

10. ความรับผิดชอบต่อสังคม

ในปัจจุบันคงปฏิเสธไม่ได้ว่าการเข้าถึงระบบคมนาคมขนส่งที่สะดวกและมีประสิทธิภาพนั้น เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับวิถีชีวิตคนเมือง ไม่ว่าจะเป็น ถนน หรือระบบราง ล้วนมีบทบาทที่สำคัญเพื่อเชื่อมโยงการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคมเข้าด้วยกัน จากพื้นที่หนึ่งไปสู่อีกพื้นที่หนึ่ง บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ในฐานะ ผู้ให้บริการทางพิเศษ และระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า ตระหนักถึงการเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งที่เกี่ยวข้องกัน จึงมีความตั้งใจที่จะดำเนินงานเชื่อมต่อบริการระบบคมนาคมขนส่งแบบครบวงจร เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทาง และช่วยบรรเทาปัญหาจราจรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ใช้บริการ โดยให้ความสำคัญกับความปลอดภัย ความรวดเร็วและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ อันจะเป็นการส่งมอบบริการที่มีโครงข่ายระบบคมนาคมขนส่งที่ทันสมัย และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนภายใต้การดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมเสมอมา และเป็นแนวทางปฏิบัติที่บริษัทยึดถือในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

10.1 นโยบายภาพรวม

บริษัทมีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจ โดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญเพื่อการเจริญเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืนของบริษัท โดยเน้นการปฏิบัติงานที่มีความโปร่งใส เป็นธรรม พร้อมมุ่งประสานประโยชน์และการเติบโตไปพร้อมกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม จึงได้มีการกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน และสื่อสารไปยังพนักงานทุกคนเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง และเป็นส่วนหนึ่งในทุกกระบวนการทำงาน เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของบริษัท และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง ดังนี้

1. การนำองค์กรด้วยแนวคิดด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ผ่านการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มของบริษัท
2. สร้างวัฒนธรรมแนวคิดด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน ผสานเข้ากับทุกกระบวนการทำงาน และกระบวนการตัดสินใจของบริษัท
3. ดำเนินการส่งเสริมการฝึกอบรม การให้ความรู้ และการให้คำแนะนำที่มุ่งเน้นวิธีปฏิบัติตามแนวทางด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน
4. สนับสนุนการดำเนินงานเผยแพร่แนวทางปฏิบัติและสร้างความร่วมมือในระดับภูมิภาครวมถึงถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง

10.2 การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ในฐานะผู้ให้บริการทางพิเศษ บริษัทมุ่งเน้นที่จะสนองตอบความต้องการในการเดินทางผ่านโครงข่ายทางพิเศษที่เชื่อมต่อและครอบคลุมพื้นที่ใจกลางย่านธุรกิจหลักของกรุงเทพฯ ซึ่งการให้บริการทางพิเศษจัดเป็นการให้บริการด้านคมนาคมขนส่งต่อประชาชนผู้ใช้ทางที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยในการเดินทาง บริษัทได้มีการศึกษาและปรับปรุงทางพิเศษให้มีความปลอดภัยเชิงวิศวกรรมตามมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่อง เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ทางด้วยการเพิ่มจำนวนช่องทางการชำระค่าผ่านทางอัตโนมัติ (Easy Pass) รวมถึงการปรับย้ายตำแหน่งช่องทางเข้าใช้บริการเพื่อลดการติดกระแสรอรถกับช่องเก็บค่าผ่านทางแบบเงินสด ซึ่งจะช่วยบรรเทาปัญหาจราจรที่หนาแน่นบริเวณหน้าด่านเก็บค่าผ่านทางได้เป็นอย่างดีนอกจากนี้ยังได้ศึกษาแนวเส้นทางใหม่ๆ เพื่อรองรับทิศทางการเติบโตของเมือง (Urbanization) ที่จะขยายตัวในอนาคต

สำหรับระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า บริษัทมุ่งเน้นสร้างสรรคและพัฒนารูปแบบการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้โดยสารทั้งในช่วงและนอกช่วงเวลาเร่งด่วน ภายใต้การดำเนินงานอย่างมีอาชีพโดยถือว่า “การบริการอยู่เหนือสิ่งอื่นใด” จึงกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ ความสะดวก (Convenience) ความรวดเร็ว (Fast) ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตรงต่อเวลา (Punctuality) และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความปลอดภัย (Safety) ซึ่งถือเป็นความสำคัญสูงสุดที่พนักงานทุกคนตระหนัก และเพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศของความปลอดภัยให้เกิดขึ้นตลอดช่วงการเดินทางของผู้ใช้บริการ พนักงานจะปฏิบัติตามข้อกำหนดความปลอดภัยของบริษัทอย่างเคร่งครัด รวมถึงการประชาสัมพันธ์เรื่องความปลอดภัยผ่านสื่อและกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนโดยทั่วไปอีกด้วย

ในส่วนธุรกิจพัฒนาเชิงพาณิชย์ ถือเป็นส่วนต่อยอดที่บริษัทให้ความสำคัญนอกเหนือจากธุรกิจหลัก ซึ่งทำให้การบริการของบริษัทมีความหลากหลาย สามารถสนองตอบต่อความจำเป็นของผู้ใช้บริการและผู้ที่อยู่โดยรอบสถานที่ได้อย่างครบวงจร ทั้งนี้ บริษัทได้พัฒนาพื้นที่สำหรับร้านค้าปลีก และพื้นที่สำหรับส่งเสริมการขาย รวมทั้งหมดประมาณ 19,490 ตารางเมตร โดยในปีที่ผ่านมา บริษัทได้พัฒนาพื้นที่ชั้นใต้ดิน อาคารจอดแล้วจร ที่สถานีลาดพร้าวร่วมกับกลุ่มเดอะมอลล์ เปิดให้บริการซูเปอร์มาร์เก็ตระดับพรีเมียม ภายใต้แบรนด์ “กูร์เมต์ มาร์เก็ต” (Gourmet Market) เพื่อเป็นการเติมเต็มวิถีชีวิตคนเมือง สร้างโอกาสให้กับผู้ที่ต้องการเริ่มต้นธุรกิจ และเป็นการขยายพื้นที่รองรับปริมาณการใช้รถไฟฟ้าที่จะเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต

ด้วยศักยภาพและความมุ่งมั่นในการให้บริการทั้งทางพิเศษและบริการการเดินทางรถไฟฟ้า บริษัทคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็ว และความปลอดภัย ที่ได้มาตรฐานของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ ซึ่งบริษัทเชื่อว่าจะสามารถเป็นส่วนหนึ่งที่เติมเต็มชีวิตประจำวันของทุกๆ คนได้เป็นอย่างดีตลอดไป

สรุปผลการดำเนินงานเชิงสังคม (Social Performance)

การพัฒนาสังคมภายใน กับการพัฒนาสังคมภายนอก (Human Capital Development)

บริษัทมุ่งเป็นผู้นำด้านการให้บริการระบบคมนาคมขนส่งที่ครบวงจรของประเทศและในภูมิภาคอาเซียน มีพันธกิจทางสังคมในการส่งมอบการบริการคมนาคมที่สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัย โดยดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สร้างมูลค่าเพิ่มและประโยชน์สูงสุดให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรมและยั่งยืน ดังนั้น บริษัทจึงมีนโยบายที่ชัดเจนในการให้ความสำคัญต่อสิทธิ และความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ดังนี้

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

การพัฒนาบุคลากรของ BEM (Human Resource Development)

ปัจจุบันบริษัทต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริษัทสามารถที่จะเป็น “เส้นทางแห่งความสุขเพื่อวิถีการเดินทางที่ดีกว่า” บริษัทจึงตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมและความสามารถที่จะไม่เพียงแต่สร้างมูลค่าต่อบริษัทเท่านั้นแต่จะขยายไปสู่สังคมในวงกว้างอีกด้วย

1. ต้นทางแห่งความสุข

บริษัทเล็งเห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของพนักงาน โดยมีความเชื่อมั่นว่าพนักงานที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อการนำพาองค์กรสู่ความเจริญเติบโตและความสำเร็จที่ยั่งยืน รวมถึงเป็นปัจจัยชี้วัดถึงความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจอีกด้วย บริษัทจึงมุ่งมั่นในการแสวงหาคนเก่งและดี และสนับสนุนการพัฒนาและฝึกอบรมให้กับพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ทั้งยังยึดมั่นในการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมภายใต้นโยบายเรื่องการไม่เลือกปฏิบัติ และให้โอกาสที่เท่าเทียมกันในการจ้างงานภายใต้ระเบียบปฏิบัติงาน และกฎหมาย โดยให้ความสำคัญกับพนักงานทุกเพศ ทุกวัย ทุกเชื้อชาติ และทุกศาสนาในทุกตำแหน่งงาน และทุกสมรรถภาพทางร่างกายอย่างเท่าเทียมกัน

เราดูแลพนักงานทุกระดับครอบคลุมในทุกๆ ด้าน อาทิ ด้านลักษณะงาน ความปลอดภัย ชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไปจนถึงการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะด้านต่างๆ รวมทั้งให้โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม ผ่านการกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการเติบโตตามเส้นทางความก้าวหน้า Career Path และการให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเหมาะสมด้วยการ Benchmark กับกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ การสร้างบรรยากาศการทำงานแบบมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม รวมถึงการจัดให้มีสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่ปลอดภัยและมีสุขอนามัย และการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงออกซึ่งศักยภาพ

การให้ความสำคัญและพัฒนาบุคลากรดังกล่าวข้างต้น เป็นผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานร่วมกับบริษัท อันนำไปสู่การเกิดแรงบันดาลใจที่จะทำงาน จนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัท และด้วยแนวคิดที่ว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่า และเชื่อมั่นในศักยภาพที่มีอยู่ภายใน ทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตลอดจนเกิดการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ **ต้นทางแห่งความสุข** บริษัทจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรทั้งสายงานหลัก และสายงานสนับสนุนเป็นระบบและต่อเนื่อง **“โอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน”** บริษัทได้มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร โครงสร้างระดับตำแหน่งงาน เส้นทางความก้าวหน้า (Career Path) และโครงสร้างเงินเดือนของพนักงานให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานให้กับพนักงาน

ดังนั้น การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง บริษัทจึงจำเป็นต้องกำหนดแนวทางในการเพิ่มศักยภาพด้านทรัพยากรบุคคลให้มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม เหมาะสมและสร้างความเป็นธรรมมากขึ้น เพื่อรักษาบุคลากรปัจจุบัน และสรรหาพนักงานใหม่ให้เพียงพอกับการขยายตัวทางธุรกิจ พร้อมทั้งพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานใหม่และพนักงานปัจจุบัน และปรับเปลี่ยนลักษณะงานให้มีความเหมาะสม รวมถึงการโอนย้ายพนักงานเพื่อให้ความเหมาะสมตามความรู้ ความสามารถ และเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานมากยิ่งขึ้น

โดยเฉพาะสายงานหลักที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการระบบทางพิเศษและระบบรางที่มุ่งเน้นคุณภาพและความปลอดภัย เพื่อบรรลุเป้าหมายการให้บริการที่เป็นหนึ่ง สร้างความพอใจและประทับใจแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษและระบบขนส่งมวลชน บริษัทได้จัดหลักสูตรอบรมความรู้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีทักษะและความสามารถในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่มีลักษณะเฉพาะในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ทั้งด้านกฏภัยจราจร จัดเก็บค่าผ่านทาง และการบำรุงรักษา ระบบและสายทาง รวมถึงหลักสูตรอบรมความรู้เกี่ยวกับระบบรถไฟฟ้า กฏระเบียบข้อบังคับต่างๆ โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน

นอกจากนี้ บริษัทยังส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม โดยเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนาขีดความสามารถในกระบวนการทำงาน รวมทั้งสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าวิจัยต่างๆ ที่เป็นประโยชน์และสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจ เป็นมิตรต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้ “การพัฒนาศักยภาพพนักงาน” บริษัทมุ่งเน้นในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เพื่อรักษาองค์ความรู้หลักให้อยู่กับองค์กร และเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรเพื่อก้าวไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพระดับสากล รวมทั้งการถ่ายทอดวิทยากรที่สำคัญอื่นที่จะต่อยอดองค์ความรู้ในอนาคตด้วย โดยมีการฝึกอบรมดังนี้

1) การจัดการความรู้ขององค์กร (Knowledge Management: KM)

บริษัทดำเนินโครงการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management Project) ซึ่งเป็นแผนกลยุทธ์ในระยะกลาง (KM Roadmap) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการป้อนองค์ความรู้หลักที่สำคัญและจำเป็นขององค์กร และเพื่อให้มีการจัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ อำนวยความสะดวกให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้อย่างทั่วถึงและแพร่หลาย มีการนำความรู้เหล่านั้นมาแลกเปลี่ยนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตลอดจนสามารถสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ (Learning Organization) นอกจากการบริหารจัดการองค์ความรู้หลักเกี่ยวกับธุรกิจของบริษัทแล้ว บริษัทยังต้องการจะส่งเสริมให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Community Of Practice: CoPs) เพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ในการทำงาน การแก้ปัญหา รวมทั้งแนวทางการแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด

2) โครงการอบรมหลักสูตรจรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจ

การอบรมหลักสูตรนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานทุกคนได้ตระหนักถึงความรับผิดชอบในการทำงานในหน้าที่ของตนเอง โดยมีความรู้ ความเข้าใจ และปฏิบัติตามแนวทางเบื้องต้นที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือจรรยาบรรณและจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัทซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจและวัฒนธรรมขององค์กร ที่ต้องการจะบรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพงานและคุณภาพชีวิตของพนักงาน และมีการทบทวนเนื้อหาของหลักสูตร และทดสอบความรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning & E-Exam) โดยพนักงานใหม่ทุกคนจะต้องเข้าอบรมในหลักสูตรนี้และจัดให้มีการทดสอบความรู้ให้แก่พนักงานปัจจุบันเป็นประจำทุกปี

3) การฝึกอบรมและพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรประจำปี (Annual Training & Development)

บริษัทมีแนวคิดในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานด้วยการปรับปรุงแผนการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน (Training Roadmap) ของพนักงานทุกระดับ ได้แก่ ระดับผู้บริหาร ระดับหัวหน้างาน และระดับปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานมีความรู้พื้นฐานและทักษะเบื้องต้นที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ทั้งในส่วนของความรู้ด้านทักษะในการปฏิบัติงานเฉพาะตำแหน่ง (Technical Skill) และทักษะการบริหารและจัดการทั่วไป (Soft Skill) ซึ่งทั้ง 2 หลักสูตรได้รับการกำหนดเป็นหลักสูตรพื้นฐานภาคบังคับ (Mandatory Program) สำหรับพนักงานใหม่ ได้แก่ หลักสูตรปฐมนิเทศ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริษัท และความรู้ที่เกี่ยวข้องกับ **“เส้นทางแห่งความสุขเพื่อวิถีการเดินทางที่ดีกว่า”** รวมถึงกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ หลักสูตรความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน หลักสูตรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ เป็นต้น

สำหรับพนักงานเดิมที่เป็นพนักงานประจำ จะได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรทบทวนความรู้ต่างๆ ทุกปี ซึ่งทั้งหมดนี้ก็เพื่อให้พนักงานได้นำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานและการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นการสร้างความภาคภูมิใจและพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร พร้อมๆ การฝึกอบรมดังกล่าว ยังต้องมีในส่วนของที่เกี่ยวข้องสำหรับพนักงานที่จะต้องใช้เวลาเฉพาะทางประกอบด้วย

งานกู้ภัยและจัดการจราจร

บริษัทร่วมกับการทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.) ฝึกซ้อมกู้ภัยและให้ความช่วยเหลืออุบัติเหตุร้ายแรงบนทางพิเศษ การอบรมด้านความปลอดภัยทุกปี การอบรมทักษะการใช้รถปฏิบัติการช่วยเหลือบนทางพิเศษการอบรมอาสาจราจรการอบรมฝึกปฏิบัติงานจริง (On The Job Training) รวมถึงบริษัทยังได้มีการอบรมพนักงานใหม่ก่อนขึ้นไปปฏิบัติงานจริงบนทางพิเศษเป็นระยะเวลา 3 เดือน และการอบรมด้าน Service Mind

งานจัดเก็บค่าผ่านทาง

บุคลากรของบริษัทที่ปฏิบัติงานด้านนี้ ประกอบด้วย บุคลากรซึ่งมีหน้าที่จัดเก็บค่าผ่านทางจากผู้ใช้บริการทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ บริษัทจัดให้มีการอบรมทักษะในด้านการจัดเก็บค่าผ่านทางให้ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการทางพิเศษสามารถชำระค่าผ่านทางได้โดยสะดวกรวดเร็ว บุคลากรของบริษัทที่ปฏิบัติงานด้านรายได้ค่าผ่านทางมีหน้าที่ควบคุมการจัดเก็บค่าผ่านทางให้ถูกต้องโปร่งใสและเที่ยงตรง โดยทำงานร่วมกับภาครัฐคือ กทพ. ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดเก็บค่าผ่านทางจากผู้ใช้บริการทางพิเศษ บริษัทจัดให้มีการอบรมฝึกปฏิบัติงานจริงภายใน (On The Job Training) ในเรื่องบทบาทและหน้าที่ของพนักงานควบคุมการจัดเก็บค่าผ่านทางพิเศษที่สำคัญคือ ต้องตรงต่อเวลา การตรวจสอบข้อมูลการนับรถและบันทึกการปฏิบัติงานต้องถูกต้องและแม่นยำ

นอกจากนี้ ต้องตรวจสอบสภาพอุปกรณ์เก็บค่าผ่านทางให้สมบูรณ์พร้อมใช้งานตลอดเวลา เพื่อความถูกต้องของการจัดเก็บค่าผ่านทาง ซึ่งส่งผลต่อรายได้ที่มั่นคงของบริษัทเพื่อดูแลรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้ บุคลากรด้านนี้ได้มีโอกาสศึกษาดูงานระบบการจัดเก็บค่าผ่านทางในต่างประเทศอีกด้วย

งานด้านบำรุงรักษาโครงสร้าง

เพื่อให้ทางพิเศษมีสภาพพร้อมใช้งานและปลอดภัย บริษัทมีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบและซ่อมบำรุงโครงสร้าง Segmental Box Girder ที่ได้มาตรฐานสากลมีการตรวจสอบ ติดตาม ฝ้าระวัง อย่างต่อเนื่องตลอดปี

การอบรมเจ้าหน้าที่ควบคุมรถ และเจ้าหน้าที่ควบคุมการเดินรถ

หลักสูตรเจ้าหน้าที่ควบคุมรถ ใช้ระยะเวลาอบรมไม่น้อยกว่า 800 ชั่วโมง และหลักสูตรเจ้าหน้าที่ควบคุมการเดินรถ ใช้ระยะเวลาอบรมไม่น้อยกว่า 1,300 ชั่วโมง โดยมีกรอบรวมทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติที่มีการฝึกขับรถไฟฟ้าจริง และฝึกกับเครื่องจำลองขับรถไฟฟ้า (Train Simulator) การฝึกกับอุปกรณ์ต่างๆ ที่อยู่ในห้องควบคุมการเดินรถ การทดสอบการฝึกซ้อมจัดการเหตุการณ์ในสถานการณ์ต่างๆ รวมทั้งการฝึกงานในหน้าที่ (On the Job Training) ซึ่งในการฝึกอบรมมุ่งเน้นที่ความปลอดภัยเป็นหลัก โดยมีผู้ฝึกสอนเป็นผู้ดูแลการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ ยังมีการอบรมทบทวนหลักสูตรดังกล่าวให้กับพนักงานเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานที่ผ่านการอบรมทุกคนจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการรถไฟฟ้าด้วยความปลอดภัย สะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

การส่งเสริมคุณภาพชีวิตของสมาชิกสังคม (Enhancing Quality of Life)

2. เส้นทางแห่งความสุข

ผู้ใช้บริการทางพิเศษ และผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน เปรียบเสมือนหัวใจของบริษัท บริษัทจึงพร้อมส่งมอบและปรับปรุงการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เป็น “เส้นทางแห่งความสุขเพื่อวิถีการเดินทางที่ดีกว่า” เพื่อให้การเดินทางสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย ยกระดับคุณภาพชีวิต พร้อมทั้งจะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบคมนาคมและสังคมไทยให้ดีขึ้น บริษัทให้ความสำคัญต่อนวัตกรรม ที่ลดผลกระทบจากการดำเนินงานที่มีต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย นับตั้งแต่การก่อสร้าง การซ่อมบำรุง ดูแลรักษาให้ทางพิเศษและรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนมีศักยภาพรองรับการใช้งานของผู้ใช้บริการได้อย่างสะดวกปลอดภัยทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น

เพื่อรักษาไว้ซึ่งเส้นทางแห่งความสุข บริษัทมุ่งเน้นในการดูแลกระบวนการส่งมอบ และการปรับปรุงการบริการอย่างละเอียด โดยสม่ำเสมอ ดังนี้

กระบวนการส่งมอบ และการปรับปรุงบริการอย่างละเอียดของบริการทางพิเศษ

- 2.1 การก่อสร้างทางพิเศษบริษัทนำเทคโนโลยีการก่อสร้างระบบคานรูปตัดเหลี่ยมกลวง (Segmental Box Girder) ได้รับการยอมรับระดับนานาชาติ และตามมาตรฐาน AASHTO (American Association of State Highway Transportation Officials) ซึ่งมีความทันสมัย ทำให้เกิดผลกระทบต่ออาการจราจรพื้นล่างน้อยที่สุด ช่วยลดปัญหาฝุ่นละอองและเสียงรบกวนระหว่างการก่อสร้าง การก่อสร้างเป็นไปตามแผนงาน ไม่มีการต่อต้านจากสังคมและชุมชน ทางพิเศษมีความปลอดภัยได้มาตรฐานสนองต่อความต้องการในการเดินทางอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.2 การบำรุงรักษาทางพิเศษ บริษัทมีการตรวจสอบ และบำรุงรักษาโครงสร้างหลักของทางพิเศษอย่างสม่ำเสมอ โดยมีวิศวกรที่ปรึกษาอิสระเพื่อติดตามควบคุมการบำรุงรักษา และประเมินคุณภาพของทางพิเศษมาโดยตลอด ทางพิเศษมีสภาพที่มั่นคงแข็งแรง มีมาตรฐานและปลอดภัย และผู้ใช้บริการทางพิเศษได้รับความสะดวกรวดเร็วและถึงที่หมายปลอดภัย
- 2.3 การให้บริการทางพิเศษ ด้วยลักษณะทางกายภาพของทางพิเศษสายต่างๆ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นทางยกระดับและมีการเชื่อมโยงเป็นโครงข่ายระยะทางรวมกันทั้งสิ้นประมาณ 256 กิโลเมตร จึงทำให้ทางพิเศษเป็นเส้นทางยุทธศาสตร์สำคัญในการลำเลียงความช่วยเหลือไปสู่ประชาชนที่ประสบเหตุ การขนส่งยุทธปัจจัย และการสัญจรของทั้งภาครัฐและเอกชน เมื่อเกิดเหตุการณ์หรือภัยต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการสัญจรบนถนนพื้นล่าง ดังเช่นเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นในอดีต ซึ่งยืนยันการเป็นเส้นทางยุทธศาสตร์ได้เป็นอย่างดี ดังนั้น บริษัทในฐานะที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการทางพิเศษศรีรัช ทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอก และทางพิเศษอุดรรัถยา จึงกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติ เพื่อให้ทางพิเศษสามารถให้บริการได้ในยามฉุกเฉินและกลับคืนสู่ภาวะปกติโดยเร็ว โดยบริษัทพร้อมดูแลด้านต่างๆ ดังนี้
 - (1) **มีศูนย์ควบคุมทางพิเศษ** โดยมีพนักงานสื่อสารดูแลการจราจรบนทางพิเศษและให้ข้อมูลการเดินทางแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษ มีระบบการเฝ้าระวังผ่านกล้องวงจรปิด CCTV บนทางมีระบบวิทยุสื่อสารผ่านศูนย์ควบคุมกลางที่รองรับการทำงานตลอด 24 ชั่วโมง มีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด มีทีมกู้ภัยวิ่งตรวจตราบนทางพิเศษตลอดเวลา สามารถเข้าช่วยเหลือผู้ใช้บริการที่ประสบเหตุบนทางพิเศษอย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ยังประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานบนทางพิเศษและถนนพื้นล่างเพื่ออำนวยความสะดวกจราจรตลอด 24 ชั่วโมง โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจพื้นล่างสามารถดูสภาพการจราจรบนทางพิเศษผ่านกล้องวงจรปิดที่บริษัทดำเนินการเชื่อมต่อสัญญาณภาพให้
 - (2) **การให้บริการช่องเก็บค่าผ่านทางอัตโนมัติหรือ Easy Pass** ซึ่งเป็นระบบเก็บเงินอัตโนมัติ บริษัทให้ความสำคัญร่วมมือกับภาครัฐนอกเหนือจากข้อตกลงในสัญญาสัมปทาน ด้วยเจตนาในการปรับปรุงบริการ และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากปัญหาจราจร ส่งผลให้ผู้ใช้บริการทางพิเศษประหยัดเวลาในการเดินทางและน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ลดมลพิษหน้าด่านเก็บค่าผ่านทาง ลดการใช้พลังงานเชื้อเพลิง และส่งเสริมคุณภาพชีวิต
 - (3) **สำหรับนวัตกรรมความปลอดภัย** บริษัทมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการวิจัยและพัฒนา (R&D) เพื่อปรับปรุงความปลอดภัยบนทางพิเศษอย่างสม่ำเสมอ มีการศึกษาและตรวจสอบความปลอดภัย (Road Safety Audit) วิเคราะห์กายภาพของถนน แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงทางพิเศษให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

กระบวนการส่งมอบ และการปรับปรุงบริการอย่างละเอียด บริการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน

- 2.4 การสร้างคุณค่าด้านความปลอดภัย บริษัทให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจด้วยความปลอดภัยทั้งต่อผู้โดยสาร พนักงาน ผู้รับเหมา รวมไปถึงผู้ที่อยู่ในระบบรถไฟฟ้ามหานครทั้งหมด จึงได้นำระบบการจัดการความปลอดภัยตามมาตรฐานสากลมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ได้แก่ มาตรฐาน OHSAS/TIS 18001 นอกจากนี้ ยังได้เข้าแจ้ง Lloyd's Register Rail (LR) มาเป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านความปลอดภัย เพื่อให้คำแนะนำในการบริหารความเสี่ยงและการนำเทคนิคในการบริหารความปลอดภัยใหม่ๆ มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของบริษัทให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้สถิติอุบัติเหตุในการทำงาน รวมถึงสถิติการได้รับบาดเจ็บของผู้โดยสารระหว่างการให้บริการรถไฟฟ้า MRT มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง โดยที่ผ่านมา บริษัทได้รับรางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานระดับประเทศ ปี 2556-2557

2.5 การสร้างคุณค่าด้านความสะดวก เนื่องจากรถไฟฟ้าเป็นระบบขนส่งมวลชนที่มีความรวดเร็ว และมีตารางเวลาในการให้บริการที่แน่นอน ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการเดินทาง เพราะสามารถคาดการณ์เวลาที่ใช้ในการเดินทางได้ค่อนข้างแม่นยำและสามารถวางแผนการเดินทางได้ บริษัทจึงให้ความสำคัญในการสร้างคุณค่าด้านความสะดวกในการให้บริการ ตั้งแต่เข้าสถานี การเข้าใช้บริการ จนกระทั่งออกจากสถานี โดยบริษัทได้เตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อผู้โดยสารผู้ให้บริการในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องระบบการให้ข้อมูลระบบการเชื่อมต่อระบบบัตรโดยสาร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในสถานีรถไฟฟ้า

2.6 การสร้างคุณค่าด้านความรวดเร็ว เนื่องจากรถไฟฟ้าเป็นระบบขนส่งมวลชนที่นำเสนอบริการด้วยความรวดเร็ว และยังเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ประชาชนเลือกเดินทางด้วยรถไฟฟ้า ดังนั้น บริษัทจึงส่งเสริมการบริการด้านอื่น ตั้งแต่ผู้โดยสารเดินเข้ามาในสถานี จนกระทั่งเดินออกจากสถานี ที่มีความรวดเร็ว โดยการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการ ตั้งแต่ขั้นตอนที่ผู้โดยสารเดินทางเข้าใช้บริการภายในสถานีและระหว่างการใช้บริการ จากการลดบางขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนหรือก่อให้เกิดความล่าช้าโดยไม่จำเป็น หรือเพิ่มบางขั้นตอนที่ก่อให้เกิดความประทับใจต่อผู้โดยสารมากขึ้น เช่น ระบบการจัดการปริมาณผู้โดยสาร ในช่วงเวลาเร่งด่วนบริเวณชั้นชานชาลา การให้บริการที่รวดเร็วในช่วงที่มีผู้โดยสารคับคั่งหรือช่วงงานนิทรรศการ การให้บริการออกบัตรโดยสารหรือเติมเงินบัตรโดยสารโดยพนักงานที่รวดเร็วและให้คำแนะนำที่ชัดเจน เป็นต้น

(1) การสร้างคุณค่าด้านความเชื่อถือได้ บริษัทให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในการเข้ามาใช้ระบบรถไฟฟ้าได้อย่างปลอดภัย สะดวก และรวดเร็ว โดยบริษัทได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น มีการกำหนดแผนการบำรุงรักษาและทดสอบอุปกรณ์งานระบบทั้งในรูปแบบ Preventive และ Corrective การฝึกซ้อมจัดการเหตุการณ์ต่างๆ เป็นประจำทุกปีโดยเป็นการจำลองสถานการณ์ร่วมกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานลูกเรือนอกการปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัย และมีการปฏิบัติต่อผู้โดยสารอย่างมีจริยธรรมและเสมอภาค นอกจากนี้ทางบริษัทยังรับฟังข้อร้องเรียนจากลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงให้ได้รับการบริการที่ดีขึ้นต่อไป โดยความสามารถในการให้บริการรถไฟฟ้า MRT ได้ประเมินจาก Train Service Delivery ซึ่งที่ผ่านมามีบริษัทมีความสามารถในการให้บริการรถไฟฟ้า MRT มากกว่า 99% มาโดยตลอด โดยในปี 2560 บริษัทมีความสามารถให้บริการรถไฟฟ้า (Train Service Delivery) คิดเป็น 99.88% จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 99.70%

(2) การสร้างคุณค่าด้านการให้บริการตรงต่อเวลาจากการกำหนดตารางเวลาในการให้บริการรถไฟฟ้า MRT ที่ชัดเจนและสามารถให้บริการได้ตามตารางเวลาที่กำหนดไว้ จะส่งผลให้ผู้โดยสารสามารถบริหารจัดการเวลาในการเดินทางและดำเนินภารกิจต่างๆ ได้ง่ายขึ้น และยังส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและจิตใจของผู้โดยสารโดยตรง ซึ่งการให้บริการตรงต่อเวลา สามารถประเมินได้จากการเทียบจุดของรถไฟฟ้าในสถานีทั้งหมดคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 นาที (Train Punctuality (Delay within 5 Min.)) โดยในปี 2560 บริษัทมีความสามารถการเทียบจุดของรถไฟฟ้าในสถานีทั้งหมดคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5 นาที (Train Punctuality (Delay within 5 Min.)) คิดเป็น 99.93% จากเป้าหมายที่ตั้งไว้ 99.75%

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

นอกจากความปลอดภัย ประสิทธิภาพในการบริการ และการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการแล้ว บริษัทยังได้ตระหนักถึงคู่ค้า ซึ่งถือเป็นห่วงโซ่ทางธุรกิจ (Business Supply Chain) มีความสำคัญเท่าๆ กับผู้ใช้บริการ

บริษัทมีนโยบายการปฏิบัติต่อคู่ธุรกิจอย่างเป็นธรรมและส่งเสริมให้เกิดความรู้ความเข้าใจการปฏิบัติการพัฒนาตามกรอบแนวคิดด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนในภาคธุรกิจของบริษัท การสร้างความเชื่อถือด้วยการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรมกับคู่ค้าและผู้สนับสนุนทางการเงินถือเป็น Key Success Factor ที่ทำให้บริษัทสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้กับผู้ใช้บริการทางพิเศษได้แม้ในยามวิกฤต จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติต่อคู่ค้าโดยการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรมให้การได้มาซึ่งสินค้าและบริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน ยึดมั่นที่จะพัฒนาและรักษาสัมพันธภาพที่ยั่งยืนกับคู่ค้า โดยมีวัตถุประสงค์ชัดเจนในเรื่องของคุณภาพของสินค้าและบริการที่คู่ควรกับมูลค่าเงิน คุณภาพทางเทคนิค และมีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน

บริษัทจึงได้จัดให้มีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่เสมอภาคและมีความเป็นธรรมแก่คู่ค้าทุกระบบ และเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงานว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างตามข้อกำหนดตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 โดยวิธีการและมาตรการที่ใช้ในการต่อต้านการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม กำหนดแนวทางส่งเสริมการเคารพสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของคู่ค้า และปกป้องสิทธิในทรัพย์สิน ดำเนินธุรกิจต่อห่วงโซ่อุปทานตามมาตรฐานสากล ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 อย่างเคร่งครัด ด้วยการใช้ความรู้ความเข้าใจและการควบคุมตรวจสอบอย่างใกล้ชิด ทำให้มั่นใจได้ว่าห่วงโซ่อุปทานของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจกับบริษัทดำเนินงานด้วยการคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อความยั่งยืนในการทำธุรกิจร่วมกัน สำหรับกลุ่มผู้สนับสนุนทางการเงิน ได้แก่ ผู้ให้กู้ ผู้ถือหุ้นกู้ เจ้าหนี้ บริษัทยึดมั่นปฏิบัติตามสัญญาและข้อผูกพัน รักษาวินัยทางการเงินอย่างเคร่งครัด

ความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมา บริษัทมีการดำเนินงานด้านความปลอดภัยสอดคล้องกับกฎหมายไทย และมาตรฐานความปลอดภัยในระดับประเทศ และระดับสากล ได้แก่ TIS 18001:2011 และมาตรฐาน OHSAS 18001:2007 ซึ่งได้รับการตรวจประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานโดยบริษัท ทูพอร์ค (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อดูแลสุขภาพในการปฏิบัติงานในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบรถไฟฟ้า รวมถึงมีการจัดทำเอกสารปลอดภัยออนไลน์ (Plod Online) เพื่อสื่อสารกับพนักงานให้ตระหนักใส่ใจในเรื่องความปลอดภัย คุณภาพ และสิ่งแวดล้อม

3. สังคมแห่งความสุข

ตลอดระยะเวลาดำเนินธุรกิจ บริษัทคำนึงถึงการเป็น “เส้นทางแห่งความสุขเพื่อวิถีการเดินทางที่ดีกว่า” และ การที่จะสร้างความสุขให้กับผู้ร่วมเดินทางได้นั้น จึงให้ความสนใจในเรื่องดังต่อไปนี้

1. **ครอบครัว** การใช้เวลาร่วมกันอย่างอบอุ่นของครอบครัวสามารถทำได้หลายรูปแบบ หนึ่งในนั้นเป็นเรื่องการเดินทางพร้อมๆ กันของครอบครัว ไม่ว่าจะเป็นเส้นทางบริการพิเศษ หรือเส้นทางรถไฟฟ้า ซึ่งจะได้พบเห็นเรื่องราวใหม่ๆ ของวิถีชุมชน รวมถึงกระจายรายได้ไปยังพื้นที่ที่เดินทางไปถึง
2. **การศึกษาเด็กและเยาวชน** ไม่เพียงจะมีได้เฉพาะในห้องเรียนเท่านั้น การเรียนรู้นอกห้องเรียนนับเป็นการเปิดโอกาสให้เด็กได้รับประสบการณ์สำคัญ และสามารถนำไปประยุกต์ได้ในอนาคต ขณะเดียวกันบริษัทได้ให้โอกาสทางการศึกษาแก่เด็กและเยาวชนที่มีความตั้งใจเรียนดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์โดยมอบเป็นทุนการศึกษา
3. **ช่วยเหลือสาธารณประโยชน์** และบรรเทาความเดือดร้อนจากภัยพิบัติต่างๆ บริษัทให้ความช่วยเหลืออย่างสม่ำเสมอเพื่อประโยชน์ของส่วนที่ต้องการ และเพื่อการคลายทุกข์จากสิ่งที่ไม่เอื้อการควบคุม

4. สรุปผลการดำเนินงานเชิงสิ่งแวดล้อม (Environmental Performance)

การส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมกับการลดผลกระทบ (More Quality and Less Impact)

บริษัทในฐานะผู้ให้บริการทางพิเศษ และรถไฟฟ้าคำนึงถึงการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการพัฒนาอย่างยั่งยืน 3 ด้านได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ (Economy) โดยการพัฒนาคุณภาพของการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านสังคม (Society) โดยการดูแลต้นทางแห่งความสุขให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี พร้อมทั้งจะส่งต่อคุณค่าให้กับสังคมโดยรอบและในวงกว้าง ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) โดยเน้นการป้องกันและควบคุมมลภาวะ

บริษัทมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพของการบริการ ที่ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ดังนั้นจึงได้มีการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมด้วยแนวทางการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

นโยบายสิ่งแวดล้อม

1. ให้ความสำคัญในการป้องกันและควบคุมมลพิษ ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของผู้ใช้บริการ พนักงาน และชุมชน
2. สร้างจิตสำนึกแก่พนักงานและส่งเสริมการใช้พลังงานทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกับกฎหมาย และข้อกำหนดอื่นๆ ด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง
4. ทบทวนวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เพื่อปรับปรุงระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง
5. เผยแพร่นโยบายสิ่งแวดล้อมต่อสาธารณชน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

นโยบายฉบับนี้ ถือเป็นความรับผิดชอบของพนักงานและลูกค้าทุกคนที่จะนำไปปฏิบัติอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ เพื่อให้มีคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ดีต่อผู้ให้บริการ พนักงาน ลูกค้า และชุมชนรอบข้าง

ด้วยนโยบายและความมุ่งมั่นที่จะดูแลสังคมในทุกภาคส่วนอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการบริหารจัดการ ผลประกอบการที่ดี การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ถือหุ้น และการให้ความสำคัญกับชุมชนโดยรอบ รวมทั้งการดูแลสังคมใกล้ และสังคมไกล โดยปี 2560 บริษัทได้จัดกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1) กิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ในครอบครัว

“กิจกรรมแม่ลูกผูกสัมพันธ์ BEM ชวนแม่ลูกสร้างงานศิลป์ เยือนถิ่นนครปฐม”

เนื่องในโอกาสวันแม่แห่งชาติ ซึ่งถือเป็นโอกาสพิเศษสำหรับสมาชิกในครอบครัวได้แสดงความรักความห่วงใย บริษัทจึงเป็นส่วนหนึ่งในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในครอบครัวโดยนำครอบครัวผู้ให้บริการทางพิเศษจำนวน 14 ครอบครัว ร่วมเดินทางโดยใช้ทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ ไปยัง Little Tree Garden จ.นครปฐม เพื่อสัมผัสบรรยากาศร่มรื่นของสวนริมแม่น้ำท่าจีน รวมทั้ง ทำกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ในครอบครัวและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านการเยี่ยมชมผ้าครามจากสี่ธรรมชาติ และจัดสวนในขวดแก้ว

“กิจกรรมพ่อลูกผูกสัมพันธ์ “BEM ชวนพ่อลูกทะเลย์ทุ่งนา ที่จังหวัดสุพรรณบุรี”

เพื่อเปิดโอกาสให้ครอบครัวได้กระชับความสัมพันธ์ เนื่องในโอกาสวันพ่อแห่งชาติ บริษัทจึงจัดกิจกรรม BEM ชวนพ่อลูกทะเลย์ทุ่งนา จ.สุพรรณบุรี โดยนำครอบครัวผู้ให้บริการทางพิเศษจำนวน 10 ครอบครัว ร่วมเดินทางโดยใช้ทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ ไปยังศูนย์เรียนรู้วิถีชีวิตและจิตวิญญาณชาวนาไทย นาเฮียใช้ จ.สุพรรณบุรี เพื่อร่วมเรียนรู้วิถีชีวิตชาวนา พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ทุกครอบครัวร่วมดำเนินาในแปลงนาสาธิต ได้สัมผัสกับธรรมชาติอย่างลึกซึ้งและทำกิจกรรมปั้น ขนมไข่ปลา ซึ่งเป็นขนมประจำจังหวัดสุพรรณบุรี

2) กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ถือหุ้น

บริษัทมุ่งมั่นดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดูแลและพร้อมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเท่าเทียม บริษัทจึงจัดกิจกรรมนำผู้ถือหุ้นเยี่ยมชมการดำเนินงานของบริษัท ดังนี้

“กิจกรรมนำผู้ถือหุ้นเยี่ยมชมทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ”

โดยนำผู้ถือหุ้นเยี่ยมชมการรายงานสภาพจราจรและแจ้งเหตุฉุกเฉินที่ศูนย์ควบคุมทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ พร้อมทั้งนำชมสายทางและเยี่ยมชมการทำงานของระบบจัดเก็บค่าผ่านทาง การตรวจสอบรายได้ ค่าผ่านทาง ณ ด่านบรมราชชนนี

“ประชุมนักวิเคราะห์พร้อมเยี่ยมชมสถานีสนามไชย”

ในโครงการรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินส่วนต่อขยายช่วงหัวลำโพง-บางแค เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจของบริษัทแก่นักวิเคราะห์ ผู้จัดการกองทุน และนักลงทุนหุ้นระยะยาว

“กิจกรรมนำผู้ถือหุ้นเยี่ยมชมสถานีสนามไชย”

โดยนำคณะผู้ถือหุ้นทั้งหมด 3 รุ่น ร่วมฟังบรรยายข้อมูลการก่อสร้างรถไฟฟ้าสายสีน้ำเงินส่วนต่อขยายที่สำคัญ พร้อมทั้งเยี่ยมชมความงดงามของสถานีสนามไชย ออกแบบโดย รศ. ดร. ภิญญา สุวรรณคีรี ศิลปินแห่งชาติ สาขาศิลปะการแสดง

“กิจกรรมนำผู้ถือหุ้นเยี่ยมชมศูนย์ควบคุมรถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) และ จุดเชื่อมต่อ 1 สถานี”

ระหว่างสายสีน้ำเงินและสายสีม่วง (บางซื่อ-เตาปูน) เพื่อเดินทางไปยังสถานีคลองบางไผ่ นำผู้ถือหุ้นเยี่ยมชม โรงซ่อมบำรุงหลัก พร้อมด้วยห้องควบคุมการเดินรถ และเครื่องฝึกหัดขับรถไฟฟ้ามหานคร

3) **กิจกรรมปลูกจิตสำนึกการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม**

“BEM ชวนรักษ์สิ่งแวดล้อม”

เพื่อรักษาสมดุลของธรรมชาติอย่างยั่งยืน การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนต้องตระหนักถึงและ ต้องร่วมมือร่วมใจกัน บริษัทจึงได้จัดโครงการ BEM ชวนรักษ์สิ่งแวดล้อม เพื่อปลูกจิตสำนึก ในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยนำคณะผู้บริหารและพนักงานร่วมกิจกรรมกำจัดวัชพืช ต้นสาบเสือ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้กับสัตว์ป่า ณ อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ จ.นครราชสีมา

“กิจกรรมคืนบัตรฯ สู้ช็อคกับ MRT รักสิ่งแวดล้อม”

กิจกรรมการรณรงค์ให้ผู้โดยสารเกิดการรับรู้เกี่ยวกับโครงการ “คืนบัตรรถไฟฟ้า ร่วมรักษาสิ่งแวดล้อม พร้อมพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน มากขึ้น โดยการแจกของบัตรโดยสารของโครงการฯ แก่ผู้โดยสารที่ออกบัตรโดยสารหรือ แสดงบัตรโดยสารชนิดจำกัดวัน ประเภท 1 วัน 3 วัน หรือ 30 วัน จากนั้นกรอกชื่อ-ที่อยู่บนของบัตรโดยสารของโครงการ พร้อมบรรจุบัตรโดยสารประเภท 1 วัน 3 วัน หรือ 30 วัน ที่หมดมูลค่าแล้ว หย่อนลงกล่องรับคืนบัตรโดยสารของโครงการฯ ณ รถฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) ทั้ง 18 สถานี เพื่อลุ้นรับรางวัล

4) **กิจกรรมส่งเสริมจิตสำนึกด้านคุณธรรม จริยธรรม เพื่อปลูกฝังความรับผิดชอบต่อสังคม**

“บริจาคโลหิต”

การให้เลือดต่อชีวิตเป็นส่วนหนึ่งของการให้ที่ยิ่งใหญ่ โดยบริษัทร่วมกับสภาอากาศไทย และคณะแพทยศาสตร์ วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช จัดกิจกรรมบริจาคโลหิต ณ ศูนย์ควบคุมทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ จำนวน 3 ครั้ง โดยได้รับความร่วมมือจากผู้บริหาร พนักงาน และผู้ที่อยู่ใกล้เขตทางเข้าร่วมบริจาคเป็นจำนวนมาก

5) **กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

การร่วมมือร่วมใจเพื่อส่งมอบการบริการที่ดีที่สุดผู้ให้บริการทางพิเศษเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ถือเป็นเป้าหมายหลักของทั้ง 3 หน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน คือ พนักงานของบริษัท พนักงาน กทพ. และเจ้าหน้าที่ตำรวจ สน. ทางด่วน 2 เพื่อกระชับความสัมพันธ์อันจะทำให้เกิดความสามัคคีในการทำงานและก่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริการสูงสุด บริษัทจึงได้จัดกิจกรรม ดังนี้

“ทางด่วนชวนดูหนัง”

บริษัทนำครอบครัวพนักงาน กทพ. ครอบครัวเจ้าหน้าที่ตำรวจ สน. ทางด่วน 2 และครอบครัวพนักงานของบริษัทร่วมพบปะสังสรรค์ เล่นเกม และชมภาพยนตร์เรื่อง “Beauty and the Beast” โฉมงามกับเจ้าชายอสูร ในรูปแบบสามมิติ (3D) เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ภายในครอบครัวและกระชับความสัมพันธ์ระหว่าง 3 หน่วยงาน ณ โรงภาพยนตร์ เอสพลานาด ซีเนเพล็กซ์

“มอบรถยนต์และรถจักรยานยนต์แก่ กทพ. และสถานีตำรวจ สน. ทางด่วน 2”

บริษัทมอบรถยนต์และรถจักรยานยนต์ให้แก่ กทพ. และตำรวจจราจร สน.ทางด่วน 2 สำหรับใช้ในการปฏิบัติหน้าที่บนทางพิเศษศรีรัช รวมทั้งทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทำงานอย่างคล่องตัว รวมทั้งสามารถดูแลและให้บริการผู้ให้บริการทางพิเศษได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

6) กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับเยาวชน

การศึกษาเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ความคิด และคุณธรรมของเยาวชนอย่างยิ่งยอน เพื่อให้เยาวชนเป็นพลเมืองที่ดีและมีคุณภาพของสังคม บริษัทจึงได้ส่งเสริมและสนับสนุนด้านการศึกษาให้แก่เยาวชนอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ผ่านกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

“มอบทุนการศึกษาแก่โรงเรียนใกล้เขตทางพิเศษ”

บริษัทจัดโครงการ BEM มอบทุนการศึกษาแก่นักเรียนที่มีผลการเรียนดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์และทุนพัฒนาโรงเรียนแก่โรงเรียนใกล้เขตทางพิเศษสายศรีรัช ทางพิเศษอุดรรัถยา และทางพิเศษศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ จำนวน 10 โรงเรียน เพื่อเป็นกำลังใจให้เยาวชนตั้งใจเรียน เติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพ เป็นกำลังของประเทศชาติต่อไปในอนาคต

“มอบทุนการศึกษาบุตรพนักงาน กทพ.”

บริษัทร่วมกับ กทพ. และสมาคมสโมสรพนักงาน กทพ. มอบทุนการศึกษาให้แก่บุตรพนักงาน กทพ. ที่ปฏิบัติงานในทางพิเศษศรีรัช และทางพิเศษอุดรรัถยา โดยมีผู้บริหารจากทั้งสองหน่วยงานร่วมมอบทุน

“มอบทุนการศึกษาแก่บุตรข้าราชการตำรวจ สน. ทางด่วน 2”

บริษัทมอบทุนการศึกษาแก่บุตรข้าราชการตำรวจ สน.ทางด่วน 2 ที่ปฏิบัติงานร่วมกับบริษัทในการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการทางพิเศษ

7) กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียน

การเรียนรู้นอกห้องเรียนถือเป็นการเปิดประสบการณ์ให้เด็กๆ ได้เรียนรู้ด้วยตนเองอย่างเต็มที่ ก่อให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและชัดเจน ทำให้สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้ในอนาคต บริษัทจึงได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียน ดังนี้

“ความสุขดี ที่พอเพียง กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติปี 2560”

เปิดประสบการณ์ให้เด็กๆ ได้เดินตามรอยพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช จากกิจกรรม 9 คำที่พ่อสอน อาทิ ความเพียร ความพอดี ความซื่อสัตย์ รวมทั้งร่วมทำกิจกรรม DIY หนูน้อยนักออม ปลูกผักเพราะรักพ่อ และสนุกสนานไปกับการเล่นเกม พร้อมทั้งรับของขวัญรางวัลมากมาย โดยมีบุตรพนักงาน นักเรียนจากโรงเรียนใกล้เขตทางพิเศษ และเพื่อนบ้านใกล้เคียงเข้าร่วมงานเป็นจำนวนมาก

“กิจกรรม MRT ส่งความสุขรับวันเด็ก”

บริษัทจัดกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติประจำปี 2560 มอบของขวัญวันเด็กและส่งความสุขให้กับน้องๆ ณ รถไฟฟ้า MRT ทั้ง 2 สาย ได้แก่ สายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) ที่สถานีพระราม 9 และ สายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) สถานีศูนย์ราชการนนทบุรี โดยจัดกิจกรรมให้น้องๆ เสริมทักษะการเรียนรู้นอกห้องเรียน กิจกรรมดังกล่าวได้รับความสนใจจากน้องๆ และผู้ปกครองเป็นอย่างดี

“กิจกรรมชวนเรียนรู้ประวัติศาสตร์จากพิพิธภัณฑ์เหรียญ”

บริษัทนำคณะครูและนักเรียน จากโรงเรียนวัดสร้อยทอง ซึ่งเป็นโรงเรียนใกล้เขตทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เหรียญ เปิดประสบการณ์เรียนรู้วิวัฒนาการเงินตราตั้งแต่สมัยโบราณจนถึงปัจจุบัน เข้าชมนิทรรศการเหรียญของพ่อ รวมทั้งเพลิดเพลินกับนิทรรศการ บันทึกประวัติศาสตร์บอกเล่าวิถีชีวิต สังคม และศิลปวัฒนธรรม ผ่านเทคโนโลยี 4 มิติ

“BEM ชวนเรียนรู้ประวัติศาสตร์”

บริษัทนำคณะครูและนักเรียนจากโรงเรียนวิมุตยารามพิทยากร ซึ่งเป็นโรงเรียนใกล้เขตทางพิเศษสายศรีรัช-วงแหวนรอบนอกฯ เยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์บางลำพู และพิพิธภัณฑ์เหรียญ เพื่อเรียนรู้ประวัติศาสตร์ความเป็นมาของชุมชนย่านบางลำพู ซึ่งมีความหลากหลายทั้งทางเชื้อชาติ และวัฒนธรรมในยุคกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้น รวมทั้งเรียนรู้วิวัฒนาการเงินตราตั้งแต่สมัยโบราณจนถึงปัจจุบัน

“กิจกรรม Share 2 Child เพื่อน้องฉลาดคิด”

บริษัทพาน้องๆ จากมูลนิธิอนุเคราะห์คนพิการในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี จ. นนทบุรี (โรงเรียนศรีสังวาลย์) เรียนรู้วิธีการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับผู้พิการ และทดลองโดยสารรถไฟฟ้ามหานครสายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) พร้อมรับชมภาพยนตร์การ์ตูนเรื่องมิสเตอร์แสบร้ายเกินพิกัด 3 ซึ่งเป็นกิจกรรมที่น้องๆ ได้รับความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบรถไฟฟ้า MRT ได้อย่างถูกวิธี รวมถึงสร้างความสุขและรอยยิ้มให้กับน้องๆ

รวมทั้งนำคณะนักเรียนและครู จากโรงเรียนวัดจักรวรรดิกรุงรัตนบุรี เขตบางพลัด กรุงเทพฯ ทดลองโดยสารรถไฟฟ้าสายเฉลิมรัชมงคล (สายสีน้ำเงิน) เชื่อมต่อสายฉลองรัชธรรม (สายสีม่วง) เพื่อเรียนรู้ระบบรถไฟฟ้าอย่างถูกวิธีและปลอดภัย พร้อมทั้งเยี่ยมชมศูนย์ซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า เพื่อเปิดประสบการณ์ และเสริมสร้างจินตนาการให้กับน้องๆ

“กิจกรรม “Give Books Get Back with MRT”

เชิญชวนผู้โดยสารร่วมบริจาคหนังสือสำหรับเด็กและเยาวชน โดยเปิดรับบริจาคทั้งหนังสือใหม่และหนังสือมือสอง เพื่อรวบรวมนำไปบริจาคให้แก่สถาบันการศึกษาในโครงการ MRT สร้างฝัน บ้านน้อง สู้ห้องแห่งการเรียนรู้ ซึ่งผู้โดยสารสามารถร่วมบริจาคหนังสือได้ ณ จุดรับบริจาคทั้ง 4 สถานี ได้แก่ สถานีพหลโยธิน สถานีเพชรบุรี สถานีสุขุมวิท และสถานีสีลม

“BEM จัดโครงการ MRT สร้างฝัน บ้านน้อง สู้ห้องแห่งการเรียนรู้”

ผู้อำนวยการเขตบางพลัด พร้อมด้วยคณะผู้บริหาร พนักงานบริษัท ร่วมพิธีเปิดห้องสมุดโรงเรียนวัดจักรวรรดิกรุงรัตนบุรี เขตบางพลัด กทม. ภายใต้โครงการ MRT สร้างฝัน บ้านน้อง สู้ห้องแห่งการเรียนรู้ เมื่อวันศุกร์ที่ 24 พฤศจิกายน 2560

โครงการ MRT สร้างฝัน บ้านน้อง สู้ห้องแห่งการเรียนรู้ จัดขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านการศึกษาของเด็กและเยาวชน ในสถานศึกษารายรอบเส้นทางโครงการรถไฟฟ้า MRT โดยการรวบรวมหนังสือมือสองที่ผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT ร่วมบริจาค นำมาพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนวัดจักรวรรดิกรุงรัตนบุรี และมอบอุปกรณ์การเรียนการสอน อาทิ ชุดคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ โทรทัศน์ และเครื่องเล่น DVD เป็นต้น พร้อมทั้งจัดกิจกรรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้รถไฟฟ้า MRT และประกวดเขียนเรียงความ ระบายสีภาพ ชิงทุนการศึกษา ในหัวข้อรถไฟฟ้า MRT ของฉัน นอกจากนี้ภายในงานยังมีกิจกรรมสันทนาการ ผ่านเกมเสริมสร้างความรู้ให้กับน้องๆ นักเรียน และเลี้ยงอาหารกลางวันให้กับผู้เข้าร่วมงาน โดยแต่ละกิจกรรมมีพี่พนักงาน BEM ร่วมเป็นจิตอาสาให้ความรู้ และความสนุกสนานกับน้องๆ นักเรียนโรงเรียนวัดจักรวรรดิกรุงรัตนบุรีตลอดงาน

8) กิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านสาธารณสุข

“กิจกรรม M Care สุขภาพดี ชีวีปลอดภัย”

บริษัทร่วมกับหน่วยงานพันธมิตร จัดกิจกรรมออกบูธแสดงนิทรรศการให้ความรู้ในด้านสุขภาพ ความปลอดภัยและบริการตรวจสุขภาพฟรีให้กับผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT รวมถึงกลุ่มประชาชนที่พักอาศัยอยู่รายรอบเส้นทางรถไฟฟ้า MRT รวมถึงชุมชนใกล้เคียง ดังนี้

- การออกบูธให้ความรู้ จากสถานพยาบาลและการออกบูธแสดงนิทรรศการและให้ความรู้เรื่องการใช้ระบบรถไฟฟ้า MRT อย่างถูกวิธีและปลอดภัย อาทิ การแจ้งเตือนให้ระมัดระวังผู้ไม่หวังดีล้วงกระเป๋า ความปลอดภัยในการใช้บันไดเลื่อน เป็นต้น พร้อมบอร์ดแนะนำกิจกรรมเพื่อสังคมของบริษัท
- บริการตรวจสุขภาพ จากคลินิกการประกอบโรคศิลปะ สาขาการแพทย์แผนจีนหัวเฉียว โดยให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพ ตรวจสุขภาพเบื้องต้น ศาสตร์การแพทย์แผนจีน สอนวิธีการทำถุงหอมแก้หวัดโดยการใช้สมุนไพรนานาชนิด
- บริการตรวจสุขภาพ จากโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน ตรวจประเมินโรคเบื้องต้น พร้อมนวดบำบัดอาการเบื้องต้น ตามคำวินิจฉัยแพทย์ ด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย
- บริการตรวจสุขภาพ จากโรงพยาบาลบางโพ ตรวจน้ำตาลในเลือด ตรวจวัดความดันโลหิต ประเมินความเสี่ยงการเกิดโรคเบื้องต้น ปรึกษาสุขภาพกับพยาบาลวิชาชีพ
- บริการตรวจสุขภาพ จากโรงพยาบาลยันฮี ตรวจสุขภาพเบื้องต้น ให้คำแนะนำในเรื่องผิวพรรณ รูปร่าง รวมทั้งเรื่องความสวยความงาม และน่าน้ำวิตามินมาแจกให้ผู้เข้าร่วมงาน
- บริการตรวจสุขภาพ จากโรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ ตรวจวัดสายตาเบื้องต้นโดยมีแพทย์ให้คำปรึกษาด้านสายตา
- ให้ความรู้เรื่องการออกกำลังกายเบื้องต้น สำหรับผู้สูงอายุ จากกองออกกำลังกาย กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข โดยมีเจ้าหน้าที่สาธิตวิธีที่ถูกต้อง

9) แสดงความอาลัยและน้อมสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช

“BEM ร่วมกับ บมจ.ช.การช่าง บริษัทในเครือ และบริษัททางด่วนกรุงเทพเหนือ เป็นเจ้าภาพในพิธีบำเพ็ญกุศลถวายพระบรมศพพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช”

บริษัทร่วมกับ บริษัท ช.การช่าง จำกัด (มหาชน) บริษัทในเครือ และบริษัท ทางด่วนกรุงเทพเหนือ จำกัด หรือ NECL ในการเป็นเจ้าภาพในพิธีบำเพ็ญกุศลถวายพระบรมศพพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช เพื่อน้อมสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณเป็นล้นพ้นอย่างหาที่สุดมิได้ ณ พระที่นั่งดุสิตมหาปราสาท พระบรมมหาราชวัง

“BEM ร่วมน้อมสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณในหลวงรัชกาลที่ 9”

บริษัทร่วมน้อมสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณเป็นล้นพ้นอันหาที่สุดมิได้ของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชบรมนาถบพิตร โดยจัดนิทรรศการแสดงพระราชกรณียกิจ และพระอัจฉริยภาพด้านการดนตรี ในช่วงระหว่างวันที่ 20-29 ตุลาคม 2560 ณ รถไฟฟ้า MRT สถานีหัวลำโพง บริเวณโถงทางเดินทางออกที่ 2 และ สถานีพระราม 9 บริเวณชั้นออกบัตรโดยสาร พร้อมเชิญชวนให้ผู้โดยสารร่วมกันประดับดอกไม้แทนใจ พระผู้เสด็จสู่สวรรคาลัย และมอบพระบรมสาทิสลักษณ์ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร เสร็จทรงเปิดการเดินทางรถไฟฟ้าโครงการรถไฟฟ้ามหานครสายเฉลิมรัชมงคล อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2547 ให้แก่ผู้โดยสาร เพื่อเป็นที่ระลึกเนื่องในพระราชพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร โดยกิจกรรมดังกล่าวมีผู้โดยสารเข้าร่วมถวายความอาลัย น้อมสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณ เป็นจำนวนมาก

“BEM ร่วมทำและมอบดอกไม้จันทน์แทนใจถวายแด่พ่อ”

ผู้บริหารและพนักงานบริษัทร่วมประดิษฐ์ดอกไม้จันทน์ เพื่อนำไปใช้ในงานพระราชพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช จำนวน 4,909 ดอก ภายใต้ชื่อกิจกรรม จิตอาสาประดิษฐ์ดอกไม้จันทน์ ถวายแด่พ่อ โดยส่งมอบแก่พระราชญาณกวี ผู้ช่วยเจ้าอาวาส ผู้แทนรับมอบดอกไม้จันทน์ จากวัดพระราม 9 กาญจนาภิเษก

“BEM ร่วมเป็นจิตอาสาแจกน้ำดื่มให้ประชาชน”

บริษัทร่วมเป็นจิตอาสาอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่เดินทางมาร่วมงานพระราชพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร โดยแจกน้ำดื่มให้แก่ประชาชน ณ รถไฟฟ้า MRT สถานีหัวลำโพง สถานีพระราม 9 และสวนลุมพินี

“BEM และกลุ่มบริษัท ช.การช่าง ร่วมกิจกรรมจิตอาสาทำดีเพื่อพ่อ บริการประชาชนที่เดินทางมาถวายดอกไม้จันทน์แด่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช”

ผู้บริหารและพนักงานกลุ่มบริษัทในเครือ ช.การช่าง ร่วมกิจกรรมจิตอาสาแจกน้ำและขนมแก่ประชาชนที่เดินทางมาถวายดอกไม้จันทน์แด่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชบริเวณโรงพระราชทานเลี้ยง และบริเวณด้านนอก พระเมรุมาศจำลอง สวนลุมพินี

10) สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมอื่น ๆ

“BEM ร่วมกับกลุ่มบริษัท ช.การช่าง มอบเงินช่วยเหลือน้ำท่วมผู้ประสบอุทกภัยภาคใต้”

บริษัท ร่วมกับ บริษัท ช.การช่าง จำกัด (มหาชน) บริษัท ทีทีดับบลิว จำกัด (มหาชน) และบริษัท ซีเค พาวเวอร์ จำกัด (มหาชน) มอบเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยใน 14 จังหวัด ภาคใต้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการบรรเทาความเดือดร้อนแก่ประชาชนชาวไทย ผ่านสำนักนายกรัฐมนตรี พร้อมกันนี้ บริษัทได้มอบเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยภาคใต้ผ่านสภาภาษาไทย

“BEM ร่วมกับกลุ่มบริษัท ซี.การช่าง มอบเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือในงาน ประชารัฐร่วมใจ ใต้ร่มพระบารมี”

บริษัทร่วมกับกลุ่มบริษัทในเครือ ซี.การช่าง มอบเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือผ่านโครงการ ประชารัฐร่วมใจ ใต้ร่มพระบารมี เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ประสบอุทกภัย โดยมี พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี พร้อมด้วยคณะรัฐมนตรี เป็นผู้แทนรับมอบ

“BEM ร่วมกิจกรรมบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ เฉลิมพระเกียรติรัชกาลที่ 10 กับเทศบาลบางกรวย”

บริษัทเข้าร่วมกิจกรรมบำเพ็ญสาธารณประโยชน์กับเทศบาลบางกรวย โดยร่วมทำความสะอาดและปรับปรุงทัศนียภาพบริเวณพื้นที่เลียบทางรถไฟ ตั้งแต่แยกถนนเทอดพระเกียรติ จนถึงปากทางพระราม 7 เพื่อเฉลิมพระเกียรติแก่สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา 65 พรรษา

“กิจกรรม MRT มอบยิ้มสดใส ผู้สูงวัยสุขสันต์”

บริษัทร่วมกับเทศบาลนครนนทบุรี จัดกิจกรรม MRT มอบยิ้มสดใส ผู้สูงวัยสุขสันต์ เพื่อร่วมสืบสานขนบธรรมเนียมประเพณีไทย ด้วยการร่อนน้ำขอพร พร้อมการบรรยายให้ความรู้เรื่องการโดยสารรถไฟฟ้าอย่างปลอดภัย และร่วมกิจกรรมสันทนาการสร้างความสุขให้แก่ผู้สูงอายุ ณ อาคารอเนกประสงค์ วัดแจ้งศิริสัมพันธ์ จ. นนทบุรี

“งานทอดกฐินสามัคคีประจำปี 2560”

บริษัทร่วมกับชุมชนรายรอบเส้นทางโครงการทางพิเศษ โครงการรถไฟฟ้า และผู้โดยสารรถไฟฟ้า MRT พร้อมด้วยคณะผู้บริหารและพนักงาน ร่วมเป็นเจ้าภาพในงานทอดกฐินสามัคคี ประจำปี 2560 ณ วัดบางโพธิ์มาวาส เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร เพื่อสมทบทุนบูรณะวิหารหลวงพ่อดโต และทำนุบำรุงสืบทอดพระพุทธศาสนา โดยรวบรวมปัจจัยทำบุญทั้งสิ้น 1,049,999 บาท

10.3 นโยบายการป้องกันความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน

10.3.1 นโยบายการป้องกันการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับคอร์รัปชันของบริษัท

บริษัทตระหนักและให้ความสำคัญในการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน และการป้องกันการทุจริตทั้งภายในและภายนอกขององค์กร โดยบริษัทได้กำหนดแนวทางในการประพฤติปฏิบัติที่เหมาะสมของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ผ่านทางจรรยาบรรณบริษัท และบริษัทได้คำนึงถึงความเสี่ยงที่จะเกิดจากการทุจริตคอร์รัปชัน จึงได้กำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยมีแนวทางปฏิบัติที่สำคัญ ดังนี้

1. พนักงานทุกระดับของบริษัทควรปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจร่วมกับหน่วยงานต่างๆ และการปฏิบัติงานนั้นต้องถูกต้องตามกฎหมาย โดยมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน ซึ่งอยู่ในจรรยาบรรณบริษัท
2. สนับสนุนให้ปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเป็นธรรมด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และปฏิบัติตามพันธสัญญาต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัท
3. สนับสนุนให้มีการปลุกจิตสำนึกของผู้บริหารและพนักงานให้ละเว้นการทุจริตและตระหนักถึงโทษภัยของการทุจริต
4. สนับสนุนให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานไม่พึงรับหรือให้การเลี้ยงรับรอง ของขวัญ และค่าใช้จ่ายอื่นใด ที่เกินความจำเป็นและไม่เหมาะสมกับบุคคลที่ทำธุรกิจกับบริษัท
5. บริษัทจะจัดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริต

ทั้งนี้ บริษัทซึ่งดำเนินธุรกิจก่อสร้างและบริหารทางพิเศษ และธุรกิจบริหารจัดการโครงการขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า ได้มีนโยบายการป้องกันการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับคอร์รัปชันและการดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าว สรุปได้ดังต่อไปนี้

10.3.2 ธุรกิจก่อสร้างและบริหารทางพิเศษ

บริษัทได้กำหนดมาตรการทั้งทางวินัยและทางกฎหมายกรณีทุจริตคอร์รัปชัน ในทางวินัยจะมีกระบวนการสอบข้อเท็จจริงทางวินัยโดยคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากแผนกทรัพยากรบุคคล แผนกต้นสังกัดของผู้กระทำผิด และจากหน่วยงานอื่น ในการพิจารณาความผิดกำหนดให้กรรมการผู้จัดการเป็นผู้พิจารณาโทษสำหรับกรณีตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร และการเลิกจ้าง และหากความผิดเข้าข่ายยกยอกจะพิจารณาดำเนินการในทางกฎหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์ของบริษัทโดยกำหนดแนวทางไว้ดังนี้

1. ไม่ดำเนินธุรกิจกับองค์กร หรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน
2. มีการลงโทษพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทุจริต และการดำเนินคดีทางกฎหมาย

แนวทางปฏิบัติเพิ่มเติมเกี่ยวกับการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน

บริษัทมีเจตนากรณีที่ว่าจะดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน ตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ระมัดระวังรอบคอบ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทและเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสีย และไม่มีมีการทุจริตคอร์รัปชันทั้งภายในและภายนอก

1. บริษัทและบริษัทย่อยได้กำหนดนโยบายและมาตรการเพื่อการต่อต้าน ขจัดการจ่ายหรือการรับสินบนและการคอร์รัปชัน รวมถึงการกระทำใดๆ ซึ่งขัดต่อศีลธรรมและวัฒนธรรมอันดีงาม โดยกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรในนโยบายการกำกับดูแลกิจการ จรรยาบรรณบริษัทของบริษัทและข้อตกลงเกี่ยวกับการทำงาน เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนถือปฏิบัติร่วมกัน
2. บริษัทตระหนักถึงความเสี่ยงของธุรกิจภายใต้การเปลี่ยนแปลงทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงาน บริษัทจึงได้จัดให้มีการบริหารความเสี่ยงอย่างมีระบบ มีการเฝ้าระวัง และมีการใช้มาตรการต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง โดยได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริษัทและบริหารความเสี่ยง เพื่อพิจารณาระดับนโยบาย และมีฝ่ายบริหารทำหน้าที่ดูแลกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กรโดยรวม และปฏิบัติหน้าที่ประจำวันแทนคณะกรรมการบริษัทและบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการบริหารความเสี่ยงในระดับหน่วยงาน เพื่อรายงานคณะกรรมการบริษัททราบ นอกจากนี้ ยังได้มีการจัดทำคู่มือการบริหารความเสี่ยงและแผนการบริหารความเสี่ยง เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน รวมทั้งมีการติดตาม ประเมินผล ทบทวนความเสี่ยงให้สอดคล้องกับสถานการณ์แวดล้อมทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งมีการจัดทำแผนฉุกเฉินสำหรับทุกหน่วยงานใช้ปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินเพื่อสามารถเข้าดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันที
3. ในส่วนของการดำเนินการของบริษัทเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายในการป้องกันการคอร์รัปชันนั้น นอกจากได้กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว บริษัทได้ปลูกจิตสำนึกป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชันภายในองค์กร โดยบริษัทได้จัดให้มีการฝึกอบรมด้วยวิธีการทั้งทางกายภาพและพัฒนาทางจิตที่จะช่วยให้เกิดจิตสำนึกที่ดี เพราะบริษัทเชื่อว่า การเป็นคนดีต้องเกิดขึ้นจากภายใน เช่น BEM ชวนปฏิบัติธรรม นอกจากนี้ เพื่อเตรียมความพร้อมในการขอรับรองการเข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต บริษัทได้ดำเนินการให้แผนกต่างๆ ทำการประเมินตนเองเพื่อระบุจุดที่ต้องปรับปรุงให้สอดคล้องตามมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชันในโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต พร้อมกันนี้ บริษัทได้มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบด้านการกำกับดูแล และด้านตรวจสอบภายใน จำนวน 2 คน เข้าร่วมการอบรมหลักสูตร Anti-Corruption : The Practical Guide (ACPG 15) ซึ่งจัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
4. บริษัทจัดทำแบบสำรวจการปฏิบัติตามจรรยาบรรณทุกปี เพื่อให้ผู้บริหารทบทวนการประพฤติปฏิบัติตนตามแนวทางจรรยาบรรณ

5. บริษัทได้กำหนดความผิดสำหรับการปฏิบัติงานที่ทุจริต คอร์รัปชัน เป็นความผิดทางวินัยที่ร้ายแรง ซึ่งหากฝ่าฝืน ละเมิด จะถูกพิจารณาลงโทษสถานหนัก อันอาจถึงขั้นเลิกจ้าง โดยไม่ต้องเตือนล่วงหน้า ลักษณะความผิด ดังกล่าว จำแนกได้ดังนี้
 - (1) เปิดเผยความลับของบริษัทแก่บุคคลภายนอก
 - (2) ทุจริตต่อหน้าที่ และหรือต่อบริษัทรวมทั้งการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นให้กระทำการนั้นด้วย
 - (3) ใช้ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ
 - (4) รับสิ่งตอบแทนเกี่ยวกับหน้าที่การงานโดยมิชอบ
 - (5) แสดงกิริยาหยาบคาย หรือใช้วาจาก้าวร้าวข่มขู่ หมิ่นประมาท หรือทำร้ายร่างกายผู้บังคับบัญชา รวมถึงบุคคลภายนอกที่มาติดต่อหรือเกี่ยวข้องกับบริษัท

10.3.3 ธุรกิจบริหารจัดการโครงการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า

บริษัทได้ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน โดยบริษัทได้ดำเนินการ ที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่นในการต่อต้านคอร์รัปชัน ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยบริษัทได้ประกาศ นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้กับพนักงานทุกคนได้รับทราบและเผยแพร่บนเว็บบอร์ดในเว็บไซต์ เพื่อสื่อสารภายใน (Intranet) และเว็บไซต์หลักของบริษัทหั่วซ้อบรชชัทภักิบาล รวมถึงมีการจัดให้มีการฝึกอบรม แก่พนักงานใหม่ทุกคนของบริษัทเพื่อให้เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกในเรื่องดังกล่าวตั้งแต่เริ่มแรก และจัดให้เป็น หลักสุทธบทพทวนควมรู้และทดสอบประจำปีให้กับพนักงานทุกคนอีกด้วยเพื่อทบทวนการประพฤติปฏิบัติตนตาม แนวทางจรรยาบรรณ และบริษัทได้คำนึงถึงความเสี่ยงที่จะเกิดจากการทุจริตคอร์รัปชัน โดยเปิดช่องทางให้สามารถ ติดต่อร้องเรียนในเรื่องที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทโดยสามารถรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบโดยตรง

11. การควบคุมภายในและการบริหารจัดการความเสี่ยง

11.1 การควบคุมภายใน

คณะกรรมการบริษัทให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมภายในที่ดีและมีประสิทธิผล รวมทั้งแนวทางการกำกับดูแล กิจการที่ดีของบริษัทอย่างต่อเนื่อง เพราะเชื่อว่าการมีระบบการควบคุมภายในที่ดี คือการมีกระบวนการปฏิบัติงาน แผนการจัดองค์กร และระบบงานที่ดีสามารถนำมาใช้เพื่อช่วยให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์หรือภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ช่วยลดความเสี่ยงและป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยมอบหมายให้ คณะกรรมการตรวจสอบซึ่งประกอบด้วยกรรมการอิสระดำเนินการสอบทานการประเมินระบบการควบคุมภายในให้มี ประสิทธิภาพ โดยมีสำนักตรวจสอบภายในซึ่งมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ และรายงานตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ทำหน้าที่สอบทานระบบการปฏิบัติงานในฝ่ายงานต่างๆ ของบริษัทตามแผนการตรวจสอบประจำปีที่ได้รับการอนุมัติจาก คณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการใช้ทรัพยากรต่างๆ ของบริษัทอย่างคุ้มค่า สมประโยชน์ สามารถควบคุมป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันได้มีการควบคุมการดำเนินงานและการรายงาน ทางการเงินที่มีความถูกต้อง เชื่อถือได้และทันเวลา มีการปฏิบัติตามนโยบายและเป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมายและข้อบังคับ ของทางราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีการทบทวนความมีประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ถือหุ้นบนพื้นฐานความเป็นธรรมด้านผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย ทุกฝ่าย นอกจากนี้คณะกรรมการตรวจสอบยังมีหน้าที่ในการพิจารณาคัดเลือกและเสนอแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและค่าตอบแทน ผู้สอบบัญชี พิจารณาการเปิดเผยข้อมูลของบริษัทให้มีความถูกต้องครบถ้วนในกรณีที่เกิดรายการเกี่ยวโยงหรือรายการที่อาจ ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์