครงการ การพัฒนาแผนที่แนะนำสถานีชาร์จรถยนต์ไฟฟ้า “Tollway EV Way”

การพัฒนาแผนที่แนะนำสถานีชาร์จรถยนต์ไฟฟ้า โดยรอบทางยกระดับดอนเมือง ภายใต้แนวคิด “Tollway EV Way” ซึ่งได้ดำเนินการแล้วเสร็จและเปิดให้ใช้งานตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2565 โดยข้อมูลที่มีในระบบที่จัดเตรียมไว้ประกอบด้วย ตำแหน่งสถานีชาร์จ ผู้ให้บริการสถานีชาร์จ





เวลาเปิดให้บริการ หมายเลขติดต่อผู้ให้บริการ เว็บไซต์ผู้ให้บริการ ประเภทหัวชาร์จไฟฟ้าที่ใช้กันได้ อัตราค่าบริการ สามารถนำทางไปยังสถานีได้ด้วยเส้นทางที่สั้นที่สุด ซึ่งถือเป็นการส่งเสริมการใช้งานสำหรับผู้ให้บริการของบริษัทฯ ผลปรากฏว่ามีผู้เข้าสืบค้นหาตำแหน่งสถานีอัดประจุไฟฟ้าผ่านช่องทาง [www.tollway.co.th](http://www.tollway.co.th) ตั้งแต่เดือนสิงหาคมถึงเดือน ตุลาคม 2565 กว่า 5,000 ครั้ง

แผนการดำเนินการปี 2565	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการปี 2565
พัฒนาแผนที่แนะนำสถานีชาร์จรถยนต์ไฟฟ้า โดยรอบทางยกระดับดอนเมือง ภายใต้แนวคิด "Tollway EV Way" เพื่อสร้างการรับรู้ และส่งเสริมการใช้งานรถยนต์ไฟฟ้าผ่านช่องทาง <a href="http://www.tollway.co.th">www.tollway.co.th</a>	ศึกษาปริมาณรถยนต์ EV บนทางยกระดับดอนเมือง และคาดการณ์ค่าเฉลี่ยการสืบค้นเพิ่มขึ้นตามสัดส่วนปริมาณผู้ใช้รถยนต์ EV บนทางยกระดับดอนเมือง	มีผู้เข้าสืบค้นหาตำแหน่งสถานีอัดประจุไฟฟ้า ตั้งแต่เดือนสิงหาคมถึงเดือน ตุลาคม 2565 กว่า 5,000 ครั้ง เฉลี่ยวันละ 55 ครั้ง คิดเป็น ประมาณร้อยละ 0.06 ของปริมาณจราจรเฉลี่ยต่อวัน

### การจัดการมลพิษและของเสียตามกฎหมาย

บริษัทฯ มีการติดตามเฝ้าระวังและตรวจวัดค่ามลพิษจากการดำเนินงาน โดยหน่วยงานตรวจวัดที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมาย เพื่อควบคุมให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีผลการตรวจวัดดังนี้

#### • ด้านคุณภาพอากาศในบรรยากาศทั่วไป

บริษัทฯ ตรวจวัดคุณภาพอากาศในบรรยากาศทั่วไป และเก็บตัวอย่างอากาศด้วย High Volume Air เพื่อวิเคราะห์ปริมาณความเข้มข้นฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 100 ไมครอน ในเวลา 24 ชั่วโมง ที่หน้าตู้เก็บค่าผ่านทางของด่านเก็บเงิน โดยมีผลการตรวจวัดระหว่างปี 2562-2565 เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ดังนี้

### ผลการตรวจวัดและประเมินปริมาณความเข้มข้นของฝุ่นละอองในบรรยากาศโดยทั่วไป

(ฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 100 ไมครอนในเวลา 24 ชั่วโมง)

ปี	ค่ามาตรฐาน* (มก./ลบ.ม.)	จุดตรวจวัด				สรุปผล
		ด่านดินแดง		ด่านดอนเมือง		
		หน้าตู้เก็บค่าผ่านทาง ตัวอย่างที่ 1	หน้าตู้เก็บค่าผ่านทาง ตัวอย่างที่ 2	หน้าตู้เก็บค่าผ่านทาง ตัวอย่างที่ 1	หน้าตู้เก็บค่าผ่านทาง ตัวอย่างที่ 2	
2562	0.33	0.061	0.051	0.045	0.035	สอดคล้องตาม กฎหมาย
2563	0.33	0.097	0.109	0.087	0.098	สอดคล้องตาม กฎหมาย
2564	0.33	0.081	0.064	0.092	0.094	สอดคล้องตาม กฎหมาย
2565	0.33	0.092	0.045	0.056	0.048	สอดคล้องตาม กฎหมาย

\* ประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 24 (พ.ศ. 2547) เรื่อง กำหนดมาตรฐานคุณภาพอากาศในบรรยากาศโดยทั่วไป

## • ด้านการจัดการผลกระทบทางเสียง

บริษัทฯ ดำเนินการตรวจวัดระดับเสียงทั่วไปเฉลี่ย 24 ชั่วโมง และตรวจวัดปริมาณเสียงสะสมที่ตัวผู้ปฏิบัติงาน ตลอดระยะเวลาการทำงาน ที่เกิดจากกิจกรรมของบริษัทฯ ที่มีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของผู้ปฏิบัติงานและชุมชนใกล้เคียง เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการควบคุม ป้องกัน และปรับปรุงแก้ไขสภาพแวดล้อมในการทำงาน เกี่ยวกับเสียงดัง ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และพิจารณาถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานและชุมชนบริเวณใกล้เคียงสายทางที่ให้บริการ โดยมีการตรวจวัดระหว่างปี 2562-2565 เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด กรณีตรวจพบพื้นที่ที่มีค่าเกินมาตรฐาน บริษัทฯ มีมาตรการในการดำเนินการตรวจวัดระดับเสียง ตรวจสอบข้อมูลและประเมินหาสาเหตุ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขอย่างเหมาะสม

## ผลการตรวจวัดและประเมินผลกระทบระดับเสียงทั่วไปเฉลี่ย 24 ชั่วโมง

ปี	จุดตรวจวัด											
	ด้านดินแดง						ด้านคอนเมือง					
	ระดับเสียงเฉลี่ย 24 ชั่วโมง (เดซิเบลเอ)			ระดับเสียงสูงสุด (เดซิเบลเอ)			ระดับเสียงเฉลี่ย 24 ชั่วโมง (เดซิเบลเอ)			ระดับเสียงสูงสุด (เดซิเบลเอ)		
	ค่ามาตรฐาน (มก./ลบ.ม.)	ผู้เก็บค่าผ่านทาง ตัวอย่างที่ 1	ผู้เก็บค่าผ่านทาง ตัวอย่างที่ 2	ค่ามาตรฐาน (มก./ลบ.ม.)	ผู้เก็บค่าผ่านทาง ตัวอย่างที่ 1	ผู้เก็บค่าผ่านทาง ตัวอย่างที่ 2	ค่ามาตรฐาน (มก./ลบ.ม.)	ผู้เก็บค่าผ่านทาง ตัวอย่างที่ 1	ผู้เก็บค่าผ่านทาง ตัวอย่างที่ 2	ค่ามาตรฐาน (มก./ลบ.ม.)	ผู้เก็บค่าผ่านทาง ตัวอย่างที่ 1	ผู้เก็บค่าผ่านทาง ตัวอย่างที่ 2
2562	70	75.4	77.2	115	108.8	105.0	70	79.6	78.6	115	107.0	111.5
2563	70	77.2	79.6	115	107.6	109.2	70	75.6	77.3	115	106.0	108.0
2564	70	81	82	115	109.6	106.1	70	73.5	73.7	115	104.5	105.9
2565	70	72.9	66.8	115	103.5	103.0	70	79.8	72.3	115	105.3	104.4

\* ประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 15 (พ.ศ. 2540) เรื่อง กำหนดมาตรฐานระดับเสียงโดยทั่วไป

\* ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง กำหนดค่าระดับเสียงการรบกวนและระดับเสียงที่เกิดจากการประกอบกิจการโรงงาน พ.ศ. 2548







## ผลการตรวจวัดและประเมินผลปริมาณระดับเสียงสะสมเฉลี่ยตลอดระยะเวลาการทำงาน 8 ชั่วโมง

ปี	ด้านดินแดง					ด้านดอนเมือง					สรุปผล
	ระดับเสียงเฉลี่ย (เดซิเบลเอ)					ระดับเสียงเฉลี่ย (เดซิเบลเอ)					
	ค่ามาตรฐาน (เดซิเบลเอ)	ผู้เก็บค่าผ่านทาง ตัวอย่างที่ 1	ผู้เก็บค่าผ่านทาง ตัวอย่างที่ 2	ผู้เก็บค่าผ่านทาง ตัวอย่างที่ 3	ผู้เก็บค่าผ่านทาง ตัวอย่างที่ 4	ผู้เก็บค่าผ่านทาง ตัวอย่างที่ 1	ผู้เก็บค่าผ่านทาง ตัวอย่างที่ 2	ผู้เก็บค่าผ่านทาง ตัวอย่างที่ 3	ผู้เก็บค่าผ่านทาง ตัวอย่างที่ 4	ผู้เก็บค่าผ่านทาง ตัวอย่างที่ 5	
2562	85	74.3	79.1	78.4	79.6	77.3	77.6	72.0	77.8	75.1	สอดคล้องตามกฎหมาย
2563	85	77.5	73.6	77.5	77.1	77.2	74.5	74.7	76.2	79.2	สอดคล้องตามกฎหมาย
2564	85	75.4	77.1	75.8	74.5	78.7	77.4	73.9	78.7	83.8	สอดคล้องตามกฎหมาย
2565	85	71.2	74.3	73.8	82.2	79.2	73.5	74.5	75.3	77.5	สอดคล้องตามกฎหมาย

\* ประกาศกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน เรื่อง มาตรฐานระดับเสียงที่ยอมให้ลูกจ้างได้รับเฉลี่ยตลอดระยะเวลาการทำงานในแต่ละวัน พ.ศ. 2560

หมายเหตุ : \* เอกสารอ้างอิง รายงานผลการตรวจวัดและประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงาน ศูนย์เทคโนโลยีความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม สบคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย) ในพระราชูปถัมภ์ฯ

### • การจัดการขยะและของเสีย

บริษัทฯ มีการจัดการของเสียด้วยการคัดแยกและกำจัดขยะตามที่กฎหมายกำหนด ส่งเสริมการใช้ซ้ำ (Reuse) และการรีไซเคิล (Recycle) เช่น การนำใบเสร็จค่าผ่านทาง กระดาษที่ไม่ใช้แล้วมารีไซเคิลผลิตเป็นสมุด Green Way นำไปบริจาคให้กับโรงเรียนที่ขาดแคลนทั่วประเทศ อีกทั้ง บริษัทฯ ได้ร่วมดำเนินการกับ Start up ด้านการจัดการขยะ GEPP Sa-Ard (เก็บ สะอาด) สามารถคัดแยกขยะและนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ 3,366 กิโลกรัม คิดเป็นสัดส่วน Recycle ร้อยละ 23.58% เทียบเท่าการลดก๊าซเรือนกระจก 5,508 KgCO<sub>2</sub>e (ระยะเวลา 8 เดือน) รวมถึงการดำเนินการด้านการยกระดับการจัดการขยะอย่างยั่งยืน เพื่อเป้าหมายการลดขยะนำไปฝังกลบให้เป็นศูนย์ (Zero Waste to Landfill) โดยการนำขยะที่เกิดขึ้นภายในสำนักงาน และหน้าด่านมาคัดแยกให้เป็นระบบ และนำขยะบางส่วนไปทำประโยชน์ เช่น นำเข้ากระบวนการรีไซเคิล ซึ่งรวมไปถึงฝุ่นผงที่ทางบริษัทฯ ได้เก็บกวาดมาจากการซ่อมบำรุงทางยกระดับ โดยได้ริเริ่มทำโครงการศึกษาวิจัยและทดลองการขึ้นรูปฝุ่นจากรถกวาดดูดฝุ่นผสมกับขยะพลาสติก เป็นวัสดุตกแต่งและปูทางเดิน และได้ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญด้านการรีไซเคิลขยะพลาสติกที่มีมาตรฐานระดับสากล ทั้งอุตสาหกรรมพัฒนามูลนิธิ สถาบันพลาสติก บริษัท ซีไอเอส โฮลดิ้ง จำกัด และบริษัท จีไอพีพี สะอาด จำกัด ให้การสนับสนุนโครงการศึกษาวิจัยและทดลองการขึ้นรูปฝุ่นจากรถกวาดดูดฝุ่นผสมกับขยะพลาสติก เป็นวัสดุตกแต่งและปูทางเดิน เพื่อนำไปใช้จริงในกิจกรรมเพื่อชุมชนของบริษัทฯ



**Waste Management**  
**Waste Recycle 3,366 Kg (8 Month)**  
**GHG = 5,508 KgCO<sub>2</sub>e**

แผนการดำเนินการปี 2565	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการปี 2565
<p>คิดแยกและกำจัดขยะตามที่กฎหมายกำหนด ส่งเสริมการใช้ซ้ำ (Reuse) และการรีไซเคิล (Recycle)</p>	<p>ดำเนินการต่อเนื่องโดยเป้าหมายการคิดแยกขยะและ Recycle ไม่น้อยกว่าปี 2565 และต่อยอดการ Recycle ไปสู่กิจกรรม CSR และการกำหนดเป้าหมายการลดการใช้กระดาษร้อยละ 20 ภายหลังจากบริษัทฯ ใช้ระบบ E-Document</p>	<p>ดำเนินการคิดแยกขยะ และเก็บรวบรวมข้อมูลผ่าน Platform GEPP Sa-Ard (เก็บ สะอาด) สามารถคิดแยกขยะและนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ 3,366 กิโลกรัม คิดเป็นสัดส่วน Recycle ร้อยละ 23.58% เทียบเท่าการลดก๊าซเรือนกระจก 5,508 KgCO<sub>2</sub>e</p>

• **การทดสอบติดตั้งพลังงาน Solar Cell ทดแทนการติดเครื่องยนต์**

บริษัทฯ ปรับมาใช้พลังงานจาก Solar Cell ทดแทนการติดเครื่องยนต์ในรถยนต์ตรวจการ กรณีจอดรถติดเครื่องยนต์วันละ 4 ชม สิ้นเปลืองน้ำมัน 6 ลิตร รถใช้งานปีละ 300 วัน (ราคาน้ำมันดีเซลลิตรละ 35 บาท ณ เดือนมิถุนายน 2565) ลดปริมาณการใช้ น้ำมัน ปีละ 1,800 ลิตร หรือลดค่าใช้จ่าย ปีละ 63,000 บาท ลดก๊าซ CO<sub>2</sub> ได้ลิตรละ 2.745 Kg. หรือ ประมาณ 5,000 Kg.CO<sub>2</sub>/ปี ผลตอบแทนที่ได้รับ คือ บริษัทฯ ลดค่าใช้จ่ายปีละ 63,000 บาท (คืนทุนภายใน 1.3 ปี) Carbon Footprint ลดลงปีละ 5 ตัน



คาร์บอนเครดิต : สามารถขายได้ ชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัทได้ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

แผนการดำเนินการปี 2565	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการปี 2565
<p>บริษัทฯ ศึกษาทดลองทดสอบการปรับมาใช้พลังงานจาก Solar Cell ทดแทนการติดเครื่องยนต์ในรถยนต์ตรวจการ</p>	<p>ลดการใช้ น้ำมันได้ปีละ 1,800 ลิตร หรือลดค่าใช้จ่าย ปีละ 63,000 บาท ลดก๊าซ CO<sub>2</sub> ประมาณ 5,000 Kg.CO<sub>2</sub>/ปี</p>	<p>ทดสอบระยะเวลา 3 เดือน ประหยัดน้ำมัน 76.92 ลิตร เวลีย์ เดือนละ 25 ลิตร คิดเป็นประมาณ 800 บาทต่อคันต่อเดือน</p> <p>* หมายเหตุ การประหยัดขึ้นอยู่กับระยะเวลาการดับเครื่องยนต์และใช้พลังงานแสงอาทิตย์</p>



## • ด้านคุณภาพน้ำทิ้ง

มีการติดตามเฝ้าระวังค่าน้ำทิ้งให้สอดคล้องตามค่ามาตรฐานที่กฎหมายกำหนดปีละ 1 ครั้ง โดยปี 2565 ได้ดำเนินการตรวจวัดค่าน้ำทิ้ง ณ อาคารสำนักงานใหญ่ และอาคารด้านดินแดง เพื่อเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมคุณภาพน้ำทิ้งจากการใช้น้ำของผู้ปฏิบัติงานและจากกิจกรรมอื่นในอาคาร ก่อนปล่อยสู่สาธารณะ ซึ่งผลการตรวจวัดคุณภาพน้ำทิ้ง ทั้ง 2 จุด มีค่าสอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนด

**จุดที่ 1 สถานที่ อาคารสำนักงานใหญ่ ตรวจวัด เมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2565** จากการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้ง โดยแต่ละพื้นที่ทำการตรวจวัด จำนวน 8 พารามิเตอร์ รายละเอียดผลการตรวจวัดและวิเคราะห์ ดังนี้

### แสดงผลทดสอบคุณภาพน้ำทิ้ง ณ อาคารสำนักงานใหญ่

พารามิเตอร์ที่ทดสอบ	วิธีใช้ทดสอบ	หน่วย	ผลการทดสอบ 1/	ความมาตรฐาน 2/ 3/	ผล
1. ความเป็นกรด-ด่าง (pH)	Electrometric	**	7.2	5.0-9.0	☑
2. ของแข็งละลายน้ำทั้งหมด (Total Dissolved Solids)	TDS Dried at 180 oC	(มก./ล.)	254*	เพิ่มจากน้ำใช้ปกติ ไม่เกิน 500	☑
3. ของแข็งแขวนลอยทั้งหมด (Suspended Solids)	SS Dried at 103-105 oC	(มก./ล.)	<1	ไม่เกิน 30	☑
4. ตะกอนหนัก (Settleable Solids)	Imhoff Cone	(มล./ล./ ชม.)	0.0	0.5	☑
5. บีโอดี (BOD)	5-Day BOD Test, Membrane Electrode	(มก./ล.)	<2	ไม่เกิน 20	☑
6. ซัลไฟด์ (Sulfide)	ZnS Precipitation, Iodometric	(มก./ล.)	<0.2	ไม่เกิน 1.0	☑
7. ทีเคเอ็น (TKN)	Macro-Kjeldahl, Titrimetric	(มก./ล.)	0.56	ไม่เกิน 35	☑
8. น้ำมันและไขมัน (Oil & Grease)	Liquid-Liquid, partition-Gravimetric	(มก./ล.)	<5	ไม่เกิน 20	☑

**จุดที่ 2 สถานที่ อาคารด้านดินแดง ตรวจวัดเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2565** ผลการตรวจวัดและประเมินผลจากการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้ง โดยแต่ละพื้นที่ทำการตรวจวัด จำนวน 8 พารามิเตอร์ รายละเอียดผลการตรวจวัดและวิเคราะห์ ดังนี้

### แสดงผลทดสอบคุณภาพน้ำทิ้ง ณ อาคารด้านดินแดง

พารามิเตอร์ที่ทดสอบ	วิธีใช้ทดสอบ	หน่วย	ผลการทดสอบ 1/	ความมาตรฐาน 2/ 3/	ผล
1. ความเป็นกรด-ด่าง (pH)	Electrometric	**	7.2	5.0-9.0	☑
2. ของแข็งละลายน้ำทั้งหมด (Total Dissolved Solids)	TDS Dried at 180 oC	(มก./ล.)	138*	เพิ่มจากน้ำใช้ปกติ ไม่เกิน 500	☑
3. ของแข็งแขวนลอยทั้งหมด (Suspended Solids)	SS Dried at 103-105 oC	(มก./ล.)	<1	ไม่เกิน 30	☑
4. ตะกอนหนัก (Settleable Solids)	Imhoff Cone	(มล./ล./ชม.)	0.0	0.5	☑
5. บีโอดี (BOD)	5-Day BOD Test, Membrane Electrode	(มก./ล.)	<2	ไม่เกิน 20	☑
6. ซัลไฟด์ (Sulfide)	ZnS Precipitation, Iodometric	(มก./ล.)	<0.2	ไม่เกิน 1.0	☑
7. ทีเคเอ็น (TKN)	Macro-Kjeldahl, Titrimetric	(มก./ล.)	0.56	ไม่เกิน 35	☑
8. น้ำมันและไขมัน (Oil & Grease)	Liquid-Liquid, partition-Gravimetric	(มก./ล.)	<5	ไม่เกิน 20	☑

\*\* ประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคารบางประเภทและบางขนาด

\*\* ประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดประเภทของอาคารเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษที่จะต้องถูกควบคุมการปล่อยน้ำเสียสู่อ่างน้ำสาธารณะหรือออกสู่สิ่งแวดล้อม

หมายเหตุ : \* เอกสารอ้างอิง รายงานผลการตรวจวัดและประเมินคุณภาพน้ำทิ้ง ศูนย์เทคโนโลยีความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม สภาคนส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย) ในพระราชูปถัมภ์ฯ

## 3.4 การจัดการความยั่งยืนในมิติสังคม

### 3.4.1 นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสังคม

บริษัทฯ เล็งเห็นความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติตามแนวทางของหลักการรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กรจะสามารถนำพาธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมให้อยู่รอดร่วมกันได้ โดยความเข้าใจในหลักการที่ถูกต้องและคุณประโยชน์จากการปฏิบัตินั้นเป็นเรื่องจำเป็นที่พนักงานจะต้องตระหนักด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ เพื่อช่วยให้นโยบายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมได้รับการปฏิบัติอย่างจริงจัง และก้าวให้ทันกับโลกยุคใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และบริษัทฯ จัดกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่องด้วยความปรารถนาดี และปณิธานอันแน่วแน่ที่จรร่วมเป็นส่วนหนึ่งของพลังอันยิ่งใหญ่ที่พร้อมจะพัฒนาและช่วยเหลือสังคม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้คนไทยก้าวเดินไปข้างหน้าบนเส้นทางแห่งความปลอดภัยอย่างมั่นคงและยั่งยืน (ดูรายละเอียดที่เว็บไซต์บริษัทฯ [www.tollway.co.th](http://www.tollway.co.th))



## นโยบายและแนวปฏิบัติด้านสังคม

### นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

ในปี 2565 บริษัทฯ ได้ประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน โดยยึดหลักการปฏิบัติตามข้อตกลงโลก (UNGC) ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights : UDHR) หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights : UNGP) มาเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงาน ทั้งในด้านการจ้างงานอย่างเที่ยม โดยไม่จำกัดวิถีทางเพศ ทั้งชาย หญิง ผู้ที่มีอัตลักษณ์ทางเพศหลากหลาย (LGBTQ) และผู้พิการ ส่งเสริมการเจรจาต่อรอง บริษัทฯ มีการดำเนินการตรวจสอบประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Impact Assessment) ตามกระบวนการ Human Rights Due Diligence : HRDD) ครอบคลุมกลุ่มความเสี่ยงที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ คือ พนักงาน ผู้รับเหมา ชุมชนและสังคมรอบพื้นที่ปฏิบัติการ ลูกค้าและคู่ค้า และการจ้างเหมาแรงงาน (outsourcer) รวมถึงกลุ่มเปราะบาง (ผู้หญิง เด็ก และคนพิการ) ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กรครอบคลุมทุกกระบวนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

แผนการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนสำหรับปี 2565	ผลการดำเนินงาน
<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการเคารพกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน</li> <li>การประชาสัมพันธ์ระบบรับเรื่องร้องเรียน <a href="https://www.tollway.co.th/th/corporate-overnance/whistleblowing-form">https://www.tollway.co.th/th/corporate-overnance/whistleblowing-form</a></li> <li>การดูแลสิทธิมนุษยชนของพนักงานและพนักงานรับเหมาช่วงในเรื่องความปลอดภัยและสุขภาพ</li> <li>การคุ้มครอง เคารพ และเยียวยาในสิทธิของพนักงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการลูกค้า รวมพนักงานรับเหมาช่วง</li> <li>อบรมให้ความรู้เรื่องสิทธิมนุษยชนโดยเฉพาะบุคลากรในตำแหน่งผู้บังคับบัญชา และบุคลากรที่มีหน้าที่ดูแลพนักงาน และพนักงานรับเหมาช่วง ในปีถัดไป</li> </ul>	ไม่มีข้อร้องเรียน

### นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้าผู้ใช้ทางยกระดับ

บริษัทฯ มีแผนงานดูแลบริหารความสัมพันธ์ทั้งในเชิงรุกและเชิงรับกับลูกค้าตามกลยุทธ์ในการพัฒนาธุรกิจ การตลาดที่มุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า บริษัทฯ มี CRM Platform เพื่อวัดผลการให้บริการและใช้พัฒนาแผนงานดูแลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

แผนการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนสำหรับปี 2565	ผลการดำเนินงาน
<ul style="list-style-type: none"> <li>นำระบบ Loyalty Program via LINE OA บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่าน Line Official Account : @donmuangtollway เพื่อแจ้งสิทธิประโยชน์และจัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ทำ CRM ใน LINE OA ที่ครอบคลุมทุกความต้องการ เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานของลูกค้าอย่างแท้จริง ด้วยระบบสะสมแต้ม LINE OA ที่ใช้งานง่าย มี Buzz bees เป็นผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม</li> <li>จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของลูกค้า ผ่าน Line OA อาทิ Tollway Rally Thank you User 2022, Tollway Lucky Way 2022 ลุ้นโชค...กับโทลล์เวย์, Tollway The Gift for you ส่งสุข...รับปีใหม่</li> </ul>	<p>สมาชิก Line OA 27,000 ราย</p> <p>ความพึงพอใจต่อลูกค้าอยู่ที่ร้อยละ 95.16</p>

### นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อคู่สัญญาและลูกค้า

บริษัทฯ มีนโยบายการปฏิบัติต่อคู่ค้า/คู่สัญญาด้วยความยึดมั่นในความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ไว้ต่อคู่ค้าทุกประเภท ภายใต้เงื่อนไข หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่กำหนด ด้วยความสุจริต โปร่งใส และเท่าเทียมกัน ผู้บริหารหรือพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ ว่าจ้างทำงong และบริการ ต้องเปิดเผยข้อมูล และ/หรือลักษณะความสัมพันธ์ส่วนบุคคลของตนเอง คู่สมรส ญาติสนิท หรือความสัมพันธ์ส่วนบุคคลกับผู้เสนอราคาขายใดรายหนึ่งที่ส่งผลให้เกิดความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่โดยตรง และให้แสดงความรับผิดชอบโดยการไม่อยู่ร่วมในกระบวนการพิจารณาตัดสินชี้ขาด

### นโยบายด้านการดูแลพนักงาน

บริษัทฯ ได้มีเป้าหมายในการพัฒนาพนักงานทุกระดับให้ร่วมกันขับเคลื่อนองค์กร ตามค่านิยม CAT เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสถานการณ์โลกในด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม รวมถึงการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจ พร้อมกับได้นำประเด็นสำคัญจากการสำรวจความผูกพันพนักงาน (Employee Engagement Survey) ที่ได้เริ่มจัดทำในปี 2565 เป็นปีแรก มาพัฒนาเป็นแผนงานให้การดูแลพนักงาน นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันสุขภาพ กลุ่ม ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ทุนการศึกษาบุตรพนักงานแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ทุนการศึกษาประเภทประถมศึกษาตอนต้น-มัธยมศึกษาตอนปลาย และส่วนที่ 2 โครงการ “สานฝันบุตรพนักงานโทลล์เวย์สู่บัณฑิต” ซึ่งเป็นทุนให้เปล่าไม่ต้องชดใช้ค่าใช้จ่ายให้กับบริษัทฯ เป็นต้น รวมถึงกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ เช่นกิจกรรม Happy Birthday and Happy Work Lift ซึ่งจัดต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี นับเป็นปีที่ 13 ในปีนี้ เป็นต้น

### นโยบายด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยถือเป็นความรับผิดชอบต่อที่สำคัญของธุรกิจ บริษัทฯ กำหนดให้ผู้บริหาร พนักงาน คู่ค้าและผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของตนเอง เพื่อร่วมงาน ชุมชน ตามนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย โดยในปี 2565 – 2566 บริษัทฯ มีแผนดำเนินการเพื่อขอรับรองมาตรฐานความปลอดภัย ISO 45001 และการจัดการความปลอดภัยกระบวนการผลิต Process Safety Management : PSM) ตลอดเวลาการทำงาน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงและมาตรการลดความเสี่ยงด้านสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ปฏิบัติงานทุกคนทำงานอย่างปลอดภัย

ในปี 2565 ได้มีการอบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการช่วยชีวิตขั้นพื้นฐาน (CPR) ให้แก่ผู้บริหารและพนักงานทุกคน เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยให้พ้นจากอันตรายก่อนนำส่งโรงพยาบาล นอกจากนี้ ยังนำเครื่องมือและอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยมาใช้ในการเรียนรู้ในครั้งนี้ด้วย ซึ่งจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี และยังได้นำผู้ปฏิบัติงานจนถึงหัวหน้างาน เข้าศึกษาดูงานด้านความปลอดภัย ณ ศูนย์พัฒนาองค์ความรู้ความปลอดภัยในการทำงานเฉลิมพระเกียรติฯ (ดินแดง) และศูนย์ฟื้นฟูสมรรถภาพคนงาน จังหวัดปทุมธานี เพื่อตระหนักถึงการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน





และเพื่อให้พนักงานยกระดับคุณภาพที่ดี บริษัทฯ จึงได้จัดกิจกรรมรณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานประกอบการ โดยได้เชิญเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ป.ส. มาให้ความรู้เกี่ยวกับยาเสพติดแก่พนักงานระดับปฏิบัติการ ถึงไทยและภัยของยาเสพติด

## นโยบายด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม

บริษัทฯ มีแนวทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งหมด 5 ด้าน ในการยกระดับโอกาสทางการศึกษา (Tollway Smart Way) การยกระดับสภาพที่ดีของสังคม (Tollway Healthy Way) การยกระดับความปลอดภัยบนท้องถนน (Tollway Safety Way) การยกระดับคุณภาพชีวิต (Tollway Better Way) และการยกระดับสิ่งแวดล้อม (Tollway Green Way) พัฒนาโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในวงกว้าง สร้างมูลค่าและคุณค่าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เป้าหมายที่ 13 : การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate action) เป้าหมายที่ 12 : สร้างรูปแบบการผลิตและบริโภคที่ยั่งยืน (Responsible consumption and production) เป้าหมายที่ 7 : การพัฒนาพลังงานสะอาดที่ทันสมัยและเข้าถึงได้ (Affordable, clean and modern Energy) เป้าหมายที่ 9 : การนำนวัตกรรมมาสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น (Foster innovation) ผ่านการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรที่สะอาดและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และเป้าหมายที่ 8 : ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจ และการจ้างงานที่เหมาะสม (Decent work and economic growth)

## เป้าหมายและกลยุทธ์การจัดการด้านสังคม ปี 2565

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปี 2565	กลยุทธ์ความยั่งยืนปี 2566-2570
<b>ด้านการดูแลพนักงาน</b>		
Employee Engagement ร้อยละ 60	ความผูกพันของพนักงาน อยู่ที่ร้อยละ 62.82	กลยุทธ์ HPO Resilience Management
<b>ด้านความปลอดภัย และอาชีวอนามัย</b>		
อัตราการเจ็บป่วยจากโรคจากการ ทำงานของผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด เท่ากับ ศูนย์	ไม่มีการเจ็บป่วยจากการทำงาน	กลยุทธ์ HPO Resilience Management
<b>ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า</b>		
ความพึงพอใจด้านการให้บริการ > ร้อยละ 80	ความพึงพอใจต่อลูกค้าอยู่ที่ ร้อยละ 95.16	กลยุทธ์ Safer Road Traffic Management/ Maintenance
<b>ด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม</b>		
ชุมชนรอบพื้นที่ปฏิบัติงาน		
ผลประเมินความผูกพันของชุมชน >ร้อยละ 80	ความพึงพอใจของชุมชนอยู่ที่ ร้อยละ 78.80	กลยุทธ์ DMT Excellence Recognition กลยุทธ์ความยั่งยืน ESG
ไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชนในวงกว้าง	ไม่มีข้อร้องเรียน	กลยุทธ์ DMT Excellence Recognition กลยุทธ์ความยั่งยืน ESG

### 3.4.2 ผลการดำเนินงานด้านสังคม

ด้านสิทธิมนุษยชน ในปี 2565 บริษัทฯ มีการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญดังนี้

#### 1. ประกาศนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน

<https://www.tollway.co.th/storage/document/human-rights-th.pdf>



#### 2. การตรวจสอบประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ได้ดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านไปยังคู่ค้าและผู้รับจ้าง โดยใช้เครื่องมือการประเมินคู่ค้า จากการตรวจสอบประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านพบว่า ไม่มีประเด็นความเสี่ยงด้านการบริหารธุรกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ยังคงดูแลและจัดทำมาตรการรองรับและบรรเทาผลกระทบต่อเนื่อง

#### 3. การดำเนินงานเพื่อป้องกันและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ ซึ่งบริษัทฯ ให้ความสำคัญในประเด็น ดังต่อไปนี้

ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศต่อมา เมื่อมีการประกาศใช้กฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 บริษัทฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงนโยบาย ระเบียบปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎหมายลำดับรองภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่บังคับใช้ในปี 2565

โดยในปี 2565 บริษัทฯ จัดให้มีการอบรมแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 เพื่อให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีประสิทธิภาพและเพื่อให้มีมาตรการในการเยียวยาเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลจากการละเมิดสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม รวมถึงการป้องกันความเสี่ยงที่จะมีผลกระทบต่อ การรักษาความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องสมบูรณ์ (Integrity) และความพร้อมใช้งาน (Availability) ของข้อมูลส่วนบุคคล ที่ก่อให้เกิดแนวโน้มให้เกิดผลกระทบเชิงลบหรือความเสียหายในระดับบุคคลหรือองค์กร ให้แก่หัวหน้างานขึ้นไปจนถึงกรรมการผู้จัดการ จำนวน 3 รุ่น จัดขึ้นเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2565 และวันที่ 8-9 ธันวาคม 2565

#### 4. ด้านข้อพิพาทและการร้องเรียน

ในปี 2565 จากการประชุมแลกเปลี่ยนไตรมาสละ 1 ครั้ง ระหว่างผู้บริหารและคณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ ซึ่งเป็นผู้แทนพนักงาน บริษัทฯ ไม่มีข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญ ไม่มีข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงไม่มีประเด็นการละเมิดกฎหมายหรือข้อบังคับด้านสังคมอย่างมีนัยสำคัญ และไม่มีการณีที่ถูกกล่าวหาว่าเป็นผู้สร้างผลกระทบด้านลบต่อประเด็นสังคมในปีที่ผ่านมา

#### ผลการดำเนินงานด้านการดูแลพนักงาน

##### การดำเนินงานที่สำคัญ

ในการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลพนักงานในปี 2565 บริษัทฯ กำหนดแผนการพัฒนาต่อเนื่องตลอดทั้งปี ทั้งด้านบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยเฉพาะในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน บริษัทฯ มีการบริหารอัตรากำลังที่สอดคล้องตามแผนการเติบโตของธุรกิจ ซึ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนการโยกย้ายเพื่อการพัฒนาและการเติบโต (Job Rotation for Development) ของบุคลากรภายในองค์กร รวมทั้ง การพัฒนาพนักงาน (Learning and Development) และส่งเสริมด้านการเรียนรู้เพื่อต่อยอดทางธุรกิจ (Agile) อย่างต่อเนื่อง





โดยในปี 2565 บริษัทฯ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement Survey) ของพนักงานทุกคน เพื่อนำความเห็นของพนักงานมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องตามความคาดหวังและความต้องการของพนักงานยิ่งขึ้น เนื่องจากบุคลากรทุกคนเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญและเป็นหัวใจหลักในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของการดำเนินธุรกิจ โดยผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรในปี 2565 อยู่ที่ร้อยละ 62.79 ซึ่งผลที่ได้จะถูกนำไปทบทวนและวิเคราะห์เพื่อพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## สรุปผลการดำเนินงานตามกระบวนการในการดูแลพนักงาน ประจำปี 2565

### • ด้านการวางแผนกำลังคนและสรรหา

บริษัทฯ มีการวางแผนด้านกำลังคนเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการตอบสนองความต้องการด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บริษัทฯ มีอัตรากำลังคนตามจำนวน คุณสมบัติ และในเวลาที่ต้องการ รวมถึงเป็นไปตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของธุรกิจที่กำหนดไว้

สำหรับการพิจารณาสรรหาพนักงานใหม่ บริษัทฯ พิจารณาความเหมาะสมทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ และความสามารถในการแสดงออกเชิงพฤติกรรมที่ดี โดยผ่านกระบวนการคัดเลือก ทั้งในรูปแบบข้อสอบข้อเขียน การทดสอบสมรรถนะและการทดสอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสัมภาษณ์ในแบบสมรรถนะเชิงพฤติกรรม ทั้งนี้ บริษัทฯ มีนโยบายในการจ้างงานโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ความเท่าเทียมกัน ยึดมั่นในความเสมอภาคทางโอกาส โดยไม่นำความคิดเห็นของบุคคลด้านการเมือง อายุ เพศ หรือความทุพพลภาพมาเป็นปัจจัยในการพิจารณาและตัดสินใจจ้างงาน ซึ่งในปี 2565 บริษัทฯ มีการรับพนักงานใหม่จำนวน 11 คน

### • ด้านการพัฒนาพนักงาน

บริษัทฯ ได้พัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่องตามแผนการพัฒนาพนักงานที่สอดคล้องตามแผนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าตามสายอาชีพของพนักงาน ความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการ รวมถึงทักษะความสามารถต่าง ๆ ที่จำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งบริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพเฉพาะบุคคลของพนักงานอีกด้วย

ในปี 2565 ซึ่งยังเป็นช่วงการปรับตัวรับ New Normal จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 บริษัทฯ มีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานร่วมมือ ร่วมคิด ร่วมทำในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น ร่วมสร้างธุรกิจใหม่ รวมถึง การสร้างนวัตกรรมในองค์กรตาม Core Value : CAT บริษัทฯ จึงได้จัดให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาเพิ่มทักษะความสามารถในการบริหารจัดการธุรกิจ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง โดยมีการจัดอบรมหลักสูตรสำคัญ ดังนี้

- หลักสูตร การจัดทำแผนธุรกิจเพื่อความยั่งยืนระยะ 5 ปี (2566-2570) เพื่อส่งมอบคุณค่าเพื่อความยั่งยืน Moving Forward ให้แก่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ กลุ่มเป้าหมายตั้งแต่ระดับผู้จัดการแผนกจนถึงผู้บริหารระดับระดับสูง จำนวนพนักงานที่เข้าร่วม 34 คน
- หลักสูตร Digital Asset Knowledge Sharing เพื่อให้ผู้บริหารของบริษัทฯ ได้เรียนรู้และเข้าใจ Digital Asset ที่กำลังมีบทบาทด้านการเงินการลงทุนในปัจจุบัน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ให้แก่ผู้บริหารระดับผู้จัดการแผนกขึ้นไปได้เรียนรู้ จำนวนพนักงานที่เข้าร่วม 38 คน
- หลักสูตร Resilience Management ด้วยปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านธุรกิจ สังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการอย่างยืดหยุ่น มีความสามารถที่จะพร้อมปรับตัวได้ไม่ว่าสถานการณ์ใดจะเกิดขึ้น จึงได้จัดหลักสูตรให้กับผู้บริหารระดับผู้จัดการแผนกจนถึงกรรมการผู้จัดการ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อนำไปใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริหารบุคลากรในหน่วยงานให้สอดคล้องกับกรอบกลยุทธ์ HPO Resilience Management จำนวนพนักงานที่เข้าร่วม 40 คน
- หลักสูตรพัฒนาบุคลิกภาพในงานบริการ ในกลุ่มพนักงานเก็บค่าผ่านทาง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้เทคนิคการให้บริการแบบประทับใจ ด้วยบุคลิกภาพ ท่าทาง คำพูด น้ำเสียงในการให้บริการแก่ลูกค้า จำนวนพนักงานที่เข้าร่วม 26 คน

- หลักสูตร ระบบและอุปกรณ์ โครงการ Smart Project ด้วยบริษัทฯ ได้ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์และระบบควบคุมการจราจร (Traffic Control) และระบบเฝ้าระวัง (Surveillance System) บนสายทาง โดยครอบคลุมพื้นที่ของ บริษัทฯ ทั้งหมด นำเทคโนโลยี AI (Artificial Intelligence) เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจและระบบต่าง ๆ ให้มีศักยภาพในการให้บริการลูกค้ามากยิ่งขึ้น และเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจ อย่างต่อเนื่อง โดยกลุ่มเป้าหมาย เป็นฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและจราจร อัจฉริยะ และฝ่ายซ่อมบำรุงรักษา จำนวนพนักงานที่เข้าร่วม 21 คน
- หลักสูตร การใช้งานและบำรุงรักษา M-Flow Equipment and Sensors และการใช้งาน M-Flow Software เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทราบถึงรายละเอียดการใช้งาน วิธีการทำงานของอุปกรณ์ ระบบหน้างานและการบำรุงรักษาอุปกรณ์ M-Flow รวมถึงการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ของ M-Flow Software การตรวจสอบรายการและเรียกรายงานการผ่านทาง เป็นต้น
- หลักสูตรระบบยานยนต์ไฟฟ้าและความปลอดภัย เพื่อรองรับการให้บริการลูกค้าที่ใช้ยานยนต์ไฟฟ้าเป็นพาหนะในการเดินทาง บริษัทฯ จึงดำเนินการยกระดับพัฒนาศักยภาพ ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับยานยนต์ไฟฟ้า เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามหลักการ เพราะยานยนต์ไฟฟ้าเป็นระบบที่มีหลักการการทำงานแตกต่างจากรถยนต์ทั่วไป ในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้
  - พื้นฐานเทคโนโลยียานยนต์ไฟฟ้า
  - ยานยนต์ไฟฟ้าและพลศาสตร์ยานยนต์ไฟฟ้า
  - ระบบขับเคลื่อนยานยนต์ไฟฟ้า
  - ความปลอดภัยทางไฟฟ้าในการทำงานประกอบแบตเตอรี่แรงดันสูง
  - การช่วยเหลือยานยนต์ไฟฟ้าบนสายทางตอนเมืองโทลล์เวย์

ให้กับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับของฝ่ายอำนวยความสะดวกและจัดการจราจร เช่น พนักงานกู้ภัย พนักงานชุดปฏิบัติการพิเศษ เป็นต้น จำนวนพนักงานที่เข้าร่วม 88 คน

- บริษัทฯ เล็งเห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้ของพนักงานที่เอื้อต่อการเข้าถึงการเรียนรู้ได้จากทุกที่ทุกเวลา และสามารถเลือกเรียนได้จากทุกที่ทุกเวลา เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของวิธีการเรียนรู้ในยุคสมัยปัจจุบัน จึงได้นำระบบการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ หรือ e-Learning มาใช้ในองค์กร โดยออกแบบหลักสูตรตามสมรรถนะตามสายงาน ( Functional Competency) ทักษะที่จำเป็นทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อ Up skill & Reskill เป็นการพัฒนานุเคราะห์แบบครบวงจรไปกับ Soft Skill Courseware โดยเป้าหมายของปี 2566 พนักงานทุกคนในองค์กรต้องได้รับการอบรมผ่านระบบ E-learning คนละ 15 หลักสูตรต่อปี
- ทวนการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปให้กับหัวหน้างาน จนถึงกรรมการผู้จัดการ ซึ่งเป็นโครงการที่บริษัทฯ ดำเนินการทุกปี เพื่อเปิดโอกาสให้สำหรับพนักงานได้พัฒนาความรู้ และเติบโตในสายงาน โดยพนักงานที่สนใจสามารถสมัครร่วมโครงการได้ตลอดทั้งปี โดยในปี 2565 มีผู้บริหารที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 2 คน

### • ด้านการประเมินผลและบริหารค่าตอบแทน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงาน เพราะเป็นปัจจัยหลักที่จะช่วยสร้างผลการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างต่อเนื่อง

### • ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน

มีการประเมินผลการทำงาน (KPIs) และพฤติกรรม บริษัทฯ ยังได้เริ่มปรับการตั้ง KPIs ของพนักงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรมากขึ้น เพื่อให้ทุกคนได้เห็นความสำคัญของงานตนเองที่มีส่วนร่วมในการผลักดันเป้าหมายองค์กร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรไปสู่ High Performance Organization (HPO)





## • ด้านการเลื่อนตำแหน่ง

มีระบบการเลื่อนแบบ Fast Track ขึ้นมา ซึ่งจะเปิดโอกาสให้พนักงานผ่านกระบวนการสอบการเลื่อนตำแหน่งตามเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนด

## • การบริหารค่าตอบแทน

การบริหารค่าตอบแทนพนักงานอย่างเหมาะสมในแต่ละระดับ เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความผูกพันและก้าวสู่การเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง บริษัทฯ ได้ทำการสำรวจค่าตอบแทนและสวัสดิการเทียบเคียง (Benchmark) ระหว่างอุตสาหกรรมใกล้เคียง รวมถึงสภาวะภายนอกเพื่อนำมาทบทวนและปรับปรุงหลักเกณฑ์ค่าตอบแทนให้เหมาะสม อีกทั้ง มีการทบทวนและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถบริหารค่าตอบแทนได้สอดคล้องกับแนวโน้มความต้องการของพนักงาน ทั้งนี้ไม่มีความแตกต่างทางเพศในการกำหนดค่าตอบแทนและการเลื่อนตำแหน่งงานของพนักงาน โดยบริษัทฯ พิจารณาจากความรู้ความสามารถตามความคาดหวังของแต่ละระดับงานเป็นสำคัญ

## • ด้านการสร้างความผูกพันองค์กร

ในปี 2565 ซึ่งเป็นปีแรกที่บริษัทฯ จัดทำผลสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement) โดยใช้ Engagement Model ของ Aon Hewitt ในการสำรวจความผูกพัน (Engagement Outcome) ประกอบด้วย การพูดถึงองค์กร (Say) การอยู่กับองค์กร (Stay) และการทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กร (Strive) และกำหนดปัจจัยความผูกพัน (Engagement Factors) ตามบริบทขององค์กร เป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านงานที่รับผิดชอบ (Job Responsibility) 2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (Compensation and Benefit) 3) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Workplace Environment) 4) ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (Growth Opportunity) 5) ด้านการบริหารองค์กร (Management Practices) และ 6) ด้านผู้นำและวัฒนธรรมองค์กร (Leadership & Culture) จากการสำรวจได้รับแบบสำรวจกลับคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 319 ชุด จากจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 388 คน อัตราการตอบแบบสำรวจ (Response Rate) คิดเป็นร้อยละ 82 ผลการสำรวจความผูกพันของพนักงานบริษัทฯ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมร้อยละ 62.79

ในปี 2565 เป็นปีที่บริษัทฯ เผชิญกับความท้าทายต่าง ๆ โดยเฉพาะจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 บริษัทฯ จึงได้มีการปรับกลยุทธ์การสร้างความผูกพันในองค์กร โดยมุ่งเน้นการดูแลพนักงาน โดยการดำเนินงานที่สำคัญได้แก่

- สนับสนุนนโยบาย Work from Home แบบ Hybrid Workplace เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ
- การจัดหาวัคซีนทางเลือก เข็มที่ 3 และเข็มที่ 4 ให้กับพนักงาน
- จัดให้มีการตรวจการติดเชื้อด้วย Antigen Test Kit (ATK ทุกสัปดาห์)

## • การดำเนินการตอบสนองต่อผลการประเมินความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ผลการประเมินความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พบว่าประเด็นที่พนักงานให้ความสนใจ คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านบริหารองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน บริษัทฯ ได้นำมาปรับปรุงในปี 2565 คือระบบการเลื่อนตำแหน่งแบบ Fast Track ซึ่งจะเปิดโอกาสให้พนักงานผ่านกระบวนการสอบการเลื่อนตำแหน่งตามเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนด สำหรับด้านอื่น ๆ บริษัทฯ จะพิจารณานำมาปรับปรุงในปีถัดไป

## • การสื่อสารกับพนักงาน

ตามที่บริษัทฯ มีการสนับสนุนนโยบายการทำงานแบบ Work from Home แบบ Hybrid Workplace และให้พนักงานทุกคนยึดถือมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม การสื่อสารจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบเพื่อยังคงเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและพนักงาน อีกทั้งยังทำให้พนักงานทราบทิศทางความเป็นไปของบริษัทฯ โดยการสื่อสารหลายช่องทาง ได้แก่

- กิจกรรม Town Hall ซึ่งเป็นการสื่อสารนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจจากกรรมการผู้จัดการ (MD)
- การสื่อสารผ่านอีเมลภายในองค์กร
- เพิ่มช่องทางและสร้างรูปแบบการสื่อสารใหม่ เพื่อเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร รวมทั้งเพื่อให้พนักงานรับรู้ข่าวสารได้ทันที ทันเวลา เช่น Facebook page : HR Tollway , Line Official : HR Tollway, Intranet เป็นต้น
- การสร้าง Recognition ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ

เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานแสดงความรู้สึกขอบคุณ ชื่นชมระหว่างกัน อาทิ ผู้บริหารระดับสูงมาร่วมแสดงความยินดีกับพนักงานที่เรียนจบปริญญาโท ซึ่งได้รับทุนการศึกษาจากบริษัทฯ และกิจกรรม Happy Birthday and Happy Work Life ซึ่งจัดขึ้นเป็นปีที่ 13 ซึ่งนอกจากการแสดงความยินดีแล้วยังเป็นการให้ Direction ในการทำงานและความคาดหวังที่องค์กรมีต่อพนักงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจ (Motivation) ในการทำงานให้กับพนักงาน

## • ด้านความปลอดภัย และอาชีวอนามัย

### ผลการดำเนินงาน

- อัตราการเจ็บป่วยจากโรคจากการทำงานของพนักงานผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด เท่ากับศูนย์
- ในปี 2565 ชั่วโมงความปลอดภัยครบ 5,000,000 ชั่วโมง-คน โดยไม่มีอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน ซึ่งบริษัทฯ มีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันประกอบด้วย ผู้แทนจากพนักงานระดับปฏิบัติการไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของคณะกรรมการทั้งหมด โดยตัวแทนพนักงานระดับปฏิบัติการมาจากการเลือกตั้งแยกตามสายงาน เพื่อให้มีตัวแทนพนักงานจากทุกสายงาน ซึ่งกำหนดให้มีการประชุมอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง เพื่อเป็นเวทีในการรับข้อมูลจากพนักงานแต่ละสายงานผ่านตัวแทน และแจ้งข่าวสาร พร้อมติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ซึ่งเป็นข้อกำหนดที่เหมาะสม และสอดคล้องกับ OSHA (3990-03 2020: The Occupational Safety and Health Administration) ผลดำเนินงานตามเป้าหมาย สรุปดังนี้
- การปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ที่ต่อเนื่องจากปี 2564 จนถึงปี 2565 บริษัทฯ ได้ยกระดับมาตรการต่าง ๆ ขึ้น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดภายในสถานประกอบการกิจการ เช่น จัดให้มีการตรวจคัดกรองพนักงานและผู้รับเหมาที่เข้ามาทำงาน ในพื้นที่อย่างเข้มงวด ทั้งตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย รวมถึงการตรวจคัดกรองด้วยวิธี Antigen Test Kit สำหรับพนักงานและพนักงานอื่น ๆ ประจำทุกสัปดาห์ มีการทำความสะอาดพื้นที่ทำงานโดยการฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อและแสง UV นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดหาหน้ากากป้องกันให้กับพนักงานทุกคน มีจุดแอลกอฮอล์ล้างมือ ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ปรับใช้มาตรการการปฏิบัติงานที่บ้าน เพื่อลดความเสี่ยงในการเดินทางโดยรถสาธารณะ นอกจากนี้ ได้สนับสนุนในเรื่องการจัดหาวัคซีนทางเลือกให้กับพนักงาน อีกทั้ง กำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันการติดเชื้อ ได้แก่ สวมหน้ากากป้องกันตลอดเวลาเมื่อปฏิบัติงานและประชุมร่วมกับผู้อื่น รักษาระยะห่าง หมั่นล้างมือ รวมถึงประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ และข้อแนะนำในการป้องกันการแพร่ระบาดอยู่เป็นประจำ

- อัตราการเจ็บป่วยอัตราจากโรคจากการทำงานของพนักงานผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด เท่ากับศูนย์

นอกเหนือจากการดูแลพนักงานและผู้รับเหมาตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของ COVID-19 แล้วในการปฏิบัติงานปกติ บริษัทฯ ใช้กระบวนการด้านอาชีวอนามัยเชิงรุก จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพของพนักงาน (Health Risk Assessment) ครอบคลุมทุกพื้นที่ของบริษัทฯ เพื่อนำไปสู่การกำหนดมาตรการควบคุมและลดความเสี่ยงที่เหมาะสม รวมทั้งการเฝ้าระวังและตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การตรวจวัดแสงสว่าง เสียง ความร้อน และสารเคมีในพื้นที่ทำงาน เป็นต้น เป็นมาตรการที่บริษัทฯ ใช้ในการประเมินมาตรการควบคุม ป้องกันทางด้านความปลอดภัยที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงาน โดยนำผลที่ได้จากการตรวจวัดมาเทียบเคียงกับค่ามาตรฐานที่กำหนด ในกรณีที่พบว่า ผลการตรวจวัดฯ เกินค่ามาตรฐานความปลอดภัย บริษัทฯ มีการออกแบบและปรับปรุงพื้นที่ทำงานให้มีสภาพการทำงานที่ปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการจัดทำแผนปรับปรุงแก้ไขและมีการตรวจติดตามอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ บริษัทฯ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับวิชาชีพให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่พนักงานและผู้รับเหมาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับด้านอาชีวอนามัยตลอดเวลา และจัดให้มีการเฝ้าระวังด้านสุขภาพพนักงาน ดังนี้

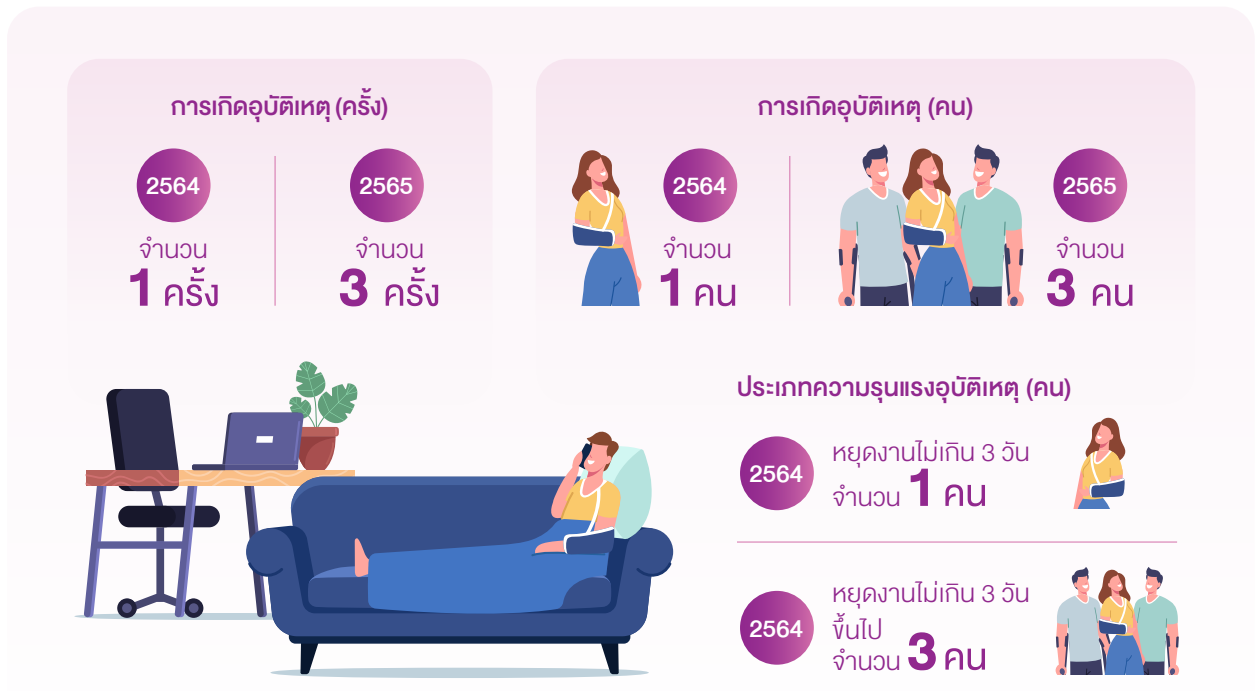






- ตรวจสอบสุขภาพพนักงานตั้งแต่เริ่มทำงาน
- ดูแลสุขภาพพนักงานด้วยการตรวจสุขภาพประจำปี ทั้งการตรวจสุขภาพทั่วไป/ ตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงด้านอาชีวอนามัย รายการตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยง วิเคราะห์ผลตรวจสุขภาพของผลการปฏิบัติงานจากปัจจัยภายในและภายนอกสถานที่ทำงาน หากพบว่าพนักงานมีผลตรวจสุขภาพผิดปกติจะต้องเข้าพบแพทย์และรับคำแนะนำในการดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งบริษัทฯ ยังจัดให้มีการตรวจเพิ่มเติมตามความเสี่ยงของกลุ่มอายุ โดยเพิ่มการตรวจการตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ (Electrocardiography: EKG) การตรวจวัดระดับภูมิตอบสนองชนิด IgG (IgG antibody) ต่อ Spike protein ในโปรแกรมการตรวจสุขภาพพนักงาน เพื่อให้ครอบคลุมโรคที่อาจเกิดจากการใช้ชีวิตประจำวันและเพื่อให้พนักงานเฝ้าระวังสุขภาพตนเองต่อเนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19
- จัดมาตรการด้านอาชีวอนามัยให้กับผู้รับเหมา เช่น จัดเตรียมพื้นที่ปฏิบัติงาน ชั้นตอน อุปกรณ์ป้องกัน และการส่งเสริมให้ความรู้ด้านความปลอดภัย
- จัดให้มีการฝึกซ้อมเหตุฉุกเฉินเพื่อให้ทีมช่วยเหลือของบริษัทฯ ได้มีการฝึกซ้อมและทำความเข้าใจบทบาทหน้าที่ และให้เกิดความคล่องตัวในการประสานงานร่วมกัน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## ข้อมูลสถิติการเกิดอุบัติเหตุ ประจำปี 2564 - 2565



## ผลการดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วมการพัฒนาชุมชนและสังคม

ผลการประเมินความพึงพอใจของชุมชนและสังคมในปี 2565 อยู่ที่ร้อยละ 78.8


### ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

บริษัทฯ ร่วมสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) โดยกิจกรรมพัฒนาความยั่งยืนเป็นสิ่งที่ยังให้ความสำคัญ ภายใต้งานในการตอบแทนสังคมทั้งหมด 5 ด้าน สรุปผลการดำเนินงานดังนี้

ลำดับ	แนวทางการตอบแทนสังคม	กิจกรรม / โครงการ	ผลลัพธ์
1.	<b>Tollway Smart Way</b> <b>ยกระดับการศึกษา</b>  <b>SDGs</b> <b>เป้าหมายที่ 1 :</b> วจัดความยากจนที่เป็นอุปสรรคสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากส่งผลกระทบต่อการพัฒนากุณมนุษย์และความสามารถในการแข่งขัน  <b>เป้าหมายที่ 4 :</b> สร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียม และสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต	1.1 สนับสนุนทุนการศึกษาให้กับมูลนิธิทางสู่ฝัน ปีคนเก่ง ประจำปี 2565 1.1.1 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 1.1.2 คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 1.1.3 คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 1.1.4 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 1.1.5 คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 1.1.6 คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 1.1.7 คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 1.1.8 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 1.1.9 คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 1.1.10 คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 1.1.11 คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	สนับสนุนทุนการศึกษา จำนวนทั้งหมด 25 ทุน 3 ทุน 1 ทุน 1 ทุน 7 ทุน 3 ทุน 2 ทุน 1 ทุน 3 ทุน 2 ทุน 1 ทุน 1 ทุน
		1.2 โครงการ พี่ป็นรู้ น้องป็นออม บริษัทฯ ร่วมกับคณะวิทยาการจัดการ วิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	ให้ความรู้เรื่องการเก็บออมเงิน และสอนทำบัญชีรายรับ-รายการ โดยสอนนักเรียนโรงเรียนบ้านชากายายจีน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 80 คน
		1.3 กฐินสามัคคี สร้างอาคารเรียน อาหารกลางวัน และทุนการศึกษาให้กับเด็กที่ด้อยโอกาส วิทยาลัยอาชีวศึกษา สริวัฒน์ ณ วัดดงละคร ประจำปี 2565	ยอดเงินบริจาครวมทั้งสิ้น 255,999 บาท
2.	<b>Tollway Happy Way</b> <b>ยกระดับสังคมปลอดยาเสพติด</b>  <b>SDGs</b> <b>เป้าหมายที่ 3 :</b> สร้างหลักประกันว่าคนมีชีวิตที่มีสุขภาพดีและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีสำหรับทุกคนในทุกวัย	2.1 มอบชุดตรวจสารเสพติดเบื้องต้น 2.1.1 เรือนจำอำเภอกุญแจียว	1,500 ชุด



ลำดับ	แนวทางการตอบแทนสังคม	กิจกรรม / โครงการ	ผลลัพธ์
3.	<p><b>Tollway Safety Way</b> ยกระดับความปลอดภัยบนท้องถนน</p>  <p><b>SDGs</b> <b>เป้าหมายที่ 11 :</b> ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความครอบคลุมปลอดภัย มีภูมิทัศน์ด้านทานและยั่งยืน</p>	<p>3.1 ติดตั้งป้ายสัญญาณไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์และตีเส้นทางม้าลาย เนื่องจากบริเวณดังกล่าวไม่มีไฟจราจร เตือนและป้ายทางจราจรบริเวณหน้าโรงเรียน ซึ่งมีรถวิ่งผ่านจำนวนมากและอาจเกิดความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายต่อการข้ามถนนของนักเรียน จึงดำเนินการให้แก่โรงเรียนดังนี้</p> <p>3.1.1 โรงเรียนวัดมงกุฎรัตน จังหวัดปทุมธานี</p> <p>3.1.2 โรงเรียนไตรพัฒน์ จังหวัดปทุมธานี</p> <p>3.1.3 วิทยาลัยอาชีวศึกษา สิริวัฒน์ จังหวัดนครนายก</p> <p>3.1.4 โรงเรียนวัดเปรมประชากร</p>	<p>2 จุด (บุคลากร นักเรียน และคนในชุมชน กว่า 900 คน)</p> <p>2 จุด (บุคลากร นักเรียน และคนในชุมชน กว่า 1,500 คน)</p> <p>2 จุด (บุคลากร นักเรียน และคนในชุมชน กว่า 700 คน)</p> <p>2 จุด (บุคลากร นักเรียน และคนในชุมชน กว่า 3,000 คน)</p>
		<p>3.2 โครงการ “รู้ทันอัคคีภัย ประจำปี 2565” ให้แก่โรงเรียนสุลักษณ์ฯ ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พร้อมติดตั้งถังดับเพลิง จำนวน 18 จุด</p>	<p>อบรมให้ความรู้ในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงเบื้องต้นให้แก่ครู เจ้าหน้าที่และนักเรียน จำนวน 188 คน</p>
4.	<p><b>Tollway Better Way</b> ยกระดับคุณภาพชีวิตสังคม</p>   <p><b>SDGs</b> <b>เป้าหมายที่ 2 :</b> กำจัดความหิวโหย ความมั่นคงทางอาหารและโภชนาการมีความเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน เนื่องจากการมีพัฒนาการทางร่างกายและสติปัญญาที่เหมาะสมตามวัย และการมีสุขภาพที่ดี จะช่วยสนับสนุนให้สามารถมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างเต็มศักยภาพ</p> <p><b>เป้าหมายที่ 3 :</b> สร้างหลักประกันว่าคนมีชีวิตที่มีสุขภาพดีและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีสำหรับทุกคนในทุกวัย</p>	<p>4.1 วันเด็กแห่งชาติ 2565 มอบสมุดกรีนเวย์ เครื่องเขียน ของเล่น ขนม นม และน้ำดื่มโกลด์เวย์</p> <p>4.1.1 ชุมชนเคหะทุ่งสองห้อง</p> <p>4.1.2 ชุมชนสวนผัก</p> <p>4.1.3 ชุมชนวัดหลักสี่</p> <p>4.1.4 แฟลตเคหะทุ่งสองห้อง</p> <p>4.1.5 ชุมชนปิ่นเจริญ 1-2</p> <p>4.1.6 ชุมชนพิพรรพษ์ 1</p>	<p>700 ชุด</p> <p>50 ชุด</p> <p>50 ชุด</p> <p>50 ชุด</p> <p>100 ชุด</p> <p>50 ชุด</p>

ลำดับ	แนวทางการตอบแทนสังคม	กิจกรรม / โครงการ	ผลลัพธ์
		4.2 สนับสนุนกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ ประจำปี 2565 ให้กับสำนักงาน ทางหลวงที่ 13 เพื่อนำไปมอบให้แก่ เด็ก ๆ ที่เป็นบุตรหลานของพนักงาน ในสังกัดสำนักงานทางหลวงที่ 13	มอบอุปกรณ์การเรียน / ของเล่น จำนวน 300 ชุด
		4.3 โครงการส่งเสริมและพัฒนา คุณภาพชีวิตผู้พิการไทย ตามมาตรา 35 ร่วมกับหอการค้าไทย	จำนวนผู้พิการ 2 คน พื้นที่ จังหวัดนครราชสีมา
		4.4 โครงการริบขวด ช่วยหมอ เพื่อนำไปทำชุด PPE โดยขวดน้ำ พลาสติกขนาด 600 มล. จำนวน 18 ขวด สามารถเปลี่ยนเป็น ชุด PPE ได้จำนวน 1 ชุด ซึ่งชุด PPE แบบนี้สามารถนำไปซักและกลับมาใช้ซ้ำ ได้ประมาณ 20 ครั้ง เป็นการช่วยลด ขยะติดเชื้อจากการใช้ชุดแบบครั้งเดียว กิ่ง ซึ่งนอกจากจะเป็นส่วนหนึ่งในการ ช่วยเหลือสนับสนุนการทำงานของ บุคลากรทางการแพทย์แล้ว ยังเป็นส่วน หนึ่งในการกำจัดขยะพลาสติกที่เพิ่ม มากขึ้น ซึ่งสามารถช่วยแก้ไขปัญหาลี้ ภัยสิ่งแวดล้อมได้อีกทางหนึ่ง	ส่งมอบขวดน้ำดื่มได้มากกว่า 22,000 ขวด นำไปผลิตชุด PEE ได้มากกว่า 1,200 ชุด
		4.4 มอบถุงยังชีพผู้ประสบภัยน้ำท่วม 4.3.1 สำนักงานเขตหลักสี่ 4.3.2 สำนักงานเขตดอนเมือง 4.3.3 เทศบาลนครรังสิต 4.3.4 เทศบาลตำบลบางบาล จังหวัดอยุธยา	100 ชุด 50 ชุด 50 ชุด 100 ชุด
5.	<b>Tollway Green Way</b> <b>ยกระดับสิ่งแวดล้อม</b>   <b>SDGs</b> <b>เป้าหมายที่ 13 :</b> (Climate Action) ปฏิบัติการอย่างเร่งด่วนเพื่อต่อสู้ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และผลกระทบที่เกิดขึ้น	5.1 โครงการสมุด Green Way ด้วยการรับบริจาคใบเสร็จค่าผ่านทาง กระดาษใช้แล้วหน้าเดียว หรือสองหน้า ทุกชนิด เพื่อนำไปรีไซเคิล และผลิตเป็น สมุดจดบันทึกเล่มใหม่ และนำไปมอบให้ น้อง ๆ นักเรียนตามโรงเรียนต่าง ๆ ทั่วประเทศฯ ในปี 2565 บริษัทฯ ได้ดำเนินการ ส่งมอบสมุด Green Way ตาม โรงเรียนดังนี้	



ลำดับ	แนวทางการตอบแทนสังคม	กิจกรรม / โครงการ	ผลลัพธ์
	เป้าหมายที่ 15 : ปกป้อง ฟื้นฟู และสนับสนุนการใช้ระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน จัดการป่าไม้ที่ยั่งยืน ต่อสู้การกลายสภาพเป็นทะเลทราย หยุดการเสื่อมโทรมของที่ดินและฟื้นสภาพกลับมาใหม่ และหยุดการสูญเสียดังกล่าวหลายทางชีวภาพ เป้าหมายที่ 17 Partnership for the goals	5.1.1 โรงเรียนบ้านดินแดง จังหวัดอุดรธานี 5.1.2 โรงเรียนแม่ปาง จังหวัดแม่ฮ่องสอน 5.1.3 โรงเรียนบ้านไฮเตาอ้อย จังหวัดนครศรีธรรมราช 5.1.4 โรงเรียนดวง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5.1.5 โรงเรียนบ้านกลอยโนนสมบูรณ์ จังหวัดร้อยเอ็ด 5.1.6 โรงเรียนบ้านสำโรงประชาธิรัฐ จังหวัดสุรินทร์ 5.1.7 โรงเรียนบ้านกุดหอยกาบ จังหวัดขอนแก่น 5.1.8 โรงเรียนบ้านน้ำหมื่น จังหวัดเลย 5.1.9 โรงเรียนบ้านวังยาว จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 5.1.10 โรงเรียนบ้านสระนารายณ์ จังหวัดอุทัยธานี 5.1.11 โรงเรียนวัดแก่นจันทร์ (จันทร์เอียงกับทิมราษฎร์บำรุง) จังหวัดสมุทรสงคราม 5.1.12 โรงเรียนวัดเขาพระ จังหวัดสุพรรณบุรี	100 เล่ม 100 เล่ม 160 เล่ม 160 เล่ม 100 เล่ม 180 เล่ม 100 เล่ม 100 เล่ม 100 เล่ม 140 เล่ม 200 เล่ม 160 เล่ม
		5.2 โครงการ Care the wild ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ภาครัฐ และชุมชน ด้วยการส่งเสริมความยั่งยืนในมิติการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมร่วมกัน ในการปลูกต้นไม้ให้พื้นป่าและดูแลต้นไม้ให้รอด 100% ด้วยการติดตามการเติบโตต่อเนื่อง 6 ปี	ป่าชุมชนบ้านหนองปลิง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 50 ไร่ ปลูกป่าละ 10 ไร่ (2565-2569)

## การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียกับกิจกรรมเพื่อสังคม

รายงานกิจกรรมเพื่อสังคม ประจำปี 2565 แบ่งตามกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

### 1) ผู้ใช้บริการทางยกระดับดอนเมือง

#### กิจกรรม Tollway Rally Thank You User 2022 จำนวนผู้ใช้ทางฯ ที่เข้าร่วม 80 คน



#### กิจกรรม Tollway Lucky Way 2022 ลุ้นโชค...กับโทล์เวย์ จำนวนใบเสร็จชิงโชค 540,000 ชิ้น มูลค่าของรางวัล 1.2 ล้านบาท



### 2) ผู้ถือหุ้น - นักลงทุน

#### กิจกรรมบริษัทจดทะเบียนพบนักลงทุน “Opportunity Day” รายไตรมาส จำนวน 4 ครั้งต่อปี







### 3) หน่วยงานเจ้าของโครงการ

#### กิจกรรมกีฬา ร่วมกับ กรมทางหลวง จำนวนผู้เข้าร่วม 90 คน



### 4) พนักงาน

โครงการ Happy Birthday,  
Happy Family  
จัด 12 ครั้ง/ปี  
จำนวนพนักงานที่เข้าร่วม = 390 คน



โครงการมอบเกียรติบัตรและมอบรางวัลให้กับ  
พนักงานที่ปฏิบัติงานกับบริษัทฯครบ 30 ปี 25 ปี  
20 ปี และ 10 ปี  
จำนวนพนักงาน = 40 คน



มอบทุนการศึกษาให้กับบุตรพนักงาน  
ประจำปี 2565  
มอบทุนการศึกษาทั้งหมด = 35 คน



โครงการทุนการศึกษาต่อเนื่องระดับปริญญาตรี  
“สานฝันบุตรพนักงานโกลด์เวย์สู่บัณฑิต”  
จำนวนทุน = 4 คน



## 5) ชุมชนรอบข้าง สังคม และสิ่งแวดล้อม

### 5.1 มอบถุงยังชีพให้กับสำนักเขตหลักสี่ เนื่องในโอกาตกภัยน้ำท่วม จำนวนถุงยังชีพ = 200 ชุด



### 5.2 มอบถุงยังชีพให้กับสำนักเขตดอนเมือง เนื่องในโอกาตกภัยน้ำท่วม จำนวนถุงยังชีพ = 100 ชุด



### 5.3 มอบถุงยังชีพให้กับเทศบาลนครรังสิต เนื่องในโอกาตกภัยน้ำท่วม จำนวนถุงยังชีพ = 50 ชุด



### 5.3 มอบถุงยังชีพให้กับเทศบาลตำบลบางบาล เนื่องในโอกาตกภัยน้ำท่วม จำนวนถุงยังชีพ = 50 ชุด



### 5.4 โครงการ “รู้ทันอัคคีภัย ประจำปี 2565” ให้กับบุคลากร และนักเรียน โรงเรียนสุลกษณิษฐ์ ตำบลหลักหก อำเภอเมืองปทุมธานี

- 1 ครั้ง/ปี
- จำนวนบุคลากรและนักเรียน = 197 คน







**5.5 โครงการติดตั้งป้ายสัญญาณไฟกระพริบ และตีเส้นทางม้าลาย ให้กับ โรงเรียนวัดมงคลรัตน , โรงเรียนวัดเปรมประชากร , โรงเรียนไตรพัฒน์ จังหวัดปทุมธานี**



- โรงเรียนวัดมงคลรัตน มีจำนวนบุคลากรและนักเรียน = 165 คน
- โรงเรียนวัดเปรมประชากร มีจำนวนบุคลากรและนักเรียน = 729 คน
- โรงเรียนไตรพัฒน์ มีจำนวนบุคลากรและนักเรียน = 134 คน

**5.6 มอบของขวัญ และอุปกรณ์การเรียนให้กับตัวแทนชุมชนต่าง ๆ ที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียง บริษัท อาทิ ชุมชนเคหะทุ่งสองห้อง ชุมชนหลักสี่ แฟลด์ทุ่งสองห้อง ชุมชนปิ่นเจริญ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเขตจตุจักร ชุมชนพิพรพงษ์ สำนักงานเขตหลักสี่**



- จำนวนชุมชนที่ได้รับ = 7 ชุมชน
- ทั้งหมด 1,000 ชุด

**5.7 งานกฐิน ประจำปี 2565 ณ วัดดงละคร จำนวนบุคลากรและนักเรียน = 216 คน**



## ผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า

บริษัทฯ มีการพัฒนาด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางการร้องเรียนในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ **Tollway Call Center 1233, Facebook: Don Muang Tollway, Website: www.tollway.co.th** และ **Line OA: @donmuangtollway** โดยบริษัทฯ มีการบริหารจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการอย่างทันทั่วถึง ติดตามผลการแก้ปัญหา และมีการบันทึกเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บไว้เป็นมาตรฐานการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยสุภอนามัยของลูกค้าและปรับปรุง พัฒนาความปลอดภัย ดังนี้

## การดำเนินงานด้านการให้บริการให้ลูกค้าผู้ใช้ทางด้วยบริการที่เป็นเลิศ

ในปี 2565 บริษัทฯ ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนา ระบบการจัดเก็บค่าผ่านทางแบบใช้พนักงาน (Manual Toll Collection : MTC) และระบบเก็บค่าผ่านทางแบบอัตโนมัติ (Electronic Toll Collection : ETC) เพื่อรองรับการใช้งานของบัตร M-Pass ของกรมทางหลวง และบัตร Easy Pass ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย และระบบชำระด้วยบัตร EMV Contactless

โดยการปรับปรุงและพัฒนา ระบบการจัดเก็บค่าผ่านทางแบบใช้พนักงาน (Manual Toll Collection : MTC) ซึ่งเป็นรูปแบบการชำระค่าผ่านทางเดิมด้วยเงินสด ที่ใช้พนักงานเพื่อชำระค่าผ่านทางได้ทั้งแบบเงินสด และ คุปอง นอกจากนี้เป็นการเปลี่ยนอุปกรณ์ทั้งระบบ ทดแทนอุปกรณ์เดิมที่ใช้งานมาอย่างยาวนาน ให้เป็นอุปกรณ์รุ่นใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นแล้ว ยังปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมให้สามารถรองรับต่อยอดไปสู่การชำระค่าผ่านทางในรูปแบบอื่น ๆ ในอนาคตได้ ซึ่งเดิมระบบเก็บค่าผ่านทาง MTC ของบริษัทฯ มีทั้งหมด 61 ช่องทาง หลังจากบริษัทฯ ได้พัฒนาระบบจัดเก็บค่าผ่านทางแบบอัตโนมัติ (Electronic Toll Collection : ETC) ให้บริการเพิ่มเติม จึงทำให้การให้บริการเฉพาะระบบ MTC ปัจจุบันมีจำนวน 29 ช่องทาง และการให้บริการเฉพาะในระบบ ETC จำนวน 13 ช่องทาง

นอกจากนี้ บางช่วงเวลา ที่ปริมาณผู้ใช้ทางแบบเงินสด หรือแบบใช้บัตรอัตโนมัติ ที่มีจำนวนมาก หรือน้อย ในช่วงเวลาต่าง ๆ กัน บริษัทฯ ได้มีการปรับปรุงอีกจำนวน 19 ช่องทาง ทุกด่านเก็บค่าผ่านทางให้เป็นระบบแบบผสมผสาน (MTC/ETC Switch Mode) ที่สามารถสลับใช้งานได้ทั้งแบบเงินสดและระบบอัตโนมัติ ซึ่งมีความยืดหยุ่นใน

การให้บริการมากขึ้น ด้วยการตอบสนองความต้องการใช้งานได้อย่างทันทั่วถึง

ในช่องเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสด บริษัทฯ ยังได้ร่วมกับ ธนาคารกรุงไทย พัฒนารูปแบบการรับชำระค่าผ่านทาง สอดคล้องกับบริบทของสังคมไร้เงินสด โดยสามารถรองรับบัตร EMV Contactless (Europay Mastercard and Visa) ที่เป็นมาตรฐานของการชำระเงินที่มีประสิทธิภาพ และความปลอดภัย โดยธุรกรรมผ่านบัตร EMV ผ่านเครื่องรับชำระบัตร EMV ที่ช่องทาง จะมีการระบุในทันทีว่าเป็นธุรกรรมที่ต้องและได้รับการอนุมัติแล้วด้วยกระบวนการพิสูจน์ความถูกต้อง เป็นการเชื่อมโยงทุกระบบการชำระเงินด้วยบัตรมาตรฐานสากลเพียงใบเดียว ทั้งบัตรเดบิตและบัตรเครดิตทุกธนาคารที่มีสัญลักษณ์ Pay Wave Contactless และ-จ่ายค่าผ่านทางได้สะดวก และมีความรวดเร็ว

## กิจกรรมส่งเสริมการตลาดและการสร้างความผูกพันกับลูกค้า

ในปี 2565 บริษัทฯ ได้ดำเนินกิจกรรมขอบคุณผู้ใช้บริการทางยกระดับดอนเมืองโทลล์เวย์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2565 บริษัทฯ ได้ใช้เทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้น โดยนำระบบ Loyalty Program via LINE OA บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ผ่าน Line Official Account : @donmuangtollway เพื่อแจ้งสิทธิประโยชน์และจัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ทั้ง Line จะเป็นแพลตฟอร์มที่มีผู้ใช้งานสูงเป็นอันดับต้น ๆ ของประเทศไทย แต่การทำกิจกรรมบน LINE จำเป็นต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญ มีการทำ CRM ใน LINE OA ที่ครอบคลุมทุกความต้องการ เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานของลูกค้าอย่างแท้จริง ด้วยระบบสะสมแต้ม LINE OA ที่ใช้งานง่าย มี Buzzbees เป็นผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม ทั้งนี้ ในอนาคตระบบ CRM สามารถรองรับ E-Payment และรองรับการใช้งานร่วมกับเครื่องคิดเงิน (POS) และแอปพลิเคชันได้ และเป็นช่องทางในการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการตลาดของ บริษัทฯ ผ่าน โครงการ **Tollway Loyalty Platform Via Line OA Channel** และได้เปิดให้ผู้ใช้ทางยกระดับสมัครเข้าร่วมเพื่อสะสมแต้มตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2565 ปัจจุบันมีสมาชิกในระบบกว่า 27,000 ราย







นอกจากนี้ ในปี 2565 บริษัทฯ ได้จัดให้มีกิจกรรมที่เปิดให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วม ดังนี้

- 1. Tollway Rally Thank you User 2022** เป็นกิจกรรมขอบคุณผู้ใช้ทางที่สนับสนุนการใช้บริการทางยกระดับดอนเมืองโทลล์เวย์ด้วยดีเสมอมา โดยในปีนี้ได้นำรูปแบบออนไลน์มาดำเนินการ Invite Friends ชวนมาเป็นครอบครัวดอนเมืองโทลล์เวย์ นำแถมสะสมคะแนนแลกเปลี่ยนการเข้าร่วมกิจกรรมผ่านทาง Line OA @donmuangtollway การจัดกิจกรรมดังกล่าวได้จัดต่อเนื่องติดต่อกันเป็นปีที่ 7 โดยในปีนี้จัดงานภายใต้ชื่อ “Tollway Rally Thank you User 2022 ตอน พี่ปลูกให้น้องทำกิน ไหว้หลวงพ่อนิลมณี ศรีอัมพวา” ด้วยการพาลูกค้าเดินทางไปทำกิจกรรม ณ มูลนิธิเด็ก บ้านทานตะวัน ได้ช่วยกันลงมือทำแปลงผัก และร่วมปลูกพืชผักสวนครัว เพื่อนำไปเป็นอาหารกลางวันให้กับเด็ก ๆ และยังได้ช่วยกันทำความสะอาดสถานที่รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องเล่นเด็ก จัดขึ้นเมื่อวันที่ 24-25 กันยายน 2565 มีผู้ใช้งานนำแถมมาแลกเปลี่ยนกิจกรรมจำนวน 40 ราย



- 2. Tollway Lucky Way 2022 ลุ้นโชค...กับโทลล์เวย์** ที่จัดต่อเนื่องมากกว่า 14 ปี เพื่อแสดงความขอบคุณผู้ใช้บริการที่สนับสนุนการใช้บริการทางยกระดับดอนเมืองโทลล์เวย์ด้วยดีเสมอมา ทั้งนี้โครงการ Tollway Lucky Way 2022 มีจำนวน 160 รางวัล รวมมูลค่ากว่า 1 ล้านบาท จากใบเสร็จที่ส่งเข้ามาซึ่งโชคกว่า 500,000 ชิ้น โดยงานจัดขึ้นในวันที่ 10 ธันวาคม 2565 ณ ศูนย์การค้าพิวเจอร์พาร์ครังสิต และประกาศรายชื่อผู้โชคดีทางสื่อสิ่งพิมพ์ในวันที่ 20 ธันวาคม 2565 และเพื่อเป็นการสนับสนุนนโยบาย Green Road

ลดมลภาวะหน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง บริษัทฯ จึงมอบสิทธิพิเศษให้กับผู้ใช้ทางที่ใช้บัตร M-Pass / Easy-Pass ได้รับแถมคุณ 2 วัน



- 3. Tollway The Gift for you ส่งสุข...รับปีใหม่** ในช่วงปลายปีระหว่างวันที่ 1 – 31 ธันวาคม 2565 บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมให้เป็นของขวัญปีใหม่แทนคำขอบคุณ หลังเปิดให้บริการ Line OA @donmuangtollway ให้ผู้ใช้ทางที่ได้สะสมแถมตั้งแต่เดือนสิงหาคมที่ผ่านมา โดยนำแถมที่เหลือจากการลุ้นโชคกิจกรรม Tollway Lucky Way 2022 ของผู้ใช้ทาง นำมาแลกของรางวัล มูลค่ากว่า 2 แสนบาท



- ลูกค้าดอนเมืองโทลล์เวย์ ที่ใช้บัตรเครดิตกรุงศรีจ่ายแต่ละค่าผ่านทาง สามารถแลกรับเครดิตเงินคืนได้ 10% ผ่านแอปพลิเคชั่น U Choose ได้ในเดือนที่มีการใช้บัตรจ่ายค่าผ่านทาง ทั้งนี้การแลกรับเครดิตเงินคืนอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน – 31 ธันวาคม 2565
- เพิ่มช่องทางการซื้อคูปองค่าผ่านทาง บริษัทฯ ได้จัดจุดจำหน่ายคูปองค่าผ่านทาง บริเวณศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต ชั้น 2 ฝั่งโรบินสัน หน้า AIS เปิดจำหน่ายตั้งแต่วันที่ 11.00 – 20.00 น. ของทุกวัน และติดต่อไปที่คาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ ที่สำนักงานใหญ่

## การยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการ

เพื่อตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการทางยกระดับ มีการบริหารจัดการยกระดับ ประสิทธิภาพในการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานด้วยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยแก่ผู้ใช้ทาง เพื่อให้เกิดความมั่นใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ การพัฒนาการให้บริการแบ่งออกเป็น 3 บริการหลัก ได้แก่ การจัดเก็บค่าผ่านทาง การอำนวยความสะดวกและจัดการจราจร และการซ่อมบำรุงรักษา ซึ่งแต่ละบริการมีการดำเนินการที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศดังนี้

### 1. การจัดเก็บค่าผ่านทาง

ปัจจุบันบริษัทฯ ยังใช้ระบบเก็บค่าผ่านทางโดยใช้พนักงานเก็บค่าผ่านทาง และผู้ใช้ทางสามารถชำระค่าผ่านทางได้ 4 รูปแบบ ใน 2 ช่องทางคือ

- 1.1 ช่องทางระบบเก็บเงินสด สามารถชำระได้ด้วย เงินสด คูปอง บัตร EMV ซึ่งสามารถชำระค่าผ่านทางได้ด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต ที่มีสัญลักษณ์ Pay Wave เปิดใช้งานเมื่อวันที่ 1 เมษายน ปี 2565 และชำระผ่านระบบ QR Code
- 1.2 ช่องทางจัดเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติ (ETC) : ซึ่งเปิดใช้งานเมื่อวันที่ 23 เมษายน ปี 2565 โดยบริษัทฯ ได้ออกแบบไว้ให้มีช่องอัตโนมัติอย่างน้อย 1 ช่องทางต่อด่านเก็บเงินค่าผ่านทางและสามารถรองรับปริมาณจราจรได้ประมาณร้อยละ 40

ลำดับ	ประสิทธิภาพการให้บริการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
1.	ความสามารถในการเก็บค่าผ่านทางในช่วงจราจรหนาแน่นระบบเก็บเงินสด	450 คัน/ชั่วโมง <sup>(2)</sup>	เป็นไปตามเป้าหมาย
2.	ความสามารถในการเก็บค่าผ่านทางในระบบอัตโนมัติ	800 คัน/ชั่วโมง <sup>(3)</sup>	เป็นไปตามเป้าหมาย

\*หมายเหตุ

1) ปี 2565 เปิดใช้ระบบเก็บค่าผ่านทางใหม่ชำระค่าผ่านทางได้ในหลายรูปแบบ ทั้งบัตรเครดิต และ QR code ซึ่งมีระยะเวลาการให้บริการ (Service Time) แตกต่างจากการเก็บเงินสดและคูปอง

2) ความเร็วการเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสด จะสูงกว่า 450 คัน/ชม เมื่อปริมาณจราจรส่วนเติมเฉลี่ยรายเดือนมากกว่า 83,000 คัน/วัน

3) ความเร็วการเก็บค่าผ่านทางแบบอัตโนมัติ อ้างอิงจาก ททพ. ประมาณ 800 คัน/ชม. ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการของด่านเก็บเงินค่าผ่านทางมีมากขึ้น

4) ปี 2565 ปริมาณจราจรเฉลี่ยต่อวันยังได้รับผลกระทบจากมาตรการป้องกัน COVID-19 ทำให้ปริมาณจราจรเฉลี่ยส่วนใหญ่น้อยกว่าความสามารถให้บริการของด่าน ซึ่งไม่ก่อให้เกิดแถวคอยหน้าด่าน

### 2. การอำนวยความสะดวกและจัดการจราจร

ในการอำนวยความสะดวก และจัดการจราจรบนทางยกระดับมีการบริหารจัดการดังนี้

**(1) ศูนย์ควบคุมการปฏิบัติการ** เป็นศูนย์ควบคุมการปฏิบัติการทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการประสานงานภายในกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จราจร รถยก บำรุงรักษาทาง และจัดเก็บค่าผ่านทางตลอดจนประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนทางยกระดับดอนเมืองและถนนวิภาวดีรังสิต รวมถึงการประสานงานรายงานการจราจรกับ จส.100 และ สวพ.91 เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมง







**(2) การจัดการจราจร** การกิจประจำวันที่พนักงานศูนย์ควบคุมการปฏิบัติการจะต้องประสานงานกับพนักงานจราจรของบริษัทฯ ในการจัดการจราจรหน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง และบนทางยกระดับให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วนหรือบริเวณที่มีการจราจรหนาแน่น

**(3) การให้บริการกู้ภัย** ในกรณีที่ผู้ใช้บริการประสบอุบัติเหตุหรือรถยนต์ขัดข้องบนทางยกระดับดอนเมือง พนักงานกู้ภัยจะให้ความช่วยเหลือและแก้ไขรถยนต์จนสามารถวิ่งต่อไปได้หรือหากไม่สามารถแก้ไขได้ก็จะช่วยลากจูงรถจากบนทางยกระดับดอนเมืองลงไปยังพื้นราบโดยใช้ทางลงที่ใกล้ที่สุด

รวมถึงมีชุดปฏิบัติการพิเศษ (Special Rescue) มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ทางในกรณีที่ประสบอุบัติเหตุ เช่น รถชน รถไฟไหม้ บาดเจ็บจากอุบัติเหตุบนทางยกระดับดอนเมืองในลักษณะต่าง ๆ รถพลิกคว่ำ ซึ่งผู้ใช้ทางอาจจะหมดสติหรือติดอยู่ภายในรถ ซึ่งชุดปฏิบัติการพิเศษมีรถขนอุปกรณ์การกู้ภัย รถดับเพลิง และรถเอกประสงค์สำหรับทำการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย และทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้น

ในการบริการจัดการจราจรและกู้ภัย บริษัทฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดในการดำเนินงาน (KPI) ไว้ ดังนี้

ลำดับ	ประสิทธิภาพการให้บริการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
1.	เข้าถึงจุดที่เกิดอุบัติเหตุภายในกำหนด	ค่าเฉลี่ย ภายใน 12 นาที	1,451 ครั้ง เฉลี่ย 6.56 นาที
2.	แก้ไขอุบัติเหตุที่มีการกีดขวางการจราจร 1 ช่องทาง	ค่าเฉลี่ย ภายใน 60 นาที	230 ครั้ง เฉลี่ย 12.5 นาที
3.	แก้ไขอุบัติเหตุที่มีการกีดขวางการจราจร 2 ช่องทาง	ค่าเฉลี่ย ภายใน 90 นาที	7 ครั้ง เฉลี่ย 68.4 นาที

สำหรับโครงการระบบควบคุมการจราจร (Traffic Control) และระบบเฝ้าระวัง (Surveillance System) บนทางยกระดับอุดรธานี หรือ โครงการ Smart Project กรมทางหลวง โดยสำนักอำนวยความปลอดภัย ได้ศึกษาแนวทางการจัดตั้งศูนย์บริหารจัดการจราจรและอุบัติเหตุ (Highway Traffic Operations Center : HTOC) มุ่งหวังในการแก้ไขปัญหาการจราจร การอำนวยความสะดวก และความปลอดภัยกับผู้ใช้ทาง โดยได้ประสานเพื่อขอเชื่อมต่อข้อมูลเพื่อบูรณาการบริการจัดการจราจรผ่านศูนย์ควบคุมการจราจร HTOC และได้เชื่อมต่อข้อมูลจากศูนย์ Operation Control Center (OCC) ของบริษัท ไปยังกรมทางหลวงเป็นผลสำเร็จ ส่วนการพัฒนาอื่น ๆ บริษัทฯ ได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบวิเคราะห์ภาพวิดีโอ (ระบบ Video Analytic) ให้ความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น โดยใช้เทคโนโลยี Deep Learning ในการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพซึ่งได้ดำเนินการแล้วเสร็จเริ่มใช้งานจริงตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2565 แต่อย่างไรก็ตามยังคงมีการปรับปรุงและใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้จากสถานการณ์บนสายทางจริงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ระบบมีความแม่นยำมากขึ้น

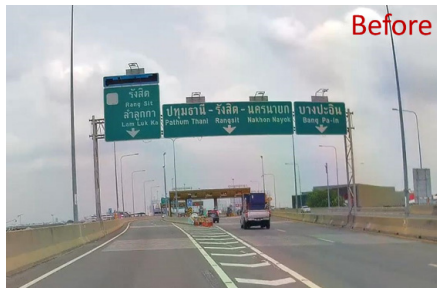


### 3. การซ่อมบำรุงรักษา

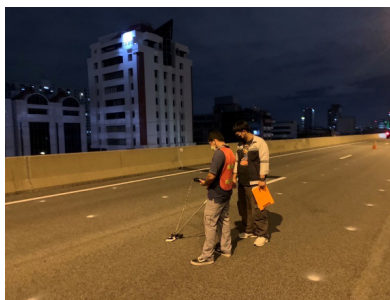
ทำการซ่อมบำรุงรักษาทางยกระดับให้ได้ตามมาตรฐานทางวิศวกรรมที่กรมทางหลวงกำหนดดังนี้

1) การบำรุงรักษาทางและอุปกรณ์ประกอบทาง ได้แก่ การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance: PM) และการซ่อมแซมผิวทางให้มีความเรียบ และความผิดตามมาตรฐานที่กรมทางหลวงกำหนด การซ่อมแซมกรณีเกิดหลุมบริเวณ Expansion Joint การบำรุงรักษาเส้นจราจรให้มีค่าสะท้อนแสงตามมาตรฐาน การตรวจสอบโครงสร้างและฐานรากการบำรุงรักษาอุปกรณ์ประกอบทาง ได้แก่ การบำรุงรักษากำแพงกันตก (Parapet) ป้ายบอกเส้นทาง ระบบระบายน้ำ

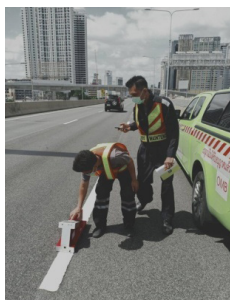
2) การปรับปรุงด้านการจราจร ได้การปรับปรุงรั้วย้ายหัวเกาะด้านอนุสรณ์สถาน เพื่อให้รถสามารถกระจายเข้าสู่ด่านอนุสรณ์สถาน 2 ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น พร้อมปรับปรุงป้ายจราจรนำเข้าสู่ด่านจำนวน 11 ป้าย เป็นป้ายใหม่และได้ปรับปรุงสีโครงเหล็กรองรับป้ายไปด้วยในคราวเดียวกัน ป้ายบอกทางได้ปรับปรุงข้อความให้เป็นปัจจุบัน ปรับปรุงสีและเครื่องหมายให้เป็นไปตามมาตรฐานป้ายจราจรป้ายที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับการปรับปรุงระบบเก็บค่าผ่านทาง โดยมีป้ายแสดงวิธีการเก็บค่าผ่านทางในแต่ละช่องทาง ช่องทางแนะนำสำหรับรถบรรทุกอีกด้วย การปรับปรุงที่ด่านด่านอนุสรณ์สถานนี้ ใช้เป็นต้นแบบในการปรับปรุงด้านอื่น ๆ



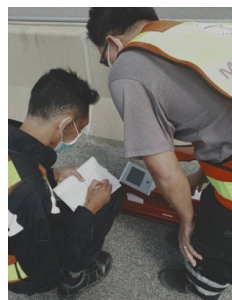
3) การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแสงสว่าง มีการตรวจวัดค่าความสว่างและความสม่ำเสมอของแสงบนทางยกระดับตอนเมืองให้ได้ตามมาตรฐานของกรมทางหลวงเป็นประจำทุกปี รวมถึงมีการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance: PM) อย่างสม่ำเสมอ



การตรวจสอบค่าความสว่างบนสายทาง



ตรวจสอบค่าการสะท้อนแสงเส้นการจราจร





ในการซ่อมบำรุงรักษา บริษัทฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงาน (KPI) สำหรับการปฏิบัติงาน โดยผลการดำเนินงานในภาพรวมเป็นไปตามมาตรฐาน ดังนี้

ลำดับ	ตัวชี้วัด	ความถี่	ผลการดำเนินงาน
1.	งานตรวจสอบประเมินความแข็งแรงโครงสร้าง	ทุก ๆ 5 ปี	✔ เป็นไปตามมาตรฐาน
2.	งานตรวจ Visual Inspection	ปีละ 1 ครั้ง	✔ เป็นไปตามมาตรฐาน
3.	งานตรวจวัดความขรุขระผิวทาง (IRI)	ปีละ 1 ครั้ง	✔ เป็นไปตามมาตรฐาน
4.	งานตรวจวัดความเรียบผิวทาง (IFI)	ปีละ 1 ครั้ง	✔ เป็นไปตามมาตรฐาน
5.	งานตรวจสอบประจำผิวทาง	เมื่อได้รับแจ้ง หลุมไม่เกิน 15 เซนติเมตร ซ่อมแซม ภายใน 48 ชั่วโมง	✔ เป็นไปตามมาตรฐาน
6.	งานตรวจสอบค่าสะท้อนแสงเส้นจราจร	ปีละ 1 ครั้ง	✔ เป็นไปตามมาตรฐาน
7.	งานตรวจสอบค่าป้ายสะท้อนแสงป้ายจราจร	ทุก ๆ 3 ปี	✔ เป็นไปตามมาตรฐาน
8.	งานตรวจสอบประจำโคมไฟฟ้าแสงสว่าง	รายวัน	✔ เป็นไปตามมาตรฐาน
9.	ไฟฟ้าสายทางดับต่อเนื่อง	รายวัน	✔ เป็นไปตามมาตรฐาน
10.	ตรวจสอบความเข้มของแสง	ปีละ 1 ครั้ง	✔ เป็นไปตามมาตรฐาน

ในการตรวจสอบความขรุขระและความผิดปกติของผิวทาง ได้มีการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาทำการตรวจวัดให้ โดยใช้เครื่องมือทดสอบที่ได้มาตรฐานดังนี้

- ทดสอบความผิดปกติ (Skid Resistance) ด้วยเครื่องมือแบบ Fixed Slip ตามมาตรฐานการทดสอบ ASTM E247 แบบเปียก (Wet Result) เพื่อใช้ในการคำนวณค่าดัชนีความเสียดทานผิวสากล (International Friction Index: IFI) อ้างอิงกับพีทัด GPS

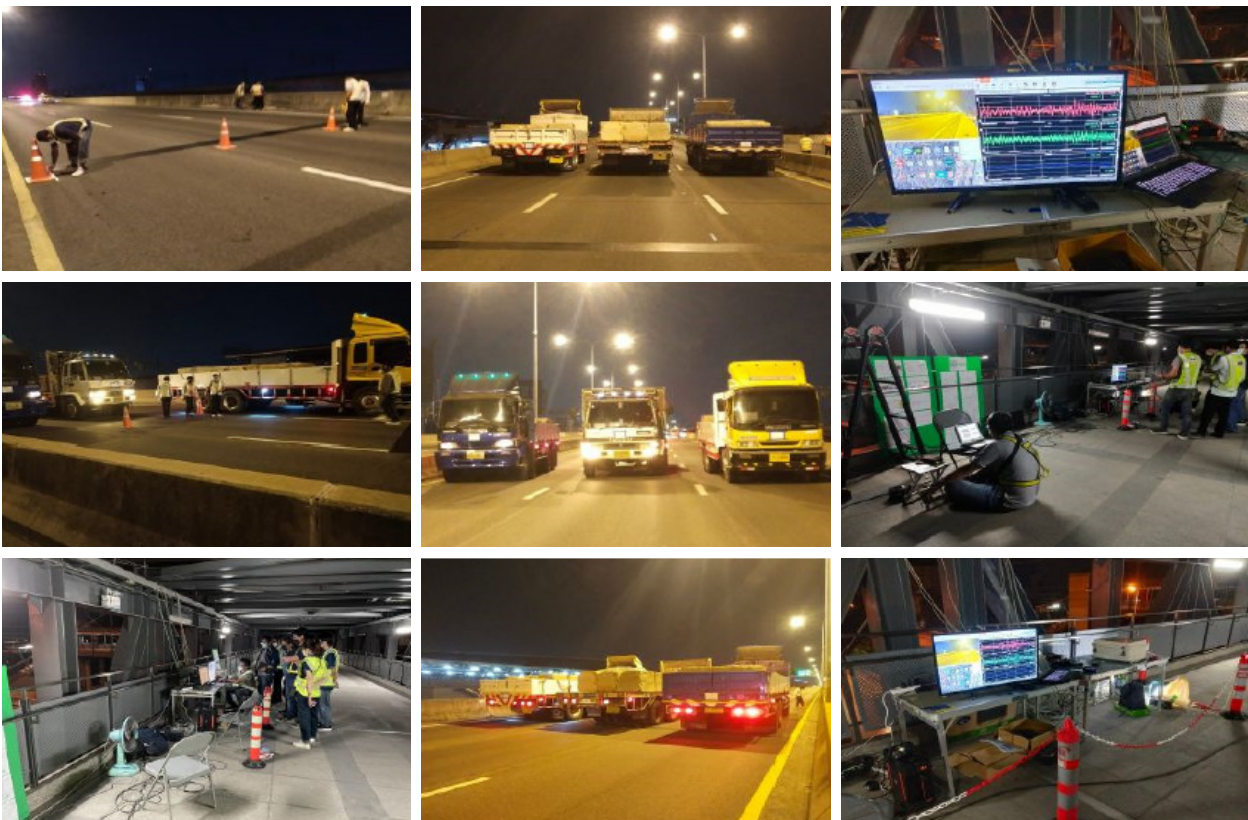
- ตรวจวัดค่าดัชนีความขรุขระผิวทางสากล (International Roughness Index: IRI) และความสึกกร่อนล้อ (Rutting) แบบต่อเนื่องด้วยอุปกรณ์ Laser Profiler ตามมาตรฐานการทดสอบ ASTM E950 อ้างอิงพีทัด GPS ควบคู่กับการถ่ายภาพวิดีโอด้านหน้าที่เห็นภาพมุมมองข้าง





- เสนอผลการตรวจสอบด้วยระบบงานคอมพิวเตอร์ แสดงผลการตรวจวัดค่า IRI ค่าร่องล้อ และค่า IFI แสดงตำแหน่งบนแผนที่ พร้อมภาพถ่ายเวททางและภาพพื้นผิวถนนในรูปแบบวิดีโอสามารถเห็นลักษณะพื้นที่บนหน้าจอเดียวกันได้

- บริษัทฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์รวมถึงประเมินสภาพและสมรรถนะทางยกระดับอุตราภิมุข ซึ่งขอบเขตงานประกอบด้วย 1) ตรวจสอบความเสียหายด้วยสายตาและเครื่องมือตรวจสอบความเสียหาย (Visual & Instrument Inspection) 2) ตรวจสอบแผ่นยางรองคาน (Bearing Pad Inspection) 3) ตรวจวัดลักษณะทางกายภาพโครงสร้าง (Geometry Measurement) 4) ตรวจวัดพฤติกรรมโครงสร้างและทดสอบการรับน้ำหนัก (Structure Behavior Measurement and Load Test) และ 5) ประเมินความสามารถในการรับน้ำหนักบรรทุก (Structure Capacity Assessment) ผลการตรวจสอบนี้ ได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนงานการซ่อมบำรุงรักษา ได้แก่ การป้องกันการถูกร่อนของกำแพงกันตก (Parapet) การซ่อมบำรุงเสาโครงสร้างเหล็ก การควบคุมน้ำหนักบรรทุก และการบริหารจัดการจราจร มีการสร้างจุดอ้างอิง (Benchmark) ทางโครงสร้าง เพื่อใช้ติดตามพฤติกรรมโครงสร้างในระยะยาว และ ใช้เปรียบเทียบกับอ้างอิงภายหลังจากเหตุภัยพิบัติต่าง ๆ สรุปผลการทดสอบ : โดยสังเขปพบว่าโครงสร้างเหล็ก มีความหนาสีต่ำกว่าเกณฑ์ แต่ไม่พบรอยร้าว โครงสร้างคอนกรีตไม่พบความเสียหายที่กระทบต่อเสถียรภาพของโครงสร้างอย่างเป็นนัยสำคัญ พบการเสื่อมสภาพจากการใช้งานทั่วไป แผ่นยางรองคาน ไม่พบแผ่นยางที่เสียรูปร่าง หรือ เสื่อมหลุดจากตำแหน่งในระดับที่ต้องซ่อมแซม มีความยืดหยุ่นเป็นไปตามเกณฑ์แต่ควรมีการติดตามตรวจสอบเป็นระยะ โครงสร้างส่วนเดิมสามารถรับน้ำหนักบรรทุกปัจจุบันได้ การเพิ่มกำลังของโครงสร้างมีข้อจำกัดในส่วนของฐานราก แต่ควรมีการบริหารจัดการจราจรให้รถบรรทุกใช้ในช่องทางซ้าย



การทดสอบความแข็งแรงของโครงสร้างทางยกระดับ





## การจัดการความเสี่ยงจากอุบัติเหตุร้ายแรง

อุบัติเหตุและเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นบนทางยกระดับอาจก่อให้เกิดความสูญเสียรวมถึงสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นกับทรัพย์สินหรือชีวิตของผู้ใช้ทางและของบริษัทฯ อีกทั้งยังสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเส้นทางการเดินทางผ่านทางยกระดับและสามารถเกิดขึ้นได้โดยไม่จำกัดเวลา บริษัทฯ จึงได้พิจารณาบทกวนปัจจัยที่จะทำให้เกิดอุบัติเหตุร้ายบนทางยกระดับที่สามารถดำเนินการบริหารจัดการได้ในระดับที่เหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อกำหนดและปรับแนวทางในการบริหารจัดการประเด็นความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินบนทางยกระดับ รวมถึงกำหนดแนวทางที่เป็นระบบในการเข้าไปจัดการการแก้ไขเหตุการณ์ฉุกเฉินและการกู้ภัย เพื่อให้การเดินทางของผู้ใช้ทางมีความปลอดภัยมากขึ้น โดยได้ดำเนินการดังนี้

**(1) การสื่อสารข้อมูล** สื่อสารข้อมูลสำหรับการเดินทางและข้อมูลแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ทางยกระดับได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจราจร การปฏิบัติเมื่อเกิดหรือพบอุบัติเหตุร้ายบนทางยกระดับ และข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ทางผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Facebook ป้ายแจ้งข้อความแบบเปลี่ยนข้อความได้ (Variable Message Sign : VMS) ป้าย Over Speed Warning ป้ายไฟลูกศร (Matrix Sign) จส. 100 และ สวพ.91 เป็นต้น เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ใช้ทางใช้ประกอบการตัดสินใจในการเดินทางและจัดการดูแลยานพาหนะที่ใช้ขับขี่ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และปลอดภัย



แจ้งการปิดช่องทาง และแนะนำความเร็วที่เหมาะสมผ่านป้ายไฟลูกศร (Matrix Sign)



แจ้งเหตุและข่าวสารการจราจรผ่านป้ายปรับเปลี่ยนข้อความ (Variable Message Sign)



## (2) การจัดการสภาพแวดล้อมของทางยกระดับให้มีสภาพที่ปลอดภัย

- การตรวจสอบความปลอดภัยของทางยกระดับ เพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่มีความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุบนทางยกระดับเพื่อดำเนินการจัดการป้องกันและ/หรือลดระดับความรุนแรงของอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

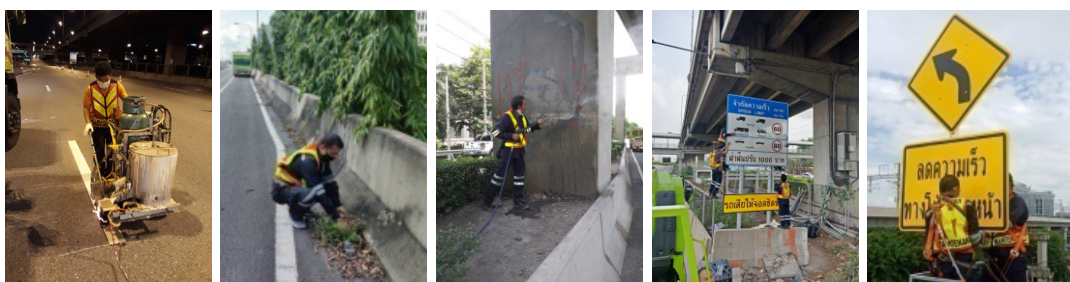
ตัวอย่างประเด็นที่บริษัทฯ ดำเนินการตรวจสอบความปลอดภัย		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• แนวทางและรูปตัดทางยกระดับ เช่น โค้งแนวราบและการยกโค้ง vs ความเร็วของการจราจร ระยะการมองเห็นตามแนวทาง ความกว้างและจำนวนช่องจราจรที่เหมาะสมกับการจราจร และประเภทของยานพาหนะ เป็นต้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ลักษณะของทางแยก/ทางเชื่อม เช่น ความชัดเจนของทางแยกที่ไม่ก่อให้เกิดความสับสนต่อผู้ใช้ทาง การมองเห็น การควบคุมการจราจรบริเวณทางแยกและการมีอุปกรณ์หรือเครื่องหมายนำทางผ่านทางแยกที่เหมาะสม ความลาดเอียงของทางเชื่อม เป็นต้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ป้ายจราจร เครื่องหมายจราจร และเครื่องหมายนำทาง เช่น ชนิดและการติดตั้งป้ายจราจร การมองเห็นป้ายจราจร/เครื่องหมายจราจร/เครื่องหมายนำทาง การติดตั้งอุปกรณ์บนผิวจราจรและแถบชะลอความเร็ว (Rumble strips) เป็นต้น</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• การระบายน้ำ มีความลาดเอียงของผิวทางต่อการระบายน้ำบนผิวทาง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• พื้นถนน เช่น ความเสียหายของพื้นผิวจราจร เป็นต้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ไฟฟ้าแสงสว่าง เช่น ระยะการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง ระดับของความสว่างที่เพียงพอ เป็นต้น</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• อื่น ๆ เช่น แสงที่สะท้อนเข้าตาผู้ขับขี่ เป็นต้น</li> </ul>		

- การวิเคราะห์และปรับปรุงจุดอันตราย โดยทำการตรวจสอบหาสาเหตุ กำหนดแนวทางการแก้ไขและดำเนินการปรับปรุงจุดอันตรายหรือจุดเสี่ยงที่มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นบ่อยครั้งหรือจุดที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุบนทางยกระดับตามความเหมาะสม



งานลดความรุนแรงจากอุบัติเหตุ: อุปกรณ์ดูดซับแรงกระแทกหัวรถแทรกเตอร์ (Crash Cushion)  
อุปกรณ์ดูดซับแรงกระแทกท้ายรถบรรทุก (Truck Mounted Attenuator)

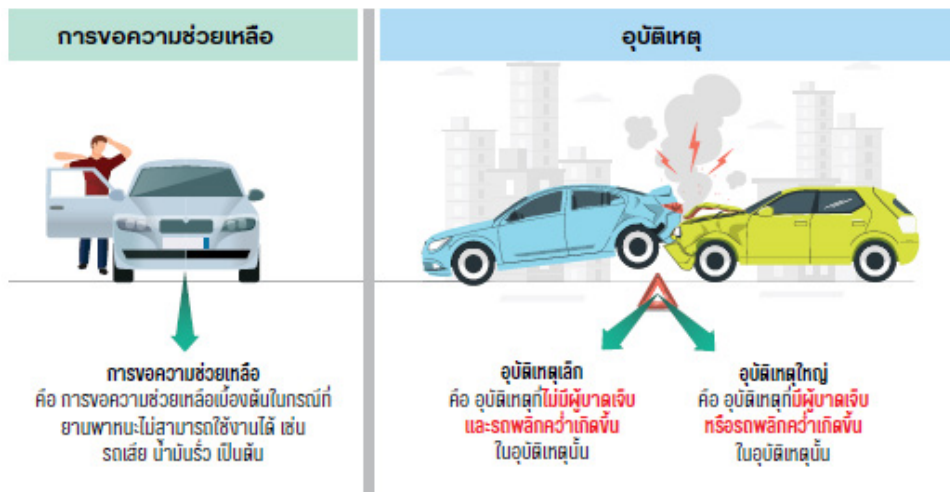
- การบำรุงรักษาทางยกระดับทั้งในส่วนของโครงสร้างและอุปกรณ์ประกอบตามแผนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้มีความสะดวก และปลอดภัยต่อการเดินทางผ่านทางยกระดับ







**(3) การจัดการกับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น** บริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานในการจัดการอุบัติเหตุ และเหตุการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละกรณี เช่น ไฟไหม้ อุบัติเหตุ สิ่งของตกลงบนทางยกระดับ เป็นต้น โดยฝ่ายอำนวยความสะดวกและจัดการจราจร (ประกอบด้วยศูนย์ปฏิบัติการควบคุมการจราจร ทีมกู้ภัย ทีมชุดปฏิบัติการพิเศษ และทีมจัดการจราจร) จะเข้าไปถึงจุดที่เกิดอุบัติเหตุ ภายในระยะเวลา 12 นาทีนับตั้งแต่ได้รับแจ้งเหตุ เพื่อดำเนินการแก้ไขอุบัติเหตุ การนั้น รวมถึงช่วยเหลือผู้ใช้ทางที่ประสบอุบัติเหตุ หรือเข้าช่วยเหลือปัญหาที่เกิดขึ้นกับยานพาหนะของผู้ใช้ทาง โดยในกรณีที่อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นก่อให้เกิดการกีดขวางการจราจร การจัดการแก้ไขอุบัติเหตุการนั้นจะถูกดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาไม่เกิน 60 นาที สำหรับอุบัติเหตุที่เกิดขวางการจราจร 1 ช่องทาง และไม่เกิน 90 นาที สำหรับการกีดขวางการจราจร 2 ช่องทาง ทั้งนี้ได้จัดเตรียมความพร้อมทั้งในด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นบุคลากรของบริษัทฯ และหน่วยงานภายนอกที่ต้องมีการประสานงานในการเข้าร่วมจัดการ เครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานการจัดการกับอุบัติเหตุในแต่ละประเภทไว้อย่างครอบคลุมและเพียงพอ พร้อมทั้งได้มีการจัดการฝึกซ้อมเพื่อให้การเข้าช่วยเหลือ และการจัดการกับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และลดความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้



ประเภทรถ	ขอความช่วยเหลือ			อุบัติเหตุขนาดเล็ก			อุบัติเหตุขนาดใหญ่					
	รถส่วนบุคคล	รถตู้	รถบรรทุก	รถส่วนบุคคล	รถตู้	รถบรรทุก	รถไม่พลิกคว่ำ			รถพลิกคว่ำ		
1. รถกู้ภัยขนาดเล็ก	✓	✓	-	✓	✓	-	✓	✓	-	-	-	-
2. รถกู้ภัยขนาดใหญ่	-	✓	✓	-	✓	✓	-	✓	✓	-	-	-
3. รถขนำเขื่อน	✓	-	-	✓	-	-	✓	-	-	✓	✓	-
4. รถปฏิบัติการกู้ภัยพิเศษ	-	-	-	-	-	-	-	✓	-	-	✓	-
5. รถพยาบาล	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	-
6. รถเครน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	-

## มาตรฐานความปลอดภัยบนสายทาง

เพื่อให้ผู้ใช้ทาง ผู้ร่วมทาง และผู้ปฏิบัติงานได้รับความปลอดภัยตลอดการปฏิบัติงานและ/หรือการเดินทางที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล ได้ออกแบบโครงสร้างทางยกระดับและส่วนประกอบรวมถึงการกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการควบคุมการจัดการจราจรและการบำรุงรักษาตลอดสายทางอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการดำเนินการจัดการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินและอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อผู้ใช้ทางท่านอื่น ๆ โดยมีการดำเนินการประกอบด้วย การบริหารจัดการดังนี้

### (1) โครงสร้างทางยกระดับและส่วนประกอบ

ออกแบบและการก่อสร้างโครงสร้างทางยกระดับและส่วนประกอบที่มีความเหมาะสมตามสภาพพื้นที่ภูมิประเทศ และสอดคล้องกับการคาดการณ์ปริมาณจราจรที่จะเข้ามาใช้บริการ รวมถึงจัดให้มีระบบจัดเก็บค่าผ่านทาง (Toll Collection System) ระบบไฟฟ้าแสงสว่างบนทางยกระดับ ระบบไฟฟ้าและเครื่องกลประกอบอาคาร ระบบควบคุมการจราจร (Traffic Control) และระบบเฝ้าระวัง (Surveillance System) ที่เหมาะสมและทันต่อการเปลี่ยนแปลงในด้านเทคโนโลยี เพื่อให้การเดินทางเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย รวมถึงการจัดการบำรุงรักษาโดยทีมงานที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญอย่างสม่ำเสมอ

### (2) การจัดการจราจรและการกู้ภัย

จัดให้มีการอำนวยความสะดวกและการจัดการจราจรในแต่ละช่วงเวลาและในแต่ละสถานการณ์ที่เหมาะสม เช่น ในช่วงเวลาเร่งด่วนหรือบริเวณที่มีการจราจรหนาแน่นหรือติดขัด เพื่อให้ผู้ใช้ทางสามารถเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางได้โดยสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย โดยบริษัทฯ จัดให้มี

**\* ศูนย์ควบคุมการปฏิบัติการ** ทำหน้าที่เฝ้าระวัง ตรวจสอบสภาพการจราจร ประสานงานการจัดการจราจร การบำรุงรักษา การจัดเก็บค่าผ่านทาง และการกู้ภัยกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนทางยกระดับดอนเมืองและถนนวิภาวดีรังสิต เป็นต้น โดยในปี 2563 ได้ดำเนินการปรับปรุง “ห้องศูนย์ควบคุมการปฏิบัติการ (Operation Control Center: OCC)” ขึ้นใหม่ พร้อมกับการปรับปรุงและติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) การติดตั้งป้ายแจ้งข้อความแบบเปลี่ยนข้อความได้ (Variable Message Sign : VMS) และการติดตั้ง Over Speed Warning เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มการอำนวยความสะดวกในการเดินทางผ่านทางยกระดับได้อย่างปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



ห้องศูนย์ควบคุมการปฏิบัติการ (Operation Control Center: OCC)



\* **การอำนวยความสะดวกในการจัดการจราจรและการกู้ภัย** ตลอดเส้นทางยกระดับได้กำหนดแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานในการจัดการจราจรโดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริเวณที่มีการจราจรหนาแน่นติดขัดในช่วงเวลาต่าง ๆ พร้อมทั้งจัดให้มีอุปกรณ์ที่ช่วยทำให้เกิดสะดวกและความปลอดภัยในการเดินทางติดตั้งและใช้งานเป็นระยะ ๆ เช่น ป้ายสัญญาณจราจรผ่านซึ่งน้ำหนักรถบรรทุก อุปกรณ์ตรวจจับความเร็ว อุปกรณ์ดูดซับแรงปะทะที่บริเวณหัวกระား สัญญาณไฟกระพริบจำกัดความเร็วป้ายประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ใช้ทางจะเดินทางได้อย่างปลอดภัย รวมถึงในช่วงเวลาที่มีเหตุการณ์อุบัติเหตุหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจก่อให้เกิดอันตรายกับผู้ใช้ทางอื่น ๆ การดำเนินการในการจัดการจราจรจะดำเนินการควบคู่ไปกับการกู้ภัยเพื่อจัดการแก้ไขปัญหาคสึ่หลายสถานการณ์ รวมถึงจัดการสภาพการจราจรให้เข้าสู่ภาวะปกติอย่างรวดเร็ว

## อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของบุคลากร

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการดูแลความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกคนอย่างใกล้ชิดในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่รุนแรง ด้วยการเตรียมความพร้อมและการปรับแนวทางการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานและดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจได้อย่างปลอดภัย สอดคล้องตามที่พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ.2554 และกฎระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เพียงต่อบริษัทฯ เท่านั้น หากสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย อันได้แก่ พนักงาน ผู้รับเหมาหรือคู่ค้า บริษัทฯ จึงมีนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน กำหนดให้พนักงานและผู้รับเหมาที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบด้านความปลอดภัยทั้งต่อตัวเองและเพื่อนร่วมงาน ต่อกฎหมายและมาตรฐาน ในการบริหารงาน บริษัทฯ มีคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ซึ่งจัดให้มีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน เดือนละ 1 ครั้ง โดยมีเป้าหมายที่ให้อุบัติเหตุจากการทำงานเป็นศูนย์ โดยเมื่อพบเหตุที่ทำให้เกิดอันตรายจากการทำงาน มีการปรับแผนการทำงานเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุซ้ำ คือ วิเคราะห์ให้ทราบถึงสาเหตุอันแท้จริงของการเกิดอุบัติเหตุ ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงาน และนำมาตราฐาน ISO 45001:2018 เข้ามาใช้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการเพื่อป้องกันและลดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน

โดยบริษัทฯ ดำเนินการการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของบุคลากร ดังนี้

(1) **กำหนดและมอบหมายหน่วยงาน “ส่วนความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม”** ดำเนินการบริหารจัดการและประสานงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยร่วมกับคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) และเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในแต่ละระดับของบริษัทฯ

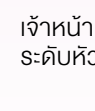
## คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.)

รายละเอียด	ตำแหน่ง	จำนวน
ประธานกรรมการ	กรรมการผู้จัดการ	1
ผู้แทนระดับบังคับบัญชา	ผจก. แผนกขึ้นไป	2
ผู้แทนระดับปฏิบัติการ	พนักงานปฏิบัติการ	3
เลขาฯ	จป.วิชาชีพ	1
อยู่ในวาระคราวละ 2 ปี		7



เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับบริหาร จำนวน

**52 คน**



เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับหัวหน้างาน จำนวน

**62 คน**



เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับวิชาชีพ จำนวน

**1 คน**



(2) **ดูแลความปลอดภัยในการทำงาน** ครอบคลุมการปฏิบัติงานของพนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย ของบริษัทฯ และผู้รับจ้างจากภายนอก อาทิ แม่บ้าน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ผู้รับเหมา เป็นต้น ที่เข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักงานและ/หรือบนทางยกระดับดอนเมือง โดยบริษัทฯ ได้ดำเนินการดังนี้

- กำหนดนโยบายให้ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญต่อความปลอดภัยในการทำงานโดยถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบอันดับแรกในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคน พร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยอย่างเพียงพอและเหมาะสม

- ชี้บ่งอันตรายและประเมินความเสี่ยงในการปฏิบัติงานโดยใช้แบบตรวจสอบ (Checklist) ประเมินความเสี่ยงในการทำงานในกระบวนการทำงานต่างๆ ของบริษัทฯ เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยสอดคล้องกับนโยบายความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงานตามที่บริษัทฯ ได้กำหนดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรทุกคนจะปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัยและมีสุขภาพอนามัยที่ดี

- สื่อสารอบรมให้ความรู้ และรณรงค์ส่งเสริมด้านความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงานผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย รวมถึงการรับฟังข้อคิดเห็นต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยจากพนักงานที่ปฏิบัติงาน

- จัดสภาพแวดล้อมและสุขอนามัยในสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิต สุขอนามัยและกริยสัมพันธ์ของพนักงานและบริษัทฯ ที่ต้องมีการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) รวมถึงการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการด้านสุขภาพที่ครอบคลุมให้กับพนักงาน แม่บ้าน และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ

- กำกับดูแลและตรวจสอบความปลอดภัยในการทำงาน การซ้อมแผนการเตรียมการเพื่อรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ เช่น การชุมนุมและการปิดการจราจรที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นต้น รวมถึงการสอบสวนอุบัติการณ์ที่เกิดขึ้นที่ทำให้บริษัทฯ ยังคงความสามารถในการดูแลความปลอดภัยในการทำงานให้อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ

จากความมุ่งมั่นในปี 2565 ทำให้บริษัทฯ ได้รับประกาศเกียรติคุณ **“สถานประกอบกิจการตามมาตรฐานระบบการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับ Basic”** จากสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.) กระทรวงแรงงาน





## ตัวชี้วัด: อุบัติเหตุการทำงานเป็น 0 ครั้ง

ปี	จำนวนพนักงาน (คน)	จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น (ครั้ง)
2565	382	3*
2564	417	1*
2563	444	3*

\* หมายเหตุ : คณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ซึ่งจัดให้มีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน เดือนละ 1 ครั้ง โดยมีเป้าหมายที่ให้อุบัติเหตุจากการทำงานเป็นศูนย์ โดยเมื่อพบเหตุที่ทำให้เกิดอันตรายจากการทำงาน มีการปรับแผนการทำงานเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุซ้ำ คือ วิเคราะห์ให้ทราบถึงสาเหตุอันแท้จริงของการเกิดอุบัติเหตุ ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงาน

## ผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการคู่สัญญาและคู่ค้า

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการกับคู่สัญญาและคู่ค้าอย่างเคร่งครัด ด้วยคู่สัญญา/คู่ค้าเป็นผู้มีส่วนได้เสียสำคัญในการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อคู่สัญญา/คู่ค้าอย่างเสมอภาคบนหลักการของการแข่งขันที่เป็นธรรม ปฏิบัติตามสัญญาอย่างเคร่งครัด และปฏิบัติตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญในการควบคุมคุณภาพสินค้าและบริการ ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน บริษัทฯ จึงกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการจัดหา (วิสาหกิจ/การก่อสร้าง / การติดตั้งระบบต่าง ๆ ฯลฯ) เพื่อให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ในรอบปี 2565 บริษัทฯ มีการพัฒนากระบวนการจัดหาและบริหารงานคู่ค้าตามแนวทางการพัฒนาความยั่งยืนขององค์กร ประกอบด้วย การปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการจัดซื้อ-จัดจ้าง และวิธีปฏิบัติงานเรื่องการคัดเลือกและประเมินผู้ขายหรือผู้รับจ้าง เพื่อให้ครอบคลุมการปฏิบัติตามนโยบายคุณภาพและสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ และสอดคล้องตามแนวทางการบริหารจัดการที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล (Environmental, Social and Governance : ESG) และได้จัดให้มีโครงการจัดซื้อสีเขียว (Green Procurement) ขึ้น เพื่อส่งเสริมให้มีการจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยมีผลการดำเนินงานด้านการพัฒนากระบวนการจัดหาและบริหารงานคู่ค้า ประจำปี 2565 ดังนี้

- การประเมินคู่ค้ารายใหม่ : ในปี 2565 คู่ค้ารายใหม่ของบริษัทฯ ได้รับการประเมินครบถ้วนร้อยละ 100 โดยการประเมินภายใต้มาตรฐาน ISO 9001 และ ISO 14001
- การประเมินผลงานหรือการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของคู่ค้า : บริษัทฯ ดำเนินการประเมินคู่ค้าภายหลังการส่งมอบสินค้าหรือบริการของคู่ค้าทุกราย ภายใต้หัวข้อการประเมิน 5 หัวข้อ คือ 1) คุณภาพของสินค้าและบริการ 2) ราคา 3) การส่งมอบครบถ้วนตรงเวลา 4) การจัดการสิ่งแวดล้อม และ 5) การบริการหลังการขาย
- สนับสนุนการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Procurement) อย่างน้อย 5 รายการหรือมูลค่าไม่น้อยกว่าร้อยละ 3 ของมูลค่าการจัดซื้อในปี 2565 โดยผลการดำเนินงานในปี 2565 สามารถดำเนินการได้คิดเป็นส่วนร้อยละ 24 ของมูลค่าการจัดซื้อในปี 2565 ซึ่งสามารถดำเนินการได้ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้
- การเสริมสร้างความสัมพันธ์กับคู่ค้า : บริษัทฯ มุ่งมั่นให้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่ค้าผ่านโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ การอบรม สัมมนา และกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อสื่อสารแนวทางการดำเนินธุรกิจขององค์กร ตลอดจนนโยบายและแนวปฏิบัติต่าง ๆ ให้คู่ค้าทราบ อาทิ นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน นโยบายการงดรับของขวัญในช่วงเทศกาลปีใหม่ เป็นต้น รวมถึงการเข้าเยี่ยมชมโรงงาน คู่ค้าเพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และเพื่อการพิจารณาก่อนตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ หลอดไฟ LED ประหยัดพลังงาน เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2565
- ส่งเสริมศักยภาพและความสามารถของคู่ค้าในการร่วมกันพัฒนาเครื่องฟอกเงินอัตโนมัติ ระหว่างบริษัทฯ กับ บริษัท การ์ดฟอร์ช แคชโซลูชัน (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อใช้ในงานจัดเก็บค่าผ่านทางอย่างมีประสิทธิภาพ

## ผลการดำเนินงานตามนโยบายด้านนวัตกรรม

ตามนโยบายจากที่ประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองและติดตาม ครั้งที่ 20/2564 เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2564 ฝ่ายบริหารได้ดำเนินการศึกษาและมีโครงการที่มีความเป็นไปได้เสนอ 4 โครงการ ที่ได้รับมอบหมายให้ศึกษาในรายละเอียด ดังนี้ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนและเกิดรายได้อื่น ๆ นอกเหนือจากค่าผ่านทาง จึงได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์หลักในการพัฒนาความยั่งยืนระยะยาว โดยมี คณะกรรมการกำกับการศึกษาโครงการใหม่กลุ่มธุรกิจอื่น ๆ และคณะทำงานขับเคลื่อนนวัตกรรมและเทคโนโลยีขั้นสูง (Innovation and Deep Tech Working Team) เป็นทีมขับเคลื่อน โดยผลการดำเนินงานของคณะทำงานนวัตกรรม เพื่อต่อยอดไปยังธุรกิจใหม่อื่น ๆ ที่นอกเหนือจาก Tollway (Other Non-Toll Road Business) เพื่อเสริมความแข็งแกร่งและรายได้ให้กับธุรกิจ อาทิ ด้าน Technology หรือ Start Up Technology หรือ Start Up Consumer เพื่อให้มีกรอบการดำเนินงานที่ชัดเจน มีผลการดำเนินงานดังนี้

### Scope 1 การพัฒนาเทคโนโลยีของ DMT ที่มีการดำเนินงานอยู่ในปัจจุบัน / Outcome

- การพัฒนาระบบจัดเก็บค่าผ่านทาง M-Flow (Throughput เพิ่มขึ้น 2,000 คัน/ชม./ช่อง)
- การพัฒนาระบบควบคุมและจัดการจราจรโดยใช้ AI Deep Learning (24 X 7)
- การพัฒนานวัตกรรมด้านสิ่งแวดล้อม เช่น พลังงานแสงอาทิตย์ และรถ EV (30% Saving)
- การพัฒนานวัตกรรมด้านการให้บริการลูกค้าผ่าน Line OA (Loyalty Member 35,000 User)
- การนำนวัตกรรมเครื่องเก็บเงินดิจิทัลจากพันธมิตรมากระดับการทำงาน (Saving 3.28%)
- การพัฒนา RPA – Robotic Process Automation
- การพัฒนา Application สำหรับงานธุรการ & ทรัพย์สิน
- การพัฒนานวัตกรรมด้านการจัดการขยะและของเสียโดยการ Recycle (ลดขยะฝังกลบ 1.5 ตัน/สัปดาห์)

Tollway State of the Art Operation and Services		New Innovation	
<b>Traffic Management System</b>  	<b>Toll Collection System</b>  	<b>Environment Innovation</b> 	<b>Customer Service Innovation</b> 
<b>SMART Project (AI) Traffic Management System</b>	<b>SMART Payment Multilane Free Flow</b>		

### Scope 2 การนำมาต่อยอดเพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขันของโครงการใหม่ New Technology/ New Project / Outcome

- การศึกษานวัตกรรมตรวจสอบโครงสร้างและบำรุงรักษา (Inspection and Maintenance) (New Business กับบริษัทญี่ปุ่น)
- การศึกษาการใช้เทคโนโลยีในการบริหารด้านการเงิน (Fin Tech Treasury Management)
- การศึกษาการพัฒนาธุรกิจเพื่อส่งเสริมการใช้และการให้บริการรถยนต์ไฟฟ้า (EV Service) (ลดต้นทุน 60%)
- การศึกษาการพัฒนาธุรกิจด้านลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management : CRM) (ลดต้นทุน 50%)