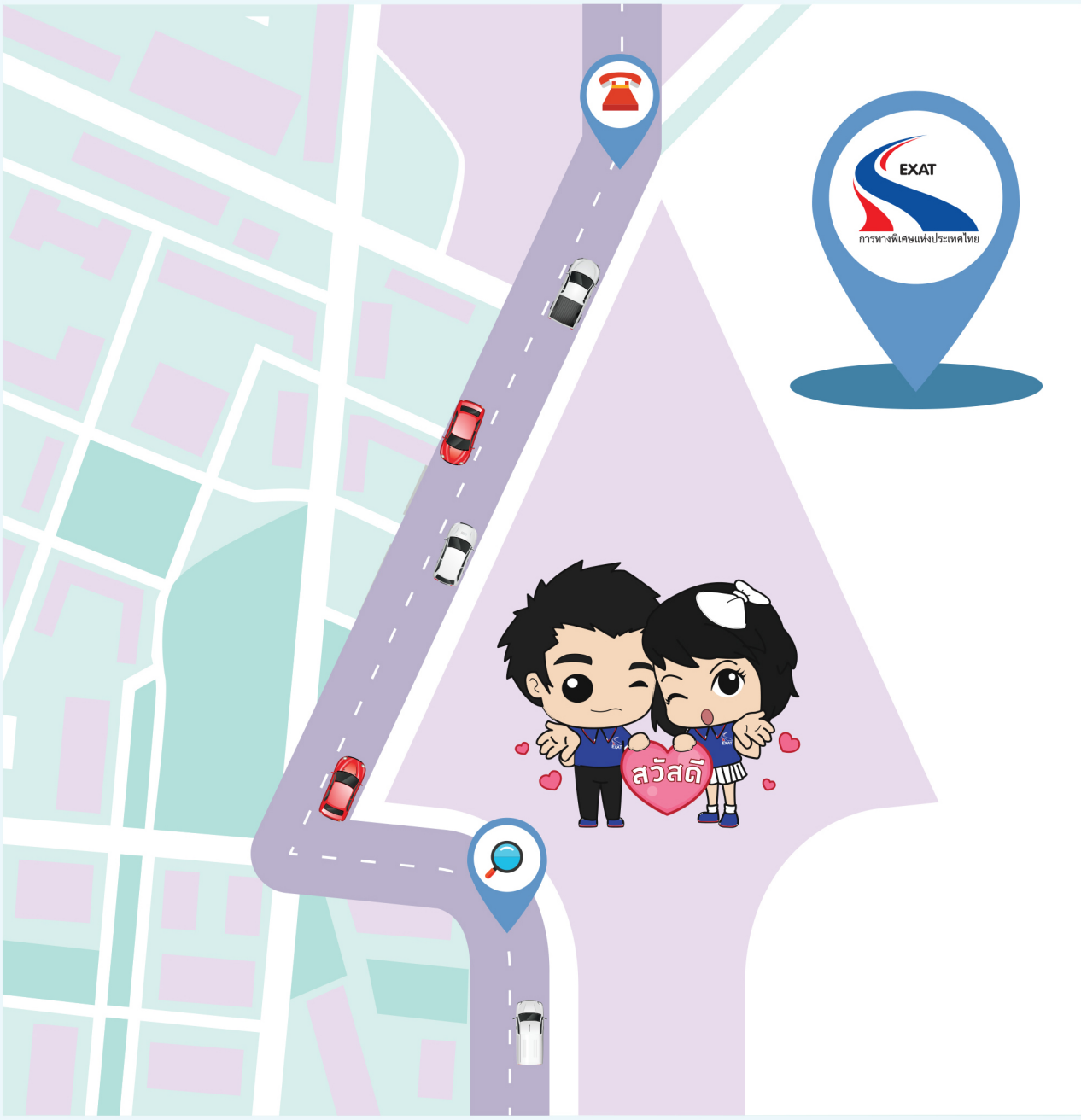
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

รายงาน ความรับผิดชอบต่อสังคม ๒๕๖๒ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย




EXAT
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย
สวัสดี

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

สารบัญ

สารผู้ว่าการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ๑

รู้จักการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ๓

การบริหารความเสี่ยง ๘

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๑๘

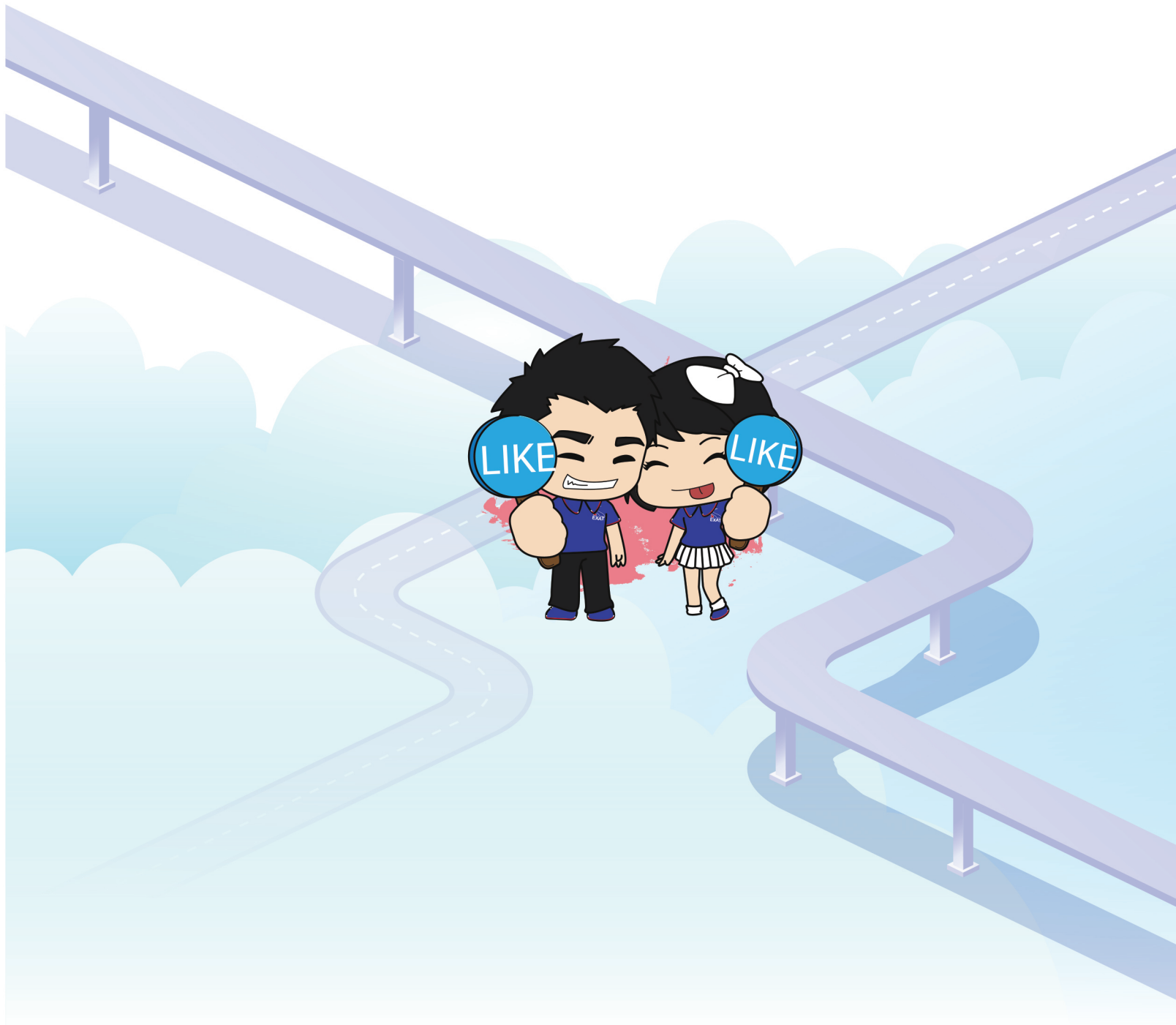
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ ๒๖

ความรับผิดชอบในกระบวนการทางธุรกิจ ๓๓

การสร้างเสริมการยอมรับจากชุมชนและสังคมอย่างเป็นธรรม ๗๒

การพัฒนาขีดความสามารถต่อการบรรเทาและพัฒนาสิ่งแวดล้อม ๘๔

GRI Content Index ๙๓


LIKE
LIKE



สารผู้ว่าการ
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (102-14)

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ในฐานะรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม ที่มีหน้าที่สร้างหรือจัดให้มีทางพิเศษ ตลอดจนบำรุงรักษาทางพิเศษและดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับทางพิเศษ ซึ่งมิได้จำกัดเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ภายใต้วิสัยทัศน์ **"มุ่งมั่นพัฒนาทางพิเศษ เพื่อให้บริการที่ดี มีความคุ้มค่า สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย อย่างยั่งยืน"** โดยมุ่งเน้นการพัฒนา และปรับปรุงทางพิเศษให้เป็นไปตามมาตรฐานปลอดภัย ตลอดจนการให้บริการที่ดี และมีคุณภาพ บนพื้นฐานของการให้ความสำคัญต่อเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ผ่านการบูรณาการไปในกระบวนการดำเนินงานหลักอันนำไปสู่ความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการทางพิเศษฯ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะนำพาการทางพิเศษฯ ไปสู่การบรรลุภารกิจสำคัญต่างๆ

ที่ผ่านมา การทางพิเศษฯ มุ่งมั่นในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการดำเนินงานหลัก (CSR in Process) โดยการขับเคลื่อนผ่านแผนแม่บทเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Strategic Corporate Social Responsibility Master Plan) ระยะยาว ๕ ปี (๒๕๕๙ - ๒๕๖๓) ประกอบด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ความรับผิดชอบในกระบวนการทางธุรกิจ โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญ เช่น การนำระบบตรวจจับรถยนต์วิ่งในไหล่ทางซ้าย (ช่องทางฉุกเฉิน) มาใช้บนทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี - สุขสวัสดิ์) เพื่อลดจำนวนอุบัติเหตุที่เกิดจากรถยนต์วิ่งไหล่ทางซ้าย การนำระบบชำระเงินผ่านบัตรแทนเงินสดในรูปแบบบัตร EMV (Europay / Mastercard และ Visa) สามารถใช้ชำระค่าผ่านทางพิเศษโดยแตะบัตรที่ช่องเก็บเงินค่าผ่านทางแบบ Touch & Go ซึ่งมีแผนนำร่องใช้ในทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี - สุขสวัสดิ์) เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การสร้างเสริมการยอมรับจากชุมชนและสังคมอย่างเป็นธรรม โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญ เช่น การพัฒนาพื้นที่เขตทางพิเศษด้วยการปลูกต้นไม้ สร้างลานกีฬา จัดทำเส้นทางจักรยาน/ทางจักรยาน และสวนสาธารณะต่าง ๆ เป็นต้น และ

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาขีดความสามารถต่อการบรรเทาและพัฒนาสิ่งแวดล้อม โดยมีผลการดำเนินงานที่สำคัญ เช่น การตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อมบริเวณด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ และอาคารสำนักงานทั้งคุณภาพอากาศ ค่าระดับเสียง คุณภาพน้ำดื่ม ตลอดจนการประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพของพนักงานที่ปฏิบัติงานบริเวณด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ การริเริ่มการดำเนินงานโครงการศึกษาและกำหนดแนวทางในการวัดและประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency) และการประเมินวัฏจักรของผลิตภัณฑ์ (Life Cycle Assessment: LCA) เป็นต้น

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Report) ปี ๒๕๖๒ ฉบับนี้ การทางพิเศษฯ ได้จัดทำตามมาตรฐานการรายงานขององค์กรแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (Global Reporting Initiative : GRI) หรือ GRI Standards เป็นฉบับแรก เพื่อเป็นแนวทางในการวัดผลการดำเนินงานและสื่อสารผลการดำเนินงานตามมาตรฐานสากลแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระผมในฐานะรองผู้ว่าการฝ่ายปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่งผู้ว่าการการทางพิเศษฯ ขอขอบคุณพนักงานและลูกจ้างการทางพิเศษฯ ทุกคน และทุกภาคส่วนที่ร่วมสนับสนุนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของการทางพิเศษฯ อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติต่อไป

(นายดำเกิง ปานขำ)
รองผู้ว่าการฝ่ายปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้ว่าการการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

รู้จักการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) [102-1] มีภารกิจหลักในการแก้ไขปัญหาการจราจรด้วยการก่อสร้างและบริหารกิจการทางพิเศษ เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจร และให้การคมนาคมสะดวก รวดเร็ว ก่อให้เกิดการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีการดำเนินธุรกิจบริการหลัก คือ การให้บริการทางพิเศษ และบริการรอง คือ การบริการให้เช่าพื้นที่เขตทางพิเศษแก่ประชาชนที่มีความสนใจเชิงพาณิชย์ [102-2]

กทพ. เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม [102-5] จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ ๒๗ พฤศจิกายน ๒๕๑๕ ตามประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ ๒๙๐ ปัจจุบัน กทพ. มีอำนาจหน้าที่กระทำกิจการภายใต้ขอบแห่งวัตถุประสงค์ของพระราชบัญญัติการทางพิเศษแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ ดังนี้

๑. สร้างหรือจัดให้มีทางพิเศษด้วยวิธีใด ๆ ตลอดจนบำรุงและรักษาทางพิเศษ
๒. ดำเนินงานหรือธุรกิจเกี่ยวกับทางพิเศษและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวเนื่องกับทางพิเศษหรือที่เป็นประโยชน์แก่ กทพ.

บริการทางพิเศษ [102-4, 102-6, 102-7]

ในปัจจุบันได้มีการเปิดให้บริการทางพิเศษแล้ว จำนวน ๘ สายทางพิเศษ และ ๔ ทางเชื่อมต่อ ระยะทางรวม ๒๒๔.๖ กิโลเมตร (กม.)

ทางพิเศษ

๑. ทางพิเศษเฉลิมมหานคร (ระยะทาง ๒๗.๑ กม.)
๒. ทางพิเศษศรีรัช (ระยะทาง ๓๘.๔ กม.)
๓. ทางพิเศษฉลองรัช สายรามอินทรา-อาจณรงค์ (ระยะทาง ๑๘.๗ กม.) และทางพิเศษสายรามอินทรา - วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร (ระยะทาง ๙.๕ กม.)
๔. ทางพิเศษอุดรรักษา (ระยะทาง ๓๒.๐ กม.)
๕. ทางพิเศษบูรพาวิถี (ระยะทาง ๕๕.๐ กม.)
๖. ทางพิเศษสายบางนา-อาจณรงค์ (ระยะทาง ๔.๗ กม.)
๗. ทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์) (ระยะทาง ๒๒.๕ กม.)
๘. ทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร (ระยะทาง ๑๖.๗ กม.)



ทางเชื่อมต่อ (102-4)

๑. ทางยกระดับด่านทิศใต้สนามบินสุวรรณภูมิเชื่อมทางพิเศษบูรพาวิถี (เป็นทางขึ้น-ลง เพิ่มเติมของทางพิเศษบูรพาวิถี เพื่อส่งเสริมการให้บริการสนามบินสุวรรณภูมิ)

๒. ทางเชื่อมต่อทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์) กับทางพิเศษบูรพาวิถี (เป็นทางขึ้น-ลง เพิ่มเติมของทางพิเศษบูรพาวิถี เพื่อส่งเสริมการเดินทางเชื่อมต่อระหว่างทางพิเศษบูรพาวิถีและทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์))

๓. ทางเชื่อมต่อเฉลิมราชดำริ ๘๔ พรรษา (ทางเชื่อมต่อทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์) กับถนนวงแหวนอุตสาหกรรม เพื่อส่งเสริมการเดินทางเชื่อมต่อระหว่างทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์) กับถนนวงแหวนอุตสาหกรรม)

๔. ทางเชื่อมต่อทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครไปยังทางพิเศษศรีรัชด้านทิศเหนือ (มุ่งไปทางแจ้งวัฒนะ)

โครงการทางพิเศษในอนาคต (102-4)

ระยะทาง ๑๘.๗ กม.

โครงการทางพิเศษสายพระราม ๓-ดาวคะนอง-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก

ระยะทาง ๑๗.๒ กม.

โครงการระบบทางด่วนขั้นที่ ๓ สายเหนือ ตอน N2 เชื่อมต่อไปยังถนนวงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันออก และส่วนทดแทน ตอน N1

ระยะทาง ๓.๙๘ กม.

โครงการทางพิเศษสายกะทู้-ป่าตอง จังหวัดภูเก็ต

ระยะทาง ๒.๖ กม.

โครงข่ายทางเชื่อมระหว่างทางยกระดับอุตราภิมุขและทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร (Missing Link)

ระยะทาง ๑๐๔.๗ กม.

โครงการทางพิเศษสายฉลองรัช-นครนายก-สระบุรี

การใช้ประโยชน์พื้นที่ในเขตทางพิเศษ

พื้นที่ในเขตเมือง
- ทางพิเศษเฉลิมมหานคร
- ทางพิเศษศรีรัช
- ทางพิเศษฉลองรัช (ทางพิเศษสายรามอินทรา-อาจณรงค์และทางพิเศษสายรามอินทรา - วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร)
- ทางพิเศษสายบางนา-อาจณรงค์
- ทางพิเศษอุดรรักษา (ช่วงถนนแจ้งวัฒนะ-ถนนศรีสมาน)

พื้นที่นอกเขตเมือง
- ทางพิเศษอุดรรักษา (ช่วงถนนศรีสมาน - บางปะอิน)
- ทางพิเศษบูรพาวิถี
- ทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์)

นำมาใช้ประโยชน์ โดยแบ่งเป็น
๑. จัดทำสวนหย่อม สวนสาธารณะ
๒. จัดทำลานกีฬา
๓. จัดทำเส้นทางลัด/ทางจักรยาน
๔. เพื่อสาธารณประโยชน์อื่น ๆ
๕. พื้นที่ให้เช่า

วิสัยทัศน์

"มุ่งมั่นพัฒนาทางพิเศษ เพื่อให้บริการที่ดี มีความคุ้มค่า สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย อย่างยั่งยืน"

มุ่งมั่น	• มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน โดยมีความตั้งใจและรับผิดชอบในการทำหน้าที่การงานด้วยความเพียรพยายาม อดทน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย
พัฒนาทางพิเศษ	• พัฒนาปรับปรุงทางพิเศษปัจจุบันให้มีมาตรฐานที่ดียิ่งขึ้น สามารถอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้กับผู้ใช้บริการ • ขยายโครงข่ายทางพิเศษโดยการสร้างทางพิเศษสายใหม่
เพื่อให้บริการที่ดี	• พัฒนาระบบการให้บริการ เช่น ระบบจัดเก็บค่าผ่านทาง ระบบควบคุมจราจร ระบบกู้ภัย และระบบข้อมูลข่าวสารจราจรให้ดียิ่งขึ้น
มีความคุ้มค่า	• คุ้มค่าโดยประหยัดเวลาเดินทาง ประหยัดน้ำมันและลดการสึกหรอของเครื่องยนต์
สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย	• กทพ. จะให้บริการแก่ผู้ใช้ทาง ให้เดินทางด้วยความสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย ตั้งแต่เริ่มเข้าใช้บริการบนทางพิเศษและตลอดเส้นทางการเดินทาง
อย่างยั่งยืน	• กทพ. จะดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ได้รับผลกระทบทั้งจากภายในและภายนอกด้วยความเป็นธรรม พร้อมการบริหารจัดการผลประกอบการควบคู่กันไปอย่างยั่งยืน

ภารกิจองค์กร

๑. จัดให้มีการพัฒนา/ปรับปรุงทางพิเศษให้เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัย
๒. บริการอย่างมีนวัตกรรมและคุณค่าเพิ่ม
๓. บริหารจัดการสินทรัพย์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการดำเนินธุรกิจทางพิเศษและประโยชน์ต่อสังคม
๔. พัฒนาระบบการบริหารจัดการและการลงทุนเพื่อเพิ่มมูลค่าองค์กร

เป้าประสงค์องค์กร

๑. ผลประกอบการเติบโตอย่างมั่นคง
๒. การบริการอย่างมีคุณภาพที่รวดเร็ว ปลอดภัย
๓. ทางพิเศษและสินทรัพย์ถูกใช้เต็มประสิทธิภาพ
๔. เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลง
๕. มีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

ค่านิยม (102-16)

"บริการที่ดี พัฒนาก้าวไกล ภาพลักษณ์ใสสะอาด"

วัฒนธรรมองค์กร

มีจิตใจรักบริการ (Service – Minded)	ความมีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยไมตรีที่ดี ยินดีและเต็มใจที่จะให้บริการช่วยเหลือแก่ผู้มาติดต่อประสานงานหรือผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ให้เกิดความเข้าใจ ความพึงพอใจและมีการประสานงานที่ดีระหว่างกัน เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
การทำงานเป็นทีม (Mutuality)	ให้ความเคารพ ยอมรับและปฏิบัติตามมติของส่วนรวมในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ประสานสัมพันธ์ รักษาและเสริมสร้างความสามัคคีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ (Integrity)	การปฏิบัติตามระเบียบวิธีปฏิบัติงาน ข้อบังคับ และหลักจรรยาบรรณในการทำงาน อีกทั้งมีพฤติกรรมการทำงานที่ซื่อสัตย์ สุจริตและปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัดสอดคล้องตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กร
ความรักและผูกพันต่อองค์กร (Loyalty & Engagement)	ความรู้สึกดีต่อองค์กร ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไปและความยินดีปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนและส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้องค์กรได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของตนและองค์กร (Endeavour)	ความสามารถในการทำงานให้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ตามตัวชี้วัด และวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ที่เป็นประโยชน์ทั้งจากประสบการณ์การทำงาน และจากการค้นคว้าความรู้ใหม่เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนนำความรู้นั้นมาพัฒนาศักยภาพการทำงานของตนเอง ของหน่วยงานและขององค์กรโดยรวม

ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน

กทพ. ได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานระยะยาว ๕ ปี (ปีงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนตามวิสัยทัศน์ที่ว่า **"มุ่งมั่นพัฒนาทางพิเศษ เพื่อให้บริการที่ดี มีความคุ้มค่า สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย อย่างยั่งยืน"** โดยประกอบด้วย ๔ ยุทธศาสตร์ ดังนี้

๑. ขยายโครงข่ายและให้บริการทางพิเศษอย่างยั่งยืน

๒. ใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์อย่างคุ้มค่า

๓. สร้างความยั่งยืนต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

๔. สร้างสรรค์ กทพ. ให้เป็นองค์กรแห่งอนาคต

ภายใต้ยุทธศาสตร์การดำเนินงานดังกล่าว กทพ. เชื่อมั่นว่าจะสามารถพัฒนาโครงข่ายทางพิเศษ เพื่อบรรเทาปัญหาจราจร ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษได้ นอกจากนี้ กทพ. จะสามารถบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ภายใต้การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และใส่ใจคุณภาพชีวิตของชุมชนรอบเขตทางพิเศษได้อย่างเต็มความสามารถ

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ (103-1, 103-2)

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กทพ. มีการดำเนินงานในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการมุ่งเน้นด้านการพัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับต่อการให้บริการทางพิเศษ การพัฒนามาตรฐานการให้บริการ การปรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การนำเทคโนโลยีต่างๆ มาปรับใช้ในการดำเนินงาน โดย กทพ. ได้จำแนกต้นทุนการดำเนินงาน ค่าจ้าง และสวัสดิการพนักงาน เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน เงินที่ชำระแก่รัฐ และการลงทุนในชุมชน ซึ่งมีรายละเอียด ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ การกระจายมูลค่าเศรษฐกิจทางตรง (201-1)

รายละเอียดทางเศษฐกิจ	จำนวน(บาท)
มูลค่าเศรษฐกิจทางตรง (Direct economic value generated)	
รายได้ (Revenues)	๑๘,๖๒๐,๑๕๙,๔๓๕.๔๘
การกระจายมูลค่าเศรษฐกิจทางตรง (Direct economic value distributed)	
ต้นทุนการดำเนินงาน (Operating costs)	๔,๐๗๒,๙๕๕,๐๙๙.๐๙
ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน (Employee wages and benefits)	๓,๕๓๔,๙๕๓,๘๓๕.๕๑
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน (Payments to providers of capital)	๔,๓๐๓,๘๒๔,๓๕๖.๘๓
เงินที่ชำระแก่รัฐ (Payments to government)	๓,๐๐๐,๐๐๐,๐๐๐.๐๐
การลงทุนในชุมชน (Community investments)	๖,๓๖๓,๖๗๒.๔๕
มูลค่าเชิงเศรษฐกิจสะสม (Economic value retained)	**๓,๗๐๒,๐๖๒,๔๗๑.๖๐**

การบริหารความเสี่ยงของ กทพ.

ตลอดระยะเวลากว่า ๔๗ ปีที่ผ่านมา กทพ. ดำเนินธุรกิจหลักเกี่ยวกับการบริการทางพิเศษ โดยมีภารกิจเพื่อพัฒนาและปรับปรุงทางพิเศษให้เป็นไปตามมาตรฐานและสร้างความปลอดภัย และให้บริการอย่างมีนวัตกรรม ตามวิสัยทัศน์ของ กทพ. คือ **"มุ่งมั่นพัฒนาทางพิเศษ เพื่อให้บริการที่ดี มีความคุ้มค่า สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย อย่างยั่งยืน"** อีกทั้ง กทพ. จะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่า กทพ. จะสามารถดำเนินธุรกิจภายใต้สภาวะแวดล้อมในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว

กทพ. จึงได้นำการบริหารความเสี่ยงตามหลักการ **"การบริหารความเสี่ยงเน้นมูลค่า" (Value-based Enterprise Risk Management : VBRM)** มาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการดำเนินงาน ซึ่งจะอยู่ภายใต้กรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่ดี (COSO-ERM Portfolio Views of Risk Framework) ซึ่งเน้นการดำเนินงานผ่านกลยุทธ์ต่าง ๆ โดยมีมุมมองด้านการบริหารความเสี่ยงเป็นการบริหารเพื่อการสร้างโอกาสทางธุรกิจ ส่งผลให้เกิดการสร้างมูลค่าและผลตอบแทนแก่องค์กร โดยสอดคล้องกับหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งให้รัฐวิสาหกิจถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์หรือแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

จากผลการบริหารความเสี่ยง และผลประเมินคุณภาพองค์กร สะท้อนว่า กทพ. ยังต้องเผชิญกับสถานการณ์เสี่ยงต่าง ๆ ซึ่งอาจผันแปรตามแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง และความไม่แน่นอนทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร กทพ. จึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์สถานการณ์เสี่ยงขององค์กร เพื่อให้สามารถระบุความเสี่ยงองค์กรและนำมาบริหารจัดการให้มั่นใจว่าองค์กรจะไม่สูญเสียโอกาสในการพัฒนาธุรกิจ เพื่อเสริมสร้างมูลค่าองค์กร ทำให้องค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืน ภายใต้ทิศทางการบริหารความเสี่ยงของ กทพ. ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔ คือ **"มุ่งบริหารความเสี่ยงอย่างชาญฉลาด (Risk Intelligence) เพื่อสร้างโอกาสและดำรงคุณค่าองค์กร"** ขับเคลื่อนด้วย ๔ ยุทธศาสตร์ คือ

๑	๒	๓	๔
การรักษาดุลยภาพทางการเงิน	การขับเคลื่อนธุรกิจด้านนวัตกรรมระบบและกระบวนการ	การดำเนินธุรกิจเพื่อสังคม	การเสริมสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยงในองค์กร

โดยมี ๖ กลยุทธ์จัดการ คือ

๑ การพัฒนาทุนมนุษย์และทุนกระบวนการเพื่อเป็นรากฐานสู่การเป็นรัฐวิสาหกิจชั้นนำ

๒ การเพิ่มขีดความสามารถในการลงทุน บนฐานการจัดการนวัตกรรมทางการเงิน

๓ การสร้างโอกาสทางธุรกิจจากการบริหารรายได้บนฐานการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์และเทคโนโลยีอย่างคุ้มค่า

๔ การพัฒนาธุรกิจบนฐานการบริหารความต้องการ/ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๕ การสร้างองค์กรยั่งยืน บนฐานการพัฒนาการเรียนรู้ขององค์กร การบูรณาการ กระบวนการทำงาน การบริหารศักยภาพบุคลากร และการเสริมสร้างวัฒนธรรมและความสามารถการบริหารความเสี่ยงอย่างชาญฉลาด

๖ การพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการข้อมูลที่หลากหลาย (Big Data) เพื่อใช้สำหรับเตือนภัยความเสี่ยงขององค์กรและลดความสูญเสียโอกาสทางธุรกิจการบริหารศักยภาพบุคลากรและการเสริมสร้างวัฒนธรรองค์กรเชิงสร้างสรรค์

จากการวิเคราะห์สถานการณ์เสี่ยงภายใต้การคาดการณ์ภาพอนาคต รวมทั้งทบทวนการระบุปัจจัยขับเคลื่อนความเสี่ยงและสาเหตุของความเสี่ยง ทำให้สามารถระบุปัจจัยเสี่ยงหลักของ กทพ. ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ได้ทั้งหมด ๔ ด้าน คือ ด้านกลยุทธ์ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการเงินและด้านกฎหมาย และกฎระเบียบครอบคลุมประเด็นความเสี่ยง ๓ ความเสี่ยง ๕ สาเหตุความเสี่ยง นำมาบริหารจัดการด้วย ๓ แผนจัดการความเสี่ยง สรุปได้ดังนี้

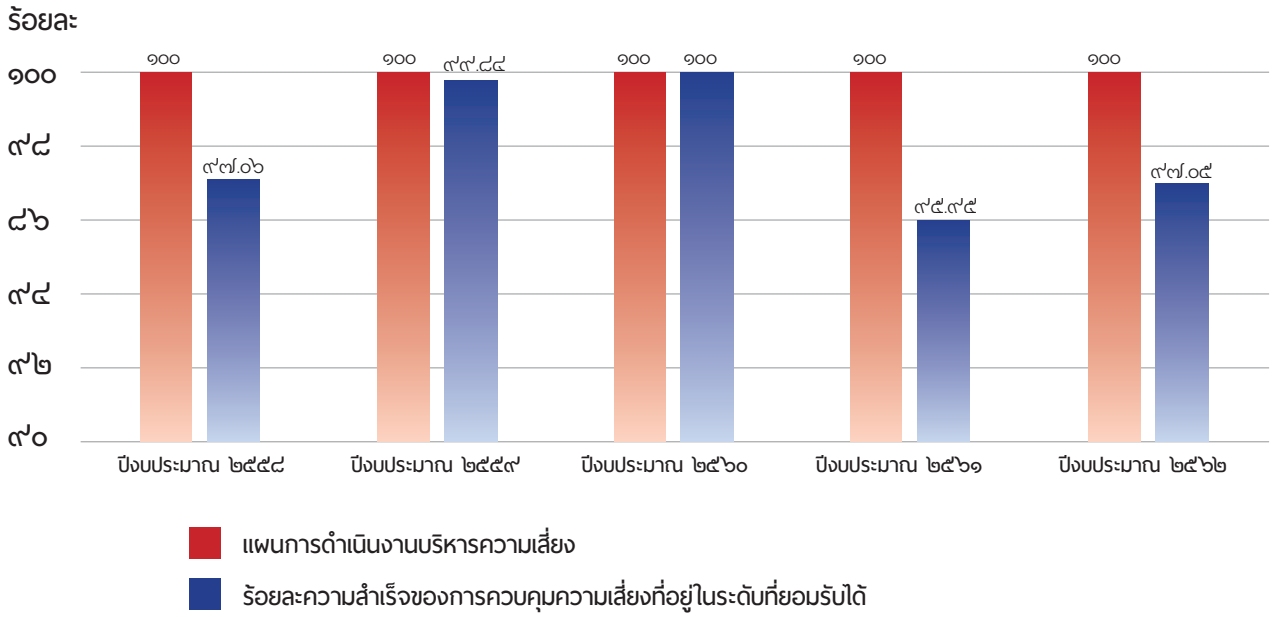
ตารางที่ ๒ แนวทางบริหารความเสี่ยงของ กทพ. ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ความเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ผลการดำเนินงานจากการบริหารความเสี่ยง
๑. ความมั่นคงบนทางพิเศษ	• การจัดการวิกฤตของโครงข่าย • การจัดการความล่อแหลมและความเปราะบางของโครงข่าย	**<u>แผนบริหารทางพิเศษ (Smart Expressway)</u>** **ความสำเร็จของการดำเนินงานได้ตามแผน ร้อยละ ๘๐ ได้แก่** ๑) งานบริหารจราจรเชิงรุก • กิจกรรมพัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บนทางพิเศษ • กิจกรรมพัฒนาด้านบำรุงรักษาเชิงรุก • โครงการติดตั้งระบบควบคุมช่องทางอัตโนมัติ (Automatic Lane Control System) ๒) งานบริหารอุบัติการณ์เชิงรุก • กิจกรรมพัฒนาและเชื่อมต่อระบบ GPS ของรถบรรทุกวัตถุอันตรายกับกรมการขนส่งทางบก • กิจกรรมตรวจสอบความปลอดภัยทางถนนบนทางพิเศษ (Road Safety Audit) และกิจกรรมตรวจสอบจุดเสี่ยงบนทางพิเศษ (Black Spot) • กิจกรรมตรวจสอบโครงสร้างทางพิเศษ ในการก่อสร้างโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย – มีนบุรี (สุวินทวงศ์)
๒. การพัฒนาองค์กร	• ความพร้อมสู่รัฐวิสาหกิจชั้นนำ	**<u>แผนบริหารองค์กร (Smart Organization)</u>** **ความสำเร็จของการดำเนินงานได้ตามแผน ร้อยละ ๑๐๐ ได้แก่** ๑) งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการจัดการทรัพยากรบุคคล • กิจกรรมดำเนินงานตามแผนการทบทวนเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ของ กทพ. • กิจกรรมเสริมสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยง (Risk Culture) ๒) งานพัฒนาระบบงานเพื่อมุ่งสู่รัฐวิสาหกิจชั้นนำ • กิจกรรมศึกษาและจัดทำแผนพัฒนาระบบงานองค์กร ๓) งานพัฒนาฐานข้อมูล • กิจกรรมเตรียมความพร้อมพัฒนาฐานข้อมูลของกลุ่มลูกค้า • กิจกรรมพัฒนาฐานข้อมูลสำหรับการแสดงผลแบบทันกาล • กิจกรรมพัฒนามาตรฐานการแลกเปลี่ยนและใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกัน

ความเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ผลการดำเนินงานจากการบริหารความเสี่ยง
๓. ผลการดำเนินงาน	• การจัดการด้านรายได้ • การจัดการด้านต้นทุน	<u>แผนบริหารมูลค่าองค์กร (Smart Value)</u> **ความสำเร็จของการดำเนินงานได้ตามแผน ร้อยละ ๑๐๐ ได้แก่** ๑) งานปรับปรุงและสร้างมูลค่าเพิ่ม • กิจกรรมดำเนินงานตามแผนและติดตามผลการส่งเสริมการตลาดและพัฒนาธุรกิจแบบบูรณาการภายใต้แผนกลยุทธ์การบริหารภาพลักษณ์ (Corporate Image & Brand Management) • กิจกรรมพัฒนาระบบธุรกิจเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ (ETC) • กิจกรรมจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาพื้นที่ในเขตทางพิเศษ • กิจกรรมจัดทำข้อกำหนดกลางวิศวกรรมโยธา: อยู่ในระหว่างดำเนินการปรับปรุงตามมติคณะทำงานฯ • กิจกรรมพัฒนาระบบงานติดตามสถานะงบลงทุนเพื่อการดำเนินงานปกติ: หน่วยงานต่าง ๆ ให้ความร่วมมือดำเนินการในระบบฯ ตั้งแต่เดือนมีนาคม ๒๕๖๒ ๒) งานกำกับดูแลกองทุน TFF • กิจกรรมกำกับดูแลการดำเนินงานภายใต้การระดมทุนผ่านกองทุน TFF • กิจกรรมกำกับดูแลข้อกฎหมายตามสัญญา RTA ๓) งานบริหารข้อพิพาทและคดี • งานเตรียมพร้อมรับการสิ้นสุดข้อพิพาทและคดีจากการปรับอัตราค่าผ่านทางพิเศษ • งานเตรียมพร้อมรับการสิ้นสุดข้อพิพาทและคดีของโครงการทางพิเศษจากสาเหตุอื่น • ประสานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดส่งข้อมูลและเอกสารหลักฐานให้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด • กรณีที่ศาลมีหมายแจ้งกำหนดนัดเกี่ยวกับกระบวนพิจารณาคดีที่มีทุนทรัพย์สูงจะประสานแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้อง • การวิเคราะห์ผลกระทบทางการเงินสำหรับคดีความที่สิ้นสุดแล้ว ได้แก่ กรณีทางที่มีลักษณะแข่งขัน

ความเสี่ยง	สาเหตุความเสี่ยง	ผลการดำเนินงานจากการบริหารความเสี่ยง
		๔) งานบริหารสัญญาร่วมทุนโครงการทางพิเศษ • กิจกรรมกำกับดูแลโครงการทางพิเศษสายศรีรัช – วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร • กิจกรรมกำกับดูแลเพื่อรองรับการบริหารทางพิเศษศรีรัชภายหลังสิ้นสุดสัญญาสัมปทาน ๕) งานบริหารสัญญาก่อสร้างทางพิเศษ (IC) • กิจกรรมกำกับดูแลโครงการทางพิเศษสายพระราม ๓ - ดาวคะนอง – วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก • กิจกรรมกำกับดูแลโครงการระบบทางด่วนขั้นที่ ๓ สายเหนือ ตอน N2 เชื่อมต่อไปยังถนนวงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครและส่วนทดแทน N1

ในด้านการบริหารความเสี่ยง ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ประกอบด้วย ๓ ความเสี่ยง ๕ สาเหตุความเสี่ยง โดยแนวบริหารจัดการภายใต้แผนจัดการความเสี่ยง ๓ แผนงาน ซึ่ง กทพ. สามารถควบคุมความเสี่ยงด้านความมั่นคงบนทางพิเศษ การพัฒนาองค์กรและด้านผลการดำเนินงานให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๕ ดังภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ ร้อยละความสำเร็จของการบริหารความเสี่ยงตามเกณฑ์วัดความเสี่ยงที่ยอมรับได้

แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

กทพ. ได้ดำเนินการตามระบบการบริหารความเสี่ยง (Enterprise Risk Management: ERM) เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานมาตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๔๖ โดยจะเป็นในรูปแบบของการบริหารความเสี่ยงเชิงป้องกัน ต่อมา กทพ. ได้ดำเนินการตามระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System: BCMS) ซึ่งจะมุ่งเน้นเป็นการบริหารความเสี่ยงในเชิงการแก้ไขและในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ได้เริ่มดำเนินการตามระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) สำหรับเป็นกรอบในการดำเนินงานรวมทั้งได้มีการทบทวนและจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ กทพ. ภายใต้กระบวนการสำคัญของ กทพ. ๔ กระบวนการ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ปัจจุบัน และครอบคลุมทุกระบบงานสำคัญ



ภาพที่ ๒ กระบวนการดำเนินงานที่สำคัญของ กทพ.

เพื่อให้องค์กรมีความพร้อมที่จะแก้ไขสถานการณ์วิกฤตที่อาจจะเกิดขึ้น และสามารถที่จะดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้มีการซักซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจจำนวน ๕ สถานการณ์ วิกฤต ๑๒ วิกฤตการณ์ รายละเอียดดังตารางที่ ๓

ตารางที่ ๓ การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ

สถานการณ์วิกฤต	วิกฤตการณ์	ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา
การสัญจรบนทางพิเศษหยุดชะงัก	ทางพิเศษไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเนื่องจากเกิดอุบัติเหตุร้ายแรงบนทางพิเศษ	**แผนฉุกเฉิน:** ระยะเวลาการเข้าช่วยเหลืออุบัติเหตุให้พ้นการกีดขวาง และสามารถเปิดการจราจรได้อย่างน้อย ๑ ช่องทางภายใน ๑ ชั่วโมง ๓๐ นาที นับจากได้รับแจ้งเหตุ **แผนต่อเนื่อง:** ระยะเวลาที่ใช้ในการเข้าตรวจสอบความเสียหายเบื้องต้นภายใน ๓ ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งการระงับเหตุแล้วเสร็จ
	โครงสร้างทางพิเศษได้รับความเสียหายจากการเกิดภัยพิบัติ (แผ่นดินไหว)/วินาศกรรม	**แผนฉุกเฉิน:** ระยะเวลาในการแก้ไขให้ผู้ใช้บริการสามารถหลีกเลี่ยงใช้เส้นทางอื่นได้ภายใน ๓๐ นาทีนับจากได้รับแจ้งเหตุ **แผนต่อเนื่อง:** ระยะเวลาที่ใช้ในการเข้าตรวจสอบความเสียหายเบื้องต้นภายใน ๓ ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งการระงับเหตุกลับสู่สภาวะที่ปลอดภัย
	โครงสร้างทางพิเศษได้รับความเสียหายจากการเกิดเหตุไฟไหม้รุนแรงบริเวณเขตทางพิเศษ	**แผนฉุกเฉิน:** ระยะเวลาในการดับเพลิงให้แล้วเสร็จภายใน ๑ ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งเหตุ **แผนต่อเนื่อง:** ระยะเวลาในการแก้ไขให้ผู้ใช้บริการสามารถหลีกเลี่ยงใช้เส้นทางอื่นได้ภายในระยะเวลา ๓๐ นาที นับจากระงับเหตุไฟไหม้ได้แล้ว
การจราจรหน้าด่านติดขัดรุนแรง	กรณีระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษไม่สามารถใช้งานได้ เนื่องจากไฟไหม้ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ	**แผนฉุกเฉิน:** ระยะเวลาที่ใช้ในการควบคุมเพลิงให้อยู่ในวงจำกัดได้ภายใน ๓๐ นาที นับจากได้รับแจ้งเหตุ **แผนต่อเนื่อง:** ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขการจัดเก็บค่าผ่านทางที่หยุดชะงักให้สามารถจัดเก็บค่าผ่านทาง โดยวิธีการจัดเก็บค่าผ่านทาง กรณีอุปกรณ์เก็บค่าผ่านทางไม่สมบูรณ์ได้ภายใน ๒ ชั่วโมง นับจากระงับเหตุไฟไหม้ได้แล้ว
	กรณีระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษไม่สามารถใช้งานได้ เนื่องจากน้ำท่วมด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ	**แผนฉุกเฉิน:** ระยะเวลาที่ใช้ในการอพยพพนักงานและทรัพย์สินสำคัญไปปฏิบัติงานยังสถานที่ชั่วคราว ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับจากระดับน้ำท่วมสูงจากระดับถนนพื้นราบมากกว่า ๓๐ เซนติเมตร รวมทั้งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และพนักงานไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ **แผนต่อเนื่อง:** ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขการจัดเก็บค่าผ่านทางที่หยุดชะงัก โดยสามารถจัดเก็บค่าผ่านทางกรณีอุปกรณ์เก็บค่าผ่านทางไม่สมบูรณ์ รวมทั้งสามารถ

สถานการณ์วิกฤต	วิกฤตการณ์	ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา
		เข้าไปปฏิบัติงาน ภายในอาคารด่านเก็บค่าผ่านพิเศษได้ภายใน ๒ ชั่วโมง นับจากระดับน้ำลดลงและสูงจากระดับถนนพื้นราบไม่เกิน ๒๐ เซนติเมตร
	กรณีระบบคอมพิวเตอร์ศูนย์กลาง (Central System) ไม่สามารถใช้งานได้ เนื่องจากเกิดภัยพิบัติ/วินาศกรรม/ระบบถูกบุกรุก/ระบบล่ม/ไฟไหม้ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก ระบบ ETC และระบบเงินสด	**ระบบเงินสด** **แผนฉุกเฉิน:** ระยะเวลาที่ใช้ในการเปลี่ยนวิธีการเก็บค่าผ่านทางกรณีอุปกรณ์เก็บค่าผ่านทางพิเศษไม่สมบูรณ์ และย้ายไปปฏิบัติงานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองทันที แต่ไม่เกิน ๔ ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งเหตุ **แผนต่อเนื่อง:** ระยะเวลาในการแก้ไขให้ระบบศูนย์คอมพิวเตอร์หลักสามารถกลับมาใช้งานได้ต่อเนื่องเป็นปกติ ภายใน ๗ วัน นับจากได้รับแจ้งเหตุ **ระบบ ETC** **แผนฉุกเฉิน:** ย้ายไปปฏิบัติงานที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง (CCB3) ทันที แต่ไม่เกิน ๔ ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งเหตุ **แผนต่อเนื่อง:** ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขให้ระบบศูนย์กลาง (CS) สามารถกลับมาใช้งานได้ต่อเนื่องเป็นปกติ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งเหตุ
	กรณีไม่สามารถจัดเก็บค่าผ่านทางได้ เนื่องจากเกิดการชุมนุมประท้วงที่ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ	**แผนฉุกเฉิน:** ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดให้กลุ่มผู้ชุมนุมรวมกันอยู่ในพื้นที่ที่ไม่กีดขวางการจราจรภายใน ๑ ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งเหตุ **แผนต่อเนื่อง:** ระยะเวลาที่ใช้ในการเข้าตรวจสอบความเสียหายเบื้องต้นภายใน ๓ ชั่วโมง นับจากการเจรจาได้ข้อยุติ
การก่อสร้างล่าช้า	ไม่สามารถดำเนินการก่อสร้างได้ เนื่องจากเกิดอุบัติเหตุขนาดใหญ่ระหว่างการก่อสร้าง	**แผนฉุกเฉิน:** ระยะเวลาในการระงับเหตุเบื้องต้นให้กลับสู่สภาวะที่ปลอดภัย และสามารถสัญจรได้อย่างน้อย ๑ ช่องทาง ภายใน ๑ ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งเหตุ **แผนต่อเนื่อง:** ระยะเวลาในการแก้ไขให้อุบัติเหตุพ้นการกีดขวาง และประชาชนสามารถสัญจรได้ทุกช่องทาง แม้พื้นที่ก่อสร้างยังไม่กลับสู่สภาวะปกติ ภายใน ๓ วัน และตรวจสอบ พร้อมกำหนดแนวทางแก้ไขภายใน ๗ วันนับจากระงับเหตุให้กลับสู่สภาวะปลอดภัยแล้ว

สถานการณ์วิกฤต	วิกฤตการณ์	ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา
อาคารสำนักงาน/อาคารศูนย์ควบคุมทางพิเศษไม่สามารถใช้งานได้	อาคารสำนักงาน/อาคารศูนย์ควบคุมทางพิเศษไม่สามารถใช้งานได้ เนื่องจากไฟไหม้	**แผนฉุกเฉิน:** ระยะเวลาที่ใช้ในการควบคุมเพลิงให้อยู่ในวงจำกัดได้ภายใน ๓๐ นาที นับจากได้รับแจ้งเหตุ **แผนต่อเนื่อง:** ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดหาสถานที่ให้หน่วยงานที่ได้รับผลกระทบสามารถปฏิบัติงานได้เป็นการชั่วคราวภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับจากระงับเหตุเพลิงไหม้ได้
	อาคารสำนักงาน/อาคารศูนย์ควบคุมทางพิเศษไม่สามารถใช้งานได้เนื่องจากน้ำท่วม	**แผนฉุกเฉิน:** ระยะเวลาที่ใช้ในการอพยพพนักงานและทรัพย์สินสำคัญ ไปปฏิบัติงานยังสถานที่ชั่วคราว ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับจากระดับน้ำท่วมสูงจากระดับถนนพื้นราบมากกว่า ๓๐ เซนติเมตร รวมทั้งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และพนักงานไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้ **แผนต่อเนื่อง:** ระยะเวลาที่ใช้ในการเข้าตรวจสอบความเสียหายเบื้องต้น ภายใน ๒๔ ชั่วโมง เมื่อระดับน้ำลดลงและสูงจากระดับถนนพื้นราบ ไม่เกิน ๒๐ เซนติเมตร
	อาคารสำนักงาน/ศูนย์ควบคุมทางพิเศษไม่สามารถใช้งานได้ เนื่องจากการชุมนุมประท้วง	**แผนฉุกเฉิน:** ระยะเวลาที่ใช้ในการเจรจาให้ได้ข้อยุติเบื้องต้นภายใน ๒๔ ชั่วโมงนับจากได้รับแจ้งเหตุ **แผนต่อเนื่อง:** ระยะเวลาที่ใช้ในการเข้าตรวจสอบความเสียหายเบื้องต้นภายใน ๓ ชั่วโมง นับจากการเจรจาได้ข้อการยุติ
ระบบงานบริหารจัดการสำนักงาน (Back Office) ที่สำคัญไม่สามารถใช้งานได้	ศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก (Data Center) สำหรับระบบงานบริหารจัดการสำนักงาน (Back Office) ที่สำคัญไม่สามารถใช้งานได้เนื่องจากไฟไหม้ห้องศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก	**แผนฉุกเฉิน:** ระยะเวลาที่ใช้ในการควบคุมเพลิงให้อยู่ในวงจำกัดได้ภายใน ๓๐ นาที นับจากได้รับแจ้งเหตุ สามารถใช้ระบบงานสนับสนุน (Back Office) ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองได้ภายใน ๔ ชั่วโมง นับจากเกิดเหตุ **แผนต่อเนื่อง:** สามารถใช้ระบบงานสนับสนุน (Back Office) ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองได้ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับจากเกิดเหตุ

ทั้งนี้ เพื่อเตรียมความพร้อมที่จะแก้ไขสถานการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้น และส่งผลต่อการดำเนินงานของ กทพ. รวมทั้งสื่อสารไปยังพนักงาน เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ กทพ. อีกทั้งได้มีกระบวนการในการจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อให้ดำเนินกิจการได้อย่างมั่นคงต่อไปในอนาคต

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในการดำเนินธุรกิจ กทพ. ตระหนักได้ว่าย่อมส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่มทั้งในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมองค์กรจึงมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินงานและบริหารจัดการ พร้อมทั้งรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม กทพ. จึงได้วิเคราะห์และแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียออกเป็นทั้งหมด ๗ กลุ่ม ได้แก่ ภาครัฐในฐานะเจ้าของ เจ้าหน้าที่ กทพ. คู่ค้า ผู้ใช้บริการทางพิเศษ ผู้ได้รับผลกระทบจากการเวนคืน ชุมชนรอบเขตทางพิเศษ และสังคม และได้เปิดช่องทางการติดต่อผ่านทั้งระบบ Online และ Offline เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กทพ. ได้ร่วมแสดงข้อคิดเห็นและข้อกังวลในประเด็นต่างๆ เพื่อให้องค์กรนำข้อมูลมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ดียิ่งขึ้น (102-42)



ภาพที่ ๓ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กทพ.

ตารางที่ ๔ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-40)	ช่องทางการติดต่อ (102-43)	ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-44)	การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-44)
ภาครัฐในฐานะเจ้าของ	• ประสานงานระหว่างหน่วยงานในสายงานที่รับผิดชอบ	• จัดเก็บรายได้นำส่งรัฐอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถคงสถานะการเงินที่แข็งแกร่งโดยไม่เป็นภาระทางการเงินต่อภาครัฐ • การสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนรอบเขตทางพิเศษ • ปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาทิ พัฒนาระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติโดยใช้บัตร Easy Pass ปรับปรุงช่องทางการรับฟังผู้ใช้บริการและการดูแลป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น • ปรับปรุงแนวทางการจัดการความรู้ และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ รวมถึงการสร้างโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร • การนำข้อมูล และข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ รวมถึงสื่อสารแก่ผู้ส่งมอบ คู่ค้า เพื่อนำไปปฏิบัติในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน • ดำเนินการตามนโยบายภาครัฐ • มีการใช้พื้นที่เพื่อเป็นสาธารณประโยชน์มากยิ่งขึ้น	• ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนและภาครัฐ • ดำเนินงานได้ตามเป้าหมายขององค์กรและตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-40)	ช่องทางการติดต่อ (102-43)	ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-44)	การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-44)
เจ้าหน้าที่ กทพ.	• EXAT Sound • เอกสารประชาสัมพันธ์ภายใน • การสัมมนา และการอบรม	• เสริมสร้างความก้าวหน้าของพนักงาน โดยการกำหนด (Career Path) อย่างชัดเจนในแต่ละสายงาน และจัดทำหลักเกณฑ์สนับสนุนความเป็นธรรมในการคัดเลือก Successor • ให้ความสำคัญกับงานที่มอบให้พนักงานปฏิบัติ • สร้างความภาคภูมิใจในงาน ให้พนักงานตระหนักว่าตนเองมีประโยชน์ต่อองค์กร • สร้างความสัมพันธ์และบรรยากาศที่ดี ในการทำงานร่วมกันกับพนักงานในทุกระดับและกลุ่มช่วงวัย เพื่อไม่เกิดช่องว่างระหว่างวัยของการทำงาน • มีการถ่ายทอดความรู้อย่างต่อเนื่องมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานทั้งในหน่วยงานเดียวกันหรือหน่วยงานอื่น • ควรจัดทำสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ และค่าตอบแทนการทำงานให้สอดคล้องและเอื้ออำนวยกับการใช้ชีวิตภายใต้สภาพเศรษฐกิจและทันกับสถานการณ์ปัจจุบัน • ควรเสริมสร้างและสรรค์สร้างกิจกรรมสนับสนุนให้สอดคล้องตามค่านิยม เพื่อปลูกฝังและพัฒนาจนเกิดเป็นอัตลักษณ์ของ กทพ. • ควรเสริมสร้างการให้โอกาสแก่พนักงานในด้านความรับผิดชอบของงานตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นให้พนักงานมีอิสระในการกำหนดขั้นตอนหรือวางแผนตารางในการทำงานนั้น ให้บรรลุผลของงาน	• ปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ของ กทพ. อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมทั้งในด้านโอกาส ผลตอบแทน การพัฒนาศักยภาพ การพัฒนาคุณภาพชีวิต ความปลอดภัยในการทำงาน • สร้างการมีส่วนร่วมแก่พนักงาน • จัดให้มีช่องทางในการรับฟังข้อร้องเรียนต่าง ๆ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-40)	ช่องทางการติดต่อ (102-43)	ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-44)	การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-44)
คู่ค้า	• ประสานงานระหว่างหน่วยงานที่จัดซื้อ/จ้าง	• ปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคล่องตัวมากขึ้น • สื่อสารอย่างเข้าใจในเรื่องสัญญาและรายละเอียดการดำเนินงานระหว่างผู้จ้างและผู้ถูกจ้างให้ตรงกัน • สื่อสารข้อมูลพื้นฐานในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างหรือข้อมูลสำคัญอื่น ๆ เพื่อให้คู่ค้าสามารถวางแผนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	• ปฏิบัติและดำเนินธุรกิจต่อคู่ค้า (คู่สัญญา เจ้าหนี้) ด้วยความยุติธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบ • เคารพและปฏิบัติตามเงื่อนไขที่สัญญาได้กำหนดไว้
ผู้ใช้บริการทางพิเศษ	• ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ • ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ทางพิเศษ (EXAT Call Center) โทร ๑๕๔๓ • EXAT Portal Mobile Application • EXAT Traffic Application • EXAT SIMAP Plus Application • เว็บไซต์ กทพ. (www.exat.co.th) • เว็บไซต์ www.thaieasypass.com • Email : webmasters@exat.co.th • Email : off_infor@exat.co.th • Email : crm.ebiz.exat@gmail.com • www.facebook.com/exatsociety • ww.facebook.com/etceasypass • ศูนย์ราชการสะดวก	• การเพิ่มจำนวนช่องเก็บค่าผ่านทางพิเศษ เพื่อความรวดเร็วในการใช้บริการ • การลดอัตราค่าผ่านทาง และการยกเว้น ค่าผ่านทางพิเศษช่วงสุดสัปดาห์ • การปรับปรุงความเสถียรของระบบ Easy Pass • การจัดทำป้ายบอกเส้นทางบนทางพิเศษให้ละเอียดมากยิ่งขึ้น • การแก้ไขปัญหาจราจรติดขัดบนทางพิเศษ • การให้ใบเสร็จค่าผ่านทางพิเศษทุกครั้งโดยไม่ต้องร้องขอ • การทำความสะอาดของพื้นถนนบนทางพิเศษ • การลดค่าบริการทางพิเศษให้ผู้ใช้บริการระบบ Easy pass • การแจ้งสถานะบนทางพิเศษได้แม่นยำ • การจัดเจ้าหน้าที่จราจรเพื่อช่วยจัดการจราจรในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน	• เพิ่มการประชาสัมพันธ์ด้านระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (ETCS) โดยใช้บัตร Easy Pass เพื่อให้ผู้ใช้บริการ ทางพิเศษเปลี่ยนมาใช้บริการ Easy Pass เพิ่มมากขึ้น ผ่านทางสื่อออนไลน์และสื่อดิจิทัลทุกช่องทาง • อำนวยความสะดวกในด้านการบริการให้แก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษของ กทพ. ที่ชำระค่าผ่านทางด้วยเงินสด • การศึกษารูปแบบบัตร Easy Pass ที่เปรียบเสมือนบัตรเงินสดสามารถใช้จ่ายระบบขนส่งสาธารณะอื่นๆ รวม ถึงใช้จ่ายในร้านสะดวกซื้อต่างๆ ได้ และเป็นการดึงดูดกลุ่มผู้ใช้บริการทางพิเศษที่ชำระค่าผ่านทางด้วยเงินสดให้มาใช้บัตร Easy Pass มากขึ้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-40)	ช่องทางการติดต่อ (102-43)	ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-44)	การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-44)
	• ศูนย์บริการที่เดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service Center) • การให้บริการ ณ อาคารฝ่ายกรรมสิทธิ์ที่ดิน • กิจกรรมนิทรรศการ และการจัด Road Show • กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า • การสำรวจความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการทางพิเศษ • สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ • ป้ายสัญญาณและป้ายประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ • ระบบจราจรอัจฉริยะ (ITS) • ธนาคารและหน่วยงานภายนอกที่เข้าร่วมโครงการเติมเงินบัตร Easy Pass • โครงการด่านสวยสดใสคู่ใจผู้ใช้ทาง • การเสริมสร้างภาพลักษณ์เกี่ยวข้องกับตราผลิตภัณฑ์ (Brand Equity) และการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer) • โครงการอำนวยความสะดวกและปลอดภัยเพื่อรองรับการเดินทางของประชาชนในช่วงเทศกาลปีใหม่และสงกรานต์		• จัดทำสื่อออนไลน์ สื่อมัลติมีเดีย หรือโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์เพื่อเปรียบเทียบระยะเวลาการเดินทางในการผ่านด่านเก็บค่าผ่านทางระหว่างผู้ใช้เงินสดและผู้ใช้บัตร Easy Pass • การประเมินปริมาณผู้ใช้บริการทางพิเศษตามประเภทการชำระค่าผ่านทางของผู้ใช้บริการทางพิเศษในด่านที่มีความหนาแน่นพบว่าปริมาณผู้ใช้เงินสดมากกว่า บัตร Easy Pass จึงจัดโปรโมชั่นลดราคาให้กับผู้ใช้ บัตร Easy Pass ในการชำระค่าผ่านทางด่านนั้นๆ เพื่อลดความหนาแน่นจากแถวคอยและความล่าช้าในช่องชำระค่าผ่านทางด้วยเงินสดบริเวณด่านนั้น ๆ • โครงการมอบส่วนลดค่าผ่านทางพิเศษจำนวน ๕ บาท ต่อเที่ยวสำหรับผู้ใช้บริการทางพิเศษผ่านระบบ Easy Pass และ M-Pass เฉพาะวันทำการในเวลาเร่งด่วนช่วงเช้า ที่ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษอโศก ๔ ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษบางขุนเทียน ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษดาวคะนอง ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษประชาชื่น (ขาเข้า) ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษบางขุนเทียน ๑ (ขาเข้า) และด่านบางขุนเทียน ๒ (ขาออก) • การประเมินความพึงพอใจและสอบถามความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมในการจัดกิจกรรมสัญจร EXAT Road Show ในงานต่างๆ และกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-40)	ช่องทางการติดต่อ (102-43)	ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-44)	การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-44)
กลุ่มผู้เช่าพื้นที่ในเขตทางพิเศษ	• เว็บไซต์ www.exat.co.th • ศูนย์บริการที่เดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service Center) • อาคารฝ่ายกรรมสิทธิ์ที่ดิน กองพัฒนาและรักษาเขตทาง ๑, ๒ • การสำรวจความพึงพอใจของผู้เช่าพื้นที่ในเขตทางพิเศษ • การเสริมสร้างภาพลักษณ์เกี่ยวข้องกับตราผลิตภัณฑ์ (Brand Equity) และการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer)	• ต้องการให้ กทพ. เพิ่มช่องทางการชำระค่าเช่าพื้นที่ฯ ให้หลากหลายช่องทางทั้งทาง Internet และ Mobile โดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม เป็นต้น • การลดเอกสารในการขอเช่าพื้นที่ และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการให้รวดเร็วมากขึ้น • การดูแลเรื่องแสงสว่างบริเวณใต้เขตทางพิเศษ เพื่อป้องกันปัญหาอาชญากรรม • ความแม่นยำการวัดพื้นที่ในสัญญาเก่ากับสัญญาใหม่ • การบริหารจัดการเรื่องการบุกรุกพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ • การพัฒนาสภาพแวดล้อมของพื้นที่เช่า ได้แก่ ปรับปรุงเป็นพื้นที่สีเขียว ปรับปรุงให้ใช้ประโยชน์ พัฒนาพื้นที่ให้มีความสวยงาม เพิ่มให้เป็นพื้นที่เช่า • การมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดูแลเรื่องความเรียบร้อยบริเวณพื้นที่ใต้เขตทางพิเศษ และพื้นที่เช่า พร้อมทั้งจัดหาเจ้าหน้าที่เข้าไปยังพื้นที่ได้อย่างทันท่วงทีในกรณีที่มีการร้องเรียน	• กำหนดแผนปฏิบัติการรายเดือน/ไตรมาส เพื่อรองรับการให้บริการเช่าพื้นที่ • ปรับลดขั้นตอน หรือลดจำนวนวันของบางขั้นตอนลงเพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการเช่าพื้นที่ฯ หรือกรณีต่อสัญญา สามารถดำเนินการได้เร็วกว่าทำสัญญาใหม่
ผู้ได้รับผลกระทบจากการเวนคืน	• จดหมาย • การสำรวจภาพลักษณ์ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	• ได้รับการปฏิบัติ ดูแลอย่างเหมาะสมต่อผลกระทบจากการเวนคืน อาทิ การย้ายถิ่นฐาน และราคาที่ได้รับการประเมินยังไม่เป็นที่พึงพอใจ เป็นต้น	• ปฏิบัติต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเวนคืนการก่อสร้างโครงการทางพิเศษสายใหม่ โดยเข้าไปรับฟังปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อวิถีชีวิตเพื่อมากำหนดการสร้างแนวทางเยียวยาและแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นให้น้อยที่สุด

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-40)	ช่องทางการติดต่อ (102-43)	ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-44)	การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-44)
		• ควรพิจารณาหรือปรับปรุงกฎเกณฑ์ข้อบังคับในการกำหนดราคาให้ผ่อนคลายมากขึ้น เพื่อให้เอื้อต่อการประเมินราคาที่เป็นธรรม ต่อทั้งกลุ่มผู้ถูกเวนคืน และ กทพ. รวมถึงริเริ่มจัดหาที่อยู่อาศัยทดแทนที่ใกล้เคียงพื้นที่เดิมแก่ชุมชนบางกลุ่มที่ต้องการ • แก้ไขปัญหาและสื่อสารประชาสัมพันธ์เชิงรุกในด้านข่าวสาร กฎระเบียบแก่กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากการเวนคืน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันและลดปัญหาความขัดแย้ง	
ชุมชนรอบเขตทางพิเศษ	• การจัดกิจกรรม CSR • สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ • เว็บไซต์ กทพ. (www.exat.co.th) • การลงพื้นที่เพื่อพูดคุยและประสานงานกับผู้นำชุมชนทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างสม่ำเสมอ	• จัดสรรพื้นที่ส่วนที่เหลือจากการเวนคืนเพื่อใช้ประโยชน์สาธารณะ • ดำเนินงานด้านการป้องกันและลดผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของ กทพ. • ประชาสัมพันธ์เชิงรุกในด้านข่าวสารแก่ชุมชนรอบเขตทางพิเศษ เพื่อสร้างความเข้าใจและข้อกำหนดในการใช้ประโยชน์จากพื้นที่จัดสรร	• ปฏิบัติต่อชุมชนรอบเขตทางพิเศษอย่างเอาใจใส่ และคำนึงถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น • มีความรับผิดชอบต่อชุมชนรอบเขตทางพิเศษ และดำเนินการแก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและเท่าเทียม • มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ความปลอดภัยให้ชุมชนรอบเขตทางพิเศษ • สร้างการมีส่วนร่วมให้แก่ชุมชนรอบเขตทางพิเศษ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-40)	ช่องทางการติดต่อ (102-43)	ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-44)	การตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (102-44)
สังคม	• การจัดกิจกรรม CSR • เว็บไซต์ กทพ. (www.exat.co.th) • ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ทางพิเศษ (EXAT Call Center) โทร ๑๕๔๓ • สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์	• พัฒนาคุณภาพชีวิต และสนับสนุนกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มขึ้น • ช่วยเหลือพัฒนาชุมชนให้อยู่ได้อย่างยั่งยืน และดำเนินชีวิตต่อด้วยตนเองได้ • ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจต่อการดำเนินงานของ กทพ. ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต	• ปฏิบัติและให้ความสำคัญต่อสังคมอย่างเอาใจใส่ • มีความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมถึงให้ความห่วงใย รับฟัง ร่วมดูแล สร้างสรรค์ และพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

กทพ. จัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ ๖ [102-52] เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการเปิดเผยข้อมูลสำคัญด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างถูกต้องและโปร่งใสซึ่งครอบคลุมผลการดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ของ กทพ. โดยมีรอบการรายงานตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ จนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ [102-50] ซึ่ง กทพ. ได้นำแนวทางการรายงานตามมาตรฐานการรายงานความยั่งยืนสากลของ GRI (Global Reporting Initiative: GRI Standards) มาปรับใช้เป็นปีแรก โดยเปิดเผยในรูปแบบหลัก (Core Option) [102-54] และแนวทางการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับกลุ่มธุรกิจการคมนาคมขนส่งทางบก (Ground Transportation – Highways and Rail Tracks) ซึ่งแตกต่างจากการรายงานในรอบปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ที่ใช้อ้างอิงตามมาตรฐานการรายงานฉบับ GRI-G4 [102-51] นอกจากนี้ กทพ. ยังได้ผนวกรวมเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก (Sustainable Development Goals: SDGs) เข้ากับกลยุทธ์และการดำเนินงานขององค์กร เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนที่องค์กรได้คัดเลือกมาดำเนินการและความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ

แนวทางและขอบเขตการจัดทำรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม [102-46]

กทพ. รายงานประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กร ตามมาตรฐานการรายงานความยั่งยืนสากลของ GRI (Global Reporting Initiative: GRI Standards) ผ่านกระบวนการทั้งหมด ๔ ขั้นตอน ดังนี้

๑. การระบุประเด็นความยั่งยืนที่มีความเกี่ยวเนื่อง

กทพ. พิจารณาและรวบรวมประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญของธุรกิจประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และระบุประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กร โดยพิจารณาข้อมูลจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ที่อาจส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจของ กทพ. ซึ่งครอบคลุมทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยข้อมูลจากปัจจัยภายในและภายนอก ได้แก่

ปัจจัยภายใน

- แผนปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ กทพ. ปีงบประมาณ ๒๕๖๒
- แผนแม่บทเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Strategic Corporate Social Responsibility Master Plan) ระยะยาว ๕ ปี (๒๕๕๙-๒๕๖๓)
- แผนวิสาหกิจ ปีงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๔ และแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ฉบับปรับปรุง)

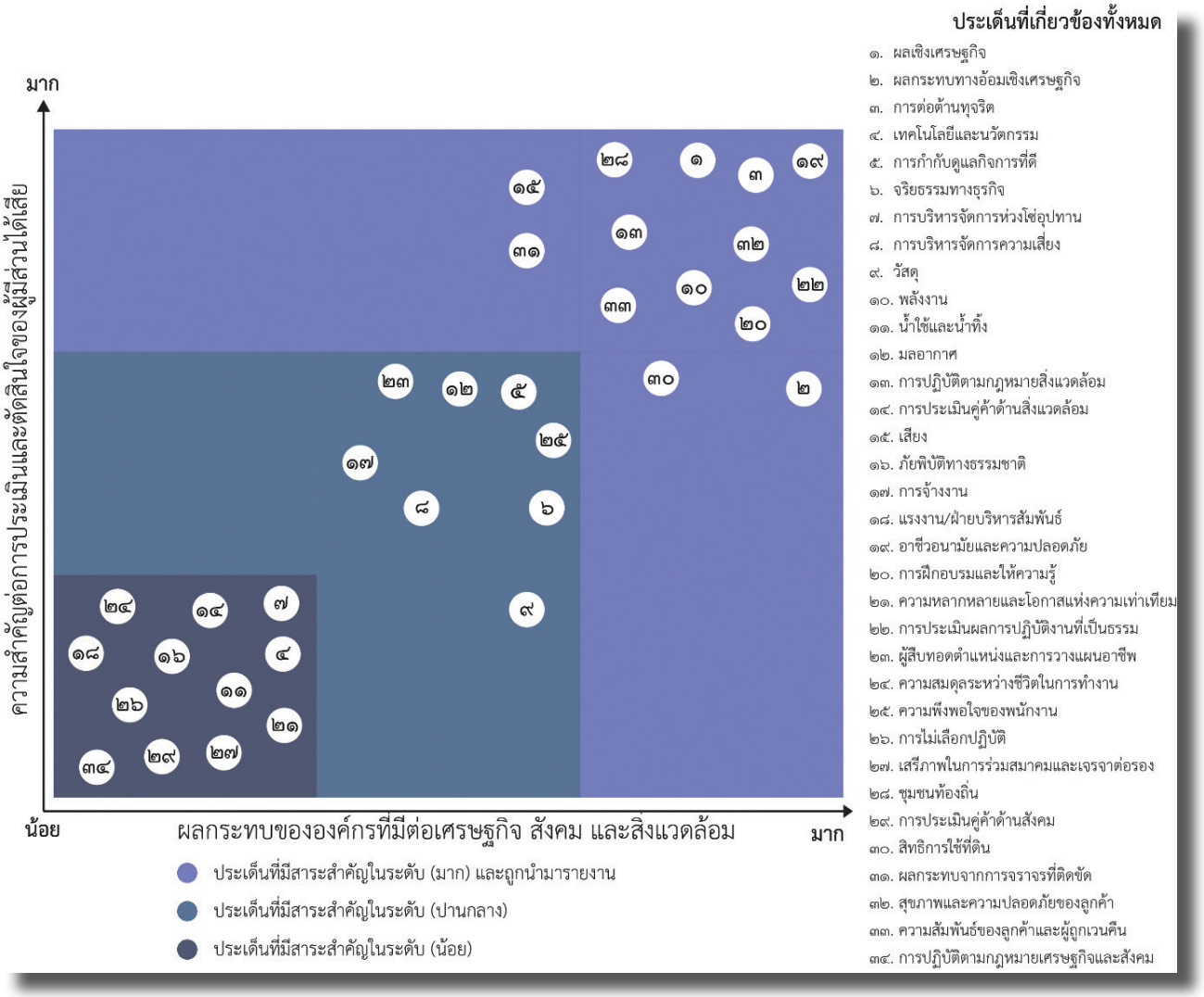
ปัจจัยภายนอก

- ระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Preformance Appraisal: SEPA)
- ประเด็นจำเพาะรายสาขาของคณะกรรมการว่าด้วยมาตรฐานทางบัญชีความยั่งยืน (Sustainability Accounting Standards Board: SASB)
- ประเด็นที่ได้รับความสนใจจากการประเมินความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices: DJSI)
- ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง ๗ กลุ่ม ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กร

๒. การจัดลำดับประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ

กทพ. นำประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเทียบเคียงกับประเด็นตามมาตรฐาน GRI Standards พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น ๓๔ ประเด็น จากนั้นจึงนำประเด็นทั้งหมดเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเพื่อจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความยั่งยืนของ กทพ. ปี ๒๕๖๒ โดยพิจารณาใน ๒ เกณฑ์ คือ

- ผลกระทบขององค์กรที่มีต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม
- ความสำคัญต่อการประเมินและตัดสินใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ภาพที่ ๔ การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความยั่งยืน

จากประเด็นความยั่งยืนที่มีความเกี่ยวเนื่องกับ กทพ. จำนวน ๓๔ ประเด็น เมื่อผ่านเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญ พบว่า มีประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญจำนวนทั้งสิ้น ๑๔ ประเด็น และภายหลังจากการประชุมเชิงปฏิบัติการได้นำประเด็นเรื่อง **"มลอากาศ"** เพิ่มในประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ รวมทั้งสิ้น ๑๕ ประเด็นซึ่งมีประเด็นที่เปลี่ยนแปลงประเด็นที่มีนัยสำคัญจากปีงบประมาณ ๒๕๕๙ จำนวน ๖ ประเด็น ได้แก่ พลังงาน มลอากาศ การปฏิบัติตามกฎหมายสิ่งแวดล้อม การประเมินผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจพนักงาน และความสัมพันธ์ของลูกค้าและผู้ถูกเวนคืน (102-49) โดยมีรายละเอียดตามตารางผลการประเมินประเด็นความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญ

๓. การทวนสอบประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ

กทพ. ทวนสอบความครบถ้วนประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญโดยผู้บริหาร กทพ. แล้วจึงนำประเด็นด้านความยั่งยืนที่ผ่านการทวนสอบแล้วไปเสนอต่อผู้ว่าการ กทพ. เพื่อพิจารณาอนุมัติและยืนยันประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญภายใต้ขอบเขตผลกระทบทั้งภายในและภายนอกองค์กร

๔. การทบทวนประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ

กทพ. ได้จัดให้มีแบบสอบถามท้ายเล่มรายงาน เพื่อรับฟังความคิดเห็น มุมมอง และข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะมีการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นภายหลังจากที่รายงานความรับผิดชอบต่อสังคมเผยแพร่สู่สาธารณชน เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงเนื้อหาในการรายงานในฉบับต่อไป

การสอบถามข้อมูล (102-3, 102-53)

หากมีข้อสงสัยหรือข้อแนะนำเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ

กองกำกับดูแลกิจการที่ดี สำนักผู้ว่าการ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย
๒๓๘๐ ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐
โทรศัพท์: ๐ ๒๕๕๘ ๙๘๐๐
โทรสาร: ๐ ๒๙๔๐ ๑๒๑๐

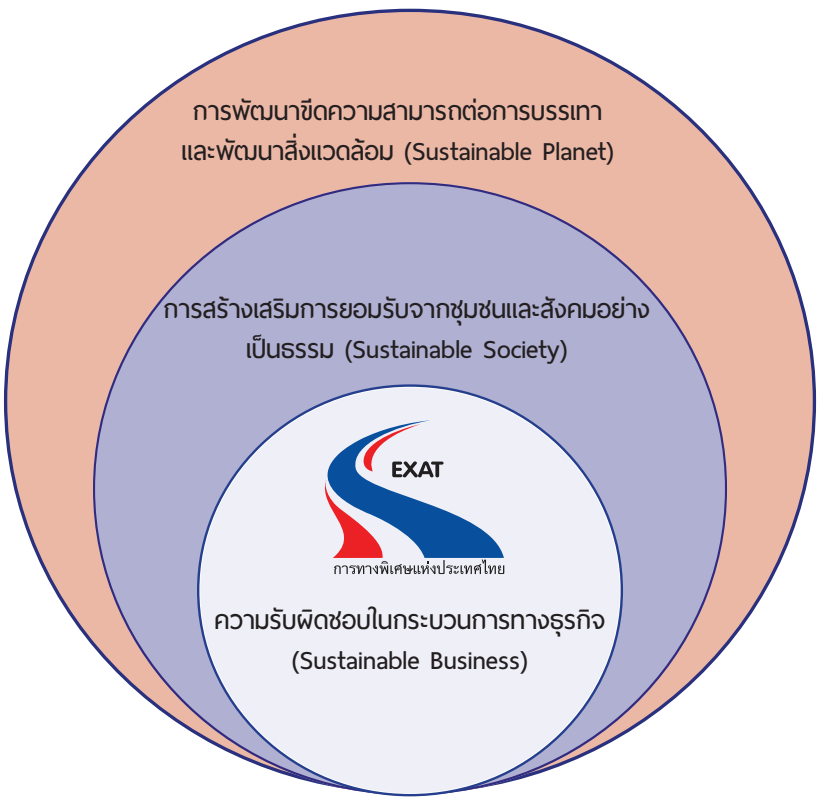
ตารางที่ 5 ผลการประเมินประเด็นความยั่งยืนที่มีสาระสำคัญ

ประเด็นที่สำคัญ (102-47)	ผลกระทบที่เกิดขึ้น (102-46)	แผนแม่บทเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	เนื้อหาที่รายงาน
๑. ผลเชิงเศรษฐกิจ	• กทพ.	• ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ความรับผิดชอบในกระบวนการทางธุรกิจ	• ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ
๒. ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ	• กทพ .	• ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การสร้างเสริมการยอมรับจากชุมชนและสังคมอย่างเป็นธรรม	• ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ
๓. การต่อต้านทุจริต	• กทพ. • คู่ค้า • หน่วยงานภาครัฐ	• ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ความรับผิดชอบในกระบวนการทางธุรกิจ	• การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน
๔. พลังงาน	• กทพ .	• ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาขีดความสามารถต่อการบรรเทาและพัฒนาสิ่งแวดล้อม	• พลังงานและมลอากาศ
๕. มลอากาศ	• กทพ.	• ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาขีดความสามารถต่อการบรรเทาและพัฒนาสิ่งแวดล้อม	• พลังงานและมลอากาศ
๖. การปฏิบัติตามกฎหมายสิ่งแวดล้อม	• กทพ.	• ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาขีดความสามารถต่อการบรรเทาและพัฒนาสิ่งแวดล้อม	• การปฏิบัติตามกฎหมายสิ่งแวดล้อม
๗. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	• กทพ.	• ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ความรับผิดชอบในกระบวนการทางธุรกิจ	• การจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
๘. การฝึกอบรมและให้ความรู้	• กทพ.	• ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ความรับผิดชอบในกระบวนการทางธุรกิจ	• การพัฒนาการเรียนรู้และศักยภาพบุคลากร
๙. การประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม	• กทพ.	• ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ความรับผิดชอบในกระบวนการทางธุรกิจ	• การบริหารค่าตอบแทนที่คุ้มค่าและเสมอภาค

ประเด็นที่สำคัญ (102-47)	ผลกระทบที่เกิดขึ้น (102-46)	แผนแม่บทเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	เนื้อหาที่รายงาน
๑๐. ความพึงพอใจพนักงาน	• กทพ.	• ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ความรับผิดชอบในกระบวนการทางธุรกิจ	• การบริหารความสัมพันธ์และความพึงพอใจของพนักงาน
๑๑. ชุมชนท้องถิ่น	• กทพ. • ชุมชนรอบเขตทางพิเศษ	• ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การสร้างเสริมการยอมรับจากชุมชนและสังคมอย่างเป็นธรรม	• การป้องกันอัคคีภัยและแก้ไขปัญหาการบุกรุกพื้นที่เขตทางพิเศษ
๑๒. ผลกระทบจากการจราจรที่ติดขัด	• กทพ. • คู่ค้า • หน่วยงานภาครัฐ	• ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ความรับผิดชอบในกระบวนการทางธุรกิจ • ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การสร้างเสริมการยอมรับจากชุมชนและสังคมอย่างเป็นธรรม	• การบริหารการจราจรที่ติดขัด
๑๓. สิทธิการใช้ที่ดิน	• กทพ.	• ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การสร้างเสริมการยอมรับจากชุมชนและสังคมอย่างเป็นธรรม	• สิทธิการใช้ที่ดิน
๑๔. สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า	• กทพ.	• ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ความรับผิดชอบในกระบวนการทางธุรกิจ • ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การสร้างเสริมการยอมรับจากชุมชนและสังคมอย่างเป็นธรรม	• สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า
๑๕. ความสัมพันธ์ของลูกค้าและผู้ถูกเวนคืน	• กทพ.	• ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การสร้างเสริมการยอมรับจากชุมชนและสังคมอย่างเป็นธรรม	• การปรับปรุงผลิตภัณฑ์เพื่อยกระดับความพึงพอใจ • การบริหารความสัมพันธ์ของผู้เช่าพื้นที่ในเขตทางพิเศษ

แผนแม่บทเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

กทพ. มีการดำเนินการทบทวนและจัดทำแผนแม่บทเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ระยะยาว ๕ ปี (๒๕๕๙-๒๕๖๓) มาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีกรอบการดำเนินงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมระดับสากล ได้แก่ มาตรฐาน Global Reporting Initiative (GRI) ซึ่งเป็นมาตรฐานที่เน้นการวัดผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับองค์กร มาตรฐาน ISO 26000 ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ระบุแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับองค์กร รวมถึงข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ หรือ UN Global Compact และเกณฑ์สมรรถนะธุรกิจที่เหมาะสมต่ออนาคต พร้อมทั้งบริบทความยั่งยืนขององค์กร [102-12] ซึ่งในแผนแม่บทเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมนี้ ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ความรับผิดชอบต่อสังคมที่ครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมโดยแบ่งออกเป็น ๓ ยุทธศาสตร์ ดังนี้



ภาพที่ ๕ ภาพรวมแผนแม่บทเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมระยะยาว ๕ ปี (๒๕๕๙-๒๕๖๓)

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ความรับผิดชอบในกระบวนการทางธุรกิจ (Sustainable Business)

มุ่งหวังให้ กทพ. สามารถบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วทั้งห่วงโซ่คุณค่า ตั้งแต่ต้นน้ำ (Upstream) คือ คู่ค้า/ผู้ส่งมอบผ่านมาสู่กลางน้ำ (Midstream) คือ กทพ. จนถึงปลายน้ำ (Downstream) คือ ผู้ใช้บริการทางพิเศษ โดยประกอบด้วย ๓ กลยุทธ์ คือ

- กลยุทธ์ที่ ๑.๑ การสร้างสรรค์คุณภาพชีวิตบุคลากร
- กลยุทธ์ที่ ๑.๒ การปฏิบัติดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล
- กลยุทธ์ที่ ๑.๓ ความรับผิดชอบต่อการให้บริการทางพิเศษ

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การสร้างเสริมการยอมรับจากชุมชนและสังคมอย่างเป็นธรรม (Sustainable Society)

มุ่งหวังให้การดำเนินงาน กทพ. เป็นที่ยอมรับจากชุมชนและสังคม ยุทธศาสตร์นี้ให้ความสำคัญต่อการบรรเทาผลกระทบเชิงลบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ กทพ. เช่น ผู้ถูกเวนคืน ชุมชนรอบเขตทางพิเศษ นอกจากนี้ จะริเริ่มกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR-after-Process) ที่เข้าไปพัฒนาชุมชนและสังคม โดยเน้นการสร้างอาชีพและพัฒนาเศรษฐกิจในท้องถิ่น โดยประกอบด้วย ๒ กลยุทธ์ คือ

- กลยุทธ์ที่ ๒.๑ การส่งเสริมการบริหารความสัมพันธ์ผู้ถูกเวนคืน
- กลยุทธ์ที่ ๒.๒ การสร้างการมีส่วนร่วมพัฒนาดูแลชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาขีดความสามารถต่อการบรรเทาและพัฒนาสิ่งแวดล้อม (Sustainable Planet)

มุ่งหวังให้ กทพ. สามารถบรรเทาและพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ในยุทธศาสตร์นี้ให้ความสำคัญต่อการบรรเทาผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สำคัญต่อการดำเนินงานของ กทพ. อาทิ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความหลากหลายทางชีวภาพ การบริหารจัดการวัสดุ และการปรับปรุงประสิทธิภาพพลังงาน เป็นต้น รวมถึงการพัฒนาปรับปรุงสิ่งแวดล้อมที่ดีในอนาคต โดยประกอบด้วย ๒ กลยุทธ์ คือ

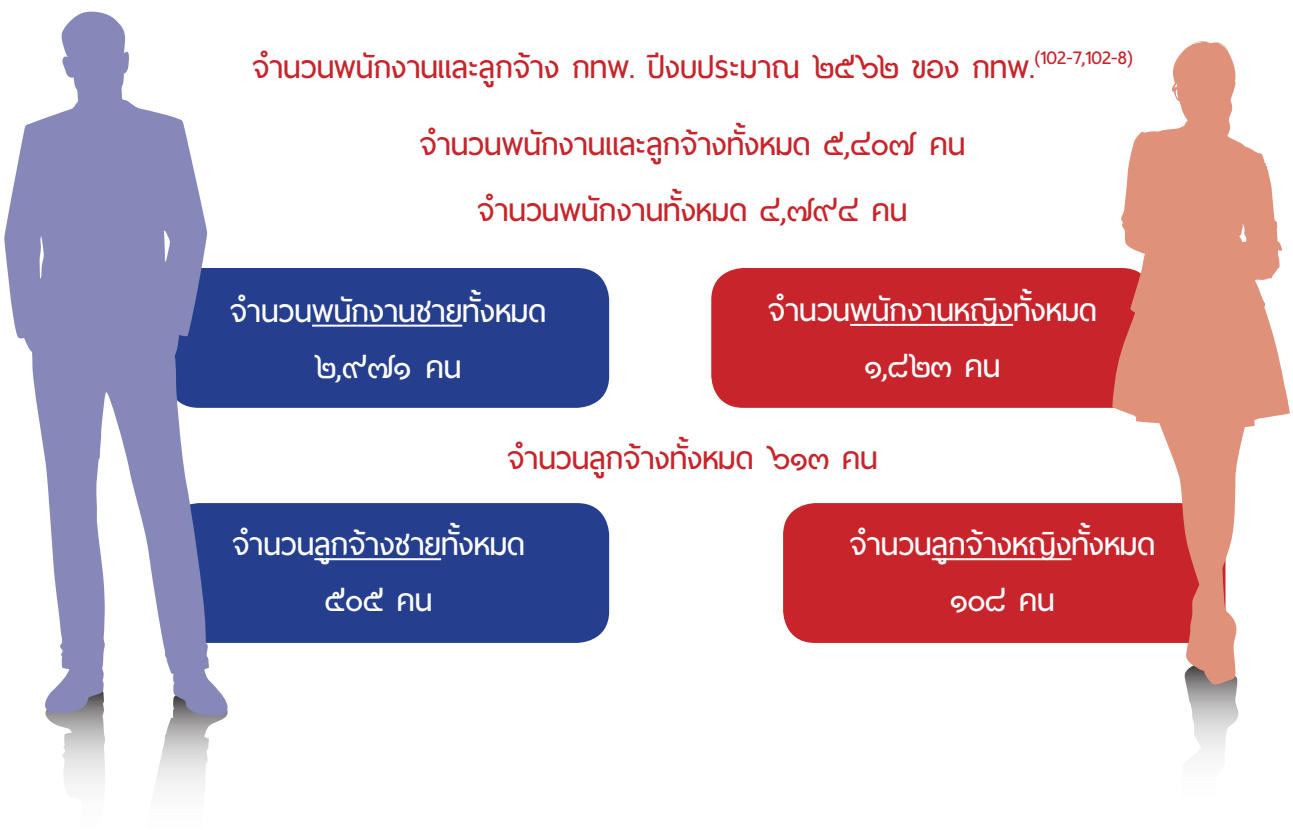
- กลยุทธ์ที่ ๓.๑ การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงาน
- กลยุทธ์ที่ ๓.๒ การดูแลประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ความรับผิดชอบในกระบวนการทางธุรกิจ

กทพ. เล็งเห็นว่าความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำเป็นสิ่งที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจที่จะทำให้ธุรกิจเกิดความอย่างยั่งยืน ดังนั้น กทพ. จึงให้ความสำคัญต่อการสร้างคุณค่าร่วมกันในห่วงโซ่อุปทาน โดยใส่ใจตั้งแต่ต้นน้ำ (Upstream) คือ การคัดเลือก **"คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ"** ที่มีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม ผ่านมาสู่กลางน้ำ (Midstream) คือ การพัฒนา **"พนักงาน"** ให้มีความเป็นมืออาชีพ พร้อมปรับตัวให้สอดรับกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และปรับรูปแบบการดำเนินงานของ **"องค์กร"** ให้มีธรรมาภิบาลเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของปลายน้ำ (Downstream) คือ **"ผู้ใช้บริการทางพิเศษ"** ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น ๓ กลยุทธ์หลัก คือ

กลยุทธ์ ๑.๑ การสร้างสรรค์คุณภาพชีวิตบุคลากร

องค์กรในยุค ๔.๐ หรือ องค์กรในศตวรรษที่ ๒๑ จะไม่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ หากขาดปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพที่พร้อมไปด้วย ทักษะ ความรู้ สมรรถนะ ทัศนคติ แรงจูงใจ ภาวะผู้นำ พลังสร้างสรรค์ และสามารถบูรณาการเทคโนโลยีได้ กทพ. จึงมุ่งเน้นในการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะในการทำงานได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น และให้ความสำคัญกับความรู้สึกและจิตใจของพนักงานและลูกจ้าง กทพ.ในองค์กร โดยถือว่า **"พนักงานและลูกจ้าง กทพ."** ทุกคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างยิ่งสำหรับองค์กร ซึ่งถ้าบุคคลในองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดี จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น



เพื่อให้ กทพ. สามารถปรับเปลี่ยนองค์กรให้สอดรับกับองค์กรในยุค ๔.๐ กทพ. จึงมุ่งเน้นในการพัฒนาและเพิ่มทักษะการทำงานให้กับพนักงานและลูกจ้าง กทพ. ในองค์กรให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งมีการบริหารจัดการและพิจารณาค่าตอบแทนตามทักษะ และความสามารถในการทำงานของพนักงานและลูกจ้าง กทพ. รวมทั้งการดูแลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงานและลูกจ้าง กทพ. ทุกระดับ

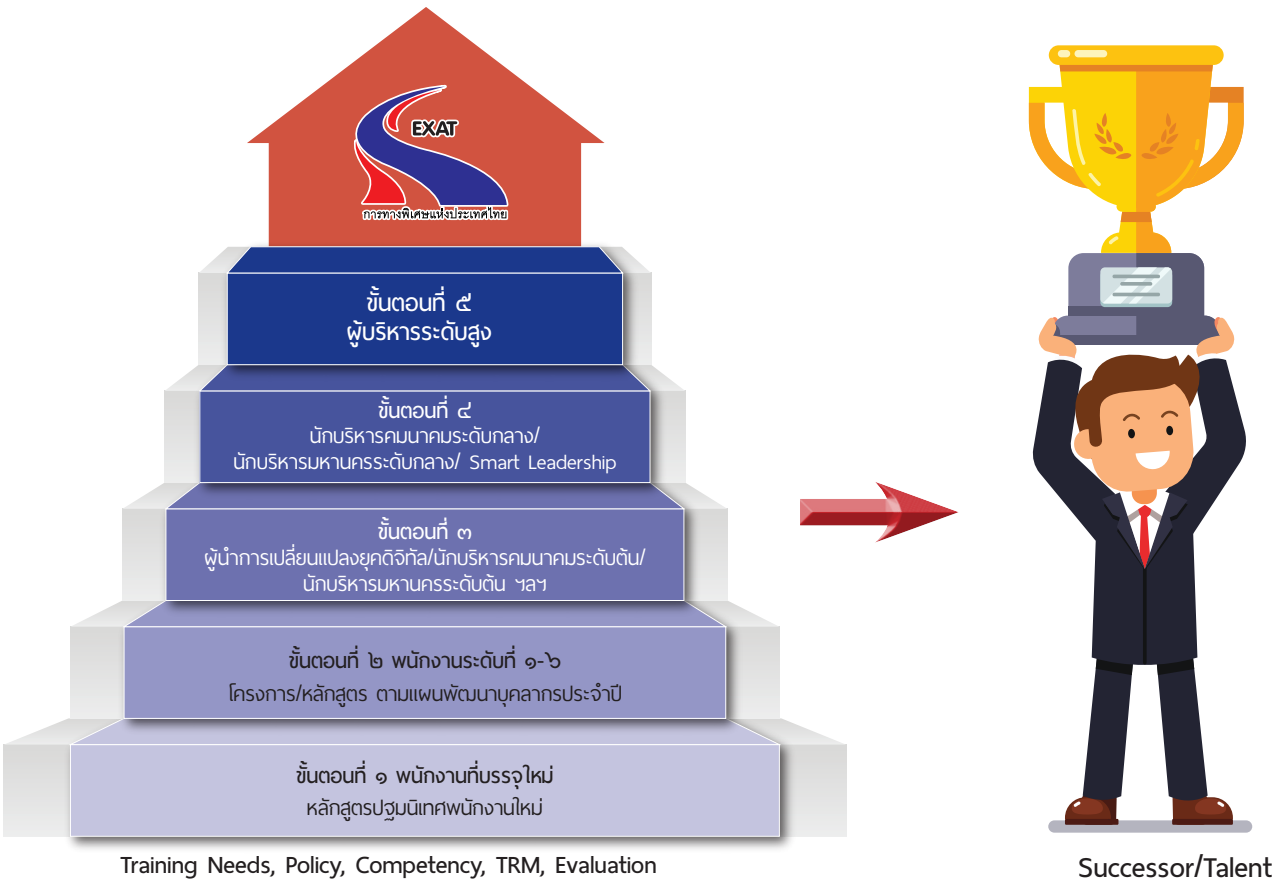
การพัฒนาการเรียนรู้และศักยภาพพนักงาน (103-1)

ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและสภาวะที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงในสังคมโลกปัจจุบัน (Competitiveness) ทำให้ทุกๆ องค์กรต้องกลับมาทบทวนตนเอง และให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ (Strategic HRD) มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการมุ่งเน้นที่จะสร้างทุนมนุษย์ (Human Capital Building) และพัฒนาระบบบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อสร้างความได้เปรียบในการเป็นผู้นำในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และบรรลุเป้าหมายขององค์กร

แนวทางการบริหารจัดการ (103-2)

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กทพ. ได้กำหนดขอบเขตการพัฒนา โดยการวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาพนักงานจากแผนวิสาหกิจประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๔ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับสมรรถนะหลักของ กทพ. พร้อมทั้งจัดทำ Training Roadmap เพื่อเตรียมความพร้อมในการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ เสริมสร้างสมรรถนะปรับเปลี่ยนทัศนคติ ให้พนักงานเกิดความรัก ความผูกพันธ์ต่อองค์กร และพร้อมเลื่อนระดับหรือตำแหน่งงาน รวมทั้งส่งเสริมการสร้างและพัฒนาระบบบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management) และสนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ การถ่ายทอดงาน และสนับสนุนการสร้างสรรค์คุณค่าองค์กร





ภาพที่ ๖ แผนเส้นทางการฝึกอบรม Training Roadmap

ตารางที่ ๖ แผนเส้นทางการฝึกอบรม Training Roadmap

แผนเส้นทางการฝึกอบรม Training Roadmap

ขั้นตอนที่ ๑	พนักงานบรรจุใหม่	หลักสูตรปฐมนิเทศพนักงานใหม่ (การให้ความรู้เกี่ยวกับองค์กร, สิทธิประโยชน์และสวัสดิการ, ระเบียบ, ข้อบังคับ, ระบบ ISO 14001:2015, ISO 9001:2015, Core Competency, Functional Competency เป็นต้น)
ขั้นตอนที่ ๒	พนักงานระดับ ๑-๖	โครงการ/หลักสูตรตามแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี (Core Competency, Functional Competency, TRM, Policy, หลักสูตรเตรียมความพร้อมฯ เป็นต้น)
ขั้นตอนที่ ๓	ผู้บริหารระดับต้น	การพัฒนาสมรรถนะทางการบริหาร (Managerial Competency, TRM เช่น หลักสูตรนักบริหารระดับต้น นักบริหารคมนาคมระดับต้น นักบริหารมหานครระดับต้น เป็นต้น)
ขั้นตอนที่ ๔	ผู้บริหารระดับกลาง	การพัฒนาสมรรถนะทางการบริหาร (Managerial Competency, TRM เช่น หลักสูตรนักบริหารคมนาคมระดับกลาง นักบริหารมหานครระดับกลาง Smart Leadership หลักสูตรผู้บริหารระดับกลางของสถาบันพระปกเกล้า หลักสูตรของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน (Public Training) เป็นต้น)
ขั้นตอนที่ ๕	ผู้บริหารระดับสูง	การพัฒนาสมรรถนะทางการบริหาร (Managerial Competency, TRM เช่น หลักสูตรนักบริหารคมนาคมระดับสูง นักบริหารมหานครระดับสูง หลักสูตรผู้บริหารระดับสูงของสถาบันพระปกเกล้า กระทรวงการคลัง กระทรวงยุติธรรม วปอ. หลักสูตรของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน (Public Training) เป็นต้น)
Successor/Talent	เตรียมผู้สืบทอดตำแหน่ง/กลุ่ม Talent	หลักสูตร Smart Leadership, หลักสูตร Leadership & Management, หลักสูตรเตรียมความพร้อมสู่การเป็นนักบริหารระดับต้น, หลักสูตรพัฒนาภาวะผู้นำ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็นหัวหน้าชุด, โครงการฝึกศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Technology Transfer และการให้ทุนการศึกษาปริญญาโทและปริญญาเอก เป็นต้น

หลักสูตรการฝึกอบรมปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (404-2)

เพื่อให้เป็นไปตามแผนเส้นทางการฝึกอบรม ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กทพ. ได้จัดให้มีหลักสูตรการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มทักษะในการทำงาน และพร้อมรับต่อการเปลี่ยนถ่ายและสนับสนุนต่อพนักงานที่จะเกษียณอายุ ดังนี้

หลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานที่มีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาทักษะ

- พัฒนาการทำงานกลุ่มวิศวกรรม
- การพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมยานยนต์
- การพัฒนาทีมครูฝึกพนักงานฝ่ายควบคุมการจราจร
- การบริหารจัดการระบบบัญชาการเหตุการณ์สาธารณภัยในภาวะฉุกเฉิน
- การปฐมพยาบาลครบตามมาตรฐาน
- การใช้วิทยุสื่อสารในการปฏิบัติงาน
- การดับเพลิงขั้นต้น
- การดับเพลิงขั้นสูงและการจัดการอุบัติเหตุจากสารเคมี
- เทคนิคการเขียนหนังสือราชการและการเขียนรายงานการประชุม
- การเสริมสร้างทักษะการปฏิบัติงานด้านพัสดุ ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างตาม พรบ. และระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
- ความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับไฟฟ้าและการช่วยชีวิตผู้ประสบอันตรายจากไฟฟ้า
- เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับหัวหน้างานในงานบำรุงรักษา
- การปฏิบัติตามคู่มือความปลอดภัยในการทำงานจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ
- เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงาน ระดับบริหาร
- คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- Infographic กับการทำงานยุคใหม่
- การบริการอย่างมืออาชีพยุค ๔.๐
- พัฒนาภาวะผู้นำเพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็นหัวหน้าชุด
- Technology Transfer for Technical Specialists/ Operation Staffs/ Traffic Control Management
- การใช้ปั้นจั่นเคลื่อนที่ให้ปลอดภัย ผู้บังคับ ผู้ควบคุม ผู้ให้สัญญาณ และผู้ยึดเกาะ
- การบริหารสินทรัพย์ภาครัฐ นโยบายบัญชี และแนวปฏิบัติล่าสุด: สำหรับผู้บริหาร
- Digital HR Forum ๒๐๑๙
- Human Resource Development Certificate Program
- พัฒนาทุนมนุษย์สู่ยุคดิจิทัล
- Innovative HR Transformation
- Powerful Presentation การนำเสนออย่างมีพลังแบบมืออาชีพ

- ปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างตาม พ.ร.บ. และระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
- หัวหน้าหน่วยงานความปลอดภัย
- เทคนิคการพูดสำหรับนักบริหาร
- เทคนิคการจัดงานประชุม อบรม สัมมนา อย่างมืออาชีพสู่มาตรฐานสากล
- พิธีกรมืออาชีพ
- Blockchain Technology for Developer
- รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ (Grading) กรณีการจ้างงานก่อสร้าง
- การจัดทำแผนการจัดการความรู้รายบุคคล (Individual KM Plan) ในการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อการสร้างสรรค์ผลงานสู่ความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากร
- การพัฒนาระบบพี่เลี้ยงสำหรับกำลังคนคุณภาพภาครัฐ

หลักสูตรการสนับสนุนการเปลี่ยนถ่ายที่จัดสรรให้เพื่อสนับสนุนให้พนักงานที่กำลังจะเกษียณอายุหรือยุติการจ้างงาน

- ปัจฉิมนิเทศสำหรับผู้เกษียณอายุการทำงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๒
- การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้เกษียณอายุการทำงานในปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตารางที่ ๗ จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ยต่อปีของพนักงาน กทพ. (404-1)

จำนวนชั่วโมงอบรมเฉลี่ย	ปีงบประมาณ ๒๕๕๙	ปีงบประมาณ ๒๕๖๐	ปีงบประมาณ ๒๕๖๑	ปีงบประมาณ ๒๕๖๒
จำแนกตามเพศ				
ชาย	๒๓.๐๖	๒๘.๘๒	๒๑.๗๙	๒๗.๕๕
หญิง	๒๙.๙๖	๓๓.๒๖	๒๕.๖๔	๓๑.๑๗
จำแนกตามประเภทพนักงาน				
ผู้บริหารระดับ ๙ ขึ้นไป	๑๐๖.๒๙	๑๐๕.๓๑	๘๘.๐๘	๑๒๑.๘๓
ผู้บริหารระดับ ๗-๘	๖๘.๔๕	๘๔.๒๒	๙๐.๓๐	๑๐๓.๐๗
พนักงานระดับ ๑-๖	๒๒.๔๑	๒๖.๙๐	๑๙.๒๑	๒๔.๘๔



หลังจากการคัดเลือกพนักงานและลูกจ้าง กทพ. เข้ามาร่วมงาน กทพ. จะเริ่มดำเนินการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของพนักงานตามแต่ละสายงาน จากนั้นจะทำการประเมินผลการปฏิบัติงานให้กับพนักงานทุกระดับใน กทพ. อย่างเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของพนักงานทั้งหมด ทั้งนี้ กทพ. จะดำเนินการรักษาพนักงานที่มีคุณค่าไว้กับองค์กร ทั้งการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง การจัดสรรค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม การดูแลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน รวมไปถึงการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีโดยมีการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันต่อบุคลากรทุกคน โดยเฉพาะพนักงานที่ได้รับการประเมินแล้วว่าเป็นพนักงานที่มีศักยภาพต่อองค์กร ซึ่งพนักงานกลุ่มนี้เป็นกำลังหลักในการพัฒนาให้ กทพ. เจริญก้าวหน้า อีกทั้งสามารถช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานในการจ้างงานพนักงานและลูกจ้าง กทพ. ใหม่ให้กับองค์กรได้ (103-1, 103-2, 404-3)

โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กทพ. ได้จัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานที่ได้รับการประเมินแล้วว่าเป็นพนักงานที่มีศักยภาพต่อองค์กร ผ่านหลักสูตร “เตรียมความพร้อมสู่การเป็นนักบริหารระดับต้น” โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานเพื่อรองรับหน้าที่ความรับผิดชอบและภารกิจในตำแหน่งที่สูงขึ้นอีกทั้งเพิ่มทักษะในการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก โดยในหลักสูตรเตรียมความพร้อมสู่การเป็นนักบริหารระดับต้นมีผู้เข้าอบรมทั้งสิ้น ๕๐ คน

การบริหารค่าตอบแทนที่คุ้มค่าและเสมอภาค

การบริหารค่าตอบแทนของ กทพ. เป็นสิ่งที่สำคัญของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ หากองค์กรมีการบริหารค่าตอบแทนที่ดีจะสร้างแรงจูงใจและดึงดูดให้บุคคลมาร่วมงานกับองค์กร อีกทั้งยังสามารถสร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับพนักงานในองค์กร นอกจากนั้นการบริหารค่าตอบแทนที่ดีจะทำให้องค์กรสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และหากองค์กรมีการบริหารค่าตอบแทนที่มีประสิทธิภาพและมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน จะก่อให้เกิดความพึงพอใจและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรและพนักงาน โดย กทพ. ได้จัดสิทธิประโยชน์ และสวัสดิการให้แก่พนักงานและลูกจ้าง กทพ. ดังนี้

ตารางที่ ๘ สิทธิประโยชน์และสวัสดิการของพนักงานและลูกจ้าง กทพ.

สวัสดิการ	บุคลากร		หมายเหตุ
	พนักงาน	ลูกจ้าง	
สิทธิประโยชน์สวัสดิการของ กทพ. (ตามข้อบังคับ)			
เงินเดือน	✓	✓	
ค่าจ้าง	✓	✓	
โบนัส	✓		
เงินเบี้ยเลี้ยง	✓	✓	
เงินช่วยเหลือในการรักษาพยาบาล	✓	✓	สำหรับลูกจ้าง คู่สมรส บุตรได้รับสิทธิ ยกเว้นบิดามารดา

สวัสดิการ	บุคลากร		หมายเหตุ
	พนักงาน	ลูกจ้าง	
เงินช่วยเหลือค่าศึกษาของบุตร	✓	✓	
เงินช่วยเหลือบุตร	✓	✓	
เงินช่วยเหลือในการคลอดบุตร	✓	✓	
เงินตอบแทนความชอบในการทำงานกรณีเกษียณอายุ	✓	✓	
เงินช่วยเหลือค่าทำศพ	✓	✓	
เงินทดแทนกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน	✓	✓	
การประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลสำหรับผู้ปฏิบัติงานเสี่ยงภัย	✓	✓	
เครื่องแบบพนักงาน	✓	✓	
การตรวจสุขภาพประจำปี	✓	✓	
เงินช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย	✓	✓	
เงินกองทุนสงเคราะห์	✓		
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพฯ	✓		
การฌาปนกิจสงเคราะห์	✓	✓	เงินทดแทนขึ้นอยู่กับระยะเวลาการสมัครเป็นสมาชิก
สวัสดิการอื่นๆ (ตามความสมัครใจ)			
การประกันภัย (อุบัติเหตุ/รถยนต์/อัคคีภัย)	✓	✓	
โครงการสวัสดิการประกันกลุ่มแบบสะสมทรัพย์ และกองทุนเกษียณอายุ	✓	✓	
สินเชื่อสวัสดิการเพื่อที่อยู่อาศัย	✓		การทำสัญญาของลูกจ้างเป็นปีต่อปี
สินเชื่อสวัสดิการธนาคารออมสิน	✓		
สินเชื่อธนาคารกรุงไทย	✓		

สำหรับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ กทพ. ได้สื่อสารข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ระบบอินทราเน็ต (Intranet) เสียงตามสาย หนังสือเวียน และการจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้พนักงานและลูกจ้าง กทพ.สามารถทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ระเบียบ ข้อบังคับ เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ตลอดจนการขอรับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ กทพ. มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กทพ. มีจำนวนเงินที่จ่ายเข้ากองทุนสำรองเลี้ยงชีพให้เฉพาะพนักงาน รวมเป็นเงิน ๑๙๕,๓๕๗,๘๙๓.๑๒ บาท [201-3]

การบริหารความสัมพันธ์และความพึงพอใจของพนักงาน (103-1)

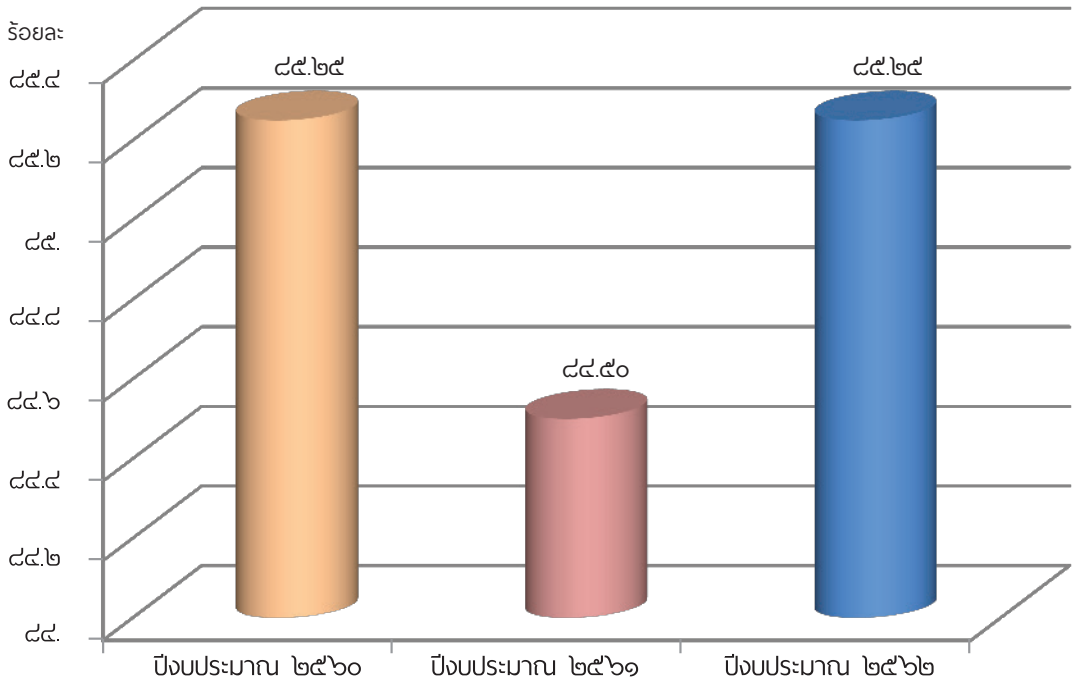
ความพึงพอใจของพนักงานใน กทพ. เป็นปัจจัยที่ขับเคลื่อนที่สำคัญไปสู่ความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายตามภารกิจของ กทพ. โดยได้มีการกำหนดปัจจัยจูงใจให้พนักงานเกิดความพึงพอใจสูงสุด เช่น การปรับอัตราค่าตอบแทนแรกบรรจุสอดคล้องตามตลาดแรงงาน สิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่สูงกว่า โดยเปรียบเทียบกับกลุ่มรัฐวิสาหกิจกลุ่มเดียวกัน และสวัสดิการพื้นฐานจากหน่วยงานเอกชน และความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ชัดเจน พร้อมทั้งมีการดำเนินการด้านปัจจัยค้ำจุนที่สนับสนุนและเสริมสร้างความพึงพอใจของพนักงานให้เกิดความรัก ความผูกพัน ความสามัคคี และกลมเกลียวกันภายในองค์กร เช่น กิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ภายใน กทพ. กิจกรรมแข่งขันกีฬาสีภายในหน่วยงาน กิจกรรมวันสงกรานต์ และกิจกรรมนิทรรศการต่าง ๆ ภายใน กทพ.รวมทั้งกิจกรรมผู้บริหาร กทพ. พบปะพนักงานเพื่อสื่อสารแนวทางการพัฒนาองค์กร และเผยแพร่นโยบายจากผู้บริหาร รวมทั้งเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจ และเป็นส่วนหนึ่งของ กทพ. ซึ่งทุกกิจกรรมเปิดโอกาสให้พนักงานทุกกลุ่มเข้าร่วมอย่างอิสระ

แนวทางการบริหารจัดการ (103-2)

ในทุกๆ ปี กทพ. จะดำเนินการรวบรวมความต้องการและข้อเสนอแนะของพนักงานผ่านการสำรวจความผูกพันและความพึงพอใจต่อ กทพ. และนำข้อคิดเห็นต่างๆ มาสรุปและจัดทำแผนงานเสริมสร้างความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงาน โดยในการสำรวจความต้องการและข้อเสนอแนะต่างๆ พนักงาน กทพ. จะมีส่วนร่วมในการกำหนดปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อ กทพ. โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ดังนี้

๑. ปัจจัยด้านลักษณะงาน
๒. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพ
๓. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
๔. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
๕. ปัจจัยด้านค่าตอบแทนในการทำงาน
๖. ปัจจัยด้านสิทธิประโยชน์และสวัสดิการ
๗. ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน

กทพ. ได้กำหนดระดับความพึงพอใจของพนักงาน ไว้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ระดับความพึงพอใจของพนักงานอยู่ที่ ร้อยละ ๘๕.๒๕ ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาร้อยละ ๐.๗๕



ภาพที่ ๗ ระดับความพึงพอใจของพนักงาน กทพ. ปีงบประมาณ ๒๕๖๐-๒๕๖๒

การจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (103-1)

กทพ. ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย สวัสดิภาพ และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานและลูกจ้าง กทพ. เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถดำเนินงานให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย สวัสดิภาพ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ร่วมถึงส่งเสริม ปรับปรุง สภาพแวดล้อม และบรรยากาศในการทำงาน เพื่อรักษาพนักงานและลูกจ้าง กทพ. ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีความปลอดภัยและมีสุขอนามัยที่ดีในการทำงาน

แนวทางการบริหารจัดการ (103-2)

กทพ. ได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จะมีผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานและลูกจ้าง กทพ. ตลอดจนบุคคลภายนอกที่มาปฏิบัติงานหรือมาใช้บริการ จึงได้กำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทาง การบริหารจัดการดังนี้

๑. ดำเนินงานภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
๒. ให้การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้เกิดผลในการปฏิบัติอย่างสูงสุด
๓. พัฒนาความสามารถของบุคลากรด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

๔. พนักงานและลูกจ้าง กทพ.ตลอดจนบุคคลภายนอกที่มาปฏิบัติงานหรือมาใช้บริการต้องปฏิบัติตามประกาศ กฎระเบียบด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยเคร่งครัด

๕. ผู้บังคับบัญชาทุกระดับต้องให้การส่งเสริม สนับสนุน ดูแลรับผิดชอบ และให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

๖. สร้างวัฒนธรรมองค์กรในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผ่านเจตนารมณ์ของผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ

อีกทั้ง กทพ. ได้จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของ กทพ. จำนวนทั้งสิ้น ๙๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๖ ของพนักงานทั้งหมด [403-1] ซึ่งครอบคลุมทั้งอาคารสำนักงานใหญ่ กทพ. จตุจักร อาคารศูนย์ควบคุมทางพิเศษ อาคารฝ่ายกรรมสิทธิ์ที่ดิน และอาคารด่านจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ โดยคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะทำหน้าที่ต่างๆ ดังนี้

๑. พิจารณานโยบาย และแผนงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน

๒. รายงาน และเสนอแนะมาตรการ หรือแนวทางปรับปรุแก้ไขให้ถูกต้องตามกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน

๓. ส่งเสริม สนับสนุน กิจกรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานของ กทพ.

๔. พิจารณาข้อบังคับและคู่มือความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

๕. สำรวจการปฏิบัติการด้านความปลอดภัยในการทำงาน และตรวจสอบสถิติการประสบอันตรายที่เกิดขึ้นใน กทพ.

๖. พิจารณาโครงการ หรือแผนการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน

๗. วางระบบการรายงานสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัยให้เป็นหน้าที่ของพนักงานและลูกจ้าง กทพ. ทุกคนทุกระดับ

๘. ติดตามผลความคืบหน้าเรื่องที่เสนอต่อผู้ว่าการ กทพ.

๙. รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี รวมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ

๑๐. ประเมินผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยในการทำงานของ กทพ.

๑๑. ปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในการทำงานอื่นตามที่ผู้ว่าการ กทพ. มอบหมาย

โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กทพ. มีการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยจัดให้มีการฝึกซ้อมดับเพลิงและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟประจำอาคาร ปีละ ๑ ครั้ง การสำรวจตรวจเยี่ยมด้านความปลอดภัย เดือนละ ๑ ครั้ง การฉีดพ่น กำจัดพาหะนำโรค โครงการตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงในพนักงานสายปฏิบัติการ และการตรวจสุขภาพทั่วไปให้พนักงานในสำนักงาน การจัดกิจกรรม ๕ ส. เพื่อให้พนักงานและลูกจ้าง กทพ. ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่ดี อบรมสร้างความรู้ด้านความปลอดภัยให้กับพนักงาน รวมทั้งการจัดสถานที่และกิจกรรมออกกำลังกายให้พนักงานและลูกจ้าง กทพ.

คณะกรรมการความปลอดภัยฯ ของ กทพ. ได้มีการประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพของพนักงานและลูกจ้าง กทพ. พร้อมทั้งตรวจสอบ ติดตามสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อหาแนวทางป้องกัน และแก้ไขได้อย่างเหมาะสม โดยพนักงานและลูกจ้าง กทพ. ที่ต้องปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความเสี่ยงในการทำงาน อาทิ พนักงานกู้ภัย พนักงานจัดการจราจร และช่าง กทพ. ได้จัดหาอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัยในการทำงาน และมีการตรวจสุขภาพประจำปี โดยผลการตรวจสุขภาพประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการและสายสำนักงานมีความเสี่ยงต่อโรคจากการทำงาน ดังนี้ (403-3)

	ความเสี่ยงต่อโรค / ภัยจากการทำงาน	การดำเนินงานเพื่อลดความเสี่ยง
พนักงานและลูกจ้าง กทพ. สายปฏิบัติการ	• สัมผัสเสียงดัง • สัมผัสฝุ่นละออง/ควัน	• ตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ฝุ่นละออง/ควัน • จัดเตรียม PPE สำหรับป้องกันอันตรายจากฝุ่นละออง/ควัน ให้พนักงานสวมใส่ ขณะปฏิบัติงาน • โครงการตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยง
พนักงานและลูกจ้าง กทพ. สายสำนักงาน	• ออฟฟิศซินโดรม	• โครงการตรวจสุขภาพประจำปี • จัดเตรียมแพทย์เพื่อให้พนักงานปรึกษาขอคำแนะนำในการตรวจติดตามสุขภาพ ๔ ครั้ง/ปี

กทพ. ได้จัดตั้งสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (สร.กทพ.) ตามพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. ๒๕๔๓ โดยมีความมุ่งหมายที่จะให้องค์กร ซึ่งมีฐานะเป็นนายจ้างมีการดำเนินงานตามหรือเปลี่ยนแปลงข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ตลอดจนส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง (พนักงานและลูกจ้าง กทพ.) โดยสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจ กทพ. จะทำหน้าที่ส่งเสริมผลประโยชน์ของสมาชิกสหภาพแรงงาน เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีถูกสุขอนามัยและความปลอดภัย โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ไม่มีหัวข้อร้องเรียนเรื่องความปลอดภัยต่างๆ จากพนักงานและลูกจ้าง กทพ. เพื่อให้สหภาพแรงงานฯ ทำหน้าที่ในการสื่อสารกับผู้บริหารและพนักงาน กทพ. (102-41, 403-4)



อัตราการบาดเจ็บและเสียชีวิตของพนักงานและลูกจ้าง กทพ.ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (403-2)

จากการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของ กทพ. ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กทพ. มีการตั้งเป้าหมายในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยฯ ไว้ดังนี้

๑. อัตราการประสบอันตรายจากการทำงานของพนักงานและลูกจ้าง กทพ. ไม่เกิน ๐.๑๑ ต่อ ๒๐๐,๐๐๐ ชั่วโมงการทำงาน โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กทพ. มีอัตราการบาดเจ็บ ๐.๐๐๗ ซึ่งไม่เกินเป้าหมาย

๒. จำนวนพนักงานและลูกจ้าง กทพ. ที่จะเกิดอันตรายจากการทำงาน ไม่เกิน ๖ ราย โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กทพ. มีอัตราการบาดเจ็บ ๔ ราย ซึ่งไม่เกินเป้าหมาย



* จำนวนพนักงานและลูกจ้าง กทพ. ๕,๔๐๗ ราย

* อัตราวันขาดงาน (LDR) คำนวณจากจำนวนวันขาดงาน คือ วันที่พนักงานและลูกจ้าง กทพ. ประสบอันตรายจากการทำงานหยุดงานเกิน ๓ วันขึ้นไป ซึ่งรวมวันขาดงานทั้งหมด ๖๖ วัน

ในปีงบประมาณ 2562 กทพ. สามารถบริหารจัดการ ควบคุม และป้องกันด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้ดีกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ แต่อย่างไรก็ตามจากอัตราการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงานและลูกจ้าง กทพ. กทพ. ได้ดำเนินการติดตามและหาสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุดังกล่าว เพื่อหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานด้านความปลอดภัยให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานและลูกจ้าง กทพ. เกิดความมั่นใจ ในเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพต่อไป

กลยุทธ์ ๑.๒ การปฏิบัติดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล

ในปัจจุบันการบริหารจัดการในภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญกับระบบคุณธรรมและจริยธรรม เนื่องจากการบริหารจัดการในหลายๆ องค์กรกำลังประสบปัญหาและต้องเผชิญกับภาวะวิกฤติเป็นอย่างมาก สาเหตุโดยส่วนใหญ่เกิดมาจากการทุจริต ความไม่รับผิดชอบต่อสังคมหรือส่วนรวม การคำนึงแต่ประโยชน์ของตนเองและพวกพ้อง อันเป็นการบริหารจัดการที่ขาดคุณธรรมและจริยธรรม

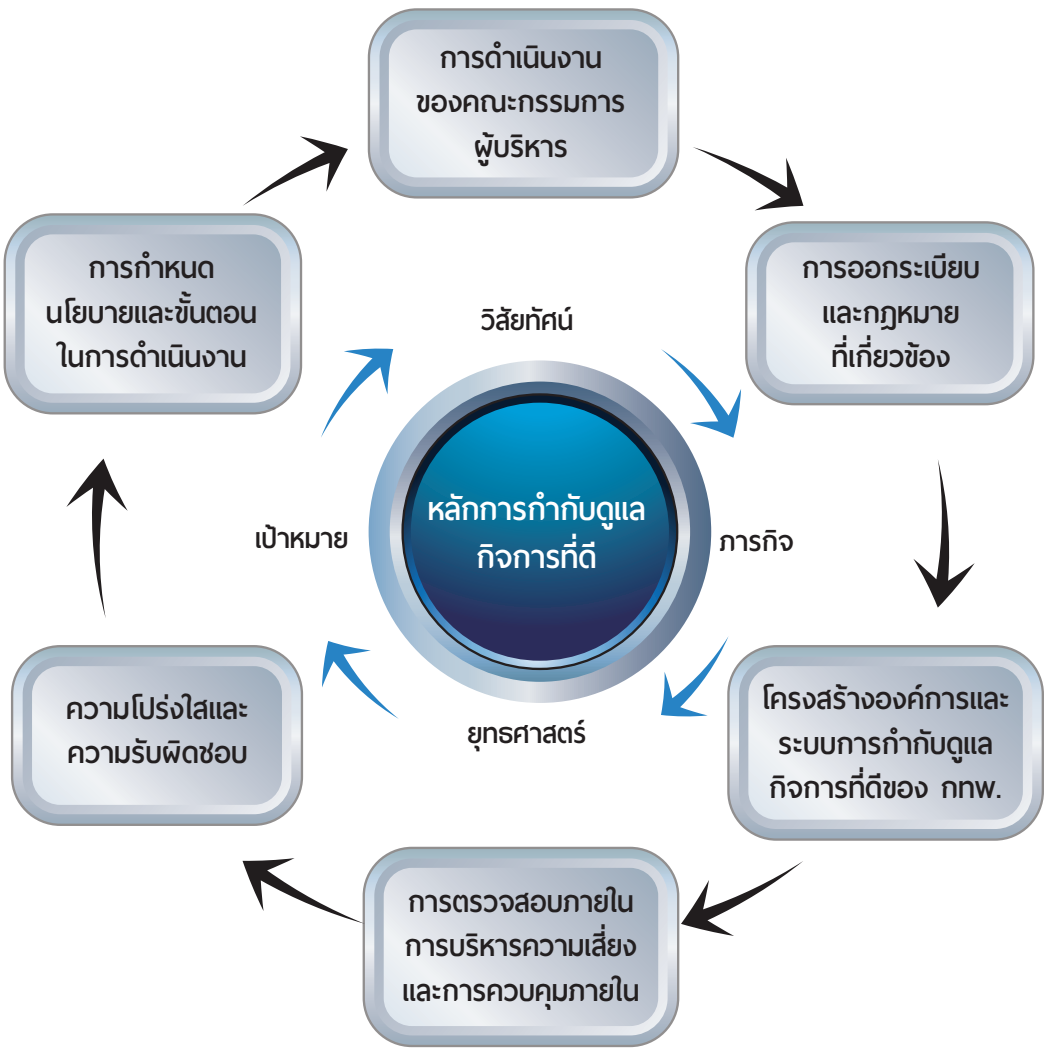
การดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาล (Good Governance) จึงเข้ามามีบทบาทในทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน และประชาชน ซึ่งกำลังให้ความสนใจและนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์กรอย่างแพร่หลาย เหตุเพราะการดำเนินงานอย่างมีธรรมาภิบาลจะช่วยสร้างสรรค์และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ อาทิ การดำเนินงานอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต จะทำให้ผลประกอบการขององค์กรธุรกิจนั้นขยายตัว นอกจากนี้ยังทำให้เกิดความเชื่อมั่นแก่นักลงทุน และประชาชน ตลอดจนส่งผลดีต่อเสถียรภาพของรัฐบาลและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ และทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

การกำกับดูแลกิจการที่ดีถือเป็นรากฐานสำคัญในการดำเนินธุรกิจ เพราะหากองค์กรมีการกำกับดูแลกิจการที่ดีแล้วนั้น จะส่งผลให้องค์กรมีความมั่นคง สร้างความน่าเชื่อถือ และสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน ซึ่งคณะกรรมการ กทพ. มีเจตนารมณ์ที่จะส่งเสริมให้ กทพ. เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยได้จัดตั้งคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีทำหน้าที่กำหนดนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนกำกับดูแล ติดตาม ส่งเสริมการดำเนินงานตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี

แนวทางการบริหารจัดการ

กทพ. เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง โดยมีสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) เป็นหน่วยงานหลักในการกำกับดูแลและสนับสนุนให้ กทพ. มีระบบบริหารจัดการที่ดี มีความสามารถในการแข่งขัน เพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ บนพื้นฐานการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาลโดยในปัจจุบัน กทพ. ได้บูรณาการหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเข้าไปในทุกกระบวนการดำเนินงาน ตั้งแต่การกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย และยุทธศาตร์ขององค์กร ดังนี้



ภาพที่ ๘ หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กทพ.

จากภาพที่ ๘ แสดงการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กทพ. ทั้งในด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์ขององค์กร ซึ่งอยู่ภายใต้หลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อนำไปสู่แนวทางการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ที่มีบทบาทสำคัญในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีขององค์กร อีกทั้งยังเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่มว่า การดำเนินงานขององค์กรนั้นอยู่ภายใต้หลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ตอบสนองต่อการควบคุมและการบริหารงานขององค์กร ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ กทพ. จึงได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ๗ ประการ เพื่อให้คณะกรรมการ กทพ. ผู้บริหาร และพนักงาน กทพ. ทุกคน ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

Accountability มีความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่

Responsibility มีความสำนึกในหน้าที่ที่จะให้บริการที่ดีต่อผู้ใช้บริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ด้วยขีดความสามารถ และประสิทธิภาพที่เพียงพอ

Equitable Treatment ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียม

Transparency ดำเนินงานอย่างโปร่งใส เปิดเผยข้อมูล และสามารถตรวจสอบได้

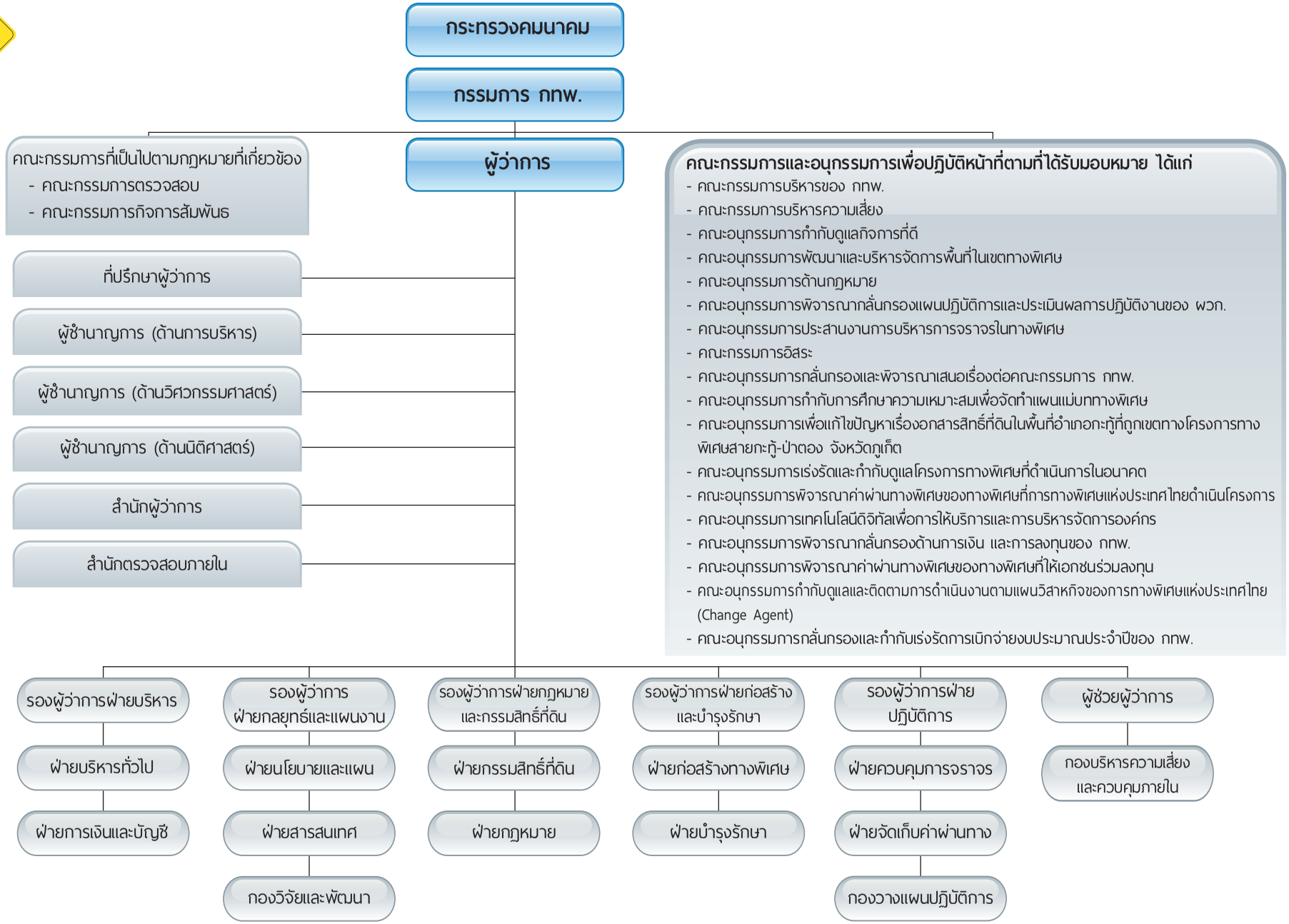
Value Creation เพิ่มความสามารถในการดำเนินงานทุกด้านเพื่อยกระดับการแข่งขัน และสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการทั้งในระยะสั้น และระยะยาว

Ethics ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย

Participation ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต และความเป็นอยู่ของชุมชนหรือท้องถิ่น

โดยคณะกรรมการ กทพ. ต้องปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา ๑๙ มาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติการทางพิเศษแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ และมติคณะรัฐมนตรีในเรื่อง แนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ โดยคำนึงถึงความระมัดระวัง (Duty of Care) มีทักษะ (Skills) และด้วยความซื่อสัตย์สุจริต (Duty of Royalty) ทั้งนี้ คณะกรรมการ กทพ. ได้มอบหมายให้คณะอนุกรรมการกำกับกิจการที่ดี ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย กลยุทธ์เป้าหมาย และแผนการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของ กทพ. รวมทั้งกำกับดูแลติดตามและส่งเสริมการดำเนินงานตามแผนงานการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ดังนั้น กทพ. จึงมีการจัดทำและดำเนินการตามแผนการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นประจำทุกปี และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะอนุกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคณะกรรมการ กทพ. เป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อให้มั่นใจว่า กทพ. มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี



ภาพที่ ๙ โครงสร้างองค์กรและระบบกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กทพ. (102-18)

จรรยาบรรณในการดำเนินงาน (102-16)

กทพ. ได้นำมาตรฐานจริยธรรมขององค์กร และมาตรฐานจริยธรรมอันเป็นค่านิยมหลักของ กทพ. มาประมวลใหม่ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๔ โดยใช้คำที่สื่อความหมายถึงความมุ่งมั่นภายในของเจ้าหน้าที่ กทพ. ในการที่จะทำหน้าที่ในฐานะเจ้าหน้าที่ กทพ. อย่างมีจรรยาบรรณ และมีการปฏิบัติตามแนวปฏิบัติที่องค์กรได้ให้ไว้อย่างจริงจัง ดังคำย่อที่สื่อความมุ่งมั่นของเจ้าหน้าที่ กทพ. ว่า **"HEARTS"** อันหมายถึง **"ปฏิบัติหน้าที่ด้วยหัวใจ"**

ความมุ่งมั่นที่นำไปสู่การ **"ปฏิบัติหน้าที่ด้วยหัวใจ"** หรือ **"HEARTS"** ประกอบด้วย หลักจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเจ้าหน้าที่ กทพ. ทุกคน ควรจะต้องนำไปใช้เป็นแนวปฏิบัติในการทำงานตลอดเวลาที่ดำรงตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ กทพ. ดังนี้

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"

โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กทพ. ได้จัดฝึกอบรมหลักสูตรที่เหมาะสมกับพนักงานระดับต่างๆ อาทิ หลักสูตรการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล หลักสูตรการเสริมสร้างคุณธรรม และจริยธรรมภายในองค์กร และการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับ "จรรยาบรรณ" โดยมีผู้เข้ารับการอบรมจำนวนทั้งสิ้น ๖๓๐ คน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าพนักงานทุกระดับในองค์กรมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปฏิบัติในการทำงานและมีส่วนช่วยขับเคลื่อนให้ กทพ. เป็นองค์กร ที่โปร่งใสตรวจสอบได้

การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน (103-1)

กทพ. ตระหนักดีว่าการคอร์รัปชันส่งผลเสียและเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ เป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้องและสร้างความไม่เป็นธรรมในทางธุรกิจ ส่งผลเสียทั้งด้านจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขาดความเชื่อมั่น กทพ. จึงให้ความสำคัญในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยการปฏิบัติตามกฎหมายประเทศไทยในการต่อต้านคอร์รัปชันอย่างเคร่งครัด ตลอดจนสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานและลูกจ้าง กทพ.ทุกระดับมีจิตสำนึกในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบพร้อมทั้งได้สร้างความตระหนักรู้ถึงการคอร์รัปชัน

แนวทางการบริหารจัดการ (103-2)

กทพ. ยังได้นำแนวทางการเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการภายใต้นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยคำนึงถึงการมุ่งเน้นการพัฒนาที่ยั่งยืนและการแสดงความรับผิดชอบขององค์กรที่มีต่อสังคม มาเป็นแนวทางในการกำกับการดำเนินงาน พร้อมทั้งจัดทำแผนแม่บทเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งมีการระบุเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างมีธรรมาภิบาลในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันในทุกส่วนงานทั้งในองค์กรและคู่ค้าที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ เพื่อป้องกันการทุจริต กทพ. ยังดำเนินการภายใต้ประกาศคณะกรรมการความร่วมมือป้องกันการทุจริต เรื่อง แนวทางและวิธีการในการดำเนินงานโครงการความร่วมมือป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ แบบของข้อตกลงคุณธรรม การคัดเลือกผู้สังเกตการณ์ และการจัดทำรายงานตามมาตรา ๑๗ และมาตรา ๑๘ แห่งพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารงานพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ได้กำหนดเรื่อง **"โครงการจัดทำข้อตกลงคุณธรรม"** โดยเป็นโครงการจัดซื้อจัดจ้างที่คณะกรรมการความร่วมมือป้องกันการทุจริต (ค.ป.ท.) มีมติเห็นชอบให้จัดทำข้อตกลงคุณธรรม ซึ่งมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

๑. โครงการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินตั้งแต่ ๑,๐๐๐ ล้านบาทขึ้นไป
๒. โครงการจัดซื้อจัดจ้างที่สาธารณชนสนใจ เช่น โครงการลงทุนโครงสร้างพื้นฐาน
๓. โครงการจัดซื้อจัดจ้างลักษณะอื่นที่ คณะกรรมการ ค.ป.ท. เห็นสมควรให้จัดทำข้อตกลง

ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กทพ. ได้ริเริ่มดำเนินโครงการก่อสร้างอาคารศูนย์บริหารทางพิเศษ กทพ. และโครงการก่อสร้างทางพิเศษสายพระราม ๓ – ดาวคะนอง – วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก กทพ.จึงได้ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงด้านทุจริต ในเรื่องของการบริหารจัดการโครงการก่อสร้าง ซึ่งจะดำเนินการพิจารณาถึงสาเหตุความเสี่ยง แผนจัดการความเสี่ยง และกิจกรรมจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ ๙ ระบุความเสี่ยงและระดับการประเมินควบคุมความเสี่ยงการทุจริต (205-1)

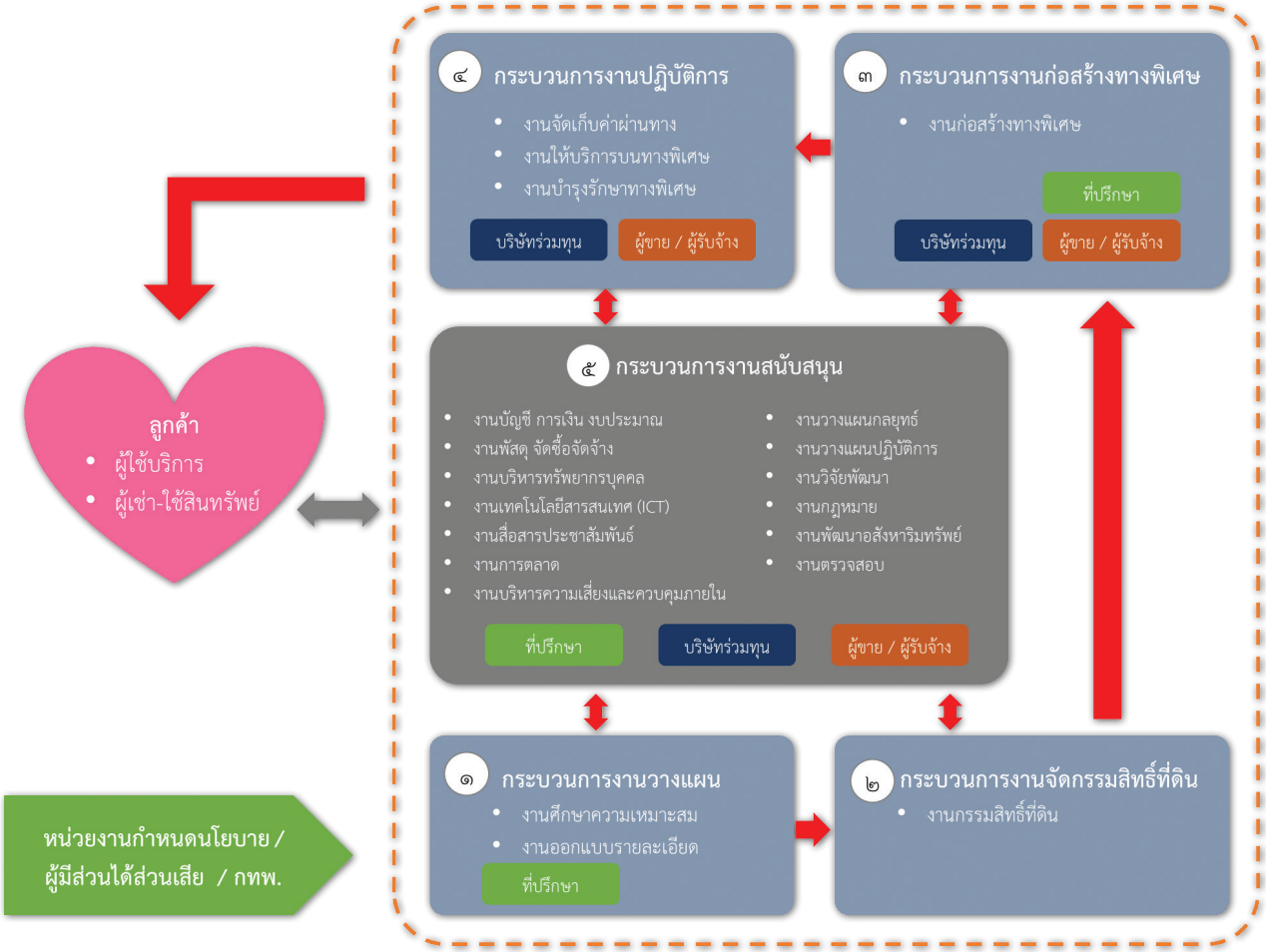
โอกาส/ความเสี่ยงการทุจริต	ประเภทความเสี่ยงการทุจริต		ระดับการประเมินควบคุมความเสี่ยง
	Know Factor	Unknown Factor	
๑. โครงการก่อสร้างอาคารศูนย์บริหารทางพิเศษ กทพ.			
๑.๑ การทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	- การใช้วิธีเฉพาะเจาะจงในการคัดเลือกผู้รับจ้าง	- การกระทำใดๆ ที่เป็นการเอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้รับจ้าง	ปานกลาง
๑.๒ การทุจริตด้านการกำกับดูแลโครงสร้างก่อสร้าง	- ผู้รับจ้างไม่เร่งรัดงานอย่างเต็มที่/ผู้รับจ้างทิ้งงาน	- การส่งมอบงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานและไม่แก้ไขให้ถูกต้อง	

โอกาส/ความเสี่ยงการทุจริต	ประเภทความเสี่ยงการทุจริต		ระดับการประเมินควบคุมความเสี่ยง
	Know Factor	Unknown Factor	
๒. โครงการทางพิเศษสายพระราม ๓ – ดาวคะนอง – วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก			
๒.๑ การทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้าง	- การใช้วิธีเฉพาะเจาะจงในการคัดเลือกผู้รับจ้าง	- การกระทำใดๆ ที่เป็นการเอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้รับจ้าง	ปานกลาง
๒.๒ การทุจริตด้านการกำกับดูแลโครงการก่อสร้าง	- ผู้รับจ้างไม่เร่งรัดงานอย่างเต็มที่/ผู้รับจ้างทิ้งงาน	- การส่งมอบงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานและไม่แก้ไขให้ถูกต้อง	

โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ในการดำเนินโครงการก่อสร้างอาคารศูนย์บริหารทางพิเศษ กทพ. และโครงการก่อสร้างทางพิเศษสายพระราม ๓ – ดาวคะนอง – วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก มีระดับการประเมินควบคุมความเสี่ยงในการเกิดทุจริตอยู่ในระดับปานกลาง แต่ กทพ. ก็ยังสามารถบริหารจัดการการทุจริต ไม่ให้เกิดกรณีทุจริตได้ (205-3) ทั้งนี้ กทพ. ยังคงมุ่งมั่นและรักษามาตรฐานแนวทางการดำเนินงานในการเป็นองค์กรที่ปลอดการทุจริตต่อไป โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมและปลูกฝังในเรื่องคุณธรรมจริยธรรมให้กับเจ้าหน้าที่ กทพ. อย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการเน้นย้ำและปลูกจิตสำนึกในเรื่องของคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งพนักงาน กทพ. จะต้องยึดถือและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

การพัฒนาส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่อุปทาน

การบริหารห่วงโซ่อุปทาน ถือเป็นหนึ่งในกลยุทธ์สำคัญในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ที่จะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดหาสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ทันเวลา ที่คุ้มค่าในเชิงเศรษฐศาสตร์ทั้งงบประมาณและการใช้ทรัพยากร นอกจากนั้นรูปแบบของการจัดซื้อจัดจ้างในยุค Thailand 4.0 ของรัฐบาล ที่ผลักดันให้ทั้งภาครัฐ และภาคอุตสาหกรรมขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม ที่ตอบสนองต่อการดำเนินธุรกิจด้วยความคล่องตัวและรวดเร็ว ส่งผลให้การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานจะต้องพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงในสังคมปัจจุบัน



ภาพที่ ๑๐ ห่วงโซ่อุปทานของ กทพ. (102-9)

แนวทางการบริหารจัดการ

กทพ. มีการดำเนินงานโดยแบ่งตามภารกิจหลัก ออกเป็น 2 ระบบงาน ประกอบด้วย

- **ระบบงานให้บริการทางพิเศษ** โดยมีกระบวนการหลัก 4 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการงานวางแผน กระบวนการงานจัดกรรมสิทธิ์ที่ดิน กระบวนการงานก่อสร้างทางพิเศษ และ กระบวนการงานปฏิบัติการ
- **ระบบงานบริหารจัดการพื้นที่** โดยมีกระบวนการหลัก 2 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการจัดการพื้นที่เพื่อสาธารณประโยชน์ และกระบวนการจัดการพื้นที่เพื่อเพิ่มรายได้

โดยระบบงานของ กทพ. มีปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญจากการขับเคลื่อนของกระบวนการงานสนับสนุน ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญเนื่องจากในกระบวนการนี้จะมีหน่วยงานต่าง ๆ ที่คอยสนับสนุนการดำเนินงานของทุกกระบวนการหลักในแต่ละระบบงาน

ระบบห่วงโซ่อุปทานของ กทพ. เกิดขึ้นภายใต้การดำเนินงานของกระบวนการหลักและกระบวนการงานสนับสนุนข้างต้น โดยแต่ละกระบวนการจะมีผู้เกี่ยวข้องที่มีการดำเนินงานร่วมกัน อาทิ คู่ค้า ผู้ขาย ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย กทพ. มีการจัดการห่วงโซ่อุปทานผ่านการดำเนินการรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดการกับผู้เกี่ยวข้องในรูปแบบของคู่ค้า ผู้ขาย ผู้ส่งมอบ หรือคู่ความร่วมมือ ผ่านการจัดซื้อจัดจ้างตาม "พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐" และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หรือ การจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านการดำเนินการตามขั้นตอนของพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น เพื่อให้ผู้ส่งมอบที่ กทพ. เลือกมีคุณสมบัติและมีความสามารถที่จะยกระดับผลการดำเนินการขององค์กร โดยในการดำเนินงานจัดซื้อจัดจ้าง กทพ. จะจัดตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ ซึ่งแต่งตั้งจากหัวหน้าหน่วยงานเพื่อกำกับการปฏิบัติงานในทุกๆ ขั้นตอน ตั้งแต่การกำหนดคุณสมบัติผู้ส่งมอบ การคัดเลือกผู้ส่งมอบ และระหว่างการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ โดยคณะกรรมการชุดต่างๆ มีอำนาจหน้าที่ชัดเจนตามระเบียบวิธีปฏิบัติภายใต้ พ.ร.บ.จัดซื้อจัดจ้างฯ ซึ่งรูปแบบการจัดซื้อจัดจ้างของ กทพ. จะแบ่งออกเป็น ๒ รูปแบบหลักๆ ได้แก่

- การจัดซื้อหรือการจัดจ้าง (ที่ไม่ใช่งานก่อสร้าง)
- การจัดจ้างก่อสร้าง

โดยคณะกรรมการชุดต่างๆ จะมีองค์ประกอบและหน้าที่ในด้านต่างๆ ที่มีความชำนาญในงานที่กำหนด ซึ่งคณะกรรมการจะมีหน้าที่กำหนดคุณสมบัติ เพื่อคัดกรองคุณสมบัติเบื้องต้น (Pre-Qualification) ของผู้ส่งมอบ ที่มีความประสงค์จะเข้ามาดำเนินงานกับ กทพ. โดยมีการกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้น ดังนี้

- ขนาดและฐานะทางการเงิน
- ความเชี่ยวชาญและความสามารถของผู้ส่งมอบ
  - ประสบการณ์ทำงานที่สอดคล้องกับงาน
  - มูลค่าของผลงาน

นอกจากนี้ คณะกรรมการชุดต่างๆ มีหน้าที่กำกับการปฏิบัติงานในขั้นตอนของการคัดเลือกผู้ส่งมอบ เช่น คณะกรรมการซื้อหรือจ้าง คณะกรรมการดำเนินงานจ้าง คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ซึ่งมีหน้าที่ในการกำกับการปฏิบัติงานในระหว่างการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ เพื่อให้การดำเนินการของผู้ส่งมอบเป็นไปตามขอบเขตของงานและแล้วเสร็จภายในระยะเวลาตามเงื่อนไขของสัญญา การดำเนินงานของคณะกรรมการชุดต่างๆ ในแต่ละขั้นตอนจึงเป็นส่วนหนึ่งที่สร้างความมั่นใจได้ว่าผู้ส่งมอบที่ กทพ. เลือกมีคุณสมบัติและมีความสามารถที่จะยกระดับผลการดำเนินการของ กทพ. ได้เป็นอย่างดี

กทพ. มีการประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ ๒ รูปแบบ โดยแยกตามประเภทงาน คือ งานจัดซื้อ และงานจัดจ้าง ซึ่งจะมีความแตกต่างกันในช่วงเวลาของการประเมินผลและแบบฟอร์มในการประเมิน โดยระหว่างการดำเนินงานตามสัญญาของงานที่มีการจัดซื้อหรือจัดจ้างในกรณีที่มีผู้ควบคุมงาน จะมีการประเมินผลระหว่างการดำเนินงาน หรือในกรณีที่เป็นงานจ้างที่ไม่มีผู้ควบคุมงาน คณะกรรมการตรวจรับพัสดุจะเป็นผู้ประเมินผลการดำเนินงาน โดยจำนวนครั้งในการประเมินมีความแตกต่างกันตามเงื่อนไขของสัญญา และจะมีการประเมินผลผู้ส่งมอบครั้งสุดท้าย ภายหลังการดำเนินงานแล้วเสร็จตามสัญญา

ซึ่งหากผลการดำเนินงานของผู้ส่งมอบต่ำกว่าเกณฑ์ จะมีการแจ้งผลการประเมินไปยังผู้ส่งมอบทุกรายเพื่อรับทราบผลการประเมิน โดยหากผู้ส่งมอบมีคะแนนการประเมินผลการดำเนินการที่ต่ำกว่าเกณฑ์จะได้รับผลการประเมินที่ระบุว่า "ควรปรับปรุงแก้ไข" เพื่อให้ผู้ส่งมอบมีการปรับปรุงแก้ไขต่อไป นอกจากนี้ กทพ. ยังมีการดำเนินงานกับผู้ส่งมอบระหว่างการดำเนินงาน เช่น ในระหว่างการดำเนินงาน หากผู้ส่งมอบไม่สามารถส่งมอบงานตามกำหนด กทพ. จะมีขั้นตอนในการออกหนังสือเร่งรัด หากผู้ส่งมอบยังไม่ดำเนินการตามที่แจ้ง กทพ. จะทำการบอกเลิกสัญญาและแจ้งเป็นผู้ทิ้งงาน

ตารางที่ ๑๐ จำนวนผู้ส่งมอบของ กทพ.

รายการ	จำนวน(ราย)
จำนวนผู้ส่งมอบทั้งหมด*	๓๖๓
จำนวนผู้ส่งมอบที่ถูกบอกเลิกสัญญาในปีงบประมาณ ๒๕๖๒	-

* หมายเหตุ จำนวนผู้ส่งมอบทั้งหมดคิดตามจำนวนสัญญาการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งอาจมีจำนวนผู้ส่งมอบซ้ำรายเดิม

กลยุทธ์ ๑.๓ ความรับผิดชอบต่อการให้บริการทางพิเศษ

กทพ. ให้ความสำคัญในการยกระดับความรับผิดชอบต่อการให้บริการทางพิเศษ โดยมุ่งเน้นไปที่การสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า ซึ่งถือเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญที่ช่วยเพิ่มมูลค่าเชิงเศรษฐกิจในแก่ กทพ. ในระยะยาว อีกทั้งยังมีส่วนสำคัญในการยกระดับกระบวนการให้บริการทางพิเศษของ กทพ. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งมีส่วนในการนำพาองค์กรไปสู่ความยั่งยืน

ดังนั้น กทพ. จึงได้กำหนดแนวทางบริหารจัดการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ที่ครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการสานสัมพันธ์ของลูกค้า การรับฟังลูกค้า รวมถึงกระบวนการประเมินความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า อีกทั้งยังให้ความสำคัญในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และบริการให้มีความสะดวก ทันสมัย และปลอดภัยต่อผู้ใช้ทางพิเศษทุกกลุ่ม ทั้งนี้ กทพ. ได้กำหนดกลุ่มลูกค้าตามการแบ่งส่วนตลาด (Segmentation) โดยใช้ผลิตภัณฑ์และบริการเป็นเกณฑ์ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 กลุ่มผู้ใช้บริการทางพิเศษ แบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม ดังนี้ ๑. ผู้ใช้บริการด้วยเงินสดและคูปองผ่านทาง ๒. ผู้ใช้บริการที่ชำระค่าผ่านทางพิเศษด้วยบัตร Easy Pass ๓. ลูกค้าที่ยังไม่เคยใช้บริการทางพิเศษของ กทพ. (ลูกค้าของคู่เทียบ/ลูกค้าใช้ทางปกติ (ถนนทั่วไป)) และส่วนที่ ๒ กลุ่มผู้เช่าพื้นที่ในเขตทางพิเศษทุกสายทาง พร้อมทั้งได้กำหนดกระบวนการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม ดังนี้

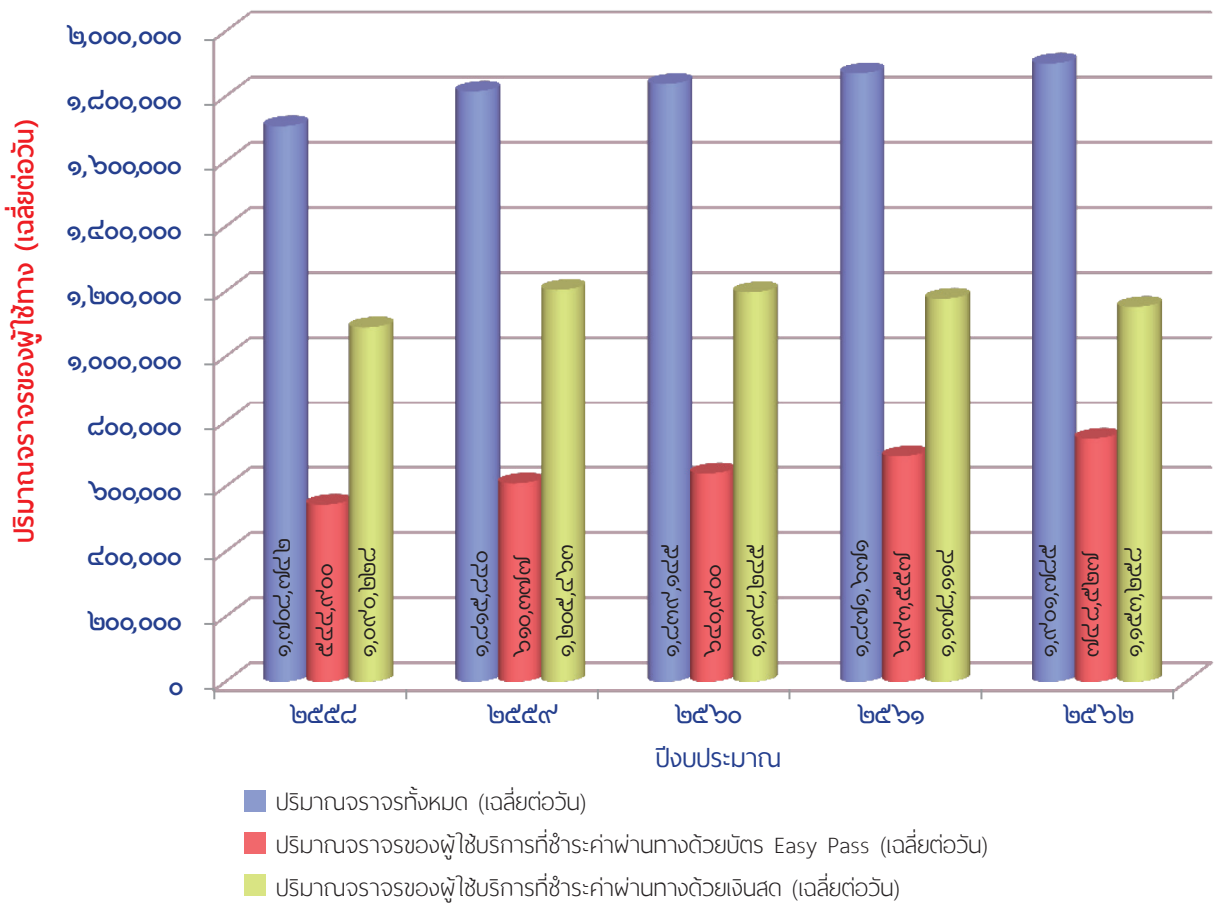
การปรับปรุงผลิตภัณฑ์เพื่อยกระดับความพึงพอใจ (103-1, 103-2)

กทพ. ได้กำหนดแนวทางในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าทุกกลุ่ม ผ่านการวิจัยและพัฒนาเพื่อคิดค้นนวัตกรรมที่เน้นการตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้า ซึ่งเป็นไปตามมาตรการดำเนินงานตามแผนแม่บทเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Strategic Corporate Social Responsibility Master Plan) ระยะยาว ๕ ปี (๒๕๕๙-๒๕๖๒) อาทิ การบริหารจัดการการจราจรบนทางพิเศษ และทางขึ้นลงหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ การพัฒนาช่องทางประชาสัมพันธ์เพื่อการสื่อสารข้อมูลอย่างทั่วถึง ตลอดจนการกำหนดแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญอื่นๆ ดังนี้

การบริหารความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการทางพิเศษและผู้เช่าพื้นที่ในเขตทางพิเศษ

การบริหารความสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการทางพิเศษ (103-1)

จากความคาดหวังของผู้ใช้บริการทางพิเศษที่ต้องการให้ กทพ. มุ่งเน้นการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ Easy Pass ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพิ่มนโยบายการขยายทางพิเศษให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่มีปัญหาการจราจร เนื่องจากมีผู้ใช้บริการทางพิเศษเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัดบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ส่งผลกระทบต่อการสัญจรในช่วงเวลาเร่งด่วนของผู้ใช้บริการทางพิเศษ ซึ่งจากการเก็บข้อมูลปริมาณจราจรของผู้ใช้บริการทางพิเศษของ กทพ. ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๘-๒๕๖๒ เป็นต้นมา พบว่า ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีผู้ใช้บริการทางพิเศษเฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑.๖๑ เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๖๑ โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ภาพที่ ๑๑ ปริมาณจราจรของผู้ใช้บริการทางพิเศษรวมทั้งหมด (เฉลี่ยต่อวัน)

ดังนั้น กทพ. จึงได้ผนวกแนวทางการตอบสนองต่อความคาดหวังดังกล่าวในแผนวิสาหกิจ ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔ และแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ที่ครอบคลุมทั้งในเรื่องของสุขภาพ ความปลอดภัยของลูกค้า และผลกระทบจากการจราจรที่ติดขัด อาทิ การพัฒนาระบบข้อมูลทางด้านการจราจรและขนส่งอัจฉริยะ (Intelligent Transport System : ITS) การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการใช้ Easy Pass การพัฒนาและปรับปรุงทางพิเศษให้เป็นไปตามมาตรฐานและมีความปลอดภัย ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายการดำเนินงานหลักที่ต้องการส่งมอบทางพิเศษที่มีมาตรฐาน เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรอย่างมีประสิทธิภาพ และเชื่อมโยงโครงข่ายการคมนาคมของประเทศ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการทางพิเศษ ผ่านกระบวนการดำเนินงานหลัก ดังนี้

การบริหารการจราจรที่ติดขัด (103-1, 103-2, 103-3)

จากข้อมูลปริมาณจราจรของผู้ใช้บริการทางพิเศษในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ที่มีผู้ใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น ๑,๙๐๑,๗๘๕ คัน (เฉลี่ยต่อวัน) ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑.๖๑ เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ที่มีผู้ใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๘๗๑,๖๗๑ คัน (เฉลี่ยต่อวัน) ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบจากการจราจรที่ติดขัดบนทางพิเศษ โดยเฉพาะบริเวณด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ซึ่งเป็นพื้นที่คอขวด ทำให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษได้รับการบริการที่ล่าช้า ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางพิเศษได้ ดังนั้น กทพ. จึงได้กำหนดให้พนักงานจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ มีเป้าหมายด้านระยะเวลาที่ใช้ในการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษในแต่ละช่องทาง เริ่มตั้งแต่ ๕๐ เมตร จากตู้เก็บค่าผ่านทางพิเศษ ไม่เกิน ๓๕.๓๐ วินาทีต่อคัน ซึ่งในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ใช้เวลาเฉลี่ย ๓๔.๖๓ วินาทีต่อคัน ซึ่งสามารถทำได้ดีกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

อีกทั้งยังได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการให้บริการและบริหารจัดการองค์กรเพื่อกำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่ตั้งไว้ รวมทั้งทำหน้าที่วางนโยบาย และกำหนดแผนการดำเนินงานการจัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษแบบอัตโนมัติ (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕) ตลอดจนยกระดับระบบการให้บริการอื่นๆ ดังนี้

โครงการติดตั้งระบบควบคุมช่องทางอัตโนมัติ (Automatic Lane Control)

กทพ. ได้ดำเนินโครงการติดตั้งระบบควบคุมช่องทางอัตโนมัติ (Automatic Lane Control) บนทางพิเศษฉลองรัช บริเวณทางลงไปยังถนนประเสริฐมนูกิจ (เกษตร-นวมินทร์) เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวมักจะประสบปัญหาการจราจรติดขัดสะสมจากพื้นราบ โดยมีสาเหตุมาจากการฝ่าฝืนเครื่องหมายบังคับใช้จราจร เปลี่ยนช่องจราจรในพื้นที่ห้ามเปลี่ยน (เส้นทึบ) ดังนั้น กทพ. จึงได้นำระบบควบคุมช่องทางอัตโนมัติมาใช้ ซึ่งจะนำข้อมูลจากอุปกรณ์ตรวจวัดสภาพการจราจรอัตโนมัติมาใช้ในการวิเคราะห์ และแสดงผลให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษได้ทราบข้อมูลสภาพการจราจรผ่านป้ายบอกข้อความ (Message Sign) พร้อมทั้งแสดงภาพและข้อความแจ้งเตือน หากผู้ใช้บริการทางพิเศษใช้ความเร็วเกินที่กฎหมายกำหนดผ่านป้ายเปลี่ยนข้อความได้ (Variable Message Sign: VMS) และมีระบบตรวจจับแผ่นป้ายทะเบียนอัตโนมัติ พร้อมระบบตรวจจับยานพาหนะที่เปลี่ยนช่องจราจรในพื้นที่ห้ามเปลี่ยน (เส้นทึบ) ซึ่งระบบดังกล่าวสามารถช่วยแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ และลดการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดการจราจรที่อำนวยความสะดวกบริเวณนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การปรับปรุงโครงสร้างฐานข้อมูลและอัลกอริทึมสำหรับการแสดงผลแบบทันกาล (Real Time)

กทพ. ได้ปรับปรุงโครงสร้างฐานข้อมูล และระบบอัลกอริทึมโดยการนำข้อมูลเส้นสีจาก Google มาแสดงผลร่วมกับข้อมูลสภาพจราจรของ กทพ. เพื่อให้การแสดงข้อมูลสภาพการจราจรบนทางพิเศษ มีประสิทธิภาพ และเข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการทางพิเศษ และผู้ใช้ทางถนนพื้นราบ ในการวางแผนก่อนการเดินทางได้ (Pre-Trip) อาทิ การตรวจสภาพการจราจรก่อนเดินทางเพื่อเลี่ยงช่วงเวลารถติด การตรวจสอบระยะเวลาการเดินทางจากจุดขึ้นทางพิเศษและจุดปลายทาง การตรวจสอบอัตราค่าผ่านทางในแต่ละด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย อาทิ ระบบการให้ข้อมูลผ่านป้ายรายงานสภาพจราจรอัตโนมัติ (Smart VMS) ที่ติดตั้งอยู่บริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษโดยแสดงข้อมูลสภาพการจราจรแบบทันกาล (Real Time) และ Mobile Application “EXAT Traffic” ซึ่งผู้ดูแลระบบสามารถนำข้อมูลการตอบรับจากผู้ใช้บริการทางพิเศษ (Feed Back) ที่ใช้งาน Mobile Application มาใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการได้ในอนาคต

การพัฒนาระบบมาตรฐานการเชื่อมต่อกลาง (Application Programming Interface: API)

กทพ. ได้พัฒนาระบบมาตรฐานการเชื่อมต่อกลาง (API) เพื่อสร้างฐานข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการจราจร เพื่อให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษสามารถเข้าถึงข้อมูลสภาพการจราจร และวางแผนการเดินทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดปัญหาการจราจรติดขัด และการมีข้อมูลสภาพการจราจรจากหลายแหล่งสามารถยกระดับการรายงานสภาพจราจรของเจ้าหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน อีกทั้งยังสามารถดูข้อมูลย้อนหลัง และรายงานในรูปแบบของสถิติและการตรวจติดตาม (Dash Board) ได้อีกด้วย

โครงการพัฒนาระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติแบบยกเลิกไม้กั้น (Non-stop Lane)

กทพ. ได้ทำการศึกษาระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติแบบยกเลิกไม้กั้น (Non-stop Lane) มาตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๙ และดำเนินการติดตั้งเพื่อทำการทดลองในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยได้ทดลองยกเลิกไม้กั้นช่อง Easy Pass ในบริเวณด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษอาจณรงค์ ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษท่าเรือ ๑ และด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษสาธุประดิษฐ์ ๑ พร้อมทั้งติดตั้งระบบตรวจจับรถไม่ชำระค่าผ่านทางด้วยระบบอ่านแผ่นป้ายทะเบียนอัตโนมัติ (License Plate Recognition: LPR) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจจับรถไม่ชำระค่าผ่านทางกรณีที่ยกเลิกไม้กั้น โดยระบบดังกล่าวมีประสิทธิภาพในการระบายปริมาณจราจรบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ได้เร็วยิ่งขึ้น โดยสามารถระบายปริมาณจราจร ๑,๕๐๐ คัน/ชั่วโมง ผู้ขับขี่สามารถใช้ความเร็วผ่านช่องทางได้ถึง ๖๐ กิโลเมตร/ชั่วโมง และมีปริมาณรถไม่ชำระค่าผ่านทางคิดเป็นร้อยละ ๑.๒๑ และได้ติดตั้งระบบทดสอบที่ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษอโศก ๔ ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษอโศก ๓ ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษบางเมือง ๑ และด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษปู่เจ้า-สมิงพรายเพิ่มเติม พบว่าระบบมีประสิทธิภาพในการระบายปริมาณจราจร ๑,๐๐๐ คัน/ชั่วโมง และมีปริมาณรถไม่ชำระค่าผ่านทางคิดเป็นร้อยละ ๔ ทั้งนี้ในอนาคต กทพ. มีแผนการดำเนินงานเพื่อบูรณาการข้อมูลร่วมกับหน่วยงานภายนอก อาทิ กรมการขนส่งทางบก สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และพัฒนาไปสู่ระบบด่านเก็บเงินแบบไร้ไม้กั้น (Multi-Lane Free Flow) เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรสะสมหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ทางพิเศษ

ระบบเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติ (Electronic Toll Collection System : ETCS)

ระบบจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (Electronic Toll Collection System : ETCS) โดยใช้บัตร Easy Pass ที่ กทพ. ได้นำมาใช้ และพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องนั้น เป็นระบบที่ช่วยแก้ปัญหาการจราจรติดขัดบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษด้วยเงินสด ดังนั้น กทพ. จึงต้องการสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษเปลี่ยนมาชำระเงินค่าผ่านทางพิเศษผ่านบัตร Easy Pass มากขึ้น โดยมีการกำหนดค่าเป้าหมายของผู้ใช้บริการทางพิเศษผ่านระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (ETCS) ร้อยละ ๔๕.๐๑ เมื่อเทียบกับปริมาณรถ ๔ ล้อทั้งหมดที่ใช้ทางพิเศษ ดังนั้น กทพ. จึงมีนโยบายปรับลดค่าสมัครใช้บัตร Easy Pass จากเดิม ๑,๐๐๐ บาท เหลือ ๕๐๐ บาท เพื่อส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษผ่านระบบแบบเงินสด เปลี่ยนมาใช้บัตร Easy Pass มากขึ้น เพื่อการแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดในระยะยาว

โครงการให้ส่วนลดค่าผ่านทางสำหรับระบบจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ

กทพ. ได้จัดทำโครงการมอบส่วนลดค่าผ่านทางพิเศษจำนวน ๕ บาทต่อเที่ยวสำหรับผู้ใช้บริการทางพิเศษผ่านระบบ Easy Pass และ M-Pass เฉพาะวันทำการในเวลาเร่งด่วนช่วงเช้า ซึ่งเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ โดยเริ่มดำเนินการที่ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษอโศก ๔ ส่งผลให้มีผู้ใช้บริการทางพิเศษเปลี่ยนมาใช้ Easy Pass เพิ่มขึ้นร้อยละ ๐.๙ และปริมาณรถที่ติดขัดบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษลดลงคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒ อีกทั้ง กทพ. มีแผนการขยายการดำเนินงานไปยังด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษอื่นๆ ในอนาคต เช่น ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษบางขุนเทียน ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษดาวคะนอง ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษประชาชื่น (ขาเข้า) ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษบางขุนเทียน ๑ (ขาเข้า) และด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษบางขุนเทียน ๒ (ขาออก) ต่อไป

อย่างไรก็ตามเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษ และแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดในระยะยาว กทพ. มีเป้าหมายที่จะพัฒนาระบบชำระเงินผ่านบัตรแทนเงินสดรูปแบบบัตร EMV (Europay / Mastercard และ Visa) ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันเพื่อกำหนดมาตรฐานสำหรับการทำงานระหว่างกันของบัตรที่มี IC Chip เช่น บัตรเครดิต กับเครื่อง Terminal เช่น เครื่องรูดบัตร หรือตู้ ATM ซึ่งได้มีบริษัทบัตรเครดิตหลายแห่ง เข้าร่วมเพิ่มขึ้นและพัฒนากลายเป็นมาตรฐานสากล สามารถปรับใช้เป็นบัตรเครดิต เดบิต หรือ QR Code ได้อีกด้วย ซึ่งผู้ใช้บริการทางพิเศษสามารถใช้ชำระค่าผ่านทางพิเศษได้ โดยแตะบัตรที่ช่องเก็บเงินค่าผ่านทางแบบ Touch & Go ในรูปแบบใช้บริการทางพิเศษได้ก่อนแล้วชำระเงินในภายหลังผ่านการตัดชำระอัตโนมัติด้วยบัตรเครดิต โดยจะนำร่องใช้ในทางพิเศษเส้นทางแรกคือ ทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี - สุขสวัสดิ์)

การบริหารความสัมพันธ์ของผู้เช่าพื้นที่ในเขตทางพิเศษ (103-2)

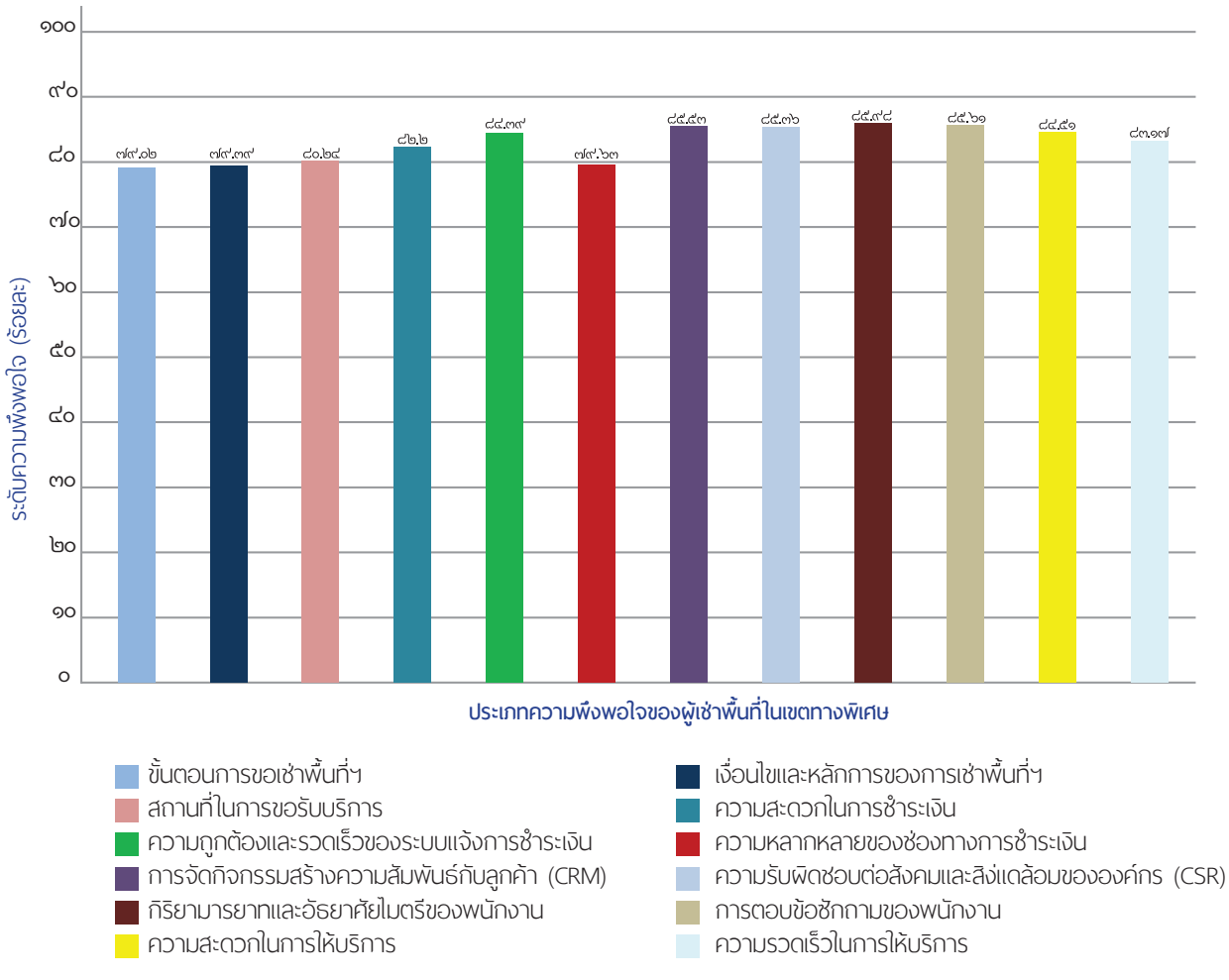
กทพ. มีพื้นที่ที่สามารถใช้ประโยชน์ได้ จำนวน ๑,๑๖๐,๓๖๙ ตารางวา กทพ. ได้ให้เช่าพื้นที่จำนวน ๖๘๖ สัญญา หรือคิดเป็นเนื้อที่ ๙๖,๘๕๖.๓๗ ตารางวา ซึ่งเป็นการให้เช่าหรือพัฒนาพื้นที่ในเขตทางพิเศษเชิงพาณิชย์ ตามความจำเป็น เพื่อประโยชน์แก่ กทพ. โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะควบคู่ไปด้วย โดยจะพิจารณาให้เช่าเป็นการชั่วคราวเท่านั้น ภายในกำหนดระยะเวลาการเช่าไม่เกิน ๓ ปี ซึ่งทำให้ กทพ. สามารถจัดเก็บรายได้จากการพัฒนาและบริหารจัดการพื้นที่ในเขตทางพิเศษ จำนวนทั้งสิ้น ๒๘๓,๓๗๐,๐๓๗.๔๘ บาท โดยมีรายละเอียด การให้เช่าพื้นที่ในแต่ละสายทาง ของ กทพ. ดังนี้

ตารางที่ ๑๑ การให้เช่าพื้นที่ในแต่ละสายทางของ กทพ.

การบริหารจัดการพื้นที่	เนื้อที่ดินส่วนที่ให้เช่าพื้นที่ (ตารางวา)	รายได้ (บาท)
ทางพิเศษเฉลิมมหานคร	๙,๖๐๙.๐๑	๖๗,๔๖๕,๘๙๑.๕๑
ทางพิเศษศรีรัช และ ทางพิเศษสายศรีรัช – วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานคร	๓๙,๓๑๗.๘๐	๑๑๑,๔๒๑,๖๔๓.๑๒
ทางพิเศษฉลองรัช	๓๐,๒๙๐.๕๖	๘๖,๐๑๙,๒๒๑.๓๓
ทางพิเศษอุดรรักษา	๘,๑๖๓.๐๐	๕,๒๖๓,๖๕๙.๐๐
ทางพิเศษบูรพาวิถี	-	๔,๒๒๗,๗๖๔.๐๐
ทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี - สุขสวัสดิ์)	๙,๔๗๖.๐๐	๗,๘๗๒,๗๗๒.๐๐
อื่นๆ (จากการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงบริเวณจุดพักรถ)	-	๑,๐๙๙,๐๘๖.๕๒
รวมทั้งสิ้น	**๙๖,๘๕๖.๓๗**	**๒๘๓,๓๗๐,๐๓๗.๔๘**

จากข้อมูลการให้เช่าพื้นที่ในแต่ละสายทางของ กทพ. พบว่า รายได้จากการให้เช่าพื้นที่ใต้เขตทางพิเศษ นับเป็นอีกหนึ่งรายได้หลักของการให้บริการทางพิเศษ ดังนั้น กทพ. จึงได้กำหนดแนวทางในการบริหารจัดการ และพัฒนาพื้นที่ให้ตรงต่อความต้องการ ก่อนการส่งมอบพื้นที่ให้แก่ผู้เช่า อาทิ การบริหารจัดการเรื่องการบุกรุกพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพ การพัฒนาสภาพแวดล้อมของพื้นที่เช่า ได้แก่ ปรับปรุงเป็นพื้นที่สีเขียว ปรับปรุงให้ใช้ประโยชน์ พัฒนาพื้นที่ให้มีความสวยงาม การดูแลสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้พื้นที่ใต้เขตทางพิเศษ และป้องกันปัญหาอาชญากรรม การมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดูแลเรื่องความเรียบร้อยบริเวณพื้นที่ใต้เขตทางพิเศษ และพื้นที่เช่า พร้อมทั้งจัดเจ้าหน้าที่เข้าไปยังพื้นที่ได้อย่างทันท่วงที ในกรณีที่มีการร้องเรียน ตลอดจนการพัฒนาระบบการชำระเงินค่าเช่าพื้นที่

และเพื่อให้ กทพ. สามารถหาแนวทางในการตอบสนองต่อความต้องการ และแก้ไขผลกระทบที่ผู้เช่าพื้นที่ได้รับอย่างตรงจุด กทพ. จึงได้ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้เช่าพื้นที่ในเขตทางพิเศษที่มีต่อการให้บริการของ กทพ. ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยพบว่า ผู้เช่าพื้นที่ในเขตทางพิเศษมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ กทพ. ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสูงกว่าค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ คือ ร้อยละ ๘๐ โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ ๑๒ ระดับความพึงพอใจของผู้เช่าพื้นที่ในเขตทางพิเศษที่มีต่อการให้บริการของ กทพ. ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้เช่าพื้นที่ในเขตทางพิเศษมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องของปัญหาในการทำสัญญาและการต่อสัญญาล่าช้า ความซ้ำซ้อนของเอกสารในการขอเช่าพื้นที่ ปัญหาเรื่องสภาพแวดล้อมในบริเวณพื้นที่เช่า ได้แก่ น้ำท่วมขังในช่วงฝนตกทำให้สิ่งของเสียหาย การดูแลเรื่องแสงสว่างบริเวณใต้เขตทางพิเศษ เพื่อป้องกันปัญหาอาชญากรรม รวมทั้งต้องการให้ กทพ. เพิ่มช่องทางการชำระค่าเช่าพื้นที่ ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น โดยสามารถใช้ได้ทั้งระบบอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือ โดยไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียม จากข้อเสนอแนะและความต้องการดังกล่าว กทพ. ได้เข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหา และเร่งพัฒนาระบบการให้บริการ การทำสัญญา และการชำระเงินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมุ่งสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการทางพิเศษอย่างยั่งยืนในอนาคต ทั้งในด้านความปลอดภัย และความพึงใจสูงสุดในการใช้บริการทางพิเศษ กทพ. จึงได้กำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าตามขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 [102-12] เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการและมีขั้นตอนการดำเนินการผ่านช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน การรับฟังความคิดเห็น นำมาซึ่งแนวทางการแก้ไขปัญหา การเยียวยา หรือการตอบสนองที่ตรงต่อความต้องการของลูกค้า โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1 รับเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหลัก EXAT Call Center 1543

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนอื่นๆ

- ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ
- ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ กทพ.
- เว็บไซต์ กทพ.(www.exat.co.th)
- One Stop Servuce (OSS)
- ผ่านช่องทาง Email ดังนี้
  - webmasters@exat.co.th
  - off_info@exat.co.th
  - crm.ebiz.exat@gmail.com

ลงบันทึกร้องเรียนข้อเสนอแนะ และจำแนกประเภทข้อร้องเรียน

- กรณีที่ EXAT Call Center มีข้อมูล ครบถ้วน สามารถชี้แจงตอบข้อร้องเรียนได้เอง กำหนดให้มีระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ
- กรณีที่ EXAT Call Center ต้องประสาน ส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขต่อไปจะต้องประสานงานในการจัดส่งข้อร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการ

2 แก้ไข ป้องกัน ปรับปรุง

นำเสนอต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข ป้องกัน ปรับปรุงแล้วแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน จะต้องจัดการชี้แจงข้อร้องเรียนให้เสร็จภายใน ๑ วันทำการ
- กรณีข้อร้องเรียนที่ไม่มีความซับซ้อน กทพ. จะแจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ
- กรณีข้อร้องเรียนที่มีความซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อมูลหรือดำเนินการแก้ไข กทพ. จะแจ้งกลับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นภายใน ๓ วันทำการ

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (เรื่อง)	อยู่ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)
การปฏิบัติงานของพนักงาน กทพ.			
งานจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ	๔	๔	-
การทุจริตของพนักงาน กทพ.	๑	๑	-
ที่ดิน			
การบุกรุกเขตทางพิเศษ	๓	๓	-
อื่นๆ	๑๑	๑๐	๑
ไม่ได้รับความสะดวกหรือเดือดร้อนจากการใช้ทางพิเศษ			
ไฟฟ้าส่องสว่าง	๒	๒	-
ผิวจราจรชำรุด	๓	๓	-
เสียงดังรบกวน	๑๘	๑๗	๑
ป้าย	๓	๓	-
การจัดการจราจรบนทางพิเศษ	๒๑	๒๑	-
ระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษ	๒๙	๒๙	-
ตู้เก็บค่าผ่านทางพิเศษ	๘	๘	-
อื่นๆ	๑๓	๑๒	๑
อื่นๆ	๕	๔	๓
จำนวนรวมข้อร้องเรียน	๑๒๑	๑๑๗	๔

*ข้อมูลประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

3 สรุป

รวบรวม สรุป และจัดทำบันทึกรายงานผลการปฏิบัติงานเสนอต่อผู้บริหาร

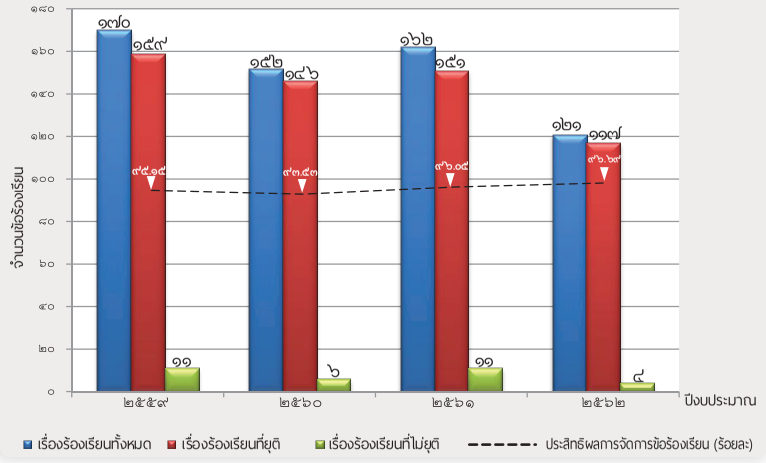
ผลการวัดประสิทธิผลของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กำหนดให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้ได้ข้อยุติ ระดับค่าเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กทพ. ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑๒๑ เรื่อง และได้ดำเนินการแก้ไขปัญหายุติแล้วทั้งสิ้น ๑๑๗ เรื่อง พบว่าจำนวนข้อร้องเรียนในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ลดจากปีงบประมาณ ๒๕๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๐ จากจำนวนข้อร้องรียน ๑๖๒ เรื่อง แก้ปัญหายุติแล้ว ๑๕๑ เรื่อง

ส่งผลให้ประสิทธิผลการจัดการข้อร้องเรียนของ กทพ. คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๙ ซึ่งสูงกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประสิทธิผลการจัดการข้อร้องเรียนของ กทพ.



ภาพที่ ๑๓ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า และประสิทธิผลในการจัดการข้อร้องเรียน (103-2)

การดูแลความปลอดภัยต่อการใช้บริการ (103-1,103-2)

กทพ. ให้ความสำคัญในการดูแลความปลอดภัยของผู้ใช้บริการทางพิเศษ ทั้งการดูแลเชิงป้องกันความเสียหายที่มีต่อทรัพย์สิน และชีวิตของผู้ขับขี่ยานพาหนะ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากอุบัติเหตุบนทางพิเศษ โดย กทพ. ได้กำหนดตัวชี้วัดด้านความปลอดภัยบนทางพิเศษ โดยใช้อัตราการเกิดอุบัติเหตุบนทางพิเศษต่อการเดินทาง ๑๐๐ ล้านคันต่อกิโลเมตร ซึ่ง กทพ. กำหนดค่าเป้าหมายไม่เกิน ๑๐.๘๖ ครั้งต่อ ๑๐๐ ล้านคันต่อกิโลเมตร พร้อมทั้งกำหนดแนวทางปฏิบัติการป้องกันและความช่วยเหลืออุบัติเหตุบนทางพิเศษ และแนวปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือรถขัดข้องบนทางพิเศษสำหรับหน่วยงานและพนักงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ ศูนย์ควบคุมทางพิเศษ ศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจ เจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ฯลฯ เพื่อสร้างความพร้อมในการรับมือการสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

พนักงานสื่อสาร



: พนักงานสื่อสาร ประจำศูนย์ควบคุมทางพิเศษฯ ตรวจสอบเหตุการณ์ต่างๆ บนทางพิเศษตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยใช้กล้องวงจรปิด (CCTV) ที่ติดตั้งบนทางพิเศษตลอดสายทางและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

: รณรงค์และประชาสัมพันธ์ การขับขี่รถบนทางพิเศษอย่างปลอดภัยโดยให้ข้อมูลด้านความปลอดภัยผ่านป้ายข้อความ VMS ทุกวัน

พนักงานกู้ภัย



: ตรวจตรา ดูแลความปลอดภัยบนทางพิเศษ อาทิ จัดเก็บสิ่งของตกหล่นที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ การดูแลสิ่งกีดขวางบนทางพิเศษ เช่น รถ คน สัตว์ ตรวจสอบดูแลการทำงาน การซ่อม หรือสร้างบนทางพิเศษมิให้เกิดอันตรายต่อผู้ใช้ทางพิเศษ

: ตรวจสอบสภาพถนน รอยต่อผิวถนน ป้ายจราจร และความสมบูรณ์ของอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้าส่องสว่าง กล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) ป้ายข้อความ (VMS) และความพร้อมใช้งานของโทรศัพท์ฉุกเฉินทุกสัปดาห์

: การเข้าช่วยเหลือ หรือคุ้มครองรถที่จอดเสียหรือเกิดอุบัติเหตุ เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้ทางและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุซ้ำซ้อน

: ระวังความปลอดภัยบนทางพิเศษ หากพบว่ามีตำแหน่งที่เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง ต้องรายงานข้อมูลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อประสานงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบ และวิเคราะห์เพื่อหามาตรการในการป้องกัน และติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มความปลอดภัยอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ป้ายจำกัดความเร็ว ป้ายเตือนเส้นชะลอความเร็ว และสัญญาณไฟกระพริบ

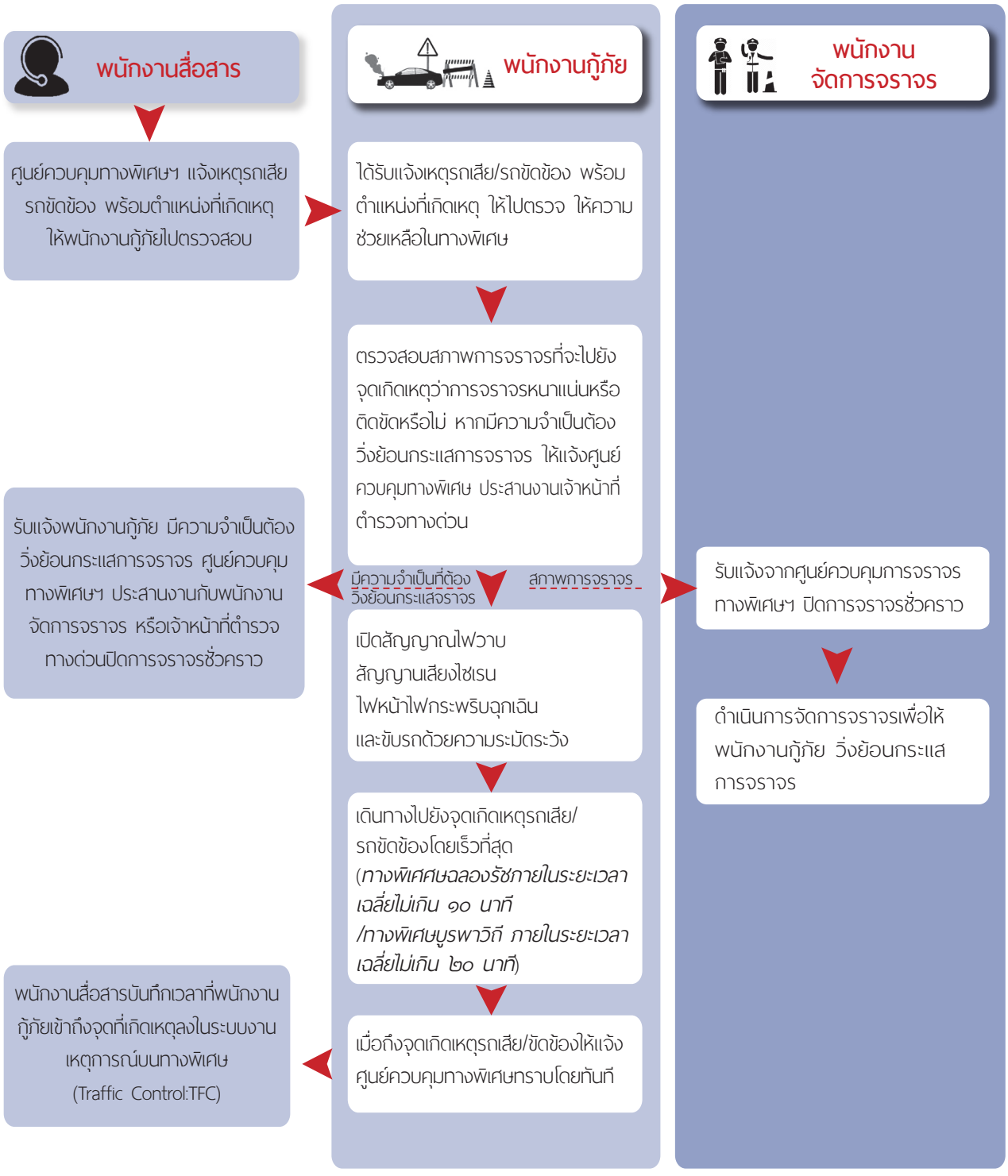
: ประสานพนักงานจัดการจราจร และเจ้าหน้าที่ตำรวจทางด่วน ในการกวดขันและจับกุมรถที่ใช้ความเร็วเกินกำหนด เพื่อลดอุบัติเหตุที่เกิดจากความเร็ว

พนักงานจัดการจราจร



: กวดขันรถบรรทุกที่มีน้ำหนักเกิน สภาพไม่มั่นคงแข็งแรง ผูกมัดสิ่งของไม่แน่นหนา หรือไม่จัดให้มีการยึดตู้คอนเทนเนอร์กับตัวรถ ห้ามมิให้ขึ้นทางด่วน เพื่อเป็นการป้องกันอุบัติเหตุ และความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับผิวจราจรและโครงสร้างของทางพิเศษ

ภาพที่ ๑๔ ขั้นตอนการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุบนทางพิเศษ



ภาพที่ ๑๕ กระบวนการแจ้งเหตุ และเข้าถึงจุดเกิดเหตุ

นอกจากกระบวนการป้องกันอุบัติเหตุเชิงรุก และแผนการรับมือกับอุบัติเหตุเชิงรับที่มีประสิทธิภาพแล้วนั้นในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กทพ. ยังได้จัดทำโครงการอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อส่งมอบการบริการทางพิเศษที่มีความปลอดภัยสูงสุดให้แก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

โครงการติดตั้งป้ายแจ้งเตือนความเร็ว (Your Speed Sign)

กทพ. ได้ติดตั้งป้ายแจ้งเตือนความเร็วในบริเวณที่มีอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เพื่อแจ้งเตือนและป้องกันการเกิดอุบัติเหตุจากการใช้ความเร็วในการขับขี่ ซึ่งชุดป้ายแจ้งเตือนความเร็ว (Your Speed Sign) สามารถแสดงความเร็วได้ตั้งแต่ ๐-๑๙๙ กิโลเมตร/ชั่วโมง โดยใช้แหล่งพลังงานจากแสงอาทิตย์ที่สามารถดูภาพและส่งข้อมูลความเร็วรวมถึงปรับเปลี่ยนคุณสมบัติการทำงานและตรวจสอบสถานะการทำงานได้ทันที ผ่านระบบออนไลน์ (Online) โดยได้ติดตั้งป้ายแจ้งเตือนความเร็วบนทางพิเศษบูรพาวิถีจำนวน ๓ จุด ได้แก่ กิโลเมตรที่ ๑๔+๖๐๐ (ขาเข้า) กิโลเมตรที่ ๒๔+๑๐๐ (ขาออก) และกิโลเมตรที่ ๓๒+๕๐๐ (ขาเข้า)

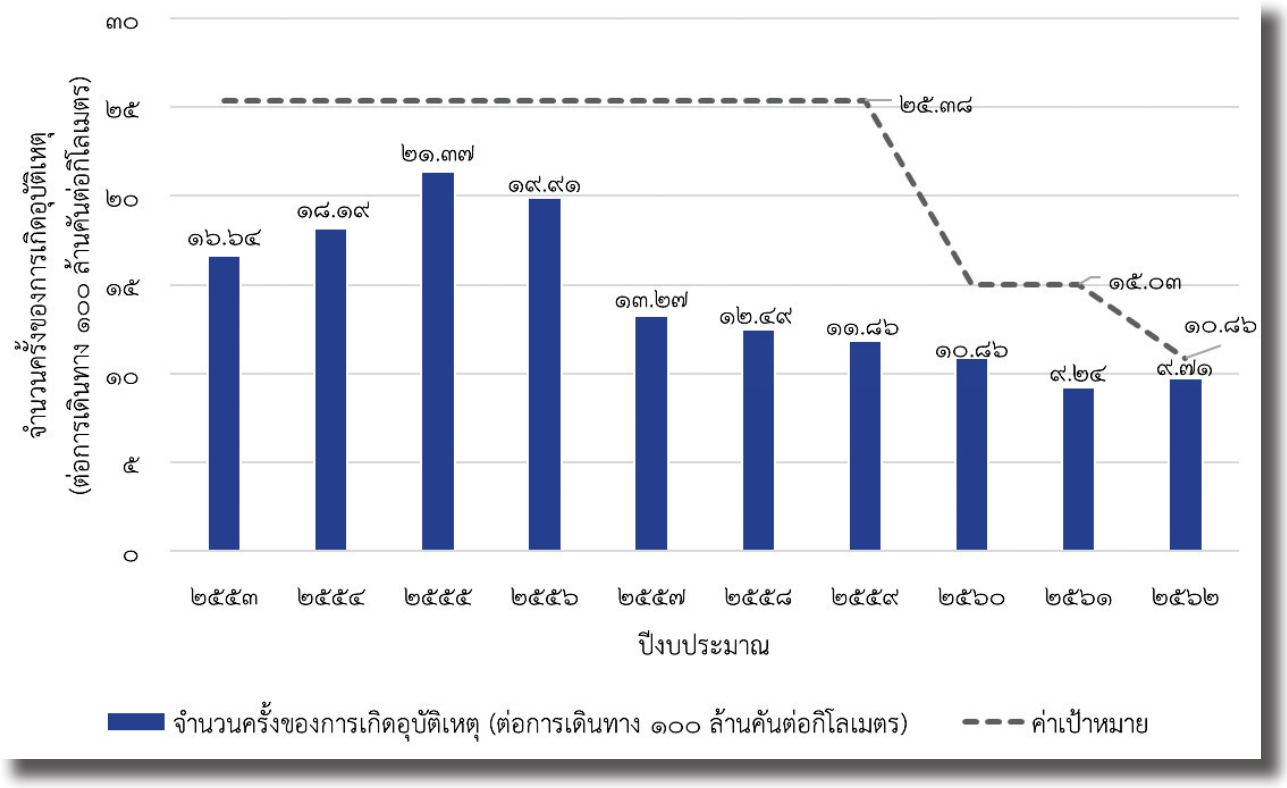
โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์สำหรับงานสื่อสารและกู้ภัย

กทพ. ได้พัฒนาระบบตรวจจับอุบัติการณ์บนทางพิเศษ โดยนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) มาใช้ในการวิเคราะห์ภาพวิดีโอและข้อมูลการตรวจสอบพฤติกรรมของผู้ขับขี่ และเหตุการณ์ผิดปกติบนทางพิเศษ โดยการอ่านภาพจากกล้อง CCTV (Image Processing) ทั้งแบบ Analog และ Digital ที่ติดตั้งอยู่บนทางพิเศษของ กทพ. ซึ่งระบบดังกล่าวได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อการป้องกันอุบัติเหตุและส่งเสริมความปลอดภัยในการเดินทาง ตลอดจนยกระดับการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้สามารถรับแจ้งเหตุได้รวดเร็วขึ้น

ระบบควบคุมป้ายสัญญาณไฟจราจรแบบ Full LED สำหรับการเปิดช่องสวนกระแสจราจร (Reversible Lane)

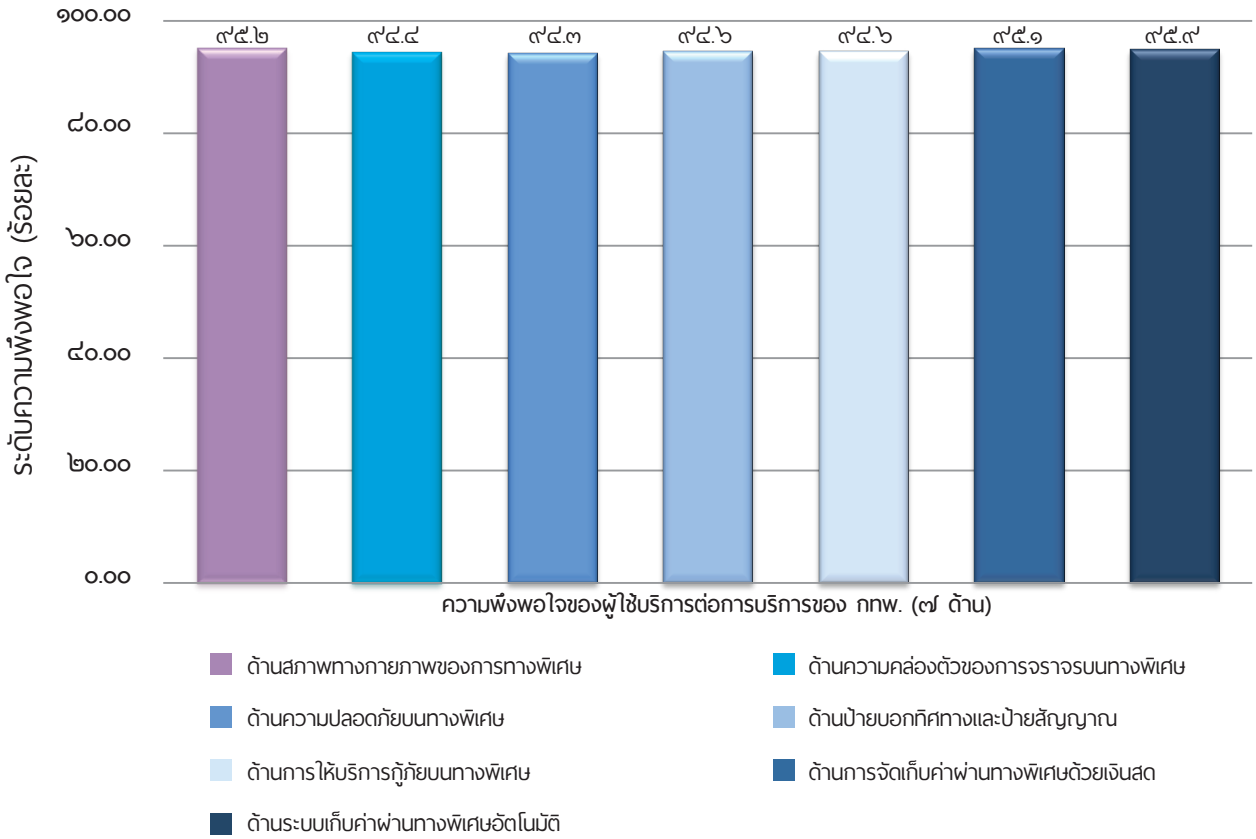
กทพ. ได้พัฒนาระบบควบคุมป้ายสัญญาณไฟจราจรแบบ Full LED สำหรับการเปิดช่องสวนกระแสจราจร (Reversible Lane) ซึ่งสามารถควบคุมสั่งการปรับเปลี่ยนรูปแบบการแสดงผล และตรวจสอบสถานะจากศูนย์ควบคุมทางพิเศษฉลองรัช (CCB3) ผ่านโปรแกรมควบคุมป้ายสัญญาณไฟจราจร ทดแทนป้ายสัญญาณไฟจราจรแบบเดิมที่เป็นระบบการควบคุมโดยใช้เจ้าหน้าที่ในการเปิด/ปิดป้าย (Manual System) ที่ไม่สามารถปรับเปลี่ยนข้อความเป็นแบบอื่นได้ โดยได้ติดตั้งระบบควบคุมป้ายสัญญาณไฟจราจรดังกล่าวบนทางพิเศษฉลองรัชฝั่งขาออก จำนวน ๒๔ ป้าย บริเวณกิโลเมตรที่ ๖+๐๐๐-๑๒+๐๐๐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการจราจรของเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาเร่งด่วน (๐๖.๓๐-๐๙.๐๐ น.) ซึ่งช่วยแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดบนทางพิเศษและลดการเกิดอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้นจากความสับสนในการใช้ช่องทางของผู้ใช้บริการทางพิเศษ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ยังสามารถนำข้อมูลที่บันทึกได้มาวิเคราะห์เพื่อหาจำนวนและช่องจราจรที่เกิดอุบัติเหตุ วางแผนการซ่อมบำรุง และการกำหนดความเร็วที่เหมาะสม เพื่อเก็บไว้เป็นสถิติ อันนำไปสู่การกำหนดแนวบริหารจัดการด้านการจราจรและความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษที่มีประสิทธิภาพในอนาคต

จากมาตรการในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของ กทพ. ที่มีต่อผู้ใช้บริการทางพิเศษดังกล่าวข้างต้นส่งผลให้อัตราการเกิดอุบัติเหตุบนทางพิเศษมีแนวโน้มลดลงโดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีอัตราการเกิดอุบัติเหตุอยู่ที่ ๙.๗๑ ครั้งต่อการเดินทาง ๑๐๐ ล้านคันต่อกิโลเมตร ซึ่งไม่เกินค่าเป้าหมายที่ กทพ. กำหนด คือ ๑๐.๘๖ ครั้งต่อการเดินทาง ๑๐๐ ล้านคันต่อกิโลเมตร



ภาพที่ ๑๖ อัตราการเกิดอุบัติเหตุบนทางพิเศษปีงบประมาณ ๒๕๕๓ - ๒๕๖๒

นอกจากนี้ กทพ. ยังได้จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจ และพฤติกรรมของผู้ใช้ทางพิเศษที่มีต่อการให้บริการและภาพลักษณ์ของ กทพ. ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ โดยสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ กทพ. (๗ ด้าน) ประกอบด้วย สภาพทางกายภาพของทางพิเศษ ความคล่องตัวของการจราจรบนทางพิเศษความปลอดภัยบนทางพิเศษ ป้ายบอกทิศทางและป้ายสัญญาณ การให้บริการกู้ภัยบนทางพิเศษการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษด้วยเงินสด และระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษอัตโนมัติ (ETCS) โดยใช้บัตร Easy Pass พบว่า ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ ๙๔.๗ ซึ่งมากกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ ร้อยละ ๙๐.๐ และมีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นร้อยละ ๐.๓๒ เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ ๙๔.๔ โดยมีผลการสำรวจ ดังนี้



ภาพที่ ๑๗ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ กทพ. (๗ ด้าน)

สุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า (103-1, 103-2, 416-1, 416-2)

จากการพัฒนาโครงข่ายคมนาคมขนส่งระหว่างจังหวัด และการขยายตัวของชุมชนเมือง ก่อให้เกิดการเดินทางระหว่างเมืองเพิ่มขึ้น และเกิดปัญหาการจราจรติดขัดในเส้นทางปกติ ทำให้ในปัจจุบันผู้ใช้รถใช้ถนนเปลี่ยนมาใช้บริการทางพิเศษจำนวนมาก และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต ดังนั้น การส่งมอบการให้บริการทางพิเศษที่มีความปลอดภัยสูงสุด ตั้งแต่กระบวนการก่อสร้าง จนกระทั่งเปิดให้บริการ และการดูแล บำรุงรักษาสายทางอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาการให้บริการ จึงเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการทางพิเศษ เพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้นกับผู้ใช้ทางพิเศษได้ โดย กทพ. ได้ดำเนินการประเมินความปลอดภัยของทางพิเศษทุกสายทางภายหลังการก่อสร้าง ซึ่งเป็นการปฏิบัติตามข้อกำหนดในคู่มือปฏิบัติงานของฝ่ายก่อสร้างทางพิเศษ (ฉบับปรับปรุงปี ๒๕๕๙) อย่างเคร่งครัด ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีจำนวน ๑ สายทาง คือ โครงการทางพิเศษสายพระราม ๓ - ดาวคะนอง – วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก ผลการประเมินความปลอดภัยของทางพิเศษ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดยไม่มีการละเลย หรือละเมิดข้อปฏิบัติการประเมินด้านความปลอดภัยตามคู่มือดังกล่าว ตลอดจนการการดูแล บำรุงรักษาสายทางสำหรับสายทางที่เปิดให้บริการมาเป็นระยะเวลานาน ทั้ง ๘ สายทาง เป็นไปตามแนวทางการบำรุงรักษาทางพิเศษ ที่ครอบคลุมในเรื่องการตรวจสอบ และการบำรุงรักษา ซ่อมแซมทางพิเศษ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เป็นส่วนประกอบทางพิเศษ แบ่งออกเป็นการบำรุงรักษาแบบเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) เพื่อยืดอายุการใช้งานให้ยาวนานขึ้น และการบำรุงรักษาแบบแก้ไข (Corrective Maintenance) ในกรณีที่เกิดความเสียหาย เพื่อรักษาระดับการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

แนวทางการตรวจสอบทางพิเศษ

- **การตรวจสอบรายวัน (Daily Inspection)** เป็นการตรวจสอบสภาพส่วนประกอบต่างๆ ของทางพิเศษเป็นประจำทุกวันเช่น การเปลี่ยนรูปของผิวจราจรรอยต่อ การแตกของกำแพงกันตก การบิดเบี้ยวของราวเหล็กป้ายจราจร การติด-ดับของไฟฟ้าส่องสว่าง ความผิดปกติในการทำงานของอุปกรณ์เก็บค่าผ่านทาง ระบบโทรศัพท์ฉุกเฉิน กล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) เป็นต้น
- **การตรวจสอบประจำ (Routine Inspection)** เป็นการตรวจสอบโครงสร้างหลักของทางพิเศษ เช่น การกะเทาะการแตกร้าวของโครงสร้างคอนกรีต การตรวจสภาพของน็อตยึดโครงสร้างเหล็กการตรวจสอบสภาพของลวดขึงของโครงสร้างสะพานพระราม ๙ การเสื่อมสภาพของป้ายจราจรหมุดสะท้อนแสง ตรวจสภาพอุปกรณ์ที่ตู้จ่ายไฟ ความเข้มของการส่องสว่างของไฟฟ้าบนทางพิเศษรวมทั้ง อุปกรณ์เก็บค่าผ่านทาง โทรทัศน์วงจรปิด (CCTV) เป็นประจำตามแผนงานในแต่ละปี

- **การตรวจสอบพิเศษ (Special Inspection)** ตรวจสอบสภาพโครงสร้างทางพิเศษนอกเหนือจากการตรวจสอบรายวันและการตรวจสอบประจำ ด้วยวิธีการที่ซับซ้อนขึ้น เช่น
    - การทดสอบความเป็นด่างของโครงสร้างคอนกรีต (Carbonation Test)
    - การตรวจสอบสภาวะการเกิดสนิมเหล็ก (Corrosion Test)
    - การตรวจสอบรอยร้าว (Ultrasonic Test)
    - การวัดค่าความฝืดของผิวจราจร (Skid Resistant Test)
    - การตรวจสอบสภาพโพรงของพื้นทาง (Ground Penetration Radar)
    - การตรวจสอบสภาพความแข็งแรงของโครงสร้างสะพานพระราม ๙ เป็นต้น

การบำรุงรักษาและซ่อมแซมทางพิเศษ

- **การบำรุงรักษาแบบปกติ (Routine Maintenance)** ได้แก่ การทำความสะอาดเครื่องหมายจราจร ป้ายจราจร ระบบระบายน้ำ พื้นผิวจราจร โคมไฟฟ้าส่องสว่าง การเปลี่ยนแผ่นป้ายจราจรเมื่อหมดสภาพการใช้งาน การทาสีราวเหล็กและการซ่อมแซมเล็กๆ น้อยๆ เป็นประจำตามแผนงาน เป็นต้น
- **การบำรุงรักษาแบบแก้ไข (Corrective Maintenance)** ขึ้นอยู่กับสภาพความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง เช่น การบูรณะปรับปรุงผิวจราจร รอยต่อผิวจราจร และรอยต่อกำแพงกันตก การฉาบรอยกะเทาะและซีลรอยแตกร้าวของโครงสร้างคอนกรีต การเปลี่ยนทดแทนหลอดไฟ สายไฟฟ้าส่องสว่าง การซ่อมแซมอุปกรณ์เก็บค่าผ่านทาง ระบบโทรศัพท์ฉุกเฉิน ป้ายเปลี่ยนข้อความได้ (VMS) และป้ายควบคุมการจราจรตามช่องทาง (Matrix Sign) ที่ชำรุด เป็นต้น
- **การบำรุงรักษาแบบฉุกเฉิน (Urgent Maintenance)** เมื่อมีความเสียหายจากเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น ความเสียหายที่เกิดจากอุบัติเหตุทางรถยนต์ เพลิงไหม้ สารเคมีต่างๆ เป็นต้น โดยจะทำการบำรุงรักษาแบบฉุกเฉินเบื้องต้น เพื่อให้การจราจรบนทางพิเศษสามารถเคลื่อนตัวได้อย่างสะดวก และทำการบำรุงรักษาแบบฉุกเฉินอย่างถาวร เพื่อให้โครงสร้างและส่วนประกอบของทางพิเศษที่ได้รับความเสียหายกลับไปสู่สภาพปกติ

การสร้างเสริมการยอมรับจากชุมชนและสังคมอย่างเป็นธรรม (103-1)

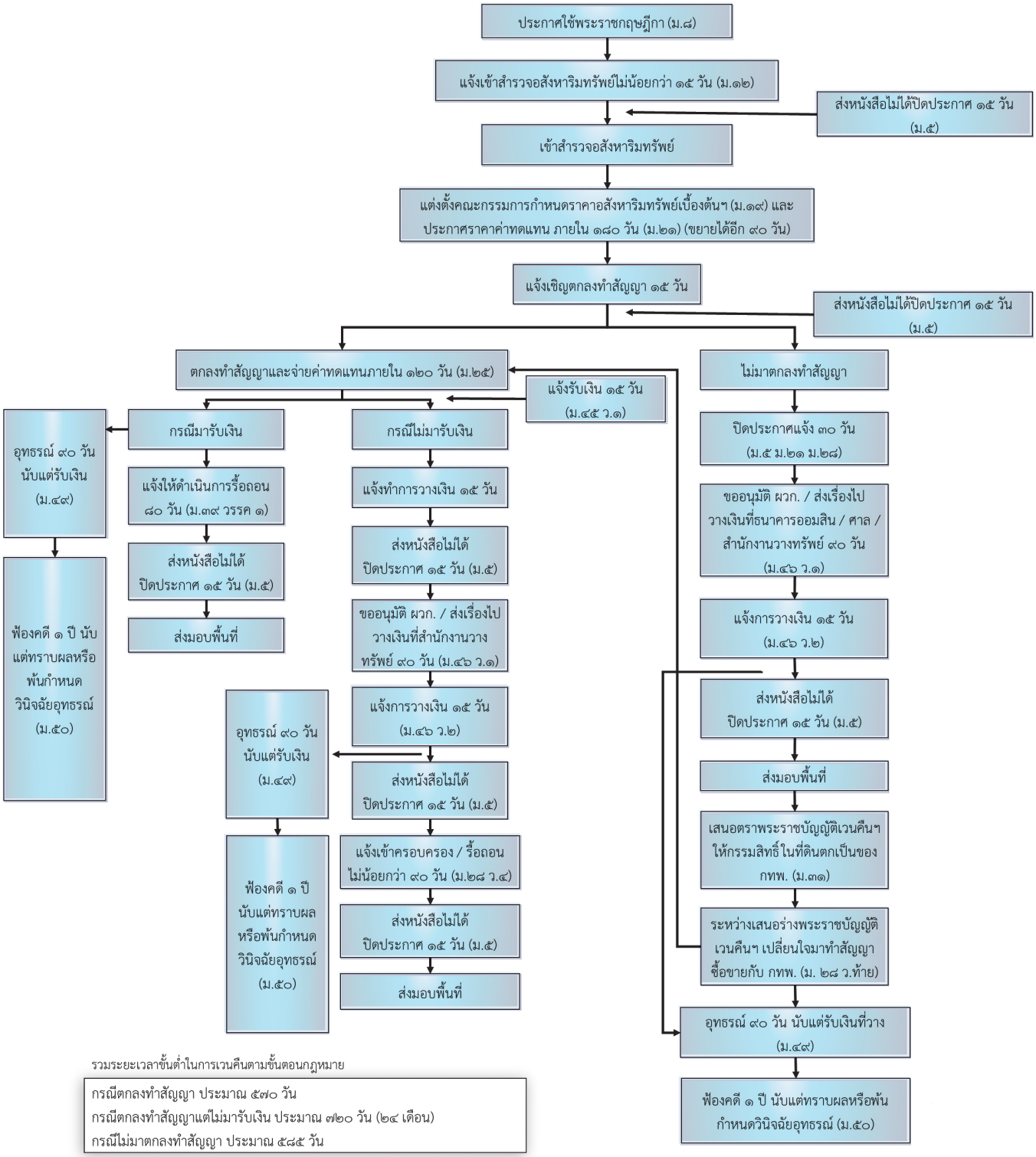
กทพ. ได้กำหนดให้ผู้ได้รับผลกระทบจากการเวนคืน และชุมชนรอบเขตทางพิเศษ เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของ กทพ. เนื่องจากตระหนักดีว่าในกระบวนการดำเนินงานหลักได้สร้างผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนี้ ทั้งในผลกระทบจากการเวนคืนและการโยกย้ายถิ่นฐาน อันเนื่องมาจากการพัฒนาโครงการ ดังนั้น กทพ. จึงให้ความสำคัญในการบรรเทาผลกระทบเชิงลบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน เพื่อมุ่งสู่การเป็นที่ยอมรับจากชุมชนและสังคมผ่านการริเริ่มกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR-after Process) ที่เข้าไปพัฒนาชุมชนและสังคม โดยเน้นการสร้างอาชีพและพัฒนาเศรษฐกิจในท้องถิ่นประกอบด้วย ๒ กลยุทธ์ ดังนี้

กลยุทธ์ ๒.๑ การส่งเสริมการบริหารความสัมพันธ์ผู้ถูกเวนคืน (103-2, 413-1, 413-2)

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กทพ. ได้ดำเนินการจัดกรรมสิทธิ์ที่ดินโครงการทางพิเศษสายพระราม ๓ - ดาวคะนอง –วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก โดยมีที่ดินที่ถูกเวนคืนคิดเป็น ๖๗ แปลง หรือคิดเป็น ๖-๐-๘๒.๑ ไร่ มีสิ่งปลูกสร้างที่ถูกเวนคืนจำนวน ๙๔ หลัง และ กทพ. ได้รับงบประมาณจากค่าจัดกรรมสิทธิที่ดินจากรัฐบาล จำนวน ๘๐๗ ล้านบาท โดยมีการประเมินชุมชนที่ได้รับผลกระทบเพื่อใช้สำหรับการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม โครงการทางพิเศษสายพระราม ๓ - ดาวคะนอง – วงแหวนรอนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดยมีชุมชนที่ได้รับผลกระทบ ดังนี้ เขตจอมทอง ๓๑ ชุมชน เขตบางขุนเทียน ๑๕ ชุมชน เขตบางบอน ๖ ชุมชน เขตราษฎร์บูรณะ ๓ ชุมชน ศาสนสถาน ๑๓ แห่ง สถานพยาบาล ๗ แห่ง และสถานศึกษา ๒๙ แห่ง

อย่างไรก็ตามก่อนเริ่มกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเวนคืนที่ดิน กทพ. ได้ดำเนินการศึกษาความเหมาะสมของโครงการ และได้กำหนดช่องทางการมีส่วนร่วมเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนที่อาจจะได้รับผลกระทบจากโครงการสามารถเข้าแลกเปลี่ยนความคิดเห็น นำเสนอข้อมูล ข้อโต้แย้ง หรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับโครงการ โดยกระบวนการดังกล่าวจะนำมาซึ่งทางเลือกและการตัดสินใจที่เหมาะสม และเป็นที่ยอมรับร่วมกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจ การรับรู้และเรียนรู้ร่วมกันอีกทั้งยังได้กำหนดแนวปฏิบัติ ที่เป็นไปตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการเวนคืนและการได้มาซึ่งอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ. ๒๕๖๒ และการปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงานของฝ่ายกรรมสิทธิ์ที่ดินอย่างเคร่งครัด

อีกทั้ง กทพ. ยังได้มีการกำหนดค่าทดแทนอสังหาริมทรัพย์ โดยยึดตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนดแนวทางการปฏิบัติในการดำเนินการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ แนวทางการคำนวณสิ่งปลูกสร้างที่ถูกเวนคืนและแนวทางการกำหนดค่าทดแทนความเสียหายที่ต้องออกจากอสังหาริมทรัพย์ ตามที่กระทรวงคมนาคมได้กำหนดแนวทางไว้ รวมถึงแนวนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม เพื่อให้เป็นธรรมแก่ผู้ถูกเวนคืน



หมายเหตุ การตกลงทำสัญญาและรับเงินค่าทดแทน ไม่เป็นการตัดสิทธิ์ในการอุทธรณ์ตาม มาตรา ๒๖ วรรคท้าย

ภาพที่ ๑๘ ขั้นตอนและระยะเวลาในการเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ตามพระราชบัญญัติ ว่าด้วยการเวนคืนและการได้มาซึ่งอสังหาริมทรัพย์ พ.ศ. ๒๕๖๒

กลยุทธ์ ๒.๒ การสร้างการมีส่วนร่วมพัฒนาดูแลชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน (103-1, 103-2)

กทพ. ให้ความสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วม และการดูแลชุมชน เนื่องจากชุมชนคือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้ผลกระทบโดยตรงจากการดำเนินงานในการขยายแนวสายทางต่างๆ ของ กทพ. ทั้งในระยะก่อนก่อสร้าง ระยะก่อสร้าง และระยะเปิดดำเนินการ ดังนั้น จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อบรรเทาผลกระทบเชิงลบและสร้างผลกระทบเชิงบวกให้แก่ชุมชน อาทิ การบรรเทาผลกระทบจากการจราจรที่ติดขัด สิทธิการใช้ที่ดินการป้องกันอัคคีภัยและแก้ไขปัญหาการบุกรุกพื้นที่เขตทางพิเศษ โดยมีแนวทางการดำเนินงานต่างๆ ดังนี้

ผลกระทบจากการจราจรที่ติดขัด (103-1, 103-2)

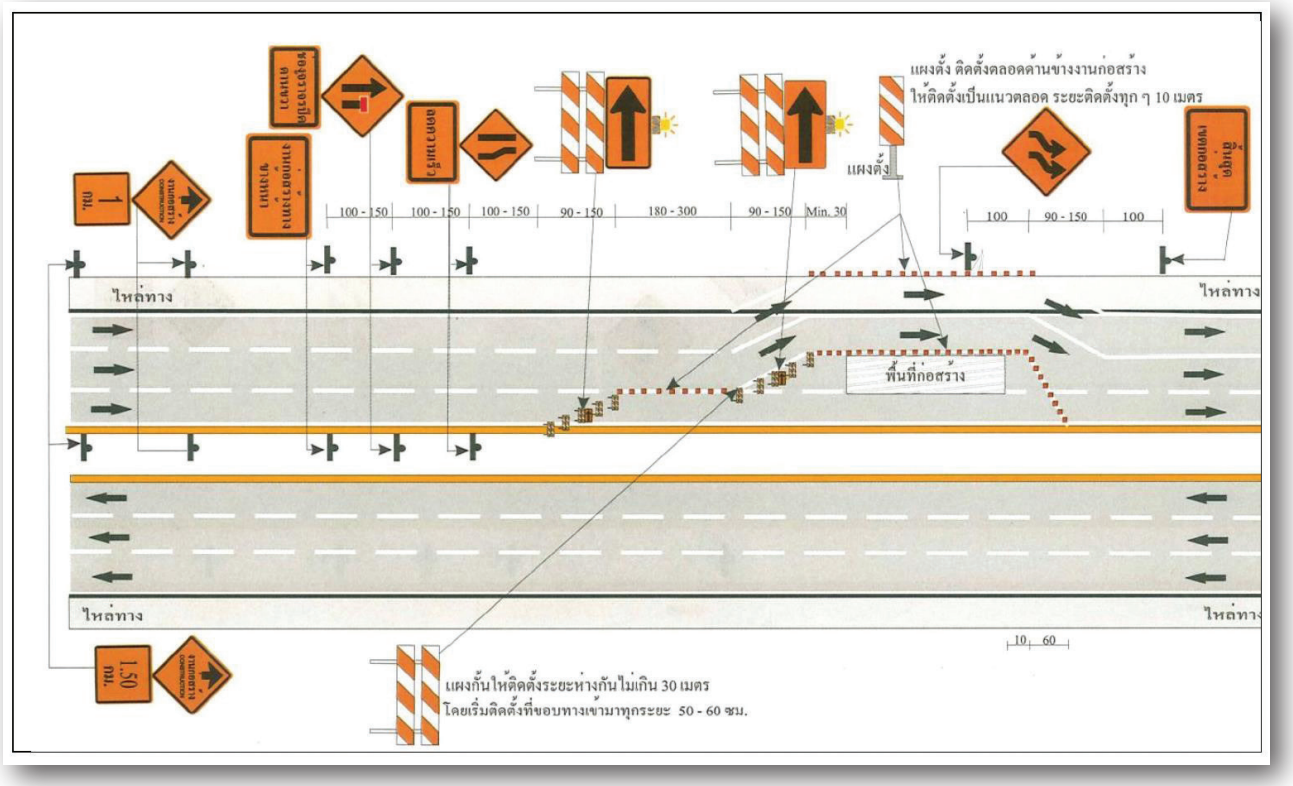
กทพ. ได้ตระหนักดีว่าในกระบวนการก่อนสร้างโครงการจะส่งผลกระทบต่อการคมนาคมขนส่งเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีการก่อสร้างต่างๆ อาทิ งานขุดเปิดถนน ปรับพื้นที่ งานก่อสร้างฐานรากและเสาตอม่อ และงานเคลื่อนย้ายสาธารณูปโภค ขนส่งวัสดุ และอุปกรณ์ก่อสร้างโดยใช้รถบรรทุกหนัก ซึ่งอาจทำให้พื้นผิวจราจรเกิดความเสียหายจนต้องปิดพื้นผิวจราจรบางส่วน ส่งผลต่อปริมาณการจราจรที่เพิ่มขึ้น จนเป็นอุปสรรคต่อการเดินทางของผู้ใช้เส้นทางดังนั้น กทพ. จึงต้องมีการกำหนดแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขผลกระทบด้านการคมนาคมขนส่ง การติดป้ายสัญญาณ อุปกรณ์ต่างๆ และเครื่องหมายจราจรระหว่างก่อสร้างที่ใช้กันพื้นที่ก่อสร้างเพื่อแจ้งระยะติดตั้งป้ายเตือนล่วงหน้า และระยะการเบี่ยงที่เหมาะสมเพื่อลดผลกระทบที่จะเกิดจากการก่อสร้างโครงการ โดยมีวิธีการดำเนินงานดังนี้

1. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่น กรมทางหลวง สถานีตำรวจนครบาลในพื้นที่ หน่วยงานเจ้าของสาธารณูปโภค ตลอดจนหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถดำเนินงานโครงการให้เสร็จตามกำหนดระยะเวลา และมีความปลอดภัยในการก่อสร้าง
2. ประสานงานกับกรุงเทพมหานคร กรมทางหลวง กองบังคับการตำรวจจราจรและสถานีตำรวจนครบาลในพื้นที่อย่างใกล้ชิด เพื่อกำหนดระเบียบการใช้รถใช้ถนนบริเวณพื้นที่ก่อสร้าง และจัดเส้นทางจราจรให้เหมาะสม
3. การก่อสร้างฐานและตอม่อ การเจาะเสาเข็ม ที่อยู่ใกล้กับถนน พื้นที่ก่อสร้างจะต้องก่อสร้างภายในบริเวณแนวแผงกั้นคอนกรีต (Concrete Barrier) ที่ติดตั้งตลอดแนวทั้งสองด้านล้อมรอบบริเวณทำงาน พร้อมทั้งติดตั้งป้านเตือน เครื่องจัดช่องจราจร เครื่องหมายไฟสัญญาณ และไฟแสงสว่า เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้ทางหลวง และมาตรฐานต่างๆ ของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย กรมทางหลวง และกรุงเทพมหานคร
4. การติดตั้งเครื่องหมายและสัญญาณจะต้องดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติการติดตั้งเครื่องหมายและสัญญาณสำหรับการจัดสร้างซ่อมถนนและงานสาธารณูปโภคของหน่วยราชการและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันอุบัติภัยแห่งชาติ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี
5. การจัดการจารจรในระหว่างการก่อสร้างทางพิเศษ ผู้รับเหมาต้องดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์และเครื่องหมายควบคุมการจราจรเตือนล่วงหน้าให้ผู้ขับขี่รับทราบก่อนถึงจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดการก่อสร้างโครงการ

ภาพที่ ๑๙ แผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขผลกระทบด้านการคมนาคมขนส่ง

สัญลักษณ์	ชื่อ	ลักษณะของสัญลักษณ์	การใช้งานและการติดตั้ง
	ป้ายเตือนงานก่อสร้าง	ขนาดป้าย 60 X 60 เซนติเมตร พื้นสีเหลือง สัญลักษณ์สีดำ เส้นขอบสีดำ	ใช้เตือนให้ผู้ขับขี่ยานพาหนะทราบว่ามีการก่อสร้างล่วงหน้า ในระยะ 1 กิโลเมตร 500 และ 150 เมตร ก่อนถึงพื้นที่ก่อสร้าง
	ป้ายเตือนลดช่องจราจรด้านขวา	ขนาดป้าย 60 X 60 เซนติเมตร พื้นสีเหลือง สัญลักษณ์สีดำ เส้นขอบสีดำ	ใช้เตือนให้ผู้ขับขี่ยานพาหนะทราบว่าข้างหน้ามีการลดช่องจราจรจาก 3 ช่องเหลือ 2 ช่อง
	ป้ายเตือนลดความเร็ว	ขนาดป้าย 80 X 120 เซนติเมตร พื้นสีเหลือง สัญลักษณ์สีดำ เส้นขอบสีดำ	ใช้เตือนให้ผู้ขับขี่ยานพาหนะขับขี่ด้วยความเร็วที่กำหนด
	ป้ายระวังคนงาน	ขนาดป้าย 60 X 60 เซนติเมตร พื้นสีส้ม สัญลักษณ์สีดำ เส้นขอบสีดำ	ใช้เตือนให้ผู้ขับขี่ยานพาหนะระวังคนงานที่กำลังปฏิบัติงาน
	ป้ายระวังเครื่องจักรกำลังทำงาน	ขนาดป้าย 60 X 60 เซนติเมตร พื้นสีส้ม สัญลักษณ์สีดำ เส้นขอบสีดำ	ใช้เตือนให้ผู้ขับขี่ยานพาหนะระวังเครื่องจักรที่กำลังทำงาน
	ป้ายนำทาง	ขนาดป้าย Ø 60 เซนติเมตร พื้นสีน้ำเงิน สัญลักษณ์ลูกศรสีขาว เส้นขอบสีขาว	ใช้นำทางให้ผู้ขับขี่ยานพาหนะชิดซ้าย
	ป้ายนำทางจราจร	ขนาดป้ายสูง 4 เมตร มองได้ระยะไกลกว่า 1,000 เมตร ด้วยลูกศรเตือนโคมไฟชนิดฮาโลเจน RS 2000 จำนวน 24 ดวง และไฟกระพริบที่ขนานกัน	ใช้ร่วมกับป้ายให้ผ่านทางด้านนี้
	ป้ายสิ้นสุดเขตก่อสร้าง	ขนาดป้าย 80 X 120 เซนติเมตร พื้นสีแสด สัญลักษณ์สีดำ เส้นขอบสีดำ	ใช้แจ้งให้ผู้ขับขี่ยานพาหนะทราบว่าถึงจุดสิ้นสุดเขตก่อสร้าง
	กำแพงคอนกรีต	กำแพงคอนกรีต	ใช้กันพื้นที่ก่อสร้าง ระหว่างกระแสจราจรและพื้นที่ก่อสร้าง
	หลอดไฟฟ้า	หลอดไฟฟ้า	ใช้เป็นแนวนำทางและเตือน คนเดินเท้าและผู้ขับขี่ยานพาหนะ โดยติดตั้งตลอดแนวพื้นที่ก่อสร้าง
	ไฟกระพริบ	มีแสงตรง และกระจกสะท้อนแสงติดกับหลอดไฟ มองได้ระยะไกล	ติดตั้งไฟให้พุ่งตรงไปยังการจราจรที่วิ่งเข้ามา วางห่างกันช่วงละ 3 เมตร
	กรวย	กรวย สีส้ม	ใช้วางห่างกัน 1-2 เมตร ตลอดช่วงลดช่องจราจรที่มีการปฏิบัติงานชั่วคราว

ภาพที่ ๒๐ ป้ายสัญญาณและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้กันพื้นที่ก่อสร้าง



ภาพที่ ๒๑ ตัวอย่างการติดตั้งป้ายเครื่องหมายจราจรระหว่างก่อสร้าง

ตารางที่ ๑๒ ระยะติดตั้งป้ายเตือนล่วงหน้า

ชนิดของถนน	ระยะระหว่างพื้นที่ปฏิบัติงานถึงป้ายเตือนที่หนึ่ง และระยะระหว่างป้าย (เมตร)
ถนนในเมือง (ความเร็วต่ำ ๓๐ กิโลเมตร/ชั่วโมง)	๓๐
ถนนในเมือง (ความเร็วต่ำ ๖๐ กิโลเมตร/ชั่วโมง)	๑๐๐
ถนนนอกเมือง (๘๐ กิโลเมตร/ชั่วโมง)	๑๕๐

ตารางที่ ๑๓ ระยะการเบี่ยงที่เหมาะสม

ชนิดของถนน / ชนิดของการเบี่ยง	ระยะการเบี่ยง
ถนนในเมือง (๖๐ กิโลเมตร/ชั่วโมง)	T = ๔๐-๘๐ เมตร
ถนนนอกเมือง (๘๐ กิโลเมตร/ชั่วโมง)	T = ๑๕๐-๒๐๐ เมตร
การเบี่ยงเพื่อลดช่องจราจร	ไม่ต่ำกว่า T
การเบี่ยงเพื่อเปลี่ยนช่องจราจร	ไม่ต่ำกว่า ๐.๕ T
การเบี่ยงบนไหล่ทาง	ไม่ต่ำกว่า ๐.๓๓ T
การเบี่ยงระหว่าง ๑ ช่องจราจรกับ ๒ ช่องจราจร	ไม่เกิน ๓๐ เมตร
การเบี่ยงเมื่อสิ้นสุดการก่อสร้าง	๓๐ เมตร/ ๑ ช่องทาง

สิทธิการใช้ที่ดิน (103-2, 413-2)

กทพ. ได้จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขผลกระทบด้านเศรษฐกิจและสังคม เพื่อบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นกับชุมชน โดยเฉพาะผลกระทบทางสังคมทั้งด้านกายภาพและจิตใจ อันเกิดจากการเวนคืนที่ดินรวมถึงผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ฝุ่นละออง เสียง ความสั่นสะเทือน ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับโครงการ เพื่อให้เกิดการยอมรับและให้ความสนับสนุนในการพัฒนาโครงการ โดยมีการดูแลชุมชนและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ศึกษาของโครงการทางพิเศษสายพระราม ๓ - ดาวคะนอง – วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ ๖ แขวง ๔ เขต ได้แก่ แขวงแสมดำ และแขวงท่าข้าม เขตบางขุนเทียน แขวงบางบอน เขตบางบอน แขวงบางมด และแขวงจอมทอง เขตจอมทอง และแขวงบางปะกอก เขตราษฎร์บูรณะ ทั้งในระยะก่อนก่อสร้าง ระยะก่อสร้าง และระยะเปิดดำเนินการ ดังนี้

ระยะก่อนก่อสร้าง	ระยะก่อสร้าง	ระยะเปิดดำเนินการ
จัดให้มีส่วนงานเฉพาะกำกับดูแลเรื่องร้องเรียน กรณีมีการร้องเรียนเกิดขึ้นต้องให้ความสำคัญในการแก้ปัญหาอย่างจริงจังและเร่งด่วนโดยดำเนินการตามวิธีการและขั้นตอนที่ กทพ. ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันดังนี้		ส่งเสริมกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างโครงการกับชุมชนในเขตพื้นที่ของโครงการ
๑) รับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะผ่าน EXAT Call Center ๑๕๔๓ ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ทางโทรศัพท์ โทรสาร Website และอื่นๆ และลงบันทึกใน แบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ พร้อมส่งโทรสารมายังศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ทางพิเศษ (ศบท.)		✓ กิจกรรมรณรงค์เพื่อความปลอดภัยในการเดินทาง
๒) ศบท. ออกรหัสและลงบันทึกในทะเบียนสรุปรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ โดยจำแนกเป็นเรื่องร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานเก็บค่าผ่านทางเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมบนทางพิเศษ และอื่นๆ		✓ กิจกรรมการประหยัดพลังงาน
๓) ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องลงนามในแบบฟอร์มแล้ว ศบท. ส่งแบบฟอร์มให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนทางโทรสาร (จัดส่งต้นฉบับภายหลัง)		✓ กิจกรรมร่วมกับทางศาสนสถานในวันสำคัญทางศาสนา
๔) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนติดตามตรวจสอบตามบันทึกในแบบฟอร์ม เพื่อวางแนวทางแก้ไข ป้องกัน และปรับปรุง แล้วแจ้งกลับผู้ร้องเรียน		✓ กิจกรรมร่วมกับสถาบันการศึกษา เช่น ให้ทุนการศึกษา มอบอุปกรณ์กีฬา
๕) ศบท. ประสานงานกับหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือด้วยตัวเอง และลงบันทึกในทะเบียนตามเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ในกรณีที่ยังไม่มีการแก้ไข เพื่อติดตามให้ได้ความคืบหน้าในสัปดาห์ต่อไปและรายงานผู้ว่าการ (ผวก.) เพื่อทราบ		✓ กิจกรรมรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น
๖) หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการแก้ไข แล้วส่งแบบฟอร์มกลับมายัง ศบท.		
๗) ศบท. จัดทำบันทึกรายงานผลการปฏิบัติงาน ศบท. ประจำเดือน นำเสนอผู้บริหารระดับผู้ช่วยผู้ว่าการขึ้นไป และจัดทำวาระการประชุมเสนอในที่ประชุมผู้บริหารระดับฝ่ายขึ้นไป		

ภาพที่ ๒๒ แผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขผลกระทบด้านเศรษฐกิจและสังคม

นอกจากการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขผลระทบด้านเศรษฐกิจและสังคม เพื่อดูแลชุมชนและสังคมที่ได้รับผลกระทบจากโครงการทางพิเศษสายพระราม ๓ - ดาวคะนอง – วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก กทพ. ยังได้อนุญาตให้กรุงเทพมหานคร และหน่วยงานราชการใช้ประโยชน์รวมทั้งอนุญาตให้ชุมชน และสังคมใช้เป็นสาธารณประโยชน์ ในเขตทางพิเศษทั้ง ๘ สายทาง ประกอบด้วยทางพิเศษเฉลิมมหานครทางพิเศษศรีรัช (รวมศรีรัช-วงแหวนรอบนอก) ทางพิเศษฉลองรัช ทางพิเศษอุดรรักษา ทางพิเศษสายบางนา-อาจณรงค์ทางพิเศษบูรพาวิถี และทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์)เป็นจำนวนเนื้อที่ดินทั้งสิ้น ๑,๑๖๐,๓๖๙.๐๐ ตารางวา ดังนี้

เนื้อที่ดินที่อนุญาตให้กรุงเทพมหานครใช้ประโยชน์

วัตถุประสงค์	จำนวน(แห่ง)	จำนวนเนื้อที่ (ตารางวา)
จัดทำสวนสาธารณะ	๖๑	๑๓๘,๖๖๔.๗๐
จัดทำลานกีฬา	๒๘	๒๖,๔๗๕.๙๓
เส้นทางลัด / เส้นทางจักรยาน	๑๗	๓๖,๗๔๓.๗๐
จัดทำกิจกรรมอื่นๆ	๕๑	๑๕,๓๔๑.๐๑

รวมทั้งสิ้นจำนวน ๑๕๗ แห่ง คิดเป็นพื้นที่ ๒๑๗,๒๒๕.๓๔ ตารางวา

เนื้อที่ดินที่อนุญาตให้หน่วยงาน หรือองค์กรอื่นๆ ใช้ประโยชน์

วัตถุประสงค์	จำนวน(แห่ง)	จำนวนเนื้อที่ (ตารางวา)
จัดทำสวนสาธารณะ	๖	๓๒,๑๔๒.๕๐
จัดทำลานกีฬา	๔	๖,๒๕๙.๙๕
เส้นทางลัด / เส้นทางจักรยาน	๑๑	๒๓,๙๙๑.๘๖
จัดทำกิจกรรมอื่นๆ	๑๕๗	๖๒,๙๑๐.๑๐

รวมทั้งสิ้นจำนวน ๑๗๘ แห่ง คิดเป็นพื้นที่ ๑๒๔,๙๑๐.๑๐ ตารางวา

เนื้อที่ดินที่ กทพ. ปลูกต้นไม้ และสาธารณประโยชน์อื่นๆ

รวมทั้งสิ้นจำนวน ๗๘ แห่ง คิดเป็นพื้นที่ ๑๑๐,๖๐๓.๘๗ ตารางวา

เนื้อที่ดินที่ กทพ. ให้เช่าพื้นที่

รวมทั้งสิ้นจำนวน ๖๘๖ แห่ง คิดเป็นพื้นที่ ๙๖,๘๕๖.๓๗ ตารางวา

ภาพที่ ๒๓ ข้อมูลการให้เช่า และให้ใช้ที่ดินในเขตทางพิเศษ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

การป้องกันอัคคีภัยและแก้ไขปัญหาการบุกรุกพื้นที่เขตทางพิเศษ

กทพ. ได้แต่งตั้งคณะทำงานการป้องกันอัคคีภัย และแก้ปัญหาการบุกรุกพื้นที่ในเขตทางพิเศษโดยมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมสร้างชุมชนเครือข่ายเป็นมิตรกับทางพิเศษ และการฝึกซ้อมการป้องกันและระงับอัคคีภัยใต้ทางพิเศษ และกิจกรรม EXAT We Care รวมทั้งการพัฒนาพื้นที่รอบเขตทางพิเศษ ซึ่งประกอบด้วยคณะทำงานจากหน่วยภายในองค์กร และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องอาทิ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานเขต สถานีตำรวจนครบาล ฯลฯ โดยมีการประชุมติดตามความคืบหน้า และสรุปผลการดำเนินงานทุกไตรมาส หรือปีละ ๔ ครั้ง นอกจากนี้ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กทพ. ยังได้มีการดำเนินงานเพื่อดูแลพื้นที่ในเขตทางพิเศษและเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนรอบเขตทางพิเศษ ดังนี้

o การจัดกิจกรรมสร้างชุมชนเครือข่ายเป็นมิตรกับทางพิเศษ และการฝึกซ้อมการป้องกันและระงับอัคคีภัยใต้ทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์) และกิจกรรม EXAT We Care โดยการมอบอุปกรณ์ดับเพลิง สาธิตการใช้ถังดับเพลิง ให้ความรู้พร้อมทั้งอธิบายวิธีการดับเพลิงที่เกิดเพลิงไหม้จากถังแก๊สหุงต้มในครัวเรือน รวมทั้งตรวจสุขภาพเบื้องต้นจากหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ของโรงพยาบาลรามาธิบดี ให้แก่ ชุมชนมิตรไมตรี ๑ ชุมชนมิตรไมตรี ๒ ชุมชนราชศุภมิตร ๑-๒ จำนวน ๓ ชุมชน และมอบอุปกรณ์กีฬาให้กับโรงเรียนอนุบาลเทศบาลเมือง

o การจัดกิจกรรมสร้างชุมชนเครือข่ายเป็นมิตรกับทางพิเศษ และการฝึกซ้อมการป้องกัน และระงับอัคคีภัยทางพิเศษเฉลิมมหานคร บริเวณโรงเรียนนนทรีวิทยา เขตยานนาวา เพื่อสนับสนุนและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างชุมชนและลดพื้นที่เสี่ยงให้ชุมชนช่วยดูแลพื้นที่รอบเขตทางพิเศษ

o การจัดกิจกรรมสร้างชุมชนเครือข่ายเป็นมิตรกับทางพิเศษ และการฝึกซ้อมการป้องกัน และระงับอัคคีภัยทางพิเศษฉลองรัช ณ ชุมชนเกาะกลาง บริเวณสวน ๘๐ พรรษามหาราชินี ๑๐๐ ปี กระทรวงคมนาคม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันแก้ไข และให้ความช่วยเหลือในกรณีเกิดอัคคีภัยใต้ทางพิเศษฉลองรัชของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 : 2015 ที่กำหนดให้มีการฝึกซ้อมปีละ ๑ ครั้ง

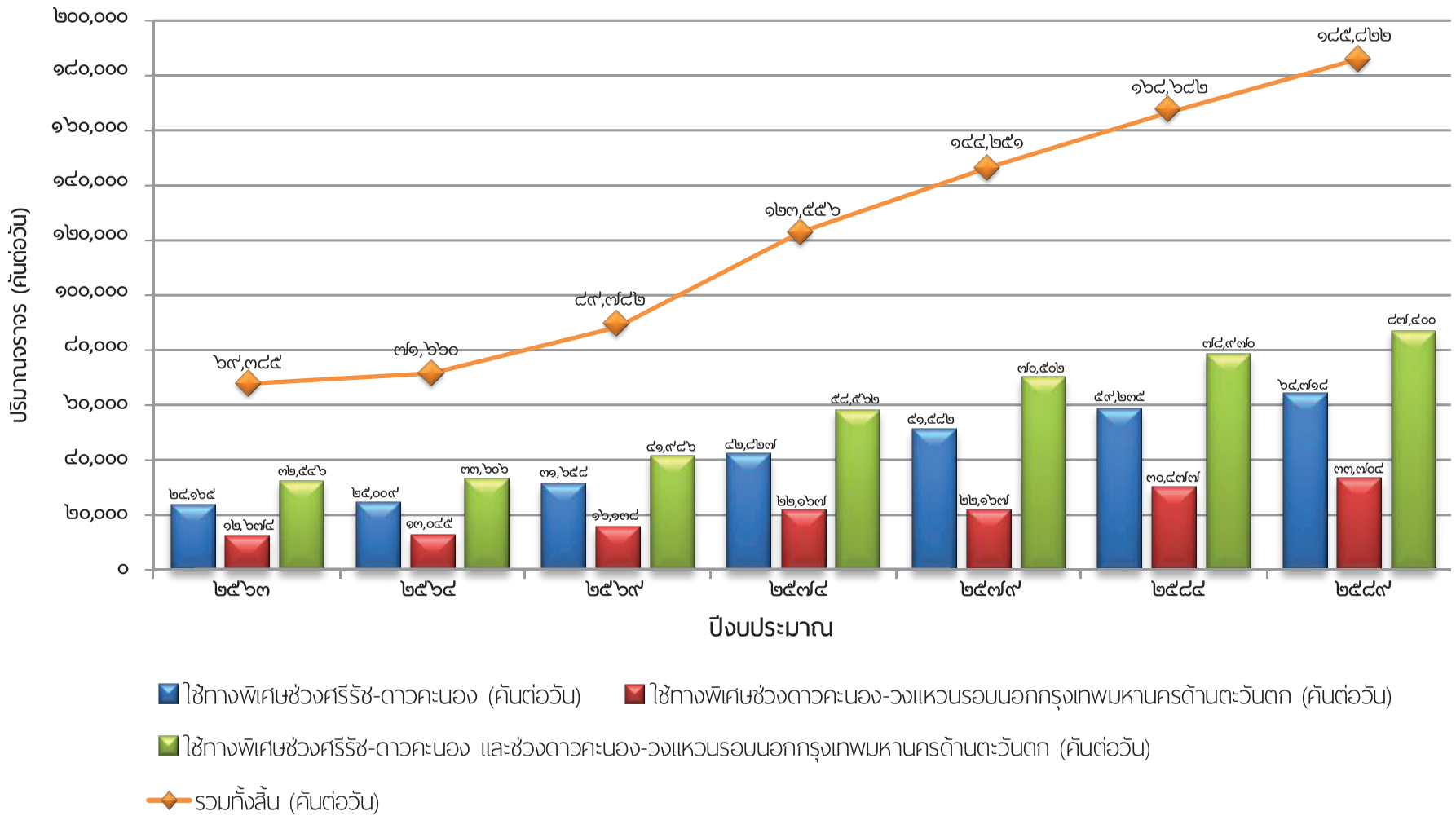
o การจัดโครงการฝึกซ้อมการป้องกัน และระงับอัคคีภัย และการสร้างชุมชนเครือข่ายเป็นมิตรกับทางพิเศษในสายทางพิเศษศรีรัช บริเวณสวนราชเทวีภิรมย์ พร้อมทั้งมอบถังดับเพลิงจำนวน ๒๐ ถัง และอุปกรณ์การเรียนการสอนสำหรับเด็กเล็กให้กับชุมชนสามเสน และชุมชนซอยรัชฎภัณฑ์รอบเขตทางพิเศษ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกัน แก้ไข และให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้ใต้เขตทางพิเศษ และเป็นการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

o การจัดโครงการฝึกซ้อมการป้องกัน และระงับอัคคีภัย และการสร้างชุมชนเครือข่ายเป็นมิตรกับทางพิเศษอุดรรักษา บริเวณหลังด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษศรีสมาน โดยมอบถังดับเพลิง จำนวน ๒๐ ถัง และอุปกรณ์กีฬาให้แก่ชุมชน จำนวน ๕ ชุมชน และโรงเรียน จำนวน ๓ แห่ง เพื่อการป้องกัน แก้ไข และให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้ใต้เขตทางพิเศษ และเป็นการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ผลกระทบทางอ้อมเชิงเศรษฐกิจ (103-1, 103-2, 103-3, 203-1)

เนื่องจากปัจจุบันมีอัตราการขยายตัวของสังคมเมือง และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอนาคต ก่อให้เกิดการขยายตัวของแหล่งที่อยู่อาศัย และสถานที่ทำงาน ทั้งภายในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเมืองหลวง และศูนย์กลางทางธุรกิจและพื้นที่จังหวัดใกล้เคียงโดยรอบกรุงเทพมหานคร ส่งผลให้มีการคมนาคมเพิ่มขึ้น นำมาซึ่งปัญหาการจราจรติดขัด สร้างความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างมาก ดังนั้น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กทพ. จึงได้มีการศึกษาความเหมาะสมทางด้านวิศวกรรม เศรษฐกิจ การเงิน และ ผลกระทบสิ่งแวดล้อม ของโครงการทางพิเศษสายพระราม ๓ - ดาวคะนอง – วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก ซึ่งเป็นโครงการทางพิเศษที่อยู่ในแผนแม่บททางพิเศษในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีเป้าหมายเพื่อเชื่อมโยงการเดินทางในแนวรัศมีระหว่างกรุงเทพมหานครกับพื้นที่ทางด้านตะวันตกของกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้งเชื่อมโยงโครงข่ายคมนาคมจากจังหวัดในภาคใต้ให้เดินทางเข้าสู่กรุงเทพมหานครได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และช่วยลดปัญหาการจราจรติดขัดบนถนนพระรามที่ ๒ และช่วยเพิ่มความจุ (Capacity) ของทางพิเศษเฉลิมมหานคร ช่วงสะพานพระราม ๙ ถึงทางแยกต่างระดับดาวคะนองที่ปัจจุบันมีขนาด ๔ ช่องจราจรเป็น ๑๐ ช่องจราจร นอกจากนี้ ยังเป็นเส้นทางเลือกของการเดินทางและการขนส่งสินค้าในภาวะไม่ปกติ เช่น สถานการณ์ของการเกิดอุทกภัย

ผลการคาดการณ์ปริมาณจราจรของโครงการทางพิเศษสายพระราม ๓ - ดาวคะนอง - วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก จากการใช้ทางพิเศษช่วงศรีรัช - ดาวคะนอง ช่วงดาวคะนอง - วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก ช่วงศรีรัช-ดาวคะนอง และช่วงดาวคะนอง-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก พบว่ามีปริมาณการจราจร ดังต่อไปนี้



ภาพที่ ๒๔ การคาดการณ์ปริมาณจราจรของโครงการทางพิเศษสายพระราม ๓ – ดาวคะนอง - วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก

ทั้งนี้ จากข้อมูลปริมาณการจราจรที่ได้จากการคาดการณ์ปริมาณจราจรของโครงการทางพิเศษสายพระราม ๓ - ดาวคะนอง - วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก สามารถนำไปวิเคราะห์ผลประโยชน์ด้านเศรษฐกิจของโครงการ เพื่อหามูลค่าที่ประหยัดได้จากการเปิดดำเนินโครงการ ประกอบด้วยมูลค่าการประหยัดค่าใช้จ่ายจากการใช้รถ (Vehicle Operating Cost Saving: VOC) มูลค่าจากการประหยัดเวลาในการเดินทาง(Travel Time Saving: VOT) และมูลค่าจากการลดค่าใช้จ่ายจากอุบัติเหตุ (Accident Cost Saving: ACC)ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (203-2)

ตารางที่ ๑๔ มูลค่าที่ประหยัดได้จากการเปิดใช้ทางพิเศษช่วงศรีรัช-ดาวคะนอง

ปีงบประมาณ	ใช้ทางพิเศษช่วงศรีรัช - ดาวคะนอง		
	VOC (ล้านบาท)	VOT (ล้านบาท)	ACC (ล้านบาท)
๒๕๖๓	๑๐๘,๒๖๐,๓๗๙.๐๐	๔,๐๔๘,๐๖๗.๐๐	๒๖.๗๔
๒๕๖๔	๑๑๐,๑๖๗,๐๓๙.๐๐	๔,๑๙๓,๒๕๖.๐๐	๒๖.๒๗
๒๕๖๙	๑๒๐,๔๐๘,๔๔๐.๐๐	๕,๐๘๕,๘๑๖.๐๐	๒๓.๖๘
๒๕๗๔	๑๓๒,๙๔๐,๖๔๗.๐๐	๖,๑๘๗,๖๗๓.๐๐	๒๑.๔๘
๒๕๗๙	๑๔๗,๑๓๗,๓๑๗.๐๐	๗,๕๔๖,๓๖๔.๐๐	๑๙.๕๐
๒๕๘๔	๑๖๓,๒๔๙,๓๘๑.๐๐	๙,๒๒๕,๕๓๒.๐๐	๑๗.๗๐
๒๕๘๙	๑๘๑,๕๖๙,๗๐๙.๐๐	๑๑,๓๐๕,๔๔๘.๐๐	๑๖.๐๖
๒๕๙๐	๑๘๕,๘๗๓,๔๕๘.๐๐	๑๑,๗๗๔,๖๒๔.๐๐	๑๕.๗๕

ที่มา : รายงานฉบับสมบูรณ์ รายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม โครงการทางพิเศษสายพระราม ๓-ดาวคะนอง-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก ฉบับมิถุนายน ๒๕๕๙

ตารางที่ ๑๕ มูลค่าที่ประหยัดได้จากการเปิดใช้ทางพิเศษช่วงดาวคะนอง-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก

ปีงบประมาณ	ใช้ทางพิเศษช่วงดาวคะนอง-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก		
	VOC (ล้านบาท)	VOT (ล้านบาท)	ACC (ล้านบาท)
๒๕๖๓	๑๐๘,๒๖๐,๓๗๙.๐๐	๔,๐๔๘,๐๖๗.๐๐	๒๖.๗๔
๒๕๖๔	๑๑๐,๑๖๗,๐๓๙.๐๐	๔,๑๙๓,๒๕๖.๐๐	๒๖.๒๗
๒๕๖๙	๑๒๐,๔๐๘,๔๔๐.๐๐	๕,๐๘๕,๘๑๖.๐๐	๒๓.๖๘
๒๕๗๔	๑๓๒,๙๔๐,๖๔๗.๐๐	๖,๑๘๗,๖๗๓.๐๐	๒๑.๔๘
๒๕๗๙	๑๔๗,๑๓๗,๓๑๗.๐๐	๗,๕๔๖,๓๖๔.๐๐	๑๙.๕๐
๒๕๘๔	๑๖๓,๒๔๙,๓๘๑.๐๐	๙,๒๒๕,๕๓๒.๐๐	๑๗.๗๐
๒๕๘๙	๑๘๑,๕๖๙,๗๐๙.๐๐	๑๑,๓๐๕,๔๔๘.๐๐	๑๖.๐๖
๒๕๙๐	๑๘๕,๔๗๓,๔๕๘.๐๐	๑๑,๗๗๔,๖๒๔.๐๐	๑๕.๗๕

ที่มา : รายงานฉบับสมบูรณ์ รายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม โครงการทางพิเศษสายพระราม ๓-ดาวคะนอง-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก ฉบับมิถุนายน ๒๕๕๙

ตารางที่ ๑๖ มูลค่าที่ประหยัดได้จากการเปิดใช้ทางพิเศษช่วงศรีรัช-ดาวคะนอง และช่วงดาวคะนอง-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก

ปีงบประมาณ	ใช้ทางพิเศษช่วงศรีรัช-ดาวคะนอง และดาวคะนอง-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก		
	VOC (ล้านบาท)	VOT (ล้านบาท)	ACC (ล้านบาท)
๒๕๖๓	๓๙๙.๐๐	๖๕๑.๐๐	๓๒.๐๐
๒๕๖๔	๑,๒๐๗.๐๐	๒,๐๒๗.๐๐	๙๗.๐๐
๒๕๖๙	๒,๓๑๑.๐๐	๔,๗๖๐.๐๐	๑๐๙.๐๐
๒๕๗๔	๓,๗๔๐.๐๐	๗,๒๔๙.๐๐	๑๒๕.๐๐
๒๕๗๙	๑๐,๐๓๗.๐๐	๑๑,๓๕๖.๐๐	๑๔๓.๐๐
๒๕๘๔	๑๔,๒๑๒.๐๐	๑๘,๐๖๒.๐๐	๑๖๕.๐๐
๒๕๘๙	๑๘,๗๒๗.๐๐	๒๖,๔๙๗.๐๐	๑๘๙.๐๐
๒๕๙๐	๑๙,๗๓๑.๐๐	๒๘,๕๐๒.๐๐	๑๙๔.๐๐

ที่มา : รายงานฉบับสมบูรณ์ รายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม โครงการทางพิเศษสายพระราม ๓ - ดาวคะนอง-วงแหวนรอบนอกกรุงเทพมหานครด้านตะวันตก ฉบับมิถุนายน ๒๕๕๙

การพัฒนาขีดความสามารถต่อการบรรเทาและพัฒนาสิ่งแวดล้อม(103-1, 103-2)

กทพ. เห็นความสำคัญในการจัดการสิ่งแวดล้อม และมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานอย่างจริงจังในการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล ISO 14001 : 2015 โดยมีขอบเขตของทางพิเศษตามที่ระบุไว้ในคู่มือสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการรักษาสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ รวมถึงการปรับปรุงการปฏิบัติงาน การควบคุมผลกระทบเนื่องจากกิจกรรม การบริการต่างๆ อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน จึงได้กำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อม โดยมีหลักการและแนวทางปฏิบัติงานดังนี้

๑. ให้ความสำคัญในการควบคุมระดับเสียง ฝุ่นละออง ขยะมูลฝอย คุณภาพน้ำทิ้งจากอาคาร การจัดการจราจร และอุบัติภัยที่เกิดจากการดำเนินงาน รวมทั้งมุ่งมั่นในการปกป้องสิ่งแวดล้อม และการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน เช่น การปลูกต้นไม้ การใช้น้ำ การใช้ไฟฟ้า และการใช้กระดาษ A4 เป็นต้น

๒. เพิ่มความปลอดภัยให้กับผู้ใช้ทางพิเศษ พนักงาน ลูกจ้าง และผู้เกี่ยวข้องที่ปฏิบัติงานบนทางพิเศษ รวมทั้งป้องกันและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และการจัดการขยะอย่างถูกต้อง เพื่อสุขอนามัยและสภาพแวดล้อมที่ดีของพนักงาน ลูกจ้าง และผู้เกี่ยวข้อง โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ เป้าหมายและแนวทางปฏิบัติเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งมีการทบทวนเพื่อปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

๓. ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ มาตรฐาน ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับลักษณะปัญหาและความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่มีต่อพนักงาน ลูกจ้าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สภาพแวดล้อมและสถานที่ปฏิบัติงาน

๔. สร้างจิตสำนึกแก่พนักงาน ลูกจ้าง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและร่วมกันรับผิดชอบในการใช้พลังงานและทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัด

๕. เผยแพร่นโยบายสิ่งแวดล้อมต่อพนักงาน ลูกจ้าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสาธารณชน

นอกจากนี้ในแผนแม่บทเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Strategic Corporate Social Responsibility Master Plan) ระยะยาว ๕ ปี (๒๕๕๙-๒๕๖๓) ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาขีดความสามารถต่อการบรรเทาและพัฒนาสิ่งแวดล้อม ที่มุ่งเน้นต่อการบรรเทาผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่สำคัญต่อการดำเนินงานของ กทพ. อาทิ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความหลากหลายทางชีวภาพ การบริหารจัดการวัสดุ และการปรับปรุงประสิทธิภาพพลังงาน เป็นต้น รวมถึงการพัฒนาปรับปรุงสิ่งแวดล้อมที่ดีในอนาคต โดยในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กทพ. มีการดำเนินงานต่างๆ ตามยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาขีดความสามารถต่อการบรรเทาและพัฒนาสิ่งแวดล้อม ดังนี้

กลยุทธ์ ๓.๑ การส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงาน

การปฏิบัติตามกฎหมายสิ่งแวดล้อม (103-1)

กทพ. ได้ให้ความสำคัญของการดำเนินงานด้านต่างๆ ซึ่งต้องปฏิบัติตามกฎหมายสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่กระบวนการออกแบบและศึกษาความเหมาะสมทางด้านวิศวกรรม เศรษฐกิจ การเงินและผลกระทบสิ่งแวดล้อม กระบวนการก่อสร้างและเปิดดำเนินการ เพื่อป้องกันควบคุมมลพิษและผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่อาจจะเกิดขึ้น และเพื่อลดความขัดแย้งกับประชาชนที่อาจได้รับผลกระทบ

แนวทางบริหารจัดการ (103-2)

กทพ. ได้กำหนดให้การดำเนินงานต้องเป็นไปตามกฎหมายที่กำหนดไว้เพื่อลดข้อขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นโดยได้ปฏิบัติตามกฎหมายคือ พ.ร.บ. ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ และ พ.ร.บ. ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ และกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดกฎหมายที่เกี่ยวข้องดังนี้

ขั้นตอนการออกแบบและศึกษาความเหมาะสมทางด้านวิศวกรรม เศรษฐกิจ การเงินและผลกระทบสิ่งแวดล้อม

- ประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง กำหนดโครงการ กิจการ หรือการดำเนินการ ซึ่งต้องจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม และหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒
- ประกาศสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่องแนวทางการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการจัดทำรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม
- ประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่องหลักเกณฑ์ และวิธีการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดไว้ในรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมซึ่งผู้ดำเนินการ หรือผู้ขออนุญาตจะต้องจัดทำเมื่อได้รับอนุญาตให้ดำเนินโครงการหรือกิจการแล้ว พ.ศ. ๒๕๖๑

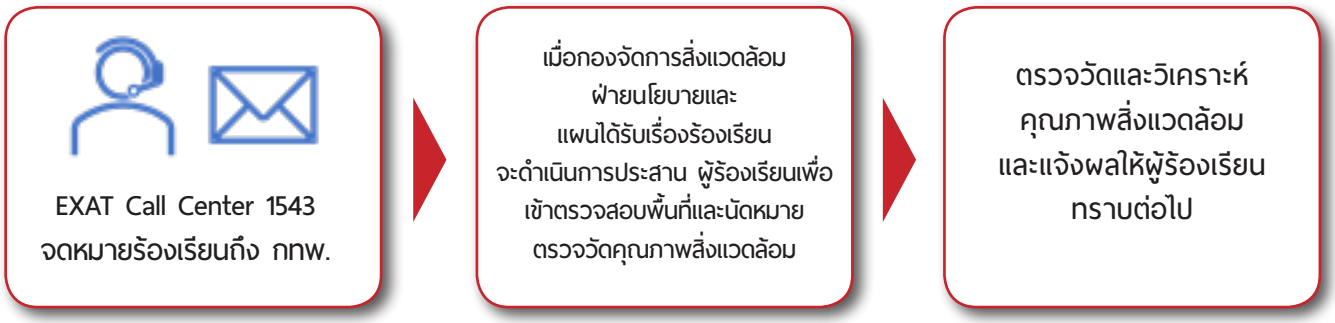
ขั้นตอนการก่อสร้างโครงการ

- กฎหมายมาตรฐานคุณภาพอากาศ เสียง และความสั่นสะเทือน มาตรฐานคุณภาพน้ำ
- ประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดไว้ในรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมซึ่งผู้ดำเนินการ หรือผู้ขออนุญาตจะต้องจัดทำเมื่อได้รับอนุญาตให้ดำเนินโครงการหรือกิจการ พ.ศ. ๒๕๖๑

ขั้นตอนการดำเนินงานโครงการ

- กฎหมายมาตรฐานคุณภาพอากาศ เสียง และความสั่นสะเทือน มาตรฐานคุณภาพน้ำ
- ประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดไว้ในรายงานการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมซึ่งผู้ดำเนินการหรือผู้ขออนุญาตจะต้องจัดทำเมื่อได้รับอนุญาตให้ดำเนินโครงการหรือกิจการ พ.ศ. ๒๕๖๑

นอกจากนี้ ในช่วงการเปิดให้บริการทางพิเศษ ซึ่งอาจมีผลกระทบสิ่งแวดล้อมต่อประชาชนและชุมชน โดยรอบทางพิเศษ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๓๕ กทพ. จึงได้กำหนดแนวทางปฏิบัติในการ บรรเทาปัญหาและลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมให้แก่ประชาชนและชุมชนรอบทางพิเศษ โดยประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ๒ ช่องทางดังนี้



ทั้งนี้หากผลการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อมเกินกว่ากฎหมายกำหนด เช่น ระดับเสียงโดยทั่วไปมีค่าเกินกว่า ๗๐ dB(A) (ประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๕ (พ.ศ. ๒๕๔๐) เรื่อง กำหนดมาตรฐานระดับเสียงโดยทั่วไป) กทพ. จะดำเนินการออกแบบกำแพงกั้นเสียงและติดตั้งกำแพงกั้นเสียงบนทางพิเศษเพื่อบรรเทาผลกระทบต่อประชาชน ซึ่งกระบวนการดังกล่าวอยู่ภายใต้กฎหมายสิ่งแวดล้อมที่กำหนดไว้

ผลการดำเนินงาน (307-1)

ปัจจุบัน กทพ. ได้นำทางพิเศษฉลองรัช ทางพิเศษสายบางนา-อาจณรงค์ และทางพิเศษบูรพาวิถี เข้าสู่มาตรฐานสิ่งแวดล้อมและได้รับการรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 : 2015 เพื่อก่อให้เกิดการควบคุมและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีการป้องกันและแก้ไขปัญหาอุบัติภัยอย่างมีประสิทธิภาพและเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับ กทพ.

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ การดำเนินงานของ กทพ. ได้ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม โดยไม่มีข้อพิพาท มาตรการลงโทษและการเสียค่าปรับ จากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับด้านสิ่งแวดล้อมแต่อย่างใด

นอกจากนี้ กทพ. ยังมีเป้าหมายที่จะพัฒนาการบริการให้ได้ตามมาตรฐานสากลด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์ ๓.๒ การดูแลประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

พลังงานและมลอากาศ (103-1)

กทพ. ให้ความสำคัญและส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงาน การดูแลประสิทธิภาพการใช้พลังงานและผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) รวมถึงการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบในด้านลบต่อสังคม ซึ่งปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศถือ เป็นต้นเหตุสำคัญของสภาวะโลกร้อน กทพ. จึงริเริ่มดำเนินการในการช่วยบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยศึกษาและประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) และการศึกษาคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อประเมินปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร อันนำไปสู่การบริหารจัดการการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของ กทพ. และเพื่อลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในอนาคต

แนวทางการบริหารจัดการ (103-2)

กทพ. บริหารจัดการด้านการใช้พลังงานโดยมีการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงและอนุรักษ์พลังงานโดยมุ่งเน้นไปที่การจัดการพลังงานเพื่อให้มีการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างประหยัด เช่น มาตรการเปลี่ยนหลอดฟลูออเรสเซนต์ T8 เป็นหลอด LED เป็นต้น และในการบริหารจัดการด้านมลพิษทางอากาศ มีการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นไปที่การลดผลกระทบที่เกิดจากรถยนต์ที่ใช้บริการทางพิเศษ ซึ่งรถยนต์จะมีการปล่อยไอเสีย ส่งผลให้เกิดปัญหาฝุ่นละออง โดยในช่วง ๒-๓ ปีที่ผ่านมาปัญหาฝุ่นละออง Particulate Matters หรือ PM2.5 ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้ทวีความรุนแรงมากขึ้น โดยมีแหล่งกำเนิดที่สำคัญมาจากรถยนต์ที่สัญจรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประกอบกับเกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) โดยเฉพาะในช่วงเดือนพฤศจิกายน-มีนาคม มีสภาวะอากาศปิด ซึ่งเกิดจากความผกผันของอุณหภูมิหรือที่เรียกว่า Temperature Inversion คือ มีอากาศร้อนมากดทับส่งผลให้อากาศไม่ถ่ายเท ทำให้ฝุ่นละออง PM 2.5 ที่เกิดขึ้นจากการเผาไหม้และการจราจรมีการสะสมบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ กทพ. จึงได้ดำเนินการบริหารจัดการโดยการเฝ้าระวัง ติดตามตรวจสอบ และป้องกันเพื่อลดผลกระทบด้านมลพิษทางอากาศที่เกิดจากรถยนต์ที่ใช้บริการทางพิเศษ

โดยมีการดำเนินการหลากหลายมาตรการ เช่น

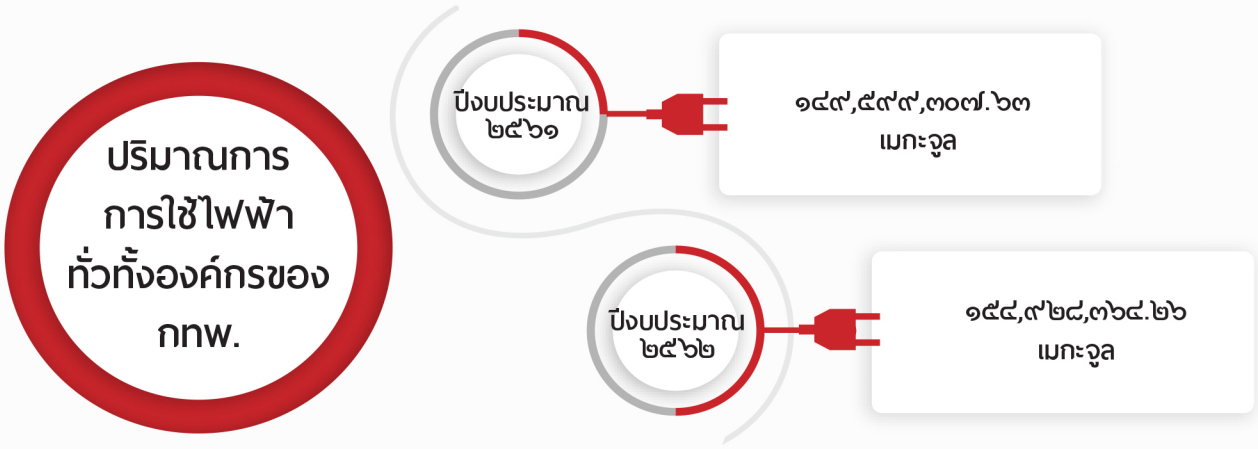
- ติดตั้งสเปรย์ละอองน้ำ ลดการสะสมฝุ่นละอองบริเวณด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ
- ดูดกวาดฝุ่นละอองบนทางพิเศษและบริเวณด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ
- ตรวจจับควันดำรถก่อนขึ้นใช้ทางพิเศษ
- ตรวจเช็คสภาพรถควันดำของรถปฏิบัติงาน กทพ.
- จัดเตรียมชุดปฏิบัติการพิเศษเข้าดับเพลิง หากมีการเผาไหม้หญ้าบริเวณใกล้แนวสายทางพิเศษ
- ประชาสัมพันธ์ผ่านป้ายเปลี่ยนข้อความได้ (Variable Message Sign: VMS) เช่น ข้อความเช็คสภาพก่อนใช้บริการทางพิเศษ เป็นต้น

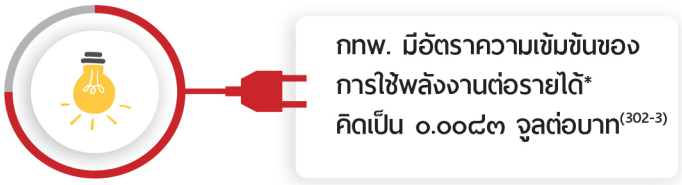
- การส่งเสริมการใช้ Easy pass เพื่อลดการสะสมของฝุ่นละออง ซึ่ง กทพ. ร่วมกับ สถาบันวิจัยสภาวะแวดล้อม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดำเนินการตรวจวัดปริมาณฝุ่นละออง เปรียบเทียบและหาความสัมพันธ์ของปริมาณฝุ่นละออง ของช่องเงินสดและช่องอัตโนมัติ (Easy Pass) บริเวณด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ พบว่าในสัดส่วนปริมาณจราจร เท่ากัน ๑๐๐ คัน/ชั่วโมง ปริมาณฝุ่นละออง PM 10 ของช่องอัตโนมัติ จะมีปริมาณน้อยกว่าช่องเงินสด ร้อยละ ๕ และปริมาณฝุ่นละออง PM 2.5 ของช่องอัตโนมัติจะมีปริมาณน้อยกว่าช่องเงินสด ร้อยละ ๑๒

ผลการดำเนินงานด้านพลังงาน

ปริมาณการการใช้ไฟฟ้าทั่วทั้งองค์กรของ กทพ. (302-1)

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กทพ. ได้จัดเก็บข้อมูลการใช้ไฟฟ้าทั่วทั้งองค์กร พบว่าการใช้พลังงานไฟฟ้าทั้งหมดของ กทพ. มีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ ๓.๖๕ โดยเทียบกับปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ อย่างไรก็ตาม กทพ. ได้ริเริ่มในการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน โดยการเปลี่ยนหลอดฟลูออเรสเซนท์ T8 เป็น LED เพื่อประหยัดไฟฟ้าในอาคารสำนักงานใหญ่ จำนวน ๑๐๘ หลอด ซึ่งทำให้ประหยัดค่าไฟฟ้าไปได้ ๒๐,๓๗๒.๖๙ บาท หรือร้อยละ ๓๙.๑๓ ของค่าไฟฟ้าในอาคารสำนักงานใหญ่ (302-4) ทั้งนี้หากคิดเป็นอัตราความเข้มข้นของการใช้พลังงานต่อรายได้ทั้งหมดของ กทพ. พบว่ามีอัตราความเข้มข้นของการใช้พลังงานต่อ ๑ หน่วยรายได้ (บาท) เท่ากับ ๐.๐๐๘๓ จูล





ผลการดำเนินงานด้านมลอากาศ

การประเมินการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของ กทพ. รอบระยะเวลาประเมินตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑-๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ ขอบเขตพื้นที่สำนักงานใหญ่ อาคารด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษและศูนย์ควบคุมทางพิเศษ โดยผลการประเมินปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกในภาพรวม ดังนี้



ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก
(สำนักงานใหญ่ อาคารด่าน และศูนย์ควบคุมทางพิเศษ)
๒๙,๙๑๕.๒๙ ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (Ton CO_2e)

ตารางที่ ๑๗ ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของ กทพ.

ประเภทก๊าซเรือนกระจก	ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	ร้อยละ	ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	ร้อยละ
ก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ ๑ (305-1)				
ปริมาณการใช้น้ำมันดีเซล เบนซินและการปล่อยสารมีเทน	๔,๕๔๘.๘๐	๑๕	๔,๕๐๕.๙๒	๑๖
ก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ ๒ (305-2)				
ปริมาณการใช้ไฟฟ้า	๒๕,๐๕๑.๖๐	๘๔	๒๔,๑๘๙.๓๘	๘๓
ก๊าซเรือนกระจกประเภทที่ ๓ (305-3)				
ปริมาณการใช้กระดาษน้ำประปา	๓๑๕.๔๔	๑	๒๙๒.๕๒	๑
ก๊าซเรือนกระจกรวม	**๒๙,๙๑๕.๒๙**	**๑๐๐**	**๒๘,๙๘๗.๘๒**	**๑๐๐**

***หมายเหตุ: กองจัดการสิ่งแวดล้อม ฝ่ายนโยบายและแผนดำเนินการประเมิน โดยอ้างอิงวิธีการประเมินและข้อมูล EF. จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

กทพ. มีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอในการควบคุมดูแลสิ่งแวดล้อมรอบเขตทางพิเศษ โดยนำมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 : 2015 มาดำเนินงานในทางพิเศษฉลองรัช ทางพิเศษสายบางนา-อาจณรงค์ และทางพิเศษบูรพาวิถี โดยได้รับการรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 : 2015 จากสำนักงานรับรองระบบคุณภาพ (สรร.) (102-11, 102-12) เพื่อเป็นการระวังผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์กรซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อสังคม นอกจากนี้ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กทพ. ยังได้ดำเนินการติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม จำนวน ๒ โครงการ คือ

๑. โครงการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อมบริเวณด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษและอาคารสำนักงานของ กทพ. เพื่อตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อม และหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม ซึ่งพารามิเตอร์ด้านมลอากาศที่ดำเนินการตรวจวัดประกอบด้วย ฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน ๒.๕ ไมครอน (PM 2.5) และฝุ่นละอองขนาดเล็กกว่า ๑๐ ไมครอน (PM 10) นอกจากนี้ ยังได้ดำเนินการตรวจวัดปริมาณฝุ่นละออง เปรียบเทียบและหาความสัมพันธ์ของปริมาณฝุ่นละอองของช่องเงินสดและช่องอัตโนมัติ (Easy Pass) บริเวณด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ

๒. โครงการศึกษาและติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อมของทางพิเศษในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม และติดตามตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมตามที่ EIA กำหนดของทางพิเศษที่อยู่ในความรับผิดชอบของ กทพ. ซึ่งพารามิเตอร์ด้านมลอากาศที่ดำเนินการตรวจวัดประกอบด้วย ฝุ่นละอองรวม (TSP) ฝุ่นละอองขนาดเล็กกว่า ๑๐ ไมครอน (PM 10) ฝุ่นละอองขนาดเล็กกว่า ๒.๕ ไมครอน (PM 2.5) ก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ (CO) ก๊าซไนโตรเจนไดออกไซด์ (NO_2) ก๊าซไฮโดรเจนคาร์บอน (HC) ก๊าซโอโซน (O_3) และก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) รวมถึงเรื่องการตรวจวัดเสียงและเส้นสั่นสะเทือน ทั้งนี้ กทพ. ได้รายงานผลการดำเนินงานให้สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) เพื่อทราบเป็นประจำทุกปี

การตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อม อากาศ เสียง และความสั่นสะเทือนบริเวณด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ

ด่านเก็บค่าผ่านทาง	ประเภทการตรวจวัด		
	การตรวจวัดคุณภาพอากาศ	การตรวจวัดระดับเสียง	การตรวจวัดความสั่นสะเทือน
ทางพิเศษเฉลิมมหานคร	✓	✓	✓
ทางพิเศษฉลองรัช	✓	✓	✓
ทางพิเศษบูรพาวิถี	✓	✓	✓
ทางพิเศษสายบางนา-อาจณรงค์	✓	✓	ไม่มีการตรวจวัด
ทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์)	✓	✓	✓

ผลการตรวจวัดคุณภาพอากาศ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๑๓ สถานี ตามแนวสายทางพิเศษเฉลิมมหานคร ทางพิเศษฉลองรัช ทางพิเศษบูรพาวิถี ทางพิเศษสายบางนา-อาจณรงค์และทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์) พบว่า คุณภาพอากาศทุกจุดตรวจวัดอยู่ในเกณฑ์ที่มาตรฐานกำหนด

ผลการตรวจวัดระดับเสียง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๑๗ สถานี ตามแนวสายทางพิเศษเฉลิมมหานคร ทางพิเศษฉลองรัช ทางพิเศษบูรพาวิถี ทางพิเศษสายบางนา-อาจณรงค์ และทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์) พบว่า ส่วนใหญ่ระดับเสียงมีค่าไม่เกินมาตรฐานระดับเสียงทั่วไป ตามประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติกำหนด ยกเว้นทางพิเศษบูรพาวิถี จำนวน ๑ สถานี มีระดับเสียงเฉลี่ย ๒๔ ชั่วโมง ($L_{eq\ 24\ hr}$) เกินกว่ามาตรฐานกำหนด อย่างไรก็ตามจากการศึกษาเพิ่มเติม พบว่า ระดับเสียงในบริเวณดังกล่าวเกิดจากแหล่งกำเนิดอื่นๆ มากกว่าจากทางพิเศษบูรพาวิถี

ผลการตรวจวัดความสั่นสะเทือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๑๐ สถานี ตามแนวสายทางพิเศษเฉลิมมหานคร ทางพิเศษฉลองรัช ทางพิเศษบูรพาวิถี และทางพิเศษกาญจนาภิเษก (บางพลี-สุขสวัสดิ์) พบว่าทุกจุดตรวจวัดมีค่าความสั่นสะเทือนอยู่ในระดับที่บุคคลทั่วไปสามารถรับรู้ถึงความสั่นสะเทือนได้ แต่ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพเมื่อเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐานความสั่นสะเทือน ตามประกาศคณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ

เป้าหมายการดำเนินงาน (103-2)

ในการดำเนินงานแก้ไขปัญหามลอากาศโดยเฉพาะปัญหาฝุ่นละอองซึ่งเป็นปัญหาหลักของ กทพ. ได้กำหนดเป้าหมายในการลดมลภาวะด้านอากาศ คือ ดำเนินการศึกษาและจัดทำแผนงานเฝ้าระวัง แก้ไขและลดฝุ่นละอองและแผนการลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกของ กทพ. โดยใช้ข้อมูลผลการตรวจวัดที่ผ่านมาและผลการศึกษาและประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจของ กทพ. (Eco-Efficiency) ประกอบการศึกษาและจัดทำแผนดังกล่าว ทั้งนี้ เบื้องต้นได้กำหนดแผนการป้องกันและลดผลกระทบด้านฝุ่นละออง ออกเป็น ๓ ระยะ คือ

แผนระยะเร่งด่วน ช่วงวิกฤต
(เน้นการลดมลพิษจากแหล่งกำเนิด)

- จัดเตรียมชุดปฏิบัติการพิเศษเข้าดับเพลิงหากเกิด เพลิงไหม้ใกล้แนวสายทาง
- การตรวจควันดำและตรวจสอบสภาพรถยนต์ของ กทพ.
- การดูดกวาดฝุ่นละอองบนทางพิเศษช่วงกลางวันและกลางคืน
- ฉีดล้างทำความสะอาดทางพิเศษบริเวณไหล่ทาง
- การล้างทำความสะอาดบริเวณช่องทางพิเศษ
- การติดตั้งระบบปล่อยละอองน้ำแรงดันสูง (High Pres sure Water) บริเวณด่านเก็บค่าผ่านทาง พิเศษที่อยู่ในระดับเฝ้าระวังผลกระทบจากฝุ่นละออง
- การปรับภูมิทัศน์และดูแลต้นไม้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดักจับฝุ่นละออง
- ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทางตรวจสอบสภาพรถยนต์ก่อนใช้งานด้วยป้ายปรับเปลี่ยนข้อความ (VMS)

แผนระยะสั้น ๒-๔ ปี
(การพัฒนาระบบจัดเก็บค่าผ่านทาง และเพิ่มพื้นที่สีเขียว)

- การพัฒนาระบบไม้กั้น
- การพัฒนาระบบ Easy pass กับรถบรรทุก
- การเพิ่มช่อง Easy pass และเพิ่มจำนวนผู้ใช้
- ติดตั้งระบบเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อมแบบเรียลไทม์
- เพิ่มพื้นที่สีเขียวบริเวณ ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ
- เพิ่มจุดติดตั้งระบบปล่อยละอองน้ำแรงดันสูงบริเวณด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ

แผนระยะยาว
(การปรับเปลี่ยนรูปแบบระบบจัดเก็บค่าผ่านทาง และขยายผลการดำเนินงาน)

และในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ กทพ. ได้ริเริ่มติดตั้งระบบเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อมออนไลน์ (Environmental Monitoring Online System) เพื่อเฝ้าระวังฝุ่นละอองที่สะสมบริเวณด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษและแจ้งเตือนระดับผลกระทบต่อสุขภาพให้พนักงานทราบ เพื่อให้พนักงานสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันในการปฏิบัติงาน โดยพารามิเตอร์ที่กำหนดในการเฝ้าระวังประกอบด้วย ฝุ่นละอองรวม (TSP) ฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน ๑๐ ไมครอน (PM 10) ฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน ๒.๕ ไมครอน (PM 2.5) ทั้งนี้ ได้นำร่อง ๓ ด่าน คือ ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษจตุโชติ ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษพระราม ๔-๑ และด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษบางขุนเทียน

นอกจากนี้ กทพ. ได้ริเริ่มโครงการศึกษาและกำหนดแนวทางในการวัดและประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency) เพื่อประเมินค่า Eco-efficiency ให้เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 14045 และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาแนวทางในการปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงการนำมาพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ กทพ. ในการจัดทำบัญชีรายการสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

GRI Content Index (102-55)

For the Materiality Disclosures Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for Disclosures 102-40 to 102-49 align with appropriate sections in the body of the report. The service was performed on the English version of the report.

GRI Standard	Disclosures	Page Number	Omissions	Direct Answer	SDGs
GRI 101: Foundation 2016					
General Disclosures					
GRI 102: General Disclosures 2016	**Organizational Profile**				
	102-1 Name of the organization	3			
	102-2 Activities, brands, products, and services	3			
	102-3 Location of headquarters	28			
	102-4 Location of operations	3-4			
	102-5 Ownership and legal form	3			
	102-6 Markets served	3			
	102-7 Scale of the organization	3-4, 33			
	102-8 Information on employees and other workers	33			8,10
	102-9 Supply chain	54			
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	-		No Significant Change	
	102-11 Precautionary Principle or approach	89			
	102-12 External initiatives	31,63,89			
	102-13 Membership of associations	-		No Significant Change	
	Strategy				
	102-14 Statement from senior decision-maker	1-2			
	Ethics and Integrity				
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	6,51			16

GRI Standard	Disclosures	Page Number	Omissions	Direct Answer	SDGs
	Governance				
	102-18 Governance structure	50			
	Stakeholder Engagement				
	102-40 List of stakeholder groups	19-25			
	102-41 Collective bargaining agreements	44			8
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	18			
	102-43 Approach to stakeholder engagement	19-25			
	102-44 Key topics and concerns raised	19-25			
	Reporting practice				
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	-		No associated company	
	102-46 Defining report content and topic Boundaries	26,29-30			
	102-47 List of material topics	29-30			
	102-48 Restatements of information	-		No Significant Change	
	102-49 Changes in reporting	28			
	102-50 Reporting period	26			
	102-51 Date of most recent report	26			
	102-52 Reporting cycle	26			
	102-53 Contact point for questions regarding the report	28			
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	26			
	102-55 GRI content index	93-99			
	102-56 External Assurance	-		No External Assurance	
Material Topice					
Economic Performance					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	7			
	103-2 The management approach and its components	7			
	103-3 Evaluation of the management approach	-			

GRI Standard	Disclosures	Page Number	Omissions	Direct Answer	SDGs
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	7			8,9
	201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans	40			
Indirect Economic Impacts					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	80			
	103-2 The management approach and its components	80			
	103-3 Evaluation of the management approach	80			
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	80			9,11
	203-2 Significant indirect economic impacts	82-83			1,3,8
Anti-corruption					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	51			
	103-2 The management approach and its components	52			
	103-3 Evaluation of the management approach	-			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	52-53			16
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	53			16
Energy					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	87			
	103-2 The management approach and its components	87-88			
	103-3 Evaluation of the management approach	-			

GRI Standard	Disclosures	Page Number	Omissions	Direct Answer	SDGs
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	88			7,8,12,13
	302-3 Energy intensity	88			7,8,12,13
	302-4 Reduction of energy consumption	88			8,12,13
Emissions					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	87			
	103-2 The management approach and its components	87-88			
	103-3 Evaluation of the management approach	-			
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	89			12,13,14,15
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	89			3,12,13,14,15
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	89			3,12,13,14,15
Environmental Compliance					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	85			
	103-2 The management approach and its components	85-86			
	103-3 Evaluation of the management approach	-			
GRI 307: Environmental Compliance 2016	307-1 Non-compliance with environmental laws and regulations	86			16
Occupational Health and Safety					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	42			
	103-2 The management approach and its components	42-43			
	103-3 Evaluation of the management approach	-			

GRI Standard	Disclosures	Page Number	Omissions	Direct Answer	SDGs
Occupational Health and Safety					
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016	403-1 Workers representation in formal joint management–worker health and safety committees	43			8
	403-2 Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	45			8
	403-3 Workers with high incidence or high risk of diseases related to their occupation	44			8
	403-4 Health and safety topics covered in formal agreements with trade unions	44			8,16
Training and Education					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	34			
	103-2 The management approach and its components	34-36			
	103-3 Evaluation of the management approach	-			
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	38			4,5,8,10
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	37-38			8
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	39			
Local Communities					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	72,74			
	103-2 The management approach and its components	72-73, 77-79			
	103-3 Evaluation of the management approach	-			

GRI Standard	Disclosures	Page Number	Omissions	Direct Answer	SDGs
Local Communities					
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	72-73			
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	72-73, 77			1,2
Customer Health and Safety					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	69			
	103-2 The management approach and its components	69-71,			
	103-3 Evaluation of the management approach	-			
GRI 416: Customer Health and Safety 2016	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	69			
	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	69			16
Fair Evaluation					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	39			
	103-2 The management approach and its components	39			
	103-3 Evaluation of the management approach	-			
	Percentage of employees being evaluated for performance	39			

GRI Standard	Disclosures	Page Number	Omissions	Direct Answer	SDGs
Employee Satisfaction					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	41			
	103-2 The management approach and its components	41			
	103-3 Evaluation of the management approach	-			
	Employee satisfaction	41-42			
Expropriator and Customer Relations					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	57,72			
	103-2 The management approach and its components	61-64,72			
	103-3 Evaluation of the management approach	-			
	Customer Satisfaction	62,68-69			
Impact of Traffic Congestion					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	58,74			
	103-2 The management approach and its components	58-60, 74-76			
	103-3 Evaluation of the management approach	58			
	Actions taken to alleviate traffic congestion	58-60, 74-76			
Land use Rights					
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundaries	72			
	103-2 The management approach and its components	77-79			
	103-3 Evaluation of the management approach	-			
	Number of expropriated	72			


ขอบคุณค่ะ

แบบสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Report) การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

SCAN ME

๑. กรุณาระบุสถานะของท่านที่เกี่ยวข้องกับ กทพ.

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

๒. ท่านได้รับรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม ๒๕๖๒ จากช่องทางใด

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

๓. ท่านคิดว่าประเด็นใดที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืนของการทางพิเศษฯ

o เศรษฐกิจ (โปรดระบุ.....)
o สังคม (โปรดระบุ.....)
o สิ่งแวดล้อม (โปรดระบุ.....)

๔. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม ประจำปี ๒๕๖๒

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

๕. ท่านคิดว่าประเด็นทีมีความสำคัญต่อความยั่งยืนของ กทพ. ได้รับการระบุในรายงานครบถ้วนหรือไม่

o ครบถ้วน
o ไม่ครบถ้วน (กรุณาระบุประเด็นที่ท่านคิดว่าควรเพิ่มเติมในรายงาน.....

๖. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนารายงานความรับผิดชอบต่อสังคมในปีถัดไป

.....

.....

สามารถส่งแบบสอบถามด้วยตนเองหรือทางไปรษณีย์ได้ที่
๑. ด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษของ กทพ. ทุกแห่ง
๒. ศูนย์บริการที่เดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) สำนักงานใหญ่ กทพ. ถนนพหลโยธิน เขตจตุจักร
๓. กองกำกับดูแลกิจการที่ดี สำนักผู้ว่าการ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย
เลขที่ ๒๓๘๐ ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐ ๒๕๕๘ ๙๘๐๐ โทรสาร ๐ ๒๙๔๐ ๑๒๑๐



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

กรุณาส่ง

แผนกส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชน
กองกำกับดูแลกิจการที่ดี สำนักผู้ว่าการ
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย
๒๓๘๐ ถนนพหลโยธิน
แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ
๑๐๙๐๐


LOVE

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

๒๓๘๐ ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม
เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐
โทร. ๐ ๒๕๕๘ ๙๘๐๐ โทรสาร. ๐ ๒๕๖๑ ๒๙๘๔
EXAT Call Center 1543
www.exat.co.th

“มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน”



EXAT Call Center
1543
www.exat.co.th
www.Thaieasypass.com

bsi. ISO 9001 Quality Management

ทางพิเศษเฉลิมมหานคร
ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ
ISO 9001:2015
สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ประทับใจ ได้มาตรฐาน

TISTR ISO 14001 TISTR Cert. No. E 0002

ทางพิเศษฉลองรัช ทางพิเศษสายบางนา - อาจณรงค์ และทางพิเศษบูรพาวิถี
ได้รับการรับรองมาตรฐาน
ISO 14001:2015
ใช้ทรัพยากรประหยัด ปฏิบัติตามกฎ ลดอุบัติภัย ใส่ใจสิ่งแวดล้อม

BUREAU VERITAS 1828 BUREAU VER TAS

การทางพิเศษแห่งประเทศไทย
ได้รับการรับรองมาตรฐาน
ISO/IEC 27001:2013
ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
ในขอบเขตของศูนย์คอมพิวเตอร์ (Data Center)
สำหรับการบริหารงานสำนักงาน (Black Office) และ
ระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
ในขอบเขตของศูนย์คอมพิวเตอร์ (Data Center)
สำหรับระบบเก็บค่าผ่านทางพิเศษ (Front Office)