

10. ความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทในฐานะผู้ให้บริการทางพิเศษและรถไฟฟ้า ด้วยความมุ่งมั่นดำเนินงานตามเจตนารมณ์ที่จะมีส่วนช่วยบรรเทาปัญหาจราจรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการเชื่อมต่อระบบขนส่งมวลชนและคมนาคมแบบครบวงจรเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต และขับเคลื่อนอนาคตของระบบขนส่งและระบบคมนาคมของประเทศไทย นอกจากนี้ บริษัทดำเนินธุรกิจอยู่บนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งในธุรกิจก่อสร้างและบริหารทางพิเศษ และธุรกิจบริหารจัดการโครงการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง

10.1 นโยบายภาพรวม

บริษัทมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญเพื่อการเจริญเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืนของบริษัท โดยเน้นการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส เป็นธรรม พร้อมมุ่งให้เกิดประโยชน์และการเติบโตไปพร้อมกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเหมาะสมจึงได้มีการกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน และสื่อสารไปยังพนักงานทุกคนเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง และเป็นส่วนหนึ่งในทุกกระบวนการทำงาน เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัท และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนอย่างแท้จริงดังนี้

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

10.2 การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

บริษัทดำเนินธุรกิจก่อสร้างและบริหารทางพิเศษ และธุรกิจบริหารจัดการโครงการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้าได้มีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน สรุปได้ ดังต่อไปนี้

10.2.1 ธุรกิจก่อสร้างและบริหารทางพิเศษ

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

การที่จะสามารถอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างยั่งยืนควบคู่ไปกับการเติบโตของบริษัทตามพันธกิจทางสังคม (Social Mission) ที่ได้กำหนดไว้เพื่อเป็นการสร้างพื้นฐานที่ดีให้แก่คนในสังคมอันนำไปสู่การพัฒนาของสังคมในอนาคต สิ่งที่จะต้องทำได้แก่

- กระบวนการสร้างพื้นฐานแนวคิดที่คำนึงถึงพันธกิจทางสังคมให้แก่พนักงาน เพื่อให้สามารถดำเนินงาน สอดประสาน และพัฒนาสังคมร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพของสังคม โดยรอบเส้นทางให้ดีขึ้น ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อการขยายแนวคิดไปสู่การดำเนินงานในบริษัท ความสำคัญต่อการปลูกฝังแนวคิดนี้ เกิดจากลักษณะบริบทของงานของบริษัทที่จะต้องส่งผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบตามแนวของเส้นทางพิเศษตั้งแต่เริ่มต้นก่อสร้างไปจนถึงการให้บริการนั่นเอง
- การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของเส้นทางซึ่งมีกระบวนการทบทวนการทำงานอยู่เสมอ โดยไม่ได้คำนึงเพียงแค่ความเหมาะสมกับการดำเนินงานในปัจจุบันเท่านั้นแต่ยังคำนึงถึงการปรับปรุงและพัฒนาเพื่ออนาคตอีกด้วย (Preventive Thinking) อันนำมาซึ่งการลดความเสี่ยง ผลกระทบต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการบริหารจัดการที่รวดเร็ว ตอบสนองอย่างทันท่วงที และบริหารต้นทุนได้อย่างแม่นยำยิ่งขึ้นอีกด้วย
- การเป็นส่วนสำคัญในการบรรเทาปัญหาจราจรให้แก่คนในสังคม เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าปัญหาการจราจรแออัดนั้นส่งผลกระทบต่อหลายๆ ด้านของสังคมไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อประสานงานทางธุรกิจของคน

ในสังคม ด้านสังคมที่ส่งผลถึงสภาวะทางอารมณ์ของผู้คน และสิ่งแวดล้อมอันเนื่องจากการปล่อยมลพิษสู่สังคมและโลกใบนี้ บริษัทจึงมุ่งที่จะลดผลกระทบต่างๆ เหล่านี้ผ่านการคำนึงถึงการสร้างเส้นทางที่ดีและเหมาะสมที่สุดให้แก่สังคม

- การได้รับการยอมรับในภาพลักษณ์ของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเพื่อสังคมอย่างแท้จริงผ่านการดำเนินงานของพนักงานที่ดูแลคุณภาพของเส้นทางให้พร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่เสมอ รวมถึงยังดูแล แบ่งปันความรู้ โอกาส ให้แก่สังคมโดยรอบเส้นทางที่ดำเนินการอยู่และในอนาคตที่จะเข้าไปดำเนินการอีกด้วย

จากอุดมการณ์ความมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบคมนาคมของประเทศ เพื่อบรรเทาปัญหาการจราจรและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นบริษัทจึงให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมาโดยตลอด โดยยึดถือเป็นหลักสำคัญในการดำเนินธุรกิจ การมุ่งสร้าง “เส้นทางแห่งความสุข” โดยการเชื่อมโยงการเดินทางด้วยโครงข่ายทางพิเศษในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีความพร้อมในการลงทุนโครงการทางพิเศษ ทางต่อเชื่อม รวมถึงโครงการที่เกี่ยวข้องตามที่รัฐบาลมีนโยบายให้เอกชนเข้าร่วมลงทุน (PPP) ด้านโครงสร้างพื้นฐานเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต พัฒนาสังคมไทยให้เติบโตอย่างยั่งยืน

การมุ่งมั่นให้บริการทางพิเศษที่มีคุณภาพและความปลอดภัย ด้วยการเอาใจใส่ดูแลและตระหนักถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงพัฒนาและส่งเสริมนวัตกรรมที่มุ่งเน้นสร้างประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และสร้างมูลค่าเพิ่มแก่บริษัทและผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในใจผู้ใช้บริการทางพิเศษ และสังคมโดยรวม

บริษัทมีนโยบายที่ชัดเจนในการให้ความสำคัญต่อสิทธิและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียที่ได้กำหนดไว้ทุกกลุ่ม ดังนี้

1. ผู้มีส่วนได้เสียภายใน ได้แก่ พนักงาน และผู้บริหารของบริษัทและบริษัทย่อย
2. ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ได้แก่ ลูกค้า ผู้มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ผู้ให้กู้ คู่ค้า คู่แข่ง สังคม ชุมชน โรงเรียนที่อยู่บริเวณใกล้เขตทางพิเศษ ภาครัฐและหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

รวมถึงได้มีแนวทางในการบริหารจัดการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับผู้มีส่วนได้เสียในกิจกรรมรูปแบบต่างๆ เป็นประจำ ทั้งการประชุม การสานเสวนา การพบปะเยี่ยมเยียน การระดมความคิดเห็น การศึกษาสำรวจความต้องการและความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงความสนใจและข้อห่วงใยสำหรับนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยได้มีแผนการในการพัฒนาแนวทางการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสียให้เป็นกระบวนการที่ทุกหน่วยงานได้มีโอกาสมีส่วนร่วม รวมถึงการนำเสนอข้อมูลสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหารในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรในปีต่อไป

เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมให้ครอบคลุมตลอดเส้นทางแห่งความสุขเพื่อเป็นแนวปฏิบัติ โดยยึดหลักสำคัญคือ ความครอบคลุมต่อผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบที่สำคัญที่เกิดขึ้นและอาจมีต่อผู้มีส่วนได้เสียสำคัญ และพิจารณาจากกระบวนการดำเนินธุรกิจของบริษัท บริษัทได้กำหนดขอบเขตของความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ 3 ขอบเขตดังนี้

1. ต้นทางแห่งความสุข มุ่งเน้นต่อการปฏิบัติ พัฒนาและดูแลพนักงานเพื่อให้มีคุณภาพชีวิต มีศักยภาพ มีคุณธรรม จริยธรรมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานทั้งภายในองค์กรและกับหน่วยงานภายนอกเพื่อส่งมอบคุณภาพของการบริการที่ดีให้กับผู้ใช้บริการสูงสุดทั้งในยามปกติและภาวะฉุกเฉิน
2. เส้นทางแห่งความสุข มุ่งเน้นการสร้างความปลอดภัยนับตั้งแต่การก่อสร้าง การดูแลบำรุงรักษา รวมถึงการปฏิบัติต่อคู่ธุรกิจ คู่ค้า ด้วยความร่วมมืออย่างเป็นธรรม และการมุ่งสร้างนวัตกรรมในการให้บริการที่มีคุณค่าต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตลอดกระบวนการดำเนินงาน
3. สังคมแห่งความสุข มุ่งเน้นการปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีมีความรับผิดชอบต่อชุมชนรอบเส้นทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี การให้ความสำคัญกับสังคมในวงกว้างจากการดำเนินงานของบริษัท

ผลการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

จากแนวคิดในการดำเนินกิจการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทเพื่อมุ่งสร้าง “เส้นทางแห่งความสุข” จึงนำไปสู่การปฏิบัติจริงผ่านการดำเนินงานของพนักงานของบริษัทร่วมกับชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมที่ตอบสนองต่อพันธกิจทางสังคมของบริษัทให้บรรลุผลและดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ดังต่อไปนี้

1. ต้นทางแห่งความสุข

บริษัทจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรทั้งสายงานหลัก และสายงานสนับสนุน โดยเฉพาะสายงานหลักที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการบนทางพิเศษที่มุ่งเน้นคุณภาพและความปลอดภัย เพื่อบรรลุเป้าหมายการบริการที่เป็นหนึ่งสร้างความพอใจและประทับใจแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษ บริษัทได้จัดหลักสูตรอบรมความรู้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีทักษะและความสามารถในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่มีลักษณะเฉพาะในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ทั้งด้านกัญภัย จัดจราจร จัดเก็บค่าผ่านทาง และการบำรุงรักษาระบบและสายทาง

1.1 งานกัญภัยและจัดการจราจร

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

1.2 งานจัดเก็บค่าผ่านทางบุคลากรของบริษัทที่ปฏิบัติงานด้านรายได้ค่าผ่านทางมีหน้าที่ควบคุมการจัดเก็บค่าผ่านทางให้ถูกต้อง โปร่งใสและเที่ยงตรง โดยทำงานร่วมกับภาครัฐคือ กทพ. ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดเก็บค่าผ่านทางจากผู้ใช้บริการทางพิเศษ บริษัทจัดให้มีการอบรมฝึกปฏิบัติงานจริงภายใน (On The Job Training) ในเรื่องบทบาทและหน้าที่ของพนักงานควบคุมการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษที่สำคัญคือ ต้องตรงต่อเวลา การตรวจสอบข้อมูลการนับรถและบันทึกการปฏิบัติงานต้องถูกต้องและแม่นยำ นอกจากนี้ต้องตรวจสอบสภาพอุปกรณ์เก็บค่าผ่านทางให้สมบูรณ์พร้อมใช้งานตลอดเวลา เพื่อความถูกต้องของการจัดเก็บค่าผ่านทางซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ที่มั่นคงของบริษัทเพื่อดูแลรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้พนักงานควบคุม การจัดเก็บค่าผ่านทางได้มีโอกาสศึกษาดูงานระบบการจัดเก็บค่าผ่านทางในต่างประเทศอีกด้วย

1.3 งานด้านบำรุงรักษาโครงสร้างเพื่อให้ทางพิเศษมีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัย บริษัทมีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบและซ่อมบำรุงโครงสร้าง Segmental Box Girder ที่ได้มาตรฐานสากล มีการตรวจสอบ ติดตาม เฝ้าระวัง อย่างต่อเนื่องตลอดปี

2. บนเส้นทางแห่งความสุข

ผู้ใช้บริการทางพิเศษเปรียบเสมือนหัวใจของบริษัท บริษัทจึงพร้อมส่งมอบและปรับปรุงการบริการบนทางพิเศษให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การเดินทางสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย ยกระดับคุณภาพชีวิต พร้อมทั้งเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาสังคมไทย บริษัทให้ความสำคัญต่อนวัตกรรมที่ลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่มีต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสียนับตั้งแต่การก่อสร้าง การซ่อมบำรุง ดูแลรักษาให้ทางพิเศษมีศักยภาพรองรับการใช้งานของผู้ใช้บริการได้อย่างสะดวกปลอดภัยทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายของ ความรับผิดชอบต่อที่บริษัทมีต่อผู้ใช้บริการทางพิเศษ

2.1 การก่อสร้างทางพิเศษ บริษัทนำเทคโนโลยีการก่อสร้างระบบคานรูปตัดเหลี่ยมกลวง (Segmental Box Girder) ได้รับการยอมรับระดับนานาชาติ และตามมาตรฐาน AASHTO (American Association of State Highway Transportation Officials) ซึ่งทันสมัยมากในขณะนั้น เกิดผลกระทบต่อการจราจรพื้นล่างน้อยที่สุดช่วยลดปัญหาฝุ่นละอองและเสียงรบกวนระหว่างการก่อสร้าง การก่อสร้างเป็นไปตามแผนงาน ไม่มีการต่อต้านจากสังคม และชุมชน ทางพิเศษมีความปลอดภัยได้มาตรฐานตอบสนองต่อความต้องการในการเดินทางอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 การบำรุงรักษาทางพิเศษ บริษัทมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาโครงสร้างหลักของทางพิเศษอย่างสม่ำเสมอ โดยมีวิศวกรที่ปรึกษาอิสระเพื่อติดตามควบคุมการบำรุงรักษา และประเมินคุณภาพของทางพิเศษ

มาโดยตลอด ทางพิเศษมีสภาพที่มั่นคงแข็งแรง มีมาตรฐานและปลอดภัย และผู้ใช้บริการทางพิเศษได้รับความ สะดวกรวดเร็วและถึงที่หมายปลอดภัย

2.3 การให้บริการทางพิเศษ ด้วยลักษณะทางกายภาพของทางพิเศษสายต่างๆ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นทางยกระดับและ มีการเชื่อมโยงเป็นโครงข่ายระยะทางรวมกันทั้งสิ้น 256.1 กิโลเมตร จึงทำให้ทางพิเศษเป็นเส้นทางยุทธศาสตร์ สำคัญในการลำเลียงความช่วยเหลือไปสู่ประชาชนที่ประสบเหตุ การขนส่งยุทธปัจจัย และการสัญจรของ ทั้งภาครัฐและเอกชน เมื่อเกิดเหตุการณ์หรือภัยต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการสัญจรบนถนนพื้นล่าง ดังเช่นเหตุการณ์ ที่เคยเกิดขึ้นในอดีตซึ่งยืนยันการเป็นเส้นทางยุทธศาสตร์ได้เป็นอย่างดี ดังนั้นบริษัทในฐานะที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ในการบริหารจัดการทางพิเศษศรีรัชและทางพิเศษอุดรรัถยา จึงกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานเมื่อเกิด เหตุการณ์ไม่ปกติ เพื่อให้ทางพิเศษสามารถให้บริการได้ในยามฉุกเฉินและกลับคืนสู่ภาวะปกติโดยเร็วโดยบริษัท พร้อมดูแลด้านต่างๆ ดังนี้

1. มีศูนย์ควบคุมทางพิเศษ โดยมีพนักงานสื่อสารดูแลการจราจรบนทางพิเศษและให้ข้อมูลการเดินทางแก่ผู้ใช้ บริการทางพิเศษ มีระบบการเฝ้าระวังผ่านกล้องวงจรปิด CCTV บนทาง มีระบบวิทยุสื่อสารผ่านศูนย์ควบคุม กลางที่รองรับการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง มีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด มีทีมกู้ภัยวิ่งตรวจตราบนทางพิเศษตลอดเวลา สามารถเข้าช่วยเหลือผู้ใช้บริการที่ประสบเหตุบนทางพิเศษ อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ยังประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนทางพิเศษและถนนพื้นล่างเพื่อ อำนวยความสะดวกตลอด 24 ชั่วโมง โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจพื้นล่างสามารถดูสภาพการจราจรบนทางพิเศษ ผ่านกล้องวงจรปิดที่บริษัทดำเนินการเชื่อมต่อสัญญาณภาพให้
2. การให้บริการช่องเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติหรือ Easy Pass ซึ่งเป็นระบบเก็บเงินอัตโนมัติ บริษัทให้ความ ร่วมมือกับภาครัฐนอกเหนือจากข้อตกลงในสัญญาสัมปทาน ด้วยเจตนาในการปรับปรุงบริการ และ ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากปัญหาจราจร ส่งผลให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษประหยัดเวลาใน การเดินทางและน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ลดมลพิษหน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง ลดการใช้ พลังงานเชื้อเพลิง และส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. สำหรับนวัตกรรมความปลอดภัย บริษัทมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการวิจัยและพัฒนา (R&D) เพื่อปรับปรุง ความปลอดภัยบนทางพิเศษอย่างสม่ำเสมอ มีการศึกษาและตรวจสอบความปลอดภัย (Road Safety Audit) วิเคราะห์สภาพของถนน แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงทางพิเศษให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

ภาวะฉุกเฉินเหตุการณ์ภัยพิบัติในกรณีที่เกิดเหตุการณ์หรือมีปัจจัยภายนอกที่ก่อให้เกิดเหตุสุดวิสัย กะทันหัน เช่น ภัยพิบัติ อุบัติเหตุร้ายแรง แผ่นดินไหว และเหตุที่อาจเกิดจากการก่อการร้าย วินาศกรรม เช่น การวางระเบิด จลาจล รวมถึงการชุมนุมที่เกิดจากกลุ่มผู้ก่อความไม่สงบ บริษัทได้มีการกำหนดให้ทุกหน่วยงาน มีแผนสำรองฉุกเฉินเพื่อรองรับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงมีการเตรียมความพร้อมเพื่อให้พนักงานที่ รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ได้ทันที และจัดตั้งหน่วยงานติดตามการเตือนภัยและประสานงานกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุร้ายแรง มีการควบคุมดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ยังเพิ่มมาตรการในการตรวจแนวเส้นทาง และพื้นที่ในเขตทางมากยิ่งขึ้น รวมถึงประสาน กับเจ้าหน้าที่ตำรวจในบริเวณโดยรอบทางพิเศษ บริษัทได้จัดทำประกันภัยคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น ต่อสินทรัพย์ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ ความเสียหายของโครงสร้างทางด่วน (Property Damage) ของทางพิเศษ ศรีรัชและทางพิเศษอุดรรัถยา การหยุดชะงักของการประกอบธุรกิจ (Business Interruption) รวมถึงการประกัน ความเสียหายที่เกิดกับบุคคลภายนอก (Public Liability) เป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการป้องกันผลกระทบจาก ความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น

ภาวะเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมืองส่งผลให้การจราจรบนพื้นราบติดขัด รวมถึงเส้นทางขึ้น-ลงทางพิเศษ บางแห่งที่อยู่ใกล้บริเวณจุดชุมนุมเกิดการจราจรติดขัดเช่นกัน เพื่อลดผลกระทบดังกล่าว บริษัทได้มีการจัด ทำแผนสำรองฉุกเฉินเพื่อรองรับเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น ชักซ้อมพนักงานทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการ เข้าแก้ไขปัญหา มีการจัดตั้งหน่วยงานติดตามการเตือนภัยและประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อเฝ้าสังเกตการณ์และเข้าดำเนินการแก้ไขระงับเหตุการณ์ต่างๆ ได้ทันที

ในช่วงเทศกาลพิเศษ บริษัทร่วมกับกทพ.จัดโครงการอำนวยความสะดวก มั่นคง และปลอดภัย รองรับการเดินทางของประชาชนช่วงเทศกาล โดยจัดตั้งหน่วยบริการบนทางพิเศษเพื่อให้บริการตรวจเช็คเครื่องยนต์เบื้องต้นโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย รวมทั้งบริการน้ำดื่ม ผ้าเย็น เพื่อเพิ่มความสดชื่นในการเดินทางไกลเป็นการช่วยลดอุบัติเหตุอีกทางหนึ่งด้วย

2.4 การปฏิบัติต่อลูกค้า เนื่องด้วยการดำเนินธุรกิจของบริษัทเป็นบริการที่มีลักษณะเฉพาะและต้องใช้เงินทุนในการดำเนินงาน ดังนั้น การสร้างความเชื่อถือด้วยการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรมกับลูกค้าและผู้สนับสนุนทางการเงินถือเป็น Key Success Factor ที่ทำให้บริษัทสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้กับผู้ใช้บริการทางพิเศษได้แม้ในยามวิกฤต จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติต่อลูกค้าโดยการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม ให้การได้มาซึ่งสินค้าและบริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน โดยยึดมั่นที่จะพัฒนาและรักษาสัมพันธภาพที่ยั่งยืนกับลูกค้า โดยมีวัตถุประสงค์ชัดเจนในเรื่องของคุณภาพของสินค้าและบริการที่คู่ควรกับมูลค่าเงิน คุณภาพทางเทคนิค และมีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน บริษัทจึงได้จัดให้มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่เสมอภาคและมีความเป็นธรรมแก่ลูกค้าทุกระบบ และเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงานว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างตามข้อกำหนดตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 โดยวิธีการและมาตรการที่ใช้ในการต่อต้านการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมกำหนดแนวทางส่งเสริมการเคารพสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของลูกค้าและปกป้องสิทธิในทรัพย์สิน ดำเนินธุรกิจต่อห่วงโซ่อุปทานตามมาตรฐานสากล ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 อย่างเคร่งครัด ด้วยการให้ความรู้ความเข้าใจและมีการควบคุมตรวจสอบอย่างใกล้ชิดทำให้มั่นใจได้ว่าห่วงโซ่อุปทานของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจกับบริษัทดำเนินงานด้วยการคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อความยั่งยืนในการทำธุรกิจร่วมกันสำหรับกลุ่มผู้สนับสนุนทางการเงิน ได้แก่ ผู้ให้กู้ ผู้ถือหุ้นกู้ เจ้าหนี้ บริษัทยึดมั่นปฏิบัติตามสัญญาและข้อผูกพัน รักษาวินัยทางการเงินอย่างเคร่งครัด

3. สังคมแห่งความสุข

บริษัทใส่ใจดูแลชุมชนรอบข้างทางพิเศษ ไม่ให้การดำเนินธุรกิจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม โดยมีการสำรวจตรวจสอบสภาพชุมชนและสังคมใกล้เคียงทางพิเศษตามแผนงานอย่างสม่ำเสมอ บริษัทมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน รวมทั้งอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบหรือก่อให้เกิดมลภาวะต่อชุมชนรอบข้างในขณะเดียวกันได้มีการจัดทำมวลชนสัมพันธ์ชี้แจงถึงข้อมูลพร้อมรับเรื่องร้องเรียนจากโครงการต่างๆที่บริษัทได้ดำเนินการ เพื่อมิให้ชุมชนโดยรอบทางพิเศษได้รับความเดือดร้อน

เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้มีความชัดเจน สามารถวัดผลได้ และเป็นที่ยอมรับ 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 และการให้ความสำคัญกับชุมชนโดยรอบ รวมทั้งการดูแลสังคมใกล้ และสังคมไกล โดยปี 2558 บริษัทได้จัดกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1) กิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ในครอบครัว

“กิจกรรมแม่ลูกผูกสัมพันธ์ อิ่มบุญ อิ่มใจ ในชุมชนคนอาร์ต จ.ราชบุรี” เนื่องในโอกาสวันแม่แห่งชาติ ซึ่งถือเป็นวาระพิเศษของครอบครัว บริษัทจึงเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีในครอบครัวโดยนำครอบครัวผู้ใช้บริการทางพิเศษสัมผัสเมืองที่ต้องห้าม...พลาดจ.ราชบุรี เมืองแห่งวัฒนธรรมลุ่มแม่น้ำแม่กลอง ซึ่งมีความเป็นมาอันยาวนานประกอบไปด้วยเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ ศิลปะ และประเพณีอันหลากหลายที่ถูกผสมผสานและอยู่ร่วมกันได้อย่างกลมกลืน นอกจากนี้ ครอบครัวได้ทำกิจกรรม “ME & MOM MADE..อิ่มบุญ อิ่มใจ ให้แม่” ซึ่งเป็นช่วงเวลาพิเศษที่ พ่อ แม่ ลูก ร่วมกันจัดดอกไม้ถวายพระท่ามกลางบรรยากาศอันอบอุ่นของความรักในครอบครัว

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

2) กิจกรรมปลูกจิตสำนึกการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนต้องตระหนักถึงและต้องร่วมมือร่วมใจกันอย่างจริงจัง โดยรณรงค์สร้างจิตสำนึกการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงานทุกคนอย่างต่อเนื่อง ภายใต้กิจกรรม “ทางด่วนชวนรักษ์สิ่งแวดล้อม ครั้งที่ 8” โดยคณะผู้บริหารและพนักงานจำนวน 3 รุ่น ร่วมทำแนวกันไฟเพื่อป้องกันไฟป่าลุกลาม ณ หน่วยพิทักษ์ป่าท่าทุ่งนา ภายในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าสลักพระ อ.เมือง จ.กาญจนบุรี ซึ่งเป็นเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าแห่งแรกของประเทศไทย

3) กิจกรรมส่งเสริมจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม เพื่อปลูกฝังความรับผิดชอบต่อสังคม

“ทางด่วนชวนฟังธรรม” เพื่อการส่งเสริมจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรมที่ดีสู่พนักงานจะสามารถปลูกฝังให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมได้อย่างยั่งยืน บริษัทจึงได้จัดกิจกรรมต่อเนื่อง โดยคณะผู้บริหารและพนักงานร่วมฟังธรรมโดยพระครูเมตตาภิตตคุณ (พระอาจารย์สมหมายอัตตมโน) เจ้าอาวาสวัดป่าสันติภาวนาส อ.ไชยวาน จ.อุดรธานี เพื่อให้สามารถนำหลักธรรมคำสอนมาเป็นแนวทางในดำเนินชีวิตปัจจุบันและการทำงานได้อย่างเหมาะสม

“บริจาคโลหิต” การให้เลือดต่อชีวิตเป็นส่วนหนึ่งของการให้ที่ยิ่งใหญ่ โดยบริษัทร่วมกับสภากาชาดไทย และคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช จัดกิจกรรมบริจาคโลหิตจำนวน 3 ครั้ง โดยได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมบริจาคเป็นจำนวนมาก

4) กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การร่วมมือร่วมใจเพื่อส่งมอบบริการที่ดีที่สุดสู่ผู้ใช้บริการทางพิเศษเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ถือเป็นเป้าหมายหลักของทั้ง 3 หน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน คือ พนักงานของบริษัท พนักงานกทพ. และเจ้าหน้าที่ตำรวจ สน.ทางด่วน 2 เพื่อกระชับความสัมพันธ์อันจะทำให้เกิดความสามัคคีในการทำงานและก่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริการสูงสุดบริษัทจึงได้จัดกิจกรรม ดังนี้

“กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับ กทพ.” นำคณะผู้บริหารและพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กทพ. และฝ่ายรายได้ค่าผ่านทางของบริษัทร่วมไหว้พระ ทำบุญ ชมพระอุโบสถสถาปัตยกรรมและศิลปกรรม 4 ชาติแห่งเดียวในประเทศไทย ณ วัดแก้วพิจิตร พร้อมทั้งร่วมเรียนรู้เกี่ยวกับสมุนไพรไทยและการดูแลสุขภาพด้วยการแพทย์แผนไทย ณ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน

“ทางด่วนชวนดูหนัง” ครอบครัวพนักงานกทพ. ครอบครัวเจ้าหน้าที่ตำรวจ สน.ทางด่วน 2 และครอบครัวพนักงานของบริษัทร่วมพบปะสังสรรค์และชมภาพยนตร์เรื่อง “The Divergent Series : Insurgent (คนกบฏโลก)” ณ โรงภาพยนตร์เอสพลานาด ซีเนเพล็กซ์ โดยสมาชิกทุกครอบครัวร่วมเล่นเกมและชมภาพยนตร์ในรูปแบบ 3 มิติอย่างสนุกสนาน

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

5) กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับเยาวชน

การศึกษาเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาความรู้ ความคิด และคุณธรรมของเยาวชนอย่างยั่งยืน เพื่อให้เยาวชนเป็นพลเมืองที่ดีและมีคุณภาพของสังคม บริษัทจึงได้ส่งเสริมและสนับสนุนด้านการศึกษาให้แก่เยาวชนอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ผ่านกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

“มอบทุนการศึกษาแก่บุตรพนักงานเรียนดี” บริษัทมอบทุนการศึกษาแก่บุตร-ธิดาพนักงานของบริษัทที่มีผลการเรียนดีแต่ละระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา และระดับอุดมศึกษา

“ทางด่วนมอบทุนการศึกษาแก่โรงเรียนใกล้เคียงทางพิเศษ” บริษัทจัดโครงการ “ทางด่วนมอบทุนการศึกษาแก่โรงเรียนใกล้เคียงทางพิเศษ” โดยมอบทุนการศึกษาแก่นักเรียนที่มีผลการเรียนดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์และทุนพัฒนาโรงเรียน เพื่อสร้างประโยชน์ด้านการศึกษาให้กับโรงเรียนที่อยู่ใกล้เคียงทางพิเศษศรีรัช และทางพิเศษอุดรรัถยา จำนวน 10 โรงเรียน

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

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

6) กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียน

บริษัทเห็นว่าการเรียนรู้ไม่ได้มีเพียงในห้องเรียนเท่านั้น การเรียนรู้นอกห้องเรียนถือเป็นการเปิดโอกาสให้เด็กๆ ได้เรียนรู้จากประสบการณ์ตรง ส่งเสริมให้เด็กๆ เข้าใจสิ่งต่างๆ ได้อย่างลึกซึ้งและชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้ในอนาคต บริษัทจึงได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียน ดังนี้

“โครงการห้องสมุดเสียง สองทางสร้างฝันให้น้องในโลกมืด” บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการอ่านที่จะส่งเสริมให้เกิดความรู้ที่ยั่งยืน จึงได้สนับสนุนและเข้าร่วมโครงการห้องสมุดเสียง สองทางสร้างฝันให้น้องในโลกมืด ซึ่งจัดโดยบริษัท เนชั่นบรอดแคสติ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และมูลนิธิคนตาบอดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ เพื่อช่วยเหลือและแบ่งปันความรู้ให้กับเยาวชนที่บกพร่องทางการมองเห็นโดยการบันทึกหนังสือเสียงสำหรับจัดทำเป็นห้องสมุดเสียงให้น้องๆ โดยผู้บริหารและพนักงานจิตอาสาได้มีส่วนร่วมในการบันทึกเสียงดังกล่าว

“ชวนน้องตะลุยโลกนิทาน เพื่อส่งเสริมให้รักการอ่านและเสริมสร้างจินตนาการ” กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติปี 2558 ส่งเสริมให้เด็กๆ มีนิสัยรักการอ่าน และเสริมสร้างจินตนาการ โดยมีบุตรพนักงาน และบุตรเจ้าหน้าที่ตำรวจสน.ทางด่วน 2 นักเรียนจากโรงเรียนใกล้เคียงทางพิเศษ และเพื่อนบ้านใกล้เคียงเข้าร่วมงานเป็นจำนวนมาก

“ทางด่วนชวนตามรอยพ่อ เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง” จากการน้อมนำแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวโดยนำคณะครู และนักเรียนโรงเรียนวัดดอนและวัดดวงแข เข้าเยี่ยมชมแปลงนาสาธิตของคุณครูธานี จ.ปทุมธานี เพื่อให้เยาวชนได้รู้จักวิถีชีวิตของชาวนา เรียนรู้กระบวนการทำนาปลูกข้าว ตระหนักถึงคุณค่าข้าวไทย และปลูกจิตสำนึกในเรื่องเศรษฐกิจพอเพียง

7) สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมอื่นๆ

“สนับสนุนโครงการ “ลานกีฬาพัฒนา” ตามแนวพระราชดำริ”

ด้วยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ ทรงห่วงใยในชีวิตและความเป็นอยู่ของราษฎรในทุกๆ ด้านตลอดมา ทรงคำนึงถึงการพัฒนาบุคคลและชุมชนให้มีสุขภาพกายที่แข็งแรงและสุขภาพใจที่ดี สำนักราชเลขาธิการ ในฐานะหน่วยงานที่ปฏิบัติงานเลขานุการในพระองค์ พระมหากษัตริย์ และพระบรมวงศานุวงศ์ ซึ่งมีภารกิจประการหนึ่ง คือ การมุ่งปฏิบัติงานถวายสนองพระราชประสงค์ในด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของราษฎร เพื่อสนองพระราชประสงค์นี้ จึงได้จัดให้มีโครงการก่อสร้างลานกีฬาสำหรับประชาชนชื่อ “โครงการลานกีฬาพัฒนา” อันหมายถึง “ลานกีฬาเพื่อความเจริญ” ดำเนินการสนับสนุนการรวมกลุ่มกิจกรรม การสันตนาการ การกีฬา การพัฒนาชุมชน และกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์อื่นๆ โดยมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคคลและชุมชนอย่างยั่งยืน อันเป็นการสืบสานพระราชปณิธานอย่างต่อเนื่อง

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

“ทางด่วนชวนร้องเพลง” บริษัทจัดกิจกรรมจิตอาสา โดยชมรมดนตรีของบริษัทและพนักงาน ร่วมเล่นดนตรี พร้อมจัดกิจกรรมสันตนาการ และเลี้ยงอาหารกลางวัน ณ สถานสงเคราะห์เด็กหญิง บ้านราชวิถี ซึ่งน้องๆ ร่วมกิจกรรมอย่างสนุกสนานและเพลิดเพลิน โดยมีผู้บริหารและพนักงานของบริษัทร่วม มอบความรัก 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 ด้านด้วยกัน คือ นโยบายคุณภาพ นโยบายความปลอดภัยนโยบายอนุรักษ์พลังงาน นโยบายสิ่งแวดล้อม และนโยบายการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งบริษัทกำหนดให้การปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกขั้นตอน (CSR IN PROCESS) และเป็นส่วนหนึ่งในภารกิจของบริษัทเพื่อมุ่งสู่การเป็นบริษัทที่สามารถอยู่ร่วมกับสังคมและมีการเติบโตที่ยั่งยืนได้โดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

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

นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นในเรื่องความโปร่งใสเป็นธรรมในการคัดเลือกคู่ค้าตลอดจนการส่งเสริมการใช้แรงงานอย่างเป็นธรรม และมีนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีการดูแลและพัฒนาศักยภาพพนักงานรวมถึงดูแลสังคมด้วยการพัฒนาอาชีพและส่งเสริมการศึกษา การมีระบบจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

การจัดหาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรหมุนเวียนและส่งเสริมนวัตกรรมด้านสิ่งแวดล้อม และบริษัทยังได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเครือข่ายพัฒนากำลังคนและความเชี่ยวชาญเทคโนโลยีระบบขนส่งทางรางของประเทศอีกด้วย ทั้งนี้ได้มีการจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนตามกรอบสากลของสมาคมผู้ประกอบการระบบขนส่งสาธารณะระหว่างประเทศ (The International Association of Public Transport - UITP) และภายใต้มาตรฐานระบบบริหารการจัดการต่างๆ ตั้งแต่ปี 2546 โดยกำหนดเป็นแผนการดำเนินการ (Roadmap) มาอย่างต่อเนื่อง

แผนการดำเนินการ Roadmap ของ ธุรกิจบริหารจัดการโครงการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า

10.2.2.2 การดำเนินงานและการจัดทำรายงาน

บริษัทได้เปิดเผยข้อมูลด้านการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (CSR in Process และ CSR after Process) ผ่าน



รายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืนและรายงานประจำปีของบริษัท โดยใช้แนวทางการรายงานความยั่งยืนของ Global Reporting Initiative (GRI) G4 ผ่านตัวชี้วัด 4 มิติ คือ เศรษฐกิจและการเงิน สิ่งแวดล้อมและพลังงาน สังคมและชุมชน การกำกับดูแล นอกจากนี้บริษัทยังให้ความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจโดยคำนึงถึงสังคม/ชุมชน และสิ่งแวดล้อม โดยปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับในด้านต่างๆ เพื่อจะไม่เอา راحتเอาเปรียบต่อสังคมส่วนรวม โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อและตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญในการทำประโยชน์ต่อสังคมและรักษาสิ่งแวดล้อม

10.2.2.3 การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

สำหรับผู้มีส่วนได้เสีย 5 ด้าน อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนของบริษัท

1. **พนักงาน** บริษัทตระหนักว่าพนักงานทุกคนมีคุณค่าและเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจจึงสนับสนุนการพัฒนาและฝึกอบรมให้กับพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และยึดมั่นการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมภายใต้นโยบายเรื่องการไม่เลือกปฏิบัติและให้โอกาสที่เท่าเทียมกันในการจ้างงานภายใต้ระเบียบปฏิบัติงานและกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ โดยให้ความสำคัญกับพนักงานทุกเพศ ทุกวัย ทุกเชื้อชาติ และศาสนา ทุกตำแหน่ง หรือทุกสมรรถภาพทางร่างกายอย่างเท่าเทียมกัน ทุกคนได้รับการปฏิบัติดูแลทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านลักษณะงาน ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน การฝึกอบรมและพัฒนาในด้านต่างๆ โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยการกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตาม Career Path และการให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมด้วยการ Benchmark กับอุตสาหกรรมอย่างสม่ำเสมอ และด้านอื่นๆ อีกหลายด้าน ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับบริษัทอันนำไปสู่การเกิดแรงผลักดันที่จะทำงานจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัทและการสร้างบรรยากาศการทำงานแบบมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม รวมถึงการจัดให้มีสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ปลอดภัยและมีสุขภาพดี และการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงออกซึ่งศักยภาพด้วยแนวคิดที่ว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่าและเชื่อมั่นในศักยภาพที่มีอยู่ภายใน ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตลอดจนเกิดการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้บริษัทยังได้ดำเนินการภายใต้นโยบายปลอดภัยและอาชีวอนามัยในสถานประกอบการ เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน โดยในปี 2557 บริษัทได้รับรางวัลสถานประกอบการ

การดีเด่นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานระดับประเทศ จากกรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงาน โดยบริษัทได้รับรางวัลดังกล่าวติดต่อกันเป็นปีที่ 2

“Happy Workplace” จากการทำบริษัทตระหนักว่าความสุขในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญ เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงาน ก็จะส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งมอบงานที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าขององค์กรได้ ซึ่งทำให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น จึงได้จัดกิจกรรมตามโครงการ “Happy Workplace” ขึ้นซึ่งเป็นกิจกรรมที่จะเสริมสร้างและยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และอย่างมีความสุข ควบคู่กันไป โดยครอบคลุมองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่

- 1) **Happy Body** : เป็นการส่งเสริมสุขภาพให้พนักงานมีความแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ โดยบริษัทร่วมกับโรงพยาบาลต่างๆ เข้ามาจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านสุขภาพ ให้คำแนะนำปรึกษาด้านโภชนาการ การออกกำลังกาย การดูแลสุขภาพจิต และการลดน้ำหนักให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานแก่พนักงาน เพื่อนำความรู้ไปปรับใช้ในการดูแลตนเองได้อย่างถูกต้อง เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมกีฬาเชื่อมความสัมพันธ์กับพนักงานในกลุ่ม ช.การช่างและบริษัทในเครือ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และสามารถทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2) **Happy Society** : เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานอยู่รวมกันด้วยความรักและสามัคคี เพื่อต่อสู้กับที่ตนเองทำงานและพักอาศัย เพื่อให้สังคมและสภาพแวดล้อมโดยรวมดีขึ้นโดยบริษัทได้มีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร (Intranet) อย่างสม่ำเสมอ
 - 2.1) **สังคมภายใน** บริษัทได้ดูแลใส่ใจพนักงาน รวมถึงบุคคลในครอบครัวอย่างต่อเนื่อง เมื่อพนักงานเจ็บป่วยได้มีการเยี่ยมเยียนให้กำลังใจเสมอมา และในยามที่โศกเศร้าเมื่อสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก เพื่อนพนักงานก็ได้ร่วมแสดงความเสียใจ และรับเป็นเจ้าภาพสวดพระอภิธรรมศพ พร้อมทั้งช่วยเหลือเงินในการจัดทำพิธี
 - 2.2) **สังคมภายนอก** บริษัทจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานเพื่อต่อสู้กับสังคมและชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานมอบทุนการศึกษา และบริจาคอุปกรณ์สิ่งของ อุปกรณ์กีฬา หนังสือ และเครื่องเขียนต่างๆ ให้แก่เด็กนักเรียนและโรงเรียนที่ขาดแคลน
- 3) **Happy Heart** : กิจกรรมส่งเสริมการมีน้ำใจและเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกัน และเอื้อเฟื้อน้ำใจจากภายในสู่ภายนอก ได้แก่ กิจกรรมการทำบุญครบรอบการเปิดให้บริการเดินรถไฟฟ้า MRT การบริจาคสิ่งของให้กับวัด การฟังบรรยายธรรม กิจกรรมบริจาคโลหิตให้สภากาชาดไทย ร่วมกับ รพม.และการจัดงานพิธีทอดกฐินสามัคคีประจำปีกับวัดที่ตั้งอยู่ในแนวเส้นทางรถไฟฟ้า MRT โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำนุบำรุงพุทธศาสนา และสร้างพฤติกรรมในการให้ของพนักงาน อันเป็นความสุขทางใจอันพึงได้จากการทำงาน และเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจในการทำงานให้กับพนักงาน นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าด้วย
- 4) **Happy Relax** : กิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้ผ่อนคลายและมีโอกาสได้แสดงความสามารถพิเศษ เช่น กิจกรรม “ส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่และเลี้ยงขอบคุณพนักงานประจำปี” การแสดงดนตรีของพนักงาน และการแสดงกิจกรรมบนเวที เป็นต้น
- 5) **Happy Family** : กิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้มีกิจกรรมร่วมกัน และสร้างความผูกพันกันเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกันทั้งในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน ซึ่งกิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้นได้ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ประเพณีไทย และส่งเสริมสถาบันครอบครัวให้แข็งแรง ได้แก่ กิจกรรม “สงกรานต์รวมใจ สืบสานประเพณีไทย” โดยได้จัดขุ้มสงฆ์น้ำพระ การแสดงของพนักงาน และรดน้ำขอพรจากผู้บริหาร เป็นต้น
- 6) **Happy Money** : กิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานรู้จักการบริหารการเงิน ใช้ชีวิตแบบพอเพียง รู้จักใช้ รู้จักเก็บและไม่มีหนี้สิน เช่น โครงการคลินิกกฎหมายเพื่อพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้รับคำปรึกษาด้านกฎหมายที่ถูกต้อง เหมาะสม โดยไม่มีค่าใช้จ่าย และโครงการ Happy Hour by Happy Workplace

ที่เปิดโอกาสให้พนักงานและครอบครัวจำหน่าย สินค้า ขนม อาหารว่าง และงานประดิษฐ์ต่างๆ ที่พนักงานและครอบครัวทำเอง มาจำหน่ายที่ห้องอาหารของบริษัทได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ตลอดจนกิจกรรม “Marketplace” ที่บริษัทจัดอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจำหน่ายสินค้าราคาพิเศษให้กับพนักงานหรือการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่พนักงานในเรื่องการออมทรัพย์ หรือการบริหารหนี้สินจากสถาบันการเงินต่างๆ เป็นต้น

- 7) **Happy Soul** : กิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้หลักธรรมะในการดำเนินชีวิต ทั้งในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงานซึ่งกิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้น ได้แก่ ให้พนักงานมีส่วนร่วมในพิธีสงฆ์ในวันสำคัญทางประเพณีกิจกรรม “ฝึกสติเจริญสมาธิใจเบิกบานงานผ่อนคลาย” โดยพนักงานร่วมกันสวดมนต์นั่งสมาธิ และฟังการบรรยายธรรมเพื่อเสริมสร้างความพร้อมในการทำงานทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีสมาธิในการทำงานผ่านการทำกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น
- 8) **Happy Brain** : กิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้พนักงาน ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ รูปแบบการส่งเสริมความรู้ผ่านช่องทางการสื่อสารภายใน เพื่อเป็นอาหารสมองให้พนักงานทันต่อข่าวสารต่างๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา อาทิเช่น การดูแลสุขภาพ รายงานติดตามสถานการณ์โรคติดต่อที่เกิดขึ้นใหม่ๆ การให้ความรู้ผ่านบทความของสถาบันการเงิน และความรู้อื่นๆ ที่มีประโยชน์ในการดูแลตนเอง และสามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันของพนักงานได้

“โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน” บริษัทได้มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร โครงสร้างระดับตำแหน่งงาน เส้นทางความก้าวหน้า (Career Path) และโครงสร้างเงินเดือนของพนักงานให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานให้กับพนักงาน ประกอบกับการเพิ่มจำนวนบุคลากรอย่างน้อย 3 เท่าตัวเพื่อรองรับการให้บริการรถไฟฟ้า โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง รวมถึงโอกาสในการเป็นผู้ให้บริการรถไฟฟ้าในเส้นทางใหม่ที่จะเกิดขึ้น ดังนั้น การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง บริษัทจึงจำเป็นต้องกำหนดแนวทางในการเพิ่มศักยภาพด้านทรัพยากรบุคคลให้มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้น เพื่อรักษาบุคลากรปัจจุบัน และสรรหาพนักงานใหม่ให้เพียงพอต่อการขยายตัว พร้อมทั้งพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานใหม่และพนักงานปัจจุบัน และปรับเปลี่ยนลักษณะงานให้มีความเหมาะสม รวมถึงการโอนย้ายพนักงานเพื่อให้มีความเหมาะสมตามความรู้ความสามารถ และเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานมากยิ่งขึ้น

“การพัฒนาศักยภาพพนักงาน” บริษัทมุ่งเน้นในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เพื่อรักษาองค์ความรู้หลักให้อยู่กับองค์กร และเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรเพื่อก้าวไปสู่การให้บริการรถไฟฟ้าที่มีคุณภาพระดับสากล โดยมีการฝึกอบรมดังนี้

- 1) **การจัดการความรู้ขององค์กร (Knowledge Management: KM)**
บริษัทดำเนินโครงการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management Project) ซึ่งเป็นแผนกลยุทธ์ในระยะกลาง (KM Roadmap) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการบ่งชี้องค์ความรู้หลักที่สำคัญและจำเป็นขององค์กร และเพื่อให้มีการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ อำนวยความสะดวกให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้อย่างทั่วถึง มีการนำความรู้เหล่านั้นมาแลกเปลี่ยนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนกระทั่งสามารถสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ (Learning Organization) นอกจากการบริหารจัดการองค์ความรู้หลักเกี่ยวกับการเดินรถแล้ว บริษัทยังต้องการจะส่งเสริมให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Community Of Practice : CoPs) เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงาน ปัญหา รวมทั้งแนวทางการแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด
- 2) **โครงการอบรมหลักสูตรจรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจ**
การอบรมหลักสูตรนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานทุกคนได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบในการทำงานในหน้าที่ของตนเอง โดยมีความรู้ ความเข้าใจ และปฏิบัติตามแนวทางเบื้องต้นที่ได้กำหนด

ไว้ในคู่มือจรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัทซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจและวัฒนธรรมขององค์กร ที่ต้องการจะบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพงาน และคุณภาพชีวิตของพนักงาน และมีการทบทวนเนื้อหาของหลักสูตรและทดสอบความรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning & E-Exam) และจัดให้มีการทดสอบความรู้ให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี ปีละ 1 ครั้ง

3) การฝึกอบรมและพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรประจำปี (Annual Training & Development)

บริษัทมีแนวคิดในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานด้วยการปรับปรุงแผนการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน (Training Roadmap) ของพนักงานทุกระดับ ได้แก่ ระดับผู้บริหาร ระดับหัวหน้างาน และระดับปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานมีความรู้พื้นฐานและทักษะเบื้องต้นที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ทั้งในส่วนที่เป็นความรู้ด้านทักษะในการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง (Technical Skill) และทักษะการบริหารและจัดการทั่วไป (Soft Skill) ซึ่งทั้ง 2 หลักสูตรได้รับการกำหนดเป็นหลักสูตรพื้นฐานภาคบังคับ (Mandatory Program) สำหรับพนักงานใหม่ ได้แก่ หลักสูตรปฐมนิเทศ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบริษัท และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบรถไฟฟ้ามหานคร รวมถึงกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ หลักสูตรความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานหลักสูตรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ เป็นต้น และสำหรับพนักงานเดิมที่เป็นพนักงานประจำ จะได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรทบทวนความรู้พื้นฐานต่างๆ ทุกปี ซึ่งทั้งหมดนี้ก็เพื่อให้พนักงานได้นำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานและการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นการสร้างความปลอดภัยและพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร

2. ผลลัพธ์และบริการ

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนชั้นนำของโลกด้วยคุณภาพการบริการที่ประทับใจ บริษัทจึงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการเทียบเท่าระบบขนส่งมวลชนชั้นนำของโลกด้วยการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ ดังนั้น บริษัทจึงเอาใจใส่ในการดูแลลูกค้าผู้ใช้บริการในทุกด้าน พร้อมทั้งปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องตามผลการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้า MRT ประจำปี ผลการตรวจติดตามกระบวนการภายใน ผลการตรวจติดตามจากหน่วยงานภายนอก เป็นต้น เพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญอันจะนำไปสู่ความประทับใจที่มีต่อการใช้บริการและด้วยภารกิจของบริษัทที่มุ่งมั่นในการให้บริการรถไฟฟ้า MRT ที่มีความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว เชื่อมถือได้และตรงเวลา จึงได้ถูกนำมาประยุกต์สู่แผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมูลค่าการให้บริการ ดังนี้

- 1) การสร้างคุณค่าด้านความปลอดภัยบริษัทให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจด้วยความปลอดภัย ทั้งต่อผู้โดยสาร พนักงาน ผู้รับเหมา รวมไปถึงผู้ที่อยู่ในระบบรถไฟฟ้ามหานครทั้งหมด จึงได้นำระบบการจัดการความปลอดภัยตามมาตรฐานสากลมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ได้แก่ มาตรฐาน OHSAS/TIS 18001 นอกจากนี้ ยังได้เข้าจาง Lloyd's Register Rail (LR) มาเป็นบริษัทที่ปรึกษาทางด้านความปลอดภัย เพื่อให้คำแนะนำในการบริหารความเสี่ยงและการนำเทคนิคในการบริหารความปลอดภัยใหม่ๆ มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของบริษัทให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้สถิติอุบัติเหตุในการทำงาน รวมถึงสถิติการได้รับบาดเจ็บของผู้โดยสารระหว่างการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องโดยที่ผ่านมา บริษัทได้รับรางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับประเทศ ปี 2556-2557 ต่อเนื่องติดกัน 2 ปี
- 2) การสร้างคุณค่าด้านความสะดวกเนื่องจากรถไฟฟ้าเป็นระบบขนส่งมวลชนที่มีความรวดเร็ว และมีตารางเวลาในการให้บริการที่แน่นอน ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการเดินทาง เพราะสามารถคาดการณ์เวลาที่ใช้ในการเดินทางได้ค่อนข้างแม่นยำและสามารถวางแผนการเดินทางได้ บริษัทจึง

ให้ความสำคัญในการสร้างคุณค่าด้านความสะดวกในการให้บริการ ตั้งแต่เข้าสถานี การเข้าใช้บริการ จนกระทั่งออกจากสถานีโดยบริษัทได้เตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อผู้โดยสารผู้ให้บริการในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องระบบการให้ข้อมูล ระบบการเชื่อมต่อระบบ บัตรโดยสาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในสถานีรถไฟฟ้า

- 3) การสร้างคุณค่าด้านความเร็วเนื่องจากรถไฟฟ้าเป็นระบบขนส่งมวลชนที่นำเสนอบริการด้วยความรวดเร็ว และยังเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ประชาชนเลือกเดินทางด้วยรถไฟฟ้า ดังนั้นบริษัทจึงส่งเสริมการบริการด้านอื่นตั้งแต่ผู้โดยสารเดินเข้ามาในสถานี จนกระทั่งเดินออกจากสถานี ที่มีความรวดเร็ว โดยการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการ ตั้งแต่ขั้นตอนที่ผู้โดยสารเดินทางเข้าใช้บริการภายในสถานีและระหว่างการใช้บริการ จากการลดบางขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนหรือก่อให้เกิดความล่าช้าโดยไม่จำเป็น หรือเพิ่มบางขั้นตอนที่ก่อให้เกิดความประทับใจต่อผู้โดยสารมากขึ้น เช่น ระบบการจัดการปริมาณผู้โดยสารในช่วงเวลาเร่งด่วนบริเวณชานชาลา การให้บริการที่รวดเร็วในช่วงที่มีผู้โดยสารคับคั่งหรือช่วงงานนิทรรศการ การให้บริการออกบัตรโดยสารหรือเติมเงินบัตรโดยสารโดยพนักงานที่รวดเร็วและให้คำแนะนำที่ชัดเจน เป็นต้น
- 4) การสร้างคุณค่าด้านความเชื่อถือได้บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการเข้ามาใช้ระบบรถไฟฟ้าได้อย่างปลอดภัย สะดวก และรวดเร็ว โดยบริษัทได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น มีการกำหนดแผนการบำรุงรักษาและทดสอบอุปกรณ์งานระบบทั้งในรูปแบบ Preventive และ Corrective การฝึกซ้อมจัดการเหตุการณ์ต่างๆ เป็นประจำทุกปีโดยเป็นการจำลองสถานการณ์ร่วมกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานฉุกเฉินภายนอกการปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัย และมีการปฏิบัติต่อผู้โดยสารอย่างมีจริยธรรมและเสมอภาค นอกจากนี้ทางบริษัทยังรับฟังข้อร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อนำไปปรับปรุงให้ได้รับการบริการที่ดีขึ้นต่อไป โดยความสามารถในการให้บริการรถไฟฟ้า MRT ได้ประเมินจาก Train Service Delivery ซึ่งที่ผ่านมามีความสามารถในการให้บริการรถไฟฟ้า MRT มากกว่า 99% มาโดยตลอดโดยในไตรมาส 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 ซึ่งเป็นกลุ่มของประเทศสมาชิกผู้ให้บริการรถไฟฟ้าระดับนานาชาติเพื่อการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของระบบรถไฟฟ้ามีส่วนสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น ซึ่งนอกจากตัวชี้วัดที่ใช้สะท้อนผลการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการแล้ว บริษัทได้จัดทำดัชนีชี้วัดที่แสดงผลการปฏิบัติงานเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการ (Benchmarking) กับสมาชิก NOVA Group of Metros ในด้านต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ที่จะนำมาสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น และจากการเปรียบเทียบข้อมูลในกลุ่ม NOVA พบว่าบริษัทมีผลการดำเนินงานที่อยู่ในลำดับต้นๆ หลายเรื่อง เช่น การเดินรถที่ตรงต่อเวลาเมื่อเทียบจากตารางเดินรถ การซ่อมบำรุงที่ทำให้มีรถพร้อมให้บริการ และการดูแลด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน เป็นต้น

3. คู่ค้า

บริษัทมีนโยบายการปฏิบัติต่อคู่ธุรกิจอย่างเป็นธรรมและส่งเสริมให้เกิดความรู้ความเข้าใจ การปฏิบัติ การพัฒนาตามกรอบแนวคิดด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนในภาคธุรกิจของบริษัท ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วย ส่งเสริมและสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจมีความแข็งแกร่งและหากห่วงโซ่ทางธุรกิจ (Business Supply Chain) ของบริษัทมีความแข็งแกร่งแล้ว ย่อมส่งผลให้บริษัทเติบโตได้อย่างมั่นคง

การปฏิบัติทางธุรกิจอย่างเป็นธรรมมุ่งเน้นการปฏิบัติใดๆ อย่างมีจริยธรรมของบริษัทกับองค์กรอื่น หรือภาครัฐ ทั้งที่เป็น คู่ค้า คู่ธุรกิจ คู่สัญญา คู่แข่ง รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เหล่านี้โดยมุ่งเน้นที่การต่อต้านการคอร์รัปชัน ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ การแข่งขันอย่างยุติธรรม การสนับสนุนความรับผิดชอบต่อสังคม และการเคารพต่อสิทธิทางทรัพย์สิน โดยมุ่งเน้นแนวทางและแนวปฏิบัติ ที่บริษัทกระทำต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางธุรกิจ เช่น การดำเนินธุรกรรมใดๆ ต่อคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ และคู่แข่ง ภายใต้นโยบายการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม โปร่งใส การส่งเสริมการใช้แรงงานที่ถูกต้อง และการส่งเสริม การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมา

บริษัทมีการดำเนินงานด้านความปลอดภัยสอดคล้องกับกฎหมายไทย และมาตรฐานความปลอดภัย ในระดับประเทศ และระดับสากล ได้แก่ TIS 18001: 2011 และ มาตรฐาน OHSAS 18001:2007 ซึ่งได้รับการตรวจ ประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานโดยบริษัท ทูฟ นอร์ด (ประเทศไทย) จำกัด วัตถุประสงค์หลักเพื่อดูแลสวัสดิภาพ ในการปฏิบัติงานในด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานและ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบรถไฟฟ้ามหานคร รวมถึงมีการจัดทำเอกสารปลอดภัยออนไลน์ (Plod Online) เพื่อสื่อสารกับพนักงานให้ตระหนักใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย คุณภาพ และสิ่งแวดล้อม

4. สังคม

เนื่องด้วยบริษัทเป็นผู้ให้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานครหรือรถไฟฟ้า MRT ที่ครอบคลุมเส้นทางสำคัญใน กรุงเทพมหานคร ดังนั้นชุมชนที่อยู่บริเวณเส้นทางรถไฟฟ้ามหานครจึงเป็นผู้มีส่วนได้เสียอีกกลุ่มหนึ่งที่บริษัทให้ ความสำคัญ การให้บริการที่ไม่สร้างผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนและสังคม รวมถึงการส่งเสริม และพัฒนาชุมชนและสังคมในพื้นที่ที่ดำเนินธุรกิจ และสามารถสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงนับเป็นความ รับผิดชอบต่อสังคมที่สำคัญในฐานะของการเป็นพลเมืองที่ดีของบริษัท

ทั้งนี้บริษัทได้กำหนดเป้าหมายที่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนเป็นหลัก โดยเน้นการพัฒนา คุณภาพชีวิตที่ดีออกเป็น 4 ด้านได้แก่ ด้านเศรษฐกิจของครอบครัวและชุมชน ด้านสุขภาพกายของคนใน ชุมชน ด้านสุขภาพใจและด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชน และบริษัทเชื่อมั่นว่าปัจจัยที่ดีเหล่านี้จะก่อให้เกิดผล เชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนและส่งผลต่อสังคมที่ดีขึ้นในอนาคต ซึ่งที่ผ่านมาบริษัทได้จัดกิจกรรม ต่างๆ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับชุมชนและสังคม อาทิ โครงการส่งเสริมการบริการในด้านการศึกษา (MRT ฟาน้องพิชิต GAT) โครงการร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนในการให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและ ความปลอดภัยในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT (โครงการ M Care สุขภาพดีชีวิตปลอดภัย) โครงการจัดกิจกรรม เพื่อส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม (เช่น โครงการประกวดวาดภาพ กิจกรรมวันเด็ก กิจกรรมวันสงกรานต์) โครงการส่งเสริมความสำคัญของสถาบันครอบครัว ชุมชน องค์กรพัฒนาเอกชน รวมทั้งสถาบันศาสนา (เช่น กิจกรรมวันพ่อ วันแม่ วันผู้สูงอายุ กิจกรรมกฐินสามัคคี) และกิจกรรมส่งเสริมสังคมภายใน ภายใต้นโยบาย Happy Society

5. สิ่งแวดล้อม

บริษัทมุ่งมั่นดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องตามมาตรฐาน ISO 14000 โดยได้มีการ ดำเนินการป้องกันและควบคุมมลภาวะ การลดผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม และการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน บนพื้นฐานของการพัฒนาอย่างยั่งยืน 3 ด้าน คือ ด้านสังคม (Society) ด้านเศรษฐกิจ (Economy) และ ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment)

โดยที่ผ่านมาบริษัทยึดมั่นในแนวทางการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นการใช้นวัตกรรมที่ช่วยอนุรักษ์พลังงาน ควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนตามนโยบายอนุรักษ์พลังงาน และคู่มือการจัดการพลังงาน

(Energy Management Manual) และกำหนดให้มีมาตรการป้องกันและลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและแผนตรวจติดตามคุณภาพสิ่งแวดล้อมพร้อมนำส่งรายงานผลการปฏิบัติตามมาตรการให้กับสำนักนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังมีการกำหนดนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีการใช้ทรัพยากรหมุนเวียน เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน เช่น โครงการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ โครงการคืนบัตรรถไฟฟ้า โครงการแปรรูปกระดาษและหมุนเวียนนำกลับมาใช้ใหม่

สำหรับปี 2558 บริษัทได้ดำเนินงานตามแผนโครงการประหยัดพลังงาน เพื่อการประหยัดพลังงาน และเพื่อลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) ให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ต่อปี โดยดำเนินงานโครงการหลัก คือ

- 1) โครงการติดตั้งหลอดไฟ LED ทดแทนหลอดฟลูออเรสเซนต์ ที่ 3 สถานี (ส่วนใต้) ขอบเขตการดำเนินการ คือ ขั้นตอนการพิจารณาแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
- 2) โครงการศึกษา Energy Baseline ที่สถานี (1สถานี) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการจัดการพลังงานขององค์กร
- 3) จัดกิจกรรมส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานแก่พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ทุกคน

สำหรับปี 2559 บริษัทมีแผนการดำเนินงานโครงการประหยัดพลังงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาระบบการจัดการพลังงานอย่างยั่งยืน ดังนี้

- (1) โครงการติดตั้งหลอดไฟ LED ทดแทนหลอดฟลูออเรสเซนต์ ที่ 9 สถานี (ส่วนใต้)
- (2) โครงการจัดทำ Energy Baseline ที่สถานีเพื่อประเมินประสิทธิภาพของการจัดการพลังงานขององค์กร
- (3) โครงการประหยัดพลังงานแสงสว่าง หลอดไฟชนิด Compact Fluorescent ขนาด 36 วัตต์ ที่ 9 สถานี (ส่วนใต้)
- (4) จัดกิจกรรมส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานแก่พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ทุกคน

การส่งเสริมวัฒนธรรมด้านสิ่งแวดล้อม บริษัทมุ่งเน้นการใช้นวัตกรรมที่ช่วยอนุรักษ์พลังงานควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดยกำหนดเครื่องมือในการดำเนินการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด อาทิ คู่มือการจัดการพลังงาน แผนการอนุรักษ์พลังงานประจำปี โดยที่ผ่านมามีบริษัทได้สร้างนวัตกรรมในการทำงานเพื่อลดปริมาณการใช้พลังงานในการให้บริการการเดินทางอย่างต่อเนื่อง และมีการเทคโนโลยีมาเพื่อช่วยประหยัดต้นทุนในการให้บริการเดินทาง ซึ่งเป็นการอนุรักษ์พลังงานควบคู่กับการรักษาสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การนำเอาเทคโนโลยี VSD (Variable Speed Drive) มาใช้ควบคุมการทำงานของระบบปรับอากาศภายในสถานี การศึกษานำหลอดไฟฟ้าแสงสว่างชนิด LED มาทดสอบเพื่อใช้ทดแทนหลอดไฟฟ้าแสงสว่างแบบธรรมดาที่ใช้พลังงานไฟฟ้ามากกว่า เพื่อเป็นการประหยัดพลังงานไฟฟ้าในสถานี โครงการแลกเปลี่ยนแนวทางการจัดการพลังงานกับหน่วยงานในระดับสากล จาก NOVA group of metros นอกจากนี้บริษัทยังส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างและปลูกจิตสำนึกเรื่องการประหยัดพลังงานและการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด กิจกรรมส่งเสริมอนุรักษ์พลังงานเป็นผลให้ ที่ผ่านมามีบริษัทได้รับคัดเลือกเพื่อเข้ารับรางวัลสถานประกอบการที่ปฏิบัติตามมาตรการในรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมและมีการจัดการสภาพแวดล้อมดีเด่นประจำปี 2554 (EIA Monitoring Awards) รางวัล Thailand Energy Awards 2014 ด้านอนุรักษ์พลังงานดีเด่น ประเภทขนส่ง จากกระทรวงพลังงาน และรางวัล ESG100 Certificate 2015 จากสถาบันไทยพัฒนาในฐานะ 1 ใน 100 บริษัทจดทะเบียนที่มีความโดดเด่นในการดำเนินธุรกิจด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance: ESG) ที่บริษัทมุ่งมั่นเอาใจใส่ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้แนวคิดและนโยบาย “การพัฒนาอย่างยั่งยืน”

10.2.2.4 กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR after process)ในปีที่ผ่านมา

“โครงการคืนบัตรรถไฟฟ้า ร่วมรักษาสิ่งแวดล้อม พร้อมพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน” บริษัทมุ่งมั่นในการรักษาสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการพัฒนาสังคม เพื่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืนและสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างครบถ้วน ด้วยการดำเนินกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคมควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อม ภายใต้ชื่อโครงการ “คืนบัตรรถไฟฟ้า ร่วมรักษาสิ่งแวดล้อม พร้อมพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน” เชิญชวนให้ผู้ใช้โดยสารรถไฟฟ้า MRT ร่วมคืนบัตรโดยสารชนิดบัตรจำกัดวันที่หมดอายุแล้วโดยบัตรโดยสาร 1 ใบมีค่าแทนเงินบริจาค 10 บาทเพื่อนำเงินไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน ผ่านการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการและความเป็นอยู่ของชุมชน อาทิ การจัดกิจกรรม Share 2 child เพื่อน้องฉลาดคิด โดยการนำเยาวชนเรียนรู้ระบบการให้บริการรถไฟฟ้า MRT เพื่อทัศนศึกษาตามสถานที่ต่างๆ และการจัดกิจกรรม M Care สุขภาพดี ซีวีปลอดภัยร่วมกับหน่วยงานพันธมิตร เพื่อให้ความรู้ด้านสาธารณสุขแก่ผู้โดยสารและประชาชนทั่วไป รวมถึงกิจกรรมเพื่อสังคมกรณีพิเศษอื่นๆ อีกด้วย

โครงการนี้ จึงเปรียบเสมือนกำลังใจจากผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT ทุกท่านและบริษัทที่มุ่งมั่นสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมผลักดันการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสังคมควบคู่ไปกับการช่วยกันรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของทุกคนในสังคม และเพื่ออนาคตที่สดใสของลูกหลานของเราที่จะพัฒนาและเจริญเติบโตต่อไปอย่างยั่งยืน

โดยในปี 2558 บริษัทได้นำเงินทุนที่ได้รับจากโครงการดังกล่าว ไปดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านการศึกษาและสาธารณสุขของชุมชนรายล้อมเส้นทางรถไฟฟ้า MRT ทั้งโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินปัจจุบัน โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง และ โครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินส่วนต่อขยาย โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. กิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านการศึกษา “กิจกรรม Share 2 Child เพื่อน้องฉลาดคิด”

วันที่ 27 ม.ค. 2558	นำนักเรียนในโรงเรียนตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้า MRT ไปทัศนศึกษาแลกเปลี่ยนประสบการณ์นอกห้องเรียน ดำเนินการจัดกิจกรรมร่วมกับคณะเด็กนักเรียนและครูอาจารย์ จากโรงเรียนวัดเลียบราษฎร์บำรุง จ.นนทบุรี ซึ่งเป็นชุมชนรายรอบเส้นทางโครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง (สถานีวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กทม.) ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายได้มีประสบการณ์ทดลองการให้บริการรถไฟฟ้า MRT เพื่อเดินทางไปเปิดประสบการณ์เรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษา (ท้องฟ้าจำลองกรุงเทพ)
วันที่ 20 ก.พ. 2558	บริษัทและบริษัทในเครือช.การช่าง ร่วมสนับสนุนโครงการศิลปิน้ำหนึ่ง-วังจันทร์ จัดกิจกรรมประกวดวาดภาพ พร้อมมอบรางวัลเป็นทุนการศึกษาและบริจาคอุปกรณ์สิ่งของ อุปกรณ์กีฬา หนังสือ และเครื่องเขียนต่างๆ ให้แก่เด็กนักเรียนและโรงเรียนที่ขาดแคลน จำนวน 15 โรงเรียนในจังหวัดระยอง เพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านการศึกษา
วันที่ 27 ก.พ. 2558	เชิญน้องๆ จาก มูลนิธิเพื่อการพัฒนาเด็ก (มพด.) ศูนย์ดวงแข รายรอบเส้นทางรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สถานีหัวลำโพง เขตปทุมวัน กทม.) ได้เข้าชมละครบรอดเวย์ระดับโลก Disney’s Beauty And The Beast โรงละครเมืองไทย รัชดาลัยเธียเตอร์ เพื่อช่วยส่งเสริมจินตนาการ และสร้างแรงบันดาลใจ แล้วพาน้องๆ ทดลองโดยสารรถไฟฟ้า MRT

วันที่ 19 มี.ค. 2558

เปิดบ้านต้อนรับน้องๆ จากโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน ค่ายศรีสุรินทรภักดี 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 TBSF นำไปชมห้องฟ้าจำลองกรุงเทพฯ 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 ซีวีปลอดภัย” บริษัทร่วมกับหน่วยงานพันธมิตร จัดกิจกรรมออกบูธแสดงนิทรรศการให้ความรู้ในด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และบริการตรวจสุขภาพฟรีให้กับผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT รวมถึงกลุ่มประชาชนที่พักอาศัยอยู่รายรอบเส้นทางรถไฟฟ้า MRT รวมถึงชุมชนใกล้เคียง ดังนี้

- การออกบูธให้ความรู้และรับบริการตรวจสุขภาพ จากโรงพยาบาลเอกชน การออกบูธแสดงนิทรรศการ และให้ความรู้เรื่องการใช้ระบบรถไฟฟ้า MRT อย่างถูกวิธีและปลอดภัย และผู้โดยสารร่วมกิจกรรมพร้อมรับรางวัลภายในงาน อาทิ บัตรโดยสารรถไฟฟ้า MRT ตั๊กตานั้น M เป็นต้น
- บริการตรวจสุขภาพฟรี จาก มูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอดในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
- บริการตรวจสุขภาพ (แมะ) และให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพ ด้วยศาสตร์การแพทย์แผนจีน โดยอาจารย์แพทย์จีน วิทยาลัยการแพทย์ทางเลือกมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- บริการตรวจสุขภาพ (แมะไฟฟ้า) ตรวจสุขภาพตามธาตุเจ้าเรือน ตรวจแรงบีบมือ ตรวจวัดสายตาเบื้องต้น จาก ร.พ.กล้วยน้ำไท
- ประเมินความเสี่ยงเบื้องต้นด้วยคอมพิวเตอร์, ปรึกษาสุขภาพกับพยาบาลวิชาชีพ จาก ร.พ.เปาโล เมโมเรียล โชคชัย 4
- ความรู้เรื่อง “5 ทำ 5 ไม่ 7 สัญญาณอันตรายห่างไกลมะเร็ง 9 เคล็ดลับ” จากสถาบันมะเร็งแห่งชาติ
- เช็กความฟิตต่างๆ มาตรวจวัดสมรรถภาพร่างกายกับสำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.)
- เคล็ดลับการดูแลสุขภาพด้วยการแพทย์แผนไทยผักพื้นบ้าน อาหารเป็นยา จากกรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

- พบองค์ความรู้การดูแลสุขภาพให้ถูกหลักโครงสร้างร่างกาย ตรวจอาการสาเหตุอาการป่วยให้คำแนะนำ การดูแลตนเองเบื้องต้น จากสถาบันปรับโครงสร้างร่างกายอริยะ
- สาธิตการออกกำลังกาย แก้ออฟฟิศซินโดรม Office Syndrome ด้วยศาสตร์โยคะ จากผู้เชี่ยวชาญ

3. กิจกรรมส่งเสริมความรักความผูกพันสถาบันครอบครัว

“กิจกรรม MRT พาแม่ดูละครเวทีฟรี” เชิญชวนผู้โดยสารตอบคำถามแสดงความคิดเห็นผ่านทางสื่อ Facebook เพื่อลุ้นรับบัตรชมการแสดงละครเวที เรื่อง วันสะลະโสศกับโจทก์เก่าๆ ณ โรงละคร เมืองไทยรัชดาลัย เธียเตอร์

“MRT พาชมคอนเสิร์ต จุฬาร วิถี ลีลาสุนทรภรณ์ ศตวรรษานุสรณ์ศาสตราจารย์ ดร.บุญรอด บิณฑสันต์” บริษัทได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของกลุ่มเป้าหมายผู้สูงวัย รายรอบเส้นทางรถไฟฟ้าสายเฉลิมรัชมงคล ซึ่งถือว่าเป็นปูชนียบุคคลของสังคมที่มีคุณค่ายิ่ง และได้ทำคุณประโยชน์แก่สังคมมาแล้วมากมาย จำเป็นอย่างยิ่งที่คนรุ่นหลังจะต้องให้ความสำคัญในการยกย่องให้การดูแลผู้สูงวัยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี สุขภาพจิตดี และสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข บริษัทจึงได้จัดกิจกรรม “MRT พาชมคอนเสิร์ต จุฬาร วิถี ลีลาสุนทรภรณ์ ศตวรรษานุสรณ์ ศาสตราจารย์ ดร.บุญรอด บิณฑสันต์” โดยวงดนตรีสุนทรภรณ์วงใหญ่ และวงดนตรีไทยสังคีตสัมพันธ์

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

“กิจกรรมคืนบัตรฯ ลุ้นโชคกับ MRT” กิจกรรมการรณรงค์ให้ผู้โดยสารเกิดการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “คืนบัตรรถไฟฟ้า ร่วมรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม พร้อมพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน” มากขึ้น โดยการแจกของบัตรโดยสารของโครงการฯ แก่ผู้โดยสารที่ออกบัตรโดยสารหรือแสดงบัตรโดยสารชนิดจำกัดวัน ประเภท 1 วัน, 3 วัน หรือ 30 วัน จากนั้นกรอกชื่อที่อยู่บนซองบัตรโดยสารของโครงการฯ พร้อมบรรจุบัตรโดยสารประเภท 1 วัน, 3 วัน หรือ 30 วัน ที่หมดมูลค่าแล้ว หย่อนลงกล่องรับคืนบัตรโดยสารของโครงการฯ เพื่อลุ้นรับรางวัล

10.3 นโยบายการป้องกันการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน

10.3.1 นโยบายการป้องกันการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันของบริษัท

บริษัทตระหนักและให้ความสำคัญในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน และการป้องกันการทุจริตทั้งภายในและภายนอกขององค์กร โดยบริษัทได้กำหนดแนวทางในการประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสมของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ผ่านทางจรรยาบรรณบริษัท และบริษัทได้คำนึงถึงความเสียหายที่จะเกิดจากการทุจริตคอร์รัปชัน จึงได้กำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมีแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ ดังนี้

1. พนักงานทุกระดับของบริษัทควรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส ในการดำเนินธุรกิจร่วมกับหน่วยงานต่างๆ และการปฏิบัติงานนั้นต้องถูกต้องตามกฎหมาย โดยมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันซึ่งอยู่ในจรรยาบรรณบริษัท
2. สนับสนุนให้ปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเป็นธรรมด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และปฏิบัติตามพันธสัญญาต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท
3. สนับสนุนให้มีการปลูกจิตสำนึกของผู้บริหารและพนักงานให้ละเว้นการทุจริตและตระหนักถึงโทษภัยของการทุจริต
4. สนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานไม่พึงรับหรือให้การเลี้ยงรับรอง ของขวัญ และค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เกินความจำเป็นและไม่เหมาะสมกับบุคคลที่ทำธุรกิจกับบริษัท
5. บริษัทจะจัดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานเพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริต

ทั้งนี้ บริษัทซึ่งดำเนินธุรกิจก่อสร้างและบริหารทางพิเศษและธุรกิจบริหารจัดการโครงการขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า ได้มีนโยบายการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันและการดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าว สรุปได้ดังต่อไปนี้

10.3.2 ธุรกิจก่อสร้างและบริหารทางพิเศษ

บริษัทได้กำหนดมาตรการทั้งทางวินัยและทางกฎหมายกรณีทุจริตคอร์รัปชัน ในทางวินัยจะมีกระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัยโดยคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากแผนกทรัพยากรบุคคล แผนกต้นสังกัดของผู้กระทำผิด และจากหน่วยงานอื่น ในการพิจารณาความผิดกำหนดให้กรรมการผู้จัดการเป็นพิจารณาลงโทษสำหรับกรณีตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร และการเลิกจ้าง และหากความผิดเข้าข่ายยกยอกจะพิจารณาดำเนินการในทางกฎหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์ของบริษัทโดยกำหนดแนวทางไว้ดังนี้

1. ไม่ดำเนินธุรกิจกับองค์กร หรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน
2. มีการลงโทษพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริต และการดำเนินคดีทางกฎหมาย

แนวทางปฏิบัติเพิ่มเติมเกี่ยวกับการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน

บริษัทมีเจตนารมณ์ที่จะดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน ตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ระมัดระวัง รอบคอบ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทและเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย และไม่มี การทุจริตคอร์รัปชันทั้งภายในและภายนอก

1. บริษัทและบริษัทย่อยได้กำหนดนโยบายและมาตรการเพื่อการต่อต้าน ขจัดกาจายหรือการรับสินบนและการคอร์รัปชัน รวมถึงการกระทำการใดๆ ซึ่งขัดต่อศีลธรรมและวัฒนธรรมอันดีงาม โดยกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณบริษัทของบริษัทและข้อตกลงเกี่ยวกับการทำงาน เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนถือปฏิบัติร่วมกัน
2. บริษัทตระหนักถึงความเสี่ยงของธุรกิจภายใต้การเปลี่ยนแปลงทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานบริษัทจึงได้จัดให้มีการบริหารความเสี่ยงอย่างมีระบบ มีการเฝ้าระวัง และมีการใช้มาตรการต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง โดยได้แต่งตั้งคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและบริหารความเสี่ยง เพื่อพิจารณาระดับนโยบาย และมีฝ่ายบริหารทำหน้าที่ดูแลกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กรโดยรวม และปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน แทนคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ติดตาม ประเมินผลและจัดทำรายงานการบริหาร ความเสี่ยงในระดับหน่วยงาน เพื่อรายงานคณะกรรมการบริษัททราบ นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดทำคู่มือ การบริหารความเสี่ยงและแผนการบริหารความเสี่ยง เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน รวมทั้งมีการติดตาม ประเมินผล ทบทวนความเสี่ยงให้สอดคล้องกับสถานการณ์แวดล้อมทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งมีการจัดทำ แผนฉุกเฉินสำหรับทุกหน่วยงานใช้ปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินเพื่อสามารถเข้าดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันที
3. ในส่วนของการดำเนินการของบริษัทเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายในการป้องกันการคอร์รัปชันนั้น นอกจากได้กำหนดไว้ เป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว บริษัทได้ปลูกจิตสำนึกป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันภายในองค์กร โดยบริษัท ได้จัดให้มีการฝึกอบรม ด้วยวิธีการทั้งทางกายภาพและพัฒนาทางจิตที่จะช่วยให้เกิดจิตสำนึกที่ดีเพราะบริษัทเชื่อว่าการเป็นคนดีต้องเกิดขึ้นจากภายใน เช่น กิจกรรมทางวัฒนธรรม ที่บริษัทจัดต่อเนื่องตลอดปี 2558 นอกจากนี้ เพื่อเตรียมความพร้อมในการขอรับรองการเข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต บริษัทได้ดำเนินการให้แผนกต่างๆ ทำการประเมินตนเองเพื่อระบุจุดที่ต้องปรับปรุงให้สอดคล้องตามมาตรการต่อต้าน การคอร์รัปชัน ในโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต พร้อมกันนี้บริษัทได้มอบหมายให้ ผู้รับผิดชอบด้านการกำกับดูแล และด้านตรวจสอบภายใน จำนวน 2 คน เข้ารับการอบรมหลักสูตร Anti - Corruption : The Practical Guide (ACPG 15) ซึ่งจัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
4. บริษัทจัดทำแบบสำรวจการปฏิบัติตามจรรยาบรรณทุกปี เพื่อให้ผู้บริหารทบทวนการประพฤติปฏิบัติตนตามแนวทาง จรรยาบรรณ
5. บริษัทได้กำหนดความผิดสำหรับการปฏิบัติงานที่ทุจริต คอร์รัปชัน เป็นความผิดทางวินัยที่ร้ายแรง ซึ่งหากฝ่าฝืน ละเมิด จะถูกพิจารณาลงโทษสถานหนัก อันอาจถึงขั้นเลิกจ้าง โดยไม่ต้องเตือนล่วงหน้า ลักษณะความผิดดังกล่าว จำแนกได้ดังนี้

- (1) เปิดเผยความลับของบริษัทแก่บุคคลภายนอก
- (2) ทุจริตต่อหน้าที่ และหรือต่อบริษัทรวมทั้งการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นให้กระทำการนั้นด้วย
- (3) ใช้ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ
- (4) รับสิ่งตอบแทนเกี่ยวกับหน้าที่การงานโดยมิชอบ
- (5) แสดงกิริยาหยาบคาย หรือใช้วาจาก้าวร้าวข่มขู่ หมิ่นประมาท หรือทำร้ายร่างกายผู้บังคับบัญชา รวมถึงบุคคลภายนอกที่มาติดต่อหรือเกี่ยวข้องกับบริษัท

10.3.3 ธุรกิจบริหารจัดการโครงการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า

บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันโดยบริษัทได้ดำเนินการที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่นในการต่อต้านคอร์รัปชัน ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยบริษัทได้ประกาศนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้กับพนักงานทุกคนได้รับทราบและเผยแพร่ในนโยบายดังกล่าวในเว็บไซต์เพื่อสื่อสารภายใน (Intranet) และ เว็บไซต์หลักของบริษัทหัวข้อบรรษัทภิบาลรวมถึงมีการจัดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานใหม่ทุกคนของบริษัท เพื่อให้เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกในเรื่องดังกล่าวตั้งแต่เริ่มแรกและจัดให้เป็นหลักสูตรทบทวนความรู้และทดสอบประจำปีให้กับพนักงานทุกคนอีกด้วยเพื่อทบทวนการประพฤติปฏิบัติตนตามแนวทางจรรยาบรรณ และบริษัทได้คำนึงถึงความเสี่ยงที่จะเกิดจากการทุจริตคอร์รัปชัน โดยเปิดช่องทางให้สามารถติดต่อร้องเรียนในเรื่องที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทโดยสามารถรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบโดยตรง

11. การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง

11.1 การควบคุมภายใน

คณะกรรมการบริษัทได้ให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมภายในที่ดีและมีประสิทธิผล รวมทั้งแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท เพราะเชื่อว่าการมีระบบการควบคุมภายในที่ดี คือการมีกระบวนการปฏิบัติงาน แผนการจัดองค์กร และระบบงานที่ดี สามารถนำมาใช้เพื่อช่วยให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์หรือภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ช่วยลดความเสี่ยงและป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจของบริษัทโดยมอบหมายให้คณะกรรมการตรวจสอบซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระดำเนินการสอบทานการประเมินระบบการควบคุมภายในให้มีประสิทธิผล โดยมีสำนักตรวจสอบภายในซึ่งมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่และรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบทำหน้าที่สอบทานระบบการปฏิบัติงานในฝ่ายงานต่างๆ ของบริษัทตามแผนการตรวจสอบประจำปีที่ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการใช้ทรัพยากรต่างๆ ของบริษัทอย่างคุ้มค่า สมประโยชน์ มีการควบคุมการดำเนินงานและการรายงานทางการเงินที่มีความถูกต้อง เชื่อถือได้และทันเวลา มีการปฏิบัติตามนโยบายและเป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมายและข้อบังคับของทางราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีการทบทวนความมีประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ถือหุ้นบนพื้นฐานความเป็นธรรมด้านผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย นอกจากนี้คณะกรรมการตรวจสอบยังมีหน้าที่ในการพิจารณาคัดเลือกและเสนอแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและคำตอบแทนผู้สอบบัญชี พิจารณาการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทให้มีความถูกต้องครบถ้วนในกรณีที่เกิดรายการเกี่ยวโยงหรือรายการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

11.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง

คณะกรรมการบริษัทได้ให้ความสำคัญในการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในการบริหารจัดการ โดยมอบหมายให้คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและบริหารความเสี่ยงดูแลและทบทวนการบริหารความเสี่ยงโดยรวมของบริษัท กลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยง และระบบเตือนภัยความเสี่ยง เพื่อสามารถเตรียมพร้อมในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมและทันเวลารวมทั้งการจัดการอบรมให้ความรู้กับผู้บริหารและพนักงานถึงแนวทางการบริหารความเสี่ยงเพื่อให้เกิดความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร โดยฝ่ายบริหารดำเนินการพิจารณาปัจจัยเสี่ยงที่บริษัทประสบอยู่หรือคาดว่าจะประสบ นำมาวิเคราะห์ผลกระทบและโอกาสที่ความเสี่ยงนั้นจะเกิดขึ้น แล้วกำหนดมาตรการป้องกันและการจัดการความเสี่ยงนั้นให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้และสอดคล้องกับนโยบายของบริษัท นำเสนอคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและบริหารความเสี่ยงพิจารณาความเพียงพอและเหมาะสม โดยกำหนดให้มีการทบทวนระบบและประเมินประสิทธิผลของ