

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี ๒๕๖๔

การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทยยึดมั่นในการดำเนินกิจการอย่างมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งเสริมการดำเนินงานของพนักงานอย่างมีจรรยาบรรณใช้หลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางในการบริหารองค์กร และแนวทางการพัฒนาสู่ความยั่งยืน ด้วยการให้ความสำคัญกับการดำเนินงานที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของการรถไฟฟ้า และกลุ่มที่การรถไฟฟ้า ได้รับผลกระทบ ซึ่งมีส่วนร่วมสำคัญ ในการขับเคลื่อนและผลักดันให้การรถไฟฟ้า บรรลุเป้าหมายและเติบโตได้อย่างยั่งยืน

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการรถไฟฟ้า มีนโยบายและแนวปฏิบัติ ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างชัดเจน ครบถ้วน เหมาะสมและเป็นธรรม การรถไฟฟ้า จึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติ ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๑. นโยบายด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การรถไฟฟ้า ยึดมั่นในการดำเนินกิจการอย่างมีคุณธรรม ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อในทุกการดำเนินงาน ตลอดห่วงโซ่อุปทาน ด้วยความเคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม รับฟังความคิดเห็น หรือความกังวล รวมทั้งสร้างความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งเสริมความร่วมมือในประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ความสนใจ รวมถึงร่วมพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้การรถไฟฟ้า สามารถดำเนินกิจการขนส่งทางราง ได้อย่างยั่งยืน

๒. แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การรถไฟฟ้า กำหนดแนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม เพื่อให้สอดคล้อง ตามนโยบายด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๒.๑ แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อรัฐบาล

การรถไฟฟ้า ปฏิบัติและรับผิดชอบต่อรัฐบาลด้วยการพัฒนาระบบการขนส่งทางรางให้เป็นระบบ การขนส่งที่มีต้นทุนต่ำ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สามารถส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยการใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานที่รัฐบาลลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อประชาชน

การรถไฟฟ้า ปฏิบัติและรับผิดชอบต่อประชาชนด้วยการพัฒนาระบบการขนส่งทางรางที่มีประชาชน เป็นศูนย์กลาง สร้างความสะดวก การเข้าถึงบริการได้ง่าย และกระจายความเจริญตามแนวโครงข่ายระบบราง ในส่วนภูมิภาคต่าง ๆ จัดการเดินรถให้มีปลอดภัยตามจุดตัดระหว่างถนนกับทางรถไฟที่ประชาชนทั่วไปใช้ในการสัญจร รวมทั้งปฏิบัติต่อประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ด้วยการเคารพตามหลักสิทธิมนุษยชนและความเสมอภาค

๒.๓ แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อสังคม/ชุมชน

การรถไฟฟ้า ปฏิบัติและรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการยกระดับความเจริญของชุมชนบริเวณสถานี และแนวเส้นทางรถไฟ สร้างความปลอดภัยให้เกิดขึ้นกับชุมชน และจุดตัดระหว่างถนนกับทางรถไฟ

การรถไฟฟ้า ปฏิบัติต่อชุมชนด้วยความเป็นมิตร สร้างความร่วมมือกัน เพื่อให้เดินทางโดยรถไฟ มีความสะดวกและปลอดภัย รวมทั้งลดผลกระทบต่อชุมชนจากการดำเนินงานของการรถไฟฟ้า เช่น การเวนคืนที่ดิน เพื่อก่อสร้างทางรถไฟในเส้นทางต่าง ๆ มลพิษทางอากาศและทางเสียงจากการเดินรถ มลพิษที่เกิดจากการดำเนินงานของโรงงานซ่อมบำรุงรถจักรและล้อเลื่อน ฯลฯ

๒.๔ แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อลูกค้า

การรถไฟฟ้า ปฏิบัติและรับผิดชอบต่อลูกค้าด้วยความมุ่งมั่นส่งมอบการบริการขนส่งทางรางที่มีคุณภาพ ด้วยความตรงต่อเวลา สะอาด ปลอดภัย พนักงานมีจิตบริการที่ดี ราคาค่าบริการที่เหมาะสมและเป็นธรรม จัดหารถจักรและล้อเลื่อนรองรับปริมาณความต้องการในการขนส่งได้อย่างเพียงพอ รวมทั้งการมีช่องทางที่สื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

การรถไฟฟ้า ปฏิบัติและรับผิดชอบต่อผู้เช่าด้วยความเป็นธรรมทั้งค่าเช่าและข้อกำหนดในสัญญาเช่า อำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ รวมถึงการควบคุมผู้เช่าให้ปฏิบัติตามสัญญาเช่าอย่างเคร่งครัด

๒.๕ แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อคู่ค้า

การรถไฟฟ้า ปฏิบัติและรับผิดชอบต่อคู่ค้า ด้วยการจัดซื้อจัดจ้างตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมถึงการปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและสัญญาที่กำหนดไว้ ประพฤติตามกรอบกติกาการแข่งขันที่ดี ไม่ใช้วิธีการไม่สุจริตในการคัดเลือกคู่ค้า และการรถไฟฟ้า ไม่ทำธุรกรรมใดกับคู่ค้ารายใดที่ทำธุรกิจผิดกฎหมาย

๒.๖ แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อพันธมิตร

การรถไฟฟ้า ปฏิบัติและรับผิดชอบต่อพันธมิตร ด้วยการดำเนินกิจการร่วมกับพันธมิตรอย่างมีประสิทธิภาพ ลดกระบวนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็น ปฏิบัติด้วยความจริงใจต่อกัน บรรลุเป้าหมาย และยึดผลประโยชน์ร่วมกัน ด้วยหลักธรรมาภิบาลของการรถไฟฟ้า และพันธมิตร

๒.๗ แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อองค์กร

การรถไฟฟ้า ปฏิบัติและรับผิดชอบต่อองค์กร ด้วยการมุ่งมั่นปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย อย่างเคร่งครัด ทั้งเรื่องที่น่าเสนอต่อคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการฯ เพื่อพิจารณาและการดำเนินงาน ตามภารกิจในห่วงโซ่อุปทาน การรายงานผลการดำเนินงานทั้งรายงานทางการเงินและมีใช้ทางการเงินที่เชื่อถือได้ ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบภายใน รวมทั้งมุ่งมั่นปฏิบัติตามนโยบาย ข้อสั่งการ ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ และคณะอนุกรรมการฯ อย่างมีธรรมาภิบาลเพื่อตอบสนองต่อนโยบายภาครัฐ และสร้างความยั่งยืนให้แก่องค์กร

๒.๘ แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อพนักงาน

การรถไฟฟ้า ปฏิบัติและรับผิดชอบต่อพนักงาน ด้วยการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานให้ทัดเทียมเท่าองค์กรอื่น ๆ กำหนดความก้าวหน้าในหน้าที่และสายงานอย่างเพียงพอ การปูนบำเหน็จอย่างเป็นธรรม การสร้างขวัญและกำลังใจที่ดี สอดส่องดูแลและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานมีความปลอดภัย งดการจัดให้ปฏิบัติงานด้วยความตรากตรำ และพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่องสอดคล้องต่อการดำเนินงานตามแผนวิสาหกิจฯ

๒.๙ แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อบริษัทลูก

การรถไฟฟ้า ปฏิบัติและรับผิดชอบต่อบริษัทลูก ด้วยการกำหนดนโยบายและทิศทางที่ชัดเจน ลดระเบียบข้อจำกัดในการกำกับการดำเนินงาน ให้ความร่วมมือต่อกันเพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินกิจการ และติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อให้มั่นใจว่า การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่การรถไฟฟ้า กำหนด

๓. แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

คณะกรรมการฯ ผู้บริหาร และพนักงานของการรถไฟฟ้า ไม่ดำเนินการอันใดที่ส่งผลให้เกิดการผูกขาด และเลือกปฏิบัติทางการค้า การปฏิบัติงานในหน้าที่จะต้องเป็นไปตามกฎหมายทางการค้าอย่างถูกต้อง ให้ความเป็นธรรม และเท่าเทียมในการคัดเลือกคู่ค้า ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงความคุ้มค่า รวมถึงจัดให้มีการตรวจสอบภายในเพื่อมั่นใจว่า แต่ละหน่วยงานภายในองค์กรได้มีการถือปฏิบัติตามนโยบายการแข่งขันอย่างเป็นธรรม และมีประสิทธิผลจริง

๔. แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

การรถไฟฟ้า มีความมุ่งมั่นในการดำเนินกิจการการขนส่งที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีความเต็มใจในการปฏิบัติตามกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พัฒนาการดำเนินงานในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อป้องกันและลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความตระหนักในด้านสิ่งแวดล้อมและความรับผิดชอบต่อสังคม พร้อมทั้งนำไปสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร และพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนเป็นวัฒนธรรมขององค์กร

๕. แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน

คณะกรรมการฯ ผู้บริหาร และพนักงานของการรถไฟฟ้า ไม่กระทำการอันใด เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ เพื่อตนเองการปฏิบัติงานในหน้าที่จะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันอย่างเคร่งครัด ยึดมั่นความสุจริตให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร มีการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริต และจัดให้มีการสอบทาน เพื่อมั่นใจว่า แต่ละหน่วยงานภายในองค์กรได้ถือปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันอย่างมีประสิทธิภาพจริง

การรถไฟฟ้า งดเว้นการดำเนินธุรกรรมอันใดโดยเด็ดขาด กับบริษัทหรือกิจการใดที่พยายามให้ผลประโยชน์ แลกเปลี่ยนกับคณะกรรมการฯ ผู้บริหาร และพนักงานของการรถไฟฟ้า ซึ่งนำมาสู่การทุจริตและคอร์รัปชันในการรถไฟฟ้า

๖. วัตถุประสงค์ (Purpose)

๖.๑. กำกับดูแลและบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สามารถตอบสนองประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างสมดุล

๖.๒. สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญให้สามารถขยายโครงข่ายและให้บริการได้เป็นไปตาม เป้าหมายตามแผนวิสาหกิจฯ (แผนฟื้นฟู)

๖.๓. บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นกระบวนการตอบสนองต่อความยั่งยืนขององค์กร

๗. ขอบเขต (Scope)

๗.๑. บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใต้การดำเนินงานตามนโยบายที่ได้รับจากกลุ่มภาครัฐ หน่วยงาน กำกับดูแล

๗.๒. บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายในแผนวิสาหกิจ (แผนฟื้นฟู) และแผนแม่บท ที่เกี่ยวข้อง

๗.๓. บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีผลต่อดำเนินงานบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ตามห่วงโซ่อุปทาน ของการรถไฟฟ้า และของสายงาน

๘. ขั้นตอนและวิธีการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๘.๑. การระบุวัตถุประสงค์ ขอบเขตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การกำหนดวัตถุประสงค์การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสนับสนุนต่อการดำเนินงาน ของการรถไฟฟ้า และการกำหนดขอบเขตกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากนั้นจะมีการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งสามารถระบุได้ทั้งบุคคล กลุ่มบุคคลหรือองค์กร โดยพิจารณาจากผลกระทบ ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจได้รับหรืออิทธิพลของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของการรถไฟฟ้า โดยการระบุ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะดำเนินการโดยฝ่ายงานที่รับผิดชอบกระบวนการต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์และขอบเขต ที่กำหนดไว้ การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นขั้นตอนในการวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญ ของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่การรถไฟฟ้า ต้องสร้างการมีส่วนร่วมในรูปแบบมาตรการที่เหมาะสม

๘.๒. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้ทราบผลกระทบทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และนำมาเป็นปัจจัยในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๘.๓. การกำหนดแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ

การกำหนดแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการโดยการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและฝ่าย/สำนักงาน ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการกำหนดโครงการ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย รวมทั้งมีการประเมินความเสี่ยงและจัดทำแผน รองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๘.๔. การสื่อสารและดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การรถไฟฟ้า มีการถ่ายทอดแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียลงไปในแต่ละระดับของหน่วยงาน โดยในการดำเนินงานจะมีการติดตามและประเมินผลดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ และมีการรายงานผลการดำเนินงานผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น รายงานประจำปี เว็บไซต์

๙. การทบทวนนโยบาย

กำหนดการทบทวนนโยบายเพื่อให้มีความเหมาะสม อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายจิรุตม์ วิศาลจิตร)

ประธานกรรมการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย