บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน)

DMT

SMART DRIVE
TOWARD A
SUSTAINABILITY FUTURE

รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2566

DMT
SMART DRIVE
TOWARD A
SUSTAINABILITY FUTURE

มิติ
ด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญ
ของทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัด
และการปกป้องสิ่งแวดล้อม เพื่อคุณภาพ
ชีวิตที่ดีของคนในปัจจุบันและรุ่นต่อไป
มุ่งมั่นให้ความสำคัญต่อการใช้ทรัพยากร
อย่างรู้คุณค่า คำนึงถึงผลกระทบของมลพิษ
จากการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลง
ภูมิอากาศของโลก

มิติ
ด้านสังคม

บริษัทฯ เล็งเห็นความสำคัญในการดำเนินธุรกิจ
อย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม
ผ่านกิจกรรมที่จัดทำขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลสูงสุด และนำไปสู่การอยู่ร่วมกัน
ในสังคมอย่างมีความสุข ควบคู่กับการสร้าง
มูลค่าเพิ่ม (Value Creation)

ความรับผิดชอบเพื่อสังคม คือ ความมุ่งมั่นที่จะร่วมยกระดับคุณภาพชีวิตคนไทยในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สังคมเกิดการพัฒนาและเป็นประโยชน์อย่างยั่งยืนให้แก่สังคมไทย ทั้งต่อพนักงาน ผู้ใช้ทาง และสาธารณชน

มิติการกำกับดูแลและเศรษฐกิจ

การกำหนดกลยุทธ์องค์กรเพื่อขับเคลื่อนแผนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน ปี 2566-2570 บริษัทฯ ได้กำหนดเป้าหมายเป็นกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามกลยุทธ์หรือแผนธุรกิจในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ

สารบัญ

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ 006
สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร 007
สารจากกรรมการผู้จัดการ 009

ส่วนที่ 1
รู้จัก “ดีเอ็มที” **011**

ลักษณะการประกอบธุรกิจ 012
ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ 017
การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ 018

ส่วนที่ 2
แนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน **022**

นโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืน 024
ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญของบริษัทฯ 025
การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน 026

ส่วนที่ 3
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน 029

ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ 030
- การกำกับดูแลกิจการ 031
- การต่อต้านการคอร์รัปชัน 033
- การบริหารความเสี่ยง 035
- การพัฒนานวัตกรรม 041
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน 050

ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม 054
- การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 055
- การใช้และบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ 065

ความยั่งยืนด้านสังคม 069
- การเคารพสิทธิมนุษยชน 070
- การดูแลและพัฒนาบุคลากร 071
- การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม 081
- การรับผิดชอบต่อลูกค้า 094

ส่วนที่ 4
ตารางผลการดำเนินด้านความยั่งยืน 103

การแสดงข้อมูลตามตัวชี้วัด GRI Standard และ UN SDGs 112

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) ได้จัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับนี้เป็นฉบับแรก ซึ่งแยกเล่มมาจากรายงานประจำปี หรือ แบบ 56-1 One Report เพื่อสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสำคัญด้านการพัฒนาความยั่งยืนของบริษัทฯ ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานทั้งด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคมของบริษัทฯ [GRI 3-2] ในรอบปี 2566 ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2566 [GRI 2-3]

แนวทางการจัดทำรายงาน

บริษัทฯ จัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปี 2566 โดยใช้กรอบการรายงานของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และกรอบการรายงานตามแบบ 56-1 One Report ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ รวมถึงอ้างอิงตัวชี้วัดตามกรอบการรายงานสากลด้านความยั่งยืนของ Global Reporting Initiatives Standards 2021 (GRI Standards 2021) และเปิดเผยผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่สนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals : SDGs) [GRI 2-4]

ขอบเขตการรายงาน

การเปิดเผยข้อมูลในรายงานฉบับนี้ มีขอบเขตการแสดงข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานที่ครอบคลุมทั้งสำนักงานใหญ่ อาคารด่านพื้นที่ให้บริการ (ด่านเก็บเงิน) ตลอดระยะเส้นทางของทางยกระดับอุตราภิมุข โดยไม่รวมถึงบริษัทย่อย [GRI 2-2]

การให้ความเชื่อมั่นต่อรายงาน [GRI 2-5]

คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ [GRI 2-14] มีบทบาทสำคัญในการติดตาม ให้คำแนะนำ พร้อมทั้งให้ความเห็นชอบและพิจารณาสอบทานความถูกต้องของข้อมูลด้านความยั่งยืนที่สำคัญในรายงานฉบับนี้ เพื่อให้เนื้อหาของรายงานมีความครบถ้วน สมบูรณ์ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการทวนสอบข้อมูลคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร และได้รับการรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ทั้งนี้ บริษัทฯ ตั้งเป้าหมายจะทำการตรวจรับรองความถูกต้องของข้อมูลในรายงานโดยหน่วยงานภายนอก (External assurance) ภายในปี 2568

สำหรับเนื้อหาผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่อยู่นอกเหนือจากรายงานฉบับนี้ สามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้จากแบบ 56-1 One Report ประจำปี 2566 ของบริษัทฯ โดยดาวน์โหลดได้ที่เว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่

https://www.tollway.co.th/th/investor-relations/document/annual-reports

และสามารถดาวน์โหลดรายงานฉบับนี้ได้ที่ https://www.tollway.co.th/th/document/sustainability-reports

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ :

บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน)
40/40 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสนามบิน เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210
โทร. 0-2792-6500 Tollway Call Center 1233
E-mail : companysecretary@tollway.co.th

สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

DMT ก้าวสู่ปีที่ 35 อย่างแข็งแกร่ง
ด้วยการพัฒนาและ
นำ Solution ใหม่ ๆ มาใช้ดำเนินงาน
เพื่อขับเคลื่อนสโลแกนที่ว่า

**“ทางเลือกที่เห็นค่า...
เวลาของคุณ”**

(นายธานินทร์ พานิชชีวะ)
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

จากการตื่นตัวของทุกองค์กรที่ให้ความสนใจปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาที่เปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างมาก ทำให้เห็นพัฒนาการการปรับตัวของภาคธุรกิจและผู้บริโภค และในปีที่ผ่านมาเป็นปีที่ทุกภาคส่วนธุรกิจเริ่มฟื้นตัวและกลับมาทำธุรกิจในภาวะปกติ ภายหลังการเปิดประเทศและการเดินทางระหว่างประเทศทั่วโลกเข้าสู่ภาวะปกติ อย่างไรก็ตาม ภาวะเศรษฐกิจยังคงเผชิญกับความท้าทายจากความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ อาทิ ภาวะสงคราม โรคระบาดที่ยังมีต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สถานการณ์ทางการเงินทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งมีโอกาสที่จะกระทบเศรษฐกิจในประเทศไทย และธุรกิจต้องเตรียมปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมรับมืออย่างทันท่วงที

DMT ก้าวสู่ปีที่ 35 อย่างแข็งแกร่ง ด้วยการพัฒนาและนำ Solution ใหม่ ๆ มาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อขับเคลื่อนสโลแกนที่ว่า “ทางเลือกที่เห็นค่า...เวลาของคุณ” เราพร้อมส่งมอบคุณค่าที่ยั่งยืนให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และยึดมั่นในเจตนารมย์ที่จะสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งและสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจ ผ่านการดำเนินธุรกิจตามแผนกลยุทธ์เพื่อความยั่งยืนของบริษัท ด้วยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการธุรกิจ ควบคู่ไปกับแนวคิดการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน และเตรียมองค์กรให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ด้วยยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer focus) ผ่านการบริหารจัดการโดยทีมงาน (Teamwork) ที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อความเป็นธุรกิจที่พร้อมทุกสถานการณ์ มุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ตามแผนที่กำหนด (Achievement Motivation) ด้วยทางบริษัทฯ ได้ กำหนดงานด้าน Environment, Social, and Governent : ESG อย่างเป็นระบบ โดยได้วางกลไกในการบริหารงานด้านนี้เข้าไปในระบบบริหารจัดการ (Work Process) เพื่อให้การขับเคลื่อนเรื่องนี้ลงไปสู่ระดับพนักงานสร้าง DNA ของทั้งองค์กร เช่น DNA 3 ด้าน ได้แก่ E-In Process, S-In Process และ G-In Process (ESG In Process) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนของธุรกิจและการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ในนามประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน) ขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่ให้ความเชื่อมั่นและสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทฯ ด้วยดีเสมอมา รวมถึงขอบคุณกรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนที่ได้ทุ่มเทแรงกายและแรงใจในการช่วยให้บริษัทฯ เดินหน้าต่อไปได้แม้มีความท้าทายจากปัจจัยและอุปสรรคต่าง ๆ เข้ามาก็ตาม เพื่อความเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน

สารจากกรรมการผู้จัดการ

DMT พร้อมก้าวสู่การ “เป็นบริษัทฯ ประกอบกิจการในระบบคมนาคม ขนส่ง และกิจการอื่น ๆ **ด้วยระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพ ล้ำสมัย อย่างยั่งยืน”**

(ดร.ศักดิ์ดา พรรณไวย)
กรรมการผู้จัดการ

ในปี 2566 แม้ว่าทั่วโลกจะฟื้นตัวจากสถานการณ์โรคระบาดโคโรน่าไวรัส (Covid-19) แต่ยังคงมีความท้าทายจากเหตุการณ์สงครามที่เกิดขึ้น ซึ่งส่งผลต่อราคาเชื้อเพลิง (น้ำมัน) ที่ปรับตัวเพิ่มขึ้น จากสถานการณ์และปัจจัยต่าง ๆ ทำให้การดำเนินชีวิตของประชาชนเกิดการปรับตัวสู่ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) และส่งผลให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป

ในปีที่ผ่านมาบริษัทฯ จึงมีการปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ตลอดจนการบริหารจัดการความเสี่ยง เสริมความยืดหยุ่นในการรับมือกับปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ และรักษาสถานะทางการเงินที่แข็งแกร่ง สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกิจการด้วยการลงทุนที่มีประสิทธิภาพ และสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ตามเป้าหมาย ประกอบกับกิจกรรมการเดินทางรูปแบบต่าง ๆ ปรับตัวสูงขึ้น ทำให้บริษัทฯ มีการฟื้นตัวของรายได้เพิ่มขึ้น ส่งผลให้มีผลประกอบการสูงขึ้นอย่างชัดเจน โดยภาพรวมผลประกอบการของบริษัทฯ อยู่ในระดับที่น่าพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากการเดินหน้าตามแผนธุรกิจเพื่อความยั่งยืนที่กำหนดไว้ โดยมุ่งเน้นการเสริมความพร้อมและศักยภาพกับพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการทางยกระดับ ควบคู่กับการบริหารจัดการองค์กรด้วยการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานตามเป้าหมายรองรับการเติบโตอย่างยั่งยืน

สำหรับปี 2566 ยังคงเป็นอีกหนึ่งปีที่ต้องเผชิญกับความท้าทายในเรื่องต่าง ๆ อาทิ ความผันผวนทางเศรษฐกิจ ความไม่แน่นอนของการเมืองในประเทศ และภาวะสงครามในต่างประเทศ ผมในนามกรรมการผู้จัดการ บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน) ขอให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย เชื่อมั่นและให้การสนับสนุนในการดำเนินงานของบริษัทฯ และความพร้อมของทีมงาน ล้วนเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนให้บริษัทฯ สามารถเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง ก้าวสู่การ“เป็นบริษัทฯ ประกอบกิจการในระบบคมนาคมขนส่ง และกิจการอื่น ๆ ด้วยระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพล้ำสมัย อย่างยั่งยืน”

ส่วนที่

1

รู้จัก “ดีเอ็มที”

บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน)
รายงานความยั่งยืน ปี 2566

รู้จัก DMT

บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน)

ชื่อย่อหลักทรัพย์

DMT (ดีเอ็มที) จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ตั้งแต่ปี 2564

วันที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

7 พฤษภาคม 2564

กลุ่มอุตสาหกรรม

บริการ

หมวดธุรกิจ

ขนส่งและโลจิสติกส์

ลักษณะการประกอบธุรกิจ (GRI 2-1, 2-6)

เป็นบริษัทเอกชนผู้รับสัมปทานในการจัดหาทุน ลงทุน ออกแบบ ก่อสร้าง ประกอบการและบำรุงรักษา **"ทางยกระดับอุตราภิมุข"** ช่วงดินแดงถึงอนุสรณ์สถาน ภายใต้สัญญาสัมปทานทางหลวง จากกรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม โดยมีระยะทางสัมปทานทั้งสิ้นประมาณ 21 กิโลเมตร เป็นทางยกระดับที่ให้บริการด้านคมนาคมขนส่งยานพาหนะที่เดินทางเข้า-ออกระหว่างกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลในบริเวณทิศเหนือ และเป็นเส้นทางหลักที่มุ่งสู่ภาคกลางตอนบน ภาคเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ที่ตั้งสำนักงานใหญ่

เลขที่ 40/40 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสนามบิน
เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210
โทร. 0-2792-6500
โทรสาร. 0-2552-8065
http://www.tollway.co.th

พื้นที่ให้บริการ

ทางยกระดับอุตราภิมุข
ช่วงดินแดงถึงอนุสรณ์สถานแห่งชาติ
ระยะทาง 21 กิโลเมตร

ทุนจดทะเบียน

6,142,410,560.00 บาท

จำนวนพนักงาน (GRI 2-7)

373 คน (ณ 31 ธันวาคม 2566)

การร่วมเป็นสมาชิกองค์กร (GRI 2-28)

- สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย
- หอการค้าไทย
- หอการค้าอเมริกันในประเทศไทย (AMCHAM)
- ชมรมเครือข่ายความปลอดภัยในการทำงาน
- ชมรม จป.วิชาชีพพระนคร
- สมาชิกสถาบัน HR Center
- ประชาคมการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน (Sustainability Disclosure Community: SDC) (โดยสถาบันไทยพัฒน์)
- แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย ในฐานะบริษัทที่ได้ประกาศเจตนารมณ์แล้ว
- สมาชิกเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย
- สมาคมพลังงานหมุนเวียนไทย (อาร์อี 100) (Thai Renewable Energy – RE100)

วิสัยทัศน์

“ เป็นบริษัทฯ ประกอบกิจการในระบบคมนาคม ขนส่ง และกิจการอื่น ๆ ด้วยระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพ ล้ำสมัย อย่างยั่งยืน ”

พันธกิจ

- เราจะสร้างศักยภาพของบริษัทฯ ให้เติบโตด้วยแผนการเชื่อมโยงทางยกระดับเข้ากับเครือข่ายระบบคมนาคมขนส่งที่สนองตอบการขยายตัวระหว่างกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลรวมถึงการเชื่อมโยงภูมิภาคของประเทศไทย ดำเนินธุรกิจด้านคมนาคมอย่างครบวงจร เพื่อเป็นผู้นำในการให้บริการทางด้านคมนาคมอย่างยั่งยืน
- เราจะพัฒนาระบบการจัดการการวิเคราะห์ข้อมูล และระบบเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องเพื่อนำมาปรับปรุงยกระดับการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ
- เราจะพัฒนาทรัพยากรบุคคลและพัฒนาการให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักขององค์กร ส่งเสริมศักยภาพให้บุคลากร ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ
- เราจะยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้มีส่วนได้เสียอย่างยั่งยืน ในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และกำกับดูแลกิจการ

ค่านิยมองค์กร

C

Customer Focus
มุ่งเน้นต่อความพึงพอใจของลูกค้า

เราเชื่อว่าการทำงานที่มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ
โดยทำความเข้าใจ สำรวจความคาดหวัง และตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย โดยปฏิบัติด้วยความเสมอภาค ทั้งภายในและภายนอก ด้วยการส่งมอบบริการที่มีคุณค่าและสร้างความพึงพอใจ

A

Achievement Motivation
ความกระตือรือร้นสู่ความสำเร็จ

เราเชื่อว่าการแสดงออกถึงความกระตือรือร้น
ความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ตามแผนที่กำหนด รวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานทั้งของตนเองและทีมงานทุกคน มีพลังที่จะขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน

T

Teamwork
การทำงานเป็นทีม

เราเชื่อว่าการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนในองค์กรให้ความเคารพซึ่งกันและกัน เปิดรับการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และแบ่งปันสิ่งที่ดีให้กับผู้อื่น การปรับตัว การแสดงบุคลิกภาพที่ปรารถนาจะทำงานร่วมกัน เป็นคนมีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือร่วมมือ การสอนงาน การกระจายงาน และการสื่อสาร การแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ มีส่วนร่วมในการผลักดันการทำงานมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กรอย่างยั่งยืน เพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน

และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสีย ผ่านการทำงานตามความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ หรือผ่านคณะทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน สร้างความไว้วางใจ และมีความซื่อสัตย์สุจริต ความหนักแน่นที่จะทำในสิ่งที่ถูกต้อง เพื่อส่งมอบการบริการทางยกระดับที่ความเป็นเลิศทั้งด้านคุณภาพ ควบคู่ไปกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการใส่ใจต่ออาชีวอนามัยและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง และการจัดการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมั่นคงและปลอดภัย

ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน) ("บริษัทฯ") เป็นผู้รับสัมปทานในการก่อสร้างและให้บริการทางยกระดับอุตราภิมุข หรือ ดอนเมืองโทล์ลเวย์ หรือที่ผู้ใช้ทางทั่วไปเรียกว่า "โทล์ลเวย์" เป็นทางด่วนสายหนึ่งที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง โดยมีการแบ่งการบริหารจัดการทางยกระดับเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ทางยกระดับช่วงดินแดง-ดอนเมือง เป็นส่วนหนึ่งของทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 31 เปิดให้บริการวันที่ 14 ธันวาคม พ.ศ. 2537 และส่วนที่ 2 ช่วงดอนเมือง-อนุสรณ์สถานแห่งชาติ เป็นส่วนหนึ่งของทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1 เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2541 ซึ่งทางยกระดับอุตราภิมุขที่บริษัทฯ บริหารจัดการมีแนวสายทางเริ่มจากบริเวณเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร สิ้นสุดเส้นทางที่อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี รวมระยะทางทั้งสิ้น 21 กิโลเมตร

โดยมีวัตถุประสงค์การก่อสร้างทางยกระดับอุตราภิมุขเพื่อการแก้ปัญหาการจราจรบนถนนวิภาวดีรังสิตและถนนพหลโยธิน โดยในระยะแรก กรมทางหลวงมีโครงการที่จะขยายช่องจราจรของถนนวิภาวดีรังสิต เพื่อเป็นการรองรับการสัญจรของรถยนต์ที่จะไปยังท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งการจราจรบนถนนวิภาวดีรังสิตมีแนวโน้มที่สูงขึ้นทุกวัน จนติดขัดในช่วงเวลาเร่งด่วน แต่อุปสรรคของการขยายช่องจราจรคือ มีบ้านเรือนตั้งอยู่ริมเส้นทางเป็นจำนวนมาก จนไม่สามารถขยายช่องจราจรได้ กรมทางหลวงจึงมีแนวคิดที่จะสร้างเป็นทางยกระดับซ้อนทับบนถนน โดยใช้พื้นที่เกาะกลางถนนเพื่อรองรับโครงสร้าง แต่เนื่องจากในขณะนั้นงบประมาณของกรมทางหลวงมีไม่เพียงพอ จึงได้เสนอให้เอกชนได้เข้าร่วมประมูลโครงการเพื่อบริหารจัดการ ซึ่งบริษัทฯ ได้ชนะประมูล และบริหารจัดการเส้นทางมาจนถึงปัจจุบัน

ทางหลวงสัมปทานเดิม

ตั้งแต่ กม. 5+700 บริเวณดินแดง ถึง กม. 21+100 บริเวณดอนเมือง ระยะทางประมาณ

15.4 กิโลเมตร

ทางหลวงสัมปทานตอนต่อขยายด้านทิศเหนือ

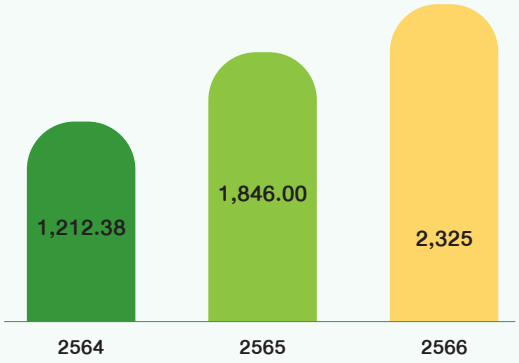
ตั้งแต่ กม. 21+100 บริเวณดอนเมือง ถึง กม. 26+700 บริเวณอนุสรณ์สถานฯ ระยะทางประมาณ

5.6 กิโลเมตร

แผนที่เส้นทางการให้บริการของบริษัทฯ

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่สำคัญปี 2566

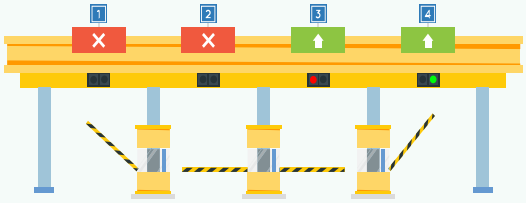
รายได้รวม



สัดส่วนรายได้

รายได้ค่าผ่านทาง **98.66%**

รายได้อื่น ๆ **1.34%**



กำไรสุทธิ

1,003 ล้านบาท

กำไรต่อหุ้น

0.85

EBITDA

1,773 ล้านบาท

สิ่งแวดล้อม

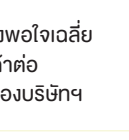
ใช้พลังงานทดแทน **96,814.73 kWh**

นำของเสียกลับมาใช้ประโยชน์ **5,478 Kg** คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ **22**

ได้รับการรับรองคาร์บอนฟุตพริ้นต์ ปี 2565

ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก **ต่อหน่วย (carbon intensity)** **91.04 tCO2e/million users**

สังคม



ความพึงพอใจเฉลี่ยของลูกค้าต่อบริการของบริษัทฯ **ร้อยละ 80**

0 กรณีข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน

ระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร **ร้อยละ 71**

0 กรณีการเสียชีวิตที่เกิดจากการทำงาน

การกำกับดูแลกิจการ

การประเมินการกำกับดูแลกิจการ

ร้อยละ 100 การประเมินคุณภาพการจัดประชุมผู้ถือหุ้นต่อเนื่องปีที่ 2

0 กรณีฝ่าฝืนจรรยาบรรณธุรกิจ

CAC : ประกาศเจตนารมณ์ เข้าร่วมแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย

ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนของธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ครอบคลุมทั้งกิจกรรมหลัก (Primary activities) และกิจกรรมสนับสนุน (Support activities)

	1	2	3	4	5	6
Primary activities	การศึกษา / วางแผน / การลงทุนโครงการ	การออกแบบก่อสร้าง	การจัดหา / วัสดุอุปกรณ์	การดำเนินงานและบำรุงรักษา (Operation and Maintenance)	การให้บริการ	การส่งมอบโครงการ ตาม พ.ร.บ. ร่วมลงทุน
Stakeholders	• ผู้ถือหุ้น • พนักงาน • บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน • คู่สัญญาและคู่ค้า • หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง • เจ้าหนี้	• พนักงาน • บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน • คู่สัญญาและคู่ค้า • หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง • เจ้าหนี้ • ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	• พนักงาน • คู่สัญญาและคู่ค้า • เจ้าหนี้ • ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	• ผู้ถือหุ้น • พนักงาน • บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน • คู่สัญญาและคู่ค้า • หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง • เจ้าหนี้ • ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	• ผู้ใช้บริการทางยกระดับ • พนักงาน • คู่สัญญาคู่ค้า • หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง • ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	• ผู้ถือหุ้น • คู่สัญญาและคู่ค้า • พนักงาน • หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง
Support activites	• Feasibility Study • Design • Document Proposal • Bid Submission • Financing • Legal	• Contractor Engagement • Supplier Selection • Construction Management • Quality Control	• Green Procurement • Material Selection • Supplier/Vendor List • Human Resource • Technology Selection • Asset Management	• DOH KPI • Inspection • Maintenance • ISO Standards • Legal • Human Capital • Health & Safety • AI Traffic Management • AI Toll Collection System • Information Technology • Rescue • Finance • Asset Management	• PR • CSR • CRM • Social Media • Satisfaction • Consumer Research • Service mind • Social Management • Call Center	• Asset Inspection • Asset Management • Certificate of work

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ (GRI 2-12)

ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และมีส่วนสำคัญที่จะทำให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เติบโตอย่างยั่งยืน การรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียจึงเป็นสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อนำข้อคิดเห็นมาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยบริษัทฯ ได้มีการประเมินและวิเคราะห์บทบาทสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มผ่านการพิจารณาผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยสามารถจำแนกผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 8 กลุ่ม ได้แก่ รัฐและหน่วยงานกำกับดูแลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง, ผู้ถือหุ้น, พนักงาน, ผู้ใช้บริการทางยกระดับ, คู่สัญญาและคู่ค้า, เจ้าหนี้, บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน, ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ให้ความความสำคัญกับการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เพื่อต้องการทราบถึงความคาดหวังและประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มให้ความสำคัญที่สุด จึงได้กำหนดให้มีช่องทางการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจแก่ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถแสดงความคิดเห็น แจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนได้หลากหลายช่องทาง อาทิเช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย โดยบริษัทฯ จะรวบรวมประเด็นความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อนำผลความคาดหวังมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการดำเนินงานอย่างยั่งยืนต่อไป (GRI 2-29)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางการจัดการส่วนร่วมและโครงการเชิงกลยุทธ์ที่ตอบสนองผู้มีส่วนได้เสีย
รัฐและหน่วยงานกำกับดูแลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	• การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด • การสนับสนุนโครงการของภาครัฐที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม • การดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรมและโปร่งใส • การบริหารงาน/ปฏิบัติตามสัญญาสัมปทาน • การเปิดเผยข้อมูลที่เพียงพอและทันเวลา	• ร่วมกิจกรรมหรือสนับสนุนการจัดกิจกรรมของหน่วยงานภาครัฐ • ดำเนินการและปฏิบัติตามนโยบายของภาครัฐ เช่น มาตรการความปลอดภัยเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของ COVID-19 • ประชุม ปรึกษาหารือ และประสานงาน เพื่อความสัมพันธ์ที่ดีกับภาครัฐ • รายงานผลการดำเนินงาน • ศึกษาโครงการ M-Flow • พัฒนาระบบ Traffic Management • การพัฒนางานซ่อมบำรุงให้ทันสมัย • การจัดการข้อร้องเรียน
ผู้ถือหุ้น	• การให้ผลตอบแทนจากการลงทุนที่เป็นรูปธรรมและเติบโตอย่างต่อเนื่อง • พัฒนาศักยภาพเพื่อสร้างการเติบโตธุรกิจ • ผลประกอบการที่ดี ราคาหุ้นและเงินปันผลที่ได้รับอยู่ในเกณฑ์สูง • มีการขยายการเติบโตทางธุรกิจของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง • ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ และการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ • การบริหารจัดการความเสี่ยง การร่วมลงทุนและพัฒนา • การพัฒนานวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัทฯ • การลงทุนทางธุรกิจใหม่ ๆ • ความมั่นคงด้านเสถียรภาพและความพร้อมของการให้บริการ • การเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน • การประชาสัมพันธ์บริการ/โครงการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในธุรกิจ • การเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ	• การประชุมใหญ่สามัญประจำปี • เว็บไซต์ของบริษัทฯ (ในหัวข้อ “นักลงทุนสัมพันธ์”) • รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) • กิจกรรมบริษัทจดทะเบียนพบนักลงทุน Opportunity Day • รายงานทางการเงินรายไตรมาส • การตอบคำถามนักลงทุนทางโทรศัพท์และอีเมล • สื่อสารทิศทางและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจที่ครอบคลุมทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และสร้างความเชื่อมั่นในการหารายได้ • การรับฟังความคิดเห็นอย่างโปร่งใสและดำเนินการตามมติของการประชุมผู้ถือหุ้น • สื่อสารและเปิดเผยถึงคุณสมบัติ และกฎบัตรของคณะกรรมการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ

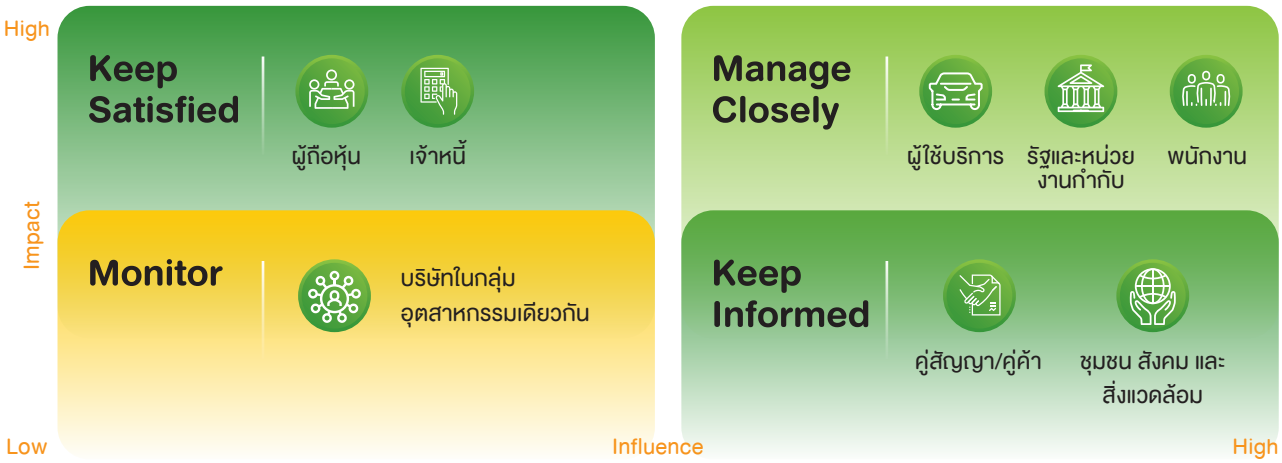
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางการจัดการส่วนร่วมและโครงการเชิงกลยุทธ์ที่ตอบสนองผู้มีส่วนได้เสีย
พนักงาน	• ความก้าวหน้าในอาชีพ • ผลตอบแทนที่เป็นธรรม • การพัฒนาศักยภาพ • การดูแลสุขภาพและความปลอดภัย • สมดุลชีวิตในการทำงาน • การมีสวัสดิการที่เหมาะสม	• การประชุมภายในและการสื่อสารออนไลน์ • การสื่อสารผ่าน Application Line • การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี • การส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ ทักษะ ความรู้ให้แก่พนักงาน • การประชุมคณะกรรมการสวัสดิการ • การกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด หรือมากกว่าที่กฎหมายกำหนด • การกำหนดและดำเนินงานตามนโยบายและหลักปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องสุขภาพ และความปลอดภัย • การประเมินความผูกพันของบุคลากร
ผู้ใช้บริการทางยกระดับ	• ความคุ้มค่าของค่าผ่านทาง • ประสิทธิภาพการบริการ • ความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยบนสายทาง • ส่วนลดและโปรโมชัน • นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัทฯ	• การสื่อสารข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของบริษัทฯ • รายงานประจำปี • ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ผ่าน Call Center, Line OA, Facebook, E-mail, เว็บไซต์ของบริษัทฯ • กิจกรรมขอบคุณผู้ใช้บริการ • การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ • การรับฟังผ่านการสำรวจความพึงพอใจ การรับฟังผ่านช่องทาง Social media, Call center และกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นต้น นำข้อมูลความเห็นของลูกค้ามาวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางสร้างความสัมพันธ์อันดีและสร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้บริการให้กับผู้ใช้บริการ ตัวอย่างกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า/ผู้ใช้บริการ เช่น การจัดแคมเปญ Engagement rewards program กับผู้ใช้บริการผ่านทางยกระดับ • ศึกษาแนวทางยกระดับการดำเนินงานด้านบริการด้วย Service Excellence • ศึกษาแนวทางสร้างนวัตกรรมด้านการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน • สื่อสารประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งเหตุ แนวปฏิบัติ และมาตรฐานการให้บริการกู้ภัย • กำหนดและทบทวนช่องทางการรับฟังข้อมูลป้อนกลับ และกระบวนการจัดการกับประเด็นดังกล่าว ให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางการจัดการส่วนร่วมและโครงการเชิงกลยุทธ์ที่ตอบสนองผู้มีส่วนได้เสีย
คู่สัญญาและคู่ค้า	• การต่อต้านการทุจริต และความโปร่งใสในการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี • การดำเนินธุรกิจตามมาตรฐานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง • การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อ/จัดจ้าง • การกำหนดราคากลางที่เป็นธรรม • การปฏิบัติต่อคู่ค้า ผู้ส่งมอบด้วยความเสมอภาค • การเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ • ประสิทธิภาพกระบวนการภายใน • ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	• การประชุมงาน • การตรวจ/ประเมินผลงาน • การสื่อสารผ่านเว็บไซต์บริษัทฯ, อีเมล, โทรศัพท์ • ช่องทางการร้องเรียน • สื่อสารเรื่องการกำหนดราคากลาง และมาตรฐานการจัดซื้อจัดจ้าง, และการประกวดราคา • การสื่อสารการจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
เจ้าหนี้	• มีการขยายการเติบโตทางธุรกิจของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง • ความมั่นคงด้านเสถียรภาพและความพร้อมของการให้บริการ • ข้อพิพาททางกฎหมาย • นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของบริษัทฯ • การบริหารจัดการความเสี่ยง • การปฏิบัติตามกฎระเบียบในด้าน ESG • เพิ่มพันธมิตรทางการค้าเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ และส่งเสริมการขาย • ความคุ้มค่าของค่าผ่านทาง • อัตราค่าบริการที่สนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ พร้อมเพดเกจลดราคา • การขยายเส้นทางการให้บริการในอนาคต	• การปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญากู้ และการชำระคืนหนี้ตามเวลาที่กำหนด • การประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีอย่างสม่ำเสมอ • รายงานทางการเงินและรายงานผลการดำเนินงานประจำปี • สื่อสารทิศทางและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจที่ครอบคลุมทั้งมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการหารายได้ในอนาคต • สร้าง engagement โดยศึกษาแนวทางในการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจกับธนาคาร เพื่อยกระดับการบริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า/ผู้ใช้บริการ เช่น การสร้างสิทธิประโยชน์จากการใช้บัตรเครดิต เพื่อใช้บริการทางยกระดับ • กำหนดและทบทวนช่องทางการรับฟังข้อมูลป้อนกลับ และกระบวนการจัดการกับประเด็นดังกล่าวให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ
บริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน	• การแข่งขันทางการค้าอย่างเป็นธรรม และโปร่งใส • การแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารของบริการ อุปกรณ์ ตลอดจนเครื่องมือ เครื่องจักรที่ใช้ในการบริการ • การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ	• การพบปะพูดคุย • การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมต่อคู่แข่งและการแข่งขันอย่างเป็นธรรม • สื่อสารและเปิดเผยข้อมูลการดำเนินธุรกิจ • การปฏิบัติตามนโยบายและหลักจรรยาบรรณเพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส • สื่อสารเพื่อสร้างความมั่นใจต่อแนวทางและการดำเนินงานที่องค์กรได้มีการกำหนดมาตรการด้านความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทฯ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ให้เป็นที่รับรู้และสร้างความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางการจัดการส่วนร่วมและโครงการเชิงกลยุทธ์ที่ตอบสนองผู้มีส่วนได้เสีย
ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	• ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม อาทิ o การสนับสนุนและพัฒนาด้านการศึกษา o การส่งเสริมสุขภาพอนามัยและความปลอดภัย o การส่งเสริมด้านคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมในชุมชน การสร้างอาชีพและรายได้ให้กับชุมชน • การมีส่วนร่วมกับกิจกรรมของชุมชน และการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมให้กับกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม • การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีและปลอดภัย ให้กับชุมชน • การดูแลความสะอาดและความปลอดภัยของพื้นที่ใต้ทางยกระดับ • การป้องกันยาเสพติด • การควบคุมการใช้ความเร็วและวินัยจราจรบนทางยกระดับ • ความสะอาด และสภาพแวดล้อม • การป้องกันมลพิษ • การเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ • การติดตามการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	• การกำหนดชุมชนเป้าหมายที่สำคัญ เพื่อดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยความสามารถพิเศษขององค์กร แบบมีส่วนร่วมในระยะยาวและต่อเนื่องสอดรับกับนโยบายกิจกรรมเพื่อสังคม 5 ด้านขององค์กร • การดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมการสร้างสมดุลระหว่างการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในรูปแบบ CSR In Process และ CSR after Process • จัดให้มีการติดตามวัดผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาทบทวนและพัฒนา การดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม • วางกลยุทธ์การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่สร้างการจดจำ เช่น การขยายผลหลักการ 3Rs สู่การปฏิบัติในชุมชนเป้าหมาย • สร้างพันธมิตรเครือข่ายการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อสร้างผลกระทบสู่สังคมวงกว้าง เช่น ร่วมกับองค์กรเอกชนที่มีการดำเนินงานด้าน CSR อาทิ โครงการ 3Rs ร่วมกับโรงงานรับ recycle waste • สร้างการมีส่วนร่วมกับบุคลากร ร่วมเป็นจิตอาสาในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน • กำหนดและทบทวนช่องทางการรับฟังข้อมูลป้อนกลับ และกระบวนการจัดการกับประเด็นดังกล่าว ให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

สรุปผลการดำเนินงานที่สำคัญ

จากการดำเนินการสำรวจความคิดเห็น/ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ในปี 2566 ของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม พบว่าระดับผลกระทบและอิทธิพลต่อองค์กรของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียมีระดับที่แตกต่างกันไป ผลลัพท์ดังกล่าวนำมาสู่แนวทางและกระบวนการในบริหารจัดการกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่แตกต่างกันตาม Matrix ดังนี้



โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญต่อธุรกิจประกอบด้วย 3 กลุ่มคือ

1) ผู้ใช้บริการ
2) หน่วยงานรัฐที่กำกับดูแล คือ กรมทางหลวง
3) พนักงาน

ส่วนที่

2

แนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน

บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน)
รายงานความยั่งยืน ปี 2566

แนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน บริษัทฯ จึงมุ่งเน้นการบริหารจัดการทั้ง 3 มิติ ได้แก่ สิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยพิจารณาและวิเคราะห์ประเด็นต่าง ๆ ตลอดห่วงโซ่คุณค่า ครอบคลุมความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งด้านความเสี่ยงและโอกาส ความท้าทายใหม่ ๆ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ อาทิ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค ความต้องการของพนักงาน การเปลี่ยนแปลงด้านสภาพภูมิอากาศ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม เป็นต้น เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดทิศทาง นโยบาย กลยุทธ์ และแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กร

บริษัทฯ กำหนดแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์หลักในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งกำหนดให้ ESG เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่สำคัญ ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งหวังให้ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality) เป็นแนวทางในการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานในระยะยาว และทำให้ความยั่งยืนผสานเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานแต่ละด้าน รวมถึงสามารถตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals : SDGs) และมีโครงสร้างการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี 2566 ดังนี้

**สำหรับโครงสร้างการจัดการของบริษัทฯ ชุดเต็มได้เปิดเผยไว้ในแบบ 56-1 One Report ประจำปี 2566 หรือสามารถศึกษาข้อมูลโครงสร้างชุดปัจจุบันเพิ่มเติมได้ที่เว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ https://www.tollway.co.th/th/about-us/organization-structure

นโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ มีนโยบายดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) สอดคล้องตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อีกทั้ง กำหนดให้ ESG เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่สำคัญของบริษัทฯ โดยพิจารณาประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ คือ เศรษฐกิจ (การกำกับกิจการ) สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งบริษัทฯได้กำหนดแนวทางและเป้าหมายในการดำเนินงานเป็น 3 ระยะ คือ ระยะสั้น-ปีที่ดำเนินงาน ระยะกลาง-3 ปี และระยะยาว 5 ปี และทำให้ความยั่งยืนผนวกเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานของแต่ละสายงาน รวมถึงสามารถตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals : SDGs)

ในปี 2566 บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืนอย่างเข้มข้นและต่อเนื่อง เพื่อขับเคลื่อนบริษัทฯ ไปพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงบริบทของประเทศและโลกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วบนพื้นฐานความยั่งยืน ซึ่งจะเป็นภูมิคุ้มกันที่สำคัญให้กับบริษัทฯ อาทิ การควบคุมการดำเนินงานภายในการบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลกิจการ ภายใต้กรอบการดำเนินงานของแผนธุรกิจเพื่อความยั่งยืนปี 2566-2570 โดยมีเป้าหมายการส่งมอบคุณค่าและความยั่งยืนใน 3 มิติ ดังนี้

1) มิติด้านสิ่งแวดล้อม (Environment)

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นประเด็นที่ทั่วโลกกำลังให้ความสำคัญเพื่อขับเคลื่อนการช่วยลดโลกร้อนและป้องกันการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) อาทิ การบริหารจัดการพลังงาน การบริหารจัดการน้ำ การบริหารจัดการขยะ ของเสียมลพิษต่าง ๆ และการบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก รวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

2) มิติด้านสังคม (Social)

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นพื้นฐาน สำหรับใช้ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของบริษัทฯ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมกับสังคมส่วนรวม พร้อมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของบริบททางสังคมและเศรษฐกิจ และมุ่งสร้างการเข้าถึงโอกาสอย่างเท่าเทียมให้แก่ผู้ด้อยโอกาสในสังคม ควบคู่ไปกับการให้บริการที่เป็นเลิศ (Service Quality) ด้วยความสะดวก รวดเร็วและปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ และให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนอีกด้วย

3) มิติด้านการกำกับดูแลกิจการ (Governance)

หรือ มิติเศรษฐกิจ (Economic) บริษัทฯ มุ่งหวังในการสร้างการเติบโตทางธุรกิจควบคู่ไปกับการกำกับดูแลกิจการโดยมุ่งสร้างผลตอบแทนที่มั่นคง มีความโปร่งใส มีกลไกการตรวจสอบหรือถ่วงดุล และดำเนินธุรกิจภายใต้กฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance : CG) และการดูแลผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ อย่างครบถ้วน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินธุรกิจและบรรลุเป้าหมายด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญของบริษัทฯ (Materiality Topics)

การประเมินประเด็นด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ มีการระบุและประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน โดยการดำเนินการรวบรวมประเด็นที่เป็นสาระสำคัญตลอดห่วงโซ่อุปทานของบริษัทฯ ซึ่งคำนึงปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในมิติเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม จากการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมถึงการประเมินและวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร โดยผู้บริหารทุกส่วนงานของบริษัทฯ ทั้งนี้ ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนได้ผ่านการพิจารณาสอบทานและเห็นชอบโดยคณะกรรมการบริหาร และพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้ (GRI 3-1)

ขั้นที่ 1 ระบุประเด็น (Identification)	รวบรวมประเด็นในแต่ละด้าน (มิติเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม) ข้อมูลทั้งจากภายนอกและภายในองค์กรแนวโน้มและเทรนด์ด้านความยั่งยืนข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
ขั้นที่ 2 การสร้างการมีส่วนร่วม (Stakeholder Engagement)	รวบรวมประเด็นในแต่ละด้าน (มิติเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม) ข้อมูลทั้งจากภายนอกและภายในองค์กรแนวโน้มและเทรนด์ด้านความยั่งยืนข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
ขั้นที่ 3 จัดลำดับประเด็นสำคัญ (Prioritization)	การนำประเด็นที่มีความสำคัญต่อองค์กรและต่อผู้มีส่วนได้เสียมาพิจารณาประเด็นที่มีความสำคัญสูงต่อองค์กรและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียสร้างผลกระทบทั่วทั้งองค์กรและต่อผลการดำเนินงาน
ขั้นที่ 4 การทวนสอบประเด็น (Validation)	ทวนสอบความครบถ้วนประเด็นที่มีนัยสำคัญ และระบุความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่สำคัญ และนำเสนอประเด็นด้านความยั่งยืน ที่ผ่านการทบทวนสอบแล้วต่อคณะกรรมการบริหาร

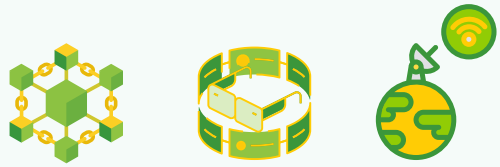
การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน

ประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality Topics) ปี 2566

ฝ่ายบริหารได้ทำการศึกษาเพื่อวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในปี 2566 - 2570 เนื่องจากบริษัทฯ มีแนวทางพัฒนาธุรกิจเพื่อส่งมอบคุณค่าสู่ความยั่งยืน ซึ่งเป็นแผนระยะยาว นอกจากนั้น องค์กรต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของประเทศและโลกอย่างรวดเร็วตาม Mege Trends ซึ่งบริษัทฯ ได้ทำการวิเคราะห์ความสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ รวมถึงวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกโดยใช้ SWOT Analysis และ PESTEL วิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสเพื่อกำหนดกลยุทธ์และแผนธุรกิจให้สอดคล้องกับความท้าทายหลายด้าน ทีมีทั้งความเสี่ยงและโอกาส ซึ่งธุรกิจต้องปรับตัวและพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อให้สามารถคงอยู่และเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน ตลอดจนสิทธิและหน้าที่ของบริษัทฯ ตามสัญญาสมัปทาน และรักษาผลประโยชน์อันพึงปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ในรอบปีที่ผ่านมามี Mege trends หรือรูปแบบการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นใหม่ ซึ่งแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

Mega Trends 2566

Digital Transformation



Health

Biz Sustainable Development

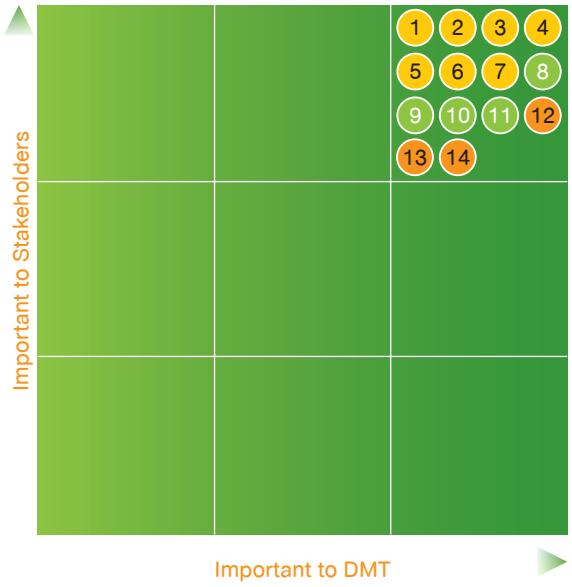
Resilience

และได้ดำเนินการทบทวนและวิเคราะห์ประเด็นสำคัญที่จะดำเนินการต่อเนื่องไปในปี 2566 พร้อมทั้งได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการประเด็นสำคัญสอดคล้องตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ โดยการขับเคลื่อนการดำเนินตามกลยุทธ์ธุรกิจ ดังนี้

มิติความยั่งยืน	ประเด็นสำคัญ (Materiality Topics)	กลยุทธ์ธุรกิจเพื่อบริหารจัดการประเด็นสำคัญ
ด้านเศรษฐกิจ (การกำกับดูแล)	1. การบริหารจัดการความเสี่ยง 2. ประสิทธิภาพการจัดการจราจร 3. ประสิทธิภาพการบริการ 4. การจัดการความเสี่ยงจากอุบัติเหตุร้ายแรง 5. การลงทุนในธุรกิจใหม่ ๆ และการขยายธุรกิจ 6. ความมั่นคงและความเสถียรของการบริการ 7. ความปลอดภัยบนสายทาง	• กลยุทธ์ Safer Road Traffic Management/ Maintenance • กลยุทธ์เติบโตไปด้วยกัน Inclusive Growth • กลยุทธ์พัฒนาธุรกิจอื่น Other Non-Toll • กลยุทธ์ความยั่งยืน ESG • กลยุทธ์ HPO Resilience Management • กลยุทธ์ การบริหารเงินสดและต้นทุนให้มีประสิทธิภาพ • กลยุทธ์ DMT Excellence Recognition
ด้านสังคม	8. การเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสาประชาสัมพันธ์ 9. การสร้างความผูกพันธ์กับบุคลากร 10.การพัฒนาศักยภาพบุคลากร 11.การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	• กลยุทธ์ Safer Road Traffic Management/ Maintenance • กลยุทธ์ความยั่งยืน ESG • กลยุทธ์ HPO Resilience Management • กลยุทธ์ DMT Excellence Recognition
ด้านสิ่งแวดล้อม	12.ความสะอาดและสภาพแวดล้อม 13.การป้องกันมลพิษ 14.การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	• กลยุทธ์ความยั่งยืน ESG • กลยุทธ์ การบริหารเงินสดและต้นทุนให้มีประสิทธิภาพ • กลยุทธ์ DMT Excellence Recognition

สรุปผลการประเมินและจัดลำดับประเด็นสำคัญทางธุรกิจ(GRI 3-2)

บริษัทฯ ได้นำผลการประเมินมาพิจารณาอย่างรอบด้าน โดยสามารถสรุปและจัดลำดับความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียและความสำคัญต่อบริษัทฯ เพื่อบรรลุผลลัพธ์ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ธุรกิจ ตาม Material Matrix ด้านล่างนี้ ซึ่งการประเมินและจัดลำดับดังกล่าวบริษัทฯ จะนำไปปรับปรุงแผนงาน รวมถึงกลยุทธ์ธุรกิจและแผนธุรกิจเพื่อความยั่งยืนในปี 2566



ประเด็นสำคัญ
(1) การบริหารจัดการความเสี่ยง
(2) ประสิทธิภาพการจัดการจราจร
(3) ประสิทธิภาพการบริการ
(4) การจัดการความเสี่ยงจากอุบัติเหตุร้ายแรง
(5) การลงทุนในธุรกิจใหม่ ๆ และการขยายธุรกิจ
(6) ความมั่นคงและความเสถียรของการบริการ
(7) ความปลอดภัยบนสายทาง
(8) การเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารประชาสัมพันธ์
(9) การสร้างความผูกพันธ์กับบุคลากร
(10) การพัฒนาศักยภาพบุคลากร
(11) การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
(12) ความสะอาดและสภาพแวดล้อม
(13) การป้องกันมลพิษ
(14) การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

แนวทางการบริหารจัดการประเด็นสำคัญของธุรกิจ

จากผลการประเมินและจัดลำดับประเด็นสำคัญของธุรกิจในปี 2566 บริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการเพื่อบริหารจัดการประเด็นสำคัญทั้งหมด 14 ประเด็น เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของธุรกิจ ดังนี้

1. การพัฒนาและการออกแบบระบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยในการใช้งาน
2. การเลือกใช้เครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ปลอดภัย และเป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
3. การดูแลผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ให้ความสำคัญกับการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน
4. การสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมให้แก่บุคลากรและเยาวชนรุ่นใหม่
5. สนับสนุนทุกภาคส่วนในห่วงโซ่อุปทานให้ดำเนินงาน โดยคำนึงถึงการพัฒนาที่ยั่งยืน

สรุปผลการดำเนินงานตามประเด็นสำคัญของบริษัทฯ ปี 2566 (Materiality Topics)

บริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการประเด็นสำคัญสอดคล้องตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ครอบคลุมทั้ง 3 มิติ ซึ่งมีผลการดำเนินงานโดยภาพรวม ดังนี้

มิติความยั่งยืน	ประเด็นสำคัญ (Materiality Topics)	ผลการดำเนินงานตามประเด็นสำคัญ
ด้านเศรษฐกิจ (การกำกับดูแล)	1. การบริหารจัดการความเสี่ยง 2. ประสิทธิภาพการจัดการจราจร 3. ประสิทธิภาพการบริการ 4. การจัดการความเสี่ยงจากอุบัติเหตุร้ายแรง 5. การลงทุนในธุรกิจใหม่ ๆ และการขยายธุรกิจ 6. ความมั่นคงและความเสถียรของการบริการ 7. ความปลอดภัยบนสายทาง	• เป็นไปตามแผนบริหารความเสี่ยง • เป็นไปตามข้อกำหนดกรมทางหลวง/สัญญาสัมปทาน • เป็นไปตามข้อกำหนดกรมทางหลวง/สัญญาสัมปทาน • ไม่มีอุบัติเหตุร้ายแรง • 1 บริษัทย่อย, 1 Service Business • ไม่พบการโจมตีทางไซเบอร์ และการรั่วไหลของข้อมูล • ไม่มีกรณีเสียชีวิต
ด้านสังคม	8. การเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสาประชาสัมพันธ์ 9. การสร้างความผูกพันธ์กับบุคลากร 10.การพัฒนาศักยภาพบุคลากร 11.การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	• 100% (เป็นไปตามแผน) • ผลสำรวจความผูกพันธ์ของบุคลากร 71.75% • 80% (เป็นไปตามแผน) • 100% เป็นไปตามแผนงาน
ด้านสิ่งแวดล้อม	12.ความสะอาดและสภาพแวดล้อม 13.การป้องกันมลพิษ 14.การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	• 80% (เป็นไปตามแผน) • 100% เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด • 100% (เป็นไปตามแผน)

ส่วนที่

3

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน)
รายงานความยั่งยืน ปี 2566

ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

การเติบโตของธุรกิจถือเป็นหนึ่งผลสะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการของบริษัทฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจน การพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และการสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ หรือธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง ทั้งนี้ การเติบโตของบริษัทฯ อย่างยั่งยืน จะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจของผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของบริษัทฯ ดังนั้น บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญและดำรงไว้ซึ่งการสร้างสมดุลระหว่างการสร้างผลประกอบการที่เติบโต การกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม เป็นแนวทางปฏิบัติที่บริษัทฯ ยึดถือเป็นพื้นฐานในการประกอบธุรกิจ บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของโครงสร้างการจัดการและระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่จะสร้างความมั่นใจและได้รับความไว้วางใจจากผู้ส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก ว่าการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ จะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบกับผู้เกี่ยวข้องในทุกภาคส่วน ตลอดจนสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมโดยรวม โดยบริษัทฯ มีแนวทางการบริหารกิจการและผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจที่สำคัญ ดังนี้

**ผลการดำเนินงานที่สำคัญด้านเศรษฐกิจของบริษัทฯ ได้เปิดเผยไว้ในรายงานประจำปี แบบ 56-1 One Report หัวข้อ ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญ

การกำกับดูแลกิจการ

บริษัทฯ เชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญต่อบริษัทฯ ในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันและการนำบริษัทฯ ให้เติบโตอย่างยั่งยืน นอกจากนั้น ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียในระยะยาว เนื่องจากการที่บริษัทฯ มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีแสดงให้เห็นว่ามีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยการดำเนินงานทั้งหมดอาศัยความร่วมมือจากพนักงานและผู้บริหารทุกระดับ ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้กระบวนการทำงานอยู่ในกรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเป็นรูปธรรม

นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (GRI 3-3)

บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน) ("บริษัทฯ") ยึดมั่นในการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) โดยได้ดำเนินการศึกษาและทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีทุกปี โดยในปี 2566 คณะกรรมการบริษัท ได้อนุมัตินโยบายการกำกับดูแลกิจการฉบับทบทวนประจำปี 2566 เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2566 เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มและพัฒนาการที่ทำให้เกิดการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง ก้าวไปสู่การปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการเพื่อความยั่งยืนในอนาคต ทั้งทางด้านสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ และการกำกับดูแลกิจการ (Environment, Social, and Governance) ซึ่งคณะกรรมการบริษัทและฝ่ายบริหารเชื่อมั่นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เติบโตได้อย่างยั่งยืน คณะกรรมการบริษัทจึงได้ทำการทบทวนและปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการฉบับนี้ โดยประกาศและเผยแพร่ให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน รับทราบ ทำความเข้าใจ และยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ โปร่งใส ซื่อสัตย์ และมีจริยธรรม ตลอดจนได้เผยแพร่นโยบายการกำกับดูแลกิจการบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ https://www.tollway.co.th/storage/document/cg/20230810-dmt-corporate-governance-policy.pdf เพื่อให้ผู้ถือหุ้น นักลงทุน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้รับทราบแนวทางปฏิบัติและการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้จัดทำจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ (Code of Conduct) เพื่อเป็นหลักการให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนพึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยจิตสำนึกที่ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และจริยธรรม โดยในจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจได้กำหนดแนวทางไว้เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจเกี่ยวหลักปฏิบัติของบริษัทฯ ที่บุคลากรทุกคนพึงปฏิบัติต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยมีฝ่ายกฎหมายและกฎระเบียบทำหน้าที่ติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งบริษัทฯ ได้เผยแพร่จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจไว้บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ https://www.tollway.co.th/storage/document/cg/dmt-code-of-conduct.pdf

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี

คณะกรรมการบริษัท (Board of Directors)
มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee)
มีหน้าที่ในการกำกับและติดตามการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติการดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ

คณะทำงานกำกับดูแลกิจการเพื่อความยั่งยืน (E/S/CG Working Team)
มีหน้าที่บริหารจัดการและดำเนินงานให้ผู้บริหาร พนักงานทุกคนปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ

คณะกรรมการบริษัทมอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่ช่วยคณะกรรมการบริษัทในการกำกับดูแลกิจการที่ดี ให้มีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ ตลอดจนมีระบบการควบคุมภายในที่ดี มีการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้ง ติดตามการดำเนินงานของบริษัทฯ ตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท โดยมีคณะทำงานการกำกับดูแลกิจการเพื่อความยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารจากส่วนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีผู้บริหารระดับสูงเป็นที่ปรึกษาคณะทำงานฯ เพื่อร่วมสนับสนุนพร้อมให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการ

ผลการดำเนินงาน / ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย		ผลการดำเนินงาน	
	2566	2570	2565	2566
จำนวนข้อร้องเรียนด้านกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีนัยสำคัญ	0	0	0	0
จำนวนกรณีการละเมิดจรรยาบรรณทางธุรกิจที่มีนัยสำคัญ	0	0	0	0

ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการ

จากผลการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนประจำปี 2566 (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies 2023) โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี 2566 บริษัทฯ ได้รับคะแนนผลการประเมินจัดอยู่ในระดับ "ดีเลิศ" (5 ดาว)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย		ผลการดำเนินงาน	
	2566	2570	2565	2566
การประเมินการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนประจำปี	5 ดาว	5 ดาว	4 ดาว	5 ดาว

ผลการประเมินคุณภาพการจัดประชุมผู้ถือหุ้น

บริษัทฯ ได้จัดให้มีการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีของบริษัทฯ เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกปี และเข้าร่วมในโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมผู้ถือหุ้น ซึ่งจัดโดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย (Thai Investors Association) โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้รับคะแนนประเมินที่ร้อยละ 100 ระดับ "ดีเยี่ยม" ต่อเนื่องปีที่ 2 นับตั้งแต่ที่เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (บริษัทฯ เริ่มการซื้อขายครั้งแรกใน SET เมื่อ 7 พ.ค. 2564)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย		ผลการดำเนินงาน	
	2566	2570	2565	2566
การประเมินคุณภาพการจัดประชุม ผู้ถือหุ้น	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100

การต่อต้านการคอร์รัปชัน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ตลอดจนสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีจิตสำนึกในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ มีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีคุณธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยบริษัทฯ ได้จัดทำ “นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน” เป็นลายลักษณ์อักษรขึ้น (https://www.tollway.co.th/storage/document/cg/dmt-anti-corruption-th.pdf) เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการดำเนินธุรกิจและพัฒนาสู่ความยั่งยืน ซึ่งในปี 2566 คณะกรรมการบริษัทได้ทบทวนและปรับปรุงนโยบายและมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ตลอดจนการประเมินความเสี่ยงด้านการคอร์รัปชัน รวมถึง การทำแบบประเมินตนเองเพื่อพัฒนาระบบต่อต้านการคอร์รัปชัน เพื่อการขอรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายและการดำเนินงานของบริษัทฯ และสื่อสารนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันให้บุคลากรทุกคนรับทราบและยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยจัดให้มีการอบรมภายใน (In-house Training) เกี่ยวกับมาตรการและแนวปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้กับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ พร้อมทั้งสื่อสารไปยังคู่ค้า/คู่ธุรกิจและกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียรับทราบ และประกาศนโยบาย “งดรับของขวัญ (No Gift Policy)” บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ

การรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน (Whistle Blowing Policy)

เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีส่วนร่วมในกระบวนการกำกับดูแลกิจการ บริษัทฯ จึงกำหนดให้มีนโยบายในการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน (Whistle Blowing Policy) ขึ้น เพื่อเป็นช่องทางให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม สามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสในกรณีที่พบเห็นการกระทำที่สงสัยว่าฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับการทำงาน ระเบียบปฏิบัติ หรือนโยบายต่าง ๆ ของบริษัทฯ รวมทั้ง พฤติกรรมที่อาจส่อถึงการทุจริต การคอร์รัปชัน การประพฤติผิดจรรยาบรรณหรือจริยธรรมที่ดีทางธุรกิจของบุคลากรในองค์กร ผ่านช่องทาง ดังนี้

เว็บไซต์ของบริษัทฯ : www.toway.co.th หัวข้อ “ช่องทางการแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ”
E-mail : ประธานกรรมการตรวจสอบ : somnuk.cha@tollway.co.th
เลขานุการบริษัท : companysecretary@tollway.co.th
จดหมายถึง : กรรมการตรวจสอบ หรือ เลขานุการบริษัท
บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 40/40 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสนามบิน เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210

การให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสในกรณีที่พบเห็นการกระทำที่สงสัยว่าฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับการทำงาน ระเบียบปฏิบัติ หรือนโยบายต่าง ๆ ของบริษัทฯ รวมทั้ง พฤติกรรมที่อาจส่อถึงการทุจริต คอร์รัปชัน การประพฤติผิดจรรยาบรรณหรือจริยธรรมที่ดีทางธุรกิจของบุคลากรในองค์กร จะได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสมและเป็นธรรมจากบริษัทฯ และจัดเก็บรักษาข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสและผู้ร้องเรียนเป็นความลับไม่เปิดเผยต่อผู้ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

ผลการดำเนินงาน / ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย		ผลการดำเนินงาน	
	2566	2570	2565	2566
จำนวนข้อร้องเรียนด้านทุจริตคอร์รัปชัน	0	0	0	0
การรายงานหรือการกระทำผิดเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน	0	0	0	0
ความมุ่งมั่นในการต่อต้านการคอร์รัปชัน	ขอรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (ยื่นขอรับรองในไตรมาส 4/2566 อยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการโครงการฯ)	สมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย	ประกาศเจตนารมย์แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย	ขอรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (อยู่ระหว่างการพิจารณาของคณะกรรมการโครงการฯ)

การบริหารความเสี่ยง(GRI 2-16)

บริษัทฯ มีแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กรตามนโยบายการบริหารความเสี่ยง และแนวทางของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึงมาตรฐาน The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission : COSO โดยคณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee) ให้มีหน้าที่รับผิดชอบกำหนดนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนติดตามและประเมินผลการบริหารความเสี่ยง โดยมีคณะทำงานบริหารความเสี่ยงของบริษัททำหน้าที่รับผิดชอบติดตามตรวจสอบการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของแต่ละหน่วยงานและเป็นผู้จัดหาข้อมูลและดำเนินการตามที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมอบหมาย นอกจากนี้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงยังทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กรโดยรวม พร้อมทั้งจัดทำคู่มือและแผนการบริหารความเสี่ยงเพื่อเสนอให้คณะกรรมการบริษัทอนุมัติ เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้มีการจัดทำคู่มือและแผนการบริหารความเสี่ยง โดยจะมีการทบทวน/ปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์และแผนธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงไปทุกปี เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด โดยให้มีความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการตรวจสอบ

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

คณะทำงานบริหารความเสี่ยง

ฝ่าย ส่วน แผนก และพนักงานทุกระดับ

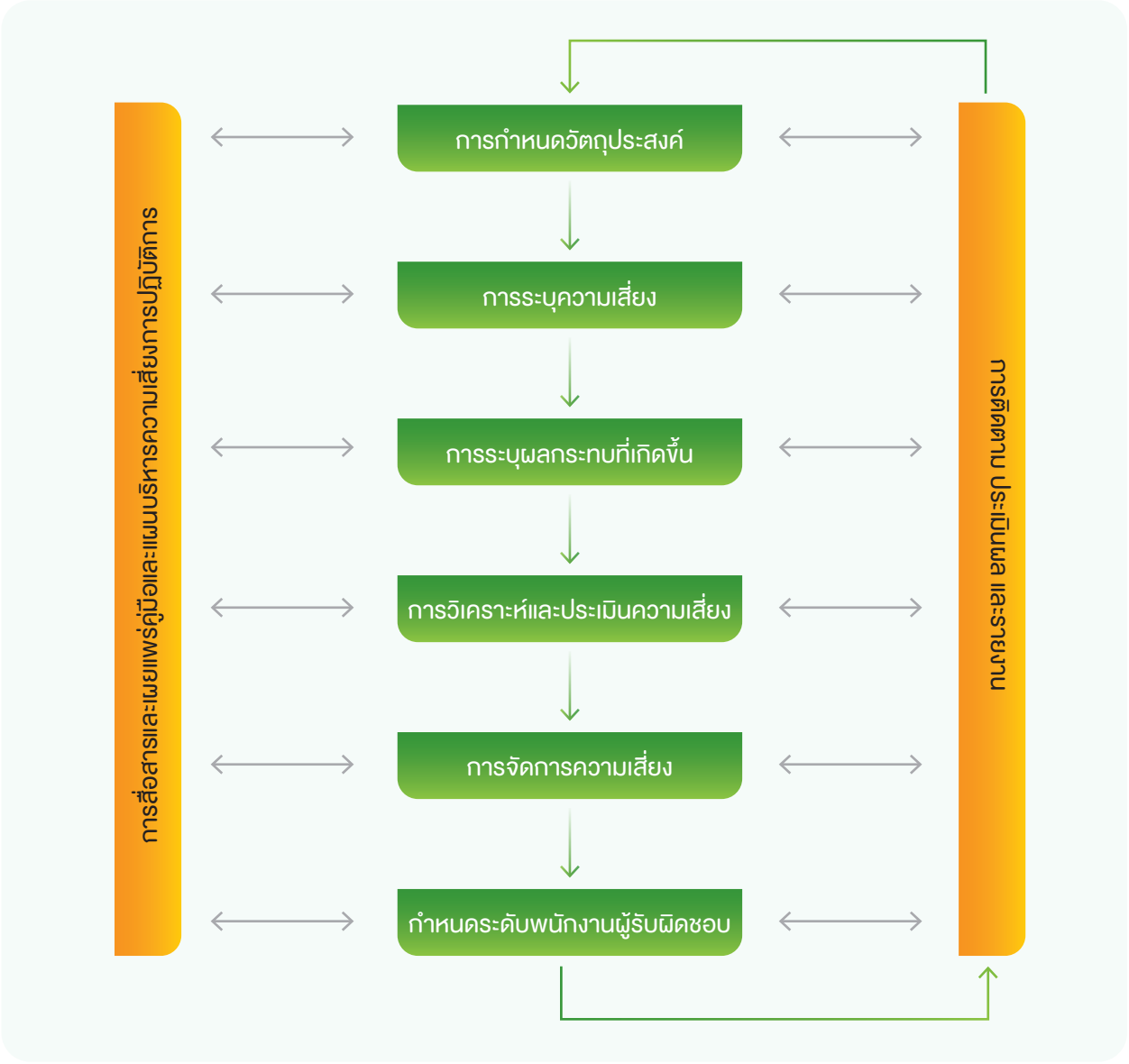
ระดับองค์กร กำกับดูแลให้มีการบริหารจัดการความเสี่ยงในองค์กรอย่างเหมาะสม ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะ และความเห็นชอบแนวทางการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ

ระดับหน่วยงาน ทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ ตรวจสอบการดำเนินการตามคู่มือและแผนการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ

ระดับปฏิบัติ ทำหน้าที่ระบุและรายงานความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา และรับแผนการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติ

กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงเป็นกระบวนการที่จัดทำขึ้นอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้องค์กรลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงต่าง ๆ เนื่องจากไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ให้เหลือน้อยที่สุดหรืออยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ และเพื่อเพิ่มโอกาสให้แก่ธุรกิจมากที่สุดตลอดจนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด



ในปี 2566 บริษัทฯ ได้ประเมินปัจจัยความเสี่ยงทั้งภายในและภายนอกที่ครอบคลุมการเปลี่ยนแปลงของสภาวะตลาด เศรษฐกิจ กฎระเบียบ บริษัทในกลุ่มธุรกิจเดียวกัน ตลอดจนประเด็นด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม ตลอดห่วงโซ่อุปทานของบริษัทฯ (Supply Chain) ซึ่งระบุไว้ในคู่มือบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ ดังนี้

ความเสี่ยงในการบริหารจัดการองค์กร ประกอบด้วย

- ด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)
- ด้านการเงิน (Financial Risk)
- ด้านการปฏิบัติการ (Operational Risk)
- ด้านสัญญาสัมปทานและคดีปกครอง (Concession Risk)
- ด้านการพัฒนาความยั่งยืน (Sustainability Development Risk)
- ความเสี่ยงมิติด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Risk)
- ความเสี่ยงมิติด้านสังคม (Social Risk)
- ความเสี่ยงมิติกำกับดูแลกิจการ (Governance Risk)
- ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม (Safety Health and Environment)
- ด้านกฎหมายและกฎระเบียบ (Legal and Compliance Risk)
- ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Risk)

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ ประกอบด้วย

- การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค
- การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (GRI 201-2)
- การเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่

ผลการดำเนินงาน/ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย		ผลการดำเนินงาน	
	2566	2570	2565	2566
สัดส่วนความครอบคลุมของระบบบริหารความเสี่ยงและการจัดทำตัวชี้วัดด้านความเสี่ยงของทุกส่วนงาน	100%	100%	100%	100%
สัดส่วนหน่วยงานที่มีความเสี่ยงมีมาตรการในการจัดการความเสี่ยง	100%	100%	100%	100%

บริษัทฯ มั่นใจว่ามาตรการในการจัดการความเสี่ยงต่าง ๆ ของบริษัทฯ ที่ดำเนินการ อาทิ การใช้ระบบสารเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสำหรับการติดตามกระบวนการให้บริการและการทำงาน เช่น การบริหารระบบบัญชีการเงินและการวางระบบการจัดซื้อจัดจ้างที่เหมาะสม การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ระบบการติดตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งระบบการประกันภัยที่ครอบคลุมความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น จะช่วยป้องกันและลดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำมาตรการ แผนการป้องกันและลดความเสี่ยง เพื่อลดผลกระทบจากความเสี่ยงข้างต้น ทำให้มั่นใจได้ว่าบริษัทฯ จะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์การบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมเรื่องการบริหารความจัดการความเสี่ยงของบริษัทฯ สามารถอ่านได้ที่รายงานประจำปี 2566 (แบบ 56-1 One Report) ส่วนที่ 1 ข้อ 2 “การบริหารจัดการความเสี่ยง”

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM)

นอกจากบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพแล้ว บริษัทฯ ยังตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ จึงมีการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและแผนการเตรียมรับมือในภาวะฉุกเฉิน เพื่อเป็นแนวทางการตอบสนองต่อเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้นกับบริษัทฯ รวมถึงช่วยให้หน่วยงานที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ดังกล่าวสามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินได้เป็นอย่างดี ลดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินที่จะเกิดขึ้น ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการทบทวน ปรับปรุงแผน และฝึกซ้อมแผนดังกล่าวเป็นประจำทุกปี เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองในการจัดการเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง และทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทฯ ได้แต่งตั้งคณะจัดการเหตุและบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ประกอบด้วยผู้บริหารจากทุกสายงาน ซึ่งมีกระบวนการจัดการภาวะฉุกเฉินและการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ดังนี้

เหตุการณ์	ภาวะปกติ	เกิดเหตุขัดข้อง	ธุรกิจหยุดชะงัก	การกลับสู่ภาวะปกติ
ลักษณะการดำเนินการ	การดำเนินงานในภาวะปกติ	การจัดการเหตุฉุกเฉินเบื้องต้น	การจัดการภาวะฉุกเฉินและการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	การกลับสู่ภาวะปกติ
โครงสร้าง	คณะทำงานภาวะปกติ	คณะจัดการเหตุฉุกเฉิน		
	คณะจัดการเหตุและบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	คณะจัดการเหตุและบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ		
บทบาท/หน้าที่	ให้การสนับสนุนและตัดสินใจเกี่ยวกับแผน BCM จัดทำ/ทบทวน/ปรับปรุง และทดสอบแผนจัดการเหตุและแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	บุคลากรที่เกี่ยวข้องแจ้งเหตุ/ระงับเหตุด้วยตนเอง ตามที่ระบุไว้ในแผนต่าง ๆ รายงานสถานการณ์ต่อผู้บริหารเพื่อควบคุมสถานการณ์/ประกาศภาวะวิกฤต	ประกาศใช้แผน BCP อำนวยการบริหารจัดการธุรกิจในช่วงภาวะฉุกเฉินเพื่อให้กลับสู่สภาวะปกติ	กลับสู่การทำงานปกติฟื้นฟูความเสียหาย

นอกจากแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจแล้ว การบริหารจัดการของบริษัทฯ ภายใต้ระบบมาตรฐานคุณภาพ (ISO9001) ซึ่งเป็นระบบมาตรฐานบริหารคุณภาพระดับสากลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพ ซึ่งช่วยให้บริษัทฯ สามารถยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง มาตรฐานอื่น ๆ อาทิ มาตรฐานจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO14001) และมาตรฐานการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ISO 45001) ที่ช่วยให้บริษัทฯ สามารถวางมาตรฐานในหารบริหารจัดการทั้งด้านการทำงาน การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม และการการจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยได้ตามมาตรฐานสากล

ในปี 2566 ไม่มีเหตุการณ์ภาวะฉุกเฉินที่ส่งผลกระทบต่อการหยุดชะงักของธุรกิจ และบริษัทฯ ได้ดำเนินการตามมาตรการต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด

ความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและไซเบอร์ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บริษัทฯ มุ่งพัฒนาประสิทธิภาพของระบบจัดการความปลอดภัยสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคล ให้เป็นไปตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และสารสนเทศ และนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Policy) ของบริษัทฯ ซึ่งเป็นแนวทางในการดำเนินงานและวิธีปฏิบัติสำหรับบุคลากร เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบริษัทฯ มีความมั่นคงปลอดภัยและสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทฯ ได้เผยแพร่นโยบายดังกล่าวบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ

นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และสารสนเทศ

ที่ : https://www.tollway.co.th/storage/document/cg/dmt-cyber-and-information-security-policy-th.pdf

นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Policy)

ที่ : https://www.tollway.co.th/storage/document/privacy-policy/dmt-personal-data-protection-policy-th.pdf

ในด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศและไซเบอร์

ด้วยบริษัทฯ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานทุกขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผนเกี่ยวกับทรัพยากร การบริการ การควบคุมคุณภาพ การบริหารจัดการระบบการเงิน การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า รวมถึงการทำงานแบบ Hybrid Workplace ซึ่งต้องเชื่อมต่อระบบกับเครือข่ายภายนอกมากขึ้น ทำให้บริษัทฯ มีความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้น อีกทั้งปัจจุบันที่มีการโจมตีทางไซเบอร์ที่อาจทำให้ข้อมูลรั่วไหล สูญหาย หรือระบบการทำงานหยุดชะงัก ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินงานและชื่อเสียงของบริษัทฯ ดังนั้น บริษัทฯ จึงกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเฝ้าระวังอย่างเข้มงวด เพื่อรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและระบบเครือข่าย

โครงสร้างการกำกับดูแลความปลอดภัยด้านสารสนเทศและไซเบอร์

ลำดับขั้น	คณะกรรมการ/คณะทำงาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	บทบาท
การกำกับดูแล	คณะกรรมการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ	กำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการปฏิบัติตามนโยบายให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
การบริหารจัดการ	คณะทำงานด้านนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและพระราชบัญญัติความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์	จัดทำและทบทวนนโยบายและแผนการดำเนินงานด้านความปลอดภัยสารสนเทศและไซเบอร์ ตลอดจนประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง
การปฏิบัติการ	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและจราจรอัจฉริยะ	ดำเนินการตามนโยบาย แนวปฏิบัติและแผนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์

การบริหารจัดการ

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ และติดตั้งระบบป้องกันต่าง ๆ ที่สอดคล้องตามระบบมาตรฐาน ISO27001 เพื่อยกระดับความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศขององค์กร พร้อมทั้งจัดให้มีการซ้อมแผนกู้คืนระบบสารสนเทศ (Disaster Recovery Plan) และดำเนินการสอบทานเสถียรภาพ ตรวจประเมินระบบบริหารจัดการความปลอดภัยสารสนเทศและไซเบอร์โดยฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและจราจรอัจฉริยะเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังกำหนดให้มีแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (IT Continuity Plan) เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในกรณีเกิดภัยคุกคามทางไซเบอร์ หรือกรณีเกิดภัยพิบัติต่อศูนย์ข้อมูลหลัก (Primary Data Center) และเพื่อควบคุมสถานการณ์ ลดความเสียหายและผลกระทบต่อธุรกิจของบริษัทฯ และให้การใช้งานระบบสารสนเทศเป็นไปอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา โดยจัดตั้งคณะจัดการภัยพิบัติสารสนเทศ (IT Disaster Recovery) และคณะทำงานกู้คืนระบบสารสนเทศ (Disaster Recovery Team) เพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ความเสียหายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่อาจส่งผลให้ธุรกิจหยุดชะงักได้

ผลการดำเนินงาน / ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย		ผลการดำเนินงาน
	2566	2567	2566
ยกระดับการป้องกันเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์	ดำเนินการปรับปรุงระบบความปลอดภัยของข้อมูล/ระบบ เพื่อขอรับรองด้านมาตรฐาน ISO27001 ภายในปี 2567	ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO27001	ดำเนินการปรับปรุงระบบความปลอดภัยของข้อมูล **เป็นไปตามแผน**
กรณีการรั่วไหลของข้อมูลและการถูกโจมตีด้านไซเบอร์	0	0	0

ในด้านความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บริษัทฯ ได้พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลเข้มข้นขึ้นจากปีที่ผ่านมา ซึ่งบริษัทฯ ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลให้บริษัทฯ ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และแต่งตั้งคณะทำงานด้านพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อทำหน้าที่ทบทวนและดำเนินการให้บริษัทฯ และบุคลากรปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการกำกับดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดให้มีการอบรมพนักงานทุกระดับ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันความเสี่ยงหรือความเสียหายจากการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

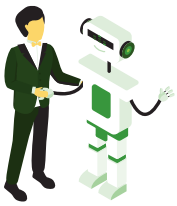
การบริหารจัดการ (GRI 419-1)

ในปี 2566 คณะทำงานด้านพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้พิจารณาและดำเนินการเพื่อยกระดับการบริหารจัดการตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Policy) และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ดังนี้

- ทบทวนนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและประกาศความเป็นส่วนตัวของบริษัทฯ
- สอบทานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Inventory Assessment)
- ประเมินผลกระทบและความเสี่ยงด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Impact Assessment : DPIA)
- จัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ
- สอบทานและปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานภายในองค์กร และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ครอบคลุมทุกกระบวนการและทุกหน่วยงานในองค์กร

ผลการดำเนินงาน / ตัวชี้วัดความสำเร็จ (GRI 419-1)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย		ผลการดำเนินงาน	
	2566	2570	2565	2566
ข้อร้องเรียนและการขอใช้สิทธิต่าง ๆ ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล	0	0	0	0
กรณีการละเมิดหรือฝ่าฝืนนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัทฯ	0	0	0	0



การพัฒนานวัตกรรม

บริษัทฯ มุ่งปรับปรุงการดำเนินงานทุกด้านเพื่อสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนขององค์กร ในปี 2566 บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการและกระบวนการทำงานที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อส่งมอบคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับทุกคน โดยบริษัทฯ ได้กำหนดเป็น “นโยบายและแนวทางการพัฒนานวัตกรรม” เพื่อเสริมสร้างความตระหนักและการให้ความสำคัญต่อการพัฒนานวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์กร โดยมีแนวทางการพัฒนานวัตกรรมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี กฎหมาย และพฤติกรรมของผู้บริโภค พร้อมทั้งขับเคลื่อนธุรกิจด้วยการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดการใช้ความคิด และการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในกระบวนการทำงานภายใต้หลักการบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน ยกระดับการบริการทั้งภายในและภายนอก และเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีแนวทางการพัฒนานวัตกรรมดังนี้

1. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมในองค์กร โดยมีคณะทำงานขับเคลื่อนนวัตกรรมการและเทคโนโลยีขั้นสูง (Innovation and Deep Tech Working Team) เพื่อพัฒนานวัตกรรมรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ และส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานเกิดแนวคิดสร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ส่งเสริมผลลัพธ์ด้าน เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ผ่านกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน ได้แก่ โครงการ ID.M.T Management Award และโครงการทีมพนักงานนักพัฒนา

2. มุ่งมั่นในการพัฒนานวัตกรรมขององค์กรอย่างยั่งยืนในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวที่สร้างคุณค่าทางสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ และเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียผ่านการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนา ประยุกต์ใช้หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่อย่างต่อเนื่อง

3. ผู้บริหารทุกระดับมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการผลักดัน มีส่วนร่วมต่อการสร้างนวัตกรรมและวัฒนธรรมที่ผลักดันการพัฒนานวัตกรรมของบริษัทฯ เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน และการจัดการนวัตกรรมร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ เพื่อนำเทคโนโลยีใหม่และนวัตกรรมใหม่มาประยุกต์ใช้ต่อยอดธุรกิจของบริษัทฯ

4. บริษัทฯ จัดสรรทรัพยากรและงบประมาณในการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมที่เหมาะสมและส่งเสริมให้มีการจดสิทธิบัตรและอนุสิทธิบัตร

5. สนับสนุนและส่งเสริมการสร้างบรรยากาศภายในองค์กรให้มุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมและการเรียนรู้

6. ติดตามและรายงานผลการดำเนินการพัฒนานวัตกรรมให้แก่ผู้บริหารและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอแนะและปรับปรุงการดำเนินงานด้านการพัฒนานวัตกรรมให้เป็นไปตามเป้าหมาย

โครงสร้างการบริหารจัดการนวัตกรรม

การส่งเสริมนวัตกรรมในองค์กร

บริษัทฯ มุ่งมั่นและให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมในองค์กร ทั้งการให้บริการ กระบวนการทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของพนักงาน ให้มีแนวคิดเชิงนวัตกรรมและพัฒนาต่อยอดต่อไป โดยมีแนวทางการบริหารจัดการ ดังนี้

โครงการ I ❤ D.M.T Management Award

เป็นโครงการของกลุ่มผู้บริหาร ในการนำความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ มาปรับปรุงระบบการทำงาน กระบวนการทำงานใหม่หรือบริการใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานที่มีอยู่ในปัจจุบันให้ดียิ่งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมผู้บริหารเข้าใจทิศทางการดำเนินงานตามแผนธุรกิจของบริษัทฯ และมีโอกาสเสนอความคิดเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพองค์กรไปในทิศทางเดียวกันกับแผนธุรกิจของบริษัทฯ โดยการวางแผนร่วมกันและทำงานตามกำหนดการ เป้าหมาย และงบประมาณที่ตั้งไว้ สร้างความสามัคคี และการทำงานร่วมกันเป็นทีมไปสู่เป้าหมาย (Goal) เดียวกัน และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ (Vision) และพันธกิจ (Mission) ของบริษัทฯ

หลักเกณฑ์

1. ทำการวิเคราะห์ SWOT ได้แก่ จุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) โอกาส (Opportunities) และภัยอันตราย (Threats) กำหนดวัตถุประสงค์ (Objectives) และกลยุทธ์ (Strategies) ของแผนก/งาน เพื่อนำมาจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ของผลงานพัฒนา (I.D.M.T) ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ (Vision) และพันธกิจ (Mission) ของบริษัทฯ

2. ใช้หลักการทั้ง 4 ประการในการคิดวิเคราะห์ SWOT การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objectives) และกลยุทธ์ (Strategies) เพื่อนำเสนอโครงการแผนปฏิบัติการ (Action Plan) และแผนงบประมาณ (Budget Plan) ของผลงานพัฒนา (I.D.M.T) บนหลักการ 4 ประการ ดังนี้

2.1 การสร้างนวัตกรรม (Innovation) นำเสนอแนวคิดเพื่อการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในระบบการทำงาน หรือ

2.2 การพัฒนา (Development) นำเสนอแนวคิดเพื่อพัฒนาระบบการทำงาน หรือ

2.3 การปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Improvement) นำเสนอแนวคิดเพื่อนำมา และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและ/หรือประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2.4 การทำงานเป็นทีม (Teamwork) แนวคิดที่นำเสนอมาจากการทำงานร่วมกัน

โครงการ : ทีมพนักงานนักพัฒนา

เป็นการนำความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ มาปรับปรุงระบบการทำงาน กระบวนการทำงานใหม่ หรือบริการใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานที่มีอยู่ในปัจจุบันให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการประกวดแข่งขัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมพนักงานได้มีโอกาสเสนอความคิดในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ และการทำงานร่วมกันเป็นทีม

โดยหลักการ 4 ประการ ดังนี้

1. การสร้างนวัตกรรม (Innovation) นำเสนอแนวคิดเพื่อการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในระบบการทำงาน หรือ
2. การพัฒนา (Development) นำเสนอแนวคิดเพื่อพัฒนาระบบการทำงาน หรือ
3. การปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Improvement) นำเสนอแนวคิดเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและ/หรือประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และ
4. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) แนวคิดที่นำเสนอมาจากการทำงานร่วมกันเป็นทีม

การส่งเสริมนวัตกรรมระดับกระบวนการ

การสร้างนวัตกรรมในระดับกระบวนการพิจารณาจากการประเมินความเสี่ยงและโอกาสจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่มีการเปลี่ยนแปลง และอาจส่งผลถึงความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่เปลี่ยนไป ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ในปี 2566 มีผลการดำเนินงานของโครงการที่ติดตามต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา โดยการติดตามผลการดำเนินงานของคณะทำงานขับเคลื่อนนวัตกรรมและเทคโนโลยีขั้นสูง ซึ่งเป็นการต่อยอดไปยังธุรกิจใหม่อื่น ๆ ที่นอกเหนือจาก Tollway (Other Non-Toll Road Business) เพื่อเสริมความแข็งแกร่ง และการส่งเสริมด้านรายได้ให้กับธุรกิจ อาทิ ด้าน Technology หรือ Start Up Technology หรือ Start Up Consumer เพื่อให้มีกรอบการดำเนินงานที่ชัดเจน และทำให้บริษัทฯ สามารถส่งมอบคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

Scope1 การพัฒนาเทคโนโลยี

โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผลลัพธ์
การพัฒนาระบบจัดเก็บค่าผ่านทาง M-Flow	กำหนดแล้วเสร็จพร้อมทดลองทดสอบภายในปี 2566	การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย	บริษัทฯ ได้ศึกษาและทดสอบระบบเก็บค่าธรรมเนียมผ่านทางอัตโนมัติ “แบบไม่มีไม้กั้น (M-Flow)” ที่ด่านดินแดง โดยบริษัทฯ ได้ติดตั้งระบบการตรวจจับยานพาหนะแบบอัตโนมัติแล้วเสร็จ และพร้อมที่จะทดสอบการเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบ Single Platform ของกรมทางหลวงทดสอบการทำงานของระบบจัดเก็บค่าผ่านทางแบบไม่มีไม้กั้น M-Flow ที่ด่านดินแดง 2 บริเวณ Gantry M-Flow ขนาด 2 ช่องจราจร ตั้งแต่ช่วงเดือน กรกฎาคม-สิงหาคม 2565 และในเดือนมกราคม 2566 ซึ่งได้ทำการทดสอบด้วยการผ่านทางแบบต่อเนื่อง การทดสอบด้วยการจำลองกับขับขี่ที่ผิดปกติ การทดสอบความสามารถการทำงานของระบบแจ้งเตือน การทดสอบความน่าเชื่อถือและความทนทานของอุปกรณ์ และการทดสอบทั้งระบบจนถึงส่งข้อมูลไปยัง Virtual Single Platform ซึ่งได้ผลการทดสอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งทำให้มั่นใจได้ว่าระบบ M-Flow ที่ได้มีการติดตั้งสามารถดำเนินการได้ตรงตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
การพัฒนาระบบควบคุมและจัดการจราจรโดยใช้ AI Deep Learning	การพัฒนาระบบวิเคราะห์ภาพวิดิโอแบบ Deep Learning เพื่อใช้กับกล้องจำนวน 159 ตัวบนสายทางให้มีความถูกต้องแม่นยำและมีประสิทธิภาพ	การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย	โครงการพัฒนาระบบวิเคราะห์ภาพวิดีโอ (ระบบ Video Analytic) ให้มีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น โดยใช้เทคโนโลยี Deep Learning ในการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งได้ดำเนินการแล้วเสร็จเริ่มใช้งานจริงตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2565 และมีการปรับจูนและใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้จากสถานการณ์บนสายทางจริงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ระบบมีความแม่นยำมากขึ้น
การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มการใช้พลังงานหมุนเวียน • โครงการติดตั้งระบบไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนหลังคา (Solar Rooftop) อาคารสำนักงานใหญ่ (เฟส1) และด่านเก็บค่าผ่านทางดอนเมือง1 และดอนเมือง2 • โครงการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์แบบติดตั้งบนหลังคา (Solar Rooftop) อาคารด่านเก็บค่าผ่านทางและด่านเก็บค่าผ่านทาง 8 ด่าน (เฟส 2)	• ติดตั้งแล้วเสร็จภายใน ไตรมาสที่ 2/2566 • ติดตั้งแล้วเสร็จ 100% ภายในวันที่ 28 พฤษภาคม 2567	• การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย • อยู่ระหว่างการดำเนินการตามแผนงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	ติดตั้งแล้วเสร็จ 100% และเปิดระบบผลิตพลังงานไฟฟ้าด้วยพลังงานแสงอาทิตย์ ณ อาคารสำนักงาน MOC เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2566 และอาคารด่านดอนเมือง วันที่ 8 กันยายน 2566 จำนวนหน่วยการใช้ค่าไฟฟ้าในเดือน ธันวาคม 2566 อาคารสำนักงาน MOC และด่านเก็บค่าผ่านทางดอนเมือง 1 และ ดอนเมือง 2 ประหยัดลงได้เป็นจำนวน 30,333 หน่วย หรือคิดเป็นร้อยละ 31.49 ซึ่งเป็นเดือนแรกหลังการติดตั้งเสร็จสมบูรณ์ที่จำนวนหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีการปรับลดลง
ติดตั้งสถานีชาร์จไฟฟ้า/EV Charging Station ณ สำนักงาน MOC	เพื่อส่งเสริมการใช้งานรถยนต์ไฟฟ้า	การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย	ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้รถยนต์พลังงานไฟฟ้า เพื่อลดต้นทุนได้สูงสุด 60% และลดก๊าซเรือนกระจก ดำเนินการแล้วเสร็จและเปิดให้บริการในเดือนกุมภาพันธ์ 2566

โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผลลัพธ์
การพัฒนานวัตกรรมด้านการให้บริการลูกค้าผ่าน Line OA	โครงการ Tollway Loyalty Platform Via Line OA Channel กิจกรรมส่งเสริมการใช้งานที่มอบให้กับผู้ใช้บริการของทางยกระดับดอนเมือง	การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย	เปิดให้ผู้ใช้ทางยกระดับสมัครเข้าร่วมโครงการเพื่อสะสมแต้มตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2565 เริ่มต้นที่มีสมาชิก/ Loyalty Member อยู่ที่จำนวน 19,000 ราย โดยปัจจุบันมีสมาชิก/ Loyalty Member ในระบบ ณ เดือนธันวาคม 2566 กว่า 50,000 ราย
โครงการนวัตกรรมการบริหารเงินสดแบบครบวงจร การนำนวัตกรรมเครื่องเก็บเงินดิจิตอลจากพันธมิตรมายกระดับการทำงาน	การบริหารการจัดการต้นทุนการจัดเก็บทรัพย์สินมีค่า เพื่อลดต้นทุนการดำเนินการ และลดขั้นตอนการทำงาน	การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย	ด้านสิ่งแวดล้อม (E) : การดูแลความสะอาดและสภาพแวดล้อม สร้างโอกาสในการบริหารต้นทุนทั้ง Tollway Existing และโครงการใหม่ให้มีประสิทธิภาพ ด้านสังคม (S) และเศรษฐกิจ/กำกับดูแล (G) : 1) ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 2) บริหารจัดการบุคลากร และปรับลดการใช้อุปกรณ์ 3) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 4) สร้างโอกาสในการบริหารต้นทุนทั้ง Tollway Existing และโครงการใหม่ให้มีประสิทธิภาพ การใช้บริการการขนย้ายทรัพย์สินมีค่า โดยการใช้บริการจากพันธมิตรคู่ค้าในการใช้บริการเครื่องรับฝากเงิน สามารถลดต้นทุนการดำเนินงานในอัตราร้อยละ 3.28 ต่อปี เมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนรวมปัจจุบันของบริษัทฯ และเลือกใช้บริการของสัญญาแบบอัตราคงที่ตลอดอายุสัญญา ตั้งแต่ปี 2566-2570 (5 ปี) เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากผลกระทบและความไม่แน่นอนจากสภาวะเศรษฐกิจถดถอย หรือ Recession
การพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรขององค์กร • การพัฒนาระบบงาน ERP (Enterprise Resource Planning) • การพัฒนา RPA – Robotic Process Automation	• เพื่อบริหารทรัพยากรของบริษัทฯ และโครงการใหม่ในอนาคต อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลในการบูรณาการทุกระบบที่เกี่ยวข้องด้วยกัน Go Live ERP (Enterprise Resource Planning) ในวันที่ 1 ธันวาคม 2566 • ศึกษาและกำหนด Pilot test ของกระบวนการทำงาน ภายในไตรมาส 4/2566	การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย	• โครงการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP-RISE with SAP S/4HANA Implementation) เป็นการบริหารงานบนระบบเดียวกันเพื่อ 1) ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 2) บริหารจัดการบุคลากร และปรับลดการใช้อุปกรณ์ 3) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงานให้รวดเร็วเพิ่มขึ้น 4) การควบคุมงบประมาณทั้งรายได้ และ รายจ่าย การใช้งบประมาณจะอยู่บนระบบเดียวกัน และดำเนินการแบบ Real-Time 5) การพัฒนาเชื่อมต่อกับ Non SAP ในส่วนของเอกสารแบบฟอร์มต่าง ๆ รวมถึงงานซ่อมฯ และลดการทำงานแบบ Manual 6) สร้างโอกาสในการบริหารต้นทุนทั้ง Tollway Existing และโครงการใหม่ให้มีประสิทธิภาพ • RPA Pilot test ของแผนกตรวจสอบค่าผ่านทาง และได้ดำเนินการจัดทำ Mock up พร้อมทั้งการออกแบบ (Solution Design) แล้วเสร็จเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2566 โดยกระบวนการที่จะใช้ AI เข้ามาช่วยจะเป็นส่วนของงานที่คนทำประจำซ้ำ ๆ ให้เป็นการทำงานแบบอัตโนมัติ เช่น การนำข้อมูลจาก Mail นำเข้าระบบ การคำนวณเงินเรียกเก็บสะสมของพนักงานเก็บเงิน การส่งออกรายงานทาง Mail เป็นต้น

โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผลลัพธ์
โครงการพัฒนานวัตกรรม สำหรับส่วนงานสนับสนุน 1.) พัฒนาการชำระค่าผ่านทางด้วย Fleet Card 2.) Line Robot (เพื่อการจัดการงานธุรการต่าง ๆ & ทรัพย์สิน) 3.) e-Learning (Online Learning) 4.) e-Tax Invoice & e-Receipt 5.) e-Withholding Tax	เพื่อการบริหารการจัดการต้นทุนภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นไปตามนโยบายของภาครัฐ	การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย	ด้านสิ่งแวดล้อม (E) : การบริหารจัดการทรัพยากรของบริษัทช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ การควบคุมปริมาณก๊าซเรือนกระจก การลดการใช้กระดาษและพลังงานอื่น ๆ สร้างโอกาสในการบริหารต้นทุนทั้ง Tollway Existing และโครงการใหม่ให้มีประสิทธิภาพด้านสังคม (S) และ เศรษฐกิจ/กำกับดูแล (G) : 1) ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 2) บริหารจัดการบุคลากร และปรับลดการใช้อุปกรณ์ 3) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและเพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงานให้รวดเร็วเพิ่มขึ้น 4) สร้างโอกาสในการบริหารต้นทุนทั้ง Tollway Existing และโครงการใหม่ให้มีประสิทธิภาพ
Smart Payment Machine	• เพื่อทดลองทดสอบเครื่องและระบบการรับชำระค่าผ่านทางด้วยเครื่องรับชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติชนิดกลางแจ้ง (Outdoor) • เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการทางยกระดับด้วยการชำระค่าผ่านทางผ่านเครื่องรับชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติที่สามารถรองรับการชำระแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) โดยใช้บัตรเครดิต/เดบิต QR code หรือกระเป๋าเงินดิจิทัล (Digital Wallet) ที่สามารถรองรับสกุลเงินดิจิตอล รวมด้วย • ศึกษารูปและกำหนดร่วมแบบติดตั้งผลิตภัณฑ์ต้นแบบ/Prototype ภายในเดือนกุมภาพันธ์ 2567	การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย	

โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผลลัพธ์
โครงการนำฝุ่นจากรถดูดกวาดกลับมาใช้ใหม่	โครงการศึกษาวิจัยดำเนินการและใช้ระยะเวลา 6 เดือน (นับตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึงเดือนกันยายน 2565)	การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย	• การนำฝุ่นที่มาจากการซ่อมบำรุงบนทางยกระดับมาผสมกับขยะพลาสติกทั้งหมด 5 ประเภทคือ HDPE PP PS PET และพลาสติกรวมซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานการคัดแยกขยะพลาสติกรีไซเคิล โดยการทดลองนั้นจะปรับเปลี่ยนสัดส่วนของฝุ่นและปริมาณพลาสติกแต่ละประเภทเพื่อหาแนวทางการขึ้นรูปผลิตอิฐก้อนหรือแผ่นกระเบื้อง และได้นำไปทดสอบความแข็งแรง ทดทานต่อสิ่งแวดล้อมและการทดสอบค่าความแข็ง (hardness) ด้วยเครื่องทดสอบความแข็งดูโรมิเตอร์ผลการวิจัยด้านการขึ้นรูปและผลทดสอบความแข็งแรงและทนทาน • คุณลักษณะของนวัตกรรม ฝุ่น คือ จะได้แผ่นกระเบื้องตัวอย่าง PP thermoforming (50 % +50 %=glycerol) ซึ่งมีค่าความแข็งสูงที่สุดและมียังคงลักษณะทางกายภาพที่ค่อนข้างสมบูรณ์ภายหลังเร่งสภาวะนั้นมีแนวโน้มที่จะมีอายุการใช้นานได้ยาวนานที่สุด • การขึ้นรูปวัสดุจากฝุ่นเป็นอิฐปูทางเดิน อยู่ระหว่างการพิจารณาตรวจสอบของคณะกรรมการฯ กองสิทธิบัตร กรมทรัพย์สินทางปัญญา
การทดสอบการใช้ไฟวับวาบจากพลังงานแบตเตอรี่โซล่าเซลล์ ทดแทนการติดเครื่องยนต์	เพื่อการบริหารการจัดการต้นทุนภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และ เป็นไปตามนโยบายของภาครัฐ	การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย	ลดปริมาณการใช้น้ำมัน ปีละ 1,800 ลิตร หรือ ลดค่าใช้จ่าย ปีละ 63,000 บาท (คืนทุนภายใน 1.3 ปี) ลดก๊าซ CO_2 ได้ลิตรละ 2.745 Kg. หรือ ประมาณ 5,000 Kg.CO_2/ปี Carbon Footprint ลดลงปีละ 5 ตัน

Scope 2 การนำมาต่อยอดเพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขันของโครงการใหม่ New Technology / New Project

โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผลลัพธ์
การศึกษานวัตกรรมตรวจสอบโครงสร้างและบำรุงรักษา (Inspection and Maintenance)	จัดตั้งบริษัทย่อยภายใน Q2/2566	การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย	จัดตั้งบริษัทร่วมทุน 1 บริษัท ร่วมกับพันธมิตรประเทศญี่ปุ่น เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2566 และรับรู้รายได้ในไตรมาส 4 ปี 2566
การศึกษาการใช้เทคโนโลยีในการบริหารด้านการเงิน (Fin Tech Treasury Management)	ศึกษาแล้วเสร็จภายใน Q2/2566	ดำเนินการปรับเปลี่ยนแผนงาน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ซึ่งได้นำพัฒนาต่อกับโครงการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP-RISE with SAP S/4HANA) ในปี 2567	
การศึกษาการพัฒนาธุรกิจเพื่อส่งเสริมการใช้และการให้บริการรถยนต์ไฟฟ้า (EV Service)	ศึกษาแล้วเสร็จภายใน Q2/2566	การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย	มีการทดลองทดสอบการใช้รถยนต์ไฟฟ้า (Electric Vehicles: EV) และได้ผลการประหยัดและลดก๊าซเรือนกระจก รถยนต์ไฟฟ้าทดลองใช้งานสำหรับผู้บริหารตั้งแต่วันที่ 20 ก.พ. 66 (ในไตรมาส 2/2566) สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2566 โดยสรุปผล ดังนี้ • อัตราการสิ้นเปลืองการใช้งานรถยนต์ไฟฟ้าอยู่ที่ประมาณ 70 สตางค์ต่อกิโลเมตร (ทั้งนี้ แปรผันอัตราค่าไฟฟ้าในแต่ละท้องถิ่นและความหลากหลายตามการใช้งาน) ในขณะที่รถยนต์เครื่องยนต์สันดาป ภายในมีอัตราการสิ้นเปลืองอยู่ที่ประมาณ 3-4 บาทต่อกิโลเมตร ดังนั้น ในระยะทางที่เท่ากันรถยนต์ไฟฟ้าจะประหยัดกว่ารถยนต์เครื่องยนต์สันดาปภายใน • ค่าบำรุงรักษา รถยนต์ไฟฟ้าเสียค่าบำรุงรักษาน้อย เนื่องจากมีอุปกรณ์หลักมีแค่มอเตอร์ไฟฟ้าและแบตเตอรี่ ซึ่งมีอายุการใช้งานยาวนานประมาณ 10 - 8 ปี ในขณะที่รถยนต์เครื่องยนต์สันดาปภายในต้องเสียค่าบำรุงรักษาตามระยะการขับขี่ตลอดอายุการใช้งาน • ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รถยนต์ไฟฟ้ามีศักยภาพที่จะช่วยลดมลพิษจากการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) เนื่องจากในตัวเครื่องไม่มีการเผาไหม้ปราศจากควันและเสียงรบกวน จึงเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่ปี 2567 เป็นต้นไปบริษัทฯ เริ่มเปลี่ยนมาใช้รถยนต์ไฟฟ้าสำหรับรถผู้บริหาร และรถปฏิบัติการที่ครบกำหนดเปลี่ยนตามรอบอายุการใช้งาน
การศึกษาการพัฒนาธุรกิจด้านลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management : CRM)	ศึกษาแล้วเสร็จภายใน Q2/2566	การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย	บริษัทฯ ได้ Business Blueprint และ Roadmap พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากร กำหนดความต้องการ เพื่อวางแผนพัฒนาระบบ CRM ให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าผู้ใช้ทางมากขึ้น และข้อมูลที่จำเป็นสำหรับส่งมอบให้ผู้ใช้บริการ เช่น รายงานสภาพจราจร แคมเปญส่วนลด และสิทธิพิเศษต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนาการมีส่วนร่วมด้าน ESG ผ่านโครงการ Green Road โดยมี Green Point ให้กับผู้ใช้บริการ
การศึกษาโครงการ Traffic Management Service	ศึกษาแล้วเสร็จภายใน Q2/2566	การดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมาย	โครงการ ชชชช. การช่วยเหลือรถขัดข้องบนทางและร่วมกับพันธมิตรเพื่อให้บริการส่งไปยังศูนย์ซ่อมโดยรอบ รับรู้เป็นรายได้โดยเป็นส่วนลดให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการทางยกระดับในไตรมาส 4 ปี 2566

ESG Benefit

Environment	Social	Governance
✓สามารถลดต้นทุนการใช้พลังงานไฟฟ้า	✓ลดความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุต่อผู้ใช้บริการและพนักงานของบริษัทฯ ✓ลดภาระในการทำงานของพนักงาน และพนักงานสามารถนำความรู้ไปต่อยอดได้ ✓พนักงานได้เรียนรู้และปรับตัวจากการทำงานกับนวัตกรรมใหม่	✓เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ และสามารถแข่งขันในตลาดได้

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน(GRI 3-3)

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานถือเป็นหนึ่งแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของบริษัทฯ ซึ่งจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการในด้านการจัดหาสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ และคุ้มค่าในเชิงเศรษฐศาสตร์ทั้งงบประมาณและการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานของบริษัทฯ ซึ่งเป็นหนึ่งในกิจกรรมหลัก (Primary activities) และกิจกรรมสนับสนุน (Support activities) ในกระบวนดำเนินงานที่สำคัญในห่วงโซ่คุณค่าที่บริษัทฯ จะส่งมอบคุณค่าต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร พร้อมทั้งคำนึงถึงการดำเนินงานที่มีธรรมาภิบาล การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน การดูแลแรงงาน สิทธิมนุษยชน ความปลอดภัย และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

นโยบายการดำเนินงาน

บริษัทฯ ได้จัดทำ “นโยบายการบริหารห่วงโซ่อุปทาน” เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้กับผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ ถือปฏิบัติ โดยให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจกับคู่ค้า/คู่สัญญา อย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต และเป็นธรรม ควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาร่วมกับคู่ค้า คู่สัญญา และพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อร่วมกันสร้างห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ที่ยั่งยืนในระยะยาว โดยมุ่งมั่นพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนศักยภาพคู่ค้าผ่านแนวทางการพัฒนาร่วมกัน ดังนี้

1. กำหนดให้มีการวางแผนธุรกิจกับคู่ค้า โดยเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างบริษัทฯ และคู่ค้า เพื่อทดลอง ทดสอบ และพัฒนานวัตกรรม หรือโครงการใหม่ ที่สามารถยกระดับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ และคู่ค้าไปพร้อมกัน
2. การประเมินตนเองด้านความยั่งยืนของคู่ค้า เพื่อทบทวนผลการดำเนินงานตามข้อกำหนดของบริษัทฯ
3. การสร้างสัมพันธภาพระยะยาวกับคู่ค้า ส่งเสริมความผูกพันและความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาวกับคู่ค้า ผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ซึ่งกันและกัน เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมร่วมกัน และการจัดประชุมคู่ค้าเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป็นต้น
4. การให้ความร่วมมือของคู่ค้ากับบริษัทฯ ในเรื่องตัวอย่างสินค้า ใบเสนอราคา ข้อมูลอื่น ๆ เช่น การปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) ซึ่งครอบคลุมถึงจรรยาบรรณธุรกิจ สังคม และหรือสิ่งแวดล้อม ระยะเวลาการส่งมอบ และเงื่อนไขการชำระเงิน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญเรื่องปฏิบัติตามหลักธรรมภิบาลและจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัทฯ จึงกำหนดเป็นนโยบายและระยะเวลาการให้สินเชื่อการค้า (Credit Term) เปิดเผยบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ https://www.tollway.co.th/storage/document/cg/dmt-credit-term-th.pdf โดยบริษัทฯ กำหนดช่วงเวลาการให้สินเชื่อการค้ากับคู่ค้าทุกประเภทเป็นเวลา 30 วัน แต่ไม่เกิน 45 วัน ซึ่งในปี 2566 ระยะเวลาจ่ายเงินเฉลี่ยเท่ากับ 31 วัน และมีรายการที่ชำระล่าช้ากว่า 45 วัน คิดเป็นสัดส่วน 1% (จำนวน 26 รายการ) คิดเป็น มูลค่า 2.02 ล้านบาท ซึ่งเป็นงานรับบริการที่มีการพิจารณาแก้ไขเพิ่มเติมในการตรวจรับงานเพื่อให้การส่งมอบงานสมบูรณ์ตามเงื่อนไข

การบริหารจัดการคู่ค้าและคู่สัญญา

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะสร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน ด้วยความสามารถในการแข่งขันของต้นทุนการดำเนินงาน และการเติบโตไปพร้อมกับคู่ค้า ผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีความโปร่งใสเป็นธรรมภายใต้กรอบการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างของบริษัทฯ ดังนั้น บริษัทฯ จึงกำหนดนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อกำหนดหลักปฏิบัติที่ชัดเจนในการจัดซื้อจัดจ้างของบริษัทฯ และให้มีความถูกต้อง เหมาะสมกับการปฏิบัติงานที่สามารถควบคุมและตรวจสอบได้ โดยฝ่ายธุรการและจัดซื้อ สายงานธุรกิจและการเงินเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการในการจัดซื้อจัดสินค้าหรือบริการทุกประเภท รวมถึงการประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สินค้าหรือบริการที่ดีมีคุณภาพ ถูกต้องตรงความต้องการ และทันเวลา นำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดแก่บริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกส่วน

แนวทางการบริหารจัดการคู่ค้าธุรกิจ

นโยบายและระเบียบการจัดซื้อ-จัดจ้าง และจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า (Supplier Code of Conduct)

คู่ค้าลงนามรับทราบและปฏิบัติตามนโยบายและจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า

การวิเคราะห์คู่ค้ารายสำคัญและประเมินความเสี่ยง

ระบุคู่ค้ารายสำคัญ (Key Suppliers)

การตรวจประเมินก่อนจัดซื้อ-จัดจ้างและหลังส่งมอบงาน

ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบการจัดซื้อ-จัดจ้างและจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า

บริษัทฯ มุ่งมั่นต่อการบริหารจัดการคู่ค้าธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ควบคู่ไปกับการใส่ใจต่อผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างยั่งยืน โดยบริษัทฯ ประกาศใช้จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้า เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานให้คู่ค้าทุกรายปฏิบัติตาม ซึ่งครอบคลุมข้อปฏิบัติด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม การจ้างงานและสิทธิมนุษยชน การจัดการด้านความปลอดภัย นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการดำเนินการที่เป็นการส่งเสริมการซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement) และพิจารณาจัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ วัสดุที่มีส่วนประกอบรีไซเคิล เลือกใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าที่ประหยัดไฟ เลือกใช้วัสดุที่ไม่มีสารเคมี เพื่อความปลอดภัยต่อสุขภาพของพนักงาน ซึ่งบริษัทฯ ได้เผยแพร่จรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้าบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ https://www.tollway.co.th/storage/document/cg/dmt-supplier-code-of-conduct-th.pdf

การบริหารคู่ค้า (Supplier Management)

บริษัทฯ จำแนกกลุ่มคู่ค้าที่มีความสำคัญโดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์ต่าง ๆ อาทิ มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้าง (Spending Analysis) และคู่ค้าหลักของบริษัทโดยตรง คือ ผู้จำหน่ายสินค้าหรือบริการที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ หรือกลุ่มของอุปกรณ์ที่สำคัญ และไม่สามารถหาสินค้าหรือบริการรายอื่นทดแทนได้ จัดอยู่ในกลุ่ม Tier 1 ของ Approval Vender List โดยบริษัทแบ่งกลุ่มคู่ค้าออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. คู่ค้าสำคัญทางตรง (Critical Tier 1) คือ คู่ค้าที่เป็นผู้ผลิต ผู้จำหน่ายสินค้าและบริการโดยตรงแก่บริษัทฯ
2. คู่ค้าสำคัญทางอ้อม (Critical Non Tier 1) คือ คู่ค้าที่เป็นผู้ผลิต ผู้จำหน่ายหรือให้บริการแก่คู่ค้าสำคัญทางตรงหรือคู่ค้าที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง
3. คู่ค้าสำคัญ (Significant Tier 1) คือ คู่ค้าสำคัญที่เป็นผู้ผลิต ผู้จำหน่ายสินค้าหรือให้บริการแก่บริษัทฯ
4. คู่ค้าสำคัญทางอ้อม (Significant Non Tier 1) คือ คู่ค้าสำคัญที่เป็นผู้ผลิต ผู้จำหน่ายสินค้าหรือให้บริการแก่คู่ค้าสำคัญ

โดยบริษัทฯ กำหนดเกณฑ์การพิจารณาคู่ค้าที่มีความสำคัญ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงานของบริษัทฯ ทั้งนี้ ในปี 2566 บริษัทฯ ได้วิเคราะห์ Value Chain ของบริษัทแล้ว พบว่า มีคู่ค้าสำคัญทางตรง (Critical Tier 1) และคู่ค้าสำคัญ (Significant Tier 1) ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ดังนี้

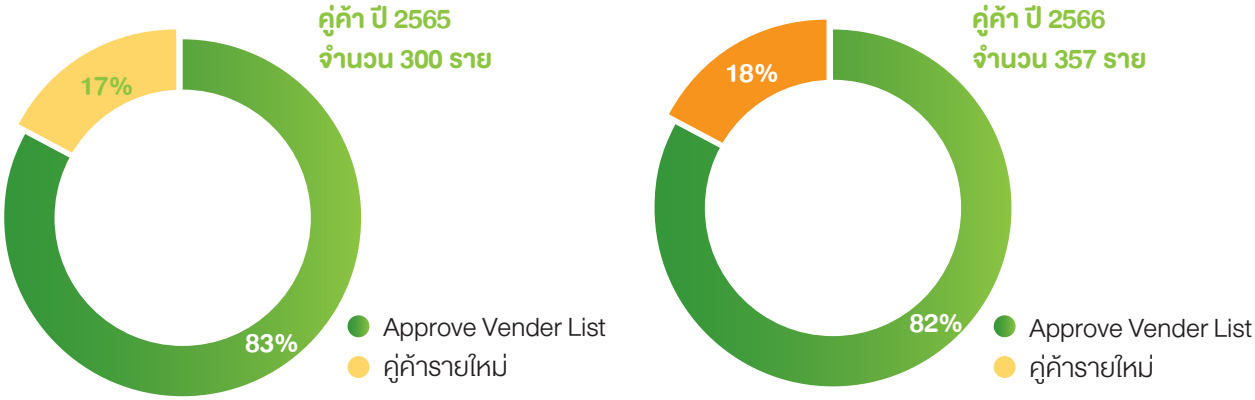
1. คู่ค้าที่มีมูลค่าการสั่งซื้อสินค้า หรือบริการที่มีมูลค่าสูง มีความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจ และไม่สามารถเปลี่ยนทดแทนได้ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางวิศวกรรมขั้นสูง
2. คู่ค้าให้ความร่วมมือในการพัฒนาและจัดหาอุปกรณ์สำหรับระบบต่าง ๆ ในการให้บริการที่มีความสำคัญต่อกระบวนการทางธุรกิจของบริษัทฯ ของบริษัทฯ ทั้งนี้ในปี 2566 บริษัทฯ ได้วิเคราะห์ Value Chain ของบริษัทแล้ว พบว่า มีคู่ค้าสำคัญทางตรง (Critical Tier I) และคู่ค้าสำคัญ (Significant TierI) ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์

การประเมินคู่ค้า

บริษัทฯ กำหนดให้มีการประเมินคู่ค้าตามหลักเกณฑ์การคัดเลือกและประเมินคู่ค้าและตามหลักจรรยาบรรณสำหรับคู่ค้าของบริษัทฯ ซึ่งครอบคลุมประเด็นการปฏิบัติด้านคุณภาพ การส่งมอบ ด้านสังคม-สิทธิมนุษยชน และด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีแนวทางในการประเมินคู่ค้า ดังนี้

1. การประเมินเพื่อคัดเลือกคู่ค้าพิจารณาจากปัจจัยความพร้อมด้านสินค้าและบริการ ด้านราคา ด้านการส่งมอบ รวมถึงมีการประเมินด้านความยั่งยืน (ESG) ของคู่ค้าผ่านแบบประเมินตนเอง (Self-Assessment)
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานตามเงื่อนไขข้อกำหนดการทำงาน การส่งมอบงาน
3. การประเมินคู่ค้า ณ สถานประกอบการ (Onsite Audit) ทั้งในด้านการดำเนินการและด้านความยั่งยืน โดยพิจารณาตามความเหมาะสมเพื่อให้คู่ค้าของบริษัทฯ ดำเนินงานให้สอดคล้องกับจรรยาบรรณธุรกิจสำหรับคู่ค้าของบริษัทฯ โดยคำนึงถึงการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม สิทธิมนุษยชน แรงงาน และด้านจริยธรรมทางธุรกิจ รวมถึงการประเมินความเสี่ยงในประเด็นที่สอดคล้องกับจรรยาบรรณธุรกิจของคู่ค้าของบริษัทฯ
4. ระบุและประเมินความเสี่ยงจากคู่ค้าทั้งความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและด้านสังคม เพื่อยกระดับและพัฒนาคู่ค้าของบริษัทฯ ซึ่งในปี 2566 บริษัทฯ ได้สอบทานและประเมินความเสี่ยงที่เกิดจากคู่ค้าของบริษัทฯ แล้ว บริษัทฯ "ไม่มีความเสี่ยงจากคู่ค้า"

ผลการดำเนินงาน / ตัวชี้วัดความสำเร็จ



- การประเมินคู่ค้ารายใหม่ : ในปี 2566 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
- การเสริมสร้างความสัมพันธ์กับคู่ค้า : บริษัทฯ มุ่งมั่นให้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่ค้าผ่านโครงการและกิจกรรมการต่าง ๆ อาทิ การอบรม สัมมนา และกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อสื่อสารแนวทางการดำเนินธุรกิจขององค์กร ตลอดจนนโยบายและแนวปฏิบัติต่าง ๆ ให้คู่ค้าทราบ อาทิ นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน จรรยาบรรณธุรกิจ เป็นต้น
- การเข้าเยี่ยมชมกิจการของคู่ค้าเพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และประเมินการดำเนินงานของคู่ค้าอย่างต่อเนื่อง เช่น บริษัท เน็กซ์ พอยท์ จำกัด (มหาชน) ผู้ผลิตและจำหน่ายรถบัสไฟฟ้า รถมินิบัสไฟฟ้า รถโดยสารไฟฟ้า รถบัสอีวี รถโดยสารปรับอากาศไฟฟ้า รถโค้ชไฟฟ้า รถหัวลากไฟฟ้า รถบรรทุกไฟฟ้าซึ่งใช้พลังงานจากไฟฟ้า 100% (ซึ่งเป็นพันธมิตรธุรกิจของบริษัท) เพื่อศึกษาเทคโนโลยีด้านยานยนต์ไฟฟ้า ภายใต้นโยบายของบริษัทฯ, บริษัท ซิสตร้า เอ็มวีเอ (ไทยแลนด์) จำกัด ให้บริการทางธุรกิจเกี่ยวกับการเป็นที่ปรึกษาและแนะนำด้านระบบขนส่งและจราจร โดยบริษัทฯ มีการร่วมประชุมหารือแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันเป็นต้น
- การจัดซื้อ สินค้าและบริการ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญในการจัดหาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมโดยจัดทำรายการสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มาตั้งแต่ปี 2564 ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กร เพื่อเพิ่มสมรรถนะสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร และเพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม จัดหาสินค้าและบริการที่ได้รับการรับรองฉลากเขียว (Green Label Thailand) ตระกร้าเขียว ฉลากประหยัดไฟเบอร์ 5 ติดดาว ฉลากรีไซเคิล สินค้าที่มีสัญลักษณ์ Green Industry หรือการใช้บริการโรงแรมที่มีสัญลักษณ์ Green Hotel เป็นต้น

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	
	2566	2565	2566
การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Procurement) ของมูลค่าการจัดซื้อ	20-25%	24%	67%

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย		ผลการดำเนินงาน	
	2566	2570	2565	2566
ร้อยละของคู่ค้ารายใหม่ของบริษัทที่ผ่านการคัดกรองประเด็นด้านความยั่งยืน	100%	100%	100%	100%
ร้อยละของคู่ค้ารายสำคัญที่ร่วมลงนามปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าของธุรกิจ	100%	100%	100%	100%
การปฏิบัติสอดคล้องตามกฎหมาย	100%	100%	100%	100%

ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

นโยบายการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม(GRI 3-3)

บริษัทฯ ตระหนักและให้ความสำคัญต่อผลกระทบของปัญหาด้านความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น จึงกำหนดให้มีนโยบาย กลยุทธ์และแผนการดำเนินงานในการกำกับการใช้ทรัพยากรและดูแลสิ่งแวดล้อมในกระบวนการดำเนินธุรกิจ โดยการขับเคลื่อนผ่านนโยบายคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ซึ่งประกาศและเผยแพร่ให้บุคลากรรับทราบและยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด พร้อมตั้งเป้าหมายเพื่อยกระดับมุ่งสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ในปี 2593 และเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero GHG Emissions) ในปี 2608 ทั้งนี้ เพื่อสร้างความร่วมมือด้านความรับผิดชอบต่อการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ และเพื่อส่งมอบคุณค่าที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนของบริษัทฯ

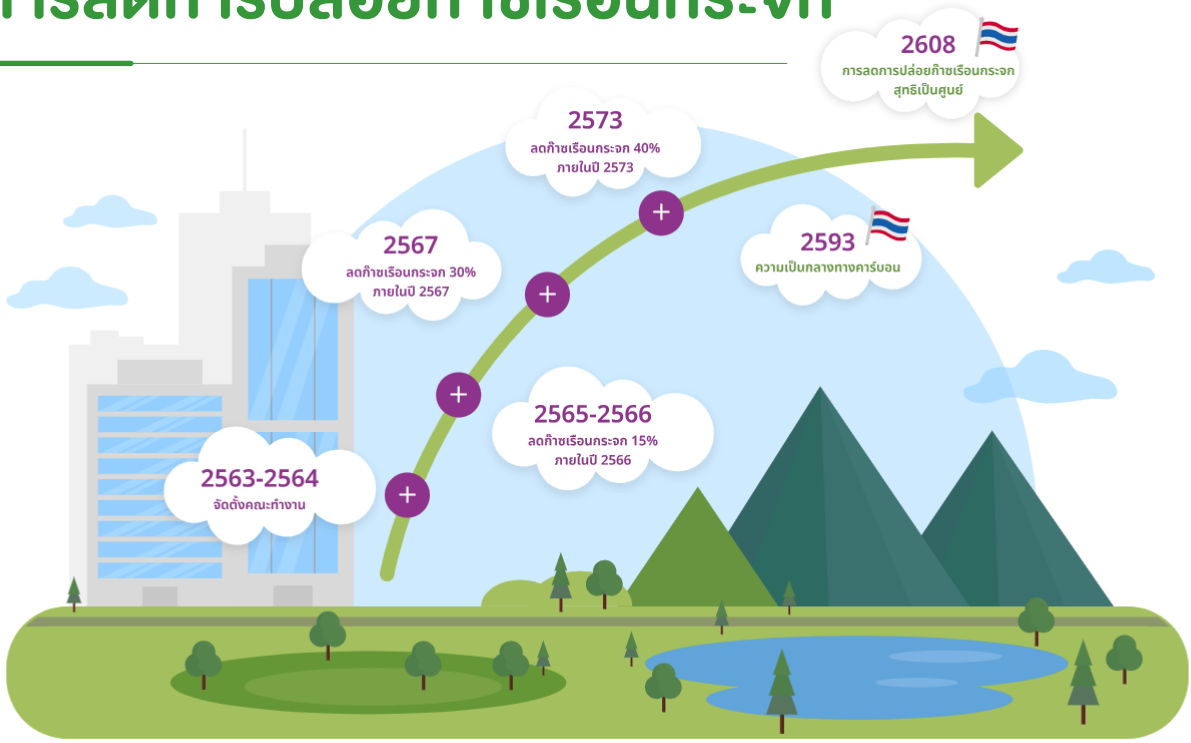
แนวทางการบริหารจัดการ

เพื่อให้การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ บริษัทฯ จึงนำระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 มาปรับใช้ ซึ่งบริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001:2015 ตั้งแต่ปี 2565 และพัฒนาปรับปรุงระบบมาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้รับการสอบทานการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO14001:2015 จากบริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด และได้รับการรับรองการดำเนินงานตามมาตรฐานต่อเนื่อง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญและมุ่งเน้นการบริหารจัดการทรัพยากรและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งขับเคลื่อนการดำเนินงานโดยคณะทำงาน 3Rs (Reduce Reuse Recycle) รวมถึงคณะทำงานชุดย่อยต่าง ๆ อาทิ คณะทำงาน Energy Team รับผิดชอบด้านการบริหารจัดการพลังงาน คณะทำงาน Green & Waste Management รับผิดชอบด้านการจัดการขยะของเสียของบริษัทฯ คณะทำงาน Green Office และคณะทำงาน Green Building รับผิดชอบการควบคุม ตรวจสอบ และสอบทานเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในสำนักงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อม

พื้นที่	มตรฐานการจัดการ			สาธารณูปโภค			รางวัล
	ISO9001	ISO14001	ISO45001	พลังงานทดแทน	นำน้ำกลับมาใช้ประโยชน์	รถยนต์ไฟฟ้า	สำนักงานสีเขียว
อาคารสำนักงานใหญ่	•	•	•	•	•	•	•
อาคารด่านเก็บค่าผ่านทางดินแดง	•	•	•				
อาคารด่านเก็บค่าผ่านทางสุทธิสาร	•	•	•				
อาคารด่านเก็บค่าผ่านทางลาดพร้าว	•	•	•				
อาคารด่านเก็บค่าผ่านทางรัชดาภิเษก	•	•	•				
อาคารด่านเก็บค่าผ่านทางบางเขน	•	•	•				
อาคารด่านเก็บค่าผ่านทางแจ้งวัฒนะ	•	•	•				
อาคารด่านเก็บค่าผ่านทางหลักสี่	•	•	•				
อาคารด่านเก็บค่าผ่านทางดอนเมือง	•	•	•	•			•
อาคารด่านเก็บค่าผ่านทางอนุสรณ์สถาน	•	•	•				

การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

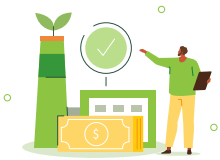


เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ในปี 2593 และเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero GHG Emissions) ในปี 2608 บริษัทฯ มุ่งพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานและการส่งเสริมการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง

แนวทางการบริหารจัดการ

บริษัทฯ ได้เลือกใช้การประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร (Carbon Footprint of Organization : CFO) ขององค์การบริหารก๊าซเรือนกระจกแห่งประเทศไทยเป็นเครื่องมือในการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ซึ่งได้ดำเนินการทวนสอบการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและได้รับการขึ้นทะเบียนจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก พร้อมกำหนดแผนงานเพื่อการจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยสอดคล้องกับกลยุทธ์ของบริษัทฯ ที่จะลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มการใช้พลังงานหมุนเวียนในการดำเนินงานของบริษัทฯ

ในปี 2566 บริษัทฯ เริ่มการจัดทำ Baseline ปีฐาน กำหนดเป้าหมายบนพื้นฐานตามวิทยาศาสตร์ (Science Based Targets initiative: SBTi) เพื่อดำเนินการขอรับรองการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร โดยใช้ข้อมูลในปี 2565 เป็นปีฐาน (รอบการจัดเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 ถึง 31 ธันวาคม 2565) และได้รับการทวนสอบโดย บริษัท แอลอาร์คิวเอ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ปรึกษาที่มีบัญชีรายชื่อขึ้นทะเบียนกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (อบก.) ทำการประเมินและทวนสอบการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและจัดทำรายงานข้อมูลการปล่อย GHG ของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ ได้รับการรับรองการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์องค์กร (Carbon Footprint of Organization : CFO) เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2566



เป้าหมายปี 2566
ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ไม่น้อยกว่า 15%

ปริมาณการใช้พลังงานในปี 2566

SUMMARY AMOUNT OF DMT's ENERGY CONSUMPTION				
TYPE (Unit)	YEAR 2563 (2020)	YEAR 2564 (2021)	YEAR 2565 (2022) BASELINE	YEAR 2566 (2023)
Consumption of Benzene Gasohol (Liter)	49,597	32,600	41,954	37,172
Consumption of Diesel (Liter)	134,290	105,548	124,907	136,743
Consumption of LPG (Kg)	1,440	1,182	919	2,250
Electrical consumption (kWh)	4,816,043	4,712,994	4,780,391	4,723,248

หมายเหตุ : ปริมาณการใช้พลังงานลดลงในปี 2564 เป็นผลสืบเนื่องโดยตรงจากกิจกรรมการดำเนินงานที่ปรับลดลงตามมาตรการป้องกันการแพร่กระจายของไวรัสโควิด-19 และบางส่วนเกิดจากนโยบายการประหยัดพลังงานและการใช้พลังงานทางเลือก

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปี 2566

Scope of GHG การปล่อยก๊าซเรือนกระจก		SUMMARY AMOUNT OF DMT's GHG EMISSIONS BY YEAR (tCO_2e)	
		2565 (2022) BASELINE[1]	2566(2023)[2]
Scope1	Direct GHG From Mobile Combustion & Direct GHG From Stationary Combustion	475.72	507.00
Scope2	Indirect GHG from Electricity Consumption	2,389.72	2,362.00[3]
Scope3	Using tap water & Other	827.94	799
Total Scope 1,2,3 (tCO_2e)		3,463	3,504
Carbon intensity (Scope 1+2) $TonCO_2eq$/million users		92.62	74.55
Carbon intensity (Scope 1+2+3) $TonCO_2eq$/million users		112.61	91.04

หมายเหตุ

1. ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปี 2565 (ปีฐาน) ได้รับการทวนสอบคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรตามแนวทางการทวนสอบคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (CFO) โดยผู้ทวนสอบที่ขึ้นทะเบียนกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)
2. ในปี 2566 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมจากกระบวนการดำเนินงานของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นจากปี 2565 เนื่องจากในปี 2565 ยังมีเรื่องผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 อยู่ ทั้งนี้ ในปี 2566 ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เริ่มคลี่คลาย บริษัทฯ มีกิจกรรมปรับปรุงพัฒนาระบบต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการลดก๊าซเรือนกระจกเพิ่มขึ้น อาทิ การปรับปรุงอาคารสำนักงาน MOC การติดตั้ง Solar Rooftop การจัดอบรม In House เพิ่มขึ้น เป็นต้น
3. บริษัทฯ สามารถลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกใน Scope 2 ได้ มาจากการติดตั้ง Solar rooftop บนหลังคา ทำให้สามารถลดปริมาณการใช้ไฟฟ้าลงได้ในสัดส่วนร้อยละ 1.19 และทำให้ในสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกใน Scope ลดลงร้อยละ 1.15

การดำเนินงานด้าน Carbon Reduction

1) การบริหารจัดการใช้พลังงานไฟฟ้า โดยการติดตั้ง มิเตอร์ออนไลน์ และ Solar Rooftop
2) การจัดการของเสียตามหลัก 3Rs
3) การจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
4) การติดตามปริมาณการใช้น้ำและโครงการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่
5) การติดตามการใช้กระดาษและแผนการลดการใช้กระดาษ
6) การจัดการมลพิษและของเสีย บริษัทฯ ได้ว่าจ้างหน่วยงานตรวจวัดที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมาย วัดคุณภาพมลพิษทางอากาศ ในปี 2566 คุณภาพมลพิษทางอากาศที่ตรวจวัดโดย 3rd Party อยู่ในค่ามาตรฐาน 100% มีเพียง 1 พื้นที่ที่มีค่าไม่เป็นมาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานฯ เนื่องจากช่วงเวลาการตรวจวัดมีกลิ่นน้ำยากันซึม จากผลการปรับปรุงห้องทำงานของพื้นที่นี้ ซึ่งไม่ส่งผลกระทบไปยังพื้นที่บริเวณใกล้เคียงบริษัทฯ แต่อย่างใด
7) โครงการทดสอบติดตั้งพลังงาน Solar Cell สำหรับรถยนต์ตรวจการ
8) การติดตั้งโทรศัพท์ฉุกเฉินพลังงานแสงอาทิตย์ จำนวน 99 ชุดบนสายทาง ตอนดินแดง - ดอนเมืองและตอนส่วนต่อขยายทางทิศเหนือ
9) โครงการติดตั้งสถานีอัดประจุไฟฟ้าแบบชาร์จเร็ว (DC Fast Charge) ขนาด 50KW ณ สำนักงานใหญ่ และบริเวณอาคารด่านเก็บค่าผ่านทางดินแดง

นอกจากนี้ ในปี 2566 บริษัทฯ ยังไม่พบการละเมิดหรือฝ่าฝืนกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมแต่อย่างใด และบริษัทฯ ยังดำเนินโครงการและกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ดังนี้

โครงการ Care the Bear

บริษัทฯ เข้าร่วมในโครงการ Care the Bear ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่ปี 2565 ซึ่งเป็นโครงการที่สนับสนุนให้บริษัทจดทะเบียนและองค์กรที่สนใจร่วมปรับพฤติกรรมลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ทั้งในรูปแบบของกิจกรรม online หรือ onsite เช่น การประชุมผู้ถือหุ้นผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-AGM) การประชุมออนไลน์ การประชุมนักวิเคราะห์ (Analyst Meeting) การประชุมผู้บริหารพบเพื่อนพนักงาน การอบรมสัมมนา E-Meeting และ E-Learning เป็นต้น ซึ่งผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และในปี 2566 บริษัทฯ ได้มีส่วนร่วมและลดก๊าซเรือนกระจกในโครงการต่อเนื่องโดยดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ที่สามารถลดก๊าซเรือนกระจกได้ 4,195 $KgCO_2e$ เทียบเท่าการปลูกต้นไม้ 528 ต้น ปัจจุบันมีผลรวมลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ 8,947 $KgCO_2e$ หรือเทียบเท่าการดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ต่อปีของต้นไม้ 994 ต้น

โครงการ Care the Bear	ปี 2565	ปี 2566
CARE THE BEAR	4,195 $KgCO_2e$ เทียบเท่าการปลูกต้นไม้ 466 ต้น	4,752 $KgCO_2e$ เทียบเท่าการปลูกต้นไม้ 528 ต้น

โครงการ Care The Wild "ปลูก ป่อง"

บริษัทฯ ร่วมมือกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) สนับสนุนการปลูกป่าในโครงการ Care The Wild "ปลูกป่อง" ที่มุ่งปลูกต้นไม้ใหม่ และส่งเสริมการดูแลต้นไม้ ผ่านภาคีองค์กรเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมีชุมชนร่วมดูแลต้นไม้ เพื่อให้เกิดการขยายแนวผืนป่าของประเทศไทยในอนาคต ซึ่ง DMT มีภารกิจและเป้าหมายในการปลูกต้นไม้จำนวน 1 หมื่นต้น ภายในระยะเวลา 5 ปี ในพื้นที่ป่า 50 ไร่ ที่ป่าชุมชนบ้านหนองปลิง จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งคำนวณเป็นการลดก๊าซเรือนกระจกเทียบเท่า 18,000 $KgCO_2e$ ต่อปี

โครงการ Care the Wild	เป้าหมายปี 2566	ผลการดำเนินการปี 2566
CARE THE WILD	ปลูกป่าชุมชนบ้านหนองปลิง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 10 ไร่	ปลูกไม้ยืนต้น ได้แก่ สะเดา มะม่วง มะขามเทศ ฯลฯ จำนวน 2,200 ต้น ในพื้นที่ 10 ไร่ เป็นไปตามเป้าหมาย

โครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)

บริษัทฯ ได้เข้าร่วมโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ระดับประเทศ กับ กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม โดยมีเกณฑ์การพิจารณา 6 หมวด ได้แก่ การกำหนดนโยบาย การวางแผนการดำเนินงานและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การสื่อสารและสร้างจิตสำนึก การใช้ทรัพยากรและพลังงาน การจัดการของเสีย สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย และการจัดซื้อและจัดจ้าง

แผนการดำเนินการปี 2566	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปี 2566
เข้าร่วมประเมินในโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)	การเข้าร่วมประเมิน	ระดับผลการประเมินดีเยี่ยม (G-ทอง)

โครงการอาคารสีเขียว (Green Building)

บริษัทฯ ได้ทำการศึกษาและประเมินการดำเนินการตามกรอบของโครงการอาคารสีเขียว โดยใช้อาคารสำนักงานใหญ่ (Main Operation Center : MOC) เป็นอาคารนำร่องโครงการ โดยจากการศึกษาและประเมินเกณฑ์แล้ว บริษัทฯ มีแผนการปรับปรุงอาคารสำนักงาน MOC เพื่อขอการรับรองโครงการอาคารสีเขียว ในระดับ Silver ภายในปี 2568

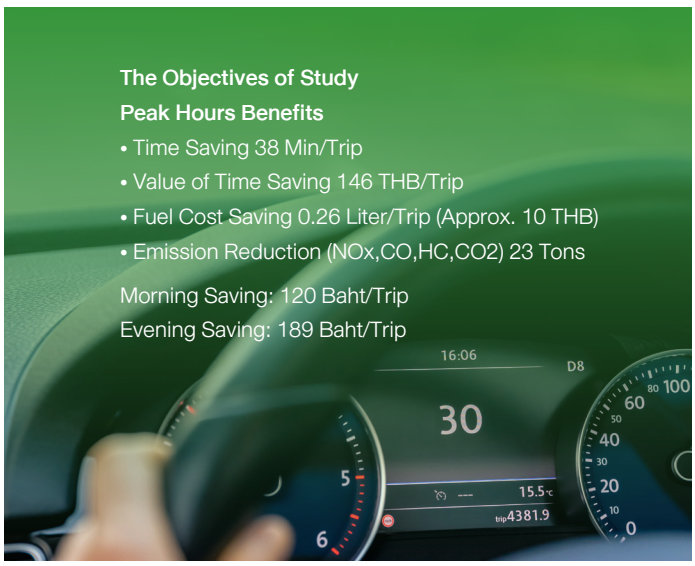
แผนการดำเนินการปี 2566	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปี 2566
เข้าร่วมโครงการอาคารสีเขียว (Green Building)	การรับรองในระดับ Silver ในปี 2568	บริษัทฯ สามารถดำเนินการได้ตามแผนงานที่กำหนดไว้

โครงการศึกษาการลดก๊าซเรือนกระจกของการใช้ระบบเก็บเงินค่าผ่านทางอัตโนมัติ (ETC)

สำหรับระบบเก็บค่าผ่านทางแบบอัตโนมัติ ETC และ การใช้บัตร EMV และ QR Code ที่บริษัทฯ ได้พัฒนาและเปิดตัวใช้งานไปแล้วนั้น มีส่วนร่วมในการลดก๊าซเรือนกระจกซึ่งทำให้รถผ่านทางได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องชะลอตัว หรือ ไม่ต้องรอจ่ายเงินหรือรับเงินทอน ซึ่งมีส่วนช่วยลดมลพิษหน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง โดยบริษัทฯ ได้มีโครงการ GREEN Road Project เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้ทางเปลี่ยนมาใช้ระบบอัตโนมัติ โดยการให้คะแนนสะสมโครงการ CRM Program via Line OA ซึ่งจะได้รับคะแนนเพิ่ม 2 เท่าของคะแนนปกติ โดยปัจจุบันมีผู้ใช้ระบบ ETC ประมาณร้อยละ 35-40 ซึ่งบริษัทฯ อยู่ระหว่างการศึกษาร่วมกับที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญในการประเมินการลดก๊าซเรือนกระจกจากระบบดังกล่าว

แผนการดำเนินการปี 2566	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปี 2566
โครงการ GREEN Road Project เพื่อส่งเสริมการใช้ระบบ ETC ในการลดมลพิษหน้าด่านเก็บเงินค่าผ่านทาง	ผู้ใช้ ETC ค่าเฉลี่ยร้อยละ 50 ภายในปี 2569 และพัฒนากระบวนการลดก๊าซเรือนกระจก ผ่านโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจตามมาตรฐานของประเทศไทย (T-VER METH)	ปริมาณผู้ใช้ระบบ ETC เฉลี่ย ร้อยละ 35-40

นอกจากนี้ ในปี 2566 บริษัทฯ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลเปรียบเทียบการประหยัดระยะเวลาการเดินทาง การใช้น้ำมันเชื้อเพลิง และการปล่อยมลพิษทางอากาศ (CO, CO_2, HC, NOx) ระหว่างการใช้รถบนทางยกระดับและถนนพื้นราบช่วงเร่งด่วน โดยการใช้กล้องบันทึกภาพหน้ารถยนต์ชนิดบันทึกพิกัดโลก จากนั้นนำข้อมูลมาเปรียบเทียบผลความประหยัดจากการเดินทางบนทางยกระดับกับถนนพื้นราบ ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากมูลค่าของเวลา ปริมาณการสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิง และการปล่อยมลพิษทางอากาศ จากผลทดสอบการใช้ทางยกระดับสามารถได้ผลประโยชน์มากกว่า 1,000 ล้านบาท และโอกาสการเกิดอุบัติเหตุน้อยกว่าถนนพื้นราบที่มีสภาพการจราจรเคลื่อนตัวได้ช้าสลับหยุดนิ่งอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ การเดินทางบนทางยกระดับยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการระบายการจราจรจากพื้นที่ชั้นในของกรุงเทพฯ ตั้งแต่บริเวณแยกดินแดง มุ่งหน้าไปทางทิศเหนือจนถึงรังสิต รวมถึงรองรับการเดินทางเพื่อเชื่อมต่อสนามบินดอนเมือง โดยเส้นทางยกระดับในส่วนของทางหลวงสัมปทาน และส่วนของกรมทางหลวงระยะทางรวมโดยประมาณ 28.1 กิโลเมตร ส่งผลให้การใช้ทางยกระดับจะหยัดค่าใช้จ่ายเชิงเศรษฐศาสตร์ได้เท่ากับ 1,284 ล้านบาทต่อปี รวมถึงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอีกด้วย และจากการศึกษานี้ พบว่า การใช้ทางยกระดับในช่วงเวลาเร่งด่วนเช้าและเร่งด่วนเย็นก่อให้เกิดการประหยัดทั้งเวลา และการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง รวมถึงช่วยลดการปล่อยมลพิษจากการเผาไหม้น้ำมันเชื้อเพลิง โดยคิดเป็นการประหยัดต่อการเดินทางดังนี้



ตารางผลความประหยัดน้ำมัน และการปล่อยมลพิษจากการใช้ทางยกระดับในช่วงเวลาเร่งด่วนเช้า และช่วงเวลาเร่งด่วนเย็น

Inbound Rushour		Price		Rushour Traffic Volumn, Veh	Elevated Saving (261 Veh Day)
FieLL /Trip	0.10	35.78	THB/L	14,958	14,598,315
Travel time (Min)/Trip	29.95	3.87	Min/THB		452,13,787
Emission Reduction					
NOx (kg)/Trip	0,0030	498.86	THB/kg		5,798,355
CO (kg) /Trip	0.1088	14.07	THB/kg		5,974,352
HC (kg)/Trip	0.0048	0.04	THB/kg		757
CO_2(kg)/Trip	0.2613	0.59	THB/kg		601,803
Outbound Rushour					
FiielLTrip	0.41	35.78	THB/L	15,909	61,422,898
Travel time (Min)/Trip	45.48	3.87	Min/THB		730,159,904
Emission Reduction					
NOx(kw)/Trip	0.0027	498.86	THB/kg		5,634,117
CO (kg)/Trip	0.0877	14.07	THB/kg		5,124,100
HC (kg)/Trip	0.0065	0.04	THB/kg		1,080
CO_2 (kg)/Trip	1.0336	0.59	THB/kg		2532,107
Total (THB)					**1,283,986,574**

หมายเหตุ

1) ปริมาณจราจรในทิศทางขาเข้าเมือง และขาออกเมือง ใช้ข้อมูลการนับปริมาณจราจร ของวันทำการตั้งแต่ จ.-ศ. (28 พ.ย.-2 ธ.ค. 2565)

2) นำข้อมูลผลต่างความประหยัดได้จากตารางที่ 1 คูณปริมาณจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วนเช้าและเร่งด่วนเย็น คูณจำนวนวันทำการที่ 261 วัน เท่ากับเป็นตัวแทนผลการประหยัดน้ำมัน และลดการปล่อยมลพิษบนทางยกระดับ 1 ปี

สำหรับช่วงเวลานอกเร่งด่วน รวมไปถึงวันหยุดทำการ พบว่าด้านขาเข้าเมืองบนทางยกระดับ มีผลการประหยัดต่อเที่ยวการเดินทางเท่ากับ 33 บาท และด้านขาออกเมืองเกิดความประหยัดต่อเที่ยวการเดินทางเท่ากับ 56 บาท ซึ่งผลการประหยัดได้จะน้อยกว่าช่วงเวลาเร่งด่วน เนื่องจากสภาพการจราจรติดขัดของถนนพื้นราบลดลง โดยผลความประหยัดได้แสดงดังรูป

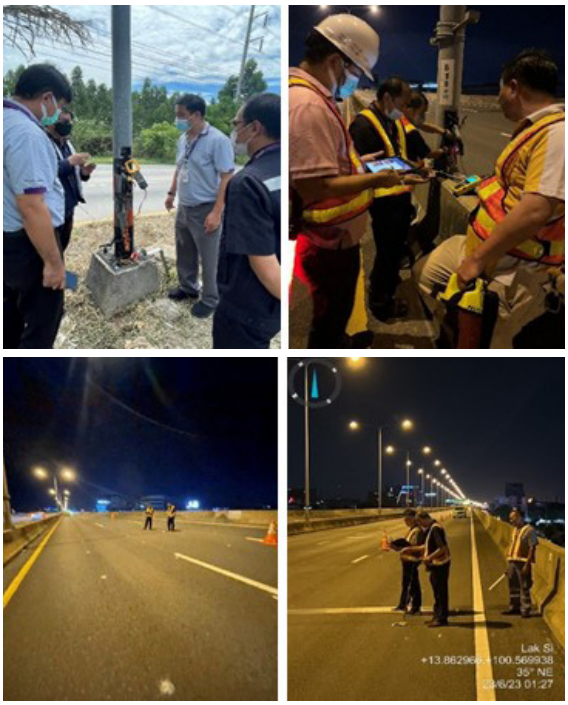
สำหรับท่านที่สนใจสามารถศึกษาข้อมูลและรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ https://www.eng.psu.ac.th/NCCE28-fullpapers/TRL09.pdf

โครงการส่งเสริมการใช้รถยนต์ไฟฟ้า (EV)

บริษัทฯ ได้ลงนาม MOU ร่วมกับ บริษัท อีวี มี พลัส จำกัด เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2565 เพื่อศึกษาความเป็นไปได้และร่วมกันส่งเสริมการใช้งานยานยนต์ไฟฟ้าและบริการที่เกี่ยวข้องกับยานยนต์ไฟฟ้า ซึ่งรวมถึงสร้างประสบการณ์การทดลองใช้ เก็บข้อมูล ศึกษาความเป็นไปได้ของธุรกิจ ทดสอบฟังก์ชั่นการใช้งาน ออกแบบรูปแบบ

การใช้งาน ซึ่งมีโครงการที่ร่วมกันศึกษาหลายด้าน เพื่อสร้างการรับรู้และการให้บริการรถยนต์ไฟฟ้า เช่น การศึกษาความเหมาะสมในการติดตั้งสถานีชาร์จรถไฟฟ้า (EV Charging Station) ที่เหมาะสมทั้งในลักษณะการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้ทางยกระดับของบริษัทฯ และนำมาใช้ภายในกิจการของบริษัทฯ ในปี 2566 บริษัทฯ ได้ดำเนินการติดตั้งสถานีอัดประจุไฟฟ้า ณ สำนักงานใหญ่ เสร็จเรียบร้อยเพื่อส่งเสริมการใช้รถยนต์ไฟฟ้าของพนักงานและผู้บริหารบริษัทฯ

แผนการดำเนินการปี 2566	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปี 2566
โครงการ เปลี่ยนรถยนต์ผู้บริหารจากรถยนต์สันดาปเป็นรถยนต์ไฟฟ้า	รถยนต์ไฟฟ้า ร้อยละ 100 ในปี 2570	• ปรับปรุงระเบียบเกี่ยวกับรถยนต์บริษัทฯ ครั้งที่ 2 การใช้รถยนต์ของบริษัทฯ ใหม่ • เปลี่ยนรถยนต์ผู้บริหารเป็นรถยนต์ไฟฟ้า จำนวน 2 คัน
โครงการติดตั้งสถานีอัดประจุไฟฟ้าเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ผู้ใช้ทางยกระดับ ณ อาคารด่านเก็บค่าผ่านทางดินแดง	แล้วเสร็จในปี 2567	• ดำเนินการติดตั้งระบบไฟฟ้าเมนและระบบสื่อสาร



โครงการทดสอบหลอดไฟฟ้าแสงสว่างแบบระบบอัตโนมัติ ไฮเพรสเซรอร์โซเดียมของการไฟฟ้า

บริษัทฯ ได้ศึกษาเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการลดการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ซึ่งไฟฟ้าสายทางเป็นสัดส่วนการใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ของการดำเนินงานของบริษัทฯ จากการติดตามมาตรฐานของหลอด LED ที่อยู่ระหว่างการรอรับรองของภาครัฐนั้น บริษัทฯ ได้ศึกษาเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เหมาะสม โดยได้ดำเนินโครงการทดสอบหลอดไฟฟ้าแสงสว่างแบบระบบอัตโนมัติด้วยระบบ IOT ของหลอดไฮเพรสเซรอร์โซเดียมของการไฟฟ้า พบว่า ประหยัดได้กว่าร้อยละ 20 อย่างไรก็ตามอยู่ระหว่างตรวจสอบมาตรฐานของอุปกรณ์เทียบกับมาตรการอื่น ๆ ต่อไป เมื่อเทคโนโลยีมีความพร้อมบริษัทฯ ก็จะสามารถดำเนินการได้ทันที

การจัดการมลพิษและของเสียตามกฎหมาย

บริษัทฯ มีการติดตามเฝ้าระวังและตรวจวัดค่ามลพิษจากการดำเนินงาน โดยหน่วยงานตรวจวัดที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมาย เพื่อควบคุมให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีผลการดำเนินงานดังนี้

เป้าหมาย

ผลการตรวจวัดสิ่งแวดล้อม ได้แก่

เสียง | ฝุ่น | สารตะกั่ว

ก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ | แสงสว่าง | น้ำทิ้งจากอาคาร

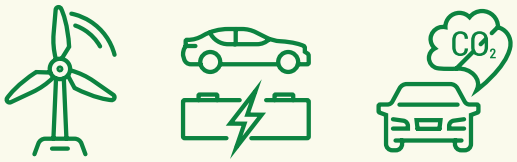
- ให้เป็นไปตามกฎหมายกำหนด
- ข้อร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมจากชุมชนเป็นศูนย์

กลยุทธ์ในการบริหารจัดการ

ดำเนินงานภายใต้ระบบการบริหารการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001

สื่อสารคุณภาพสิ่งแวดล้อมแก่สาธารณชนอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้

- เลือกใช้เชื้อเพลิง/พลังงานสะอาด
- เลือกใช้เทคโนโลยี ลดการระบายมลพิษทางอากาศ
- ควบคุมปริมาณมลพิษจากการดำเนินงาน ให้อยู่ในค่ามาตรฐานตามกฎหมายกำหนด



แผนงานอนาคต	ดำเนินการตามระบบการบริหารการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ควบคู่กับระบบการจัดการ อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001 ดำเนินการตามแนวทางอาคารสีเขียว (Green Building)

ด้านคุณภาพอากาศในบรรยากาศทั่วไป

บริษัทฯ ตรวจวัดคุณภาพอากาศในบรรยากาศทั่วไป และเก็บตัวอย่างอากาศด้วย High Volume Air เพื่อวิเคราะห์ปริมาณความเข้มข้นฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 100 ไมครอน ในเวลา 24 ชั่วโมง ที่หน้าตู้เก็บค่าผ่านทางของด่านเก็บเงิน โดยมีผลการตรวจวัดระหว่างปี 2562-2566 เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ดังนี้

ผลการตรวจวัดและประเมินคุณภาพอากาศในบรรยากาศโดยทั่วไป

(ฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 100 ไมครอน ในเวลา 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	สอดคล้องตามกฎหมาย
2563	0.33	0.097	0.109	0.087	0.098	สอดคล้องตามกฎหมาย
2564	0.33	0.081	0.064	0.092	0.094	สอดคล้องตามกฎหมาย
2565	0.33	0.092	0.045	0.056	0.048	สอดคล้องตามกฎหมาย
2566	0.33	0.067	0.101	0.116	0.079	สอดคล้องตามกฎหมาย

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

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดให้มีรถดูดกวาดถนน เพื่อเก็บกวาดทำความสะอาดถนน โดยเฉพาะฝุ่นบนทางยกระดับ เพื่อลดการฟุ้งกระจายของฝุ่นที่จะไปสะสมในอากาศ โดยใน 1 สัปดาห์ บริษัทฯ สามารถดูดกวาดฝุ่นบนทางยกระดับได้ประมาณ 1-2 ตัน/สัปดาห์ ซึ่งเป็นหนึ่งส่วนสนับสนุนเพื่อลดปริมาณฝุ่นที่เกิดขึ้นในกรุงเทพมหานคร

ด้านการจัดการผลกระทบทางเสียง

บริษัทฯ จัดให้มีการตรวจวัดและประเมินระดับเสียงในสภาพแวดล้อมการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยหน่วยงานภายนอก เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการควบคุม ป้องกัน และปรับปรุงแก้ไขสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับระดับเสียงดังให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนการเฝ้าระวังประเด็นปัญหาด้านเสียงที่อาจกระทบต่อชุมชนตลอดเส้นทางให้บริการทางยกระดับ สำหรับในปี 2566 บริษัทฯ ได้ประเมินพื้นที่สำหรับตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 2 พื้นที่ ดังนี้

สถานที่ตรวจวัด ณ ด่านดินแดง ตรวจวัดเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2566
ผลการตรวจวัดและประเมินผลปริมาณระดับเสียงสะสมเฉลี่ยตลอดการทำงาน

ลำดับ	สถานที่ตรวจวัด	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ผลการตรวจวัด		เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการประเมิน
			ปริมาณเสียงสะสม (%)	ระดับเสียงเฉลี่ย TWA 8 ชม.(dBA)		
1	ตู้เก็บค่าผ่านทาง 01	8	4.301	71.3	85.0	✓
2	ตู้เก็บค่าผ่านทาง 12	8	2.586	69.1	85.0	✓
3	ตู้เก็บค่าผ่านทาง 13	8	2.441	68.9	85.0	✓
4	ตู้เก็บค่าผ่านทาง 14	8	2.492	69.0	85.0	✓

ผลการตรวจวัดและประเมินผลปริมาณระดับเสียงทั่วไปเฉลี่ย 24 ชั่วโมง

ลำดับ	สถานที่ตรวจวัด	ระดับเสียงเฉลี่ย 24 ชม.(dBA)	ค่ามาตรฐาน	ผลการประเมิน	ระดับเสียงสูงสุด (dBA)	ค่ามาตรฐาน	ผลการประเมิน
1	ตู้เก็บค่าผ่านทาง 02	84.6	70.0	✗	110.3	115.0	✓
2	ตู้เก็บค่าผ่านทาง 13	77.2	70.0	✗	102.6	115.0	✓

สถานที่ตรวจวัด ณ ด่านดอนเมือง ตรวจวัดเมื่อวันที่ 24 ตุลาคม 2566
ผลการตรวจวัดและประเมินผลปริมาณระดับเสียงสะสมเฉลี่ยตลอดการทำงาน

ลำดับ	สถานที่ตรวจวัด	ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	ผลการตรวจวัด		เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการประเมิน
			ปริมาณเสียงสะสม (%)	ระดับเสียงเฉลี่ย TWA 8 ชม.(dBA)		
1	ตู้เก็บค่าผ่านทาง 21	8	9.324	74.7	85.0	✓
2	ตู้เก็บค่าผ่านทาง 22	8	11.631	75.7	85.0	✓
3	ตู้เก็บค่าผ่านทาง 31	8	8.762	74.4	85.0	✓
4	ตู้เก็บค่าผ่านทาง 32	8	13.791	76.4	85.0	✓
5	ตู้เก็บค่าผ่านทาง 33	8	19.752	78.0	85.0	✓

ผลการตรวจวัดและประเมินผลปริมาณระดับเสียงทั่วไปเฉลี่ย 24 ชั่วโมง

ลำดับ	สถานที่ตรวจวัด	ระดับเสียงเฉลี่ย 24 ชม.(dBA)	ค่ามาตรฐาน	ผลการประเมิน	ระดับเสียงสูงสุด (dBA)	ค่ามาตรฐาน	ผลการประเมิน
1	ตู้เก็บค่าผ่านทาง 25	76.1	70.0	✗	111.1	115.0	✓
2	ตู้เก็บค่าผ่านทาง 35	80.2	70.0	✗	105.1	115.0	✓

อ้างอิง : ประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ 15 (พ.ศ. 2540) เรื่อง กำหนดมาตรฐานระดับเสียงโดยทั่วไป ออกโดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 32(5) แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2535

ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง กำหนดค่าระดับเสียงรบกวนและระดับเสียงที่เกิดจากการประกอบกิจการโรงงาน พ.ศ. 2548 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา 25 มกราคม 2549

ด้านคุณภาพน้ำทิ้ง(GRI 303-2)

บริษัทฯ ได้จัดการมลพิษทางน้ำตามประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคารบางประเภทและบางขนาด พ.ศ. 2548 และประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดประเภทของอาคารเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษที่จะต้องถูกควบคุมการปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะหรือออกสู่สิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2548 จึงได้ว่าจ้างผู้หน่วยงานภายนอกเข้ามาตรวจวัดประเมินเป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ในปี 2566 นี้ ได้ร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม สมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย) ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ตรวจวัดคุณภาพน้ำทิ้งจากการใช้น้ำของผู้ปฏิบัติงาน

โดยแต่ละพื้นที่ทำการตรวจวัด จำนวน 8 พารามิเตอร์ ได้แก่ ความเป็นกรด-ด่าง (pH), ของแข็งละลายน้ำทั้งหมด (TDS), ของแข็งแขวนลอยทั้งหมด (TSS), ตะกอนหนัก (Settleable Solids), บีโอดี (BOD), น้ำมันและไขมัน (Oil & Grease), ทีเคเอ็น (TKN) และซัลไฟด์ (Sulfide) ดังตารางรูปภาพนี้

จุดที่ 1 สถานที่ อาคารด่านดินแดง ตรวจวัดเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2566 ผลการตรวจวัดและประเมินผลจากการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้ง โดยแต่ละพื้นที่ทำการตรวจวัด จำนวน 8 พารามิเตอร์ รายละเอียดผลการตรวจวัดและวิเคราะห์ ดังนี้

แสดงผลทดสอบคุณภาพน้ำทิ้ง ณ อาคารด่านดินแดง

พารามิเตอร์ที่ทดสอบ	วิธีใช้ทดสอบ	หน่วย	ผลการทดสอบ 1/	ค่ามาตรฐาน 2/3/	ผล
1. ความเป็นกรด-ด่าง (pH)	Electrometric	**	7.3	5.0-9.0	✓
2. ของแข็งละลายน้ำทั้งหมด (Total Dissolved Solids)	TDS Dried at 180 °C	(มก./ล.)	210	เพิ่มจากน้ำใช้ปกติ ไม่เกิน 500	✓
3. ของแข็งแขวนลอยทั้งหมด (Suspended Solids)	SS Dried at 103-105 °C	(มก./ล.)	5	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.)	<5	ไม่เกิน 20	✓
6. ซัลไฟด์ (Sulfide)	ZnS Precipitation, Iodometric	(มก./ล.)	<0.2	ไม่เกิน 1.0	✓
7. ทีเคเอ็น (TKN)	Macro-Kjeldahl, Titrimetric	(มก./ล.)	3.08	ไม่เกิน 35	✓
8. น้ำมันและไขมัน (Oil & Grease)	Liquid-Liquid, partition-Gravimetric	(มก./ล.)	<5	ไม่เกิน 20	✓

จุดที่ 2 สถานที่ อาคารสำนักงานใหญ่ ตรวจวัด เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2566 จากการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้ง โดยแต่ละพื้นที่ทำการตรวจวัด จำนวน 8 พารามิเตอร์ รายละเอียดผลการตรวจวัดและวิเคราะห์ ดังนี้

แสดงผลทดสอบคุณภาพน้ำทิ้ง ณ อาคารสำนักงานใหญ่

พารามิเตอร์ที่ทดสอบ	วิธีใช้ทดสอบ	หน่วย	ผลการทดสอบ 1/	ค่ามาตรฐาน 2/3/	ผล
1. ความเป็นกรด-ด่าง (pH)	Electrometric	**	7.1	5.0-9.0	✓
2. ของแข็งละลายน้ำทั้งหมด (Total Dissolved Solids)	TDS Dried at 180 °C	(มก./ล.)	286	เพิ่มจากน้ำใช้ปกติ ไม่เกิน 500	✓
3. ของแข็งแขวนลอยทั้งหมด (Suspended Solids)	SS Dried at 103-105 °C	(มก./ล.)	<5	ไม่เกิน 30	✓
4. ตะกอนหนัก (Settleable Solids)	Imholf Cone	(มล./ล./ชม.)	0.0	0.5	✓
5. บีโอดี (BOD)	5-Day BOD Test, Membrane Electrode	(มก./ล.)	5	ไม่เกิน 20	✓
6. ซัลไฟด์ (Sulfide)	ZnS Precipitation, Iodometric	(มก./ล.)	<0.2	ไม่เกิน 1.0	✓
7. ทีเคเอ็น (TKN)	Macro-Kjeldahl, Titrimetric	(มก./ล.)	4.46	ไม่เกิน 35	✓
8. น้ำมันและไขมัน (Oil & Grease)	Liquid-Liquid, partition-Gravimetric	(มก./ล.)	<5	ไม่เกิน 20	✓

** ประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดมาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคารบางประเภทและบางขนาด

** ประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดประเภทของอาคารเป็นแหล่งกำเนิดมลพิษที่จะต้องถูกควบคุมการปล่อยน้ำเสียสู่แหล่งน้ำสาธารณะหรือออกสู่สิ่งแวดล้อม

หมายเหตุ : * เอกสารอ้างอิง รายงานผลการตรวจวัดและประเมินคุณภาพน้ำทิ้ง ศูนย์เทคโนโลยีความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม สมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย) ในพระราชูปถัมภ์ฯ

ผลการตรวจวัดประเมินพบว่า ทุกพารามิเตอร์ มีค่าเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน

การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัทฯ ได้นำระบบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO14001:2015 มาประยุกต์ใช้และขอการรับรอง โดยได้รับการตรวจประเมินโดยผู้ตรวจสอบจากภายนอก และบริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO14001:2015 จากบริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดให้การใช้ทรัพยากรทุกด้าน ทั้งไฟฟ้า น้ำ กระดาษ รวมถึงการบริหารจัดการขยะของเสียจากสำนักงาน ต้องสนับสนุนเป้าหมายการลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ระดับองค์กร

เพื่อให้การใช้พลังงานและทรัพยากรมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด และก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง เหมาะสมกับการเติบโตของธุรกิจ บริษัทฯ จึงกำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และร่วมกันสร้างความตระหนัก เล็งเห็นถึงความสำคัญของการอนุรักษ์และนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น

เป้าหมาย : ลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย >10%
เมื่อเทียบกับปี 2565

การบริหารจัดการพลังงาน (GRI 302-1)

บริษัทฯ ใช้พลังงานหลักจากสองแหล่งคือ พลังงานไฟฟ้าและน้ำมัน โดยใช้ไฟฟ้าจ่ายให้กับระบบไฟส่องสว่างและระบบอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์บนทางยกระดับ ด่านเก็บค่าผ่านทาง และสำนักงานใหญ่ ตลอดจนระบบการทำงานของเซิร์ฟเวอร์และชุดอุปกรณ์ดิจิทัลในศูนย์ปฏิบัติการควบคุมการจราจร (Operating Control Center : OCC) และอุปกรณ์บนสายทางภายใต้โครงการ Smart Project ส่วนน้ำมันใช้กับยานพาหนะในกระบวนการทำงานของส่วนงานต่าง ๆ เครื่องยนต์ในการปั่นไฟฟ้าสำรอง งานอำนวยความสะดวก งานบำรุงรักษาเส้นทาง และงานบำรุงโครงสร้างพื้นฐานเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการทางยกระดับ บริษัทฯ จึงตระหนักถึงการบริหารจัดการในการใช้พลังงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมจากการใช้ทรัพยากรและการปล่อยมลพิษทางอากาศ โดยบริษัทฯ มีโครงการระยะสั้นและระยะยาวที่ช่วยลดการใช้พลังงาน ได้แก่ การเปลี่ยนรถยนต์ผู้บริหารจากรถยนต์สันดาปเป็นรถยนต์ไฟฟ้า การติดตั้ง Solar Rooftop การเข้าร่วมประเมินโครงการอาคารเขียว (Green Building) ภายใต้เกณฑ์การประเมินความยั่งยืนทางพลังงานและสิ่งแวดล้อมไทย (Thai's Rating of Energy and Environmental Sustainability: TREES) ของสถาบันอาคารเขียวไทย (TGBI) สำหรับอาคารระหว่างการใช้งาน TREES-EB: for Existing Building: Operation and Maintenance และการเข้าร่วมโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ของกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้ดำเนินการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา (Solar Rooftop) จำนวน 2 แห่ง บนอาคารสำนักงานใหญ่ (อาคาร MOC) และอาคารด่านดอนเมือง ขนาด 200 kWp ซึ่งสามารถผลิตไฟฟ้าได้ 484,900 kWh/Year และทำให้ประหยัดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้กว่า 25-30% คิดเป็นปริมาณการลดก๊าซเรือนกระจกได้ที่ 225 tonCO_2e/Year ควบคู่ไปกับการใช้มาตรการประหยัดพลังงานด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ บริษัทฯ มีแผนการติดตั้ง Solar Rooftop เพิ่มเติมบนอาคารด่านทั้งหมดอีก 8 ด่าน ขนาด 180 kWp ภายในปี 2567 และบริษัทฯ อยู่ระหว่างการศึกษาการติดตั้งอุปกรณ์ที่ช่วยลดอัตราสิ้นเปลืองการใช้ไฟฟ้าส่องสว่างบนสายทาง เนื่องจากอัตราการใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มาจากไฟส่องสว่างบนทางยกระดับ

ปริมาณการใช้พลังงาน

	หน่วย	2565	2566
ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า	kWh	4,780,391	4,723,248*
ปริมาณการใช้พลังงานเชื้อเพลิง			
Benzene Gasohol	Liter	41,954	37,172
Diesel	Liter	124,907	136,743
LPG	Kg	919	2,250**

หมายเหตุ : *ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าปรับลดลงจากปี 2565 เป็นผลจากการติดตั้ง Solar Rooftop ในไตรมาส 3 ปี 2566
**ด้านพลังงานเชื้อเพลิงก๊าซ LPG มีปริมาณการใช้เพิ่มขึ้นจากปี 2565 เนื่องจากในปี 2566 บริษัทฯ มีกิจกรรมการปรับปรุง บำรุงรักษาทางยกระดับ และกิจกรรมอื่น ๆ ที่เป็นการปรับปรุงบริการของบริษัทฯ ต่อเนื่องตลอดทั้งปี

การบริหารจัดการน้ำ (GRI 303-1)

เป้าหมาย **ลดปริมาณการใช้น้ำเฉลี่ย >10%** **เทียบกับปี 2565**	**กลยุทธ์ในการบริหารจัดการ** ใช้หลักการ 3Rs (Reduce, Reuse, Recycle) ลดการใช้น้ำ นำน้ำกลับมาใช้ซ้ำ บริหารจัดการน้ำด้วยเครื่องมือ/เทคโนโลยีที่ทันสมัย ตามแนวทางอาคารสีเขียว (Green Building)
ผลดำเนินการในปี 2566 **ปริมาณการใช้น้ำเพิ่มขึ้น 4.5%** **จากปี 2565**	ปริมาณการใช้น้ำในปี 2566 เพิ่มขึ้นจากปี 2565 เนื่องจากมีการรั่วไหลของน้ำในระบบท่อนำส่งน้ำประปาภายในพื้นที่อาคารสำนักงานใหญ่ และบริษัทฯ มีกิจกรรมการปรับปรุงพื้นที่และอาคาร รวมทั้ง กิจกรรมภายในบริษัทฯ ที่มีการดำเนินการตามปกติ 100% หลังประกาศของภาครัฐ ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการดำเนินการติดตั้งระบบบำบัดน้ำเพื่อนำน้ำกลับมาใช้ในการรดน้ำต้นไม้
แผนงานอนาคต	ดำเนินการปรับปรุงระบบเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายการลดปริมาณการใช้น้ำ โดยดำเนินโครงการนำน้ำกลับมาใช้ซ้ำ และการปรับมาใช้สุขภัณฑ์ประหยัดน้ำในปี 2567

น้ำเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจของทุกภาคส่วน บริษัทฯ จึงมุ่งบริหารจัดการทรัพยากรน้ำอย่างยั่งยืน เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากปัญหาการขาดแคลนน้ำ หรือคุณภาพน้ำทิ้งที่ไม่ได้มาตรฐาน บริษัทฯ เน้นการจัดการใช้น้ำในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งดูแลแหล่งน้ำตามธรรมชาติ ตลอดจนปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

โครงการศึกษาการนำน้ำทิ้งไปใช้งานหรือลดน้ำต้นไม้ (GRI 303-2)

เพื่อสนับสนุนกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมรองรับความเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยมอบหมายให้ฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาศึกษาการนำน้ำทิ้งไปใช้งานหรือรดน้ำต้นไม้ และอยู่ระหว่างทดลองทดสอบ มีวัตถุประสงค์นำน้ำที่ผ่านการบำบัดมีค่า BOD และ SS อยู่ในเกณฑ์ตามที่กฎหมายกำหนด และติดตั้งระบบนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle water) เป็นแผนรองรับความเสี่ยงในอนาคต

การบริหารจัดการกระดาษ

เป้าหมาย **ปริมาณการใช้กระดาษลดลง 20% เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2565**	**กลยุทธ์ในการบริหารจัดการ** ใช้หลักการ 3Rs (Reduce, Reuse, Recycle), มาตรฐาน ISO 1400, ลดการใช้กระดาษ นำกระดาษกลับมาใช้ซ้ำ บริหารจัดการด้วยการนำระบบที่ทันสมัยเพื่อลดการใช้กระดาษ (Paperless) ตามแนวทางอาคารสีเขียว (Green Building)
ผลดำเนินการในปี 2566 **ปริมาณการใช้กระดาษลดลง 19% จากปี 2565**	ปริมาณการใช้กระดาษในปี 2566 ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งสามารถลดการใช้กระดาษได้ที่ 19% จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ 20% บริษัทฯ คาดว่าในปี 2567 จะสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้จากมาตรการต่าง ๆ ที่นำมาใช้เพื่อลดการใช้กระดาษต่อเนื่อง
แผนงานอนาคต	ลดปริมาณการใช้กระดาษในสำนักงานตามหลัก 3Rs E-Tax & E-Receipt E-Coupon

หนึ่งแนวทางที่บริษัทฯ นำมาปรับใช้เพื่อสนับสนุนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัทฯ คือ แนวทางและมาตรการลดปริมาณการใช้กระดาษจากกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทฯ ด้วยกระดาษเป็นทรัพยากรสำคัญที่มีการใช้จ่ายเป็นลำดับต้น ๆ ขององค์กร บริษัทฯ จึงส่งเสริมและกำหนดแนวทางลดการใช้กระดาษและวัสดุอุปกรณ์อื่น ๆ ในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการบริหารจัดการที่เกิดประโยชน์สูงสุด ควบคุมและลดการใช้กรดาษในสำนักงาน พร้อมทั้งสร้างจิตสำนึกของพนักงานให้ตระหนักถึงความสำคัญของการลดการใช้กระดาษอย่างต่อเนื่อง โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

การนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน/ลดการใช้กระดาษในกระบวนการ

- การจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic file) หรือกำหนดพื้นที่จัดเอกสารใน Share Drive
- นำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน อาทิ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบงานอนุมัติเอกสารออนไลน์ ระบบ E-Learning ระบบอนุมัติงบประมาณ SAP เป็นต้น
- การประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้เข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา สามารถ download เอกสารที่ใช้ในการประกอบการประชุมในระบบ E-Meeting หรือ Intranet หรือ E-mail แทนการใช้เอกสารที่เป็นกระดาษ

การสร้างจิตสำนึกปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้กระดาษของบุคลากร

- การรณรงค์การถ่ายหรือพิมพ์เอกสารแบบ 2 หน้า
- กรณีเอกสารเป็นฉบับร่างที่ต้องพิมพ์เพื่อตรวจสอบข้อมูลให้พิมพ์โดยใช้กระดาษที่ใช้แล้วหน้าเดียว (Reused paper) หรือกรณีให้หน่วยงานอื่นตรวจสอบให้ส่งข้อมูลผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)
- การตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้องก่อนทำการถ่ายหรือสั่งพิมพ์เอกสารทุกครั้งเพื่อลดการสูญเสียกระดาษโดยไม่จำเป็น
- จัดให้มีการแยกกระดาษหน้าเดียว และกระดาษ 2 หน้า เพื่อสะดวกต่อการใช้งาน
- มีการจัดเก็บข้อมูลการจัดซื้อและการใช้กระดาษของหน่วยงาน และสื่อสารประชาสัมพันธ์แนวทางการลดการใช้กระดาษต่อเนื่อง

การจัดการขยะ/ของเสีย (GRI 306-1, 306-2)

เป้าหมาย **การจัดการขยะและของเสีย** **Recycle >20% เทียบกับปี 2565**	**กลยุทธ์การบริหารจัดการ** ใช้หลักการ 3Rs (Reduce, Reuse, Recycle) การลดปริมาณของเสียโดยการลดการใช้ (Reduce) การนำของเสียกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) และการนำของเสียกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ดำเนินการตามระบบการบริหารการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001
ผลดำเนินการในปี 2566	ประเภทของเสียนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ได้ 22% สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้
แผนงานอนาคต	ควบคุมการจัดการของเสียและขยะให้เป็นไปตามหลักการ 3Rs อย่างต่อเนื่อง

บริษัทฯ มีการจัดการของเสียด้วยการคัดแยกและกำจัดขยะตามที่กฎหมายกำหนด ส่งเสริมการใช้ซ้ำและการรีไซเคิล เช่น การนำใบเสร็จค่าผ่านทาง กระดาษที่ไม่ใช้แล้วมารีไซเคิลผลิตเป็นสมุด Green Way นำไปบริจาคให้กับโรงเรียนที่ขาดแคลนทั่วประเทศ อีกทั้ง บริษัทฯ ได้ร่วมดำเนินการกับ Start up ด้านการจัดการขยะ GEPP Sa-Ard (เก็บ สะอาด) ดำเนินการคัดแยกขยะและนำไปใช้ประโยชน์ รวมถึงการดำเนินการด้านการยกระดับการจัดการขยะอย่างยั่งยืน เพื่อเป้าหมายการลดขยะนำไปฝังกลบให้เป็นศูนย์ (Zero Waste to Landfill) โดยการนำขยะที่เกิดขึ้นภายในสำนักงาน และหน้าด่านมาคัดแยกให้เป็นระบบ และนำขยะบางส่วนไปทำประโยชน์ ซึ่งในปี 2566 บริษัทฯ สามารถคัดแยกขยะที่นำไปใช้ประโยชน์ได้ถึง 5,478 กิโลกรัม คิดเป็นสัดส่วน Recycle ร้อยละ 22

บริษัทฯ ยึดแนวทางการบริหารจัดการของเสียตามหลัก 3Rs คือ การลดปริมาณของเสียโดยการลดการใช้ (Reduce) การนำของเสียกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) และการนำของเสียกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอันเนื่องจากการจัดการของเสียและขยะ ลดปริมาณการเกิดของเสียที่ส่งกำจัดทิ้งให้เหลือน้อยที่สุด และหาโอกาสในการนำของเสียกลับมาใช้ใหม่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามหลักการเศรษฐกิจหมุนเวียน มุ่งสู่เป้าหมายการนำของเสียจากกระบวนการทางธุรกิจไปฝังกลบเป็นศูนย์ จึงได้พัฒนาแนวคิดการจัดการของเสียจากหลัก 3Rs โดยมีกิจกรรมและการดำเนินงาน เช่น

- **โครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office)** บริษัทฯ เข้าร่วมในโครงการสำนักงานสีเขียว ซึ่งมีแนวทางที่ส่งเสริมการจัดการของเสียอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างรู้คุณค่า
- **โครงการแยกขยะ ทิ้ง ทู แทรช (Ting To Trash)** บริษัทฯ ได้รับการคัดเลือกเข้าร่วมโครงการแยกขยะ “ทิ้ง ทู แทรช” จากสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทยและสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) โดยมีระยะเวลาโครงการ 1 ปี เริ่มเดือนตุลาคม 2566 - กันยายน 2567
- **การนำฝุ่นจากรถดูดกวาดมาใช้ประโยชน์** บริษัทฯ ดำเนินโครงการศึกษาวิจัยและทดลองการใช้ฝุ่นจากรถดูดกวาดฝุ่นของบริษัทฯ และแนวทางการลดขยะพลาสติก โดยนำทั้ง 2 ส่วนมาผสมและผลิตเป็นวัสดุตกแต่งและวัสดุใช้ปูทางเดิน โดยร่วมกับผู้เชี่ยวชาญด้านการรีไซเคิลขยะพลาสติกที่มีมาตรฐานระดับสากล ทั้งอุตสาหกรรมพัฒนามูลนิธิ สถาบันพลาสติก บริษัท ซีโร่ เวสท์ โยโล จำกัด และบริษัท จีอีพีพี สะอาด จำกัด ให้การสนับสนุนโครงการศึกษาวิจัยและทดลอง ทั้งนี้เพื่อลดและใช้ประโยชน์จากขยะอย่างมีประสิทธิภาพ
- **การประชาสัมพันธ์และสร้างจิตสำนักในการจัดการของเสียอย่างถูกวิธี** ผ่านการประชาสัมพันธ์ โครงการ 5 ส การรณรงค์การแยกขยะและทิ้งขยะให้ถูกถัง ลดการใช้กระดาษ ลดการใช้กล่องโฟม ลดการขวดพลาสติก เป็นต้น

ความยั่งยืนด้านสังคม

การดำเนินธุรกิจถือเป็นส่วนหนึ่งในสังคม ธุรกิจจึงต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสังคม บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า ชุมชน ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยให้ความสำคัญนับตั้งแต่การบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ทั้งความสะดวก รวดเร็วและมีความปลอดภัย นำไปสู่การอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข เสริมสร้างความแข็งแกร่งและการเติบโตอย่างยั่งยืนไปควบคู่กันทั้งธุรกิจและสังคม

นโยบายและแนวทางการบริหารจัดการด้านสังคม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม มุ่งเน้นการตอบสนองต่อประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย โดยบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านสังคม ทั้งในด้านคุณภาพชีวิต การลดผลกระทบหรือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับสังคมส่วนรวมและชุมชน ครอบคลุมการให้ความสำคัญด้านการเคารพสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม การรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ และการมีส่วนร่วมพัฒนาสังคมและชุมชนสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ในปี 2566 บริษัทฯ มุ่งเน้นการดำเนินงานที่สร้างการมีส่วนร่วมและรับฟังผู้มีส่วนได้เสียเพิ่มมากขึ้น โดยในด้านสังคมภายในบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงาน และสังคมภายนอกให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ การดูแลชุมชนและสังคมส่วนรวม โดยมีเป้าหมายและกลยุทธ์การบริหารจัดการด้านสังคม ดังนี้

เป้าหมายการดำเนินงาน		
ตัวชี้วัด	**ภายในปี 2566**	**กลยุทธ์ความยั่งยืนปี 2566-2570**
ด้านการดูแลและพัฒนาพนักงาน		
คะแนนความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement)	>ร้อยละ 60	กลยุทธ์ HPO Resilience Management
ด้านความปลอดภัย และอาชีวอนามัย		
จำนวนอุบัติเหตุของพนักงาน ถึงขั้นหยุดงาน	0 กรณี	กลยุทธ์ HPO Resilience Management
ด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม		
ผลประเมินความผูกพัน/ความพึงพอใจของชุมชน	>ร้อยละ 80	กลยุทธ์ DMT Excellence Recognition กลยุทธ์ความยั่งยืน ESG
ไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชนในวงกว้าง	ไม่มีข้อร้องเรียน	กลยุทธ์ DMT Excellence Recognition กลยุทธ์ความยั่งยืน ESG
ด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า		
ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ	>ร้อยละ 80	กลยุทธ์ Safer Road Traffic Management/ Maintenance

การเคารพสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการเคารพและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ ในการป้องกันความเสี่ยงที่ธุรกิจอาจจะเมิดสิทธิมนุษยชนต่อผู้มีส่วนได้เสียและกลุ่มที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ เช่น เด็ก คนพิการ รวมถึงการเคารพสิทธิเสรีภาพขั้นพื้นฐาน การปฏิบัติต่อทุกคนด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่ใช้แรงงานเด็กหรือแรงงานบังคับตามนโยบายและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ละเมิดสิทธิชุมชนและสิ่งแวดล้อม และสิทธิลูกค้าผ่านกระบวนการประเมินและตรวจสอบการดำเนินงานตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการเคารพสิทธิมนุษยชนโดยกำหนดเป็น “นโยบายด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Policy)” เพื่อสื่อสารต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และกำหนดให้พนักงานทุกคนยึดถือเป็นแนวปฏิบัติต่อพนักงานด้วยกันและต่อผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ดำเนินไปโดยไม่ก่อให้เกิดการละเมิดต่อสิทธิมนุษยชนทั้งทางตรงและทางอ้อม บริษัทฯ ยังส่งเสริมความเข้าใจในหลักสิทธิมนุษยชนให้กับพนักงานใหม่ผ่านกิจกรรมปฐมนิเทศพนักงาน และเผยแพร่นโยบายบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ https://www.tollway.co.th/storage/ document/cg/dmt-human-right-policy-th.pdf ตลอดจนเปิดช่องทางในการแจ้งข้อร้องเรียนหรือการพบเห็นการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน โดยบริษัทฯ กำหนดให้มีกระบวนการตรวจสอบข้อร้องเรียน มาตรการบรรเทาแก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้น และการชดเชยเยียวยาอย่างเป็นธรรมในกรณีที่เกิดความเสียหาย

ในปี 2566 ได้รับรางวัลต้นแบบด้านสิทธิมนุษยชน ประเภทดี ภาคธุรกิจขนาดใหญ่ จากกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ สะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเสมอภาคเท่าเทียม ครอบคลุมผู้พิการและกลุ่มผู้ด้อยโอกาส โดยไม่มีการกีดกันหรือเลือกปฏิบัติต่อพนักงาน ไม่ว่าจะมีเพศสภาพ ศาสนา หรือสถานะแบบใด ทั้งการจ้างงาน การเลิกจ้าง การจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการ การพัฒนาบุคลากร ความปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนสิทธิในการรวมกลุ่มเจรจาต่อรองเพื่อประโยชน์ของพนักงาน

นอกจากนี้ ยังส่งเสริมให้คู่ค้าธุรกิจของบริษัทฯ ปฏิบัติต่อพนักงานตามหลักสิทธิมนุษยชน โดยมีแบบประเมินตนเองสำหรับคู่ค้ารายใหม่และรายเดิมเกี่ยวกับการปฏิบัติด้านแรงงานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ไม่มีการใช้แรงงานบังคับ หรือแรงงานเด็ก รวมถึงการมีสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสม สอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน และจัดให้มีอุปกรณ์ในการทำงานที่ปลอดภัย ถูกสุขอนามัยสำหรับพนักงาน และบริษัทฯ จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านในการดำเนินธุรกิจ (Human Rights Due Diligence : HRDD) พร้อมมาตรการป้องกัน

ผลการดำเนินงาน / ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย		ผลการดำเนินงาน	
	2566	2570	2565	2566
ไม่มีประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน	0	0	0	0
ข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน	0	0	0	0

การดูแลและพัฒนาบุคลากร

นโยบายด้านการดูแลพนักงาน

บริษัทฯ มีเป้าหมายในการพัฒนาพนักงานทุกระดับให้ร่วมกันขับเคลื่อนองค์กร ตามค่านิยม CAT เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสถานการณ์โลก ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม รวมถึงการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจ พร้อมทั้งได้นำประเด็นสำคัญจากการสำรวจความผูกพันพนักงาน (Employee Engagement Survey) ที่ได้เริ่มจัดทำในปี 2565 เป็นปีแรก มาพัฒนาเป็นแผนงานในการดูแลและพัฒนาพนักงาน นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดสวัสดิการที่นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันสุขภาพกลุ่ม ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ทุนการศึกษาบุตรพนักงาน แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ทุนการศึกษาประเภทประถมศึกษาตอนต้น-มัธยมศึกษาตอนปลาย และส่วนที่ 2 โครงการ "สานฝันบุตรพนักงานโทล์ลเวย์สู่บัณฑิต" ซึ่งเป็นทุนให้เปล่าโดยพนักงานไม่ต้องชดใช้ค่าใช้จ่ายคืนให้กับบริษัทฯ และทุนการศึกษาสำหรับพนักงาน เป็นต้น รวมถึงกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ เช่น กิจกรรม Happy Birthday and Happy Work Life ปีที่ 14 ซึ่งจัดต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี กิจกรรมกีฬาสีและงานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี ชมรมกีฬาพนักงาน เป็นต้น

กรอบการดูแลพนักงานตามแนวทาง The Best Employer

การดำเนินงานที่สำคัญ

การขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสู่ความยั่งยืน (ESG & Sustainability)	มุ่งเน้นการพัฒนาพนักงานและความเชื่อมโยงต่อการขับเคลื่อนกลยุทธ์ขององค์กร	พัฒนาภาวะผู้นำ	สร้างการมีส่วนร่วมในองค์กร	ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร
• มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญปฏิบัติด้วยความเสมอภาคทั้งภายใน และภายนอก • มุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามแผนที่กำหนด • มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และการทำงานที่เน้นความคล่องตัว (Agile Mindset) และความยืดหยุ่น (Resilience)	• การบริหารค่าตอบแทนและการรักษาพนักงาน • การพัฒนาพนักงาน • การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี	• ให้ความสำคัญกับการดูแล และพัฒนาบุคลากร • กระบวนการสื่อสาร • สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน เกิดการประสานงานที่ดี ตลอดจนสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน และนำทีมให้ทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล	• โครงการ I.D.M.T Management • โครงการพนักงานนักพัฒนา • Working Committee • ทุกกิจกรรมของบริษัทฯ	• สร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

แนวทางการบริหารจัดการ

ในการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลพนักงานในปี 2566 บริษัทฯ กำหนดแผนการพัฒนาต่อเนื่องตลอดทั้งปี ทั้งด้านบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยเฉพาะในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน บริษัทฯ มีการบริหารอัตรากำลังที่สอดคล้องตามแผนการเติบโตของธุรกิจ ซึ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนการโยกย้ายเพื่อการพัฒนาและการเติบโต (Job Rotation for Development) ของบุคลากรภายในองค์กร รวมทั้ง การพัฒนาพนักงาน (Learning and Development) และส่งเสริมด้านการเรียนรู้เพื่อต่อยอดทางธุรกิจ (Agile) อย่างต่อเนื่อง

โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement Survey) ของพนักงานทุกคน เพื่อนำความเห็นของพนักงานมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องตามความคาดหวังและความต้องการของพนักงานยิ่งขึ้น เนื่องจากบุคลากรทุกคนเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญและเป็นหัวใจหลักในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของการดำเนินธุรกิจ โดยผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันองค์กรในปี 2566 อยู่ที่ร้อยละ 71.75 ซึ่งผลที่ได้จะถูกนำไปทบทวนและวิเคราะห์เพื่อพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน และบรรจุไว้ในแผนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน ประจำปี 2567 เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ผลการดำเนินงาน / ตัวชี้วัดความสำเร็จ

Employee Engagement Survey	ปี 2565	ปี 2566
ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร (ร้อยละ)	62.79	71.75

การดูแลพนักงาน

ด้านการวางแผนกำลังคนและการสรรหา

บริษัทฯ มีการวางแผนด้านกำลังคนเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการตอบสนองความต้องการด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บริษัทฯ มีอัตรากำลังคนตามจำนวน คุณสมบัติ และในเวลาที่ต้องการ รวมถึงเป็นไปตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของธุรกิจที่กำหนดไว้

สำหรับการพิจารณาสรรหาพนักงานใหม่ บริษัทฯ พิจารณาความเหมาะสมทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทัศนคติ และการแสดงออกเชิงพฤติกรรมที่ดี โดยผ่านกระบวนการคัดเลือก ทั้งในรูปแบบการสอบข้อเขียน การทดสอบสมรรถนะ และการทดสอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสัมภาษณ์ในแบบสมรรถนะเชิงพฤติกรรม ทั้งนี้ บริษัทฯ มีนโยบายในการจ้างงานโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ คำนึงถึงความเท่าเทียม ยึดมั่นในความเสมอภาคทางโอกาส โดยไม่นำความคิดเห็นของบุคคลด้านการเมือง

อายุ เพศ ศาสนา สถานบันการศึกษา หรือความทุพพลภาพมาเป็นปัจจัยในการพิจารณาและตัดสินการจ้างงาน รวมทั้งมีการรับพนักงานพิการเข้าเป็นพนักงานประจำ โดยในปี 2566 บริษัทฯ มีการรับพนักงานใหม่แบบเต็มเวลา (Full Time) จำนวน 29 คน

ตัวชี้วัด	2565	2566
อัตราการจ้างงานสำเร็จตามแผนสรรหา	ร้อยละ 90	ร้อยละ 76.75
การจ้างงานคนพิการ มาตรา 33 (สัดส่วน 100 : 1) ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ตอบสนองเป้าหมายที่ 8 ของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)	3	3

ผลการดำเนินงานสำคัญในปี 2566

- จัดทำแผนงานสรรหาในเชิงรุก โดยการเดินสายประชาสัมพันธ์ในงาน Job Fair รวมทั้งประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ต่าง ๆ กับกลุ่มพันธมิตรงานบริหารบุคคล
- จ้างคนพิการที่มีศักยภาพเข้าทำงานในตำแหน่งที่เหมาะสม รวม 3 คน จากเป้าหมาย 4 คน ตามสัดส่วนคนพิการ 1 คน ต่อพนักงาน 100 คน ซึ่งบริษัทฯ ยังขาดอีก 1 คน ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้ส่งเสริมการสร้างงานอาชีพ ตามมาตรา 35 (7) แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 โดยร่วมกับหอการค้าไทย มูลนิธิหอการค้าไทย และมูลนิธิโคเออร์ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมในหลักสูตร “เลี้ยงไก่ไข่” ทั้งในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ จำนวน 2 ราย ในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ทั้งนี้ในปี 2567 บริษัทฯ ยังคงมีแผนสรรหาคนพิการเข้ามาร่วมงานกับบริษัทฯ ให้ครบถ้วน ตามเกณฑ์ที่กำหนด และเพื่อเป้าหมายที่ 8 ของการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
- จากสถานการณ์ของ COVID-19 ที่เริ่มบรรเทาลงในปี 2566 บริษัทฯ ยังสนับสนุนนโยบาย Work from Home การทำงานแบบ Hybrid Workplace โดยมีการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานทุก ๆ 6 เดือน พบว่าการทำงานยังมีประสิทธิภาพเหมือนเดิม อาทิ การประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของพนักงาน และในส่วนของบริษัทฯ สามารถประหยัดค่าสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

การพัฒนาพนักงาน

บริษัทฯ มีนโยบายพัฒนาพนักงานเพื่อฝึกฝน และเพิ่มพูนศักยภาพโดยเปิดโอกาสให้พนักงานมีการเรียนรู้และเลื่อนตำแหน่งเพื่อความก้าวหน้าในการทำงานเมื่อมีโอกาสที่เหมาะสม รวมทั้ง ส่งเสริมให้ผู้หญิงได้ขึ้นสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นในสัดส่วนที่สมดุลกับผู้ชาย โดยบริษัทฯ มีการประเมินการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องและประเมินผลงานอย่างสม่ำเสมอในการปฏิบัติตามนโยบายว่าด้วยการส่งเสริมการจ้างงานรวมถึงการส่งเสริมโอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่ GRI 404-2

บริษัทฯ พัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ตามแผนการพัฒนาพนักงานที่สอดคล้องตามแผนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าตามสายอาชีพของพนักงาน ความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการ รวมทั้งทักษะความสามารถต่าง ๆ ที่จำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพ และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งบริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพเฉพาะบุคคลของพนักงาน โดยยึดหลักของค่านิยมองค์กร CAT ให้พนักงานร่วมสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ๆ ผลิตนวัตกรรมทางความคิดโดยใช้กระบวนการ Agile Mindset และความยืดหยุ่น (Resilience) เพื่อให้เตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

ในปี 2566 ซึ่งยังเป็นช่วงฟื้นตัวจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 บริษัทฯ มีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานร่วมมือร่วมคิด ร่วมทำในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น ร่วมสร้างธุรกิจใหม่ รวมทั้ง การสร้างนวัตกรรมในองค์กรตาม Core Value : CAT บริษัทฯ จึงได้จัดให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาเพิ่มทักษะความสามารถในการบริหารจัดการธุรกิจ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง โดยมีการจัดอบรมหลักสูตรสำคัญ ดังนี้

- การจัดทำแผนธุรกิจเพื่อความยั่งยืนระยะ 5 ปี (2567-2571) เพื่อส่งมอบคุณค่าเพื่อความยั่งยืนให้แก่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ กลุ่มเป้าหมายตั้งแต่ระดับผู้จัดการแผนกจนถึงผู้บริหารระดับสูง จำนวน 34 คน
- ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ E-Document (ระบบเอกสาร ISO ระบบเอกสารงานสารบรรณ ระบบเอกสารส่วนกฎหมายและกฎระเบียบและระบบจัดเก็บแบบก่อสร้างของฝ่ายซ่อมบำรุงรักษา) บริษัทฯ ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บและค้นหาเอกสารในหน่วยงานของบริษัทฯ เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงานจัดการเอกสารต่าง ๆ ลดการใช้กระดาษ โดยมีพนักงานเข้าร่วมอบรมจำนวน 150 คน
- ความรู้เกี่ยวกับนโยบายการลงทุนกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและแนะนำการใช้ Mobile Application และบรรยายพิเศษหัวข้อเตรียมเกษียณอย่างเกษม แก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และพนักงานใกล้เกษียณอายุ จำนวนพนักงานที่เข้าร่วม 56 คน

- พัฒนาบุคลิกภาพในงานบริการ ในกลุ่มพนักงานเก็บค่าผ่านทาง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้เทคนิคการให้บริการแบบประทับใจ ด้วยบุคลิกภาพ ท่าทาง คำพูด น้ำเสียงในการให้บริการแก่ลูกค้า จำนวนพนักงานที่เข้าร่วม 26 คน
- สำนักสีเขียว รูปแบบออนไลน์ผ่าน Google Meet หัวข้อ 1) สำนักงานสีเขียวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 2) ให้ความรู้การใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ 3) ให้ความรู้เรื่องการคัดแยกขยะและการจัดการมลพิษ 4) การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 5) ให้ความรู้ด้านก๊าซเรือนกระจก จำนวน 2 รุ่น โดยรุ่นที่ 1 จำนวนพนักงานที่เข้าร่วม 152 รุ่นที่ 2 จำนวนพนักงานที่เข้าร่วม 50 คน
- ประกันภัยความเสี่ยงกับทางยกระดับ ประจำปี 2566 เพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในเงื่อนไข รายละเอียดและขั้นตอนการเคลมประกันภัย ความเสี่ยงประเภทต่าง ๆ ของบริษัทฯ รวมถึงการจัดเก็บข้อมูล ภาพถ่าย และรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลประกอบการเคลมประกันภัยความเสี่ยงได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง จำนวนพนักงานที่เข้าร่วม 46 คน
- จัดทำระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2022 บริษัทฯ จัดทำระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานสากล ISO/IEC27001:2022 เพื่อถ่ายทอดความรู้ และสร้างความตระหนักแก่ผู้บริหารของบริษัทฯ จำนวนพนักงานที่เข้าร่วม 46 คน
- การพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP-RISE with SAP S/4HANA Implementation) บริษัทฯ ได้ปรับปรุงระบบบริหารทรัพยากรองค์กร จาก SAPB1 เป็นระบบ SAP S/4 HANA บน Cloud
- อบรมการใช้ระบบงาน Smart Call Center บริษัทฯ ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการรับเรื่องและแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า ได้ระบุช่องทางการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการผ่านหลายช่องทาง โดยมีเจ้าหน้าที่ Call Center ให้บริการ เพื่อกำหนดเป้าหมายการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เพื่อสร้างความมั่นใจถึงความปลอดภัยในการใช้ทางยกระดับอุตราภิมุข นำเสียง Feedback ของลูกค้ามาปรับปรุงแก้ไขบริการ รวมถึงการให้บริการ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ลูกค้าแจ้งเข้ามาได้อย่างรวดเร็ว จำนวนพนักงานที่เข้าร่วม 26 คน
- พัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกู้ภัยและรถยก ประจำปี 2566 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความรู้ ศักยภาพและทักษะ เท่าทันเทคโนโลยีเกี่ยวกับยานยนต์ไฟฟ้า (Electric Vehicle) โดยนำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงานจริงเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้ทางยกระดับ จำนวนพนักงานที่เข้าร่วม 22 คน
- พัฒนางานบริการ สำหรับพนักงานเก็บค่าผ่านทาง ประจำปี 2566 เพื่อเรียนรู้เทคนิคการให้บริการแบบประทับใจในการสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกด้วยบุคลิกภาพ ทั้งท่าทาง คำพูด น้ำเสียงในการให้บริการ ผ่านคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ ตั้งแต่ต้นจบจบการให้บริการ จำนวน 2 รุ่น ๆ ละ 30 คน รวมจำนวนพนักงานที่เข้าร่วม 60 คน
- ระบบการตรวจสอบรายได้ค่าผ่านทาง กระบวนการตรวจรายได้ค่าผ่านทางของระบบ ETC กลุ่มงานตรวจสอบค่าผ่านทาง จำนวนพนักงานที่เข้าร่วม 5 คน
- การสื่อสาร การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและกลยุทธ์ ของแผนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน ประจำปี 2567 สู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) จำนวนพนักงานที่เข้าร่วม 42 คน
- วิธีการและหลักเกณฑ์การปรับขึ้นเงินเดือน ประจำปี 2567 บริษัทฯ ได้ว่าจ้างที่ปรึกษาจัดทำโครงการ "การประเมินค่างาน จัดระดับงานและวางโครงสร้างเงินเดือน" ดำเนินการตามแผนงานครบถ้วน และมีการสื่อสารให้กับพนักงานทั้งหมดในองค์กร รับรู้และสร้างความเข้าใจในวิธีการและหลักเกณฑ์ปรับขึ้นเงินเดือน ประจำปี 2567 จำนวนพนักงานที่เข้าร่วม 319 คน
- การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ (E-Learning) บริษัทฯ เล็งเห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้ของพนักงานที่เอื้อต่อการเข้าถึงการเรียนรู้ได้จากทุกที่ทุกเวลา เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของวิธีการเรียนรู้ในยุคสมัยปัจจุบัน จึงได้นำระบบการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ หรือ e-Learning มาใช้ในองค์กร โดยออกแบบหลักสูตรตามสมรรถะตามสายงาน (Functional Competency) ทักษะที่จำเป็นทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อ Up skill & Reskill เป็นการพัฒนาบุคลากรแบบครบวงจรไปกับ Soft Skill Courseware โดยกำหนดเป้าหมาย ปี 2566 พนักงานทุกคนในองค์กรต้องได้รับการอบรมผ่านระบบ E-Learning 15 หลักสูตร/คน/ต่อปี จำนวนผู้บริหารและพนักงาน ที่ต้องเรียนทั้งหมด 106 คน เรียนครบ 15 หลักสูตร จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 96 (กำหนดเป้าหมายร้อยละ 90)
- ทุนการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป ตั้งแต่ปี 2553 บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร การให้ทุนเป็นรูปแบบการพัฒนา Talent รูปแบบหนึ่งที่บริษัทฯ เชื่อว่าการให้ทุนการศึกษาจะเปิดโลกทัศน์ในการทำงานและการดำเนินธุรกิจให้กับพนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไปจนถึงกรรมการผู้จัดการ ได้เห็นมุมมองที่แตกต่าง ได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับอาจารย์และเพื่อนร่วมชั้นที่มีความหลากหลาย และได้ Networking โดยในปี 2566 มีผู้บริหารได้รับทุนการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 4 คน
- การเตรียมความพร้อมสำหรับพนักงาน เพื่อมุ่งสู่การเป็นบริษัทฯ ประกอบกิจการในระบบคมนาคม ขนส่ง และกิจการ

อื่น ๆ ด้วยระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพ ล้ำสมัย อย่างยั่งยืน บริษัทฯ เห็นถึงความสำคัญของ Technology Disruption และสนับสนุนให้พนักงานนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงได้จัดให้มีหลักสูตร Innovation in Organization ในระบบ E-Learning เพื่อสร้างนวัตกรรมในองค์กร นอกจากนี้ บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะดิจิทัลให้กับผู้บริหารและพนักงาน เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร และส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจใน ESG

แผนพัฒนาพนักงานในอนาคต

เพื่อให้พนักงานสามารถดำเนินงานตอบสนองต่อทิศทางกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ในอนาคต รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี พฤติกรรมผู้บริโภค ฯลฯ บริษัทฯ จึงมีแนวทางการพัฒนาพนักงานทั้งด้านความรู้ และทักษะในการทำงาน รวมถึงพฤติกรรม และความคิด (Mindset) ให้สอดคล้องกับค่านิยมองค์กรและวิสัยทัศน์ใหม่ของบริษัทฯ ที่จะมุ่งไปข้างหน้าอย่างยั่งยืนตามแผนการพัฒนาบุคลากรประจำปี

ด้านการประเมินผลและบริหารค่าตอบแทน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงาน เพราะเป็นปัจจัยหลักที่จะช่วยสร้างผลการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างต่อเนื่อง จึงมีแนวการประเมินผลการปฏิบัติงานและการบริหารค่าตอบแทน ดังนี้

ด้านการประเมินผลปฏิบัติงาน

มีการประเมินผลการทำงาน (KPIs) และพฤติกรรม (Competency) บริษัทฯ ยังได้ปรับการกำหนดหัวข้อ KPIs ของพนักงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรมากขึ้น เพื่อให้พนักงานทุกคนได้เล็งเห็นความสำคัญของขอบเขตงานของตนเองที่มีส่วนร่วมในการผลักดันเป้าหมายองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรไปสู่ High Performance Organization (HPO)

การบริหารค่าตอบแทน[GRI 405-2]

การบริหารค่าตอบแทนพนักงานอย่างเหมาะสมในแต่ละระดับ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความผูกพัน และก้าวสู่การเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง ในปี 2566 ตามที่บริษัทฯ ได้ว่าจ้างที่ปรึกษาจัดทำโครงการ "การประเมินค่างาน จัดระดับงานและวางโครงสร้างเงินเดือนใหม่" รวมถึงการสำรวจค่าตอบแทนและสวัสดิการเทียบเคียง (Benchmark) ระหว่างอุตสาหกรรมใกล้เคียง และการวิเคราะห์สภาวะภายนอก เพื่อนำมาทบทวนและปรับปรุงหลักเกณฑ์ค่าตอบแทนให้เหมาะสม เพื่อให้สามารถบริหารค่าตอบแทนได้สอดคล้องกับแนวโน้มความต้องการของพนักงาน ทั้งนี้ ผลการศึกษาและวิเคราะห์ พบว่า บริษัทฯ ไม่มีความแตกต่างทางเพศในการกำหนดค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งงานของพนักงาน โดยบริษัทฯ พิจารณาจากความรู้ความสามารถตามความคาดหวังของแต่ละระดับงานเป็นสำคัญ

ด้านการเลื่อนตำแหน่ง

มีระบบการเลื่อนแบบ Fast Track ขึ้นมา ซึ่งจะเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าร่วมการพิจารณาโดยผ่านกระบวนทดสอบการเลื่อนตำแหน่งตามเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนด

แผนการสืบทอดตำแหน่ง

เพื่อการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรในเชิงรุก และป้องกันปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในตำแหน่งที่สำคัญขององค์กร (Key Positions) ในอนาคต บริษัทฯ จึงจัดให้มีการจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งงาน (Succession Plan) เพื่อสร้างความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการองค์กร โดยเริ่มจากระดับบริหารก่อนเป็นอันดับแรก เพื่อเตรียมความพร้อมด้านอัตรากำลัง และความพร้อมด้านศักยภาพของบุคลากรให้ดำรงตำแหน่งงานที่สำคัญของบริษัทฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการเติบโตของบริษัทฯ อย่างยั่งยืน

ด้านการสร้างความผูกพันองค์กร

ในปี 2565 ซึ่งเป็นปีแรกที่บริษัทฯ จัดทำผลสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement Survey) โดยใช้ Engagement Model ของ Aon Hewitt ในการสำรวจความผูกพัน (Engagement Outcome) ประกอบด้วย การพูดถึง

องค์กร (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) ในปี 2566 จากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินที่ผ่านการกระบวนการตรวจสอบ 327 คน คิดเป็นร้อยละ 89.34 ผลการสำรวจความผูกพันของพนักงานบริษัทฯ มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมร้อยละ 71.75

การดำเนินการตอบสนองต่อผลการประเมินความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ผลการประเมินความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร พบว่า ประเด็นที่พนักงานให้ความสนใจ คือ สรรหา Talent ความก้าวหน้าในการทำงาน สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง และค่าตอบแทน สำหรับด้านอื่น ๆ บริษัทฯ ได้นำมาพิจารณาปรับปรุงในปีถัดไป ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน (Career Path) และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผลการดำเนินงานที่สำคัญในปี 2566

1. ปรับปรุงระบบการเลื่อนตำแหน่งแบบ Fast Track ซึ่งจะเปิดโอกาสให้พนักงานภายในและภายนอกได้มีการสมัครแข่งขัน ผ่านกระบวนทดสอบตามเกณฑ์ที่บริษัทฯ กำหนด เริ่มตั้งแต่ปี 2565 โดยการสื่อสารผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทฯ
2. ปรับปรุงการสรรหาพนักงาน โดยเปิดโอกาศให้พนักงาน แสดงความจำนงโดยผ่านกระบวนการทดสอบคัดเลือกในตำแหน่งที่บริษัทฯ เปิดรับ
3. จัดจ้างที่ปรึกษา ประเมินค่างาน จัดระดับงานและวางโครงสร้างเงินเดือนใหม่
4. ทบทวนสวัสดิการ เช่น ประกันอุบัติเหตุ ค่าณาปนกิจศพพนักงานจากการทำงานและไม่ใช่จากการทำงาน รวมถึงสวัสดิการกลุ่มพนักงาน Gen Y และ Gen Z
5. จัดจ้างที่ปรึกษาศึกษาและการออกแบบโครงสร้างองค์กรใหม่ของบริษัทฯ
6. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้เป็น Smart Working Place ในปี 2566 บริษัทฯ ได้ปรับปรุงพื้นที่ให้มีห้องฟิตเนส เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพที่แข็งแรง ตอบสนองและอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานที่ชื่นชอบในการออกกำลังกาย

ผลการดำเนินงาน / ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด	ปี 2565	ปี 2566
จำนวนหลักสูตรที่มีการจัดอบรม	174	178
จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ยต่อคน (ชั่วโมง/คน/ปี)	35	61.46
ความพึงพอใจของพนักงานที่เข้าร่วมอบรม (ร้อยละ)	82	85
ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม (บาท/คน)	3,314	5,438
สัดส่วนพนักงานที่ได้ปรับตำแหน่ง (ร้อยละ)	4.97	3.22
จำนวนชั่วโมงพนักงานจิตอาสา (ชั่วโมง)	-	424

ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (Occupational Health & Safety)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญและมุ่งเน้นการปฏิบัติตามข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด ตลอดจนมุ่งมั่นปลูกฝังจิตสำนึกด้านความปลอดภัยในการทำงานอย่างรอบด้านให้แก่พนักงาน คู่ค้า รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม เพื่อลดอัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน และป้องกันการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานถึงขั้นเสียชีวิตหรือทุพพลภาพ

นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทฯ มีความห่วงใยต่อชีวิตและสุขภาพของพนักงานทุกคน รวมถึง คู่ค้าและชุมชนรอบข้าง บริษัทฯ จึงมีความมุ่งมั่นที่จะบรรลุการดำเนินธุรกิจที่เป็นไปตามมาตรฐานการบริหารและจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดอุบัติเหตุ โดยมุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมและปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยเพื่อไม่เป็นอันตรายต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน คู่ค้า และชุมชนใกล้เคียง ดังนั้น บริษัทฯ จึงกำหนดเป้าหมายทุก ๆ ปี ว่า "อุบัติเหตุต้องเป็นศูนย์"

บริษัทฯ จึงกำหนดนโยบายคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ให้พนักงานและคู่ค้า/ผู้รับเหมามีหน้าที่และความรับผิดชอบด้านความปลอดภัยต่อตนเองและเพื่อนร่วมงานตามกฎหมาย และจัดให้

มีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำหน้าที่ตรวจสอบความปลอดภัยและจัดให้มีการประชุมเพื่อแจ้งผลการตรวจติดตามผลการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้งตามที่กฎหมายกำหนด

แนวทางการบริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (GRI 403-1)

บริษัทฯ กำหนดแนวทางการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย ตามมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO45001 โดยบริษัทฯ ได้นำระบบมาตรฐานความปลอดภัยฯ มาปรับใช้และพัฒนาระบบการดำเนินงานนับตั้งแต่ปี 2565 และมีเป้าหมายเพื่อขอรับรองระบบมาตรฐานการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO45001 ภายในปี 2566 ซึ่งบริษัทฯ ได้รับการรับรองระบบมาตรฐานการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO45001:2018 เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2566 จากบริษัท เอสจีเอส (ประเทศไทย) จำกัด

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้มีจัดกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัย ให้พนักงานทุกระดับ รวมถึงคู่ค้า/ผู้รับเหมา ให้มีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย มีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยในทุก ๆ วัน และประกาศกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อให้พนักงานทุกระดับเข้าใจขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัย สุขภาพอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การระบุอันตราย การประเมินความเสี่ยง และการสอบสวนเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยง (GRI 403-2)

บริษัทฯ มีกระบวนการชี้บ่งประเด็นอันตรายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย เพื่อจัดทำแผนการควบคุมและการป้องกันความเสี่ยง ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ครอบคลุมกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยพนักงานของบริษัทฯ และผู้รับเหมา/รับจ้าง ตามมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001 โดยมีกระบวนการที่สำคัญดังนี้

1. ประเมินประเด็นอันตราย ความเสี่ยงและวิธีปรับปรุงแก้ไข เพื่อลดและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับยอมรับได้ ทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงาน (Procedure)
2. มีกระบวนการ Job Safety Analysis (JSA) สำหรับงานไม่ประจำ เพื่อชี้บ่งอันตรายและประเมินความเสี่ยง ครอบคลุมกิจกรรมและพื้นที่ปฏิบัติงาน กำหนดมาตรการควบคุม ป้องกันร่วมกับใบอนุญาตทำงาน (Work Permit)
3. อบรมและประชุมชี้แจงผู้รับเหมา ผู้รับจ้าง ที่ปรึกษาโครงการ พนักงาน Outsource ก่อนเริ่มการทำงานเป็นประจำทุกเดือน

กระบวนการสอบสวนเหตุการณ์ความเสี่ยงที่เกี่ยวกับการทำงาน (GRI 403-2)

การรายงานและสอบสวนเหตุการณ์อุบัติเหตุเป็นหัวใจของระบบการบริหารงานด้านความปลอดภัยฯ ในการหาสาเหตุที่แท้จริงและกำหนดมาตรการควบคุมและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำอีก โดยกำหนดให้รายงานอุบัติเหตุครอบคลุมเหตุที่เกิด หรือสาเหตุที่เกือบเกิดอุบัติเหตุ (Near-Miss) เมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพ ร่วมกับหัวหน้างาน สอบสวนอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง (Root Cause) และกำหนดมาตรการการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำ รวมถึงข้อแนะนำเพื่อการปรับปรุง โดยมีการตรวจติดตามผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามผลการสอบสวนอย่างต่อเนื่อง

การส่งเสริมสุขภาพพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (GRI 403-3)

บริษัทฯ มีการเฝ้าระวังและตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เช่น การตรวจวัดแสงสว่าง เสียง ฝุ่น สารเคมี และตะกั่ว ที่ส่งผลกระทบด้านความปลอดภัยต่อสุภาพของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งในกรณีที่ผลการตรวจวัดฯ เกินค่ามาตรฐานความปลอดภัย บริษัทฯ กำหนดให้มีมาตรการแก้ไขพื้นที่ปฏิบัติงานและ/หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงติดตามผลการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทฯ มีการติดตามตรวจวัดคุณภาพอากาศภายในอาคารตามมาตรฐานแนะนำของ

Singapore Standard 554:2016 โดยมีพารามิเตอร์ในการตรวจวัด จำนวน 8 พารามิเตอร์ ได้แก่ อุณหภูมิ, ความชื้นสัมพัทธ์, ความเร็วลม, ปริมาณความเข้มข้นของก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO2), ปริมาณความเข้มข้นของก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ (CO), ปริมาณความเข้มข้นของฝุ่นขนาดเล็กต่ำกว่า 2.5 ไมครอน (PM-2.5), ปริมาณแบคทีเรียรวม (Total viable bacterial count) และปริมาณเชื้อราราวม (Total viable mold count)

ในปี 2566 บริษัทฯ ร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม สมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย) ในพระราชูปถัมภ์ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ณ อาคารสำนักงาน โดยการสุ่มตรวจวัดในพื้นที่ปฏิบัติงานที่มีคนทำงานหนาแน่น จำนวน 5 ห้องทำงาน เมื่อนำผลการตรวจวัดเปรียบเทียบกับมาตรฐานตามข้อเสนอแนะของประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์ และตามประกาศกรมอนามัย เรื่อง ค่าเฝ้าระวังคุณภาพอากาศภายในอาคารสาธารณะ พ.ศ. 2565 มีผลการตรวจวัดคุณภาพอากาศในอาคาร ดังนี้

ลำดับ	พื้นที่	รายการตรวจ	หน่วย	ค่าที่ตรวจวัดได้	มาตรฐาน[1/]	ผล	มาตรฐาน[2/]	ผล
1	ห้องธุรการ ห้องบัญชีและการเงิน ห้องพักกะฝ่ายอำนวยฯ ห้องซ่อมบำรุงรักษา E&M และห้องซ่อมบำรุงรักษาทั่วไป	อุณหภูมิ (Temperature)	องศาเซลเซียส	24.4-25.2	24-26	✓	24-26	✓
2		ความชื้นสัมพัทธ์ (Relative humidity)	เปอร์เซ็นต์	48.1-63.0	< 70	✓	50-65	✓
3		ความเร็วลม (Velocity)	เมตร/นาที	0.16-0.28	0.10-0.30	✓	<0.30	✓
4		ปริมาณความเข้มข้นของก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO2)	พีพีเอ็ม	9-216	700	✓	1,000	✓
5		ปริมาณความเข้มข้นของก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ (CO)	พีพีเอ็ม	0.0	9	✓	9	✓
6		ปริมาณความเข้มข้นของฝุ่นละอองขนาดเล็กกว่า 2.5 ไมครอน	ไมโครกรัม/ลูกบาศก์เมตร	12-38	35	✓	25	✓
7		ปริมาณแบคทีเรียรวมในอากาศ (Total bacterial counts)	ซีเอฟยู/ลูกบาศก์เมตร	43-335	500	✓	500	✓
8		ปริมาณเชื้อราราวม (Total fungal counts)	ซีเอฟยู/ลูกบาศก์เมตร	37-80	500	✓	500	✓

นอกจากนี้ บริษัทฯ มีการเฝ้าระวังสุขภาพของพนักงาน [GRI 403-6] โดยมีการดำเนินการ ดังนี้

- มีการตรวจสุขภาพพนักงานประจำปี ทั้งการตรวจสุขภาพทั่วไป/ตรวจสุขภาพตามปัจจัยความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัย โดยบริษัทฯ ได้จัดจ้างโรงพยาบาลในการตรวจสุขภาพให้พนักงานประจำปี นอกจากนี้ยังมีรายการตรวจเพิ่มเติมตามความเสี่ยง ได้แก่ การตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ EKG และการตรวจภาวะซึมเศร้า การตรวจการได้ยิน เป็นต้น (บริษัทฯ ถือว่าข้อมูลด้านสุขภาพของพนักงานเป็นข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล)
- จัดให้มีการฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ให้กับพนักงานของบริษัทฯ
- มีโครงการส่งเสริมสุขภาพพนักงาน ผ่านชมรมกีฬาสำหรับพนักงานและครอบครัว ได้แก่ ชมรมฟุตบอล ชมรมแบดมินตัน ชมรมวิ่ง ชมรมแอร์โรบิค เป็นต้น นอกจากนี้ ในปี 2566 บริษัทฯ จัดให้มีห้องฟิสเนส เพื่อเพิ่มพื้นที่ อำนวยความสะดวกและส่งเสริมให้พนักงานได้ออกกำลังกาย
- บริษัทฯ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับหัวหน้างาน ระดับบริหาร และระดับวิชาชีพให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่พนักงานและผู้รับเหมาในประเด็นเกี่ยวข้องกับด้านอาชีวอนามัยตลอดเวลา และจัดให้มีการเฝ้าระวังด้านสุขภาพพนักงาน โดยจัดให้มีการตรวจสุขภาพพนักงานตั้งแต่เริ่มเข้างาน
- จัดมาตรการด้านอาชีวอนามัยให้กับผู้รับเหมา เช่น จัดเตรียมพื้นที่ปฏิบัติงาน ขั้นตอน อุปกรณ์ป้องกัน และการส่งเสริมให้ความรู้ด้านความปลอดภัย
- จัดให้มีการฝึกซ้อมเหตุฉุกเฉินเพื่อให้ทีมช่วยเหลือของบริษัทฯ ได้มีการฝึกซ้อมและทำความเข้าใจบทบาทหน้าที่ และให้เกิดความคล่องตัวในการประสานงานร่วมกัน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- จัดให้มีอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยในการทำงานอย่างเหมาะสมและสวมใส่ตลอดเวลาทำงาน
- ติดตั้งเครื่องฟอกอากาศในตู้เก็บค่าผ่านทาง เพื่อลดปัญหาฝุ่น PM 2.5 ให้กับพนักงานเก็บค่าผ่านทาง

การมีส่วนร่วม การให้คำปรึกษา และการสื่อสารในประเด็นอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (GRI 403-4)

บริษัทฯ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.) ตามกฎหมาย เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีการปฏิบัติตามหลักความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และตรวจความปลอดภัยในพื้นที่ปฏิบัติงาน และจัดให้มีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วยผู้แทนพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งมาจากการเลือกตั้งจากฝ่ายต่าง ๆ จนถึงผู้บริหารระดับสูงของของบริษัทฯ ซึ่งมีโครงสร้างดังนี้

คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ.)		
องค์ประกอบของคณะกรรมการฯ	**ตำแหน่ง**	**จำนวน**
ประธานคณะกรรมการฯ	กรรมการผู้จัดการ	1
ผู้แทนระดับบังคับบัญชา	ผู้จัดการแผนกขึ้นไป	2
ผู้แทนระดับปฏิบัติการ	พนักงานปฏิบัติการ	3
เลขานุการ	จป.วิชาชีพ	1
วาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 2 ปี		7

ทั้งนี้ บริษัทฯ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน บุคลากร หน่วยงาน หรือคณะบุคคล ซึ่งสอดคล้องตามกฎกระทรวงแรงงาน เรื่อง การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน บุคลากร หน่วยงาน หรือคณะบุคคลเพื่อดำเนินการด้านความปลอดภัย ในสถานประกอบกิจการ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย

- ✓ เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับบริหาร จำนวน 53 คน
- ✓ เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับหัวหน้างาน จำนวน 65 คน
- ✓ เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับวิชาชีพ จำนวน 1 คน

การอบรมพนักงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (GRI 403-5)

บริษัทฯ จัดให้มีการอบรมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้พนักงานและผู้รับเหมาทุกคนก่อนเริ่มทำงาน รวมความเสี่ยงจากการทำงาน ได้แก่

- หลักสูตรการฝึกอบรมผู้ใช้ปั้นจั่น หอสูง รถ เรือ ปั้นจั่นชนิดเคลื่อนที่
- หลักสูตรความปลอดภัยในการทำงานบนที่สูง
- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 45001:2018
- หลักสูตรความปลอดภัยในการปฏิบัติงานกับสารเคมี (Chemical Handling Safety) การดับเพลิงขั้นต้นตามกฎหมายกำหนด ตามประกาศกฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหารจัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2555 หมวด 8 ข้อ 27 กำหนดให้นายจ้างจัดให้ลูกจ้างไม่น้อยกว่าร้อยละสี่สิบของจำนวนลูกจ้างในแต่ละหน่วยงานของสถานประกอบกิจการรับการฝึกอบรมการดับเพลิงขั้นต้น
- บริษัทฯ มีการอบรมและออกบัตรผู้รับเหมา (Work Permit) ประชุมชี้แจงผู้รับเหมา ผู้รับจ้าง ที่ปรึกษาโครงการ พนักงาน Outsource ก่อนเริ่มการทำงานเป็นประจำทุกเดือน
- จัดให้มีการฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟพร้อมกันอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ทุกพื้นที่

นอกจากนี้ ยังจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยระหว่างทำงาน ได้แก่

- คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย ตรวจพื้นที่ความปลอดภัยร่วมกับเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพ
- จัดกิจกรรมสัปดาห์ความปลอดภัย เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจกับพนักงานและผู้บริหาร เป็นประจำทุกเดือนในรูปแบบออนไลน์
- กิจกรรม Big Cleaning Day
- กิจกรรมตรวจเยี่ยมความปลอดภัยในพื้นที่ปฏิบัติงาน
- ประกาศนโยบาย 5ส และกิจกรรม 5ส
- กิจกรรมรณรงค์ลดสถิติอุบัติเหตุจากการทำงานเป็นศูนย์ภายในองค์กรเป็นประจำทุกปี
- มีการให้ความรู้เรื่อง "โรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อมแก่ลูกจ้าง" โดยเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพ

กิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยนอกงาน ได้แก่

- รณรงค์ให้พนักงานขับขี่ปลอดภัย สวมหมวกนิรภัยทุกครั้งเมื่อขับขี่จักรยานยนต์ และคาดเข็มขัดนิรภัยก่อนออกเดินทาง
- ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานขับขี่ปลอดภัย ตรวจเช็คสภาพรถยนต์ก่อนออกเดินทางไปต่างจังหวัดหรือกลับภูมิลำเนา เป็นต้น

การป้องกันและลดผลกระทบด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (GRI 403-7)

บริษัทฯ ตระหนักถึงความเสี่ยงและผลกระทบเชิงลบด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ที่อาจเกิดจากดำเนินงานของคู่ค้าหรือคู่ธุรกิจ ดังนั้น นอกจากการกำหนดให้มีการจัดอบรมด้านความปลอดภัยสำหรับผู้รับเหมาประจำปี และการจัดทำ Work Permit เมื่อเข้ามาทำงานในบริษัทฯ แล้ว บริษัทฯ ยังได้กำหนดจรรยาบรรณคู่ค้าธุรกิจ (Supplier Code of Conduct) และแนวปฏิบัติสำหรับคู่ค้า เพื่อส่งเสริมคู่ค้าให้มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยมีแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยสำหรับคู่ค้าธุรกิจ ดังนี้

จัดและดูแลสถานประกอบกิจการและลูกจ้างให้มีสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนคู่ค้าจะต้องจัดเตรียมสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ จัดให้มีการอบรม และจัดเตรียมอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคลที่สามารถใช้งานได้อย่างเหมาะสมให้พนักงานอย่างเพียงพอ รวมไปถึงการเตรียมความต่อสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อลดความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น และปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

ผลการดำเนินงาน / ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ตัวชี้วัด : อัตราบาดเจ็บจากการทำงานจนถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR)	ปี 2565	ปี 2566
• พนักงาน	3	1
• ผู้รับเหมา	0	0

การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

นโยบายด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม

บริษัทฯ เล็งเห็นถึงความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดี โดยเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติตามแนวหลักการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร จะสามารถนำพาธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมให้อยู่รอดร่วมกันได้ บริษัทฯ ถือว่าความเข้าใจในหลักการ ที่ถูกต้องและคุณประโยชน์จากการปฏิบัตินั้น ถือเป็นเรื่องจำเป็นที่พนักงานของบริษัทฯ จะต้องตระหนัก ด้วยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ ทั้งนี้เพราะความเข้าใจจะช่วยให้นโยบายเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ ที่มีอยู่ ได้รับการปฏิบัติอย่างจริงจัง

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม 5 ด้านเพื่อความยั่งยืน

บริษัทฯ กำหนดแนวทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย การยกระดับโอกาสทางการศึกษา (Tollway Smart Way) การยกระดับสุขภาพที่ดีของสังคม (Tollway Healthy Way) การยกระดับความปลอดภัยบนท้องถนน (Tollway Safety Way) การยกระดับคุณภาพชีวิต (Tollway Better Way) และการยกระดับสิ่งแวดล้อม (Tollway Green Way) ซึ่งมุ่งเน้นพัฒนาโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในวงกว้าง สร้างมูลค่าและคุณค่าที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม และสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) 13 เป้าหมาย ดังนี้

บริษัทฯ ดำเนินงานเพื่อสังคมภายใต้แนวทางในการตอบแทนสังคม 5 ด้าน สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ดังนี้

แนวทางการตอบแทนสังคม 5 ด้าน		เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs
Tollway Smart Way ยกระดับโอกาสการศึกษา		SDGs 1 - No Poverty ขจัดความยากจนทุกรูปแบบในทุกพื้นที่
		SDGs 4 - Quality Education สร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียมและสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต
		SDGs 10 - Reduce Inequalities ลดความไม่เสมอภาคภายในประเทศและระหว่างประเทศ
Tollway Healthy Way ยกระดับสุขภาพพลานามัยที่ดีของคนในชุมชนและสังคม		SDGs 3 - Good Health and Well-being สร้างหลักประกันในการมีชีวิตที่มีคุณภาพดีและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีสำหรับทุกคนในทุกช่วงวัย
Tollway Safety Way ยกระดับความปลอดภัยบนท้องถนน		SDGs 11 - Sustainable Cities and Communities ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความครอบคลุม ปลอดภัย มีภูมิต้านทานและยั่งยืน

แนวทางการตอบแทนสังคม 5 ด้าน		เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs
Tollway Better Way ยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีของสังคม		SDGs 1 - No Poverty ขจัดความยากจนทุกรูปแบบในทุกพื้นที่
		SDGs 2 – Zero Hunger ยุติความหิวโหยบรรลุความมั่นคงทางอาหารและยกระดับโภชนาการและส่งเสริมเกษตรกรรมที่ยั่งยืน
		SDGs 3 - Good Health and Well-being สร้างหลักประกันในการมีชีวิตที่มีคุณภาพดีและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีสำหรับทุกคนในทุกช่วงวัย
		SDGs 8 - Decent Work and Economic Growth ส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน การจ้างงานเต็มที่และ มีผลิตภาพ และการมีงานที่มีคุณค่าสำหรับทุกคน
		SDGs 10 - Reduce Inequalities ลดความไม่เสมอภาคภายในประเทศและระหว่างประเทศ
Tollway Green Way ยกระดับสิ่งแวดล้อม		SDGs 1 – No Poverty ขจัดความยากจนทุกรูปแบบในทุกพื้นที่
		SDGs 2 – Zero Hunger ยุติความหิวโหยบรรลุความมั่นคงทางอาหารและยกระดับโภชนาการและส่งเสริมเกษตรกรรมที่ยั่งยืน
		SDGs 8 – Decent Work and Economic Growth ส่งเสริมการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน การจ้างงานเต็มที่และ มีผลิตภาพ และการมีงานที่มีคุณค่าสำหรับทุกคน
		SDGs 12 – Responsible Consumption and Production สร้างหลักประกันให้มีรูปแบบการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน
		SDGs 13 – Climate Action ปฏิบัติการอย่างเร่งด่วนเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้น
		SDGs 15 – Life on Land ปกป้อง ฟื้นฟู และสนับสนุนการใช้ระบบนิเวศบนบกอย่างยั่งยืน จัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน ป้องกันการกลายสภาพเป็นทะเลทราย หยุดการเสื่อมโทรมของที่ดินและฟื้นสภาพดิน และหยุดยั้งการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ
		SDGs 17 – Partnerships for the Goals เสริมความเข้มแข็งให้แก่กลไกการดำเนินงานและฟื้นฟูความร่วมระดับโลกเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

แนวทางการบริหารจัดการด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม ควบคู่ไปกับการเติบโตของธุรกิจ ทั้งในการสร้างเศรษฐกิจ การพัฒนาความเป็นอยู่ เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับชุมชน รวมถึงการเคารพสิทธิมนุษยชนในทุกพื้นที่ที่บริษัทฯ เข้าไปดำเนินกิจกรรมหรือโครงการ ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการสำรวจและติดตามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจผ่านแบบสำรวจประจำปีของบริษัทฯ โดยที่ปรึกษาภายนอก ภายใต้การดำเนินการสำรวจและประเมินกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ และนำผลการสำรวจชุมชนมาจัดทำแผนพัฒนาชุมชน (GRI413-1) ทั้งนี้ จากการสำรวจชุมชนในปี 2566 ไม่พบว่ามีผลกระทบด้านลบอย่างมีนัยสำคัญแต่อย่างใด (GRI413-2) โดยมีผลการประเมินกลุ่มชุมชนและสังคมอยู่ที่ร้อยละ 73.82

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีนโยบายส่งเสริมการสร้างความรู้ สร้างงาน และกระจายรายได้ ยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน รวมทั้งสนับสนุนกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมต่าง ๆ โดยดำเนินการผ่านกิจกรรมและโครงการที่ริเริ่มขึ้นเองและร่วมกับพันธมิตรเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อสร้างคุณค่าร่วมกับชุมชนและสังคมให้อยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงานด้านการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมที่สำคัญ

ลำดับ	แนวทางการตอบแทนสังคม	กิจกรรม/โครงการ	ผลลัพธ์	งบประมาณ	เป้าหมาย SDGs
1	Tollway Smart Way ยกระดับการศึกษา	1.1 สนับสนุนทุนการศึกษาให้กับมูลนิธิทางสู่ฝันปั้นคนเก่ง ประจำปี 2566 ดังนี้	สนับสนุนทุนการศึกษา จำนวน 25 ทุน	12 ล้านบาท	
		1.1.1 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	จำนวน 2 ทุน		
		1.1.2 คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	จำนวน 1 ทุน		
		1.1.3 คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	จำนวน 2 ทุน		
		1.1.4 คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	จำนวน 4 ทุน		
		1.1.5 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	จำนวน 4 ทุน		
		1.1.6 คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	จำนวน 1 ทุน		
		1.1.7 คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	จำนวน 1 ทุน		
		1.1.8 คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	จำนวน 1 ทุน		
		1.1.9 คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	จำนวน 1 ทุน		
		1.1.10 คณะแพทย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	จำนวน 2 ทุน		

ลำดับ	แนวทางการตอบแทนสังคม	กิจกรรม/โครงการ	ผลลัพธ์	งบประมาณ	เป้าหมาย SDGs
		1.1.11 คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	จำนวน 1 ทุน		
		1.1.12 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	จำนวน 2 ทุน		
		1.1.13 คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	จำนวน 1 ทุน		
		1.1.14 คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	จำนวน 1 ทุน		
		1.1.15 คณะเทคนิคการสัตว์แพทย์ เทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	จำนวน 1 ทุน		
		1.2 บรรยายให้ความรู้และแนวคิดที่จะนำไปสู่การสร้างธุรกิจที่เติบโตและยั่งยืนในอนาคตขององค์กร โดยครอบคลุมทุกมิติ ESG จากประสบการณ์จริง ให้กับนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา จังหวัดชลบุรี ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5	จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมรับฟังการบรรยาย 100 คน	ไม่มีค่าใช้จ่าย	
		1.3 โครงการให้ใจ ห่วงใยสังคม ปีที่ 14 ปรับปรุงและซ่อมแซมอาคารเรียนและโรงอาหาร โรงเรียนบ้านคูเดื่อ ตำบลแจระแม อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ที่ประสบอุทกภัยจากพายุโนรู เมื่อปลายปี 2565 ทำให้โรงเรียนได้รับความเสียหายอย่างหนัก	จำนวนผู้ได้รับประโยชน์ นักเรียน 28 คน ครู 3 คน และบุคลากร 2 คน รวมทั้งสิ้น 33 คน	100,000 บาท	

ลำดับ	แนวทางการตอบแทนสังคม	กิจกรรม/โครงการ	ผลลัพธ์	งบประมาณ	เป้าหมาย SDGs
		1.4 ส่งมอบรางวัลที่ผู้โชคดีสละสิทธิ์จากกิจกรรม Tollway Lucky Way 2022 ภายใต้แคมเปญ “ใบเสร็จให้โชค ลุ้นโชคกับโทล์ลเวย์” ให้กับองค์กรสาธารณะกุศล เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป ดังนี้			
		วิทยาลัยอาชีวศึกษาสิริวัฒน์ ณ วัดดงละคร จังหวัดนครนายก	รวมมูลค่า 136,740 บาท	136,740 บาท	
		วิทยาลัยเทคโนโลยีศรีราชา จ.ชลบุรี	รวมมูลค่า 94,950 บาท	94,950 บาท	
		1.5 โครงการทอดกฐินสามัคคี “สร้างคน” สบทบทุนการจัดซื้ออุปกรณ์การเรียน และทุนการศึกษาให้กับเด็กที่ด้อยโอกาส วิทยาลัยอาชีวศึกษาสิริวัฒน์ ณ วัดดงละคร ประจำปี 2566	ยอดเงินบริจาคจากลูกค้า(ผู้ใช้บริการ) กรรมการบริษัท คณะผู้บริหาร พนักงาน คู่ค้า/คู่สัญญา ธนาคาร ร่วมสร้างบุญมหากุศล เป็นเจ้าภาพอุปถัมภ์ในงานทอดกฐินสามัคคี ประจำปี 2566 วิทยาลัยฯ มีนักเรียน 203 คน	389,999 บาท	
		1.6 สนับสนุนกิจกรรมการจัดแข่งขัน BCC Family Rally ครั้งที่ 28 “My Hero” จัดโดยสมาคมศิษย์เก่ากรุงเทพคริสเตียนวิทยาลัย	สนับสนุนกิจกรรมโรงเรียนกรุงเทพคริสเตียนวิทยาลัย	100,000 บาท	
2	Tollway Healthy Way ยกระดับสุขภาพพลานามัยที่ดีของคนในชุมชนและสังคม	2.1 โทล์ลเวย์ มอบชุดตรวจสารเสพติดเบื้องต้นให้สถานที่ต่าง ๆ ดังนี้			3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING
		มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร	จำนวน 500 ชุด	4,000 บาท	
		โรงแรมไร่เลย์ วิลเลจ รีสอร์ท จังหวัดกระบี่	จำนวน 500 ชุด	4,000 บาท	
		วิทยาลัยเทคโนโลยีศรีราชา จังหวัดชลบุรี	จำนวน 700 ชุด	5,600 บาท	
		วิทยาลัยเทคนิควาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม	จำนวน 50 ชุด	400 บาท	

ลำดับ	แนวทางการตอบแทนสังคม	กิจกรรม/โครงการ	ผลลัพธ์	งบประมาณ	เป้าหมาย SDGs
		2.2 เข้าร่วมโครงการสารสัมพันธ์กองทัพไทย มอบอุปกรณ์กีฬาและเครื่องเขียนให้กับสถานสงเคราะห์เด็กบ้านมิตรภาพ จังหวัดนครราชสีมา	จำนวนเด็กที่ได้รับประโยชน์ครั้งนี้ 178 คน	10,000 บาท	
		2.3 ร่วมโครงการหัวใจสีขาว “ร่วมใจรณรงค์ต้านภัยเอดส์” สนับสนุนการจัดงานมหากรรมดนตรีการกุศล ครั้งที่ 25 จ.ปทุมธานี	สนับสนุนน้ำดื่มโทล์ลเวย์ จำนวน 600 ขวด	2,250 บาท	
		2.4 สนับสนุนกิจกรรมเดิน วิ่ง เพื่อการกุศล ประจำปี 2566 (ACFS Run FOR Q VIRTUAL RUN 2023 จัดโดยสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ วัตถุประสงค์การจัดงานเพื่อรณรงค์ และส่งเสริมให้มีการออกกำลังกายผ่านกิจกรรมเดิน-วิ่ง ภายใต้รูปแบบชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) อย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง	ประเภท VIP ราคา 1,500 บาท จำนวน 20 ใบ	30,000 บาท	
		2.5 งานครบรอบการเปิดดำเนินงาน 29 ปี ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย”	บริจาคเงินเข้ามูลนิธิโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าพระราชูปถัมภ์	10,000 บาท	
		2.6 สนับสนุนการแข่งขันกอล์ฟการกุศล ชิงถ้วยนายสรพงศ์ ไพฑูรย์พงษ์ ประธานกรรมการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย จัดโดย ชมรมกอล์ฟสมาคมสโมสรพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย เพื่อหารายได้สมทบทุนการศึกษาบุตรพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย	ร่วมสนับสนุนกิจกรรมธุรกิจอุตสาหกรรมเดียวกัน ซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ จำนวน 1 ทีม VIP	50,000 บาท	

ลำดับ	แนวทางการตอบแทนสังคม	กิจกรรม/โครงการ	ผลลัพธ์	งบประมาณ	เป้าหมาย SDGs
3	Tollway Safety Way ยกระดับความปลอดภัยบนท้องถนน	3.1 โครงการสงกรานต์ปลอดภัย ใส่ใจเพื่อนร่วมทาง ปีที่ 13 เพื่อรณรงค์ผู้ขับขี่ปลอดภัยในช่วงเทศกาลสงกรานต์ โดยมอบกระเป๋ากันง่วงให้กับผู้ใช้ทางยกระดับ ณ ด่านเก็บค่าผ่านทางดินแดง และด่านเก็บค่าผ่านทางอนุสรณ์สถาน และสถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพมหานคร (หมอชิต)	จำนวน 1,000 ชุด	89,180 บาท	11
		3.2 โครงการ โทล์ลเวย์สอนน้อง รู้ทันอัคคีภัย ประจำปี 2566 ให้แก่โรงเรียนเจริญวิทยาศึกษา เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ โดยพนักงานชุดปฏิบัติงานพิเศษของบริษัทฯ เป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกันการป้องกันอัคคีภัยและการใช้อุปกรณ์ถังดับเพลิง และฝึกซ้อมการอพยพหนีไฟ ให้แก่คณะครู บุคลากรโรงเรียน และนักเรียน พร้อมกันนี้ได้มอบถังดับเพลิงให้แก่โรงเรียนเพื่อนำไปติดตั้งและใช้งานในสถานศึกษา	จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม 167 คน	42,125 บาท	
		3.3 กิจกรรมสนับสนุนเสื้อกันฝนตำรวจจราจรในการปฏิบัติหน้าที่ของงานศูนย์ควบคุมวิภาวดีรังสิต/ทางพิเศษ กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจจราจร	มอบชุดกันฝน จำนวน 50 ชุด เพื่อสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในช่วงฤดูฝน	34,775 บาท	

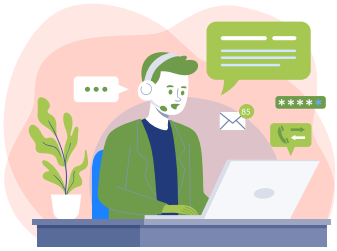
ลำดับ	แนวทางการตอบแทนสังคม	กิจกรรม/โครงการ	ผลลัพธ์	งบประมาณ	เป้าหมาย SDGs
		3.4 โครงการเที่ยวปีใหม่ทั่วไทย ปลอดภัยไปกับดอนเมืองโทล์ลเวย์ เพื่อรณรงค์ผู้ขับขี่ปลอดภัยในช่วงเทศกาลปีใหม่ โดยมอบกระเป๋ากันง่วงให้กับผู้ใช้ทางยกระดับ ณ ด่านเก็บค่าผ่านทางดินแดง และด่านเก็บค่าผ่านทางอนุสรณ์สถาน และเข้าร่วมโครงการ “ปีใหม่ปลอดภัย ร่วมใจลดอุบัติเหตุทางถนน” สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพมหานคร (หมอชิต)	จำนวน 2,000 ชุด	100,000 บาท	
		3.5 ติดตั้งกระจกโค้งบริเวณทางเข้า-ออก ซอยแจ้งวัฒนะ 14 เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร - สังคมใกล้ พื้นที่ใกล้เคียงบริษัทฯ (รัศมีเกินกว่า 5 กิโลเมตร)	ติดตั้งจำนวน 1 จุด เพื่อลดอุบัติเหตุ และปลอดภัยสำหรับประชาชนผู้สัญจรเข้า-ออก เนื่องจากเป็นจุดอับสายตา เป็นจุดที่ทัศนะวิสัยในการมองเห็นค่อนข้างไม่ชัดเจน	9,940.30 บาท	
4	Tollway Better Way ยกระดับคุณภาพชีวิตสังคม	4.1 วันเด็กแห่งชาติ 2566 มอบสมุดกรีนเวย์ เครื่องเขียน ของเล่น ขนม นม และน้ำดื่มโทล์ลเวย์ ให้กับชุมชนบริเวณใกล้เคียงบริษัทฯ (รัศมี 5 กิโลเมตร) จำนวน 1,500 ชุด ดังนี้		97,500 บาท	
		4.1.1 ชุมชนเคหะทุ่งสองห้อง	จำนวน 700 ชุด		
		4.1.2 ชุมชนวัดหลักสี่	จำนวน 50 ชุด		
		4.1.3 แฟลตเคหะทุ่งสองห้อง	จำนวน 50 ชุด		
		4.1.4 ชุมชนปิ่นเจริญ 1	จำนวน 50 ชุด		
		4.1.5 ชุมชนปิ่นเจริญ 2	จำนวน 50 ชุด		
		4.1.6 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเขตจตุจักร	จำนวน 50 ชุด		
		4.1.7 ชุมชนพิพรพงษ์	จำนวน 50 ชุด		

ลำดับ	แนวทางการตอบแทนสังคม	กิจกรรม/โครงการ	ผลลัพธ์	งบประมาณ	เป้าหมาย SDGs
		4.2 สนับสนุนกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ ประจำปี 2566 ให้กับแขวงการทางกรุงเทพ สำนักงานทางหลวงที่ 13 เพื่อนำไปมอบให้แก่เด็ก ๆ ที่เป็นบุตรหลานของพนักงานในสังกัดสำนักงานทางหลวงที่ 13	มอบอุปกรณ์การเรียน /ของเล่น จำนวน 500 ชุด		
		4.3 โครงการอนุรักษ์ประเพณีวันสงกรานต์ รดน้ำขอพรผู้สูงอายุ ประจำปี 2566 ของเครือข่ายชุมชนเคหะทุ่งสองห้อง (ชุมชนที่อยู่ใกล้พื้นที่บริษัทฯ รัศมี 5 กิโลเมตร)	มอบชุดของชำรวยให้กับเครือข่ายชุมชนเคหะทุ่งสองห้อง จำนวน 50 ชุด มอบให้ผู้สูงอายุ	6,750 บาท	
		4.4 โทล์ลเวย์ พาน้องท่องโลกกว้าง ปีที่ 6 นำคณะนักเรียนโรงเรียนวัดเทวสุนทร เขตจตุจักร ซึ่งเป็นโรงเรียนใกล้เคียงบริษัทฯ (รัศมีไม่เกิน 5 เมตร) เรียนรู้นอกห้องเรียน ณ องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) คลอง 5 จ.ปทุมธานี	จำนวน 42 คน	23,940 บาท	
		4.5 โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการไทย ตามมาตรา 35 ร่วมกับหอการค้าไทย	สร้างอาชีพให้คนพิการ สนับสนุนโครงการเลี้ยงไก่ไข่ เพื่อจำหน่ายมุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการอย่างยั่งยืน จำนวน 2 คน ณ จังหวัดนครราชสีมา	239,440บาท	
		4.6 โครงการจัดหาอุปกรณ์ รถเข็น สามล้อโยก สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ของสมาคมคนพิการกรุงเทพมหานคร เป็นองค์กรสาธารณกุศล ลำดับที่ 909	สนับสนุนรถวีลแชร์ จำนวน 5 คัน ๆ ละ 15,000 บาท ไว้ใช้ประกอบอาชีพ เพื่อหาเลี้ยงตนเองและครอบครัว รวมถึงการทำกิจกรรมต่าง ๆ นอกสถานที่	75,000 บาท	

ลำดับ	แนวทางการตอบแทนสังคม	กิจกรรม/โครงการ	ผลลัพธ์	งบประมาณ	เป้าหมาย SDGs
		4.7 ร่วมสร้างบุญมหากุศลในงานทอดกฐินพระราชทาน ร่วมกับการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ณ วัดโยธานิมิตร ตำบลวังกระแจะ อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด	ร่วมทำบุญถวาย เพื่อส่งเสริมและทำนุบำรุงพระพุทธศาสนา	50,000 บาท	
		4.8 โครงการอบรมส่งเสริมสนับสนุนสร้างอาชีพให้กับประชาชนกลุ่มผู้สูงอายุและเยาวชนที่ยากไร้ ในเขตหลักสี่และดอนเมือง	จำนวน 800 คน แบ่งออกเป็นดังนี้ 1. เขตดอนเมือง จำนวน 20 ชุมชน ชุมชนละ 20 คน รวม 400 คน 2. เขตหลักสี่ จำนวน 20 ชุมชน ชุมชนละ 20 คน รวม 400 คน	200,000 บาท	
5	Tollway Green Way ยกระดับสิ่งแวดล้อม	5.1 โครงการสมุด Green Way ผลิตจากการรับบริจาคกระดาษใช้แล้วหน้าเดียวหรือสองหน้าทุกชนิด นำไปรีไซเคิล และผลิตเป็นสมุดจดบันทึกเล่มใหม่ และนำไปมอบให้น้อง ๆ นักเรียนตามโรงเรียนต่าง ๆ ทั่วประเทศฯ ในปี 2566 บริษัทฯ ได้ดำเนินการส่งมอบสมุด Green Way ตามโรงเรียนดังนี้			
		5.1.1 โรงเรียนวัดน้อยแสงจันทร์ (จันทร์ศิริวิทยาคาร) อำเภอเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม	จำนวน 220 เล่ม	1,364 บาท	
		5.2 โครงการ Care the wild ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ภาครัฐ และชุมชน ด้วยการส่งเสริมความยั่งยืนในมิติการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมร่วมกัน ในการปลูกต้นไม้ให้ผืนป่าและดูแลต้นไม้ให้รอด 100% ด้วยการติดตามการเติบโตต่อเนื่อง 6 ปี จำนวน 50 ไร่ ปลูกปีละ 10 ไร่ กรอบระยะเวลา 5 ปี (2565-2569)	ป่าชุมชนบ้านหนองปลิง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 10 ไร่ 	440,000 บาท	

ลำดับ	แนวทางการตอบแทนสังคม	กิจกรรม/โครงการ	ผลลัพธ์	งบประมาณ	เป้าหมาย SDGs
		5.3 โครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) เข้าร่วมประเมินสำนักงานสีเขียว จัดโดยกรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม เพื่อตระหนักถึงการรักษาสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน รวมถึงการเลือกใช้วัสดุ อุปกรณ์	ผ่านประเมินระดับดีเยี่ยม (G ทอง)	ไม่มีค่าใช้จ่าย	
		5.4 โครงการ ยืดอกเพ้นท์ถุง ร่วมกับนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา จังหวัดชลบุรี ณ มูลนิธิบ้านจริงใจ ต.หนองปลาไหล อ.บางละมุง จ.ชลบุรี	จำนวนเด็กที่ได้รับ 82 คน	4,000 บาท	
		5.5 โครงการคัดแยกขยะ “ทิ้ง ทู แทรช” (Ting To Trash) ของสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เพื่อส่งเสริมให้บริษัทจดทะเบียน เริ่มต้นดำเนินการด้านดูแลสิ่งแวดล้อม โดยการจัดการขยะตั้งแต่ต้นทาง-ปลายทาง จนนำไปสู่การจัดเก็บข้อมูลและวัดผลผ่านแอปพลิเคชัน ECOLIFE	เข้าร่วมโครงการแยกขยะ “ทิ้ง ทู แทรช” ระยะเวลาโครงการ 1 ปี (สิงหาคม 2566 - กรกฎาคม 2567)	ไม่มีค่าใช้จ่าย	

ลำดับ	แนวทางการตอบแทนสังคม	กิจกรรม/โครงการ	ผลลัพธ์	งบประมาณ	เป้าหมาย SDGs
		5.6 โครงการประกวด CSR Tollway Contest ปั้น ปลูก คิด(ส์) ปี 2 เป็นโครงการเยาวชนจิตอาสาพัฒนาชุมชน เพื่อยกระดับความคิดและเป็นเวทีให้เยาวชนได้แสดงออกถึงแนวความคิดสร้างสรรค์สามารถต่อยอดไปเปลี่ยนแปลงชุมชนและสังคมได้อย่างยั่งยืน และมีประโยชน์ในระยะยาวต่อส่วนรวม ชุมชน และชาวบ้านที่เปิดโอกาศให้นักเรียน นิสิต นักศึกษาส่งผลงานเข้าประกวดนวัตกรรมการจัดขยะและของเสียอย่างยั่งยืน ชิงทุนอาสาพัฒนาชุมชนมูลค่า 100,000 พร้อมทุนการศึกษา โล่ และประกาศเกียรติคุณ	โครงการ “เพาะเห็ดนางฟ้าจากขี้เลื่อยกิ่งผลไม้เมืองจันท์” ณ ชุมชนเขาวัว ตำบลเขาวัว อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี เป็นผลงานจากผู้ชนะเลิศจากทีม Pileus gang มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี 	1,800,000 บาท	



การรับผิดชอบต่อลูกค้า

นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า (ผู้ใช้บริการทางยกระดับ)

บริษัทฯ ถือว่าผู้ใช้บริการทางยกระดับเป็นผู้มีอุปการคุณอย่างยิ่งที่ทำให้บริษัทฯ สามารถดำรงกิจการ อยู่ได้เป็นเวลาต่อเนื่องยาวนานจนถึงปัจจุบันนี้ บริษัทฯ มุ่งมั่นในการให้บริการอย่างตรงไปตรงมาด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และให้ข้อมูลขององค์กร และการให้บริการอย่างถูกต้อง เพียงพอ เที่ยงตรง และปฏิบัติตามข้อกฎหมายที่เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภคอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ บริษัทฯ ยินดีรับฟังข้อเสนอแนะ คำติชม ตลอดจนคำวิพากษ์วิจารณ์จากผู้ใช้บริการทางยกระดับอยู่เสมอ เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการต่อผู้ใช้บริการทางยกระดับให้ได้รับความสะดวก ปลอดภัย และความพึงพอใจ รวมถึง ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมในเรื่องของการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ทั้งกรณีการให้บริการปกติและกรณีเกิดปัญหาในการใช้บริการ ซึ่งบริษัทฯ จะเร่งดำเนินการประสานงานเพื่อหาแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที อีกทั้ง บริษัทฯ จะไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าที่ได้ล่วงรู้มา รับต่อผิดชอบต่อการเก็บรักษาประวัติและความลับของลูกค้า และเพื่อให้ผู้ใช้ทางยกระดับ (ลูกค้า) มีความมั่นใจในการบริหารจัดการของบริษัทฯ ในการป้องกันความเสี่ยงอันอาจทำให้ข้อมูลถูกเข้าถึงโดยมิชอบ รั่วไหล ถูกแฮกข้อมูล ถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไข สูญหาย บริษัทฯ ถือปฏิบัติตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และสารสนเทศ ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1/2565 เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งปีที่ผ่านมาบริษัทฯ ไม่เคยมีข้อร้องเรียนดังกล่าว [GRI 418-1,418-2] นอกจากนี้ บริษัทฯ กำหนดให้มีช่องทางที่ลูกค้าสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่สมบูรณ์ของบริการได้

แนวทางการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อลูกค้า

การบริหารความสัมพันธ์และความรับผิดชอบต่อผู้ใช้ทางยกระดับ

บริษัทฯ มีการบริหารความสัมพันธ์ทั้งในเชิงรุกและเชิงรับกับผู้ใช้บริการทางยกระดับ(ลูกค้า) ตามกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจที่มุ่งการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของของผู้ใช้ทางยกระดับ(ลูกค้า) โดยยกระดับคุณภาพบริการบนสายทาง เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีภายใต้แนวคิด “ทางเลือกที่เห็นค่า เวลาของคุณ” ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย ผ่านกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า ตลอดจน ความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้ทางยกระดับ ที่จะนำไปสู่การวางแผนปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรม เทคโนโลยีทางด้านการให้บริการในช่องทางรับชำระค่าผ่านทาง ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยบริษัทฯ จะนำข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการทางยกระดับเข้ามาในการกำหนดกดยุทธ์อย่างต่อเนื่อง

บริษัทฯ มีแผนงานดูแลบริหารความสัมพันธ์ทั้งในเชิงรุกและเชิงรับกับลูกค้าตามกลยุทธ์ในการพัฒนาธุรกิจ การตลาดที่มุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า บริษัทฯ มี CRM Platform เพื่อวัดผลการให้บริการและใช้พัฒนาแผนงานดูแลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

แผนการดำเนินงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	ผลการดำเนินการ	
	2565	2566
• ระบบ Loyalty Program via LINE OA บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่าน Line Official Account : @donmuangtollway เพื่อแจ้งสิทธิประโยชน์และจัดกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ทำ CRM ใน LINE OA ที่ครอบคลุมทุกความต้องการ เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานของลูกค้าอย่างแท้จริง ด้วยระบบสะสมแต้ม LINE OA ที่ใช้งานง่าย โดยมีบริษัท บัซซี่บีส์ จำกัด เป็นผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม CRM • จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมของลูกค้า ผ่าน Line OA อาทิ Tollway Rally Thank you User 2023, Tollway Lucky Way 2023 และนำคะแนนสะสมมาแลกของรางวัลต่าง ๆ • ปรับปรุงระบบการรับเรื่องร้องเรียนและตอบคำถาม 24 ชั่วโมง และประสานงานจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการทางยกระดับ	สมาชิก Line OA 27,714 ราย ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565	สมาชิก Line OA 41,498 ราย ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566

ผลการดำเนินงานที่สำคัญด้านการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อลูกค้า ปี 2566

1. การพัฒนาการสื่อสารระหว่างผู้ใช้ทางยกระดับ (ลูกค้า) และบริษัทฯ

บริษัทฯ มีช่องทางติดต่อกับผู้ใช้ทางยกระดับ ได้แก่ Tollway Call Center 1233, Facebook, Email, Website และ Line Official Account และใช้ระบบ Knowledge Management รวบรวมข้อมูลจากทุกฝ่ายงานและจัดทำเป็นคำถามและคำตอบที่พบบ่อย (FAQ) เพื่อให้ข้อมูลได้ทันที พร้อมจัดเก็บข้อมูลทุกช่องทางการติดต่อ และทำให้สามารถติดต่อกลับลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

2. การประเมินความพึงพอใจ

บริษัทฯ มีช่องทางให้ผู้ใช้ทางยกระดับประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบ IVR (Interactive Voice Response) ก่อนวางสายและส่งแบบสำรวจความพึงพอใจออนไลน์หลังจากตอบแชทเรียบร้อย นอกจากนี้ยังได้รับข้อมูลความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการทางยกระดับจากช่องทางอื่น ๆ ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจกลุ่มผู้ใช้ทางยกระดับประจำปี โดยบริษัทฯ มีการสรุปข้อร้องเรียน สอบถาม คำชมเชย ข้อเสนอแนะ การส่งเสริมการขาย ส่งไปยังฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการ รวมถึงประกาศและให้รางวัลชมเชยพนักงานที่ได้รับคำชมเชยจากผู้ใช้ทางยกระดับเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้รับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ผ่านช่องทาง Voice ได้แก่ Tollway Call Center 1233, 02-7926500, ศูนย์สื่อสารฯ และอาคารด่านเก็บค่าผ่านทาง และ Non-Vice ได้แก่ Website, Facebook และ Line Official Account โดยผลการประเมินความพึงพอใจต่อการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และการกลับมาใช้บริการของผู้ใช้ทางยกระดับมีระดับคะแนนร้อยละ 80

การรับเรื่องผ่านช่องทางการติดต่อ

Voice									Non-Voice							
หัวข้อรับเรื่อง	1233	%	02-792-6500	%	"ศูนย์สื่อสารฯ (OCC)"	%	ด่าน	%	website	%	line	%	Facebook	%	รวม	%
แจ้งเหตุ	1538	26.78%	220	6.39%							23	0.54%	6	4.51%	1787	13.19%
เสนอแนะ	12	0.21%	7	0.20%							26	0.61%	1	0.75%	46	0.34%
โทรผิด	774	13.48%	27	0.78%											801	5.90%
ชมเชย	7	0.12%	1	0.03%					3	25.00%	1	0.02%			12	0.09%
ติดต่อภายใน	417	7.26%	1833	53.24%							12	0.28%	6	4.51%	2268	16.69%
นอกเหนือเขตรับผิดชอบ	461	8.03%	141	4.10%							16	0.38%	1	0.75%	619	4.54%
ร้องเรียน	159	2.77%	59	1.71%	1	100%	18	90.00%	7	58.33%	35	0.83%	8	6.02%	287	2.11%
สอบถาม	705	12.28%	354	10.28%			2	10.00%	2	16.67%	1140	26.90%	106	79.70%	2309	17.09%
สายหลุด / สายหลุดระหว่างสนทนา	456	7.9*4%	113	3.28%											569	4.19%
อื่น ๆ	1214	21.14%	688	19.98%							103	2.43%			2005	14.76%
ส่ง Sticker / ข้อความไม่เกี่ยวข้อง											2878	68.00%	5	3.76%	2883	21.22%
รวม	**5743**	**42.27%**	**3443**	**25.34%**	**1**	**0.01%**	**20**	**0.15%**	**12**	**0.09%**	**4234**	**31.16%**	**133**	**0.98%**	**13586**	

บริษัทฯ บันทึกการรับเรื่องได้ 13,586 เรื่อง โดยช่องทางที่ผู้ใช้ทางติดต่อเข้ามา 3 อันดับแรก คือ
1. Tollway Call Center 1233 ร้อยละ 42.27
2. Line OA Chat ร้อยละ 31.16 และ
3. หมายเลข 02-7926500 ร้อยละ 25.34%

บริษัทฯ กำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียน ได้แก่ โทรศัพท์ จดหมาย อีเมล เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ ไลน์ และร้องเรียนโดยตรงด้วยตัวบุคคล โดยบริษัทฯ จัดให้มีทีมรับเรื่องร้องเรียนทำหน้าที่พิจารณากลั่นกรองข้อร้องเรียน หากพิจารณาแล้วมีมูลน่าเชื่อถือและมีผลกระทบต่อบริษัทฯ ร้ายแรง บริษัทฯ จะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนแสวงหาข้อเท็จจริง ประกอบด้วย ผู้แทนฝ่ายกฎหมายและกฎระเบียบ ผู้แทนฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และระบบบริหารคุณภาพ และผู้แทนฝ่ายต้นสังกัดพนักงานที่ถูกร้องเรียน และรายงานผลต่อกรรมการผู้จัดการ เพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแก้ไขปรับปรุง และตอบข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีไม่ร้ายแรง รายงานให้ผู้บริหารระดับสูงและหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนรับทราบในวันทำการทันที เพื่อให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนแก้ไขปัญหาและหาแนวทางในการป้องกันและตอบข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนภายในระยะเวลา 3 วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ ให้เสนอผู้บังคับบัญชาระดับสูงพิจารณา นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูงจะรายงานผลการดำเนินงาน สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าพร้อมแนวทางแก้ไข รายงานต่อคณะทำงานกำกับและตรวจสอบโครงการทางหลวงสัมปทานในทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 31 ถนนวิภาวดีรังสิต ตอน ดินแดง - ดอนเมือง และทางหลวงสัมปทานตอนต่อขยายทางทิศเหนือ ทั้งนี้บริษัทฯ มีการทบทวน ปรับปรุงกระบวนการการรับข้อร้องเรียนทุกปี ผ่านกลไกการตรวจติดตามภายในตามระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 และการกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐในที่นี้หมายถึงกรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม

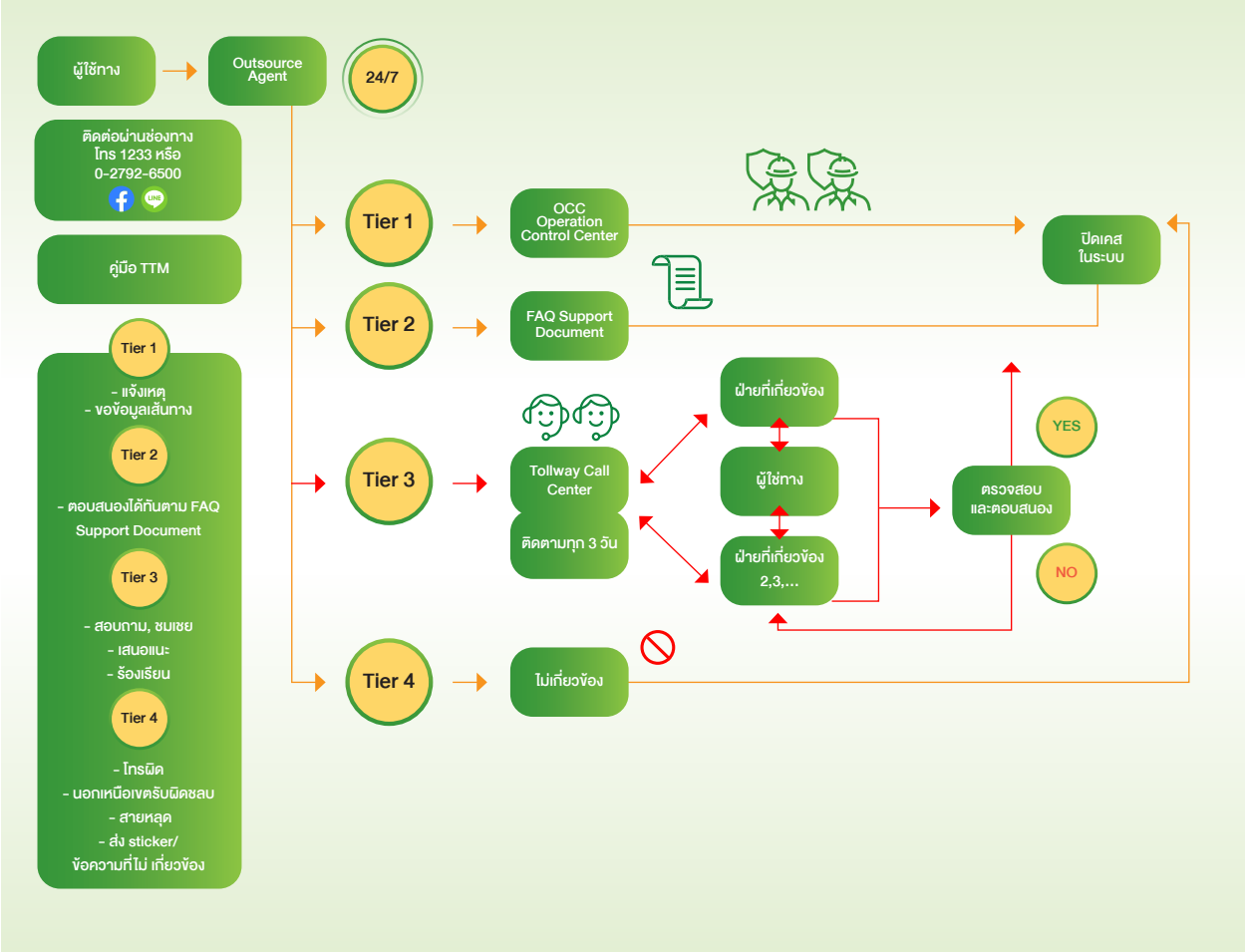
ผลการดำเนินงาน / ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ประเด็น	ดัชนีชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน (%)		
			2564	2565	2566
ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้ทาง	ระยะเวลาการตอบสนองปัญหาข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ทางยกระดับ	ภายในเวลา 3 วันนับจากวันที่รับเรื่อง	>90	>90	>90
	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของลูกค้าผู้ใช้ทางยกระดับ	มากกว่า 80%	84.60	95.16	79.76

ทั้งนี้ ไม่มีข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญทั้งเรื่องคุณภาพการให้บริการ และการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องตามข้อกำหนดหรือกฎหมายจากลูกค้าหรือผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญ (GRI 416-1, 416-2)

3. การปรับปรุงเพื่อการอำนวยความสะดวก

- ปรับปรุงป้ายบอกทางจราจร
- ปรับปรุงป้ายสื่อประชาสัมพันธ์ข้อความต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์มีเหตุขัดข้อง งดให้บริการ EMV และป้ายชำระค่าผ่านทางตามปกติ
- ปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนผู้ใช้ทางยกระดับ โดยมีระบบบริหารจัดการดังนี้



4. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนความสัมพันธ์

- มีระบบ CRM & Loyalty Platform ที่เชื่อมต่อจาก Touchpoint ของ Line Official Account ได้แก่ ระบบสมาชิก ระบบสะสมคะแนน ระบบแลกของรางวัล และได้เปิดให้ผู้ใช้ทางยกระดับสมัครเข้าร่วมเป็นสมาชิก โดยทุกยอดชำระค่าผ่านทางการใช้จ่ายเป็นคะแนนสะสม ด้วยการสแกนคิวอาร์โค้ดผ่านแอปพลิเคชัน ให้ผู้ใช้ทางยกระดับรับสิทธิพิเศษ เช่น นำคะแนนสะสมมาแลกเป็นส่วนลด และของรางวัลต่าง ๆ หรือนำแต้มมาลุ้นรางวัลใหญ่ ซึ่งบริษัทฯ จัดกิจกรรมทางการตลาดอย่างต่อเนื่องทุกปี และเพื่อส่งเสริมลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสำหรับลูกค้าผู้ใช้ทางยกระดับที่ชำระค่าผ่านทางด้วยบัตร M Pass หรือ Easy Pass จะได้รับคะแนน 2 เท่าแบบอัตโนมัติ
- มีการอำนวยความสะดวกและเพิ่มความปลอดภัยในการให้บริการกับลูกค้าผู้ใช้ทางยกระดับ ผ่านระบบต่าง ๆ ได้แก่ การชำระค่าผ่านทางผ่านระบบ QR Code การชำระค่าผ่านทางผ่านบัตรเดบิต หรือบัตรเครดิต VISA PayWave ที่เครื่องชำระเงินค่าผ่านทางแบบระบบ EMV (ย่อมาจาก Europay, MasterCard) ที่มีสัญลักษณ์ Contactless ซึ่งเป็นระบบการชำระเงินด้วยบัตรแบบไร้สัมผัส ที่สะดวกและปลอดภัย
- บริษัทฯ ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้า โดยแจ้งขอความยินยอมการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับลูกค้าที่สมัครเป็นสมาชิก CRM ใหม่ ทั้งนี้ลูกค้าเก่าสามารถเพิ่มเติมหรือยกเลิกการให้ความยินยอมผ่าน www.tollway.co.th ได้
- ตั้งแต่ปี 2565 บริษัทฯ ได้ใช้ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เพื่ออำนวยความสะดวกกับลูกค้าผู้ใช้ทางยกระดับ นอกจากนี้เพื่อส่งเสริมตามนโยบายของภาครัฐ โดยทางอธิบดีกรมสรรพากร ประกาศว่า ผู้ประกอบการที่เสียภาษีผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ถูกจัดอยู่ในกลุ่มผู้เสียภาษีที่ดี และสอดคล้องกับมาตรการลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ ลดพื้นที่การจัดเก็บเอกสาร

5. แนวทางปฏิบัติด้านการตลาดและโฆษณาอย่างรับผิดชอบ(GRI 417-1)

บริษัทฯ ตระหนักถึงการสื่อสารแบรนด์และการตลาดและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมต่อผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ ดังนั้น บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นดำเนินงานด้านการตลาดและการสื่อสารแบรนด์อย่างมีจริยธรรม สุจริต และโปร่งใส อันเป็นหัวใจหลักในการทำการตลาดและการวางแผนกลยุทธ์ของบริษัทฯ อีกทั้งยังมุ่งมั่นในการส่งมอบคุณค่าที่ดีไปยังผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ เน้นการปฏิสัมพันธ์ที่จริงใจกับลูกค้าผู้ใช้ทางยกระดับ โดยทำความเข้าใจเพื่อจะตอบโจทย์ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการทางยกระดับ เพื่อส่งมอบการบริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าผู้ใช้ทางยกระดับของบริษัทฯ โดยแนวทางดำเนินการดังนี้

- ในการทำกิจกรรมทางการตลาดของบริษัทฯ จะต้องครบถ้วนแม่นยำ ตรงตามความเป็นจริง และมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน รวมถึงการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนด ของหน่วยงานราชการและบรรทัดฐานของสังคมอย่างเคร่งครัด โดย
  - o ทำแคมเปญการตลาดในทุกรูปแบบอย่างจริงใจ
  - o ให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติของบริการอย่างสุจริต และตรงไปตรงมา
  - o นำเสนอรีวิวที่มีความจริงใจกับผู้บริโภค รวมถึงยึดหลักจรรยาบรรณในการว่าจ้างสื่อ เว็บไซต์รีวิว และผู้มีอิทธิพลทางความคิด
- นำเสนอข้อเท็จจริงในประเด็นด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
  - o บริษัทฯ มุ่งสร้างสังคมแห่งความยั่งยืน และการสื่อสารแบรนด์และกิจกรรมทางการตลาดอย่างโปร่งใสในทุก ๆ ช่องทางการสื่อสาร โดยดำเนินการบนพื้นฐานความเป็นจริงและหลีกเลี่ยงการกล่าวอ้างเกินจริง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องชัดเจนทั้งการสร้างแบรนด์ เครื่องหมายการค้า ภาพลักษณ์ การบริการของบริษัทฯ โดยมีความซื่อตรงเกี่ยวกับผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของบริษัทฯ
- ใส่ใจประเด็นความอ่อนไหวทางจริยธรรม โดยดำเนินกิจกรรมทางการตลาดที่สนับสนุนการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เหมาะสม เพื่อสร้างความสามัคคี และปฏิบัติต่อกันในสังคมอย่างเท่าเทียม อาทิ ความแตกต่างทางสังคม วัฒนธรรม ศาสนา ความเชื่อ และการเมือง ในกระบวนการสร้างสรรค์ผลงานทั้งหมด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดประเด็นที่ละเอียดอ่อนในแคมเปญทางการตลาดของบริษัทฯ
  - o ให้คุณค่ากับความแตกต่างของแต่ละบุคคล เช่น ชาติพันธุ์ ความเชื่อทางศาสนา ความเกี่ยวข้องกันทางการเมือง ความหลากหลายทางเพศสภาพ
  - o ปกป้องและไม่ทำแคมเปญทางการตลาดที่อิงประโยชน์จากความเปราะบางของคนทุกกลุ่ม เช่น เด็ก ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ขาดโอกาสทางการศึกษา

- บริษัทฯ เคารพผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม การตลาดและการสื่อสารแบรนด์ดำเนินการอย่างสร้างสรรค์ ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และอยู่ภายใต้หลักของการแข่งขันที่ยุติธรรม ตามสัญญาสัมปทาน
  - ไม่กล่าวถึงข้อมูลที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการบริการของกลุ่มธุรกิจที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันให้ลูกค้าผู้ใช้บริการรับทราบ
- การกำกับดูแลการปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติด้านการตลาดและโฆษณาอย่างรับผิดชอบนี้ มีแผนกสื่อสารองค์กรและกิจกรรมเพื่อสังคม ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและกลยุทธ์เพื่อความยั่งยืน เป็นผู้ดำเนินการ โดยผู้บริหารสูงสุดของสายงาน เป็นผู้กำกับดูแลควบคุมให้เป็นไปตามแนวปฏิบัตินี้

6. การจัดการความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้าปัจจุบันและเพิ่มลูกค้าใหม่

บริษัทฯ จัดให้มีกิจกรรมที่เป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องโดยผ่าน CRM & Loyalty Platform ดังนี้

Tollway Loyalty Platform Via Line OA Channel

1.โครงการ Tollway Rally Thank you Users 2023 ในธีม "ลิ่นล้า ฮาเฮ ทะเล ชาวเกาะ" เส้นทางกรุงเทพฯ - ชะอำ ซึ่งเป็นกิจกรรมสำหรับขอบคุณลูกค้าที่ให้ความไว้วางใจใช้บริการของบริษัทฯ ด้วยดีเสมอมา จากการสะสมคะแนน TC ซึ่งคะแนนของลูกค้าที่ได้รับนี้ ได้นำมาเป็นส่วนหนึ่งในการสมทบทุนเพื่อมอบเป็นทุนการศึกษาให้กับนักเรียนโรงเรียนวัดสมุทรโคดม จังหวัดเพชรบุรี จัดขึ้นวันที่ 27-28 พฤษภาคม 2566 ณ โรงแรมเรดิสัน รีสอร์ทแอนด์สปา จังหวัดเพชรบุรี

2.กิจกรรมจัดคอนเสิร์ต "Journey of Dream" ขอบคุณลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ **ในโอกาสบริษัทฯ ครบรอบ 35 ปี** โดยมีศิลปินคุณภาพ ก้อง สหรัถ แอนด์ เบนจะ แบนด์ และทอม อิศรา กิจนิตย์ชีว์ หน้ากากทุเรียน ร่วมมอบความสุขด้วยเสียงเพลง และโชว์สุดพิเศษ จัดขึ้นวันที่ 11 พฤศจิกายน 2566 ณ Diamond Hall ชั้น 5 ศูนย์การค้าเซียร์รังสิต

3. กิจกรรม Tollway Lucky Way 2023 ภายใต้แคมเปญ **“35 ปี DMT ขึ้นทุกวัน เฮทุกเดือน”** ซึ่งเป็นกิจกรรมส่งเสริมการตลาด ที่จัดต่อเนื่องมากกว่า 15 ปี และเพื่อเป็นการสนับสนุนนโยบาย Green Road ลดมลภาวะหน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง บริษัทฯ จึงมอบสิทธิพิเศษให้กับผู้ใช้ทางที่ใช้บัตร M-Pass / Easy-Pass ได้รับแต้มคูณ 2 ทันที เช่นเดิม เริ่มตั้งแต่ 1 ตุลาคม – 31 ธันวาคม 2566

4. ในปี 2566 ลูกค้าผู้ใช้ทางที่สมัครเป็นสมาชิกเพิ่มเป็นจำนวนมาก และเพื่อรักษาฐานลูกค้าเก่าและสร้างฐานลูกค้าใหม่ ทางบริษัทฯ จึงได้จัดกิจกรรมการนำแต้มมาแลกส่วนลดพิเศษที่ตอบสนองต่อวิถีชีวิตและความชื่นชอบของผู้ใช้ทางตลอดทั้งปี อาทิ ส่วนลดยาง MICHELIN 4 เส้น 1,000 บาท ที่ไทร์พลัสทุกสาขา เพียงใช้ 100 แต้ม, Tollway เติมพลังเต็มอิ่มกับตี๋น้อย โดยใช้ 100 แต้มแลกรับส่วนลดแทนเงินสด มูลค่า 50 บาท หรือรางวัลอื่น ๆ

5.ร่วมกิจกรรมทางการตลาดกับบัตรกรุงศรี ภายใต้แคมเปญ **“เซฟทุกการเดินทางแลกรับเครดิตเงินคืน 10%”** เมื่อแตะบัตรจ่ายชำระค่าผ่านทางที่ทางด่วนดอนเมืองโทล์ลเวย์ และแลกพอยต์ภายในเดือนที่ทำรายการ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2566 ผ่านแอปพลิเคชัน UCHOOSE *เงื่อนไขเป็นไปตามที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา กำหนด

แผนงานสร้างความผูกพันกับกลุ่มผู้ใช้ทางยกระดับในอนาคต

กลุ่มลูกค้าตามประเภทรถยนต์	ความต้องการ/ความคาดหวัง	วิธีสร้างความสัมพันธ์	ความถี่
1. รถยนต์ประเภท 1 (4 ล้อ) • เงินสด • คูปอง • EMV • QR Code • ระบบ ETC 2. รถยนต์ประเภท 2 มากกว่า 4 ล้อ • เงินสด • EMV • QR Code • ETC ลูกค้าผู้ใช้ทางทั้งประจำและไม่ประจำ รวมทั้งลูกค้าในอนาคต (ผู้ที่ใช้เส้นทางตามเส้นทางของทางยกระดับ	คุณภาพการบริการ	• อบรม Customer Focus มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญโดยทำความเข้าใจ คาดการณ์ และตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าด้วยความเสมอภาคทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ ให้กับพนักงานทุกคน เพื่อยกระดับการบริการด้วยใจ ประทับใจด้วยรอยยิ้มของลูกค้า • อบรมบุคลิกภาพ พนักงานเก็บค่าผ่านทาง พนักงานจัดการจราจร พนักงานกู้ภัย ทั้งด้านการแต่งกาย การพูดและการฟัง การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ทั้งภาษาท่าทาง น้ำเสียง เพื่อสร้างความประทับใจเมื่อแรกพบ ทำให้ลูกค้าผู้ใช้ทางโทรศัพท์เข้ามาชมเชยหรือเกิดการบอกต่อให้เป็นที่รู้จักมากกว่าเดิม • อบรมการจัดการจราจรให้กับพนักงานจัดการจราจร เพื่ออำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัย ทำให้ลูกค้าผู้ใช้ทางมั่นใจถึงความปลอดภัยในการใช้ทางยกระดับอุตราภิมุข • อบรมการช่วยเหลือผู้ใช้ทางให้กับพนักงานกู้ภัย พนักงานรถยก เพื่อทำให้ลูกค้าผู้ใช้ทางมั่นใจถึงความปลอดภัยในการใช้ทางยกระดับอุตราภิมุข • สื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลการจราจร ช่องทางการแจ้งเหตุ แนวปฏิบัติและมาตรฐานการให้บริการกู้ภัย โดยมี Mobile Application สำหรับให้ลูกค้าติดตามข้อมูลและแจ้งเหตุได้ • พัฒนาและยกระดับการให้บริการด้วยนวัตกรรม เพื่อรองรับกับ Lifestyle ของผู้ใช้ทางยกระดับ เช่น ช่องทางการชำระค่าผ่านทางแบบอัตโนมัติ และไร้การสัมผัส , Application สำหรับแจ้งข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลจราจร ข้อมูลแจ้งเหตุ สิ่งอำนวยความสะดวกที่รองรับรถยนต์ไฟฟ้า และเพิ่มช่องทางการชำระค่าผ่านทางแบบ Multi Smart Payment ซึ่งเป็นแผนการอยู่ระหว่างการศึกษาในปี 2567	ทุกปี
	ราคาอัตราค่าผ่านทาง	• ศึกษาเปรียบเทียบการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง และการปล่อยมลพิษระหว่างการเลือกใช้ทางยกระดับและถนนพื้นราบ โดยการใช้กล้องบันทึกภาพหน้ารถยนต์ชนิดบันทึกพิกัดโลก • ตามหลักสถิติวิศวกรรม ผ่านการประชุมวิชาการวิศวกรรมโยธาแห่งชาติ ครั้งที่ 28 ประจำปี 2566	ทุก 3 ปี 5 ปี
		• สื่อสารข้อมูลการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงและการปล่อยมลพิษระหว่างการเลือกใช้ทางยกระดับและถนนพื้นราบ เพื่อให้ลูกค้าผู้ใช้ทางปัจจุบันและลูกค้าผู้ใช้ทางในอนาคต รับรู้ รับทราบ ถึงการประหยัดค่าใช้จ่ายเชื้อเพลิง และเวลาการเดินทาง รวมถึงการมีส่วนร่วมช่วยลดมลพิษทางอากาศ ภายใต้สโลแกนบริษัทฯ "ทางเลือกที่เห็นค่า...เวลาของคุณ"	ทุกปี
	กิจกรรมทางการตลาด	• วิเคราะห์พฤติกรรม ความชื่นชอบและความสนใจของผู้ใช้ทางยกระดับผ่านระบบ Customer Relationship Management : CRM Loyalty Platform เพื่อยกระดับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผู้ใช้ทาง ด้วยการจัดแคมเปญทางการตลาดที่ตรงตามความต้องการ ครอบคลุมวิถีชีวิต ทั้งส่วนลดร้านอาหาร ส่วนลดการซื้อสินค้า และการสร้างประสบการณ์ที่ดีต่อผู้ใช้ทางยกระดับ	ทุกปี

ส่วนที่

4

ตารางผลการดำเนินด้านความยั่งยืน

บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน)
รายงานความยั่งยืน ปี 2566

ตารางผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

GRI Standards	SDGs	ข้อมูลด้าน	หน่วย	2563	2564	2565	2566
GRI 201-1		รายได้จากการบริการ	ล้านบาท	2,047	1,202	1,832	2,325
		กำไรสำหรับปี	ล้านบาท	791	404	781	1,003
		เงินปันผลจ่ายต่อหุ้น	บาท	0.15	0.57	0.50	1.93
		ค่าจ้างและค่าตอบแทนแก่พนักงาน	ล้านบาท	186.25	165.36	185.76	212.85
		ดอกเบี้ยและค่าใช้จ่ายทางการเงินให้แก่ผู้กู้ยืม	ล้านบาท	106.87	24.19	2.04	22.42
		ภาษีที่จ่ายให้แก่รัฐ	ล้านบาท	197.86	85.01	196.46	251.60
		จำนวนเงินรวมที่ใช้ในโครงการหรือกิจกรรมเพื่อการพัฒนาและช่วยเหลือชุมชน/สังคม	บาท	19,859,000	18,530,000	18,483,000	18,443,000
GRI 201-3		ค่าใช้จ่ายเงินสมทบที่บริษัทฯ จ่ายเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	ล้านบาท	6.835	6.575	5.881	7.354

ความรับผิดชอบต่อลูกค้า(ผู้ใช้ทางยกระดับ)

GRI Standards	SDGs	ข้อมูลด้าน	หน่วย	2563	2564	2565	2566
GRI 418	Goals 16	จำนวนกรณีข้อมูลลูกค้ารั่วไหล	กรณี	0	0	0	0
		จำนวนเหตุการณ์หรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภค	กรณี	0	0	0	0

การตลาดและโฆษณาอย่างรับผิดชอบ

GRI Standards	SDGs	ข้อมูลด้าน	หน่วย	2563	2564	2565	2566
GRI 417-3	Goals 3	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการสื่อสารด้านการตลาด	กรณี	0	0	0	0
GRI 2-27		จำนวนเรื่องที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย	กรณี	0	0	0	0

ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

GRI Standards	SDGs	ข้อมูลด้าน	หน่วย	2563	2564	2565	2566
GRI 2-27		จำนวนกรณีหรือเหตุการณ์ละเมิดกฎหมายหรือการสร้างผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม	จำนวน	-	0	0	0
		มูลค่าความเสียหายหรือค่าปรับที่เกิดจากการละเมิดกฎหมายหรือการสร้างผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม	บาท	-	0	0	0
การจัดการพลังงาน							
GRI 302-1	Goals 7	ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า	kWh	4,816,043	4,712,994	4,780,391	4,723,248
		ปริมาณการใช้พลังงานเชื้อเพลิง					
		Benzene Gasohol	Liter	49,597	32,600	41,954	36,871
		Diesel	Liter	134,290	105,548	124,907	136,787
		LPG	Kg	1,440	1,182	919	2,250
		ปริมาณการใช้พลังงานทดแทน (แสงอาทิตย์)	kWh	-	-	-	96,814.73
		เป้าหมายการจัดการพลังงาน	ร้อยละ	-	▼ 10	▼ 10	▼ 10
		ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าต่อหน่วย (carbon intensity)	kWh/million users	125,135	122,458	124,209	122,724
การจัดการน้ำ							
GRI 303-5	Goals 6	ปริมาณการใช้น้ำ	ลูกบาศก์เมตร	13,942	12,101	12,108	15,888
		เป้าหมายการใช้น้ำ	ร้อยละ	-	-	-	▼ 5
		ปริมาณการใช้น้ำต่อหน่วย (water intensity) ต่อหน่วย (carbon intensity)	ลูกบาศก์เมตร/million users	405.88	588.88	393.86	412.82
		น้ำที่กลับมาใช้ใหม่	ลูกบาศก์เมตร	-	-	-	2.3**
		อัตราส่วนของน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่	ร้อยละ	-	-	-	0.01
การจัดการขยะและของเสีย							
GRI 306-3	Goals 12	ปริมาณขยะและของเสีย	กิโลกรัม	-	-	22,910	25,881
		เป้าหมายการจัดการขยะและของเสีย	ร้อยละ	-	-	▼ 20	▼ 20
GRI 306-4		ปริมาณขยะและของเสียที่ผ่านกระบวนการ reuse และ/หรือ recycle	กิโลกรัม	-	-	3,366	5,478
การจัดการก๊าซเรือนกระจก							
GRI 305-3	Goals 13	ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวมของขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2	tCO_2e	3,133	2,651	2,848	2,869
		เป้าหมายการจัดการก๊าซเรือนกระจก	ร้อยละ	-	-	▼ 15	▼ 15
		ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวมของขอบเขตที่ 1 ขอบเขตที่ 2 และขอบเขตที่ 3	tCO_2e	3,148	2,663	3,463	3,504
GRI 305-4		ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อหน่วย (carbon intensity)	tCO_2e/million users	91.64	129.59	112.65	91.04
		ปริมาณผู้ใช้บริการทางยกระดับอุตราภิมุข	million users	34.35	20.55	30.74	38.49

หมายเหตุ : * ติดตั้งระบบผลิตพลังงานไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์บนหลังคา Solar Rooftop ขนาด 203 Kwp เริ่มผลิตกระแสไฟฟ้า ณ เดือน สิงหาคม 2566
** ติดตั้งระบบนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle Water) แล้วเสร็จ เดือนพฤศจิกายน 2566 เริ่มผลิตน้ำ เดือนธันวาคม 2566 ปริมาณ 2,300 ลิตร
*** อาคารของบริษัทฯ เป็นอาคารประเภท ค. คือ อาคารที่ทำการของทางราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การ ระหว่างประเทศ หรือของเอกชนที่มีพื้นที่ใช้สอยรวมกันทุกชั้นของอาคารหรือกลุ่มของอาคาร ตั้งแต่ 5,000 ตารางเมตร แต่ไม่ถึง 10,000 ตารางเมตร ซึ่งบริษัทฯ มีการตรวจวัดคุณภาพน้ำทิ้งจากอาคารตามที่กฎหมายกำหนด และมีระบบถังดักบำบัดน้ำเสีย หรือ ถังแซท และกิจกรรมของ บริษัทฯ เป็นกิจกรรมการใช้น้ำที่เกิดจากห้องน้ำห้องส้วมเท่านั้น ไม่มีกิจกรรมอื่นที่มีผลต่อระบบน้ำเสีย

ผลการดำเนินงานด้านสังคม

การบริหารจัดการและสร้างความผูกพันกับบุคลากร การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

GRI Standards	SDGs	ข้อมูล	หน่วย	2563		2564		2565		2566	
				ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
GRI 2-7 GRI405-1	Goal 8	จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	444		416		382		373	
		จำนวนพนักงาน	คน	220	224	204	212	196	186	192	181
		จำนวนพนักงานแบ่งตามประเภทสัญญาจ้าง									
		ไม่มีกำหนดระยะเวลา (Permanent)	คน	220	224	204	212	196	186	192	181
		มีกำหนดระยะเวลา (Contract)	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
		จำนวนพนักงานแบ่งตามอายุ									
		อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	20	26	10	16	11	11	11	11
		อายุ 30-50 ปี	คน	139	158	132	151	124	129	116	118
		อายุ มากกว่า 50 ปี	คน	61	40	62	45	61	46	65	52
		จำนวนพนักงานแบ่งตามระดับ									
		ผู้บริหารระดับสูง	คน	4	1	4	1	4	2	4	2
		ผู้บริหารระดับกลาง	คน	10	10	8	10	9	10	9	9
		ผู้บริหารระดับต้น	คน	9	9	9	10	10	8	14	10
		พนักงานระดับปฏิบัติการ (ไม่ใช่ผู้บริหาร)	คน	197	204	183	191	173	166	165	160
		จำนวนพนักงานแบ่งตามสายงาน									
		สำนักกรรมการผู้จัดการ	คน	20	25	20	26	39	28	38	30
		สายงานธุรกิจและการเงิน	คน	10	24	10	24	10	20	10	20
		สายงานปฏิบัติการ	คน	190	175	174	162	147	138	144	131
		จำนวนพนักงานแบ่งตามภูมิลำเนาของพนักงาน									
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล	คน	144	148	132	138	129	123	129	123
		ภาคกลาง	คน	21	23	21	24	19	21	18	21
		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	คน	37	33	36	30	32	27	31	27
		ภาคใต้	คน	5	9	3	9	4	7	2	5
		ภาคเหนือ	คน	7	4	6	3	6	2	6	3
		ภาคตะวันออก	คน	4	6	4	7	3	5	3	2
		ภาคตะวันตก	คน	2	1	2	1	3	1	3	0
		ความหลากหลายความเท่าเทียม									
		ผู้บริหารระดับกลางและระดับปฏิบัติการ	(หญิง :ชาย)	10	10	8	10	9	10	9	9
		พนักงานที่ไม่ใช่ผู้บริหาร	(หญิง :ชาย)	197	204	183	191	173	166	165	160

GRI Standards	SDGs	ข้อมูล	หน่วย	2563		2564		2565		2566	
				ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
การจ้างงาน											
GRI401-1(a)	Goals 5 Goal 10	พนักงานใหม่									
		พนักงานใหม่ทั้งหมด	คน	11		4		11		29	
				4	7	1	3	9	2	16	13
		จำนวนพนักงานใหม่แบ่งตามอายุ									
		อายุน้อยกว่า 30 ปี	คน	3	6	1	2	4	2	6	7
		อายุ 30-50 ปี	คน	1	1	0	1	5	0	10	6
		อายุมากกว่า 50 ปี	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
		จำนวนพนักงานใหม่แบ่งตามระดับ									
		ผู้บริหารระดับสูง	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
		ผู้บริหารระดับกลาง	คน	0	0	0	0	1	0	0	0
		ผู้บริหารระดับต้น	คน	0	0	0	1	1	0	3	3
		พนักงานระดับปฏิบัติการ (ไม่ใช่ผู้บริหาร)	คน	4	7	1	2	9	0	13	10
		จำนวนพนักงานใหม่แบ่งตามสายงาน									
		สำนักกรรมการผู้จัดการ	คน	0	3	0	3	3	1	6	6
		สายงานธุรกิจและการเงิน	คน	0	0	1	0	1	0	0	1
		สายงานปฏิบัติการ	คน	4	4	0	0	5	1	10	6
		จำนวนพนักงานใหม่แบ่งตามภูมิลำเนาของพนักงาน									
		กรุงเทพฯ และปริมณฑล	คน	3	5	0	0	7	1	13	9
		ภาคกลาง	คน	0	1	0	0	0	1	0	3
		ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	คน	1	0	1	1	0	0	1	0
		ภาคใต้	คน	0	0	0	1	1	0	0	0
		ภาคเหนือ	คน	0	0	0	0	0	0	1	1
		ภาคตะวันออก	คน	0	1	0	1	0	0	0	0
		ภาคตะวันตก	คน	0	0	0	0	1	0	1	0
GRI401-1(b)	Goals 8	การลาออกของพนักงาน									
		การลาออกของพนักงานแบบสมัครใจ (การลาออกเอง) รวมทั้งหมด	คน	32		32		45		38	
				8	24	17	15	17	28	20	18
		การลาออกของพนักงานแบบสมัครใจแยกตามอายุ									
		อายุต่ำว่า 30 ปี	คน	1	9	4	6	2	7	6	4
		อายุ 30-50 ปี	คน	7	11	8	7	7	15	8	9
		อายุมากกว่า 50 ปี	คน	0	4	5	2	8	6	6	5
		การลาออกของพนักงานแบบสมัครใจแบ่งตามระยะเวลาปฏิบัติงาน									
		น้อยกว่า 4 เดือน	คน	2	3	0	0	0	1	7	1
		1-3 ปี	คน	2	8	4	5	2	8	1	0
		3-5 ปี	คน	1	1	3	1	3	3	2	3
		5-10 ปี	คน	1	5	2	1	1	5	2	4
		มากกว่า 10 ปี	คน	2	7	8	8	11	11	8	10

GRI Standards	SDGs	ข้อมูล	หน่วย	2563		2564		2565		2566	
				ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
		พนักงานที่ถูกให้ออก (Lay-off)	คน	0	0	0	0	0	0	0	0
		พนักงานที่เกษียณอายุ	คน	2		7		1		8	
				2	0	3	4	0	1	7	1
		อัตราการลาออก									
		ร้อยละของพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจ	%	7.21		7.69		11.78		10.19	
ความผูกพันต่อองค์กร											
GRI 402	Goals 8	ความผูกพันต่อองค์กร									
		ระดับความผูกพันต่อองค์กร	ร้อยละ	-		-		62.79		71.75	
		ความผูกพันต่อองค์กรแบ่งตามระดับ									
		ระดับผู้บริหารระดับสูง (ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกรรมการผู้จัดการ รองกรรมการผู้จัดการ และผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ	ร้อยละ	-		-		100		100	
		ระดับผู้บริหารระดับกลาง (ผู้ช่วยรองกรรมการผู้จัดการ ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโส ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้จัดการส่วน)	ร้อยละ	-		-		64.71		76.58 (ปี 66 ระดับ ผจก. แผนก - ผอ. อาวุโส)	
		ระดับผู้บริหารระดับต้น (ผู้จัดการ)	ร้อยละ	-		-		63.56			
		ระดับหัวหน้า (หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน)	ร้อยละ	-		-		66.40		70.94 (ปี 66 (พนักงาน ถึง หัวหน้าแผนก))	
		ระดับปฏิบัติการ (ที่ไม่ใช่ผู้บริหาร)	ร้อยละ	-		-		61.03			
		ระดับความผูกพันต่อองค์กรแบ่งตามสายงาน									
		สำนักกรรมการผู้จัดการ	ร้อยละ	-		-		67.26		76.91	
		สายงานธุรกิจและการเงิน	ร้อยละ	-		-		71.10		69	
		สายงานปฏิบัติการ	ร้อยละ	-		-		62.62		73.56	
401-3 (a)		การคลอดบุตร									
		จำนวนพนักงานที่ได้รับสิทธิลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร/ลาคลอดบุตร	คน	5		1		2		1	
401-3 (b)		จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลางานเพื่อเลี้ยงดูบุตร/ลาคลอดบุตร	คน	5		1		2		1	
401-3 (c)		จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังสิ้นสุดระยะการลาหยุดเพื่อดูบุตร/ลาคลอดบุตร	คน	5		1		2		1	
401-3 (e)		อัตราการกลับมาทำงานและการคงอยู่ของพนักงานที่กลับมาจาทำงานหลังระยะการลาหยุดสิ้นสุดลงแล้ว	ร้อยละ	1.13		0.24		0.52		0.27	
GRI 405-2		การจ่ายค่าตอบแทนพนักงาน									
		จำนวนค่าตอบแทนรวมของพนักงาน	ล้านบาท	150.63		146.30		134.96		151	
		ร้อยละของพนักงานที่เป็นสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	%	69.82		69.71		68.06		64.08	

GRI Standards	SDGs	ข้อมูล	หน่วย	2563		2564		2565		2566	
				ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
404-1(a)		การพัฒนาพนักงาน									
		จำนวนหลักสูตรที่มีการจัดอบรม	หลักสูตร	73		89		174		178	
		จำนวนค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมต่อคน	บาท/คน/ปี	1,273		813		3,314		5,438	
		จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ	คน	454		425		391		370	
		จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมอบรมแบ่งตามระดับ									
		ผู้บริหารระดับสูง	คน	5		5		6		6	
		ผู้บริหารระดับกลาง	คน	20		18		19		18	
		ผู้บริหาระดับต้น	คน	18		19		18		24	
		พนักงานระดับปฏิบัติการ (ที่ไม่ใช่ผู้บริหาร)	คน	401		374		339		325	
		จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ย									
		จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ยต่อคนต่อปี	ชั่วโมง	9.86		18.05		35		61.46	
		ความพึงพอใจของพนักงานที่เข้าร่วมอบรม	ร้อยละ	87		80		82		85	
การร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติทางด้านแรงงาน											
GRI 407		จำนวนข้อร้องเรียนของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติทางด้านแรงงาน	กรณี	0		0		0		0	
		จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้ว	กรณี	0		0		0		0	
		จำนวนข้อร้องเรียนกำลังอยู่ระหว่างดำเนินการ	กรณี	0		0		0		0	
การส่งเสริมให้เกิดจ้างงานในกลุ่มคนประเภทต่าง ๆ											
GRI 405		ผู้พิการ	คน	2	1	2	1	2	1	2	1
		ส่งเสริมอาชีพคนพิการ มาตรา 35	คน	2		2		2		2	

การบริหารความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

GRI Standards	SDGs	ข้อมูล	หน่วย	2563	2564	2565	2566
	Goals 3 Goals 8	สัดส่วนของพนักงานที่ร่วมเป็นคณะกรรมการด้านความปลอดภัยต่อพนักงานทั้งหมด /พนักงานทั้งหมด (ไม่รวมพนักงานสัญญาจ้างมีระยะเวลา)	ร้อยละ	50	50	50	50
GRI 403-9 (a)		การบาดเจ็บจากการทำงานของพนักงาน					
		จำนวนผู้เสียชีวิตจากการทำงาน (fatality)	คน	0	0	0	0
		จำนวนผู้ได้รับบาดเจ็บขั้นรุนแรง (ไม่รวมเสียชีวิต) (high-consequence)	คน	0	0	0	0

GRI Standards	SDGs	ข้อมูล	หน่วย	2563	2564	2565	2566
		จำนวนผู้ได้รับบาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด (recordable)	คน	3	1	3	1
		จำนวนผู้ที่ได้บาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR)	คน	3	1	3	1
		จำนวนชั่วโมงทำงาน	ชั่วโมง	1,076,548.05	979,354.32	949,537.89	841,105.73
		อัตราการเสียชีวิตจากการทำงาน (fatality)					
		อัตราการเสียชีวิตจากการทำงานต่อ 200,000 ชั่วโมงการทำงาน	วัน	0.00	0.00	0.00	0.00
		อัตราการเสียชีวิตจากการทำงานต่อ 1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน	วัน	0.00	0.00	0.00	0.00
		อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (LTIFR)					
		อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานจากการทำงานต่อ 200,000 ชั่วโมงการทำงาน (Lost Time Injury Frequency Rate :LTIFR)	วัน	0.56	0.20	0.63	0.24
		อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานจากการทำงานต่อ 1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน	วัน	2.79	1.02	3.16	1.19
GRI 403-9 (b)		อาชีวอนามัยและความปลอดภัย					
		การบาดเจ็บจากการทำงานของผู้รับเหมา	กรณี	0	0	0	0
		จำนวนผู้เสียชีวิตจากการทำงาน (fatality)	กรณี	0	0	0	0
		จำนวนผู้ได้รับบาดเจ็บจากการทำงานทั้งหมด (recordable)	กรณี	0	0	0	0
		จำนวนผู้ได้รับบาดเจ็บการทำงานถึงขั้นพื้นฐาน (LTIFR)	กรณี	0	0	0	0
		จำนวนชั่วโมงทำงาน	ชั่วโมง	0	0	0	0
GRI 403-10 (a)		การเจ็บป่วยด้วยโรคจากการทำงานของพนักงาน					
		จำนวนผู้เสียชีวิตด้วยโรคจากการทำงาน (Fatality)	กรณี	0	0	0	0
		จำนวนผู้ที่เจ็บป่วยด้วยโรคจากการทำงานทั้งหมด (recordable)	กรณี	0	0	0	0
		อัตราการเจ็บป่วยด้วยโรคจากการทำงานทั้งหมด (OIFR)					
		อัตราการเจ็บป่วยด้วยโรคจากการทำงาน ต่อ 200,000 ชั่วโมงการทำงาน	กรณี	0	0	0	0
		อัตราการเจ็บป่วยด้วยโรคจากการทำงาน ต่อ 1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน	กรณี	0	0	0	0

GRI Standards	SDGs	ข้อมูล	หน่วย	2563	2564	2565	2566
403-10 (b)		การเจ็บป่วยด้วยโรคจากการทำงานของผู้รับเหมา	กรณี	0	0	0	0
		จำนวนผู้เสียชีวิตด้วยโรคจากการทำงาน (Fatality)	กรณี	0	0	0	0
		จำนวนผู้ที่เจ็บป่วยด้วยโรคจากการทำงานทั้งหมด (recordable)	กรณี	0	0	0	0
		อัตราการเจ็บป่วยด้วยโรคจากการทำงานทั้งหมด (OIFR)					
		อัตราการเจ็บป่วยด้วยโรคจากการทำงาน ต่อ 200,000 ชั่วโมงการทำงาน	กรณี	0	0	0	0
		อัตราการเจ็บป่วยด้วยโรคจากการทำงาน ต่อ 1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน	กรณี	0	0	0	0

ความรับผิดชอบต่อชุมชน/สังคม

GRI Standards	SDGs	ข้อมูลด้าน	หน่วย	2563	2564	2565	2566
GRI 413	Goals 8	แผนส่งเสริมการพัฒนาและมีส่วนร่วมกับชุมชน/สังคมที่อาจได้รับผลกระทบจากธุรกิจ	กรณี	0	0	0	0
		จำนวนข้อพิพาทกับชุมชน/สังคม	กรณี	0	0	0	0

การแสดงข้อมูลตามตัวชี้วัด GRI Standard และ UN SDGs

GRI content index Statement of use	**Don Muang Tollway Public Company Limited has reported in accordance with the GRI Standards for the period January 1, 2023 to December 31, 2023**
GRI 1 used	**GRI 1: Foundation 2021**
Applicable GRI Sector Standard (s)	-

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	SDGs	Remark
General disclosures				
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	12		
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	6		
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	6		
	2-4 Restatements of information	6		
	2-5 External assurance	6		
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	12,17		
	2-7 Employees	12, 106	8, 10	

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	SDGs	Remark
	2-8 Workers who are not employees	-		
	2-9 Governance structure and composition	31	5, 16	
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	AR-P.145	5, 16	
	2-11 Chair of the highest governance body	23, AR-P.156	16	
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	18	16	
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	23, AR-P.156		
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	6, 23		
	2-15 Conflicts of interest	AR-P.194	16	
	2-16 Communication of critical concerns	33		
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	AR-P.147, 186	4	
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	AR-P.147, 187-188		
	2-19 Remuneration policies	AR-P.145		
	2-20 Process to determine remuneration	AR-P.145		
	2-21 Annual total compensation ratio	AR-P.189-191	8	
	2-22 Statement on sustainable development strategy	8		
	2-23 Policy commitments	13, 14		
	2-24 Embedding policy commitments	23, 24		
	2-25 Processes to remediate negative impacts	18-21		
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	31, 33	16	
	2-27 Compliance with laws and regulations	31	16	
	2-28 Membership associations	12		
	2-29 Approach to stakeholder engagement	18-21	8	
	2-30 Collective bargaining agreements	12, 15	8	
Material topics				
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	25-28		
	3-2 List of material topics	6, 27		
Economic performance				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	30		
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	16,104	2, 5, 8, 9	
	201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	-		

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	SDGs	Remark
	201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans	-		
	201-4 Financial assistance received from government	-		
Market presence				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	-		
GRI 202: Market Presence 2016	202-1 Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage	-		
	202-2 Proportion of senior management hired from the local community	-		
Indirect economic impacts				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	AR-P.23		
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	AR-P.24-28		
	203-2 Significant indirect economic impacts	16, 104		
Procurement practices				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	50-51		
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 Proportion of spending on local suppliers	52	5, 8	
Anti-corruption				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	33		
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	AR-P.104	16	
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	AR-P.105-108	16	
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	34	16	
Anti-competitive behavior				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	AR-P.65		
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	AR-P.65, 150		
Tax				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	www.tollway.co.th/storage/document/cg/dmt-tax-policy-th.pdf		

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	SDGs	Remark
GRI 207: Tax 2019	207-1 Approach to tax	www.tollway.co.th/storage/document/cg/dmt-tax-policy-th.pdf		
	207-2 Tax governance, control, and risk management	www.tollway.co.th/storage/document/cg/dmt-tax-policy-th.pdf		
	207-3 Stakeholder engagement and management of concerns related to tax	-		
	207-4 Country-by-country reporting	AR-P.253-254		
Materials				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	AR-P.47-57		
GRI 301: Materials 2016	301-1 Materials used by weight or volume	105	8, 12	
	301-2 Recycled input materials used	68, 91		
	301-3 Reclaimed products and their packaging materials	-		Not applicable
Energy				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	65	7,8,12,13	
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	65	7,8,12,13	
	302-2 Energy consumption outside of the organization	105	7,8,12,13	
	302-3 Energy intensity	105	7,8,12,13	
	302-4 Reduction of energy consumption	61, 65	7,8,12,13	
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	61, 65	7,8,12,13	
Water and effluents				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	63, 66		
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource	66	6, 12	
	303-2 Management of water discharge-related impacts	63, 67		
	303-3 Water withdrawal	105	6	
	303-4 Water discharge	63-64	6	
	303-5 Water consumption	105	6	
Biodiversity				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	-		Information unavailable/ incomplete

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	SDGs	Remark
GRI 304: Biodiversity 2016	304-1 Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	-		Information unavailable/ incomplete
	304-2 Significant impacts of activities, products and services on biodiversity	-		Information unavailable/ incomplete
	304-3 Habitats protected or restored	-		Not applicable
	304-4 IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations	-		Not applicable
Emissions			-	
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	54-56		
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	57, 105	3, 12, 13, 14, 15	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	57, 105	3, 12, 13, 14, 15	
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	57, 105	3, 12, 13, 14, 15	
	305-4 GHG emissions intensity	57, 105	13, 14, 15	
	305-5 Reduction of GHG emissions	105	13, 14, 15	
	305-6 Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	-		Information unavailable/ incomplete
	305-7 Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions	-		Not applicable
Waste				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	68		
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	68	3, 6, 11, 12	
	306-2 Management of significant waste-related impacts	68	3, 6, 8, 11, 12	
	306-3 Waste generated	105	3, 11, 12	
	306-4 Waste diverted from disposal	105	3, 11, 12	
	306-5 Waste directed to disposal	105	3, 11, 12	
Supplier environmental assessment				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	52		
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	52	12,16	
	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	50	12,16	
Employment				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	70 AR-P.177		

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	SDGs	Remark
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	107	5, 8, 10	
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	AR-P.177	3, 5, 8	
	401-3 Parental leave	108	5, 8	
Labor/management relations				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	71-72		
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes	-		Information unavailable/ incomplete
Occupational health and safety				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	76-77		
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	77	8	
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	77	3, 8	
	403-3 Occupational health services	77-78	3, 8	
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	79	8, 16	
	403-5 Worker training on occupational health and safety	79	8	
	403-6 Promotion of worker health	78	3	
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	80	8	
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	77, 79	8	
	403-9 Work-related injuries	109-110	3, 8, 16	
	403-10 Work-related ill health	110	3, 8, 16	
Training and education				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	73		
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	109	4, 5, 8, 10	
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	73-74	8	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	76, 108-109	5, 8, 10	
Diversity and equal opportunity				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	70		

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	SDGs	Remark
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	AR-P.156-157,171	5, 8	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	108-109 AR-P.176	5, 8, 10	
Non-discrimination				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	70		
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	70		
Freedom of association and collective bargaining				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	70		
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1 Operations and suppliers in which the right to freedom of association and collective bargaining may be at risk	70		
Child labor				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	70		
GRI 408: Child Labor 2016	408-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	70		
Forced or compulsory labor				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	70		
GRI 409: Forced or Compulsory Labor 2016	409-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	52, 70		
Security practices				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	76-77		
GRI 410: Security Practices 2016	410-1 Security personnel trained in human rights policies or procedures	79		
Rights of indigenous peoples				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	-		
GRI 411: Rights of Indigenous Peoples 2016	411-1 Incidents of violations involving rights of indigenous peoples	-		Not applicable
Local communities				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	81		
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	84	8	
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	84, 111	8	
Supplier social assessment				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	50		
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	52-53		
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	50		

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION	SDGs	Remark
Public policy				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	-		
GRI 415: Public Policy 2016	415-1 Political contributions	-		Information unavailable/ incomplete
Customer health and safety				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	94		
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	98	16	
	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	98		
Marketing and labeling				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	99		
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1 Requirements for product and service information and labeling	99	12	
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	104	16	
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	104	16	
Customer privacy				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	94		
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	94, 104	16	

TOLLWAY...Your way
ทางเลือกที่เห็นค่า เวลาของคุณ

บริษัท ทางยกระดับดอนเมือง จำกัด (มหาชน)
40/40 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสนามบิน เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210
โทร. 0-2792-6500 Tollway Call Center 1233

www.tollway.co.th