

10. ความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัท ในฐานะผู้ให้บริการทางพิเศษ และรถไฟฟ้า ด้วยความมุ่งมั่นดำเนินงานตามเจตนารมณ์ที่จะมีส่วนช่วยบรรเทาปัญหาจราจรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการเชื่อมต่อระบบขนส่งมวลชนและคมนาคมแบบครบวงจร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต และขับเคลื่อนอนาคตของระบบขนส่งและระบบคมนาคมของประเทศไทย นอกจากนี้ บริษัท ดำเนินธุรกิจอยู่บนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งในธุรกิจก่อสร้างและบริหารทางพิเศษ และธุรกิจบริหารจัดการโครงการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง

10.1 นโยบายภาพรวม

บริษัทมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญเพื่อการเจริญเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืนของบริษัท โดยเน้นการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส เป็นธรรม พร้อมมุ่งให้เกิดประโยชน์และการเติบโตไปพร้อมกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม จึงได้มีการกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน และสื่อสารไปยังพนักงานทุกคนเพื่อให้นำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง และเป็นส่วนหนึ่งในทุกกระบวนการทำงาน เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัท และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง ดังนี้

1. การนำองค์กรด้วยแนวคิดด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ผ่านการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดของบริษัท
2. ดำเนินการให้แนวคิดด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน เป็นหนึ่งเดียวกับทุกกระบวนการทำงาน และกระบวนการตัดสินใจของบริษัท
3. ส่งเสริมการฝึกอบรม การให้ความรู้ และการให้คำแนะนำที่มุ่งเน้นวิธีปฏิบัติตามแนวทางด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
4. สนับสนุนการดำเนินงาน และสร้างความร่วมมือในระดับภูมิภาค เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

10.2 การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

บริษัทดำเนินธุรกิจก่อสร้างและบริหารทางพิเศษ และธุรกิจบริหารจัดการโครงการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้าได้มีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน สรุปได้ดังต่อไปนี้

10.2.1 ธุรกิจก่อสร้างและบริหารทางพิเศษ

ในฐานะผู้ให้บริการทางพิเศษของประเทศ ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งของการพัฒนาประเทศ บริษัทมุ่งมั่นที่จะเป็นบริษัทชั้นนำด้านการให้บริการทางพิเศษด้วยระบบการจัดการที่ดี มีความสะดวก ปลอดภัย ภายใต้การบริหารงานที่มีคุณภาพและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังคำนึงถึงมิติทางสังคม ได้แก่ การมีพันธกิจทางสังคม (Social Mission) ที่ชัดเจนเพื่อให้มุ่งสู่การเป็นบริษัทที่สามารถอยู่ร่วมกับสังคมและมีการเติบโตที่ยั่งยืนได้โดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

การที่จะสามารถอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างยั่งยืนควบคู่ไปกับการเติบโตของบริษัทตามพันธกิจทางสังคม (Social Mission) ที่ได้กำหนดไว้เพื่อเป็นการสร้างพื้นฐานที่ดีให้แก่คนในสังคมอันนำไปสู่การพัฒนาของสังคมในอนาคต สิ่งที่จะต้องทำ ได้แก่

- กระบวนการสร้างพื้นฐานแนวคิดที่คำนึงถึงพันธกิจทางสังคมให้แก่พนักงาน เพื่อให้สามารถดำเนินงาน สอดประสาน และพัฒนาสังคมร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพของสังคมโดยรอบเส้นทางให้ดีขึ้น ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญที่จะ

ส่งผลกระทบต่อขยายแนวคิดไปสู่การดำเนินงานในบริษัทความสำคัญต่อการปลูกฝังแนวคิดนี้ เกิดจากลักษณะบริบทของการดำเนินงานของบริษัทที่จะต้องส่งผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบ ตามแนวของเส้นทางพิเศษตั้งแต่เริ่มต้นก่อสร้างไปจนถึงการให้บริการนั่นเอง

- การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของเส้นทางซึ่งมีกระบวนการทบทวนการทำงาน อยู่เสมอ โดยไม่ได้คำนึงเพียงแต่ความเหมาะสมกับการดำเนินงานในปัจจุบันเท่านั้นแต่ยังคำนึงถึง การปรับปรุงและพัฒนาเพื่ออนาคตอีกด้วย (Preventive Thinking) อันนำมาซึ่งการลดความเสี่ยง ผลกระทบต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการบริหารจัดการที่รวดเร็ว ตอบสนองอย่างทันทั่วทั้งที่ และบริหารต้นทุนได้อย่างแม่นยำยิ่งขึ้นอีกด้วย
- การเป็นส่วนสำคัญในการบรรเทาปัญหาจราจรให้แก่คนในสังคม เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าปัญหา การจราจรแออัดนั้นส่งผลกระทบในหลายๆ ด้านของสังคมไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อ การประสานงานทางธุรกิจของคนในสังคม ด้านสังคมที่ส่งผลถึงสภาวะทางอารมณ์ของผู้คน และ สิ่งแวดล้อมอันเนื่องจากการปล่อยมลพิษสู่สังคมและโลกใบนี้ บริษัทจึงมุ่งที่จะลดผลกระทบต่างๆ เหล่านี้ผ่านการคำนึงถึงการสร้างเส้นทางที่ดีและเหมาะสมที่สุดให้แก่สังคม
- การได้รับการยอมรับในภาพลักษณ์ของบริษัท ที่ดำเนินธุรกิจเพื่อสังคมอย่างแท้จริงผ่านการ ดำเนินงานของพนักงานที่ดูแลคุณภาพของเส้นทางให้พร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่เสมอ รวมถึง ยังดูแล แบ่งปันความรู้ โอกาส ให้แก่สังคมโดยรอบเส้นทางที่ดำเนินการอยู่ และในอนาคตที่จะ เข้าไปดำเนินการอีกด้วย

จากอุดมการณ์ความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบคมนาคมของประเทศ เพื่อบรรเทาปัญหาการจราจรและ ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นบริษัทจึงให้ความสำคัญกับ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมาโดยตลอด โดยยึดถือเป็นหลักสำคัญในการดำเนินธุรกิจ การมุ่งสร้าง “เส้นทางแห่งความสุข” โดยการเชื่อมโยงการเดินทางด้วยโครงข่ายทางพิเศษในเขต กรุงเทพฯ และปริมณฑล มีความพร้อมในการลงทุนโครงการทางพิเศษ ทางต่อเชื่อม รวมถึงโครงการ ที่เกี่ยวข้องตามที่รัฐบาลมีนโยบายให้เอกชนเข้าร่วมลงทุน (PPP) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อยกระดับ คุณภาพชีวิต พัฒนาสังคมไทยให้เติบโตอย่างยั่งยืน

การมุ่งมั่นให้บริการทางพิเศษที่มีคุณภาพและความปลอดภัย ด้วยการเอาใจใส่ดูแลและตระหนักถึง ผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และ จรรยาบรรณในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงพัฒนาและส่งเสริมวัฒนธรรมที่มุ่งเน้น สร้างประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสร้างมูลค่าเพิ่มแก่บริษัทและผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยความรับผิดชอบต่อ สังคม เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในใจผู้ใช้บริการทางพิเศษ และสังคมโดยรวม

บริษัทมีนโยบายที่ชัดเจนในการให้ความสำคัญต่อสิทธิและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ที่ได้กำหนดไว้ทุกกลุ่ม ดังนี้

1. ผู้มีส่วนได้เสียภายใน ได้แก่ พนักงาน และผู้บริหารของบริษัท และบริษัทย่อย
2. ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ได้แก่ ลูกค้า ผู้มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ผู้ให้กู้ คู่ค้า คู่แข่ง สังคม ชุมชน โรงเรียนที่อยู่บริเวณใกล้เคียงทางพิเศษ ภาครัฐและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

รวมถึงได้มีแนวทางในการบริหารจัดการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับผู้มีส่วนได้เสีย ในกิจกรรมรูปแบบต่างๆ เป็นประจำ ทั้งการประชุม การสานเสวนา การพบปะเยี่ยมเยียน การระดม ความคิดเห็น การศึกษาสำรวจความต้องการและความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงความสนใจและ

ข้อห่วงใยสำหรับนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยได้มีแผนการในการพัฒนาแนวทางการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสียให้เป็นกระบวนการที่ทุกหน่วยงานได้มีโอกาสมีส่วนร่วม รวมถึงการนำเสนอข้อมูลสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหารในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรในปีต่อไป

เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบ ต่อสังคมให้ครอบคลุมตลอดเส้นทางแห่งความสุขเพื่อเป็นแนวปฏิบัติ โดยยึดหลักสำคัญคือ ความครอบคลุมต่อผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบที่สำคัญที่เกิดขึ้นและอาจมีต่อผู้มีส่วนได้เสียสำคัญ และพิจารณาจากกระบวนการดำเนินธุรกิจของบริษัท บริษัทได้กำหนดขอบเขตของความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ 3 ขอบเขตดังนี้

1. **เส้นทางแห่งความสุข** มุ่งเน้นต่อการปฏิบัติ พัฒนาและดูแลพนักงานเพื่อให้มีคุณภาพชีวิต มีศักยภาพมีคุณธรรม จริยธรรมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานทั้งภายในองค์กร และกับหน่วยงานภายนอกเพื่อส่งมอบคุณภาพของการบริการที่ดีให้กับผู้ใช้บริการสูงสุดทั้งในยามปกติและภาวะฉุกเฉิน
2. **เส้นทางแห่งความสุข** มุ่งเน้นการสร้างความปลอดภัยนับตั้งแต่การก่อสร้าง การดูแลบำรุงรักษา รวมถึงการปฏิบัติต่อคู่ธุรกิจ คู่ค้า ด้วยความร่วมมืออย่างเป็นธรรม และการมุ่งสร้างนวัตกรรม ในการให้บริการที่มีคุณค่าต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตลอดกระบวนการดำเนินงาน
3. **สังคมแห่งความสุข** มุ่งเน้นการปฏิบัติตนเป็นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบต่อชุมชนรอบเส้นทาง ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี การให้ความสำคัญกับสังคมในวงกว้างจากการดำเนินงานของบริษัท

ผลการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

จากแนวคิดในการดำเนินกิจการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทเพื่อมุ่งสร้าง “เส้นทางแห่งความสุข” จึงนำไปสู่การปฏิบัติจริงผ่านการดำเนินงานของพนักงานของบริษัทร่วมกับชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมที่ตอบสนองต่อพันธกิจทางสังคมของบริษัทให้บรรลุผลและดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ดังต่อไปนี้

1. เส้นทางแห่งความสุข

บริษัทจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรทั้งสายงานหลัก และสายงานสนับสนุน โดยเฉพาะสายงานหลัก ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการบนทางพิเศษที่มุ่งเน้นคุณภาพและความปลอดภัย เพื่อบรรลุเป้าหมายการบริการที่เป็นหนึ่ง สร้างความพอใจและประทับใจแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษ บริษัทได้จัดหลักสูตรอบรมความรู้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีทักษะและความสามารถในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือ ที่มีลักษณะเฉพาะในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ทั้งด้านกฏภัยจราจร จัดเก็บค่าผ่านทาง และการบำรุงรักษาระบบและสายทาง

1.1 งานกฏภัยและจัดการจราจร

มีการฝึกซ้อมกฏภัยและให้ความช่วยเหลืออุบัติเหตุร้ายแรงบนทางพิเศษ การอบรมด้านความปลอดภัยทุกปี การอบรมทักษะการใช้รถปฏิบัติการช่วยเหลือบนทางพิเศษ การอบรมอาสาจราจรการอบรมฝึกปฏิบัติงานจริง (On The Job Training) การอบรมพนักงานใหม่ ก่อนขึ้นไปปฏิบัติงานจริงบนทางพิเศษเป็นระยะเวลา 3 เดือน การอบรมด้าน Service Mind

1.2 งานจัดเก็บค่าผ่านทาง บุคลากรของบริษัทที่ปฏิบัติงานด้านรายได้ค่าผ่านทางมีหน้าที่ควบคุมการจัดเก็บค่าผ่านทางให้ถูกต้อง โปร่งใสและเที่ยงตรง โดยทำงานร่วมกับภาครัฐ คือ กทพ. ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดเก็บค่าผ่านทางจากผู้ใช้บริการทางพิเศษ บริษัทจัดให้มีการอบรม

ฝึกปฏิบัติงานจริงภายใน (On The Job Training) ในเรื่องบทบาทและหน้าที่ของพนักงานควบคุมการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ที่สำคัญคือ ต้องตรงต่อเวลา การตรวจสอบข้อมูลการนับรถและบันทึกการปฏิบัติงานต้องถูกต้องและแม่นยำ นอกจากนี้ต้องตรวจสอบสภาพอุปกรณ์เก็บค่าผ่านทางให้สมบูรณ์พร้อมใช้งานตลอดเวลา เพื่อความถูกต้องของการจัดเก็บค่าผ่านทางซึ่งส่งผลต่อรายได้ที่มั่นคงของบริษัทเพื่อดูแลรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้พนักงานควบคุมการจัดเก็บค่าผ่านทางได้มีโอกาสศึกษาดูงานระบบการจัดเก็บค่าผ่านทางในต่างประเทศอีกด้วย

- 1.3 งานด้านบำรุงรักษาโครงสร้างเพื่อให้ทางพิเศษมีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัย บริษัทมีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบและซ่อมบำรุงโครงสร้าง Segmental Box Girder ที่ได้มาตรฐานสากลมีการตรวจสอบ ติดตาม เฝ้าระวัง อย่างต่อเนื่องตลอดปี

2. บนเส้นทางแห่งความสุข

ผู้ให้บริการทางพิเศษเปรียบเสมือนหัวใจของบริษัท บริษัทจึงพร้อมส่งมอบและปรับปรุงการบริการบนทางพิเศษให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การเดินทางสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย ยกระดับคุณภาพชีวิต พร้อมที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาสังคมไทย บริษัทให้ความสำคัญต่อนวัตกรรมที่ลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่มีต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย นับตั้งแต่การก่อสร้าง การซ่อมบำรุง ดูแลรักษาให้ทางพิเศษมีศักยภาพรองรับการใช้งานของผู้ใช้บริการได้อย่างสะดวก ปลอดภัยทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมที่บริษัทมีต่อผู้ให้บริการทางพิเศษ

- 2.1 การก่อสร้างทางพิเศษ บริษัทนำเทคโนโลยีการก่อสร้างระบบคานรูปตัดเหลี่ยมกลวง (Segmental Box Girder) ได้รับการยอมรับระดับนานาชาติ และตามมาตรฐาน AASHTO (American Association of State Highway Transportation Officials) ซึ่งทันสมัยมากในขณะนั้น เกิดผลกระทบต่อการจราจรพื้นล่างน้อยที่สุด ช่วยลดปัญหาฝุ่นละอองและเสียงรบกวนระหว่างการก่อสร้าง การก่อสร้างเป็นไปตามแผนงาน ไม่มีการต่อต้านจากสังคมและชุมชน ทางพิเศษมีความปลอดภัยได้มาตรฐานตอบสนองต่อความต้องการในการเดินทางอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.2 การบำรุงรักษาทางพิเศษ บริษัทมีการตรวจสอบ และบำรุงรักษาโครงสร้างหลักของทางพิเศษอย่างสม่ำเสมอ โดยมีวิศวกรที่ปรึกษาอิสระเพื่อติดตามควบคุมการบำรุงรักษา และประเมินคุณภาพของทางพิเศษมาโดยตลอด ทางพิเศษมีสภาพที่มั่นคงแข็งแรง มีมาตรฐานและปลอดภัย และผู้ให้บริการทางพิเศษได้รับความสะดวกรวดเร็วและถึงที่หมายปลอดภัย
- 2.3 การให้บริการทางพิเศษ ด้วยลักษณะทางกายภาพของทางพิเศษสายต่างๆ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นทางยกระดับและมีการเชื่อมโยงเป็นโครงข่ายระยะทางรวมกันทั้งสิ้น 256.1 กิโลเมตร จึงทำให้ทางพิเศษเป็นเส้นทางยุทธศาสตร์สำคัญในการลำเลียงความช่วยเหลือไปสู่ประชาชนที่ประสบเหตุ การขนส่งยุทธปัจจัย และการสัญจรของทั้งภาครัฐและเอกชน เมื่อเกิดเหตุการณ์หรือภัยต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการสัญจรบนถนนพื้นล่าง ดังเช่นเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นในอดีตซึ่งยืนยันการเป็นเส้นทางยุทธศาสตร์ได้เป็นอย่างดี ดังนั้นบริษัทในฐานะที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อการบริหารจัดการทางพิเศษศรีรัชและทางพิเศษอุดรรัถยา จึงกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ เพื่อให้ทางพิเศษสามารถให้บริการได้ในยามฉุกเฉินและกลับคืนสู่ภาวะปกติโดยเร็ว โดยบริษัทพร้อมดูแลด้านต่างๆ ดังนี้

1. มีศูนย์ควบคุมทางพิเศษ โดยมีพนักงานสื่อสารดูแลการจราจรบนทางพิเศษและให้ข้อมูลการเดินทางแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษ มีระบบการเฝ้าระวังผ่านกล้องวงจรปิด CCTV บนทาง มีระบบวิทยุสื่อสารผ่านศูนย์ควบคุมกลางที่รองรับการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง มีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดมีทีมกู้ภัยวิ่งตรวจตราบนทางพิเศษตลอดเวลา สามารถเข้าช่วยเหลือผู้ใช้บริการที่ประสบเหตุบนทางพิเศษอย่างทันท่วงที นอกจากนี้ยังประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนทางพิเศษและถนนพื้นล่างเพื่ออำนวยความสะดวกตลอด 24 ชั่วโมง โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจพื้นล่างสามารถดูสภาพการจราจรบนทางพิเศษผ่านกล้องวงจรปิดที่บริษัทดำเนินการเชื่อมต่อสัญญาณภาพให้
2. การให้บริการช่องเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติหรือ Easy Pass ซึ่งเป็นระบบเก็บเงินอัตโนมัติ บริษัทให้ความร่วมมือกับภาครัฐนอกเหนือจากข้อตกลงในสัญญาสัมปทาน ด้วยเจตนาในการปรับปรุงบริการ และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากปัญหาจราจร ส่งผลให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษประหยัดเวลาในการเดินทางและน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมลดมลพิษหน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง ลดการใช้พลังงานเชื้อเพลิง และส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. สำหรับนวัตกรรมความปลอดภัย บริษัทมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการวิจัยและพัฒนา (R&D) เพื่อปรับปรุงความปลอดภัยบนทางพิเศษอย่างสม่ำเสมอ มีการศึกษาและตรวจสอบความปลอดภัย (Road Safety Audit) วิเคราะห์กายภาพของถนน แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงทางพิเศษให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

ภาวะฉุกเฉินเหตุการณ์ภัยพิบัติ ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ หรือมีปัจจัยภายนอกที่ก่อให้เกิดเหตุสุดวิสัยกะทันหัน เช่น ภัยพิบัติ อุบัติเหตุร้ายแรง แผ่นดินไหว และเหตุที่อาจเกิดจากการก่อการร้าย วินาศกรรม เช่น การวางระเบิด จลาจล รวมถึงการชุมนุมที่เกิดจากกลุ่มผู้ก่อความไม่สงบ บริษัทได้มีการกำหนดให้ทุกหน่วยงาน มีแผนสำรองฉุกเฉินเพื่อรองรับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงมีการเตรียมความพร้อมเพื่อให้พนักงานที่รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ได้ทันที และจัดตั้งหน่วยงานติดตามการเตือนภัยและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุร้ายแรง มีการควบคุมดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ยังเพิ่มมาตรการในการตรวจแนวเส้นทาง และพื้นที่ในเขตทางมากยิ่งขึ้น รวมถึงประสานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในบริเวณโดยรอบทางพิเศษ บริษัทได้จัดทำประกันภัยคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อสินทรัพย์ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ ความเสียหายของโครงสร้างทางด่วน (Property Damage) ของทางพิเศษศรีรัชและทางพิเศษอุดรรัถยา การหยุดชะงักของการประกอบธุรกิจ (Business Interruption) รวมถึงการประกันความเสียหายที่เกิดกับบุคคลภายนอก (Public Liability) เป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการป้องกันผลกระทบจากความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น

ภาวะเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง ส่งผลให้การจราจรบนพื้นราบติดขัด รวมถึงเส้นทางขึ้น-ลงทางพิเศษบางแห่งที่อยู่ใกล้บริเวณจุดชุมนุมเกิดการจราจรติดขัดเช่นกัน เพื่อลดผลกระทบดังกล่าว บริษัทได้มีการจัดทำแผนสำรองฉุกเฉินเพื่อรองรับเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น ชักซ้อมพนักงานทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเข้าแก้ไขปัญหา มีการจัดตั้งหน่วยงานติดตามการเตือนภัยและประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อเฝ้าสังเกตการณ์และเข้าดำเนินการแก้ไขระงับเหตุการณ์ต่างๆ ได้ทันที

ในช่วงเทศกาลพิเศษ บริษัทร่วมกับ กทพ. จัดโครงการอำนวยความสะดวก มั่นคง และปลอดภัย รองรับการเดินทางของประชาชนช่วงเทศกาล โดยจัดตั้งหน่วยบริการบนทางพิเศษ เพื่อให้บริการตรวจเช็คเครื่องยนต์เบื้องต้นโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย รวมทั้งบริการนำดื่ม ผ้าเย็น เพื่อเพิ่มความสดชื่นในการเดินทางไกลเป็นการช่วยลดอุบัติเหตุอีกทางหนึ่งด้วย

2.4 การปฏิบัติต่อลูกค้า เนื่องด้วยการดำเนินธุรกิจของบริษัทเป็นบริการที่มีลักษณะเฉพาะและต้องใช้เงินทุนในการดำเนินงาน ดังนั้น การสร้างความเชื่อถือด้วยการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรมกับลูกค้าและผู้สนับสนุนทางการเงินถือเป็น Key Success Factor ที่ทำให้บริษัทสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้กับผู้ใช้บริการทางพิเศษได้แม้ในยามวิกฤต จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติต่อลูกค้า โดยการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม ให้การได้มาซึ่งสินค้าและบริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน โดยยึดมั่นที่จะพัฒนาและรักษาสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้าโดยมีวัตถุประสงค์ชัดเจนในเรื่องของคุณภาพของสินค้าและบริการที่คู่ควรกับมูลค่าเงินคุณภาพทางเทคนิค และมีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน บริษัทจึงได้จัดให้มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่เสมอภาค และมีความเป็นธรรมแก่ลูกค้าทุกระบบ และเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงานว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างตามข้อกำหนดตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 โดยวิธีการและมาตรการที่ใช้ในการต่อต้านการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม กำหนดแนวทางส่งเสริมการเคารพสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของลูกค้า และปกป้องสิทธิในทรัพย์สิน ดำเนินธุรกิจต่อห่วงโซ่อุปทานตามมาตรฐานสากล ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 อย่างเคร่งครัด ด้วยการให้ความรู้ความเข้าใจและมีการควบคุมตรวจสอบอย่างใกล้ชิดทำให้มั่นใจได้ว่าห่วงโซ่อุปทานของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจกับบริษัทดำเนินงานด้วยการคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อความยั่งยืนในการทำธุรกิจร่วมกัน สำหรับกลุ่มผู้สนับสนุนทางการเงิน ได้แก่ ผู้ให้กู้ ผู้ถือหุ้นกู้ เจ้าหนี้ บริษัทยึดมั่นปฏิบัติตามสัญญาและข้อผูกพัน รักษาวินัยทางการเงินอย่างเคร่งครัด

3. สังคมแห่งความสุข

บริษัทใส่ใจดูแลชุมชนรอบข้างทางพิเศษ ไม่ให้การดำเนินธุรกิจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม โดยมีการสำรวจตรวจสอบสภาพชุมชนและสังคมใกล้ชิดเขตทางพิเศษตามแผนงานอย่างสม่ำเสมอ บริษัทมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน รวมทั้งอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบหรือก่อให้เกิดมลภาวะต่อชุมชนรอบข้าง ในขณะเดียวกันได้มีการจัดทำมวลชนสัมพันธ์ชี้แจงถึงข้อมูลพร้อมรับเรื่องร้องเรียนจากโครงการต่างๆ ที่บริษัทได้ดำเนินการ เพื่อมิให้ชุมชนโดยรอบทางพิเศษได้รับความเดือดร้อน

เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้มีความชัดเจน สามารถวัดผลได้และเป็นที่ยอมรับ บริษัทจึงได้ประยุกต์ใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ภายใต้นโยบายสิ่งแวดล้อมดังนี้

- 1) ให้ความสำคัญในการป้องกันและควบคุมมลพิษ โดยบริหารและบำรุงรักษาทางพิเศษให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของผู้ใช้บริการทางพิเศษ พนักงานและชุมชน
- 2) สร้างจิตสำนึกแก่พนักงานและส่งเสริมการใช้พลังงานทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องต่อกฎหมาย และข้อกำหนดอื่นๆ ด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง
- 4) ทบทวนวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เพื่อปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง
- 5) เผยแพร่นโยบายสิ่งแวดล้อมต่อสาธารณชน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

3.1 การดำเนินธุรกิจที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

ในรอบปี 2558 ที่ผ่านมา บริษัทและบริษัทย่อยได้ดำเนินธุรกิจตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ไม่พบการกระทำผิดหรือฝ่าฝืนกฎหมายที่กระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทแต่อย่างใด

3.2 กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ด้วยนโยบายและความมุ่งมั่นที่จะดูแลสังคมในทุกภาคส่วนอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการบริหารจัดการ ผลประกอบการที่ดี การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ถือหุ้น และการให้ความสำคัญกับชุมชน โดยรอบ รวมทั้งการดูแลสังคมใกล้ และสังคมไกล โดยปี 2558 บริษัทได้จัดกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1) กิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ในครอบครัว

“กิจกรรมแม่ลูกผูกสัมพันธ์ อิ่มบุญ อิ่มใจ ในชุมชนคนอาร์ต จ.ราชบุรี” เนื่องในโอกาสวันแม่แห่งชาติซึ่งถือเป็นวาระพิเศษของครอบครัว บริษัทจึงเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีในครอบครัวโดยนำครอบครัวผู้ใช้บริการทางพิเศษสัมผัสเมืองที่ต้องห้าม...พลาด จ.ราชบุรี เมืองแห่งวัฒนธรรมลุ่มแม่น้ำแม่กลอง ซึ่งมีความเป็นมาอันยาวนานประกอบไปด้วยเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ ศิลปะ และประเพณีอันหลากหลายที่ถูกผสมผสานและอยู่ร่วมกันได้อย่างกลมกลืน นอกจากนี้ ครอบครัวได้ทำกิจกรรม “ME & MOM MADE...อิ่มบุญ อิ่มใจ ให้แม่” ซึ่งเป็นช่วงเวลาพิเศษที่พ่อ แม่ ลูก ร่วมกันจัดดอกไม้ถวายพระท่ามกลางบรรยากาศอันอบอุ่นของความรักในครอบครัว

“กิจกรรมพ่อลูกผูกสัมพันธ์ ทางด่วนชวนพ่อลูกเรียนรู้ อยู่ใกล้ชิดกับธรรมชาติ ณ เบิกบานบุรี” เนื่องในโอกาสวันพ่อแห่งชาติ บริษัทจึงได้จัดกิจกรรมโดยนำครอบครัวผู้ใช้บริการทางพิเศษร่วมเรียนรู้ธรรมชาติอย่างใกล้ชิดเพื่อค้นพบความสุขจากการกินอยู่อย่างพอดี ใช้พลังงานและสารเคมีให้น้อยที่สุด เพื่อช่วยรักษาโลกใบนี้ ให้อยู่อย่างยั่งยืน รวมทั้งเพิ่มพูนความรักด้วยกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ในครอบครัว ณ เบิกบานบุรี แหล่งเรียนรู้ทางธรรมชาติ จ.นครราชสีมา

2) กิจกรรมปลูกจิตสำนึกการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทุกคนต้องตระหนักถึงและต้องร่วมมือร่วมใจกันอย่างจริงจัง โดยรณรงค์สร้างจิตสำนึกการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงานทุกคนอย่างต่อเนื่อง ภายใต้กิจกรรม “ทางด่วนชวนรักษ์สิ่งแวดล้อม ครั้งที่ 8” โดยคณะผู้บริหารและพนักงาน จำนวน 3 รุ่น ร่วมทำแนวกันไฟเพื่อป้องกันไฟป่าลุกลาม ณ หน่วยพิทักษ์ป่าท่าทุ่งนา ภายในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ อ.เมือง จ.กาญจนบุรี ซึ่งเป็นเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าแห่งแรกของประเทศไทย

3) กิจกรรมส่งเสริมจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม เพื่อปลูกฝังความรับผิดชอบต่อสังคม

“ทางด่วนชวนฟังธรรม” เพื่อการส่งเสริมจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรมที่ดีสู่พนักงานจะสามารถปลูกฝังให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมได้อย่างยั่งยืน บริษัทจึงได้จัดกิจกรรมต่อเนื่อง โดยคณะผู้บริหารและพนักงานร่วมฟังธรรมโดยพระครูเมตตากิตติคุณ (พระอาจารย์สมหมายอรรถมโน) เจ้าอาวาส วัดป่าสันติภาส อ.ไชยวาน จ.อุดรธานี เพื่อให้สามารถนำหลักธรรม คำสอนมาเป็นแนวทางในดำเนินชีวิตปัจจุบันและการทำงานได้อย่างเหมาะสม

“บริจาคโลหิต” การให้เลือดต่อชีวิตเป็นส่วนหนึ่งของการให้ที่ยิ่งใหญ่ โดยบริษัทร่วมกับสภากาชาดไทย และคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช จัดกิจกรรมบริจาคโลหิต จำนวน 3 ครั้ง โดยได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมบริจาคเป็นจำนวนมาก

4) กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การร่วมมือร่วมใจเพื่อส่งมอบการบริการที่ดีสู่ผู้ใช้บริการทางพิเศษเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ถือเป็นเป้าหมายหลักของทั้ง 3 หน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน คือ พนักงานของบริษัท พนักงาน กทพ. และเจ้าหน้าที่ตำรวจ สน.ทางด่วน 2 เพื่อกระชับความสัมพันธ์อันจะทำให้เกิดความสามัคคีในการทำงานและก่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริการสูงสุด บริษัทจึงได้จัดกิจกรรมดังนี้

“กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับ กทพ.” นำคณะผู้บริหารและพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กทพ. และฝ่ายรายได้ค่าผ่านทางของบริษัทร่วมไหว้พระ ทำบุญ ชมพระอุโบสถ สถาปัตยกรรมและศิลปกรรม 4 ชาติ แห่งเดียวในประเทศไทย ณ วัดแก้วพิจิตร พร้อมทั้งร่วมเรียนรู้เกี่ยวกับสมุนไพรไทยและการดูแลสุขภาพด้วยการแพทย์แผนไทย ณ พิพิธภัณฑ์การแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน

“ทางด่วนชวนดูหนัง” ครอบครัวนักงาน กทพ. ครอบครัเจ้าหน้าที่ตำรวจ สน.ทางด่วน 2 และครอบครัพนักงานของบริษัทร่วมพบปะสังสรรค์และชมภาพยนตร์เรื่อง “The Divergent Series : Insurgent (คนกบฏโลก)” ณ โรงภาพยนตร์เอสพลานาด ซีเนเพล็กซ์ โดยสมาชิกทุกครอบครักร่วมเล่นเกม และชมภาพยนตร์ในรูปแบบ 3 มิติอย่างสนุกสนาน

“มอบรถยนต์และรถจักรยานยนต์แก่ กทพ. และสถานีตำรวจ สน.ทางด่วน 2” บริษัทดูแลและให้ความสำคัญในการส่งเสริมการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การทำงานคล่องตัว สามารถดูแลและให้บริการผู้ใช้บริการทางพิเศษได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยมอบรถยนต์และรถจักรยานยนต์ให้แก่ กทพ. และตำรวจจราจร สน.ทางด่วน 2 สำหรับใช้ในการปฏิบัติหน้าที่บนทางพิเศษศรีรัช เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางและความปลอดภัยสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษ

5) กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับเยาวชน

การศึกษาเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาความรู้ ความคิด และคุณธรรมของเยาวชนอย่างยั่งยืน เพื่อให้เยาวชนเป็นพลเมืองที่ดีและมีคุณภาพของสังคม บริษัทจึงได้ส่งเสริมและสนับสนุนด้านการศึกษาให้แก่เยาวชนอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ผ่านกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

“มอบทุนการศึกษาแก่บุตรพนักงานเรียนดี” บริษัทมอบทุนการศึกษาแก่บุตร-ธิดาพนักงานของบริษัทที่มีผลการเรียนดีเ็นระดับประถมศึกษาระดับมัธยมศึกษา และระดับอุดมศึกษา

“ทางด่วนมอบทุนการศึกษาแก่โรงเรียนใกล้เคียงเขตทางพิเศษ” บริษัทจัดโครงการ “ทางด่วนมอบทุนการศึกษาแก่โรงเรียนใกล้เคียงเขตทางพิเศษ” โดยมอบทุนการศึกษาแก่นักเรียนที่มีผลการเรียนดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์และทุนพัฒนาโรงเรียน เพื่อสร้างประโยชน์ด้านการศึกษาให้กับโรงเรียนที่อยู่ใกล้เคียงเขตทางพิเศษศรีรัช และทางพิเศษอุดรรัถยา จำนวน 10 โรงเรียน

“มอบทุนการศึกษามอบบุตรพนักงาน กทพ.” บริษัทร่วมกับ กทพ. และสมาคมสโมสรพนักงาน กทพ. มอบทุนการศึกษาให้แก่บุตรพนักงาน กทพ. ที่ปฏิบัติงานในทางพิเศษศรีรัช และทางพิเศษอุดรรัถยา โดยมีผู้บริหารจากทั้งสองหน่วยงานร่วมมอบทุน

“มอบทุนการศึกษาแก่บุตรข้าราชการตำรวจ สน. ทางด่วน 2” บริษัทมอบทุนการศึกษาแก่บุตรข้าราชการตำรวจ สน.ทางด่วน 2 ที่ปฏิบัติงานร่วมกับบริษัทในการอำนวยความสะดวกและปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษ

6) กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียน

บริษัทเห็นว่าการเรียนรู้ไม่ได้มีเพียงในห้องเรียนเท่านั้น การเรียนรู้นอกห้องเรียนถือเป็นการเปิดโอกาสให้เด็ก ๆ ได้เรียนรู้จากประสบการณ์ตรง ส่งเสริมให้เด็ก ๆ เข้าใจสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างลึกซึ้งและชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้ในอนาคต บริษัทจึงได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียน ดังนี้

“โครงการห้องสมุดเสียง ส่องทางสร้างฝันให้น้องในโลกมืด” บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการอ่านที่จะส่งเสริมให้เกิดความรู้อย่างยั่งยืน จึงได้สนับสนุนและเข้าร่วมโครงการห้องสมุดเสียง ส่องทางสร้างฝันให้น้องในโลกมืดซึ่งจัดโดยบริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และมูลนิธิคนตาบอดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ เพื่อช่วยเหลือและแบ่งปันความรู้ให้กับเยาวชนที่บกพร่องทางการมองเห็น โดยการบันทึกหนังสือเสียงสำหรับจัดทำเป็นห้องสมุดเสียงให้น้อง ๆ โดยผู้บริหารและพนักงานจิตอาสาได้มีส่วนร่วมในการบันทึกเสียงดังกล่าว

“ชวนน้องตะลุยโลกนิทาน เพื่อส่งเสริมให้รักการอ่านและเสริมสร้างจินตนาการ” กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติปี 2558 ส่งเสริมให้เด็ก ๆ มีนิสัยรักการอ่าน และเสริมสร้างจินตนาการ โดยมีบุตรพนักงาน และบุตรเจ้าหน้าที่ตำรวจ สน.ทางด่วน 2 นักเรียนจากโรงเรียนใกล้เคียงทางพิเศษ และเพื่อนบ้านใกล้เคียงเข้าร่วมงานเป็นจำนวนมาก

“ทางด่วนชวนตามรอยพ่อ เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง” จากการน้อมนำแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว โดยนำคณะครู และนักเรียนโรงเรียนวัดดอน และวัดดวงแข เข้าเยี่ยมชมแปลงนาสาธิตของคุณครูธานี จ.ปทุมธานี เพื่อให้เยาวชนได้รู้จักวิถีชีวิตของชาวนา เรียนรู้กระบวนการทำนาปลูกข้าว ตระหนักถึงคุณค่าข้าวไทย และปลูกจิตสำนึกในเรื่องเศรษฐกิจพอเพียง

7) สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมอื่น ๆ

“สนับสนุนโครงการ “ลานกีฬาพัฒนา” ตามแนวพระราชดำริ”

ด้วยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ ทรงห่วงใยในชีวิตและความเป็นอยู่ของราษฎรในทุกๆ ด้านตลอดมา ทรงคำนึงถึงการพัฒนาบุคคลและชุมชนให้มีสุขภาพกายที่แข็งแรงและสุขภาพใจที่ดี สำนักพระราชเลขาธิการ ในฐานะหน่วยงานที่ปฏิบัติงานเลขานุการในพระองค์พระมหากษัตริย์ และพระบรมวงศานุวงศ์ ซึ่งมีภารกิจประการหนึ่ง คือ การมุ่งปฏิบัติงานถวายสนองพระราชประสงค์ในด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของราษฎร เพื่อสนองพระราชประสงค์นี้ จึงได้จัดให้มีโครงการก่อสร้างลานกีฬาสำหรับประชาชนชื่อ “โครงการลานกีฬาพัฒนา” อันหมายถึง “ลานกีฬาเพื่อความเจริญ” ดำเนินการสนับสนุนการรวมกลุ่มกิจกรรม การสันทนาการ การกีฬา การพัฒนาชุมชน และกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์อื่นๆ โดยมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคคลและชุมชนอย่างยั่งยืน อันเป็นการสืบสานพระราชปณิธานอย่างต่อเนื่อง

บริษัทเป็นส่วนหนึ่งในการสืบสานพระราชปณิธานดังกล่าว ด้วยการมอบทุนสนับสนุน และการเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการอำนวยการ และคณะกรรมการโครงการ “ลานกีฬาพัฒนา” มีโครงการนำร่อง 2 แห่ง คือ ลานกีฬาพัฒนา 1 บริเวณเคหะชุมชนคลองจั่น เขตบางกะปิ ซึ่งปัจจุบันได้แล้วเสร็จและเปิดบริการประชาชนแล้ว และลานกีฬาพัฒนา 2 บริเวณพื้นที่ใต้ทางพิเศษอุดรรัถยา เขตราชเทวีที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

“ทางด่วนชวนร้องเพลง” บริษัทจัดกิจกรรมจิตอาสา โดยชมรมดนตรีของบริษัทและพนักงานร่วมเล่นดนตรี พร้อมจัดกิจกรรมสันทนาการ และเลี้ยงอาหารกลางวัน ณ สถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถี ซึ่งน้องๆ ร่วมกิจกรรมอย่างสนุกสนานและเพลิดเพลิน โดยมีผู้บริหารและพนักงานของบริษัทร่วมมอบความรัก ความห่วงใย และแบ่งปันความสุขให้กับน้องๆ ท่ามกลางบรรยากาศที่อบอุ่น

“ร่วมสมทบทุนสร้างอาคารนวมินทรบพิตร 84 พรรษา โรงพยาบาลศิริราช” บริษัทเป็นส่วนหนึ่งในการร่วมสมทบทุนสร้างอาคารนวมินทรบพิตร 84 พรรษาเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งอาคารนวมินทรบพิตร 84 พรรษา จะเป็นศูนย์การแพทย์เฉพาะทางครบวงจรที่สามารถเพิ่มศักยภาพด้านการศึกษา การวิจัย และการรักษาพยาบาล

“มอบเงินบริจาคช่วยเหลือผู้ประสบภัยแผ่นดินไหวในประเทศเนปาล” จากเหตุแผ่นดินไหวที่เกิดขึ้นในประเทศเนปาล บริษัทได้ร่วมส่งกำลังใจและความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัย ผ่านโครงการ Hand 4 Nepal ซึ่งจัดโดยมหาเถรสมาคม และสำนักงานกำกับดูแลพระธรรมทูตไปต่างประเทศ ณ ศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบภัยแผ่นดินไหว วัดสระเกศราชวรมหาวิหาร

10.2.2 ธุรกิจบริหารจัดการโครงการขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า

10.2.2.1 ภาพรวม

บริษัทได้ยึดหลักการดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบนโยบายการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยกำหนดออกมาเป็นนโยบายหลัก 5 ด้าน ด้วยกัน คือ นโยบายคุณภาพ นโยบายความปลอดภัย นโยบายอนุรักษ์พลังงาน นโยบายสิ่งแวดล้อม และนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งบริษัทกำหนดให้การปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกขั้นตอน (CSR IN PROCESS) และเป็นส่วนหนึ่งในการกิจของบริษัทเพื่อมุ่งสู่การเป็นบริษัทที่สามารถอยู่ร่วมกับสังคมและมีการเติบโตที่ยั่งยืนได้โดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบทางลบต่อผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ทั้งนี้ ผู้มีส่วนได้เสียของธุรกิจบริหารจัดการโครงการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า ประกอบด้วย พนักงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า คู่แข่ง คู่ความร่วมมือ เจ้าหนี้ หน่วยงานกำกับดูแล สื่อมวลชน สังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นในเรื่องความโปร่งใสเป็นธรรมในการคัดเลือกคู่ค้าตลอดจนการส่งเสริมการใช้แรงงานอย่างเป็นธรรม และมีนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีการดูแลและพัฒนาศักยภาพพนักงาน รวมถึงดูแลสังคมด้วยการพัฒนาอาชีพและส่งเสริมการศึกษา การมีระบบจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การจัดหาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรหมุนเวียน และส่งเสริมนวัตกรรมด้านสิ่งแวดล้อม และบริษัทยังได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเครือข่ายพัฒนากำลังคนและความเชี่ยวชาญเทคโนโลยีระบบขนส่งทางรางของประเทศอีกด้วย ทั้งนี้ได้มีการจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามกรอบสากลของสมาคมผู้ประกอบการระบบขนส่งสาธารณะระหว่างประเทศ (The International Association of Public Transport - UITP) และภายใต้มาตรฐานระบบบริหารจัดการต่างๆ ตั้งแต่ปี 2546 โดยกำหนดเป็นแผนการดำเนินการ (Road map) มาอย่างต่อเนื่อง

แผนการดำเนินการ Roadmap ของธุรกิจบริหารจัดการโครงการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า



10.2.2.2 การดำเนินงานและการจัดทำรายงาน

บริษัทได้เปิดเผยข้อมูลด้านการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (CSR in Process และ CSR after Process) ผ่านรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนและรายงานประจำปีของบริษัท โดยใช้แนวทางการรายงานความยั่งยืนของ Global Reporting Initiative (GRI) G4 ผ่านตัวชี้วัด 4 มิติ คือ เศรษฐกิจและการเงิน สิ่งแวดล้อมและพลังงาน สังคมและชุมชน การกำกับดูแล นอกจากนี้บริษัทยังให้ความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจโดยคำนึงถึงสังคม/ชุมชน และสิ่งแวดล้อม โดยปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับในด้านต่างๆ เพื่อจะไม่เอารัดเอาเปรียบต่อสังคมส่วนรวม โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อและตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญในการทำประโยชน์ต่อสังคมและรักษาสภาพแวดล้อม

10.2.2.3 การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

สำหรับผู้มีส่วนได้เสีย 5 ด้าน อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนของบริษัท

- พนักงาน** บริษัทตระหนักว่าพนักงานทุกคนมีคุณค่าและเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจจึงสนับสนุนการพัฒนาและฝึกอบรมให้กับพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และยึดมั่นการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมภายใต้นโยบายเรื่องการไม่เลือกปฏิบัติและให้โอกาสที่เท่าเทียมกันในการจ้างงานภายใต้ระเบียบปฏิบัติงานและกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ โดยให้ความสำคัญกับพนักงานทุกเพศ ทุกวัย ทุกเชื้อชาติและศาสนา ทุกตำแหน่ง หรือทุกสมรรถภาพทางร่างกายอย่างเท่าเทียมกัน ทุกคนได้รับการปฏิบัติดูแลทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านลักษณะงาน ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน การฝึกอบรมและพัฒนาต่างๆ โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยการกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตาม Career Path และการให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมด้วยการ Benchmark กับอุตสาหกรรมอย่างสม่ำเสมอ และด้านอื่นๆอีกหลายด้าน ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับบริษัท อันนำไปสู่การเกิดแรงผลักดันที่จะทำงานจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัทและการสร้างบรรยากาศการทำงานแบบมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม รวมถึงการจัดให้มีสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ปลอดภัยและมีสุขอนามัย และการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงออกซึ่งศักยภาพ ด้วยแนวคิดที่ว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าและเชื่อมั่นในศักยภาพที่มีอยู่ภายใน ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตลอดจนเกิดการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้บริษัทยังได้ดำเนินการภายใต้นโยบายปลอดภัยและอาชีวอนามัยในสถานประกอบการ เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน โดยในปี

2557 บริษัทได้รับรางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานระดับประเทศ จากกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน โดยบริษัทได้รับรางวัลดังกล่าวติดต่อกันเป็นปีที่ 2

“Happy Workplace” จากการที่บริษัทตระหนักว่าความสุขในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญ เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงาน ก็จะส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งมอบงานที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าขององค์กรได้ ซึ่งทำให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น จึงได้จัดกิจกรรมตามโครงการ **“Happy Workplace”** ขึ้น ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จะเสริมสร้างและยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอย่างมีความสุขควบคู่กันไป โดยครอบคลุมองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่

- 1) **Happy Body** : เป็นการส่งเสริมสุขภาพให้พนักงานมีความแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ โดยบริษัทร่วมกับโรงพยาบาลต่างๆ เข้ามาจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านสุขภาพ ให้คำแนะนำปรึกษาด้านโภชนาการ การออกกำลังกาย การดูแลสุขภาพจิต และการลดน้ำหนักให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน แก่พนักงาน เพื่อนำความรู้ไปปรับใช้ในการดูแลตนเองได้อย่างถูกวิธี เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมกีฬาเชื่อมความสัมพันธ์กับพนักงานในกลุ่ม ช.การช่าง และบริษัทในเครือ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และสามารถทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2) **Happy Society** : เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานอยู่ร่วมกันด้วยความรักและสามัคคี เอื้อเฟื้อต่อสังคมที่ตนเองทำงานและพักอาศัย เพื่อให้สังคมและสภาพแวดล้อมโดยรวมดีขึ้น โดยบริษัทได้มีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร (Intranet) อย่างสม่ำเสมอ
 - 2.1) **สังคมภายใน** บริษัทได้ดูแลใส่ใจพนักงาน รวมถึงบุคคลในครอบครัวอย่างต่อเนื่อง เมื่อพนักงานเจ็บป่วยได้มีการเยี่ยมเยียนให้กำลังใจเสมอมา และในยามที่โศกเศร้าเมื่อสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก เพื่อนพนักงานก็ได้ร่วมแสดงความเสียใจ และรับเป็นเจ้าภาพสวดพระอภิธรรมศพ พร้อมทั้งช่วยเหลือเงินในการจัดทำพิธี
 - 2.2) **สังคมภายนอก** บริษัทจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานเอื้อเฟื้อต่อสังคมและชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานมอบทุนการศึกษา และบริจาคอุปกรณ์สิ่งของ อุปกรณ์กีฬา หนังสือ และเครื่องเขียนต่างๆ ให้แก่เด็กนักเรียนและโรงเรียนที่ขาดแคลน
- 3) **Happy Heart** : กิจกรรมส่งเสริมการมีน้ำใจและเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกัน และเอื้อเฟื้อน้ำใจจากภายในสู่ภายนอก ได้แก่ กิจกรรมการทำบุญครบรอบการเปิดให้บริการเดินรถไฟฟ้า MRT การบริจาคสิ่งของให้กับวัด การพึงบรยายธรรม กิจกรรมบริจาคโลหิตให้สภากาชาดไทย ร่วมกับ รพม. และการจัดงานพิธีทอดกฐินสามัคคีประจำปี กับวัดที่ตั้งอยู่ในแนวเส้นทางรถไฟฟ้า MRT โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำนุบำรุงพุทธศาสนา และสร้างพฤติกรรมในการให้ของพนักงาน อันเป็นความสุขทางใจอันพึงได้จากการทำบุญ และเป็นสิ่งยึดเหนี่ยว

จิตใจในการทำงานให้กับพนักงาน นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าด้วย

- 4) **Happy Relax** : กิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้ผ่อนคลายและมีโอกาสได้แสดงความสามารถพิเศษ เช่น กิจกรรม “ส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่และเลี้ยงขอบคุณพนักงานประจำปี” การแสดงดนตรีของพนักงาน และการแสดงกิจกรรมบนเวที เป็นต้น
- 5) **Happy Family** : กิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้มีกิจกรรมร่วมกัน และสร้างความผูกพันกันเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกันทั้งในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน ซึ่งกิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้นได้ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ประเพณีไทย และส่งเสริมสถาบันครอบครัวให้แข็งแรง ได้แก่ กิจกรรม “สงกรานต์รวมใจ สืบสานประเพณีไทย” โดยได้จัดซุ้มสงฆ์น้ำพระ การแสดงของพนักงาน และรดน้ำขอพรจากผู้บริหาร เป็นต้น
- 6) **Happy Money** : กิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานรู้จักการบริหารการเงิน ใช้ชีวิตแบบพอเพียง รู้จักใช้ รู้จักเก็บและไม่มีหนี้สิน เช่น โครงการคลินิกกฎหมาย เพื่อพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้รับคำปรึกษาด้านกฎหมายที่ถูกต้อง เหมาะสม โดยไม่มีค่าใช้จ่าย และโครงการ Happy Hour by Happy Workplace ที่เปิดโอกาสให้พนักงานและครอบครัวจำหน่าย สินค้า ขนม อาหารว่าง และงานประดิษฐ์ต่างๆ ที่พนักงานและครอบครัวทำเอง มาจำหน่ายที่ห้องอาหารของบริษัทได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ตลอดจนกิจกรรม “ Marketplace” ที่ บริษัทจัดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจำหน่ายสินค้าราคาพิเศษให้กับพนักงาน หรือการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่พนักงานในเรื่องการออมทรัพย์ หรือการบริหารหนี้สินจากสถาบันการเงินต่างๆ เป็นต้น
- 7) **Happy Soul** : กิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้หลักธรรมะในการดำเนินชีวิตทั้งในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน ซึ่งกิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้น ได้แก่ ให้พนักงานมีส่วนร่วมในพิธีสงฆ์ในวันสำคัญทางประเพณี กิจกรรม “ฝึกสติเจริญสมาธิ ใจเบิกบานงานผ่อนคลาย” โดยพนักงานร่วมกันสวดมนต์ นั่งสมาธิ และฟังการบรรยายธรรมเพื่อเสริมสร้างความพร้อมในการทำงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีสมาธิในการทำงานผ่านการทำกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น
- 8) **Happy Brain** : กิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้พนักงาน ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ รูปแบบการส่งเสริมความรู้ผ่านช่องทางการสื่อสารภายใน เพื่อเป็นอาหารสมองให้พนักงานทันต่อข่าวสารต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา อาทิเช่น การดูแลสุขภาพ รายงานติดตามสถานการณ์โรคติดต่อที่เกิดขึ้นใหม่ๆ การให้ความรู้ผ่านบทความของสถาบันการเงิน และความรู้อื่นๆ ที่มีประโยชน์ในการดูแลตนเองและสามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันของพนักงานได้

“โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน” บริษัทได้มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร โครงสร้างระดับตำแหน่งงาน เส้นทางความก้าวหน้า (Career Path) และโครงสร้างเงินเดือนของพนักงานให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานให้กับพนักงาน ประกอบกับการเพิ่มจำนวนบุคลากรอย่างน้อย 3 เท่าตัวเพื่อรองรับการให้บริการรถไฟฟ้า โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง รวมถึงโอกาสในการเป็นผู้ให้บริการ

รถไฟฟ้าในเส้นทางใหม่ที่จะเกิดขึ้น ดังนั้น การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง บริษัทจึงจำเป็นต้องกำหนดแนวทางในการเพิ่มศักยภาพด้านทรัพยากรบุคคลให้มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้น เพื่อรักษาบุคลากรปัจจุบันและสรรหาพนักงานใหม่ให้เพียงพอต่อการขยายตัว พร้อมทั้งพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานใหม่และพนักงานปัจจุบัน และปรับเปลี่ยนลักษณะงานให้มีความเหมาะสม รวมถึงการโอนย้ายพนักงานเพื่อให้มีความเหมาะสมตามความรู้ ความสามารถ และเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานมากยิ่งขึ้น

“การพัฒนาศักยภาพพนักงาน” บริษัทมุ่งเน้นในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เพื่อรักษาองค์ความรู้หลักให้อยู่กับองค์กร และเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรเพื่อก้าวไปสู่การให้บริการรถไฟฟ้าที่มีคุณภาพระดับสากล โดยมีกรอบดังนี้

1) การจัดการความรู้ขององค์กร (Knowledge Management: KM)

บริษัทดำเนินโครงการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management Project) ซึ่งเป็นแผนกลยุทธ์ในระยะกลาง (KM Roadmap) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการบ่งชี้องค์ความรู้หลักที่สำคัญและจำเป็นขององค์กร และเพื่อให้มีการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ อำนาจความสะดวกให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้อย่างทั่วถึง มีการนำความรู้เหล่านั้นมาแลกเปลี่ยนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนกระทั่งสามารถสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ (Learning Organization) นอกจากการบริหารจัดการองค์ความรู้หลักเกี่ยวกับการเดินรถแล้ว บริษัทยังต้องการจะส่งเสริมให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Community Of Practice : CoPs) เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงาน ปัญหา รวมทั้งแนวทางการแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด

2) โครงการอบรมหลักสูตรจรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจ

การอบรมหลักสูตรนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานทุกคนได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบในการทำงานในหน้าที่ของตนเอง โดยมีความรู้ ความเข้าใจ และปฏิบัติตามแนวทางเบื้องต้นที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือจรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัทซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจและวัฒนธรรมขององค์กร ที่ต้องการจะบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพงานและคุณภาพชีวิตของพนักงาน และมีการทบทวนเนื้อหาของหลักสูตรและทดสอบความรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning & E-Exam) และจัดให้มีการทดสอบความรู้ให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี ปีละ 1 ครั้ง

3) การฝึกอบรมและพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรประจำปี (Annual Training & Development)

บริษัทมีแนวคิดในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานด้วยการปรับปรุงแผนการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน (Training Roadmap) ของพนักงานทุกระดับ ได้แก่ ระดับผู้บริหารระดับหัวหน้างาน และระดับปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานมีความรู้พื้นฐานและทักษะเบื้องต้นที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ทั้งในส่วนที่เป็นความรู้ด้านทักษะในการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง (Technical Skill) และทักษะการบริหารและจัดการทั่วไป (Soft Skill) ซึ่งทั้ง 2 หลักสูตรได้รับการกำหนดเป็นหลักสูตรพื้นฐานภาคบังคับ

(Mandatory Program) สำหรับพนักงานใหม่ ได้แก่ หลักสูตรปฐมนิเทศ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบริษัท และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบรถไฟฟ้า รวมถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ หลักสูตรความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน หลักสูตรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ เป็นต้น และสำหรับพนักงานเดิมที่เป็นพนักงานประจำ จะได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรทบทวนความรู้พื้นฐานต่างๆ ทุกปี ซึ่งทั้งหมดนี้ก็เพื่อให้พนักงานได้นำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานและการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นการสร้างความภาคภูมิใจและพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

2. ผลลัพธ์และบริการ

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนชั้นนำของโลกด้วยคุณภาพการบริการที่ประทับใจ บริษัทจึงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการเทียบเท่าระบบขนส่งมวลชนชั้นนำของโลก ด้วยการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ ดังนั้น บริษัทจึงเอาใจใส่ในการดูแลลูกค้าผู้ใช้บริการในทุกด้าน พร้อมทั้งปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องตามผลการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้า MRT ประจำปี ผลการตรวจติดตามกระบวนการภายใน ผลการตรวจติดตามจากหน่วยงานภายนอก เป็นต้น เพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ อันจะนำไปสู่ความประทับใจที่มีต่อการใช้บริการ และด้วยภารกิจของบริษัทที่มุ่งมั่นในการให้บริการรถไฟฟ้า MRT ที่มีความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้และตรงเวลา จึงได้ถูกนำมาประยุกต์สู่แผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมูลค่าการให้บริการ ดังนี้

- 1) การสร้างคุณค่าด้านความปลอดภัย บริษัทให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจด้วยความปลอดภัยทั้งต่อผู้โดยสาร พนักงาน ผู้รับเหมา รวมไปถึงผู้ที่อยู่ในระบบรถไฟฟ้ามหานครทั้งหมด จึงได้นำระบบการจัดการความปลอดภัยตามมาตรฐานสากลมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ได้แก่ มาตรฐาน OHSAS/TIS 18001 นอกจากนี้ ยังได้เข้าจาง Lloyd's Register Rail (LR) มาเป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านความปลอดภัย เพื่อให้คำแนะนำในการบริหารความเสี่ยงและการนำเทคนิคในการบริหารความปลอดภัยใหม่ๆ มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของบริษัทให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้นส่งผลให้สถิติอุบัติเหตุในการทำงาน รวมถึงสถิติการได้รับบาดเจ็บของผู้โดยสารระหว่างการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยที่ผ่านมา บริษัทได้รับรางวัลสถานประกอบการดีเด่น ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับประเทศ ปี 2556-2557 ต่อเนื่องติดกัน 2 ปี
- 2) การสร้างคุณค่าด้านความสะดวก เนื่องจากรถไฟฟ้าเป็นระบบขนส่งมวลชนที่มีความรวดเร็ว และมีตารางเวลาในการให้บริการที่แน่นอน ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการเดินทาง เพราะสามารถคาดการณ์เวลาที่ใช้ในการเดินทางได้ค่อนข้างแม่นยำและสามารถวางแผนการเดินทางได้ บริษัทจึงให้ความสำคัญในการสร้างคุณค่าด้านความสะดวกในการให้บริการ ตั้งแต่เข้าสถานี การเข้าใช้บริการ จนกระทั่งออกจากสถานี โดยบริษัทได้เตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อผู้โดยสารผู้ใช้บริการในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่อง

ระบบการให้ข้อมูล ระบบการเชื่อมต่อระบบบัตรโดยสาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในสถานีรถไฟฟ้า

- 3) การสร้างคุณค่าด้านความรวดเร็ว เนื่องจากรถไฟฟ้าเป็นระบบขนส่งมวลชนที่นำเสนอบริการด้วยความรวดเร็ว และยังเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ประชาชนเลือกเดินทางด้วยรถไฟฟ้า ดังนั้นบริษัทจึงส่งเสริมการบริการด้านอื่น ตั้งแต่ผู้โดยสารเดินเข้ามาในสถานี จนกระทั่งเดินออกจากสถานี ที่มีความรวดเร็ว โดยการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการ ตั้งแต่ขั้นตอนที่ผู้โดยสารเดินทางเข้าใช้บริการภายในสถานีและระหว่างการใช้บริการ จากการลดบางขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนหรือก่อให้เกิดความล่าช้าโดยไม่จำเป็น หรือเพิ่มบางขั้นตอนที่ก่อให้เกิดความประทับใจต่อผู้โดยสารมากขึ้น เช่น ระบบการจัดการปริมาณผู้โดยสารในช่วงเวลาเร่งด่วนบริเวณชั้นชานชาลา การให้บริการที่รวดเร็วในช่วงที่มีผู้โดยสารคับคั่งหรือช่วงงานนิทรรศการ การให้บริการออกบัตรโดยสารหรือเติมเงินบัตรโดยสาร โดยพนักงานที่รวดเร็วและให้คำแนะนำที่ชัดเจน เป็นต้น
- 4) การสร้างคุณค่าด้านความเชื่อถือได้ บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการเข้ามาใช้ระบบรถไฟฟ้าได้อย่างปลอดภัย สะดวก และรวดเร็ว โดยบริษัทได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น มีการกำหนดแผนการบำรุงรักษาและทดสอบอุปกรณ์งานระบบทั้งในรูปแบบ Preventive และ Corrective การฝึกซ้อมจัดการเหตุการณ์ต่างๆ เป็นประจำทุกปีโดยเป็นการจำลองสถานการณ์ร่วมกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานฉุกเฉินภายนอก การปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัย และมีการปฏิบัติต่อผู้โดยสาร อย่างมีจริยธรรมและเสมอภาค นอกจากนี้ทาง บริษัทยังรับฟังข้อร้องเรียนจากลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงให้ได้รับการบริการที่ดีขึ้นต่อไป โดยความสามารถในการให้บริการรถไฟฟ้า MRT ได้ประเมินจาก Train Service Delivery ซึ่งที่ผ่านมาบริษัทมีความสามารถในการให้บริการรถไฟฟ้า MRT มากกว่า 99% มาโดยตลอด โดยในไตรมาส 3 ปี 2558 บริษัทมีความสามารถให้บริการรถไฟฟ้า (Train Service Delivery) คิดเป็น 99.83% จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 99.70%
- 5) การสร้างคุณค่าด้านการให้บริการตรงต่อเวลา จากการกำหนดตารางเวลาในการให้บริการรถไฟฟ้า MRT ที่ชัดเจนและสามารถให้บริการได้ตามตารางเวลาที่กำหนดไว้ จะส่งผลให้ผู้โดยสารสามารถบริหารจัดการเวลาในการเดินทางและดำเนินการกิจต่างๆ ได้ง่ายขึ้น และยังส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและจิตใจของผู้โดยสารโดยตรง ซึ่งการให้บริการตรงต่อเวลาสามารถประเมินได้จากการเทียบจุดของรถไฟฟ้าในสถานีทั้งหมดคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 นาที (Train Punctuality (Delay within 5 Min.)) โดยในไตรมาส 3 ปี 2558 บริษัทมีความสามารถการเทียบจุดของรถไฟฟ้าในสถานีทั้งหมดคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 นาที (Train Punctuality (Delay within 5 Min.)) คิดเป็น 99.96% จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 99.75%

นอกจากนี้ การที่บริษัทเข้าเป็นสมาชิก NOVA Group of Metros ซึ่งเป็นกลุ่มของประเทศสมาชิกผู้ให้บริการรถไฟฟ้าระดับนานาชาติเพื่อการเปรียบเทียบ ผลการปฏิบัติงานของระบบรถไฟฟ้า มีส่วนสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น ซึ่งนอกจากตัวชี้วัดที่ใช้สะท้อนผล

การปฏิบัติงานในด้านการให้บริการแล้ว บริษัทได้จัดทำดัชนีชี้วัดที่แสดงผลการปฏิบัติงานเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการ (Benchmarking) กับสมาชิก NOVA Group of Metros ในด้านต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ที่จะนำมาสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น และจากการเปรียบเทียบข้อมูลในกลุ่ม NOVA พบว่าบริษัทมีผลการดำเนินงานที่อยู่ในลำดับต้นๆ หลายเรื่อง เช่น การเดินทางที่ตรงต่อเวลาเมื่อเทียบจากตารางเดินรถ การซ่อมบำรุงที่ทำให้มีรถพร้อมให้บริการ และการดูแลด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน เป็นต้น

3. คู่ค้า

บริษัทมีนโยบายการปฏิบัติต่อคู่ธุรกิจอย่างเป็นธรรมและส่งเสริมให้เกิดความรู้ความเข้าใจการปฏิบัติ การพัฒนาตามกรอบแนวคิดด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนในภาคธุรกิจของบริษัทซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจมีความแข็งแกร่งและหากห่วงโซ่ทางธุรกิจ (Business Supply Chain) ของบริษัทมีความแข็งแกร่งแล้ว ย่อมส่งผลให้บริษัท เติบโตได้อย่างมั่นคง

การปฏิบัติทางธุรกิจอย่างเป็นธรรมมุ่งเน้นการปฏิบัติใดๆ อย่างมีจริยธรรมของบริษัทกับองค์กรอื่นหรือภาครัฐ ทั้งที่เป็น คู่ค้า คู่ธุรกิจ คู่สัญญา คู่แข่ง รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้ โดยมุ่งเน้นที่การต่อต้านการคอร์รัปชัน ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ การแข่งขันอย่างยุติธรรม การสนับสนุนความรับผิดชอบต่อสังคม และการเคารพต่อสิทธิทางทรัพย์สิน โดยมุ่งเน้นแนวทางและแนวปฏิบัติที่บริษัทกระทำต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทางธุรกิจ เช่น การดำเนินธุรกรรมใดๆ ต่อคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ และคู่แข่ง ภายใต้แนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม โปร่งใส การส่งเสริมการใช้แรงงานที่ถูกต้อง และการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมา

บริษัทมีการดำเนินงานด้านความปลอดภัยสอดคล้องกับกฎหมายไทย และมาตรฐานความปลอดภัยในระดับประเทศ และระดับสากล ได้แก่ TIS 18001: 2011 และมาตรฐาน OHSAS 18001:2007 ซึ่งได้รับการตรวจประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานโดยบริษัท ทูฟ นอร์ธ (ประเทศไทย) จำกัดวัตถุประสงค์หลักเพื่อดูแลสวัสดิภาพ ในการปฏิบัติงานในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพนักงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบรถไฟฟ้า รวมถึงมีการจัดทำเอกสารปลอดภัยออนไลน์ (Plod Online) เพื่อสื่อสารกับพนักงานให้ตระหนักใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย คุณภาพ และสิ่งแวดล้อม

4. สังคม

เนื่องด้วยบริษัทเป็นผู้ให้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครหรือรถไฟฟ้า MRT ที่ครอบคลุมเส้นทางสำคัญในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นชุมชนที่อยู่บริเวณเส้นทางให้บริการจึงเป็นผู้มีส่วนได้เสียอีกกลุ่มหนึ่งที่บริษัทให้ความสำคัญ การให้บริการที่ไม่สร้างผลกระทบต่องานชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนและสังคม รวมถึงการส่งเสริมและพัฒนาชุมชนและสังคมในพื้นที่ที่ดำเนินธุรกิจ และสามารถสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงนับเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมที่สำคัญในฐานะของการเป็นพลเมืองที่ดีของบริษัท

ทั้งนี้บริษัทได้กำหนดเป้าหมายที่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนเป็นหลัก โดยเน้นการพัฒนา คุณภาพชีวิตที่ดีออกเป็น 4 ด้านได้แก่ ด้านเศรษฐกิจของครอบครัว

และชุมชน ด้านสุขภาพกายของคนในชุมชน ด้านสุขภาพใจและด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชน และบริษัท เชื่อมั่นว่าปัจจัยที่ดีเหล่านี้จะก่อให้เกิดผลเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนและส่งผลกระทบต่อสังคมที่ดีขึ้นในอนาคต ซึ่งที่ผ่านมาบริษัทได้จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับชุมชนและสังคม อาทิ โครงการส่งเสริมการบริการในด้านการศึกษา (MRT พาน้องพิชิต GAT) โครงการร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนในการให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT (โครงการ M Care สุขภาพดีชีวิปลอดภัย) โครงการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม (เช่น โครงการประกวดวาดภาพ กิจกรรมวันเด็ก กิจกรรมวันสงกรานต์) โครงการส่งเสริมความสำคัญของสถาบันครอบครัว ชุมชน องค์กรพัฒนาเอกชน รวมทั้งสถาบันศาสนา (เช่น กิจกรรมวันพ่อ วันแม่ วันผู้สูงอายุ กิจกรรมกฐินสามัคคี) และกิจกรรมส่งเสริมสังคมภายใน ภายใต้โครงการ Happy Society

5. สิ่งแวดล้อม

บริษัทมุ่งมั่นดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องตามมาตรฐาน ISO 14000 โดยได้มีการดำเนินการป้องกันและควบคุมมลภาวะ การลดผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม และการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน บนพื้นฐานของการพัฒนาอย่างยั่งยืน 3 ด้าน คือด้านสังคม (Society) ด้านเศรษฐกิจ (Economy) และด้านสิ่งแวดล้อม (Environment)

โดยที่ผ่านมา บริษัทยึดมั่นในแนวทางการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นการใช้นวัตกรรมที่ช่วยอนุรักษ์พลังงานควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนตามนโยบายอนุรักษ์พลังงาน และคู่มือการจัดการพลังงาน (Energy Management Manual) และกำหนดให้มีมาตรการป้องกันและลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและแผนตรวจติดตามคุณภาพสิ่งแวดล้อมพร้อมนำเสนอรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการให้กับสำนักนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ยังมีการกำหนดนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีการใช้ทรัพยากรหมุนเวียน เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน เช่น โครงการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ โครงการคืนบัตรรถไฟฟ้า โครงการแปรรูปกระดาษและหมุนเวียนนำกลับมาใช้ใหม่

สำหรับปี 2558 บริษัทได้ดำเนินงานตามแผนโครงการประหยัดพลังงาน เพื่อการประหยัดพลังงาน และเพื่อลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO2) ให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ต่อไป โดยดำเนินงานโครงการหลัก คือ

- 1) โครงการติดตั้งหลอดไฟ LED ทดแทนหลอดฟลูออเรสเซนต์ ที่ 3 สถานี (ส่วนใต้) ขอบเขตการดำเนินการ คือ ขั้นตอนการพิจารณาแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
 - 2) โครงการศึกษา Energy Baseline ที่สถานี (1 สถานี) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการจัดการพลังงานขององค์กร
 - 3) จัดกิจกรรมส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน แก่พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ทุกคน
- สำหรับปี 2559 บริษัทมีแผนการดำเนินงานโครงการประหยัดพลังงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาระบบการจัดการพลังงานอย่างยั่งยืน ดังนี้
- (1) โครงการติดตั้งหลอดไฟ LED ทดแทนหลอดฟลูออเรสเซนต์ ที่ 9 สถานี (ส่วนใต้)
 - (2) โครงการจัดทำ Energy Baseline ที่สถานี เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการจัดการพลังงานขององค์กร

- (3) โครงการประหยัดพลังงานแสงสว่าง หลอดไฟชนิด Compact Fluorescent ขนาด 36 วัตต์ ที่ 9 สถานีส่วนใต้
- (4) จัดกิจกรรมส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน แก่พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ทุกคน

การส่งเสริมวัฒนธรรมด้านสิ่งแวดล้อม บริษัทมุ่งเน้นการใช้นวัตกรรมที่ช่วยอนุรักษ์พลังงานควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดยกำหนดเครื่องมือในการดำเนินการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด อาทิ คู่มือการจัดการพลังงาน แผนการอนุรักษ์พลังงานประจำปี โดยที่ผ่านมา บริษัทได้สร้างนวัตกรรมในการทำงานเพื่อลดปริมาณการใช้พลังงานในการให้บริการการเดินรถอย่างต่อเนื่อง และมีการเทคโนโลยีมาเพื่อช่วยประหยัดต้นทุนในการให้บริการเดินรถ ซึ่งเป็นการอนุรักษ์พลังงานควบคู่กับการรักษาสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การนำเอาเทคโนโลยี VSD (Variable Speed Drive) มาใช้ควบคุมการทำงานระบบปรับอากาศภายในสถานี การศึกษานำหลอดไฟฟ้แสงสว่างชนิด LED มาทดสอบเพื่อใช้ทดแทนหลอดไฟฟ้แสงสว่างแบบธรรมดาที่ใช้พลังงานไฟฟ้ามากกว่า เพื่อเป็นการประหยัดพลังงานไฟฟ้าในสถานี โครงการแลกเปลี่ยนแนวทางการจัดการพลังงานกับหน่วยงานในระดับสากล จาก NOVA group of metros นอกจากนี้ บริษัทยังส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างและปลูกจิตสำนึกเรื่องการประหยัดพลังงานและการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด กิจกรรมส่งเสริมอนุรักษ์พลังงาน เป็นผลให้ ที่ผ่านมา บริษัทได้รับคัดเลือกเพื่อเข้ารับรางวัลสถานประกอบการที่ปฏิบัติตามมาตรการในรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมและมีการจัดการสภาพแวดล้อมดีเด่นประจำปี 2554 (EIA Monitoring Awards) รางวัล Thailand Energy Awards 2014 ด้านอนุรักษ์พลังงานดีเด่นประเภทขนส่ง จากกระทรวงพลังงาน และรางวัล ESG100 Certificate 2015 จากสถาบันไทยพัฒน์ ในฐานะ 1 ใน 100 บริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่นในการดำเนินธุรกิจด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) ที่ บริษัทมุ่งมั่นเอาใจใส่ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้แนวคิดและนโยบาย “การพัฒนาอย่างยั่งยืน”

10.2.2.4 กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR after process) ในปีที่ผ่านมา

“โครงการคืนบัตรรถไฟฟ้า ร่วมรักษาสีสิ่งแวดล้อม พร้อมพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน”
บริษัทมุ่งมั่นในการรักษาสีสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการพัฒนาสังคม เพื่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืนและสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อย่างครบถ้วน ด้วยการดำเนินกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคมควบคู่ไปกับการรักษาสีสิ่งแวดล้อม ภายใต้ชื่อโครงการ “คืนบัตรรถไฟฟ้า ร่วมรักษาสีสิ่งแวดล้อม พร้อมพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน” เชิญชวนให้ผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT ร่วมคืนบัตรโดยสารชนิดบัตรจำกัดวันที่หมดอายุแล้วโดยบัตรโดยสาร 1 ใบ มีค่าแทนเงินบริจาค 10 บาท เพื่อนำเงินทุนไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน ผ่านการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการและความเป็นอยู่ของชุมชน อาทิ การจัดกิจกรรม Share 2 child เพื่อน้องฉลาดคิด โดยการนำเยาวชนเรียนรู้ระบบการให้บริการรถไฟฟ้า MRT เพื่อทัศนศึกษาตามสถานที่ต่างๆ และการจัดกิจกรรม M Care สุขภาพดี ชีวีปลอดภัย ร่วมกับหน่วยงานพันธมิตร เพื่อให้ความรู้ด้านสาธารณสุขแก่ผู้โดยสารและประชาชนทั่วไป รวมถึงกิจกรรมเพื่อสังคมกรณีพิเศษอื่นๆ อีกด้วย

โครงการนี้ จึงเปรียบเสมือนกำลังใจจากผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT ทุกท่านและบริษัทที่มุ่งมั่นสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมผลักดันการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสังคมควบคู่ไปกับการช่วยกันรักษาสีเขียวตลอด เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของทุกคนในสังคม และเพื่ออนาคตที่สดใสของลูกหลานของเราที่จะพัฒนาและเจริญเติบโตต่อไปอย่างยั่งยืน

โดยในปี 2558 บริษัทได้นำเงินทุนที่ได้รับจากโครงการดังกล่าว ไปดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านการศึกษาและสาธารณสุขของชุมชนรายล้อมเส้นทางการเดินรถไฟฟ้า MRT ทั้งโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินปัจจุบัน โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง และโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินส่วนต่อขยาย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. กิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านการศึกษา

“กิจกรรม Shard 2 Child เพื่อน้องฉลาดคิด”

วันที่ 27 ม.ค.2558	นำนักเรียนในโรงเรียนตามแนวเส้นทางการเดินรถไฟฟ้า MRT ไปทัศนศึกษาแลกเปลี่ยนประสบการณ์นอกห้องเรียน ดำเนินการจัดกิจกรรมร่วมกับคณะเด็กนักเรียนและครูอาจารย์ จากโรงเรียนวัดเลียบราษฎร์บำรุง จ.นนทบุรี ซึ่งเป็นชุมชนรายรอบเส้นทางโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (สถานีวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กทม.) ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายได้มีประสบการณ์ทดลองการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เพื่อเดินทางไปเปิดประสบการณ์เรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ณ ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา (ท้องฟ้าจำลองกรุงเทพ)
วันที่ 20 ก.พ. 2558	บริษัทและบริษัทในเครือ ช.การช่าง ร่วมสนับสนุนโครงการศิลปินน้ำหนึ่ง-วังจันทร์ จัดกิจกรรมประกวดวาดภาพ พร้อมมอบรางวัลเป็นทุนการศึกษาและบริจาคอุปกรณ์สิ่งของ อุปกรณ์กีฬา หนังสือ และเครื่องเขียนต่างๆ ให้แก่เด็กนักเรียนและโรงเรียนที่ขาดแคลน จำนวน 15 โรงเรียน ในจังหวัดระยอง เพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านการศึกษา
วันที่ 27 ก.พ. 2558	เชิญน้องๆ จากมูลนิธิเพื่อการพัฒนาเด็ก (มพด.) ศูนย์ดวงแข รายรอบเส้นทางรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สถานีหัวลำโพง เขตปทุมวัน กทม.) ได้เข้าชมละครบรอดเวย์ระดับโลก Disney's Beauty And The Beast ณ โรงละครเมืองไทยรัชดาลัย เธียเตอร์ เพื่อช่วยส่งเสริมจินตนาการ และสร้างแรงบันดาลใจแล้วพาน้องๆ ทดลองโดยสารรถไฟฟ้า MRT
วันที่ 19 มี.ค. 2558	เปิดบ้านต้อนรับน้องๆ จากโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนค่ายศรีสุนทรภักดี จ.สุรินทร์ และจ.บุรีรัมย์ ซึ่งน้องๆ ได้เข้าร่วมกิจกรรมสนุกๆ ณ ห้อง Auditorium อาคารบริหาร แล้วต่อความสนุกด้วยการเข้าชมและถ่ายภาพสุดเก๋ ณ พิพิธภัณฑ์ภาพจิตรกรรม 3 มิติ Art in Paradise ณ สถานีศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย ปิดท้ายกิจกรรมด้วยการทดลองนั่งรถไฟฟ้า MRT ไปยังสถานีสุขุมวิท ก่อนจะส่งต่อน้องๆ ให้กับพี่ๆ จาก TBSP นำไปชมท้องฟ้าจำลองกรุงเทพฯ เพื่อเปิดโลกการเรียนรู้ทางวิทยาศาสตร์

“โครงการ MRT 11 ปี ส่งความสุขรับเปิดเทอม” เนื่องในโอกาสครบรอบการเปิดให้บริการเดินรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล ปีที่ 11 รฟม. จึงร่วมกับบริษัทผู้ให้บริการรถไฟฟ้า MRT จัดโครงการ “MRT 11 ปี ส่งความสุขรับเปิดเทอม” ขึ้น เพื่อเป็นการขอบคุณประชาชนที่ให้ความไว้วางใจใช้บริการรถไฟฟ้า MRT มาโดยตลอดระยะเวลา 11 ปี อีกทั้งยังเป็นการสนับสนุนนโยบายรัฐบาลในการส่งเสริมให้เยาวชน นักเรียน นักศึกษา ใช้ระบบขนส่งมวลชนมากยิ่งขึ้นจึงจัดกิจกรรมส่งความสุขให้ประชาชนและเยาวชนได้เรียนรู้ มีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการใช้ระบบรถไฟฟ้า MRT และระบบขนส่งมวลชนในต่างประเทศ โดยโครงการดังกล่าวประกอบด้วยกิจกรรมการประกวดวาดภาพระบายสีด้วยสีชอล์ค ในหัวข้อ “รถไฟฟ้า MRT ของฉัน” และกิจกรรมแข่งขันตอบคำถาม “CHAMPION OF MRT” โดยทุกทีมเข้าแข่งขันต้องรวบรวมความรู้จากการร่วมเดินทางเยี่ยมชมแหล่งเรียนรู้สุด Exclusive กับรถไฟฟ้า MRT ในกิจกรรม “MRT One Day Trip” เพื่อแข่งขันตอบคำถาม ซึ่งรางวัลถ้วยเกียรติยศจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม และประธานกรรมการ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) พร้อมทุนการศึกษาและร่วมเดินทางทัศนศึกษาเรียนรู้ระบบรถไฟฟ้า ณ เมืองโยโกฮาม่า ประเทศญี่ปุ่น

2. กิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านสาธารณสุข

“กิจกรรม M Care สุขภาพดี ชีวิตปลอดภัย” บริษัทร่วมกับหน่วยงานพันธมิตรจัดกิจกรรมออกบูธแสดงนิทรรศการให้ความรู้ในด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และบริการตรวจสอบสุขภาพฟรีให้กับผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT รวมถึงกลุ่มประชาชนที่พักอาศัยอยู่รายรอบเส้นทางรถไฟฟ้า MRT รวมถึงชุมชนใกล้เคียง ดังนี้

- การออกบูธให้ความรู้และรับบริการตรวจสอบสุขภาพ จากโรงพยาบาลเอกชน การออกบูธแสดงนิทรรศการและให้ความรู้เรื่องการใช้ระบบรถไฟฟ้า MRT อย่างถูกวิธี และปลอดภัย และผู้โดยสารร่วมกิจกรรมพร้อมรับรางวัล ภายในงาน อาทิ บัตรโดยสารรถไฟฟ้า MRT ตั๊กแตนน้อย M เป็นต้น
- บริการตรวจสุขภาพฟรี จาก มูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอดในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
- บริการตรวจสุขภาพ (แม่ะ) และให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพ ด้วยศาสตร์การแพทย์แผนจีน โดยอาจารย์แพทย์จีน วิทยาลัยการแพทย์ทางเลือก มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- บริการตรวจสุขภาพ (แม่ะไฟฟ้า) ตรวจสุขภาพตามธาตุเจ้าเรือน ตรวจแรงบีบมือ ตรวจวัดสายตาเบื้องต้น จาก ร.พ.กล้วยน้ำไท
- ประเมินความเสี่ยงเบื้องต้น ด้วยคอมพิวเตอร์, ปรึกษาสุขภาพกับพยาบาลวิชาชีพ จาก ร.พ.เปาโลเมโมเรียล โชคชัย4
- ความรู้เรื่อง “5 ทำ 5 ไม่ 7 สัญญาณอันตรายทางไกลมะเร็ง 9 เคล็ดลับ” จากสถาบันมะเร็งแห่งชาติ
- เช็กความฟิตง่าย ๆ มาตรวจวัดสมรรถภาพร่างกาย กับ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)
- เคล็ดลับ การดูแลสุขภาพด้วยการแพทย์แผนไทย ผักพื้นบ้าน อาหารเป็นยา จากกรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

- พบองค์ความรู้การดูแลสุขภาพให้ถูกหลักโครงสร้างร่างกาย ตรวจอาการสาเหตุอาการป่วย ให้คำแนะนำการดูแลตนเองเบื้องต้น จากสถาบันปรับโครงสร้างร่างกาย อริยะ
- สาธิตการออกกำลังกาย แก่โรค Office Syndrome ด้วยศาสตร์โยคะ จากผู้เชี่ยวชาญ

3. กิจกรรมส่งเสริมความรักความผูกพันสถาบันครอบครัว

“กิจกรรม MRT พาแม่ดูละครเวทีฟรี” “เชิญชวนผู้โดยสารตอบคำถามแสดงความคิดเห็นผ่านทางสื่อ Facebook เพื่อลุ้นรับบัตรชมการแสดงละครเวที เรื่อง วันสละโสดกับโจทก์เก่าๆ ณ โรงละคร เมืองไทยรัชดาลัย เชียเตอร์

“MRT พาชมคอนเสิร์ต จุฬายา วิถี ลีลาสุนทราภรณ์ ศตวรรษานุสรณ์ ศาสตราจารย์ ดร.บุญรอด บิณฑสันต์” บริษัท ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของกลุ่มเป้าหมายผู้สูงอายุ ร่ายรอบเส้นทางรถไฟฟ้าสายเฉลิมรัชมงคล ซึ่งถือว่าเป็นปูชนียบุคคลของสังคมที่มีคุณค่า และได้นำคุณประโยชน์แก่สังคมมาแล้วมากมาย จำเป็นอย่างยิ่งที่คนรุ่นหลังจะต้องให้ความสำคัญในการยกย่องให้การดูแลผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี สุขภาพจิตใจ และสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข บริษัทจึงได้จัดกิจกรรม “MRT พาชมคอนเสิร์ต จุฬายา วิถี ลีลาสุนทราภรณ์ ศตวรรษานุสรณ์ ศาสตราจารย์ ดร.บุญรอด บิณฑสันต์” โดยวงดนตรีสุนทราภรณ์วงใหญ่และวงดนตรีไทยสังคีตสัมพันธ์

“งานทอดกฐินสามัคคีประจำปี 2558” บริษัทผู้ให้บริการรถไฟฟ้า MRT สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) และโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (ช่วงบางใหญ่-เตาปูน) พร้อมด้วยคณะผู้บริหารและพนักงาน ร่วมเป็นเจ้าภาพในการทอดกฐินสามัคคีประจำปี 2558 ณ วัดไทรมาใต้ ตำบลไทรมา อำเภอมืองจังหวัดนนทบุรี เพื่อร่วมสมทบทุนบูรณะ กุฏิ เสนาสนะ และทำนุบำรุงสืบทอดพระพุทธศาสนา โดยผู้โดยสารทั้ง 18 สถานี มีจิตศรัทธาร่วมทำบุญกับบริษัทรวมเป็นเงินทั้งสิ้น 561,472.50 บาท

“กิจกรรมคืนบัตรฯ ลุ้นโชคกับ MRT” กิจกรรมการณรงค์ให้ผู้โดยสารเกิดการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “คืนบัตรรถไฟฟ้า ร่วมรักษาสีสิ่งแวดล้อม พร้อมพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน” มากขึ้น โดยการแจกซองบัตรโดยสารของโครงการฯ แก่ผู้โดยสารที่ออกบัตรโดยสารหรือแสดงบัตรโดยสารชนิดจำกัดวัน ประเภท 1 วัน, 3 วัน หรือ 30 วัน จากนั้นกรอกชื่อ-ที่อยู่บนซองบัตรโดยสารของโครงการ พร้อมบรรจุบัตรโดยสารประเภท 1 วัน 3 วัน หรือ 30 วัน ที่หมดมูลค่าแล้ว หย่อนลงกล่องรับคืนบัตรโดยสารของโครงการฯ เพื่อลุ้นรางวัล

10.3 นโยบายการป้องกันการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน

10.3.1 นโยบายการป้องกันการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันของบริษัท

บริษัทตระหนักและให้ความสำคัญในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน และการป้องกันการทุจริตทั้งภายในและภายนอกขององค์กร โดยบริษัทได้กำหนดแนวทางในการประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสมของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ผ่านทางจรรยาบรรณบริษัท และบริษัทได้คำนึงถึงความเสียหายที่จะเกิดจากการทุจริตคอร์รัปชัน จึงได้กำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมีแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ ดังนี้

1. พนักงานทุกระดับของบริษัทควรปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจร่วมกับหน่วยงานต่างๆ และการปฏิบัติงานนั้นต้องถูกต้องตามกฎหมายโดยมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน ซึ่งอยู่ในจรรยาบรรณบริษัท

2. สนับสนุนให้ปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเป็นธรรมด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และปฏิบัติตามพันธสัญญาต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท
3. สนับสนุนให้มีการปลูกจิตสำนึกของผู้บริหารและพนักงานให้ละเว้นการทุจริตและตระหนักถึงโทษภัยของการทุจริต
4. สนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานไม่พึงรับหรือให้การเลี้ยงรับรอง ของขวัญ และค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เกินความจำเป็นและไม่เหมาะสมกับบุคคลที่ทำธุรกิจกับบริษัท
5. บริษัทจะจัดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริต

ทั้งนี้ บริษัทซึ่งดำเนินธุรกิจก่อสร้างและบริหารทางพิเศษ และธุรกิจบริหารจัดการโครงการขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า ได้มีนโยบายการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันและการดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าว สรุปได้ดังต่อไปนี้

10.3.2 ธุรกิจก่อสร้างและบริหารทางพิเศษ

บริษัทได้กำหนดมาตรการทั้งทางวินัยและทางกฎหมายกรณีทุจริตคอร์รัปชัน ในทางวินัยจะมีกระบวนการสอบข้อเท็จจริงทางวินัยโดยคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากแผนกทรัพยากรบุคคล แผนกต้นสังกัดของผู้กระทำผิด และจากหน่วยงานอื่น ในการพิจารณาความผิดกำหนดให้กรรมการผู้จัดการเป็นพิจารณาลงโทษสำหรับกรณีตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษรและการเลิกจ้าง และหากความผิดเข้าข่ายยกยอกจะพิจารณาดำเนินการในทางกฎหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์ของบริษัทโดยกำหนดแนวทางไว้ดังนี้

1. ไม่ดำเนินธุรกิจกับองค์กร หรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน
2. มีการลงโทษพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริต และการดำเนินคดีทางกฎหมาย

แนวทางปฏิบัติเพิ่มเติมเกี่ยวกับการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน

บริษัทมีเจตนารมณ์ที่จะดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน ตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ระมัดระวัง รอบคอบ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทและเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย และไม่มีการทุจริตคอร์รัปชันทั้งภายในและภายนอก

1. บริษัทและบริษัทย่อยได้กำหนดนโยบายและมาตรการเพื่อการต่อต้าน ขจัดการจ่ายหรือการรับสินบนและการคอร์รัปชัน รวมถึงการกระทำการใดๆ ซึ่งขัดต่อศีลธรรมและวัฒนธรรมอันดีงาม โดยกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณบริษัทของบริษัทและข้อตกลงเกี่ยวกับการทำงาน เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนถือปฏิบัติร่วมกัน
2. บริษัทตระหนักถึงความเสี่ยงของธุรกิจภายใต้การเปลี่ยนแปลงทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานบริษัทจึงได้จัดให้มีการบริหารความเสี่ยงอย่างมีระบบ มีการเฝ้าระวัง และมีการใช้มาตรการต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง โดยได้แต่งตั้งคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและบริหารความเสี่ยง เพื่อพิจารณาระดับนโยบาย และมีฝ่ายบริหารทำหน้าที่ดูแลกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กรโดยรวม และปฏิบัติหน้าที่ประจำวันแทนคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยงในระดับหน่วยงาน เพื่อรายงานคณะกรรมการบริษัททราบ นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดทำคู่มือการบริหารความเสี่ยงและแผนการบริหารความเสี่ยง เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน รวมทั้งมีการติดตาม ประเมินผล ทบทวนความเสี่ยงให้สอดคล้องกับสถานการณ์

แวดล้อมทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งมีการจัดทำแผนฉุกเฉินสำหรับทุกหน่วยงานใช้ปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินเพื่อสามารถเข้าดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันที

3. ในส่วนของการดำเนินการของบริษัทเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายในการป้องกันการคอร์รัปชันนั้น นอกจากได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว บริษัทได้ปลูกจิตสำนึกป้องกันการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันภายในองค์กร โดยบริษัทได้จัดให้มีการฝึกอบรมด้วยวิธีการทั้งทางกายภาพและพัฒนาทางจิตที่จะช่วยให้เกิดจิตสำนึกที่ดีเพราะบริษัทเชื่อว่า การเป็นคนดีต้องเกิดขึ้นจากภายใน เช่น กิจกรรมทางด่วนชวนฟังธรรม ที่บริษัทจัดต่อเนื่องตลอดปี 2558 นอกจากนี้ เพื่อเตรียมความพร้อมในการขอรับรองการเข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริตบริษัทได้ดำเนินการให้แผนกต่างๆ ทำการประเมินตนเองเพื่อระบุจุดที่ต้องปรับปรุงให้สอดคล้องตามมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน ในโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต พร้อมกันนี้บริษัทได้มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบด้านการกำกับดูแล และด้านตรวจสอบภายใน จำนวน 2 คน เข้ารับการอบรมหลักสูตร Anti-Corruption : The Practical Guide (ACPG 15) ซึ่งจัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
4. บริษัทจัดทำแบบสำรวจการปฏิบัติตามจรรยาบรรณทุกปี เพื่อให้ผู้บริหารทบทวนการประพฤติปฏิบัติตนตามแนวทางจรรยาบรรณ
5. บริษัทได้กำหนดความผิดสำหรับการปฏิบัติงานที่ทุจริต คอร์รัปชัน เป็นความผิดทางวินัยที่ร้ายแรง ซึ่งหากฝ่าฝืน ละเมิด จะถูกพิจารณาลงโทษสถานหนัก อันอาจถึงขั้นเลิกจ้างโดยไม่ต้องเตือนล่วงหน้า ลักษณะความผิดดังกล่าว จำแนกได้ดังนี้
 - (1) เปิดเผยความลับของบริษัทแก่บุคคลภายนอก
 - (2) ทุจริตต่อหน้าที่ และหรือต่อบริษัทรวมทั้งการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นให้กระทำการนั้นด้วย
 - (3) ใช้ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ
 - (4) รับสิ่งตอบแทนเกี่ยวกับหน้าที่การงานโดยมิชอบ
 - (5) แสดงกิริยาหยาบคาย หรือใช้วาจาก้าวร้าวข่มขู่ หมิ่นประมาท หรือทำร้ายร่างกายผู้บังคับบัญชา รวมถึงบุคคลภายนอกที่มาติดต่อหรือเกี่ยวข้องกับบริษัท

10.3.3 ธุรกิจบริหารจัดการโครงการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า

บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน โดยบริษัทได้ดำเนินการที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่นในการต่อต้านคอร์รัปชัน ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยบริษัทได้ประกาศนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้กับพนักงานทุกคนได้รับทราบและเผยแพร่ในนโยบายดังกล่าวในเว็บไซต์เพื่อสื่อสารภายใน (Intranet) และเว็บไซต์หลักของบริษัทให้ข้อบรรทัดสากล รวมถึงมีการจัดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานใหม่ทุกคนของบริษัทเพื่อให้เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกในเรื่องดังกล่าวตั้งแต่เริ่มแรกและจัดให้เป็นหลักสูตรทบทวนความรู้และทดสอบประจำปีให้กับพนักงานทุกคนอีกด้วยเพื่อทบทวนการประพฤติปฏิบัติตนตามแนวทางจรรยาบรรณ และบริษัทได้คำนึงถึงความเสี่ยงที่จะเกิดจากการทุจริตคอร์รัปชัน โดยเปิดช่องทางให้สามารถติดต่อร้องเรียนในเรื่องที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท โดยสามารถรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบโดยตรง