รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม 2558
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

EXAT
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย



ทางเลือกที่คุ้มค่า
พัฒนาก้าวไกล
ใส่ใจสิ่งแวดล้อม



การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

สารบัญ

2 สารประธานกรรมการ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

4 สารผู้ว่าการ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

7 01 การดำเนินงานของ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

11 02 ทิศทางองค์การ ภารกิจ วิสัยทัศน์ และ ความรับผิดชอบต่อสังคม ของ กทพ.

19 03 การดำเนินงานกับ ผู้มีส่วนได้เสีย

24 04 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

29 05 โครงสร้างการบริหารจัดการและ การกำกับดูแลกิจการที่ดี

35 06 การบริหารจัดการองค์การ

57 07 การดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของ กทพ.

85 08 รางวัลแห่งความสำเร็จ

87 09 ดัชนีเนื้อหาข้อมูลรายงาน

93 SDGs Content Index



พลเอก วิวรรธน์ สุชาติ
ประธานกรรมการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

สารประธานกรรมการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ตลอดระยะเวลากว่า 43 ปี การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมุ่งมั่นดำเนินภารกิจในฐานะผู้ให้บริการทางพิเศษอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถเพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรที่เกิดขึ้นในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยยกระดับการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย เพิ่มประสิทธิภาพในการบำรุงรักษา ดูแลความปลอดภัยบนทางพิเศษและใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม ตามวิสัยทัศน์ขององค์การปี 2555-2559 ที่ว่า **"ทางเลือกที่คุ้มค่า พัฒนาก้าวไกล ใส่ใจสิ่งแวดล้อม"**

ทางเลือกที่คุ้มค่า คือ การมุ่งมั่นต่อการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้ทางพิเศษได้รับความสะดวก ปลอดภัยและเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการทางพิเศษ

พัฒนาก้าวไกล คือ การพัฒนาประสิทธิภาพ พัฒนาระบบบริหารจัดการ เสริมสร้างสมรรถนะของพนักงานและลูกจ้าง ให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญและมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมุ่งมั่นความสำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์การ เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ อันจะนำประโยชน์มาสู่องค์การ

ใส่ใจสิ่งแวดล้อม คือ การป้องกันและบรรเทาปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงการมีส่วนร่วมในการดูแลและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของการทางพิเศษฯ อย่างต่อเนื่อง

ในปี พ.ศ. 2558 การทางพิเศษฯ ได้จัดทำแผนแม่บทเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ระยะยาว 5 ปี (2559-2563) ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับสากล (Sustainable Development Goals : SDGs) เพื่อให้การทางพิเศษฯ เป็นองค์การแห่งการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานภายในองค์การ (CSR-in-process) ให้ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของการทางพิเศษฯ

ในฐานะประธานกรรมการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผมขอขอบคุณทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ที่ให้ความร่วมมือและสนับสนุนทุกการดำเนินงานของการทางพิเศษฯ อย่างต่อเนื่อง และผมเชื่อมั่นว่าด้วยความตั้งใจของพนักงานและลูกจ้าง ผนวกกับความร่วมมือของผู้มีส่วนได้เสียของการทางพิเศษฯ จะส่งผลให้การทางพิเศษฯ เป็นองค์การที่เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป (G4-1)

พลเอก
(วิวรรธน์ สุชาติ)
ประธานกรรมการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย



นายณรงค์ เขียดเดช
ผู้ว่าการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

สารผู้ว่าการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

การที่ประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ 10 ประเทศ ประกอบด้วย ไทย สิงคโปร์ มาเลเซีย เวียดนาม ฟิลิปปินส์ เมียนมาร์ ลาว อินโดนีเซีย กัมพูชา บรูไนดารุสซาลาม ได้รวมตัวกันเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) อย่างเต็มรูปแบบในปี 2558 นั้น ถือเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของประเทศไทยที่ต้องเร่งดำเนินงานต่างๆ ให้บรรลุผลสำเร็จโดยเร็วเพื่อการเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจในภูมิภาคนี้ เป็นผลให้งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งให้ได้รับความสะดวก รวมทั้งลดต้นทุนการขนส่งและโลจิสติกส์ เป็นภารกิจที่การทางพิเศษแห่งประเทศไทยต้องดำเนินการเร่งด่วน

การทางพิเศษฯ มีแผนงานที่จะดำเนินโครงการก่อสร้างทางพิเศษทั่วทุกภูมิภาค รวมถึงโครงการก่อสร้างทางพิเศษเชื่อมโยงพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ เพื่อรองรับการขยายตัวด้านการคมนาคมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยที่ในการดำเนินโครงการก่อสร้างทางพิเศษนั้น การทางพิเศษฯ ต้องเผชิญกับความท้าทายต่างๆ อาทิ การต่อต้านจากผู้ถูกเวนคืน ความคาดหวังของชุมชนรอบเขตทางพิเศษที่เพิ่มมากขึ้น การทางพิเศษฯ จึงมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการตอบสนองต่อความท้าทายดังกล่าว และการทางพิเศษฯ ยังให้ความสำคัญต่อชุมชนรอบเขตทางพิเศษ และผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการถูกเวนคืน ผ่านการสานสัมพันธ์กับชุมชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเยียวยาต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นซึ่งถือว่าเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการดำเนินงาน (CSR-In-Process) ของการทางพิเศษฯ อย่างแท้จริงและในงานด้านการให้บริการ การทางพิเศษฯ ได้ยกระดับการให้บริการทางพิเศษอย่างต่อเนื่อง โดยนำเทคโนโลยีต่างๆ ที่มีความทันสมัยเข้ามาอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษ เช่น ระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติโดยใช้บัตร Easy Pass รวมถึงการศึกษาระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติกรณีไม่มีไม้กั้น (Non-Stop Lane : NSL) การเปิดศูนย์ควบคุมระบบจราจรอัจฉริยะ (Intelligent Transportation System Center : ITS Center) เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการทางพิเศษ และการทางพิเศษฯ ยังได้เปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการทางพิเศษ รวมทั้งประชาชนที่อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของการทางพิเศษฯ เพื่อนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ที่ผ่านมา การทางพิเศษฯ ได้รับรางวัลประเภทดีเด่นในโครงการประกาศรางวัลรายงานความยั่งยืน (Sustainability Report Award) จากสมาคมบริษัทจดทะเบียนไทยอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ซึ่งเป็นการยืนยันถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการทางพิเศษฯ และในปีงบประมาณ 2558 การทางพิเศษฯ ได้จัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Report) ตามกรอบการรายงานขององค์การแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (Global Reporting Initiative : GRI) ฉบับ G4 เป็นฉบับแรก รวมทั้งเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน กทพ. ได้จัดทำแผนแม่บทเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Strategic Corporate Social Responsibility Master Plan) ระยะยาว 5 ปี (2559-2563) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์การ (CSR-In-Process) เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์การ

กระผมในฐานะผู้ว่าการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ขอขอบคุณทุกความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องที่มีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของการทางพิเศษฯ และจะมุ่งมั่นพัฒนาโครงข่ายการคมนาคมขนส่งทางบกอย่างต่อเนื่องเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด (G4-1)



(นายณรงค์ เขียดเดช)
ผู้ว่าการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

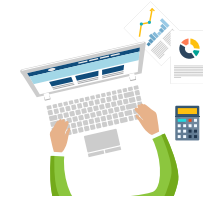
EXAT
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

ภาพลักษณ์ใสสะอาด

นวัตกรรมก้าวไกล

บริการเป็นเลิศ

01 การดำเนินงานของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย



การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) (G4-3) จัดตั้งขึ้นตามประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 290 ลงวันที่ 27 พฤศจิกายน 2515 เป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยภาครัฐมีสัดส่วนในการถือครองหุ้นทั้งหมด มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการก่อสร้างหรือจัดให้มีทางพิเศษ บำรุงรักษาทางพิเศษ และดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับระบบขนส่งมวลชน อีกทั้งช่วยบรรเทาปัญหาและอุปสรรคในส่วนที่เกี่ยวเนื่องกับเส้นทางการคมนาคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (G4-4, G4-6, G4-8)

ภายหลังได้มีการปฏิรูประบบราชการโดยได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 โอนการบริหารและอำนาจหน้าที่ กทพ. มาสังกัดกระทรวงคมนาคมตามพระราชกฤษฎีกาโอนกิจการบริหารและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2545 และได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการทางพิเศษแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2550 มีผลบังคับใช้วันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2551 (G4-7)

ตลอดระยะเวลากว่า 43 ปี กทพ. กับภารกิจหลักในการแก้ไขปัญหาการจราจร อำนวยความสะดวก และส่งเสริมความคล่องตัวของระบบการคมนาคมของประเทศ ซึ่งมีส่วนช่วยลดความสูญเปล่าทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ โดยในปี พ.ศ. 2559 ประเทศไทยก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนอย่างเต็มรูปแบบ ด้วยเหตุนี้ กทพ. จึงได้ริเริ่มและพัฒนาแนวคิดในการขยายพื้นที่ให้บริการทางพิเศษไปยังภูมิภาคต่างๆ และรวมถึงประเทศในแถบอาเซียน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน อำนวยความสะดวกต่อการขนส่งด้วยความรวดเร็ว ปลอดภัย และบรรเทาปัญหาการจราจรที่ติดขัด (G4-9)



ภาพที่ 1 การดำเนินงานของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

พ.ศ. 2530	• เปิดให้บริการทางพิเศษเฉลิมมหานคร (ระบบทางด่วนขั้นที่ 1) สายดาวคะนอง-ท่าเรือ (10.3 กิโลเมตร)
พ.ศ. 2536	• เปิดให้บริการทางพิเศษศรีรัช (ระบบทางด่วนขั้นที่ 2) ส่วน A เริ่มจากถนนรัชดาภิเษกผ่านทางแยกต่างระดับพญาไทถึงถนนพระราม 9 (12.4 กิโลเมตร) • เปิดให้บริการทางพิเศษศรีรัช (ระบบทางด่วนขั้นที่ 2) ส่วน C เชื่อมทางพิเศษส่วน A เริ่มจากถนนรัชดาภิเษกถึงถนนแจ้งวัฒนะ (8.0 กิโลเมตร)
พ.ศ. 2539	• เปิดให้บริการทางพิเศษศรีรัช (ระบบทางด่วนขั้นที่ 2) ส่วน B สายหลัก มีแนวเชื่อมต่อกับส่วน A ที่บริเวณต่างระดับพญาไท แล้วไปเชื่อมต่อกับทางพิเศษเฉลิมมหานคร ที่บริเวณบางโคล่ (9.4 กิโลเมตร) • เปิดให้บริการทางพิเศษฉลองรัช (ทางด่วนสายรามอินทรา-อาจณรงค์) มีจุดเริ่มต้นจากถนนรามอินทรา กิโลเมตรที่ 5.5 ถึงอาจณรงค์โดยมีถนนประดิษฐ์มนูธรรม ขนานขนาบจากรามอินทราไปถึงเอกมัย (18.7 กิโลเมตร) • ปรับปรุงทางขึ้น-ลง ทางพิเศษเฉลิมมหานคร (ระบบทางด่วนขั้นที่ 1) บริเวณทางแยกต่างระดับคลองเตย และบริเวณสุขุมวิท
พ.ศ. 2540	• ปรับปรุงทางขึ้น-ลง ทางพิเศษเฉลิมมหานคร (ระบบทางด่วนขั้นที่ 1) บริเวณถนนเพชรบุรี
พ.ศ. 2541	• เปิดให้บริการทางพิเศษอุดรรัถยา (ทางด่วนสายบางปะอิน-ปากเกร็ด) ระยะที่ 1 • จากถนนแจ้งวัฒนะ-เชียงราก และเชื่อมต่อกับถนนทางเข้ามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต (22 กิโลเมตร)
พ.ศ. 2542	• เปิดให้บริการทางพิเศษอุดรรัถยา (ทางด่วนสายบางปะอิน-ปากเกร็ด) ระยะที่ 2 จากเชียงราก-บางไทร (10 กิโลเมตร)
พ.ศ. 2543	• เปิดให้บริการทางพิเศษบูรพาวิถี (ทางด่วนสายบางนา-ชลบุรี) จุดเริ่มต้นที่บริเวณบางนา-ตราด (กม. 2+500) ไปถึงชลบุรี (กม. 55+350) (55.0 กิโลเมตร) • เปิดให้บริการทางพิเศษศรีรัช (ระบบทางด่วนขั้นที่ 2) ส่วน D เริ่มจากถนนพระราม 9 ถึงถนนศรีนครินทร์ (8.6 กิโลเมตร)
พ.ศ. 2548	• เปิดให้บริการทางพิเศษสายบางนา-อาจณรงค์ มีจุดเริ่มต้นจากปลายทางพิเศษฉลองรัชและซ้อนทับไปตามแนวทางพิเศษเฉลิมมหานคร จากทางแยกต่างระดับอาจณรงค์เชื่อมต่อกับทางพิเศษบูรพาวิถี (4.7 กิโลเมตร)

ภาพที่ 1 การดำเนินงานของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (ต่อ)

พ.ศ. 2550	• เปิดให้บริการทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์) โดยยกเว้นการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษชั่วคราว เริ่มต้นจากถนนสุขสวัสดิ์บริเวณพระประแดงสิ้นสุดถึงถนนทางหลวงหมายเลข 34 (บางนา-บางปะกง) บริเวณบางพลี (22.5 กิโลเมตร)
พ.ศ. 2552	• เปิดให้บริการทางพิเศษฉลองรัช (ทางด่วนสายรามอินทรา-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร) มีแนวสายทางเริ่มต้นเชื่อมต่อกับทางพิเศษฉลองรัชบริเวณรามอินทรา ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือจนถึงถนนวงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร (9.50 กิโลเมตร) • เปิดให้บริการทางยกระดับด้านทิศใต้สนามบินสุวรรณภูมิเชื่อมทางพิเศษบูรพาวิถี (เป็นทางขึ้น-ลง เพิ่มเติมของทางพิเศษบูรพาวิถี เพื่อส่งเสริมการให้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ) • เปิดให้บริการทางเชื่อมต่อทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์) กับทางพิเศษบูรพาวิถี (เป็นทางขึ้น-ลง เพิ่มเติมของทางพิเศษบูรพาวิถี เพื่อส่งเสริมการเดินทางเชื่อมต่อระหว่างทางพิเศษบูรพาวิถีและทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์)
พ.ศ. 2553	• การทางพิเศษแห่งประเทศไทยได้เปิดให้บริการระบบจัดเก็บค่าผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ Easy Pass (Electronic Toll Collection System : ETCS)
พ.ศ. 2554	• เปิดให้บริการทางเชื่อมต่อทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์) กับถนนวงแหวนอุตสาหกรรม (ทางเชื่อมต่อเฉลิมราชดำริ 84 พรรษา) เพื่อเสริมโครงข่ายการจราจรทางทิศใต้ ของกรุงเทพมหานครให้สมบูรณ์
พ.ศ. 2557	• เปิดให้บริการทางเชื่อมต่อทางพิเศษศรีรัช ส่วน D (อโศก-ศรีนครินทร์) กับถนนจตุรทิศ ช่วง ค. เพื่อเดินทางต่อไปยังทางพิเศษฉลองรัช สนามบินสุวรรณภูมิ และทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง หมายเลข 7 (มอเตอร์เวย์)
พ.ศ. 2558	• เปิดให้บริการทางขึ้น-ลง ทางพิเศษเฉลิมมหานครกับถนนทางรถไฟสายเก่า บริเวณทางแยกต่างระดับอาจณรงค์
พ.ศ. 2559	• คาดการณ์ว่าจะเปิดให้บริการทางพิเศษศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก มีแนวสายทางเริ่มต้นจากถนนวงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก (ถนนกาญจนาภิเษก) จนถึงบางซื่อ โดยเชื่อมต่อกับทางพิเศษศรีรัชบริเวณด้านเหนือของสถานีขนส่งหมอชิต 2 (16.70 กิโลเมตร)

ภาพที่ 1 การดำเนินงานของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (ต่อ)

ในปีงบประมาณ 2558 กทพ. มีจำนวนพนักงานและลูกจ้างที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การ จำนวน 4,701 คน และ 477 คน ตามลำดับ เพื่อรองรับการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการทางพิเศษ กทพ. มีสำนักงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้งสิ้น 8 สำนักงาน ได้แก่ ศูนย์ควบคุมทางพิเศษเฉลิมมหานคร (CCB1), ศูนย์ควบคุมทางพิเศษศรีรัช (CCB2), ศูนย์ควบคุมทางพิเศษฉลองรัช (CCB3), ศูนย์ควบคุมทางพิเศษบูรพาวิถี (CCB4), ศูนย์ควบคุมทางพิเศษอุดรรัถยา (CCB5), ศูนย์ควบคุมกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์) (CCB6), อาคารฝ่ายกรรมสิทธิ์ที่ดิน และการทางพิเศษแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ที่ 2380 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทรศัพท์ 0 2579 5380-9, 0 2562 0044, 0 2940 1199 (G4-5)

ตารางที่ 1 การดำเนินงานที่สำคัญในปีงบประมาณ 2558

การดำเนินงานที่สำคัญ	รายละเอียด
การเปิดให้บริการทางขึ้น-ลงทางพิเศษเฉลิมมหานครกับทางรถไฟสายเก่า	เพิ่มประสิทธิภาพของโครงข่ายทางพิเศษ โดยปรับปรุงทางขึ้น-ลงทางพิเศษเฉลิมมหานครกับถนนทางรถไฟสายเก่า บริเวณทางแยกต่างระดับอาจณรงค์
การอำนวยความสะดวกในการเติมเงินสำรองบัตรอัตโนมัติ (Easy Pass)	เพิ่มช่องทางการเติมเงินสำรองบัตร Easy Pass ผ่านช่องทางบริการของธนาคารพาณิชย์ และบริษัทเอกชน อาทิ เอทีเอ็ม อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และโมบายแบงก์กิ้ง และผ่านช่องทางของร้านสะดวกซื้อผ่านบริษัท เคาน์เตอร์ เซอร์วิส จำกัด และศูนย์บริการลูกค้าบัตรอัตโนมัติ Easy Pass Fast Service ณ สถานีบริการน้ำมัน ปตท. สาขาสวัสดิการสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม
การพัฒนาพื้นที่ในเขตทางพิเศษเพื่อสาธารณประโยชน์	มุ่งเน้นการพัฒนาพื้นที่เพื่อสาธารณประโยชน์ อาทิ การจัดทำโครงการทางจักรยานในเขตทางพิเศษศรีรัช ศูนย์จำหน่ายสินค้า OTOP การจัดทำศูนย์สุขภาพและถนนริมลานกีฬาชุมชน โครงการบ้านหนังสือ
การให้บริการแผนที่แบบโต้ตอบได้ (Smart Interactive Map : SIMAP) และการรายงานสภาพการจราจรแบบทันการณ์บนทางพิเศษ (Schematic Map)	ทำหน้าที่รายงานสภาพการจราจรผ่านระบบแสดงสภาพจราจรแบบเส้นสี เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลกับระบบป้ายจราจรอัจฉริยะ ITS ซึ่งเป็นการรายงานข้อมูลสภาพการจราจรบนทางพิเศษที่เป็นปัจจุบัน (Real Time) ส่งผลให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษสามารถศึกษา และวางแผนเส้นทางล่วงหน้าก่อนการเดินทาง
การพัฒนาระบบเครือข่ายอินทราเน็ต กทพ. ระบบเสียงตามสาย กทพ. (EXAT Sound) ระบบป้ายดิจิตอล กทพ. (EXAT Digital Signage) และจอเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารระบบสัมผัส Multi-Touch System (I-Touch)	พัฒนาการเรียนรู้และทักษะแก่บุคลากร ตลอดจนเป็นสื่อกลางในการสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two Way Communication) เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

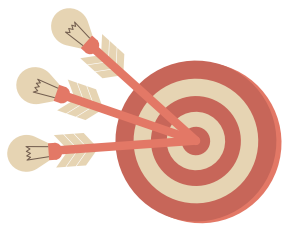


02 ทิศทางองค์การ ภารกิจ วิสัยทัศน์ และความรับผิดชอบต่อสังคม ของ กทพ.

กทพ. ได้ปลูกฝังจิตสำนึกให้พนักงานและลูกจ้างปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น และใส่ใจในเรื่องสิ่งแวดล้อม รวมถึงชุมชนรอบเขตทางพิเศษ ตั้งแต่ระยะก่อนดำเนินงาน ระหว่างการดำเนินงาน และภายหลังการดำเนินงาน

โดย กทพ. ได้ยึดหลักมาตรฐานสากล ISO14001:2004 ในการกำหนดนโยบายด้านการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ด้วยจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมในการรักษาสภาพแวดล้อม และความปลอดภัยของพนักงาน ลูกจ้าง และสังคม โดยเริ่มจากการปรับปรุง การปฏิบัติงาน และควบคุมผลกระทบอันเนื่องมาจากการดำเนินงานขององค์การเพื่อการพัฒนาด้านคมนาคมอย่างยั่งยืน

ทิศทางแผนวิสาหกิจปีงบประมาณ 2555-2559 มีส่วนกำหนดวิสัยทัศน์ซึ่งเป็นภาพของ กทพ. ในอนาคต อีกทั้งยังกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบที่ครอบคลุมถึงผลกระทบจากการดำเนินงาน รวมถึงเป้าประสงค์ ค่านิยม และยุทธศาสตร์การดำเนินงานของ กทพ. ซึ่งมีทิศทางในการดำเนินงาน ดังนี้



2.1 ทิศทางองค์การ (Direction)

การเป็นทางเลือกในการเดินทางที่มีความคุ้มค่า มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม



2.2 วิสัยทัศน์ของ กทพ. (Vision)

“ทางเลือกที่คุ้มค่า พัฒนาก้าวไกล ใส่ใจสิ่งแวดล้อม”



2.3 ภารกิจองค์การ (พันธกิจ) (Mission)

1) จัดให้มีการพัฒนา/ปรับปรุงทางพิเศษให้เป็นไปตามมาตรฐาน และปลอดภัย

2) บริการอย่างมีนวัตกรรมและคุณค่าเพิ่ม

3) บริหารจัดการสินทรัพย์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการดำเนินธุรกิจทางพิเศษและประโยชน์ต่อสังคม

4) พัฒนาระบบการบริหารจัดการและการลงทุน เพื่อเพิ่มมูลค่าองค์การ



2.4 เป้าประสงค์องค์การ (Corporate Goal)

1) ทางพิเศษและสินทรัพย์ถูกใช้เต็มประสิทธิภาพ

2) บริการมีคุณภาพ ปลอดภัย เป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน

3) ผลประกอบการเติบโตอย่างมั่นคง มีกำไรอย่างเหมาะสม

2.5 ค่านิยมของ กทพ. (Value)

"บริการเป็นเลิศ นวัตกรรมก้าวไกล ภาพลักษณ์ใสสะอาด"

2.6 ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน

กทพ. ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานไว้ 4 ยุทธศาสตร์ เพื่อให้องค์การสามารถขับเคลื่อนตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด ให้มีความสอดคล้องและรองรับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) แผนการบริหารราชการแผ่นดิน (พ.ศ. 2555-2558) แผนหลักการพัฒนาระบบขนส่งและจราจร พ.ศ. 2554-2563 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบขนส่งรายสาขา พ.ศ. 2554-2563 แผนยุทธศาสตร์กระทรวงคมนาคม พ.ศ. 2554-2558 และนโยบายผู้ถือหุ้นพื้นฐานภาครัฐ (Statement of Direction : SOD) ดังภาพ

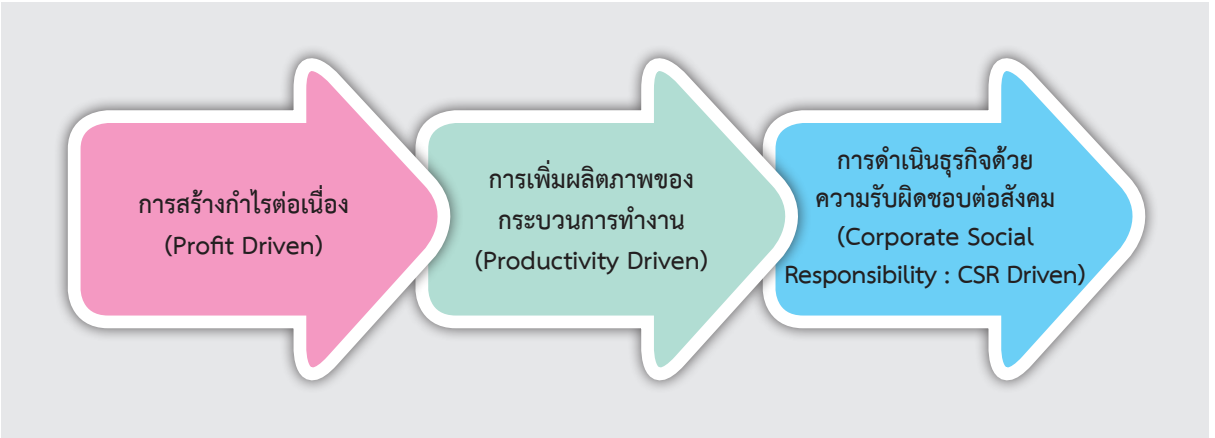


ภาพที่ 2 ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของ กทพ.

ภายใต้การดำเนินงานตามทิศทางและยุทธศาสตร์ดังกล่าวนี้ กทพ. มีความมั่นใจว่า การดำเนินธุรกิจของ กทพ. ที่มีส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาจราจร อำนวยความสะดวกและส่งเสริมความคล่องตัวของระบบการคมนาคมของประเทศ จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย อีกทั้ง กทพ. ได้นำนวัตกรรมที่ทันสมัยมาเป็นปัจจัยเสริมหนุนต่อการให้บริการได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ พร้อมทั้งดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และดูแลคุณภาพชีวิตของชุมชนรอบเขตทางพิเศษอย่างเต็มความสามารถ อันจะส่งผลให้ กทพ. บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

2.7 การบริหารความเสี่ยง

กทพ. มุ่งเน้นการบริหารความเสี่ยงภายใต้ทิศทางการบริหารความเสี่ยงของ กทพ. ประจำปีงบประมาณ 2557-2564 โดย “การมุ่งสร้างมูลค่าองค์การอย่างยั่งยืนตามฐานความเสี่ยง” (Risk Based Sustainable Value Creation) ซึ่งขับเคลื่อนด้วย 3 เป้าหมายหลัก คือ



อ้างอิง : รายงานประจำปี 2558 ; หน้า 76

ภาพที่ 3 เป้าหมายการสร้างมูลค่าองค์การอย่างยั่งยืนตามมาตรฐานความเสี่ยง



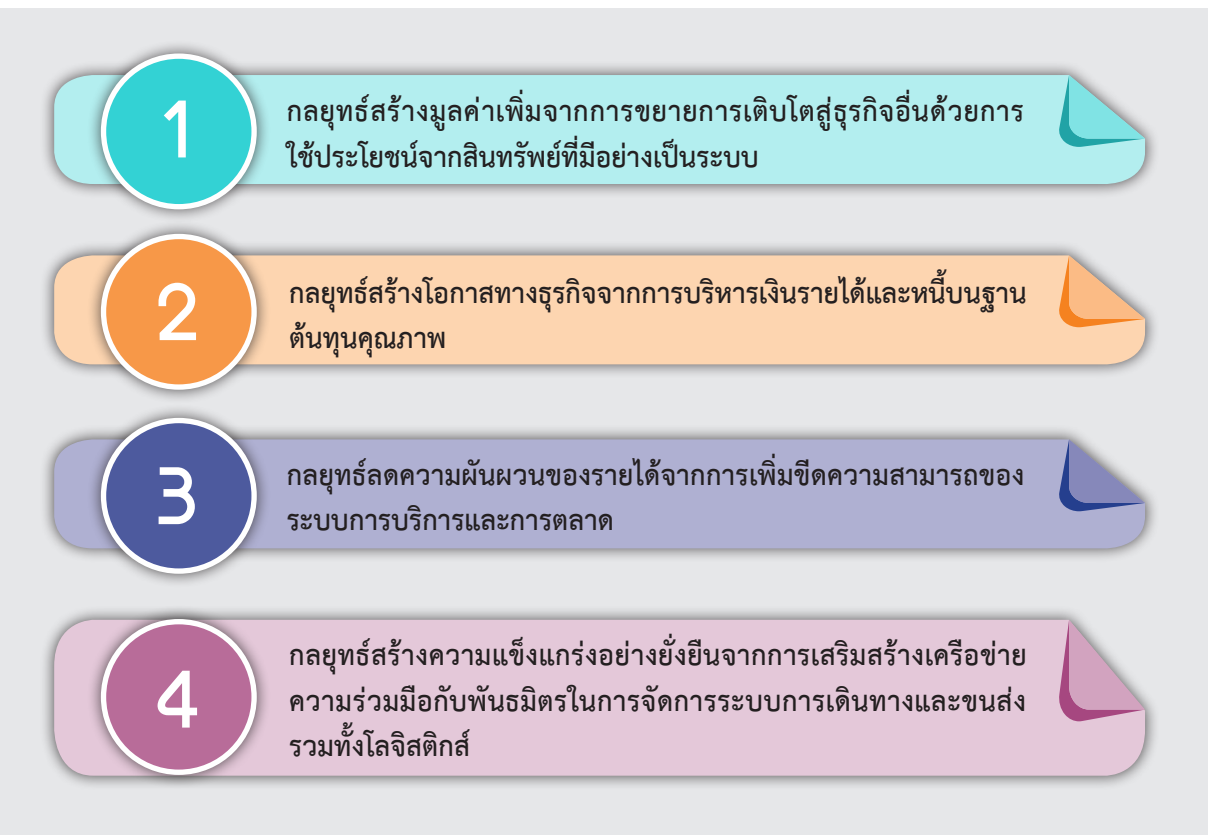
กทพ. ได้มีการดำเนินการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์การครอบคลุมทุกการปฏิบัติงานหลัก ภายใต้แผนวิสาหกิจ ปีงบประมาณ 2555-2559 และแผนปฏิบัติการ โดยปีงบประมาณ 2558 เป็นการบริหารความเสี่ยงที่พัฒนาอย่างต่อเนื่องจากปีงบประมาณ 2557 ซึ่งได้มีการทบทวน/ปรับปรุง ให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้องค์การสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ได้ดำเนินการบริหารความเสี่ยงครอบคลุมความเสี่ยงที่สำคัญ สรุปได้ 5 แผนงาน ดังภาพ



ภาพที่ 4 แผนงานการบริหารความเสี่ยง



โดยเชื่อมโยงการบริหารความเสี่ยงในภาพรวมของ กทพ. อย่างมีประสิทธิผลด้วย 4 กลยุทธ์จัดการความเสี่ยง ดังภาพ



ภาพที่ 5 กลยุทธ์การจัดการความเสี่ยง

ในปีงบประมาณ 2558 กทพ. ได้ทบทวน/ปรับปรุงแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) ให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ปัจจุบัน และครอบคลุมระบบงานสำคัญอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการซักซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจทุกแผน เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะแก้ไขสถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อการดำเนินงานของ กทพ. รวมทั้งเพิ่มช่องทางการสื่อสารไปยังพนักงานเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ กทพ.



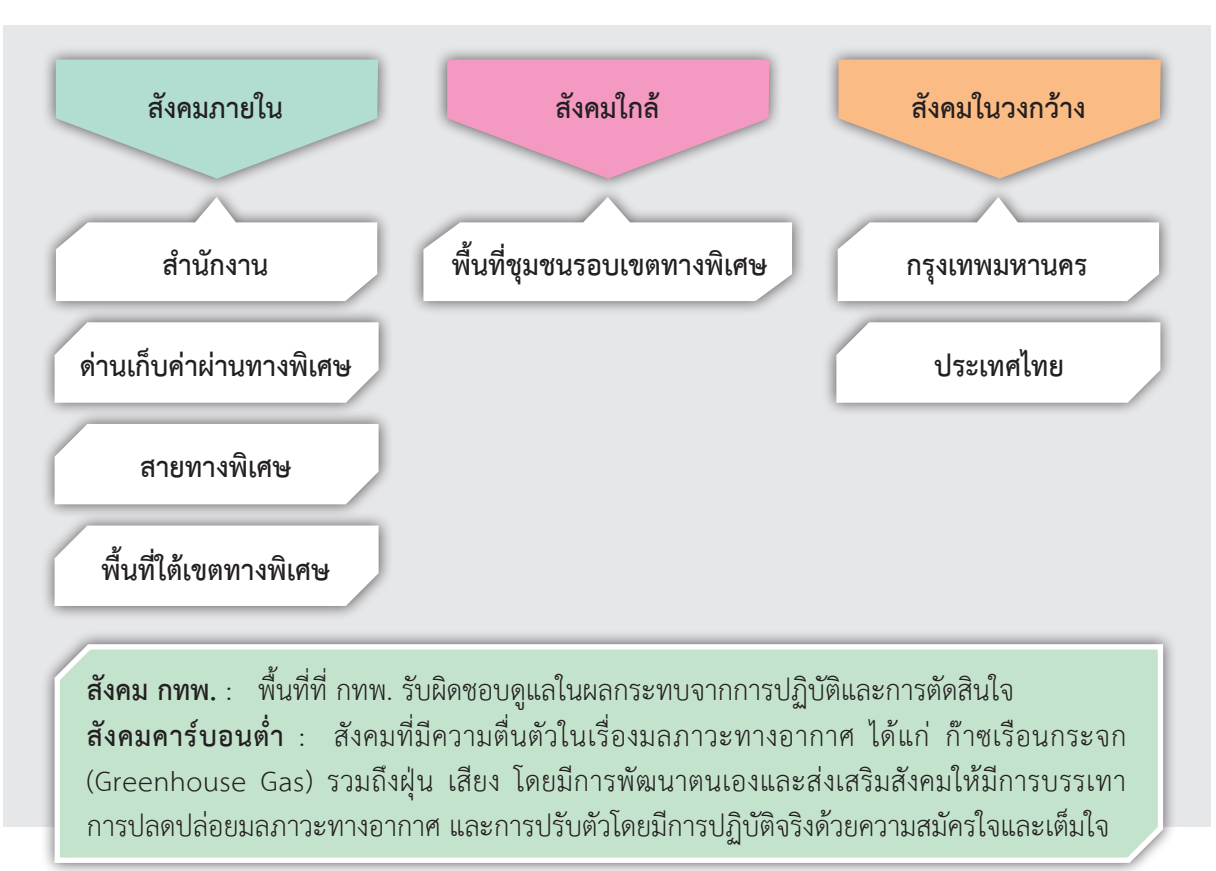
2.8 วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ในปัจจุบันการดำเนินงานของ กทพ. ถือเป็นการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ โดยการให้บริการทางพิเศษ ซึ่งเป็นโครงข่ายคมนาคมที่สำคัญ เพื่อเชื่อมต่อความเจริญจากทั่วทุกภูมิภาค และอำนวยความสะดวกด้านการคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้เกิดความคล่องตัวของเศรษฐกิจภายในประเทศ

กทพ. ได้คำนึงถึงประโยชน์และผลกระทบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญในทุกๆ กระบวนงาน ตั้งแต่ระยะก่อนก่อสร้างโครงการ ระหว่างก่อสร้างโครงการ และระยะดำเนินการ ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบทั้งด้านบวกหรือด้านลบต่อผู้มีส่วนได้เสียหลากหลายกลุ่ม

ด้วยความตระหนักถึงบทบาทการเป็นองค์การที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศในธุรกิจทางพิเศษ ที่มีการเติบโตอย่างยั่งยืน และคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างทั่วถึงและครอบคลุม กทพ. จึงได้จัดทำแผนแม่บทเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ระยะยาว 5 ปี (2554-2558) (Strategic Corporate Social Responsibility Master Plan) เพื่อใช้เป็นกรอบการดำเนินงานและบริหารจัดการงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้มีความชัดเจน และเป็นรูปธรรม

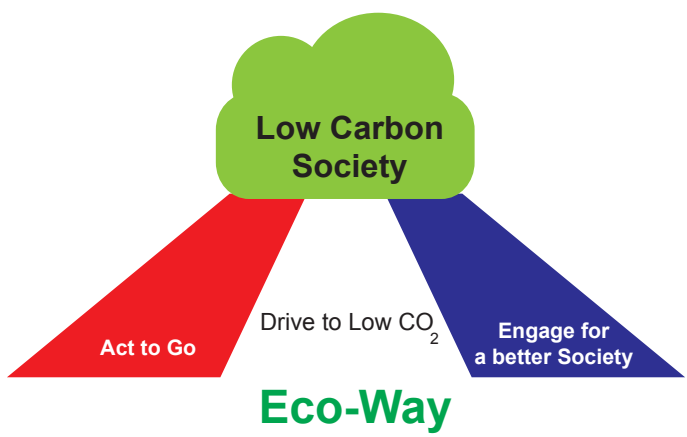
สิ่งสำคัญที่ได้กล่าวในแผนแม่บทฉบับนี้ คือ การกำหนดวิสัยทัศน์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้สอดรับกับวิสัยทัศน์หลัก ด้วยองค์การเล็งเห็นว่าภาคการคมนาคมเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างมลภาวะทางอากาศ โดยเฉพาะก๊าซเรือนกระจกและฝุ่นละออง จึงเป็นที่มาของวิสัยทัศน์ที่ว่า **“สังคม กทพ. เป็นสังคมคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Society : LCS)”** โดยได้กำหนดนิยามและความหมายของวิสัยทัศน์ไว้อย่างชัดเจน ดังภาพ



ภาพที่ 6 **ความหมายวิสัยทัศน์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กทพ.**

การกำหนดวิสัยทัศน์ของ กทพ. แสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานที่มุ่งเน้นประเด็นด้านมลภาวะ ที่อาจเกิดขึ้นตลอดในทุกกระบวนการดำเนินงานของ กทพ. อีกทั้งยังสอดรับกับกระแสเรียกร้องด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในปัจจุบัน ที่มีความตื่นตัวในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ซึ่งมีก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลให้เกิดภาวะโลกร้อน (Global Warming)

จากวิสัยทัศน์ดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความริเริ่ม และความพยายามในการเป็นองค์การที่มีความตื่นตัวในการลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากกระบวนการดำเนินงาน สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นประเด็นความยั่งยืนลำดับต้นๆ ที่ทั่วโลกให้ความสำคัญ ด้วยสาเหตุนี้ยุทธศาสตร์ Low Carbon Society จึงได้ถูกกำหนดขึ้นภายใต้กรอบแนวคิดของวิสัยทัศน์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กทพ. ประจำปีงบประมาณ 2554-2558 โดย กทพ. มีแผนงานเพื่อรองรับการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ Low Carbon Society ดังภาพ



อ้างอิง : แผนแม่บทเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ระยะยาว 5 ปี (2554–2558) (Strategic Corporate Social Responsibility Master Plan)

ภาพที่ 7 Eco-Way to Low Carbon Society Model



2.9 แผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมภายใต้ยุทธศาสตร์ Low Carbon Society

ยุทธศาสตร์ Low Carbon Society ถูกกำหนดขึ้นภายใต้กรอบแนวคิดของวิสัยทัศน์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กทพ. ในการพัฒนางานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ประจำปีงบประมาณ 2554-2558 โดยมีวิถีทางที่นำไปสู่การสร้างสังคมคาร์บอนต่ำ เรียกว่า “Eco-Ways to Low Carbon Society”

ตารางที่ 2 **แผนงานและรายละเอียดแผนงานภายใต้ยุทธศาสตร์ Low Carbon Society**

แผนงาน	รายละเอียด
1. แผนงานการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเริ่มจากการพัฒนาภายใน (Act to Go)	การพัฒนาภายในองค์การให้เกิดการปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีโครงสร้างการบริหารจัดการที่ดี มีการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมทางสังคมและสิ่งแวดล้อม สร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน และนำไปสู่การบูรณาการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้ทั่วทั้งองค์การ
2. แผนงานการพัฒนากิจกรรมพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อสังคมคาร์บอนต่ำ (Drive to Low CO_2)	การกำหนดแนวทางและกระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับกลยุทธ์หลักขององค์การ กฎหมาย จริยธรรม และมาตรฐานสากล และสร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญได้อย่างยั่งยืน
3. แผนงานการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียเพื่อสร้างสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกัน (Engage for a Better Society)	การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยสร้างความเชื่อมโยง เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้เสีย ให้รับรู้ เข้าใจตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ และนำไปสู่ความร่วมมือในการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างคุณค่าให้กับองค์การ สังคม และสิ่งแวดล้อม



03 การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย



กทพ. คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการความยั่งยืน และได้ใช้มาตรฐานแนวทางการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย AA1000SES (Stakeholder Engagement Standard) ในการวิเคราะห์และทบทวนการบ่งชี้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กทพ. อย่างต่อเนื่อง (G4-25) พร้อมทั้งจัดลำดับความสำคัญผู้มีส่วนได้เสียของ กทพ. ออกเป็น 7 กลุ่ม (G4-24) ดังภาพ



ภาพที่ 8 ผู้มีส่วนได้เสีย 7 กลุ่มของ กทพ.

กทพ. ตระหนักดีว่าการสร้างความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นหัวใจสำคัญที่จะสามารถขับเคลื่อนสังคมให้ไปสู่ความยั่งยืนได้ กทพ. จึงได้กำหนดช่องทางการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงแนวทางการปฏิบัติที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มไม่ว่าจะเป็น ผู้ใช้บริการทางพิเศษ ภาครัฐในฐานะเจ้าของ เจ้าหน้าที่ กทพ. ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการถูกเวนคืน คู่ค้า ชุมชนรอบเขตทางพิเศษ และสังคม

ช่องทางการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย

กทพ. มีหน่วยงานหลักที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งปฏิบัติตามหลักการพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 โดยเน้น “การเปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็นข้อยกเว้น” จำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่ กองข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการรับข้อร้องเรียนต่างๆ จากผู้มีส่วนได้เสีย และกองประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของ กทพ. โดยการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ผู้มีส่วนได้เสียและสาธารณชนทราบ ซึ่งหน่วยงานทั้งสองนี้มีบทบาทสำคัญในการสร้างความเข้าใจและสนับสนุนการดำเนินงานของ กทพ.

กทพ. ได้พัฒนาช่องทางในการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอกองค์การ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้ โดยมีช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในองค์การและภายนอกองค์การ ดังนี้

1) ช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

- ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ทางพิเศษ EXAT Call Center 1543 ตลอด 24 ชั่วโมง
- บริการข่าวสารบนเว็บไซต์ กทพ. www.exat.co.th ตลอด 24 ชั่วโมง
- ศูนย์บริการที่เดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service Center)
- สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์ อีเมล โทรสาร หนังสือพิมพ์ นิทรรศการ รายงานประจำปี ราชกิจจานุเบกษา EXAT Magazine
- ระบบจราจรอัจฉริยะ (Intelligence Traffic System : ITS) ได้แก่ ระบบแสดงผลการจราจร (Schematic Map) ระบบป้ายรายงานสภาพจราจรอัจฉริยะ (Smart VMS) ระบบการแสดงผลสภาพจราจรผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Application EXAT ITS)
- ช่องทางสื่อสารออนไลน์ ได้แก่ Facebook Twitter



2) ช่องทางสำหรับผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์การ

- ระบบเครือข่ายภายในองค์การ (Intranet)
- เสียงตามสาย (EXAT Sound)
- ป้ายดิจิตอล LCD (EXAT Digital Signage)
- ระบบสัมผัส Multi-Touch System (I-Touch)
- สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ได้แก่ อีเมล โทรศัพท์ โทรสาร เอกสารข่าวประชาสัมพันธ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ EXAT Home CSR Focus

จากการดำเนินงานพัฒนาช่องทางในการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ทำให้ กทพ. ได้ทราบถึงความคาดหวัง หรือข้อกังวลที่แตกต่างกัน ซึ่ง กทพ. ได้มีแนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อการตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ สามารถสรุปความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ของ กทพ. ดังนี้

ตารางที่ 3 **ผู้มีส่วนได้เสียและการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย**

ผู้มีส่วนได้เสีย (G4-24)	ช่องทางการติดต่อสื่อสารและความถี่ (G4-26)	ประเด็นที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้เสีย (G4-27)	การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสีย (G4-27)
ผู้ใช้บริการทางพิเศษ	- การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางพิเศษที่มีต่อการให้บริการและภาพลักษณ์ของ กทพ. ปีงบประมาณ 2558 จำนวน 1 ครั้ง - ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ทางพิเศษ EXAT Call Center 1543 ตลอด 24 ชั่วโมง จำนวน 506,507 ครั้ง* - การสำรวจความพึงพอใจหลังให้บริการกู้ภัย จำนวน 2 ครั้ง - การสำรวจความพึงพอใจ One Stop Service จำนวน 12 ครั้ง - การสำรวจความพึงพอใจ EXAT Call Center จำนวน 2 ครั้ง - กิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการทางพิเศษ และผู้เช่าพื้นที่ในเขตทางพิเศษ จำนวน 4 ครั้ง	- พัฒนาการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ การบริการ Easy Pass การจราจรบนทางพิเศษและทางขึ้นลงหน้าด่านฯ การขยายเส้นทางพิเศษให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ - การประชาสัมพันธ์ เพื่อทำให้ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้เข้าใจต่อสถานการณ์ในการใช้บริการอย่างชัดเจน รวมถึงการปรับปรุงความชัดเจนของป้ายสัญญาณจราจรในเวลากลางคืน - บำรุงและปรับปรุงสภาพแวดล้อมบริเวณทางพิเศษให้มีความปลอดภัยสูงสุด ลดระยะเวลาในการเข้าถึงเพื่อให้ความช่วยเหลือ กู้ภัย รวมถึงเพิ่มเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในชั่วโมงเร่งด่วน	- ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการทางพิเศษอย่างเอาใจใส่ ซื่อสัตย์ โปร่งใส และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการทางพิเศษ ให้การบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ดูแลพัฒนาสิ่งแวดล้อมรอบเส้นทางและปฏิบัติตามเงื่อนไข และข้อตกลงที่มีต่อผู้ใช้บริการทางพิเศษอย่างเคร่งครัดรวมถึงรับฟังและมีช่องทางรับข้อร้องเรียน
ภาครัฐ ในฐานะเจ้าของ	- ประชุมร่วมกับกระทรวงคมนาคม จำนวน 59 ครั้ง - ประชุมร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) จำนวน 42 ครั้ง - ประชุมร่วมกับสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งจราจร (สนข.) จำนวน 50 ครั้ง - ประชุมร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) จำนวน 7 ครั้ง	- จัดเก็บรายได้นำส่งรัฐอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถคงสถานะการเงินที่แข็งแกร่ง ไม่เป็นภาระทางการเงินต่อรัฐ - การพิจารณาดำเนินแก้ไขปัญหาการจราจรของประเทศ รวมถึงการสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน - การปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาทิ พัฒนาระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติโดยใช้บัตร Easy Pass ปรับปรุงช่องทางการรับฟังผู้ใช้บริการ และการดูแลป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ - ปรับปรุงแนวทางการจัดการความรู้ และเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ รวมถึงการสร้างโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร - การนำข้อมูล และข้อร้องเรียนต่างๆ ที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียมาปรับปรุงแนวทางอย่างเป็นระบบ รวมถึงสื่อสารแก่ผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ เพื่อนำไปปฏิบัติในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน	- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน และภาครัฐ

ตารางที่ 3 ผู้มีส่วนได้เสียและการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย (ต่อ)

ผู้มีส่วนได้เสีย (G4-24)	ช่องทางการติดต่อสื่อสารและความถี่ (G4-26)	ประเด็นที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้เสีย (G4-27)	การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสีย (G4-27)
เจ้าหน้าที่การทางพิเศษแห่งประเทศไทย	- การประชุมคณะทำงานแผนวิสาหกิจ จำนวน 2 ครั้ง - การสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อ กทพ. ปีงบประมาณ 2558 จำนวน 1 ครั้ง - การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานต่อ กทพ. ปีงบประมาณ 2558 จำนวน 1 ครั้ง - การเข้าสัมภาษณ์ประธานคณะกรรมการ กทพ. และผู้ว่าการ (เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำ CSR Report ของ กทพ.) จำนวนทั้งหมด 2 ครั้ง - การประชุมผู้บริหารระดับฝ่าย ผู้บริหารระดับกอง ผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ กทพ. (เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ CSR Report ของ กทพ.) จำนวน 12 ครั้ง[1]	- สื่อสารสร้างความเข้าใจเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมแก่พนักงานในทุกระดับให้ตรงกัน และผนวกเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปอยู่ในทุกกระบวนการของ กทพ. - กิจกรรมเพื่อสังคมโดยยึดความสามารถหรือความเชี่ยวชาญหลักของ กทพ. เป็นหลัก และควรทำกิจกรรมเพื่อสังคมโดยเน้นไปในพื้นที่ที่ กทพ. จะเข้าไปดำเนินการก่อสร้างในอนาคต เพื่อเป็นการทำความรู้จักและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กทพ. - สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ มากขึ้น โดยเฉพาะการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Resource Sharing) และความเชี่ยวชาญต่างๆ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพความรับผิดชอบต่อสังคม - คาดหวังให้ กทพ. มีผลการดำเนินงานเป็นที่ยอมรับในเวทีระดับอาเซียน และสากล - ปรับปรุงค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบผ่านการประเมินผลงานที่ชัดเจน โปร่งใส เป็นธรรม มีเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งต่างๆ ที่ชัดเจน เหมาะสม และเป็นที่ยอมรับ - ปฏิบัติอย่างเสมอภาคระหว่างพนักงานในแต่ละระดับ ลดการเลือกปฏิบัติ เปิดโอกาสให้พนักงานได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจ - สนับสนุนการทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลากรให้มีคุณธรรมจริยธรรม รวมถึงความเข้าใจต่อความก้าวหน้าในสายงาน (Career Path) - ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ถูกสุขลักษณะ	- เจ้าหน้าที่การทางพิเศษแห่งประเทศไทยได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ทั้งในด้านโอกาส ผลตอบแทน การพัฒนาศักยภาพ การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความปลอดภัยในการทำงาน และสร้างการมีส่วนร่วม

[1] การประชุมผู้บริหารระดับฝ่าย ผู้บริหารระดับกอง ผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก และเจ้าหน้าที่ กทพ. จำนวน 12 ครั้ง โดยแบ่งออกเป็น การประชุมเชิงปฏิบัติการ จำนวน 4 ครั้ง และการประชุมติดตามและเก็บข้อมูลที่จำเป็นต่อการรายงาน จำนวน 8 ครั้ง

ตารางที่ 3 ผู้มีส่วนได้เสียและการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย (ต่อ)

ผู้มีส่วนได้เสีย (G4-24)	ช่องทางการติดต่อสื่อสารและความถี่ (G4-26)	ประเด็นที่ได้รับจากผู้มีส่วนได้เสีย (G4-27)	การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสีย (G4-27)
ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการถูกเวนคืน	- ประชุมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนงานศึกษาความเหมาะสมด้านวิศวกรรม เศรษฐกิจการเงิน และผลกระทบสิ่งแวดล้อม โครงการทางพิเศษสายบูรพาวิถี จำนวน 1 ครั้ง - ประชุมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนงานศึกษาความเหมาะสมด้านวิศวกรรม เศรษฐกิจการเงิน และผลกระทบสิ่งแวดล้อม โครงการทางพิเศษสายอุดรรัถยา-พระนครศรีอยุธยา จำนวน 1 ครั้ง	- ควรพิจารณาหรือปรับปรุงกฎเกณฑ์ข้อบังคับในการกำหนดราคาให้ผ่อนคลายมากขึ้น เพื่อให้เอื้อต่อการประเมินราคาที่เป็นธรรมต่อทั้งกลุ่มผู้ถูกเวนคืน และ กทพ. รวมถึงริเริ่มจัดหาที่อยู่อาศัยทดแทนที่ใกล้เคียงพื้นที่เดิมแก่ชุมชนบางกลุ่มที่ต้องการ - แก้ไขปัญหาและสื่อสารประชาสัมพันธ์เชิงรุกในด้านข่าวสารกฎระเบียบ แก่กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากการเวนคืน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันและลดปัญหาความขัดแย้ง	- ปฏิบัติต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเวนคืนก่อสร้างโครงการทางพิเศษสายใหม่ โดยเข้าไปรับฟังปัญหา ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อวิถีชีวิต เพื่อมากำหนดสร้างแนวทางเยียวยา และแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นให้น้อยที่สุด
คู่ค้า	- มีการประชุมเรื่องความปลอดภัยและอาชีวอนามัย เพื่อทำความเข้าใจและกำหนดแนวทางการดำเนินการให้ผู้รับสัมปทาน และควบคุมงานเป็นประจำทุกเดือน	- สื่อสารอย่างเข้าใจในเรื่องสัญญา และรายละเอียดการดำเนินงานระหว่างผู้จ้างและผู้ถูกจ้างให้ตรงกัน - สื่อสารข้อมูลพื้นฐานหรือข้อมูลสำคัญอื่นๆ เพื่อให้คู่ค้าสามารถวางแผนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- ปฏิบัติและดำเนินธุรกิจต่อคู่ค้า (คู่สัมปทาน เจ้าหนี้) ด้วยความยุติธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบ เคารพและปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาที่กำหนดไว้
ชุมชนรอบเขตทางพิเศษ	- การลงพื้นที่เพื่อพูดคุยกับผู้อยู่อาศัยรอบเขตทางพิเศษและประสานงานกับผู้นำชุมชนทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกเดือน	- จัดสรรพื้นที่ที่เหลือจากการเวนคืนเพื่อใช้ประโยชน์ต่อสาธารณะเพิ่มขึ้นและเป็นธรรม - ดำเนินงานด้านการป้องกันและลดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของ กทพ. - ประชาสัมพันธ์เชิงรุกในด้านข่าวสารแก่ชุมชนรอบเขตทางเพื่อสร้างความเข้าใจ และข้อกำหนด ในการใช้ประโยชน์จากพื้นที่จัดสรร	- ปฏิบัติต่อชุมชนรอบเขตทางพิเศษอย่างเอาใจใส่ สร้างการมีส่วนร่วม คำนึงถึงผลกระทบ มีความรับผิดชอบต่อชุมชนฯ และผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และเท่าเทียม และมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ความปลอดภัย ให้ชุมชนฯ
สังคม	- ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ทางพิเศษ EXAT Call Center 1543 ตลอด 24 ชั่วโมง จำนวน 506,507 ครั้ง* - กิจกรรม EXAT Road Show จำนวน 4 ครั้ง	- ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจต่อการดำเนินงานของ กทพ. ในปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคต	- ปฏิบัติและให้ความสำคัญต่อสังคมอย่างเอาใจใส่ และมีความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมถึงให้ความห่วงใย รับฟัง ร่วมดูแล สร้างสรรค์และพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน

อ้างอิง : การทางพิเศษแห่งประเทศไทย. “คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance Manual)”, 2558, หน้า 28
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย. “รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางพิเศษที่มีต่อการให้บริการและภาพลักษณ์ของ กทพ. ปีงบประมาณ 2558”, 2558
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย. “รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการการสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2558”, 2558
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย. “รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานต่อการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ปีงบประมาณ 2558”, 2558

* ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ทางพิเศษ (EXAT Call Center 1543) ได้ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรายงานสภาพการจราจรบนทางพิเศษ รวมทั้งดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้ทางพิเศษและประชาชนทั่วไป

04 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

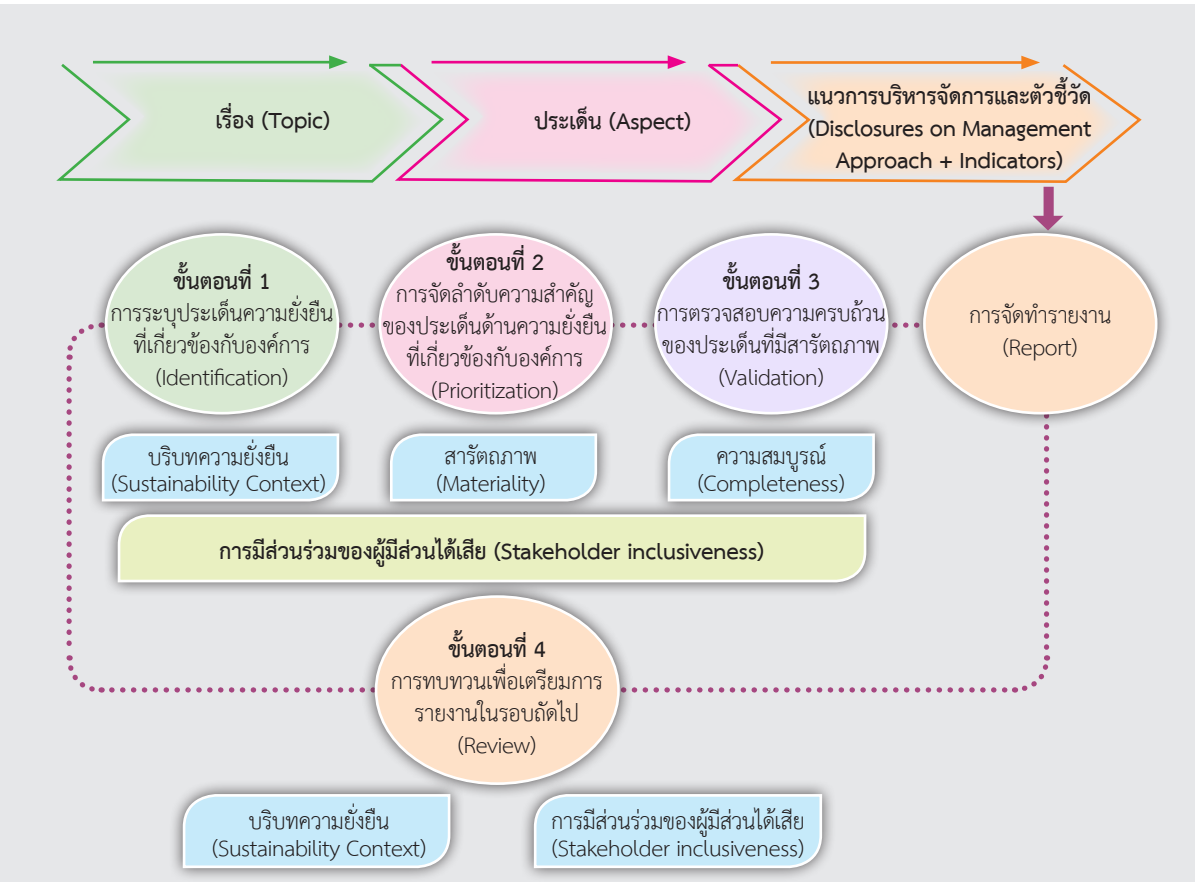


4.1 แนวทางการจัดทำรายงาน

กทพ. ได้จัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Report) ขึ้นเพื่อเปิดเผยแนวการบริหารจัดการ และแสดงผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กทพ. ครอบคลุมมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งจัดทำและเผยแพร่รายงานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 (G4-29) โดยอ้างอิงมาตรฐานตามกรอบรายงาน Global Reporting Initiative (GRI) ฉบับ G3.1 มาใช้เป็นกรอบสำหรับการจัดทำรายงาน สำหรับรายงานฉบับนี้ กทพ. ได้อ้างอิงมาตรฐานตามกรอบรายงาน Global Reporting Initiative (GRI) ฉบับ G4 และแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับกลุ่มธุรกิจการคมนาคมขนส่งทางบก (Ground Transportation – Highways and Rail tracks) มาอ้างอิงเป็นแนวทางสำหรับการจัดทำรายงานเป็นปีแรก (G4-23) และเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบหลัก (Core) โดยรายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2557–30 กันยายน 2558 (G4-28, G4-30)

4.2 การกำหนดเนื้อหาและขอบเขตการรายงาน (G4-18)

ในการกำหนดเนื้อหาและขอบเขตการรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ กทพ. ได้นำกระบวนการกำหนดเนื้อหาตามข้อแนะนำของ GRI G4 มาปรับใช้ โดยมีรายละเอียด ดังภาพ



ภาพที่ 9 กระบวนการกำหนดเนื้อหาการรายงานตามกรอบการรายงานของ GRI

ขั้นที่ 1 การระบุประเด็นความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับองค์การ (Identification) (G4-18)

ในปีงบประมาณ 2558 กทพ. ได้มีการทบทวนข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียของ กทพ. ที่มีต่อรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมที่ผ่านมา รวบรวม และระบุประเด็นความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับองค์การ โดยพิจารณาข้อมูลจากการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต่อบริบทความยั่งยืนขององค์การ เช่น แผนแม่บทเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมระยะยาว 5 ปี (2554-2558) รวมถึงความคาดหวัง และความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียของ กทพ. ซึ่งเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยแบ่งตามที่มาของข้อมูล

ขั้นที่ 2 การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับองค์การ (Prioritization) (G4-18)

เมื่อได้ระบุประเด็นความยั่งยืนที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์การแล้ว กทพ. ได้นำประเด็นเหล่านั้นมาเปรียบเทียบกับประเด็นความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI ซึ่งนำไปสู่การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อกำหนดเนื้อหารายงาน ร่วมกับผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง ในการคัดกรองประเด็นที่มีสารัตถภาพ (Material Aspects) ของ กทพ. โดยผ่านเกณฑ์การพิจารณา ซึ่งประกอบด้วย ผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมต่อการดำเนินธุรกิจของ กทพ. และความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันนำไปสู่การกำหนดประเด็นลงในตารางแสดงประเด็นที่มีสาระสำคัญ (Materiality Matrix) ดังนี้

แกนนอน : ประเด็นที่มีสาระสำคัญต่อผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์การ

แกนตั้ง : ประเด็นที่มีอิทธิพลต่อการประเมินและการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย



ภาพที่ 10 ประเด็นที่มีสาระสำคัญของ กทพ.

กทพ. ได้ประเมินระดับความสำคัญของผลกระทบที่มีผลต่อความยั่งยืนขององค์การ จากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มขององค์การ ซึ่งพบประเด็นที่มีความสำคัญปานกลางและความสำคัญมาก จำนวน 22 ประเด็น โดย กทพ. ได้กำหนดขอบเขตของการเปิดเผยข้อมูลในแต่ละประเด็นที่เกิดผลกระทบ (หรือคาดว่าจะเกิดผลกระทบ) ดังนี้

- **ขอบเขตภายในองค์การ (Within Organization) (G4-17)**
  กทพ. ทั้ง 8 สถานที่ตั้ง
- **ขอบเขตภายนอกองค์การ (Outside Organization)**
  ผู้ใช้บริการทางพิเศษ ภาครัฐในฐานะเจ้าของ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเวนคืน คู่ค้า ชุมชนรอบเขตทางพิเศษและสังคม







- **ขอบเขตของการเปิดเผยข้อมูล**

ประเด็นด้านความยั่งยืนตามกรอบการรายงาน GRI (G4-19)	ขอบเขตของการรายงาน			
	ภายในองค์การ (G4-20)	ภายนอกองค์การ (G4-21)		
	กทพ.	คู่ค้า	หน่วยงานภาครัฐ	ชุมชนรอบเขตทางพิเศษ
ผลเชิงเศรษฐกิจ	●			
วัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างถนน	●	●		
ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	●	●		
มลอากาศ	●			
มลอากาศ (การก่อสร้าง)	●	●		
ผลิตภัณฑ์และบริการ	●			●
กลไกการร้องทุกข์ด้านสิ่งแวดล้อม	●		●	
เสียง	●			
การประเมินผู้ส่งมอบในข้อปฏิบัติด้านแรงงาน	●			
กลไกการร้องทุกข์ต่อข้อปฏิบัติด้านแรงงาน	●			
สิทธิเด็ก	●			
ชุมชนท้องถิ่น	●			●
การต้านทุจริต	●	●	●	
นโยบายสาธารณะ	●			
การปฏิบัติตามกฎหมาย (สังคม)	●			
สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า	●			
การแสดงฉลากผลิตภัณฑ์และบริการ	●			
การสื่อสารการตลาด	●			
การปฏิบัติตามกฎหมาย (ผลิตภัณฑ์)	●			
สิทธิในการใช้ที่ดิน	●			
เทคโนโลยีและนวัตกรรมการออกแบบถนน	●			
ผลกระทบของการจราจรที่ติดขัด	●	●	●	

อย่างไรก็ตาม ด้วยข้อจำกัดของระบบการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบกับเป็นปีแรกที่ กทพ. ได้จัดทำรายงานความยั่งยืนตามแนวทาง GRI ฉบับ G4 เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และชัดเจนของเนื้อหาในรายงานฉบับนี้ จึงเปิดเผยเฉพาะผลการดำเนินงานของ กทพ. เท่านั้น ไม่รวมถึงคู่ค้าของ กทพ. ทั้งนี้ กทพ. เตรียมการวางแผนปรับปรุงระบบการรวบรวมข้อมูลให้ครบถ้วนตามหลักการ GRI ต่อไป

ขั้นที่ 3 การตรวจสอบความครบถ้วนของประเด็นที่มีสารัตถภาพ (Validation) (G4-18)

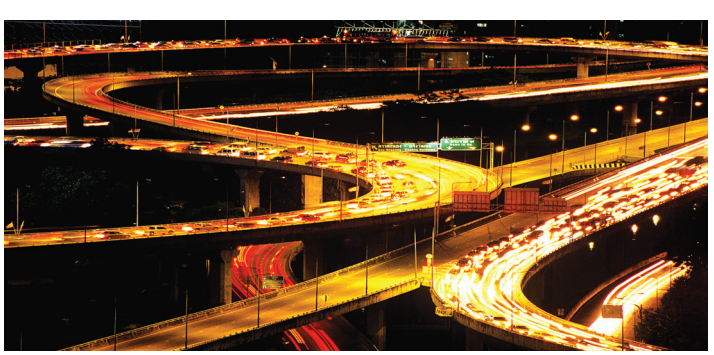
เพื่อให้ประเด็นที่มีสารัตถภาพของ กทพ. มีความครบถ้วน ผลที่ได้จากการทดสอบสารัตถภาพถูกนำมาทวนสอบโดยผ่านความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าเนื้อหาในรายงานจะถูกเปิดเผยอย่างสมดุลและสามารถสะท้อนให้เห็นถึงการพัฒนากระบวนการดำเนินงานต่างๆ ของ กทพ.

ขั้นที่ 4 การทบทวนเพื่อเตรียมการรายงานในรอบถัดไป (Review) (G4-18)

กระบวนการนี้จะเกิดขึ้นภายหลังจากการจัดทำรายงานฉบับนี้เสร็จสิ้น และได้เผยแพร่ต่อสาธารณชนแล้ว ซึ่งในตอนท้ายของรายงานฉบับนี้ กทพ. ได้จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็น เพื่อรวบรวมความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่ง กทพ. จะนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังกล่าวมาปรับปรุง และพัฒนา การรายงานในฉบับถัดไป

การสอบถามข้อมูล

หากมีข้อสงสัยหรือคำแนะนำเกี่ยวกับรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมของ กทพ. สามารถตอบแบบสำรวจความคิดเห็นท้ายเล่ม หรือติดต่อสอบถามได้ที่ แผนกส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชน กองประชาสัมพันธ์ สำนักผู้ว่าการ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย โทรศัพท์ 0 2579 5380-9 ต่อ 2325-8 (G4-31)



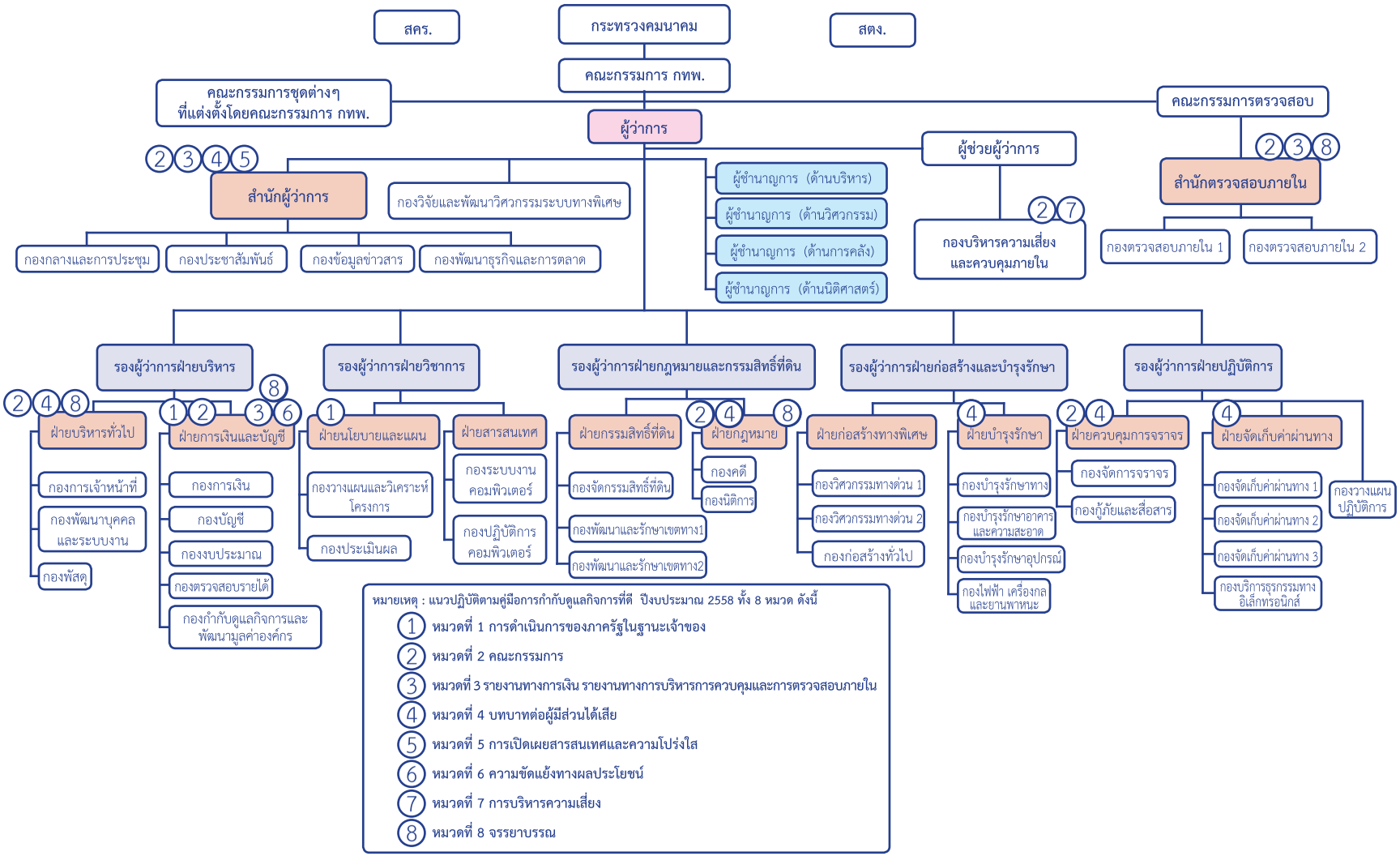




05 โครงสร้างการบริหารจัดการและการกำกับดูแลกิจการที่ดี

กทพ. เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม โดยมีสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) เป็นหน่วยงานหลักในการกำกับดูแล และสนับสนุนให้ กทพ. มีระบบการจัดการที่ดี ดำเนินธุรกิจด้วยความสุจริต โปร่งใส และนำพาองค์การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน โดย กทพ. มีการแบ่งส่วนงานต่างๆ และสามารถจำแนกตามแนวปฏิบัติของคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี ปีงบประมาณ 2558 (G4-34) ดังภาพ





ภาพที่ 11 โครงสร้างการบริหารจัดการและการกำกับดูแลกิจการที่ดี ของ กทพ.



คณะกรรมการ กทพ. มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนด้วยหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัติการทางพิเศษประเทศไทย พ.ศ. 2550 และสอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรีในเรื่องแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ โดยคำนึงถึงความระมัดระวัง (Duty of Care) มีทักษะ (Skills) และด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (Duty of Loyalty) เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มีส่วนได้เสียของ กทพ. โดยหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ กทพ. มีดังนี้

1) ประธานกรรมการ เป็นผู้นำและเสริมสร้างให้คณะกรรมการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในการสร้างประสิทธิผลอันดีแก่ กทพ.

2) คณะกรรมการ กทพ. ให้ความสำคัญกับการเป็นผู้นำด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ ทิศทาง กลยุทธ์ นโยบาย มีการแสวงหาข้อมูล รับผิดชอบต่อองค์การโดยรวม

3) ให้ความเห็นชอบในกลยุทธ์ นโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผนงานต่างๆ ที่สำคัญ ดูแลติดตามการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ โดยให้มีวาระการรายงานในการประชุมประจำเดือน

4) กำกับดูแลรายงานทางการเงินและการสอบบัญชีให้มีความเชื่อถือได้ โดยให้มีคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อดูแลระบบบัญชี การรายงานทางการเงิน การสอบบัญชี การควบคุมและการตรวจสอบภายใน การบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลกิจการที่ดี

5) กำกับดูแลและตรวจสอบการใช้ทรัพย์สินของ กทพ. ให้ถูกต้องและเกิดประโยชน์สูงสุด

6) กำกับดูแลการบริหารงานบุคคล โดยให้ความเห็นชอบในเรื่องของโครงสร้างองค์การ การดำรงตำแหน่ง โครงสร้างอัตราเงินเดือน การแต่งตั้งและบทลงโทษผู้บริหารระดับสูง การพิจารณาอุทธรณ์คำสั่งลงโทษพนักงาน การเกษียณอายุก่อนกำหนด

7) การจัดตั้งคณะกรรมการย่อย และคณะอนุกรรมการชุดต่างๆ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องและตามที่คณะกรรมการ กทพ. มอบหมายเพื่อประโยชน์สูงสุดของ กทพ. โดยอาศัยอำนาจตาม พ.ร.บ. การทางพิเศษแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 20 ที่กำหนดให้คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ หรือที่ปรึกษาเพื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของ กทพ.

การคัดเลือกผู้ว่าการ กทพ. และการกำหนดค่าจ้างหรือผลประโยชน์อื่นรวมทั้งเงื่อนไขการจ้างและการเลิกจ้าง การประเมินผลงานโดยสม่ำเสมอ โดยผ่านคณะกรรมการสรรหาผู้ว่าการ กทพ. คณะอนุกรรมการพิจารณาผลตอบแทนของผู้ว่าการ กทพ. และคณะอนุกรรมการพิจารณากลั่นกรองแผนปฏิบัติการและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ว่าการ กทพ.





การบริหารงานของ คณะกรรมการ กทพ. จะต้องบริหารงานอย่างมีจรรยาบรรณ เพื่อสร้างเสริมธรรมาภิบาลภายในองค์การ มีการกำกับดูแล ให้เป็นไปตามมาตรฐาน รักษาผลประโยชน์ของรัฐและส่วนรวม ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และไม่ขัดกันซึ่งผลประโยชน์ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย อุทิศเวลา มุ่งมั่น ใช้ดุลพินิจและวิจารณญาณอย่างสุจริตใจ

5.1 จรรยาบรรณการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (G4-56)

กทพ. ดำเนินธุรกิจโดยยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และปฏิบัติตามหลักจริยธรรมทางธุรกิจอย่างเคร่งครัด ด้วยความเชื่อว่าเป็นวิถีทางที่ทำให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ กทพ. ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นในระยะยาวให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

โดยในปีงบประมาณ 2558 กทพ. ได้มีการจัดกิจกรรมทบทวนความรู้ในการปฏิบัติงาน (On the Job Training : OJT) เรื่อง “จรรยาบรรณของ กทพ. คือ HEARTS : การปฏิบัติหน้าที่ด้วยใจ” เพื่อเผยแพร่ความตระหนักรู้ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและส่งเสริมจริยธรรมและจรรยาบรรณให้แก่เจ้าหน้าที่ กทพ. ซึ่งมีจำนวนผู้เข้าร่วมอบรมจำนวนทั้งสิ้น 308 คน

“HEARTS” อันหมายถึง “ปฏิบัติหน้าที่ด้วยหัวใจ” เป็นหลักจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ กทพ. ทุกคนควรจะต้องนำไปใช้เป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงาน จนเป็นวัฒนธรรมการทำงานของ กทพ. ที่โดดเด่นเป็นแบบอย่างที่ดีของสังคมต่อไป

HEARTS



H	Honesty	ความซื่อสัตย์
E	Equity/Equitable Treatment	ความเท่าเทียมและความเสมอภาค
A	Accuracy	ความถูกต้อง เที่ยงตรง
R	Responsibility	ความรับผิดชอบ
T	Transparency	ความโปร่งใส
S	Society	คำนึงถึงสังคมและผลประโยชน์ของส่วนรวม

"เที่ยงตรงซื่อสัตย์ ปฏิบัติเท่าเทียม รับผิดชอบโปร่งใส ใส่ใจสังคม"

ภาพที่ 12 จรรยาบรรณของ กทพ.



5.2 การต้านทุจริต (G4-DMA การต้านทุจริต)

การป้องกันกระบวนการดำเนินงานของ กทพ. มิให้เกิดการทุจริต เป็นส่วนสำคัญที่จะเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีตามวิสัยทัศน์ขององค์การ ซึ่ง กทพ. มีแนวปฏิบัติต่อการดำเนินงานที่ชัดเจน อาทิ การตรวจประเมินความเสี่ยงในทุกระบบงานรวม 19 ระบบงาน (G4-SO3) ได้แก่ 1) ระบบงานจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ 2) ระบบงานควบคุมจราจร 3) ระบบงานพัฒนาและรักษาเขตทางพิเศษ 4) ระบบงานโครงการก่อสร้าง 5) ระบบงานบำรุงรักษาทางพิเศษ 6) ระบบงานบำรุงรักษาอุปกรณ์เก็บค่าผ่านทาง และอุปกรณ์ควบคุมจราจร 7) ระบบงานบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าสายทาง อาคาร และเครื่องกล 8) ระบบงานบำรุงรักษาอาคาร ความสะอาด และความปลอดภัย 9) ระบบงานควบคุมการใช้และบำรุงรักษายานพาหนะ 10) ระบบงานจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน 11) ระบบงานกฎหมาย 12) ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ 13) ระบบงานงบประมาณ การเงิน และบัญชี 14) ระบบงานจัดซื้อ จัดจ้าง และบริหารพัสดุ 15) ระบบงานประชาสัมพันธ์ และการตลาด 16) ระบบงานวางแผนและประเมินผล 17) ระบบงานบริหารทรัพยากรบุคคล 18) ระบบงานบริหารความเสี่ยง 19) ระบบงานสารบรรณและการประชุม โดยในปีงบประมาณ 2558 ที่ผ่านมาไม่พบว่ามีกรณีที่อาจก่อให้เกิดการทุจริต (G4-SO5)

อย่างไรก็ตามเพื่อควบคุมการดำเนินงานของ กทพ. ให้ปราศจากการทุจริต กทพ. มีแนวทางการตรวจสอบนโยบาย มาตรการป้องกันการทุจริต และการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตอย่างต่อเนื่อง อาทิ การฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องของการต้านทุจริตแก่พนักงานทุกระดับ เพื่อปลูกฝังพนักงานให้มีจิตสำนึกในการทำงานปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งมีรายละเอียดการอบรมพนักงานเรื่องการต้านทุจริต ดังนี้

ตารางที่ 4 การฝึกอบรมของพนักงานเรื่องการต้านทุจริตขององค์การ ปีงบประมาณ 2556-2558 (G4-SO4)

ระดับพนักงาน	พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการต้านทุจริตขององค์การ					
	ปีงบประมาณ					
	2556		2557		2558	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับปฏิบัติการ 1-6	1,064	24.69	345	7.82	166	3.71
ผู้บริหารระดับ 7-8	173	78.28	29	14.01	187	81.65
ผู้บริหารระดับ 9 ขึ้นไป	18	94.74	1	5.56		

(ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2558)


EXAT

06 การบริหารจัดการองค์การ



ในฐานะผู้ให้บริการทางพิเศษ กทพ. มุ่งมั่นพัฒนาเสริมสร้างคุณภาพในการแก้ไขปัญหาจราจร และยกระดับการให้บริการ โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษควบคู่กับการดูแลความปลอดภัยตลอดการใช้เส้นทาง รวมทั้งให้ความสำคัญกับพนักงาน และดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อมุ่งสู่การเป็นทางเลือกที่คุ้มค่า พัฒนาก้าวไกล ใส่ใจสิ่งแวดล้อม

กระบวนการดำเนินงานของ กทพ. สำหรับการให้บริการทางพิเศษ จำแนกเป็น 5 ลักษณะงาน ได้แก่ การคัดเลือกแนวสายทางและการออกแบบ การเตรียมพื้นที่และชุมชนโดยรอบ การก่อสร้าง การบริหารความสัมพันธ์ผู้ใช้บริการทางพิเศษและชุมชนรอบเขตทางพิเศษ การให้บริการทางพิเศษ นอกจากนี้ยังมีงานสนับสนุนเพื่อให้องค์การสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล การบริหารจัดการองค์การ ด้านสิ่งแวดล้อม การจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ/นวัตกรรม รายละเอียดดังห่วงโซ่คุณค่า (G4-12) ดังภาพ



ภาพที่ 13 ห่วงโซ่คุณค่า กทพ.

6.1 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (G4-DMA การจ้างงาน, G4-LA1)

พนักงาน กทพ. เป็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนองค์การเพื่อสร้างคุณค่าและมูลค่าให้แก่องค์การ และขับเคลื่อนองค์การสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน กทพ. จึงดูแลเอาใจใส่พนักงานเป็นอย่างดีทั้งด้านคุณภาพชีวิต การให้ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ โอกาสในการพิจารณาการเลื่อนระดับ ความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน การพัฒนาศักยภาพ การพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมถึงความปลอดภัยในการทำงาน ด้วยความเท่าเทียมโดยไม่แบ่งแยกเรื่องเพศ ศาสนา เชื้อชาติ ฯลฯ จึงทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์การ ซึ่งเห็นได้จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของพนักงาน ประจำปีงบประมาณ 2558 พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานอยู่ในระดับสูงมาก คือ ร้อยละ 78.40

โดยในปีงบประมาณ 2558 กทพ. มีพนักงาน 4,701 คน และลูกจ้าง 477 คน อัตรากำลังรวมทั้งสิ้น 5,178 คน และเมื่อพิจารณาจำนวนพนักงาน พบว่า มีจำนวนเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 1.42 สามารถแสดงรายละเอียดได้ ดังตาราง

ตารางที่ 5 จำนวนพนักงานจำแนกตามสัญญาจ้าง ปีงบประมาณ 2556-2558 (G4-9, G4-10)

ปีงบประมาณ / ประเภทสัญญาจ้าง	2556		2557		2558	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
พนักงาน (คน)	2,816	1,734	2,863	1,772	2,905	1,796
ลูกจ้าง (คน)	452	86	510	97	414	63
รวมจำนวนพนักงานแบ่งตามเพศ (คน)	3,268	1,820	3,373	1,869	3,319	1,859
รวมจำนวนพนักงานทั้งหมด (คน)	4,550		4,635		4,701	
รวมจำนวนลูกจ้างทั้งหมด (คน)	538		607		477	
รวม (คน)	5,088		5,242		5,178	

(ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2558)







6.1.1 การฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพ (G4-DMA การฝึกอบรมและให้ความรู้, G4-LA9)

กทพ. ได้กำหนดนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยการพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่องทั่วทั้งองค์การให้มีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจ และมีทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเสริมสร้างทัศนคติและจิตสำนึกที่ดีต่อตนเอง ต่อองค์การ ซึ่งการวางแผนการพัฒนาและฝึกอบรมจะเป็นหัวใจสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรองค์การ และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของ กทพ. สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล กระทรวงคมนาคม และแผนวิสาหกิจของ กทพ. (วิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าประสงค์ และค่านิยมขององค์การ) กทพ. จึงจัดโครงการพัฒนาบุคลากรในด้านการพัฒนาและฝึกอบรม ประกอบด้วย



ภาพที่ 14 โครงการพัฒนาบุคลากรในด้านการพัฒนาและฝึกอบรม

ทั้งนี้ ในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและหลักการดังกล่าวแล้ว ยังได้คำนึงถึงความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรตามแผนเส้นทาง (Training Roadmap) ของแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้พนักงานมีศักยภาพ (Competency) อย่างเหมาะสมและได้ทำการสำรวจความจำเป็นการฝึกอบรม โดยพิจารณาจากช่องว่างของสมรรถนะการทำงาน (Competency Gap) ของตำแหน่งต่างๆ และการเตรียมบุคลากรเพื่อรองรับการขยายงานและปรับเปลี่ยนองค์การตามนโยบายของรัฐบาลในอนาคตอีกด้วย กทพ. มีการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) เผยแพร่บนเครือข่าย Intranet มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และยกระดับความรู้ภายในองค์การ รวมทั้งจัดกิจกรรม KM Day เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้



ในปีงบประมาณ 2558 กทพ. มีการพัฒนาหลักสูตรเพื่อฝึกอบรมพนักงานตามแผนปฏิบัติการและยุทธศาสตร์ขององค์การจำนวนทั้งสิ้น 47 หลักสูตร ใช้งบประมาณทั้งสิ้น 23,016,039.25 บาท มีจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานทั้งหมดอย่างน้อย 18 ชั่วโมง/คน/ปี โดยสามารถจำแนกเนื้อหาการจัดอบรมได้ ดังภาพ



ภาพที่ 15 หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานปีงบประมาณ 2558

นอกจากนี้ กทพ. ยังให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่นอกเหนือกระบวนการทำงาน โดยผ่านหลักสูตรต่างๆ เพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้ไปปรับใช้กับชีวิตประจำวัน (G4-LA10) เช่น

- โครงการพัฒนากลุ่ม Talent & Successor
- หลักสูตรการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
- หลักสูตรการอนุรักษ์พลังงาน
- หลักสูตรการป้องกันและระงับอัคคีภัย
- โครงการพัฒนาทักษะทางด้านภาษาเตรียมความพร้อมสู่ AEC



6.1.2 สิทธิเสรีภาพของพนักงาน

กทพ. มีแนวปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ พนักงานทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกัน ในการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและเจรจาต่อรองในกิจกรรมการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสภาพการจ้างขององค์การ ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่มีส่วนช่วยในการผลักดัน พัฒนาแผนงานที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานผ่านสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นตัวกลางในการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงาน โดย กทพ. ได้จัดตั้งสหภาพแรงงานฯ ขึ้นตามพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543

โดยในปีงบประมาณ 2558 มีพนักงานเป็นสมาชิกในสหภาพแรงงานฯ จำนวน 3,191 คน คิดเป็นร้อยละ 71.35 ของพนักงาน ระดับ 1-6 โดยสหภาพแรงงานฯ มีกรรมการสหภาพแรงงานฯ จำนวน 30 คน และมีตัวแทนจากกรรมการสหภาพฯ จำนวน 7 คน เป็นคณะกรรมการกิจการสัมพันธ์ขององค์การ (G4-11)

6.1.3 สวัสดิการและค่าตอบแทน (G4-LA2)

กทพ. จัดสรรค่าตอบแทนบุคลากรในอัตราที่เหมาะสมกับตำแหน่ง ความรู้ และความสามารถ ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน อันประกอบด้วย เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส เงินเบี้ยเลี้ยง เงินช่วยเหลือต่างๆ อาทิ ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พักสำหรับการเดินทางไปปฏิบัติงานต่างจังหวัด ค่าช่วยเหลือการศึกษาบุตร รวมถึงการตรวจสุขภาพประจำปี การลาพักผ่อน การลาคลอดบุตร กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ[1] และเงินกองทุนสงเคราะห์

ในปีงบประมาณ 2558 มีเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพแก่พนักงาน ทั้งสิ้น 2,927,396,073.36 บาท โดยแบ่งออกเป็นการลงทุนแบบผสม และการลงทุนในตราสารแห่งหนี้ ซึ่งครอบคลุมจำนวนเงินที่ต้องจ่ายแก่พนักงานที่เกษียณในปีงบประมาณ 2558 เป็นเงิน 15,836,285.63 บาท (G4-EC3) ซึ่งบริหารจัดการกองทุนโดยบริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน ไทยพาณิชย์ จำกัด ภายใต้ข้อบังคับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

6.1.4 อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน (G4-DMA อาชีวอนามัยและความปลอดภัย, G4-LA5)

อาชีวอนามัยและความปลอดภัยเป็นเรื่องที่ กทพ. ให้ความใส่ใจเป็นพิเศษ และมีความสำคัญต่อพนักงานและลูกจ้างทุกระดับ เนื่องจากลักษณะการดำเนินงานขององค์การนั้น พนักงานและลูกจ้างต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ความเสี่ยงต่างๆ กทพ. จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานขึ้น ซึ่งประกอบด้วยพนักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานประจำหน่วยงานต่างๆ จำนวน 95 คน โดย กทพ. ได้ทบทวนและปรับปรุงแผนงานด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้องค์การยังได้จัดโครงการจัดตรวจสุขภาพประจำปี และตรวจติดตามผลการรักษาให้พนักงานและลูกจ้างในหน่วยงาน อีกทั้งได้มีการดำเนินงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงาน อาทิ การสวมอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลขณะปฏิบัติงาน การปรับเปลี่ยนตำแหน่งและระยะเวลาการทำงาน การฝึกซ้อมดับเพลิง การฝึกซ้อมอพยพหนีไฟประจำอาคารและด่านต่างๆ การดูแลให้พนักงานและลูกจ้างสวมใส่อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยที่ได้มาตรฐาน การฉีดวัคซีนป้องกันโรคต่างๆ และการรณรงค์ไม่สูบบุหรี่

[1] จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ พ.ศ. 2530 เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2539

6.1.5 สิทธิเด็ก (G4-DMA สิทธิเด็ก)

กทพ. มีเจตนารมณ์ที่จะแสดงคำมั่นในการส่งเสริมสิทธิเด็กและหลักปฏิบัติทางธุรกิจ (Children's Rights and Business Principles หรือ CRBP) เพื่อแสดงให้เห็นว่า การดำเนินงานในทุกกระบวนการนั้นคำนึงถึงสิทธิเด็ก ไม่ว่าจะเป็นการได้รับการดูแลขั้นพื้นฐาน การได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ การปกป้องคุ้มครองให้เกิดความปลอดภัย เพราะเชื่อมั่นว่า เด็กเป็นทรัพยากรที่สำคัญในอนาคต เป็นพลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ ให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืน

ปัจจุบัน กทพ. ได้ดำเนินโครงการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสิทธิเด็กต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการมอบจักรยานให้เด็กในถิ่นทุรกันดาร เพื่อส่งเสริมให้เด็กและผู้ปกครองมีสุขภาพที่ดี ได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ การจัดกิจกรรมวันเด็กให้แก่โรงเรียนที่อยู่รอบเขตทางพิเศษ การมอบทุนการศึกษาให้แก่เด็กที่อยู่ในชุมชนรอบเขตทางพิเศษ และการนำเด็กในชุมชนรอบเขตทางพิเศษไปทัศนศึกษาเรียนรู้นอกห้องเรียน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และสร้างความสุข รวมถึงการแสดงออกอย่างเหมาะสม การมอบทุนการศึกษาแก่บุตรพนักงาน เพื่อสนับสนุนเรื่องการศึกษา การมีสถานที่ดูแลเด็กในสถานประกอบการ เพื่อส่งเสริมพัฒนาการและการดูแลอย่างทั่วถึงของผู้ปกครอง รวมถึงสิทธิในการลาคลอดบุตรเป็นเวลา 90 วันของพนักงานหญิง และสิทธิในการลาไปช่วยเหลือภริยาโดยชอบด้วยกฎหมายที่คลอดบุตรเป็นเวลา 15 วัน ซึ่งเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และ กทพ. จะพัฒนาการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับเด็กต่อไป

ในปีงบประมาณ 2558 มีพนักงานหญิงใช้สิทธิลาคลอด จำนวน 65 คน และกลับมาทำงานหลังจากลาคลอด ร้อยละ 97 ส่วนลูกจ้างหญิงใช้สิทธิการลาคลอด จำนวน 6 คน และกลับมาทำงานหลังจากลาคลอด ร้อยละ 100 สำหรับสิทธิการลาไปช่วยภริยาโดยชอบด้วยกฎหมายที่คลอดบุตร พบว่า มีพนักงานชายใช้สิทธิ จำนวน 32 คน ส่วนลูกจ้างชายใช้สิทธิ จำนวน 4 คน นอกจากนี้ยังมีพนักงานหญิงที่ใช้สิทธิการลาเพื่อเลี้ยงดูบุตรเพิ่มจากสิทธิการลาคลอดอีก 3 เดือน จำนวน 3 คน โดยกลับเข้ามาทำงานหลังจากใช้สิทธิดังกล่าว จำนวน 2 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 66.66







6.2 การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (G4-14, G4-DMA มลอากาศ, G4-DMA มลอากาศ (การก่อสร้าง))

กระบวนการดำเนินงานขององค์การต่างๆ ไม่ว่าจะขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ย่อมส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมไม่ทางใดทางหนึ่งในระดับที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับบริบทการดำเนินธุรกิจ สำหรับกระบวนการดำเนินงานของ กทพ. ก็เช่นกัน

กทพ. ได้บูรณาการแนวคิดความยั่งยืนที่ครอบคลุมมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจไว้ในกระบวนการบริหารจัดการองค์การ โดยได้จัดทำแผนแม่บทเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (2554-2558) (Strategic Corporate Social Responsible Master Plan) และกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานมาใช้เป็นกรอบการดำเนินงานและบริหารจัดการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2554 รวมทั้งได้กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “สังคม กทพ. เป็นสังคมคาร์บอนต่ำ (Low Carbon Society : LCS)” และมีแผนงานภายใต้แผนแม่บทฉบับดังกล่าว จำนวน 3 แผนงาน กล่าวคือ แผนงานการบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยเริ่มจากการพัฒนาภายใน แผนงานการพัฒนากิจกรรมพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อสังคมคาร์บอนต่ำ และแผนงานการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียเพื่อสร้างสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกัน ซึ่ง กทพ. ได้ใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานตลอดระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา ในขณะที่แผนแม่บทฉบับดังกล่าวจะสิ้นสุดลงในปีงบประมาณ 2558 กทพ. จึงได้ดำเนินการจัดทำแผนแม่บทเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมระยะยาว 5 ปี (พ.ศ. 2559-2563) เพื่อใช้เป็นกรอบการดำเนินงานในระยะถัดไป โดยแผนแม่บทฉบับนี้ได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานไว้ 3 ด้าน คือ ความรับผิดชอบในกระบวนการทางธุรกิจ การสร้างการยอมรับจากชุมชนและสังคมอย่างเป็นธรรม และการพัฒนาขีดความสามารถต่อการบรรเทาและพัฒนาสิ่งแวดล้อม

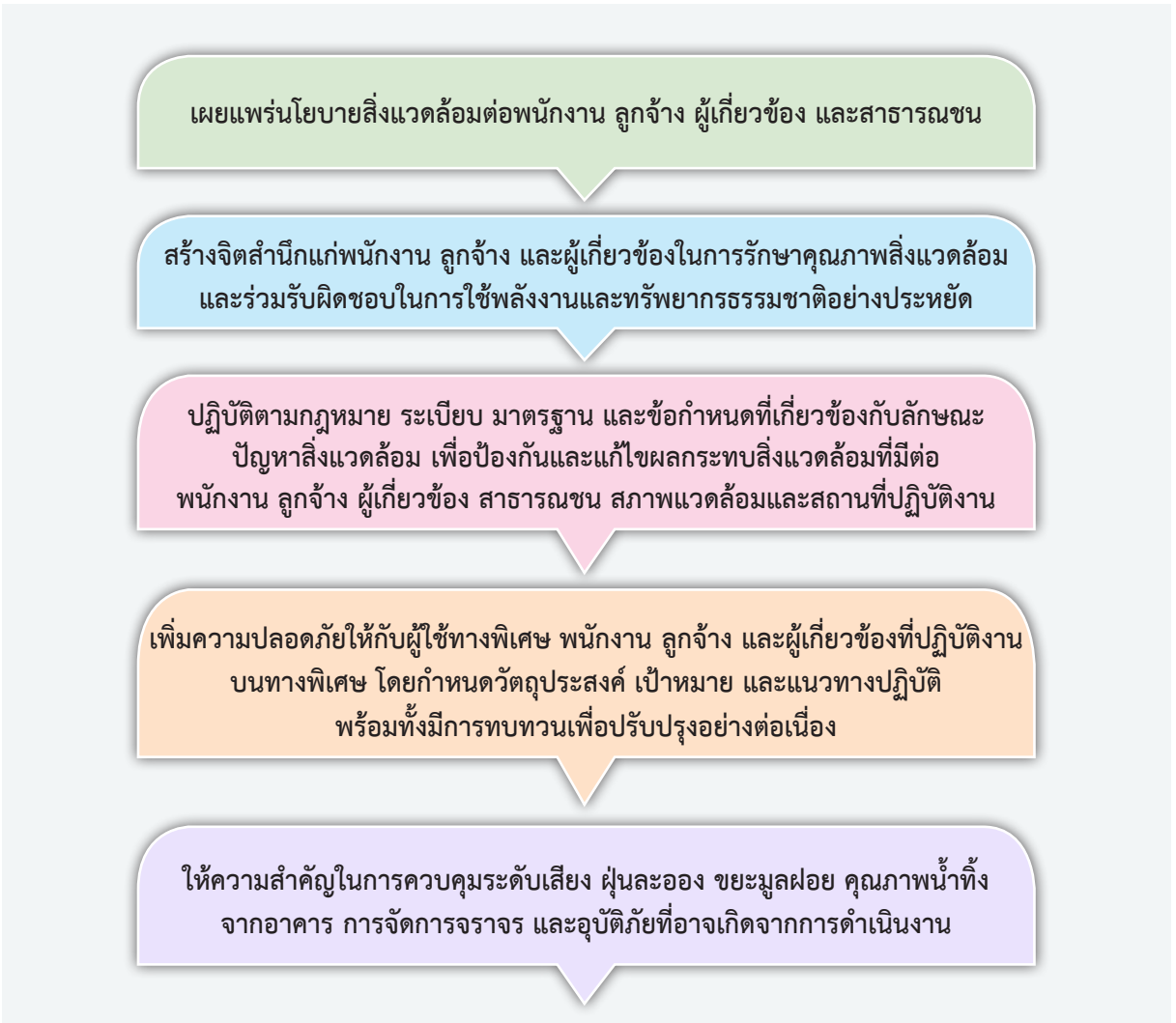








นอกจากการประกาศเจตนารมณ์ด้านสิ่งแวดล้อมและปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดแล้ว กทพ. ยังนำมาตรฐานระดับสากลมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานจนได้รับการรับรองมาตรฐานต่างๆ มากมาย อาทิ มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001:2004 ครอบคลุมการให้บริการทางพิเศษฉลองรัช บางนา-อาจณรงค์ ได้รับการรับรองครั้งแรกจากสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย (TEI) ปีงบประมาณ 2543-2555 และได้รับการรับรองจากสถาบันรับรองระบบคุณภาพ (สรร.) ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2556 จนถึงปัจจุบัน โดยมีการประกาศนโยบายสิ่งแวดล้อม เมื่อวันที่ 27 ธันวาคม 2556 เพื่อให้เป็นหลักการและแนวปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีรายละเอียด ดังภาพ



ภาพที่ 16 นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมในภาพรวมของ กทพ.



ทั้งนี้ กทพ. มีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ปัจจุบันมีคณะทำงานตามมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001:2004 จำนวน 7 คณะ ที่มีบทบาทแตกต่างกัน ได้แก่

- คณะกรรมการบริหารระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001
- คณะทำงานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001
- คณะทำงานตรวจติดตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001
- คณะทำงานชุดเฉพาะกิจสำหรับการติดตามระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001
- คณะทำงานกลุ่มย่อยระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001
- คณะทำงานด้านการอนุรักษ์พลังงานและทรัพยากร (ENC)
- คณะทำงานลดปริมาณการใช้กระดาษ A4 อาคารศูนย์ควบคุมทางพิเศษฉลองรัช

ปัญหาที่พบจากการตรวจประเมินตามมาตรฐาน ISO14001:2004 จำนวน 2 เรื่อง ได้แก่ แผนงานการปรับปรุงผิวจราจรเพิ่มความปลอดภัยให้ผู้ใช้ทางพิเศษ และแผนงานการปรับปรุงเส้นจราจรช่องเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ (Easy Pass) ซึ่ง กทพ. ได้ดำเนินการแล้วเสร็จในปีงบประมาณ 2558

นอกเหนือจากแผนงานดังกล่าวแล้ว กทพ. ยังได้ดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด อาทิ การตรวจวัดมลพิษจากไอเสียของ กทพ. ตามมาตรฐานที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกำหนด กล่าวคือ กทพ. มีแผนการติดตามปริมาณมลพิษที่ปล่อยออกมาจากยานพาหนะ (รถยนต์ ทั้งเครื่องดีเซลและเบนซิน) เช่น ปริมาณคาร์บอนมอนอกไซด์ (CO) ปริมาณไฮโดรคาร์บอน (HC) ระดับเสียง เป็นประจำทุกปี ปีละ 2 ครั้ง โดยในปีงบประมาณ 2558 พบว่า ยานพาหนะทุกคันที่เข้ารับการตรวจสภาพผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด หรือคิดเป็นร้อยละ 100 เนื่องจาก กทพ. ให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสภาพเครื่องยนต์ของยานพาหนะทุกประเภทให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมและดำเนินการตามแผนซ่อมบำรุง ซึ่งมีส่วนช่วยให้เครื่องยนต์อยู่ในสภาพดี มลอากาศที่เกิดขึ้นจากการเผาไหม้อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด






นอกจากนี้ กทพ. ยังได้มีการสำรวจระดับผลกระทบที่เกิดขึ้นจากผลิตภัณฑ์ พร้อมทั้งมีการกำหนดแนวทางป้องกันและการแก้ไขที่เหมาะสม และนำมาตรฐาน ISO14040 มาใช้ในการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการใช้วัสดุก่อสร้างที่สำคัญต่อการก่อสร้างทางพิเศษ โดยมีรายละเอียด ดังภาพ

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดเป้าหมายและขอบเขตของผลิตภัณฑ์ที่จะทำการประเมินหน้าที่ของผลิตภัณฑ์ที่จะนำไปใช้งาน และรายละเอียดอื่นๆ ตามที่ต้องการศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์บัญชีรายการด้านสิ่งแวดล้อมของผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย การสร้างแผนผังการไหลของกระบวนการ การเก็บข้อมูล การกำหนดขอบเขต และการระบุชนิด และปริมาณของการใช้วัตถุดิบ น้ำ พลังงาน การปล่อยของเสียสู่สิ่งแวดล้อม และการใช้พื้นที่ในแต่ละกระบวนการ

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินผลกระทบประกอบด้วย การจำแนกกลุ่มของผลกระทบ (Classification) และการทำ Characterization ซึ่งผลกระทบที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรและการปล่อยของเสียทั้งหมดจะถูกจำแนกกลุ่มและระบุปริมาณในเชิงตัวเลขแยกตามประเภทของผลกระทบสิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจมีการให้น้ำหนักความสำคัญ (Weighting) เพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินการปรับปรุงเป็นการรายงานผลข้อมูลการศึกษา และผลการประเมินโอกาสที่เป็นไปได้ในการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมของผลิตภัณฑ์ต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบ

ภาพที่ 17 ขั้นตอนในการประเมินวัฏจักรชีวิตผลิตภัณฑ์ ตามมาตรฐาน ISO14040

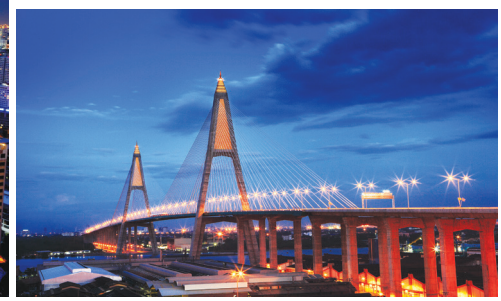
6.2.1 อาคารสำนักงาน/ด่านเก็บค่าผ่านทาง (G4–DMA ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน, G4–DMA มลอากาศ)

กทพ. เล็งเห็นถึงความสำคัญของการใช้พลังงาน เน้นการสร้างจิตสำนึกในการใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่า จึงได้จัดตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานอาคารสำนักงานใหญ่ ตามพระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2535 แก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการอนุรักษ์พลังงาน รวมถึงบริหารจัดการพลังงานให้เป็นไปด้วยความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งตอบสนองต่อนโยบายภาครัฐในการอนุรักษ์พลังงานอย่างยั่งยืน

กทพ. ได้สนับสนุนการลดการใช้พลังงานบนทางพิเศษ โดยการนำระบบโซลาร์เซลล์ และระบบการสื่อสารไร้สายมาติดตั้งใช้งานกับระบบโทรศัพท์ฉุกเฉินบนทางพิเศษฉลองรัช และนำหลอด LED มาใช้กับป้ายปรับเปลี่ยนข้อความได้ (Variable Message Sign : VMS) และป้ายสัญญาณปรับได้ (Matrix Sign : MS) บนทางพิเศษ รวมทั้งป้ายแสดงข้อความและป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ บริเวณด่านเก็บค่าผ่านทาง และได้นำจอ Monitor แบบ LED มาใช้แทนจอแบบ CRT หรือ LCD ซึ่งช่วยให้ประหยัดพลังงาน และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น







6.2.2 ทางพิเศษ

สำหรับการบริหารจัดการโครงการก่อสร้างทางพิเศษสายทางพิเศษต่างๆ กทพ. ได้มีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับโครงการนั้นโดยเฉพาะ อาทิ คณะอนุกรรมการกำกับการศึกษาความเหมาะสมทางด้านวิศวกรรม เศรษฐกิจ การเงิน และผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมและออกแบบโครงการทางพิเศษสายกระทู้-ป่าตอง จ.ภูเก็ต และคณะกรรมการกำกับการติดตาม ตรวจสอบ และการปฏิบัติตามมาตรการสิ่งแวดล้อม ช่วงดำเนินการก่อสร้างโครงการทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

กทพ. ได้แบ่งแนวทางการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมสำหรับโครงการก่อสร้างสายทางต่างๆ ตามระยะการดำเนินงาน ประกอบด้วย ระยะก่อนก่อสร้าง ระยะก่อสร้าง และระยะดำเนินการ เพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทที่เกี่ยวข้องในช่วงเวลาต่างๆ อาทิ ระยะก่อนการก่อสร้าง จะทำการศึกษาความเหมาะสมทางด้านวิศวกรรม เศรษฐกิจ การเงิน และการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment Report : EIA) ในขณะที่ระยะการก่อสร้าง จะให้ความสำคัญกับผลกระทบในมิติต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการก่อสร้าง มีรายละเอียด ดังนี้

6.2.2.1 ระยะก่อนก่อสร้าง (G4-DMA ชุมชนท้องถิ่น, G4-SO2)

ระยะก่อนก่อสร้าง เป็นช่วงที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมข้อมูลสำหรับการก่อสร้างทางพิเศษเพิ่มเติมและการขยายเส้นทาง กทพ. ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม สุขอนามัยและความปลอดภัยของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การออกแบบสายทาง (Conceptual Design) ไปจนถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้ที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากการดำเนินการ มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อโครงการศึกษาดังกล่าว โดย กทพ. ได้จัดให้มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและการประชุมกลุ่มย่อยในทุกโครงการ หรือคิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนโครงการทั้งหมด

กทพ. ได้มีการจัดทำรายงานการศึกษาความเหมาะสมทางด้านวิศวกรรม เศรษฐกิจ การเงิน และจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) ทุกครั้งเมื่อมีโครงการขยายสายทางหรือก่อสร้างทางพิเศษเพิ่มเติม หรือคิดเป็นร้อยละ 100 โดยมีการนำประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมมาเป็นส่วนหนึ่งในการประกอบการคัดเลือกแนวสายทาง รวมทั้งศึกษาวิเคราะห์และประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม พร้อมเสนอมาตรการป้องกันแก้ไขและ

ลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม และมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อมตามที่กฎหมายกำหนด และ กทพ. ยังได้ให้ความสำคัญกับการเลือกใช้วัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบสายทางและการซ่อมบำรุงสายทาง

6.2.2.2 ระยะก่อสร้าง (G4-EN27, G4-DMA เสียง)

ในระยะก่อสร้าง กทพ. ได้กำหนดให้คู่ค้าต้องดำเนินตามข้อกำหนดและมาตรการป้องกันแก้ไข และลดผลกระทบตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด รวมทั้งมีการติดตามตรวจสอบผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง อาทิ ในปีงบประมาณ 2558 บริษัทผู้รับเหมาในการก่อสร้างโครงการทางพิเศษสายศรีรัช–วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการตามมาตรการป้องกัน แก้ไขและลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมตามที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด อาทิ การดำเนินงานตามมาตรการลดผลกระทบด้านฝุ่นละออง เสียง น้ำผิวดิน แรงสั่นสะเทือน วัสดุตกหล่น และสาธารณูปโภค ที่กำหนดไว้ในรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม รวมทั้งข้อกำหนดตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง อาทิ มติคณะกรรมการจัดระบบการจราจรทางบกในการดำเนินการลดผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการคมนาคมขนส่งทางบกบนถนน และมติคณะกรรมการแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศในกรุงเทพมหานครและชุมชนในประเทศไทยในการควบคุมฝุ่นละอองจากการบรรทุกและขนส่งวัสดุก่อสร้าง

โดยในปีงบประมาณ 2558 กทพ. ได้รับข้อร้องเรียนที่เป็นผลกระทบจากการก่อสร้างทางพิเศษในเรื่องต่างๆ อาทิ ฝุ่นละออง เสียง การสั่นสะเทือน วัสดุตกหล่น น้ำท่วมขัง และสาธารณูปโภค รวมทั้งสิ้น 113 เรื่อง โดยได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเสร็จสมบูรณ์แล้ว จำนวน 59 เรื่อง และอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข จำนวน 54 เรื่อง (G4-EN34)

นอกจากนี้ยังได้คำนึงถึงแนวทางการบริหารจัดการเพื่อเบี่ยงการจราจรในการก่อสร้างโครงการทางพิเศษ โดย กทพ. ได้เชิญหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมาหารือร่วมกันสำหรับการจัดทำแผนงาน ขั้นตอน และระยะเวลาดำเนินการก่อสร้าง เพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นดังกล่าว อาทิ การกำหนดช่วงเวลาปิดและเบี่ยงจราจรในช่วง 22.00-04.00 น. การกำหนดระยะเวลาในการตั้งกรวยกั้นพื้นที่ที่จะเบี่ยงจราจรสำหรับขั้นการยกติดตั้งคานหรือการประกอบชิ้นส่วนต่างๆ ก่อนการปิดพื้นที่งานรวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษทราบล่วงหน้าก่อนวันที่จะทำการเบี่ยงการจราจรผ่านช่องทางต่างๆ เป็นต้น ตลอดจนกำหนดแผนสำรอง กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ได้ (G4-DMA ผลกระทบของการจราจรที่ติดขัด)





6.2.2.3 ระยะดำเนินการ (G4-EN16)

หลังจากทางพิเศษเปิดให้บริการแล้ว การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมในระยะนี้ จะเน้นการติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ในปีงบประมาณ 2558 มีการตรวจวัดปริมาณฝุ่นละอองรวม (TSP) มีการวัดปริมาณก๊าซ CO, NO_2, HC, O_3 รวมทั้งตรวจวัดสภาพอุตุนิยมวิทยา ได้แก่ ความเร็วลม ทิศทางลม และอุณหภูมิ สถานีละ 3 วันต่อเนื่องกัน ครอบคลุมทั้งวันทำการและวันหยุดราชการ จำนวน 13 สถานี การตรวจวัดระดับเสียงเฉลี่ย 24 ชั่วโมง สถานีละ 3 วันต่อเนื่องกัน ครอบคลุมทั้งวันทำการและวันหยุดราชการ รวมทั้งสิ้น 18 สถานี การตรวจวัดความสั่นสะเทือน ตรวจวัดระดับความเร็วอนุภาคสูงสุด สถานีละ 1 วันต่อเนื่องกัน ครอบคลุมทั้งวันทำการและวันหยุดราชการ รวมทั้งสิ้น 9 สถานี เพื่อให้มั่นใจว่า กทพ. มีการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด อาทิ พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 และมาตรการที่กำหนดไว้ในรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA)

ปัจจุบัน กทพ. ได้มีการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและแก้ไขผลกระทบและมาตรการติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมของทางพิเศษอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั้ง 7 สายทางที่เปิดบริการ โดยการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบคุณภาพอากาศ ระดับเสียงและความสั่นสะเทือน พบว่า ทางพิเศษทุกสายทางอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด รายละเอียดดังภาพ

ทางพิเศษ	คุณภาพอากาศ							ระดับเสียง	ความสั่นสะเทือน
	TSP[1]	PM10[2]	PM2.5[3]	CO[4]	NO_2[5]	HC[6]	O_3[7]		
เฉลิมมหานคร	●	●	●	●	●	●	●	●	●
ฉลองรัช (รามอินทรา-อาจณรงค์)	●	●	●	●	●	●	●	●	●
ฉลองรัช (รามอินทรา-วงแหวนรอบนอก)	●	●	●	●	●	●	●	●	●
บูรพาวิถี	●	●	●	●	●	●	●	●	●
สายบางนา-อาจณรงค์	●	●	●	●	●	●	●	●	●
กาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์)	●	●	●	●	●	●	●	●	●

หมายเหตุ ● ผลการตรวจคุณภาพสิ่งแวดล้อม (คุณภาพอากาศ ระดับเสียง และความสั่นสะเทือน) เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด (1) TSP = การตรวจวัดปริมาณฝุ่นละอองรวม, (2) PM10 = ปริมาณฝุ่นละอองที่มีขนาดเล็กกว่า 10 ไมครอน, (3) PM2.5 = ปริมาณฝุ่นละอองที่มีขนาดเล็กกว่า 2.5 ไมครอน, (4) CO = ก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์, (5) NO_2 = ก๊าซไนโตรเจนไดออกไซด์, (6) HC = ก๊าซไฮโดรคาร์บอน และ (7) O_3 = ก๊าซโอโซน

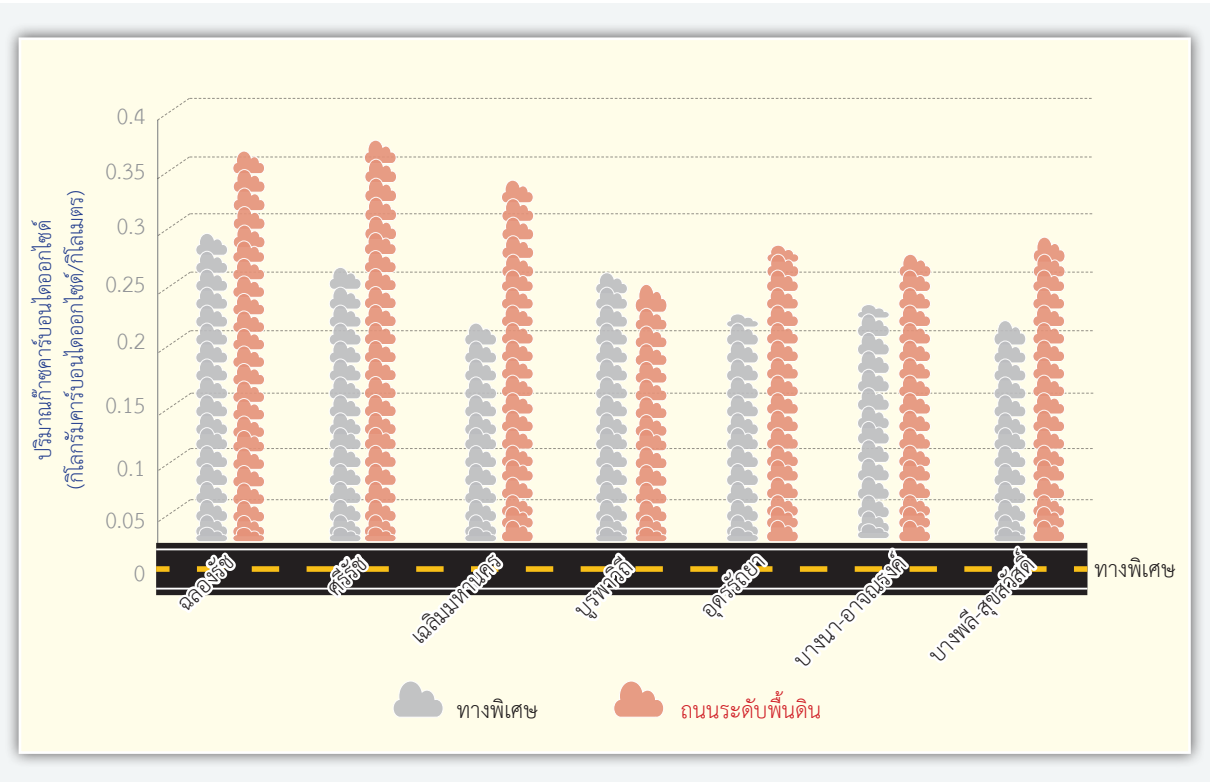
ภาพที่ 18 ผลการตรวจติดตามคุณภาพอากาศ ระดับเสียง และความสั่นสะเทือนของทางพิเศษสายทางต่างๆ ในปีงบประมาณ 2558 ตามที่กฎหมายกำหนด





การเลือกใช้ทางพิเศษ เป็นการช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางและมีส่วนช่วยลดปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่เกิดจากการเผาไหม้ของเครื่องยนต์เมื่อเทียบกับการเดินทางด้วยถนนระดับพื้นดิน ผลจากการศึกษาทดสอบการขับขี่อย่างสะดวก ประหยัด ปลอดภัย และห่วงใยสิ่งแวดล้อมบนทางพิเศษเปรียบเทียบกับถนนระดับพื้นดิน ในช่วงเวลา A.M. Peak (07.00-09.00 น.) Off Peak (09.00-17.00 น.) และ P.M. Peak (17.00-19.00 น.) พบว่า การเดินทางบนทางพิเศษสามารถลดปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้เฉลี่ย 0.27 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์ต่อกิโลเมตร สามารถแสดงรายละเอียดดังตาราง

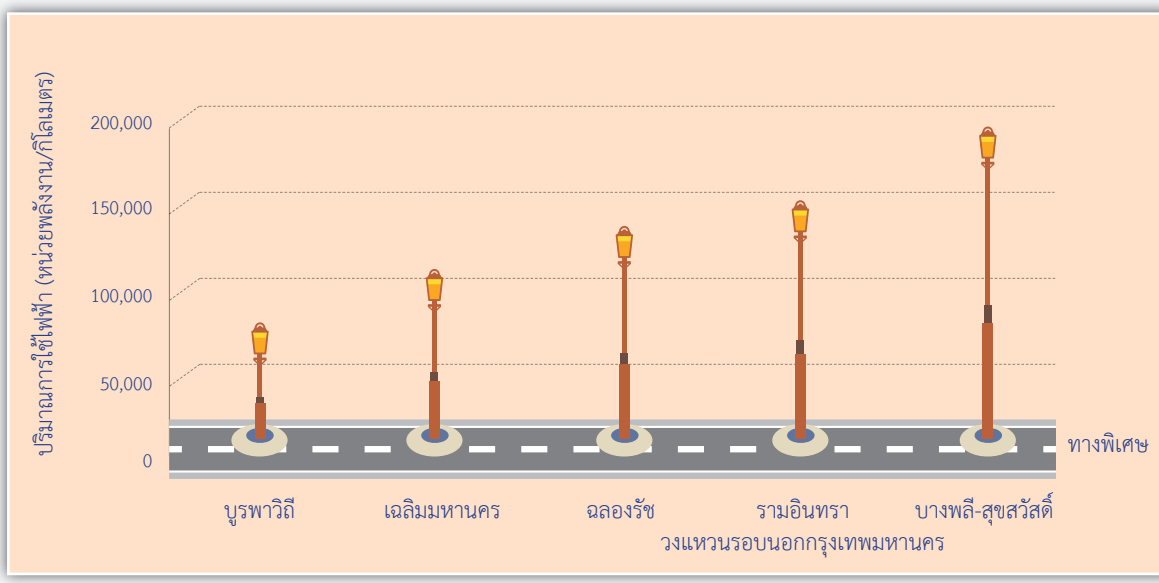
ตารางที่ 6 **ปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่เกิดขึ้นจากการเดินทางบนทางพิเศษและถนนระดับพื้นดิน**



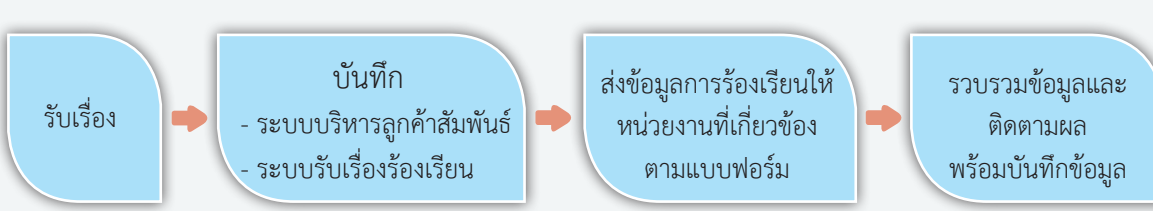
จากปริมาณรถที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง กทพ. จึงได้มีการทบทวนและกำหนดมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมกับสภาพที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นประจำ โดยมีการติดตามและตรวจสอบผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการให้บริการทางพิเศษในเขตพื้นที่รับผิดชอบ กรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นประจำ เพื่อให้มั่นใจว่าจะส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคมน้อยที่สุด

ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าของระบบไฟฟ้าส่องสว่างทางพิเศษในปีงบประมาณ 2558 พบว่าอาคารด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์) มีปริมาณการใช้ระบบไฟฟ้าส่องสว่างสูงสุดเมื่อเทียบกับด่านอื่น คือ 187,664 หน่วยพลังงานต่อกิโลเมตร เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวเป็นจุดเชื่อมต่อ จึงจำเป็นต้องมีแสงสว่างมากกว่าพื้นที่อื่น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 7 ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าส่องสว่างบนทางพิเศษในปีงบประมาณ 2558



6.2.3 กลไกการร้องทุกข์ (G4-EN34, G4-DMA การปฏิบัติตามกฎหมาย (สังคม))



ภาพที่ 19 ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ชมเชยผ่านช่องทางศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้บริการทางพิเศษ

ในปีงบประมาณ 2558 กทพ. ได้รับการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม และด้านความปลอดภัยจากประชาชนและผู้ใช้ทางพิเศษ โดยข้อร้องเรียนด้านความปลอดภัยมีจำนวน 7 เรื่อง สามารถแบ่งเป็นปัญหาสำคัญ 2 ประการ ประการแรก คือ การให้บริการทางพิเศษ เช่น เส้นแบ่งจราจรเสื่อมสภาพและบางพื้นที่ไม่พบหมุดสะท้อนแสง ปริมาณการจราจรหนาแน่นในช่วงเวลาเร่งด่วน เสียงดังรบกวนผู้อาศัยในตึกสูง ประการสอง คือ เรื่องการใช้พื้นที่ใต้ทางพิเศษ เช่น พื้นที่ใต้ทางพิเศษมีน้ำท่วมขัง โดยปัญหาดังกล่าวได้รับการแก้ไขปัญหาเป็นที่ยุติแล้ว

สำหรับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม กรณีดังกล่าวมีปัญหาในคดีคลองสายธนู อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่ง กทพ. เป็นผู้ถูกฟ้องคดีต่อศาลปกครอง จำนวน 419 คดี มีคำพิพากษาแล้ว จำนวน 9 คดี อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลปกครองสูงสุด จำนวน 410 คดี คิดเป็นร้อยละ 97.85 ซึ่ง กทพ. ยังคงดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามแนวทางและข้อปฏิบัติการดำเนินงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง

6.3 การบริหารเทคโนโลยีและนวัตกรรม (G4-DMA นวัตกรรมการออกแบบถนน)

กทพ. ได้มีการศึกษา พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ทางพิเศษ ในด้านต่างๆ อาทิ การให้ข้อมูลสภาพการจราจรที่ถูกต้องและรวดเร็วผ่านระบบป้ายจราจรอัจฉริยะรุ่น 3.0 หรือผ่านแอพพลิเคชั่นมือถือ การพัฒนาระบบจัดเก็บค่าผ่านทางเพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการทางพิเศษ และทางหลวง ให้สามารถชำระค่าผ่านทางได้ในบัตรเดียว อีกทั้งยังมีเทคโนโลยีและนวัตกรรมอื่นๆ ที่ กทพ. ได้พัฒนาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการทางพิเศษ สามารถแสดงรายละเอียดดังนี้

6.3.1 การพัฒนาระบบป้ายจราจรอัจฉริยะรุ่น 3.0

ป้ายจราจรอัจฉริยะ เป็นป้ายแจ้งสภาพการจราจรบนทางพิเศษ โดย กทพ. ได้นำมาใช้เป็นครั้งแรกในปีงบประมาณ 2551 และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน และเป็นรุ่นที่ 3 โดยป้ายรุ่นนี้มีความสามารถในการรายงานระยะเวลาการเดินทางแบบอัตโนมัติ สามารถประชาสัมพันธ์ข้อความ และสามารถรายงานสภาพการจราจรบนทางพิเศษและสภาพการจราจรระดับพื้นดินได้แบบอัตโนมัติ รวมทั้งติดตั้งนอกเขตทางพิเศษในตำแหน่งที่ผู้ใช้ทางพิเศษมีโอกาสเปลี่ยนเส้นทางไปใช้ทางระดับพื้นดินได้ การทำงานของป้ายได้รับการประเมินความถูกต้องของข้อมูลระยะเวลาการเดินทางที่แสดงบนป้ายทุกเดือน และนำผลการสำรวจมาปรับแก้สมการทางคณิตศาสตร์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้เกิดความแม่นยำ

ปัจจุบันมีการติดตั้งจำนวน 1 ป้าย บนถนนระดับพื้นดินนอกเขตทางพิเศษบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษรามอินทรา รวมทั้งติดตั้งป้ายรายงานระยะเวลาการเดินทางจำนวน 2 ป้าย บริเวณทางพิเศษฉลองรัช ซึ่ง กทพ. ยังมีแผนการขยายติดตั้งให้บริการป้ายรายงานสภาพจราจรอัจฉริยะในพื้นที่ต่างๆ ในอนาคต

ทั้งนี้พนักงาน กทพ. และผู้ใช้บริการทางพิเศษทั่วไปจะสามารถติดตามสภาพการจราจรแบบอัตโนมัติโดยผ่านเครื่องมือ 3 รูปแบบ อาทิ (1) การแสดงผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป (Windows Application) เป็นโปรแกรมควบคุมที่ศูนย์ควบคุมกลาง EXAT Traffic Management Control : TMC (2) การแสดงผลผ่านเว็บไซต์ (Website) โดยผ่านคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลหรือคอมพิวเตอร์พกพา (3) การแสดงผลผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปบนมือถือ (Mobile Application)

6.3.2 การพัฒนาระบบเก็บค่าผ่านทางในบัตรเดียวร่วมกับกรมทางหลวง (บัตร Easy Pass และบัตร M – Pass)

กทพ. มีแผนจะสร้างโครงข่ายคมนาคมที่มีความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษ ดังนั้น กทพ. จึงได้คิดค้น พัฒนา รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น กทพ. ได้พัฒนาแนวทางการบริการบัตร Easy Pass ร่วมกับบัตร M – Pass ของกรมทางหลวงภายใต้ระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ (Electronic Toll Collection System : ETCS) โดยกรมทางหลวงมี บมจ. ธนาคารกรุงไทย เป็นศูนย์จัดการรายได้กลางระบบทางอัตโนมัติ (Central Toll Clearing House : CTCH) ซึ่งระบบนี้จะใช้บนทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 กรุงเทพฯ-ชลบุรี (สายใหม่) และทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 วงแหวนรอบนอก เพื่อให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษ และทางหลวง สามารถชำระค่าผ่านทางได้ในบัตรเดียว ซึ่งส่งผลให้การใช้บริการโครงข่ายคมนาคมของประเทศมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการวางระบบโครงข่ายสื่อสารข้อมูลสายใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) เพื่อเชื่อมต่อการใช้ระบบร่วมกัน โดยมีการติดตั้งและเชื่อมต่อโครงข่ายสื่อสารฯ บนมอเตอร์เวย์และทางพิเศษ 3 จุด ดังภาพ



ภาพที่ 20 จุดเชื่อมต่อบริเวณถนนวงแหวนกรุงเทพมหานครด้านตะวันออก ทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 บริเวณทางแยกต่างระดับวัดสลุดกับทางพิเศษบูรพาวิถี บริเวณด่านบางนา กม. 9-1



ภาพที่ 21 จุดเชื่อมต่อบริเวณถนนกรุงเทพฯ-ชลบุรี สายใหม่ ทางหลวงพิเศษหมายเลข 7 บริเวณทางแยกต่างระดับบางบ่อกับทางพิเศษบูรพาวิถี บริเวณด่านบางสมัคร



ภาพที่ 22 จุดเชื่อมต่อบริเวณถนนวงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันออก ทางหลวงพิเศษหมายเลข 9 กับทางพิเศษฉลองรัช บริเวณด่านจตุโชติ

6.3.3 การประยุกต์ใช้ Easy Pass สำหรับรถบรรทุก

จากสถิติปริมาณรถบรรทุกที่เข้ามาใช้บริการทางพิเศษมีประมาณร้อยละ 3.72 ยกเว้นบนทางพิเศษบูรพาวิถีและทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์) ที่มีปริมาณสูงถึง ร้อยละ 15 และร้อยละ 8 ตามลำดับ เนื่องจากเป็นเส้นทางที่เชื่อมต่อการขนส่งสินค้าระหว่างภูมิภาค ส่งผลให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง กทพ. จึงมีแนวคิดในการนำระบบ Easy Pass มาใช้กับรถบรรทุก เพื่อช่วยระบายปริมาณการจราจร ลดปัญหาการจราจรติดขัดสะสมบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง

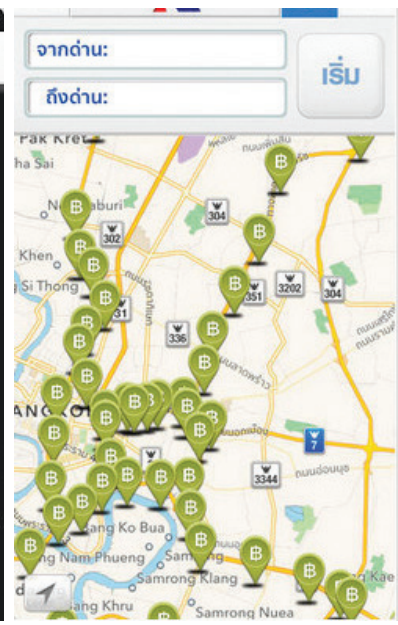
กทพ. ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการนำระบบ Easy Pass มาใช้กับรถบรรทุก โดยใช้แบบจำลองทางคอมพิวเตอร์ในการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพโดยรวมดีขึ้น ตามสัดส่วนรถบรรทุกที่ใช้ระบบ Easy Pass หากมีรถบรรทุกใช้ระบบนี้ร้อยละ 10 พบว่า ความเร็วเฉลี่ยในการเดินทางผ่านด่านเก็บค่าผ่านทางมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นร้อยละ 14.47 และความยาวแถวคอยเฉลี่ยลดลงถึงร้อยละ 46.84 อย่างไรก็ตามโครงการดังกล่าวอยู่ระหว่างการศึกษาและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

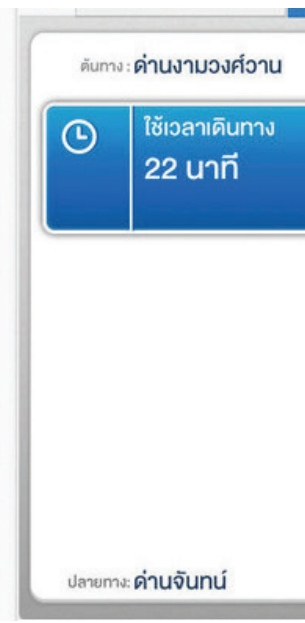
6.3.4 การเพิ่มและพัฒนาช่องทางผ่าน Line Application

การพัฒนาระบบ Line Robot สำหรับเฝ้าระวังระบบงานคอมพิวเตอร์และแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่าน Line Application มีการตรวจสอบการทำงานของแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ของระบบงานคอมพิวเตอร์ตลอดเวลาแบบอัตโนมัติ และแจ้งเตือนผลการทำงานที่ผิดปกติให้ผู้ดูแลระบบทราบทาง Line Application เพื่อให้ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ปัญหาได้รวดเร็วขึ้น ทำให้ระบบสารสนเทศใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนา Mobile Application ขึ้นมาใช้งานโดยใช้เทคโนโลยีแบบ Native โดย กทพ. ได้พัฒนาปรับปรุงระบบงานคอมพิวเตอร์ร่วมกับการพัฒนา Mobile Application เพื่อเพิ่มช่องทางการใช้งานให้ผู้ใช้งานได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น และสามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา อย่างไรก็ตาม กทพ. จะพัฒนาระบบ Line Robot สำหรับลงโปรแกรมคำสั่งเพื่อการแก้ไขปัญหาการใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น และพัฒนา Mobile Application อย่างต่อเนื่องเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษต่อไป







6.3.5 การประยุกต์ใช้ข้อมูลจากระบบแสดงสภาพจราจรแบบเส้นสีเพื่อการประมาณระยะเวลาเดินทางบนทางพิเศษฉลองรัช

กทพ. ได้พัฒนาระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลจราจรอัจฉริยะ ในปีงบประมาณ 2556 ซึ่งระบบสามารถแสดงสภาพการจราจรบนทางพิเศษแบบเส้นสี โดยสีแดงหมายถึงการจราจรติดขัด สีเขียวหมายถึงการจราจรคล่องตัว สีเหลืองหมายถึงการจราจรชะลอตัว ข้อมูลที่นำมาแสดงผลแบบเส้นสี ได้มาจากการสังเกตการณ์ และป้อนข้อมูลของเจ้าหน้าที่สื่อสารของ กทพ. โดยได้พัฒนานวัตกรรมการให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่องโดยได้ประยุกต์ข้อมูลดังกล่าวให้สามารถแสดงผลได้บนแอพพลิเคชั่นมือถือ EXAT : ITS และการแสดงผลบนเว็บไซต์ของ กทพ.

นอกจากนี้ กทพ. ได้ทดสอบติดตั้งป้ายรายงานระยะเวลาเดินทาง จำนวน 2 จุด ได้แก่ บริเวณทางขึ้นรัชโยธิน และบริเวณทางลงลาดพร้าว ซึ่งจะแสดงผลบนป้ายจราจรอัจฉริยะรุ่น 3.0 บนถนนระดับพื้นดินนอกเขตทางพิเศษบริเวณด่านเก็บค่าผ่านทางรามอินทรา โดยผลการทดสอบสามารถนำความสัมพันธ์ระหว่างเส้นสีแสดงความติดขัดกับความเร็วในช่วงเวลาที่แตกต่างกันมาใช้ประมาณระยะเวลาการเดินทางได้

6.3.6 การพัฒนาระบบรายงานการเดินทางบนทางพิเศษ (Travel Information System : TIS)

ในปัจจุบันผู้ใช้บริการทางพิเศษสามารถรับรู้ข้อมูลสภาพการจราจรได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจาก กทพ. ได้พัฒนาระบบจราจรอัจฉริยะ (ITS) และระบบศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลจราจร (Data Exchange Center) ที่ส่งผลให้สามารถประมวลผล และสามารถรายงานสภาพการจราจรบนทางพิเศษได้แบบอัตโนมัติและทันกาล อีกทั้งผู้ใช้บริการทางพิเศษสามารถรับข้อมูลได้จากช่องทางที่หลากหลาย อาทิ บนแอพพลิเคชั่นมือถือ การแสดงผลบนเว็บไซต์ของ กทพ. EXAT Call Center 1543 หรือ ณ จุดให้บริการ Easy Pass Fast Service จุดพักรถบางนาขาออก ซึ่งผู้ใช้บริการทางพิเศษสามารถทราบข้อมูลสภาพจราจรแบบเส้นสีทั้งโครงข่ายทางพิเศษ รวมทั้งเห็นภาพการจราจรบนทางพิเศษทุกสายทางผ่านกล้อง CCTV ที่ติดตั้งบนทางพิเศษ







6.4 การดำเนินงานมิติทางเศรษฐกิจของ กทพ. (G4-DMA ผลเชิงเศรษฐกิจ, G4-EC1, G4-EC4)

กทพ. มีหลักในการบริหารจัดการในด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นด้านการพัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับต่อการให้บริการทางพิเศษ การนำเทคโนโลยีต่างๆ มาปรับใช้ในกระบวนการดำเนินงาน รวมถึงการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมทุกกระบวนการ ซึ่งเปรียบเสมือนเข็มทิศในการดำเนินงานที่ส่งผลให้ภาวะเศรษฐกิจขององค์การนั้นมีแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และในปีงบประมาณ 2558 กทพ. ได้มีการลงทุนในโครงการทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร คาดว่าเมื่อเปิดให้บริการจะมีปริมาณจราจรเฉลี่ย 45,000 เที่ยว/วัน และในปีแรกของการเปิดให้บริการคาดว่าจะมีปริมาณจราจรเฉลี่ย 97,000 เที่ยว/วัน ซึ่งจะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้แก่องค์การและสังคมได้ในอนาคต โดย กทพ. ได้จำแนกการกระจายเจ้าของทุนแก่มูลค่าทางตรงเชิงเศรษฐกิจออกเป็นต้นทุนการดำเนินงาน ค่าจ้าง และสวัสดิการพนักงาน เงินที่ชำระและการลงทุนในชุมชน เงินที่ชำระแก่รัฐ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 8 **การกระจายมูลค่าเศรษฐกิจทางตรง**

รายละเอียดทางเศรษฐกิจ	จำนวน (บาท)
มูลค่าเศรษฐกิจทางตรง (Direct Economic Value Generated)	
รายได้ (Revenues)	16,059,898,868.39
เงินสนับสนุนจากภาครัฐ (Subsidies Revenue by Government)	
เงินอุดหนุน	1,374,433,941.91
เงินสนับสนุนการลงทุน ค่าจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินโครงการทางพิเศษศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร	1,200,000,000.00
การกระจายมูลค่าเศรษฐกิจทางตรง (Direct Economic Value Distributed)	
ต้นทุนการดำเนินงาน (Operating costs)	3,892,362,060.46
ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน (Employee wages and benefits)	2,582,811,870.77
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน (Payments to providers of capital)	1,604,374,643.57
เงินที่ชำระแก่รัฐ (Payments to government)	3,233,000,000.00
การลงทุนในชุมชน (Community investments)	78,406,007.00
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม (Economic value retained)	**7,243,378,228.50**


EXAT
EXAT

07 การดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กทพ.

กระบวนการดำเนินงานของ กทพ. จำแนกได้เป็น 3 ระยะ ได้แก่ 1) ระยะก่อนก่อสร้าง ประกอบด้วย การคัดเลือกแนวสายทางและการออกแบบ และการเตรียมพื้นที่และชุมชนโดยรอบ 2) ระยะก่อสร้าง และ 3) ระยะดำเนินการ ประกอบด้วยการบริหารความสัมพันธ์ผู้ใช้บริการทางพิเศษและชุมชนรอบเขตทางพิเศษ และการให้บริการทางพิเศษ มีรายละเอียดดังนี้

7.1 ระยะก่อนก่อสร้าง

ระยะก่อนก่อสร้าง ประกอบด้วย 2 กิจกรรมหลัก ได้แก่ 1) การคัดเลือกแนวสายทางและการออกแบบ และ 2) การเตรียมพื้นที่และชุมชนโดยรอบ โดยแต่ละช่วงของการดำเนินงาน มีรายละเอียดและขั้นตอนการทำงาน ดังนี้

7.1.1 การคัดเลือกแนวสายทางและการออกแบบ

7.1.1.1 การคัดเลือกแนวสายทาง

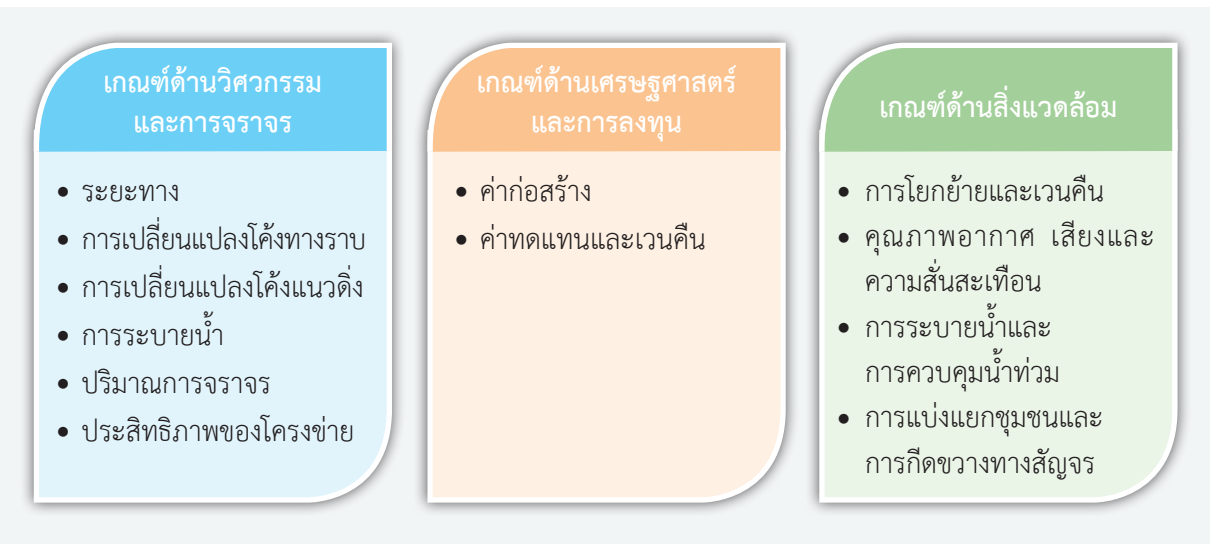
ก่อนที่จะมีการพิจารณาขยายเส้นทางหรือก่อสร้างทางพิเศษ กทพ. ได้คำนึงถึงบริบทที่เกี่ยวข้องในมิติต่างๆ มาใช้เป็นปัจจัยในการตัดสินใจ อาทิ แนวทางการขยายเศรษฐกิจ ปริมาณการจราจร โดยให้ความสำคัญกับพื้นที่ที่มีสภาพการจราจรที่หนาแน่น นโยบายรัฐบาล การเชื่อมโยงพื้นที่เศรษฐกิจ เป็นต้น ทั้งนี้ ก่อนที่จะมีการกำหนดแนวสายทาง กทพ. ได้ทำการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น (ข้อมูลพื้นฐานของโครงการ โครงข่ายถนนทางพิเศษ นโยบายยุทธศาสตร์การพัฒนา แหล่งที่อ่อนไหวต่อผลกระทบ) และข้อมูลการสำรวจภาคสนามเบื้องต้น รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียในพื้นที่ใกล้เคียงกับโครงการได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อกำหนดแนวทางสายที่เหมาะสม

หลังจากนั้น กทพ. จะศึกษาความเหมาะสมและผลกระทบสิ่งแวดล้อมของแนวสายทางเชิงลึกในเกณฑ์ด้านวิศวกรรมและการจราจร เกณฑ์ด้านเศรษฐศาสตร์และการลงทุน และเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อกำหนดสายทางที่เหมาะสมและก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมน้อยที่สุด อาทิ ไม่ตัดผ่านพื้นที่อ่อนไหว หรือก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมในเกณฑ์สูง นอกจากนี้ยังมีการจัดทำแนวทางบรรเทาผลกระทบที่คาดว่าเกิดขึ้น ทั้งในระยะก่อสร้างและระยะดำเนินการ ตามที่กฎหมายกำหนด (G4-DMA ผลิตภัณฑ์และบริการ)





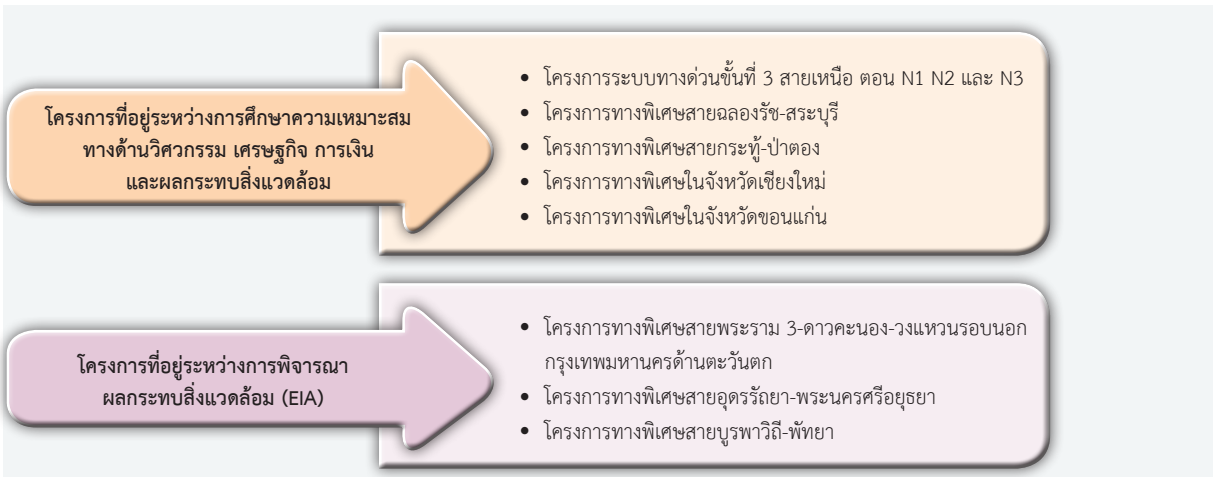




ภาพที่ 23 **ตัวอย่างเกณฑ์การคัดเลือกแนวสายทาง**

ปัจจุบัน กทพ. ได้นำกระบวนการแบบ Bottom up (เริ่มจากสภาพปัญหาหรือใช้ความต้องการของประชาชนมาเป็นที่ตั้งในการออกแบบโครงการ) เช่นเดียวกับการดำเนินโครงการขนาดใหญ่ของรัฐ โดยได้เริ่มนำมาใช้ในการศึกษาด่านศุลกากรสะเดา จังหวัดสงขลา

ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ 2558 มีโครงการที่อยู่ระหว่างการศึกษาความเหมาะสมทางด้านวิศวกรรม เศรษฐกิจ การเงิน และผลกระทบสิ่งแวดล้อม จำนวน 5 โครงการ และโครงการที่อยู่ระหว่างการพิจารณาผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) จำนวน 3 โครงการ รายละเอียด ดังนี้



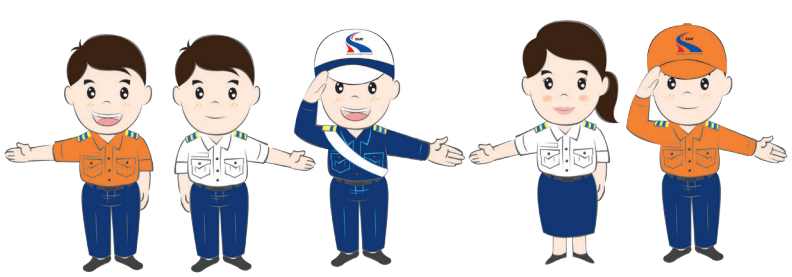
ภาพที่ 24 **โครงการที่อยู่ระหว่างการศึกษาความเหมาะสมทางด้านวิศวกรรม เศรษฐกิจ การเงิน และผลกระทบสิ่งแวดล้อม และโครงการที่อยู่ระหว่างการพิจารณาผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA)**

7.1.1.2 การออกแบบ

ตามเป้าประสงค์ขององค์การที่กล่าวว่า “บริการมีคุณภาพ ปลอดภัย เป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน” ดังนั้นก่อนที่จะดำเนินการก่อสร้างทางพิเศษ กทพ. จะทำการศึกษาความเหมาะสมของโครงการ (Feasibility Study : FS) เพื่อคัดเลือกแนวสายทาง และออกแบบทางพิเศษ โดยเริ่มจากการพัฒนาแนวคิดและทำแบบจำลองทางพิเศษ (Conceptual Design) ให้เหมาะสมในแต่ละสายทาง ควบคู่กับการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) ในทุกครั้งที่มีการก่อสร้าง ครอบคลุมตั้งแต่ระยะก่อนก่อสร้าง ระยะก่อสร้าง และระยะดำเนินการ ซึ่งแสดงถึงความตระหนักในการรับผิดชอบตั้งแต่ก้าวแรกของการดำเนินงาน

กทพ. ได้นำมาตรฐาน AASHTO ของประเทศสหรัฐอเมริกา มาใช้ในการสร้างทางพิเศษ ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับด้านการออกแบบทางพิเศษ และทางหลวงแผ่นดินที่ใช้กันโดยทั่วไป โดยมาตรฐานดังกล่าวได้ให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยของโครงสร้าง และส่วนประกอบต่างๆ สามารถรองรับการเกิดแผ่นดินไหว นอกจากนี้ ได้มีการนำมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 และมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 มาใช้ในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและการให้บริการ เพื่อเป็นผู้ให้บริการทางพิเศษที่มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ช่วยลดอุบัติเหตุและความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของผู้ใช้บริการทางพิเศษ รวมทั้งใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ การเลือกใช้เทคโนโลยีการก่อสร้างถนนแอสฟัลต์คอนกรีตแบบ Hot mix asphalt (HMA) ซึ่งใช้พลังงานในการผสมวัสดุแอสฟัลต์สูง แต่มีปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่น้อยกว่าแอสฟัลต์คอนกรีตแบบ Warm mix asphalt (WMA) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กทพ. ให้ความสำคัญกับการเลือกใช้วัสดุการก่อสร้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (G4-DMA วัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างทาง)

นอกจากนี้ กทพ. ยังให้ความสำคัญกับการนำวัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยการนำยางพารา แบบ Para AC และ Para Slurry Seal มาใช้เป็นส่วนผสมในการปูพื้นผิวถนน กรณีซ่อมบำรุงหรือการสร้างใหม่ ตัวอย่างเช่น การปรับปรุงผิวจราจรทางขึ้น-ลง ทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์) มีการใช้แอสฟัลต์คอนกรีตประมาณ 6,210 ตัน โดยมีส่วนผสมของ Para AC ประมาณ 23.65 ตัน งานปรับปรุงผิวจราจรบริเวณด้านหน้าและด้านหลังด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษบูรพาวิถี มีการใช้แอสฟัลต์คอนกรีตประมาณ 1,296 ตัน โดยมีส่วนผสมของ Para AC ประมาณ 4.93 ตัน และงานปรับปรุงผิวจราจร ทางพิเศษบูรพาวิถี มีการใช้ส่วนผสมของ Para Slurry Seal ประมาณ 33.83 ตัน เป็นการลดปริมาณการใช้คอนกรีต และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (G4-DMA วัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างทาง) นอกจากนี้ เพื่อให้มั่นใจว่ารถยนต์จะสามารถขับขี่ได้อย่างปลอดภัยในการเข้าโค้ง กทพ. ได้มีการการติดตั้ง Rumble Strips Shoulder Rumble Strips ในช่วงทางโค้ง ซึ่งช่วยลดความเร็วของรถขณะวิ่ง ทำให้รถสามารถเข้าโค้งได้อย่างมั่นคง ลดอัตราการลื่นไถลในช่วงเวลาเข้าโค้งได้ดีขึ้น เพื่อความปลอดภัยต่อผู้ใช้ทางพิเศษ ซึ่งส่งผลให้ในปีงบประมาณ 2558 มีสถิติการเกิดอุบัติเหตุบนทางพิเศษจำนวน 1,026 ครั้ง ซึ่ง กทพ. จะยังคงมุ่งมั่นดำเนินงาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษได้รับการบริการที่ปลอดภัย สะดวก และรวดเร็วต่อไป



7.1.2 การเตรียมพื้นที่และชุมชนโดยรอบ (G4-DMA สิทธิการใช้ที่ดิน)

ขั้นตอนการเตรียมพื้นที่และชุมชนโดยรอบเป็นการสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างทางพิเศษหรือขยายเส้นทางของ กทพ. โดยก่อนการสร้างทางพิเศษ กทพ. ได้ทำการศึกษาผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม อีกทั้งสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น การเข้าพบปะหารือเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ ผู้นำชุมชน การสัมภาษณ์ สำรวจความคิดเห็นและทัศนคติของประชาชน และการประชุมสัมมนารับฟังความคิดเห็นของประชาชนในทุกครั้งที่ศึกษาความเหมาะสมของโครงการ อีกทั้งสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนในเรื่องการเป็นเจ้าของในกรรมสิทธิ์ที่ดิน การกำหนดราคาเวนคืนที่ดินที่เหมาะสม ช่องทางการร้องเรียนของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กทพ.

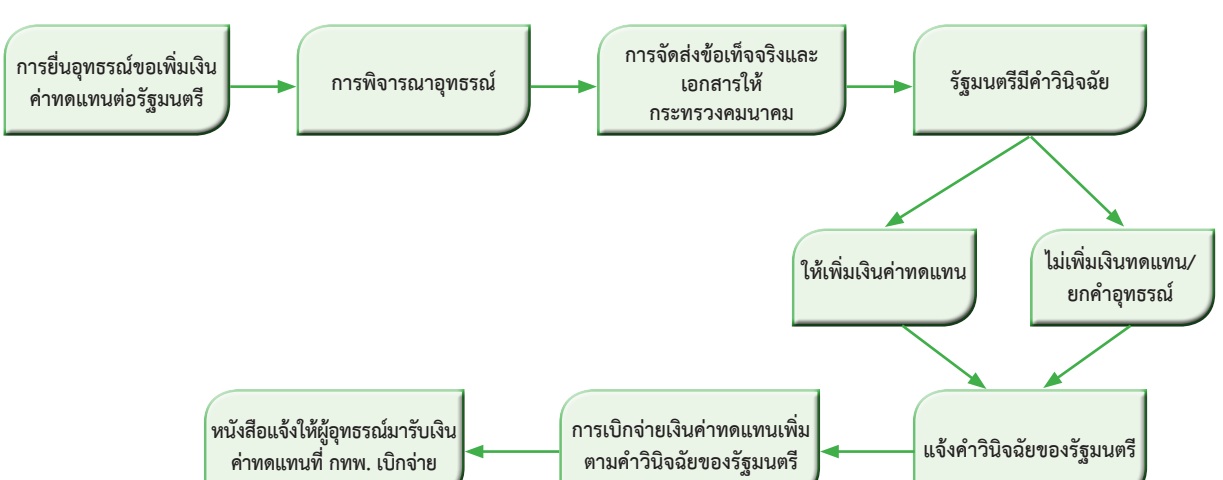
โดยในปีงบประมาณ 2558 กทพ. ได้ดำเนินการเวนคืนที่ดิน จำนวนทั้งสิ้น 670 แปลง (85,218.10 ตารางวา) ประกอบด้วยที่ดินที่ถูกเวนคืนทั้งแปลง จำนวน 131 แปลง และเวนคืนบางส่วน 539 แปลง และเวนคืนสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 847 หลัง ในขั้นตอนของการเวนคืน กทพ. ได้ตระหนักถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับผู้ถูกเวนคืน ดังนั้น ผู้ถูกเวนคืนจะได้รับค่าทดแทนที่มีความเป็นธรรมตามกฎหมาย โดย กทพ. ได้ใช้ราคาอ้างอิงจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการกำหนดราคาค่าทดแทน ประกอบด้วย ค่าทดแทนที่ดิน ค่าทดแทนสิ่งปลูกสร้าง ค่าทดแทนไม้ยืนต้น และค่าทดแทนผู้เช่า ดังภาพ



ภาพที่ 25 ค่าทดแทนอสังหาริมทรัพย์

ในกรณีที่ผู้ถูกเวนคืนไม่พอใจในจำนวนเงินค่าทดแทนที่ได้รับ สามารถใช้สิทธิยื่นอุทธรณ์ต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ภายในกำหนด 60 วัน นับแต่วันได้รับหนังสือจาก กทพ. ให้มารับเงินค่าทดแทน โดยในปีงบประมาณ 2558 ผู้ถูกเวนคืนได้ใช้สิทธิอุทธรณ์ตามที่กฎหมายกำหนดต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ในกรณีการก่อสร้างโครงการทางพิเศษศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร เพื่อเรียกเงินค่าทดแทนเพิ่ม จำนวนทั้งสิ้น 549 ราย (แยกเป็นอุทธรณ์ที่ดิน 275 ราย อุทธรณ์สิ่งปลูกสร้าง 115 ราย อุทธรณ์ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 159 ราย)

กทพ. ยังได้ให้ความสำคัญกับสิทธิของผู้ถูกเวนคืน จึงได้มีแนวทางเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ถูกเวนคืน ทั้งในกรณีต้องหาที่อยู่ใหม่และกรณีที่ผู้ถูกเวนคืนไม่พอใจในจำนวนเงินค่าทดแทนที่ได้รับ เช่น ในกรณีต้องหาที่อยู่ใหม่ กทพ. ได้มีการประสานงานกับการเคหะแห่งชาติ เพื่อตรวจสอบว่าการเคหะแห่งชาติมีโครงการเคหะชุมชนในพื้นที่บริเวณใด และจะแจ้งให้ผู้ถูกเวนคืนทราบเพื่อพิจารณาหาที่อยู่ใหม่กับการเคหะแห่งชาติต่อไป ทั้งนี้การเวนคืนที่ดินเป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ. 2530 โดยมีกระบวนการยื่นอุทธรณ์ ดังภาพ



ภาพที่ 26 กระบวนการยื่นอุทธรณ์ในกรณีที่ไม่พอใจเงินค่าทดแทนการเวนคืน



7.2 ระยะก่อสร้าง

ระยะก่อสร้าง เป็นระยะที่อาจส่งผลต่อผู้มีส่วนได้เสียในวงกว้าง ดังนั้น กทพ. จึงได้กำหนดแนวทางและขั้นตอนปฏิบัติ เพื่อบรรเทาผลกระทบดังกล่าว ซึ่งได้ให้ความสำคัญในการคัดเลือกคู่ค้า โดยมีแผนการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบในกระบวนการทางธุรกิจ (Sustainable Business) เพื่อมุ่งหวังให้เกิดการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วทั้งห่วงโซ่คุณค่า และ กทพ. ได้เตรียมการบริหารจัดการด้านการจัดซื้อจัดจ้างในส่วนของการประเมินคู่ค้าด้านสิ่งแวดล้อมและผลกระทบทางสังคม เพื่อสนับสนุนให้คู่ค้าให้ความสำคัญต่อประเด็นการรักษาสิ่งแวดล้อม และการจัดซื้อจัดจ้าง กทพ. ได้นำเรื่องการค้าที่เป็นธรรม สิทธิมนุษยชน และเงื่อนไขทางด้านแรงงาน มาเป็นข้อกำหนดในการพิจารณาคัดเลือกคู่ค้าเพิ่มเติมด้วย (G4-DMA การประเมินผู้ส่งมอบในข้อปฏิบัติด้านแรงงาน)

และในระหว่างก่อสร้าง กทพ. ได้ดำเนินการติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานของคู่ค้าว่าเป็นไปตามข้อกำหนดในสัญญาหรือไม่ อีกทั้งติดตามตรวจสอบผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในระยะก่อสร้างทางพิเศษ อาทิ เสียง ความสั่นสะเทือน ฝุ่นละออง การขนส่งวัสดุอุปกรณ์ การจราจรที่ติดขัดระหว่างการดำเนินการ เป็นต้น และได้มีการป้องกันอุบัติเหตุระหว่างการก่อสร้าง โดย กทพ. มีกระบวนการในการตรวจสอบและควบคุมการปฏิบัติงานของคู่ค้าอย่างใกล้ชิด เพื่อทำความเข้าใจร่วมกันเรื่องการป้องกันอุบัติเหตุทุกครั้งที่มีโครงการก่อสร้างใหม่หรือจัดจ้างคู่ค้ารายใหม่ โดยจะมีการประชุมเพื่อทำความเข้าใจร่วมกันอย่างน้อย 1 ครั้ง รวมทั้งมีบทลงโทษในกรณีที่ฝ่าฝืนข้อกำหนด (G4-LA14) และในปีงบประมาณ 2558 มีโครงการที่อยู่ระหว่างก่อสร้าง คือ โครงการทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร

7.2.1 การก่อสร้าง-วัสดุพลังงาน การจราจรช่วงก่อสร้าง (G4-DMA วัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างทาง)

กทพ. ได้คำนึงถึงการใช้วัสดุในการก่อสร้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีการเปลี่ยนแปลงวัสดุที่ใช้ดังจะเห็นได้จากที่ผ่านมามีการเปลี่ยนเสาเข็มฐานรากของทางพิเศษจากเสาเข็มตอกมาเป็นเสาเข็มเจาะ เพื่อลดมลภาวะทางเสียงและการสั่นสะเทือนจากการตอกเสาเข็ม การเปลี่ยนแปลงจากการใช้สารเบนโทไนต์ ในขั้นตอนการลงเสาเข็มเจาะซึ่งสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมมาเป็นสารละลายโพลิเมอร์ซึ่งเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ก่อสร้างที่ใช้น้ำมันมาเป็นกระแสไฟฟ้า

นอกจากนี้ กทพ. ได้ให้ความสำคัญกับการคัดเลือกเทคโนโลยีที่ใช้ในกระบวนการก่อสร้างที่มีความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ดังจะเห็นได้จาก กทพ. ได้เลือกแอสฟัลต์คอนกรีต แบบผสมร้อน (Hot mix asphalt : HMA) ในการก่อสร้างถนน แทนแบบผสมอุ่น (Warm mix asphalt : WMA) เพื่อลดปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่เกิดขึ้นตลอดวัฏจักรชีวิตผลิตภัณฑ์ ถึงแม้ว่าปริมาณพลังงานที่ใช้จะสูงขึ้นจากแบบผสมอุ่น 84,613 เมกะจูล โดย กทพ. ได้ใช้ข้อมูลจากผลการศึกษา การเปรียบเทียบการใช้พลังงานและปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกการก่อสร้างผิวทางแอสฟัลต์คอนกรีตระหว่าง Warm mix asphalt (WMA) และ Hot mix asphalt (HMA) โดยใช้หลักการประเมินวัฏจักรชีวิตผลิตภัณฑ์ มาใช้ประกอบการพิจารณาในการคัดเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการก่อสร้างถนน (G4-DMA ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน, G4-DMA นวัตกรรมการออกแบบถนน)

ซึ่งการปรับเปลี่ยนวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างทางพิเศษให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมนั้น กทพ. ได้มีการควบคุมการก่อสร้างให้เป็นไปตามมาตรฐานการก่อสร้างทั้งของไทยและระดับสากล อาทิ วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย (วสท.) มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) พระราชบัญญัติควบคุมการก่อสร้าง พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง กฎหมายแรงงาน กฎหมายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน กฎหมายสิ่งแวดล้อม มาตรฐานกรมทางหลวง American Association of State Highway and Transpotation Offials (AASHTO) American Concrete Institute (ACI) British Standard (BS) Destsch Institute Norms (DIN) Japanese Industrial Standard (JIS) American Society Fir Testing and Materials (ASTM)

กทพ. ได้ให้ความสำคัญกับการดูแลและบรรเทาผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในกระบวนการดำเนินงาน โดยเฉพาะในช่วงระยะก่อสร้าง (การเพิ่มและขยายสายทาง) กล่าวคือ กทพ. กำหนดให้คู่ค้าทุกรายคิดเป็นร้อยละ 100 ของคู่ค้า ต้องมีแผนงานดำเนินการบรรเทาผลกระทบดังกล่าวตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบทางเสียง ความสั่นสะเทือน ฝุ่นละออง การขนส่งวัสดุอุปกรณ์ในระหว่างการก่อสร้าง รวมถึงการจราจรที่ติดขัดระหว่างการดำเนินการ (G4-DMA ผลกระทบจากการจราจรที่ติดขัด)

7.2.2 การแก้ไขเมื่อเกิดข้อร้องเรียน (G4-DMA กลไกการร้องทุกข์ด้านสิ่งแวดล้อม)

กทพ. ได้มีกลไกการแก้ไขข้อร้องเรียน สำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กทพ. โดยเมื่อ กทพ. ได้รับเรื่องร้องเรียนในด้านต่างๆ เช่น ฝุ่นละออง เสียง ความสั่นสะเทือน เป็นต้น ซึ่งเกิดจากการก่อสร้างทางพิเศษ กทพ. จะดำเนินการประสานหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องและประสานกับผู้รับเหมา (ผู้รับจ้าง) ตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาแนวทางแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยเมื่อดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ กทพ. จะแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และหากเรื่องที่ร้องเรียนยังไม่ยุติ กทพ. จะจัดประชุมติดตามการแก้ไขปัญหาและเร่งรัดให้ดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จโดยเร็วต่อไป

7.3 ระยะดำเนินการ

ปัจจุบัน กทพ. เปิดให้บริการทางพิเศษแล้วจำนวน 7 สายทาง และ 4 ทางเชื่อมต่อ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครปริมณฑล รวมระยะทางทั้งสิ้น 207.9 กิโลเมตร (G4-9) ประกอบด้วยดังนี้

ทางพิเศษที่เปิดให้บริการในปัจจุบัน

1) ทางพิเศษเฉลิมมหานคร (ระยะทาง 27.1 กิโลเมตร)
2) ทางพิเศษศรีรัช (ระยะทาง 38.4 กิโลเมตร)
3) ทางพิเศษฉลองรัช (ทางพิเศษสายรามอินทรา–อาจณรงค์ และทางพิเศษสายรามอินทรา–วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร ระยะทาง 28.2 กิโลเมตร)
4) ทางพิเศษอุดรรัถยา (ทางพิเศษสายบางปะอิน–ปากเกร็ด ระยะทาง 32.0 กิโลเมตร)
5) ทางพิเศษบูรพาวิถี (ทางพิเศษสายบางนา–ชลบุรี ระยะทาง 55 กิโลเมตร)
6) ทางพิเศษสายบางนา–อาจณรงค์ (ระบบทางพิเศษขั้นที่ 3 สายใต้ ตอน S1 ระยะทาง 4.7 กิโลเมตร)
7) ทางพิเศษกาญจนาภิเษก (สายบางพลี-สุขสวัสดิ์ ระยะทาง 22.5 กิโลเมตร)

ทางเชื่อมต่อ

1) ทางยกระดับด้านทิศใต้สนามบินสุวรรณภูมิเชื่อมทางพิเศษบูรพาวิถี

2) ทางเชื่อมต่อทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี–สุขสวัสดิ์) กับทางพิเศษบูรพาวิถี

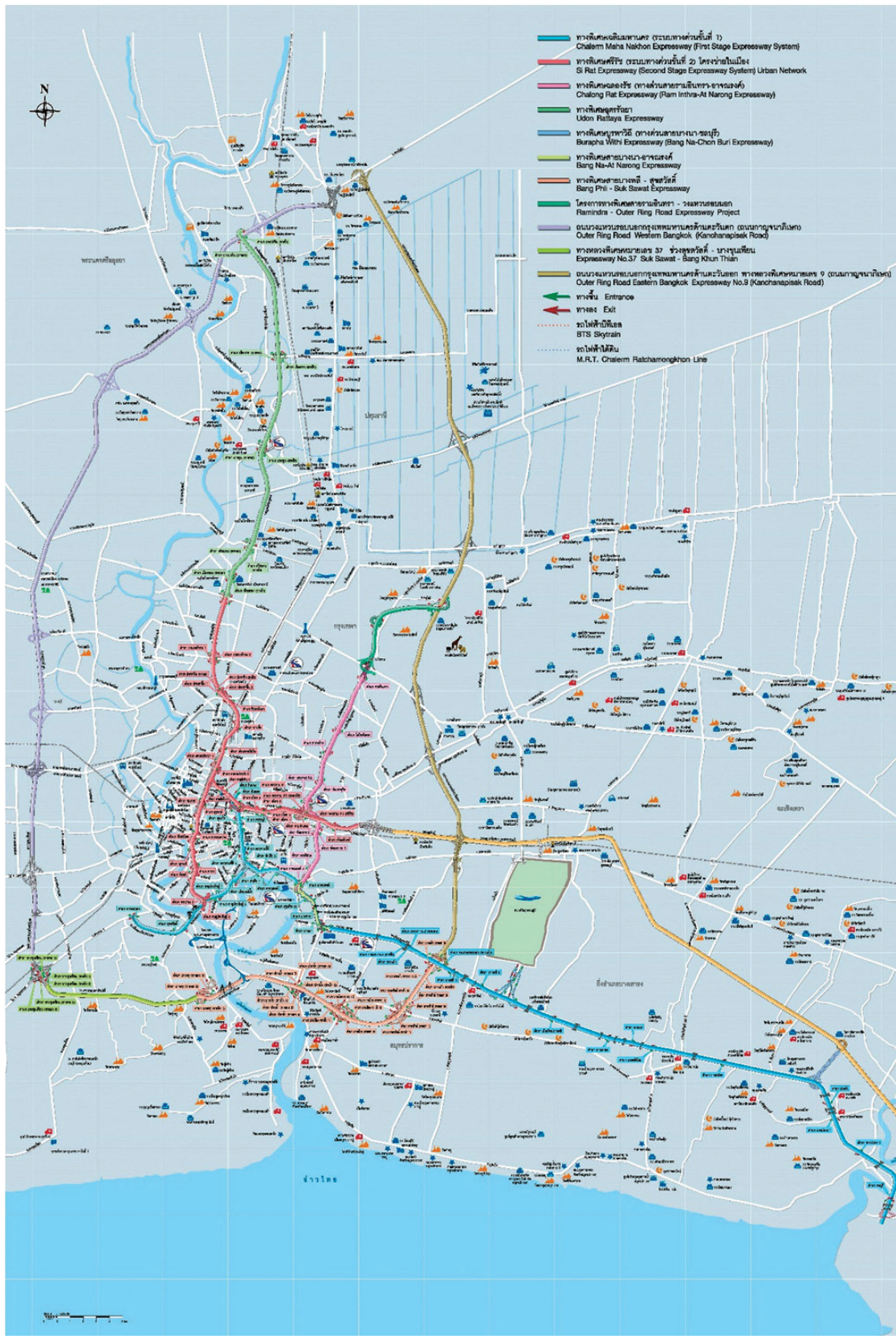
3) ทางเชื่อมต่อเฉลิมราชดำริ 84 พรรษา (ทางเชื่อมต่อทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์) กับถนนวงแหวนอุตสาหกรรม)

4) ทางเชื่อมต่อทางพิเศษศรีรัช ส่วน D (อโศก–ศรีนครินทร์) กับ ถนนจตุรทิศ ช่วง ค.

กทพ. ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบการใช้เส้นทางจราจรบนถนนกับทางพิเศษ โดยใช้เส้นทางพิเศษฉลองรัช ช่วงถนนรามอินทรา-พระราม 9 ระยะทางประมาณ 12 กิโลเมตร เป็นเส้นทางในการเปรียบเทียบ พบว่าการเดินทางในชั่วโมงเร่งด่วนช่วงเช้าผู้เดินทางจะต้องใช้เวลาประมาณ 35 นาที และต้องใช้น้ำมันเชื้อเพลิงมูลค่าประมาณ 36.67 บาท หากใช้ทางพิเศษใช้เวลาเพียง 19 นาที ใช้น้ำมันประมาณ 31.60 บาท ซึ่งประหยัดน้ำมันได้ถึง 5.07 บาทต่อคัน หรือลดระยะเวลาการเดินทางได้ประมาณ 16 นาที หรือร้อยละ 46

เมื่อเปรียบเทียบการใช้น้ำมัน 1 ลิตร ในกรณีการจราจรติดขัด จะสามารถเดินทางโดยใช้เส้นทางจราจรทั่วไปได้ 5 กิโลเมตร หากใช้ทางพิเศษสามารถเดินทางได้ 10 กิโลเมตร อีกทั้งการใช้ทางพิเศษยังสามารถลดปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ 400 ล้านตันคาร์บอน หรือเฉลี่ย 17.1 ล้านตัน/ปี (G4-EN15)



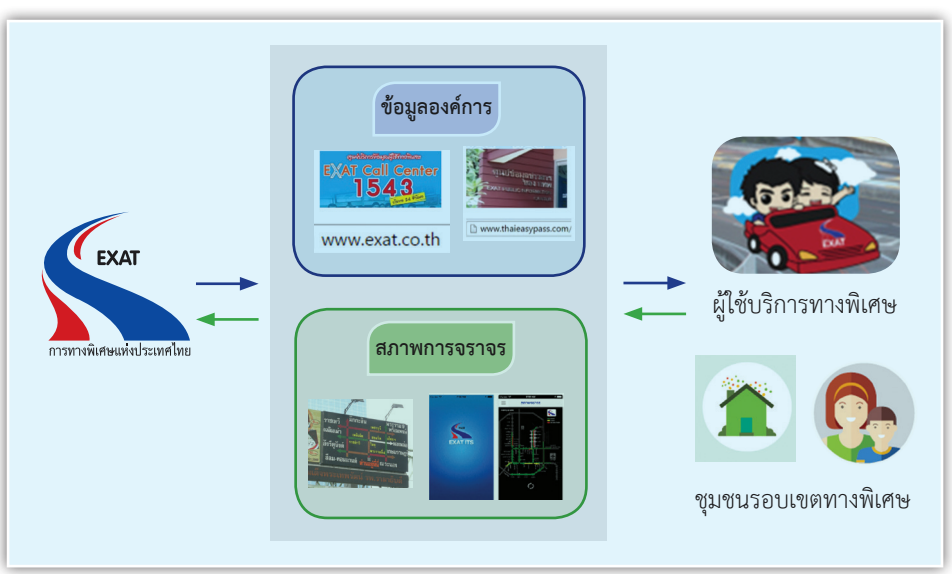


ภาพที่ 27 แผนที่ทางพิเศษ

ระยะดำเนินการ กทพ. ดำเนินงานใน 2 กิจกรรมหลัก ได้แก่ 1) การบริหารความสัมพันธ์ผู้ใช้บริการทางพิเศษ และชุมชนรอบเขตทางพิเศษ และ 2) การให้บริการทางพิเศษ โดยแต่ละช่วงของการดำเนินงานมีรายละเอียดและขั้นตอนของการทำงาน ดังนี้

7.3.1 การบริหารความสัมพันธ์ผู้ใช้บริการทางพิเศษ และชุมชนรอบเขตทางพิเศษ

กทพ. มีแนวปฏิบัติในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการทางพิเศษ และชุมชนรอบเขตทางพิเศษ มาเป็นระยะเวลากว่า 43 ปี นับตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง เพื่อยกระดับการให้บริการ และสร้างความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการทางพิเศษ และชุมชนรอบเขตทางพิเศษ รวมทั้งตอบสนองต่อความต้องการ ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังภาพ



ภาพที่ 28 การบริหารความสัมพันธ์ผู้ใช้บริการทางพิเศษและชุมชนรอบเขตทางพิเศษ

7.3.1.1 การบริหารความสัมพันธ์ผู้ใช้บริการทางพิเศษ

กทพ. ได้จัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2541 เพื่อเพิ่มช่องทางให้ประชาชนมีโอกาสในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ของรัฐ และเป็นไปตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ในปัจจุบัน กทพ. ยังตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลข่าวสาร และยังคงพัฒนาข้อมูลข่าวสาร และช่องทางการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อสื่อสารข้อมูลต่างๆ อาทิ โครงสร้างและการจัดองค์การ ในการดำเนินสัญญาสัมปทาน และความเคลื่อนไหวขององค์การ ข่าวประชาสัมพันธ์ การรายงานสถานการณ์และสภาพการจราจร อีกทั้งยังเป็นช่องทางในการแสดงข้อคิดเห็น คำติชม และเรื่องร้องเรียน ให้กับผู้ใช้บริการทางพิเศษ รวมทั้งผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ด้วย

7.3.1.2 การบริหารความสัมพันธ์ชุมชนรอบเขตทางพิเศษ (G4-SO1)

กทพ. ดูแลชุมชนรอบเขตทางพิเศษ โดยการลงพื้นที่เพื่อพูดคุยกับผู้อยู่อาศัยรอบเขตทางพิเศษ และประสานงานกับผู้นำชุมชนอยู่เสมอ พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็นจากชุมชนในกรณีที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งพนักงานจาก กทพ. เข้าพบปะพูดคุยกับชุมชนรอบเขตทางพิเศษอย่างสม่ำเสมอทุกเดือน เพื่อสร้างสัมพันธ์ที่ดี และทำให้เกิดการยอมรับได้จากชุมชน

อย่างไรก็ตาม กทพ. ยังมุ่งมั่นสานสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ นอกเหนือจากผู้ใช้บริการทางพิเศษ และชุมชนรอบเขตทางพิเศษ อาทิ องค์กรภาครัฐ คู่ค้า สังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับค่านิยมของ กทพ. ที่ว่า “บริการเป็นเลิศ นวัตกรรมก้าวไกล ภาพลักษณ์ใสสะอาด” โดยการจัดกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR After Process) เช่น กิจกรรม “ทางพิเศษคู่ใจ สู้ภัยหนาว” โครงการ “กล่องวิเศษ ทางพิเศษรักษ์โลก” เป็นต้น โดยแบ่งได้ ดังนี้

1) กทพ. สานสัมพันธ์องค์กรภายนอก

- กิจกรรมสัมมนาสื่อมวลชนเพื่อกระชับความสัมพันธ์ และสื่อสารข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของ กทพ. ที่ผ่านมาและในอนาคต
- การดำเนินการตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) การเป็นเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานของรัฐระดับกระทรวงให้เป็นหน่วยงานต้นแบบในการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 เพื่อการบูรณาการข้อมูลร่วมกันอันจะนำไปสู่การสร้างเครือข่ายที่ครอบคลุมต่อไป
- กทพ. ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเพื่อศึกษาระบบบริหารบัตร M-Pass และบัตร Easy Pass ภายใต้ระบบ ETCS กับกรมทางหลวง และ บมจ. ธนาคารกรุงไทย
- กทพ. ได้ร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อเพิ่มช่องทางในการเติมเงินระบบ Easy Pass ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ 5 แห่ง คือ บมจ. ธนาคารกรุงไทย บมจ. ธนาคารไทยพาณิชย์ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย บมจ. ธนาคารกรุงเทพ และ บมจ. ทหารไทย รวมทั้งยังได้ร่วมมือกับบริษัทเอกชนอีก 2 แห่ง คือบริษัท เคาน์เตอร์ เซอร์วิส จำกัด และบริษัท อีซี่ ท็อป อัพ จำกัด
- กทพ. ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลง “โครงการกล่องวิเศษ ทางพิเศษรักษ์โลก” กับบริษัท อำพลฟูดส์ โพรเซสซิ่ง จำกัด







2) กทพ. ส่งต่อความห่วงใยให้ชุมชน

- โครงการ “ยุวชนการทางพิเศษแห่งประเทศไทย” โดยการนำเยาวชนรอบเขตทางพิเศษไปทัศนศึกษาและเรียนรู้นอกห้องเรียน
- โครงการ “สานฝันเด็กไทย จากใจการทางพิเศษฯ”
- โครงการ “ทางด่วนเพื่อเยาวชน” มอบทุนการศึกษากว่า 33 ทุนให้แก่เยาวชนรอบเขตทางพิเศษ
- โครงการ “จักรยานเพื่อเด็กไทย จากใจ กทพ.” โดยการมอบจักรยานให้เยาวชนในถิ่นทุรกันดาร
- กทพ. มอบเงินสนับสนุนแก่สถานสงเคราะห์เด็กอ่อนปากเกร็ด
- กทพ. มอบพื้นที่ใต้ทางด่วนอุรุพงษ์เพื่อก่อสร้างลานกีฬาพัฒน์ 2
- กทพ. มอบความรักเนื่องในวันผู้สูงอายุแห่งชาติ ณ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุบ้านบางแค
- กทพ. มอบทุนการศึกษาในโครงการเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ณ โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านหนองใหญ่ จ.ศรีษะเกษ
- กทพ. พัฒนาพื้นที่ และส่งมอบพื้นที่เพื่อสาธารณประโยชน์ อาทิ โครงการทางจักรยาน จัดสร้างลานกีฬา และศูนย์จำหน่ายสินค้า OTOP

3) กทพ. ใส่ใจผู้ใช้ทางพิเศษ

- กทพ. ฝึกซ้อมการกู้ภัยและการให้ความช่วยเหลืออุบัติเหตุร้ายแรงบนทางพิเศษ
- กทพ. ใส่ใจผู้ใช้ทางพิเศษ จัดตั้งหน่วยบริการประชาชนบนทางพิเศษเพื่อรองรับการเดินทางในช่วงเทศกาลวันขึ้นปีใหม่และวันสงกรานต์ 2558
- กทพ. ฝึกซ้อมป้องกันและระงับอัคคีภัยในพื้นที่ทางพิเศษฉลองรัช
- กทพ. จัดกิจกรรม “รักแม่ทุกวัน กับ กทพ. ปี 2558”
- กทพ. จัดโครงการ “ทางด่วนลัดฟ้าข้ามกรุง”

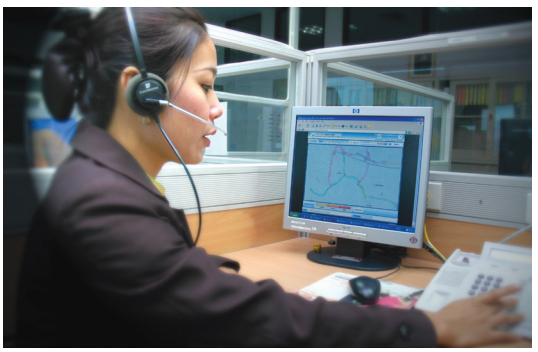
4) กทพ. ด้วยใจรักษ์ดูแลสิ่งแวดล้อม

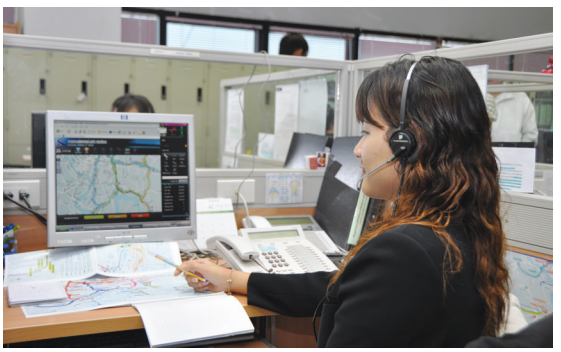
- กทพ. จัดกิจกรรมปลูกไม้มงคล เพื่อเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ ณ บริเวณทางแยกต่างระดับด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษอาจณรงค์
- ต้นกล้า กทพ. ปลูกป่า ปลูกความดี รักษ์สิ่งแวดล้อม เนื่องในวันต้นไม้ประจำปีของชาติ

7.3.1.3 กลไกการร้องเรียนและการรับฟังเสียงจากประชาชน (G4-DMA กลไกการร้องทุกข์ด้านสิ่งแวดล้อม, G4-DMA กลไกการร้องทุกข์ต่อข้อปฏิบัติด้านแรงงาน, G4-EN34, G4-LA16)

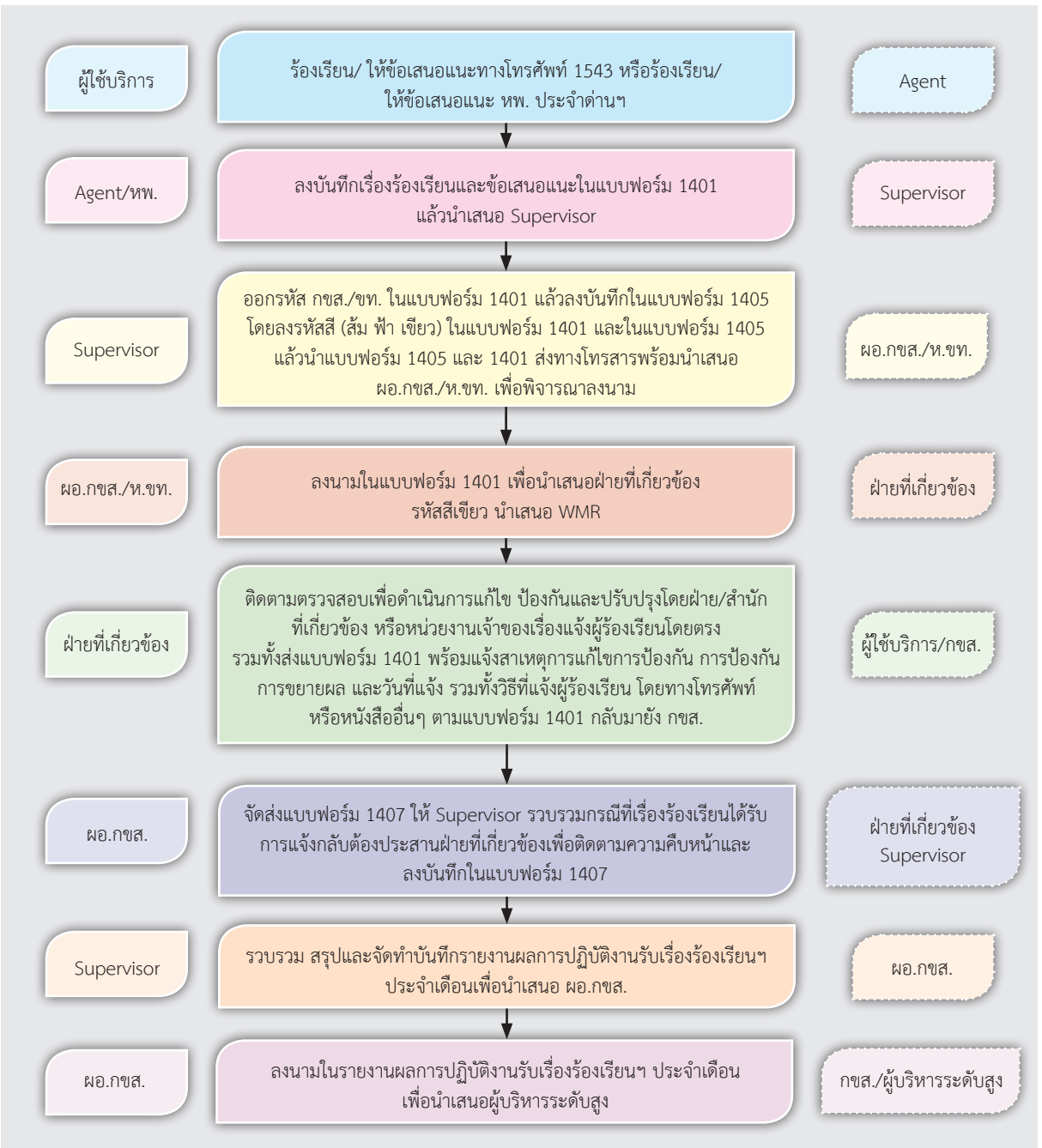
การดำเนินงานของ กทพ. มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้เสียเป็นสำคัญโดยจัดให้มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ข้อแนะนำ หรือคำติชมต่างๆ โดยรับฟังตั้งแต่ระยะก่อนก่อสร้าง ระยะก่อสร้าง ตลอดจนระยะดำเนินงาน

กทพ. พัฒนาการเข้าถึงกลไกการร้องเรียนให้เป็นไปตามกรอบและแนวทางการดำเนินงานตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 และแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชน ในส่วนของการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมทางสังคมในการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2549 โดย กทพ. กำหนดมาตรการดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานในทุกระยะ และวิธีการเยียวยาหรือมีส่วนร่วมกับชุมชนบริเวณโดยรอบเขตทางพิเศษ รวมทั้งการเป็นช่องทางในการรับข้อร้องเรียนด้านแรงงานของพนักงานในกรณีที่ได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม โดยผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือมีข้อแนะนำ/ติชม/เสนอแนะสามารถติดต่อ กทพ. ได้ ผ่านช่องทาง EXAT Call Center 1543 หรือช่องทางการสื่อสารออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter ตลอด 24 ชั่วโมง หรือหน่วยงานบริการประชาชนอื่นๆ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001 ดังภาพ









อ้างอิง : ขั้นตอนการปฏิบัติงานคุณภาพ (2555), มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO9001, หน้า 3
: ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูลข่าวสาร การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ, มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001, หน้า 5

หมายเหตุ : หพ. หมายถึง หัวหน้าพนักงานเก็บค่าผ่านทางพิเศษ , ผอ.กขส. หมายถึง ผู้อำนวยการกองข้อมูลข่าวสาร, ห.ขท. หมายถึง หัวหน้าแผนกบริการข้อมูลผู้ใช้ทางพิเศษ, กขส. หมายถึง กองข้อมูลข่าวสาร

ภาพที่ 29 ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนของ กทพ.

อีกทั้ง กทพ. ยังมีกลไกการรับข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสีย ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการก่อสร้างทางพิเศษ โดยผู้มีส่วนได้เสียสามารถร้องเรียนผ่านคู่ค้า หรือบริษัทผู้รับเหมาก่อสร้าง เพื่อให้ทางบริษัทฯ ได้รวบรวมคำร้อง และเข้าดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร่วมกับ กทพ. ผ่านกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อลดผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้เสีย

จากข้อมูลการบริหารความสัมพันธ์ผู้ใช้บริการทางพิเศษ ชุมชนรอบเขตทางพิเศษ และกลไกการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว กทพ. ยังได้พัฒนาช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารอื่นๆ เพื่อสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย และส่งมอบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับองค์การ และข้อมูลด้านการจราจร อีกทั้งได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางพิเศษประจำปีงบประมาณ 2558 ที่มีต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่างๆ ดังภาพ

ข้อมูลองค์การ

EXAT Call Center 1543
ผู้ใช้บริการร้อยละ 42.3

EXAT Public Information Center
ผู้ใช้บริการร้อยละ 50.2

www.exat.co.th
ผู้ใช้บริการร้อยละ 42.7

www.thaieasypass.com
ผู้ใช้บริการร้อยละ 37

One Stop Service Center
ผู้ใช้บริการร้อยละ 54.4

Easy Pass Fast Service*
ผู้ใช้บริการร้อยละ 47.7









* หมายเหตุ: กทพ. เปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้าอัตโนมัติ Easy Pass Fast Service ณ จุดพักรถปั๊มน้ำมัน ปตท.บางนา (ขาออก) ทางพิเศษเฉลิมมหานคร

ข้อมูลการจราจร

ระบบป้ายรายงานสภาพจราจรอัจฉริยะ
ผู้ใช้บริการร้อยละ 80.6

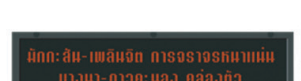
ป้ายกำหนดความเร็วและช่องจราจรฉุกเฉิน
ผู้ใช้บริการร้อยละ 83.9

ป้ายปรับเปลี่ยนข้อความได้
ผู้ใช้บริการร้อยละ 68.6

ป้ายรายงานสภาพการจราจร
ผู้ใช้บริการร้อยละ 39.4

ระบบการแสดงผลสภาพจราจรผ่านโทรศัพท์มือถือ
ผู้ใช้บริการร้อยละ 33.6






ภาพที่ 30 ช่องทางการสื่อสารข้อมูลของ กทพ.



จากการให้บริการข้อมูลข่าวสารในช่องทางที่หลากหลาย กทพ. จึงได้ทำการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการทางพิเศษ เป็นประจำทุกปี เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยผลการสำรวจปีงบประมาณ 2558 พบว่า การให้บริการข้อมูลข่าวสารในช่องทางที่หลากหลายของ กทพ. ส่งผลให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษร้อยละ 80.4 ได้รับข้อมูลจาก กทพ. อีกทั้งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจช่องทางการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจอย่างยิ่ง ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2557 โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการข้อมูลข่าวสารจาก กทพ. ผ่านช่องทางต่างๆ มากกว่าร้อยละ 87 ในทุกช่องทาง โดยเห็นว่าได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับข้อมูลข่าวสาร และได้รับข้อมูลที่ชัดเจนจากพนักงาน ส่งผลให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ อีกทั้งยังสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กทพ. อีกด้วย (G4-PR5)

7.3.2 การให้บริการทางพิเศษ (G4-DMA การแสดงฉลากและผลิตภัณฑ์)

การให้บริการทางพิเศษ สามารถจำแนกได้ 2 ส่วน ได้แก่ การให้บริการบนทางพิเศษ และการให้บริการบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง

7.3.2.1 การให้บริการบนทางพิเศษ

ในปัจจุบันมีปริมาณผู้ใช้ทางพิเศษเพิ่มมากขึ้นทุกๆ ปี กทพ. ในฐานะผู้ให้บริการทางพิเศษจึงมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหาต่างๆ อาทิ การจราจรติดขัด การเข้าถึงอุบัติเหตุบนทางพิเศษได้ทันท่วงที และการบำรุงรักษาทางพิเศษ จึงริเริ่มคิดค้นบริการอื่นๆ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) การพัฒนาระบบการจัดการจราจรบนทางพิเศษ

การบริหารจัดการจราจรเป็นภารกิจหลักในการดำเนินงานของ กทพ. เพื่ออำนวยความสะดวก และความรวดเร็วแก่ผู้ใช้ทางพิเศษตลอด 24 ชั่วโมง โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วนและบริเวณที่มีการจราจรติดขัด เช่น บริเวณทางขึ้น-ลง หรือบริเวณด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ โดย กทพ. ได้นำระบบจราจรอัจฉริยะมาสนับสนุนการให้บริการทางพิเศษ เพื่อบรรเทาปัญหาจราจรและลดอุบัติเหตุบนทางพิเศษ โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ดังนี้

1.1) ระบบจราจรอัจฉริยะ (Intelligent Transportation System : ITS)

ในปีงบประมาณ 2558 กทพ. ได้จัดตั้งศูนย์ควบคุมระบบจราจรอัจฉริยะ (Intelligent Transportation System Center : ITS Center) ซึ่งเป็นแห่งแรกของกระทรวงคมนาคม โดยเชื่อมต่อสัญญาณภาพจราจรจากกล้อง CCTV บนทางพิเศษ จำนวน 251 ตัว ซึ่งทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมและแลกเปลี่ยนข้อมูลสภาพการจราจรบนทางพิเศษกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อให้ผู้ใช้ทางพิเศษทราบถึงสภาพการจราจรโดยรวมแบบทันกาล (Real Time)

ระบบ ITS ยังสามารถตรวจจับอุบัติภัยและสามารถแจ้งเตือนทันทีเมื่อเกิดอุบัติเหตุบนทางพิเศษ โดยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรสามารถทราบตำแหน่งที่เกิดเหตุได้ในเวลา 3-5 นาที โดยไม่ต้องรอรับการแจ้งเหตุ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ EXAT Call Center ยังสามารถรายงานผลการจราจรบนทางพิเศษจากจอแสดงผลระบบ ITS และผู้ใช้บริการทางพิเศษสามารถทราบสภาพการจราจรบนทางพิเศษแบบ Real Time ผ่านแอพพลิเคชั่นบนมือถือ “EXAT ITS” ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถวางแผนการเดินทางได้ด้วยตัวเอง

ศูนย์ควบคุมระบบจราจรอัจฉริยะ ITS Center ประกอบด้วยระบบต่างๆ หลายระบบ เพื่อใช้เป็นศูนย์ปฏิบัติการและบำรุงรักษาระบบ ITS ดังนี้

- ระบบเก็บข้อมูลสภาพจราจรอัตโนมัติ (Data Collection System) ทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลสภาพจราจรจากอุปกรณ์ตรวจวัดสภาพจราจร (Traffic Sensor)
- ระบบควบคุมและสั่งการป้ายจราจรอัจฉริยะ (SMART VMS) ทำหน้าที่ตรวจสอบการทำงาน และความถูกต้องของข้อมูลที่แสดงผลบนป้ายจราจรอัจฉริยะ
- ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลสภาพจราจรอัจฉริยะ (Data Exchange Center) ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูลสภาพจราจรบนทางพิเศษและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานอื่นๆ
- ระบบแสดงผลสภาพจราจรแบบ (Schematic Map) ทำหน้าที่เป็นระบบแสดงผลการรายงานสภาพจราจรแบบเส้นสีบนแผนที่ เพื่อบ่งบอกสภาพการจราจรทั้งที่มาจากเจ้าหน้าที่และมาจากอุปกรณ์ตรวจวัดสภาพจราจรแบบอัตโนมัติ
- ระบบตรวจสอบสถานะอุปกรณ์ (Devices Monitoring System) ทำหน้าที่เป็นระบบตรวจสอบสถานะการทำงานของอุปกรณ์และระบบเครือข่ายสื่อสารระหว่างศูนย์ควบคุมระบบจราจรอัจฉริยะ (ITS Center) กับอุปกรณ์ต่างๆ ของระบบจราจร และขนส่งอัจฉริยะ ซึ่งสามารถทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- ระบบตรวจจับอุบัติภัยอัตโนมัติ (Automatic Incident Detection) เป็นระบบที่สามารถตรวจติดตามสภาพการจราจรที่เกิดอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ต่างๆ โดยรับข้อมูลจราจรจากอุปกรณ์ตรวจวัดสภาพจราจร และทำการประมวลผล
- ระบบกล้องตรวจจับความเร็วอัตโนมัติ (Automated Speed Enforcement Camera System) เป็นระบบที่สามารถตรวจจับความเร็วยานพาหนะ หากขับขี่เร็วกว่าที่ระบบกำหนดไว้ ระบบจะสั่งการให้กล้องทำงานโดยการถ่ายภาพพร้อมแฟลชด้วยชัตเตอร์ความเร็วสูงทำให้สามารถถ่ายภาพยานพาหนะและแผ่นป้ายทะเบียนได้อย่างชัดเจนทั้งกลางวันและกลางคืน ซึ่งเป็นครั้งแรกของประเทศไทย ที่นำเอาระบบกล้องตรวจจับความเร็วแบบอัตโนมัติ มาประยุกต์ใช้ในการตรวจจับความเร็วบนทางพิเศษ







1.2) ระบบจัดเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ (Easy Pass)

กทพ. ให้บริการทางพิเศษ เป็นงานบริการหลัก มีระบบเก็บค่าผ่านทาง 2 ระบบ คือ แบบเงินสด และแบบ Easy Pass โดยในปีงบประมาณ 2558 กทพ. ได้จำหน่ายบัตร Easy Pass ไปแล้ว รวมจำนวน 1,037,451 ชุด ซึ่งผู้ใช้บริการทางพิเศษที่เลือกวิธีการชำระเงินแบบ Easy Pass จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์เพิ่มเติม อาทิ บัตรเติมเงิน Smart Card คือ บัตรที่ใช้ในการเติมเงินค่าผ่านทาง และบัตร Easy Pass อุปกรณ์ OBU และตัวล็อก สำหรับยึดติดกับกระจกหน้ารถ เพื่อความรวดเร็วในการเข้าใช้บริการในช่องอัตโนมัติ ซึ่งมีวิธีการติดตั้งและขั้นตอนการใช้บริการ ดังภาพ



ภาพที่ 31 วิธีการติดตั้ง Easy Pass

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางพิเศษที่มีต่อการให้บริการและภาพลักษณ์ของ กทพ. ปีงบประมาณ 2558 จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6,900 คน พบว่า มีผู้ใช้ระบบ Easy Pass จำนวน 4,037 ราย มีความพึงพอใจเรื่องความรวดเร็วในการผ่านช่องทางอัตโนมัติคิดเป็นร้อยละ 87.4

อย่างไรก็ตาม กทพ. ได้ทำการศึกษาถึงการเพิ่มช่องทาง และการวางตำแหน่งของช่อง Easy Pass เพื่อความเร็วในการระบายรถ พบว่า หากมีผู้ใช้ระบบ Easy Pass มากกว่าร้อยละ 40 ควรมีการเพิ่มช่องบริการอย่างน้อย 2 ช่อง จะสามารถระบายรถอยู่ที่ 1,200 – 1,800 คัน/ชั่วโมง และควรวางตำแหน่งช่องให้อยู่ในช่องขวาสุด 1 ช่อง และช่องตรงกลาง 1 ช่อง จะทำให้ความล่าช้าเฉลี่ยในการเดินทางผ่านด่านเก็บค่าผ่านทางมีค่าน้อยกว่าการกำหนดในตำแหน่งอื่น

2) การบำรุงรักษาทางพิเศษ (G4-DMA สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า, G4-PR1)

ในปีงบประมาณ 2558 กทพ. ได้ดำเนินการตรวจสอบและซ่อมบำรุงทางพิเศษเป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกสายทาง เพื่อแสดงให้เห็นถึงการคำนึงถึง “ความปลอดภัย” ของผู้ใช้บริการทางพิเศษเป็นหลัก ตั้งแต่การสร้างทางพิเศษตลอดจนการบำรุงรักษาทางพิเศษให้มีความปลอดภัยอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษ เกิดความปลอดภัย และเพิ่มความมั่นใจในการใช้บริการ โดยการบำรุงรักษาทั้งในเชิงป้องกันและการบำรุงรักษาแก้ไข

2.1) การตรวจสอบทางพิเศษ

การตรวจสอบรายวัน (Daily Inspection)

การตรวจสอบสภาพส่วนประกอบต่างๆ ของทางพิเศษ เช่น การเปลี่ยนรูปของผิวจราจรรอยต่อ การแตกของกำแพงกันตก การบิดเบี้ยวของราวเหล็ก ป้ายจราจร การติด-ดับของไฟฟ้าส่องสว่าง ความผิดปกติในการทำงานของอุปกรณ์เก็บค่าผ่านทาง ระบบโทรศัพท์ฉุกเฉินกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)

การตรวจสอบประจำ (Routine Inspection)

การตรวจสอบโครงสร้างหลักของทางพิเศษ เช่น การกะเทาะ การแตกร้าวของโครงสร้างคอนกรีต การตรวจสภาพของนอตยึดโครงสร้างเหล็ก การตรวจสอบสภาพของลวดขึงของโครงสร้างสะพานพระราม 9 การเสื่อมสภาพของป้ายจราจร หมุดสะท้อนแสง ตรวจสภาพอุปกรณ์ที่ตู้จ่ายไฟ ความเข้มของการส่องสว่างของไฟบนทางพิเศษ รวมทั้งอุปกรณ์เก็บค่าผ่านทาง โทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)

การตรวจสอบพิเศษ (Special Inspection)

การตรวจสอบสภาพโครงสร้างทางพิเศษที่นอกเหนือจากการตรวจสอบรายวันและการตรวจสอบประจำด้วยวิธีการที่ซับซ้อนขึ้น เช่น การทดสอบความเป็นด่างของโครงสร้างคอนกรีต การตรวจสอบสภาวะการเกิดสนิมเหล็ก การตรวจสอบรอยร้าว การวัดค่าความฝืดของผิวจราจร การตรวจสอบสภาพโพรงของผิวทาง การตรวจสอบความแข็งแรงของโครงสร้างสะพานพระราม 9

ภาพที่ 32 รูปแบบการตรวจสอบทางพิเศษ

2.2) การบำรุงรักษาและซ่อมแซมทางพิเศษ

การบำรุงรักษาแบบปกติ (Routine Maintenance)

การทำความสะอาดเครื่องหมายจราจร ป้ายจราจร ระบบการระบายน้ำบนทางพิเศษ โคมไฟส่องสว่าง การเปลี่ยนแผ่นป้ายจราจร เมื่อหมดสภาพการใช้งาน การทาสีราวเหล็ก และการซ่อมแซมอื่นๆ

การบำรุงรักษาแบบแก้ไข (Corrective Maintenance)

การบำรุงรักษาความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง เช่น การปรับปรุงพื้นผิวการจราจร รอยต่อผิวจราจร และรอยต่อกำแพงกันตก การฉาบรอยกะเทาะ และซีลรอยแตกร้าวของโครงสร้างคอนกรีต การเปลี่ยนทดแทนหลอดไฟ สายไฟฟ้าส่องสว่าง การซ่อมแซมอุปกรณ์เก็บค่าผ่านทาง ระบบโทรศัพท์ฉุกเฉิน ป้ายเปลี่ยนข้อความ (VMS) และป้ายควบคุมการจราจรตามช่องทาง (Matrix Sign) ที่ชำรุด

การบำรุงรักษาแบบฉุกเฉิน (Urgent Maintenance)

การบำรุงรักษาจากความเสียหายที่เกิดจากเหตุการณ์ต่างๆ เช่น ความเสียหายที่เกิดจากอุบัติเหตุทางรถยนต์ เพลิงไหม้ สารเคมีต่างๆ เป็นต้น โดยจะทำการบำรุงรักษาแบบฉุกเฉินเบื้องต้น เพื่อให้การจราจรบนทางพิเศษสามารถเคลื่อนตัวได้อย่างสะดวก และทำการบำรุงรักษาแบบฉุกเฉินอย่างถาวร เพื่อให้โครงสร้างและส่วนประกอบต่างๆ บนทางพิเศษที่ได้รับความเสียหายกลับคืนสู่สภาวะปกติ

ภาพที่ 33 รูปแบบการบำรุงและซ่อมแซมทางพิเศษ

3) การช่วยเหลือและกู้ภัยบนทางพิเศษ กรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

กทพ. ได้ให้ความสำคัญกับแนวทางบริหารจัดการสำหรับการช่วยเหลือและกู้ภัยบนทางพิเศษ กรณีเกิดอุบัติเหตุ โดยมีการจัดทำคู่มือให้กับพนักงาน พร้อมทั้งมีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ใช้บริการจะได้รับความช่วยเหลืออย่างทันท่วงที



ภาพที่ 34 การช่วยเหลือและกู้ภัยบนทางพิเศษ

กทพ. ได้นำข้อมูลจากศูนย์ควบคุมจราจรอัจฉริยะ (ITS Center) ซึ่งเป็นข้อมูลแบบทันกาล (Real Time) ทำให้สามารถตรวจจับอุบัติภัยและแจ้งเตือนทันที กรณีเกิดอุบัติเหตุบนทางพิเศษ โดยเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรสามารถทราบตำแหน่งที่เกิดเหตุได้ในเวลา 3–5 นาที โดยไม่ต้องรอรับการแจ้งเหตุ ซึ่งมีส่วนช่วยลดระยะเวลาในการตรวจจับการเกิดอุบัติเหตุ ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าตอบสนองและคืนพื้นผิวการจราจรได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ กทพ. ได้กำหนดระยะเวลาในการเข้าพื้นที่เกิดเหตุภายใน 8 นาที ปัจจุบัน กทพ. ได้มีการติดตั้งกล้อง CCTV บนทางพิเศษไปแล้ว จำนวน 251 ตัว

หากมีกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินบนทางพิเศษผู้ใช้บริการสามารถแจ้งไปยัง EXAT Call Center 1543 นอกจากนี้ กทพ. ได้ติดตั้งโทรศัพท์ฉุกเฉินติดตั้ง (Emergency Telephone System : ETS) บนทางพิเศษทุกระยะ 1 กิโลเมตร เพื่อให้ผู้ใช้ทางพิเศษสามารถใช้ติดต่อกับพนักงานสื่อสารที่ศูนย์ควบคุม พนักงานสื่อสารจะปรับกล้องวงจรปิด (CCTV) ตัวที่ใกล้กับตำแหน่งของโทรศัพท์ที่มีการเรียกเข้ามา และสามารถเห็นภาพตำแหน่งที่มีการเรียกเข้ามา พร้อมกับบันทึกภาพและเสียงระหว่างผู้ใช้บริการทางพิเศษกับพนักงานสื่อสาร อีกทั้งยังได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่จัดการจราจรประจำจุดต่างๆ บนทางพิเศษ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษในชั่วโมงเร่งด่วน พร้อมทั้งประสานงานช่วยเหลือในกรณีที่ผู้ใช้ทางพิเศษประสบอุบัติเหตุหรือเครื่องยนต์ขัดข้องบนทางพิเศษ โดย กทพ. จะสื่อสารข้อมูลอุบัติเหตุบนป้ายปรับเปลี่ยนข้อความ (Variable Message Sign : VMS) เพื่อแจ้งเตือนผู้ใช้ทางพิเศษทราบถึงอุบัติเหตุหรือเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ กทพ. ยังได้ติดตั้งป้ายกำหนดความเร็วบนทางพิเศษ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษขับขี่ยานพาหนะด้วยความระมัดระวัง



ภาพที่ 35 ลักษณะโทรศัพท์ฉุกเฉินติดตั้ง (ETS)

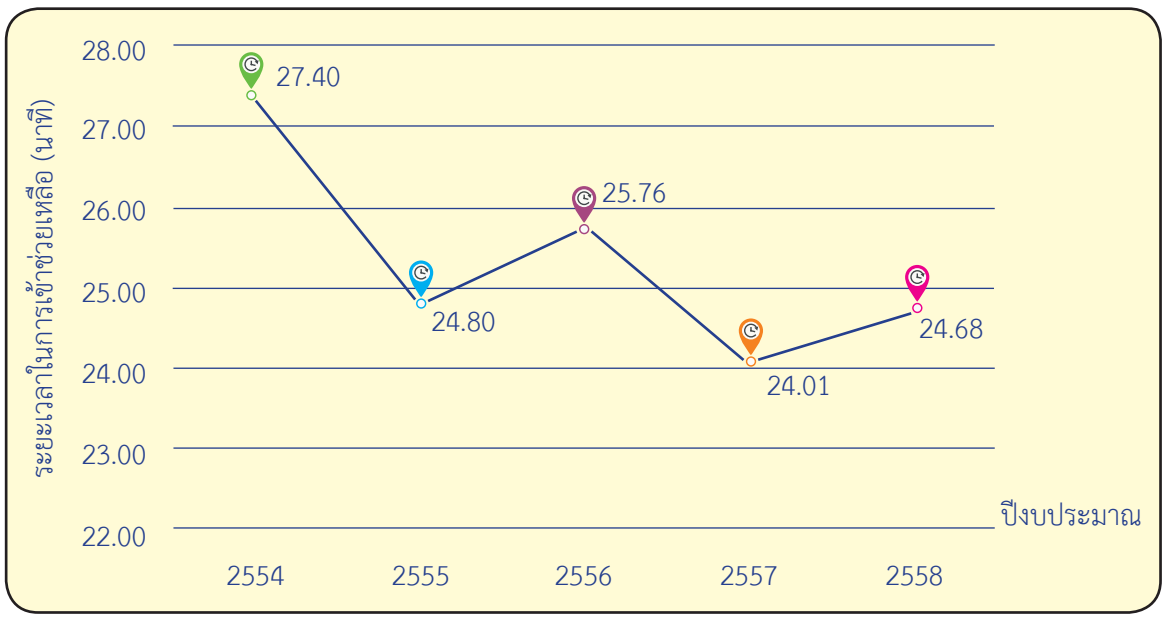
กทพ. ได้คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการทางพิเศษ โดยจัดให้มีด่านชั่งน้ำหนักรถบรรทุก เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด หากพบว่ารถบรรทุกมีน้ำหนักเกินกว่าที่กำหนดไว้ จะไม่อนุญาตให้ใช้ทางพิเศษ ในกรณีที่ผู้ใช้ทางพิเศษประสบอุบัติเหตุหรือเครื่องยนต์ขัดข้องบนทางพิเศษ พนักงานกู้ภัยจะให้ความช่วยเหลือและแก้ไขเครื่องยนต์ จนสามารถวิ่งต่อไปได้ หรือหากไม่สามารถแก้ไขได้ ก็จะช่วยลากจูงรถจากบนทางพิเศษลงไปยังบริเวณที่ใกล้ที่สุด โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น ยกเว้นกรณีที่ต้องเติมน้ำมัน หรือค่าผงเคมีขจัดคราบน้ำมันจากการเกิดอุบัติเหตุ



ภาพที่ 36 ลักษณะป้ายแสดงสัญญาณจราจร (VMS)

สำหรับการกู้ภัยบนทางพิเศษ กทพ. มีวิธีการปฏิบัติงานในการป้องกันและให้ความช่วยเหลือตามมาตรฐาน ISO14001 ซึ่งมีการกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหารถเกิดอุบัติเหตุให้ไม่กีดขวางการจราจร และเข้าให้ความช่วยเหลือรถขัดข้องบนทางพิเศษ ซึ่งในปีงบประมาณ 2558 พบว่า มีระยะเวลาในการเข้าถึงรถขัดข้องบนทางพิเศษเฉลี่ย 8.87 นาที และมีระยะเวลาในการเข้าให้ความช่วยเหลือเฉลี่ย 15.81 นาที ดังภาพ

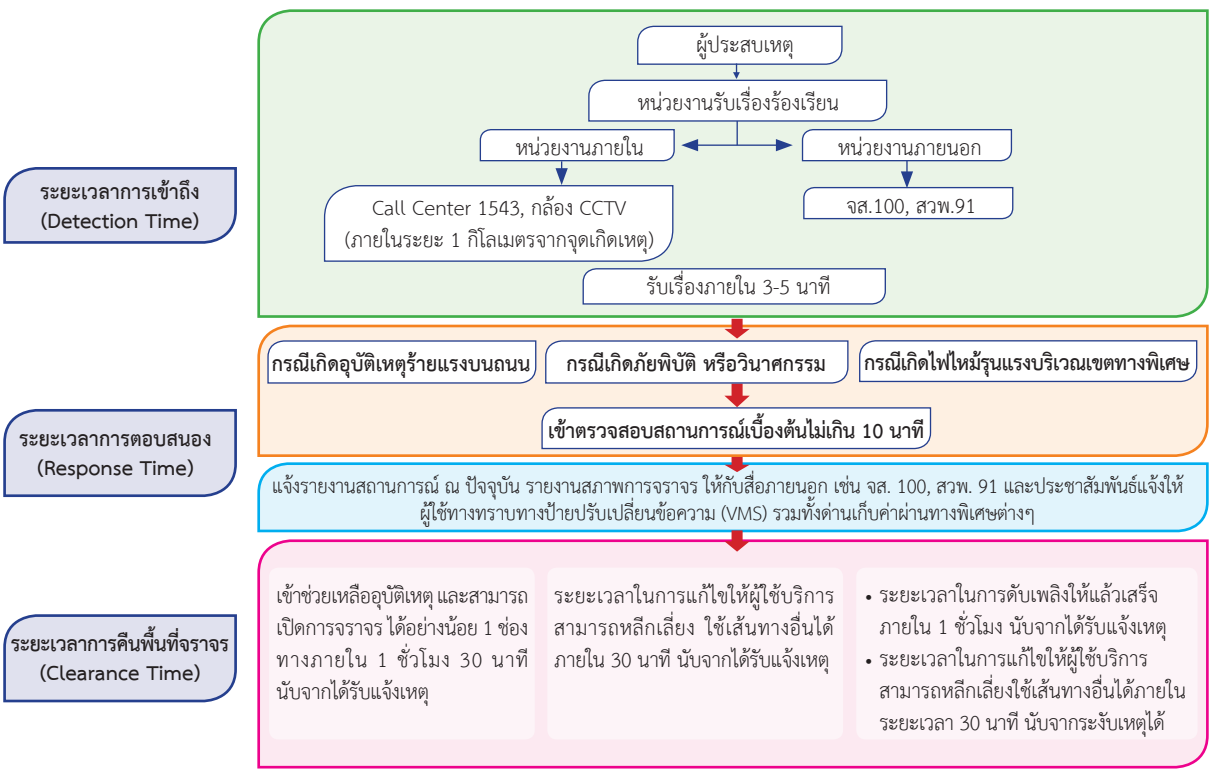




ภาพที่ 37 ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหารถเกิดอุบัติเหตุให้พ้นกีดขวางการจราจร

ถึงแม้ว่า กทพ. จะมีข้อแนะนำและป้ายเตือน เพื่อให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษได้ขับขี่อย่างปลอดภัย ส่งผลให้ปริมาณการเกิดอุบัติเหตุบนทางพิเศษ มีจำนวนอุบัติเหตุลดลง จาก 1,601 ครั้ง ในปีงบประมาณ 2557 เป็น 1,026 ครั้ง ในปีงบประมาณ 2558 ทั้งนี้ กทพ. ได้ศึกษาถึงสาเหตุและหาแนวทางเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุอย่างต่อเนื่อง พบว่า การขับขี่เร็วเกินกำหนด (Over speeding) เป็นสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุส่วนใหญ่สูงถึงร้อยละ 70 แต่อย่างไรก็ตาม กทพ. ได้ดำเนินการหาทางแก้ไขปัญหา และยังคงพัฒนาแนวทางการแก้ไขสถานการณ์อุบัติเหตุในเวลาที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้กระทบกับระบบการจราจร โดยมีแนวทางการแก้ไขสถานการณ์ ดังภาพ





ภาพที่ 38 กระบวนการแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุบนทางพิเศษ

7.3.2.2 การให้บริการบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง

การให้บริการบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง แบ่งการทำงานออกเป็น 2 ส่วน คือ ระบบจัดเก็บค่าผ่านทาง และการแก้ปัญหาจราจรบริเวณหน้าด่าน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) ระบบจัดเก็บค่าผ่านทาง

กทพ. มีวิธีการเก็บค่าผ่านทาง 2 วิธี ได้แก่ ระบบจัดเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสด และระบบจัดเก็บค่าผ่านทางแบบอัตโนมัติ ซึ่งประกอบด้วยแบบมีไม้กั้นกับไม่มีไม้กั้น

1.1) ระบบจัดเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสด (Manual Lane)

เป็นวิธีการเก็บค่าผ่านทางโดยใช้พนักงานเป็นผู้จัดเก็บ โดยดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน จนได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพด้านบริการตามมาตรฐาน ISO9001:2008 ตั้งแต่ พ.ศ. 2543 ปัจจุบันระบบจัดเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสด มี 2 ระบบ คือ ระบบเปิดและระบบปิด โดยระบบเปิด คือ การที่ผู้ใช้เส้นทางจะต้องชำระเงินอัตราเดียวที่ด่านทางเข้า ซึ่งสามารถเก็บค่าผ่านทางได้ประมาณ 300-360 คัน/ชั่วโมง และระบบปิด คือ การที่ผู้ใช้เส้นทางจะต้องรับบัตรที่ด่านขาเข้าและชำระค่าผ่านทางที่ด่านขาออก ซึ่งสามารถเก็บค่าผ่านทางได้ประมาณ 200-220 คัน/ชั่วโมง ดังนั้น พนักงานจัดเก็บค่าผ่านทางจึงต้องปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว เพื่อลดปัญหาการจราจรติดขัดบริเวณหน้าด่านและมีการจัดเก็บค่าผ่านทางอย่างถูกต้อง เพื่อลดความผิดพลาดในการชำระเงินค่าผ่านทาง

ดังนั้น กทพ. ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับพนักงานจัดเก็บค่าผ่านทาง ได้แก่ คู่มือปฏิบัติงานการเก็บค่าผ่านทางพิเศษ คู่มือปฏิบัติงานการควบคุมการเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ตลอดจนวิธีการสำหรับหัวหน้าพนักงานเก็บค่าผ่านทางพิเศษระบบ Manual Lane คู่มือการวัดคุณภาพบริการและวิธีปฏิบัติงานกรณีเกิดอุบัติเหตุไม้กั้นตีรถ เพื่อการปฏิบัติงานอย่างมาตรฐาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายของวัตถุประสงค์คุณภาพตามระบบบริหารงานคุณภาพด้านบริการ ดังภาพ



ภาพที่ 39 เป้าหมายของวัตถุประสงค์คุณภาพตามระบบบริหารงานคุณภาพด้านบริการ ISO9001:2008

1.2) ระบบจัดเก็บค่าผ่านทางแบบอัตโนมัติ (Electronic Toll Collection System : ETCS)

ในปัจจุบันมีปริมาณรถบนทางพิเศษเฉลี่ย 1.8 ล้านคัน/วัน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2557 ที่มีปริมาณรถเฉลี่ย 1.7 ล้านคัน/วัน อีกทั้งระบบจัดเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสดสามารถรองรับการให้บริการได้เพียง 400 คัน/ชั่วโมง/ช่องทาง ซึ่งไม่เพียงพอต่อปริมาณรถที่เพิ่มสูงขึ้น จึงทำให้เกิดการจราจรติดขัดบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางโดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน ดังนั้น กทพ. จึงเร่งหาแนวทางการแก้ปัญหาดังกล่าวโดยการเพิ่มช่องทางระบบจัดเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ (Easy Pass) และได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบจัดเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสด และแบบอัตโนมัติ ทั้ง 2 ประเภท คือ แบบมีไม้กั้น และแบบไม่มีไม้กั้น โดยใช้ด่านเก็บค่าผ่านทางโยธินพัฒนา (ด่านทางขึ้นทางพิเศษฉลองรัช) สำหรับการทดสอบกรณีระบบจัดเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสด กับระบบจัดเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติแบบมีไม้กั้น และใช้ด่านเก็บค่าผ่านทางงามวงศ์วาน 2 (ด่านทางขึ้นทางพิเศษศรีรัช) สำหรับการทดสอบกรณีระบบจัดเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.2.1) ระบบจัดเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติแบบ Single Lane (Electronic Toll Collection System : ETCS) แบบมีไม้กั้น

ระบบจัดเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติแบบ ETCS ได้พัฒนามาจากระบบจัดเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสด โดยนำเทคโนโลยีการรับส่งสัญญาณที่ติดบริเวณด่านเก็บค่าผ่านทางแบบปกติมาประยุกต์ใช้ ซึ่งทำงานร่วมกับอุปกรณ์ที่ติดมาในรถ ผู้ใช้บริการทางพิเศษขณะผ่านช่องทางเก็บค่าผ่านทางแบบอัตโนมัติจำเป็นต้องชะลอความเร็วเพื่อให้ตัวอ่านสัญญาณทำงาน ระบบดังกล่าวสามารถระบายการจราจรได้ถึง 1,200 คัน/ชั่วโมง/ช่องทาง แต่อย่างไรก็ตามเมื่อนำระบบนี้มาใช้งานจริงพบว่า ในช่วงเวลาเร่งด่วนสามารถให้บริการได้เพียง 850 คัน/ชั่วโมง/ช่องทาง เนื่องจากผู้ใช้บริการทางพิเศษจำเป็นต้องชะลอความเร็ว และรอเพื่อให้ไม้กั้นเปิดก่อนที่จะผ่านทางไปได้





1.2.2) ระบบจัดเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ Multi Lane Free Flow รูปแบบ Non Stop Lane : NSL แบบไม่มีไม้กั้น[1]

ระบบจัดเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติแบบไม่มีไม้กั้น (NSL) ระบบนี้ได้พัฒนามาจากระบบ ETCS เพื่อคิดค้นหาวิธีการระบายรถบริเวณหน้าด่านได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าระบบที่เคยมีมา โดยระบบจะทำงานคล้ายกับระบบ ETCS แต่ไม่มีไม้กั้นบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ โดยไม่ต้องชะลอความเร็ว ดังนั้น กทพ. จึงได้ทำการศึกษาวิธีการทำงานของระบบเก็บค่าผ่านทางชนิดนี้ พบว่า ระบบ NLS ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการระบายรถได้มากถึง 1,500 คัน/ชั่วโมง/ช่องทาง เนื่องจากผู้ขับขี่สามารถขับด้วยความเร็ว 60 กม./ชม. เร็วกว่าระบบ ETCS ประมาณ 10 วินาที และช่วยประหยัดน้ำมันพร้อมทั้งลดมลพิษทางอากาศได้ร้อยละ 20 เมื่อคำนวณเรื่องค่าใช้จ่ายในอีก 10 ปีข้างหน้า พบว่าระบบ NSL จะสามารถประหยัดน้ำมันเชื้อเพลิงสะสมได้ร้อยละ 19.09 และกำจัดมลพิษสะสมได้ร้อยละ 36.54 และสามารถลดอุบัติเหตุบริเวณหน้าด่านได้ประมาณร้อยละ 80.5–86.6 และบริเวณหลังด่านร้อยละ 43.8–72.7 เมื่อเปรียบเทียบกับระบบ ETCS ซึ่งสามารถแสดงการเปรียบเทียบได้ดังตาราง

[1] ระบบจัดเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ Multi Lane Free Flow รูปแบบ Non Stop Lane : NSL (แบบไม่มีไม้กั้น) อยู่ในระหว่างขั้นตอนการศึกษา ยังไม่ได้มีการนำระบบมาใช้ในการดำเนินงานจริง

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพของระบบจัดเก็บค่าผ่านทางทั้ง 3 ระบบ

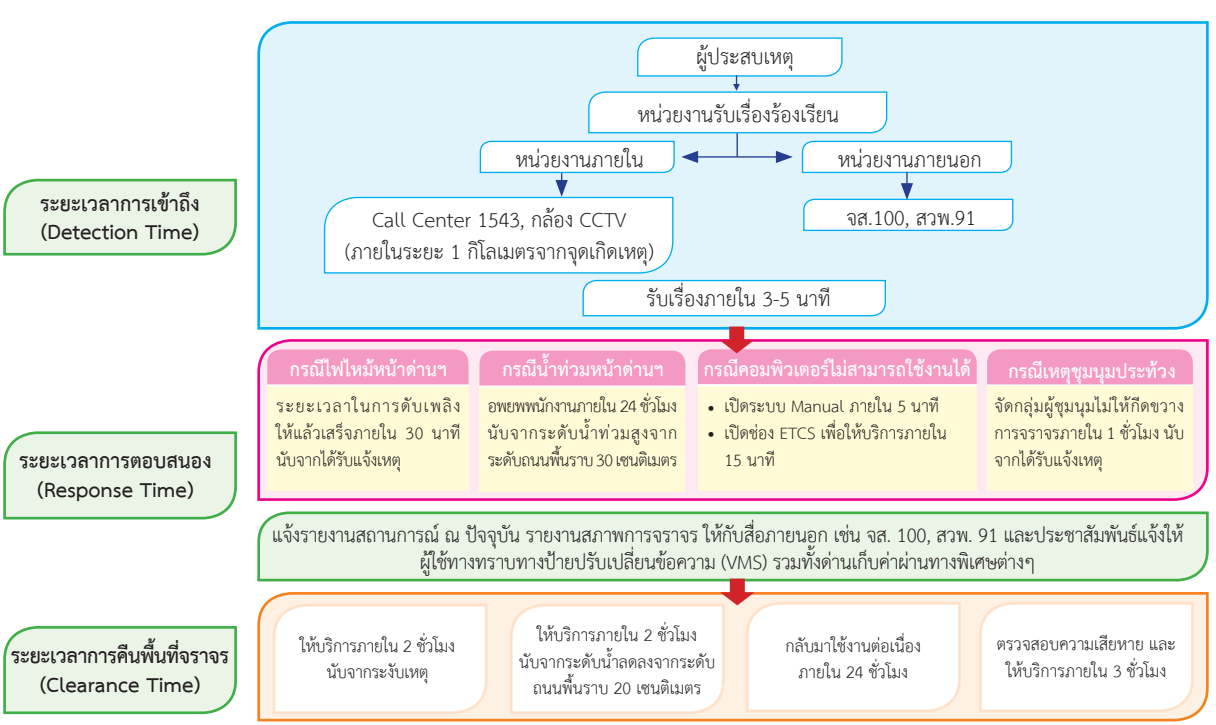
รายละเอียดของทั้ง 3 ระบบ	ระบบจัดเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสด (Manual Lane)	ระบบจัดเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ (Easy Pass)	
		Single-Lane Electronic Toll Collection : ETCS (แบบมีไม้กั้น)	Single-Lane (Nonstop lane) (แบบไม่มีไม้กั้น)
1. รูปแบบของแต่ละระบบ			
2. ข้อสังเกตการเข้าใช้บริการ	• สัญญาณไฟ ลูกศรสีฟ้า • สัญลักษณ์ของตู้เก็บค่าผ่านทางเงินสดตู้สีส้ม	• โลโก้ Easy Pass และข้อความ “เฉพาะรถ 4 ล้อ” • ป้ายบอกความสูงของรถ สัญญาณไฟ ตัว A สีเหลือง • สัญลักษณ์ของตู้เก็บค่าผ่านทางเป็นสีเหลืองและไม้กั้นเป็นสีส้ม • เส้นกำกับช่องทางจราจรสีฟ้า	• โลโก้ Easy Pass และข้อความ “เฉพาะรถ 4 ล้อ” • ป้ายบอกความสูงของรถ สัญญาณไฟ ตัว A สีเหลือง • เส้นกำกับช่องทางจราจรสีฟ้า
3. ประสิทธิภาพการระบายรถ (คัน/ชั่วโมง/ช่อง)	350 - 400	800 - 1,200	1,500
4. ประสิทธิภาพด้านวิศวกรรมจราจร			
• ความเร็วที่ใช้ขณะผ่านด่านฯ (กิโลเมตร/ชั่วโมง)	0.00	20.01	60.31
• ระยะเวลาในการผ่านด่านฯ (วินาที)	53.70	37.90	27.90
5. ประสิทธิภาพการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม			
• ปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้ (มิลลิลิตร/ครั้ง)	66.38	58.41	47.25
• ปริมาณก๊าซ CO ที่เกิดขึ้น (กรัม/ครั้ง)	10.65	8.83	4.76
• ปริมาณก๊าซ HC ที่เกิดขึ้น (กรัม/ครั้ง)	0.20	0.15	0.08
• ปริมาณก๊าซ NO_x ที่เกิดขึ้น (กรัม/ครั้ง)	0.37	0.34	0.21
• ปริมาณก๊าซ CO_2 ที่เกิดขึ้น (กรัม/ครั้ง)	165.95	146.01	118.31
6. ประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย*			
• บริเวณหน้าด่านฯ (ครั้ง)	60	41	8
• บริเวณหลังด่านฯ (ครั้ง)	33	16	9

* ประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย เป็นการคาดการณ์อุบัติเหตุในอีกสี่ปีข้างหน้า

จากข้อมูลเชิงประสิทธิภาพของระบบจัดเก็บค่าผ่านทางทั้ง 3 ระบบ ที่มีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาจราจรที่แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตาม หาก กทพ. ได้พัฒนาระบบจัดเก็บค่าผ่านทางที่สามารถระบายรถได้ในปริมาณที่มากขึ้น จะทำให้มูลค่าระยะเวลาในการเดินทางของผู้ใช้ทางพิเศษลดลงได้ 8,674 บาท/ชั่วโมง/กิโลเมตร/ช่องจราจร และเกิดผลประโยชน์ทางเศรษฐศาสตร์รวม 15,856 บาท/ชั่วโมง/กิโลเมตร/ช่องจราจร

2) การแก้ปัญหาจราจรบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง

สาเหตุของการจราจรติดขัดบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางนอกเหนือจากปริมาณรถที่หนาแน่นแล้ว ยังมีสาเหตุเกิดจากปัญหาอื่น เช่น กรณีไฟไหม้ น้ำท่วม ระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้องหรือการชุมนุมประท้วง ซึ่งเป็นปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ กทพ. จึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการระบายรถ โดยแบ่งแนวทางการแก้ปัญหาการจราจรบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางตามสาเหตุการเกิดปัญหาในกรณีต่างๆ ดังภาพ



ภาพที่ 40 กระบวนการแก้ไขปัญหาการจราจรหนาแน่นบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง

08 รางวัลแห่งความสำเร็จ





กทพ. คว้ารางวัลดีเด่นโครงการประกวดรางวัลรายงานความยั่งยืน 3 ปีซ้อน

กทพ. เข้ารับรางวัลดีเด่นจากโครงการประกวดรางวัลรายงานความยั่งยืนประจำปี 2558 ซึ่ง กทพ. ได้รับรางวัลดังกล่าวต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 โดยมีบริษัทต่างๆ ที่ส่งรายงานเข้าร่วมการพิจารณา จำนวนทั้งสิ้น 106 บริษัท นับเป็นอีกหนึ่งความภาคภูมิใจและอีกก้าวหนึ่งแห่งการพัฒนางานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของ กทพ.





กทพ. รับใบประกาศเกียรติคุณ เพื่อแสดงว่า กทพ. เป็นสถานประกอบการที่มีความมุ่งมั่นดำเนินการโครงการสถานประกอบการปลอดภัย

กทพ. รับมอบใบประกาศเกียรติคุณ ในฐานะเป็นสถานประกอบการที่มีความมุ่งมั่นดำเนินการโครงการสถานประกอบการปลอดภัย (ดำเนินงานได้สัมฤทธิ์ผล) ตามโครงการสถานประกอบการปลอดภัยเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เนื่องในโอกาสฉลองพระชนมายุ 60 พรรษา





กทพ. รับเกียรติบัตรเพื่อแสดงว่าได้พัฒนาองค์กรให้เป็นสถานประกอบการสร้างเสริมสุขภาพระดับพื้นฐาน

กทพ. เข้ารับมอบประกาศเกียรติบัตร ในงานมหกรรมเครือข่ายสถานประกอบการสร้างเสริมสุขภาพ “คืน (ความ) สุข (ภาพ) แรงงานไทย ก้าวไกล..มาตรฐานสากล” ซึ่งเกียรติบัตรที่ กทพ. ได้รับเพื่อแสดงว่าได้พัฒนาองค์กรให้เป็นสถานประกอบการสร้างเสริมสุขภาพระดับพื้นฐาน ตามที่สมาคมพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อม (ส.พ.ส.) กำหนด





กทพ. เข้ารับรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ประจำปี พ.ศ. 2557
(Thailand Public Service Awards 2014)

กทพ. เข้ารับรางวัล “การพัฒนาและบูรณาการระบบจราจรอัจฉริยะบนทางพิเศษ ภายใต้ศูนย์ควบคุมจราจรอัจฉริยะ” ในประเภทรางวัล “นวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศ” ระดับดี ซึ่งจัดโดย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ประจำปี พ.ศ. 2557





กทพ. เข้ารับรางวัลบทความดีเด่น

กทพ. เข้ารับรางวัลบทความดีเด่น เรื่อง การศึกษาระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติกรณีไม่มีไม้กั้น (Non-Stop Lane) ในการประชุมวิชาการการขนส่งแห่งชาติ ครั้งที่ 9 The 9th National Transport Conference







09 ดัชนีเนื้อหา
ข้อมูลรายงาน



การเปิดเผยข้อมูลทั่วไป (General Standard Disclosures)

ข้อมูลองค์การ	หน้า	การละเว้นข้อมูล	คำอธิบายเพิ่มเติม	การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
กลยุทธ์และการวิเคราะห์				
G4-1	3, 5			
ข้อมูลทั่วไปขององค์การ				
G4-3	7			
G4-4	7			
G4-5	10			
G4-6	7			
G4-7	7			
G4-8	7			
G4-9	7, 36, 63			
G4-10	36			
G4-11	39			
G4-12	35			
G4-13	-		ไม่มีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ	
G4-14	41			
G4-15	-		ISO9000, ISO14001, ISO14040, GRI	
G4-16	-		ไม่ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกภาพในหน่วยงานหรือสมาคมต่างๆ	
ประเด็นสาระสำคัญและขอบเขตดำเนินงาน				
G4-17	26			
G4-18	24-25, 28			
G4-19	27			
G4-20	27			
G4-21	27			

การเปิดเผยข้อมูลทั่วไป (General Standard Disclosures) (ต่อ)

ข้อมูลองค์การ	หน้า	การละเว้นข้อมูล	คำอธิบายเพิ่มเติม	การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ประเด็นสาระสำคัญและขอบเขตดำเนินงาน (ต่อ)				
G4-22	-		ไม่มีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญ	
G4-23	24			
การสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย				
G4-24	19, 21-23			
G4-25	19		AA1000SES	
G4-26	21-23			
G4-27	21-23			
ข้อมูลทั่วไปของรายงาน				
G4-28	24		ตุลาคม 2557-กันยายน 2558	
G4-29	24		ตุลาคม 2556-กันยายน 2557	
G4-30	24		รายปี	
G4-31	28			
G4-32	24, 87			
G4-33	-		ไม่มีการรับประกันแบบรายงานจากภายนอก	
ธรรมาภิบาล				
G4-34	29			
จริยธรรมและความถูกต้องชอบธรรม				
G4-56	32			



การเปิดเผยข้อมูลเฉพาะ (Specific Standard Disclosures)

ตัวชี้วัด	หน้า	การละเว้นข้อมูล	คำอธิบายเพิ่มเติม	การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
เศรษฐกิจ				
ผลเชิงเศรษฐกิจ				
G4-DMA	55			
G4-EC1	55			
G4-EC3	39			
G4-EC4	55			
สิ่งแวดล้อม				
ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน				
G4-DMA	44, 62			
มลอากาศ				
G4-DMA	41, 44			
G4-EN15	64			
G4-EN16	47			
ผลิตภัณฑ์และบริการ				
G4-DMA	57			
G4-EN27	46			
กลไกการร้องทุกข์ด้านสิ่งแวดล้อม				
G4-DMA	63, 69			
G4-EN34	46, 49, 69			
เสียง				
G4-DMA	46			
การปฏิบัติด้านแรงงานและความเหมาะสมของงาน				
การจ้างงาน				
G4-DMA	36			
G4-LA1	36			
G4-LA2	39			

การเปิดเผยข้อมูลเฉพาะ (Specific Standard Disclosures) (ต่อ)

ตัวชี้วัด	หน้า	การละเว้นข้อมูล	คำอธิบายเพิ่มเติม	การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
การปฏิบัติด้านแรงงานและความเหมาะสมของงาน (ต่อ)				
อาชีวอนามัยและความปลอดภัย				
G4-DMA	39			
G4-LA5	39			
การฝึกอบรมและให้ความรู้				
G4-DMA	37			
G4-LA9	37			
G4-LA10	38			
การประเมินผู้ส่งมอบในข้อปฏิบัติด้านแรงงาน				
G4-DMA	62			
G4-LA14	62			
กลไกการร้องทุกข์ต่อข้อปฏิบัติด้านแรงงาน				
G4-DMA	69			
G4-LA16	69			
สิทธิมนุษยชน				
สิทธิเด็ก				
G4-DMA	40			
สังคม				
ชุมชนท้องถิ่น				
G4-DMA	45			
G4-SO1	67			
G4-SO2	45			
การต้านทุจริต				
G4-DMA	33			
G4-SO3	33			
G4-SO4	33			
G4-SO5	33			

การเปิดเผยข้อมูลเฉพาะ (Specific Standard Disclosures) (ต่อ)

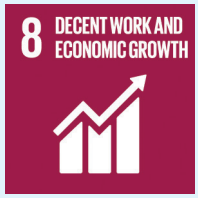
ตัวชี้วัด	หน้า	การละเว้นข้อมูล	คำอธิบายเพิ่มเติม	การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
สังคม (ต่อ)				
การปฏิบัติตามกฎหมาย (สังคม)				
G4-DMA	49			
G4-SO8	-		จำนวน 4 คดี	
ความรับผิดชอบในตัวผลิตภัณฑ์				
สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า				
G4-DMA	75			
G4-PR1	75			
การแสดงฉลากและผลิตภัณฑ์				
G4-DMA	72			
G4-PR5	72			
การปฏิบัติตามกฎหมาย (ความรับผิดชอบในตัวผลิตภัณฑ์)				
G4-DMA	-		ไม่มีโทษปรับในปีงบประมาณ 2558	
G4-PR9	-		ไม่มีโทษปรับในปีงบประมาณ 2558	

การเปิดเผยข้อมูลเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรม (Sector Specific Disclosures)

ตัวชี้วัด	หน้า	การละเว้นข้อมูล	คำอธิบายเพิ่มเติม	การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ข้อมูลเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรมการขนส่งทางบก				
มลอากาศ (การก่อสร้าง)				
G4-DMA	41			
วัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างทาง				
G4-DMA	59, 62			
สิทธิ์ในการใช้ที่ดิน				
G4-DMA	60			
นวัตกรรมการออกแบบถนน				
G4-DMA	50, 62			
ผลกระทบของการจราจรที่ติดขัด				
G4-DMA	46, 63			



SDGs Content Index

SDGs	Business theme	GRI Indicators	Page
	• Access to land • Infrastructure investment	• G4-SO2 • G4-EC1	45 55
	• Air quality	• G4-EN15 • G4-EN16	64 47
	• Employee training and education	• G4-LA9	37
	• Gender quality • Infrastructure investment • Workplace violence and harassment	• G4-LA1 • G4-LA9 • G4-EC1 • G4-LA14	36 37 55 62
	• Sustainable water withdrawals	• G4-EN27	46
	• Youth employment • Occupational health and safety • Economic performance	• G4-LA1 • G4-LA5 • G4-EC1	36 39 55

SDGs Content Index (ต่อ)

SDGs	Business theme	GRI Indicators	Page
	• Research and development and Infrastructure investment	• G4-EC1	55
	• Air quality	• G4-EN15 • G4-EN16	64 47
	• GHG emissions	• G4-EN15 • G4-EN16	64 47
	• Ethical and lawful behavior • Workplace violence and harassment • Grievance mechanisms	• G4-56 • G4-LA14 • G4-LA16	32 62 69

สแกนเพื่อ Download
หนังสือทั้งเล่ม



แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Report)
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) ประจำปี 2558

.....

1. กรุณาระบุสถานะของท่านที่เกี่ยวข้องกับ กทพ.

   ○ ผู้ใช้บริการทางพิเศษ ○ ภาครัฐในฐานะเจ้าของ ○ เจ้าหน้าที่ กทพ.
   ○ ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเวนคืน ○ คู่ค้าของ กทพ. ○ ชุมชนรอบเขตทางพิเศษ
   ○ สังคม ○ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. ท่านได้รับรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม 2558 จากช่องทางใด

   ○ เว็บไซต์ของ กทพ. ○ การประชุมหน่วยงาน ○ งานสัมมนา/บรรยาย
   ○ การทางพิเศษฯ จัดส่งให้ ○ QR Code ○ อื่นๆ.....

3. ท่านคิดว่าประเด็นใดที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืนของการทางพิเศษฯ

   ○ เศรษฐกิจ (โปรดระบุ.....)
   ○ สังคม (โปรดระบุ.....)
   ○ สิ่งแวดล้อม (โปรดระบุ.....)

4. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม ประจำปี 2558

ความสมบูรณ์ของเนื้อหารายงาน	○ มาก	○ ปานกลาง	○ น้อย	○ ควรปรับปรุง
ประเด็นสำคัญในการรายงาน	○ มาก	○ ปานกลาง	○ น้อย	○ ควรปรับปรุง
ความน่าสนใจของข้อมูล	○ มาก	○ ปานกลาง	○ น้อย	○ ควรปรับปรุง
การออกแบบรูปเล่ม	○ มาก	○ ปานกลาง	○ น้อย	○ ควรปรับปรุง
การใช้ภาษาของรายงานเข้าใจง่าย	○ มาก	○ ปานกลาง	○ น้อย	○ ควรปรับปรุง
ความพึงพอใจต่อรายงานโดยรวม	○ มาก	○ ปานกลาง	○ น้อย	○ ควรปรับปรุง

5. ท่านคิดว่าประเด็นที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืนของ กทพ. ได้รับการระบุในรายงานครบถ้วนหรือไม่

   ○ ครบถ้วน
   ○ ไม่ครบถ้วน (กรุณาระบุประเด็นที่ท่านคิดว่าควรเพิ่มเติมในรายงาน).....
   .....

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนารายงานความรับผิดชอบต่อสังคมในปีถัดไป

   .....
   .....



สามารถส่งแบบสอบถามด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์ได้ที่

1. ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษของ กทพ. ทุกแห่ง
2. ศูนย์บริการที่เดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สำนักงานใหญ่ กทพ. ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร
3. แผนกส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชน กองประชาสัมพันธ์ สำนักผู้ว่าการ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย
   เลขที่ 2380 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
   โทรศัพท์ 0 2579 5380-9 ต่อ 2325-8 โทรสาร 0 2579 9156

* * * ข้อคิดเห็นของท่านจักเป็นประโยชน์ยิ่งต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ กทพ. จะมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมไทย
จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้ * * *

กรุณาส่ง

แผนกส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชน
กองประชาสัมพันธ์ สำนักผู้ว่าการ
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย
2380 ถนนพหลโยธิน
แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ
10900


EXAT
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย
เดินทางปลอดภัย
แล้วพบกันใหม่นะ..
มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย



EXAT Call Center

1543

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

2380 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทร. 0 2558 9800, 0 2579 5380-9 โทรสาร 0 2561 2984, 0 2579 8737

www.exat.co.th

TISTR ISO 14001

Cert.No. E 0002

ทางพิเศษฉลองรัชและทางพิเศษสายบางนา-อาจณรงค์

ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 14001 : 2004

ใช้ทรัพยากรประหยัด ปฏิบัติตามกฎ ลดอุบัติภัย ใส่ใจสิ่งแวดล้อม

ทางพิเศษเฉลิมมหานคร มาตรฐาน 9001 : 2008

บริการรวดเร็ว ถูกต้อง ประทับใจ ได้มาตรฐาน