

10. ความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทในฐานะผู้ให้บริการทางพิเศษ และรถไฟฟ้า ด้วยความมุ่งมั่นดำเนินงานตามเจตนารมณ์ที่จะมีส่วนช่วยบรรเทาปัญหาจราจรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการเชื่อมต่อระบบขนส่งมวลชนและคมนาคมแบบครบวงจร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต และขับเคลื่อนอนาคตของระบบขนส่งและระบบคมนาคมของประเทศไทย นอกจากนี้ บริษัทดำเนินธุรกิจอยู่บนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งในธุรกิจก่อสร้างและบริหารทางพิเศษ และธุรกิจบริหารจัดการโครงการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง

10.1 นโยบายภาพรวม

บริษัทมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญเพื่อการเจริญเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืนของบริษัท โดยเน้นการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส เป็นธรรม พร้อมมุ่งให้เกิดประโยชน์และการเติบโตไปพร้อมกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม จึงได้มีการกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน และสื่อสารไปยังพนักงานทุกคนเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง 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 และธุรกิจบริหารจัดการโครงการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า ได้มีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน สรุปได้ดังต่อไปนี้

10.2.1 ธุรกิจก่อสร้างและบริหารทางพิเศษ

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

การที่จะสามารถอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างยั่งยืนควบคู่ไปกับการเติบโตของบริษัทตามพันธกิจทางสังคม (Social Mission) ที่ได้กำหนดไว้เพื่อเป็นการสร้างพื้นฐานที่ดีให้แก่คนในสังคมอันนำไปสู่การพัฒนาของสังคมในอนาคตสิ่งที่จำเป็นต้องมี ได้แก่

- กระบวนการสร้างพื้นฐานแนวคิดที่คำนึงถึงพันธกิจทางสังคมให้แก่พนักงาน เพื่อให้สามารถดำเนินงานสอดคล้อง และพัฒนาสังคมร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพของสังคมโดยรอบเส้นทางให้ดีขึ้น ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อการขยายแนวคิดไปสู่การดำเนินงานในบริษัท ความสำคัญต่อการปลูกฝังแนวคิดนี้ เกิดจากลักษณะบริบทของการดำเนินงานของบริษัทที่จะต้องส่งผลกระทบต่อชุมชนโดยรอบตามแนวของเส้นทางพิเศษตั้งแต่เริ่มต้นก่อสร้างไปจนถึงการให้บริการนั่นเอง

- การปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของเส้นทางซึ่งมีกระบวนการทบทวนการทำงานอยู่เสมอ โดยไม่ได้คำนึงเพียงแต่ความเหมาะสมกับการดำเนินงานในปัจจุบันเท่านั้น แต่ยังคำนึงถึงการปรับปรุงและพัฒนาเพื่ออนาคตอีกด้วย (Preventive Thinking) อันนำมาซึ่งการลดความเสี่ยง ผลกระทบต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการบริหารจัดการที่รวดเร็ว ตอบสนองอย่างทันท่วงที และบริหารต้นทุนได้อย่างแม่นยำยิ่งขึ้น อีกด้วย
- การเป็นส่วนสำคัญในการบรรเทาปัญหาจรรยาบรรณให้แก่คนในสังคม เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าปัญหาจรรยาบรรณอันส่งผลกระทบในหลายๆ ด้านของสังคมไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อประสานงานทางธุรกิจของคนในสังคม ด้านสังคมที่ส่งผลกระทบต่อภาวะทางอารมณ์ของผู้คน และสิ่งแวดล้อมอันเนื่องจากการปล่อยมลพิษสู่สังคมและโลกใบนี้ บริษัทจึงมุ่งที่จะลดผลกระทบต่างๆ เหล่านี้ ผ่านการคำนึงถึงการสร้างเส้นทางที่ดีและเหมาะสมที่สุดให้แก่สังคม
- การได้รับการยอมรับในภาพลักษณ์ของบริษัท ที่ดำเนินธุรกิจเพื่อสังคมอย่างแท้จริงผ่านการดำเนินงานของพนักงานที่ดูแลคุณภาพของเส้นทางให้พร้อมใช้งานและปลอดภัยอยู่เสมอ รวมถึงยังดูแล แบ่งปันความรู้ โอกาส ให้แก่สังคมโดยรอบเส้นทางที่ดำเนินการอยู่ และในอนาคตที่จะเข้าไปดำเนินการอีกด้วย

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

การมุ่งมั่นให้บริการทางพิเศษที่มีคุณภาพและความปลอดภัย ด้วยการเอาใจใส่ดูแลและตระหนักถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงพัฒนาและส่งเสริมนวัตกรรมที่มุ่งเน้นสร้างประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสร้างมูลค่าเพิ่มแก่บริษัทและผู้ที่เกี่ยวข้องด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในใจผู้ใช้บริการทางพิเศษ และสังคมโดยรวม

บริษัทมีนโยบายที่ชัดเจนในการให้ความสำคัญต่อสิทธิและความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียที่กำหนดไว้ทุกกลุ่ม ดังนี้

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

รวมถึงได้มีแนวทางในการบริหารจัดการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับผู้มีส่วนได้เสียในกิจกรรมรูปแบบต่างๆ เป็นประจำ ทั้งการประชุม การสานเสวนา การพบปะเยี่ยมเยียน การระดมความคิดเห็น การศึกษาสำรวจความต้องการและความพึงพอใจ เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงความสนใจและข้อห่วงใยสำหรับนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยได้มีแผนการในการพัฒนาแนวทางการเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้เสียให้เป็นกระบวนการที่ทุกหน่วยงานได้มีโอกาสมีส่วนร่วม รวมถึงการนำเสนอข้อมูลสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหารในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรในปีต่อไป

เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ บริษัทจึงได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมให้ครอบคลุมตลอดเส้นทางแห่งความสุขเพื่อเป็นแนวปฏิบัติ โดยยึดหลักสำคัญคือ ความครอบคลุมต่อผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบที่สำคัญที่เกิดขึ้นและอาจมีต่อผู้มีส่วนได้เสียสำคัญ และพิจารณาจากกระบวนการดำเนินธุรกิจของบริษัท บริษัทได้กำหนดขอบเขตของความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ 3 ขอบเขต ดังนี้

1. ต้นทางแห่งความสุข มุ่งเน้นต่อการปฏิบัติ พัฒนาและดูแลพนักงานเพื่อให้มีคุณภาพชีวิต มีศักยภาพมีคุณธรรม จริยธรรมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานทั้งภายในองค์กรและกับหน่วยงานภายนอก เพื่อส่งมอบคุณภาพของการบริการที่ดีให้กับผู้ใช้บริการสูงสุดทั้งในยามปกติและภาวะฉุกเฉิน

2. เส้นทางแห่งความสุข มุ่งเน้นการสร้างความปลอดภัยนับตั้งแต่การก่อสร้าง การดูแลบำรุงรักษา รวมถึงการปฏิบัติต่อคู่ธุรกิจ คู่ค้า ด้วยความร่วมมืออย่างเป็นธรรมชาติ และการมุ่งสร้างนวัตกรรมในการให้บริการที่มีคุณค่าต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตลอดกระบวนการดำเนินงาน
3. สังคมแห่งความสุข มุ่งเน้นการปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดีมีความรับผิดชอบต่อชุมชนรอบเส้นทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี การให้ความสำคัญกับสังคมในวงกว้างจากการดำเนินงานของบริษัท

ผลการดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

จากแนวคิดในการดำเนินกิจการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทเพื่อมุ่งสร้าง “เส้นทางแห่งความสุข” จึงนำไปสู่การปฏิบัติจริงผ่านการดำเนินงานของพนักงานของบริษัทร่วมกับชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมที่ตอบสนองต่อพันธกิจทางสังคมของบริษัทให้บรรลุผลและดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ดังต่อไปนี้

1. ต้นทางแห่งความสุข

บริษัทจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรทั้งสายงานหลัก และสายงานสนับสนุน โดยเฉพาะสายงานหลักที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการบนทางพิเศษที่มุ่งเน้นคุณภาพและความปลอดภัย เพื่อบรรลุเป้าหมายการบริการที่เป็นหนึ่ง สร้างความพอใจและประทับใจแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษ บริษัทได้จัดหลักสูตรอบรมความรู้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีทักษะและความสามารถในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่มีลักษณะเฉพาะในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ทั้งด้านผู้ภัยจัดจราจร จัดเก็บค่าผ่านทาง และการบำรุงรักษาระบบและสายทาง

1.1 งานผู้ภัยและจัดการจราจร

มีการฝึกซ้อมผู้ภัยและให้ความช่วยเหลืออุบัติเหตุร้ายแรงบนทางพิเศษ การอบรมด้านความปลอดภัยทุกปี การอบรมทักษะการใช้รถปฏิบัติการช่วยเหลือบนทางพิเศษ การอบรมอาสาจราจร การอบรมฝึกปฏิบัติงานจริง (On The Job Training) การอบรมพนักงานใหม่ก่อนขึ้นไปปฏิบัติงานจริงบนทางพิเศษ เป็นระยะเวลา 3 เดือน การอบรมด้าน Service Mind

1.2 งานจัดเก็บค่าผ่านทาง

บุคลากรของบริษัทที่ปฏิบัติงานด้านนี้ ประกอบด้วย บุคลากรซึ่งมีหน้าที่จัดเก็บค่าผ่านทาง จากผู้ใช้บริการทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอก บริษัทจัดให้มีการอบรมทักษะในด้านการจัดเก็บค่าผ่านทางให้ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการทางพิเศษสามารถชำระค่าผ่านทางได้โดยสะดวกรวดเร็ว บุคลากรของบริษัทที่ปฏิบัติงานด้านรายได้ค่าผ่านทางมีหน้าที่ควบคุมการจัดเก็บค่าผ่านทางให้ถูกต้อง โปร่งใสและเที่ยงตรง โดยทำงานร่วมกับภาครัฐ คือ กทพ. ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดเก็บค่าผ่านทางจากผู้ใช้บริการทางพิเศษ บริษัทจัดให้มีการอบรมฝึกปฏิบัติงานจริงภายใน (On The Job Training) ในเรื่องบทบาทและหน้าที่ของพนักงานควบคุมการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ที่สำคัญคือ ต้องตรงต่อเวลา การตรวจสอบข้อมูลการนับรถและบันทึกการปฏิบัติงานต้องถูกต้องและแม่นยำ

นอกจากนี้ ต้องตรวจสอบสภาพอุปกรณ์เก็บค่าผ่านทางให้สมบูรณ์พร้อมใช้งานตลอดเวลา เพื่อความถูกต้องของการจัดเก็บค่าผ่านทางซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ที่มั่นคงของบริษัทเพื่อดูแลรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ บุคลากรด้านนี้ยังมีโอกาสศึกษาดูงานระบบการจัดเก็บค่าผ่านทางในต่างประเทศอีกด้วย

1.3 งานด้านบำรุงรักษาโครงสร้างเพื่อให้ทางพิเศษมีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัย บริษัทมีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบและซ่อมบำรุงโครงสร้าง Segmental Box Girder ที่ได้มาตรฐานสากลมีการตรวจสอบติดตาม เฝ้าระวัง อย่างต่อเนื่องตลอดปี

2. บนเส้นทางแห่งความสุข

ผู้ใช้บริการทางพิเศษเปรียบเสมือนหัวใจของบริษัท บริษัทจึงพร้อมส่งมอบและปรับปรุงการบริการบนทางพิเศษให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การเดินทางสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย ยกกระดับคุณภาพชีวิต พร้อมทั้งเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาสังคมไทย บริษัทให้ความสำคัญต่อนวัตกรรมที่ลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่มีต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย นับตั้งแต่การก่อสร้าง การซ่อมบำรุง ดูแลรักษาให้ทางพิเศษ

มีศักยภาพรองรับการใช้งานของผู้ใช้บริการได้อย่างสะดวกปลอดภัยทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายของความรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการทางพิเศษ

2.1 การก่อสร้างทางพิเศษ บริษัทนำเทคโนโลยีการก่อสร้างระบบคานารูปตัดเหลี่ยมกลวง (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 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นทางยกระดับ และมีการเชื่อมโยงเป็นโครงข่ายระยะทางรวมกันทั้งสิ้น 256.1 กิโลเมตร จึงทำให้ทางพิเศษเป็นเส้นทางยุทธศาสตร์สำคัญในการลำเลียงความช่วยเหลือไปสู่ประชาชนที่ประสบเหตุ การขนส่งยุทธปัจจัย และการสัญจรของทั้งภาครัฐและเอกชน เมื่อเกิดเหตุการณ์หรือภัยต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการสัญจรบนถนนพื้นล่าง ดังเช่นเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นในอดีตซึ่งยืนยันการเป็นเส้นทางยุทธศาสตร์ได้เป็นอย่างดี ดังนั้นบริษัทในฐานะที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อในการบริหารจัดการทางพิเศษศรีรัช ทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอก และทางพิเศษอุดรรัถยา จึงกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ เพื่อให้ทางพิเศษสามารถให้บริการได้ในยามฉุกเฉินและกลับคืนสู่ภาวะปกติโดยเร็ว โดยบริษัทพร้อมดูแลด้านต่างๆ ดังนี้

1. มีศูนย์ควบคุมทางพิเศษ โดยมีพนักงานสื่อสารดูแลการจราจรบนทางพิเศษและให้ข้อมูลการเดินทางแก่ผู้ให้บริการทางพิเศษ มีระบบการเฝ้าระวังผ่านกล้องวงจรปิด CCTV บนทาง มีระบบวิทยุสื่อสารผ่านศูนย์ควบคุมกลางที่รองรับการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง มีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด มีทีมกู้ภัยวิ่งตรวจตราบนทางพิเศษตลอดเวลา สามารถเข้าช่วยเหลือผู้ให้บริการที่ประสบเหตุบนทางพิเศษอย่างทันที่ นอกจากนี้ยังประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนทางพิเศษและถนนพื้นล่างเพื่ออำนวยความสะดวกตลอด 24 ชั่วโมง โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจพื้นล่างสามารถดูสภาพการจราจรบนทางพิเศษผ่านกล้องวงจรปิดที่บริษัทดำเนินการเชื่อมต่อสัญญาณภาพให้
2. การให้บริการช่องเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติหรือ Easy Pass ซึ่งเป็นระบบเก็บเงินอัตโนมัติ บริษัทให้ความร่วมมือกับภาครัฐนอกเหนือจากข้อตกลงในสัญญาสัมปทาน ด้วยเจตนาในการปรับปรุงบริการและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากปัญหาจราจร ส่งผลให้ผู้ให้บริการทางพิเศษประหยัดเวลาในการเดินทางและน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ลดมลพิษหน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง ลดการใช้พลังงานเชื้อเพลิง และส่งเสริมคุณภาพชีวิต
3. สำหรับนวัตกรรมความปลอดภัย บริษัทมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการวิจัยและพัฒนา (R&D) เพื่อปรับปรุงความปลอดภัยบนทางพิเศษอย่างสม่ำเสมอ มีการศึกษาและตรวจสอบความปลอดภัย (Road Safety Audit) วิเคราะห์สภาพของถนน แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงทางพิเศษให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

ภาวะฉุกเฉินเหตุการณ์ภัยพิบัติ ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ หรือมีปัจจัยภายนอกที่ก่อให้เกิดเหตุสุดวิสัยกะทันหัน เช่น ภัยพิบัติ อุบัติเหตุร้ายแรง แผ่นดินไหว และเหตุที่อาจเกิดจากการก่อการร้าย วินาศกรรม เช่น การวางระเบิด จลาจล รวมถึงการชุมนุมที่เกิดจากกลุ่มผู้ก่อความไม่สงบ บริษัทได้มีการ

กำหนดให้ทุกหน่วยงาน มีแผนสำรองฉุกเฉินเพื่อรองรับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงมีการเตรียมความพร้อม เพื่อให้พนักงานที่รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ได้ทันที และจัดตั้งหน่วยงานติดตามการเตือนภัยและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุร้ายแรง มีการควบคุมดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่างๆ อย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ ยังเพิ่มมาตรการในการตรวจแนวเส้นทาง และพื้นที่ในเขตทางมากยิ่งขึ้น รวมถึงประสานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในบริเวณโดยรอบทางพิเศษ บริษัทได้จัดทำประกันภัยคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อสินทรัพย์ที่ใช้ในการประกอบธุรกิจ ความเสียหายของโครงสร้างทางด่วน (Property Damage) ของทางพิเศษศรีรัช - วงแหวนรอบนอกฯ และทางพิเศษอุดรรัถยา การหยุดชะงักของการประกอบธุรกิจ (Business Interruption) รวมถึงการประกันความเสียหายที่เกิดกับบุคคลภายนอก (Public Liability) เป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการป้องกันผลกระทบจากความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น

ภาวะเหตุการณ์ความไม่สงบทางการเมือง ส่งผลให้การจราจรบนพื้นราบติดขัด รวมถึงเส้นทางขึ้น-ลงทางพิเศษบางแห่งที่อยู่ใกล้บริเวณจุดชุมชนเกิดการจราจรติดขัดเช่นกัน เพื่อลดผลกระทบดังกล่าว บริษัทได้มีการจัดทำแผนสำรองฉุกเฉินเพื่อรองรับเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น ชักซ้อมพนักงานทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเข้าแก้ไขปัญหา มีการจัดตั้งหน่วยงานติดตามการเตือนภัยและประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อเฝ้าสังเกตการณ์และเข้าดำเนินการแก้ไขระงับเหตุการณ์ต่างๆ ได้ทันที

ในช่วงเทศกาลพิเศษ บริษัทร่วมกับ กทพ. จัดโครงการอำนวยความสะดวก มั่นคง และปลอดภัย รองรับการเดินทางของประชาชนช่วงเทศกาล โดยจัดตั้งหน่วยบริการบนทางพิเศษเพื่อให้บริการตรวจเช็คเครื่องยนต์เบื้องต้นโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย รวมทั้งบริการน้ำดื่ม ผ้าเย็น เพื่อเพิ่มความสดชื่นในการเดินทางไกลเป็นการช่วยลดอุบัติเหตุอีกทางหนึ่งด้วย

- 2.4 การปฏิบัติต่อคู่ค้า เนื่องด้วยการดำเนินธุรกิจของบริษัทเป็นบริการที่มีลักษณะเฉพาะและต้องใช้เงินทุนในการดำเนินงาน ดังนั้น การสร้างความเชื่อถือด้วยการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรมกับคู่ค้าและผู้สนับสนุนทางการเงินถือเป็น Key Success Factor ที่ทำให้บริษัทสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้กับผู้ใช้บริการทางพิเศษได้แม้ในยามวิกฤต จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติต่อคู่ค้า โดยการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม ให้การได้มาซึ่งสินค้าและบริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน โดยยึดมั่นที่จะพัฒนาและรักษาสัมพันธภาพที่ยั่งยืนกับคู่ค้า โดยมีวัตถุประสงค์ชัดเจนในเรื่องของคุณภาพของสินค้าและบริการที่คู่ควรกับมูลค่าเงิน คุณภาพทางเทคนิค และมีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน บริษัทจึงได้จัดให้มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่เสมอภาค และมีความเป็นธรรมแก่คู่ค้าทุกระบบ และเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงานว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างตามข้อกำหนดตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 โดยวิธีการและมาตรการที่ใช้ในการต่อต้านการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม กำหนดแนวทางส่งเสริมการเคารพสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของคู่ค้า และปกป้องสิทธิในทรัพย์สิน ดำเนินธุรกิจต่อห่วงโซ่อุปทานตามมาตรฐานสากล ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 อย่างเคร่งครัด ด้วยการให้ความรู้ความเข้าใจและมีการควบคุมตรวจสอบอย่างใกล้ชิดทำให้มั่นใจได้ว่าห่วงโซ่อุปทานของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจกับบริษัทดำเนินงานด้วยการคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อความยั่งยืนในการทำธุรกิจร่วมกัน สำหรับกลุ่มผู้สนับสนุนทางการเงิน ได้แก่ ผู้ให้กู้ ผู้ถือหุ้นกู้ เจ้าหนี้ บริษัทยึดมั่นปฏิบัติตามสัญญาและข้อผูกพัน รักษาวินัยทางการเงินอย่างเคร่งครัด

3. สังคมแห่งความสุข

บริษัทใส่ใจดูแลชุมชนรอบข้างทางพิเศษ ไม่ให้การดำเนินธุรกิจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม โดยมีการสำรวจตรวจสอบสภาพชุมชนและสังคมใกล้เขตทางพิเศษตามแผนงานอย่างสม่ำเสมอ บริษัทมีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน รวมทั้งอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบหรือก่อให้เกิดมลภาวะต่อชุมชนรอบข้าง ในขณะที่เดียวกันได้มีการจัดทำมวลชนสัมพันธ์ที่แข็งแรงถึงข้อมูลพร้อมรับเรื่องร้องเรียนจากโครงการต่างๆ ที่บริษัทได้ดำเนินการ เพื่อมิให้ชุมชนโดยรอบทางพิเศษได้รับความเดือดร้อน

เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้มีความชัดเจน สามารถวัดผลได้ และเป็นที่ยอมรับ บริษัทจึงได้ประยุกต์ใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ภายใต้นโยบายสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- ให้ความสำคัญในการป้องกันและควบคุมมลพิษ โดยบริหารและบำรุงรักษาทางพิเศษให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของผู้ใช้บริการทางพิเศษ พนักงาน และชุมชน
- สร้างจิตสำนึกแก่พนักงานและส่งเสริมการใช้พลังงานทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ
- ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องต่อกฎหมาย และข้อกำหนดอื่นๆ ด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง
- ทบทวนวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เพื่อปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง
- เผยแพร่นโยบายสิ่งแวดล้อมต่อสาธารณชน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

3.1 การดำเนินธุรกิจที่มีผลกระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคม

ในรอบปี 2559 ที่ผ่านมา บริษัทและบริษัทย่อยได้ดำเนินธุรกิจตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ไม่พบการกระทำผิดหรือฝ่าฝืนกฎหมายที่กระทบต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทแต่อย่างใด

3.2 กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ด้วยนโยบายและความมุ่งมั่นที่จะดูแลสังคมในทุกภาคส่วนอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการบริหารจัดการ ผลประกอบการที่ดี การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ถือหุ้น และการให้ความสำคัญกับชุมชนโดยรอบ รวมทั้งการดูแลสังคมใกล้ และสังคมไกล โดยปี 2559 บริษัทได้จัดกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1) กิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ในครอบครัว

“กิจกรรมแม่ลูกผูกสัมพันธ์ BEM ชวนแม่ลูกเที่ยวฟาร์มออกแกนิก CORO field จ.ราชบุรี”

เนื่องในโอกาสวันแม่แห่งชาติ ซึ่งถือเป็นวาระพิเศษของครอบครัว บริษัทจึงเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีในครอบครัวโดยนำครอบครัวผู้ใช้บริการทางพิเศษ จำนวน 14 ครอบครัว รวม 42 คน ร่วมเดินทางโดยใช้ทางพิเศษศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ ไป จ.ราชบุรี เรียนรู้การเกษตรรูปแบบใหม่ พร้อมทำกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ในครอบครัวซึ่งเป็นช่วงเวลาพิเศษที่พ่อแม่ลูกร่วมกันตกแต่งต้นไม้ ท่ามกลางบรรยากาศอันอบอุ่นของความรักในครอบครัว

“กิจกรรมพ่อลูกผูกสัมพันธ์ BEM ชวนพ่อลูกเที่ยววัง ย้อนถิ่นศิลป์ที่ จ.นครปฐม”

บริษัทให้ความสำคัญกับกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ในครอบครัวอย่างต่อเนื่อง และในเดือนธันวาคมซึ่งเป็นเดือนของวันพ่อ บริษัทจึงได้จัดกิจกรรม “BEM ชวนพ่อลูกเที่ยววัง ย้อนถิ่นศิลป์ที่ จ.นครปฐม” โดยนำผู้ใช้บริการทางพิเศษ จำนวน 13 ครอบครัว รวม 39 คน ร่วมเยี่ยมชมศูนย์ควบคุมทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ (CCB7) และเดินทางโดยใช้ทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ ทางพิเศษเชื่อมสุข กรุงเทพ-กรุงธน ไป จ.นครปฐม ชมความงดงามของพระราชวังสนามจันทร์ เรียนรู้ประวัติศาสตร์ในสมัยรัชกาลที่ 6 ใหว่พระสักการะขอพรองค์พระปฐมเจดีย์ ที่เที่ยวชมตลาดนัดในสวน Little Tree พร้อมกระชับความสัมพันธ์ในครอบครัวกับกิจกรรมวาดภาพด้วยสีธรรมชาติ

2) กิจกรรมปลูกจิตสำนึกการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนต้องตระหนักถึงและต้องร่วมมือร่วมใจกันอย่างจริงจัง บริษัทจึงได้จัดโครงการ “BEM ชวนรักษ์สิ่งแวดล้อม” เพื่อรณรงค์สร้างจิตสำนึกการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยนำคณะผู้บริหารและพนักงานร่วมกิจกรรมกำจัดวัชพืชต้นสาบเสือ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้กับสัตว์ป่า ณ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จ.นครราชสีมา

3) กิจกรรมส่งเสริมจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม เพื่อปลูกฝังความรับผิดชอบต่อสังคม

“BEM ชวนฟังธรรม” เพื่อการส่งเสริมจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรมที่ดีสู่พนักงาน จะสามารถปลูกฝังให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมได้อย่างยั่งยืน บริษัทจึงได้จัดกิจกรรมฟังการบรรยายธรรม โดยหลวงปู่ไม อินทสิริ เจ้าอาวาส วัดป่าเขาภูหลวง จ.นครราชสีมา ให้แก่คณะผู้บริหารและพนักงาน เพื่อให้สามารถนำหลักธรรม คำสอนมาเป็นแนวทางในดำเนินชีวิตปัจจุบันและการทำงานได้อย่างเหมาะสม

“บริจาคโลหิต” การให้เลือดต่อชีวิตเป็นส่วนหนึ่งของการให้ที่ยิ่งใหญ่ โดยบริษัทร่วมกับ สภากาชาดไทย และคณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช จัดกิจกรรม บริจาคโลหิต จำนวน 3 ครั้ง โดยได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมบริจาคเป็น จำนวนมาก

4) กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การร่วมมือร่วมใจเพื่อส่งมอบการบริการที่ดีสู่ผู้ใช้บริการทางพิเศษเพื่อให้เกิด ความพึงพอใจสูงสุด ถือเป็นเป้าหมายหลักของทั้ง 3 หน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน คือ พนักงานของบริษัท พนักงาน กทพ. และเจ้าหน้าที่ตำรวจ สน.ทางด่วน 2 เพื่อกระชับความสัมพันธ์อันจะทำให้เกิด ความสามัคคีในการทำงานและก่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริการสูงสุด บริษัทจึงได้จัดกิจกรรม ดังนี้

“ทางด่วนชวนดูหนัง” ครอบครัวยุคใหม่ กทพ. ครอบครัวยุคใหม่ที่ตำรวจ สน.ทางด่วน 2 และครอบครัวยุคใหม่ของบริษัทร่วมพบปะสังสรรค์และชมภาพยนตร์เรื่อง “Batman v Superman : Dawn of Justice” ณ โรงภาพยนตร์เอสพลานาด ซีนีเพล็กซ์ โดยสมาชิกทุกคนร่วมเล่นเกม และชมภาพยนตร์ในรูปแบบ 3 มิติอย่างสนุกสนาน

“มอบรถยนต์และรถจักรยานยนต์แก่ กทพ. และสถานีตำรวจ สน.ทางด่วน 2” บริษัทดูแลและให้ความสำคัญในการส่งเสริมการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ การทำงานคล่องตัว สามารถดูแลและให้บริการผู้ใช้บริการทางพิเศษได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยมอบรถยนต์และรถจักรยานยนต์ให้แก่ กทพ. และตำรวจจราจร สน.ทางด่วน 2 สำหรับใช้ในการปฏิบัติหน้าที่บนทางพิเศษศรีรัช เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง และความปลอดภัยสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษ

5) กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับเยาวชน

การศึกษาเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาความรู้ ความคิด และคุณธรรมของเยาวชน อย่างยั่งยืน เพื่อให้เยาวชนเป็นพลเมืองที่ดีและมีคุณภาพของสังคม บริษัทจึงได้ส่งเสริม และสนับสนุนด้านการศึกษาให้แก่เยาวชนอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ผ่านกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

“มอบทุนการศึกษาแก่บุตรพนักงานเรียนดี” บริษัทมอบทุนการศึกษาแก่บุตรพนักงาน ของบริษัทที่มีผลการเรียนดีได้ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา และระดับอุดมศึกษา

“มอบทุนการศึกษาแก่โรงเรียนใกล้เขตทางพิเศษ” บริษัทจัดโครงการ “BEM มอบทุนการศึกษา แก่โรงเรียนใกล้เขตทางพิเศษ” โดยมอบทุนการศึกษาแก่นักเรียนที่มีผลการเรียนดีแต่ขาดแคลน ทุนทรัพย์และทุนพัฒนาโรงเรียน เพื่อสร้างประโยชน์ด้านการศึกษาให้กับโรงเรียนที่อยู่ใกล้เขต ทางพิเศษศรีรัช ทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ และทางพิเศษอุดรรัถยา จำนวน 15 โรงเรียน

“มอบทุนการศึกษาบุตรพนักงาน กทพ.” บริษัทร่วมกับ กทพ. และสมาคมสโมสร พนักงาน กทพ. มอบทุนการศึกษาให้แก่บุตรพนักงาน กทพ. ที่ปฏิบัติงานในทางพิเศษศรีรัช และทางพิเศษอุดรรัถยา โดยมีผู้บริหารจากทั้งสองหน่วยงานร่วมมอบทุน

“มอบทุนการศึกษาแก่บุตรข้าราชการตำรวจ สน. ทางด่วน 2” บริษัทมอบทุนการศึกษา แก่บุตรข้าราชการตำรวจ สน.ทางด่วน 2 ที่ปฏิบัติงานร่วมกับบริษัทในการอำนวยความสะดวก และปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษ

6) กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียน

บริษัทเห็นว่าการเรียนรู้ไม่ได้มีเพียงในห้องเรียนเท่านั้น การเรียนรู้นอกห้องเรียนถือเป็นการ เปิดโอกาสให้เด็กๆ ได้เรียนรู้จากประสบการณ์ตรง ส่งเสริมให้เด็กๆ เข้าใจสิ่งต่างๆ ได้ อย่างลึกซึ้งและชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้ ในอนาคต บริษัทจึงได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียน ดังนี้

“โครงการห้องสมุดเสียง ส่งทางสร้างฝันให้น้องในโลกมืด” บริษัทตระหนักถึง ความสำคัญของการอ่านที่จะส่งเสริมให้เกิดความรู้อย่างยั่งยืน จึงได้สนับสนุนและเข้าร่วมโครงการ

ห้องสมุดเสียง ส่งทางสร้างฝันให้น้องในโลกมืด ซึ่งจัดโดยบริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และมูลนิธิคนตาบอดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชินูปถัมภ์ ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 เพื่อช่วยเหลือและแบ่งปันความรู้ให้กับเยาวชนที่บกพร่องทางการมองเห็น โดยการบันทึกหนังสือเสียง สำหรับจัดทำเป็นห้องสมุดเสียงให้น้องๆ

“ชวนน้องปลูกยักษ์ กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติปี 2559”

เพื่อให้น้องๆ ได้ค้นหาความสามารถที่ตนเองถนัดจากกิจกรรมที่สนุกสนาน โดยมีบุตรพนักงาน และบุตรเจ้าหน้าที่ตำรวจ สน.ทางด่วน 2 นักเรียนจากโรงเรียนใกล้เคียงทางพิเศษ และเพื่อนบ้าน ใกล้เคียงเข้าร่วมงานเป็นจำนวนมาก

7) สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมอื่นๆ

“สนับสนุนโครงการ “ลานกีฬาพัฒนา” ตามแนวพระราชดำริ”

ด้วยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้า พระบรมราชินีนาถ ทรงห่วงใย ในชีวิตและความเป็นอยู่ของราษฎรในทุกๆ ด้านตลอดมา ทรงคำนึงถึงการพัฒนาบุคคลและชุมชน ให้มีสุขภาพกายที่แข็งแรงและสุขภาพใจที่ดี สำนักพระราชเลขานุการ ในฐานะหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน เลขาธิการในพระองค์พระมหากษัตริย์ และพระบรมวงศานุวงศ์ ซึ่งมีภารกิจประการหนึ่ง คือ การมุ่งปฏิบัติงานถวายสนองพระราชประสงค์ในด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของราษฎร เพื่อสนองพระราชประสงค์นี้ จึงได้จัดให้มีโครงการก่อสร้างลานกีฬาสำหรับประชาชนชื่อ “โครงการลานกีฬาพัฒนา” อันหมายถึง “ลานกีฬาเพื่อความเจริญ” ดำเนินการสนับสนุนการรวมกลุ่ม กิจกรรม การสันทนาการ การกีฬา การพัฒนาชุมชน และกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์อื่นๆ โดยมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคคลและชุมชนอย่างยั่งยืน อันเป็นการสืบสาน พระราชปณิธานอย่างต่อเนื่อง

บริษัทเป็นส่วนหนึ่งในการสืบสานพระราชปณิธานดังกล่าว ด้วยการมอบทุนสนับสนุน และการเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการอำนวยการ และคณะอนุกรรมการโครงการ “ลานกีฬาพัฒนา” มีโครงการนำร่อง 2 แห่ง คือ ลานกีฬาพัฒนา 1 บริเวณเคหะชุมชนคลองจั่น เขตบางกะปิ ซึ่งปัจจุบัน ได้แล้วเสร็จและเปิดบริการประชาชนแล้ว และลานกีฬาพัฒนา 2 บริเวณพื้นที่ใต้ทางพิเศษอุรุพงษ์ เขตราชเทวีที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

“ร่วมมอบรายได้จากกิจกรรมวิ่งสามัคคีให้กับ สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี (โรงพยาบาลเด็ก)”

บริษัทร่วมกับ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) มอบรายได้โดยไม่หักค่าใช้จ่าย จากกิจกรรมวิ่งสามัคคี ศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ ให้กับสถาบันสุขภาพเด็กมหาราชินี (รพ.เด็ก) เพื่อสนับสนุน “โครงการเฉลิมพระเกียรติ 84 พรรษามหาราชินี” ในการพัฒนา สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีให้พร้อมในการเป็นหลักของประเทศด้านการดูแลรักษาทารก และเด็กพิการแต่กำเนิดรวมทั้งคลอดก่อนกำหนดครบวงจร

10.2.2 ธุรกิจบริหารจัดการโครงการขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า

10.2.2.1 ภาพรวม

จากการที่บริษัทมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นสำคัญเพื่อการเจริญเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน บริษัทยังคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ต่อผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

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

นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นในเรื่องความโปร่งใสเป็นธรรมในการคัดเลือกคู่ค้าตลอดจนการส่งเสริม การใช้แรงงานอย่างเป็นธรรม และมีนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีการดูแล และพัฒนาศักยภาพพนักงาน รวมถึงดูแลสังคมด้วยการพัฒนาอาชีพและส่งเสริมการศึกษา การมีระบบ

จัดการด้านสิ่งแวดล้อม การจัดหาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การใช้ทรัพยากรหมุนเวียน และส่งเสริมนวัตกรรมด้านสิ่งแวดล้อม และบริษัทยังได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเครือข่ายพัฒนากำลังคนและความเชี่ยวชาญเทคโนโลยีระบบขนส่งทางรางของประเทศอีกด้วย

10.2.2.2 การดำเนินงานและการจัดทำรายงาน

บริษัทได้เปิดเผยข้อมูลด้านการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (CSR in Process และ CSR after Process) ผ่านรายงานประจำปีของบริษัท โดยใช้แนวทางการรายงานความยั่งยืนของ Global Reporting Initiative (GRI) G4 ผ่านตัวชี้วัด 4 มิติ คือ เศรษฐกิจและการเงิน สิ่งแวดล้อมและพลังงาน สังคม และชุมชน การกำกับดูแล นอกจากนี้บริษัทยังให้ความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจโดยคำนึงถึงสังคม/ชุมชน และสิ่งแวดล้อม โดยปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับในด้านต่างๆ เพื่อจะไม่เอาัดเอาเปรียบต่อสังคมส่วนรวม โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อและตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญในการทำประโยชน์ต่อสังคมและรักษาสิ่งแวดล้อม

10.2.2.3 การดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

สำหรับผู้มีส่วนได้เสีย 5 ด้าน อันจะนำไปสู่ความยั่งยืนของบริษัท

1. **พนักงาน** บริษัทตระหนักว่าพนักงานทุกคนมีคุณค่าและเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจ จึงสนับสนุนการพัฒนาและฝึกอบรมให้กับพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และยึดมั่นการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมภายใต้นโยบายเรื่องการไม่เลือกปฏิบัติและให้โอกาสที่เท่าเทียมกันในการจ้างงานภายใต้ระเบียบปฏิบัติงานและกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ โดยให้ความสำคัญกับพนักงานทุกเพศ ทุกวัย ทุกเชื้อชาติและศาสนา ทุกตำแหน่ง หรือทุกสมรรถภาพทางร่างกายอย่างเท่าเทียมกัน ทุกคนได้รับการปฏิบัติดูแลทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านลักษณะงาน ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน การฝึกอบรมและพัฒนาต่างๆ โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยการกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตาม Career Path และการให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมด้วยการ Benchmark กับอุตสาหกรรมอย่างสม่ำเสมอ และด้านอื่นๆ อีกหลายด้าน ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับบริษัท อันนำไปสู่การเกิดแรงผลักดันที่จะทำงานจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัทและการสร้างบรรยากาศการทำงานแบบมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม รวมถึงการจัดให้มีสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ปลอดภัยและมีสุขอนามัย และการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงออกซึ่งศักยภาพ ด้วยแนวคิดที่ว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่า และเชื่อมั่นในศักยภาพที่มีอยู่ภายใน ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตลอดจนเกิดการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้บริษัทยังได้ดำเนินการภายใต้ต้นนโยบายความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในสถานประกอบการ เพื่อให้พนักงานมีสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน “Happy Workplace” จากการที่บริษัทตระหนักว่าความสุขในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญ เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงาน ก็จะส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งมอบงานที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าขององค์กรได้ ซึ่งทำให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น บริษัทจึงได้จัดทำกิจกรรมตามโครงการ “Happy Workplace” ขึ้น ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จะเสริมสร้างและยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานได้อย่างมีความสุข ควบคู่กันไป โดยครอบคลุมองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่

1) **Happy Body** : เป็นการส่งเสริมสุขภาพให้พนักงานมีความแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ โดยบริษัทร่วมกับโรงพยาบาลต่างๆ เข้ามาจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านสุขภาพ ให้คำแนะนำปรึกษาด้านโภชนาการ การออกกำลังกาย การดูแลสุขภาพจิต และการควบคุมน้ำหนักให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานแก่พนักงาน เพื่อนำความรู้ไปปรับใช้ในการดูแลตนเองได้อย่างถูกวิธี เป็นต้น นอกจากนี้ ยังส่งเสริมด้านกีฬา อาทิเช่น การจัดตั้งชมรมเดินวิ่งเพื่อสุขภาพ ชมรมฟุตบอล รวมทั้งมีกิจกรรมกีฬาเชื่อมความสัมพันธ์กับพนักงานในกลุ่ม ชม.การช่าง และบริษัทในเครือ เพื่อสร้างความสัมพันธ์และสามารถทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- 2) **Happy Society** : เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานอยู่รวมกันด้วยความรักและสามัคคี เพื่อต่อสู้กับสังคมที่ตนเองทำงานและพักอาศัย เพื่อให้สังคมและสภาพแวดล้อมโดยรวมดีขึ้น โดยบริษัทได้มีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร (Intranet) อย่างสม่ำเสมอ
 - 2.1) **สังคมภายใน** บริษัทได้ดูแลใส่ใจพนักงาน รวมถึงบุคคลในครอบครัวอย่างต่อเนื่อง เมื่อพนักงานเจ็บป่วยได้มีการเยี่ยมเยียนให้กำลังใจเสมอมา และในยามที่โศกเศร้า เมื่อสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก เพื่อนพนักงานก็ได้ร่วมแสดงความเสียใจ และร่วมเป็นเจ้าภาพสวดพระอภิธรรมศพ พร้อมทั้งมอบเงินช่วยเหลือในการจัดพิธี
 - 2.2) **สังคมภายนอก** บริษัทจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานเอื้อเฟื้อต่อสังคมและชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น งานมอบทุนการศึกษา และบริจาคอุปกรณ์สิ่งของ เสื้อผ้า อุปกรณ์กีฬา หนังสือ และเครื่องเขียนต่างๆ ให้แก่เด็กนักเรียนและโรงเรียนที่ขาดแคลน หรือมูลนิธิต่างๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป
- 3) **Happy Heart** : กิจกรรมส่งเสริมการมีน้ำใจและเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกัน และเอื้อเฟื้อน้ำใจจากภายในสู่ภายนอก ได้แก่ การทำบุญในกิจกรรมต่างๆ อาทิเช่น ทำบุญตักบาตรเนื่องในโอกาสขึ้นปีใหม่ ทำบุญครบรอบการเปิดให้บริการเดินรถไฟฟ้า MRT การบริจาคสิ่งของให้กับวัด การฟังบรรยายธรรม กิจกรรมบริจาคโลหิตให้สภากาชาดไทย การจัดงานพิธีทอดกฐินสามัคคีประจำปี กับวัดที่ตั้งอยู่ในแนวเส้นทางรถไฟฟ้า MRT โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำนุบำรุงพุทธศาสนา และสร้างพฤติกรรมในการให้ของพนักงาน อันเป็นความสุขทางใจอันพึงได้จากการทำบุญ และเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจในการทำงานให้กับพนักงาน นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าด้วย
- 4) **Happy Relax** : กิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้ผ่อนคลายและมีโอกาสได้แสดงความสามารถ เช่น กิจกรรม **“เลี้ยงขอบคุณพนักงานประจำปี”** การแสดงดนตรีของพนักงาน และการแสดงกิจกรรมบนเวที เป็นต้น
- 5) **Happy Family** : กิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้มีกิจกรรมร่วมกัน และสร้างความผูกพันกันเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกันทั้งในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน ซึ่งกิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้นได้ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ประเพณีไทย และส่งเสริมสถาบันครอบครัวให้แข็งแรง ได้แก่ กิจกรรม **“สงกรานต์รวมใจ สืบสานประเพณีไทย”** โดยได้จัดซุ้มสงฆ์น้ำพระ 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 มาจำหน่ายที่ห้องอาหารของบริษัทได้ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย ตลอดจนกิจกรรม **“Marketplace”** ที่บริษัทจัดอย่างสม่ำเสมอเพื่อจำหน่ายสินค้าราคาพิเศษให้กับพนักงาน หรือการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่พนักงานในเรื่องการออมทรัพย์ หรือการบริหารหนี้สินจากสถาบันการเงินต่างๆ เป็นต้น
- 7) **Happy Soul** : กิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้หลักธรรมะในการดำเนินชีวิต ทั้งในชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน ซึ่งกิจกรรมที่บริษัทจัดขึ้น ได้แก่ ให้พนักงานมีส่วนร่วมในพิธีสงฆ์ในวันสำคัญทางประเพณี กิจกรรม **“ฝึกสติเจริญสมาธิ ใจเบิกบานงานผ่อนคลาย”** โดยพนักงานร่วมกันสวดมนต์ นั่งสมาธิ และฟังการบรรยายธรรมเพื่อเสริมสร้างความพร้อมในการทำงาน ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีสมาธิในการทำงานผ่านการทำกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น
- 8) **Happy Brain** : กิจกรรมส่งเสริมความรู้ให้พนักงาน ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ รูปแบบการส่งเสริมความรู้ผ่านช่องทางการสื่อสารภายในเพื่อเป็นอาหารสมองให้พนักงานทันต่อข่าวสารต่างๆ

ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา อาทิเช่น การดูแลสุขภาพ รายงานติดตามสถานการณ์โรคติดต่อที่เกิดขึ้นใหม่ๆ การให้ความรู้ผ่านบทความของสถาบันการเงิน และความรู้อื่นๆ ที่มีประโยชน์ในการดูแลตนเองและสามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันของพนักงานได้

“โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน” บริษัทได้มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร โครงสร้างระดับตำแหน่งงาน เส้นทางความก้าวหน้า (Career Path) และโครงสร้างเงินเดือนของพนักงานให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานให้กับพนักงาน ประกอบกับการเพิ่มจำนวนบุคลากรอย่างน้อย 3 เท่าตัว เพื่อรองรับการให้บริการรถไฟฟ้า โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง รวมถึงโอกาสในการเป็นผู้ให้บริการรถไฟฟ้าในเส้นทางใหม่ที่จะเกิดขึ้น ดังนั้นการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง บริษัทจึงจำเป็นต้องกำหนดแนวทางในการเพิ่มศักยภาพด้านทรัพยากรบุคคลให้มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้น เพื่อรักษาบุคลากรปัจจุบัน และสรรหาพนักงานใหม่ให้เพียงพอต่อการขยายตัว พร้อมทั้งพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานใหม่และพนักงานปัจจุบัน และปรับเปลี่ยนลักษณะงานให้มีความเหมาะสม รวมถึงการโอนย้ายพนักงานเพื่อให้มีความเหมาะสมตามความรู้ ความสามารถ 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

การอบรมหลักสูตรนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานทุกคนได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบในการทำงานในหน้าที่ของตนเอง โดยมีความรู้ ความเข้าใจ และปฏิบัติตามแนวทางเบื้องต้นที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือจรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท ซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจและวัฒนธรรมขององค์กร ที่ต้องการจะบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพงานและคุณภาพชีวิตของพนักงาน และมีการทบทวนเนื้อหาของหลักสูตรและทดสอบความรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning & E-Exam) และจัดให้มีการทดสอบความรู้ให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี ปีละ 1 ครั้ง

3) การฝึกอบรมและพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรประจำปี (Annual Training & Development)

บริษัทมีแนวคิดในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานด้วยการปรับปรุงแผนการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน (Training Roadmap) ของพนักงานทุกระดับ ได้แก่ ระดับผู้บริหาร ระดับหัวหน้างาน และระดับปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานมีความรู้พื้นฐานและทักษะเบื้องต้นที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ทั้งในส่วนของเป็นความรู้ด้านทักษะในการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง (Technical Skill) และทักษะการบริหารและจัดการทั่วไป (Soft Skill) ซึ่งทั้ง 2 หลักสูตร

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

2. ผลลัพธ์และบริการ

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะเป็นหนึ่งในผู้ให้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนชั้นนำของโลก ด้วยคุณภาพการบริการที่ประทับใจ บริษัทจึงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการเทียบเท่าระบบขนส่งมวลชนชั้นนำของโลก ด้วยการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ ดังนั้น บริษัทจึงเอาใจใส่ในการดูแลลูกค้าผู้ใช้บริการในทุกด้าน พร้อมทั้งปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องตามผลการสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้โดยสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของรถไฟฟ้า MRT ประจำปี ผลการตรวจติดตามกระบวนการภายใน ผลการตรวจติดตามจากหน่วยงานภายนอก เป็นต้น เพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ อันจะนำไปสู่ความประทับใจที่มีต่อการใช้บริการ และด้วยภารกิจของบริษัทที่มุ่งมั่นในการให้บริการรถไฟฟ้า MRT ที่มีความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้และตรงเวลา จึงได้ถูกนำมาประยุกต์สู่แผนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มมูลค่าการให้บริการ ดังนี้

- 1) การสร้างคุณค่าด้านความปลอดภัย บริษัทให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจด้วยความปลอดภัย ทั้งต่อผู้โดยสาร พนักงาน ผู้รับเหมา รวมไปถึงผู้ที่อยู่ในระบบรถไฟฟ้ามหานครทั้งหมด จึงได้นำระบบการจัดการความปลอดภัยตามมาตรฐานสากลมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ได้แก่ มาตรฐาน OHSAS/TIS 18001 นอกจากนี้ ยังได้เข้าแจ้ง Lloyd's Register Rail (LR) มาเป็นบริษัทที่ปรึกษาทางด้านความปลอดภัย เพื่อให้คำแนะนำในการบริหารความเสี่ยงและการนำเทคนิคในการบริหารความปลอดภัยใหม่ๆ มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของบริษัทให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้สถิติอุบัติเหตุในการทำงาน รวมถึงสถิติการได้รับบาดเจ็บของผู้โดยสารระหว่างการให้บริการรถไฟฟ้า MRT มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยที่ผ่านมา บริษัทได้รับรางวัลสถานประกอบการดีเด่น ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระดับประเทศ ปี 2556 - 2557 ต่อเนื่องติดกัน 2 ปี
- 2) การสร้างคุณค่าด้านความสะดวกรวดเร็ว เนื่องจากรถไฟฟ้าเป็นระบบขนส่งมวลชนที่มีความรวดเร็ว และมีตารางเวลาในการให้บริการที่แน่นอน ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง เพราะสามารถคาดการณ์เวลาที่ใช้ในการเดินทางได้ค่อนข้างแม่นยำและสามารถวางแผนการเดินทางได้ บริษัทจึงให้ความสำคัญในการสร้างคุณค่าด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ตั้งแต่เข้าสถานี การเข้าใช้บริการ จนกระทั่งออกจากสถานี โดยบริษัทได้เตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วต่อผู้โดยสารผู้ใช้บริการในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องระบบการให้ข้อมูล ระบบการเชื่อมต่อระบบบัตรโดยสาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในสถานีรถไฟฟ้า
- 3) การสร้างคุณค่าด้านความรวดเร็ว เนื่องจากรถไฟฟ้าเป็นระบบขนส่งมวลชนที่นำเสนอบริการด้วยความรวดเร็ว และยังเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ประชาชนเลือกเดินทางด้วยรถไฟฟ้า ดังนั้น บริษัทจึงส่งเสริมการบริการด้านอื่น ตั้งแต่ผู้โดยสารเดินเข้ามาในสถานี จนกระทั่งเดินออกจากสถานี ที่มีความรวดเร็ว โดยการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการ ตั้งแต่ขั้นตอนที่ผู้โดยสารเดินทางเข้าใช้บริการภายในสถานีและระหว่างการให้บริการ จากการลดบางขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนหรือก่อให้เกิดความล่าช้าโดยไม่จำเป็น หรือเพิ่มบางขั้นตอนที่ก่อให้เกิดความประทับใจต่อ

- ผู้โดยสารมากขึ้น เช่น ระบบการจัดการปริมาณผู้โดยสารในชั่วโมงเร่งด่วนบริเวณชั้นชานชาลา การให้บริการที่รวดเร็วในช่วงที่มีผู้โดยสารคับคั่งหรือช่วงงานนิทรรศการ การให้บริการออกบัตรโดยสารหรือเติมเงินบัตรโดยสาร โดยพนักงานที่รวดเร็วและให้คำแนะนำที่ชัดเจน เป็นต้น
- 4) การสร้างคุณค่าด้านความเชื่อถือได้ บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการเข้ามาใช้ระบบรถไฟฟ้าได้อย่างปลอดภัย สะดวก และรวดเร็ว โดยบริษัทได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น มีการกำหนดแผนการบำรุงรักษาและทดสอบอุปกรณ์งานระบบทั้งในรูปแบบ Preventive และ Corrective การฝึกซ้อมจัดการเหตุการณ์ต่างๆ เป็นประจำทุกปี โดยเป็นการจำลองสถานการณ์ร่วมกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานฉุกเฉินภายนอก การปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัย และมีการปฏิบัติต่อผู้โดยสาร อย่างมีจริยธรรม และเสมอภาค นอกจากนี้ ทางบริษัทยังรับฟังข้อร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อนำไปปรับปรุง ให้ได้รับการบริการที่ดีขึ้นต่อไป โดยความสามารถในการให้บริการรถไฟฟ้า MRT ได้ประเมินจาก Train Service Delivery ซึ่งที่ผ่านมาบริษัทมีความสามารถในการให้บริการรถไฟฟ้า MRT มากกว่า 99% มาโดยตลอด โดยในปี 2559 บริษัทมีความสามารถให้บริการรถไฟฟ้า (Train Service Delivery) คิดเป็น 99.78% จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 99.70%
 - 5) การสร้างคุณค่าด้านการให้บริการตรงต่อเวลา จากการกำหนดตารางเวลาในการให้บริการรถไฟฟ้า MRT ที่ชัดเจนและสามารถให้บริการได้ตามตารางเวลาที่กำหนดไว้ จะส่งผลให้ผู้โดยสารสามารถบริหารจัดการเวลาในการเดินทางและดำเนินภารกิจต่างๆ ได้ง่ายขึ้น และยังส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและจิตใจของผู้โดยสารโดยตรง ซึ่งการให้บริการตรงต่อเวลาสามารถประเมินได้จากการเทียบจุดของรถไฟฟ้าในสถานีทั้งหมดคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 นาที (Train Punctuality (Delay within 5 Min.)) โดยในปี 2559 บริษัทมีความสามารถการเทียบจุดของรถไฟฟ้าในสถานีทั้งหมดคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 นาที (Train Punctuality (Delay within 5 Min.)) คิดเป็น 99.93% จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 99.75%

นอกจากนี้ การที่บริษัทเข้าเป็นสมาชิก NOVA Group of Metros ซึ่งเป็นกลุ่มของประเทศสมาชิกผู้ให้บริการรถไฟฟ้าระดับนานาชาติเพื่อการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของระบบรถไฟฟ้า มีส่วนสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีผลสัมฤทธิ์ที่สูงขึ้น ซึ่งนอกจากตัวชี้วัดที่ใช้สะท้อนผลการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการแล้ว บริษัทได้จัดทำดัชนีชี้วัดที่แสดงผลการปฏิบัติงานเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินการ (Benchmarking) กับสมาชิก NOVA Group of Metros ในด้านต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ที่จะนำมาสู่การปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น และจากการเปรียบเทียบข้อมูลในกลุ่ม NOVA พบว่าบริษัทมีผลการดำเนินงานที่อยู่ในลำดับต้นๆ หลายเรื่อง เช่น การเดินรถที่ตรงต่อเวลาเมื่อเทียบจากตารางเดินรถ การซ่อมบำรุงที่ทำให้มีรถพร้อมให้บริการ และการดูแลด้านความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน เป็นต้น

3. คู่ค้า

บริษัทมีนโยบายการปฏิบัติต่อคู่ธุรกิจอย่างเป็นธรรมและส่งเสริมให้เกิดความรู้ ความเข้าใจการปฏิบัติ การพัฒนาตามกรอบแนวคิดด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนในภาคธุรกิจของบริษัทซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจมีความแข็งแกร่ง และหากห่วงโซ่ทางธุรกิจ (Business Supply Chain) ของบริษัทมีความแข็งแรงแล้ว ย่อมส่งผลให้บริษัท เติบโตได้อย่างมั่นคง

การปฏิบัติทางธุรกิจอย่างเป็นธรรมมุ่งเน้นการปฏิบัติใดๆ อย่างมีจริยธรรมของบริษัท กับองค์กรอื่นหรือภาครัฐ ทั้งที่เป็น คู่ค้า คู่ธุรกิจ คู่สัญญา คู่แข่ง รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านี้ โดยมุ่งเน้นที่การต่อต้านการคอร์รัปชั่น ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ การแข่งขันอย่างยุติธรรม การสนับสนุนความรับผิดชอบต่อสังคม และการเคารพต่อสิทธิทางทรัพย์สิน โดยมุ่งเน้นแนวทางและแนวปฏิบัติที่บริษัทกระทำต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทางธุรกิจ เช่น การดำเนินธุรกรรมใดๆ ต่อคู่ค้า/ผู้ส่งมอบ และคู่แข่ง ภายใต้แนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม โปร่งใส การส่งเสริมการใช้แรงงานที่ถูกต้อง และการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

ความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมา

บริษัทมีการดำเนินงานด้านความปลอดภัยสอดคล้องกับกฎหมายไทย และมาตรฐานความปลอดภัยในระดับประเทศ และระดับสากล ได้แก่ TIS 18001 : 2011 และ มาตรฐาน OHSAS 18001 : 2007 ซึ่งได้รับการตรวจประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานโดยบริษัท ทูฟ นอร์ด (ประเทศไทย) จำกัด วัตถุประสงค์หลักเพื่อดูแลสวัสดิภาพ ในการปฏิบัติงานในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของพนักงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ในระบบรถไฟฟ้า รวมถึงมีการจัดทำเอกสารปลอดภัยออนไลน์ (Plod Online) เพื่อสื่อสารกับพนักงาน ให้ตระหนักใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย คุณภาพ และสิ่งแวดล้อม

4. สังคม

เนื่องด้วยบริษัทเป็นผู้ให้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) และสายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) หรือรถไฟฟ้า MRT ที่ครอบคลุมเส้นทางสำคัญ ในกรุงเทพมหานคร และนนทบุรี ดังนั้นชุมชนที่อยู่บริเวณเส้นทางให้บริการ จึงเป็นผู้มีส่วนได้เสียอีกกลุ่มหนึ่งที่บริษัทให้ความสำคัญ การให้บริการที่ไม่สร้างผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนและสังคม รวมถึงการส่งเสริมและพัฒนาชุมชนและสังคมในพื้นที่ที่ดำเนินธุรกิจ และสามารถสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงนับเป็นความรับผิดชอบที่สำคัญในฐานะของการเป็นพลเมืองที่ดีของบริษัท

ทั้งนี้ บริษัทได้กำหนดเป้าหมายที่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนเป็นหลัก โดยเน้นการพัฒนา คุณภาพชีวิตที่ดีออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจของครอบครัวและชุมชน ด้านสุขภาพกายของคนในชุมชน ด้านสุขภาพใจและด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชน และบริษัท เชื่อมั่นว่า ปัจจัยที่ดีเหล่านี้จะก่อให้เกิดผลเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนและส่งผลต่อสังคมที่ดีขึ้นในอนาคต ซึ่งที่ผ่านมาบริษัทได้จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตให้กับชุมชนและสังคม อาทิ โครงการส่งเสริมการบริการในด้านการศึกษา (MRT พาน้องพิชิต GAT) โครงการร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนในการให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยในการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT (โครงการ M Care สุขภาพดีชีวิตปลอดภัย) โครงการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม (เช่น กิจกรรมวันเด็ก กิจกรรมวันสงกรานต์) โครงการส่งเสริมความสำคัญของสถาบันครอบครัว ชุมชน องค์กรพัฒนาเอกชน รวมทั้งสถาบันศาสนา (เช่น กิจกรรมวันพ่อ วันแม่ วันผู้สูงอายุ กิจกรรมกฐินสามัคคี) และกิจกรรมส่งเสริมสังคมภายใน ภายใต้โครงการ Happy Society

5. สิ่งแวดล้อม

บริษัทมุ่งมั่นดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องตามมาตรฐาน ISO 14000 โดยได้มีการดำเนินการป้องกันและควบคุมมลภาวะ การลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน บนพื้นฐานของการพัฒนาอย่างยั่งยืน 3 ด้าน คือด้านสังคม (Society) ด้านเศรษฐกิจ (Economy) และด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) โดยที่ผ่านมา ได้ยึดมั่นในแนวทางการดำเนินธุรกิจที่มุ่งเน้นการใช้นวัตกรรมที่ช่วยอนุรักษ์พลังงานควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ตามนโยบายอนุรักษ์พลังงาน และคู่มือการจัดการพลังงาน (Energy Management Manual) และกำหนดให้มีมาตรการป้องกันและลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและแผนตรวจติดตามคุณภาพสิ่งแวดล้อมพร้อมนำส่งรายงานผลการปฏิบัติ ตามมาตรการให้กับสำนักนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังมีการกำหนดนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีการใช้ทรัพยากรหมุนเวียน เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน เช่น โครงการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ โครงการคืนบัตรรถไฟฟ้า โครงการแปรรูปกระดาษและหมวนเวียนนำกลับมาใช้ใหม่

สำหรับปี 2559 ได้ดำเนินงานตามแผนโครงการประหยัดพลังงาน เพื่อการประหยัดพลังงาน และเพื่อลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) ให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ต่อไป โดยดำเนินงานโครงการหลัก คือ

- 1) ควบคุมการเดินระบบปรับอากาศหลักที่สถานีให้เหมาะสม โดยเลือกเดินระบบปรับอากาศหลักชุดที่มีการใช้กำลังไฟฟ้าต่ำ และสามารถทำความเย็นให้กับพื้นที่ได้ตามความต้องการที่สถานีสวนจตุจักร และสถานีหัวขวง
- 2) จัดกิจกรรมส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน แก่พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ทุกคน โดยการนำไปดูงานที่องค์กรหรือบริษัทชั้นนำอื่น ที่มีการดำเนินงานเรื่องการประหยัดพลังงานประสบความสำเร็จ เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาปรับปรุงการทำงานให้องค์กรมีการใช้พลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป และนำไปสู่ภาพลักษณ์ คือ “BEM คือ องค์กรชั้นนำแห่งหนึ่งที่มีความสำคัญในเรื่องการสนับสนุนการลดการใช้พลังงานให้กับประเทศ”

สำหรับปี 2560 มีแผนการดำเนินงานโครงการประหยัดพลังงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาระบบการจัดการพลังงานอย่างยั่งยืน ดังนี้

- 1) โครงการติดตั้งหลอดไฟ LED ทดแทนหลอดฟลูออเรสเซนต์ ที่ 9 สถานี (ส่วนใต้)
- 2) โครงการจัดทำ Energy Baseline ที่สถานีเพื่อประเมินประสิทธิภาพของการจัดการพลังงานขององค์กร
- 3) จัดกิจกรรมส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน แก่พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ทุกคน

การส่งเสริมวัฒนธรรมด้านสิ่งแวดล้อม บริษัทมุ่งเน้นการใช้นวัตกรรมที่ช่วยอนุรักษ์พลังงานควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดยกำหนดเครื่องมือในการดำเนินการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด อาทิ คู่มือการจัดการพลังงาน แผนการอนุรักษ์พลังงานประจำปี โดยที่ผ่านมา บริษัทได้สร้างนวัตกรรมในการทำงานเพื่อลดปริมาณการใช้พลังงานในการให้บริการการเดินทางอย่างต่อเนื่อง และมีการเทคโนโลยีมาเพื่อช่วยประหยัดต้นทุนในการให้บริการเดินทาง ซึ่งเป็นการอนุรักษ์พลังงานควบคู่กับการรักษาสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การให้ความสำคัญในการกำหนดและออกแบบรถไฟฟ้าในส่วนของสายใหม่ๆ ที่ดูแล ให้ระบบรถไฟฟ้ามีโครงสร้าง มีอุปกรณ์ต่างๆ ในตัวรถไฟฟ้า และระบบควบคุม ให้มีผลการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และในส่วนของอุปกรณ์หลักในสถานีก็มีการนำเอาเทคโนโลยี VSD (Variable Speed Drive) มาใช้ควบคุมการทำงานของระบบปรับอากาศภายในสถานี การศึกษานำหลอดไฟฟ้ายางแสงสว่างชนิด LED มาทดสอบเพื่อใช้ทดแทนหลอดไฟฟ้ายางแสงสว่างแบบธรรมดาที่ใช้พลังงานไฟฟ้ามากกว่า เพื่อเป็นการประหยัดพลังงานไฟฟ้าในสถานี โครงการแลกเปลี่ยนแนวทางการจัดการพลังงานกับหน่วยงานในระดับสากล จาก NOVA group of metros เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทยังส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างและปลูกจิตสำนึกเรื่องการประหยัดพลังงานและการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด กิจกรรมส่งเสริมอนุรักษ์พลังงาน พร้อมกับมุ่งมั่นในการสร้างภาพลักษณ์ของรถไฟฟ้าว่า รถไฟฟ้าคือทางเลือกใหม่ในการเดินทาง เพื่อลดปัญหาจราจรที่ติดขัดในกรุงเทพมหานคร ที่ก่อให้เกิดมลพิษทางอากาศสิ่งแวดล้อม(ควั่นรถ) และ ลดการใช้พลังงานของประเทศ (น้ำมันเชื้อเพลิง) และถือเป็นองค์กรชั้นนำแห่งหนึ่งที่มีความสำคัญในเรื่องการสนับสนุนการลดการใช้พลังงานให้กับประเทศ

10.2.2.4 กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR after process) ในปีที่ผ่านมา

“โครงการคืนบัตรรถไฟฟ้า ร่วมรักษาสีสิ่งแวดล้อม พร้อมพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน” บริษัทมุ่งมั่นในการรักษาสีสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการพัฒนาสังคม เพื่อการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน และสามารถตอบสนองความต้องการของชุมชนทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ควบคู่กัน ด้วยการดำเนินกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคมควบคู่ไปกับการรักษาสีสิ่งแวดล้อม ภายใต้ชื่อโครงการ “คืนบัตรรถไฟฟ้า ร่วมรักษาสีสิ่งแวดล้อม พร้อมพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน” เชิญชวนให้ผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT ร่วมคืนบัตรโดยสารชนิดบัตรจำกัดวันที่ยังไม่หมดอายุแล้ว บัตรโดยสาร 1 ใบ มีค่าแทนเงินบริจาค 10 บาท เพื่อนำเงินทุนไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน ผ่านการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการและความเป็นอยู่ของชุมชน อาทิ การจัดกิจกรรม Share 2 child

เพื่อน้องฉลาดคิด โดยการนำเยาวชนเรียนรู้ระบบการใช้บริการรถไฟฟ้า MRT เพื่อทัศนศึกษาตามสถานที่ต่างๆ และการจัดกิจกรรม M Care สุขภาพดี ชีวิตปลอดภัย ร่วมกับหน่วยงานพันธมิตร เพื่อให้ความรู้ด้านสาธารณสุขแก่ผู้โดยสารและประชาชนทั่วไป รวมถึงกิจกรรมเพื่อสังคมกรณีพิเศษอื่นๆ อีกด้วย โครงการฯ นี้ จึงเปรียบเสมือนกำลังใจจากผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า MRT ทุกท่าน บริษัทมีความมุ่งมั่นสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมผลักดันการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสังคมควบคู่ไปกับการช่วยกันรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของทุกคนในสังคม และเพื่ออนาคตที่สดใสของลูกหลานของเราที่จะพัฒนาและเจริญเติบโตต่อไปอย่างยั่งยืน

โดยในปี 2559 บริษัทได้นำเงินทุนที่ได้รับจากโครงการฯ ดังกล่าว ไปดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพในด้านต่างๆ ของชุมชนรายล้อมเส้นทางรถไฟฟ้า MRT ทั้งโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) และโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. กิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านการศึกษา

“กิจกรรม Share 2 Child เพื่อน้องฉลาดคิด”

วันที่ 9 มกราคม 2559	บริษัทร่วมกับศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ออกบุญกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ ประจำปี 2559 โดยการจัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะความรู้นอกห้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บริการระบบ โครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง ช่วงบางใหญ่-เตาปูน) ให้แก่เด็ก เยาวชนและประชาชนที่มาร่วมกิจกรรม ได้แก่ กิจกรรม ตอบสนุก คิดสนั่น / กิจกรรมแแต่มสีสัน น้องเอ็มสดใส / กิจกรรมทอยสนุกไปกับรถไฟฟ้า MRT กิจกรรมดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างทักษะความรู้นอกห้องเรียน เพิ่มความคิดสร้างสรรค์ สนุกไปกับรถไฟฟ้า MRT พร้อมมอบรองเท้าแก่เยาวชนที่ขาดแคลน และยังออกบุญแจกไอศกรีมและน้ำดื่มฟรีตลอดงานอีกด้วย
วันที่ 4 มีนาคม 2559	บริษัทจัดกิจกรรมร่วมกับคณะเด็กนักเรียน และครูอาจารย์จากโรงเรียน วัดประชาศรีธาราธรรม จังหวัดกรุงเทพมหานคร ตั้งอยู่แนวเส้นทางโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สถานีวงศ์สว่าง) ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายให้ได้ทดลองใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน ช่วงหัวลำโพง-บางซื่อ) เพื่อเดินทางไปเปิดประสบการณ์เรียนรู้ด้านพระพุทธศาสนา ร่วมทำกิจกรรมเสริมสร้างสมาธิปัญญา ณ วัดไตรมิตรวิทยารามวรวิหารและพิพิธภัณฑ์พระพุทธศาสนา วัดเทพศิรินทราวาส
วันที่ 19 สิงหาคม 2559	บริษัทจัดกิจกรรมร่วมกับคณะเด็กนักเรียน และครูอาจารย์จากโรงเรียน วัดมะเดื่อ จ.นนทบุรี ซึ่งตั้งอยู่แนวเส้นทางโครงการรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สถานีสามแยกบางใหญ่และสถานีบางพลู) ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายให้ได้ทดลองใช้บริการรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม และรถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล เพื่อเดินทางไปเปิดประสบการณ์ห้องแหล่งเรียนรู้ด้านพุทธศาสนาตามแบบนิกายเถรวาท เข้าชมความสวยงามของสถาปัตยกรรมวัดจีน ณ วัดบรมราชากาญจนานิกะกอนุสรณ์ (วัดเล่งเน่ยยี่ 2) จ.นนทบุรี และพิพิธภัณฑ์เด็กกรุงเทพ เพื่อเปิดจินตนาการ สร้างแรงบันดาลใจให้แก่เยาวชน

วันที่ 4 กันยายน 2559	บริษัท ร่วมกับการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) และบริษัท บางกอก เมโทร เน็ตเวิร์ค จำกัด (BMN) จัดกิจกรรม “MRT พาน้องพิชิต GAT ปี 8.1” เนื่องในวาระการเปิดให้บริการเดินรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม จึงเปิดโอกาสให้นักเรียน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ได้เรียนรู้เพิ่มเติม เพื่อนำไปใช้เตรียมการทดสอบความถนัดทั่วไป (GAT) สำหรับการเข้าศึกษาต่อ ระดับมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการสนับสนุนการศึกษาของเยาวชนไทย อีกทั้งยังเป็นการสานต่อเจตนารมณ์ของบริษัทที่มีความมุ่งมั่นในการช่วยเหลือสังคม โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาการศึกษาของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเยาวชน อันจะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติในอนาคต
16 กันยายน 2559	บริษัท จัดกิจกรรมร่วมกับคณะเด็กนักเรียน และครูอาจารย์จากโรงเรียนวัด บางรักใหญ่ จ.นนทบุรี ซึ่งตั้งอยู่แนวเส้นทางโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สถานีบางรักใหญ่) ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายให้ได้ทดลองใช้บริการ รถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม และรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล เพื่อเดินทางไปเปิดประสบการณ์ ท่องแหล่งเรียนรู้ด้านอารยธรรมไทย เพื่อเสริมความรู้ตามหลักสูตรการเรียนการสอนวิชาประวัติศาสตร์ ภาษา และวรรณคดี ณ หอไทยนิทัศน์ ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย ปิดท้ายด้วย กิจกรรมสนุกๆ พาน้องๆ เพลิดเพลินไปกับภาพวาดเสมือนจริงที่พิพิธภัณฑ์ภาพวาด 3 มิติ แห่งแรกของกรุงเทพ (Art in Paradise Bangkok) เสริมสร้างการเรียนรู้ และฝึกฝนการสังเกต ผ่านการสัมผัสจากภาพวาดจริง
6 ตุลาคม 2559	บริษัท จัดกิจกรรมร่วมกับคณะเด็กนักเรียน และครูอาจารย์ จากโรงเรียน ชุมชนวัดสมรโกฏิ จ.นนทบุรี ซึ่งตั้งอยู่แนวเส้นทางโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สถานีแยกถนนพู่ 1) ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายให้ได้ทดลองใช้ บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม เพื่อเดินทางไปเปิดประสบการณ์ ท่องแหล่งเรียนรู้ด้านวิทยาศาสตร์ ณ พิพิธภัณฑ์เด็กกรุงเทพ เพื่อเปิดจินตนาการ สร้างแรงบันดาลใจให้แก่เยาวชน
18 พฤศจิกายน 2559	บริษัท จัดกิจกรรมร่วมกับคณะเด็กนักเรียน และครูอาจารย์ จากโรงเรียน ธรรมสิริศึกษา (วัดน้อยนอก) จ.นนทบุรี ซึ่งตั้งอยู่แนวเส้นทางโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สถานีสะพานพระนั่งเกล้า) ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย ให้ได้ทดลองใช้บริการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม และสายเฉลิมรัชมงคล เพื่อเดินทางไปเปิดประสบการณ์ ท่องแหล่งเรียนรู้ด้านประวัติศาสตร์ ยุคกรุงศรีอยุธยา จนถึงยุครัตนโกสินทร์ ณ อาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ ถนนราชดำเนิน

2. กิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านสาธารณสุข

“กิจกรรม M Care สุขภาพดี ซีวีปลอดภัย” บริษัท ร่วมกับหน่วยงานพันธมิตร จัดกิจกรรมออกบูธแสดง นิทรรศการให้ความรู้ในด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และบริการตรวจสุขภาพฟรีให้กับผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT รวมถึงกลุ่มประชาชนที่พักอาศัยอยู่รายรอบเส้นทางรถไฟฟ้า MRT รวมถึงชุมชนใกล้เคียง ดังนี้

- การออกบูธให้ความรู้และรับบริการตรวจสุขภาพ จากโรงพยาบาลเอกชน การออกบูธแสดงนิทรรศการ และให้ความรู้เรื่องการใช้ระบบรถไฟฟ้า MRT อย่างถูกวิธีและปลอดภัย (โดยส่วนความปลอดภัยและ

คุณภาพ) อาทิเช่น การแจ้งเตือนให้ระมัดระวังผู้ไม่หวังดีล้วงกระเป๋า ความปลอดภัยในการใช้ บันไดเลื่อน เป็นต้น พร้อมบอร์ดแนะนำกิจกรรมเพื่อสังคมของ บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

- ผู้โดยสารลงทะเบียนรับคู่มือเพื่อไปร่วมกิจกรรมตามบูธต่างๆ และนำคู่มือดังกล่าวมาจับรางวัล ภายในงาน ได้แก่ บัตรโดยสารรถไฟฟ้า MRT จำนวน 50 รางวัล/ละ 50 บ. รวมมูลค่า 2,500 บ. ตึกต๋าน้อง M /Flash drive พัด พวงกุญแจ ถุงผ้า สมุดโน้ต เป็นต้น
- **บริการนวดเพื่อสุขภาพฟรี** จาก มูลนิธิคอลฟิลด์เพื่อคนตาบอดในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
- **บริการตรวจสุขภาพ (แม่)** และให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพ ด้วยศาสตร์การแพทย์แผนจีน โดยอาจารย์แพทย์จีน วิทยาลัยการแพทย์ทางเลือก มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- **บริการตรวจสุขภาพ (แม่ไฟฟ้า)** ตรวจสุขภาพตามธาตุเจ้าเรือน ตรวจแรงบีบมือ ตรวจวัดสายตา เบื้องต้น จาก ร.พ.กล้วยน้ำไท
- **ตรวจน้ำตาลในเลือด ตรวจวัดความดันโลหิต ประเมินความเสี่ยง ปรีกษาสุขภาพ** กับพยาบาลวิชาชีพ จาก ร.พ.บางโพ
- **สอนและสาธิตวิธีตรวจหามะเร็งเต้านมเบื้องต้น** จาก โรงพยาบาลจุฬารัตน์
- **“ผจญภัยแดนไร้พุง”** กับ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)
- **สาธิตการทำอาหารเพื่อสุขภาพ** พร้อมทั้งให้ความรู้ในเรื่องโภชนาการ จาก ร.พ.อินเตอร์เมดิคัล แคร่แล็บ จำกัด
- **ตรวจสุขภาพช่องปากและฟันเบื้องต้น** จาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- **วิทยาลัยการแพทย์แผนตะวันออก มหาวิทยาลัยรังสิต** บริการตรวจสุขภาพ คำแนะนำในการดูแลสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยและแพทย์แผนจีน

3. กิจกรรมส่งเสริมสาธารณประโยชน์อื่นๆ

“งานทอดกฐินสามัคคีประจำปี 2559” บริษัทร่วมกับชุมชนรายรอบเส้นทาง โครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) และโครงการรถไฟฟ้าฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) พร้อมด้วยคณะผู้บริหารและพนักงาน ร่วมเป็นเจ้าภาพในการทอดกฐินสามัคคี ประจำปี 2559 ณ วัดมะเดื่อ จังหวัดนนทบุรี เพื่อร่วมสมทบทุนบูรณะ ภูมิ เสนาสนะ และทำนุบำรุงสืบทอดพระพุทธศาสนา โดยผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT มีจิตศรัทธาร่วมทำบุญกับบริษัทรวมเป็นเงินทั้งสิ้น 817,000 บาท

“กิจกรรมคืนบัตรฯ ลุ้นโชคกับ MRT” กิจกรรมการรณรงค์ให้ผู้โดยสารเกิดการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “คืนบัตรรถไฟฟ้า ร่วมรักษาสิ่งแวดล้อม พร้อมพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน” มากขึ้น โดยการแจกของบัตรโดยสารของโครงการฯ แก่ผู้โดยสารที่ออกบัตรโดยสารหรือแสดงบัตรโดยสารชนิดจำกัดวัน ประเภท 1 วัน 3 วัน หรือ 30 วัน จากนั้นกรอกชื่อ-ที่อยู่บนซองบัตรโดยสารของโครงการ พร้อมบรรจุบัตรโดยสารประเภท 1 วัน 3 วัน หรือ 30 วัน ที่หมดมูลค่าแล้ว หย่อนลงกล่องรับคืนบัตรโดยสารของโครงการฯ เพื่อลุ้นรับรางวัล

“MRT ร่วมถวายความอาลัย บริการน้ำดื่มฟรีให้กับประชาชน” บริษัททางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (BEM) น้อมสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณ อันหาที่สุดมิได้ ร่วมถวายความอาลัย พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มหาจักรีบรมราชูปถัมภ์ จักรีนถุบดินทร สยามินทร์ทวาริราช บรมนาถบพิตร โดยตั้งจุดบริการน้ำดื่มฟรีให้กับประชาชน ที่เดินทางไปร่วมถวายบังคมพระบรมศพ เบื้องหน้าพระบรมโกศ ในวันที่ 29 - 30 ต.ค. 59 ณ รถไฟฟ้า MRT สถานีหัวลำโพง ทางออกประตู 2

10.3 นโยบายการป้องกันการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน

10.3.1 นโยบายการป้องกันการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันของบริษัท

บริษัทตระหนักและให้ความสำคัญในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน และการป้องกันการทุจริต ทั้งภายในและภายนอกขององค์กร โดยบริษัทได้กำหนดแนวทางในการประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสมของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ผ่านทางจรรยาบรรณบริษัท และบริษัทได้คำนึงถึงความเสี่ยงที่จะเกิดจากการทุจริตคอร์รัปชัน จึงได้กำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมีแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ ดังนี้

1. พนักงานทุกระดับของบริษัทควรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส ในการดำเนินธุรกิจ ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ และการปฏิบัติงานนั้นต้องถูกต้องตามกฎหมาย โดยมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน ซึ่งอยู่ในจรรยาบรรณบริษัท
2. สนับสนุนให้ปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเป็นธรรมด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และปฏิบัติตามพันธสัญญาต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท
3. สนับสนุนให้มีการปลูกจิตสำนึกของผู้บริหารและพนักงานให้ละเว้นการทุจริตและตระหนักถึงโทษภัยของการทุจริต
4. สนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานไม่เพียงรับหรือให้การเลี้ยงรับรอง ของขวัญ และค่าใช้จ่ายอื่นใด ที่เกินความจำเป็นและไม่เหมาะสมกับบุคคลที่ทำธุรกิจกับบริษัท
5. บริษัทจะจัดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริต

ทั้งนี้ บริษัทซึ่งดำเนินธุรกิจก่อสร้างและบริหารทางพิเศษ และธุรกิจบริหารจัดการโครงการขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า ได้มีนโยบายการป้องกันการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันและการดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าวสรุปได้ดังต่อไปนี้

10.3.2 ธุรกิจก่อสร้างและบริหารทางพิเศษ

บริษัทได้กำหนดมาตรการทั้งทางวินัยและทางกฎหมายกรณีทุจริตคอร์รัปชัน ในทางวินัยจะมีกระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริงทางวินัยโดยคณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วย ตัวแทนจากแผนกทรัพยากรบุคคล แผนกต้นสังกัดของผู้กระทำผิด และจากหน่วยงานอื่น ในการพิจารณาความผิดกำหนดให้กรรมการผู้จัดการเป็นพิจารณาลงโทษ สำหรับกรณีตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร และการเลิกจ้าง และหากความผิดเข้าข่ายยกยอกจะพิจารณาดำเนินการในทางกฎหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์ของบริษัท โดยกำหนดแนวทางไว้ ดังนี้

1. ไม่ดำเนินธุรกิจกับองค์กร หรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน
2. มีการลงโทษพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริต และการดำเนินคดีทางกฎหมาย

แนวทางปฏิบัติเพิ่มเติมเกี่ยวกับการป้องกันการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน

บริษัทมีเจตนาที่ว่าจะดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน ตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ระมัดระวัง รอบคอบ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทและเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย และไม่มีการทุจริตคอร์รัปชัน ทั้งภายในและภายนอก

1. บริษัทและบริษัทย่อยได้กำหนดนโยบายและมาตรการเพื่อการต่อต้าน ขจัดการจ่ายหรือการรับสินบน และการคอร์รัปชัน รวมถึงการกระทำใดๆ ซึ่งขัดต่อศีลธรรมและวัฒนธรรมอันดีงาม โดยกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณบริษัทและข้อตกลงเกี่ยวกับการทำงาน เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนถือปฏิบัติร่วมกัน
2. บริษัทตระหนักถึงความเสี่ยงของธุรกิจภายใต้การเปลี่ยนแปลงทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานบริษัทจึงได้จัดให้มีการบริหารความเสี่ยงอย่างมีระบบ มีการเฝ้าระวัง และมีการใช้มาตรการต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง โดยได้แต่งตั้งคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและบริหารความเสี่ยง เพื่อพิจารณาระดับนโยบาย และมีฝ่ายบริหารทำหน้าที่ดูแลกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กรโดยรวม และปฏิบัติหน้าที่ประจำวันแทนคณะกรรมการบรรษัทภิบาลและบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยงในระดับหน่วยงาน เพื่อรายงานคณะกรรมการบริษัททราบ นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดทำคู่มือการบริหารความเสี่ยงและแผนการบริหารความเสี่ยง เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน

รวมทั้งมีการติดตาม ประเมินผล ทบทวนความเสี่ยงให้สอดคล้องกับสถานการณ์แวดล้อมทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งมีการจัดทำแผนฉุกเฉินสำหรับทุกหน่วยงานใช้ปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินเพื่อสามารถเข้าดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันที

3. ในส่วนของการดำเนินการของบริษัทเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายในการป้องกันการคอร์รัปชันนั้น นอกจากได้กำหนดให้เป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว บริษัทได้ปลูกจิตสำนึกป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันภายในองค์กร โดยบริษัทได้จัดให้มีการฝึกอบรมด้วยวิธีการทั้งทางกายภาพและพัฒนาทางจิตที่จะช่วยให้เกิดจิตสำนึกที่ดีเพราะบริษัทเชื่อว่า การเป็นคนดีต้องเกิดขึ้นจากภายใน เช่น กิจกรรมทางวัฒนธรรม ฟังธรรม ที่บริษัทจัดต่อเนื่องตลอดปี 2559 นอกจากนี้ เพื่อเตรียมความพร้อมในการขอรับรองการเข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริตบริษัทได้ดำเนินการให้แผนกต่างๆ ทำการประเมินตนเองเพื่อระบุจุดที่ต้องปรับปรุงให้สอดคล้องตามมาตรฐานการต่อต้านการคอร์รัปชัน ในโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต พร้อมกันนี้บริษัทได้มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบด้านการกำกับดูแลและด้านตรวจสอบภายใน จำนวน 2 คน เข้ารับการอบรมหลักสูตร Anti-Corruption : The Practical Guide (ACPG 15) ซึ่งจัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
4. บริษัทจัดทำแบบสำรวจการปฏิบัติตามจรรยาบรรณทุกปี เพื่อให้ผู้บริหารทบทวนการประพฤติปฏิบัติตนตามแนวทางจรรยาบรรณ
5. บริษัทได้กำหนดความผิดสำหรับการปฏิบัติงานที่ทุจริต คอร์รัปชัน เป็นความผิดทางวินัยที่ร้ายแรงซึ่งหากฝ่าฝืน ละเมิด จะถูกพิจารณาลงโทษสถานหนัก อันอาจถึงขั้นเลิกจ้าง โดยไม่ต้องเตือนล่วงหน้า ลักษณะความผิดดังกล่าว จำแนกได้ดังนี้
 - (1) เปิดเผยความลับของบริษัทแก่บุคคลภายนอก
 - (2) ทุจริตต่อหน้าที่ และหรือต่อบริษัทรวมทั้งการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นให้กระทำการนั้นด้วย
 - (3) ใช้ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ
 - (4) รับสิ่งตอบแทนเกี่ยวกับหน้าที่การงานโดยมิชอบ
 - (5) แสดงกิริยาหยาบคาย หรือใช้วาจาก้าวร้าวข่มขู่ หมิ่นประมาท หรือทำร้ายร่างกายผู้บังคับบัญชา รวมถึงบุคคลภายนอกที่มาติดต่อหรือเกี่ยวข้องกับบริษัท

10.3.3 ธรรมาภิบาลจัดการโครงการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า

บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน โดยบริษัทได้ดำเนินการที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่นในการต่อต้านคอร์รัปชัน ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยบริษัทได้ประกาศนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้กับพนักงานทุกคนได้รับทราบและเผยแพร่ในนโยบายดังกล่าวในเว็บไซต์เพื่อสื่อสารภายใน (Intranet) และเว็บไซต์หลักของบริษัทหัวขัอบรรษัทภิบาล รวมถึงมีการจัดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานใหม่ทุกคนของบริษัทเพื่อให้เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกในเรื่องดังกล่าวตั้งแต่เริ่มแรกและจัดให้เป็นหลักสูตรทบทวนความรู้และทดสอบประจำปีให้กับพนักงานทุกคนอีกด้วยเพื่อทบทวนการประพฤติปฏิบัติตนตามแนวทางจรรยาบรรณ และบริษัทได้คำนึงถึงความเสี่ยงที่จะเกิดจากการทุจริตคอร์รัปชัน โดยเปิดช่องทางให้สามารถติดต่อร้องเรียนในเรื่องที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทโดยสามารถรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบโดยตรง