



นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี ๒๕๖๙

การรถไฟแห่งประเทศไทย ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยคุณธรรม ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อสังคม ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยจรรยาบรรณ และยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางในการบริหาร และพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย และกลุ่มที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย อันเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเติบโตได้อย่างยั่งยืน

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการรถไฟแห่งประเทศไทย มีนโยบายและแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ครบถ้วน เหมาะสม และเป็นธรรม การรถไฟแห่งประเทศไทย จึงได้กำหนด “นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” เพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานของทุกหน่วยงานและบุคลากรของการรถไฟแห่งประเทศไทย ดังนี้

๑. นโยบายด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ภายใต้บริบทเศรษฐกิจปี ๒๕๖๙ ซึ่งเผชิญความผันผวนของราคาพลังงานและต้นทุนโลจิสติกส์ ภาวะเงินเฟ้อ และข้อจำกัดทางการคลัง ควบคู่กับแรงกดดันด้านมาตรฐานดิจิทัลและสิ่งแวดล้อม การรถไฟแห่งประเทศไทย ยึดมั่นดำเนินธุรกิจด้วยคุณธรรม ความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อสังคมตลอดห่วงโซ่อุปทาน เคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม รับฟังความคิดเห็นและข้อกังวลด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมที่ตรวจสอบได้ และสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา

การรถไฟแห่งประเทศไทย จะขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และลดการปล่อยคาร์บอน ยกระดับความปลอดภัยและคุณภาพบริการ พัฒนาดิจิทัล ข้อมูลและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เสริมความยืดหยุ่นของห่วงโซ่อุปทาน และร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อสร้างคุณค่าร่วมกับกับเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศ ทั้งนี้เพื่อให้บริการขนส่งทางรางที่ปลอดภัย ตรงเวลา เข้าถึงได้ และสามารถแข่งขันและเติบโตได้อย่างยั่งยืนในสถานะเศรษฐกิจปี ๒๕๖๙

๒. แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การรถไฟแห่งประเทศไทย จึงกำหนดแนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ดังต่อไปนี้

๒.๑ แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ

การรถไฟแห่งประเทศไทย ปฏิบัติและรับผิดชอบต่อคณะกรรมการด้วยการยึดหลักธรรมาภิบาลของรัฐบาลกิจ กำกับดูแลเชิงกลยุทธ์ด้วยความโปร่งใส มีการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และความปลอดภัยการเดินรถและไซเบอร์ ครอบคลุมการอนุมัติแผนยุทธศาสตร์ งบประมาณ และโครงการสำคัญภายใต้เกณฑ์ “ประโยชน์สาธารณะ ความคุ้มค่าที่มีความสอดคล้องตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) พร้อมเปิดเผยข้อมูลการเงินหรือมิใช่การเงินอย่างเพียงพอ เปรียบเทียบ ตรงเวลา และประเมินผลคณะกรรมการรายปีควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง

๒.๒ แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อพนักงาน

การรถไฟแห่งประเทศไทย ปฏิบัติและรับผิดชอบต่อพนักงาน ด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานปลอดภัย เป็นธรรม และยืดหยุ่น พร้อมดูแลสวัสดิการและความก้าวหน้า การปูนบำเหน็จอย่างเป็นธรรม การสร้างขวัญและกำลังใจที่ดี และพัฒนาศักยภาพ ยกระดับทักษะด้านระบบราง ด้านดิจิทัล และความปลอดภัย ตามมาตรฐานกำกับดูแลของกรมการขนส่งทางราง และแนวโน้มเทคโนโลยีภูมิภาค ของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ที่สอดคล้องต่อการดำเนินงานตามแผนวิสาหกิจการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐

๒.๓ แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อหน่วยงานกำกับดูแล

การรถไฟแห่งประเทศไทย ปฏิบัติและรับผิดชอบต่อหน่วยงานกำกับดูแล ด้วยการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และมาตรฐานด้านความปลอดภัย คุณภาพบริการ และสิทธิผู้โดยสาร รวมทั้งร่วมผลักดันนโยบายขนส่งมวลชนคาร์บอนต่ำของประเทศ ผ่านการเพิ่มสัดส่วนขนส่งทางราง

๒.๔ แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อลูกค้า

การรถไฟแห่งประเทศไทย ปฏิบัติและรับผิดชอบต่อลูกค้าด้วยการมุ่งให้บริการด้วยความปลอดภัย ตรงเวลา สะอาด ราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรม ตามหลักธรรมาภิบาล พร้อมการสื่อสารหลายช่องทาง ส่งเสริมการเข้าถึงอย่างเท่าเทียมทุกเพศ ทุกวัย ตลอดจนยกระดับการใช้ระบบดิจิทัล และจัดให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

๒.๕ แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อคู่ค้า

การรถไฟแห่งประเทศไทย ปฏิบัติและรับผิดชอบต่อคู่ค้า ด้วยการจัดซื้อจัดจ้างตามหลักธรรมาภิบาล บนฐานการแข่งขันที่มีความเสรี โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน รวมถึงการปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและสัญญาที่กำหนดไว้ ประพฤติตามกรอบกติกาการแข่งขันที่ดี ไม่ใช้วิธีการไม่สุจริตในการคัดเลือกคู่ค้า และไม่ทำธุรกรรมใดกับคู่ค้ารายใดที่ทำธุรกรรมผิดกฎหมาย

๒.๖ แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อพันธมิตร

การรถไฟแห่งประเทศไทย ปฏิบัติและรับผิดชอบต่อพันธมิตร ด้วยความโปร่งใส ยุติธรรม และร่วมพัฒนาอย่างยั่งยืน พร้อมรับผิดชอบต่อจริยธรรม และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการถ่ายทอดความรู้ร่วมกันกับพันธมิตรทุกฝ่าย

๒.๗ แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อบริษัทลูก

การรถไฟแห่งประเทศไทย ปฏิบัติและรับผิดชอบต่อบริษัทลูก ด้วยการกำหนดนโยบายที่มีความเชื่อมโยงกับแผนวิสาหกิจการรถไฟแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐ และกำกับการดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาลและการเปิดเผยข้อมูล ป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน และยกระดับระบบควบคุมภายใน ความเสี่ยง ความปลอดภัย ให้บริษัทลูกขับเคลื่อนการบริหารงานได้คล่องตัวแต่ยังคงไว้ซึ่งมาตรฐานเดียวกัน

๒.๘ แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อสังคม/ชุมชน/ประชาชน

การรถไฟแห่งประเทศไทย ปฏิบัติต่อสังคมด้วยการยกระดับความเจริญของชุมชนบริเวณสถานี และแนวเส้นทางรถไฟ และสร้างความปลอดภัยด้วยการออกแบบและเดินรถโดยคำนึงถึงความปลอดภัย

ตามมาตรฐานกำกับ ลดผลกระทบจากมลพิษทางอากาศและทางเสียงจากการเดินรถ การก่อสร้าง การซ่อมบำรุง อีกทั้งเปิดให้สังคมเข้ามามีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ

การรถไฟแห่งประเทศไทย ปฏิบัติต่อชุมชนด้วยความเป็นมิตร สร้างความร่วมมือกัน เพื่อให้เดินทางโดยรถไฟมีความสะดวกและปลอดภัย รวมทั้งลดผลกระทบต่อชุมชนจากการดำเนินงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย เช่น การเวนคืนที่ดินเพื่อก่อสร้างทางรถไฟในเส้นทางต่าง ๆ มลพิษทางอากาศและทางเสียงจากการเดินรถ มลพิษที่เกิดจากการดำเนินงานของโรงงานซ่อมบำรุงรถจักรและล้อเลื่อน ฯลฯ

การรถไฟแห่งประเทศไทย ปฏิบัติและรับผิดชอบต่อประชาชนด้วยการพัฒนาระบบการขนส่งทางรางที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง สร้างความสะดวก การเข้าถึงบริการได้ง่าย และกระจายความเจริญตามแนวโครงข่ายระบบรางในส่วนภูมิภาคต่าง ๆ จัดการเดินรถให้มีปลอดภัยตามจุดตัดระหว่างถนนกับทางรถไฟที่ประชาชนทั่วไปใช้ในการสัญจร รวมทั้งปฏิบัติต่อประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ด้วยการเคารพตามหลักสิทธิมนุษยชนและความเสมอภาค

๒.๙ แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อคู่แข่ง/คู่เทียบ

การรถไฟแห่งประเทศไทย ปฏิบัติและรับผิดชอบต่อคู่แข่ง/คู่เทียบ ด้วยการเคารพกฎหมายการแข่งขันทางการค้า ไม่ใช้วิธีที่ไม่เป็นธรรม สนับสนุนมาตรฐานความปลอดภัย พร้อมยกระดับประสิทธิภาพคุณภาพบริการเพื่อแข่งขันเชิงคุณค่า

๒.๑๐ แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อสื่อมวลชน

การรถไฟแห่งประเทศไทย ปฏิบัติและรับผิดชอบต่อสื่อมวลชน ด้วยการสื่อสารเชิงรุก โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยมีข้อมูลครบถ้วน ทันเวลา และสอดคล้อง พัฒนาช่องทางดิจิทัลเพื่อการสื่อสารข้อมูล

๓. ความรับผิดชอบต่อการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

คณะกรรมการรถไฟแห่งประเทศไทย ผู้บริหาร และพนักงาน ไม่กระทำการอันใดที่ส่งผลให้เกิดการผูกขาด และเลือกปฏิบัติทางการค้า การปฏิบัติงานในหน้าที่จะต้องเป็นไปตามกฎหมายทางการค้าอย่างถูกต้อง ให้ความเป็นธรรมและเท่าเทียมในการคัดเลือกคู่ค้า ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงความคุ้มค่า รวมถึงจัดให้มีการตรวจสอบภายในเพื่อมั่นใจว่า แต่ละหน่วยงานภายในองค์กรได้มีการถือปฏิบัติตามนโยบายการแข่งขันอย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิผล

๔. ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

การรถไฟแห่งประเทศไทย มีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจการขนส่งที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีความเต็มใจในการปฏิบัติตามกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมอย่างเคร่งครัด ปฏิบัติและรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมโดยยึดกฎหมายและมาตรฐานสากล พร้อมบูรณาการแนวคิด “Eco-efficiency” ในการดำเนินงาน มุ่งลดการใช้พลังงาน เพิ่มสัดส่วนพลังงานสะอาด และรับฟังข้อคิดเห็นชุมชนอย่างเป็นธรรม

๕. ความรับผิดชอบการต่อต้านทุจริตและคอร์รัปชัน

คณะกรรมการรถไฟแห่งประเทศไทย ผู้บริหาร และพนักงาน ไม่แสวงหาประโยชน์ส่วนตนจากตำแหน่งหน้าที่ และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และนโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันอย่างเคร่งครัด ยึดมั่นความสุจริตเป็นวัฒนธรรมองค์กร มีการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตและจัดให้มีการสอบทาน เพื่อมั่นใจว่าแต่ละหน่วยงานภายในองค์กรได้ถือปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริตและคอร์รัปชันอย่างมีประสิทธิภาพจริง

การรถไฟแห่งประเทศไทย งดเว้นการดำเนินธุรกรรมอันใดโดยเด็ดขาดจากการทำธุรกรรมกับบุคคลหรือนิติบุคคลที่พยายามให้ผลประโยชน์แลกเปลี่ยนซึ่งนำมาสู่การทุจริตและคอร์รัปชัน พร้อมดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการยกเลิกหรือระงับสัญญา และกำหนดบทลงโทษตามสมควรเมื่อพบการฝ่าฝืน

๖. วัตถุประสงค์

มุ่งเน้นการรับฟังความคิดเห็น สร้างความสัมพันธ์ที่ดี และส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยดำเนินงานภายใต้ระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

๗. ขอบเขต

ดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างสมดุล โดยยึดหลักเข้าใจความต้องการด้วยการมีส่วนร่วม และร่วมพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อสร้างความเชื่อมั่น

๘. ขั้นตอนและวิธีการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๘.๑ การระบุวัตถุประสงค์ ขอบเขตและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การรถไฟแห่งประเทศไทย จะกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร จากนั้นให้ฝ่ายงานเจ้าของกระบวนการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร โดยพิจารณาจาก “ผลกระทบที่อาจได้รับ” และ “อิทธิพลต่อการดำเนินงานของการรถไฟแห่งประเทศไทย” ภายใต้กรอบวัตถุประสงค์และขอบเขตที่กำหนดไว้ ต่อมาดำเนินการวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของแต่ละกลุ่มอย่างเป็นระบบ เพื่อกำหนดรูปแบบและมาตรการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๘.๒ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม

วิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กรและภายนอก เพื่อระบุผลกระทบในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และนำมาประกอบการกำหนดทิศทางการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๘.๓ การกำหนดแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ

การกำหนดจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ระบุโครงการ ตัวชี้วัด และเป้าหมายให้ชัดเจน พร้อมทั้งประเมินความเสี่ยงและจัดทำแผนฉุกเฉิน เพื่อการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ

๘.๔ การสื่อสารและดำเนินการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย ถ่ายทอดแผนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่ทุกระดับของหน่วยงาน พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบและตัวชี้วัดที่ชัดเจน ดำเนินการติดตามและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ และเปิดเผยผลการดำเนินงานผ่านรายงานประจำปี เว็บไซต์ และช่องทางทางการอื่น ๆ

๙. การทบทวนนโยบาย

กำหนดการทบทวนนโยบายเพื่อให้มีความเหมาะสม อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘



(นายจิรุตม์ วิศาลจิตร)

ประธานกรรมการรถไฟฟ้าแห่งประเทศไทย