



การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย  
Mass Rapid Transit Authority of Thailand

# 2018 SUSTAINABILITY REPORT



รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2561

รายงานความยั่งยืน  
ประจำปี 2561



การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย  
Mass Rapid Transit Authority of Thailand



# สารบัญ

สารจากผู้ว่าการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย .....	4
รู้จัก รฟม. ....	6
ห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) .....	17
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้.....	18
ประเด็นสาระสำคัญในการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Materiality).....	19
ความเสี่ยงและโอกาส (Risk and Opportunities).....	22
การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement).....	27
การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance).....	31
การดำเนินงานในประเด็นสาระสำคัญเพื่อความยั่งยืน .....	36
มิติเศรษฐกิจ (Economic).....	37
มิติสังคม (Social).....	63
มิติสิ่งแวดล้อม (Environment).....	94
ดัชนีเนื้อหาข้อมูลรายงาน (GRI Content Index) รฟม. ....	108



สารจากผู้ว่าการ  
การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (G4-1)



การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ได้มุ่งมั่นปฏิบัติตามภารกิจหลักที่จะขยายโครงข่ายการให้บริการระบบรถไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยลดปัญหาการจราจร ทำให้การเดินทางของประชาชนสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และตรงเวลา สร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ รวมทั้งเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพและเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน นอกจากนี้ รฟม. ได้คำนึงถึงผลกระทบต่างๆ จากการดำเนินงานโครงการรถไฟฟ้าที่อาจเกิดขึ้นต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้วยการมุ่งเน้นการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility : CSR) ไม่ว่าจะเป็นการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนและชุมชนตามแนวสายทาง รวมถึงการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนชุมชนในด้านต่างๆ เพื่อเป็นการพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม อีกทั้ง รฟม. ได้ยึดหลักธรรมาภิบาลและหลักการการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) มาเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร ด้วยการดูแลเอาใจใส่บุคลากร ปลูกฝังจิตสำนึกให้แก่บุคลากรในองค์กร รวมทั้งพัฒนาบุคลากรเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการดำเนินงานโครงการรถไฟฟ้าให้มีโครงข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเมืองหลักของประเทศ ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดการลงทุนในพื้นที่ชุมชนเหล่านั้นหรือพื้นที่โดยรอบ ซึ่งก่อให้เกิดความเจริญและทำให้เศรษฐกิจในชุมชนเหล่านั้นเติบโตมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ชุมชนสามารถเติบโตได้ด้วยตนเองอย่างยั่งยืน

รฟม. จึงได้จัดทำรายงานความยั่งยืนตามกรอบ GRI ซึ่งถือเป็นการจัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับแรกของ รฟม. เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์การดำเนินงาน การกำกับดูแล แนวทางการบริหารจัดการ และผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมที่สะท้อนทั้งในทางบวกและทางลบ และสะท้อนแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้พัฒนาต่อไปอย่างยั่งยืน



(นายภคพงศ์ ศิริกันทรมาศ)

ผู้ว่าการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย



## รู้จัก รฟม. (G4-3)

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม มีภาระหน้าที่ในการจัดให้มี และให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และตามหัวเมืองหลัก ในภูมิภาคต่างๆ (G4-4)

### วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ที่สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน และส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน”

### พันธกิจ (Mandate)

1. ดำเนินกิจการรถไฟฟ้าในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้งจังหวัดอื่นตามที่กำหนด โดยพระราชกฤษฎีกาหรือระหว่างจังหวัดดังกล่าว
2. ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำโครงการและแผนงานเกี่ยวกับกิจการรถไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้ทันสมัย
3. ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับกิจการรถไฟฟ้าและธุรกิจอื่นเพื่อประโยชน์แก่ รฟม. และประชาชนในการใช้บริการกิจการรถไฟฟ้า

### ภารกิจ (Mission)

1. ดำเนินการขยายโครงข่ายการให้บริการรถไฟฟ้า และระบบเชื่อมต่อ
2. ดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองการใช้ชีวิตของประชาชน และนโยบายของรัฐ
3. สร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการ
4. มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง ภายใต้หลักธรรมาภิบาล
5. สร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ในองค์กร
6. สร้างศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน

### ที่ตั้งอาคารที่ทำการ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (G4-5)

175 ถ.พระราม 9 ห้วยขวาง กรุงเทพฯ 10310



0 2716 4000



0 2716 4044



0 2716 4019



[www.mrta.co.th](http://www.mrta.co.th)



## ลักษณะองค์กร (G4-7)

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2535 ในชื่อ “องค์การรถไฟฟ้ามหานคร” ชื่อภาษาอังกฤษคือ “Metropolitan Rapid Transit Authority” จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การรถไฟฟ้ามหานคร พ.ศ. 2535 โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2535 มีวัตถุประสงค์ในการจัดระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ภายหลังพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การรถไฟฟ้ามหานคร พ.ศ. 2535 มีบทบัญญัติไม่เพียงพอต่อการจัดทำ จัดการ และการให้บริการขนส่งมวลชนด้วยระบบรถไฟฟ้า รวมทั้งการดูแลรักษาความปลอดภัยและสาธารณะ จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2543 จัดตั้ง “การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย” เรียกโดยย่อว่า “รฟม.” ชื่อภาษาอังกฤษคือ “Mass Rapid Transit Authority of Thailand” เพื่อปรับปรุงอำนาจหน้าที่ขององค์การรถไฟฟ้ามหานคร ให้สามารถดำเนินกิจการรถไฟฟ้าให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองความปลอดภัยของกิจการรถไฟฟ้าและคนโดยสารรถไฟฟ้า มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับของนายกรัฐมนตรี ต่อมา เมื่อ พ.ศ. 2545 ได้มีการโอนอำนาจหน้าที่ของนายกรัฐมนตรีในส่วนของการกำกับดูแล รฟม. มาเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม

## เป้าประสงค์องค์กร (Corporate Goals)

1. มีโครงข่ายรถไฟฟ้าครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเมืองหลักของประเทศ
2. มีผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า รฟม. เพิ่มขึ้นตามเป้าหมาย
3. รถไฟฟ้า รฟม. มีโครงข่ายการเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น
4. มีช่องทางการสร้างรายได้เพิ่มมากขึ้น
5. เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการการเงินที่มีประสิทธิภาพ
6. มีบริการที่หลากหลาย และสามารถตอบสนองความต้องการของสังคมเมือง
7. รถไฟฟ้า รฟม. เป็นส่วนสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน
8. เป็นศูนย์กลางด้านการเรียนรู้ และการให้คำปรึกษารถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ในระดับภูมิภาคอาเซียน
9. เป็นองค์กรที่ประสิทธิภาพสูง (High Performance Organization) และมีธรรมาภิบาลที่ดี

## เป้าหมายหลัก (Main Objectives)\*

1. เปิดให้บริการรถไฟฟ้า สายต่างๆ\*\* ดังนี้
  - ปีงบประมาณ 2562 เปิดให้บริการสายสีเขียว ช่วงแบริ่ง-สมุทรปราการ (กทม.)
  - ปีงบประมาณ 2563 เปิดให้บริการสายน้ำเงิน ช่วงหัวลำโพง-บางแค และช่วงบางซื่อ-ท่าพระ สายสีเขียว ช่วงหมอชิต-สะพานใหม่-คูคต สายสีชมพู ช่วงแคราย-มีนบุรี และสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว-สำโรง
  - ปีงบประมาณ 2565 เปิดให้บริการสายสีน้ำเงิน ช่วงบางแค-พุทธมณฑล สาย 4 สายสีเขียว ช่วงสมุทรปราการ-บางปู และสายสีเขียว ช่วงคูคต-ลำลูกกา
  - ปีงบประมาณ 2566 เปิดให้บริการสายสีส้ม ช่วงศูนย์วัฒนธรรมฯ-มีนบุรี
  - ปีงบประมาณ 2567 เปิดให้บริการสายสีส้ม บางขุนนนท์- ศูนย์วัฒนธรรมฯ และสายสีม่วง ช่วงเตาปูน-วงแหวนกาญจนาภิเษก
2. ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า รฟม. มีความพึงพอใจต่อระบบเชื่อมต่อการเดินทางเป็นไปตามเป้าหมาย (ปี 2560 เก็บข้อมูล Baseline ของความพึงพอใจต่อระบบเชื่อมต่อการเดินทางสำหรับกำหนดเป้าหมาย ปี 2561 เป็นต้นไป)
3. จำนวนการใช้บริการรถไฟฟ้า รฟม. แต่ละสายเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ในแต่ละปี
4. รายได้จากธุรกิจต่อเนื่องเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ในแต่ละปี
5. ผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (Return On Asset : ROA) เป็นไปตามเป้าหมาย (ปี 2560 เก็บข้อมูล Baseline ผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (Return On Asset : ROA) สำหรับกำหนดเป้าหมายปี 2561 เป็นต้นไป)





6. ผู้ใช้บริการ และชุมชนตามแนวสายทางรถไฟฟ้ามหานคร มีความพึงพอใจต่อบริการรถไฟฟ้าและบริการเสริมอื่นๆ เป็นไปตามเป้าหมาย (ปี 2560 เก็บข้อมูล Baseline ของรถไฟฟ้าสายฉลองรัชธรรม สำหรับกำหนดเป้าหมายปี 2561 เป็นต้นไป)
7. ผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (Social Return On Investment : SROI) เป็นไปตามเป้าหมาย (ปี 2560 เก็บข้อมูล Baseline ของค่าตอบแทนทางการเงินจากผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม จากการดำเนินงานของ รฟม. และต้นทุนของการลงทุน สำหรับกำหนดเป้าหมายปี 2561 เป็นต้นไป)
8. ความสำเร็จของการเป็นศูนย์กลางด้านการเรียนรู้ด้านรถไฟฟ้าแล้วเสร็จตามแผน
9. ความสำเร็จของการมีศูนย์ให้คำปรึกษาภายในประเทศและระดับภูมิภาคอาเซียนแล้วเสร็จตามแผน (ปี 2562 เริ่มประเมินความพร้อมของการเป็นศูนย์ให้คำปรึกษา)
10. บุคลากรมีระดับความผูกพันที่ระดับ 3.72 ภายในปี 2564
11. บุคลากรผ่านเกณฑ์การประเมินสมรรถนะตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนด (ปี 2560 เก็บข้อมูล Baseline ของบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์การประเมินสมรรถนะตามเกณฑ์ที่องค์กรกำหนดสำหรับกำหนดเป้าหมายปี 2561 เป็นต้นไป)
12. การปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานหลัก (ด้วยนวัตกรรม) ระหว่างปี 2560 ถึง 2564 เป็นไปตามเป้าหมาย
13. ผลผลิตภาพองค์กรรวมขององค์กร (Productivity) เพิ่มขึ้น โดยค่า (Human Capital Return on Investment : HCROI) เป็นไปตามเป้าหมาย

**หมายเหตุ** \* ปรับปรุงในคราวทบทวนแผนวิสาหกิจเมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2560  
 \*\* เป้าหมายการดำเนินงานโครงการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนของ รฟม. ซึ่งคณะกรรมการ รฟม. ได้รับทราบเมื่อวันที่ 18 เมษายน 2560

#### บริการหลัก (G4-8)

รฟม. มีบริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน 2 เส้นทาง ดังนี้

1. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน ช่วงหัวลำโพง-บางซื่อ) ระยะทาง 20 กม. 18 สถานี มีบริการที่จอดรถ และบริการให้เช่าพื้นที่นอกพื้นที่สัมปทาน เป็นบริการเสริม
2. รถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง ช่วงบางใหญ่-บางซื่อ) ระยะทาง 23 กม. 16 สถานี มีบริการที่จอดรถ และบริการให้เช่าพื้นที่ภายในสถานีรถไฟฟ้า โครงสร้างทางวิ่ง บนขบวนรถไฟฟ้า และพื้นที่ว่างตามแนวเส้นทาง เป็นบริการเสริม





## กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ (G4-7)

### ด้านภารกิจหลัก

- พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ. 2475 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ. 2530
- พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535
- พระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมงานหรือดำเนินการในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2535
- พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539
- พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดหาอสังหาริมทรัพย์เพื่อกิจการขนส่งมวลชน พ.ศ. 2540
- พระราชบัญญัติการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2543
- พระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
- พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
- กฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง เช่น มาตรฐานการออกแบบเพื่อคนพิการ ตามกฎกระทรวง พ.ศ. 2556

### ด้านการบริหารจัดการภายในองค์กร

- พระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530
- พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542
- พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550
- พระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2551
- พระราชบัญญัติความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554
- ข้อบังคับ รฟม. ว่าด้วยลูกจ้าง
- ข้อบังคับ รฟม. ว่าด้วยพนักงาน
- ข้อบังคับ รฟม. ว่าด้วยเงินค่าช่วยเหลือการศึกษาของบุตร พ.ศ. 2551
- ข้อบังคับ รฟม. ว่าด้วยสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล พ.ศ. 2551
- ข้อบังคับ รฟม. ว่าด้วย ประมวลจริยธรรมของ รฟม. ปี 2556
- ข้อบังคับ รฟม. ว่าด้วย บัญชีแต่งตั้งและเงินเดือนของพนักงาน พ.ศ. 2557
- ข้อบังคับ รฟม. ว่าด้วยพนักงาน พ.ศ. 2559
- ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน ฉบับที่ 13 ว่าด้วย การบรรจุและแต่งตั้งพนักงาน
- ระเบียบและข้อบังคับของ รฟม. (การปฏิบัติงานของคณะกรรมการ รฟม. ผู้บริหาร และพนักงาน)
- ระเบียบ รฟม. ว่าด้วย การเลื่อนระดับและแต่งตั้งพนักงาน พ.ศ. 2547
- ระเบียบ รฟม. ว่าด้วย หลักเกณฑ์การบรรจุแต่งตั้ง และพิจารณาเงินเดือนของพนักงานผู้มีประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ พ.ศ. 2554
- ระเบียบ รฟม. ว่าด้วย อัตราเงินเดือนแรกบรรจุของพนักงานตามคุณวุฒิ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2557



## ด้านการเงิน

- พระราชบัญญัติเงินคงคลัง พ.ศ. 2491 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2543
- พระราชบัญญัติการบริหารหนี้สาธารณะ พ.ศ. 2548 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551
- ระเบียบวิธีปฏิบัติงานการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
- ระเบียบการก่อสร้างผู้กั้นข้ามปีงบประมาณ พ.ศ. 2534 และการแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549
- ระเบียบว่าด้วยการบริหารงบประมาณ พ.ศ. 2548
  - การแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551
  - การแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2552
  - การแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2554
  - การแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2555
  - การแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2557
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงบประมาณของรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2550

## ด้านการควบคุมคุณภาพ

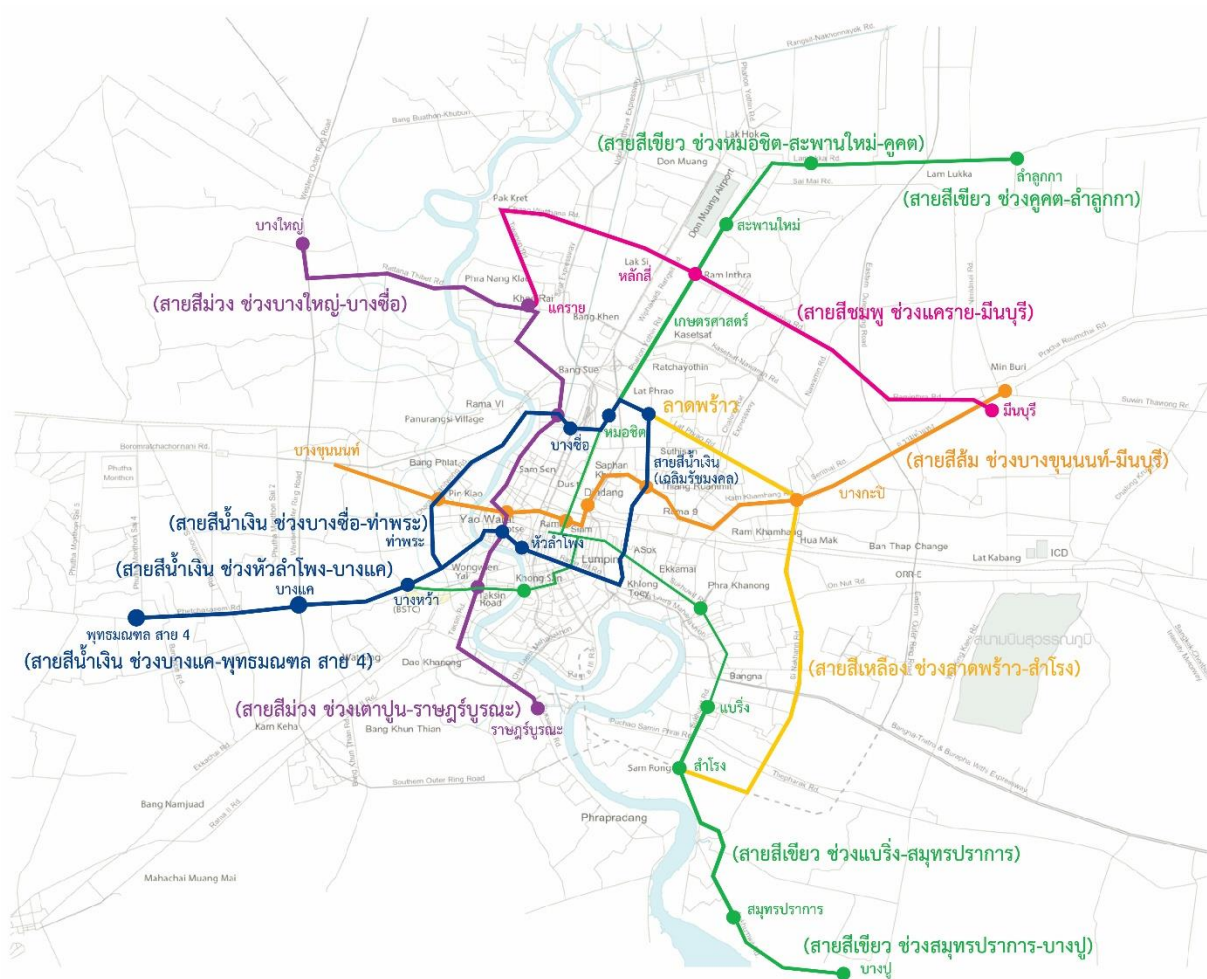
- มาตรฐานของ National Fire Protection Association (NFPA)
- มาตรฐานด้านวิศวกรรม British Codes (British Standards) American Codes และ European Codes
- มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.)



## ข้อมูลด้านการตลาด (G4-8)

### “รฟม. เรายกระดับชีวิตเมือง”



การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ให้ความสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนและส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน รฟม. ได้เร่งรัดดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งของประเทศ เพื่อให้เกิดเป็นโครงข่ายรถไฟฟ้าที่รองรับการเดินทางของประชาชนได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ อันเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ตลอดจนช่วยส่งเสริมการลงทุนและกระตุ้นระบบเศรษฐกิจของประเทศตามนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศ โดยมีภารกิจสำคัญในการดำเนินงานโครงการรถไฟฟ้าทั้งหมด 6 สายทาง 13 โครงการที่อยู่ในความรับผิดชอบของ รฟม.



ปัจจุบัน รฟม. ได้เปิดให้บริการรถไฟฟ้า 2 สาย ได้แก่ รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน ช่วงหัวลำโพง-บางซื่อ) เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2547 และรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง ช่วงบางใหญ่-บางซื่อ) ซึ่งเปิดให้บริการประชาชนเมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2559

รถไฟฟ้ามหานคร		เปิดบริการ
 สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน)	หัวลำโพง-บางซื่อ	3 ก.ค. 2547
 สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง)	บางใหญ่-บางซื่อ	6 ส.ค. 2559

นอกจากนี้ ยังมีโครงการรถไฟฟ้าในความรับผิดชอบของ รฟม. ที่อยู่ระหว่างก่อสร้าง ซึ่งมีความก้าวหน้าการก่อสร้างรถไฟฟ้า ดังนี้ (ข้อมูล ณ กันยายน 2561)

รถไฟฟ้ามหานคร		ความก้าวหน้าการก่อสร้าง
 สายสีน้ำเงิน	หัวลำโพง-บางแค และบางซื่อ-ท่าพระ	<ul style="list-style-type: none"> <li>งานโยธา 100%</li> <li>กำหนดเปิดให้บริการ 2 ช่วง คือ ช่วงหัวลำโพง-บางแค เปิดให้บริการ ต.ค. 2562 และ ช่วงบางซื่อ-ท่าพระ เปิดให้บริการ เม.ย. 2563</li> </ul>
	บางแค-พุทธมณฑล สาย 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>อยู่ระหว่างปรับปรุงรายงาน PPP เพื่อเสนอกระทรวงคมนาคม</li> <li>กำหนดเปิดให้บริการ พ.ค. 2566</li> </ul>
 สายสีเขียว	แบริ่ง-สมุทรปราการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ก่อสร้างแล้วเสร็จ 100%</li> <li>กำหนดเปิดให้บริการ ธ.ค. 2561</li> </ul>
	หมอชิต-สะพานใหม่-คูคต	<ul style="list-style-type: none"> <li>งานโยธา 75.92%</li> <li>กำหนดเปิดให้บริการ ก.ค. 2563</li> </ul>
	สมุทรปราการ-บางปู	<ul style="list-style-type: none"> <li>รอความชัดเจนในการโอนสายสีเขียวให้กับ กทม.</li> <li>กำหนดเปิดให้บริการ มี.ค. 2566</li> </ul>
	คูคต-ลำลูกกา	



รถไฟฟ้ามหานคร		ความก้าวหน้าการก่อสร้าง
 สายสีส้ม	ศูนย์วัฒนธรรมฯ-มีนบุรี (สุวินทวงศ์)	<ul style="list-style-type: none"> <li>งานโยธา 16.21%</li> <li>กำหนดเปิดให้บริการ ก.พ. 2566</li> </ul>
	บางขุนนนท์-ศูนย์วัฒนธรรมฯ	<ul style="list-style-type: none"> <li>อยู่ระหว่างนำเสนอขออนุมัติงานโยธาและเสนอขออนุมัติรูปแบบการลงทุนต่อรัฐมนตรี</li> <li>กำหนดเปิดให้บริการ ก.ย. 2568</li> </ul>
 สายสีชมพู	แคราย-มีนบุรี	<ul style="list-style-type: none"> <li>เริ่มก่อสร้าง</li> <li>กำหนดเปิดให้บริการ ต.ค. 2564</li> </ul>
 สายสีเหลือง	ลาดพร้าว-สำโรง	<ul style="list-style-type: none"> <li>เริ่มก่อสร้าง</li> <li>กำหนดเปิดให้บริการ ต.ค. 2564</li> </ul>
 สายสีม่วง	เตาปูน-ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก)	<ul style="list-style-type: none"> <li>เตรียมประกวดราคา</li> <li>กำหนดเปิดให้บริการ พ.ย. 2567</li> </ul>

ที่มา : ข้อมูลจากฝ่ายพัฒนาโครงการรถไฟฟ้า (ฝพค.)

### ส่วนตลาด

ส่วนตลาดที่สำคัญของ รฟม. คือ ผู้ที่เดินทางในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### ลูกค้า

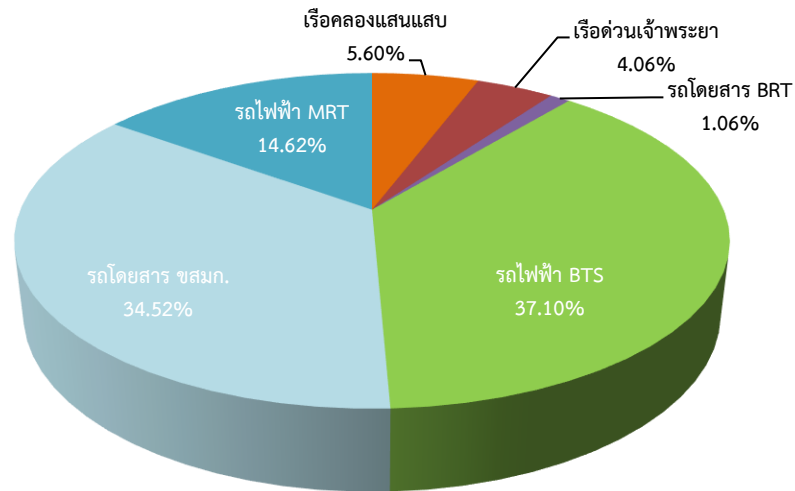
กลุ่มลูกค้าของ รฟม. สามารถแบ่งตามรูปแบบการเดินทางเพื่อมาใช้บริการรถไฟฟ้า 2 กลุ่มหลักคือ

กลุ่มที่ 1 ผู้ใช้บริการที่เดินทางมาใช้บริการรถไฟฟ้าโดยระบบขนส่งสาธารณะ

กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้บริการที่เดินทางมาใช้บริการรถไฟฟ้าโดยรถส่วนบุคคล



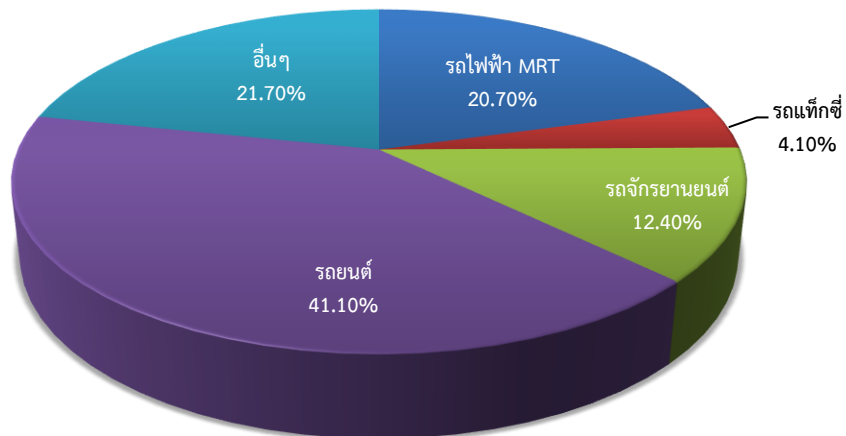
### สัดส่วนการเดินทางระบบขนส่งสาธารณะในเขตกรุงเทพฯ



ที่มา : รายงานประจำปี 2560 การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

### รูปแบบการเดินทางหลัก

กรณีมีโครงการครบถ้วนตามแผนแม่บทระบบขนส่งมวลชนทางราง  
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปี พ.ศ. 2572



ที่มา : สำนักพัฒนาระบบการขนส่งและจราจร (สพร.)





## การจ้างงาน (G4-10)



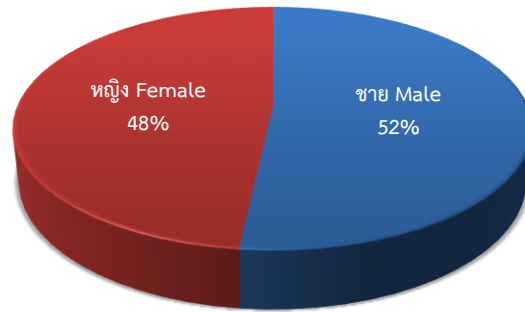
ชาย Male

554 คน



หญิง Female

517 คน



ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ฝทบ.)  
(ข้อมูล ณ วันที่ 28 ก.ย. 61)

## สิทธิประโยชน์สำคัญ และข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย

ในปีงบประมาณ 2561 มีการกำหนดสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้างและสวัสดิการพื้นฐานสำหรับพนักงาน รฟม. ตามประกาศคณะกรรมการแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ เรื่องมาตรฐานขั้นต่ำของสภาพการจ้างในรัฐวิสาหกิจ และมีการกำหนดนโยบายการให้บริการและสิทธิประโยชน์อื่นๆ ทั้งส่วนที่บุคลากรในองค์กรได้รับเหมือนกันและที่แตกต่างกัน รวมทั้งได้ดำเนินการช่วยเหลือและสนับสนุนบุคลากรโดยการกำหนดนโยบายการให้บริการและสิทธิประโยชน์เพิ่มเติม

สำหรับข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยของ รฟม. มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย มีการรวบรวมวิเคราะห์ข้อกฎหมาย มาตรฐานสากล นโยบายผู้บริหาร ขั้นตอนการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน นอกจากนี้ รฟม. ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามพระราชบัญญัติความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554

## พนักงานที่มีอำนาจในการต่อรอง (G4-11)

รฟม. มีสหภาพแรงงานที่ทำหน้าที่ในการต่อรองกับองค์กรคือ สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการรถไฟฯ ขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ซึ่งปัจจุบันมีสมาชิก 481 คน คิดเป็นร้อยละ 44.91 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด

### สมาชิก



481 คน

ร้อยละ 44.91

ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (ฝทบ.)  
(ข้อมูล ณ วันที่ 30 ก.ย. 61)



## ห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) (G4-12)

รฟม. มีแนวทางการจัดการตลอดห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานและสร้างความยั่งยืนต่อการดำเนินธุรกิจ โดยมีขั้นตอนดังนี้

### ขั้นตอนการดำเนินงานกระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน



ที่มา : อ้างอิง รายงานผลการดำเนินงานองค์กร (Organizational Performance Report : OPR)  
หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ



## เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

รฟม. ได้จัดทำรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2561 เป็นฉบับแรก โดยผลการดำเนินงานที่ได้นำเสนอนั้นจะอยู่ในช่วงปีงบประมาณ 2561 (G4-28)

ในการดำเนินการจัดทำรายงานความยั่งยืนตามกรอบ GRI G4 (Global Report Initiatives version 4.0) นั้น รฟม. ได้ใช้เวลาในการจัดทำทั้งสิ้น 6 เดือน ตามกรอบเวลาที่ได้กำหนดไว้ โดย รฟม. มีการดำเนินงานในการจัดทำรายงานความยั่งยืน GRI G4 ดังนี้ (G4-30), (G4-32)

- จัดทำแผนการดำเนินงานโครงการพัฒนารายงานความยั่งยืน ตามกรอบ GRI G4
- การจัดประชุม Kick-off การจัดทำรายงานความยั่งยืนตามกรอบ GRI G4 (Global Report Initiative Version 4.0) ให้แก่ส่วนงานที่รับผิดชอบ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างที่ปรึกษาโครงการพัฒนารายงานความยั่งยืนตามกรอบ GRI G4
- การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ “การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement for Sustainability)”
- ประชุมวิเคราะห์ และสรุปประเด็นสาระสำคัญ (Materiality) จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ตามกรอบ GRI G4
- นำเสนอความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งประเด็นสาระสำคัญ (Materiality) ให้แก่คณะผู้บริหารพิจารณาและเห็นชอบในประเด็นดังกล่าว
- สรุปประเด็นสาระสำคัญ (Materiality) เพื่อจัดทำโครงการในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ รวมทั้งพิจารณาจากแนวทางการดำเนินงานขององค์กรที่มีแนวปฏิบัติที่ดีในต่างประเทศ
- วางกรอบรายงาน GRI และมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องในการรวบรวมข้อมูล และกำหนดตัวชี้วัด ให้สอดคล้องตามประเด็นสาระสำคัญ (Materiality) และกรอบการรายงาน GRI G4
- ประชุมคณะทำงาน เพื่อติดตามความคืบหน้า และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและตัวชี้วัดตามประเด็นสาระสำคัญ
- จัดทำร่างรายงาน GRI G4
- ทบทวน/ปรับปรุงร่างรายงาน GRI G4
- ปรับปรุง ร่างรายงาน ฉบับ Final Draft
- จัดทำรูปเล่ม และจัดพิมพ์
- นำส่งรายงาน GRI G4

ทั้งนี้ กองกิจกรรมเพื่อสังคม สำนักผู้ว่าการ รฟม. ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลจากฝ่ายต่างๆ เพื่อใช้ในการจัดทำรายงานความยั่งยืนฉบับนี้

กองกิจกรรมเพื่อสังคม สำนักผู้ว่าการ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (G4-31)

เบอร์ติดต่อ : 02-7164000 ต่อ 1752 และ 1744

อีเมลล์ : csr@mrta.co.th

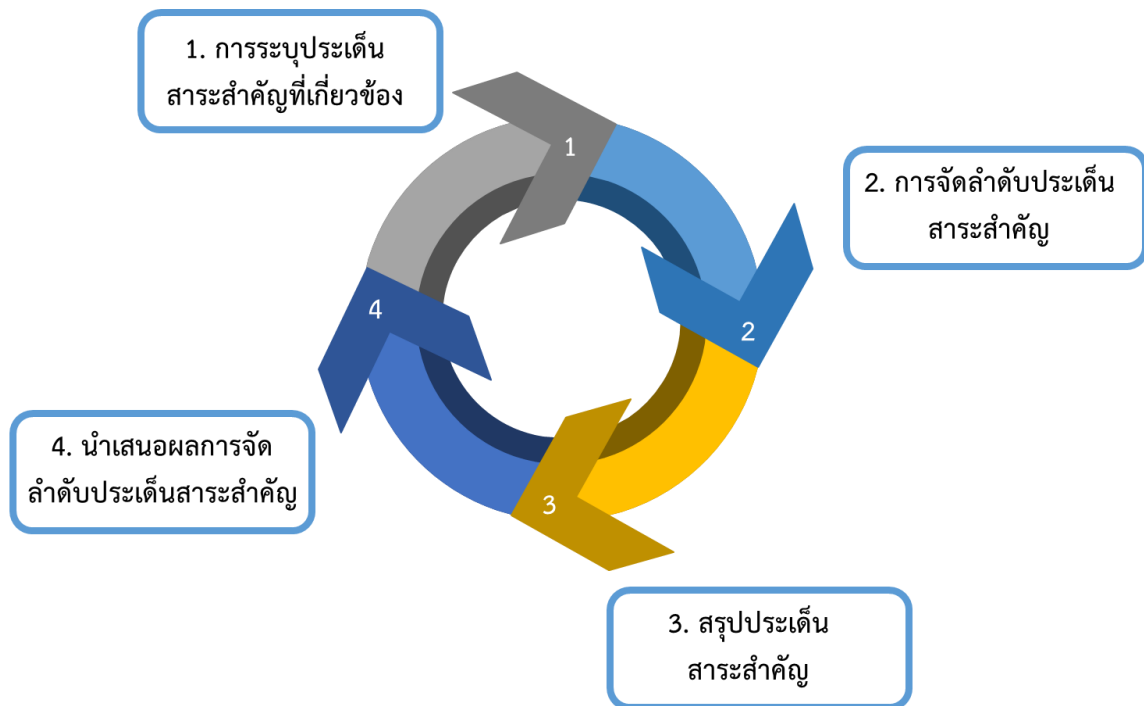


## ประเด็นสาระสำคัญในการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Materiality)

รฟม. ได้จัดทำรายงานความยั่งยืน ภายในช่วงเวลาการดำเนินงานตามปีงบประมาณ 2561 ครอบคลุมการดำเนินงานโครงการรถไฟฟ้าของ รฟม. 6 สายทาง 13 โครงการ โดยมีโครงการรถไฟฟ้าเปิดให้บริการแล้ว 2 เส้นทาง คือ รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน ช่วงหัวลำโพง-บางซื่อ) และรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง ช่วงบางใหญ่-บางซื่อ) และอยู่ระหว่างการดำเนินงานก่อสร้าง 11 โครงการ อีกทั้งยังรวมถึงบริการเสริม อาทิ บริการที่จอดรถ บริการให้เช่าพื้นที่ภายในสถานีรถไฟฟ้า โครงสร้างทางวิ่ง บนขบวนรถไฟฟ้าและพื้นที่ว่างตามแนวเส้นทาง (G4-17)

รฟม. ให้ความสำคัญกับประเด็นสาระสำคัญในการดำเนินงานอย่างยั่งยืน โดยองค์กรได้มีการรวบรวมและจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญ (Materiality Issues) ตามกระบวนการดำเนินธุรกิจและการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องตามรูปแบบการจัดทำรายงาน GRI G4 โดยการรวบรวมประเด็นมุมมองและความเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปสู่การดำเนินการจัดการตอบสนองประเด็นสำคัญต่างๆ เหล่านี้ได้อย่างสอดคล้อง (G4-18)

### ขั้นตอนในการประเมินและจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญ (Materiality Assessment)



#### 1. การระบุประเด็นสาระสำคัญที่เกี่ยวข้อง

รฟม. ได้รวบรวมประเด็นที่มาจากความต้องการ ความคาดหวัง รวมถึงความกังวลต่างๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการสำรวจข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม เพื่อมาทำการวิเคราะห์ประเด็นที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- การระบุประเด็นสาระสำคัญอยู่บนพื้นฐานที่มาจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในห่วงโซ่คุณค่า รวมทั้งมุมมองจากกลุ่มธุรกิจเดียวกัน และองค์กรที่มีแนวปฏิบัติที่ดี
- ทำการระบุประเด็นสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบต่อองค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



## 2. การจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญ

โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

- วิเคราะห์มุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมุมมองขององค์กร เพื่อวิเคราะห์ความสำคัญของประเด็นที่เกี่ยวข้อง
- วิเคราะห์ประเด็นสาระสำคัญ ที่มาจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- จัดทำ Matrix ประเด็นสาระสำคัญ โดยพิจารณาจากผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจทั้งจากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและขององค์กร

## 3. สรุปประเด็นสาระสำคัญ จาก Matrix

โดยเน้น ประเด็นที่เป็นผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญก่อน

## 4. นำเสนอผลการจัดลำดับประเด็นสาระสำคัญให้กับผู้บริหารระดับสูงของ รฟม.

เพื่อพิจารณาและให้ความสำคัญกับแนวทางในการดำเนินการกับประเด็นสาระสำคัญดังกล่าว

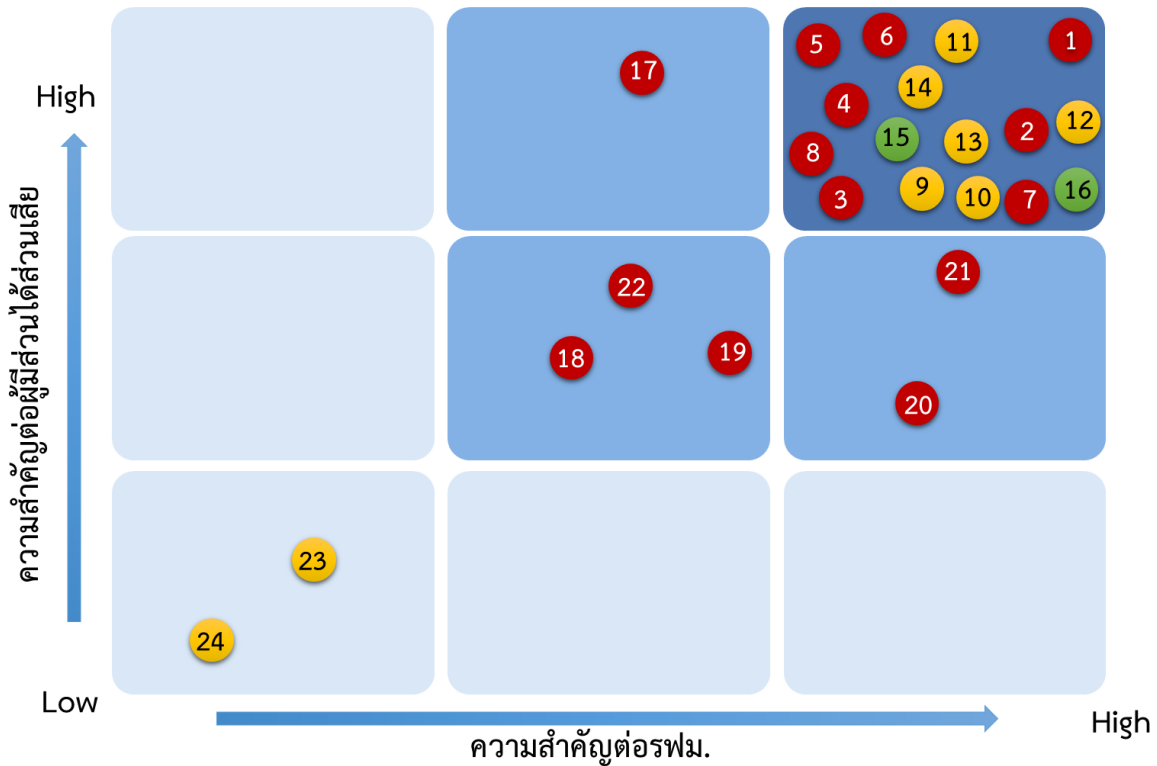
จากขั้นตอนการประเมินสาระสำคัญ (Materiality Assessment) สามารถสรุปประเด็นสาระสำคัญ (Materiality Issues) ได้ดังนี้ (G4-20)

รฟม.	ปัจจัยความยั่งยืน (Materiality)
<b>มิติเศรษฐกิจ (Economic)</b> 	1. สุขภาพ และความปลอดภัยของลูกค้า/ผู้ใช้บริการ (Customer Health & Safety) 2. ผลประกอบการด้านการเงิน (Financial Performance) 3. การสร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจใหม่ (New Business Model) 4. การกำหนดราคาค่าโดยสารที่เป็นธรรม (Fair Price) 5. การประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (Win-Win Cooperation) 6. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพ (Effective Supply Chain Management) 7. ความสะดวกในการเข้าถึงและเชื่อมต่อบริการรถไฟฟ้า (Access & Connect to Essential Services) 8. การยกระดับการให้บริการ และความปลอดภัย (Operating Excellence, Safety & Security)
<b>มิติสังคม (Social)</b> 	9. การสร้างความผูกพันกับบุคลากร (Employee Engagement) 10. การสื่อสาร 2 ทาง และการจัดการข้อร้องเรียน (2- Ways Communication and Complaint & Feedback Management) 11. การป้องกันอุบัติเหตุ และจัดการปัญหาการจราจรติดขัด (Accident Prevention & Traffic Management) 12. การมีส่วนร่วม และพัฒนาชุมชน (Community Involvement & Development) 13. การปฏิบัติที่เป็นธรรม และมีจริยธรรม (Fair & Ethical Operation Practices) 14. การต่อต้านการทุจริต (Anti-Corruption)
<b>มิติสิ่งแวดล้อม (Environment)</b> 	15. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม (Environmental Protection : GHGs Emission, Waste, Water, Air) 16. การอนุรักษ์ทรัพยากร และพลังงาน (Resources & Energy Conservation)



Matrix แสดงประเด็นสาระสำคัญ (Materiality Issues) (G4-19)

ประเด็นสาระสำคัญ รฟม. (MRTA Materiality)



เศรษฐกิจ	เศรษฐกิจ	สังคม
1. สุขภาพ และความปลอดภัยของลูกค้า/ ผู้ใช้บริการ (Customer Health & Safety) 2. ผลประกอบการด้านการเงิน (Financial Performance) 3. การสร้างรายได้จากการค้าเงินธุรกิจใหม่ (New Business Model) 4. การกำหนดราคาค่าโดยสารที่เป็นธรรม (Fair Price) 5. การประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (Win-Win Cooperation) 6. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพ (Effective Supply Chain Management) 7. ความสะดวกในการเข้าถึงและเชื่อมต่อบริการรถไฟฟ้า (Access & Connect to essential services) 8. การยกระดับการให้บริการ และความปลอดภัย (Operating Excellence, Safety & Security) 17. การเชื่อมต่อเส้นทางสู่ปริมณฑล และจังหวัดใกล้เคียง (Connect to Bangkok Metropolitan Region & vicinity provinces)	18. การประสานงานกับหน่วยงานท้องถิ่น (Cooperation with Local Authority) 19. แผนบริหารความเสี่ยง และแผนการเงินระยะสั้น-ระยะยาว (Risk Management Plan, Short/Long term financial plans) 20. การแสวงหารายได้จากธุรกิจต่อเนื่อง (Benefit from Relevant Business) 21. การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานรถไฟฟ้าแก่ประชาชน (Public Understanding about MRTA) 22. การพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ (Organizational Performance Excellence)	12. การมีส่วนร่วม และพัฒนาชุมชน (Community Involvement & Development) 13. การปฏิบัติที่เป็นธรรม และมีจริยธรรม (Fair & Ethical Operation Practices) 14. การต่อต้านการทุจริต (Anti-Corruption) 23. การลงทุนเพื่อสนับสนุนชุมชน (Community Investment) 24. สิทธิมนุษยชน (Human Right)
	สังคม	สิ่งแวดล้อม
	9. การสร้างความผูกพันกับบุคลากร (Employee Engagement) 10. การสื่อสาร 2 ทาง และการจัดการข้อร้องเรียน (2- Ways Communication and Complaint & Feedback Management) 11. การป้องกันอุบัติเหตุ และจัดการปัญหาการจราจรติดขัด (Accident Prevention & Traffic Management)	15. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม (Environmental Protection) 16. การอนุรักษ์ทรัพยากร และพลังงาน (Resources & Energy Conservation)
		● เศรษฐกิจ ● สังคม ● สิ่งแวดล้อม



## ความเสี่ยงและโอกาส (Risk and Opportunities)

### การบริหารความเสี่ยงของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (G4-2)

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ได้ยึดถือเป้าหมายการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ในแผนวิสาหกิจ รฟม. ปี 2560-2564 ฉบับปรับปรุง ปี 2561 เป้าหมายการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ รฟม. และเป้าหมายอื่นเพิ่มเติมตามความเห็นของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร ทำการพัฒนาการบริหารความเสี่ยงตามนโยบายการบริหารความเสี่ยง เพื่อใช้กระบวนการบริหารความเสี่ยงให้เป็นเครื่องมือในการบริหารงาน ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Governance) ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจได้ว่าองค์กรจะสามารถพัฒนาและเติบโตตามกลยุทธ์สู่เป้าหมายที่วางไว้ โดยได้กำหนดกรอบการดำเนินงานและขั้นตอนการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่เป็นสากล นอกจากนี้ยังเพิ่มเติมในส่วนของความเชื่อมโยงระหว่างการบริหารความเสี่ยงของ รฟม. กับระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA)

รฟม. มีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านบริหารความเสี่ยง โดยได้มีการประกาศนโยบายบริหารความเสี่ยง และกำหนดให้ทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยงทุก 2 ปี เพื่อให้ รฟม. สามารถใช้การบริหารความเสี่ยงในการบริหารจัดการองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายการดำเนินงาน สร้างมูลค่าเพิ่มและความมั่นคง เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยในปีงบประมาณ 2561 รฟม. ได้ทบทวนนโยบายการบริหารความเสี่ยง และได้กำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงของ รฟม. ไว้ ดังนี้

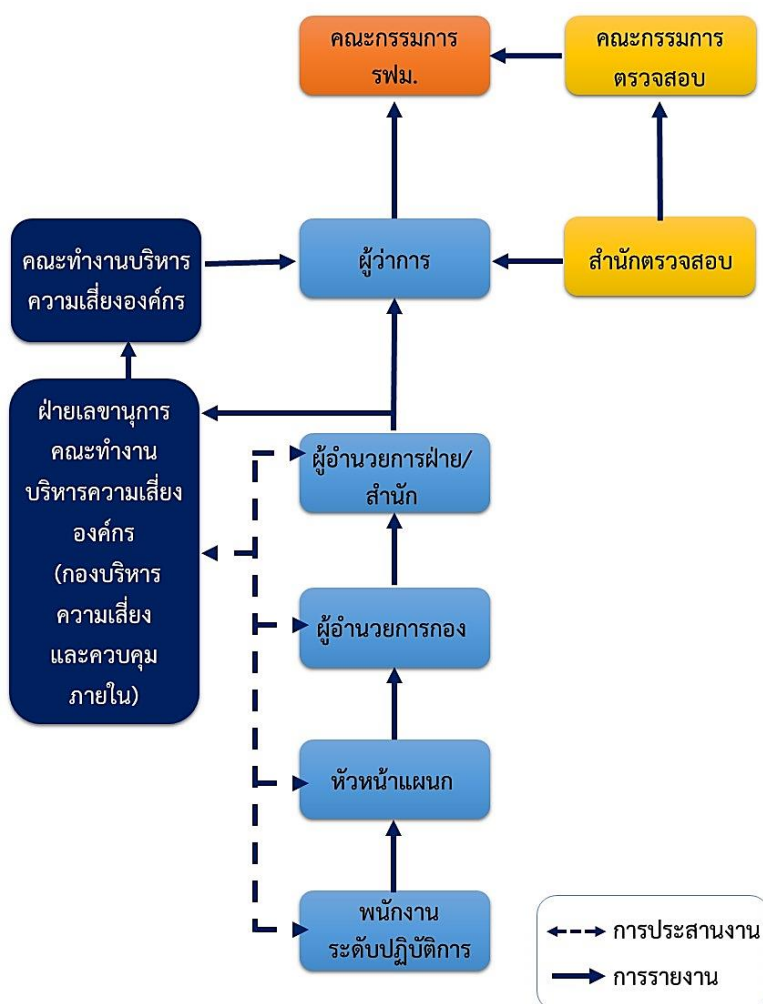
- 1) มุ่งเน้นการบริหารความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อวัตถุประสงค์และนโยบายของ รฟม. รวมทั้งชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของ รฟม.
- 2) จัดการบริหารความเสี่ยงให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและอยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้
- 3) ผู้บริหารต้องรับผิดชอบในการนำนโยบายการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติและติดตามการนำไปใช้อย่างต่อเนื่อง โดยพนักงานทุกคนต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามนโยบายและคู่มือการบริหารความเสี่ยง
- 4) จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันการรับสินบนและการคอร์รัปชัน
- 5) สื่อสารผู้บริหารและพนักงานทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งผู้รับสัมปทาน ผู้รับจ้างและที่ปรึกษาให้ได้รับรู้และป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นทั้งหมด
- 6) ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่อง
- 7) ส่งเสริมให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมที่นำไปสู่การสร้างสรรคมูลค่าให้แก่องค์กร

(ประกาศใช้ ณ วันที่ 16 กรกฎาคม 2561)



เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยง รฟม. ได้มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารความเสี่ยง ดังแผนภาพ

### โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงของ รฟม.



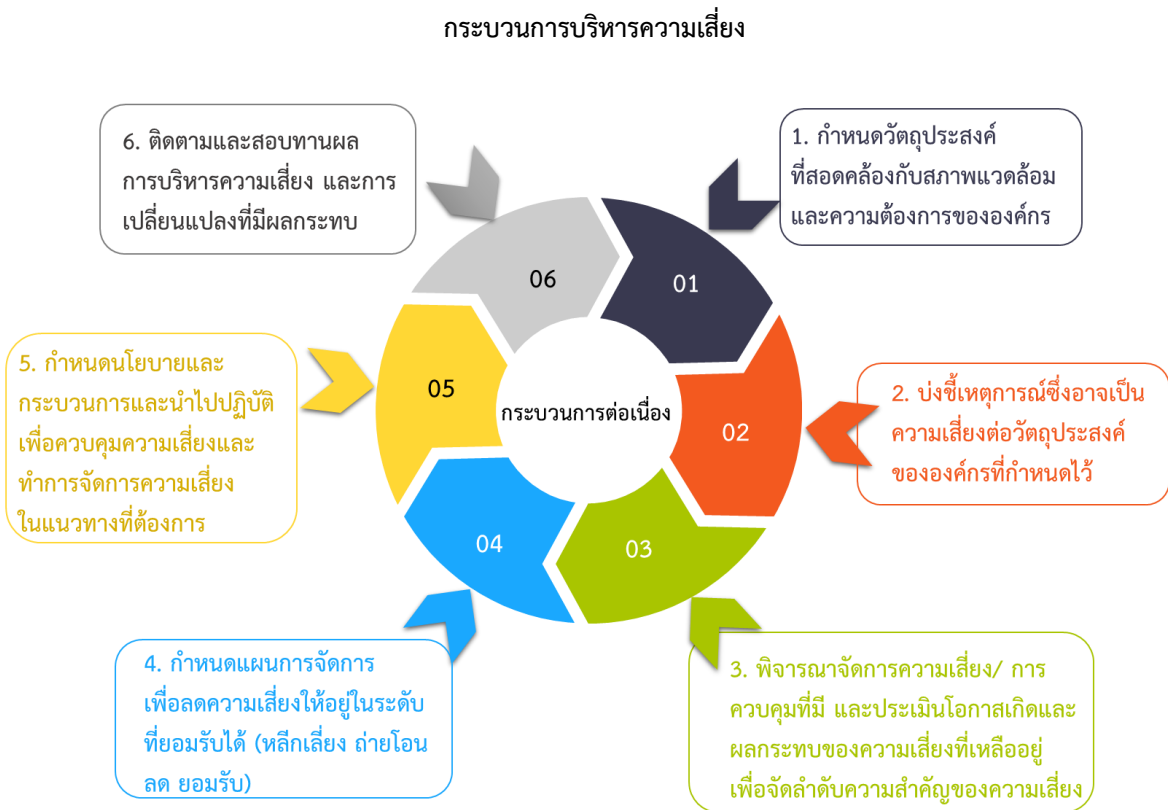
ที่มา : คู่มือการบริหารความเสี่ยง บทที่ 3 โครงสร้างและนโยบายในการบริหารความเสี่ยงของ รฟม.





## การประเมินความเสี่ยงองค์กรประจำปี 2561

รฟม. ได้ประเมินความเสี่ยงระดับองค์กรประจำปีงบประมาณ 2561 ตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงของ รฟม. โดยกำหนดให้การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน เป็นบทบาทและความรับผิดชอบของผู้บริหารและพนักงานในองค์กรที่จะต้องตระหนักถึงความเสี่ยงที่มีในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของตน และองค์กร รวมทั้งดำเนินการประเมินความเสี่ยงตามคู่มือบริหารความเสี่ยง และแผนการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงประจำปีเพื่อเป็นการสร้างระบบและกระบวนการตามมาตรฐานที่ดี ตามแนวทาง COSO ERM เพื่อให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมรับผิดชอบให้การดำเนินการบริหารความเสี่ยง โดยมีกระบวนการบริหารความเสี่ยง ดังนี้



## แนวทางการบริหารความเสี่ยงของ รฟม.

รฟม. มีแนวทางในการบริหารความเสี่ยง เพื่อการเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ดังนี้

1. นโยบายการบริหารความเสี่ยง
2. แนวทางปฏิบัติในการบริหารความเสี่ยงของรัฐวิสาหกิจ
3. กรอบแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรตามแนวทางของ COSO ERM (Enterprise Risk Management)
4. ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) ซึ่งกำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ

## ผลการบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2561

ในการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง สำหรับปีงบประมาณ 2561 รฟม. มีเป้าหมายในการวิเคราะห์ ความเสี่ยงรวมทั้งสิ้น 28 เป้าหมาย สรุปได้ว่า มีความเสี่ยงระดับองค์กรทั้งสิ้น 90 ความเสี่ยง ซึ่งแบ่งออกเป็น



จำนวนความเสี่ยงด้านกลยุทธ์	จำนวนความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน	จำนวนความเสี่ยงด้านการเงิน	จำนวนความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ
3	56	13	18

โดย รฟม. ได้ดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อลด/ควบคุมความเสี่ยงที่อาจกระทบต่อการบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กร ดังนี้


ระดับความเสี่ยง	จำนวนความเสี่ยง	หมายเหตุ
ความเสี่ยงระดับสูงกว่าที่ยอมรับได้	1	- การรื้อถอน/ส่งมอบพื้นที่โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย-มีนบุรี ล่าช้ากว่าแผน
ความเสี่ยงระดับสูง-สูงมาก	54	- ผลการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง ทำให้ รฟม. บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานได้ถึง 18 เป้าหมาย
ความเสี่ยงระดับที่ยอมรับได้	67	
ความเสี่ยงสิ้นสุด	22	

### ความเสี่ยงเชิงยุทธศาสตร์ในปี 2561

รฟม. ได้ทำการวิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงยุทธศาสตร์ (Strategy Risk) เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทบทวนและปรับปรุงแผนวิสาหกิจและแผนปฏิบัติการประจำปี โดยใช้ข้อมูลนำเข้าจากผลสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งใช้วิธีการให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามซึ่งพัฒนามาจากเกณฑ์ SEPA และผลการสำรวจครั้งที่ผ่านมา ประมวลรวมกันสามารถสรุปปัจจัยเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ดังนี้

#### สรุปปัจจัยเสี่ยงที่สำคัญ



\*  หมายถึง ปัจจัยเสี่ยงที่มีความสำคัญ



ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยหลักที่สำคัญมากที่สุด ซึ่งส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และปัจจัยเสี่ยงอื่นๆ คือ ประสิทธิภาพการนำองค์กร รองลงมา ได้แก่ การถูกแทรกแซงจากภายนอก องค์กรยังไม่มีองค์ความรู้ที่แท้จริง และไม่มีทักษะ/ขีดความสามารถรองรับการดำเนินธุรกิจ

### มาตรการจัดการความเสี่ยง

จากปัจจัยเสี่ยงดังกล่าว รฟม. ได้มีแนวทางในการจัดการปัจจัยเสี่ยงเหล่านี้ ผ่านยุทธศาสตร์ 5 ด้าน โดยเน้นการจัดการความรู้ในการสร้าง พัฒนา นำไปใช้และต่อยอดองค์ความรู้ที่สำคัญ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในองค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจ อีกทั้งยังเป็นส่วนสำคัญในการช่วยให้องค์กรสามารถหารายได้ สร้างผลตอบแทนให้องค์กรเพื่อลดภาระภาครัฐ โดยได้มีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ในด้านการเรียนรู้และการให้คำปรึกษาารถไฟฟ้าขนส่งมวลชนระดับภูมิภาคอาเซียน โดยได้มีกลยุทธ์ในการดำเนินงานดังนี้

- สร้างศูนย์การเรียนรู้ด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน
- จัดตั้งศูนย์ให้คำปรึกษา (ในด้านการบริหารการก่อสร้าง การบริหารโครงการ การจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่ การจัดการกรรมสิทธิ์ที่ดิน และการรักษาความปลอดภัยและกู้ภัย)

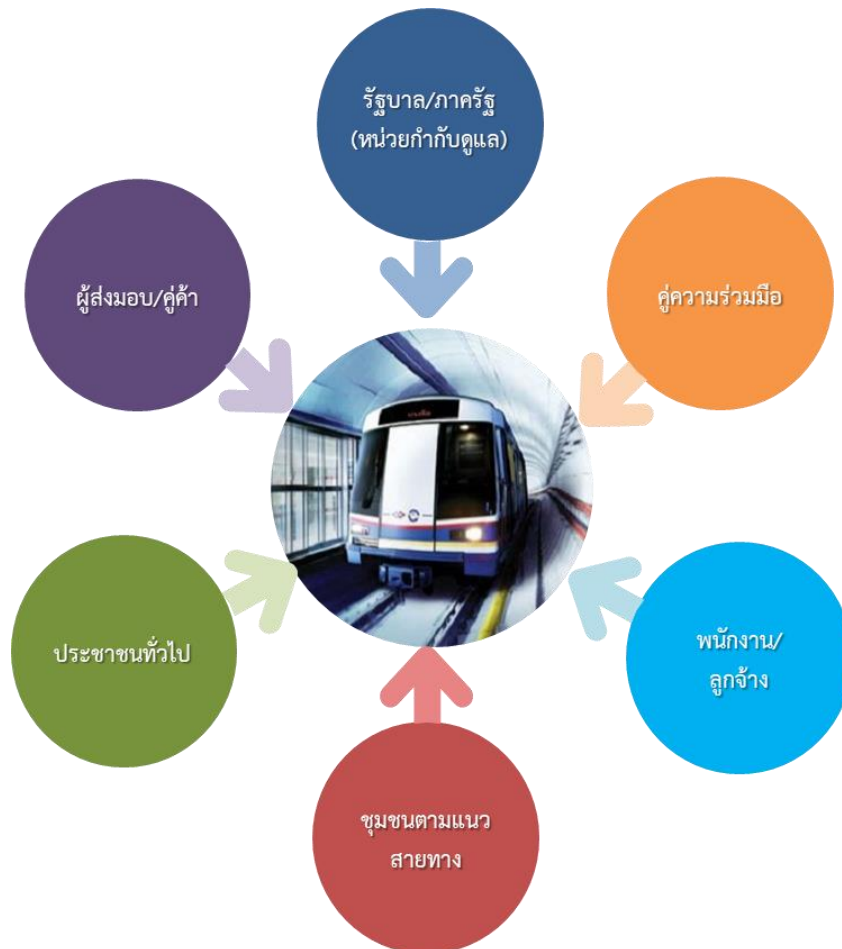
### บทสรุป

ในปี 2561 รฟม. ดำเนินการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยพิจารณาแนวทางการบริหารจัดการผ่านยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และเป้าหมายหลักขององค์กร รวมทั้งการนำไปปฏิบัติของโครงการต่างๆ เพื่อลดผลกระทบทางลบที่อาจเกิดแก่องค์กรในทุกมิติ แต่อย่างไรก็ตาม รฟม. ควรพิจารณาความสำคัญของความเสี่ยงในอนาคต และมาตรการรับมือกับความเสียหายใหม่ๆ ที่อาจเกิดขึ้นซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กร รวมถึงทบทวนประสิทธิผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องระยะยาว



## การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) (G4-24)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ รฟม.



ด้วยความรับผิดชอบในการดำเนินงาน รฟม. ตระหนักความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยนำเอามาตรฐานการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย AA1000SES (Stakeholder Engagement Standard) มาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์และสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้ความสำคัญต่อการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการวางแผนทาง เพื่อยกระดับการดำเนินงานขององค์กร และผลักดันให้องค์กรสามารถพัฒนาและเติบโตได้อย่างยั่งยืน (G4-25)



โดย รฟม. ได้กำหนดการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้ (G4-26, G4-27)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ ความคาดหวัง	วิธีการตอบสนองความต้องการ/ ความคาดหวัง
ชุมชนตามแนวสายทาง	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในระหว่างก่อสร้างและระหว่างการดำเนินงาน</li> <li>■ การสนับสนุนและพัฒนาชุมชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ดำเนินงานด้านการป้องกันและลดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมและอันตรายจากการดำเนินงาน</li> <li>■ ดำเนินโครงการส่งเสริมภาพลักษณ์ความปลอดภัยในการก่อสร้างโครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน</li> <li>■ จัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกับชุมชนตามแนวสายทาง อาทิ กิจกรรมมอบทุนการศึกษา รฟม. เพื่อเยาวชน กิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดับเพลิงเบื้องต้น และการช่วยฟื้นคืนชีพเบื้องต้น โครงการส่งเสริมอาชีพ ผลิตภัณฑ์ บริการและแหล่งท่องเที่ยวของชุมชนบริเวณแนวสายทางรถไฟฟ้า เป็นต้น</li> <li>■ เจ้าหน้าที่โครงการด้านประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์จัดกิจกรรมด้านประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์ตามแผนงานร่วมกับที่ปรึกษาและผู้รับจ้างตามขอบเขตงาน</li> </ul>
ประชาชนทั่วไป	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัย</li> <li>■ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการรถไฟฟ้า</li> <li>■ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการดำเนินโครงการรถไฟฟ้าสายต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ดำเนินโครงการพัฒนาเพื่อยกระดับความปลอดภัย มั่นคง (Security) ภายในเขตระบบรถไฟฟ้า (หน่วยสนับสนุนตรวจค้นพัสดุภัณฑ์ระดับ รฟม. (K-9))</li> <li>■ พัฒนาองค์ความรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยและกู้ภัยในเขตระบบรถไฟฟ้าหรือระบบราง</li> <li>■ ดำเนินโครงการเตรียมความพร้อมสำหรับการใช้ตัวร่วม</li> <li>■ พัฒนาบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ</li> <li>■ พัฒนาระบบการเชื่อมต่อการเดินทางกับระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ</li> <li>■ พัฒนาช่องทางทำให้ข้อมูลข่าวสารและพัฒนาระบบการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า อาทิ เว็บไซต์ ระบบ CRM ระบบ Social listening และระบบ Application</li> <li>■ จัดทำนิตยสาร Life &amp; Metro เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมความเคลื่อนไหวต่างๆ เกี่ยวกับงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</li> </ul>



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ ความคาดหวัง	วิธีการตอบสนองความต้องการ/ ความคาดหวัง
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ความคุ้มค่าของบัตรโดยสาร</li> </ul>	<p>ของ รฟม.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ จัดให้มีโปรโมชั่น และกิจกรรมส่งเสริมการตลาดร่วมกับภาคเอกชนและพันธมิตรทางธุรกิจ</li> </ul>
<p>รัฐบาล/ภาครัฐ (หน่วยงานกำกับดูแล)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ การปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ ถูกต้องและโปร่งใส และป้องกันการทุจริตและคอร์รัปชัน</li> <li>■ การดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ประชุมจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตในภาครัฐวิสาหกิจ (พ.ศ. 2561-2564) และการประชุมจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ของกระทรวงคมนาคม และรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริต รอบ 6 เดือนและ 12 เดือน</li> <li>■ ดำเนินการตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามที่ได้กำหนดไว้ในรายงานการวิเคราะห์ ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) ที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ปีละ 2 ครั้ง</li> <li>■ ประชุมคณะกรรมการกำกับ การติดตามตรวจสอบและการปฏิบัติตามมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม</li> </ul>
<p>พนักงาน/ลูกจ้าง</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ โอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพ</li> <li>■ ระบบการประเมินผลงานที่ชัดเจนและเป็นธรรม</li> <li>■ มีรายได้ที่เหมาะสม สม่ำเสมอ เป็นธรรม เพื่อความมั่นคงของชีวิต</li> <li>■ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี</li> <li>■ ปรับปรุงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ</li> <li>■ การพัฒนาการพัฒนาความรู้ทักษะ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ดำเนินแผนงานเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานกับองค์กร เช่น โครงการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร โครงการส่งเสริมความผูกพันของบุคลากรต่อ รฟม.</li> <li>■ ดำเนินแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เช่น โครงการเสริมสร้างความรู้เฉพาะในการปฏิบัติงาน โครงการเลื่อนระดับและแต่งตั้งพนักงานดำรงตำแหน่งทางการบริหาร โครงการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล</li> </ul>
<p>ผู้ส่งมอบ (Suppliers) (ผู้รับเหมา/ที่ปรึกษา)/ คู่ค้า (ผู้รับสัมปทาน)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ มีความเป็นธรรม ปฏิบัติต่อกันตามสัญญา ไม่เอาเปรียบ</li> <li>■ ให้คำปรึกษา/นโยบายในการทำงานที่ชัดเจน ปฏิบัติได้</li> <li>■ ความร่วมมือในการประสานงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการปฏิบัติต่อผู้ส่งมอบอย่างโปร่งใส และเป็นธรรม</li> <li>■ ร่วมประชุมกับผู้ส่งมอบเป็นระยะ เพื่อนำข้อมูลป้อนกลับจากผู้ส่งมอบ (ผู้รับเหมา/ที่ปรึกษา) มาปรับปรุงการปฏิบัติ รวมถึงติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงแก้ไข</li> </ul>



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ประเด็นความต้องการ/ ความคาดหวัง	วิธีการตอบสนองความต้องการ/ ความคาดหวัง
คู่ความร่วมมือ (Collaborators)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ร่วมมือดำเนินการระบบตัวร่วม</li> <li>■ ร่วมมือให้บริการรถไฟฟ้า ในลักษณะ โครงข่ายหลัก</li> <li>■ ร่วมมือจัดทำระบบขนส่งต่อเนื่อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ จัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการระบบ ตัวร่วม โดยมีผู้แทนของแต่ละหน่วยงานเข้า ร่วมเป็นกรรมการ</li> <li>■ จัดสัมมนาเพื่อระดมความเห็นในการพัฒนา ระบบตัวร่วม</li> <li>■ จัดประชุมระหว่าง รฟม. กับหน่วยงานต่างๆ เพื่อหารือการดำเนินงานระบบตัวร่วม ทางด้านเทคนิค และด้านธุรกิจ</li> </ul>



## การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance)

การกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นกลไกหลักที่สำคัญในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยตระหนักถึงความสำคัญและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย รฟม. ได้นำเอาหลักการและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ ปี 2552 มาปฏิบัติอย่างจริงจัง โดยกำหนดคู่มือและนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้คณะกรรมการ รฟม. ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีการจัดโครงสร้างและกลไกการบริหารจัดการภายในองค์กร เพื่อส่งเสริมให้การดำเนินงานกิจการของ รฟม. มีการกำกับดูแลกิจการและบริหารจัดการที่ดี เป็นที่น่าเชื่อถือของประชาชน และสามารถเติบโตอย่างยั่งยืน (G4-34), (G4-35), (G4-36), (G4-38), (G4-39), (G4-41)

### นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

1

ยึดมั่นในหลักสำคัญของการกำกับดูแลที่ดี อันได้แก่ การมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ (ACCOUNTABILITY) ความมีสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ (RESPONSIBILITY) การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสุจริตและเท่าเทียมกัน (EQUITABLE TREATMENT) การดำเนินงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ (TRANSPARENCY) การมีส่วนร่วม (PARTICIPATION) การสร้างมูลค่าเพิ่มทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (VALUE CREATION) และ การมีจริยธรรมและจรรยาบรรณ (ETHICS)

2

ให้มีการปฏิบัติตามหลักสำคัญของการกำกับดูแลที่ดีอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

3

สนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลที่ดีเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4

ให้มีการติดตามประเมินผลพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรเป็นรัฐวิสาหกิจชั้นนำในด้านการกำกับดูแลที่ดี โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการดำเนินงานไว้ว่า  
“เป็นรัฐวิสาหกิจชั้นนำของประเทศในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี”





โครงสร้างการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม. ประกอบด้วยผู้บริหารระดับฝ่าย/สำนัก ไปจนถึง คณะกรรมการ รฟม. โดยมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามแผนภาพ

โครงสร้างการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ รฟม.



ส่วนงาน	บทบาทและหน้าที่
คณะกรรมการ รฟม.	- กำกับดูแลให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่เหมาะสมและครอบคลุมในทุกๆ ด้าน
ผู้ว่าการ รฟม.	- กำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี - กำกับดูแลให้การดำเนินงานขององค์กรมีความสอดคล้องกับนโยบายและทิศทางการดำเนินงานที่กำหนด - กำกับดูแลและกระตุ้นให้พนักงานทุกระดับมีความตระหนักในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี และส่งเสริมให้มีกระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง - ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้รับความรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี
รองผู้ว่าการ รฟม. (กลยุทธ์และแผน)	- กำกับดูแลให้การดำเนินงานเป็นไปตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี
ผู้ช่วยผู้ว่าการ	- กำกับดูแลให้การดำเนินงานเป็นไปตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี
ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์	- บริหารจัดการเพื่อให้มีแนวทาง นโยบายและแผนดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีในภาพรวมขององค์กรที่ชัดเจน - บริหารจัดการเพื่อให้มีการดำเนินงานตามหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยกำกับดูแลการปฏิบัติงาน (compliance unit) ตามที่องค์กรได้กำหนดไว้
กองบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน	- บริหารจัดการและกำกับดูแลเพื่อให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่มีประสิทธิภาพ
แผนกกำกับดูแลกิจการที่ดี	- บริหารจัดการ และพัฒนาปรับปรุงงานกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กร - สอดส่อง ดูแลและกำกับการปฏิบัติงานขององค์กรให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ นโยบายและกระบวนการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ - สื่อสารและให้ความรู้ความเข้าใจแก่ส่วนงานต่างๆ ในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดี

รฟม. ได้จัดทำโครงการพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาลองค์กร โดยเป็นส่วนหนึ่งของแผนวิสาหกิจ ปีงบประมาณ 2560-2564 ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาสู่การเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงและยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการปลูกจิตสำนึกด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้กับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร ผ่านการจัดกิจกรรมและการสื่อสารที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ จากผลคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ในปีงบประมาณ 2561 ที่ประเมินโดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ รฟม. ได้คะแนนร้อยละ 85.95 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก



### จริยธรรมการดำเนินงานของ รฟม. (G4-56), (G4-57), (G4-58)

ด้วยความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ ซื่อสัตย์สุจริต และยึดมั่นในความดีงามและถูกต้อง รวมถึงดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นของประชาชน รฟม. ได้กำหนดให้มีข้อบังคับว่าด้วยประมวลจริยธรรมของ รฟม. พ.ศ. 2556 เพื่อเป็นกรอบมาตรฐานทางจริยธรรมสำหรับคณะกรรมการ รฟม. ผู้ว่าการ และพนักงานของ รฟม. ทุกระดับ ในการปฏิบัติงานและปฏิบัติตนอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม

## มาตรฐานจริยธรรมอันเป็นค่านิยมหลัก

### 1 การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม

2

การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ และรับผิดชอบต่อ

การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง

6

3

การยึดถือประโยชน์ของประเทศไทยเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตนและไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้

7

4

การยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย

การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

8

5

การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ

การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร

9



## การป้องกันและปราบปรามทุจริต

รฟม. ได้จัดทำโครงการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ เป็นโครงการภายใต้กลยุทธ์สร้างกลไกในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของแผนดำเนินงานโครงการพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาลองค์กร พ.ศ. 2560 - 2564 ทั้งนี้ ในการออกแบบแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐของ รฟม. พ.ศ. 2560 - 2564 ได้พิจารณาถึงความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 พ.ศ. 2560 - 2564

นอกจากนี้ รฟม. ได้กำหนดนโยบายป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ซึ่งกำหนดให้ผู้บริหารและพนักงานหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่ขัดต่อผลประโยชน์ของ รฟม. โดยได้ดำเนินการแจ้งให้พนักงานเปิดเผยความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในระดับบุคคล เป็นการรายงานเป็นประจำทุกปี และได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานถือปฏิบัติ ซึ่งส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงานของ รฟม.

อย่างไรก็ตาม เมื่อเกิดข้อร้องเรียนการทุจริตหรือการปฏิบัติฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม รฟม. ได้มีการกำหนดขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนและวิธีพิจารณาข้อร้องเรียน และช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย ดังนี้

- 1) ติดต่อด้วยตนเอง (สำนักตรวจสอบ)
- 2) จดหมายหรือเอกสารร้องเรียน (ชั้น 5) อาคาร 1 สำนักงาน รฟม.
- 3) กล่องรับเรื่องร้องเรียน (ชั้น 5) อาคาร 1 สำนักงาน รฟม.
- 4) โทรศัพท์ 02 716 4000 ต่อ 1504-1505 และโทรสาร 02 716 4020
- 5) เว็บไซต์ [www.mrta.co.th](http://www.mrta.co.th) (ช่องทางในการกรอกข้อมูล)
- 6) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ [audit@mrta.co.th](mailto:audit@mrta.co.th)
- 7) เว็บไซต์ภายใน รฟม. (Intranet)



## การดำเนินงานในประเด็นสาระสำคัญเพื่อความยั่งยืน (G4-DMA)

จากการประเมินประเด็นสาระสำคัญ (Materiality) หรือปัจจัยความยั่งยืนขององค์กร ในปี 2561 รฟม. ได้ดำเนินการจัดทำโครงการต่างๆ เพื่อตอบสนองในแต่ละประเด็น เพื่อให้การดำเนินงานสามารถบรรลุเป้าหมาย ดังนี้



**ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ (Customer)**

**มิติเศรษฐกิจ**

- สุขภาพ และความปลอดภัยของลูกค้า/ผู้ใช้บริการ (Customer Health & Safety)
- รายได้ (Revenue)
- ผลประกอบการด้านการเงิน (Financial Performance)
- การสร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจใหม่ (New Business Model)
- การกำหนดราคาโดยธรรมที่เป็นธรรม (Fair Price)

**ห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain)**

- การประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (Win-Win Cooperation)
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพ (Effective Supply Chain Management)

**บริการที่เป็นเลิศ (Service Quality)**

- ความสะดวกในการเข้าถึงและเชื่อมต่อบริการรถไฟฟ้า (Access & Connect to essential services)
- การยกระดับการให้บริการและความปลอดภัย (Operation Excellence, Safety & Security)



**พนักงาน (Employee)**

**มิติสังคม**

- การสร้างความผูกพันกับบุคลากร (Employee Engagement)

**การสื่อสาร (Communication)**

- การสื่อสาร 2 ทาง และการจัดการข้อร้องเรียน (2- Ways Communication and Complaint & Feedback Management)

**ชุมชน (Community)**

- การป้องกันอุบัติเหตุ และจัดการปัญหาการจราจรติดขัด (Accident Prevention & Traffic Management)
- การมีส่วนร่วม และพัฒนาชุมชน (Involvement & Development)

**การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Governance)**

- การปฏิบัติที่เป็นธรรม และมีจริยธรรม (Fair & Ethical Operation Practices)
- การต่อต้านการทุจริต (Anti-Corruption)



**การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม**

**มิติสิ่งแวดล้อม**

- การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม (Environmental Protection : GHGs Emission, Waste, Water, Air)
- การอนุรักษ์ทรัพยากรและพลังงาน (Resources & Energy Conservation)





## มิติเศรษฐกิจ (Economic)

### ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ (Customer)

#### สุขภาพ และความปลอดภัยของลูกค้า/ผู้ใช้บริการ (Customer Health & Safety)

รฟม. ตระหนักถึงภารกิจในการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์ อุบัติเหตุและปัญหาด้านสุขภาพต่างๆ โดยให้ความสำคัญในการกำกับดูแลบุคลากรในองค์กร ผู้รับจ้าง ผู้รับสัมปทาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความปลอดภัยและมีสุขภาพอนามัยที่ดี

รฟม. มุ่งมั่นที่จะส่งมอบบริการรถไฟฟ้าที่รวดเร็วและปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยได้ดำเนินการตามแผนบริหารจัดการด้านความปลอดภัยในงานก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า ได้ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ด้านความปลอดภัย และได้สำรวจภาพลักษณ์ความปลอดภัยในการก่อสร้าง เพื่อสร้างความปลอดภัยและมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

#### เป้าหมาย

- เพื่อเพิ่มสมรรถนะหน่วยสุนัขตรวจค้นพัสดุกัญชาะเปิด รฟม. (K-9)
- มีการกำหนดมาตรการด้านความปลอดภัยในการก่อสร้างโครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน
- มีการจัดทำรายงานอุบัติเหตุ อุบัติการณ์ และอื่นๆ ที่เกิดจากกิจกรรมการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า
- การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ด้านความปลอดภัยในการก่อสร้างโครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนเป็นไปตามแผน

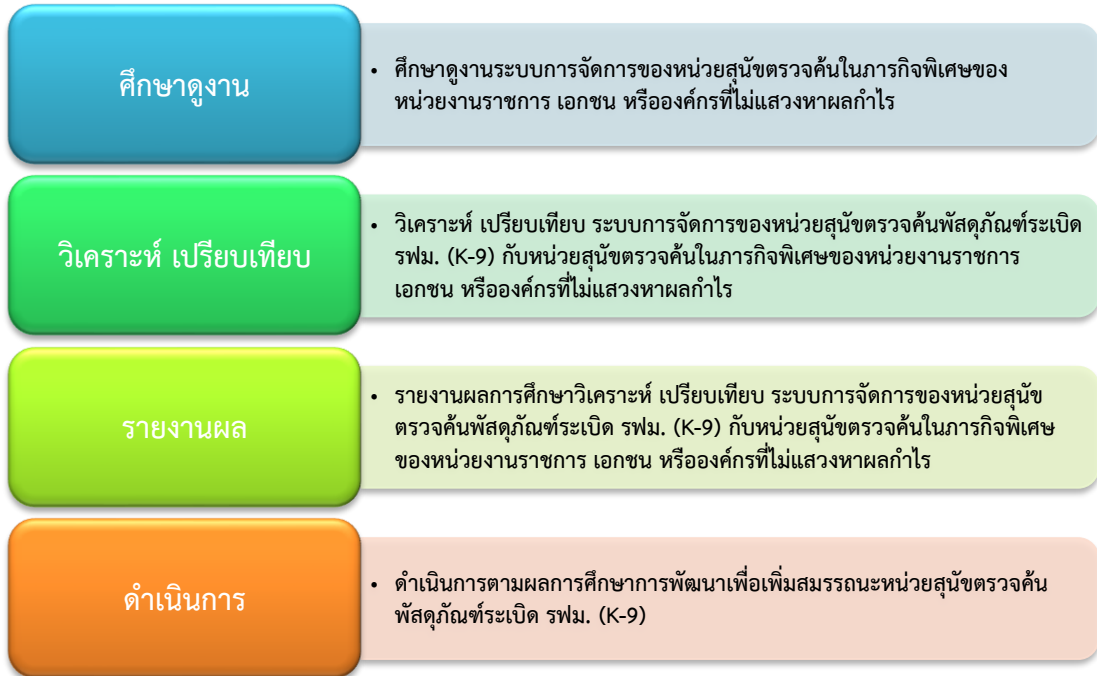
#### กลยุทธ์การพัฒนา

- การพัฒนาเพื่อยกระดับความปลอดภัยมั่นคง (Security) ภายในเขตระบบรถไฟฟ้า (หน่วยสุนัขตรวจค้นพัสดุกัญชาะเปิด รฟม. (K-9))
- การส่งเสริมภาพลักษณ์ความปลอดภัยในการก่อสร้างโครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน



## การดำเนินงานปี 2561

การพัฒนาเพื่อยกระดับความปลอดภัยมั่นคง (Security) ภายในเขตรบบรถไฟ  
(หน่วยสุนัขตรวจค้น พัสดุภัณฑ์ระเบิด รพม. (K-9))



## การดำเนินงานปี 2561



ภาพการฝึกสุนัขตรวจค้นวัตถุระเบิดให้เชื่อฟังคำสั่ง  
และฝึกดมกลิ่นสารระเบิดเบื้องต้น



ภาพการดำเนินการด้านความปลอดภัย  
ในการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า



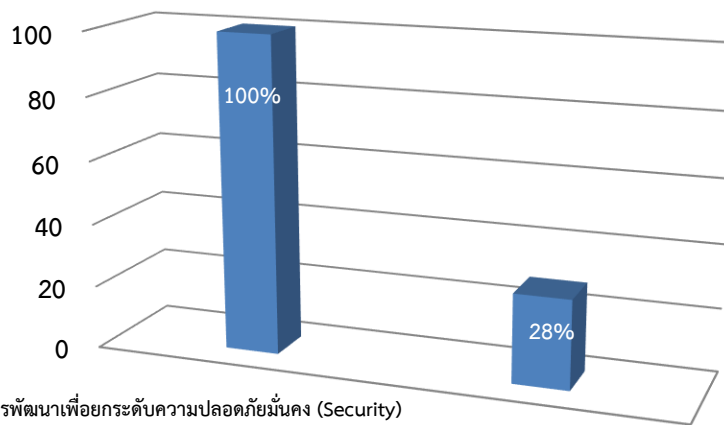


ภาพการอำนวยความสะดวก  
และดูแลความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า



ผลการดำเนินงาน

ความคืบหน้าโครงการ



การพัฒนาเพื่อยกระดับความปลอดภัยมั่นคง (Security)  
ภายในเขตระบบรถไฟฟ้า (หน่วยสุนัขตรวจค้นพัสดุกัญชาระเบิด รพม. (K-9))

การส่งเสริมภาพลักษณ์ความปลอดภัย  
ในการก่อสร้างโครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน



## รายได้ (Revenue)

## ผลประกอบการด้านการเงิน (Financial Performance)

(G4-EC1)



## รายได้

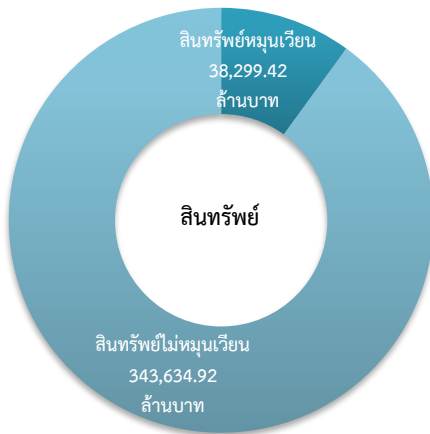
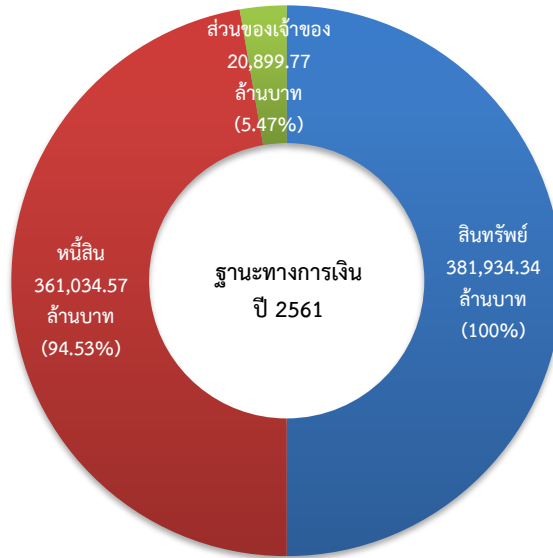
13,820.72

ล้านบาท

ปีงบประมาณ 2561 รพม. มีรายได้ 13,820.72 ล้านบาท ซึ่งประกอบด้วยรายได้หลักมาจากเงินอุดหนุนจากรัฐบาล จำนวน 8,647.13 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 62.57 ของรายได้ทั้งหมด รายได้จากค่าโดยสารให้สัมปทานจำนวน 3,632.32 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 26.28 ของรายได้ทั้งหมด และรายได้อื่นๆ ประกอบด้วย รายได้จากการพัฒนาเชิงพาณิชย์ กำไรจากอัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น จำนวน 1,541.26 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 11.15 ของรายได้ทั้งหมด

ขณะเดียวกันมีค่าใช้จ่ายจากการดำเนินการจำนวน 11,702.94 ล้านบาท โดยค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่มาจากค่าเสื่อมราคา จำนวน 5,862.39 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 50.05 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด ค่าใช้จ่ายในการเดินรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรมจำนวน 2,028.87 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 17.32 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด ต้นทุนทางการเงินจำนวน 2,360.09 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 20.15 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบุคลากรและค่าใช้จ่ายจากสินทรัพย์ไม่หมุนเวียนที่ถือไว้รอโอน เป็นต้น จำนวน 1,461.58 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 12.48 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด ทั้งนี้ ส่งผลให้ในปี 2561 รพม. มีกำไรสุทธิจำนวน 2,108.04 ล้านบาท



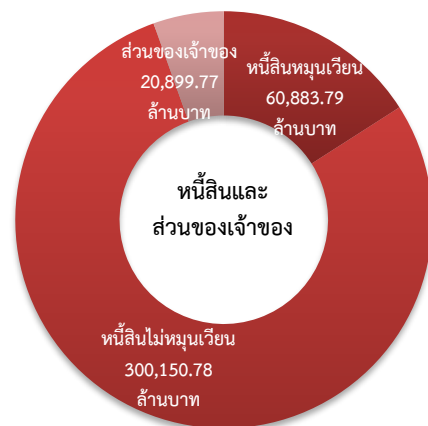


#### Current Ratio (อัตราส่วนสภาพคล่อง)

รฟม. มีอัตราส่วนสภาพคล่อง เท่ากับ 0.63 เท่า (อัตราส่วนระหว่างสินทรัพย์หมุนเวียนและหนี้สินหมุนเวียน) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า รฟม. มีสินทรัพย์หมุนเวียนไม่เพียงพอต่อการชำระหนี้สินระยะสั้น แต่อย่างไรก็ตาม หนี้สินดังกล่าวเป็นหนี้สินที่รัฐบาลรับประกันการชำระแทน รฟม.

#### Debt to Equity Ratio (อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น)

รฟม. มีอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น เท่ากับ 17.27 เท่า (อัตราส่วนระหว่างหนี้สินรวมและส่วนของผู้ถือหุ้น) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า รฟม. มีหนี้สินมากกว่าส่วนของผู้ถือหุ้นเป็นจำนวนมาก เนื่องจาก รฟม. ดำเนินการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าสายต่างๆ โดยใช้แหล่งเงินกู้ทั้งภายในและภายนอกประเทศ แต่อย่างไรก็ตาม หนี้สินดังกล่าวเป็นหนี้สินที่รัฐบาลรับประกันการชำระแทน รฟม.



## การสร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจใหม่ (New Business Model)

เพื่อการพัฒนาองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รฟม. มีแผนการขยายธุรกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง รวมทั้งสร้างและเพิ่มมูลค่าจากการใช้จากสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมุ่งมั่นที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่

### เป้าหมาย

- เพื่อกำหนดแนวทางในการดำเนินธุรกิจต่อเนื่องของ รฟม. สำหรับการสร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง และการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- เพื่อความชัดเจนในการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง
- เพื่อเพิ่มรายได้ให้แก่ รฟม.
- เพื่อยกระดับประสบการณ์ที่ผู้โดยสารจะได้รับจากการใช้บริการ
- เพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารแต่ละกลุ่ม

### กลยุทธ์การพัฒนา

- การจัดทำแผนกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจต่อเนื่องและการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- การนำข้อมูลผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ (Data Analytic)



## การดำเนินงานปี 2561



รฟม. ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง สำหรับการสร้างรายได้จากการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง และการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งสร้างความชัดเจนในการดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง พิจารณาครอบคลุมกิจกรรมต่อไปนี้

- การยกระดับการดำเนินงานของอาคารจอดรถ
- การให้เช่าสถานที่ภายในสถานีรถไฟฟ้าสำหรับการเปิดร้านค้า โฆษณา และจัดกิจกรรมต่างๆ
- สิ้นค้าตรา MRTA
- ธุรกิจรับสินค้าที่สถานีปลายทาง
- ให้เช่าพื้นที่ในการวางระบบ Fiber Optic

## โครงการในอนาคต

Smart Parking (Application) เป็นโครงการที่คาดว่าจะดำเนินงานในอนาคต เป็นระบบจองที่จอดรถผ่าน Application ซึ่งสามารถจองที่จอดรถและแสดงจำนวนที่จอดรถว่าง พร้อมทั้งแสดงข่าวสาร Information ต่างๆ รวมถึงการจองและการสมัครบริการจอดรถรายเดือนได้ โดยแบ่งออกเป็น ระบบที่ทำงานบน Mobile Application และระบบที่ทำงาน website ของ รฟม. ขณะนี้อยู่ระหว่างการศึกษาข้อมูล

## การดำเนินงานปี 2561

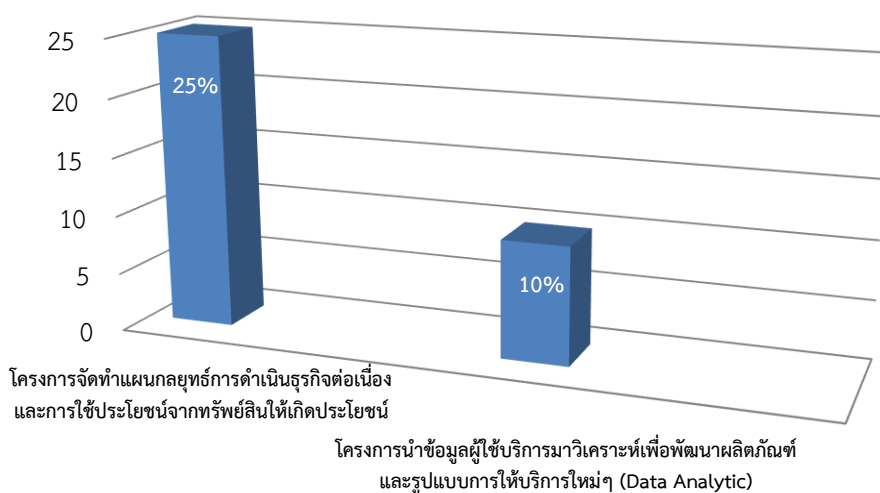
### โครงการนำข้อมูลผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ และรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ (Data Analytic)



รฟม. มีโครงการจะนำข้อมูลของผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม ความคืบหน้าอยู่ระหว่างการทำ ความเข้าใจเพื่อกำหนดกลุ่มข้อมูลที่เป็น Big Data

#### ผลการดำเนินงาน

##### ความคืบหน้าโครงการ



## การกำหนดราคาค่าโดยสารที่เป็นธรรม (Fair Price)

การกำหนดอัตราค่าโดยสาร และการกำหนดประเภทบุคคลที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องชำระค่าโดยสารรถไฟฟ้า  
มหานคร (การดำเนินงานตามข้อบังคับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการกำหนดอัตราค่าโดยสารร่วม  
วิธีการจัดเก็บค่าโดยสาร และการกำหนดประเภทบุคคลที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องชำระค่าโดยสารร่วม ระหว่างรถไฟฟ้า  
มหานคร สายฉลองรัชธรรม และโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายสีน้ำเงิน พ.ศ. 2561)

### เป้าหมาย

- เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มได้รับการรถไฟฟ้า  
มหานครอย่างทั่วถึงในอัตราค่าโดยสารที่เป็นธรรม

เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มได้รับการรถไฟฟ้ามหานครอย่างทั่วถึงในอัตราค่าโดยสารที่เป็นธรรม รฟม. จึงได้กำหนด  
อัตราค่าโดยสารร่วม วิธีการจัดเก็บค่าโดยสาร และการกำหนดประเภทบุคคลที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องชำระค่าโดยสารร่วม  
ระหว่างรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรมและโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน พ.ศ. 2561 ดังนี้

#### ผู้มีสิทธิ์ได้รับการยกเว้นค่าโดยสาร

- เด็กที่มีอายุไม่เกิน 14 ปี และมีความสูงไม่เกิน 90 เซนติเมตร
- คนพิการ โดยต้องแสดงบัตรประจำตัวคนพิการที่ทางราชการออกให้ก่อนใช้บริการ

#### ผู้มีสิทธิ์ได้รับการลดหย่อนค่าโดยสาร

- บุคคลซึ่งมีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ลดหย่อน 50% จากอัตราค่าโดยสารปกติ
- เด็กอายุไม่เกิน 14 ปีบริบูรณ์ และมีความสูง 91 – 120 เซนติเมตร ลดหย่อน 50% จากอัตราค่าโดยสารปกติ
- นักเรียน นักศึกษา ที่มีอายุไม่เกิน 23 ปี และ/หรือไม่เกินวันเกิดอายุครบ 23 ปี ในสังกัดสถาบันการศึกษา ลดหย่อน 10% จากอัตราค่าโดยสารปกติ



## ห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain)

### การประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (Win-Win Cooperation)

รฟม. ได้ให้ความสำคัญต่อการดำเนินการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้ห่วงโซ่คุณค่า อาทิ ลูกค้า ผู้ส่งมอบ (ผู้รับเหมา/ที่ปรึกษา) คู่ค้า (ผู้รับสัมปทาน) คู่ความร่วมมือ (Collaborators) รัฐบาล ชุมชนตามแนวสายทาง ตลอดจนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า เพื่อยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศ และใส่ใจสิ่งแวดล้อม พร้อมสร้างความร่วมมือตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร



#### เป้าหมาย

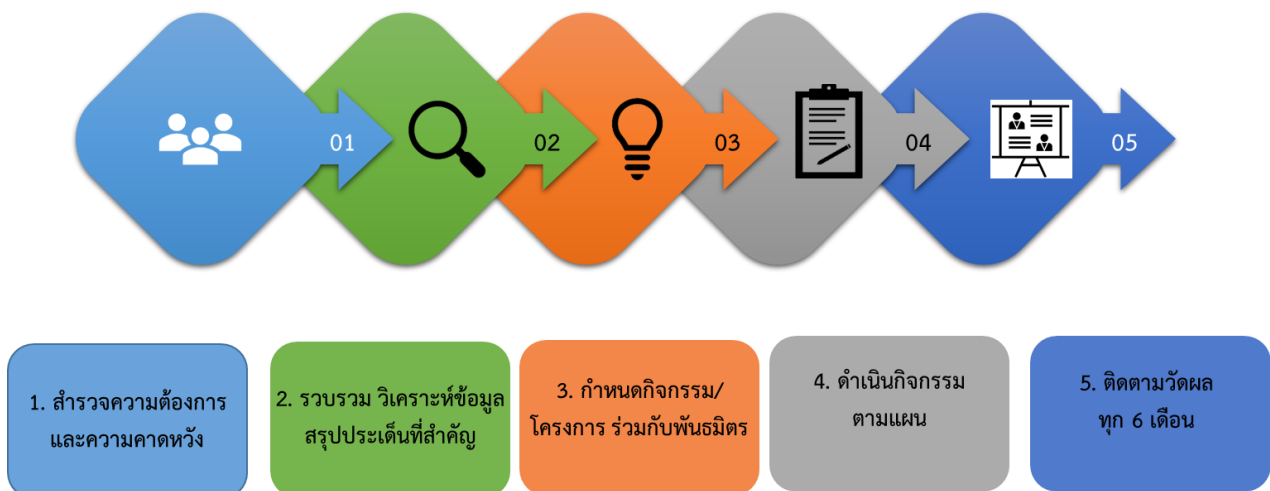
- มีกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร
- ยกระดับขีดความสามารถองค์กร ในการตอบสนองได้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม
- เพื่อสานสัมพันธ์ และสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ตามแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กร

#### กลยุทธ์การพัฒนา

- การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management)
- การร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added)

### การดำเนินงานปี 2561

#### การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management)





การดำเนินงานปี 2561

การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management)

- ประชาสัมพันธ์ศูนย์บริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย (Thailand Digital Tourism Center)
- ประชาสัมพันธ์กิจกรรมโครงการ “สร้างสังคมเอื้ออาทรสำหรับเด็ก” แก่มูลนิธิศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็ก
- โครงการ “सानใจไทย สู้ใจได้” ให้แก่คณะเยาวชนและครอบครัวอุปถัมภ์



การดำเนินงานปี 2561

การร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added)

- ประสานงานกับพันธมิตรทางธุรกิจ ได้แก่ ธนาคารซีทีแบงก์ และบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อมอบสิทธิประโยชน์ให้แก่ลูกค้าที่เป็นสมาชิกของบริษัทซึ่งถือบัตรโดยสารรถไฟฟ้า MRT Plus



การร่วมมือกับพันธมิตรเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added)

- ร่วมกับบริษัท อีเกีย ประเทศไทย จำกัด จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการรถไฟฟ้า เนื่องในโอกาสเปิดให้บริการ อีเกีย บางใหญ่

- ร่วมกับบริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของ รพม. ร่วมกับ อีเกีย บางใหญ่ ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าเวสต์เกต และประชาสัมพันธ์การเดินทางด้วยรถไฟฟ้าไปศูนย์การค้าทางสื่อสังคมออนไลน์



- ร่วมกับบริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม โดยบริษัทฯ ได้สนับสนุนการฉายภาพยนตร์รอบพิเศษฟรีแก่ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า



## การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพ (Effective Supply Chain Management)

รฟม. ได้ดำเนินการยกระดับความสามารถขององค์กรภายใต้ห่วงโซ่คุณค่า และห่วงโซ่อุปทาน โดยพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากร และผู้ส่งมอบ คู่ค้า และคู่ความร่วมมือ ให้เติบโตไปพร้อมกับ รฟม. จึงได้วางกลยุทธ์ในการพัฒนาโดยการกำหนดแนวปฏิบัติ และการพัฒนาให้แก่คู่ธุรกิจที่มีความหลากหลายอย่างเหมาะสม บนพื้นฐานของจรรยาบรรณในการดำเนินการธุรกิจ ความโปร่งใส และการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน รวมถึงการสร้างแนวทางในการพัฒนาร่วมกัน เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

### เป้าหมาย



- มีขั้นตอนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุที่เป็นมาตรฐาน รวมทั้งการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้าง
- มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่สอดคล้องตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015
- เพื่อสร้างความมั่นใจในประสิทธิภาพของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

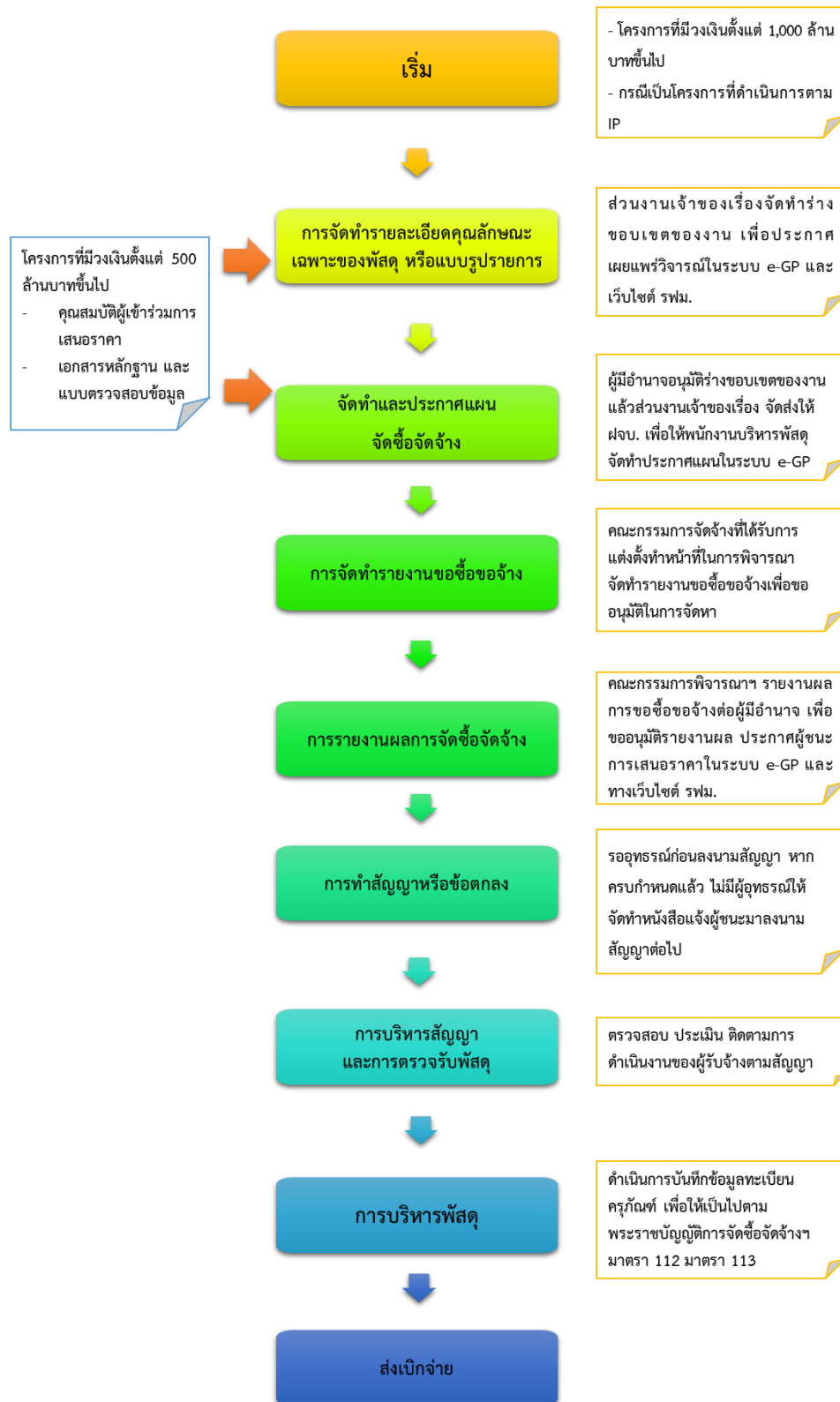
### กลยุทธ์การพัฒนา

- การจัดให้มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุ ตาม พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
- การควบคุมกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้าง ให้สอดคล้องตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ขององค์กร
- การประชาสัมพันธ์รูปแบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐรูปแบบใหม่ ตาม พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
- การบริหารและควบคุมผู้รับสัมปทาน โดยกำกับดูแลงานบริหารสัมปทานในส่วนการพัฒนาเชิงพาณิชย์ ให้อยู่ภายใต้บังคับกฎหมาย ตลอดจนระเบียบที่เกี่ยวข้อง
- การทำกิจกรรมร่วมกับ suppliers คู่สัญญา และผู้รับสัมปทาน



## การดำเนินงานปี 2561

## กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุ



ในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างทุกขั้นตอนตลอดกระบวนการตั้งแต่เริ่มจนเสร็จสิ้นจะมีผู้ได้รับมอบหมาย/คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง เจ้าหน้าที่พัสดุ และผู้มีอำนาจตามคำสั่ง รฟม. ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ค้า/บุคคลภายนอกมีส่วนร่วมในกระบวนการตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดไว้ด้วย (วิจารณ์/อุทธรณ์) ทำให้เกิดความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้



กฎเกณฑ์ใหม่ : volume 33

## จัดซื้อ จัดจ้าง ภาครัฐรูปแบบใหม่

พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

### หลักการจัดซื้อจัดจ้าง

- คุ้มค่า
- โปร่งใส
- มีประสิทธิภาพ
- ตรวจสอบได้

### วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง

การจัดซื้อจัดจ้าง & การจ้างที่ปรึกษา	ประกาศเชิญชวน	การคัดเลือก	เฉพาะเจาะจง	
<b>3 วิธี</b>	 เชิญผู้ประกอบการ หรือที่ปรึกษาทั่วไป ที่มีคุณสมบัติครบถ้วนเงื่อนไข	 เชิญเฉพาะผู้คุณสมบัติ ครบถ้วนเงื่อนไข ไม่ต่ำกว่า 3 ราย ให้เข้ายื่นข้อเสนอ	 เชิญผู้ประกอบการ หรือที่ปรึกษารายหนึ่งรายใด เข้ายื่นข้อเสนอหรือต่อราคาโดยตรง	
การจ้างออกแบบ & ควบคุมงานก่อสร้าง	ประกาศเชิญชวน	คัดเลือก	เฉพาะเจาะจง	วิธีประกวดแบบ
<b>4 วิธี</b>	 งานไม่ซับซ้อน เช่น อาคารทั่วไป	 งานซับซ้อน เช่น โรงพยาบาล ฯ	 จ้างรายใดรายหนึ่ง ที่สอดคล้องกับสาระสำคัญของ	 งานก่อสร้างลักษณะพิเศษ เช่น อนุสาวรีย์ ฯ

### บทกำหนดโทษ

เจ้าหน้าที่หรือผู้มีอำนาจที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง  
ผู้ใช้หรือผู้สนับสนุน ฝ่าฝืน พ.ร.บ.นี้ ทำให้เกิดความเสียหาย  
\*\*ปรับเท่ากับ\*\*

ปรับ 20,000 - 200,000 บาท จำคุก 1-10 ปี ทั้งจำ ทั้งปรับ

Graphic by Chompunoot \*ขอสงวนลิขสิทธิ์ห้ามคัดลอกข้อมูลไปปรากฏในเอกสารอื่น

สำนักงานจัดการยุติธรรม @weareoja พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

## การดำเนินงานปี 2561



กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง



การบริหารและควบคุมผู้รับสัมปทาน

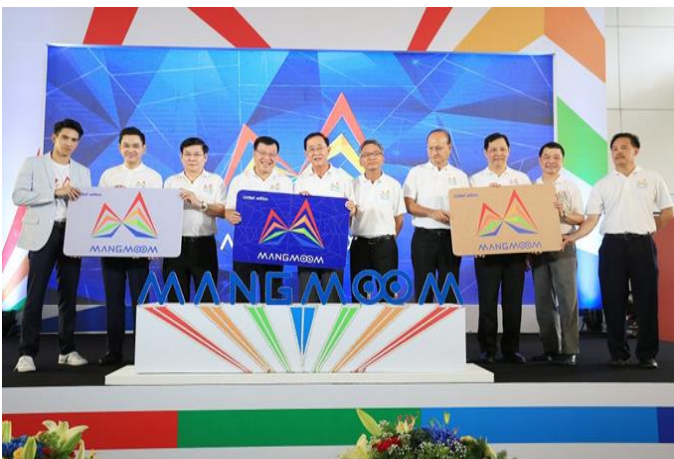
## บริการที่เป็นเลิศ (Service excellence)

### ความสะดวกในการเข้าถึงและเชื่อมต่อบริการรถไฟฟ้า (Access & Connect to essential services)

ความสะดวกของประชาชนในการเข้าถึงบริการรถไฟฟ้าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้มีการใช้บริการรถไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น นอกเหนือจากการบริหารจัดการการบริการภายในพื้นที่ที่เป็นขอบเขตการดำเนินงานของ รฟม. แล้ว การเชื่อมโยงระบบการขนส่งกับระบบขนส่งมวลชนอื่นๆ และการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็เป็นสิ่งที่ รฟม. ได้ตระหนักถึง จึงได้ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาโครงการต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการเดินทาง และมีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จำเป็นตามความต้องการ ซึ่งจะสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้บริการ ดังนี้

#### โครงการเตรียมความพร้อมสำหรับการใช้ตัวร่วม

เพื่อให้ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเกิดความสะดวกในการเดินทางในระบบขนส่งมวลชนสาธารณะ รฟม. จึงประสานความร่วมมือกับสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BEM) และ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พัฒนาโครงการเตรียมความพร้อมสำหรับการใช้ตัวร่วม โดยเริ่มจากการศึกษาเพื่อนำบัตรแมงมุม ซึ่งเป็นระบบตัวร่วมใบแรกของประเทศไทยมาใช้ในการเดินทางในระบบรถไฟฟ้า มหานครสายเฉลิมรัชมงคล และสายฉลองรัชธรรม รวมถึงการเชื่อมโยงตัวร่วมกับบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โดยมีเป้าหมายให้สามารถนำบัตรแมงมุมมาใช้ในการเดินทางในระบบรถไฟฟ้า มหานคร สายเฉลิมรัชมงคล และสายฉลองรัชธรรมภายในเดือนมิถุนายน และสามารถนำบัตรสวัสดิการแห่งรัฐมาใช้เป็นตัวร่วมในการเดินทางกับรถไฟฟ้า มหานคร สายเฉลิมรัชมงคล และสายฉลองรัชธรรม ภายในเดือนกรกฎาคม 2561





กระทรวงคมนาคม กระทรวงการคลัง การรถไฟฯ ขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ธนากรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ร่วมจัดพิธีเปิดการใช้ “บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ กับ รถไฟฟ้า MRT” โดยได้รับเกียรติจาก นายอาคม เติมพิทยาไพสิฐ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม เป็นประธาน เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2561 ณ บริเวณชั้นร้านค้า สถานีรถไฟฟ้าสวนจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร



### โครงการพัฒนาระบบการเชื่อมต่อการเดินทาง (ท่าเรือพระนั่งเกล้า)

รฟม. ดำเนินโครงการพัฒนาระบบการเชื่อมต่อการเดินทางกับระบบขนส่งมวลชนทั้งทางบก และทางน้ำ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าสามารถเชื่อมต่อการเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนสาธารณะอื่น และส่งเสริมให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการเดินทางของประชาชนตามแนวสายทางรถไฟฟ้าจากระบบขนส่งอื่นมาใช้ บริการระบบรถไฟฟ้า ซึ่งจะส่งผลให้ปริมาณผู้โดยสารรถไฟฟ้ามหานครเพิ่มขึ้น โดยโครงการนี้อยู่ระหว่างเสนอขออนุมัติ ดำเนินการจัดจ้างผู้รับจ้างก่อสร้างโครงการ โดยวิธีคัดเลือกโดยคาดว่าจะเริ่มงานก่อสร้างในเดือน กุมภาพันธ์ 2562

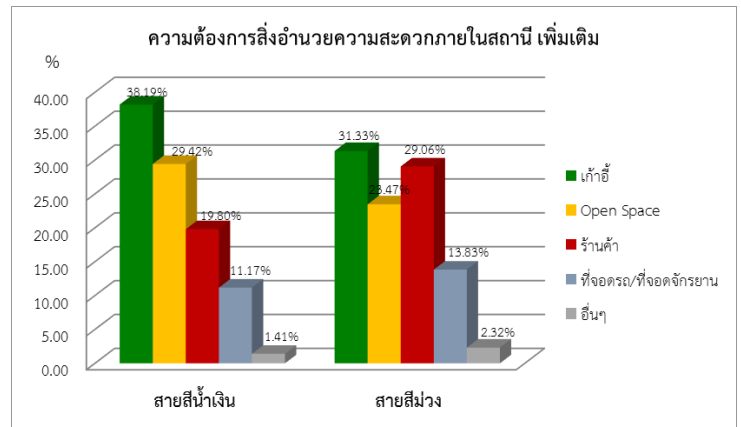
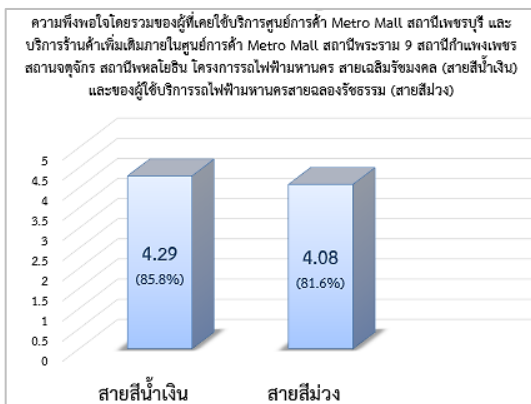


### โครงการสำรวจและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

นอกจากการให้บริการระบบรถไฟฟ้าแล้ว รฟม. ยังคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า โดยมีแผนการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยได้ดำเนินการสำรวจผู้ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล และสายฉลองรัชธรรม เกี่ยวกับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในศูนย์การค้า Metro Mall เพื่อตอบสนองและสร้างประสบการณ์ที่ดีและการบริการที่เป็นเลิศกับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า รวมถึงการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการตามมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในสากลและตามข้อกำหนดที่ระบุในกฎหมายตามความเหมาะสม





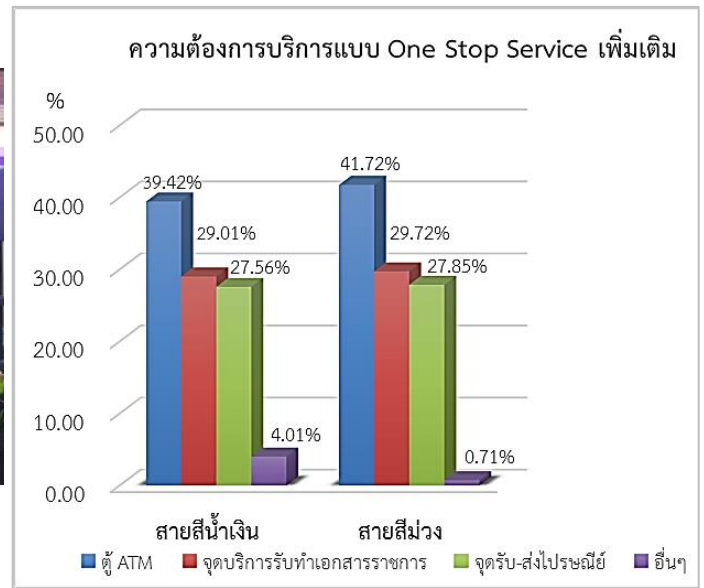


โดยผลสรุปจากการสำรวจพบว่าคะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์การค้า Metro Mall สถานีเพชรบุรี และบริการร้านค้าเพิ่มเติมภายในศูนย์การค้า Metro Mall สถานีพระราม 9 สถานีกำแพงเพชร สถานีสวนจตุจักร และสถานีพหลโยธิน ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) อยู่ที่ 4.29 (85.80%) และของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครสายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) อยู่ที่ 4.08 (81.60%) ตามลำดับ และประเภทความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสถานีรถไฟฟ้ามหานครพบว่า ทั้งสายสีน้ำเงินและสายสีม่วงมีความต้องการเก้าอี้เพิ่มเติมมากที่สุด

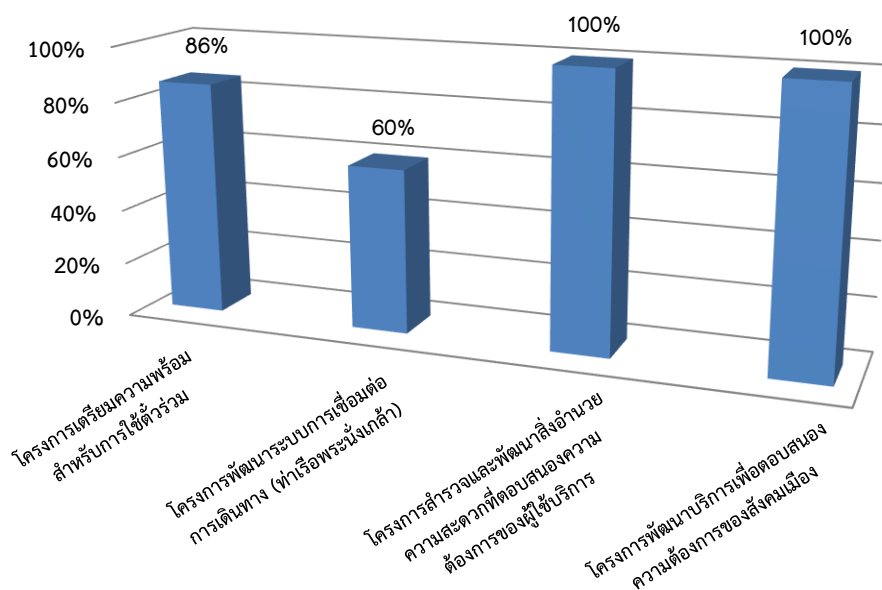


## โครงการพัฒนาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมเมือง

เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับการดำเนินชีวิตในสังคมเมือง รฟม. ได้พัฒนาบริการต่างๆ เพื่อให้ตามสนองไลฟ์สไตล์สำหรับผู้ใช้บริการที่มีความเร่งรีบในการใช้ชีวิตในสังคมเมือง โดยมีการศึกษาการนำ One Stop Service มาใช้ เพื่อให้มีบริการ One Stop Service ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จากผลการสำรวจความต้องการบริการแบบ One Stop Service ภายในสถานีรถไฟฟ้าเพิ่มเติม โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล และสายฉลองรัชธรรม พบว่ามีแนวโน้มความต้องการไปในแนวทางเดียวกันคือ ความต้องการเครื่องกดเงินสดอัตโนมัติ (ตู้ ATM) มากที่สุด รองลงมาคือ บริการจุดรับทำเอกสารราชการ เช่น บัตรประชาชน หนังสือเดินทาง และบริการจุดรับ-ส่งไปรษณีย์ ตามลำดับ



## ความคืบหน้าโครงการ



## การยกระดับการให้บริการ และความปลอดภัย (Operating Excellence, Safety & Security)

รฟม. มุ่งมั่นในการยกระดับการให้บริการและความปลอดภัย เพื่อตอบสนองแก่ความต้องการและความคาดหวัง และสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ผู้ใช้บริการ โดยมีแนวทางดังนี้

### การยกระดับการบริการ

รฟม. ดำเนินการศึกษาพฤติกรรมการเดินทางและความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาวิเคราะห์และประเมิน เพื่อจัดทำแนวทางพัฒนาระบบบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อเพิ่มปริมาณผู้ให้บริการรถไฟฟ้ามหานครให้มากขึ้น โดยเฉพาะสายฉลองรัชธรรม รวมถึงข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสารแต่ละกลุ่ม

**1<sup>st</sup> Anniversary**

ร่วมฉลอง 1 ปีการเชื่อมต่อรถไฟฟ้า MRT  
ฟรี! ฤกษ์ฟ้าซิบ 1 ใบ

เมื่อเติมเงิน หรือออกบัตรโดยสาร ระบุค่า 500 บาท ขึ้นไปในเครื่อง  
ทำคูปองบัตรโดยสาร MRT สายสีม่วง  
ตั้งแต่วันที่ 10 ส.ค. 61 เป็นต้นไป หรือผ่านช่องทางที่รัฐกำหนด

MRTA MRT Purple Line

ขอเชิญร่วมตอบแบบสอบถาม  
ลุ้นรับบัตรโดยสารรถไฟฟ้า มูลค่าเดินทาง 300 บาท  
ฟรี! 100 รางวัล

ตอบแบบสอบถามได้ตั้งแต่วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2561  
ทำแบบสอบถามได้ที่ URL : <https://survey.got.gov>  
หรือสแกน QR Code ด้านล่างนี้

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ MRT Purple Line  
วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2561

MRTA MRT Purple Line

**Happy Mother's Day**

12 ส.ค. วันแม่ปีนี้  
พามาช้อปปิ้งรถไฟฟ้า MRT ฟรี  
กันนะครับ ♥

MRT Purple Line MRTA

MRT สายสีม่วงและสายสีน้ำเงิน  
เปิดให้บริการข้ามปีถึง **คืนที่ 2**  
วันที่ 31 ธันวาคม 2560 ถึงเวลา 05.00 น.  
ถึงเวลา 02.00 น. ของวันที่ 1 มกราคม 2561

อาคารและลานจอดรถ MRT  
สายสีม่วงและสายสีน้ำเงิน  
เปิดให้บริการข้ามปีถึง **คืนที่ 3**  
วันที่ 31 ธันวาคม 2560 ถึงเวลา 05.00 น.  
ถึงเวลา 03.00 น. ของวันที่ 1 มกราคม 2561

2018 Happy New Year

MRTA

คุ้มค่าทุกการเดินทาง  
กับ บัตรเครดิต KTC

แลกกับ  
เครดิตเงินคืน **10%**

เฉพาะ MRT สายสีม่วง

เมื่อเติมเงินบัตรโดยสาร  
300 บาทขึ้นไป

เพียงเติมเงินบัตร KTC FOREVER REWARDS  
ท่านจะได้รับส่วนลดค่าเดินทางทันที

MRTA KTC

**5% เครดิตเงินคืน**

เมื่อเติมเงิน หรือออกบัตรโดยสารที่ สถานีรถไฟฟ้า MRT สายสีม่วง  
ผ่านบัตรฯ ซีที แคชแบ็ก แพลดตินัม

ไม่ต้องใช้คะแนนสะสม ไม่ต้องลงทะเบียน  
วันที่ 31 ส.ค. 61

MRTA Citi

## การรักษาความปลอดภัยและกู้ภัยในเขตรบบรถไฟฟ้าหรือระบบราง

รฟม. ให้ความสำคัญในการรักษาความปลอดภัยเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยแก่ผู้โดยสาร ระบบรถไฟฟ้า และบุคคลอื่นที่อยู่ในเขตรบบรถไฟฟ้า โดยมีการดำเนินงานด้านการรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อย การดับเพลิง การกู้ภัย และบรรเทาสาธารณภัย เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการใช้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี รฟม. มีระเบียบปฏิบัติงานตอบโต้เหตุฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น ทั้งสิ้น 17 เรื่อง โดยบุคลากรของ รฟม. ได้รับการฝึกอบรมและฝึกซ้อม เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับกับเหตุฉุกเฉินในการสถานการณ์ต่างๆ



### การปฏิบัติการกิจของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย



การตอบโต้เหตุฉุกเฉินกรณีเหตุเพลิงไหม้



การฝึกอบรม หัวข้อวิเคราะห์สถานการณ์การก่อการร้าย



การฝึกอบรมหลักสูตร ฝึกทบทวนการทำลายวัตถุระเบิด  
และการตรวจสอบวัตถุต้องสงสัย (EOD)



การตอบโต้เหตุฉุกเฉินเมื่อเกิดเหตุอาวูรภาพทำลายล้างสูง (WMD)  
หรือสารเคมีวัตถุมีพิษร้ายไหล หรือฟุ้งกระจาย

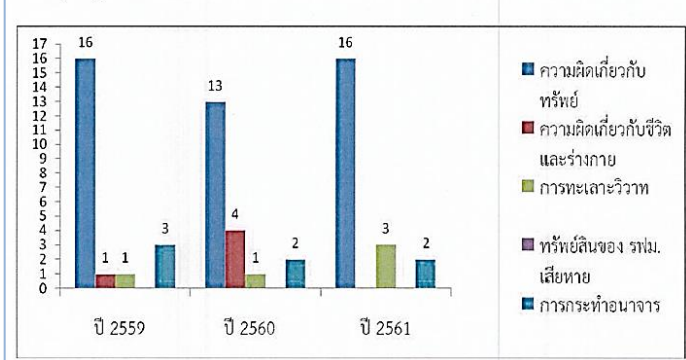


การตอบโต้เหตุฉุกเฉินเมื่อพบวัตถุระเบิด

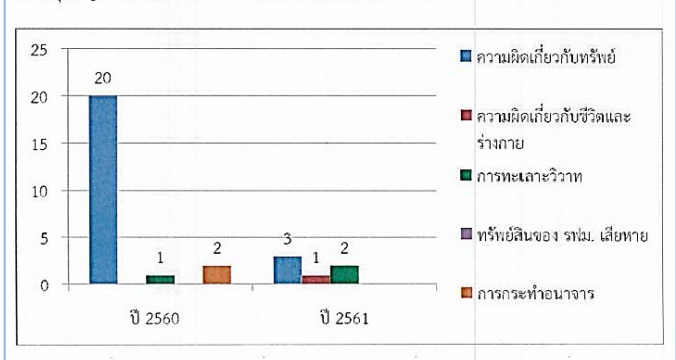


โดยสถิติเหตุอาชญากรรมย้อนหลัง 3 ปี (2559-2561) ของโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล และสถิติย้อนหลัง 2 ปี (2560-2561) ของโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม หลักพบว่าส่วนใหญ่เป็นเหตุความผิดที่เกิดจากการลักทรัพย์ ซึ่ง รฟม. ได้นำข้อมูลดังกล่าวไปวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงการดำเนินงานรักษาความปลอดภัยต่อไป

สถิติเหตุอาชญากรรมโครงการรถไฟฟ้าสายเฉลิมรัชมงคล พ.ศ. 2559 – 2561



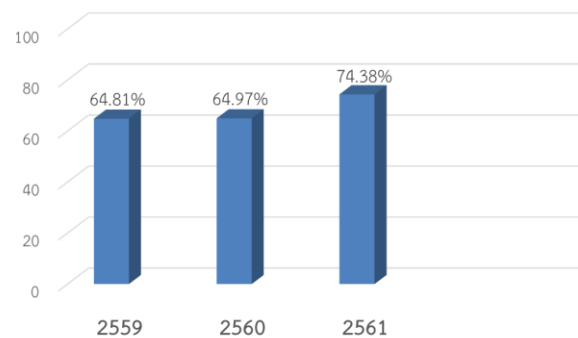
สถิติเหตุอาชญากรรมโครงการรถไฟฟ้าสายฉลองรัชธรรม พ.ศ. 2560 - 2561



### ความพึงพอใจในการให้บริการ (G4-PR5)

จากการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ในการบริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครทั้งสายเฉลิมรัชมงคล และสายฉลองรัชธรรม ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2559 – 2561 พบว่า สัดส่วนความพึงพอใจในภาพรวมที่สูงขึ้น นอกจากนี้ ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครทั้ง 2 สาย มีความเห็นว่ายังมีประเด็นที่ รฟม. ต้องดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ สรุปได้ ดังนี้

### ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร



1. ด้านความปลอดภัยภายในสถานี – ต้องการให้ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในการตรวจสอบสัมภาระ ที่ยังไม่มีความรัดกุมพอ บางครั้งดูหละหลวมเกินไป ระบบประตูกันเข้า – ออก หนีบบ่อย
2. ด้านความปลอดภัยภายในรถไฟฟ้า - ต้องการให้ปรับปรุงเวลารถไฟฟ้าจอด เบรก จะมีอาการสะดุด รู้สึกไม่ปลอดภัย รวมถึงระบบประตูกันเข้า-ออกรถยังไม่ดีพอ
3. ด้านคุณภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานีและในขบวนรถไฟฟ้า – ต้องการให้เพิ่มจำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น และครอบคลุมทุกสถานี ได้แก่ ที่นั่งไม่เพียงพอ รอคิวขึ้น เพิ่มตู้ ATM จุดซื้อตั๋วโดยสาร ใช้งานยาก และชำระคูปอง
4. ด้านบุคลากร – ต้องการให้พนักงานทำงานด้วยความกระตือรือร้น
5. ด้านความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสาร – ต้องการให้ปรับปรุงราคาค่าโดยสารที่ยังแพง อยากให้มียุทธวิธีแบบเหมาเที่ยว/รายเดือน และบัตรโดยสารยังไม่มีโปรโมชั่นที่น่าดึงดูดใจให้ใช้บัตร
6. ด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า – ต้องการให้เพิ่มขบวนรถในเวลาเร่งด่วน
7. ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล – ต้องการให้ปรับปรุงการแจ้งเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังล่าช้า การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง และควรมีแผนที่บอกการเดินทางที่ชัดเจนกว่านี้

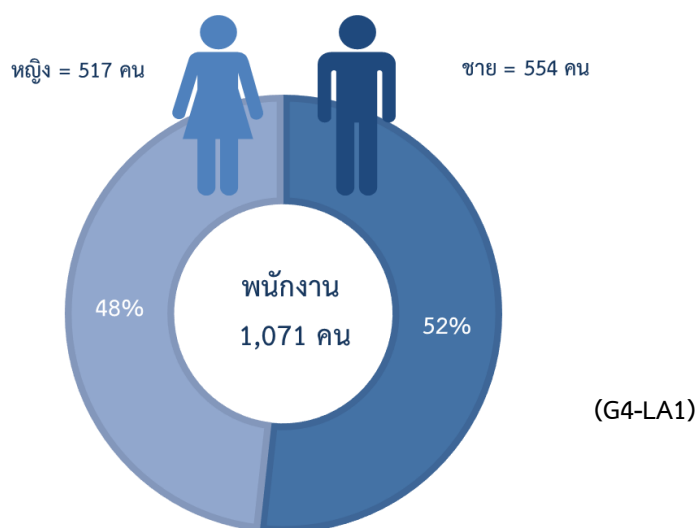




## มิติสังคม (Social)

### พนักงาน (Employee)

#### การสร้าง ความผูกพันกับบุคลากร (Employee Engagement)



<p>กลุ่มพนักงานบริหารระดับสูง (ระดับ 11-14)</p>	<p>กลุ่มพนักงานระดับบังคับบัญชา (ระดับ 8-10)</p>	<p>กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ 1-7)</p>
<p><b>96 คน</b> (8.97%)</p>	<p><b>222 คน</b> (20.75%)</p>	<p><b>752 คน</b> (70.28%)</p>

\* ข้อมูลอัตรากำลังพนักงานและลูกจ้างการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ณ วันที่ 28 กันยายน 2561

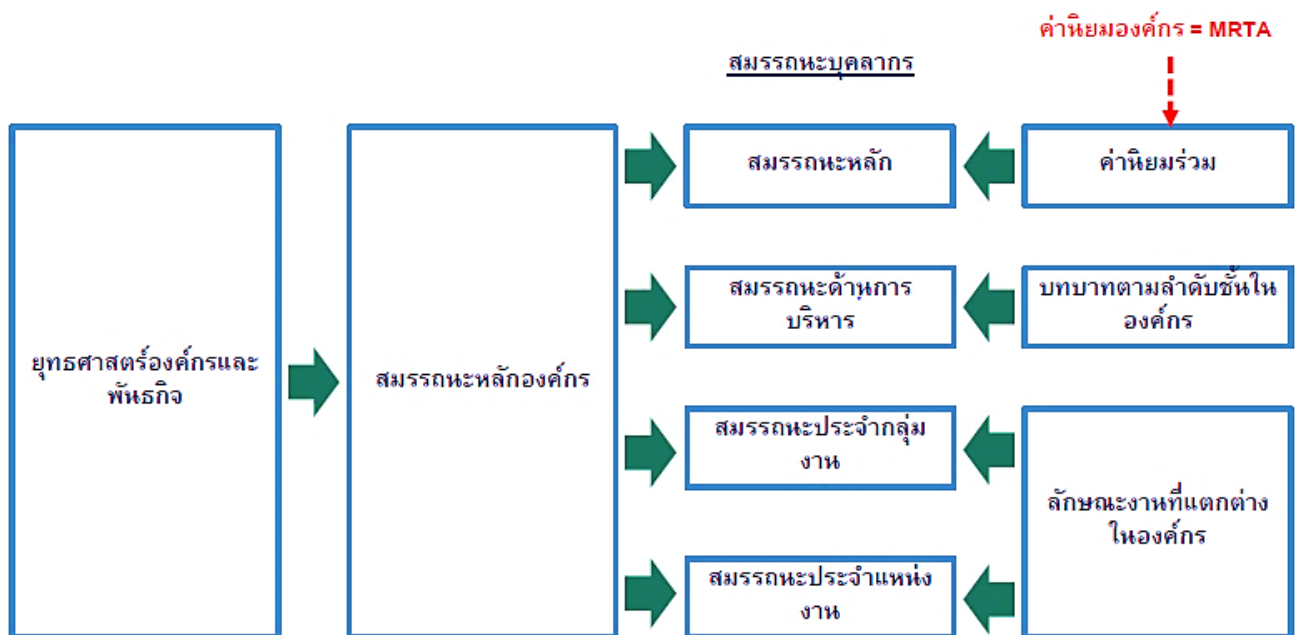


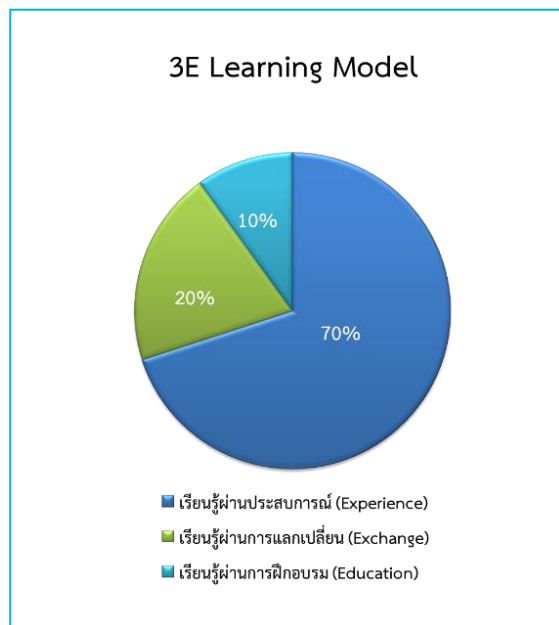


รฟม. เชื่อมั่นว่าบุคลากรทุกคน เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์กรที่จะช่วยขับเคลื่อนองค์กรมุ่งสู่ความสำเร็จ และเติบโตอย่างยั่งยืน การบริหารทรัพยากรบุคคล โดยการพัฒนาความสามารถ การดูแลคุณภาพชีวิต และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ รฟม. ได้ตระหนักถึง โดยในแผนวิสาหกิจ ปีงบประมาณ 2560-2564 มีการกำหนดกลยุทธ์ที่ 5.1 สร้างบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพและสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่จะผลักดันให้ รฟม. พัฒนาสู่การเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงและยั่งยืน โดยมีเป้าหมายให้บุคลากรเป็นคนเก่ง คนดี มีความสุขและผูกพันกับองค์กร มีพฤติกรรมการทำงานตามค่านิยมร่วมขององค์กร โดยมีการดำเนินงานดังนี้

#### การพัฒนาบุคลากร (G4-LA10)

รฟม. ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพ และสามารถสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนดไว้ และดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้มีการกำหนดสมรรถนะของบุคลากรเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์และสมรรถนะหลักขององค์กร





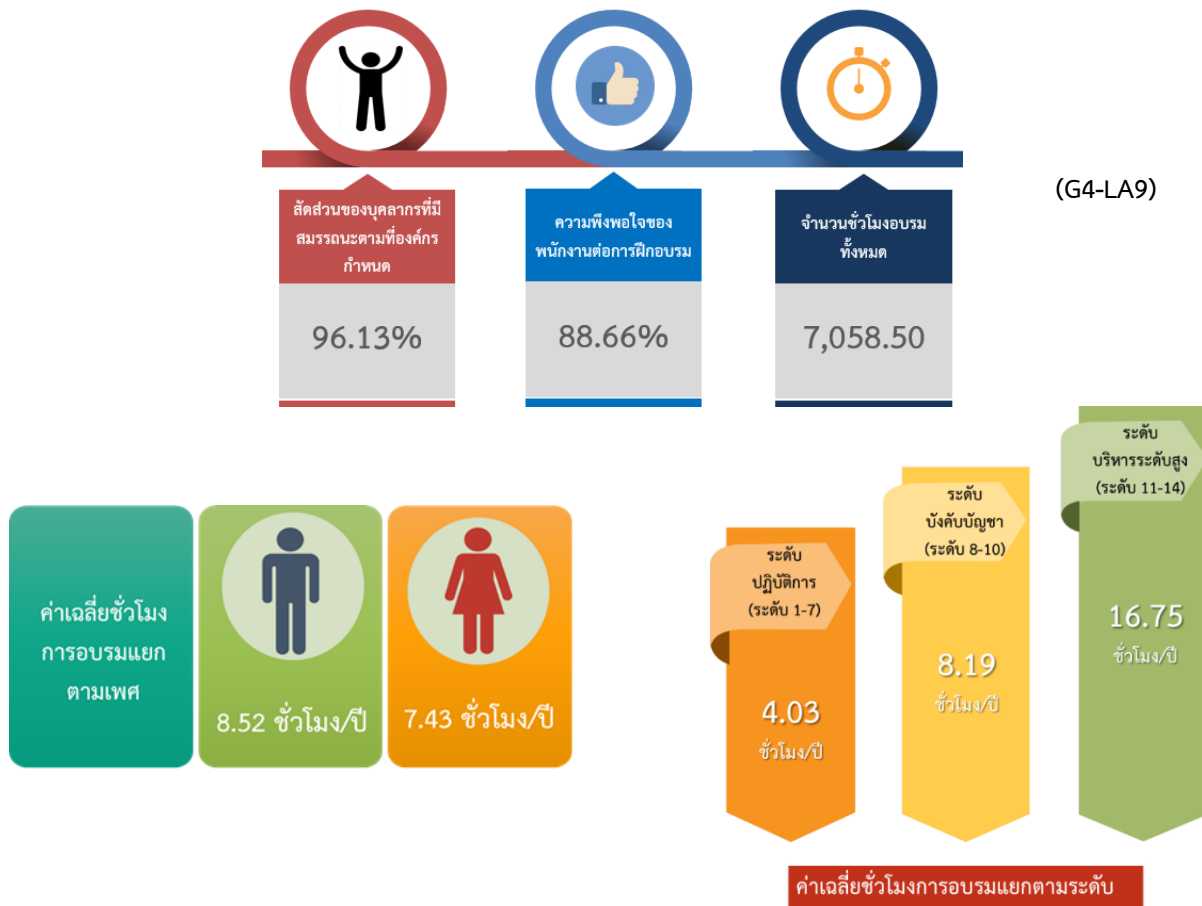
บทบาทการเรียนรู้ การบริหารและพัฒนาบุคลากรของ รฟม. เป็นแบบ 3E Learning Model โดยมีสัดส่วนการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ การเรียนรู้ผ่านการแลกเปลี่ยน และการเรียนรู้ผ่านการฝึกอบรมเป็น 70:20:10 ตามลำดับ เพื่อเป็นกรอบในการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรของ รฟม. ครอบคลุมพนักงานทุกระดับ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม การเสริมสร้างสัมพันธภาพและการทำงานเป็นทีมระหว่างบุคลากร ตลอดจนการเสริมสร้างสุขภาพและพละนาามัยทางร่างกายและจิตใจ เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าทันกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงและสนับสนุนองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูง (High Performance Organization) และมีธรรมาภิบาลที่ดี โดยในปี 2561 ได้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์การส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมภายนอก (Public Training) และฝึกอบรมภายใน (In-house Training) ในการดำเนินการพัฒนาพนักงานทุกระดับ ดังนี้



นอกจากนี้ ยังมีแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาประเมินความสามารถและสมรรถนะของบุคลากรเปรียบเทียบกับมาตรฐานขององค์กร เป็นการกระตุ้นให้บุคลากรพัฒนาตนเองโดยเครื่องมือการพัฒนาที่ไม่ใช่การฝึกอบรมในห้องเรียน (Non-Classroom Training) ได้แก่ 1) Self Learning 2) On The Job Training 3) Coaching 4) Job Assignment 5) Site Visit 6) Project Assignment และ 7) Job Shadowing

ผลจากการดำเนินการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรดังกล่าว ทำให้ในปี 2561 มีสัดส่วนของบุคลากรที่มีสมรรถนะตามที่ต้องการกำหนดร้อยละ 96.13 จากค่าเป้าหมาย 95.73 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพนักงานต่อการเข้ารับการฝึกอบรมร้อยละ 88.66 โดยจำนวนชั่วโมงอบรมทั้งหมดเท่ากับ 7,058.50 ชั่วโมง





### การสร้างความผูกพันกับบุคลากร

รฟม. ให้ความสำคัญกับการที่บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข ซึ่งมีผลต่อความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้จัดสวัสดิการที่เหมาะสมแก่บุคลากร และได้ดำเนินโครงการส่งเสริมความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้มีการนำผลการสำรวจความผูกพันของบุคลากรมาศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร และนำมากำหนดกิจกรรมส่งเสริมความผูกพัน โดยคำนึงถึงความต้องการที่หลากหลายของบุคลากร

### สวัสดิการขั้นพื้นฐานของ รฟม. (G4-LA2)

ค่ารักษาพยาบาล	ค่าช่วยเหลือการศึกษาบุตร	ค่าช่วยเหลือบุตร
เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	ค่าทำศพ	เงินตอบแทนความชอบในการทำงานที่ต้องพ้นจากตำแหน่งเพราะเหตุเกษียณอายุ
ตรวจสอบสุขภาพประจำปี	เครื่องแบบพนักงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	ค่ารักษาพยาบาลบิดามารดา คู่สมรส และบุตร

### กิจกรรม “MRTA Rally : Power Team”



เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้น เพื่อส่งเสริมให้พนักงาน มีกิจกรรมในการออกกำลังกายที่สนุกสนาน ช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม ช่วยให้พนักงานทั้งภายในและภายนอกส่วนงาน มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน รวมทั้งมีการสอดแทรกกิจกรรมที่จะสร้างการรับรู้ เข้าใจ นิยามใหม่วัฒนธรรมองค์กร MRTA และ ตระหนักถึงการปฏิบัติตามวัฒนธรรม องค์กรที่พึงประสงค์

### กิจกรรม Happy Work

กิจกรรม “Happy Work” เป็นกิจกรรมจัดการ บรรยายเรื่องหลักการการทำงานด้วยความสุข โดยนายพิทยากร สีลาภักดิ์ (เอ็ดดี้) เจ้าของเพจ “ธนาคารความสุข” เป็นวิทยากรในการบรรยาย เพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานสามารถแก้ปัญหา และตัดสินใจด้วยทัศนคติเชิงบวก เคารพและ ยอมรับในคุณค่าของตนเอง และสามารถบริหาร การทำงานและการใช้ชีวิตได้อย่างสมดุล อันจะ ส่งผลให้พนักงานได้เล็งเห็นถึงความใส่ใจของ องค์กรที่มีต่อพนักงานทำให้พนักงานมุ่งมั่นตั้งใจ และทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้ องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้



### กิจกรรมครอบครัวสุขสันต์ พางค์กรสดใส



กิจกรรม “ครอบครัวสุขสันต์ พางค์กรสดใส” ปี 5 เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อให้พนักงาน รพม. คู่สมรส และบุตรของพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 6-12 ปี ไป ทัศนศึกษา และทำกิจกรรมร่วมกัน ณ ซาฟารีเวิลด์ ซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ประเภทสวนสัตว์และการแสดง โชว์ความสามารถของสัตว์ต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานและ ครอบครัวได้ใช้เวลาร่วมกันในการทำกิจกรรมที่มี ประโยชน์ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติได้อย่างเต็ม ความสามารถ เนื่องจากมีความสัมพันธ์ที่ดีใน ครอบครัว อีกทั้งยังทำให้พนักงานได้เล็งเห็นถึงความ ใส่ใจขององค์กรที่มีต่อพนักงานทำให้พนักงานมุ่งมั่น ตั้งใจและทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้ องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้



### กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมในการปฏิบัติงาน

เป็นกิจกรรมที่จัดให้พนักงาน รฟม. และครอบครัว (บิดา มารดา คู่สมรส และบุตรของพนักงาน) ไปปฏิบัติธรรม ณ วัดป่าทรัพย์ทวีธรรมาราม อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นการส่งเสริมสุขภาพกาย สุขภาพใจของพนักงาน ช่วยให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน ได้ฝึกสมาธิเพื่อให้มีจิตใจสงบ มีสติในการทำงานมากขึ้น ส่งผลให้ความผิดพลาดในการทำงานลดน้อยลง รวมไปถึงมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างพนักงานที่อาจเกิดขึ้น อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีภายในครอบครัวของพนักงาน



### กิจกรรมเตรียมพร้อมรับวัยเกษียณ



กิจกรรม “เตรียมพร้อมรับวัยเกษียณ” เป็นการจัดบรรยายเรื่องการวางแผนทางการเงินเพื่อชีวิตหลังวัยเกษียณ โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการวางแผนการเงิน นายจักรพงษ์ เมษพันธุ์ (The money coach) เพื่อให้พนักงานมีความรู้ด้านการใช้จ่ายเงิน หลักการออมเงินด้วยวิธีที่มีผลตอบแทนสูง และสามารถนำความรู้ดังกล่าวไปบริหารจัดการการเงินในชีวิตประจำวันและในอนาคต อันจะส่งผลให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตหลังเกษียณที่ดี

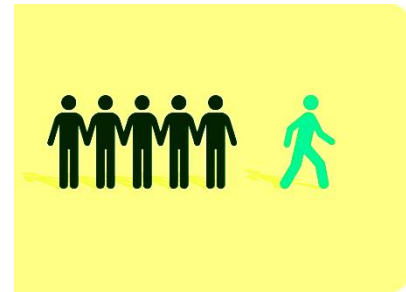
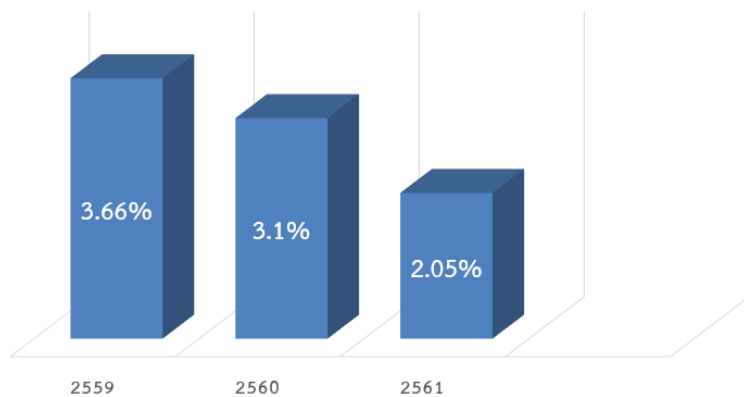
### กิจกรรมแอโรบิกเพื่อสุขภาพ

กิจกรรมแอโรบิกเพื่อสุขภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีทางเลือกในการออกกำลังกายที่สนุกสนาน และเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน กระตุ้นให้พนักงานใส่ใจในสุขภาพของตนเอง และส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพแข็งแรง อีกทั้งยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดี โดยจ้างครูที่มีความเชี่ยวชาญมาเป็นผู้ฝึกสอนการเต้นแอโรบิกแนวใหม่ “ซุมบ้า” และ “K-pop X” ให้แก่พนักงานในชั่วโมงกีฬา ทุกวันอังคารและวันพฤหัสบดี ตั้งแต่เวลา 16.00 น. - 17.00 น.



จากผลการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรประจำปี 2561 ในภาพรวมพนักงานของ รฟม. มีความผูกพันต่อองค์กรร้อยละ 71.60 (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยพนักงานมีการแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรในระดับการพูดถึงองค์กรในแง่ดีสูงสุด (3.72) รองลงมาคือ การมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานเพื่อผลสำเร็จ (3.65) และการคงอยู่กับองค์กร (3.38) โดยพนักงานมีความเห็นว่าสิ่งที่ส่งเสริมความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ รฟม. มากที่สุด คือ การจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ที่มีส่วนช่วยในการสร้างความผูกพันระหว่างพนักงาน เช่น กิจกรรมสัมมนา outing นอกสถานที่ งานเลี้ยงสังสรรค์ในโอกาสต่างๆ รวมทั้งการแข่งขันกีฬา โดยเน้นให้ผู้บริหารและพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรม รองลงมา คือ บรรยากาศในการทำงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ และเมื่อพิจารณาอัตราการลาออก ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สะท้อนถึงความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ในปี 2561 มีอัตราการลาออกร้อยละ 2.05 แยกเป็นหญิงร้อยละ 1.40 ชายร้อยละ 0.65 ทั้งนี้ พบว่าอัตราการลาออกจากงานของพนักงาน รฟม. ย้อนหลัง 3 ปี (2559-2561) มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง

อัตราการลาออกของพนักงาน รฟม. ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2559-2561



โดยในปีงบประมาณ 2562 ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะพิจารณาจัดทำแผนดำเนินงานกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ประจำปี 2562 ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยนำผลการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานต่อการบริหารงานภายในองค์กรและความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ประจำปี 2561 มาออกแบบกิจกรรมที่สามารถเสริมสร้างความผูกพัน โดยเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับ และการจัดกิจกรรมที่ผู้บริหารและพนักงานได้ร่วมกันทำกิจกรรมเพื่อสร้างความสามัคคีให้กับทุกคนในองค์กร โดยคำนึงถึงปัจจัย คือ

- 1) ปัจจัยด้านความต้องการพื้นฐาน เช่น การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร ระบบการประเมินการทำงานที่โปร่งใสยุติธรรม เป็นต้น
- 2) ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร เช่น การได้รับการยอมรับและการชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น
- 3) ปัจจัยด้านการเติบโตก้าวหน้า เช่น เปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้งานในส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อการพัฒนาในการทำงานต่อไปในอนาคต เป็นต้น



## การส่งเสริมการแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามวัฒนธรรมองค์กร

เพื่อให้มีการพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืน สามารถรองรับต่อแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในระดับมหภาค (Mega Trends) การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจขนส่งมวลชนและนโยบายภาครัฐ รวมทั้งมุ่งเน้นความต้องการและความคาดหวังของผู้โดยสารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศด้านรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชน และส่งเสริมการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน” โดย รฟม. ได้กำหนดโครงการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรเป็นโครงการหนึ่งในกลยุทธ์การสร้างบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพ และสร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งเป็นหนึ่งในเป้าประสงค์องค์กร คือ เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง (HPO) และมีธรรมาภิบาลที่ดี ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาสู่การเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงและยั่งยืน ตามแผนวิสาหกิจ ปีงบประมาณ 2560 – 2564 โดยมีตัวอย่างกิจกรรมในปี 2561 ดังนี้

### วัฒนธรรมองค์กร รฟม.

**MRTA CULTURE**

**วัฒนธรรมองค์กร รฟม.**

**M MASTERY** เป็นผู้มีความรู้ความสามารถสูง พร้อมเรียนรู้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรู้ความเชี่ยวชาญ เพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

**R RESPECT** เป็นผู้ที่เคารพและให้เกียรติบุคคลอื่น เคารพในคุณค่าและความคิดเห็นของบุคคลอื่น ปฏิบัติต่อบุคคลอื่นด้วยการให้เกียรติและเท่าเทียม

**T TEAMWORK** เป็นผู้ที่สามารถทำงานเป็นทีมเพื่อขับเคลื่อนองค์กร เรียนรู้การอยู่ร่วมกัน และร่วมมือกันทำงานภายใต้เป้าหมายขององค์กร

**A ACCOUNTABILITY** เป็นผู้มี ความรับผิดชอบ รับผิดชอบต่องาน รับผิดชอบต่อผลงาน รับผิดชอบต่อองค์กร และรับผิดชอบต่อสังคม

แผนกบริหารสัมพันธ์ ฝ่าย

## กิจกรรม “MRTA Role Model” จัดฝึกอบรมเรื่อง “วัฒนธรรมองค์กร รฟม. นิยามใหม่”



รฟม. ได้ว่าจ้างศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อดำเนินการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “วัฒนธรรมองค์กร รฟม. นิยามใหม่” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารรับรู้ เข้าใจ และสามารถถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์ตามวัฒนธรรมองค์กร รฟม. นิยามใหม่ รวมทั้งสามารถแสดงออกถึงพฤติกรรมตามวัฒนธรรมองค์กร รฟม. นิยามใหม่เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่พนักงานในองค์กรและถ่ายทอดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ให้แก่พนักงานได้ และพนักงานทุกระดับรับรู้ความหมายและความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร จนสามารถแสดงพฤติกรรมตามวัฒนธรรมองค์กร รฟม. นิยามใหม่ได้ดี ซึ่งจัดกิจกรรมฯ เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2561 ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 9 มีผู้บริหารและพนักงานเข้าอบรมจำนวนทั้งสิ้น 178 คน

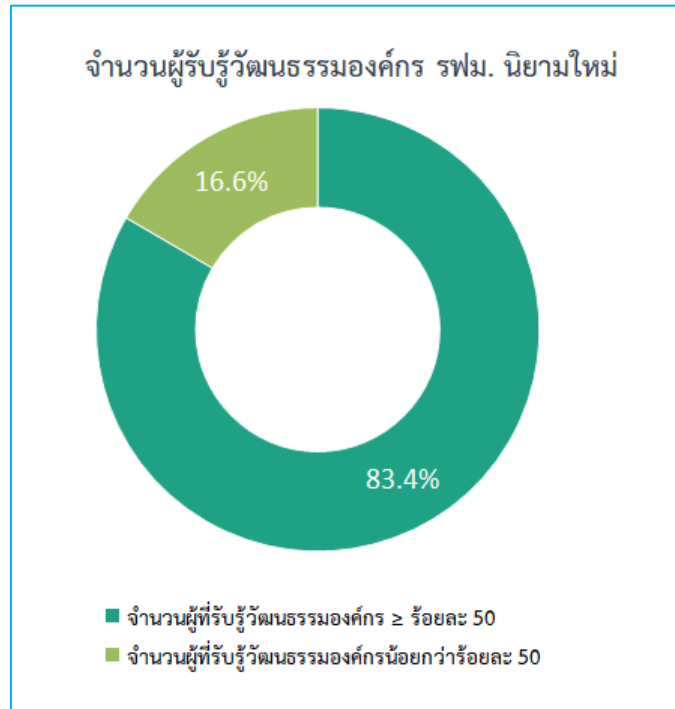
## กิจกรรม “New MRTA Day” เปิดตัววัฒนธรรมองค์กร รฟม. นิยามใหม่

กิจกรรมเปิดตัววัฒนธรรมองค์กร รฟม. นิยามใหม่ จัดขึ้นเมื่อวันที่ 23 กรกฎาคม 2561 ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 9 อาคาร 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อสื่อสารทำความเข้าใจเกี่ยวกับนิยามและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ รวมทั้งกระตุ้นให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร และนำพฤติกรรมที่พึงประสงค์ไปใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้ฝ่าย/สำนักต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดนิทรรศการที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร รฟม. นิยามใหม่ อันจะนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง เพื่อสนับสนุนการบรรลุเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และภารกิจของ รฟม. อย่างยั่งยืน





จากการดำเนินกิจกรรมในปี 2561 ได้ดำเนินการสำรวจการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร รฟม. นวัตกรรมใหม่. โดยใช้ข้อคำถามที่แสดงถึงนิยามและตัวอย่างพฤติกรรมของวัฒนธรรมองค์กร MRTA และให้พนักงาน ผลการสำรวจการรับรู้ปรากฏว่าบุคลากร รฟม. ร้อยละ 83.40 (849 คน) รับรู้วัฒนธรรมองค์กร รฟม. นวัตกรรมใหม่ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 โดยสามารถตอบคำถามได้ถูกต้องเท่ากับหรือมากกว่าครึ่งหนึ่งของข้อคำถามทั้งหมด และมีผู้ที่ตอบคำถามได้ถูกต้องน้อยกว่าครึ่งหนึ่งของข้อคำถามทั้งหมด ร้อยละ 16.60 (169 คน) ดังภาพ



โดยในปี 2562 รฟม. จะดำเนินการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร รฟม. นวัตกรรมใหม่อย่างต่อเนื่อง และเพิ่มเติมการส่งเสริมการแสดงออกพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตามวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้บุคลากรเข้าใจและมีการแสดงออกวัฒนธรรมองค์กร รฟม. เพิ่มขึ้น



## การสื่อสาร (Communication)

### การสื่อสาร 2 ทาง และการจัดการข้อร้องเรียน

#### (2- Ways Communication and Complaint & Feedback Management)

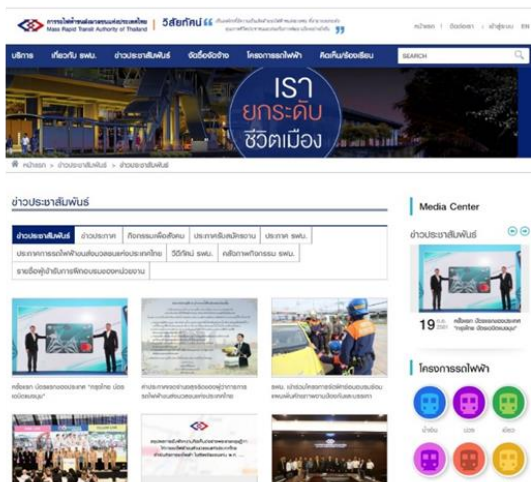
การสื่อสาร 2 ทางเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่าง รฟม. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม รฟม. ให้ความสำคัญกับประชาสัมพันธ์ข้อมูลองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เกิดความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น และตรวจสอบกระบวนการทำงานของ รฟม. รวมถึงมีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ โดยมีโครงการรองรับ ดังนี้

#### การสื่อสารขององค์กร (ข้อมูลองค์กรและข้อมูลการดำเนินงานโครงการรถไฟฟ้า)

รฟม. มีแผนการดำเนินงานสื่อสารองค์กร เพื่อให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลองค์กร เช่น ผลการดำเนินงานที่สำคัญ ความคืบหน้าที่สำคัญในการดำเนินโครงการรถไฟฟ้าสายต่างๆ และแนวทางการแก้ไขปัญหา และ/หรือ ลดผลกระทบด้านจราจรและสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นการสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็วและผู้รับสารรับรู้และเข้าใจในข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องตรงกัน โดยมีช่องทางการสื่อสารรูปแบบต่างๆ ทั้งรูปแบบออนไลน์ และออฟไลน์ เพื่อให้เหมาะสมกับการรับรู้ของกลุ่มเป้าหมาย



Facebook Fanpage การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย



เว็บไซต์ www.mrta.co.th



นิตยสาร Life & Metro

การสื่อสารในรูปแบบต่างๆ



## การขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของราชการ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ รฟม.

เพื่อดำเนินงานตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ในการคุ้มครองสิทธิของประชาชนให้ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ ของ รฟม. และเพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น และตรวจสอบกระบวนการทำงานของ รฟม. ให้มีความถูกต้องโปร่งใส และส่งเสริมให้ รฟม. มีการบริหารที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



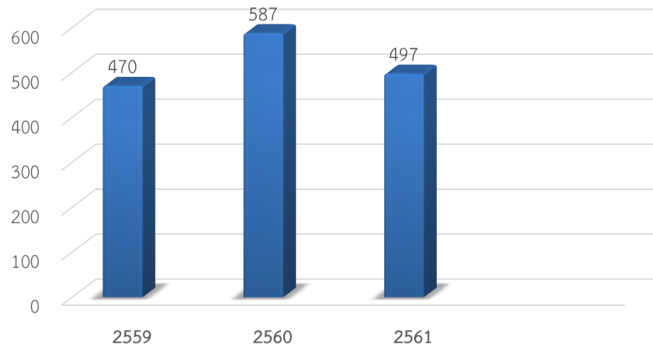
## การรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

รฟม. ได้จัดให้มีช่องทางและขั้นตอนเพื่อจัดการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนและรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน ซึ่งเป็นเสียงสะท้อนให้ทราบว่าการดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ของ รฟม. มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด โดยมีช่องทางและขั้นตอน ดังนี้



จากการดำเนินงานที่ผ่านมาตั้งแต่ปี 2559-2561 พบว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนในปี 2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 470 เรื่อง ซึ่งได้ดำเนินการปิดเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จได้ทั้งหมด ในปี 2560 มีจำนวนทั้งสิ้น 587 เรื่อง ซึ่งมากกว่าปี 2559 โดยในปีงบประมาณ 2560 นั้น รฟม. เริ่มดำเนินการก่อสร้าง มีโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงศูนย์วัฒนธรรม – มีนบุรี จึงทำให้มีเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นมา ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนในปีงบประมาณ 2560 ได้ดำเนินการปิดเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จได้ทั้งหมด และในปี 2561 มีจำนวนทั้งสิ้น 497 เรื่อง สามารถดำเนินการปิดเรื่องร้องเรียนได้ทั้งสิ้น 455 เรื่อง ยังคงค้างอยู่ 42 เรื่อง ทั้งนี้ แผนกรีวิวร้องทุกข์ ได้ประสานงานฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงที่ปรึกษา และผู้รับจ้างโครงการฯ เพื่อเร่งดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และหาแนวทางการปิดข้อร้องเรียนดังกล่าว

จำนวนข้อร้องเรียนโครงการรถไฟฟ้าในความรับผิดชอบของ รฟม. (เรื่อง)



ภาพการเข้าพบผู้ร้องเรียน ที่ได้รับอุบัติเหตุจากการก่อสร้างโครงการฯ ซึ่งทางผู้รับจ้างสัญญาที่ 4 ได้เข้าเยี่ยมอาการ และมอบรถเข็น พร้อมกับ checker สำหรับช่วยเดิน ในนามของโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม

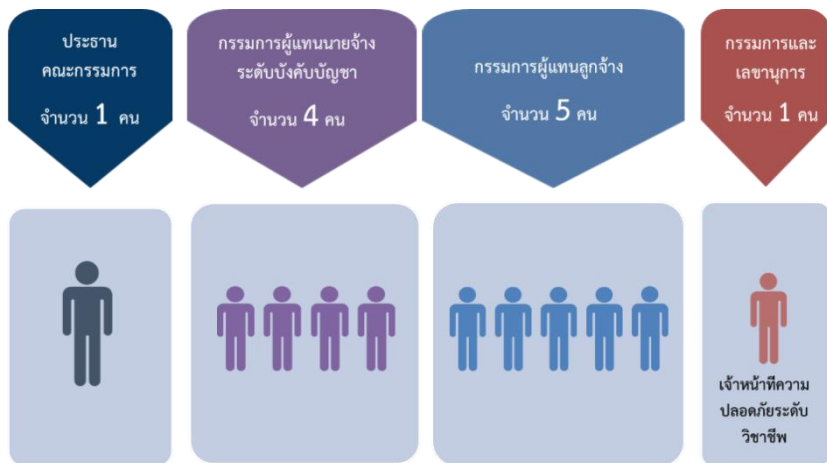
ภาพการเข้าพบผู้ร้องเรียน ที่ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการฯ ซึ่งทาง รฟม. ที่ปรึกษา และผู้รับจ้างสัญญาที่ 3 ลงพื้นที่ชี้แจงทำความเข้าใจแผนของการก่อสร้าง



**การจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน**

ด้วยความตระหนักถึงความปลอดภัยในการดำเนินงาน เพื่อคุ้มครองสุขภาพ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ของผู้ประกอบการ รวมถึงผู้ที่อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินงาน เช่น ชุมชนตามแนวสายทาง และผู้ใช้บริการ เป็นต้น รฟม. ได้กำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งได้กำหนดมาตรการควบคุมป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 กฎหมายความปลอดภัยในการทำงานฉบับต่างๆ รวมทั้งมาตรฐานสากล และหลักวิชาการด้านความปลอดภัยในการทำงานและอาชีวอนามัยที่เกี่ยวข้อง โดยการบริหารงานด้านความปลอดภัยได้กำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามกฎหมาย เพื่อทำหน้าที่พิจารณานโยบายและแผนงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย หรือการเกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญอันเนื่องมาจากการทำงาน รายงานเสนอแนะมาตรการความปลอดภัยหรือแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน และรณรงค์กิจกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงาน

ปัจจุบันมีพนักงานที่เป็นสมาชิกคณะกรรมการความปลอดภัยและอาชีวอนามัย 11 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1.02 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด (G4-LA5)



โครงสร้างคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน



รฟม. ได้ลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ โครงการความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของประเทศไทย (Safety Thailand) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงคมนาคม กระทรวงมหาดไทย กระทรวงแรงงาน กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงอุตสาหกรรม เพื่อที่จะแสดงเจตจำนงในการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างกันในการดำเนินการเพื่อขับเคลื่อนพัฒนาความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของการทำงานอย่างยั่งยืนในระดับนโยบายจนถึงระดับปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ตลอดจนสร้างกลไกการดำเนินงานให้เอื้อต่อการดูแลกลุ่มเป้าหมายในระดับพื้นที่ที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล และแผนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง

### กิจกรรมด้านความปลอดภัย



### กิจกรรม Safety day



รฟม. จัดกิจกรรมวันอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ประจำปี 2561 ภายใต้แนวคิด “Safety starts with S but it begins with you : ความปลอดภัยเริ่มด้วยตัวอักษร แต่เกิดขึ้นได้ ด้วยตัวคุณ” เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2561 เวลา 09.00 น. ณ อาคารสำนักงาน รฟม. โดยนายภคพงศ์ ศิริกันทรมาศ ผู้ว่าการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เป็นประธานในพิธีเปิดกิจกรรม เพื่อเผยแพร่ความรู้และสร้างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานแก่พนักงานและลูกจ้าง รฟม. ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำงานก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าในความรับผิดชอบของ รฟม.

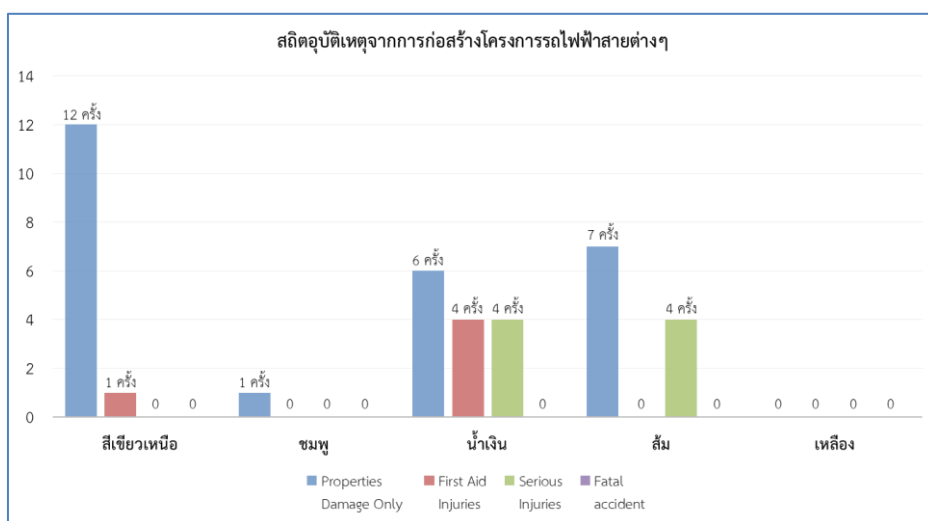
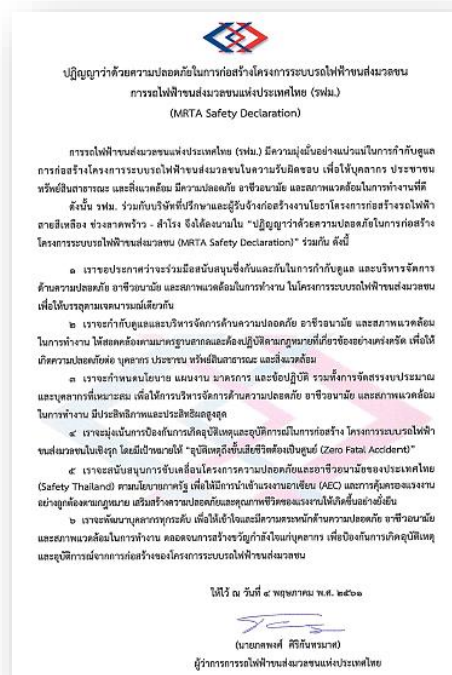


## ชุมชน (Community)

### การป้องกันอุบัติเหตุ และจัดการปัญหาการจราจรติดขัด (Accident Prevention & Traffic Management)

#### การป้องกันอุบัติเหตุ

รฟม. ให้ความสำคัญกับการป้องกันอุบัติเหตุต่อโครงการรถไฟฟ้าในความรับผิดชอบ ตระหนักถึงความกังวลของชุมชนที่อาศัยอยู่ตามแนวสายทางรถไฟฟ้าในเรื่องการจราจรติดขัดและอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการก่อสร้างรถไฟฟ้าในเส้นทางต่างๆ รวมถึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านความปลอดภัยในการดำเนินงาน จึงได้กำหนดปณิธานว่าด้วยความปลอดภัยในการก่อสร้างโครงการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ให้ที่ปรึกษาและผู้รับจ้างก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าทุกสายร่วมลงนามก่อนการดำเนินโครงการ เพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการบริหารงานด้วยความปลอดภัยของ รฟม. และสร้างความตระหนักให้กับที่ปรึกษาและผู้รับจ้างก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า รวมถึงมีแผนการตรวจเยี่ยมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน เพื่อติดตามและควบคุมการทำงานของผู้รับจ้างงานก่อสร้าง มุ่งมั่นให้การเกิดอุบัติเหตุขั้นรุนแรงเป็นศูนย์ (Zero Fatal Accident) ซึ่งจากการดำเนินงานในปี 2561 พบว่าสถิติอุบัติเหตุขั้นรุนแรงของโครงการรถไฟฟ้าสายต่างๆ เป็นศูนย์





จากความมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย ทำให้ รฟม. ได้รับรางวัลเกียรติยศด้านความปลอดภัย โดยได้รับรางวัล Zero accident 2 ปีติดต่อกันคือ ปี 2660 และ ปี 2561






### การจัดการปัญหาการจราจรติดขัด

การดำเนินโครงการรถไฟฟ้าสายต่างๆ ของ รฟม. เพื่อรองรับการขยายตัวของเมือง และเชื่อมโครงข่ายของระบบขนส่งมวลชน ให้ประชาชนมีความสะดวกในการเดินทาง ลดปัญหาการจราจรติดขัด จึงได้ดำเนินโครงการรถไฟฟ้าสายต่างๆ ดังนี้

### โครงการรถไฟฟ้า

โครงการรถไฟฟ้า	เป้าหมาย	รายละเอียดการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน (ณ สิ้นเดือน ก.ย. 2561)
 <b>น้ำเงิน</b> ช่วงหัวลำโพง-บางแค และช่วงบางซื่อ-ท่าพระ	<ul style="list-style-type: none"> <li>เพื่อพัฒนาโครงข่ายรถไฟฟ้า และส่งเสริมให้ระบบรถไฟฟ้าเป็นระบบขนส่งมวลชนหลัก</li> <li>เพื่อลดปัญหาด้านการจราจรภายในกรุงเทพมหานคร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดกรรมสิทธิ์ที่ดินเพื่อก่อสร้างโครงการฯ</li> <li>ดำเนินงานก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าตามแผนการดำเนินงาน</li> <li>ประชาสัมพันธ์โครงการรถไฟฟ้า</li> <li>ถ่ายทอดเทคโนโลยีจากผู้รับเหมา/ที่ปรึกษาแก่บุคลากรภายใน รฟม.</li> <li>ดำเนินการให้เอกชนเข้าร่วมลงทุน (PPP) งานระบบรถไฟฟ้าและเดินรถ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความคืบหน้าการก่อสร้างงานโยธาคิดเป็น 100%</li> <li>ความคืบหน้าการออกแบบผลิต และติดตั้งงานระบบคิดเป็น 61.05%</li> <li>คาดว่าจะเปิดให้บริการช่วงหัวลำโพง-บางแค ต.ค. 2562 และช่วงบางซื่อ-ท่าพระ เม.ย. 2563</li> </ul>
 <b>เขียว</b> ช่วงหมอชิต-สะพานใหม่-คูคต	<ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาโครงข่ายรถไฟฟ้าเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร (BTS) ที่สถานีหมอชิตไปทางด้านเหนือที่ปัจจุบันเส้นทางสิ้นสุดบริเวณสวนจตุจักร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดกรรมสิทธิ์ที่ดินเพื่อก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า</li> <li>ดำเนินงานก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าตามแผนการดำเนินงาน</li> <li>ประชาสัมพันธ์โครงการรถไฟฟ้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความคืบหน้าการจัดกรรมสิทธิ์ คิดเป็น 100%</li> <li>ความคืบหน้าการก่อสร้างงานโยธาคิดเป็น 75.92%</li> <li>คาดว่าจะเปิดให้บริการ ก.ค. 2563</li> </ul>

โครงการรถไฟฟ้า	เป้าหมาย	รายละเอียดการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน (ณ สิ้นเดือน ก.ย. 2561)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ส่งเสริมให้ระบบรถไฟฟ้าเป็นระบบขนส่งมวลชนหลัก</li> <li>เพื่อลดปัญหาด้านการจราจร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ถ่ายทอดเทคโนโลยีจากผู้รับเหมา/ที่ปรึกษาแก่บุคลากรภายใน รฟม.</li> </ul>	
 <b>ชมพู</b> ช่วงแคราย - มีนบุรี	<ul style="list-style-type: none"> <li>รองรับการเดินทางเชื่อมต่อพื้นที่ฝั่งตะวันออกเฉียงเหนือกับฝั่งตะวันตกของกรุงเทพมหานครและปริมณฑลรวมถึงรองรับศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา</li> <li>เป็นระบบขนส่งรอง (Feeder) เชื่อมต่อการเดินทางให้เป็นระบบรถไฟฟ้าสายหลัก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดกรรมสิทธิ์ที่ดินเพื่อก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า</li> <li>ดำเนินการก่อสร้างงานโยธาและงานระบบรถไฟฟ้าของโครงการรถไฟฟ้า</li> <li>ประชาสัมพันธ์โครงการรถไฟฟ้า</li> <li>ถ่ายทอดเทคโนโลยีจากผู้รับสัมปทานแก่บุคลากรภายใน รฟม.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความคืบหน้าการจัดกรรมสิทธิ์ คิดเป็น 81.14%</li> <li>ความคืบหน้าการก่อสร้างงานโยธา ผลิต และติดตั้งระบบงานเดินรถคิดเป็น 6.51%</li> <li>คาดว่าจะเปิดให้บริการ ต.ค. 2564</li> </ul>
 <b>ส้ม</b> ช่วงศูนย์วัฒนธรรมฯ-มีนบุรี	<ul style="list-style-type: none"> <li>เพื่อเชื่อมโยงพื้นที่ฝั่งตะวันออกและฝั่งตะวันตกของกรุงเทพมหานครและรองรับการเดินทางของประชาชนเข้าสู่พื้นที่ใจกลางกรุงเทพมหานคร</li> <li>ส่งเสริมให้ระบบรถไฟฟ้าเป็นระบบขนส่งมวลชนหลัก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดกรรมสิทธิ์ที่ดินเพื่อก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า</li> <li>ดำเนินการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า</li> <li>ประชาสัมพันธ์โครงการรถไฟฟ้า</li> <li>ถ่ายทอดเทคโนโลยีจากผู้รับสัมปทานแก่บุคลากรภายใน รฟม.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความคืบหน้าการจัดกรรมสิทธิ์ คิดเป็น 87.44%</li> <li>ความคืบหน้าการก่อสร้างงานโยธาคิดเป็น 16.21%</li> <li>ความคืบหน้าการเสนอ ครม. เห็นชอบรูปแบบการลงทุน คิดเป็น 75.00%</li> <li>คาดว่าจะเปิดให้บริการ ก.พ. 2566</li> </ul>
 <b>เหลือง</b> ช่วงลาดพร้าว-สำโรง	<ul style="list-style-type: none"> <li>เพื่อรองรับพื้นที่ชุมชนหนาแน่น แหล่งพาณิชย์ และการเจริญเติบโตของชุมชนในบริเวณกรุงเทพมหานครฝั่งตะวันออก</li> <li>เป็นระบบขนส่งรอง (Feeder) เชื่อมต่อการเดินทางให้รถไฟฟ้าสายหลัก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดกรรมสิทธิ์ที่ดินเพื่อก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้า</li> <li>ดำเนินการก่อสร้างงานโยธาและงานระบบรถไฟฟ้าของโครงการฯ</li> <li>ประชาสัมพันธ์โครงการรถไฟฟ้า</li> <li>ถ่ายทอดเทคโนโลยีจากผู้รับสัมปทานแก่บุคลากรภายใน รฟม.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความคืบหน้าการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน คิดเป็น 88.67%</li> <li>ความคืบหน้าการก่อสร้างงานโยธา ผลิตและติดตั้งระบบรถไฟฟ้างานเดินรถคิดเป็น 7.48%</li> <li>คาดว่าจะเปิดให้บริการ ต.ค. 2564</li> </ul>



โดยในระหว่างที่มีการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าอาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านการจราจร รฟม. จึงได้จัดให้มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์แนวทางการแก้ไขปัญหา และ/หรือลดผลกระทบด้านการจราจรและสิ่งแวดล้อม จากการดำเนินงานก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าสายต่างๆ ของ รฟม. เช่น การจัดงานแถลงข่าว และสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Facebook หรือ Website ของโครงการรถไฟฟ้าแต่ละสาย

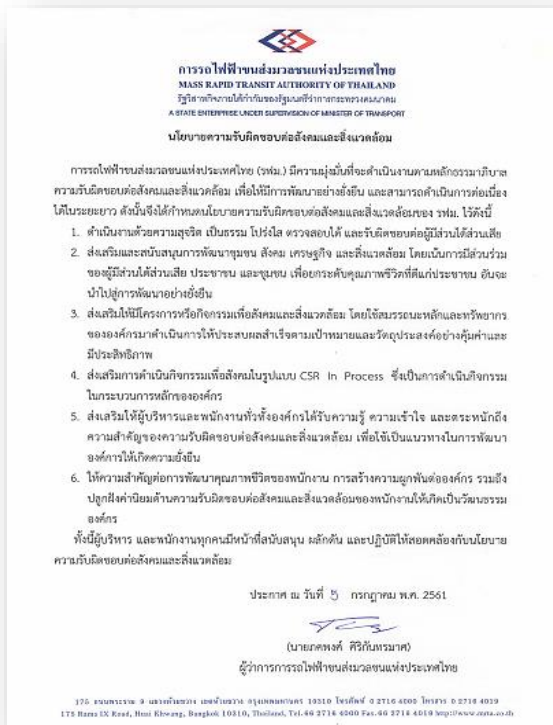


งานแถลงข่าวปิดทางลงทางยกระดับรามคำแหง ฟังซาเข้า และประชาสัมพันธ์รูปแบบการจัดจราจรในระหว่างดำเนินงานก่อสร้างสถานีรถไฟฟ้ารามคำแหง 12 ซึ่งเป็นสถานีใต้ดินของโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์) เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2561 ณ บริเวณพื้นที่ก่อสร้าง โดยนายวิทยา พันธุ์มงคล ผู้ช่วยผู้ว่าการ รฟม. ร่วมกับ กองบัญชาการตำรวจนครบาล (บช.น.)



## การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน

(Community Involvement & Development)



ด้วยความตระหนักถึงการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ดังที่ได้กำหนดในนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รฟม. ให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยเฉพาะชุมชนตามแนวสายทางที่มีก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าในพื้นที่ต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 3 กลยุทธ์ที่ 3.3. พัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ในแผนวิสาหกิจปีงบประมาณ 2560-2564 โดย รฟม. ได้ดำเนินการสานสัมพันธ์กับชุมชน จัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกับชุมชนตามแนวสายทาง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน โดยได้ดำเนินการดังนี้



## โครงการส่งเสริมอาชีพ ผลิตภัณฑ์ บริการ และแหล่งท่องเที่ยวของชุมชนบริเวณแนวสายทางรถไฟฟ้า

โครงการนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการสร้างโอกาสและรายได้ให้แก่ชุมชนแนวสายทาง และเพื่ออนุรักษ์และส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนบริเวณสถานี โดยในปี 2561 นี้ รฟม. ได้จัดตลาดนัดชุมชนจากจังหวัด ปทุมธานี โดยมีจำนวนชุมชนที่เข้าร่วมโครงการ 6 อำเภอ 17 ตำบล และจัดทำหนังสือเพื่อแนะนำแหล่งท่องเที่ยวและบริการตามแนวสายทาง

งานนี้จัดขึ้นเมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2561 โดยนายธีรพันธ์ เตชะศิริกุล รองผู้ว่าการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เป็นประธานเปิดงาน “MRT Market รฟม.ชวนช้อปปิ้ง OTOP เมืองปทุมฯ” พร้อมคณะผู้บริหาร รฟม. โดยมีพันจ่าอากาศเอก ทรงพล ฉายแสง หัวหน้าฝ่ายอำนวยการสำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดปทุมธานี และ นายอัลวิน จี รongerมการผู้จัดการ สนับสนุนปฏิบัติการ บริษัททางด่วน และรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ร่วมพิธีเปิดพร้อมเยี่ยมชมร้านค้าภายในงาน โดยงานดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมอาชีพและผลิตภัณฑ์จากผู้ประกอบการร้านค้าในชุมชนบริเวณแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว (เหนือ) ช่วงหมอชิต – สะพานใหม่ – คูคต รวมถึงสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง รฟม. และชุมชนดังกล่าว

MRT Market รฟม.ชวนช้อปปิ้ง OTOP เมืองปทุมฯ



## โครงการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการช่วยฟื้นคืนชีพเบื้องต้น (Cardiopulmonary Resuscitation : CPR)

โครงการนี้ จัดขึ้นเพื่อสร้างความรู้และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ปฏิบัติจริงในการช่วยฟื้นคืนชีพเบื้องต้นในสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างถูกต้อง ซึ่งมีการจัดต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 โดยปี 2561 นี้ ได้จัดกิจกรรมจำนวน 4 ครั้ง เมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2561 ณ ชุมชนพลาซ่า รัตนา เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2561 ณ ชุมชนหมู่บ้านอัมรินทร์ นิเวศน์ 3 เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2561 ณ โรงเรียนช่างฝีมือทหาร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร และเมื่อวันที่ 13 กรกฎาคม 2561 ณ วิทยาลัยเทคโนโลยีไทยบริหารธุรกิจ เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นชุมชนตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว ช่วงหมอชิต - สะพานใหม่ - คูคต โดยมีผู้บริหารของ รฟม. เป็นประธานในการจัดกิจกรรมดังกล่าว พร้อมทั้งวิทยากรจากสถาบันฝึกอบรมการรักษาคความปลอดภัยและดับเพลิง-กู้ภัย รฟม. ได้ให้ความรู้พร้อมฝึกปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพ (Cardiopulmonary Resuscitation : CPR) และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น ให้แก่ประชาชนในชุมชน เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติจริงในสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างถูกต้อง



### โครงการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการดับเพลิงเบื้องต้น

โครงการนี้จัดขึ้นเพื่อให้ความรู้ พร้อมฝึกปฏิบัติการป้องกันอัคคีภัยด้วยอุปกรณ์ดับเพลิงเบื้องต้น เพื่อให้สามารถนำความรู้การป้องกันตัวจากอัคคีภัยไปใช้ปฏิบัติได้จริงในสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยมีการดำเนินงานต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 แล้ว โดยในปี 2561 นี้ได้จัดกิจกรรมจำนวน 2 ครั้ง เมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2561 ณ ชุมชนเสียบคลองหกวา เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร และเมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2561 ณ ชุมชนซอยแอนเน็กซ์ เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นโรงเรียนตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว ช่วงหมอชิต – สะพานใหม่ – คูคต โดยได้มอบถังดับเพลิงให้แก่ชุมชน และอบรมให้ความรู้พร้อมฝึกปฏิบัติการป้องกันอัคคีภัยด้วยอุปกรณ์ดับเพลิงเบื้องต้นให้แก่ประชาชนในชุมชน โดยวิทยากรจากสถาบันฝึกอบรมการรักษาความปลอดภัยและดับเพลิง-กู้ภัย รพม. เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติจริงในสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างถูกต้อง



โครงการอบรมให้ความรู้  
เกี่ยวกับการดับเพลิงเบื้องต้น



## โครงการบ้านฉันบ้านเธอ

โครงการดังกล่าวจัดขึ้นเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างนักเรียนในโรงเรียนตามแนวสายทางรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม และรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง รฟม. และโรงเรียนตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้า โดยปี 2561 นี้ รฟม. ได้จัดกิจกรรม 2 ครั้ง โดยครั้งที่ 1 จัดเมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2561 โดยนำนักเรียนโรงเรียนวัดประดู่บางจาก (พ่วงอุทิศ) จำนวน 50 คน และโรงเรียนวัดแจ้งศิริสัมพันธ์ (สโสมสรสากลอุทิศ) จำนวน 50 คน ทดลองโดยสารรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม และทำกิจกรรมสานสัมพันธ์ร่วมกัน ณ พิพิธภัณฑ์เด็กกรุงเทพมหานครแห่งที่ 1 (จตุจักร) และครั้งที่ 2 จัดเมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2561 ได้นำนักเรียนโรงเรียนวัดประดู่บางจาก (พ่วงอุทิศ) จำนวน 50 คน และโรงเรียนวัดแจ้งศิริสัมพันธ์ (สโสมสรสากลอุทิศ) จำนวน 50 คน เดินทางโดยรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม เพื่อทัศนศึกษาและทำกิจกรรมร่วมกัน ณ ศูนย์ซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า สถานีรถไฟฟ้ามหานครบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยให้เข้าชมห้องควบคุมการเดินรถ โรงซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า และเข้าร่วมกิจกรรม “อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม” ด้วยการประดิษฐ์กล่องรถไฟฟ้า เพื่อนำสิ่งประดิษฐ์ไปใช้ประโยชน์เพื่อเกิดการใช้จ่าย



โครงการบ้านฉันบ้านเธอ





### กิจกรรมมอบทุนการศึกษา รฟม. เพื่อเยาวชน

กิจกรรมนี้จัดขึ้นเพื่อมอบทุนการศึกษาให้นักเรียนในโรงเรียนตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้า และบุตร-ธิดาของพนักงาน รฟม. ในโอกาสวันคล้ายวันก่อตั้ง รฟม. เพื่อสร้างโอกาสทางการศึกษาให้แก่เยาวชน ซึ่งเป็นนักเรียนตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้า และบุตร - ธิดา ของพนักงาน รฟม. รวมถึงสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรและโรงเรียน รวมถึงชุมชนตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้า โดยเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2561 รฟม. จัดกิจกรรมมอบทุนการศึกษา 26 ปี รฟม. โดยมอบทุนการศึกษาแก่เยาวชนจำนวน 80 ทุน ทุนละ 2,500 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 200,000 บาท ประกอบด้วย ทุนการศึกษาสำหรับบุตร - ธิดาพนักงาน รฟม. จำนวน 41 ทุน และทุนการศึกษาสำหรับนักเรียนตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้าจำนวน 39 ทุน โดยมีรายละเอียดการแบ่งทุน ดังนี้ สายสีน้ำเงินส่วนต่อขยาย ช่วงหัวลำโพง - บางแค และช่วงบางซื่อ-ท่าพระ จำนวน 18 ทุน สายสีเขียว ช่วงหมอชิต - สะพานใหม่ - คูคต จำนวน 6 ทุน สายสีส้ม ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี จำนวน 12 ทุน และสายสีม่วง บางใหญ่ - บางซื่อ จำนวน 3 ทุน



กิจกรรมมอบทุนการศึกษา รฟม. เพื่อเยาวชน

### กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ

รฟม. จัดกิจกรรมงานวันเด็กแห่งชาติของ รฟม. เป็นประจำทุกปี นับตั้งแต่ปี 2550 เป็นต้นมา ณ บริเวณแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้า เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร และชุมชนตามแนวสายทางโครงการรถไฟฟ้า และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร สร้างการรับรู้ภารกิจขององค์กร รวมถึงส่งเสริมด้านการศึกษา และนันทนาการให้แก่เยาวชน ซึ่งดำเนินการโดยกองกิจกรรมเพื่อสังคม รฟม. และ รฟม. ร่วมดำเนินการกับที่ปรึกษาโครงการและผู้รับจ้างโครงการรถไฟฟ้าสายต่างๆ ที่กำลังดำเนินการก่อสร้าง

กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ



## โครงการส่งเสริมสุขภาพชุมชน คนรักรถไฟฟ้า

โครงการนี้จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาและปรับปรุงพื้นที่บริเวณสำนักงาน รฟม. ให้สวยงามมีคุณภาพและได้มาตรฐาน เพื่อให้ประชาชน และชุมชนโดยรอบ ใช้เป็นสถานที่ในการออกกำลังกาย และพักผ่อนและเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ รฟม. และส่งเสริมให้พนักงาน รฟม. และประชาชนมีสุขภาพที่ดีด้วยการออกกำลังกาย โดยดำเนินงานพัฒนาและปรับปรุงสภาพแวดล้อมด้วยการจัดสวนหย่อม และปลูกพรรณไม้ดอก และไม้ประดับต่างๆ ตลอดจนพัฒนาและปรับปรุงทางเดิน – วิ่ง และเลนจักรยานให้มีความพร้อมเหมาะแก่การใช้งาน และจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพต่างๆ ภายในสวนสุขภาพ รฟม.

### โครงการส่งเสริมสุขภาพชุมชน



## การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Governance)

### การปฏิบัติที่เป็นธรรมและมีจริยธรรม (Fair & Ethical Operation Practice) และการต่อต้านการทุจริต (Anti-corruption)

รฟม. ยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในการบริหารงาน โดยมีการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี วิสัยทัศน์ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมไปถึงจริยธรรมในการดำเนินงานของ รฟม. เพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่มีจริยธรรม และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม รวมถึงต่อต้านการทุจริต สร้างความเชื่อมั่นว่าเป็นองค์กรที่มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และเป็นที่น่าไว้วางใจจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยได้กำหนดโครงการพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาลองค์กร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนปฏิบัติการที่สนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาสู่การเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงและยั่งยืน (G4-SO4)

#### โครงการพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาลองค์กร

รฟม. ได้กำหนดโครงการพัฒนาและส่งเสริมธรรมาภิบาลองค์กร ซึ่งมีแนวคิดหลักของการดำเนินโครงการคือ การมีส่วนร่วม การกระตุ้น การสื่อสาร และต่อเนื่อง โดยในปีงบประมาณ 2561 รฟม. ได้มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรของ รฟม. ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลและปฏิบัติตนอย่างมีคุณธรรมจริยธรรม โดยน้อมนำพระบรมราโชวาทพระราชดำรัส และพระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร ผสานกับหลักธรรมทางศาสนาไปปฏิบัติ นอกจากนี้ รฟม. ได้จัดให้มีงานวันธรรมาภิบาล รฟม. และการลงนามข้อตกลงคุณธรรมในโครงการรถไฟฟ้า รวมทั้งกำหนดให้มั่นนโยบายการให้และรับของขวัญในเทศกาลปีใหม่ เพื่อส่งเสริมให้เกิดค่านิยมและทัศนคติที่ถูกต้อง และเป็นกลไกสำคัญในการป้องกันการเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ทั้งนี้ได้กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานเพื่อยกระดับผลคะแนนประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) รวมถึงไม่มีข้อร้องเรียนในเรื่องทุจริต ซึ่งสะท้อนถึงภาพลักษณ์ในด้านธรรมาภิบาลขององค์กร โดยมีกิจกรรมที่ดำเนินการ ดังนี้



งานวันธรรมภิบาล รฟม.



รฟม. ได้จัดงานวันธรรมภิบาล รฟม. ขึ้นเมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2560 ซึ่งเป็นการจัดงานต่อเนื่องทุกปี โดยในปีงบประมาณ 2561 เป็นการจัดงานวันธรรมภิบาล รฟม. ครั้งที่ 6 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการจัดงานเพื่อให้ความรู้และกระตุ้นจิตสำนึกด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แก่คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน รฟม. รวมถึงสื่อสารการดำเนินงานด้านดังกล่าวของ รฟม. ไปยังบริษัทที่ปรึกษา ผู้รับเหมา และผู้รับสัมปทาน โดยมีนายณัฐ ศรีสุคนธ์นันทน์ กรรมการ รฟม. เป็นประธานในงาน และมีคณะกรรมการ รฟม. นายฤทธิกา สุภารัตน์ รองผู้ว่าการ (บริหาร) รักษาการแทนผู้ว่าการ รฟม. นางแก้วตา ชัยมะโน ผู้อำนวยการสำนักป้องกันการทุจริตภาครัฐวิสาหกิจและธุรกิจเอกชน สำนักงาน ป.ป.ช. ผู้บริหาร และพนักงาน รฟม. เข้าร่วมงาน ภายในงานภาคเช้า ประกอบด้วย การลงนามประกาศเจตจำนงสุจริตโดยคณะผู้บริหาร รฟม. และการบรรยาย หัวข้อ “หลักนิติธรรมกับการบริหารโครงการขนาดใหญ่” โดย ศาตราจารย์ (พิเศษ) จริญญา ภักดีธนากุล ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ เพื่อเสริมสร้างความรู้และกระตุ้นจิตสำนึกด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี และในภาคบ่ายมีการจัดกิจกรรมและนิทรรศการให้ความรู้ในรูปแบบ Good Corporate Governance Edutainment เพื่อสร้างจิตสำนึกด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

การลงนามบันทึกข้อตกลง 3 ฝ่าย ระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. สคร. และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 54 แห่ง



นายฤทธิกา สุภารัตน์ รองผู้ว่าการ (บริหาร) รักษาการแทนผู้ว่าการ รฟม. ได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลง 3 ฝ่าย ระหว่างสำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 54 แห่ง เพื่อร่วมขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2560–2564) โดยมีกิจกรรมความร่วมมือส่วนหนึ่งเพื่อร่วมส่งเสริมและสนับสนุนการยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ โดยใช้ผลประเมิน ITA เป็นเครื่องมือ



การลงนามบันทึกข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pact) ระหว่าง รฟม. และ ผู้สังเกตการณ์  
ในโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงเตาปูน – ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก)



การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) จัดพิธีลงนามบันทึกข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pact) ระหว่าง รฟม. และผู้สังเกตการณ์ ในโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วงช่วงเตาปูน – ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก) เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2561 เพื่อแสดงถึงความโปร่งใสและเป็นธรรม โดยมี นายภคพงศ์ ศิริกันทรมาศ ผู้ว่าการการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) เป็นประธานในพิธี และนายวิชัย อัคริสร รองประธานองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) เป็นสักขีพยาน พร้อมทั้งผู้สังเกตการณ์ร่วมลงนาม ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 9 อาคารสำนักงาน รฟม. โดยนับเป็นโครงการก่อสร้างขนาดใหญ่โครงการที่ 2 ที่สานต่อความมุ่งมั่นการดำเนินงานด้วยความรอบคอบ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

งานสัมมนาและมอบรางวัลบุคคลต้นแบบ  
กระทรวงคมนาคม

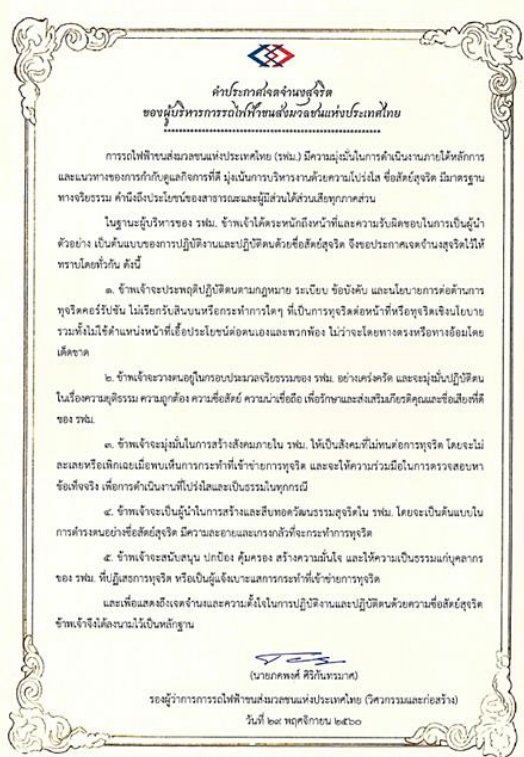


เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2561 นายฤทธิกา สุภารัตน์ รองผู้ว่าการฯ (บริหาร) พร้อมด้วย นายมานพ ใจดี ผู้อำนวยการกองนิติการ ฝ่ายกฎหมาย นางสาวดวงรัตน์ เชาวจินตริกษ์ ผู้อำนวยการกองตรวจสอบทั่วไป สำนักตรวจสอบ นายวัฒน์ศักดิ์ เชาวะประเสริฐ รักษาการหัวหน้าแผนกกำกับดูแลกิจการที่ดี ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ นางสาวภักฉัตร จิตสว่าง พนักงานทรัพยากรบุคคล ระดับ 5 และนายณัฐสิทธิ์ สุทธิสมบุรณ์ พนักงานทรัพยากรบุคคล ระดับ 5 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล เข้าร่วมงานสัมมนาและนิทรรศการเผยแพร่ผลงานด้านการต่อต้านการทุจริตของกระทรวงคมนาคมและพิธียกย่องเชิดชูเกียรติแก่บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกระทรวงคมนาคม “คนต้นแบบคมนาคม” ประจำปี 2561 ณ อาคารสโมสรและหอประชุม กระทรวงคมนาคม จัดโดยศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงคมนาคม (ศปท.คค.) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการจัดงาน เพื่อยกย่องเชิดชูเกียรติและสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรสังกัดกระทรวงคมนาคม ประพฤติปฏิบัติตนอย่างมีคุณธรรมจริยธรรม ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และโปร่งใส



ผลการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ 2561 มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ร้อยละ 100 และ รฟม. มีคะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ที่ประเมินโดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2561 เท่ากับ ร้อยละ 85.95 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก โดย รฟม. ได้คะแนนผลการประเมิน ITA ในระดับสูงมากอย่างต่อเนื่องติดต่อกัน 4 ปี (ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2558 จนถึงปัจจุบัน)





## มิติสิ่งแวดล้อม (Environment)

### การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

(Environmental Protection : GHGs Emission, Waste, Water, Air)

รฟม. ได้ตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในมิติต่างๆ อันสืบเนื่องจากผลกระทบที่มาจาก การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของ รฟม. อาทิ คุณภาพอากาศ การจัดการของเสีย คุณภาพน้ำ และการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป็นต้น

รฟม. จึงได้ดำเนินมาตรการต่างๆ เพื่อลดผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินงานโครงการตั้งแต่ขั้นตอนของการออกแบบโครงการ ขั้นตอนการก่อสร้าง จนกระทั่งขั้นตอนของการเปิดให้บริการ เพื่อลดผลกระทบดังกล่าว

#### เป้าหมาย

- มีมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม และมีมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องตามกฎหมาย
- เพื่อส่งเสริมการใช้ระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน ทดแทนการใช้พลังงานเชื้อเพลิงจากฟอสซิล และลดก๊าซเรือนกระจก



#### กลยุทธ์การพัฒนา

- มาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม และมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม
- การลดก๊าซเรือนกระจกจากมาตรการพัฒนาระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน



มาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อม และมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม



### การดำเนินการตามมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม

#### มาตรการป้องกัน แก้ไข และลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม

มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง/ผู้รับสัมปทานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นประจำ อาทิ

- ตรวจสอบสภาพเครื่องจักรสัปดาห์ละ 1 ครั้ง
- ติดตั้งรั้วทึบอย่างน้อย 2 เมตร ล้อมรอบพื้นที่ก่อสร้าง
- การทำความสะอาดล้อรถก่อนออกจากพื้นที่ก่อสร้าง
- การทำความสะอาดถนนสาธารณะโดยการกวาดและการฉีดล้าง
- การปิดคลุมกระบะรถบรรทุก
- การปิดคลุมกองวัสดุก่อสร้าง
- การทำความสะอาดถนนสาธารณะโดยใช้รถกวาดดูดฝุ่น (มาตรการเพิ่มเติมจากรายงาน EIA)



นำเสนอผลการตรวจสอบให้คณะกรรมการกำกับฯ พิจารณาผลการปฏิบัติงาน





## การดำเนินการตามมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม

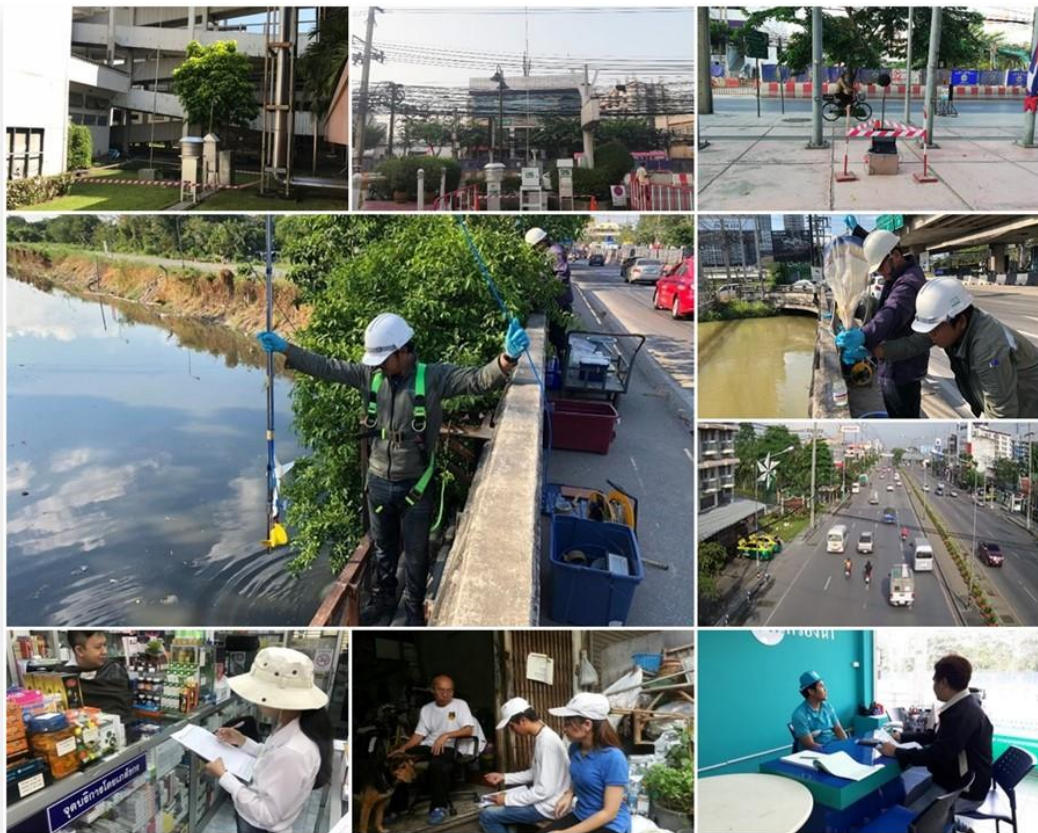
### มาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

การตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อมตามพารามิเตอร์ที่กำหนดไว้ในรายงาน EIA เช่น

- การตรวจวัดคุณภาพอากาศ
- การตรวจวัดระดับเสียง
- การตรวจวัดความสั่นสะเทือน
- การตรวจวัดคุณภาพน้ำผิวดิน/นิเวศวิทยาทางน้ำ
- การตรวจนับปริมาณจราจร
- การศึกษาสำรวจด้านเศรษฐกิจและสังคม

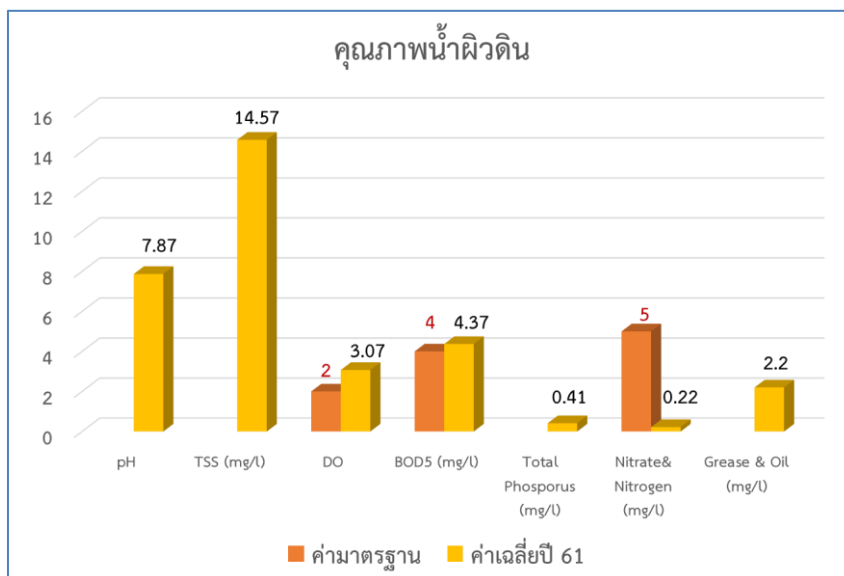
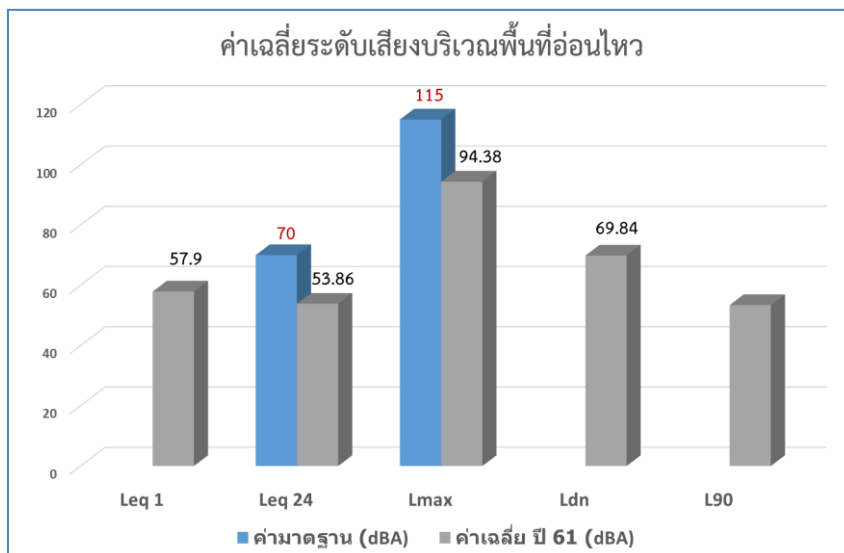
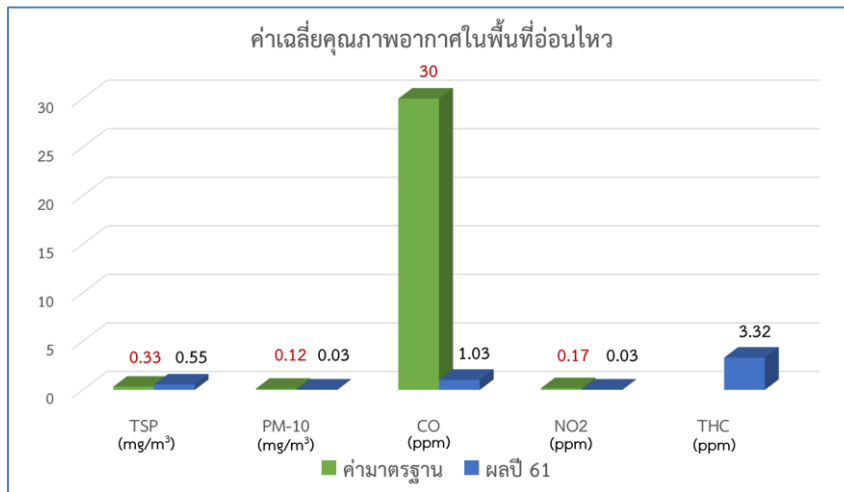


การรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม ทุก 6 เดือน

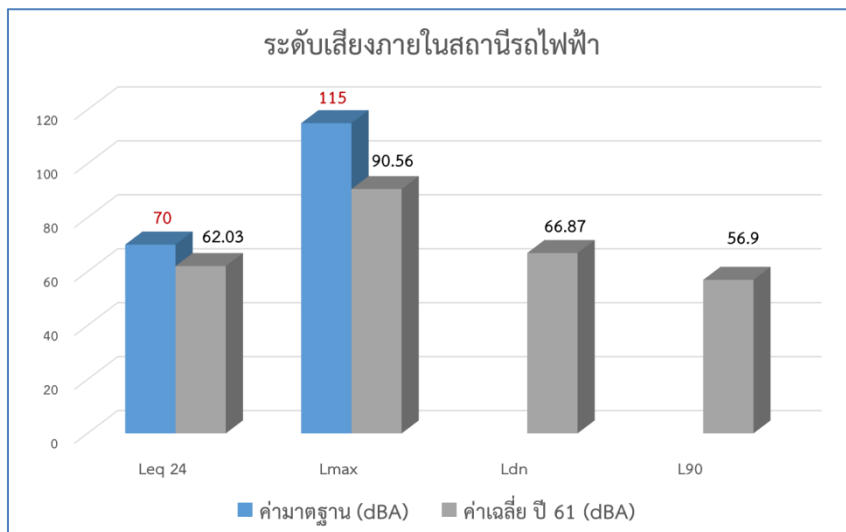
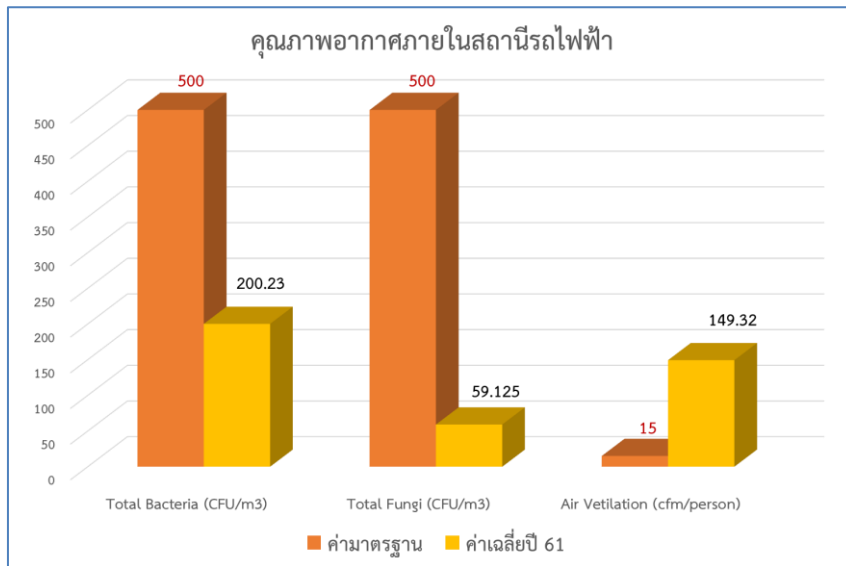
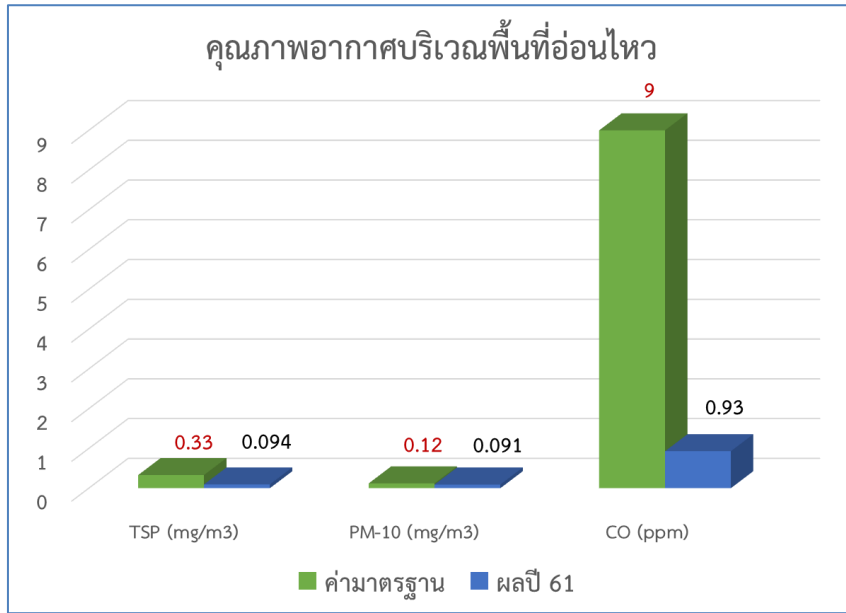


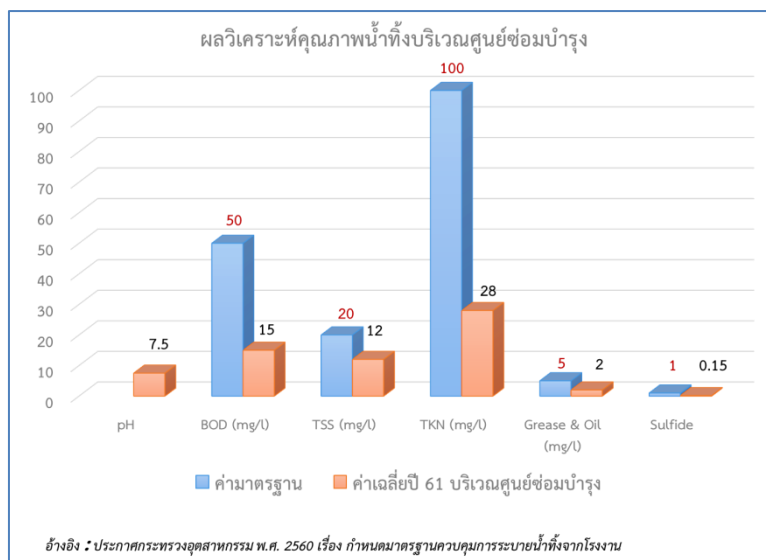
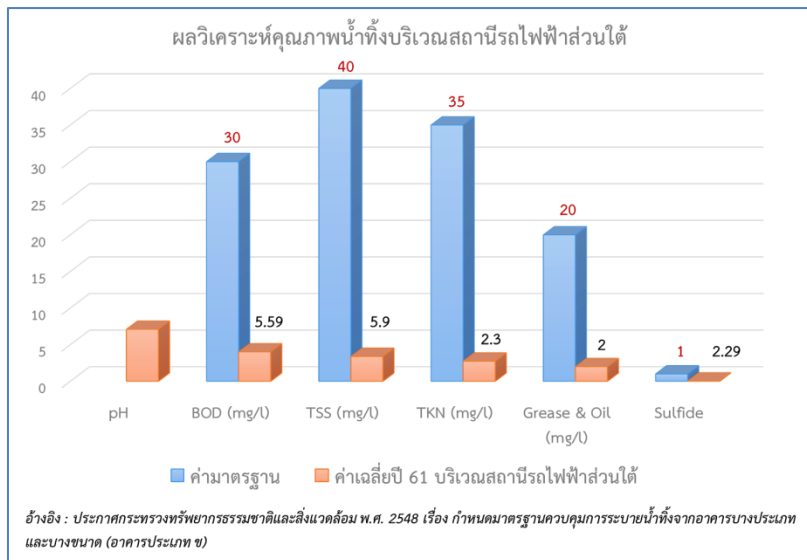
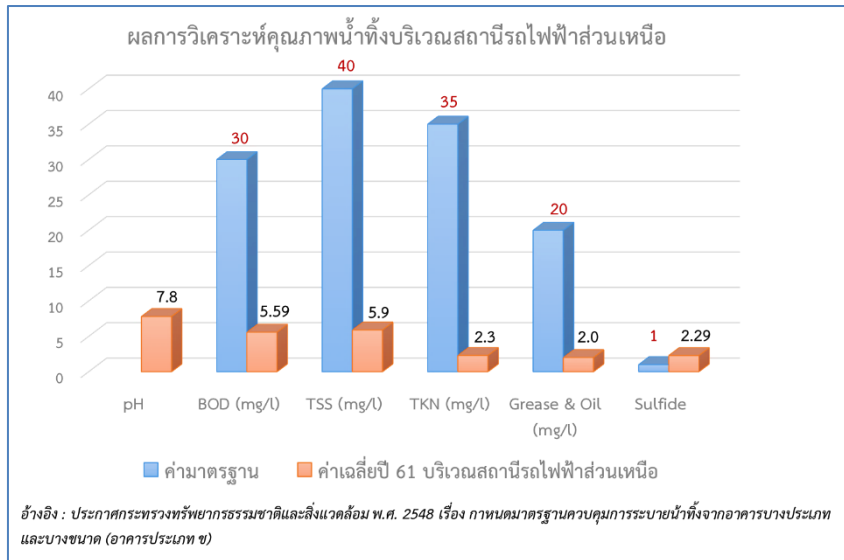
ผลการดำเนินงาน

สายลดองรัชธรรม (สายสีม่วง)

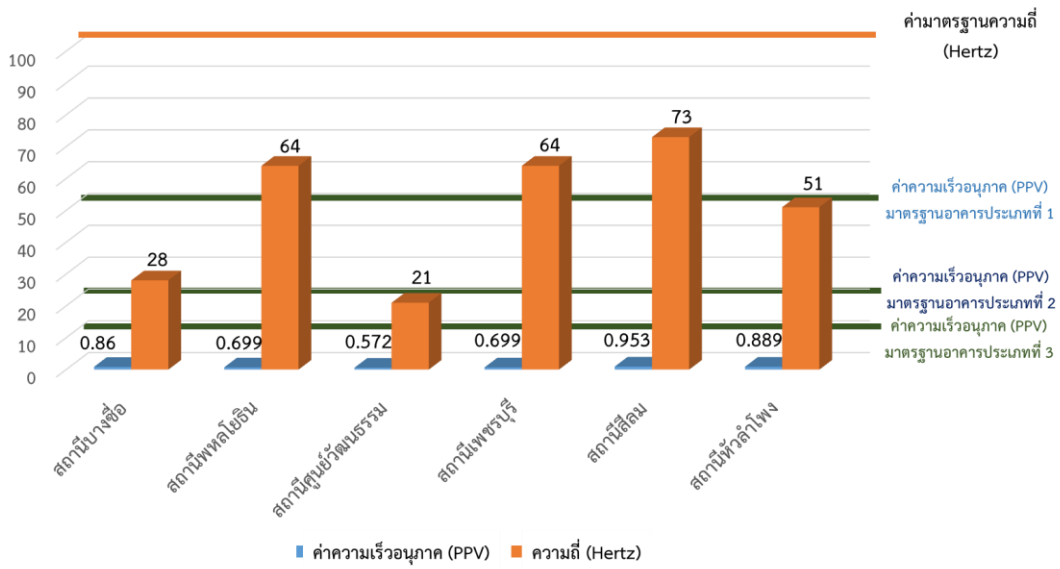


สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน)

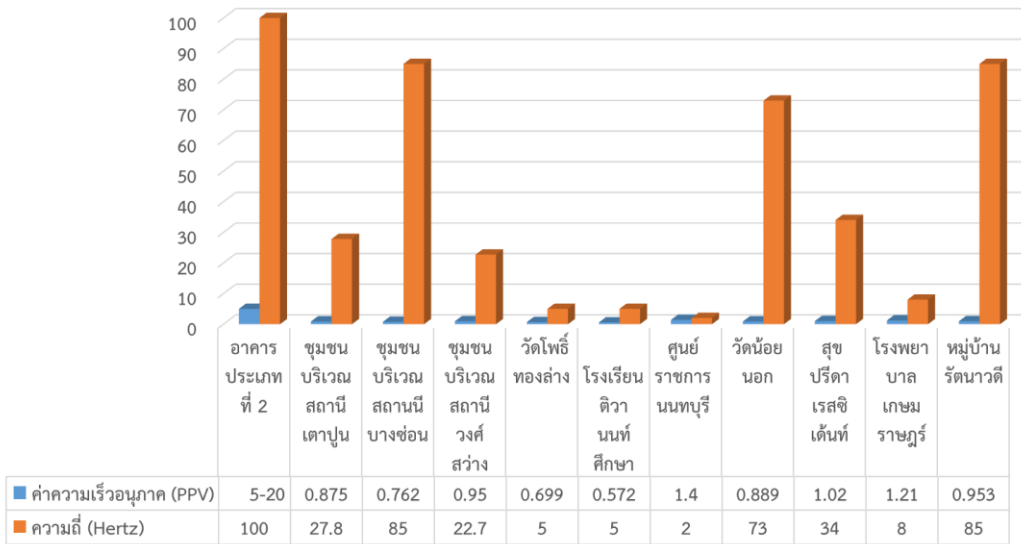




ผลการตรวจวัดแรงสั่นสะเทือน ภายในสถานีรถไฟฟ้า  
รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล



ผลการตรวจวัดแรงสั่นสะเทือนบริเวณพื้นที่อ่อนไหว  
รถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม



### โครงการลดก๊าซเรือนกระจกจากมาตรการพัฒนาระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน (G4-EN18), (G4-EN19)

สืบเนื่องจากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของโลกที่ทวีความรุนแรง อันมีสาเหตุมาจากปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่เพิ่มขึ้น นานาชาติต่างตระหนักถึงความสำคัญโดยได้จัดตั้งรัฐภาคีว่าด้วยอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (United Nations Framework Convention on Climate Change – UNFCCC) ในปี พ.ศ. 2535 แม้ว่าประเทศไทยจะมีสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกน้อยมากเมื่อเทียบกับประเทศอุตสาหกรรมหรือราวร้อยละ 1 ของโลก แต่ในฐานะสมาชิกรัฐภาคี ประเทศไทยได้แสดงเจตจำนงการลดก๊าซเรือนกระจกที่เหมาะสมของประเทศ โดย รพม. เป็นส่วนหนึ่งของภาคการขนส่ง ถือเป็นความรับผิดชอบ และพร้อมดำเนินการตามเป้าหมายของประเทศ

คณะรัฐมนตรีได้พิจารณาเรื่องการแสดงเจตจำนง (Pledge) การดำเนินงานลดก๊าซเรือนกระจกที่เหมาะสมของประเทศ (Nationally Appropriate Mitigation Actions : NAMA) เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2557 โดยมีมติ ในการแสดงเจตจำนงการดำเนินงานลดก๊าซเรือนกระจกที่เหมาะสมของประเทศ (NAMA) โดยเสนอตัวเลขศักยภาพในการลดก๊าซเรือนกระจก เป็นช่วง (Range) ระหว่างร้อยละ 7-20

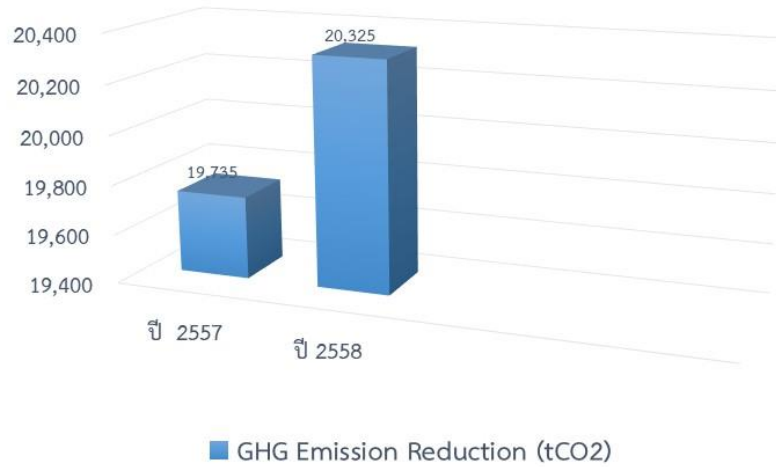
รพม. ได้ดำเนินการตามแผนแม่บทในการพัฒนาระบบการขนส่งที่ยั่งยืนและลดปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อลดก๊าซเรือนกระจกจากภาคขนส่ง โดยเฉพาะก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์

### การลดก๊าซเรือนกระจกจากมาตรการพัฒนาระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน

มาตรการพัฒนาระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน เป็นการดำเนินงานภายใต้แผนแม่บทในการพัฒนาระบบขนส่งที่ยั่งยืนและลดปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ในปี 2558 พบว่ารถไฟฟ้าสายสีน้ำเงิน สามารถประเมินการลดก๊าซเรือนกระจกจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางแบบเดิมที่ใช้เชื้อเพลิงฟอสซิลมาใช้รถไฟฟ้า ได้ถึง 20,325 tCO<sub>2</sub>



การลดก๊าซเรือนกระจกของรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน)



## การอนุรักษ์ทรัพยากร และพลังงาน (Resources & Energy Conservation)

รฟม. ให้ความสำคัญต่อการจัดการด้านพลังงาน และทรัพยากร เพื่อลดค่าใช้จ่าย และต้นทุนการดำเนินงานที่อาจเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต อีกทั้งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานของกิจกรรมการดำเนินงานต่างๆ

รฟม. จึงได้ดำเนินการต่างๆ เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน และสร้างความตระหนักของบุคลากรในการมีส่วนร่วมอนุรักษ์พลังงาน และทรัพยากรอย่างต่อเนื่อง

### เป้าหมาย

- เพื่อให้การใช้ทรัพยากร/พลังงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีแผนการดำเนินงานที่สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ตามเป้าหมาย
- เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับภายในองค์กรมีส่วนร่วมและตระหนักถึงความสำคัญในการประหยัดทรัพยากร/พลังงาน
- เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้ทรัพยากร/พลังงานอย่างรู้คุณค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด

### กลยุทธ์การพัฒนา

- การบริหารจัดการพลังงานเพื่อลดค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภคของ รฟม.

## การดำเนินงานปี 2561

การบริหารจัดการพลังงานเพื่อลดค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภคของ รฟม.





## เป้าหมาย

- ลดค่าใช้จ่ายด้านการสื่อสารและอุปกรณ์สื่อสารขององค์กรได้ร้อยละ 5 ภายในปี 2562
- ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อจัดจ้างได้ร้อยละ 5 ของรายการที่บริหารจัดการได้
- นำพลังงานทางเลือกจากแสงอาทิตย์มาใช้ในการลดค่าใช้จ่ายด้านไฟฟ้าได้ เมื่อเทียบกับปี 2563
- ลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานโดยการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์สำนักงานได้ร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับปี 2562

## กลยุทธ์การพัฒนา

- การลดค่าใช้จ่าย ในระยะสั้นและระยะยาว






หมายเหตุ โครงการระยะยาวเริ่มดำเนินโครงการในปีงบประมาณ 2562



มาตรการลดค่าใช้จ่าย และกิจกรรม (G4-EN6)

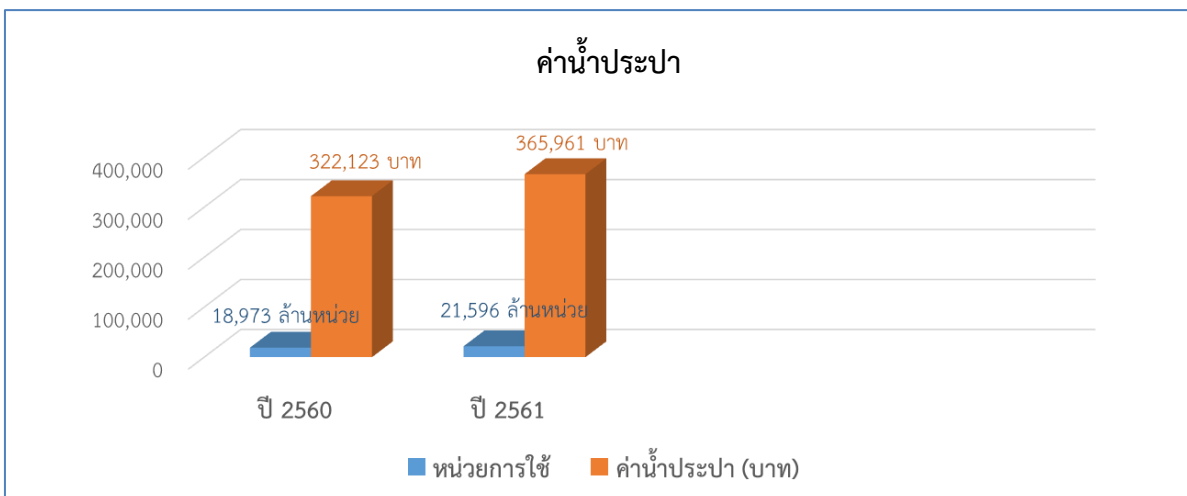
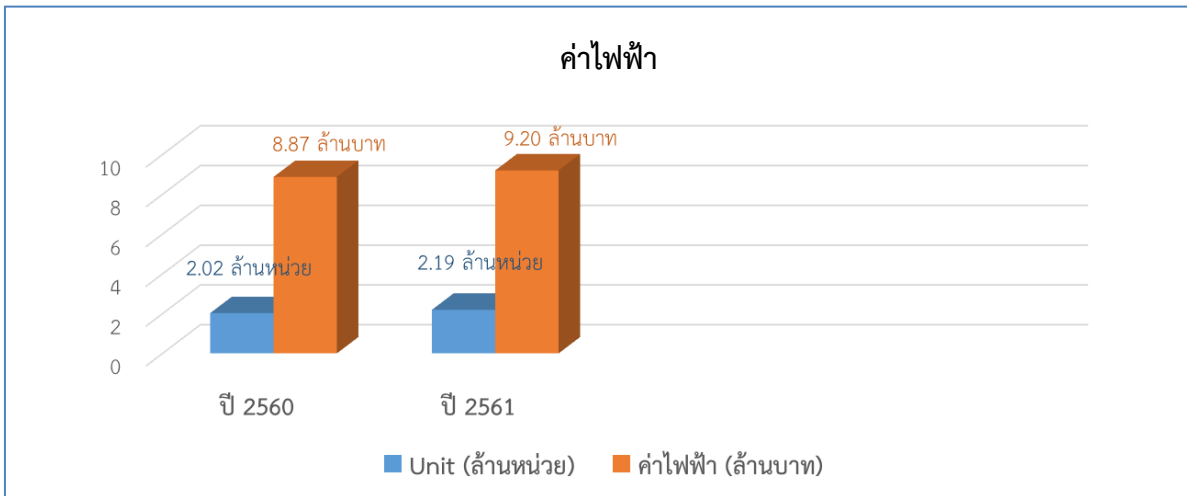
ทรัพยากร/ พลังงาน	มาตรการ	กิจกรรม	
ไฟฟ้าระบบ เครื่องปรับอากาศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>กำหนดเวลา เปิด-ปิด เครื่องปรับอากาศเวลาทำการปกติ เปิดเครื่องปรับอากาศเวลา 8.15 น. ปิดเวลา 11.30 น. และช่วงบ่าย เปิดเวลา 13.00 น. ปิดเวลา 16.30 น. ในเวลาทำการ และการเปิด-ปิด นอกเวลาทำการ อนุญาตให้เฉพาะส่วนงานที่มีความจำเป็นต้องปฏิบัติงานล่วงเวลา</li> <li>บำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศโดยช่างผู้ชำนาญตามแผน</li> </ul>		
ไฟฟ้าระบบลิฟท์ โดยสาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>บำรุงรักษาอุปกรณ์การทำงานประจำเดือน</li> <li>เปิดใช้ลิฟท์บางตัว ในเวลา 05:00-19:00 น.</li> <li>รณรงค์การงดใช้ลิฟท์โดยสาร กรณีขึ้นลง ชั้นเดียว</li> <li>ปรับปรุงโปรแกรมการใช้งานระบบลิฟท์ให้มีประสิทธิภาพและประหยัดพลังงานมากขึ้น</li> </ul>		
ไฟฟ้าระบบ อุปกรณ์อื่นๆ	<ul style="list-style-type: none"> <li>เปิดไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณที่จำเป็น</li> <li>ปิดไฟฟ้าส่องสว่างในส่วนพื้นที่ทำงานเวลา 12:00-13:00 น.</li> <li>เลือกใช้อุปกรณ์ประหยัดไฟเบอร์ 5</li> <li>ติดตั้งสวิตช์ตรวจจับความเคลื่อนไหว เพื่อควบคุมไฟส่องสว่าง</li> <li>ติดตั้งระบบโซลาร์เซลล์บริเวณพื้นที่จอดรถผู้บริหาร และโดยรอบอาคารสำนักงาน ตั้งเวลาเปิด-ปิด อัตโนมัติ</li> <li>รณรงค์ให้ถอดปลั๊กอุปกรณ์ไฟฟ้าทุกชนิดเมื่อไม่ใช้งาน</li> <li>บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยช่างผู้ชำนาญงานอยู่เสมอ</li> </ul>		
น้ำประปา	<ul style="list-style-type: none"> <li>ตรวจสอบ บำรุงรักษาอุปกรณ์เปิด-ปิดน้ำ ตลอดจนท่อทางเดินระบบ</li> <li>ใช้สุขภัณฑ์ประหยัดน้ำ เช่น ใช้วาล์วกด-ปล่อยน้ำ ใช้ปุ่มชักโครกชนิด 2 ฟังก์ชัน</li> <li>รณรงค์ใช้น้ำอย่างประหยัด</li> <li>ใช้น้ำจากธรรมชาติ บ่อน้ำในการรดน้ำต้นไม้ ทดแทนการใช้น้ำประปา</li> </ul>		



ทรัพยากร/ พลังงาน	มาตรการ	กิจกรรม							
น้ำมันเชื้อเพลิง	<ul style="list-style-type: none"> <li>ใช้รถส่วนกลางขนาดเล็กก่อน กรณีมีผู้โดยสารน้อย</li> <li>ตรวจเช็คสภาพรถยนต์ เครื่องยนต์ ล้อ ยาง ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้อยู่เสมอ</li> <li>ควบคุมการใช้ความเร็วตามที่กฎหมายกำหนด</li> <li>ใช้รถร่วมกันเมื่อไปเส้นทางเดียวกัน (คาร์พูล)</li> </ul>		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1252 293 1333 472">ปั้มรถประหยัดน้ำมัน</td> <td data-bbox="1333 293 1414 472">วางแผนการใช้รถก่อนออกจากบ้าน</td> <td data-bbox="1414 293 1495 472">หมั่นตรวจเช็คสภาพรถอยู่เสมอ</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1252 472 1333 652">อย่าบรรทุกหนักเกินไป</td> <td data-bbox="1333 472 1414 652">การเป็นลมยางได้ก็มากรถอายุสั้น</td> <td data-bbox="1414 472 1495 652">ใช้จุดมุ่งหมายในการเดินทาง</td> </tr> </table>	ปั้มรถประหยัดน้ำมัน	วางแผนการใช้รถก่อนออกจากบ้าน	หมั่นตรวจเช็คสภาพรถอยู่เสมอ	อย่าบรรทุกหนักเกินไป	การเป็นลมยางได้ก็มากรถอายุสั้น	ใช้จุดมุ่งหมายในการเดินทาง
ปั้มรถประหยัดน้ำมัน	วางแผนการใช้รถก่อนออกจากบ้าน	หมั่นตรวจเช็คสภาพรถอยู่เสมอ							
อย่าบรรทุกหนักเกินไป	การเป็นลมยางได้ก็มากรถอายุสั้น	ใช้จุดมุ่งหมายในการเดินทาง							
กระดาษ	<ul style="list-style-type: none"> <li>รณรงค์ลดการใช้กระดาษ อาทิ ใช้กระดาษ reuse จัดเก็บเอกสารเป็นไฟล์ดิจิทัล เป็นต้น</li> </ul>								



## ผลการดำเนินงาน (G4-EN3)



## ดัชนีเนื้อหาข้อมูลรายงาน (GRI Content Index) รฟม.

ตัวชี้วัด	รายละเอียด	หน้า	
<b>การเปิดเผยข้อมูลทั่วไป (General Standard Disclosures)</b>			
กลยุทธ์และการวิเคราะห์ (Strategy and Analysis)	G4-1	สารจากผู้ว่าการ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	4
	G4-2	ความเสี่ยงและโอกาส (risks and opportunities)	22
รู้จัก รฟม. (Organizational Profile)	G4-3	ชื่อบริษัท	6
	G4-4	ผลิตภัณฑ์และบริการ	6
	G4-5	ที่ตั้งสำนักงานใหญ่	6
	G4-7	การเป็นเจ้าของและกฎหมาย	7, 10
	G4-8	ข้อมูลการตลาด	8, 12
	G4-9	ขนาดขององค์กร	9
	G4-10	การจ้างงาน	16
	G4-11	อัตราร้อยละของพนักงานในการต่อรอง	16
	G4-12	ห่วงโซ่อุปทาน	17
	ประเด็น และขอบข่าย (Material Aspects and Boundaries)	G4-17	ระบุรายการภายใต้การดำเนินงานขององค์กร รวมทั้งผลการดำเนินงานด้านการเงิน
G4-18		อธิบายกระบวนการกำหนดเนื้อหาและขอบข่ายประเด็น	19
G4-19		ระบุประเด็นสาระสำคัญในการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Materiality) ทั้งหมด	21
G4-20		รายงานประเด็นที่ระบุในขอบข่ายการรายงานขององค์กร	20
การสร้างการมีส่วนร่วมกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement)	G4-24	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรที่จะสร้างการมีส่วนร่วม	27
	G4-25	ระบุและคัดเลือกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการสร้างการมีส่วนร่วม	27
	G4-26	แนวทางการสร้างการมีส่วนร่วม	28
	G4-27	หัวข้อที่สำคัญและสิ่งที่สนใจในการสร้างการมีส่วนร่วม	28
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ (Report Profile)	G4-28	ช่วงเวลาการรายงาน	18
	G4-30	รอบการรายงาน	18
	G4-31	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายงาน	18



ตัวชี้วัด		รายละเอียด	หน้า
	G4-32	การรายงาน In Accordance-Core	18
Governance	G4-34	โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดี	31
	G4-35	กระบวนการในการคัดเลือกตัวแทนที่มีอำนาจในการพิจารณา ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมจากคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ผู้บริหารระดับสูง และพนักงาน	31
	G4-36	การแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงในการรับผิดชอบหัวข้อ ในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการรายงาน ให้กับคณะกรรมการการกำกับดูแลกิจการที่ดี	31
	G4-38	องค์ประกอบของคณะกรรมการการกำกับดูแลกิจการที่ดี	31
	G4-39	รายงานถึงประธานคณะกรรมการการกำกับดูแลกิจการที่ดี	31
	G4-41	กระบวนการที่สร้างความมั่นใจว่าไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน โดยคณะกรรมการกำกับกิจการที่ดี	31
จรรยาบรรณ และความโปร่งใส (Ethics and Integrity)	G4-56	ค่านิยม วัฒนธรรม และจริยธรรมองค์กร	34
	G4-57	กลไกภายใน/ภายนอก ในการให้คำแนะนำด้านจริยธรรม พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎหมายและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความโปร่งใสขององค์กร	34
	G4-58	กลไกภายใน/ภายนอก ในการรายงานพฤติกรรมด้านจริยธรรม การทำตามกฎหมายและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสของ องค์กร	34
<b>การเปิดเผยข้อมูลเฉพาะด้าน (Specific Standard disclosures)</b>			
การเปิดเผยแนวทางการจัดการ (Disclosures on Management Approach : DMA)	G4-DMA	การรายงานประเด็นต่างๆ และการจัดการผลกระทบของประเด็น สำคัญ รวมทั้งแนวทางการจัดการ	36
<b>ด้านเศรษฐกิจ (Category Economic)</b>			
ผลการดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ (Economic Performance)	G4-EC1	รายงานการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจโดยตรงและการจัดจำหน่าย (Economic Value Generated and Distributed : EVG & D)	41
<b>ด้านสิ่งแวดล้อม (Category Environment)</b>			
พลังงาน (Energy)	G4-EN3	การใช้พลังงานภายในองค์กร	107
	G4-EN6	การลดการใช้พลังงาน	105
การปล่อยมลพิษ	G4-EN18	ความเข้มข้นการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG)	101



ตัวชี้วัด		รายละเอียด	หน้า
(Emissions)	G4-EN19	การลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG)	101
<b>ด้านสังคม (Category Social)</b>			
<b>แนวปฏิบัติด้านแรงงาน และการทำงานที่เหมาะสม (Labor Practices and Decent Work)</b>			
การจ้างงาน (Employment)	G4-LA1	จำนวนพนักงานทั้งหมด และอัตราการว่าจ้างพนักงานใหม่ การลาออก ตามกลุ่ม เพศและภูมิภาค	63
	G4-LA2	สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่จัดหาให้พนักงานประจำ	66
	G4-LA5	ร้อยละของพนักงานที่เป็นสมาชิกคณะกรรมการความปลอดภัย และอาชีวอนามัย	77
การฝึกอบรม (Training and Education)	G4-LA9	ค่าเฉลี่ยชั่วโมงการอบรมของพนักงานแยกตามเพศ และระดับ	66
	G4-LA10	โปรแกรมการฝึกอบรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้และสร้าง ความก้าวหน้าในอาชีพ	64
	G4-SO4	การสื่อสารและฝึกอบรมนโยบายและระเบียบปฏิบัติการต่อต้าน คอร์รัปชัน	90
	G4-PR5	ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า	62





การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย  
Mass Rapid Transit Authority of Thailand  
175 ถ.พระราม 9 ห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310  
โทรศัพท์ 0 2716 4000 โทรสาร 0 2716 4019  
175 Rama IX rd., Huai Khwang, Bangkok 10310  
Tel. +66 2716 4000 Fax +66 2716 4019  
[www.mrta.co.th](http://www.mrta.co.th)



การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย