





ประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจ	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง	ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย	ผลกระทบต่อบริษัท	แนวทางการจัดการ	ความสอดคล้องต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
-------------------------------	------------------------------------	----------------------------	------------------	-----------------	--

มิติสิ่งแวดล้อม

<p>1. การลดการใช้ทรัพยากรและพลังงาน เช่น ไฟฟ้า น้ำ น้ำมัน วัสดุสิ้นเปลือง เป็นต้น</p>	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้า เช่น ผู้โดยสาร/ผู้ใช้ทาง เป็นต้น พนักงาน คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ 	<ul style="list-style-type: none"> ต้นทุนในการใช้ทรัพยากรและพลังงานสูงขึ้น เนื่องจากทรัพยากรและพลังงานมีจำกัด 	<ul style="list-style-type: none"> ต้นทุนในการใช้ทรัพยากรและพลังงานสูงขึ้น เนื่องจากทรัพยากรและพลังงานมีจำกัด 	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนาประสิทธิภาพและลดการใช้พลังงานไฟฟ้า น้ำ น้ำมัน และวัสดุสิ้นเปลือง ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานด้านทรัพยากรและพลังงานโดยลดการใช้ ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ นำกลับมาใช้ใหม่ สร้างมูลค่าเพิ่มจากขยะเพื่อส่งต่อคุณค่าสู่สังคม ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีพลังงานทดแทนมาใช้งาน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน และคู่ค้า ด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม กระบวนการได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 14001 และ Green Office 	  
<p>2. การบริหารจัดการการปล่อยก๊าซเรือนกระจก</p>	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้า เช่น ผู้โดยสาร/ผู้ใช้ทาง เป็นต้น สังคม นักลงทุนและหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้โดยสารไม่สามารถใช้บริการรถไฟหรือทางพิเศษ เนื่องจากเกิดอุบัติเหตุ หรือ อุทกภัย ชุมชน สังคมประสบเหตุจากอุบัติเหตุ หรือ อุทกภัย 	<ul style="list-style-type: none"> ต้นทุน (ค่าไฟฟ้า) ในการให้บริการเดินรถไฟฟ้่าสูงขึ้น เนื่องจากอุณหภูมิสูงขึ้น เสียภาพลักษณ์ที่ตึจากนักลงทุน หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และสังคม สูญเสียโอกาสทางธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> ปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการ ระบบ และอุปกรณ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีพลังงานทดแทนมาใช้งาน บริหารจัดการของเสียให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ส่งเสริมความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม เพิ่มพื้นที่สีเขียวรอบเส้นทางให้บริการรถไฟฟ้่า โครงการจัดซื้อ จัดจ้างสีเขียว (Green Procurement) 	

ประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจ	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง	ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย	ผลกระทบต่อบริษัท	แนวทางการจัดการ	ความสอดคล้องต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
-------------------------------	------------------------------------	----------------------------	------------------	-----------------	--

มิติสังคม

<p>3. ความปลอดภัยในการให้บริการต่อลูกค้า สังคม ชุมชน พนักงาน และ คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ลูกค้า เช่น ผู้โดยสาร/ผู้ใช้ทาง เป็นต้น • พนักงาน • คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ • ชุมชนรอบเส้นทางระบบรางและทางพิเศษ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกค้า ได้รับความเจ็บ หรือทรัพย์สินเสียหาย ระหว่างอยู่ในระบบรถไฟฟ้าหรือทางพิเศษ - พนักงาน หรือผู้รับเหมางานได้รับบาดเจ็บ หรือทรัพย์สินเสียหาย จากระบบ อุปกรณ์ ระหว่างปฏิบัติงานภายในระบบรถไฟฟ้าหรือทางพิเศษ - ชุมชนได้รับความเจ็บ หรือทรัพย์สินเสียหาย จากระบบ อุปกรณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - พนักงาน ลูกค้า ได้รับความเจ็บ หรือทรัพย์สินเสียหาย ระหว่างปฏิบัติงานภายในระบบรถไฟฟ้าหรือทางพิเศษ - เกิดข้อร้องเรียนจากลูกค้า และชุมชน - ต้นทุนเพิ่มขึ้น - ความน่าเชื่อถือลดลง เสียชื่อเสียง อาจส่งผลกระทบต่อโอกาสในการดำเนินธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความปลอดภัย - พัฒนาระบบการบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัย - พัฒนาและสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน และผู้รับเหมาในด้านคุณภาพ อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม - พัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยง พร้อมทั้งทบทวนและปรับปรุงมาตรการจัดการความเสี่ยงเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ - สื่อสารและสร้างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในการใช้บริการในระบบให้ลูกค้า เช่น ผู้โดยสาร/ผู้ใช้ทาง และชุมชนรอบเส้นทางให้บริการเพื่อป้องกันและลดอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น - พัฒนาระบบการจัดการเหตุการณ์ ปรับปรุงแผนการจัดการเหตุการณ์และฝึกซ้อมจัดการเหตุการณ์เพื่อเตรียมความพร้อมรับมือหากมีเหตุฉุกเฉินขึ้นทั้งภายในบริษัท และระหว่างบริษัทฯ กับหน่วยงานภายนอก - กระบวนการได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 45001
--	--	--	---	---



ประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจ	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง	ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย	ผลกระทบต่อบริษัท	แนวทางการจัดการ	ความสอดคล้องต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
-------------------------------	------------------------------------	----------------------------	------------------	-----------------	--

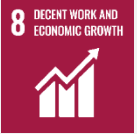





มิติสังคม

<p>4. ความผูกพันของลูกค้า ชุมชน และผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้า เช่น ผู้โดยสาร/ผู้ใช้ทาง เป็นต้น พนักงาน ค้า/ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ ชุมชนรอบเส้นทางระบบรางและทางพิเศษ 	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญเกิดความไม่พึงพอใจบริษัท จากความต้องการหรือความคาดหวังที่เพิ่มสูงขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> รายได้ลดลง เนื่องจากลูกค้าเลิกใช้บริการจากระบบขนส่งมวลชนอื่นทดแทน เกิดข้อร้องเรียนของลูกค้า และชุมชน คุณภาพการงานลดลง โอกาสในการดำเนินธุรกิจลดลง 	<ul style="list-style-type: none"> สร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน ลูกค้า ผู้รับเหมา ชุมชน และผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ สำรวจ ประเมินความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า พร้อมทั้งรับข้อคิดเห็นจากลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้เกิดความประทับใจ พัฒนาสภาพแวดล้อมของสถานที่ปฏิบัติงาน บรรยากาศลักษณะท่าทางการทำงาน ให้สอดคล้องกับสรีระ สุขภาพ และจิตใจของพนักงานและผู้รับเหมา เพื่อคุ้มครองพนักงานและผู้รับเหมาทั้งในด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง มีกระบวนการบริหารจัดการ และกำกับดูแลให้การดำเนินธุรกิจสอดคล้องตามข้อกำหนด กฎหมาย ข้อบังคับ ประกาศ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีกระบวนการและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นมาตรฐานกลาง เท่าเทียม และโปร่งใส เพื่อให้เกิดการยอมรับของทุกฝ่าย พัฒนากระบวนการและช่องทางการสื่อสารระหว่างบริษัท และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ ให้เข้าถึงง่ายและทันตามสถานการณ์ มีกระบวนการบริหารจัดการและตัดสินใจเกี่ยวกับข้อมูล และนโยบายในการตอบสนองต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม
<p>5. การสื่อสารให้เข้าถึงกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้า เช่น ผู้โดยสาร/ผู้ใช้ทาง เป็นต้น หน่วยงานกำกับดูแล พนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญเกิดความไม่พึงพอใจบริษัท จากข้อผิดพลาดเคลื่อนหรือล่าช้า 	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทถูกลดความน่าเชื่อถือ รายได้ลดลง เนื่องจากลูกค้าเลิกใช้บริการจากระบบขนส่งมวลชนอื่นทดแทน เกิดข้อร้องเรียนของลูกค้า และชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> มีกระบวนการและเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นมาตรฐานกลาง เท่าเทียม และโปร่งใส เพื่อให้เกิดการยอมรับของทุกฝ่าย พัฒนากระบวนการและช่องทางการสื่อสารระหว่างบริษัท และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญ ให้เข้าถึงง่ายและทันตามสถานการณ์ มีกระบวนการบริหารจัดการและตัดสินใจเกี่ยวกับข้อมูล และนโยบายในการตอบสนองต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม




ประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจ	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง	ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย	ผลกระทบต่อบริษัท	แนวทางการจัดการ	ความสอดคล้องต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
-------------------------------	------------------------------------	----------------------------	------------------	-----------------	--

มิติบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

<p>6. ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้ถือหุ้น • เจ้าหนี้ • พนักงาน • หน่วยงานกำกับดูแล • คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ • ลูกค้า เช่น ผู้โดยสาร/ผู้ใช้ทาง เป็นต้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลประโยชน์ตอบแทนไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จากการประสบเหตุของบริษัท 	<ul style="list-style-type: none"> - อาจสูญเสียรายได้ และต้นทุน เพื่อใช้ในการจัดการเหตุการณ์ - บริษัทอาจไม่สามารถดำเนินการให้สอดคล้องตามสัญญาสัมปทาน - บริษัทถูกลดความน่าเชื่อถือ เสียชื่อเสียง อาจส่งผลกระทบต่อโอกาสในการดำเนินธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาระบบการบริหารความเสี่ยง พร้อมทั้งทบทวนและปรับปรุงมาตรการจัดการความเสี่ยงเพื่อให้ทันตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป - ระบุความเสี่ยงครอบคลุมทั้งมิติในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาลและเศรษฐกิจ กำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยง กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องตามมาตรการที่กำหนด - พัฒนาระบบการจัดการเหตุการณ์ ปรับปรุงแผนการจัดการเหตุการณ์และฝึกซ้อมจัดการเหตุการณ์เพื่อเตรียมความพร้อมรับมือหากมีเหตุฉุกเฉินขึ้นทั้งภายในบริษัท และระหว่างบริษัทฯ กับหน่วยงานภายนอก 	  
<p>7. การรักษาคุณภาพการให้บริการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ลูกค้า เช่น ผู้โดยสาร/ผู้ใช้ทาง เป็นต้น • พนักงาน • หน่วยงานกำกับดูแล • คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกค้าเดินทางล่าช้า เนื่องจากคุณภาพของการให้บริการ ระบบหรืออุปกรณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - เกิดข้อร้องเรียนของลูกค้า - รายได้ลดลง เนื่องจากลูกค้าเลือกใช้บริการจากระบบขนส่งมวลชนอื่นทดแทน - ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของการให้บริการ ระบบและอุปกรณ์ไม่ได้ตามเป้าหมาย - ไม่สอดคล้องตามสัญญาสัมปทาน 	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างวัฒนธรรมองค์กร ด้านจิตสำนึกความปลอดภัย ความรับผิดชอบในงาน จิตสำนึกการบริการ การทำงานเป็นทีม และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องให้พนักงาน - พัฒนาคุณภาพและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน และคู่ค้าในด้านคุณภาพ ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม - บริหารจัดการงานซ่อมบำรุงเชิงรุก และนำ Asset Management system มาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการงานซ่อมบำรุง - พัฒนาการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน - มีช่องทางรับข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อนำมาพัฒนาระบบการทำงาน - กระบวนการได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 9001 และ ISO 45001 	  

ประเด็นสำคัญในการดำเนินธุรกิจ	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง	ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย	ผลกระทบต่อบริษัท	แนวทางการจัดการ	ความสอดคล้องต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
-------------------------------	------------------------------------	----------------------------	------------------	-----------------	--

มิติบริษัทภิบาลและเศรษฐกิจ

8. ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้า เช่น ผู้โดยสาร/ผู้ใช้งาน เป็นต้น พนักงาน คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ หน่วยงานกำกับดูแล 	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า พนักงาน คู่ค้า ถูกเปิดเผย และนำไปใช้ประโยชน์โดยไม่ได้รับอนุญาต 	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทถูกลดความน่าเชื่อถือ เสียชื่อเสียง อาจถูกฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย ค่าใช้จ่ายในการกู้คืนระบบ ข้อมูลที่สำคัญสูญหาย 	<ul style="list-style-type: none"> พัฒนากระบวนการ ระบบ และอุปกรณ์ที่สำคัญ ให้มีความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 27001 	
-------------------------------------	--	---	---	--	---