



SUSTAINABILITY REPORT 2016/17

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2559/60
บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

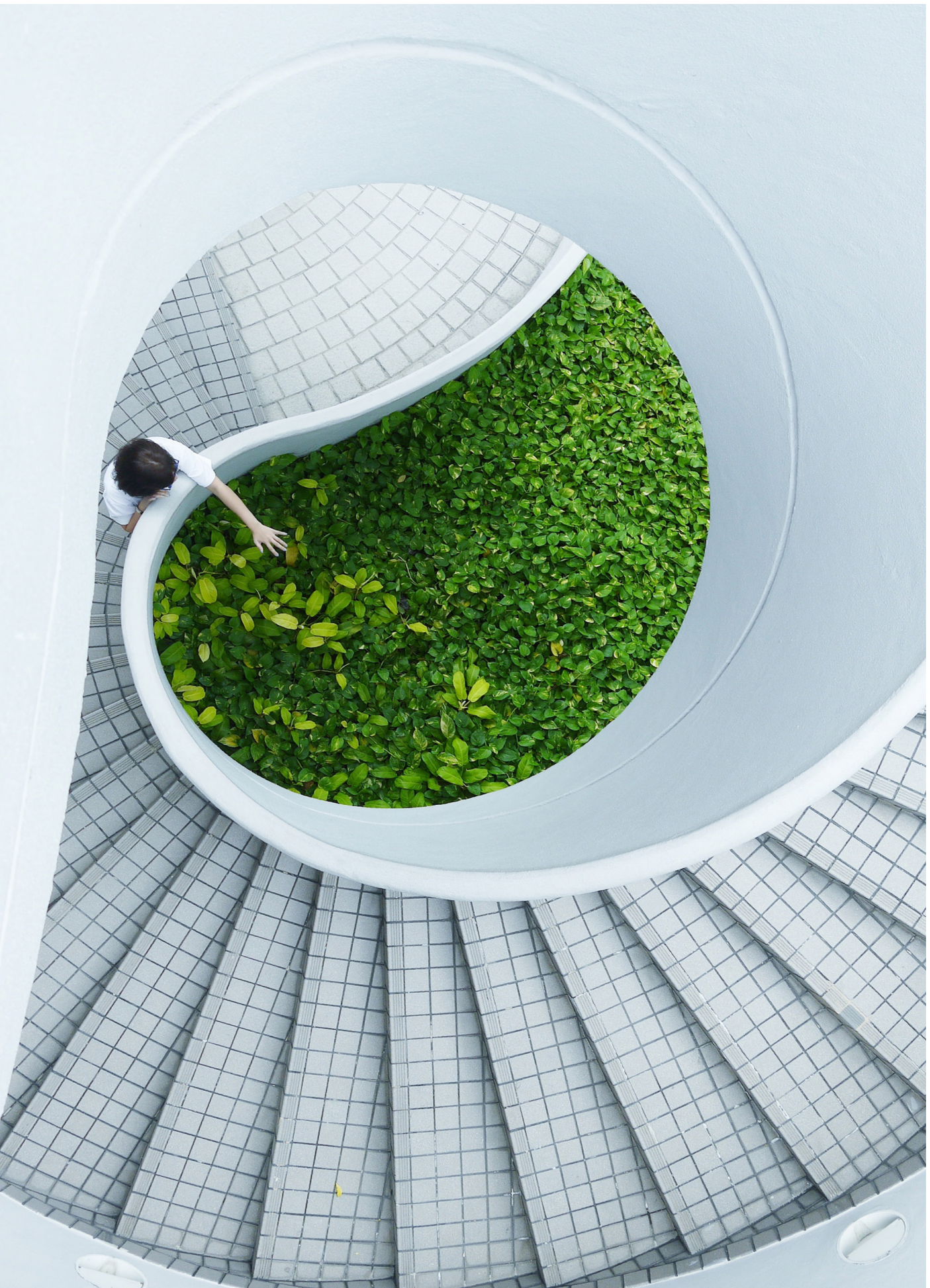
รายงาน

ความยั่งยืน



ประจำปี

2559/60



สารบัญ



05

สารประธานกรรมการ

07

ภาพรวมธุรกิจ

11

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

17

กลุ่มบริษัทบีทีเอส
กับความยั่งยืน

27

การดำเนินงาน

35

ลูกค้า

47

พนักงาน

61

ความปลอดภัย

140

GRI Content Index



สารประธานกรรมการ G4-1



นับจากที่ได้ประกาศโมเดลทางธุรกิจใหม่ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส โดยรวมธุรกิจต่างๆ เข้าไว้ภายใต้ 'Holding Company' ทำให้ปัจจุบัน กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีธุรกิจครอบคลุมหลายด้าน รวมทั้งระบบขนส่งมวลชนที่จะให้บริการในเส้นทางรถไฟฟ้าในอนาคตความยาวกว่า 136 กิโลเมตร ซึ่งความสำเร็จของธุรกิจในกลุ่ม ส่วนหนึ่งมาจากการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส และยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลในทุกส่วนขององค์กร บุคลากรที่มีความสามารถและความตั้งใจในการให้บริการ ตลอดจนการได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประการสุดท้ายคือความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมที่ปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมควบคู่กันไปกับการสร้างผลตอบแทนที่ดีในทางเศรษฐกิจ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่สำคัญคือการพัฒนาอย่างยั่งยืนใน 3 มิติ คือ สังคม สิ่งแวดล้อม และบรรษัทภิบาล ปี 2559 บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) เป็น 1 ใน 19 บริษัท ที่ผ่านการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตอย่างสมบูรณ์ แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและเจตนาที่แน่วแน่ในเรื่องดังกล่าวในฐานะผู้ประกอบการธุรกิจที่จะต้องดำรงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์สุจริต นอกจากนี้ รายงานความยั่งยืนของบริษัทฯ ยังได้รับรางวัลรายงานความยั่งยืน (Sustainability Report Award 2016) ประเภท Recognition ติดต่อกันเป็นปีที่ 2 รวมถึงบริษัทฯ ยังได้รับรางวัลหุ้นขวัญใจมหาชน เป็นปีที่ 3 ในประเภทกลุ่มธุรกิจบริการ ไม่เพียงเท่านั้น ธุรกิจหลักในกลุ่มบริษัทบีทีเอส บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัล สุดยอดองค์กรธุรกิจไทย (Thailand Top Company Award 2016)

กลยุทธ์ในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้นำมาปฏิบัติในรูปกิจกรรมเพื่อสร้างประโยชน์แก่สังคมในด้านต่างๆ เช่น โครงการสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ ซึ่งได้ดำเนินการไปแล้วกว่า 10 สถานี ในโรงเรียนต่างๆ ทั่วประเทศ ซึ่งเป็นการส่งมอบความสุขและความช่วยเหลือด้านการศึกษาให้กับโรงเรียนในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ การ

ส่งเสริมสุขอนามัยของคนในชุมชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และการบูรณาการแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้เข้าไปอยู่ในกระบวนการดำเนินธุรกิจหลักของกลุ่มบริษัท เช่น การกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม และในวันสิ่งแวดล้อมโลก 5 มิถุนายนที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้เข้าร่วมลงนามในโครงการ The Bangkok Chapter of the Eco-Capitals Forum กับกรุงเทพมหานครและสถานเอกอัครราชทูตและองค์กรระหว่างประเทศ 17 องค์กร เพื่อร่วมกันรณรงค์ส่งเสริมการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืน

นอกจากนี้กลุ่มบริษัทบีทีเอส ยังให้ความสำคัญในเรื่องของสิทธิเด็ก และหลักปฏิบัติทางธุรกิจนับจากที่ได้เข้าร่วมในโครงการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจที่เป็นมิตรกับเด็ก (Children's Rights and Business Principles) ของสถาบันไทยพัฒนาและองค์การยูนิเซฟ โดยธุรกิจหลักของกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้จัดตั้งศูนย์บีทีเอสรับฝากบุตรพนักงาน (BTS Child Care Center) เพื่อดูแลบุตรของพนักงานในช่วงที่พนักงานปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความปลอดภัย ซึ่งเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร ตลอดจนการให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพของผู้พิการ โดยได้ร่วมกับมูลนิธินวัตกรรมทางสังคมจัดทำโครงการจ้างเหมาบริการ 'ดูแลเด็กพิการทดแทนชั่วคราว' (Respite Care) โดยเฉพาะกลุ่มเด็กพิการรุนแรงที่มันบุรี และหนองแขม เพื่อบริหารจัดการงานดูแลเด็กพิการเป็นการเตรียมความพร้อมทักษะการดำรงชีวิต

ความสำเร็จในการทำงานที่เอื้อประโยชน์ให้กับสังคมแบบบูรณาการของบริษัทฯ ที่กล่าวมานั้น เป็นเพราะได้รับความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ในโอกาสนี้ผมขอขอบคุณผู้ถือหุ้น คู่ค้า พนักงาน ตลอดจนพันธมิตร และนับต่อจากนี้ตามแผนงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส จะเป็นช่วงสำคัญในการขยายตัวทางธุรกิจให้แข็งแกร่งและเจริญก้าวหน้า พร้อมกับขับเคลื่อนนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

นายศิริ กาญจนพาสณ์
ประธานกรรมการ



ภาพรวมธุรกิจ



“ “กลุ่มบริษัทบีทีเอส” เป็นผู้นำในธุรกิจระบบขนส่งมวลชนในประเทศไทย โดยมีการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และอยู่ใน 50 บริษัทที่ใหญ่ที่สุดของประเทศไทย โดยกลุ่มบริษัทบีทีเอสดำเนินธุรกิจใน 4 ธุรกิจหลัก ได้แก่ ระบบขนส่งมวลชน สื่อโฆษณา อสังหาริมทรัพย์ และบริการ ”



ระบบขนส่งมวลชน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสดำเนินงานในธุรกิจระบบขนส่งมวลชน ผ่านบริษัทย่อย คือ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือ "บีทีเอสซี" ซึ่งปัจจุบันมีรถไฟฟ้าระบบรางจำนวน 4 ตู้ 52 ขบวน ให้บริการทั้งหมด 34 สถานี โดยแบ่งออกเป็น 2 เส้นทาง คือ สายสุขุมวิทหรือสายสีเขียวเข้ม จำนวน 22 สถานี โดยวิ่งผ่านใจกลางกรุงเทพฯ จากทิศเหนือ (หมอชิต) ถึงทิศตะวันออก (แยกรัตนนาคร) และสายสีลมหรือสายสีเขียวอ่อน จำนวน 13 สถานี จากทิศตะวันตก (สนามกีฬาแห่งชาติ) ถึงทิศใต้ (บางหว้า) ระยะทางให้บริการรวม 36.3 กิโลเมตร

นอกจากนี้ บีทีเอสซี ได้รับเลือกให้ดำเนินการและบำรุงรักษาโดยสารด่วนพิเศษ (บีอาร์ที) ซึ่งประกอบไปด้วย สถานีรถประจำทางบีอาร์ที จำนวน 12 สถานี ในช่องทางเดินรถพิเศษ ระยะทางรวม 15 กิโลเมตร



สื่อโฆษณา

บริษัท วี จี ไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด (มหาชน) หรือ "วี จี ไอ" ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ประกอบธุรกิจระบบสื่อโฆษณาที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย โดยมุ่งเน้นในการทำธุรกิจสื่อออกบ้าน (Out of Home Media) ได้แก่ ธุรกิจให้บริการสื่อโฆษณาและพื้นที่เชิงพาณิชย์ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสสายหลัก สื่อโฆษณาในห้างค้าปลีก และสื่อโฆษณาในอาคารสำนักงาน คอนโดมิเนียม และสนามบิน รวมถึงธุรกิจอื่นๆ เช่น ตัวแทนขายสื่อโฆษณาจอ LED และการให้บริการสื่อโฆษณาบนรถโดยสารด่วนพิเศษบีอาร์ที เป็นต้น



อสังหาริมทรัพย์

กลุ่มบริษัทบีทีเอสดำเนินงานในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มากกว่า 40 ปี ได้พัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์ในหลายรูปแบบ เช่น บ้านเดี่ยว ทาวน์เฮ้าส์ คอนโดมิเนียม อาคารพักอาศัย โรงแรม อาคารสำนักงานและสนามกอล์ฟ ทั้งจากที่ดินที่กลุ่มบริษัทถือกรรมสิทธิ์อยู่แล้วซึ่งไม่ติดภาระจำนอง และดำเนินการบริหารงานผ่านบริษัทย่อย และบริษัทร่วมทุนต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในตลาด อีกทั้งยังเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด



บริการ

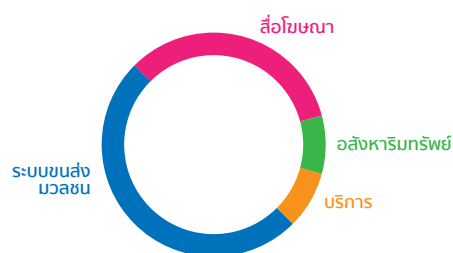
ธุรกิจบริการมีหน้าที่สนับสนุนธุรกิจในส่วนอื่นๆ ขององค์กร นอกเหนือจากการพัฒนาบัตรแรบบิท ซึ่งใช้เป็นตั๋วร่วมสำหรับระบบขนส่งมวลชน และใช้เป็นบัตรเงินสดอิเล็กทรอนิกส์เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ พร้อมรับคะแนนสะสมเครดิตจากร้านค้าที่เป็นพันธมิตร นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังมีธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ซึ่งให้บริการด้านการก่อสร้างและออกแบบตกแต่งภายในสำหรับกลุ่มบริษัท และบริษัทภายนอก ธุรกิจบริหารจัดการโรงแรม รวมถึงธุรกิจร้านอาหารภายใต้แบรนด์เชฟแมน





ผลการดำเนินงานหลักเชิงตัวเลข 2559/60

รายได้จากการดำเนินธุรกิจ	8,606.2 ล้านบาท
กำไรจากการดำเนินธุรกิจ	2,928.3 ล้านบาท
จำนวนพนักงาน	4,248 คน



สัดส่วนรายได้จากการดำเนินงาน

ระบบขนส่งมวลชน	ร้อยละ 49
ตั๋วโดยสาร	ร้อยละ 35
อสังหาริมทรัพย์	ร้อยละ 7
บริการ	ร้อยละ 9

ระบบขนส่งมวลชน

รายได้จากการดำเนินงาน	4,236.6 ล้านบาท
ความยาวระยะทางบริการทั้งหมด	36.3 กม.
จำนวนสถานีให้บริการในปัจจุบัน	34 สถานี
จำนวนพนักงาน	2,165 คน
จำนวนผู้โดยสาร	249.8 ล้านเที่ยวคน
ความตรงต่อเวลาของรถไฟฟ้า	ร้อยละ 99.1
ความน่าเชื่อถือต่อการเดินทาง	89,076 กิโลเมตร การเดินทางต่อความ ชัดซิ่ง
คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า	3.84/5
การบาดเจ็บรุนแรงของพนักงาน	0 ครั้งต่อ 200,000 ชม. การทำงาน
การบาดเจ็บรุนแรงของผู้รับเหมา	0 ครั้งต่อ 200,000ชม. การ ทำงาน

ตั๋วโดยสาร

รายได้จากการดำเนินงาน	3,009.6 ล้านบาท
พื้นที่โฆษณาครอบคลุมพื้นที่สถานี	30,000 ตร.ม.
พื้นที่โฆษณาให้เช่า (ตร.ม.)	8,800 ตร.ม.
จำนวนพนักงาน	481 คน

อสังหาริมทรัพย์

รายได้จากการดำเนินงาน	617.1 ล้านบาท
มูลค่าอสังหาริมทรัพย์ภายใต้การดำเนินงาน	18,900 ล้านบาท
จำนวนพนักงาน	464 คน

บริการ

รายได้จากการดำเนินงาน	742.9 ล้านบาท
จำนวนบัตรแรบบิท	7.3 ล้านใบ
จุดบริการรองรับบัตรแรบบิท	3,000 จุด
จำนวนพนักงาน	999 คน



เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้



บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) จัดทำรายงานความยั่งยืน ต่อเนื่องเป็นปีที่สาม เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นในการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินธุรกิจที่สำคัญอย่างถูกต้องและโปร่งใส เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินงาน โดยเนื้อหาครอบคลุมผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ระหว่างวันที่ วันที่ 1 เมษายน 2559 ถึง 31 มีนาคม 2560

แนวทางการจัดทำรายงาน

รายงานความยั่งยืนประจำปี 2559/60 จัดทำตามแนวทางการรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน รุ่นที่ 4 (Sustainability Reporting Guideline Version 4: G4) ของ Global Reporting Initiative (GRI) โดยกำหนดให้มีความสมบูรณ์ของเนื้อหาสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ "In accordance" ในระดับครบถ้วนตามตัวชี้วัดหลัก (Core) โดยขอบข่ายของการรายงานฉบับนี้ตรงกับรายงานประจำปี 2559/60 ซึ่งครอบคลุมถึงบริษัทในกลุ่มบริษัทบีทีเอส ประกอบด้วย ธุรกิจระบบขนส่งมวลชน ธุรกิจสื่อโฆษณา ธุรกิจสังหาริมทรัพย์ และธุรกิจบริการ ทั้งนี้สามารถอ้างอิงข้อมูลได้จากรายงานประจำปีของกลุ่มบริษัทบีทีเอสและผ่านเว็บไซต์ www.btsgroup.co.th

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย G4-17, G4-18

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 6 กลุ่มหลัก ประกอบด้วย ภาค รัฐ สังคมชุมชน ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้าผู้รับเหมา และพนักงาน ซึ่งกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้กำหนดแนวทางการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมต่อ

ความต้องการ เพื่อรับทราบและเข้าถึงความคาดหวัง ตลอดจนนำข้อคิดเห็นที่ได้รับมาบูรณาการเข้ากับกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินธุรกิจขององค์กร

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> การรายงานผลการดำเนินธุรกิจและผลการปฏิบัติงานต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ตามความถี่ที่หน่วยงานกำหนด การมีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการของหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติงานสอดคล้องตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่กำหนด การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงาน
สังคมชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> กิจกรรมเพื่อชุมชนและสังคม การร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส 	<ul style="list-style-type: none"> การอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน การพัฒนาชุมชนและสังคม
ผู้ถือหุ้น	<ul style="list-style-type: none"> การแถลงผลประกอบการทุกไตรมาส รวมถึงผลประกอบการประจำปี และการเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส การประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้นประจำปี ช่องทางในการสื่อสารต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ อีเมล โทรศัพท์ จดหมายและอื่นๆ 	<ul style="list-style-type: none"> การดำเนินงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม การดำเนินกิจการที่มีผลประโยชน์คงอยู่อย่างยั่งยืน การกำกับกิจการที่ดี และมีประสิทธิภาพ
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ต่อลูกค้า เช่น กิจกรรมส่งเสริมการขาย กิจกรรมทางการตลาด เป็นต้น การร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> การบริการที่มีประสิทธิภาพ และตรงต่อเวลา เป็นต้น ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และทันต่อเวลา ความปลอดภัยในการใช้บริการ
คู่ค้าผู้รับเหมา	<ul style="list-style-type: none"> กระบวนการคัดเลือกและการประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้าและผู้รับเหมาอย่างต่อเนื่อง การประชุมร่วมกับคู่ค้าประจำปี 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส และเป็นธรรม ตรวจสอบได้
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> การประเมินผลการทำงานพนักงานปีละ 2 ครั้ง การสำรวจความพึงพอใจพนักงานประจำปี การร้องเรียนผ่านหัวหน้างาน และระบบรับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส การสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการ ค่าตอบแทน และความก้าวหน้าในสายอาชีพ การรักษาพนักงาน การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน

การประเมินประเด็นที่สำคัญ G4-18, G4-19, G4-20, G4-21

กระบวนการประเมินประเด็นที่สำคัญของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ดำเนินถึงปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรอย่างยั่งยืน และสอดคล้องต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมขององค์กร ซึ่งขั้นตอนการประเมินประเด็นที่สำคัญตามหลักการของ GRI ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การระบุประเด็นที่สำคัญและกำหนดขอบเขตของการรายงาน

หน่วยงานในระดับองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญการบริหารจัดการความยั่งยืนในด้านต่างๆ คัดเลือกประเด็นด้านความยั่งยืน โดยพิจารณาจากความเสี่ยงและโอกาสต่อธุรกิจขององค์กร แนวโน้มของธุรกิจของโลกและในอุตสาหกรรมเดียวกัน เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) ตลอดจนความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทั้งภายในและภายนอกขององค์กร โดยขอบเขตของแต่ละประเด็น กำหนดโดยคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อการดำเนินธุรกิจและผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกขององค์กร

ขั้นตอนที่ 2 การจัดลำดับประเด็นสำคัญ

ประเด็นที่คัดเลือกจะได้รับการจัดระดับความสำคัญ โดยพิจารณา

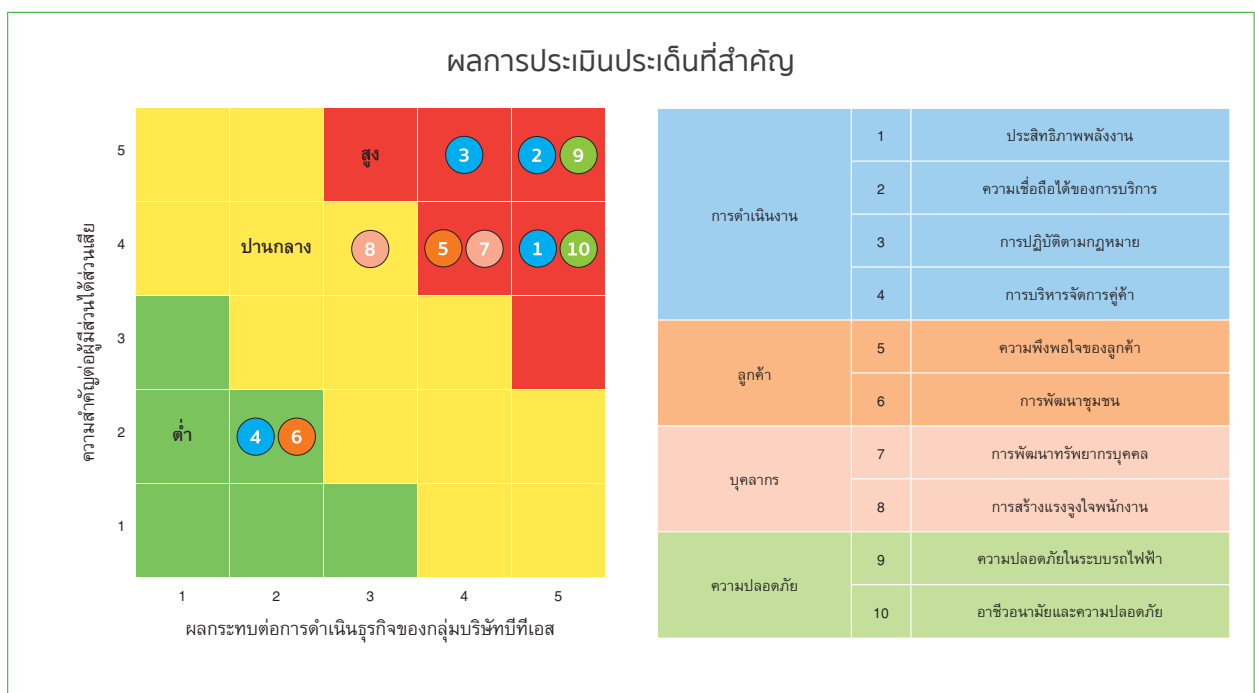
และจัดลำดับความสำคัญในแต่ละประเด็น ด้วยวิธีการให้คะแนน 1 ถึง 5 ในการประเมิน 2 มิติ คือ ผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอสและความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากนั้นให้นำหนักของคะแนนที่มีต่อประเด็นที่เกี่ยวข้องต่างๆ ตามเกณฑ์ประเมินความเสี่ยงและโอกาสในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้เนื้อหา รายงานจะเน้นนำเสนอประเด็นที่มีสาระสำคัญในระดับสูงเท่านั้น

ขั้นตอนที่ 3 การทวนสอบประเด็นความสำคัญ

คณะกรรมการบริษัทภิบาลมีบทบาทในการติดตามและตรวจสอบการจัดทำรายงานความยั่งยืน ให้คำแนะนำเพื่อให้มีความสมบูรณ์ และครอบคลุมประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และให้ความเห็นชอบในการเปิดเผยข้อมูล

ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งพัฒนารายงานความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง จึงรวบรวมข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อพิจารณาหาโอกาสในการปรับปรุงแก้ไข รวมถึงการทบทวนนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของกลุ่มบริษัทบีทีเอสต่อไป



ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ		ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญตามแนวทางของ GRI	ขอบเขตของผลกระทบ		เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ
			ภายในองค์กร	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง	
กลุ่มบริษัทบีทีเอสกับความยั่งยืน	การบริหารจัดการด้านความยั่งยืน	-	●	●	-
	การกำกับดูแลกิจการ	Governance (G4-34) Ethic and Integrity (G4-56, G4-57, G4-58) Anti-Corruption (G4-DMA, G4-SO5)	●	●	
	การบริหารจัดการปัจจัยความเสี่ยง	Organisational Profile (G4-14, G4-46)	●	●	
การดำเนินงาน	ประสิทธิภาพพลังงาน	Energy (G4-DMA, G4-EN3, G4-EN5)	●	●	SDG 7
	ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ	Occupational Health and Safety (G4-DMA)	●	●	
	การปฏิบัติตามกฎหมาย	Emission (G4-DMA, G4-EN15, G4-EN16) Effluent (G4-DMA, G4-EN22, G4-EN23) Compliance (G4-DMA)	●	●	
ลูกค้า	ความพึงพอใจของลูกค้า	Product and Service Labeling (G4-DMA, G4-PR5)	●	●	SDG 3 และ SDG 4
	การพัฒนาชุมชน	-	●	●	

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ		ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญตามแนวทางของ GRI	ขอบเขตของผลกระทบ		เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ
			ภายในองค์กร	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง	
บุคลากร	การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	Employment (G4-DMA, G4-LA1) Training and Education (G4-DMA, G4-LA9, G4-LA10)	●		SDG 4 SDG 5 และ SDG 8
	การสร้างแรงจูงใจพนักงาน	Employment (G4-DMA, G4-LA2) Diversity and Equal Opportunity (G4-DMA, G4-LA12)	●		
ความปลอดภัย	ความปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้า	Occupational Health and Safety (G4-DMA)	●	●	SDG 3 SDG 8 และ SDG 11
	อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	Occupational Health and Safety (G4-DMA, G4-LA6)	●	●	

หมายเหตุ (G4-22, G4-23)

- (1) เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติสามาร เพิ่มเติม (2) ไม่มีเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญเกี่ยวกับขอบเขตของการเปิดเผยข้อมูล
ในรายละเอียดได้ที่: <https://sustainabledevelopment.un.org/?menu=1300> (3) ไม่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลการรายงานจากปีที่ผ่านมา



ช่องทางการติดต่อ G4-31



กลุ่มบริษัทบีทีเอส ยินดีรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานตามความยั่งยืน โดยสามารถติดต่อกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ตามช่องทางการติดต่อดังนี้

สามารถดาวน์โหลดรายงานฉบับนี้ได้จาก: www.btsgroup.co.th

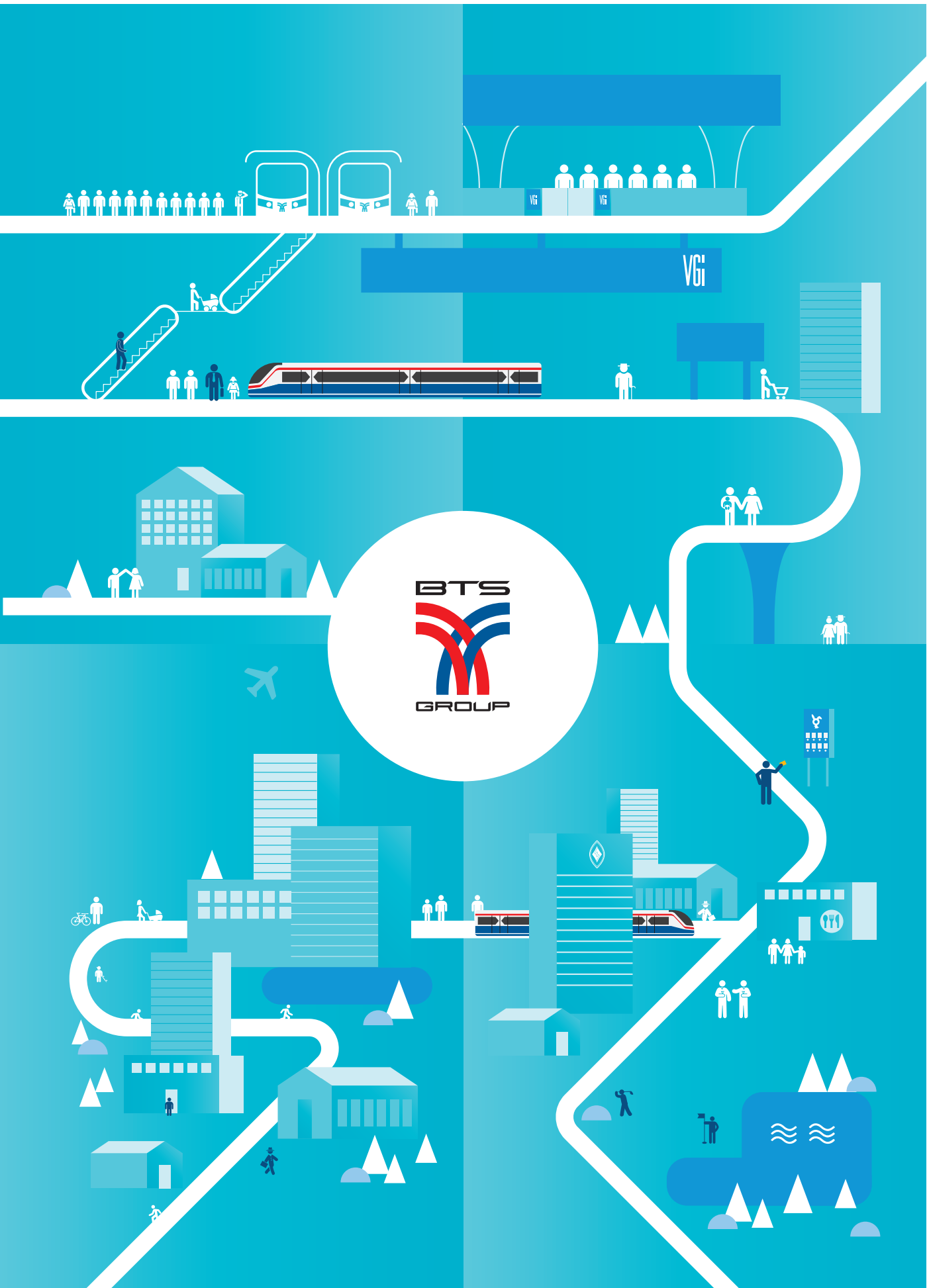


สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่: ฝ่ายสื่อสารองค์กร บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ชั้น 14
ทีเอสที ทาวเวอร์ เลขที่ 21 ซอยเฉยพ่วง ถนนวิภาวดี-รังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์: 0 2273 8511-5 โทรสาร: 0 22738516



อีเมล: corpcomm@btsgroup.co.th



กลุ่มบริษัทบีทีเอส กับความยั่งยืน



วิสัยทัศน์

นำเสนอแนวคิด “ซีที โซลูชันส์”
ที่ครบวงจรและโดดเด่นแก่ชุมชน
อันจะนำมาซึ่งวิถีชีวิตที่ดีขึ้น

พันธกิจ

เรามุ่งมั่นที่จะส่งมอบแนวคิด
“ซีที โซลูชันส์” ที่โดดเด่น
และยั่งยืนแก่ชุมชนเมืองทั่วเอเชียผ่านทาง
4 ธุรกิจหลักของเรา ได้แก่ ธุรกิจขนส่งมวลชน
สื่อโฆษณา อสังหาริมทรัพย์
และบริการ

การบริหารจัดการด้านความยั่งยืน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสตระหนักเป็นอย่างยิ่งถึงบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้น จึงมุ่งมั่นดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของการดำเนินการอย่างยั่งยืนด้วยการดำเนินงานที่โปร่งใสตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม สำหรับทิศทางความรับผิดชอบต่อสังคมที่มุ่งสู่ความยั่งยืนนั้น กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้กำหนดคุณค่า กลยุทธ์และเป้าหมายระยะยาว เพื่อการพัฒนาธุรกิจที่ยั่งยืนขององค์กรไว้ภายใต้แนวคิด “ซีที โซลูชันส์” ดังนี้

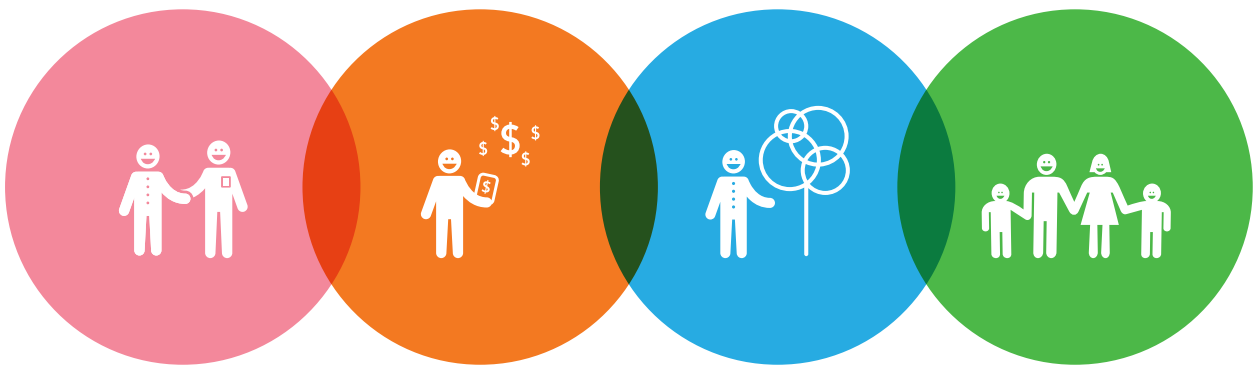
คุณค่า

การส่งมอบความพึงพอใจให้ลูกค้า:

ความสำเร็จของเราขึ้นอยู่กับความสามารถของเราในการที่จะพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ยืนยาว ซึ่งจะสำเร็จได้ด้วยการรับฟัง เข้าใจ และคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า และส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้ เราเป็นองค์กรที่สะดวกและไม่ยุ่งยากในการทำธุรกิจด้วย และมุ่งมั่นที่จะตอบสนองด้วยความ เป็นมืออาชีพตลอดเวลา

การสร้างมูลค่าของผู้ถือหุ้น:

เรามีความมุ่งมั่นในการเพิ่มมูลค่าของผู้ถือหุ้นผ่านการเติบโตของ รายได้ และการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เรามีจุดมุ่ง หมายโดยเฉพาะที่จะให้ผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นระยะยาวแก่นักลงทุน ที่ได้รับผลตอบแทนที่ดีกว่าจากการลงทุนอื่นที่มีความเสี่ยงคล้ายกัน



การสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน:

ลูกค้าและผู้ถือหุ้นจะได้รับประโยชน์ที่เพิ่มพูนขึ้นอย่างยั่งยืนเรา ดำเนินธุรกิจในแนวทางปฏิบัติที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าหรือบริการของคู่แข่ง

การพัฒนาชุมชน:

เราเป็นส่วนสำคัญของชุมชนที่ดำเนินธุรกิจ ด้วยแนวคิด "ซีดี โซลูชันส์" ที่ทำให้ลูกค้ามีจิตสำนึกที่ดีต่อชุมชน เราสนับสนุนรายได้และ ทรัพยากรต่างๆ เพื่อทำงานร่วมกับชุมชนและท้องถิ่นในเรื่องการ ศึกษาและสวัสดิการของเด็ก รวมทั้งส่งเสริมในด้านสุขภาพและความ เป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และครอบครัว

กลยุทธ์และเป้าหมายระยะยาว

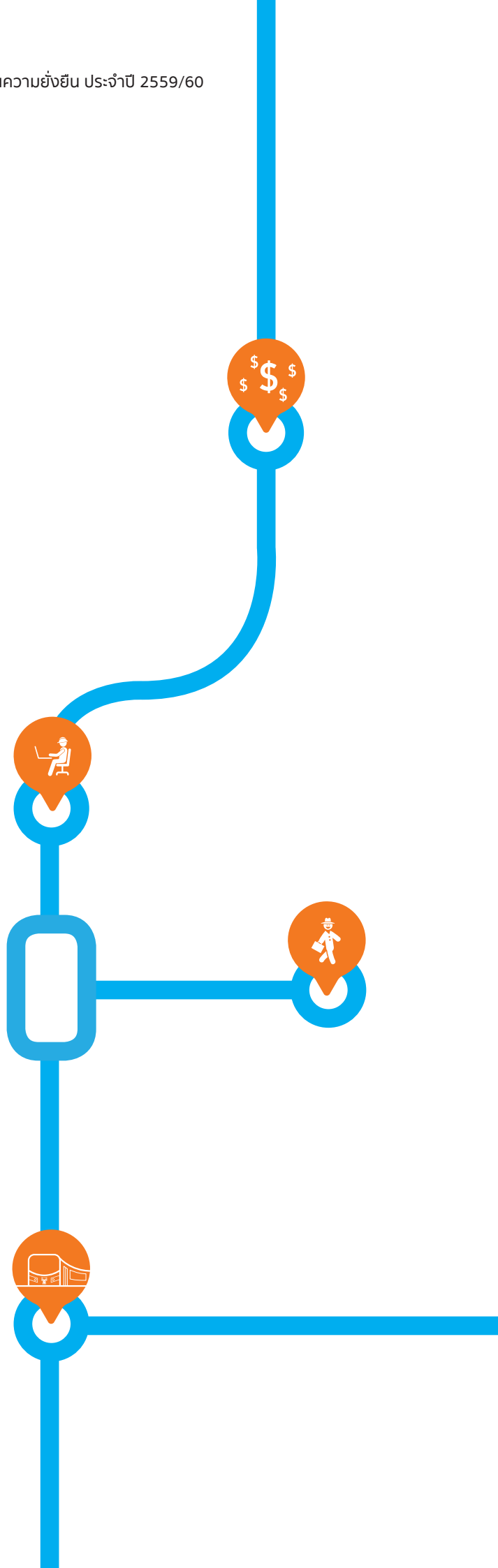
กลุ่มบริษัทบีทีเอส มุ่งหมายเป็นผู้นำในการพัฒนาและให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่ดีที่สุดของไทย เสริมสร้างความเป็นผู้นำในธุรกิจโฆษณาที่มีอยู่ในวิถีการดำเนินชีวิต และขยายเครือข่ายสื่อโฆษณาในภูมิภาค ASEAN ดำเนินธุรกิจอสังหาริมทรัพย์อย่างระมัดระวัง และนำพากรุงเทพฯ สู่อันดับ 1 ในเมืองที่น่าอยู่ผ่านบริการ Micro Payment ในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

เรากำหนดกลยุทธ์อยู่บนพื้นฐานสำคัญ 5 ประการคือ

1. ประสบการณ์ในธุรกิจขนส่งมวลชนทางรางที่ยาวนาน
2. การประสานงานภายในอย่างใกล้ชิดระหว่าง 4 กลุ่มธุรกิจ โดยมีธุรกิจระบบขนส่งมวลชนทางรางเป็นหลัก
3. ความแข็งแกร่งด้านการเงิน
4. การใช้นวัตกรรม
5. ความพึงพอใจของลูกค้า

กลุ่มบริษัทบีทีเอสจะขยายธุรกิจทั้งสี่ด้านอย่างสอดคล้องกับการพัฒนาสังคมเมืองของประเทศไทย และนำเสนอแนวคิด “ซีดี โซลูชันส์” ที่ครบวงจรและโดดเด่นแก่ชุมชนอันจะนำมาซึ่งวิถีชีวิตที่ดีขึ้น

การดำเนินการเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนนั้น กลุ่มบริษัทบีทีเอสกำหนดนโยบายการดำเนินงานภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility Policy) เพื่อเป็นกรอบของการดำเนินงานด้านสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมให้ไปในทิศทางเดียวกัน



การกำกับดูแลกิจการ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีระบบการบริหารจัดการซึ่งประกอบไปด้วยคณะกรรมการและผู้บริหารผู้มีวิสัยทัศน์และมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีกลไกการควบคุมและการถ่วงดุลอำนาจ เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ การเคารพในสิทธิความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น และความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance Policy) โดยมีหลักการและแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และข้อเสนอแนะของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานรับทราบและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมถึงการทบทวนและปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้นโยบายมีความเหมาะสมกับสภาวะการณ์และการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอสอยู่เสมอ

การบริหารงานด้านกำกับดูแลกิจการของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ดำเนินงานผ่านคณะกรรมการบริษัท ประกอบด้วย คณะกรรมการ 4 ท่าน และจัดให้มีการประชุมอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ซึ่งเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม

- สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่รายงานประจำปี 2559/60 ขององค์กร หัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการที่ดี” บนเว็บไซต์ www.btsgroup.co.th

คู่มือจริยธรรม

เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มบริษัทบีทีเอส จึงกำหนดข้อพึงปฏิบัติหรือคู่มือจริยธรรมเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับหลักการสำคัญของการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งมีเนื้อหาประกอบด้วย 1) วิสัยทัศน์ ภารกิจ คุณค่าที่มุ่งหวัง กลยุทธ์ และเป้าหมายระยะยาว 2) การกำกับดูแลกิจการ 3) จรรยาบรรณธุรกิจ 4) พนักงาน และ 5) ความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม โดยถือเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบต่อฝ่ายบริหาร และพนักงานทุกระดับทุกคนภายในองค์กรต้องรับทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดตามนโยบายและแนวปฏิบัติต่างๆ ที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสกำหนดไว้



การต่อต้านทุจริตและการติดสินบน

“ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตามกรอบแนวทาง “**ทำถูกต้อง**” (Do it Right) ที่ประธานกรรมการได้ให้โอวาทไว้ และส่งเสริมให้พนักงานขององค์กรปฏิบัติตามให้ถูกต้องตามกฎหมาย เป็นพลเมืองที่ดีของประเทศ โดยกำหนดให้กรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องปฏิบัติตามมาตรการ นโยบายและแนวทางปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่กำหนด ไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชันไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม รวมถึงไม่เพิกเฉยหรือละเลยต่อการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น ”

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) เข้าร่วมประกาศเจตนารมณ์ และได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption : CAC) อย่างสมบูรณ์เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2559 ซึ่งแสดงถึงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของกลุ่มบริษัทบีทีเอสที่จะดำเนินงานตามกรอบและขั้นตอนซึ่งเป็นไปตามหลักการสากล นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ลงนามเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายหุ้นส่วนด้านทุจริตเพื่อประเทศไทย หรือ Partnership Against Corruption for Thailand (PACT) ซึ่งเป็นเครือข่ายขององค์กรจากหลากหลายสาขาที่มีเป้าประสงค์ในการต่อต้านการทุจริต ที่ริเริ่มขึ้นโดยสถาบันไทยพัฒน์ และหุ้นส่วนความร่วมมือเพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นและเจตนารมณ์ที่จะต่อต้านการทุจริต

คอร์รัปชันทุกรูปแบบ บริษัทฯ ได้จัดช่องทางในการแจ้งเหตุ เบาะแส หรือยื่นข้อร้องเรียนการกระทำที่อาจทำให้เกิดความสงสัยได้ว่าเป็นการทุจริตคอร์รัปชันที่เกิดขึ้นกับบริษัทฯ ให้บุคลากรของบริษัทฯ ที่พบเห็นเหตุหรือเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน หรือบริษัทคู่ค้าที่ไม่ได้รับการปฏิบัติด้วยความเท่าเทียม ยุติธรรม ได้รับการเรียกร้องผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนใดๆ จากพนักงานของบริษัทฯ โดยผู้แจ้งเหตุหรือเบาะแสไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตน และเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล บริษัทฯจะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้



ช่องทางภายในองค์กร

ศูนย์ช่วยเหลือ



DoltRight@btsgroup.co.th

ช่องทางภายนอกองค์กร



สายด่วน 1 800 292 777 หรือ +66 (0) 2677 2800



tell@thailand-ethicsline.com



ตู้ ป.ณ. 2712 ไปรษณีย์บางรัก กรุงเทพฯ 10500

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญในการสื่อสาร เผยแพร่ เพื่อทำความเข้าใจและให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรการ นโยบาย และแนวทางปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทฯ ไปยัง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่อง เช่น บุคลากรของบริษัทฯ คู่ค้า รวมถึงบริษัทย่อยในกลุ่มบริษัทบีทีเอส เป็นต้น

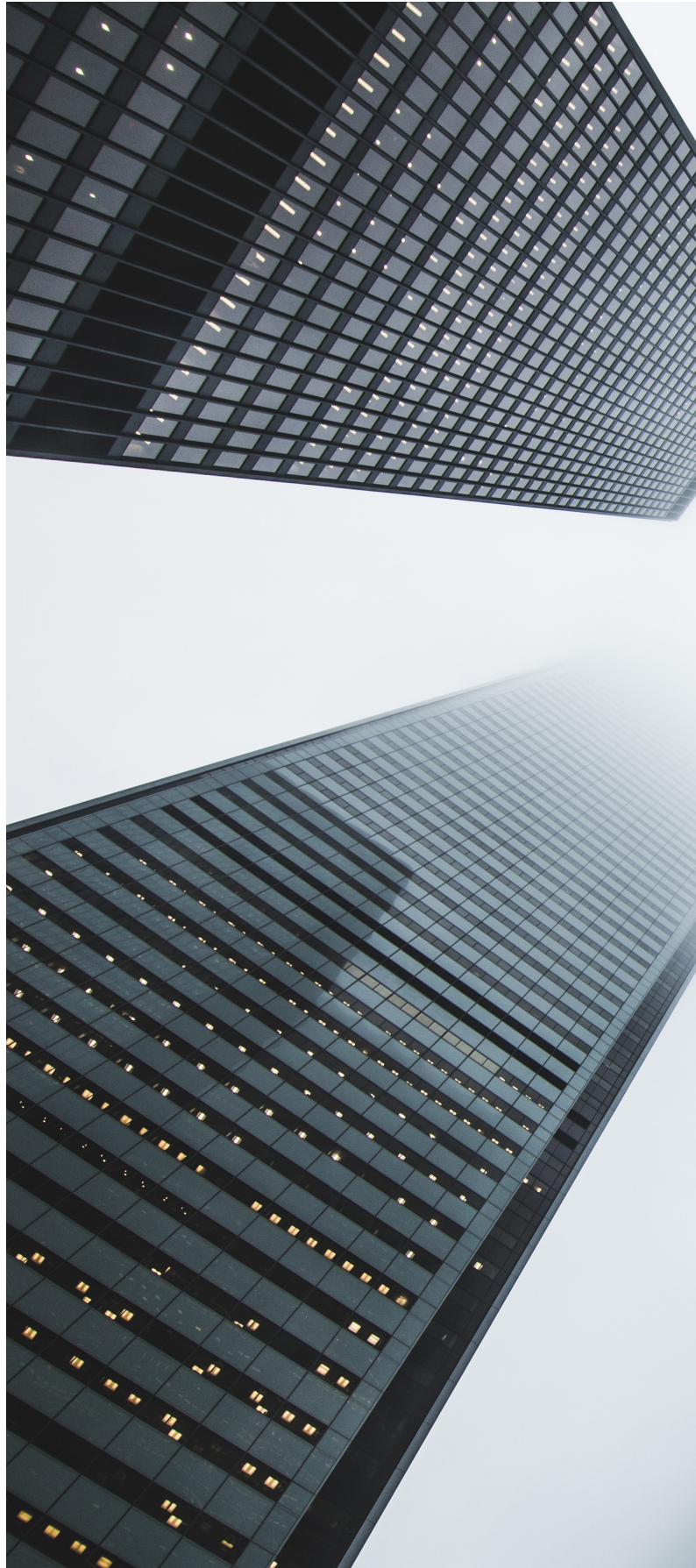
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวทางการสื่อสาร	ผลการดำเนินงาน
บุคลากรของบริษัทฯ	<ul style="list-style-type: none"> อบรมให้ความรู้ สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับมาตรการและนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทฯ แก่ผู้บริหารและพนักงานเป็นประจำทุกปี กำหนดให้การอบรมเรื่องนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และแนวทางปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นหนึ่งในหัวข้อสำหรับการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ทุกรุ่นของบริษัทฯ เผยแพร่นโยบาย ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง และช่องทางแจ้งเหตุขบระบบ Intranet, ป้ายและจอประชาสัมพันธ์ (Display Screen) ภายในบริษัทฯ 	<ul style="list-style-type: none"> จากผลการสำรวจแบบประเมินตนเองของผู้บริหารและพนักงานบริษัทฯ เรื่องการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและคู่มือจริยธรรม ประจำปี 2559/60 พบว่า ด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 88.18 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน (โดยคะแนนรวมเฉลี่ยทุกด้านอยู่ที่ 85.03 คะแนน) ไม่มีข้อร้องเรียนด้านการทุจริตผ่านช่องทางร้องเรียน
คู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> ส่งจดหมายแจ้งคู่ค้าของบริษัทฯ เรื่องการติดต่อธุรกิจตามมาตรการและนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อให้ทราบถึงมาตรการและนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทฯ รวมถึงช่องทางการร้องเรียนกรณีที่ไม่ได้รับการปฏิบัติด้วยความเท่าเทียม ยุติธรรม หรือได้รับการเรียกร้องผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนใดๆ จากบุคลากรของบริษัทฯ เผยแพร่มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ ที่ www.btsgroup.co.th 	<ul style="list-style-type: none"> คู่ค้าที่มีธุรกรรมกับบริษัทฯ ในปี 2559/60 จำนวนร้อยละ 97 รับทราบถึงนโยบายและช่องทางรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ไม่มีข้อร้องเรียนด้านการทุจริตผ่านช่องทางร้องเรียน
บริษัทย่อยในกลุ่มบริษัทบีทีเอส	ส่งเสริมและสนับสนุนให้บริษัทย่อยในกลุ่มบริษัท เข้าร่วมเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption : CAC)	บริษัท วี จี ไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด (มหาชน) และบริษัท ยูซีดี จำกัด (มหาชน) เตรียมยื่นขอการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต ภายในปี 2560

การบริหารจัดการปัจจัย ความเสี่ยง

การที่สภาวะปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเทคโนโลยีและรูปแบบการใช้ชีวิตที่ปรับตามความก้าวหน้าของนวัตกรรมและการให้บริการ ปัจจัยดังกล่าวล้วนส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร ดังนั้นเพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงจัดทำนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบโดยมีการบริหารความเสี่ยงทั้งจากระดับบนสู่ระดับล่าง (Top down) และจากระดับล่างสู่ระดับบน (Bottom up) และสอดคล้องตามกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management: ERM) ของ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) พร้อมทั้งมีการกำหนดประเมินและติดตามผลของความเสี่ยงจากค่าความเสี่ยงในรูปแบบที่ประเมินผลได้ (Risk parameters) ตลอดจนแต่งตั้งคณะทำงานบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากทุกธุรกิจในกลุ่มบริษัท เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยง วิเคราะห์และติดตามผลการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ

เพื่อให้ครอบคลุมปัจจัยความเสี่ยงในด้านต่างๆ ที่อาจเกิดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้แบ่งการประเมินและบริหารความเสี่ยงทั้งหมด 5 ประเภท คือ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย และความเสี่ยงด้านทุจริต

สำหรับรายละเอียดของการบริหารความเสี่ยงและสภาวะวิกฤติสามารถเพิ่มเติมได้จาก รายงานประจำปี 2559/60 ขององค์กร บนเว็บไซต์ www.btsgroup.co.th







การดำเนินงาน



“ บีทีเอสซีให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานที่สอดคล้อง ถูกต้องตาม กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ อย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งมุ่งมั่นในการ พัฒนาการให้บริการที่ปลอดภัย ตรงต่อเวลา ควบคู่กับการใช้พลังงานอย่าง มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทุกฝ่าย ”

ประสิทธิภาพพลังงาน

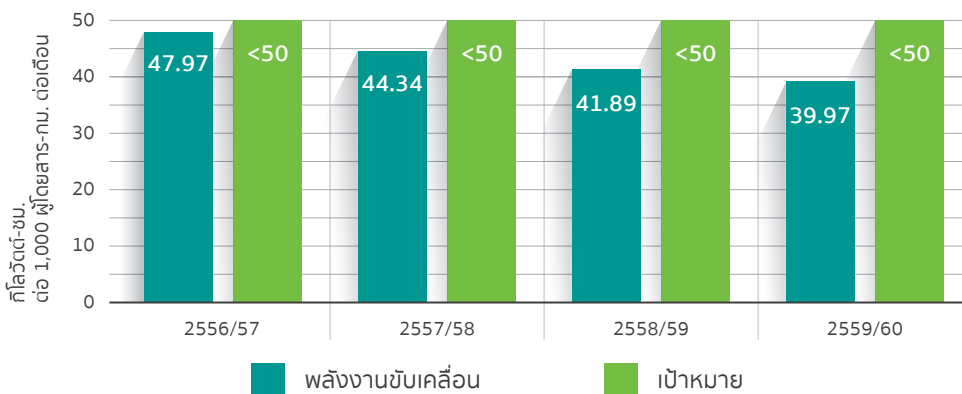
ในฐานะผู้ให้บริการระบบขนส่งมวลชนรถไฟฟ้า บีทีเอสซีตระหนักเป็นอย่างยิ่งถึงการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ก่อให้เกิดมลภาวะต่อสภาพแวดล้อม เราจึงมุ่งมั่นในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการดำเนินงานให้มีความทันสมัยและสามารถประหยัดพลังงานได้มากยิ่งขึ้น

เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ในปี 2557 บีทีเอสซีได้ขึ้นทะเบียนกับจากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) เรื่องการปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์พลังงานของอาคารและโรงงาน ทำให้บีทีเอสซีได้จัดตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน ทำหน้าที่กำหนดนโยบายอนุรักษ์พลังงาน ประเมินศักยภาพการอนุรักษ์พลังงาน กำหนดเป้าหมายและแผนอนุรักษ์พลังงาน ตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติให้เป็นไปตามเป้าหมายและแผนอนุรักษ์พลังงาน รวมถึงทบทวน วิเคราะห์และแก้ไขข้อบกพร่องของการจัดการพลังงาน โดยมีกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (Chief Executive Officer: CEO) ทำหน้าที่เป็นประธาน และมีการจัดประชุมการจัดการด้านพลังงานภายในองค์กรทุก 3 เดือน โดยมีผู้ตรวจสอบภายนอก (Third Party Audit) ดำเนินการการตรวจสอบและรับรองผลการจัดการด้านพลังงาน และรายงานผลต่อ พพ. ในเดือนมีนาคมของทุกปี

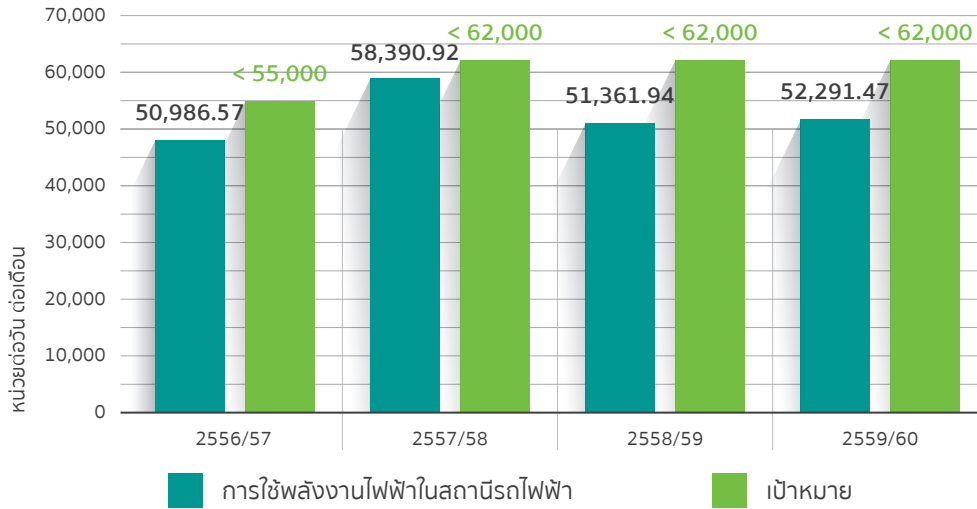
ขณะเดียวกัน เพื่อประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจัดการพลังงาน บีทีเอสซีดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานผ่านดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพการใช้พลังงาน โดยแบ่งดัชนีชี้วัดสำหรับการใช้พลังงานขับเคลื่อน (Traction Power) และดัชนีชี้วัดสำหรับพลังงานไฟฟ้าอาคารต่างๆ พร้อมทั้ง มีกระบวนการเก็บข้อมูลวิเคราะห์ความผิดปกติของอัตราการใช้พลังงาน และรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงในการประชุมของคณะกรรมการควบคุมประสิทธิภาพงานปฏิบัติการ (Operation Performance Committee Meeting: OPCS) เป็นประจำทุกเดือน

ผลการดำเนินงานในปี 2559/60 บีทีเอสซีสามารถใช้พลังงานขับเคลื่อน และพลังงานในสถานีรถไฟฟ้าลดลงจากปีที่ผ่านมา และต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยพบว่าพลังงานขับเคลื่อนที่ใช้มีค่าเท่ากับ 39.97 กิโลวัตต์-ชม. ต่อ 1,000 ผู้โดยสาร-กม. ต่อเดือน และพลังงานที่ใช้ในสถานีรถไฟฟ้ามีค่าเท่ากับ 52,291.47 หน่วย ต่อวันต่อเดือน

ผลการดำเนินงาน ด้านพลังงานขับเคลื่อน

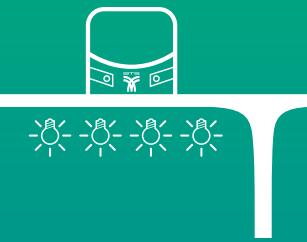


ผลการดำเนินงาน ด้านการใช้พลังงานไฟฟ้าในสถานีรถไฟ




นอกจากนี้ ในปี 2559/60 บีทีเอสซีได้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ภายใต้ นโยบายการอนุรักษ์พลังงาน ได้แก่ โครงการเปลี่ยนโคมไฟส่องถนน บริเวณใต้สถานีรถไฟจำนวน 23 สถานี เป็นโคมไฟชนิด LED คิด เป็นจำนวนโคมไฟที่ถูกเปลี่ยนจำนวน 540 โคม และโครงการเปลี่ยน เครื่องปรับอากาศแบบแยกส่วน (Split Type) ที่มีประสิทธิภาพสูง แทนเครื่องเดิมของสถานีรถไฟ และอาคารโรงซ่อมบำรุงรถไฟ (หมอชิต) ทั้งนี้ จากโครงการทั้งหมดสามารถลดค่าใช้จ่าย

ในปี 2559/60 ได้เป็นจำนวน 1,956,428.69 บาท ซึ่งในปีถัดไป บีทีเอสซีมีโครงการเปลี่ยนหลอดไฟบนสถานีส่วนต่อขยาย จำนวน 7 สถานี เป็นหลอดไฟชนิด LED ซึ่งคิดเป็นจำนวนหลอดไฟ LED ที่จะถูกเปลี่ยนจำนวน 3,700 หลอด



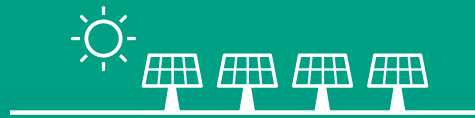
โครงการการเปลี่ยนโคมไฟส่องถนนบริเวณใต้ สถานีรถไฟ



โครงการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศแบบแยกส่วน (Split Type) ที่มีประสิทธิภาพสูงแทนเครื่อง เดิมของสถานีรถไฟและอาคารโรงซ่อมบำรุง รถไฟฟ้า(หมอชิต)

ความมุ่งมั่นในการประหยัดพลังงาน

บีทีเอสซีมุ่งมั่นในการลดการใช้พลังงานอย่างต่อเนื่อง โดยการดำเนินโครงการและกิจกรรมอื่นๆ เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง เช่น การติดตั้งแผงทดสอบเพื่อใช้เป็นตัวจำลองในการทดสอบการทำงานของระบบประตูรถไฟฟ้า (Passenger Door Test Stand) โดยไม่ต้องไปทดสอบกับขบวนรถไฟฟ้าจริง และการจัดทำแผงทดสอบระบบปรับอากาศ (Air Conditioning Test Stand) เพื่อใช้ทดสอบระบบปรับอากาศของขบวนรถไฟฟ้าก่อนติดตั้งจริงรวมทั้งใช้ในระหว่างการซ่อมบำรุง นอกจากนี้ บีทีเอสซี ได้ดำเนินการศึกษามาตรการประหยัดพลังงานด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เพื่อลดการใช้พลังงานให้กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง เช่น



ระบบกักเก็บพลังงานไฟฟ้าที่รถไฟฟ้า จ่ายกลับคืนสู่ระบบ

บีทีเอสซีอยู่ระหว่างการจัดทำแผนการดำเนินการจัดหาระบบกักเก็บพลังงานไฟฟ้าที่รถไฟฟ้าจ่ายกลับคืนสู่ระบบ ด้วยการติดตั้งระบบควบคุมการจับเก็บและจ่ายพลังงานไฟฟ้าและชุดกักเก็บพลังงานไฟฟ้า (Capacitor Energy Storage System – CESS) ซึ่งกักเก็บพลังงานไฟฟ้าจาก Regeneration Energy ของขบวนรถไฟฟ้าที่วิ่งให้บริการ และจ่ายไฟคืนกลับเข้าระบบขณะที่ขบวนรถกำลังเคลื่อนที่จากสถานี ทั้งนี้จากการที่ได้ทำการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการดังกล่าว องค์กรได้เลือกที่จะติดตั้งระบบดังกล่าวที่บริเวณสถานีรถไฟฟ้าสุรศักดิ์ ซึ่งผลการคำนวณโดยบริษัทผู้ผลิต คาดว่าจะสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ประมาณปีละ 800,735.40 หน่วย หรือคิดเป็นค่าไฟฟ้าเท่ากับ 2,962,721.00 บาท (คำนวณจากค่าไฟเฉลี่ย 3.70 บาท/หน่วย และเปิดใช้งาน 18 ชั่วโมงต่อวัน) ซึ่งจะใช้เงินลงทุนทั้งสิ้น 30,763,495.00 บาท ดังนั้น เมื่อพิจารณาต้นทุนการบำรุงรักษาและปัจจัยอื่น พบว่าโครงการฯ มีอัตราผลตอบแทนภายใน (Internal Rate of Return) น้อยกว่าร้อยละ 2 ซึ่งองค์กรยังคงทำการศึกษาความเป็นไปได้เพื่อนำมาใช้ดำเนินการต่อไปในอนาคต

โครงการติดตั้งแผงโซลาร์ เซลล์ บนหลังคาสถานีรถไฟฟ้า

บีทีเอสซีอยู่ระหว่างการศึกษาความเป็นไปได้ในการดำเนินโครงการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ขนาด 96 กิโลวัตต์ บนหลังคาสถานีรถไฟฟ้าเพื่อผลิตพลังงานไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ให้กับอุปกรณ์ไฟฟ้าบนสถานี ซึ่งคาดว่าจะสามารถลดปริมาณพลังงานไฟฟ้าจากการไฟฟ้านครหลวงได้ประมาณปีละ 140,160.00 หน่วย หรือคิดเป็นค่าไฟฟ้าเท่ากับ 518,592.00 บาท (คำนวณจากค่าไฟเฉลี่ย 3.70 บาท/หน่วย และเปิดใช้งาน 4 ชั่วโมงต่อวัน) ซึ่งใช้เงินลงทุนทั้งสิ้น 6,574,080.00 บาท และมีระยะเวลาคืนทุนประมาณ 12 ปี 6 เดือน

การปฏิบัติตามกฎหมาย

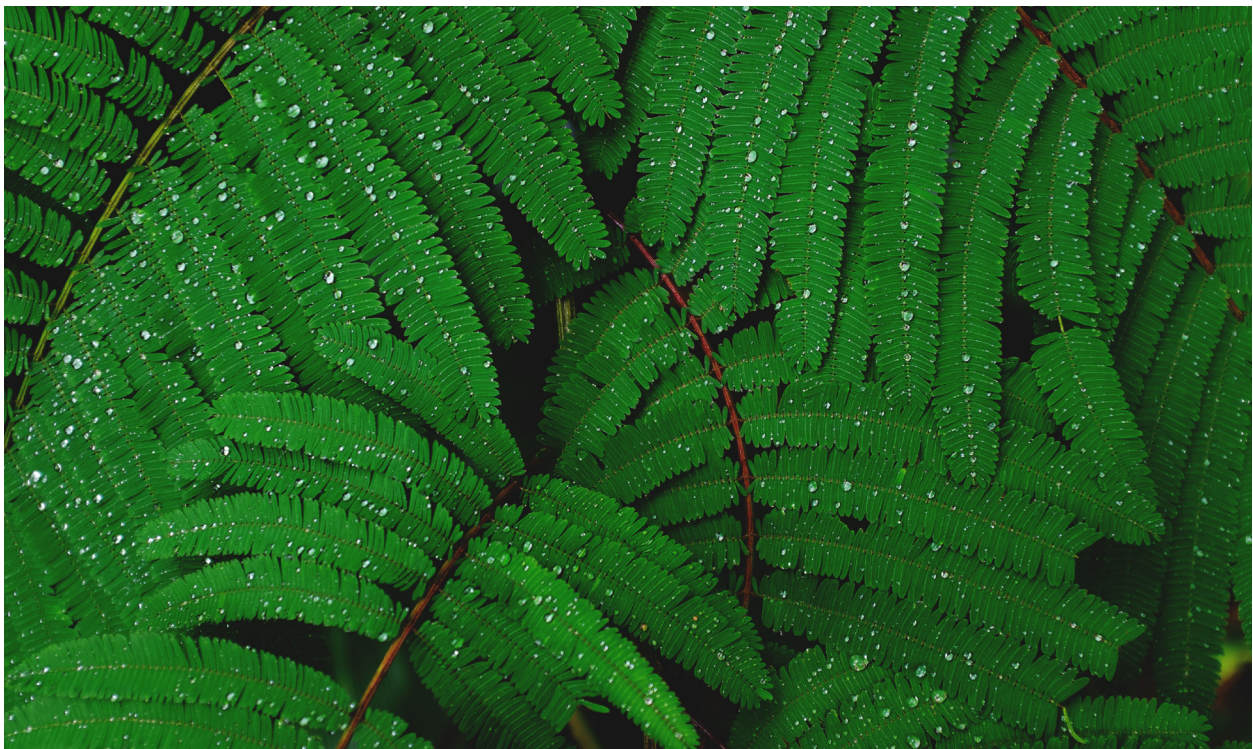
เพื่อให้มั่นใจถึงประสิทธิภาพการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย บีทีเอสซีดำเนินงานตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด ซึ่งทุกการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในด้านการจัดการของเสียอันตราย น้ำเสีย และเสียงรบกวน นั้นยังสอดคล้องตามระบบมาตรฐานสากล ISO 14001:2004 และ OHSAS 18001:2007 รวมถึงแนวทางการปฏิบัติที่ดี

สำหรับของเสียที่เป็นอันตรายซึ่งส่วนมากเกิดขึ้นจากการซ่อมบำรุงเครื่องจักรที่มาจากการทำงานภายใต้บีทีเอสซี องค์กรมีการจัดเก็บของเสียอันตรายในภาชนะบรรจุอย่างถูกต้องตามประเภทของเสียอันตราย พร้อมทั้งจัดบันทึกปริมาณและชนิดของของเสียอันตรายแต่ละประเภทก่อนส่งกำจัดอย่างถูกต้อง โดยดำเนินการจัดจ้างบริษัทรับกำจัดของเสียอันตรายที่จดทะเบียนกับกรมโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อให้มั่นใจว่าของเสียอันตรายที่เกิดจากการดำเนินงานนั้นได้ถูกกำจัดอย่างถูกต้องตามกฎหมายและข้อบังคับของประเทศ ขณะเดียวกัน เอกสารกำกับการณ์ขนส่งของเสียอันตราย (Manifest) ได้ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงหรือการตรวจสอบย้อนหลัง

สำหรับน้ำเสียที่เกิดขึ้น บีทีเอสซีควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคารสำนักงาน และโรงจอดซ่อมบำรุงให้เป็นไปตามค่ามาตรฐานควบคุมของการระบายน้ำทิ้งที่กำหนด นอกจากนี้ เสียงรบกวนที่เกิดจากการดำเนินงานของรถไฟฟ้า บีทีเอสซีได้ดำเนินการจัดจ้างที่ปรึกษาจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพื่อมาตรวจวัดระดับเสียงรบกวนบริเวณทางโค้งขณะที่รถไฟฟ้าทำงานบนระบบโครงสร้างพื้นฐานเป็นประจำทุกปี ซึ่งที่ผ่านมาพบว่าค่าระดับเสียงรบกวนที่ตรวจวัดได้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานและการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยต่างๆ จะถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ และได้รับการตรวจติดตามผลจากฝ่ายความปลอดภัยและฝ่ายคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งบีทีเอสซีได้จัดส่งผลการตรวจวัดต่างๆ ไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องตามระยะเวลาที่กำหนดในกฎหมายและข้อบังคับ

ทั้งนี้ บีทีเอสซีได้เปิดช่องทางรับข้อร้องเรียนสำหรับชุมชนและผู้โดยสารแจ้งหากได้รับผลกระทบอันเนื่องมาจากการดำเนินธุรกิจขององค์กร ในปีที่ผ่านมา พบว่าบีทีเอสซีไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลกระทบจากการดำเนินงานในด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม



ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ

ความตรงต่อเวลาและความเชื่อถือได้ของการเดินรถ ถือเป็นตัวแปรที่สำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานธุรกิจขององค์กร รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้โดยสาร นักลงทุน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ตลอดจนสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในด้านความเป็นเลิศในการให้บริการและความปลอดภัยออกสู่สาธารณชน

สำหรับแนวทางการจัดการในการเดินรถ บีทีเอสซีดำเนินการผ่านระบบควบคุมการเดินรถไฟฟ้าจากส่วนกลาง (Central Control System) และการเดินรถด้วยระบบสัญญาณควบคุม (Signaling Control System) มีฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน เพื่อให้ระบบการเดินรถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของความตรงต่อเวลาและความปลอดภัยของผู้โดยสารที่ใช้บริการ นอกจากนี้ ในปี 2559/60 บีทีเอสซีดำเนินการบริหารงานเชิงรุกเพิ่มเติมภายใต้แผนงานที่กำหนดขึ้น ได้แก่

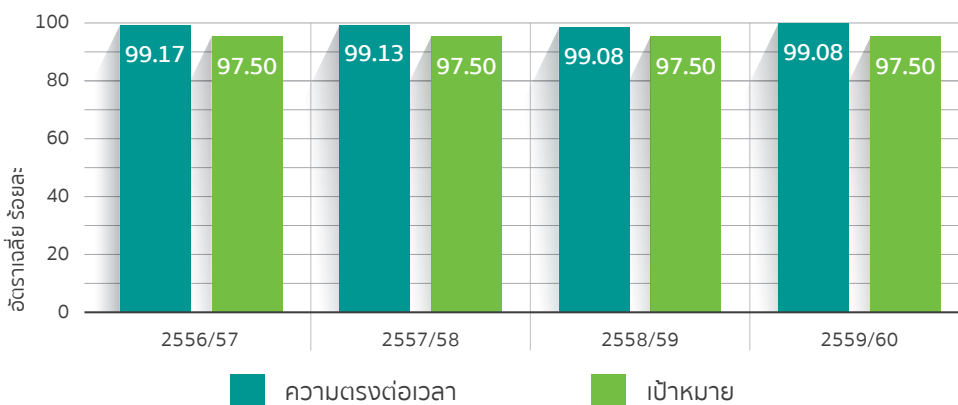
- การซ่อมบำรุงเชิงรุก (Preventive Maintenance) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยมุ่งเน้นการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลแผนงานการซ่อมบำรุง รวมถึงการจัดการทรัพยากรและติดตามผลการดำเนินงานซ่อมบำรุง เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้ามีความพร้อมในการให้บริการ และลดปัญหาความขัดข้องระหว่างการเดินรถ

- การตรวจติดตามและการวางแผนจากฝ่ายวางแผนให้บริการ (Service Planning Department) ในด้านต่างๆ เป็นประจำทุกเดือน ได้แก่ ปริมาณผู้โดยสารคาดการณ์ในแต่ละเส้นทาง (Line Load) ความสามารถและความเพียงพอในการให้บริการของอุปกรณ์ เช่น ประตูตรวจสอบบัตรโดยสารอัตโนมัติ เป็นต้น ซึ่งผลจากการตรวจติดตามนี้รายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูงให้รับทราบและพิจารณาต่อไป

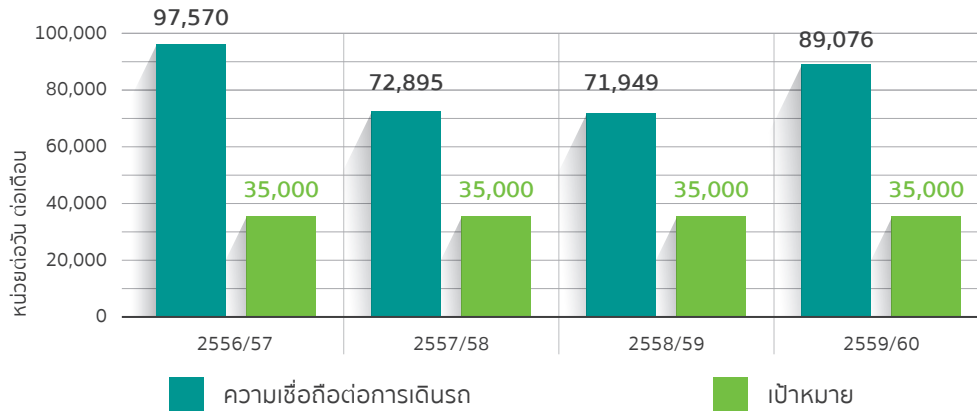
ขณะเดียวกัน บีทีเอสซีได้กำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จในเรื่องความตรงต่อเวลา (Punctuality) และความน่าเชื่อถือของรถไฟ (Train Reliability) เพื่อใช้สำหรับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในด้านการรักษาเสถียรภาพของความตรงต่อเวลาและความเชื่อถือต่อการเดินรถ ตลอดจนใช้เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานกับผู้ประกอบการระบบขนส่งมวลชนรายอื่นทั้งในและต่างประเทศ

สำหรับผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการด้านความตรงต่อเวลา และความเชื่อถือต่อการเดินรถสูงกว่าเป้าหมายในปี 2559/60 ที่กำหนดไว้ โดยความตรงต่อเวลาในการให้บริการของรถไฟ มีค่าเท่ากับร้อยละ 99.09 (เป้าหมายร้อยละ 97.50) และความเชื่อถือต่อการเดินรถมีค่าเท่ากับ 89,076 กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง (เป้าหมาย 35,000 กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง)

ผลการดำเนินงาน ด้านความตรงต่อเวลา



ผลการดำเนินงาน ด้านความเชื่อถือต่อการเดินรถ



ผลการดำเนินงาน	หน่วย	2556/57	2557/58	2558/59	2559/60
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมด	เมกะวัตต์-ชม.	100,522	102,834	103,624	102,685.00
• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า: ขับเคลื่อน	เมกะวัตต์-ชม.	69,585.50	69,781.50	70,482	68,987.56
• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า: ไม่ขับเคลื่อน	เมกะวัตต์-ชม.	30,966.50	33,052.50	33,142	33,707.44
• ปริมาณการใช้เชื้อเพลิง (รถโดยสารด่วนพิเศษ BRT)	กิโลกรัม	1,314,665.77	1,335,265.74	1,364,376.69	1,364,376.69
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อรายได้ การเดินรถ-กม.	กิโลวัตต์-ชม. ต่อ ราย ได้การเดินรถ-กม.	2.93	2.74	2.77	2.72
ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ ปลดปล่อยทั้งหมด	ตันคาร์บอนไดออกไซด์ เทียบเท่า	55,217	56,831	54,500	58,922
• ขอบเขตที่ 1	ตันคาร์บอนไดออกไซด์ เทียบเท่า	3,544	3,599	3,678	3,830
• ขอบเขตที่ 2	ตันคาร์บอนไดออกไซด์ เทียบเท่า	51,673	53,232	50,823	55,092
ปริมาณน้ำใช้ทั้งหมด	ลูกบาศก์เมตร	108,689	124,646	126,727	120,688
ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัด ทั้งหมด	เมตริกตัน	31.693	20.717	40.678	26,098.87



ลูกค้า



“ นอกเหนือจากการนำเสนอบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุดแล้ว การเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างลึกซึ้ง เป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในสภาวะที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ซึ่งบีทีเอสซีได้นำมาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดทิศทางของการดำเนินงาน เพื่อให้การดำเนินธุรกิจนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ บีทีเอสซี ยังรับฟังทุกเสียงสะท้อนของลูกค้าทุกกลุ่มผ่านช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัย และเป็นระบบ เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ”

ความพึงพอใจของลูกค้า

การสร้าง ความพึงพอใจของลูกค้า นับว่าเป็นเรื่องสำคัญที่ บีทีเอสซียึดถือมาโดยตลอด ซึ่งจำเป็นต้องมีระบบการตรวจสอบ และติดตามเพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยผลการดำเนินงานในปัจจุบัน สามารถนำมาเป็นส่วนช่วยในการกำหนดตั้งเป้าหมายสำหรับการดำเนินงานในอนาคต ส่งผลให้เกิดการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมุ่งมั่นสู่การเป็นผู้ให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่ดีที่สุดของประเทศไทย

บีทีเอสซีใส่ใจกับทุกความต้องการของลูกค้า ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนที่จะนำเสนอบริการที่ตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้าอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านการดำเนินงานและกิจกรรมทางการตลาดรูปแบบต่างๆ ขณะเดียวกัน

บีทีเอสซียังพร้อมรับฟังเสียงจากลูกค้าของเรา โดยดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าทุกกลุ่มธุรกิจที่มีต่อองค์กร ผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ที่มีความหลากหลาย รวมถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่ส่งผ่านทางหน่วยงานราชการ เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นต้น โดยความคิดเห็นและข้อเสนอแนะถูกรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบและส่งต่อถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อให้ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความมั่นใจว่าทุกความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจะได้รับการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ช่องทางการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็น



ศูนย์ยอดไลน์บีทีเอส
โทร 02-617-6000
เปิดให้บริการทุกวัน
ตั้งแต่ 06:00-24:00 น.



โทรสาร
หมายเลข 02-617-7133



การสื่อสารผ่านเครือข่าย
สังคมออนไลน์ ได้แก่
facebook.com/รถไฟฟ้าบีทีเอส
twitter.com/bts_skytrain



จดหมาย และไปรษณีย์บัตร
ส่งมาตามที่อยู่
บริษัท ระบบขนส่งมวลชน
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
อาคารบีทีเอส
1000 ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ 10900



แบบฟอร์มเรื่องร้องเรียน
ที่สถานีรถไฟฟ้า



ช่องทางผ่านเว็บไซต์
www.bts.co.th

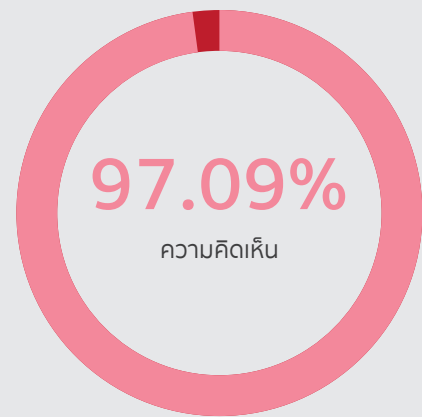


อีเมล
nudian@bts.co.th

จากช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการ พบว่าในปี 2559/60 มีจำนวนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งหมด 43,926 เรื่อง โดยแบ่งเป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ (Information/Suggestion) เช่น การติดตั้งบันไดเลื่อน การติดตั้งเครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติเพิ่มเติม การติดตั้งรั้วและประตูอัตโนมัติ (Platform Screen Doors) เป็นต้น จำนวน 42,646 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.09 การรับเรื่องร้องเรียน (Complaint) จำนวน 1,280 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.91 ซึ่งในจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับ เป็นข้อร้องเรียนจากความผิดพลาดจากการให้บริการ จำนวน 179 เรื่อง หรือร้อยละ 0.41 จากจำนวนความคิดเห็นทั้งหมด

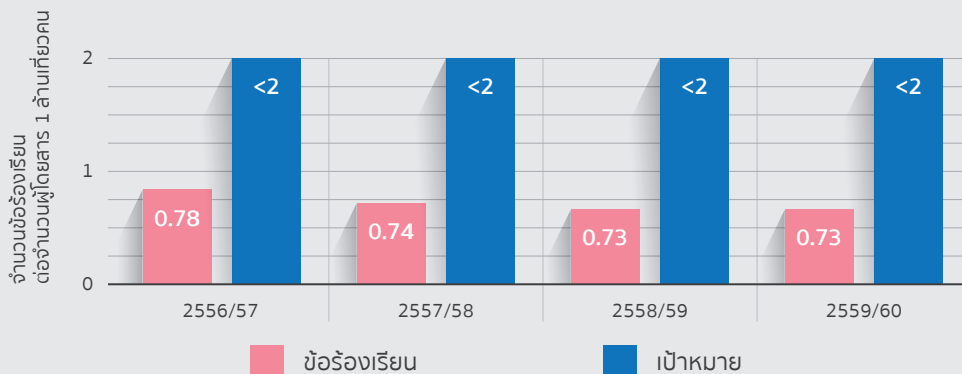
ปีที่เอสซีได้ตั้งเป้าหมายต้องมีจำนวนข้อร้องเรียนน้อยกว่า 2 ข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้โดยสาร 1 ล้านเที่ยวคน โดยปี 2559/60 มีจำนวนข้อร้องเรียน 0.73 ข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้โดยสาร 1 ล้านเที่ยวคน จำนวนข้อร้องเรียนมีแนวโน้มลดลงจากปีที่ผ่านมาโดยตลอด ทั้งนี้ข้อร้องเรียนทั้งหมดได้รับการแก้ไขครบทุกกรณี หรือ ร้อยละ 100 ของข้อร้องเรียนทั้งหมดและแจ้งผลการปรับปรุงแก้ไขให้กับผู้ร้องเรียน ซึ่งเป็นไปตามดัชนีชี้วัดที่กำหนดไว้

2.91% ข้อร้องเรียน



“ ข้อร้องเรียนทั้งหมดได้รับการแก้ไขครบทุกกรณี ”

จำนวนข้อร้องเรียน

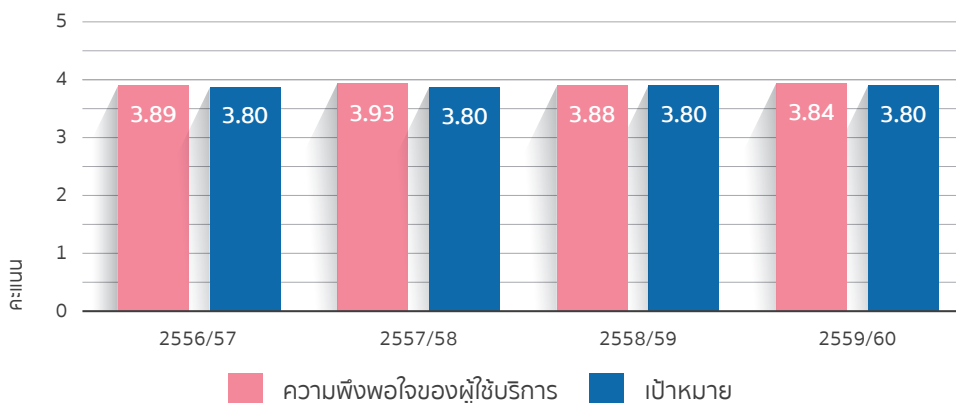


“ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส
เท่ากับ 3.84/5
สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด (3.80) ”

นอกจากนี้ บีทีเอสซียังได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นประจำทุกปี โดยมอบหมายให้ สวนดุสิตโพล ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางและมีความน่าเชื่อถือดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในสถานีรถไฟฟ้าทั้ง 34 สถานี พบว่า ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าปี 2559/60 เท่ากับ 3.84/5 แม้ว่าจะเป็นอัตราที่ต่ำกว่าปีที่ผ่านมา แต่สูงกว่าที่เป้าหมายกำหนด ทั้งนี้ ผลสำรวจที่ได้จะเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ บีทีเอสซียังเพิ่มช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของบีทีเอสซียผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น Facebook และ Twitter ในประเด็นต่างๆ อาทิ การแจ้งข่าวรถไฟฟ้าชัตตง เป็นต้น ทำให้ผู้โดยสารได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถวางแผนเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางได้อย่างทันที่

ผลการดำเนินงาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ



การดูแลลูกค้ากลุ่มพิเศษ

นอกจากกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปแล้ว บีทีเอสซียังได้สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็น กลุ่มผู้สูงอายุ หรือกลุ่มคนพิการ โดยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ด้วยการติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงการบริการที่สถานีรถไฟฟ้าได้เหมือนกับผู้ใช้บริการปกติในทุกสถานี ได้แก่ การก่อสร้างทางลาดสำหรับรถเข็นผู้พิการ พื้นผิวต่างสัมผัสบนพื้น และอักษรเบรลล์ที่ปุ่มกดลิฟต์สำหรับผู้พิการทางสายตา การติดตั้งแผงบริการในลิฟต์จุดที่สองเพื่อรองรับผู้พิการที่ใช้รถเข็น และการติดตั้งเครื่องออกบัตรโดยสารอัตโนมัติในระดับความสูงที่ผู้พิการที่นั่งรถเข็นสามารถใช้บริการได้ รวมถึง

มาตรการให้ความช่วยเหลือผู้พิการโดยพนักงานประจำสถานีที่ผ่านการอบรมด้านการดูแลและช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้พิการที่เข้ามาใช้บริการในสถานีอย่างเหมาะสม

บีทีเอสซีมีนโยบายให้ผู้พิการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยได้รับการยกเว้นค่าโดยสาร เพียงแสดงบัตรหรือสมุดประจำตัวผู้พิการที่ออกโดยสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในปี 2559/60 มีผู้พิการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมากถึง 945,000 คน เพิ่มขึ้นกว่า 127,000 คน จากจำนวน 817,200 คน ในปี 2558/59







การพัฒนาสังคม

ภายใต้วิสัยทัศน์ที่นำเสนอแนวคิด “ซีดี โซลูชั่นส์” ให้กับสังคม กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีเป้าหมายที่จะยกระดับชุมชนและสังคมให้มีวิถีชีวิตที่ดีขึ้น โดยตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมในฐานะองค์กรภาคประชาชนอันเป็นส่วนหนึ่งที่ต้องทำประโยชน์เพื่อตอบแทนสังคม พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วม และรับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบต่อผู้มีต่อชุมชนและสังคมอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ทุกฝ่ายสามารถเติบโตร่วมกันได้อย่างยั่งยืน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสดำเนินงานตามกรอบนโยบายรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ซึ่งได้วางแนวทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมโดยคณะกรรมการบริษัทที่ปรึกษา ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อพิจารณา กำหนด ทบทวน และปรับปรุงนโยบาย ความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility: CSR) ตลอดจนดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ซึ่งกิจกรรมที่ดำเนินงานในปี 2559/60 นั้น ยังคงมุ่งเน้นการพัฒนา ในด้านการศึกษา การพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ได้แก่ โครงการสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ โครงการหนุนต่วนชวนกินเจ และโครงการคลินิกรอยฟ้า นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอส สนับสนุนสินค้าที่ชุมชนผลิตนำมาจำหน่าย อันเป็นปัจจัยช่วยเหลือชุมชนตามแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน

โครงการสถานีส่งความสุขจาก ชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ

โครงการสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่เยาวชน และประชาชนในถิ่นทุรกันดาร ทั่วประเทศ พร้อมมอบสิ่งของจำเป็นต่อการดำรงชีวิต ตลอดจน เครื่องอุปโภค บริโภคขั้นพื้นฐาน และทุนการศึกษา ซึ่งเป็นสิ่งที่ทาง โรงเรียนและชาวบ้านแจ้งความประสงค์มายังกลุ่มบริษัทบีทีเอส จึงนับเป็นการมอบสิ่งของที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริจาค อย่างแท้จริง นอกจากนี้ในบางโรงเรียนที่ขาดแคลน กลุ่มบริษัท บีทีเอสได้สนับสนุนงบประมาณการก่อสร้างอาคารเรียน สนามเด็ก เล่น และถนนคอนกรีต

ในการดำเนินโครงการสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังได้ร่วมกับพันธมิตร เช่น โรงพยาบาลวิภาวดี หน่วยงานทันตกรรมพระราชทาน สมเด็จพระเทพฯ มหาวิทยาลัย มหิดล และโรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน ด้วยการนำหน่วยแพทย์ เคลื่อนที่ออกให้บริการตรวจรักษาให้แก่ เด็กนักเรียน ครู อาจารย์ และชาวบ้านในชุมชน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ นับตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2558 โครงการดังกล่าวได้ดำเนินงานมาแล้ว 12 ครั้ง ซึ่งกระจายความช่วยเหลือไปยังโรงเรียนต่างๆ ทั่วทุกภูมิภาคของ ประเทศไทย



โครงการหยุดด่วนชวนกินเจ

โครงการหยุดด่วนชวนกินเจ ซึ่งจัดขึ้นในช่วงเดือนตุลาคมของทุกปี เป็นการสนับสนุนกิจกรรมทางด้านสุขภาพโดยได้เลือกสรรอาหารเจที่มีคุณภาพมาบริการให้กับประชาชนที่เดินทางด้วยรถไฟฟ้า และประชาชนทั่วไป ได้รับประทานโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อส่งเสริม พัฒนา และสนับสนุนให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไปมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง และเป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในครัวเรือนได้อีกทางหนึ่ง



โครงการคลินิกลอยฟ้า

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ร่วมมือกับโรงพยาบาลรัฐและเอกชนชั้นนำ จัดกิจกรรมให้บริการตรวจสุขภาพแก่ประชาชนที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับสถานีรถไฟฟ้าโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยโครงการดังกล่าวเริ่มดำเนินการเมื่อปี 2543 และต่อเนื่องถึงปัจจุบัน ตลอดระยะเวลารวมทั้งสิ้น 14 ปี ภายในงานจะให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี และการตรวจสุขภาพเบื้องต้น เช่น ตรวจสุขภาพฟัน วัดความหนาแน่นของกระดูก วัดกระดูกพรุน ตรวจจอประสาทตาเพื่อหาเบาหวานเข้าตา ตรวจต้อหินด้วยภาพดิจิทัล ตรวจสภาพผิวหนัง ตรวจวัดความเครียด เจาะเลือดเพื่อตรวจสอบเบาหวานและหาคอเลสเตอรอล เป็นต้น ซึ่งในปี 2559/60 ที่ผ่านมานี้ ได้รับความสนใจจากประชาชนเป็นอย่างมาก โดยมีผู้เข้าร่วมงานกว่า 2,000 คน ตลอดเวลาการจัดงาน 4 วัน

**มีผู้เข้าร่วมงานกว่า 2,000 คน
ประหยัดค่าใช้จ่ายในการตรวจสุขภาพประจำปีได้ 7,000 บาทต่อคน**



โครงการ “สถานีส่งข้าว ชวนาไทย”

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ได้จัดพื้นที่บนสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส 5 สถานีหลัก ได้แก่ สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ สถานีบางหว้า สถานีแมริ่ง สถานีหมอชิต และสถานีอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ เพื่อเป็นสถานที่จำหน่ายข้าวหอมมะลิ 105 เกรดพรีเมียม GAP ซึ่งถือเป็นข้าวหอมมะลิที่มีคุณภาพดีที่สุดจากทุ่งกุลาร้องไห้ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้รับซื้อข้าวดังกล่าวจำนวน 20,000 กิโลกรัม จากกลุ่มวิสาหกิจชุมชนลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) ร้อยเอ็ด แล้วนำมาออกแบบบรรจุภัณฑ์ที่สวยงามสำหรับจำหน่ายให้แก่ผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส และประชาชนทั่วไป ซึ่งได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี







พนักงาน



“ กลุ่มบริษัทบีทีเอสเชื่อมั่นว่า พนักงาน เป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่ามากที่สุดขององค์กร ดังนั้น องค์กรจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยการฝึกอบรมพนักงานจากภายในและภายนอกองค์กร พัฒนากิจกรรมในด้านต่างๆ ตามลักษณะงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรบุคคลที่องค์กรต้องการ และรองรับความต้องการทางธุรกิจ นอกจากนี้ ยังส่งเสริมและมอบโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกันเพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความผูกพันและภาคภูมิใจในองค์กร ซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง ”

บีทีเอสซีมีพนักงานรวม

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2560 จำนวน **2,165 คน**



พนักงานชาย

จำนวน **1,177** คน

คิดเป็นร้อยละ **54.3**

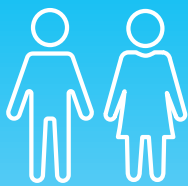


พนักงานหญิง

จำนวน **988** คน

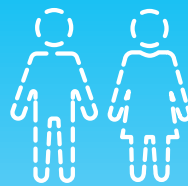
คิดเป็นร้อยละ **45.7**

พนักงานจำแนกตามประเภทสัญญาจ้าง



พนักงานประจำ

2,157 คน



พนักงานชั่วคราว

8 คน

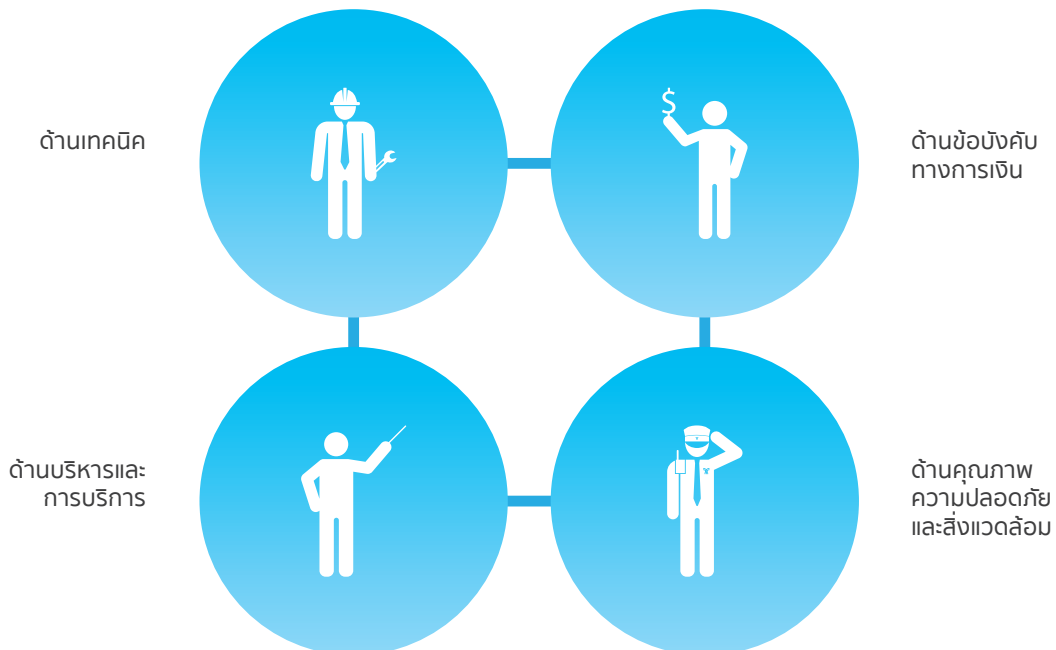
การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ในฐานะผู้ให้บริการระบบขนส่งมวลชนรายแรกของประเทศไทย ที่ให้บริการด้วยรถไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ และอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัย จึงต้องอาศัยพนักงานที่มีทั้งความรู้และความสามารถ ดังนั้น บีทีเอสซีจึงกำหนดให้มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่วันแรกที่เข้าทำงานจนถึงวัยเกษียณ

ด้วยประสบการณ์ที่ยาวนานกว่า 17 ปี บีทีเอสซีได้สั่งสมความเชี่ยวชาญรวมถึงองค์ความรู้ที่มีความโดดเด่น และมีลักษณะเฉพาะ

ตัวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งพร้อมที่จะถ่ายทอดองค์ความรู้ดังกล่าวสู่พนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราวขององค์กร ผ่านระบบการฝึกอบรมเพิ่มศักยภาพพนักงานให้มีทักษะและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านตามความเหมาะสม เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้ทรัพยากรบุคคล และสามารถขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

เป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรของบีทีเอสซีต้องสอดคล้องกับระบบมาตรฐานต่างๆ ได้แก่ ISO 9001:2008 ISO:14001:2004 และ OHSAS 18001: 2007 รวมถึงต้องสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรในการจัดการความรู้หลักของบีทีเอสซี 4 ด้าน ได้แก่



สำหรับกระบวนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรนั้นเริ่มต้นจากการสำรวจความต้องการการฝึกอบรมพนักงานของแต่ละหน่วยงานย่อย (Training Needs Survey) เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการกำหนดแผนฝึกอบรมประจำปี (Annually Training Needs Matrix) ตามลำดับความสำคัญ ขณะเดียวกัน บีทีเอสซีได้นำระบบบริหารจัดการการฝึกอบรม (Training Management System) มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลพนักงานเพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลของพนักงานได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น และใช้แบบสำรวจประเมินผลภายหลังจบหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อนำมาวิเคราะห์และประเมินผลประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรม และหลังจากพนักงานได้ปฏิบัติงานจริงจะใช้แบบสำรวจประเมินผลอีกครั้งเพื่อยืนยันว่า

พนักงานที่เข้าฝึกอบรมมีความรู้ ความสามารถและทักษะเพิ่มขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

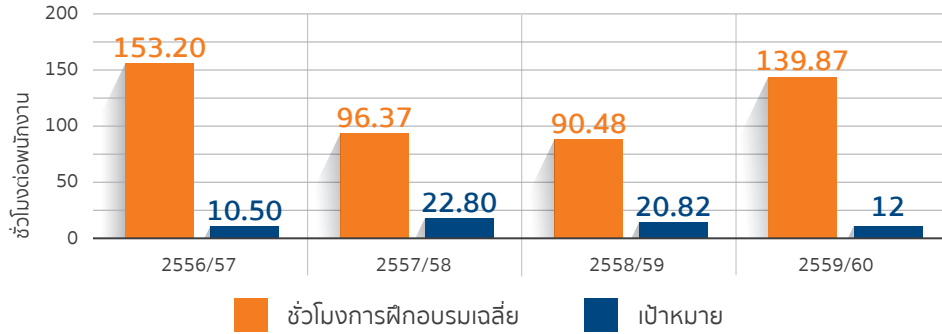
นอกจากนี้ บีทีเอสซีมีแผนการประเมินด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันยังสามารถตอบสนองได้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง ในปี 2559/60 บีทีเอสซีได้จัดสรรงบประมาณสำหรับการฝึกอบรมพนักงานจำนวนกว่า 5.63 ล้านบาท สำหรับการฝึกอบรมจากหลักสูตรภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับการจัดการความรู้หลักของบีทีเอสซีทั้ง 4 ด้าน โดยเกณฑ์การวัดผลด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลแบ่งเป็น 2 ระดับ

เกณฑ์การวัดผลด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล	
ระดับที่ 1	ระดับที่ 2
พิจารณาจากจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยทั้งปีและจำนวนหลักสูตรการฝึกอบรมเฉลี่ยที่จัดให้แก่พนักงาน รวมถึงผลการประเมินความพึงพอใจในการฝึกอบรมหลังจากเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแต่ละหลักสูตร	พิจารณาจากผลการดำเนินงานของผู้ได้รับการอบรมผ่านหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้มั่นใจว่าหลักสูตรมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละตำแหน่ง

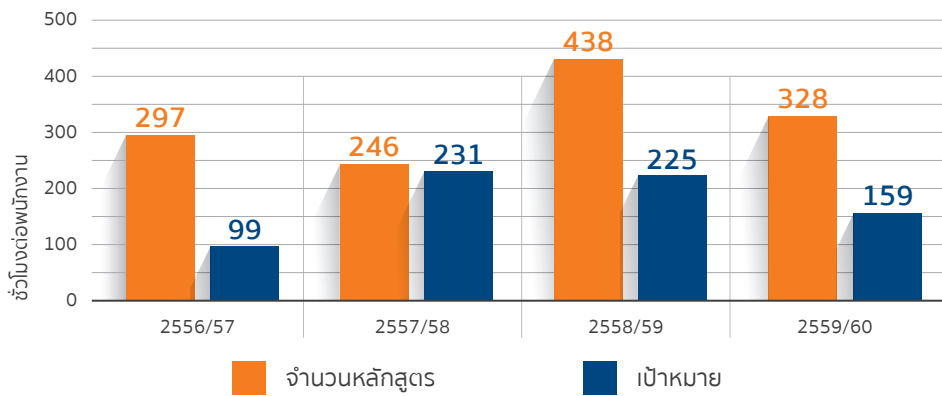
ทั้งนี้ ในปี 2559/60 บีทีเอสซีกำหนดเป้าหมายชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานจำนวนเท่ากับ 12 ชั่วโมงต่อคน และกำหนดจำนวนหลักสูตรการฝึกอบรมจำนวน 159 หลักสูตร โดยผลการดำเนินงานพบว่าจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานมีค่า

สูงถึง 139.87 ชั่วโมงต่อคน และมีจำนวนหลักสูตรการฝึกอบรมทั้งสิ้น 328 หลักสูตร ซึ่งเกินกว่าที่เป้าหมายกำหนด พร้อมกันนี้ พนักงานทุกคนที่เข้าอบรม หรือร้อยละ 100 ได้ทำการตอบแบบสำรวจภายหลังการฝึกอบรม ซึ่งพบว่ามีค่าความพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 89.59

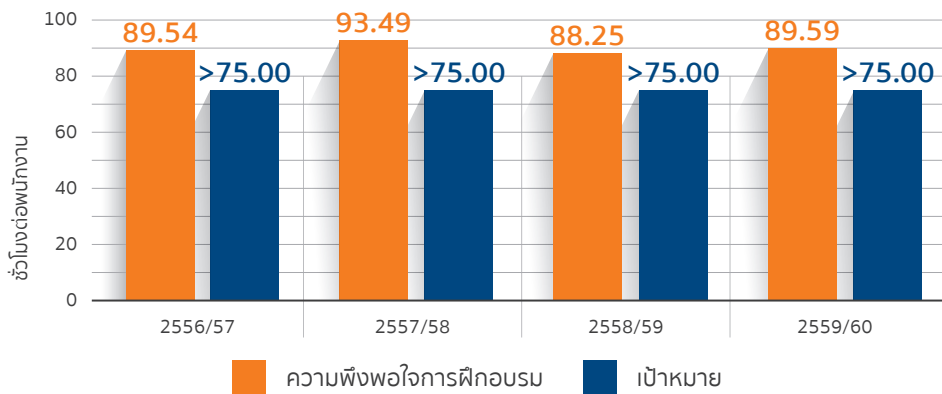
ผลการดำเนินงาน ชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย

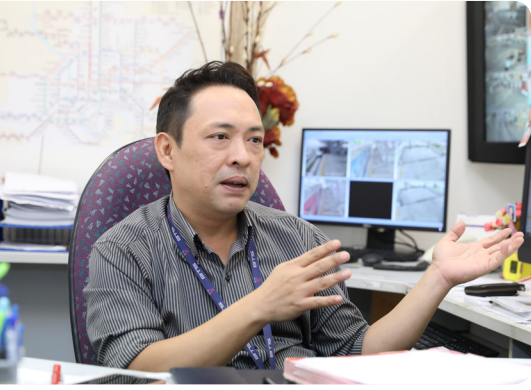


ผลการดำเนินงาน จำนวนหลักสูตร



ผลการดำเนินงาน ความพึงพอใจการฝึกอบรม





คุณตรีเพชร วงศ์นิวัตขจร
ผู้จัดการฝ่ายรักษาความปลอดภัย
กล่าวถึงโครงการฝึกอบรม
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
ระบบการเดินทางรถไฟฟ้าบีทีเอส

“หน่วยงานให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนเป็นอย่างมาก เนื่องด้วยตัวระบบรถไฟฟ้าเอง รวมถึงนโยบายของผู้บริหาร ให้ความสำคัญกับความปลอดภัย เพราะรถไฟฟ้าต้องเป็นระบบที่มีความปลอดภัยสูง เพื่อให้ผู้โดยสารมั่นใจและปลอดภัยตลอดการเดินทางด้วยเหตุนี้ ผมเองก็ได้ปรึกษากับทางฝ่ายฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงหลักสูตรต่างๆ ให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน เพื่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยบนสถานีทุกคน ต้องผ่านการอบรม “คลิป์โตร์” ซึ่งเป็นหลักสูตรด้านความปลอดภัยเฉพาะสำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย เพื่อให้มีความพร้อมด้านความรู้ความสามารถ และทัศนคติก่อนเริ่มงาน”

โครงการ Healthy Workplace



บีทีเอสซีดำเนินโครงการ Healthy Workplace ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 เพื่อส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีความสะอาด ปลอดภัย น่าอยู่ และเป็นระเบียบ อีกทั้งยังช่วยหล่อหลอมวัฒนธรรมแห่งคุณภาพและความปลอดภัย (Quality and Safety Culture) ให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงความปลอดภัยในการดำเนินงาน ตลอดจนการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานโครงการดังกล่าวในปี 2559/60 บีทีเอสซี ไม่มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นกับพนักงานในพื้นที่ทำงานที่ร่วมโครงการ

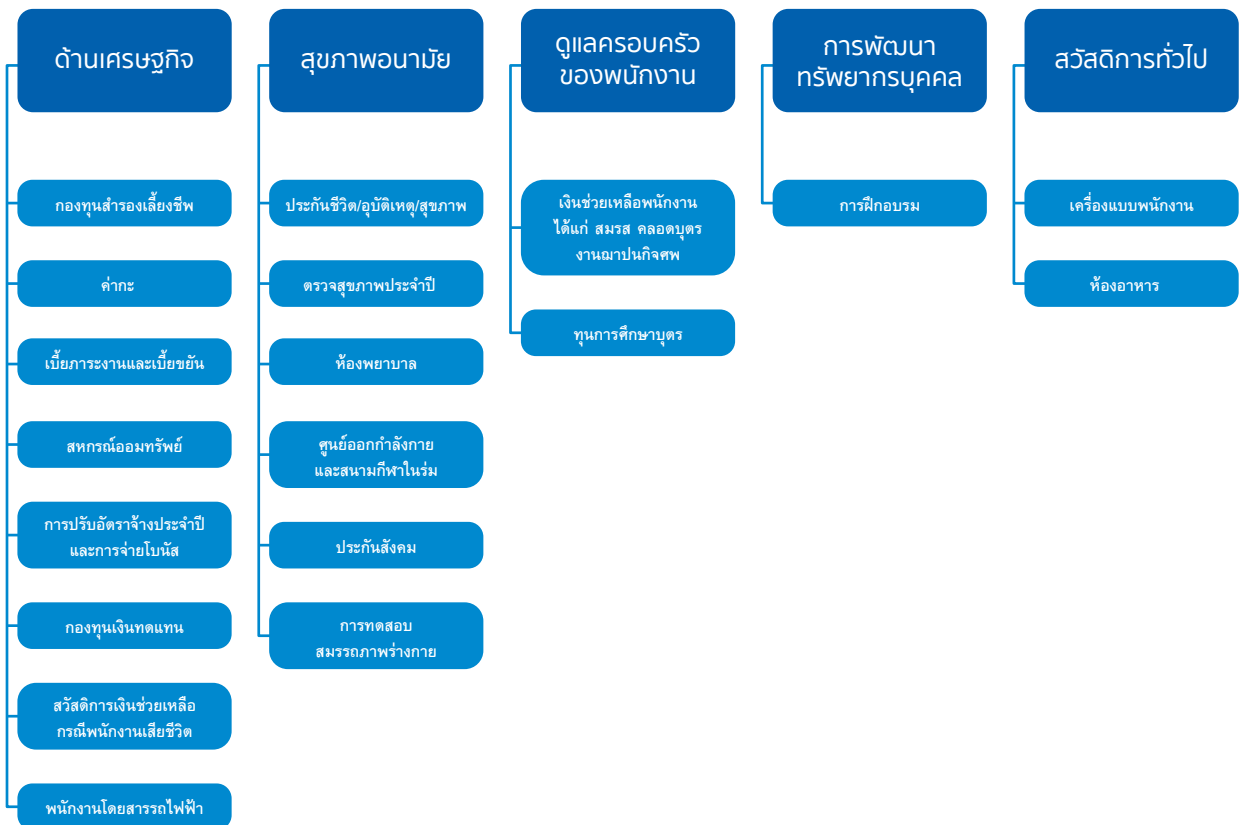
การดึงดูดผู้มีความสามารถ

นอกจากกระบวนการสรรหาเชิงรุกที่มุ่งเน้นคัดสรรพนักงานที่มีความรู้และความสามารถให้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานแล้ว การสร้างแรงจูงใจเพื่อรักษาทรัพยากรบุคคลให้อยู่กับองค์กรได้นานจนเกษียณอายุก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยหลักที่จะลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการพัฒนาทักษะของพนักงานใหม่เพื่อให้มีองค์ความรู้เท่าเทียมกับพนักงานที่มีประสบการณ์

ปีที่เอสซีกำหนดค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมต่อพนักงานทั้งในปัจจุบันและในระยะยาว โดยมุ่งเน้นสวัสดิการที่เสริมสร้างความมั่นคงในการดำรงชีพของพนักงานและครอบครัว และบรรเทาภาระเรื่องค่าใช้จ่ายของพนักงานลง พร้อมทั้ง มีการพิจารณา

ปรับเงินเดือนและโบนัส โดยผ่านระบบการประเมินผลการทำงาน (Performance Review) ผ่านระบบออนไลน์ขององค์กร และมีรูปแบบการประเมินที่ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ถูกประเมินมีส่วนร่วมในการประเมินปีละ 2 ครั้ง

นอกจากนี้ ปีที่เอสซีสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และการจัดดูแลสุขภาพอนามัยของบุคลากรให้เข้มแข็งสมบูรณ์ เพื่อเป็นการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้ทำงานกับองค์กรในระยะยาว

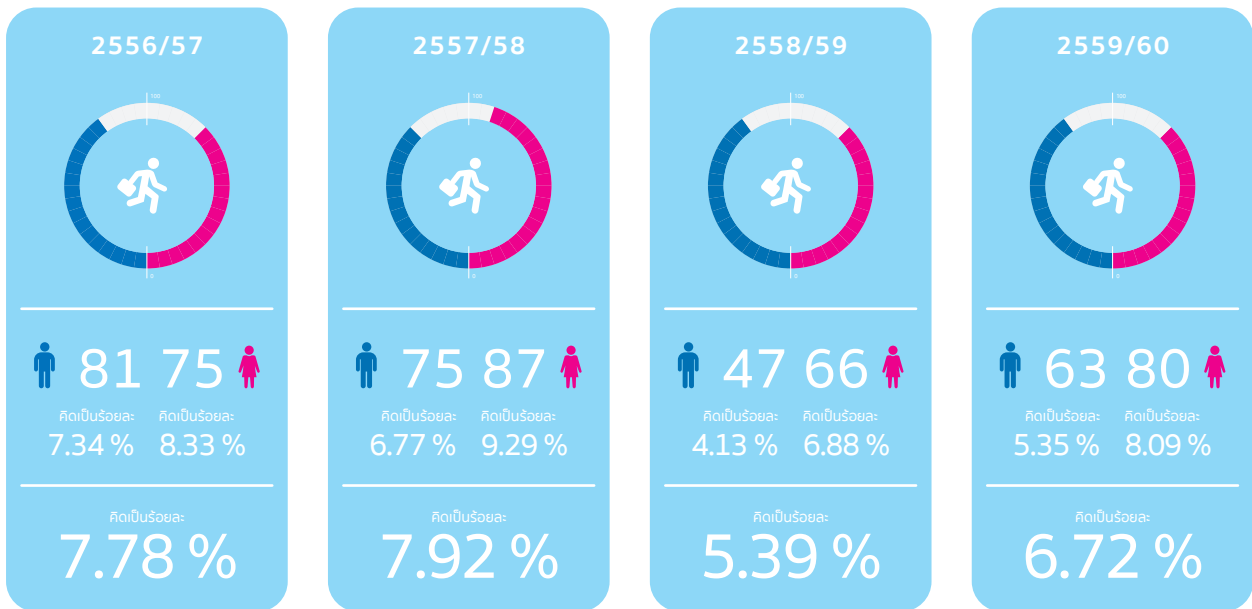


บีทีเอสซี เชื่อมั่นว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นเราจึงเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยบีทีเอสซี ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อดูแลรักษาพนักงานให้อยู่กับบีทีเอสซีในระยะยาว เติบโตไปพร้อมกับการดำเนินธุรกิจของบีทีเอสซีอย่างยั่งยืน โดยประเด็นในการสำรวจความพึงพอใจครอบคลุมด้านต่างๆ อาทิ ด้านการรับรู้ ด้านความรู้สึกรัก และด้านพฤติกรรม เป็นต้น

ทั้งนี้ในปี 2559/60 พนักงานจำนวนกว่า 2,077 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 95.41 ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ ผ่านทางระบบ

ออนไลน์ แบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบของพนักงานที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งในการมีส่วนร่วมพัฒนาองค์กร จากผลการสำรวจพบว่า พนักงานร้อยละ 82.65 มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งเป็นอัตราที่สูงขึ้นกว่าปี 2558/59 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก อยู่ที่ 73.60 ทั้งนี้ เป็นผลสืบเนื่องมาจากความพยายามและความมุ่งมั่นขององค์กรที่ต้องการรักษาพนักงานทุกคนเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม ในปี 2559/60 อัตราการลาออกของพนักงานมีค่าร้อยละ 6.72 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 1.33 แต่อยู่ในระดับที่ต่ำกว่าในช่วง 2 ปีก่อนหน้า

อัตราการลาออกของพนักงาน



โครงการหยุดวันชวนชวน

โครงการหยุดวันชวนชวน ได้ริเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2556 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นและส่งเสริมให้พนักงานประพุดิตนกับปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพเต็มกำลังความสามารถ มีความซื่อสัตย์ อกดีต่อองค์กร มีระเบียบวินัย และมีความภาคภูมิใจในความเป็นพนักงานของบีทีเอสซี เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ และเป็นรางวัลแก่พนักงานที่มีวินัย มีความตั้งใจ และทุ่มเททำงาน มีความคิด และสร้างสรรค์งาน มีใจรัก และอกดีต่อองค์กร มีความเสียสละทั้งต่อส่วนรวมและสังคม โดยบีทีเอสซีกำหนดปัจจัยพิจารณาให้คะแนนคุณค่าพนักงานและน้ำหนักของคะแนน 5 ปัจจัย ได้แก่

- ปัจจัยด้านความคิดหรือการประพุดิตปฏิบัติ
- ปัจจัยด้านวินัย
- ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตามระเบียบปฏิบัติ
- ปัจจัยด้านความจงรักอกดีต่อองค์กร
- ปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงานประจำปี

พนักงานสามารถสะสมคะแนน และนำคะแนนมาแลกเป็นเงินตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด คะแนนที่พนักงานได้รับในบางปัจจัยจะถูกนำประกอบการพิจารณาปรับเงินเดือน และโบนัส โดยพนักงานสามารถนำคะแนนที่สะสมไว้ไปสมัครเป็นสมาชิกฟิตเนส หรือสามารถนำไปใช้เบิกเป็นทุนการศึกษาบุตรได้อีกด้วย โดยพนักงานที่มีบุตรอยู่ระหว่างการศึกษาดั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล 1 ถึงระดับปริญญาตรี สามารถเบิกทุนการศึกษาบุตรได้ 3 คนต่อหนึ่งสิทธิ์ ทั้งนี้ ตั้งแต่ปี 2551-2559 บีทีเอสซีได้ให้ทุนการศึกษาบุตรพนักงานไปแล้ว 3,738 ทุน เป็นเงิน 37,894,000 บาท และมีบุตรพนักงานจบการศึกษา ระดับปริญญาตรีไปแล้วจำนวน 33 ราย



ด้วยเล็งเห็นถึงความสำคัญของพนักงาน ประธานกรรมการมีนโยบายให้ขยายการดำเนินงานโครงการหยุดวันชวนชวนไปยังบริษัทอื่นๆ ภายในกลุ่มบริษัทบีทีเอส เพื่อให้พนักงานทุกคนในกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้รับสิทธิประโยชน์เท่าเทียมกัน ในปี 2559/60 บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทนำร่องที่รับนโยบายของท่านประธานกรรมการโดยนำโครงการหยุดวันชวนชวนมาปรับใช้กับพนักงานในบริษัท โดยเริ่มโครงการแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2559 ตั้งแต่เริ่มโครงการจนถึงปีงบประมาณ 2559/60 (31 มีนาคม 2560) บริษัทฯ ได้ให้ทุนการศึกษาบุตรพนักงานไปแล้ว 22 ทุน เป็นเงิน 178,000 บาท สำหรับบริษัทอื่นๆ ในกลุ่มบริษัท บีทีเอสอยู่ระหว่างการศึกษารายละเอียดโครงการ เพื่อนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับการดำเนินงานของแต่ละบริษัทต่อไป

โครงการศูนย์รับฝากบุตรพนักงานบีทีเอส

ด้วยบีทีเอสซึ่งจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของพนักงานมาอย่างต่อเนื่อง และจากผลการสำรวจข้อมูลพนักงานในช่วงปีที่ผ่านมา พบว่าพนักงานจำนวนร้อยละ 70 มีบุตรอยู่ในช่วงวัยอนุบาล - ประถมศึกษา ซึ่งเป็นวัยที่ต้องได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดจากผู้ปกครองมากที่สุด ดังนั้น เพื่อช่วยลดภาระการดูแลบุตรในช่วงที่พนักงานยังคงปฏิบัติงานอยู่ในเวลาทำงาน บีทีเอสจึงจัดตั้งศูนย์รับฝากบุตรพนักงานบีทีเอส เพื่อรับดูแลบุตรพนักงานที่มีอายุระหว่าง 3 - 11 ปี ในช่วงวันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 14.30 น. - 17.30 น. โดยจัด

เจ้าหน้าที่สำหรับดูแลบุตรพนักงาน พร้อมกิจกรรมเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์กับเด็กๆ รวมถึงการอยู่ร่วมกับผู้อื่นๆ

ทั้งนี้ ตั้งแต่เปิดให้บริการศูนย์รับฝากบุตรพนักงานในเดือนตุลาคม 2559 มีบุตรพนักงานเข้ารับบริการเฉลี่ย 7 คนต่อวัน และมีจำนวนสูงสุด 11 คนต่อวัน ในช่วงปิดภาคเรียน





นายจิเรศน์ พัวพานิช
พนักงานส่วนจัดการเงินสด
ฝ่ายรายได้-สถานี
บิดาของด.ญ.พีจิลดา พัวพานิช
ชื่อเล่น น้ำปิง

“โครงการรับฝากบุตรพนักงาน โดยตัวโครงการ ถือว่ามีประโยชน์อย่างยิ่ง เพราะถือว่าเป็นการ ช่วยพนักงานที่มีบุตร เพื่อให้พนักงานสามารถ ปฏิบัติงานได้เต็มที่ ไม่เกิดภาวะกังวลขณะปฏิบัติงาน เนื่องจากทางบริษัทได้จัดบุคลากรมาดูแล บุตร ทั้งยังลดภาระค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่สูง ในการนำบุตรไปฝากกับศูนย์รับเลี้ยงเด็ก พี่เลี้ยง ใส่ใจดูแลเด็กได้ดีมาก เป็นทั้งพี่เลี้ยง เป็นพี่ช่วย สอนการบ้าน เป็นพี่พาไปห้องน้ำ เป็นเพื่อนเล่น เป็นคนหากิจกรรมชวนให้เด็กๆ ทำ ขอขอบคุณ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ พี่เลี้ยง ที่จัดทำโครงการดี ๆ ใส่ใจ ดูแลพนักงาน ดุจลูกหลาน”



ด.ญ.วรกร ลากอง
บุตรีของนายวีระพงษ์ ลากอง
พนักงานแผนกระบบอาณัติ
สัญญาณ

“ทุกเย็น หลังจากเลิกเรียนแล้ว คุณพ่อพาหนูมา อยู่ศูนย์นี้เพื่อรอคุณพ่อเลิกงานค่ะ มาที่นี่หนูสนุก มากเลย ได้เจอเพื่อนใหม่หลายคนเลยค่ะ และมีพี่ๆ คอยดูแลและสอนการบ้าน บางวันมีกิจกรรมให้หนู กับเพื่อนได้ทำด้วย เช่น ประดิษฐ์จานด้วยกระดาษ กาวลูกโป่ง วาดภาพพระบายนสี และยังสอนให้พวก หนูทำความดีที่บ้าน และนำมาบันทึกไว้ในสมุด ความดี หนูบอกคุณพ่อว่าอยากมาอยู่ที่นี่ทุกวัน เลยค่ะ”

BTS Kids Camp 2016

เป็นกิจกรรมสืบเนื่องจากการโครงการศูนย์รับฝากบุตรพนักงาน บีทีเอส มีวัตถุประสงค์เพื่อแบ่งเบาภาระการดูแลบุตรของพนักงาน ในช่วงปิดภาคเรียน โดยเปิดรับบุตรพนักงานมาทำกิจกรรมที่เป็น ประโยชน์ร่วมกันแบบเช้าไป-เย็นกลับเป็นเวลา 12 วัน ตั้งแต่ เวลา 8:30 – 17:30 น. เพื่อเสริมสร้างพัฒนาการอย่างรอบด้าน ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ ทำให้สามารถเติบโตอยู่ใน สังคมอย่างดี และปลูกฝังให้บุตรพนักงานได้รู้จักทำกิจกรรมที่เป็น ประโยชน์ เหมาะสมกับวัย กิจกรรมดังกล่าวจัดขึ้นระหว่างวันที่ 10-21 ตุลาคม 2559 และได้รับความสนใจจากพนักงานนำมีบุตร เข้าร่วมกิจกรรม 25 คน

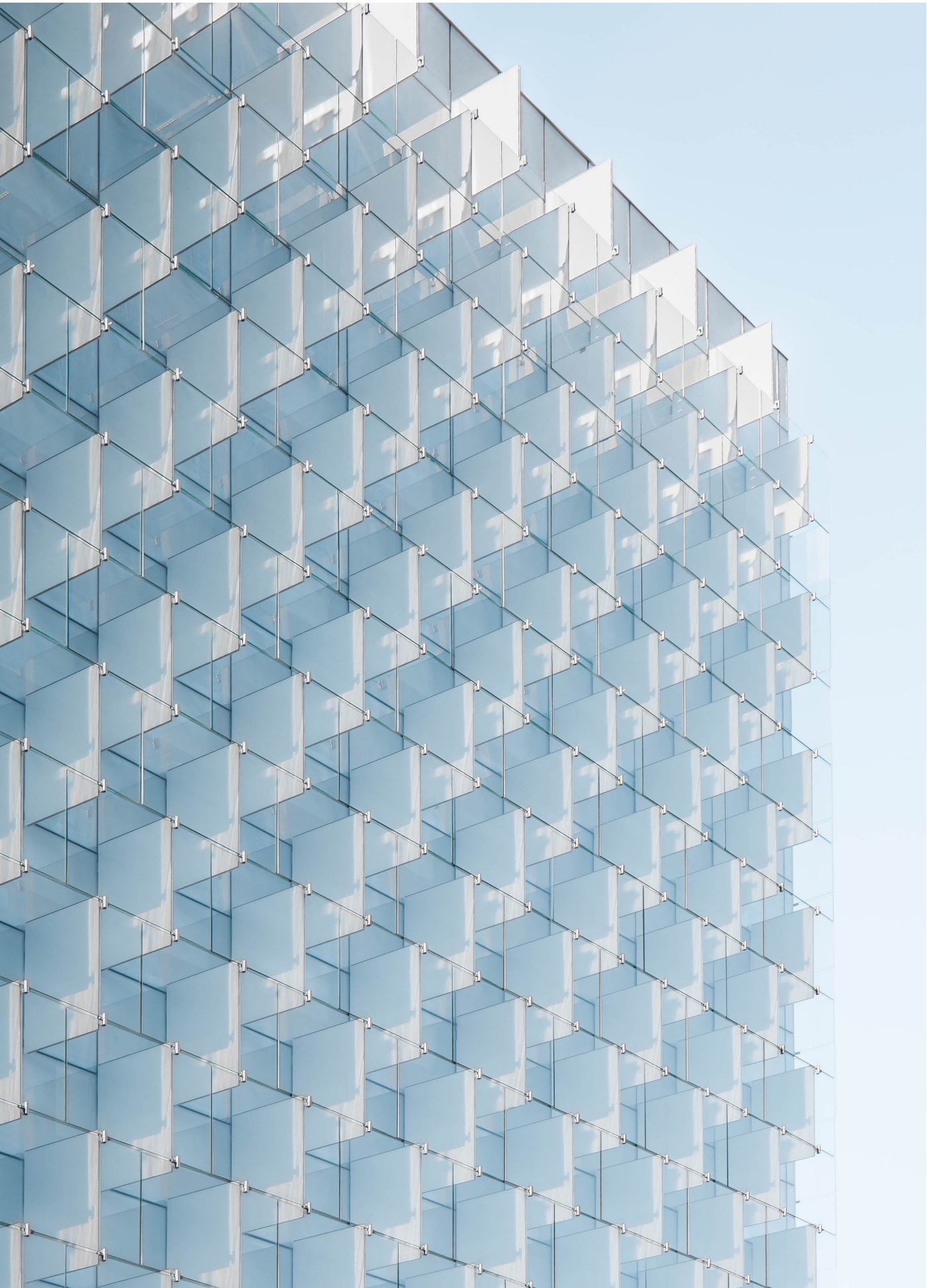
ในการจัดกิจกรรม BTS Kids Camp บีทีเอสซีได้รับความร่วมมือ จากค่ายศิลปะ Art for All และกลุ่มนักศึกษา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นผู้ดำเนินการจัดกิจกรรมที่เสริม สร้างพัฒนาการทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญาและอารมณ์ให้กับเด็กๆ ตลอดระยะเวลา 12 วัน

จากผลการตอบรับที่ดีของกิจกรรม BTS Kids Camp บีทีเอสซี เตรียมจัดกิจกรรมดังกล่าวอีกครั้ง ในช่วงปิดภาคเรียน เดือน เมษายน ปี 2560



ตารางแสดงจำนวนพนักงาน

ประเภทพนักงาน	2556/57		2557/58		2558/59		2559/60	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
จำนวนพนักงานรวม	1,116	922	1,136	963	1,153	984	1,182	1,023
พนักงานประจำ	1,103	900	1,122	936	1,137	959	1,170	987
พนักงานชั่วคราว	8	20	8	26	10	24	5	35
ลูกจ้างชั่วคราว	5	2	6	1	6	1	7	1



ความปลอดภัย



“ ความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญหลักที่บีทีเอสยึดมั่นในการให้บริการมาตลอดระยะเวลา 17 ปี เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายมีความมั่นใจสูงสุดในทุกสถานการณ์ บีทีเอสมุ่งมั่นดำเนินงานตามนโยบายด้านความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด และเตรียมความพร้อมสำหรับสถานการณ์ที่ไม่ปกติและเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ รวมถึงบริหารความเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบต่อความปลอดภัยให้อยู่ในระดับต่ำที่สุดที่จะเป็นไปได้ ”

ความปลอดภัยในการขนส่ง

ความปลอดภัย เป็นเป้าหมายหลักของการดำเนินธุรกิจของบีทีเอสซี โดยเฉพาะธุรกิจระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า ทั้งการสร้าง ความเชื่อมั่นจากนักลงทุน ผู้โดยสาร และพนักงาน พร้อมทั้งเป็นดัชนีชี้วัดหลักในการวัดความสำเร็จขององค์กร โดยจะส่งผลถึงชื่อเสียง และภาพลักษณ์ขององค์กรเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ การดำเนินงานในการรักษามาตรฐานการบริหารความปลอดภัยให้มีประสิทธิภาพ นั้น สามารถสร้างความมั่นใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย และยังช่วยลดความเสี่ยงต่อค่าใช้จ่ายและค่าปรับที่อาจเกิดขึ้นจากความผิดพลาดของการดำเนินงาน

การดำเนินงานของบีทีเอสซี คำนึงถึงความปลอดภัยในการขนส่ง ตั้งแต่ช่วงวางแผนก่อนดำเนินโครงการโดยมีข้อกำหนดด้านความปลอดภัยสำหรับการคัดเลือกผู้รับเหมาในการออกแบบ การติดตั้ง การตรวจสอบ ทดสอบระบบ ลงในข้อกำหนดของผู้ว่าจ้าง (Term of Reference: TOR) ซึ่งสอดคล้องตามมาตรฐานสากล ได้แก่ European Railway Standard (EN-50126, EN-50128 และ EN-50129), NFPA 101 Standard for Life Safety Code และ NFPA 130: Standard for Fixed Guideway Transit and Passenger Rail Systems พร้อมทั้งได้รับการรับรองความปลอดภัย (Proof of Safety) จากหน่วยงานอิสระที่เชื่อถือได้

สำหรับระยะดำเนินงานโครงการ บีทีเอสซี ดำเนินการด้านความปลอดภัยผ่านการควบคุมกำกับดูแลของฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา (Operation & Maintenance) ให้สอดคล้องกับระบบมาตรฐานต่างๆ ที่องค์กรได้รับ เช่น ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSAS 18001:2007 ระบบบริหารจัดการด้านความปลอดภัย (Safety Management System: SMS) ตามข้อกำหนดของ Best Practice Model (BPM) ของ Ricardo Rail และมาตรฐานทางวิศวกรรมของวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย เป็นต้น รวมถึงซ่อมบำรุงอุปกรณ์ เครื่องจักร และระบบโครงสร้างพื้นฐานตามแผนการซ่อมบำรุงที่ได้กำหนดไว้

นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการเดินรถไฟฟ้า บีทีเอสซี ดำเนินการติดตั้งระบบควบคุมรถอัตโนมัติ (Automatic Train Control: ATC) ซึ่งเป็นระบบควบคุมการทำงานของขบวนรถไฟฟ้า ที่จำกัดความเร็วในการขับเคลื่อนรถไฟฟ้าไม่เกิน 80 กม./ชม. และระบบป้องกันความผิดพลาดของการเดินรถ (Automatic Train Protection: ATP) ซึ่งเป็นระบบควบคุมระยะห่างระหว่างขบวนรถให้อยู่ในระยะเวลาที่ปลอดภัย

นอกเหนือการจัดการความปลอดภัยในการขนส่งระหว่างการเดินรถแล้ว บีทีเอสซียังมีเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยในการรับมือเหตุการณ์ไม่คาดคิด เหตุการณ์ฉุกเฉิน การให้บริการผู้โดยสารทั่วไป และผู้พิการ รวมถึงการเฝ้าระวังความปลอดภัย ดังนี้





การรับมือเหตุฉุกเฉิน

บีทีเอสซีจัดให้มีการซ้อมแผนประจำปีตามแผนรองรับเหตุฉุกเฉินที่องค์กรจัดทำขึ้น เช่น การดับเพลิง การอพยพหนีไฟ การประเมินการบาดเจ็บและเคลื่อนย้ายผู้ป่วยและผู้ประสบอันตราย สารเคมีรั่วไหลในโรงจอดซ่อมบำรุงนอกจากนี้ บีทีเอสซียังร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เช่น หน่วยบรรเทาสาธารณภัย ทีมแพทย์กู้ชีพ และสถานีตำรวจท้องที่ เพื่อฝึกอบรมและวางแผนการทำงานร่วมกันในการรองรับสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

การปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บ

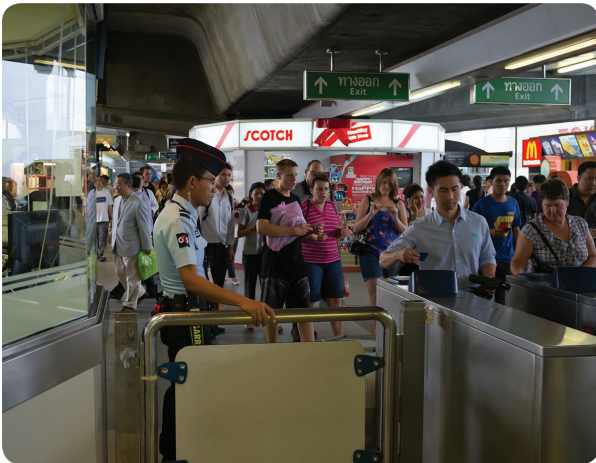
หากผู้โดยสารได้รับบาดเจ็บขณะใช้บริการรถไฟฟ้า บีทีเอสซีดำเนินการดูแลปฐมพยาบาลและการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บตามขั้นตอนการดูแลผู้ป่วยหรือบาดเจ็บที่บีทีเอสซีกำหนดขึ้น และจัดให้มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลไว้ทุกสถานี เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีต่อการดูแลผู้บาดเจ็บหรือผู้ป่วยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว



การให้บริการต่อผู้พิการ

บีทีเอสซีดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการดูแลผู้พิการ และฝึกอบรมให้พนักงานรักษาความปลอดภัยประจำสถานี ปฏิบัติตามขั้นตอนการดูแลผู้พิการที่ถูกปรับปรุงใหม่ร่วมกับสมาคมคนพิการแห่งประเทศไทย

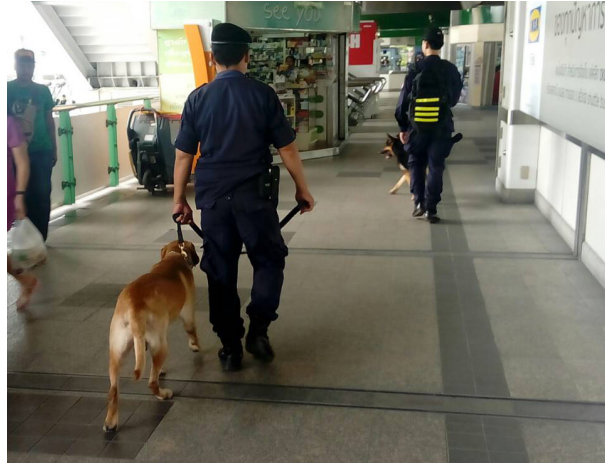




การให้บริการต่อผู้โดยสารทั่วไป

บีทีเอสซีได้เพิ่มมาตรการด้านความปลอดภัยมากขึ้น เช่น การติดตั้งรั้วและประตูอัตโนมัติ (Platform Screen Door) การเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ผู้โดยสารตระหนักถึงความปลอดภัย ได้แก่ ไขพับสติ๊กเกอร์ โฆษณานบน LCD ของสถานี การกระจายข่าวบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น

นอกจากนี้ บีทีเอสซีได้จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่ผ่านการฝึกอบรมเป็นอย่างดี ปฏิบัติหน้าที่บนสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส อาคารศูนย์บริหารและควบคุมการเดินรถไฟฟ้าบีทีเอส และโรงจอดและซ่อมบำรุงฯ ตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงการเสริมจำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยหญิง เพื่อดูแลช่วยเหลือผู้โดยสารสตรีในกรณีต่างๆ เช่น ไม่สบาย หรือเป็นลมหมดสติ



การเฝ้าระวังความปลอดภัย

บีทีเอสซีกำหนดมาตรการการตรวจสอบสัมภาระของผู้โดยสารในทุกสถานี เพื่อป้องกันการก่ออาชญากรรมหรือการก่อวินาศกรรมในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส รวมถึงติดตั้งระบบตรวจการณ์อิเล็กทรอนิกส์ (Patrol Management System) ซึ่งประกอบด้วย แท่งตรวจการณ์ (Guard Tour Reader) และจุดตรวจ (RFID Checkpoint) เพื่อเสริมประสิทธิภาพการทำงานของนายสถานี และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้สามารถตรวจตราความเรียบร้อยของพื้นที่ตามเวลาและจุดตรวจที่กำหนดได้อย่างทั่วถึงทุกพื้นที่

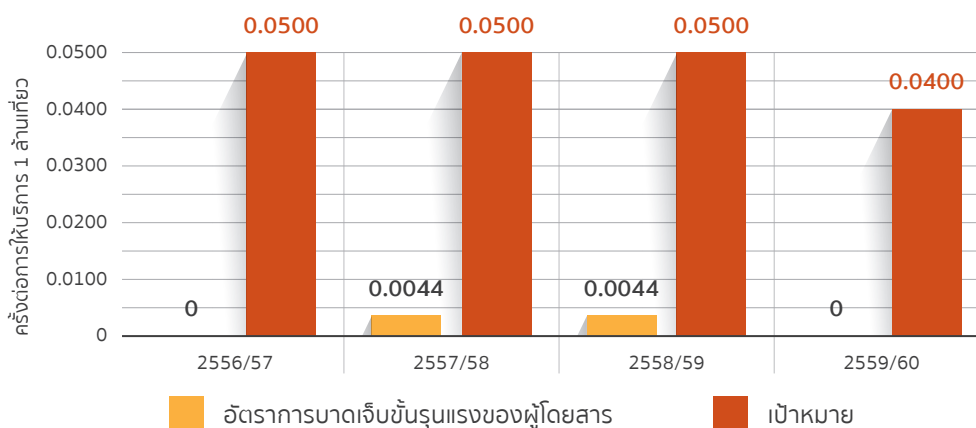
นอกจากนี้ บีทีเอสซีจัดให้มีศูนย์เฝ้าระวังและรักษาความปลอดภัย (CCTV Security Center) ซึ่งมีพนักงานปฏิบัติหน้าที่ดูแลความปลอดภัยของผู้โดยสารตลอดเวลาเปิดให้บริการ ทั้งนี้ เมื่อตรวจพบวัตถุหรือบุคคลต้องสงสัย จะประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเข้าดำเนินการทันที รวมถึงการประสานกับกองกำกับการ 5 สุนัขตำรวจ (K-9) และม้าตำรวจ กองบังคับการตำรวจปฏิบัติการพิเศษ เพื่อเข้าตรวจค้นหาวัตถุระเบิดในระบบรถไฟฟ้าทุกวัน

สำหรับผลการดำเนินงานที่สะท้อนประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยในการขนส่ง บีทีเอสซีได้จัดเก็บข้อมูลทางสถิติผ่านดัชนีชี้วัดอัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารจากอุบัติเหตุ ซึ่งจากการเก็บข้อมูลทางสถิติในปีที่ผ่านมา พบว่า อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารเท่ากับจากปีที่ผ่านมา คือมีค่าเท่ากับ 0 ครั้งต่อการให้บริการ 1 ล้านเที่ยว ซึ่งดีกว่าเป้าหมายปี 2559/60 ที่กำหนดไว้ และดีกว่าผลการดำเนินงานใน 2 ปีก่อนหน้า คือ ปี 2557/58 และ 2558/59 นอกจากนี้ ยังไม่พบว่ามีกรณีเสียชีวิตของผู้โดยสาร

นอกจากนี้ บีทีเอสซีได้ตั้งเป้าหมายในระยะยาวสำหรับการดำเนินงานด้านความปลอดภัยขององค์กร โดยกำหนดให้จำนวนการบาดเจ็บขั้นรุนแรงจากอุบัติเหตุและอัตราการเกิดอาชญากรรมเป็นศูนย์

จากการให้บริการของระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้าขององค์กรภายในระยะเวลา 3 ปี (ปี 2562/63) ผ่านการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมต่างๆ ที่เข้มงวดอย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรม Role Play Safety เป็นการจำลองสถานการณ์เหตุฉุกเฉินบนสถานี และการเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บจาก 34 สถานีที่เปิดดำเนินการอยู่ และในสถานีส่วนต่อขยาย เพื่อลดโอกาสการสูญเสียของผู้ป่วยจากการปฏิบัติงานในการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย โดยมีภารกิจให้พนักงานมีความพร้อมต่อเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น ฝึกความชำนาญในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยในขั้นตอนต่างๆ รวมถึงการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้ บีทีเอสซีได้ขอความร่วมมือและการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก เช่น หน่วยกู้ภัย โรงพยาบาลใกล้เคียง เป็นต้น

อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร



“ความปลอดภัย เป็นหัวใจหลักที่บีทีเอสยึดถือในการดำเนินงาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายมีความมั่นใจสูงสุดในทุกสถานการณ์ ดังนั้น บีทีเอสจึงได้ขยายแผนงานด้านความปลอดภัยไปสู่องค์กรภายนอกมากขึ้น โดยการประสานความร่วมมือกับภาครัฐและหน่วยงานด้านความปลอดภัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้ให้บริการรถไฟฟ้าสายอื่น เพื่อขยายผลด้านความปลอดภัยให้ครอบคลุมในทุกมิติ

โดยปีที่ผ่านมา บีทีเอสได้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและแผนเผชิญเหตุของการขนส่งสาธารณะระบบรางในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน ภายใต้การดำเนินการของกระทรวงคมนาคม นอกจากนี้ ยังเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการของคณะกรรมการบูรณาการ ประสานงานกรณีฉุกเฉิน ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน 29 หน่วยงาน เพื่อพัฒนาเครือข่ายในการประสานงานระหว่างผู้ประกอบการและหน่วยปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ภายใต้การดำเนินการของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ

ไม่เพียงเท่านี้ บีทีเอสได้จัดสัมมนาโครงการสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสให้กับหน่วยงานบริการฉุกเฉินภายนอก (System Familiarisation Program for External Parties) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ เจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เจ้าหน้าที่หน่วยแพทย์กู้ชีพ ในเส้นทางรถไฟฟ้า รวมถึงเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเก็บกู้และตรวจพิสูจน์วัตถุระเบิด เพื่อเตรียมความพร้อมและลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานภายนอกในกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน”



คุณ ชัยวุฒิ พักโพธิ์เย็น
ผู้อำนวยการฝ่ายความปลอดภัย
และรักษาความปลอดภัย
บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน)

อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

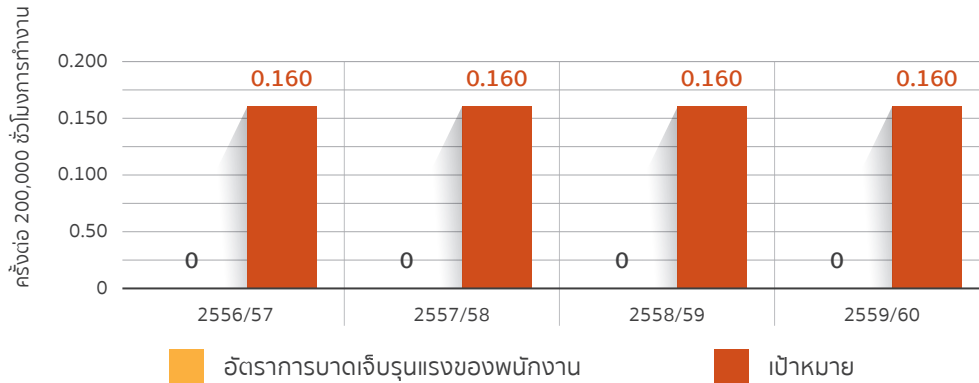
บุคลากรขององค์กร เป็นฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานธุรกิจขององค์กรให้ประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง บีทีเอสจึงตระหนักถึงสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานทุกคนตลอดจนผู้รับเหมาที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรในทุกหน้าที่

บีทีเอสส่งเสริมและสร้างความตระหนักต่อความใส่ใจในความปลอดภัยให้เป็นวัฒนธรรมองค์กรผ่านการฝึกอบรมพนักงานด้านความปลอดภัยตามกิจกรรมหรือตามลักษณะงาน โดยผลการผ่านหลักสูตรฝึกอบรม ใบอนุญาตปฏิบัติงานที่ และจำนวนชั่วโมงที่ฝึกอบรมของพนักงานแต่ละบุคคลจะถูกบันทึกลงโปรแกรม Operation License System เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการปฏิบัติตามแผนงานกฎระเบียบระเบียบขององค์กร และกฎหมายภายในประเทศ

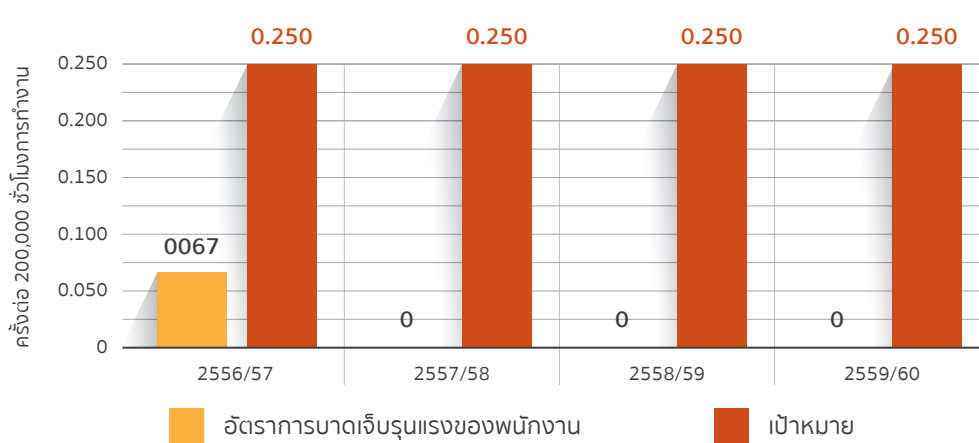
นอกจากนี้ การบริหารจัดการต่อบริษัทผู้รับเหมา บีทีเอสจัดให้มีการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในการทำงานกับผู้รับเหมาในระดับหัวหน้างาน รวมถึงทดสอบความเข้าใจก่อน-หลังการฝึกอบรม เพื่อประเมินประสิทธิภาพของผู้รับเหมาในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยกับองค์กร บริษัทผู้รับเหมาที่ผ่านการทดสอบจะถูกบันทึกผลการผ่านหลักสูตรฝึกอบรมลงโปรแกรม Operation License System เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลของบีทีเอสเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ ในกรณีเกิดข้อร้องเรียนด้านความปลอดภัยผ่านคณะกรรมการความปลอดภัยของบีทีเอสข้อร้องเรียนนั้นๆ จะถูกพิจารณา แก้ไข และหาแนวทางป้องกันโดยคณะกรรมการการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHS Management Committee) เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

สำหรับผลการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ใน 3 ปีที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของบีทีเอสมีประสิทธิภาพ โดยเทียบจากข้อมูลทางสถิติที่ตรวจวัดผ่านดัชนีชี้วัด ได้แก่ อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงานและผู้รับเหมาเมื่อปีเป็นศูนย์ ซึ่งดีกว่าเป้าหมายอัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงานและผู้รับเหมาในปี 2557/58 ปี 2558/59 และ ปี 2559/60 ที่กำหนดไว้ มีค่าเท่ากับ 0.160 และ 0.250 ครั้งต่อ 200,000 ชั่วโมงการทำงาน ตามลำดับ

อัตราการบาดเจ็บรุนแรงของพนักงาน



อัตราการบาดเจ็บรุนแรงของผู้รับเหมา



ขณะเดียวกัน เพื่อส่งเสริมสุขภาพของบุคลากร บีทีเอสซี จัดให้พนักงานได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี และตรวจสอบสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในกิจกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรค รวมถึงบริษัทผู้รับเหมาต้องจัดส่งผลการตรวจสอบสุขภาพของพนักงานทั้งหมดต่อบีทีเอสซีเพื่อจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลต่อไป

นอกจากนี้ บีทีเอสซีจัดโปรแกรมควบคุม (Train Controller) สำหรับพนักงานกลุ่มเสี่ยง เช่น พนักงานควบคุมรถไฟฟ้า ที่ผลการตรวจสอบสุขภาพในบางพารามิเตอร์ที่สำคัญ เช่น น้ำหนัก และระดับน้ำตาลในเลือด เป็นต้น ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งพารามิเตอร์เหล่านี้

สามารถก่อให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานที่ด้านความปลอดภัยได้ บีทีเอสซี จึงกำหนดให้พนักงานเหล่านี้ต้องบริหารจัดการตนเองแก้ไขให้ผลการตรวจวัดสุขภาพในพารามิเตอร์ที่เกินมาตรฐานกลับเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานโดยเร็วที่สุด เช่น การออกกำลังกาย การควบคุมการรับประทานอาหาร เป็นต้น และผู้บังคับบัญชาของพนักงานจะเป็นผู้ตรวจติดตามผลอย่างใกล้ชิด หากพนักงานเหล่านี้ไม่สามารถแก้ไขผลการตรวจสอบสุขภาพให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานได้ตามเวลาที่กำหนด บีทีเอสซีกำหนดบทลงโทษตั้งแต่ให้พักหน้าที่ชั่วคราวจนถึงขั้นรุนแรงอื่นๆ ต่อไป



SUSTAIN- ABILITY REPORT 2016/17



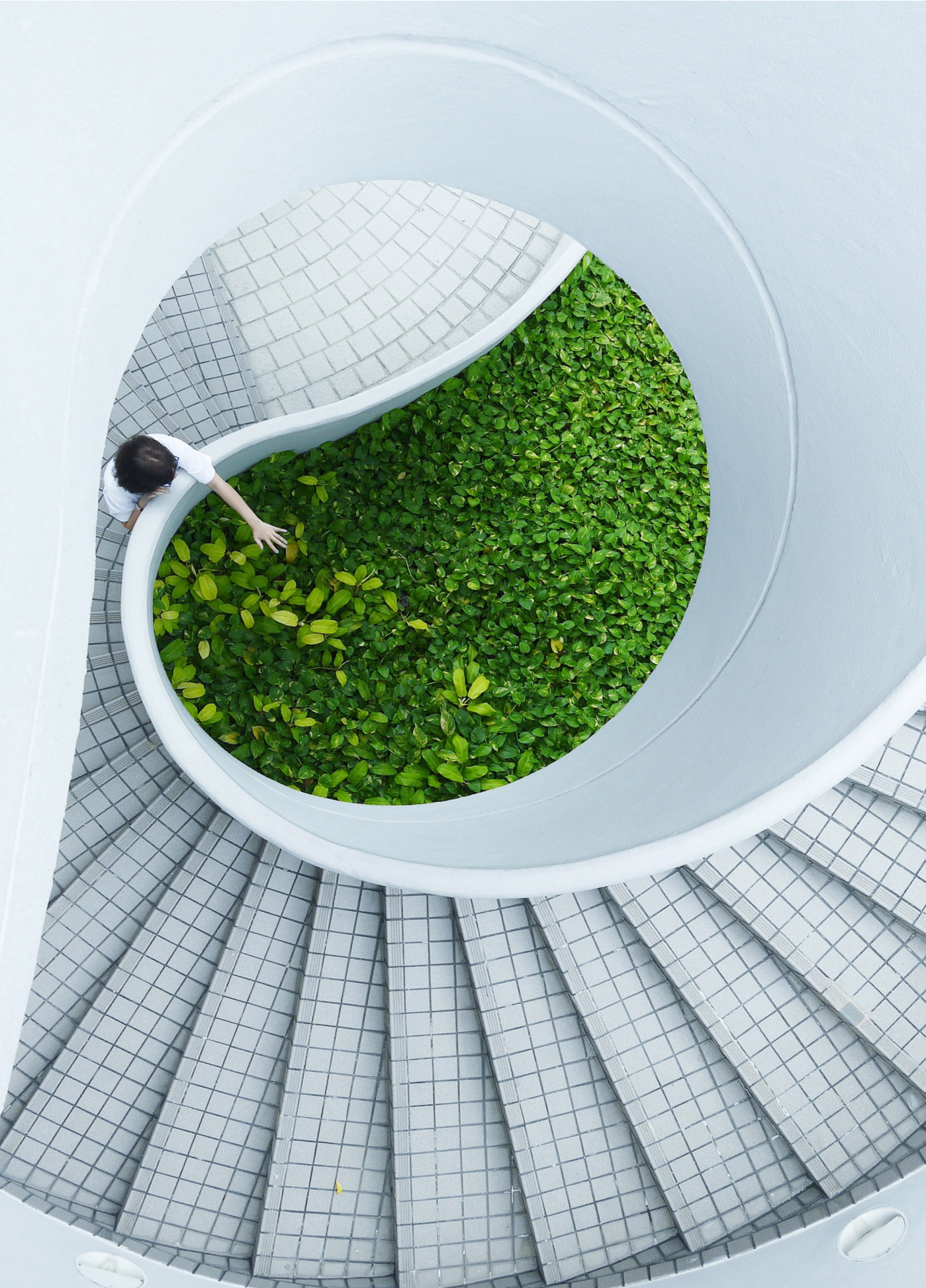


Table of Contents



75

Message from the
Chairman

77

Business Overview

81

About this Report

87

Sustainability at
BTS GROUP

97

Operations

105

Customer

117

People

131

Safety

140

GRI Content Index



Message from the Chairman



Since the announcement of the BTS Group's new business model, combining all business units under the 'Holding Company', the company has been operating many businesses covering various segments. One of these is Mass Transit, which in future will provide services along routes covering a combined distance of over 136 kilometers. The success of the Group's business to date is due in great part to good governance, efficient human resources management, quality of services, strong support from stakeholders and a firm commitment to fulfilling our social responsibilities.

The BTS Group conducts business in a social and environmentally responsible manner, resulting in good economic returns. This has led to the targeting of three important aspects of sustainability development, namely Social, Environment and Governance. In 2016, BTS Group Holdings Public Company Limited was one of only 19 companies to be awarded the certification of membership of Thailand's 'Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption', demonstrating the group's strong commitment to operating its businesses with honesty and integrity. Furthermore, for the second consecutive year, the company's Sustainability Report was awarded with the 'Sustainability Report Award 2016' in the recognition category. During 2016, for the third consecutive year, BTS Group also received a 'Popular Stock Award' in the service category. In addition, Bangkok Mass Transit System Public Company Limited, one of the group's core businesses, received a 'Thailand Top Company Award 2016'.

The Corporate Social Responsibility strategy of the BTS Group has been implemented through various social activities and projects. For example, the 'Next Station Happiness by BTS Group' programme, has been held in many schools throughout the country, bringing happiness and educational support to schools in remote areas, while promoting health and hygiene

in the community for a better quality of life. All associated activities are held in accordance with the social responsibility guidelines of the Group's business operations, stipulated in the approved Environmental Policy. On 5th June 2016, designated as World Environment Day, the Company signed the agreement to participate in the 'Bangkok Chapter of the Eco-Capitals Forum', held under the auspices of the Bangkok Metropolitan Administration, together with 17 embassies and international organizations, to jointly promote environmental sustainability. The BTS Group recognises the importance of children's rights in its business practices, through participation in the 'Children's Rights and Business Principles Project', organised by the Thaipat Institute and UNICEF. In this regard the 'BTS Child Care Center' was established, to provide convenient care facilities for employees' children during working hours, further enhancing the quality of life of employees. The Company also participates in developing the potential of disabled children, and together with the Social Innovation Foundation has set up the "Respite Care Project" to care for severely disabled children in Min Buri and Nong Khaem, also to equip them with the necessary skills for more independent living.

Success in the above activities came from the collaboration and participation of many different parties and I would like to take this opportunity to thank all stakeholders, including shareholders, business partners, employees and other associates for their continued support. According to the current plan, BTS Group is entering an important period of business expansion, however with continuing strength and prosperity we remain firmly committed to our policies for social responsibility and sustainable development.

Keeree Kanjanapas

Chairman



Business Overview



“ BTS Group is the leading mass transit service operator in Thailand. Listed on the Stock Exchange of Thailand, we are considered to be one of the 50 largest companies in Thailand, with businesses operating in four main sectors, including Mass Transit, Media, Property and Services. ”



Mass Transit

BTS Group operates its mass transit business through a subsidiary company, Bangkok Mass Transit System Public Company Limited (BTSC). The BTS SkyTrain currently operates a fleet of 52 four-car trains, providing services to 34 stations on two lines running a total distance of 36.3 kilometres. The Sukhumvit Line serves 22 stations and runs through the heart of Bangkok from the North (Mo Chit) to the East (Bearing). The Silom Line serves 13 stations from the West (National Stadium) to the South (Bang Wa).

In addition, BTSC was selected to operate and maintain services for the Bus Rapid Transit (BRT) line, consisting of 12 stations running a distance of over 15 kilometres.



Media

VGI Global Media Public Company Limited (VGI) is also a subsidiary company of the BTS Group and operates the largest media business in Thailand. VGI focuses on Out of Home Media, which includes advertisement services and management of the retail space in the BTS system, media in retail stores, offices, condominiums and airports. The company also operates other businesses, such as sales representation for LED monitors and media on the BRT.



Property

BTS Group has been in the property business for over four decades, developing various property projects such as single homes, townhouses, condominiums, residential buildings, hotels, office buildings and golf courses. These projects are developed on mortgage-free land owned by the Group, and are managed by subsidiaries and joint ventures, which were set up to increase market competitiveness, provide flexibility in management and enhance efficiency.



Services

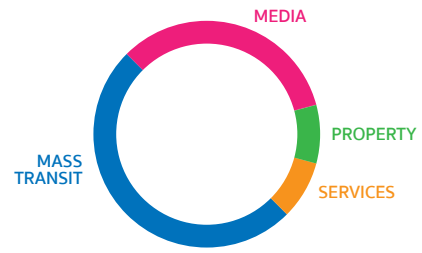
The services side of the business plays a supporting role in other areas of our business. Apart from developing the Rabbit card, which is used as a mass transit card and an electronic cash card to buy products and services and collect "Carrot Rewards" from business partners. The BTS Group also has a contracting company, which provides construction and interior design services for companies in the Group, as well as other customers. Other services provided include hotel management and restaurants, under the Chef Man brand.





Highlight Performance Indicators 2016/17

Revenues	THB 8,606.2 mn
Profit	THB 2,928.3 mn
Employees	4,248 persons



Operation Revenue Breakdown

Mass Transit	49 %
Media	35 %
Property	7 %
Services	9 %

Mass Transit

Revenues	THB 4,236.6 mn
Total distance of service provided	36.3 km
Current number of stations serviced	34 stations
Employees	2,165 persons
Customers	249.8 million trips
Punctuality	99.1%
Train reliability	89,076 car kilometers per fault
Customer satisfaction score	3.84/5
Serious employee injury rate	0 time per 200,000 work hours
Serious contractor injury rate	0 time per 200,000 work hours

Media

Revenues	THB 3,009.6 mn
Advertisement area in all stations	30,000 sq.m.
Advertisement space for rent	8,800 sq.m.
Employees	481 persons

Property

Revenues	THB 617.1 mn
Total book value of property under operation	THB 18,900 mn
Employees	464 persons

Services

Revenues	THB 742.9 mn
Number of Rabbit cards	7.3 million cards
Number of network of Rabbit card readers	Over 3,000 points
Employees	999 persons



About this Report



This is the second consecutive year in which BTS Group Holdings Public Company Limited has produced a sustainability report, showing dedication to transparency in operations, as part of its commitment to stakeholders in disclosing the organisation's significant economic, social, and environmental performance over the past year. This report covers information for the period from 1st April 2016 to 31st March 2017.

Reporting Guidelines

This sustainability report for 2016/17 has been prepared in accordance with Sustainability Reporting Guidelines of the Global Reporting Initiative (GRI) Version 4, and in accordance with 'Core Level' criteria. The framework for this report is in line with the 2016/17 Annual Report, covering subsidiaries of the BTS Group, including Mass Transportation, Media, Property and Services, for which additional details can be found in the Annual Report and on our website: www.btsgroup.co.th.

Stakeholder Participation G424, G4-25, G4-26, G4-27

There are six main groups of stakeholders, consisting of government, communities, shareholders, customers, vendors/contractors and employees. BTS Group has determined

methods of participation which meet particular needs, in order to acknowledge and understand expectations, as well as use feedback during decision making processes and in its operation.

Stakeholders	Engagement Channels	Key Stakeholder Interests
Government	<ul style="list-style-type: none"> Performance and operation reports submitted to relevant government agencies based on the agency's reporting schedule Regular participation in government agency activities and projects 	<ul style="list-style-type: none"> Operations are in compliance with laws and regulations Transparency of performance indicators
Communities	<ul style="list-style-type: none"> Activities for the community and society Complaints via various BTS Group channels 	<ul style="list-style-type: none"> Sustainable coexistence Community and social development
Shareholders	<ul style="list-style-type: none"> Quarterly announcement of performance indicators as well as annual performance, disclosure of information on the BTS Group website Annual General Meeting Communication channels including the website, email, telephone, mail and other methods 	<ul style="list-style-type: none"> Transparent and auditable operations Stable and sustainable operations Good corporate governance that is efficient
Customers	<ul style="list-style-type: none"> Annual customer satisfaction survey Customer relationship building activities such as sales promotions, marketing activities, etc. Complaints via various channels 	<ul style="list-style-type: none"> Efficient service, timely, etc. The ability to solve problems correctly, appropriately and in a timely manner Safety
Suppliers/ Contractors	<ul style="list-style-type: none"> Selection process and regular assessment carried out on a regular basis Annual suppliers meeting 	<ul style="list-style-type: none"> Procurement and hiring that is transparent, fair and auditable
Employees	<ul style="list-style-type: none"> Biannual performance evaluation. Annual employee satisfaction survey Complaints submitted via supervisor, and BTS Group complaint system Communications via various channels and internal methods 	<ul style="list-style-type: none"> Rights and benefits Compensation and career advancement Employee retention Employee development

Materiality Assessment G4-18, G4-19, G4-20, G4-21

BTS's materiality assessment process is considered essential to sustainable business operation and in compliance with both direct and indirect stakeholder's expectations. The assessment process for material issues is performed in accordance with four main phases of GRI's principles, as follows:

Step 1: Identification and Report Boundaries

Material issues are identified by functional owners through assessing corporate risks, business opportunities, global trends, sustainable development goals (SDGs), and all of our stakeholders' expectations. For report boundaries, BTS Group takes into account the impacts to the business and all stakeholders.

Step 2: Prioritisation

Prioritisation of identified material issues is based on two dimensional evaluation; opportunity and impact to business, and stakeholder interests and impacts. Then each material

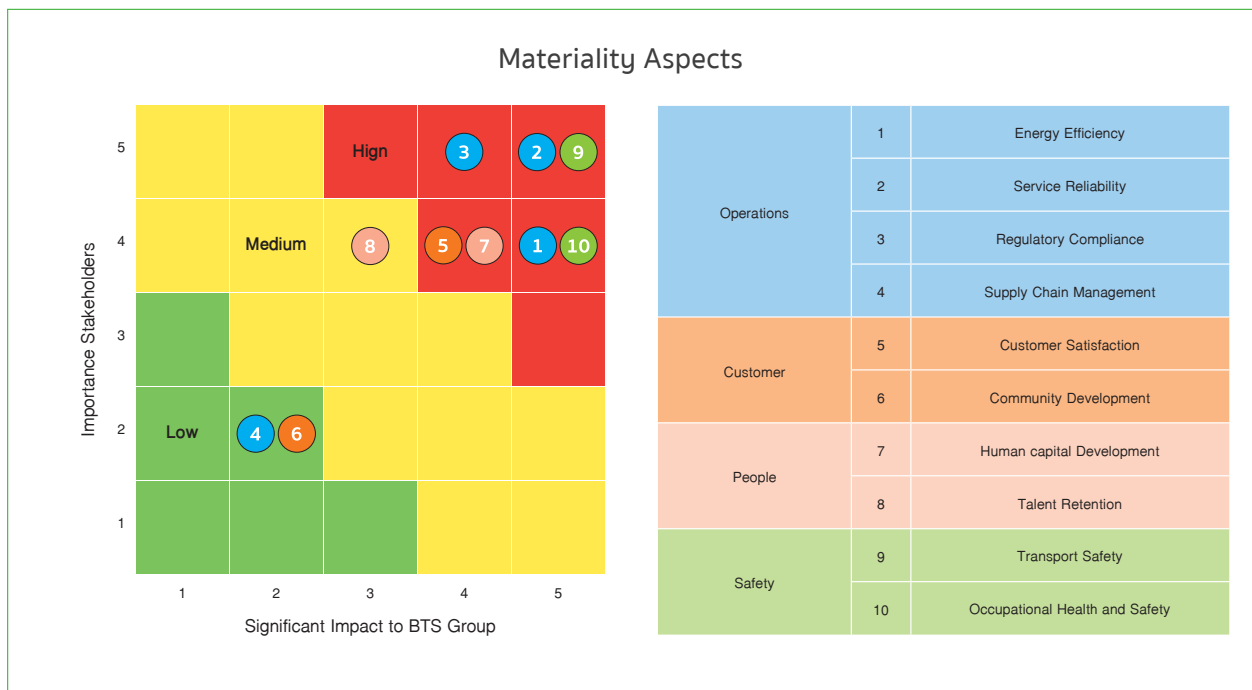
issue is ranked from one to five, according to the criteria of risk evaluation and business opportunities. Content in this sustainability report will cover material issues classified at the high levels.

Step 3: Verification

The Corporate Governance Committee is responsible for monitoring and audit of the sustainability report and provides recommendations for the completion of the report, covering all issues related to the organisation and stakeholders. They also approve the content of the report for disclosure.

Step 4: Continuous Improvement

BTS Group is focused on continuously developing the Sustainability Report and is open to suggestions and opinions from stakeholders through various channels for further improvement, including reviewing policies, objectives and goals of BTS Group.



Key Sustainability Issues		Corresponding Material GRI Aspects	Impact Boundary		Sustainable Development Goals
			Within Organisation	External Stakeholders	
Sustainability at BTS Group	Sustainability Management	-	●	●	-
	Corporate Governance	Governance (G4-34) Ethic and Integrity (G4-56, G4-57, G4-58) Anti-Corruption (G4-DMA, G4-SO5)	●	●	
	Risk Management	Organisational Profile (G4-14, G4-46)	●	●	
Operations	Energy Efficiency	Energy (G4-DMA, G4-EN3, G4-EN5)	●	●	SDG 7
	Service Reliability	Occupational Health and Safety (G4-DMA)	●	●	
	Regulatory Compliance	Emission (G4-DMA, G4-EN15, G4-EN16) Effluent (G4-DMA, G4-EN22, G4-EN23) Compliance (G4-DMA)	●	●	
Customer	Customer Satisfaction	Product and Service Labeling (G4-DMA, G4-PR5)	●	●	SDG 3 SDG 4
	Community Development	-	●	●	

Key Sustainability Issues		Corresponding Material GRI Aspects	Impact Boundary		Sustainable Development Goals
			Within Organisation	External Stakeholders	
People	Human capital Development	Employment (G4-DMA, G4-LA1) Training and Education (G4-DMA, G4-LA9, G4-LA10)	●		SDG 4 SDG 5 SDG 8
	Talent Retention	Employment (G4-DMA, G4-LA2) Diversity and Equal Opportunity (G4-DMA, G4-LA12)	●		
Safety	Transport Safety	Occupational Health and Safety (G4-DMA)	●	●	SDG 3 SDG 8 SDG 11
	Occupational Health and Safety	Occupational Health and Safety (G4-DMA, G4-LA6)	●	●	

Remark: (G4-22, G4-23)

- (1) Sustainable Development Goals were included as details: <https://sustainabledevelopment.un.org/?menu=1300>
- (2) No significant changes in 2015/16 regarding the organisation’s size, structure, ownership, or its supply chain.
- (3) There is no restatement of previous year performance.



Communication Channels G4-31



BTS Group welcomes suggestions from all stakeholders in order to support sustainable operations. BTS Group can be contacted through the various channels below:

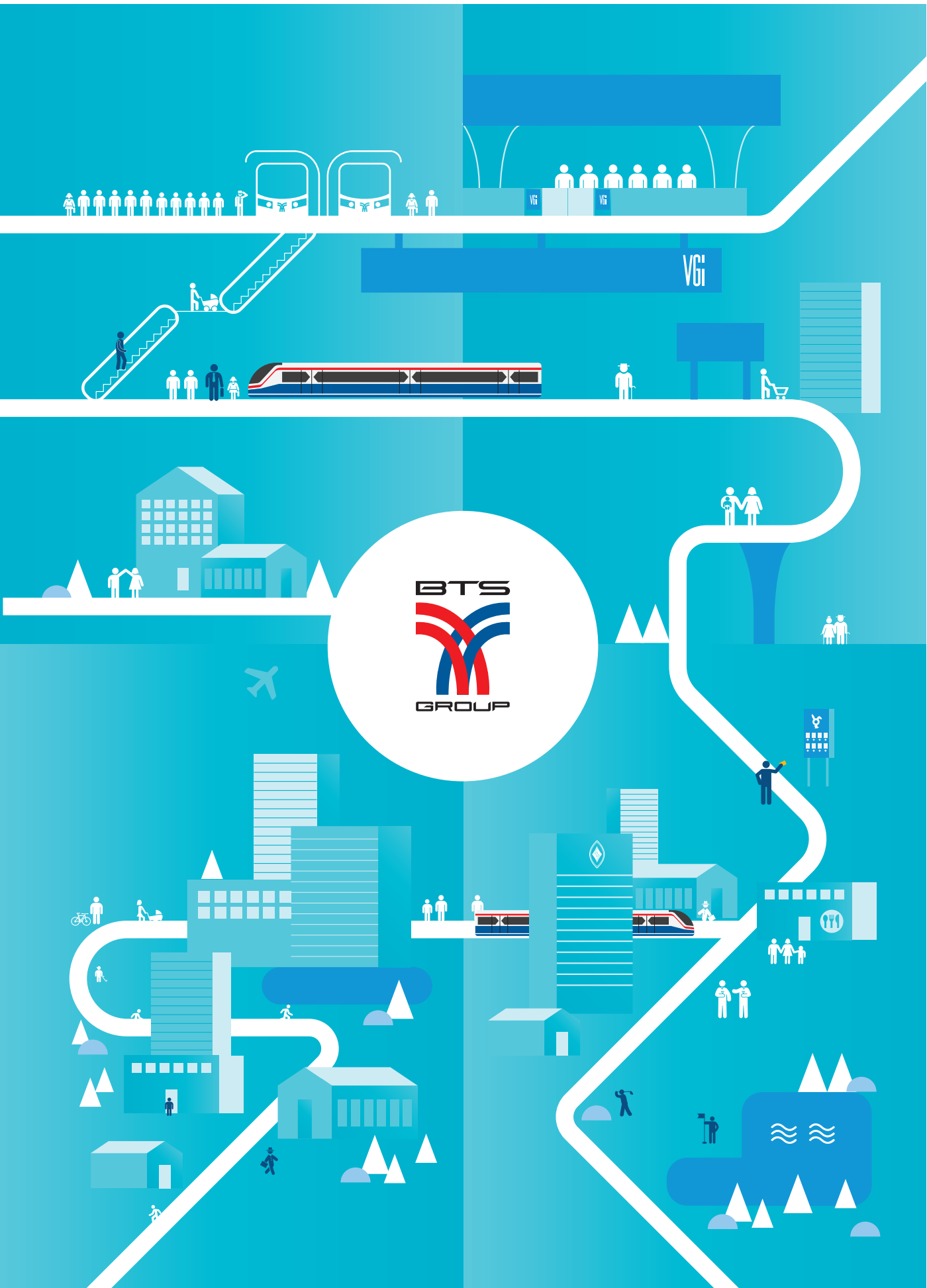


Click to download this report: <http://www.btsgroup.co.th>



For additional information, contact: Corporate Communications BTS Group Holdings Public Company Limited
14th Floor, TST Tower, 21 Soi Choei Phuang, Vibhavadi-Rangsit Road Chom Phon, Chatuchak, Bangkok 10900 Tel: 0 2273 8511-5 Fax: 0 2273 8516 อีเมล: corpcomm@btsgroup.co.th

Email: corpcomm@btsgroup.co.th



Sustainability at BTS Group



Vision

To provide the community with a unique and comprehensive range of City Solutions, that significantly contributes to a improved way of life.

Mission

We aim to provide a sustainable and leading set of City Solutions to urban communities across Asia, supporting critical needs in our four principal business areas; Mass Transit, Media, Property and Services.

Sustainability Management

BTS Group is aware of our role and responsibility towards society and the environment. As a response, we have built a business based on sustainability and are transparently following good governance practices, recognising the importance of social and environmental responsibility, with the appropriate consideration of all stakeholders. In terms of the direction of sustainable social responsibility, BTS Group has determined values, strategy and long-term goals for the sustainable development of our business, following the “City Solutions” concept.

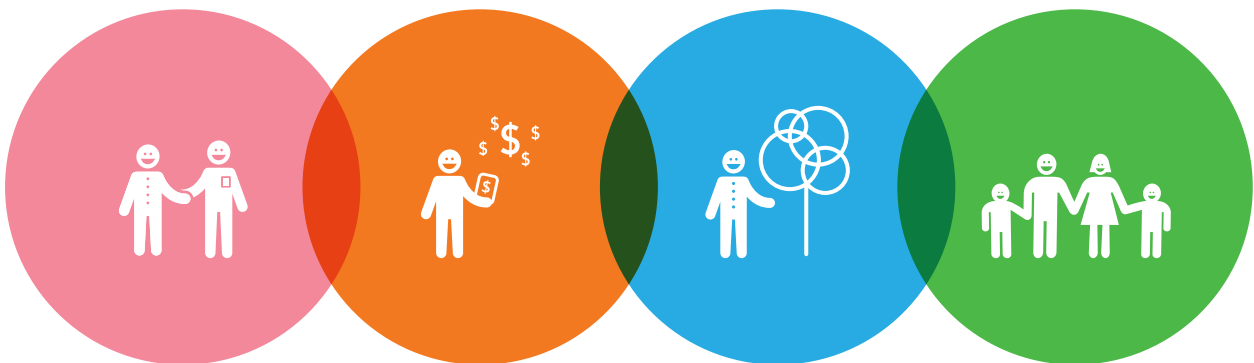
Value

Delivering Customer Satisfaction:

Our success is dependent on our ability to develop long-lasting customer relationships. This will be achieved by listening, understanding, and anticipating our customers' needs and delivering products or services that satisfy those needs. We are easy to do business with and always strive to be responsive and professional.

Creating Shareholder Value:

We strive to deliver accretion of shareholder value through earnings growth and improvement in operational effectiveness. Specifically, we aim to deliver long-term shareholder returns to our investors that outperform returns from investment alternatives with a similar risk profile.



Supporting Sustainable Growth:

Our client base and shareholder value must be enhanced in a sustainable manner. We conduct our business upholding sustainable practices that reduce environmental impacts, compared to competing products and services.

Developing Communities:

We are an integral part of the communities in which we operate. We provide City Solutions that enhance our customers' sense of community. We contribute revenues and resources to work with local communities, supporting education and children's welfare and we promote the health and well-being of BTS employees and their families.

Strategy and Long-term Goals

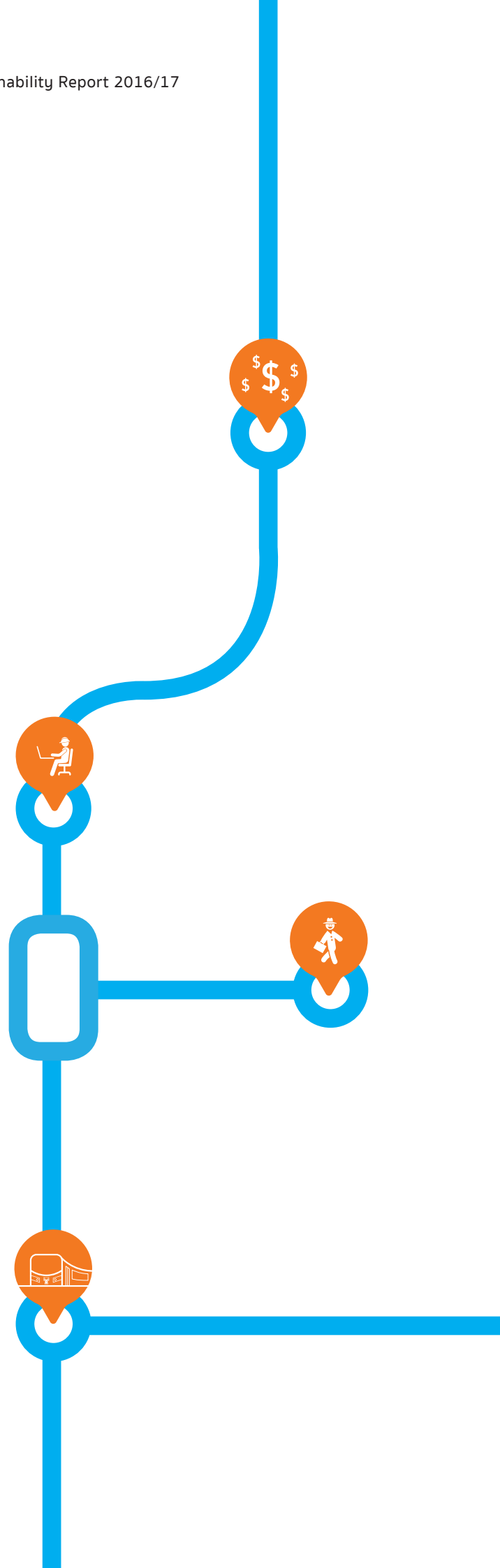
BTS Group aims to be the leader in developing and operating Rail Mass Transit in Thailand, reinforce our position as the leading Out-of-Home (OOH) Media provider in the country and selectively expand our network across the ASEAN region, cautiously grow our Property business, and lead Bangkok's cashless society via smart purse e-payment solutions.

We have five key strategies as a foundation:

1. Experience in rail mass transit
2. Synergy across all four businesses with rail mass transit at our core
3. Financial strength
4. Innovations
5. Customer satisfaction

BTS Group will grow our four businesses in line with the urbanisation of Thailand, and provide communities with a unique and comprehensive range of City Solutions, which significantly contribute to an improved way of life.

In order to lead to sustainable growth, BTS Group operates based on a Corporate Social Responsibility Policy, using this as a framework to ensure that work related to society, communities and the environment is coordinated.



Corporate Governance

Management at BTS Group consists of directors and managers who have vision and are responsible in their roles. Mechanisms are in place to control and balance power, leading to transparent, auditable management, maintaining shareholders' rights and accountability to stakeholders.

BTS Group has determined a Corporate Governance Policy that is in line with governance practices established by the Stock Exchange of Thailand and recommendations from the Thai Institute of Directors. These are communicated to management and employees for their information and strict compliance. Corporate governance policies are reviewed and amended on an annual basis, in order to reflect the current environment and BTS Group operations.

Corporate governance oversight is carried out by a Corporate Governance Committee consisting of four members, with meetings held at least twice a year, or on an ad hoc basis according to the situation.

- Additional details on corporate governance can be found in the 2016/17 Annual Report under "Corporate Governance" at the following link: <http://www.btsgroup.co.th>

Code of Conduct

As part of our accountability to stakeholders, we have established a Code of Conduct to be used as a guideline for our operations. This is in line with key corporate governance principles including 1) vision, mission, desired value, strategy and long-term goals; 2) corporate governance; 3) business ethics; 4) employees; and 5) social, community and environmental responsibility. These are considered to be duties and responsibilities that management and employees of all levels in the organisation must strictly follow, as determined by the BTS Group policies and framework.



Anti-Corruption and Bribery

“ BTS Group has been conducting business with integrity; transparency and compliance with regulatory requirements, in compliance with the testimony of the Chairman, which is “Do it Right”. BTS Group encourages employees to conduct themselves as good citizens and follow the laws of the country. The board of directors, executives, and employees have to follow the Anti-Corruption Measures and shall not be negligent in any corruption conditions involved either directly or indirectly. ”

BTS Group Holdings Public Company Limited has been awarded the certification of membership of Thailand’s Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption on 22nd January 2016, which shows the strong intention of BTS Group in operating its businesses in accordance with the international framework and procedure standard. The Company has also joined the Partnership Against Corruption for Thailand (PACT) Network, which brings together organisations from various fields through their shared goal of combating corruption and is

an initiative of the Thaipat Institute and cooperating partners. With the expression of the commitment and intention to combat every kind of corruption, BTS Group has provided whistleblowing channels for notifying anonymous tips, complaints or suspicions of fraud without revealing their identities. Names, addresses and other details of individuals providing information remain confidential. Only persons responsible for follow-up and investigation of complaints or tip-offs can have access.

Inside BTS Group



Nuduan Chaun Chee Chong



DoltRight@btsgroup.co.th

Outside BTS Group



Hotline: 1 800 292 777 and +66 (0) 2677 2800



tell@thailand-ethicsline.com



PO Box 2712 Bangrak, Bangkok 10500

Furthermore, the Company realises the importance of communication to create knowledge and better understanding of the Company's anti-corruption measures and related procedures by all stakeholders continuously, namely employees, business partners, and subsidiaries.

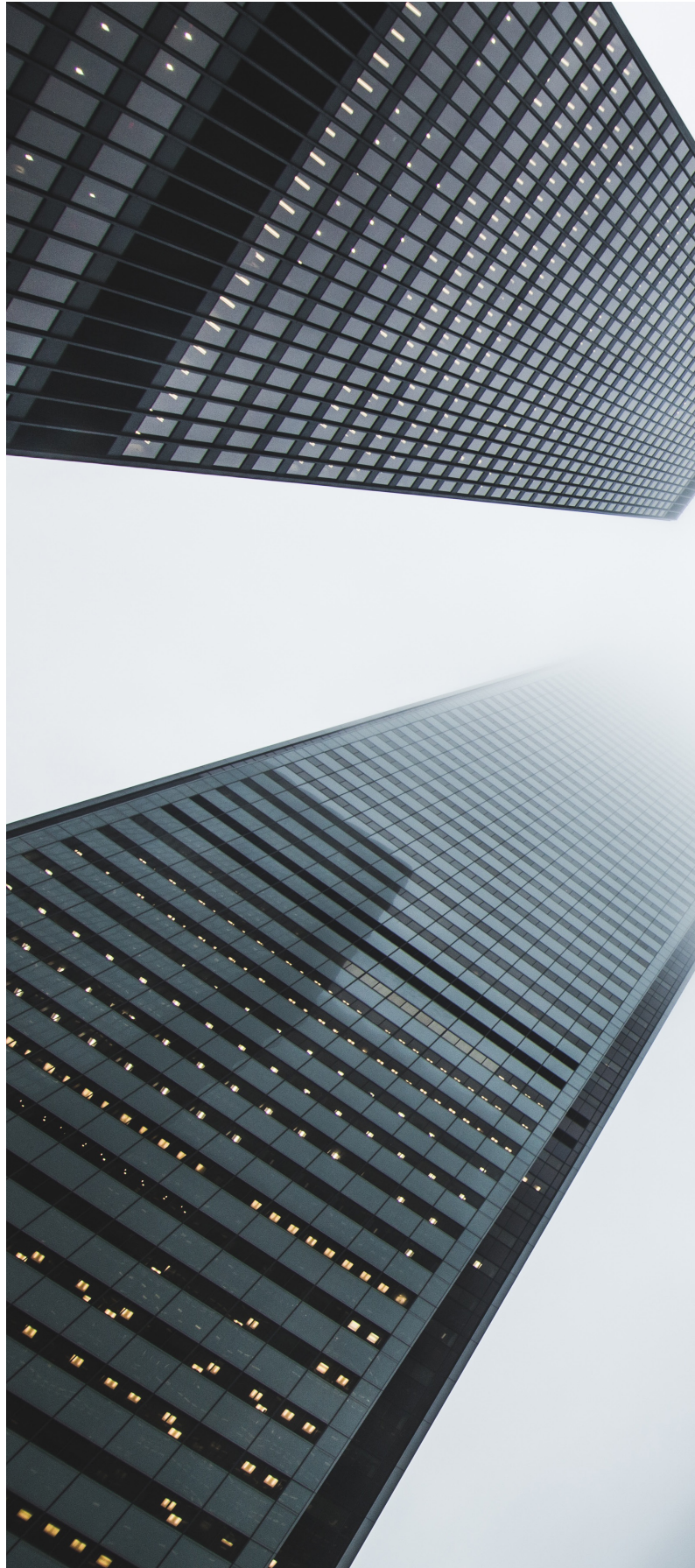
Stakeholders	Communication	Performances
<p>Employees</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Training course on the Company's Anti-corruption measures and procedures to the management and employees on an annual basis • Training course on anti-corruption measures and procedures for Fraud Risk Management has also been one of agenda for the orientation of new company's employees • Communicating all Anti-corruption policy, procedures and update information through various internal channels i.e. Intranet system, poster and display screen. 	<ul style="list-style-type: none"> • According to the survey result of the annual Self-Evaluation on conducting in accordance with the Corporate Governance and Code of Conduct in 2016/17, it found that on anti-corruption section, management and employees had an average score of 88.18 from 100 meanwhile the average scores in every section was at 85.03. This means most employees acknowledge, understand and behave themselves in accordance with the above policies very well. • Zero corruption complaint
<p>Partners and Vendors</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Submitting letter informing the Company's Anti-Corruption measures and the whistleblowing channels to vendors in case of unjustified conduct, equality, fairness, or claims for benefits or benefits from Company personnel. • Publishing the Anti-corruption Measures on the Company's website: www.btsgroup.co.th 	<ul style="list-style-type: none"> • In 2016/17, 97% of business partners and vendors have been informed and acknowledged the policies and whistleblowing channels. • Zero corruption complaint
<p>Subsidiaries</p>	<p>Encouraging and supporting the Company's subsidiaries to join in the Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption (CAC).</p>	<p>VGI Global Media Public Company Limited and UCITY Public Company Limited are preparing to be certified by Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption (CAC) in 2017.</p>

Risk Management

Technology and lifestyle are currently rapidly changing in response to advances in innovation and services. These factors have an impact on business, therefore in order to ensure that risk management is handled efficiently, BTS Group has established a Risk Management Policy to systematically manage risk using both top down and bottom up approaches. The policy is consistent with the Enterprise Risk Management (ERM) framework used organisation wide and established by the Committee of Sponsoring Organisation of the Treadway Commission (COSO). A schedule for monitoring and evaluation of risk was determined according to risk parameters, with a risk management committee identified to be responsible for determining the framework used in risk management, analysis and monitoring operational risks.

Covering all various risk factors which might impact on business operation, BTS Group has divided the types of risks into 5 categories, namely, strategic risk, operational risk, financial risk, legal and compliance risk, and fraud risk.

Additional details on risk management can be found in the 2016/17 Annual Report at the following link: <http://www.btsgroup.co.th>







Operations



“ BTSC realises the importance of conducting operations in strict compliance with laws and regulations, while at the same time focusing on improvement of services that are safe, punctual and energy efficient. This will lead to greater confidence and credibility among all stakeholders. ”

Energy Efficiency

As BTS SkyTrain service providers, BTSC is fully aware of the need for efficient energy use and reducing environmental impacts. We are focused on developing and improving operations in order to conserve energy.

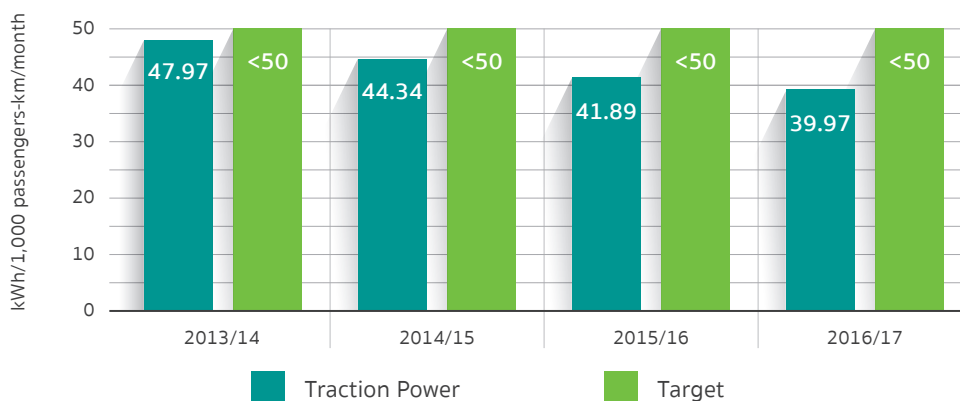
To support efficient energy conservation and meet regulations, in 2014, BTSC registered with the Department of Alternative Energy Development and Efficiency, aimed at improving energy conservation in buildings and factories. BTSC established a working committee to focus on energy related issues, responsible for determining energy conservation policy, evaluation of the ability to conserve energy, determine goals and conservation plans, audit and analyse operations to ensure goals and plans are met. The committee is also responsible for the review, analysis and addressing of inaccuracies related to energy management with the Chief Executive Officer (CEO) serving as head of the committee. Internal meetings are held every three months, with an external third party carrying out an audit

and certifying the results for submission to the Department of Alternative Energy Development and Efficiency, in March of each year.

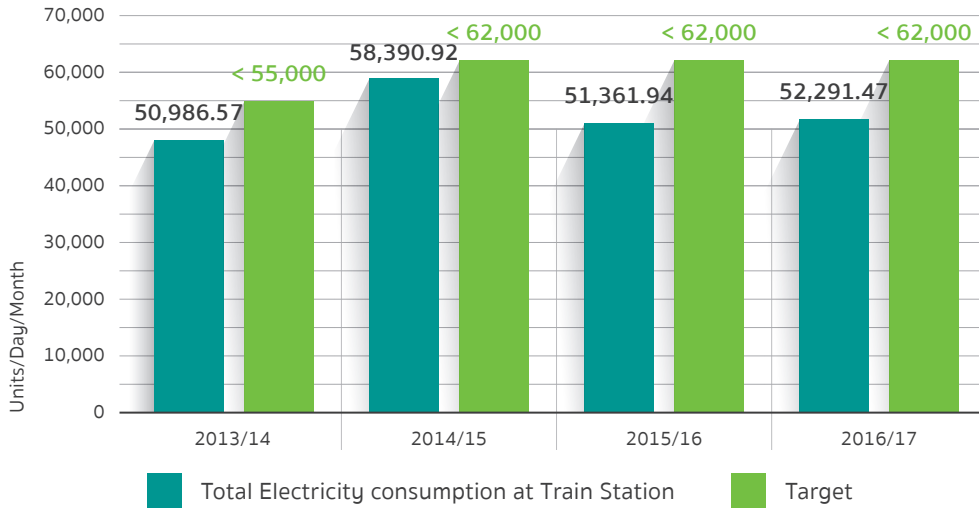
At the same time, in order to evaluate management of energy efficiency, BTSC has monitored operations based on Traction Power energy consumption indicators and electrical consumption indicators in buildings, as well as using a process to collect data and analyse irregularities in energy consumption and report findings to the Operation Performance Committee Meeting on a monthly basis.

In terms of performance for 2016/17, BTSC was able to use less Traction Power and energy at stations from the previous period and less than the set goal. It was found that Traction Power was equal to 39.97 kWh per 1,000 passengers-km per month and energy used at BTS SkyTrain stations was 52,291.47 units per day per month.

Traction Power

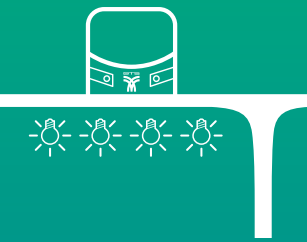


Total Electricity consumption at Train Station




BTSC carried out different activities in 2016/17 under the energy conservation policy, such as changing to LED lighting for street lamp under 23 BTS stations, consisting of 540 lamps. Another project implemented was the change of split-type air conditioners for the BTS stations and the train depot (Mo Chit).

With these projects BTSC has an overall reduction in electrical expenses in 2016/17 of THB 1,956,428.69. For the following year, BTSC plans to change LED light bulbs in 7 extended stations resulting a total of 3,700 LED light bulbs to be changed.



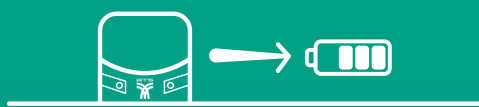
Project to change LED light bulbs for street lamp under 23 stations



Project to change split-type air conditioners in BTS stations and train depot

Dedication to Energy Conservation

BTSC is dedicated to energy conservation through implementation of projects and other activities, such as installing Passenger Door Test Stands to simulate use, instead of testing on actual trains. Air Conditioning Test Stands were used to test the system before installation, and also during repairs and maintenance. In addition, we have studied various energy conservation measures in order to reduce energy use throughout the organisation such as:



Energy Storage System

We are in the process of capturing electrical energy from the BTS SkyTrain by installing a Capacitor Energy Storage System (CESS), which will capture electrical energy from the regenerated energy produced while the SkyTrains are running. Electricity will be returned to the system while the trains are moving out of the stations. A feasibility study has been carried out and we have decided to install the system at the Surasak Station. From calculations provided by the manufacturer, it is expected that this will result in a decrease in electricity use by 800,735.40 units or THB 2,962,721.00 (based on THB 3.70/unit and an 18 hour/day). Investment in this is calculated at THB 30,763,495.00, therefore when taking into consideration the maintenance and other factors, the project has an Internal Rate of Return of less than 2%. We are continuing to investigate the possibility of using this system in the future.

Solar Roofs at Stations

BTSC is also investigating the feasibility of installing 96 kilowatt solar cells on the roofs at stations, in order to generate electricity for use at stations. We expect that this will reduce the amount of electricity used by 140,160.00 units or equivalent to THB 518,592.00 (based on THB 3.70/unit and four hours/day). Required investment for this is THB 6,574,080.00 and has a return on investment of about 12 years, 6 months.

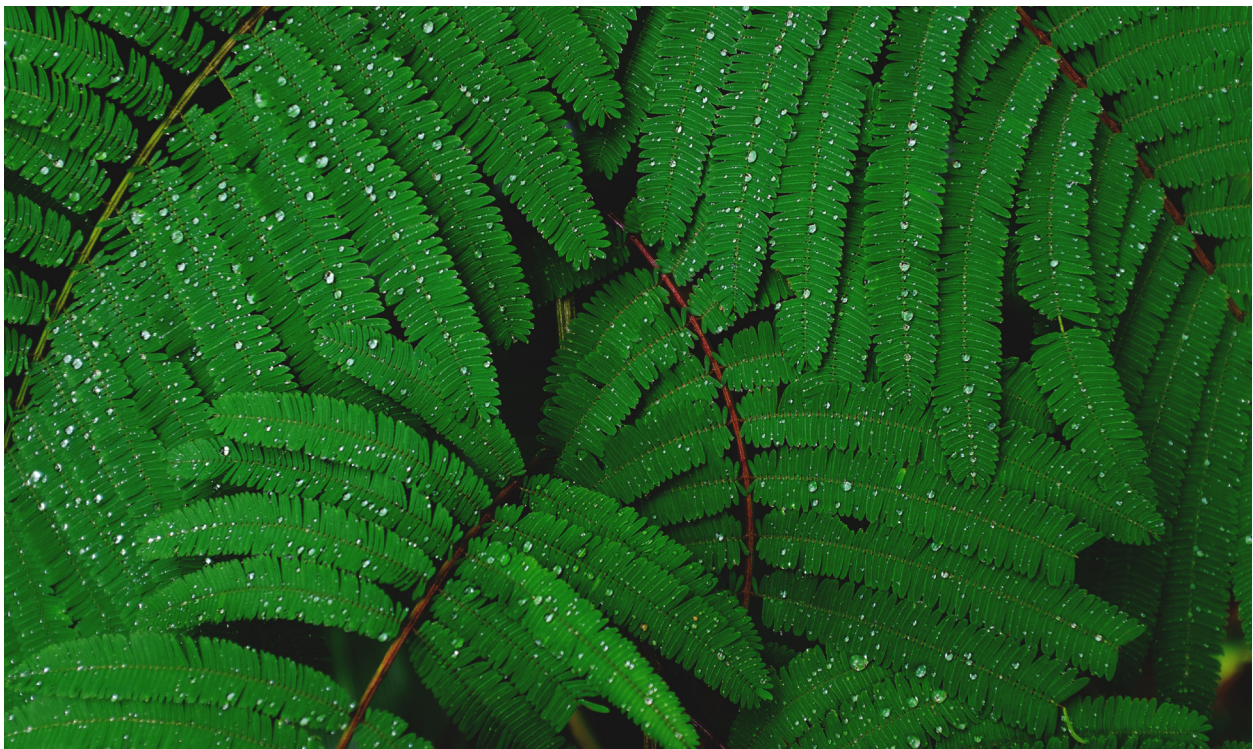
Regulatory Compliance

In order to create confidence in efficiency of operations regarding the environment and safety, BTSC strictly follows the laws, rules and regulations related to the environment and safety. All operations related to the environment and safety in terms of hazardous waste management, sewage, and noise pollution follow international standards; ISO 14001: 2004 and OHSAS 18001: 2007 as well as best practices.

In terms of hazardous waste which mainly comes from maintenance of engines under the supervision of BTSC, the waste is collected according to type, with amount and type recorded before being handled appropriately. BTSC have hired a hazardous waste management company registered with the Department of Industrial Works (DIW), in order to ensure that the waste is taken care of according to laws and regulations of the country. At the same time, a manifest regarding transport of hazardous waste is maintained for reference or auditing.

Waste water from office buildings and the depot is handled according to waste water management standards. In addition, in order to address noise pollution which is a result of SkyTrain operations, BTSC has hired a consulting team from Kasetsart University to measure noise levels at curves while the trains are operating. This is done on an annual basis, and to date, the noise levels are within standards.

Operations and measuring environmental quality and other safety issues are systematically maintained and are followed up on by the Safety Department and Quality Department on a regular basis. BTSC submits the various results to related government agencies according to timelines determined by laws and regulations. BTSC provide channels for complaints from the community and passengers, in case anyone is impacted by our operations. In the past year, BTSC did not receive any complaints regarding safety and the environment.



Service Reliability

Punctuality and reliability of operating the trains is an important factor which drives our business operations, as well as creates confidence for passengers, investors and other stakeholders. This also creates a good image for the organisation, in terms of providing excellent service and safety.

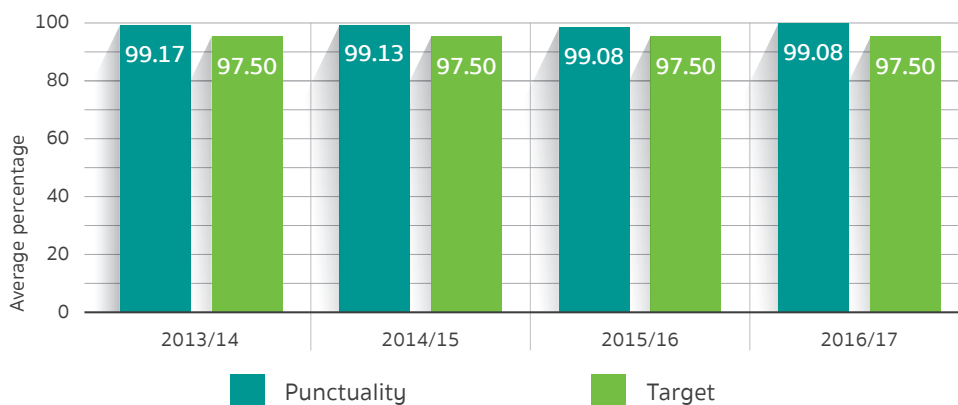
Regarding train management, BTSC uses a Central Control System and Signaling Control System with an operations team responsible for implementation. This has resulted in efficient train operations both in terms of being on time and passenger safety. In 2016/17, BTSC proactively implemented the following:

- Preventive Maintenance using a computer program which focuses on recording and collecting data on maintenance plans, as well as resource management and follow up on maintenance. This creates confidence in being able to provide a mass transit system that is ready to provide service and reduces problems during operations.

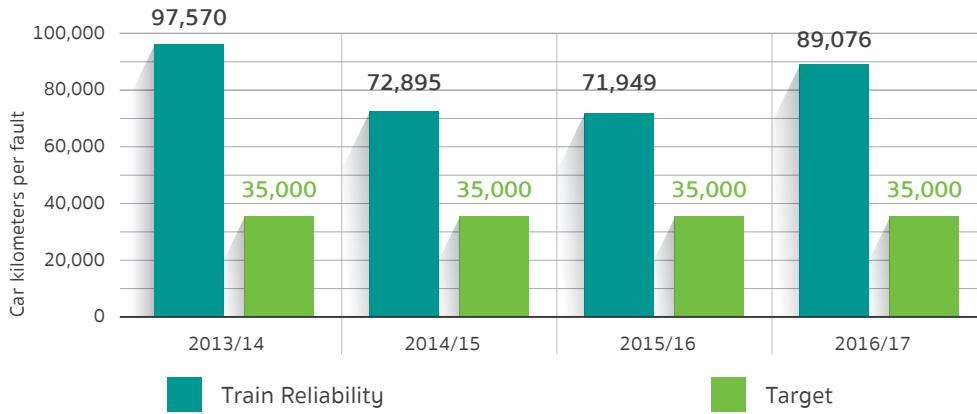
- Follow up and planning by the Service Planning Department in various aspects on a monthly basis, including the number of expected passengers or Line Load, the ability to provide services and equipment available to provide services, such as ticketing gates. Results are then submitted to senior management for further consideration and implementation.

At the same time, BTSC has determined key indicators regarding punctuality and train reliability for using in monitoring and evaluating operations regarding stability of these factors. These are also used to compare efficiency in providing services by other operators both domestic and abroad. In the past year, efficiency in terms of punctuality and reliability was higher than the goal for 2016/17, with punctuality at 99.09% (target of 97.50%) and train reliability at 89,076 car kilometers per fault (target 35,000 car kilometers per fault).

Punctuality



Train Reliability



Performance	Unit	2013/14	2014/15	2015/16	2016/17
Total Electricity consumption	MWh	100,522	102,834	103,624	102,685.00
• Electricity Consumption: Traction	MWh	69,585.50	69,781.50	70,482	68,987.56
• Electricity Consumption: Non Traction	MWh	30,966.50	33,052.50	33,142	33,707.44
• Fuel Consumption: Bus Rapid Transit: BRT	Kg	1,314,665.77	1,335,265.74	1,364,376.69	1,364,376.69
Electricity Consumption per revenue car-km	kWh per revenue car-km	2.93	2.74	2.77	2.72
Total GHG Emission	Tonnes CO2 e	55,217	56,831	54,500	58,922
• Scope 1	Tonnes CO2 e	3,544	3,599	3,678	3,830
• Scope 2	Tonnes CO2 e	51,673	53,232	50,823	55,092
Total water consumption	Cubic meters	108,689	124,646	126,727	120,688
Total waste dispose	Metric tonnes	31.693	20.717	40.678	26,098.87



Customer



“ In addition to providing services which meet customer satisfaction, understanding their needs is an important factor for business in a continuously growing environment. BTSC has used this factor to help determine direction, in order to appropriately respond to customer needs. We also listen to customer feedback received through all channels that are modern and systematic, in order to adjust and meet customer needs efficiently. ”

Customer Satisfaction

Creating customer satisfaction is an important issue for BTSC. Therefore it is necessary to monitor and audit in order to evaluate customer satisfaction on a regular basis. Current performance can be used in setting goals for the future, resulting in improvements and continuous development. We aim to become the best rail mass transport provider in Thailand.

BTSC takes into consideration all customer needs, therefore creating customer satisfaction is seen as a responsibility for all employees, through services provided and various marketing

activities. At the same time, we are always ready to listen to our customers through opinion surveys and recommendations from all customer groups via various channels. We also take into consideration opinions and suggestions that are received via the Office of Consumer Protection Board. Opinions and suggestions are collected and sent to the responsible departments, ensuring that the issues are addressed efficiently.

Communication Channels



BTS Hotline
02-617-6000
daily from 06:00-
24:00 hours



Fax
No. 02-617-7133



**Communications via social
media networks:**
facebook.com/รถไฟฟ้าบีทีเอส
เมส twitter.com/bts_skytrain



Letters and postcards
sent to Bangkok Mass
Transit System Public
Company Limited, BTS
Building, 1000 Phahon-
yothin Road, Chompon,
Chatuchak, Bangkok
10900



Complaint form
at BTS SkyTrain
stations



Website
www.bts.co.th

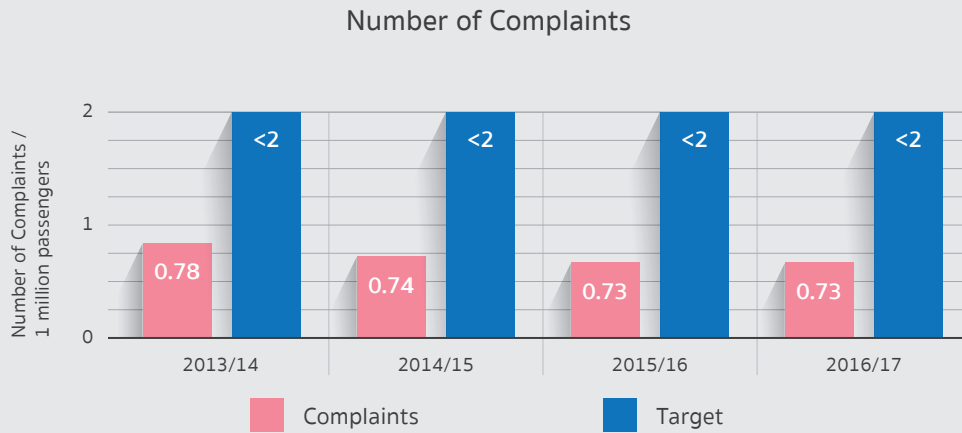


Email:
nuduan@bts.co.th

From the various channels available, and covering all customer groups, in 2016/17 a total of 43,926 opinions and suggestions were received from various channels. Among these, 42,646 issues or 97.09% were general enquiries, service information/ suggestions, such as installing escalators and more automatic ticket machines, installing platform screen doors, etc. Another 1,280 issues or 2.91% were complaints, and of these 179 issues, or only 0.41% from total numbers of received opinions, were as a result of operational errors.



“ All complaints were addressed and rectified. ”

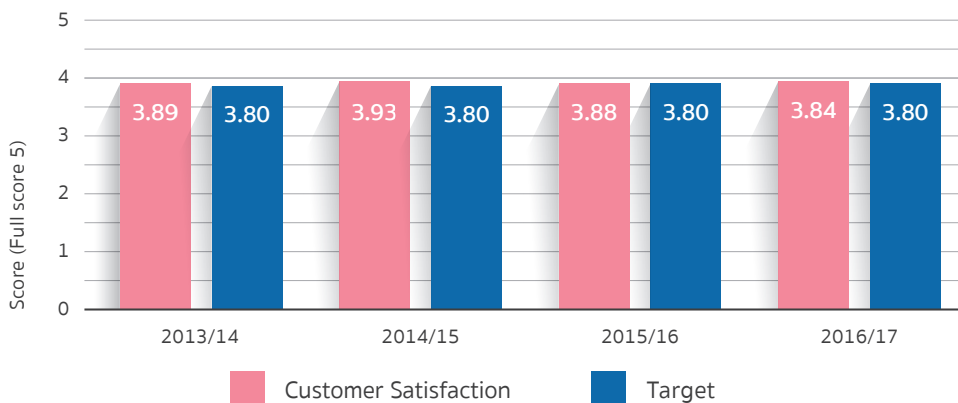


“ BTS SkyTrain customer satisfaction is 3.84/5, higher than the goal of 3.80. ”

In addition, BTSC conducts an annual survey carried out by Suan Dusit Poll on customer satisfaction. This is a credible and unbiased academic institution that carries out surveys at 34 stations. The findings in 2016/17 revealed that customer satisfaction was higher than expected at 3.84/5. The results will be used in determining improvements, in order to provide services that are more efficient.

In order to increase convenience, speed and timely responses, BTSC increased channels to provide information regarding BTS SkyTrain services via social media such as Facebook and Twitter. Various issues such as service delays can be announced via these channels, with passengers receiving news efficiently, enabling them to change their travel plans.

Customer Satisfaction



Customer Care

Apart from treatment of regular customers, BTSC also provides necessary support and facilities to ensure that all customers have equal access to the BTS SkyTrain service, whether elderly passengers or those with disabilities. BTSC provides access for such customers, by designing the BTS station facilities for convenient access. Such facilities include wheelchair ramps, tactile floor surfaces and Braille buttons for the blind in elevators. Service panels in elevators and ticket vending machines are positioned to serve passengers in wheelchairs. In addition, BTSC has implemented training sessions for BTS station personnel, covering basic care and assistance for disabled passengers using BTS services.

BTS Group has adopted a policy on fare exemption for passengers with disabilities, to provide them with more opportunities to gain access to public transport services. To obtain a fare exemption, passengers with disabilities can present a valid disability ID card or book, issued by the National Office for Empowerment of Persons with Disability, of the Ministry of Social Development and Human Security, at a BTS Ticket Office. In 2016/17 there were over 945,000 passengers with disabilities accessing to the BTS SkyTrain service, an increase of 127,000 from 817,200 in the 2015/16.





Social Development

BTS Group initiated the “City Solutions” concept with the goal of improving lifestyles, taking into consideration roles and responsibilities towards communities and society, as an organisation that needs to do good deeds as a return to society. Employees at all levels are given the opportunity to participate and acknowledge their responsibility towards communities and society in tangible ways, through activities encouraging sustainable growth for all.

BTSC has followed social, community and environmental responsibility frameworks, which were determined by the Committee on Corporate Governance. The Committee is responsible for reviewing, determining, evaluating and improving policies related to Corporate Social Responsibility (CSR), as well as ensuring policies are followed. Activities in 2016/17 are focused on development in education, communities, society and the environment, i.e. The Next Station Happiness by BTS Group Project; The Vegetarian Food Festival with Nuduan Project; and The Sky Clinic Project. In addition, BTS Group has supported the sale of community products. This is a factor helping the community along the way to sustainable development.



The Next Station Happiness by BTS Group Project

The purpose of initiating 'The Next Station Happiness by BTS Group Project' was to provide assistance to youth and communities in remote areas around the country and provide them with basic necessities and scholarships. This is in response to requests from schools and communities received by BTS Group, and truly meet the needs of recipients. In addition, BTS Group provided funding for school buildings, playgrounds and concrete roads for schools in need.

BTS Group also coordinated with partners such as the Vibhavadi Hospital, H.R.H. Princess Maha Chakri Sirindhorn's Mobile Dental Service Center, Mahidol University and the Hospital for Tropical Diseases, Mahidol University, by providing mobile services to students, teachers and other community members at no cost. Since the project launch in June 2015, the project has been held at a total of 12 stations, providing support to many schools all over the country.



‘Vegetarian Food Festival with Nuduan’

The Nuduan Vegetarian project is organised in October of every year and supports health related activities focused on providing healthy vegetarian dishes to passengers using the BTS SkyTrain and the general public. The food is provided at no cost, in order to encourage, develop and promote good health, as well as reduce household expenses.



Sky Clinic

We cooperated with leading public and private hospitals to provide free health services to communities close to BTS SkyTrain stations. The project began in 2000 and has been held regularly for a total of 14 years. Annual health checks are provided as well as initial checks such as dental health, bone density, eye examinations to check for diabetes effects, dermatology, and stress, including blood samples to test for diabetes and cholesterol levels. This received great interest from the Public in 2015, with more than 2,000 people joining over the four days.

Over 2,000 people attended, with savings of THB 7,000 per person.



Thai Farmers Rice Station

BTS Group provided places in 5 primary BTS Stations, namely National Stadium Station, Bang Wa Station, Bearing Station, Mo Chit Station, and Victory Monument Station, entitled 'Thai Farmers Rice Station' for selling GAP premium graded Jasmin rice 105 from Tung Kula Rong Hai, Roi Et province. BTS Group had purchased a total of 20,000 kilogrammes from the enterprise community group, the Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives (BAAC) Roi Et. The purchased rice was packaged in specially designed bags for sale to BTS SkyTrain passengers and the general public. This event was well-received.







People



“ BTS Group believes that our employees are the most important and valuable resource in the organisation and therefore sees the value in continuous human resources development. This includes developing the internal and external human resources training system and developing skills appropriate to individual responsibilities, in order to produce the human resources needed to support business needs. In addition, BTS Group supports and provides the opportunity for equal advancement, leading to commitment and pride in the organisation, resulting in continuity in operations. ”

Number of BTSC Employees

as at 31 March 2017: **2,165 persons**



Male

Amount **1,177** persons

Percentage **54.3**

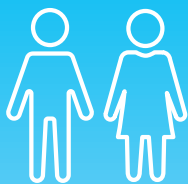


Female

Amount **988** persons

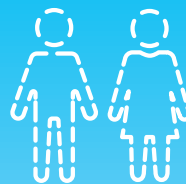
Percentage **45.7**

Employees by type



Full time employees

2,157 persons



Temporary employees

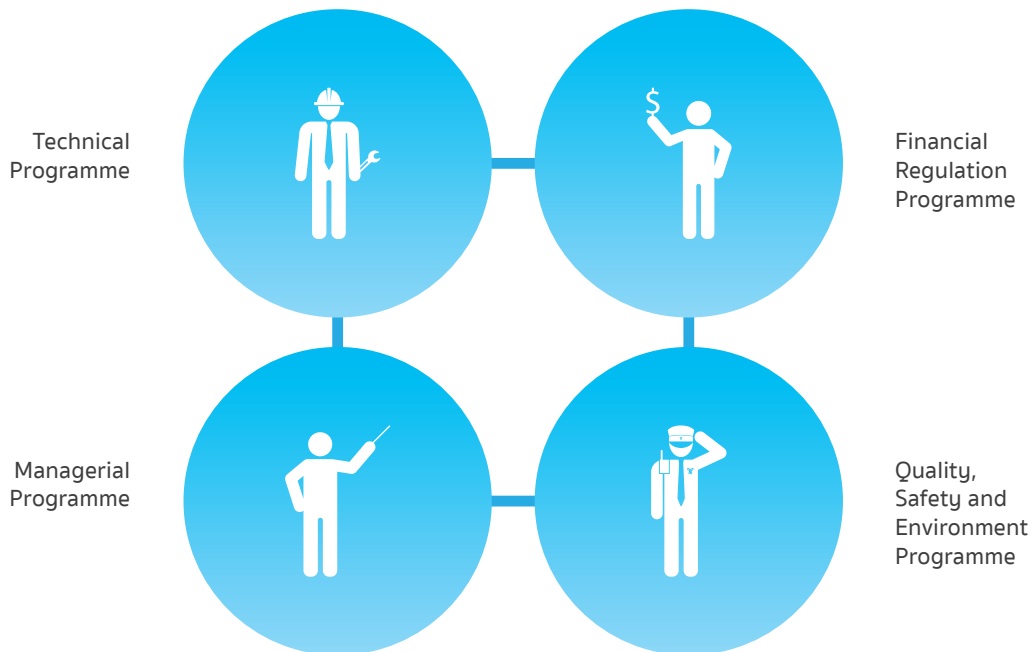
8 persons

Human Resources Development

As the leading provider of rail mass transit in Thailand, providing efficient SkyTrain services, based on modern technology, we rely on employees who are knowledgeable and capable. In response, BTSC requires continuous human resources development be provided from day one until retirement, as a key organisation strategy.

With more than 17 years experience, BTSC has accumulated expertise as well as knowledge management which is unique, and we are ready to pass on this knowledge to fulltime as well as part time employees, through training to enhance appropriate individual skills and expertise, building a strong human resource which will drive the organisation toward set goals, efficiently and sustainably.

The goal for human resources development at BTSC is to correspond with various recognised standards including ISO 9001:2008 ISO:14001:2004 and OHSAS 18001: 2007, as well as to meet the organisation goals regarding the four core principles of BTSC:



In terms of the human resources development process, this begins with a Training Needs Survey conducted in each department, in order to create the Annual Training Needs Matrix based on priority. At the same time, BTSC has adopted the Training Management System for use in maintaining employee information for easy access. Evaluation surveys are used following training for analysis and review of effectiveness and efficiency of the training process. Another survey is used following actual implementation by employees, to ensure that employees know more and are more skilled following the training.

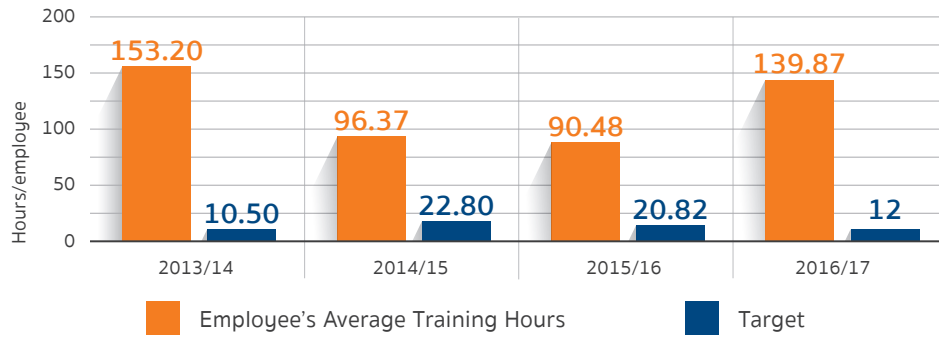
We also have a plan to assess human resources development, in order to increase the ability of employees, making them more versatile. At the same time, we have responded to changes regarding budget allocated for internal and external training to over 5.63 million Baht in 2016/17, meeting the four aspects of knowledge management. The criteria for assessing training outcomes are based on 2 levels.

Assessment Criteria for Training Outcomes	
Level 1	Level 2
Assessment based on the average hours of training in a year and the number of courses provided as well as the satisfaction score result after finishing the training	Assessment based on trainees' operating performances evaluated by original affiliations to ensure the training courses appropriate for each position

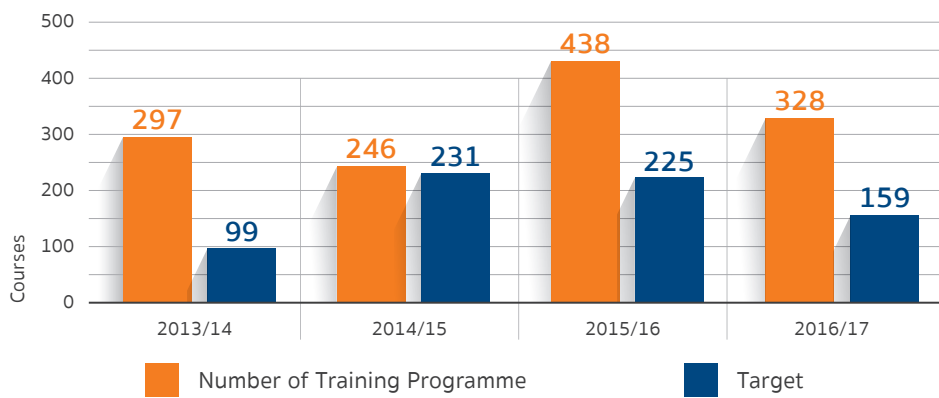
BTSC has set a goal of 12 training hours per employee, with 159 courses available. It was found that on average, employees had 139.87 hours of training per employee, and a total of 328

courses provided, all much higher than the goals. All employees responded to the post training surveys, revealing a satisfaction in training at 89.59%.

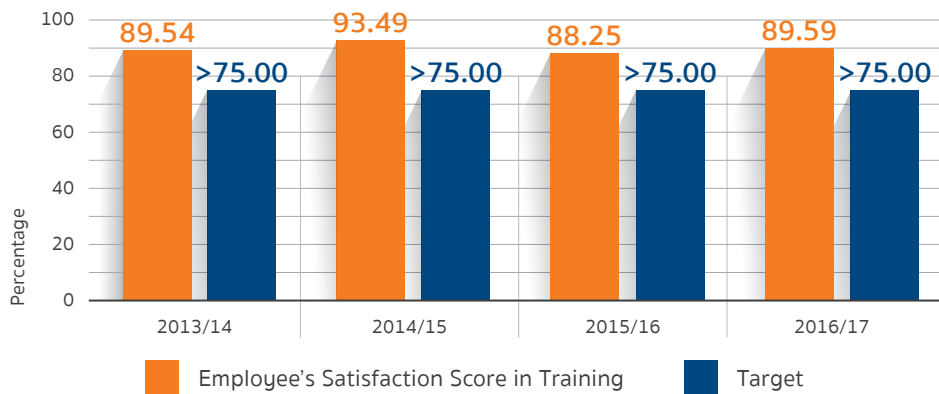
Employee's Average Training Hours



Number of Training Programme



Employee's Satisfaction Score in Training





Mr. Tripetch Wongniwatkaajorn
Security Department Manager
commenting on the Training Project
for security personnel.

“Human capital development is very important at BTSC due to the nature of business as well as the management policy, which focuses on safety because BTS SkyTrain has to serve with high security in order to keep passengers confident and provide a safe journey. With the above, I therefore consulted with the Training Department on a continuous basis to improve training courses to be in line with the current change. In addition, for the most effective performance, every security guard on the BTS stations must attend the “Clip Tie” training course, which is a security-specific course for safety-related personnel to be ready for knowledge and ability before work.



Healthy Workplace Project

BTSC has been operating the Healthy Workplace for the third consecutive year encouraging employees to participate in improving the workplace environment to be clean, safe and orderly. This also helps cultivate in employees the quality and safety culture and realise the value of resources and how to use them in the most beneficial way. The operating result of the project in 2016/17, BTSC found zero accident occurring with employees in the workplace.

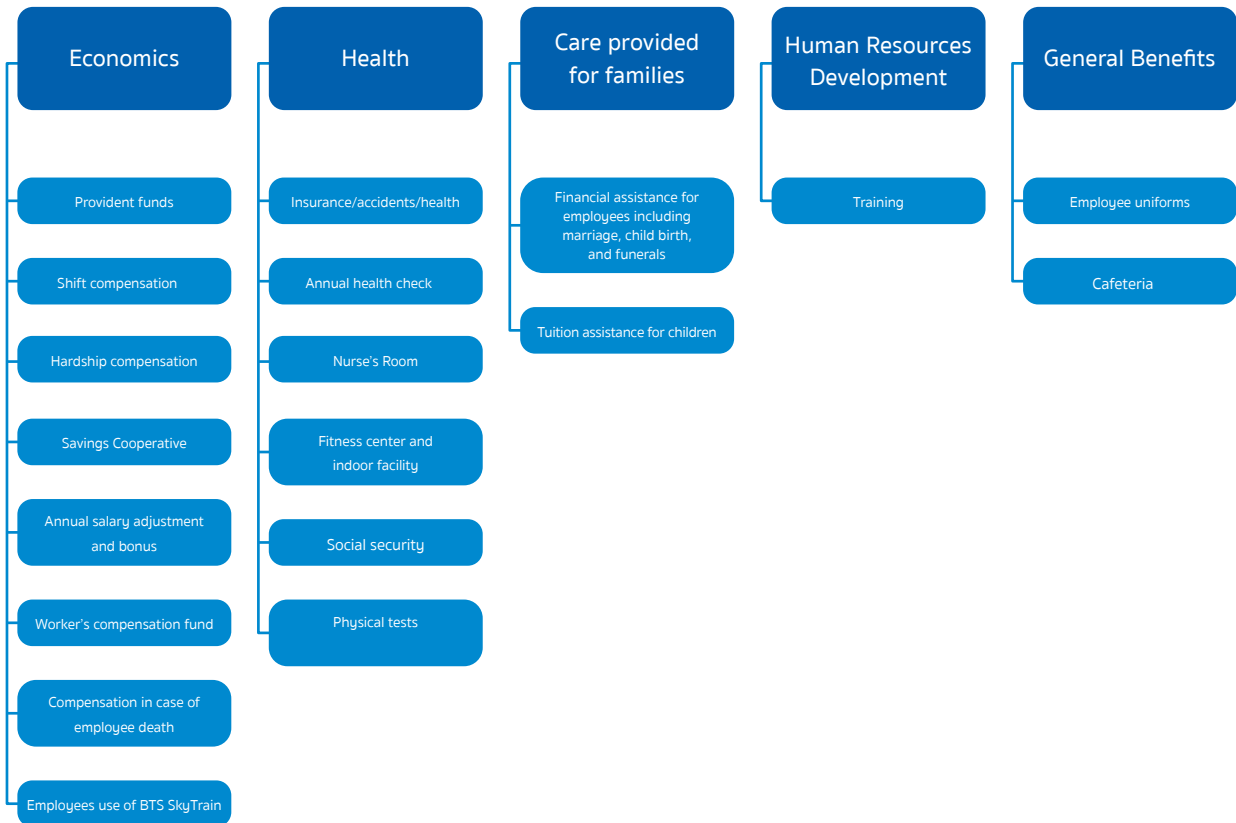
Talent Retention

In addition to proactive recruitment of knowledgeable and capable employees to be a part of our operations, building the motivation to retain human resources until retirement is a key factor, reducing expenses and the time required to train new employees.

BTSC provides fair compensation and benefits for employees, both for the present and with a long-term perspective, focusing on benefits which create stability for employees and their families,

as well as reducing expenses. Salary and bonus reviews are conducted via an online Performance Review and involves a participatory review process between the supervisor and employee being reviewed twice a year.

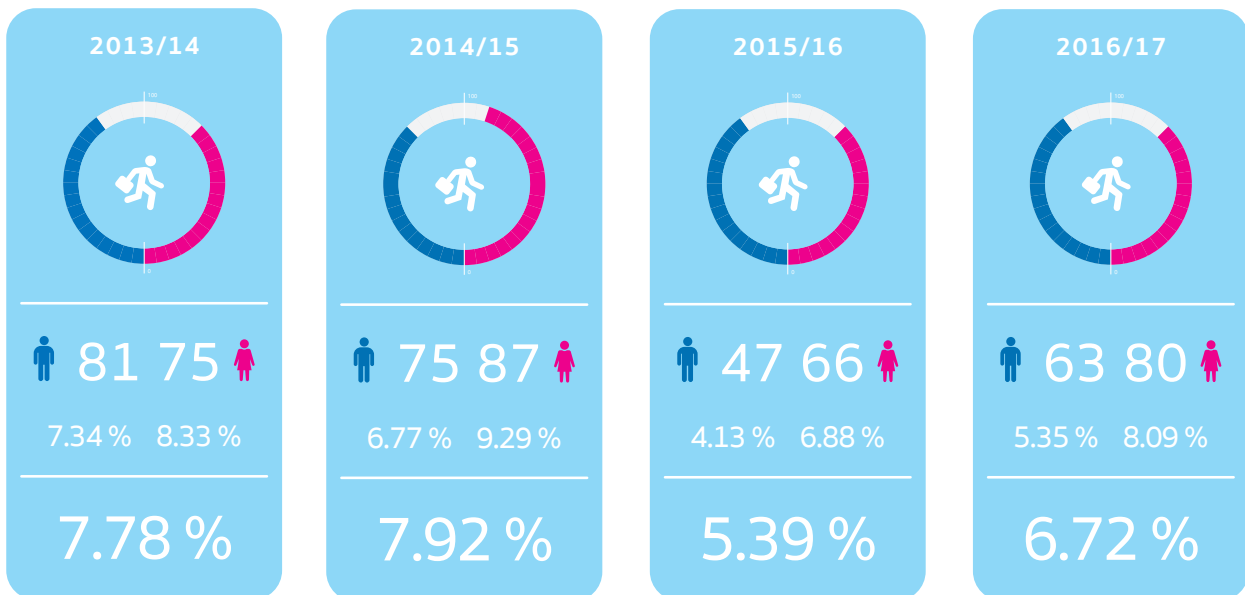
BTSC has created an environment conducive to working, career advancement and ensuring employees are healthy, in order to attract and retain skilled and knowledgeable employees for the long-term.



BTSC believes that the participation of its employees is an important factor in creating commitment to the organisation. Therefore, employees are given the opportunity to participate in sharing opinions, problems and suggestions. We survey employee satisfaction on an annual basis, in order to ensure that employees stay with BTSC for the long-term and grow with the business. Issues covered in the surveys include work environment, type of work, quality of life and stability, advancement, supervisor and colleagues, and internal communications, etc.

In 2016/17, over 2,077 employees or 95% cooperated in responding to the online surveys, questionnaires or in-depth interviews, showing the responsibility the employees have in participating in the development of the organisation. From the survey, it was found that 82.65% were very satisfied, increasing from 73.60% in 2015/16, which is a result of the efforts and dedication in retaining all employees. However, in 2016/17, 6.72% of employees resigned, an increase of 1.33%, compared to the last year but still lower than the two years earlier.

Employee Turnover Rate



Nuduan Chuan Kayan

The Nuduan Chuan Kayan project began on 1st April 2013, with the purpose of encouraging employees to develop themselves to their full potential, honest and loyal to the organisation, disciplined and proud to be an employee of BTSC. The project serves as a reward for dedication, discipline, focus, thoughtfulness, creativity, love and loyalty to the organisation, as well as being dedicated to society. BTSC has determined the criteria used for scoring and the weighting of the scores based on five factors:

- Criteria related to thoughts or behaviour/actions
- Criteria related to discipline
- Criteria related to performing assigned tasks according to regulations
- Criteria related to loyalty to the organisation
- Criteria related to annual performance

Employees are able to collect points and exchange their points for cash, according to the set guidelines. The scores employees receive in some cases will be used when considering salary and bonus. Employees can use their accumulated points to join gyms, or use as tuition assistance for their children. Employees who have children enrolled in kindergarten to undergraduate level can request for tuition assistance for three children per employee. During 2008-2016, BTSC provided 3,738 scholarships for tuition, totalling 37,894,000 THB and 33 recipients have graduated with undergraduate degrees.



The Chairman, realising the importance of employees, had a policy to expand the Nuduan Chuan Kayan project to other companies in the BTS Group, aiming to offer all employees in the Group equal welfare benefits. In 2016/17, BTS Group Holdings Company Limited, was the pilot company to apply and implement the Nuduan Chuan Kayan project. The project started on 1st July 2016. Since beginning until the end of the fiscal year 2016/17 (on 31st March 2017), the Company has already provided 22 scholarships worth 178,000 THB to its employees' children. Meanwhile other companies of the BTS Group have been in the process of project study to appropriately adapt it to the operation of each company.

BTS Child Care Center

Regarding the annual satisfaction survey of employees at BTSC, the last year result showed that 70% of total employees have children studying in kindergarten to elementary level, which need special care from parents closely. Consequently, BTSC set up BTS Child Care Center for taking care of its employees' children during their working hour period. Children who are eligible for the BTS Child Care Center must be between

3-11 years old. The Center is open Monday — Friday from 14:30-17:30 hrs. At the Center, BTSC provides staff to take care of children and also creates activities to enhance their learning skills in various fields, including skill sharing with others. Since the opening of the BTS Child Care Center in October 2016, there are 7 children per day on average, meanwhile after the school semester there are a maximum of 11 children per day.





Mr. Jires Puopanich
Cash Management Division
Station Revenue Department
Father of Ms. Pichilada Puopanich,
Nickname Nam Ping

“BTS Child Care Center is very useful. It helps employees to be able to work fully without worries during work, because the company provides staff to take care of our children and this also helps reduce personal cost of taking care of children. Employees don’t need to bring children to other Child Care Centers, which are quite expensive. The provided nannies take care of our children very well. They help teach homework, bring children to the toilet and create activities for them as well. I would like to thank the company management and project owner for this valuable benefit.”



Ms. Warabhorn Lalong
Daughter of Mr. Veerapong Lalong
from Signalling System Division

“After school, my dad brings me to stay at the Center while waiting for him to finish work here, I have so much fun and make new friends. Nanny takes care of us and helps us with our homework. There are many activities for us to do, such as making paper plates, balloons, paint. Nanny also teaches us to do good things at home, then to write it in the Book of Good. I told my dad that I would like to stay here every day.”

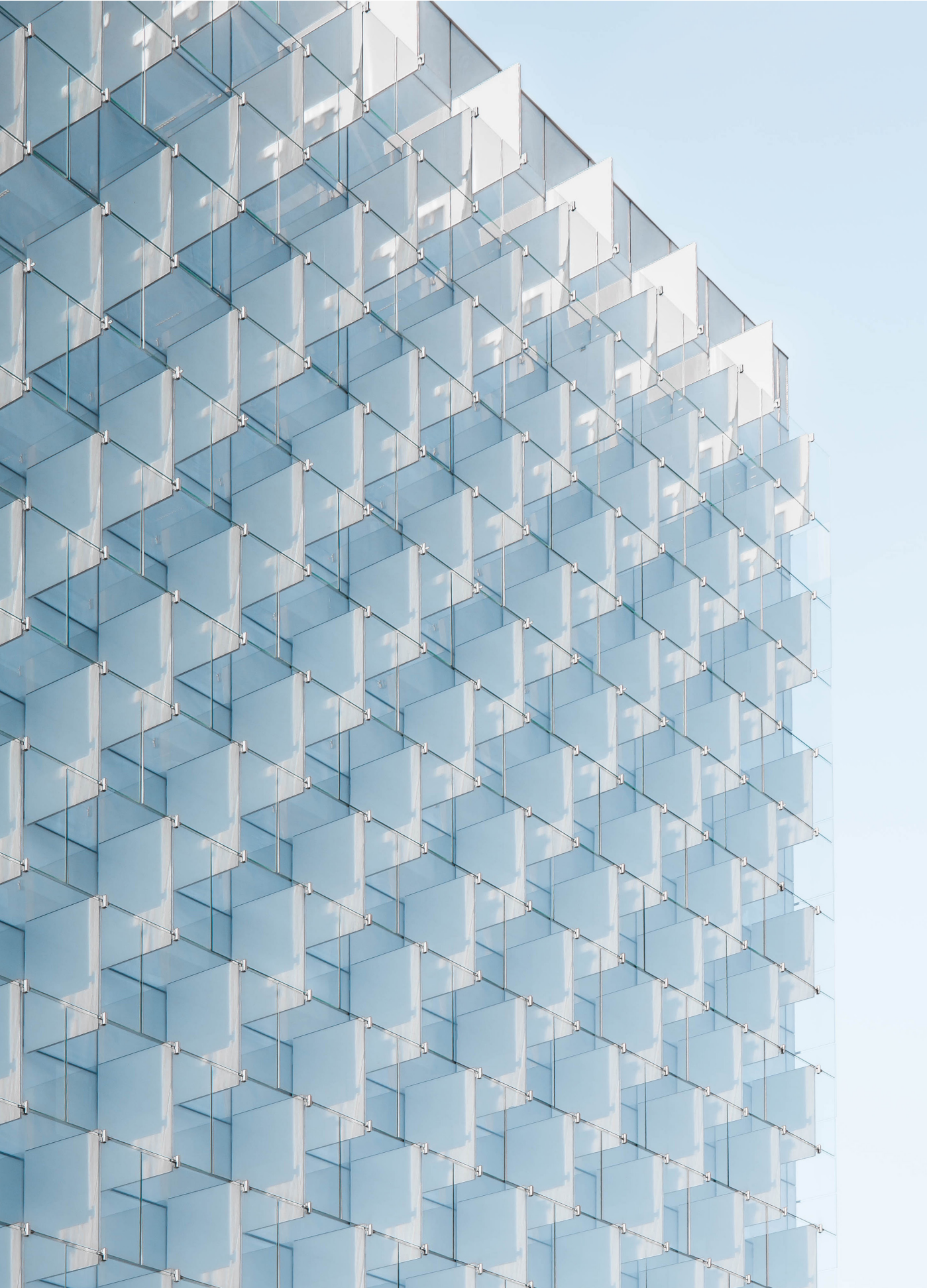
BTS Kids Camp 2016

BTS Kids Camp is a consequent activity of the BTS Child Care Center, with the purpose of lightening the burden of child care for employees after the school semester. This morning-to-evening activity is opens for children to participate in various activities together for 12 days from 8:30 — 17:30 hrs. to enhance their physical, mental, emotional, and intellectual development, while growing up in society and also cultivating children to do useful and age-appropriate activities. The Camp was held from 10th — 21st October 2016, with 25 children participating.

In organising the BTS Kids Camp, BTSC collaborates with of Art for All art camp and a group of students from the Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, who organised activities to strengthen the physical, mental, intellectual and emotional development of children throughout the 12 days.



Employee by type	2013/14		2014/15		2015/16		2016/17	
	Male	Female	Male	Female	Male	Female	Male	Female
Total Workforce	1,116	922	1,136	963	1,153	984	1,182	1,023
Full-time	1,103	900	1,122	936	1,137	959	1,170	987
Part-time	8	20	8	26	10	24	5	35
Temporary contract	5	2	6	1	6	1	7	1



Safety



“ Safety is considered to have been the key to the business operations of BTSC over the past 17 years of service, aiming to provide the utmost confidence to all stakeholders under every circumstance. BTSC strictly follows safety and security policies, as well as prepares itself for unusual situations and emergency incidents, including management any risks to ensure the lowest possible security impact to our operation. ”

Transport Safety

Safety is the main focus for BTSC operations, particularly in the BTS SkyTrain mass transit system. Safety is also a key success indicator, building the reputation and branding of the company.

Maintaining efficient safety management creates confidence for all stakeholders and reduces costs related to fines, as a result of operational mistakes. BTSC takes into consideration all safety aspects, beginning with planning before project implementation, through the establishment of safety measures stated in the employer’s Terms of Reference (TOR) for use in selection and management of contractors in terms of design, installation, inspection and testing of the system in compliance with international standards, such as the European Railway Standard (EN-50126, EN-50128 and EN-50129) and the NFPA 130: Standard for Fixed Guideway Transit and Passenger Rail Systems. In this respect, we have received ‘Proof of Safety’ Certification from various recognised independent agencies.

With regards to project implementation, BTSC operations are overseen by the Project Department, Operations Department, Maintenance Department and Safety Department, in compliance with the various standards to which the organisation has been granted certification, such as the OHSAS 18001:2007, Safety Management System (SMS) and the Best Practice Model (BPM) following Ricardo Rail and engineering standards, determined by the Engineering Institute of Thailand. Maintenance of machinery, equipment and basic infrastructure, follows the established Maintenance Activity Plans.

In order to ensure safety in operating the rail system, BTSC has installed an Automatic Train Control system (ATC) which controls the speed limit of the trains to not exceed 80 kilometers per hour; and an Automatic Train Protection system (ATP), which controls the safe distance between trains.

In addition to safety of transportation services, BTSC is prepared in terms of handling unforeseen situations, emergencies and providing general services to passengers, including handicapped passengers and safety monitoring as detailed below.





Unforeseen or Emergency Situations

BTSC organises annual drills following the emergency response plan such as fire drills, moving injured passengers and chemical spills in the Depot. In addition, BTSC has also cooperated with external agencies such as Disaster Prevention and Mitigation, Emergency Medical Services and local police stations, for joint training and planning on a regular basis.

First Aid

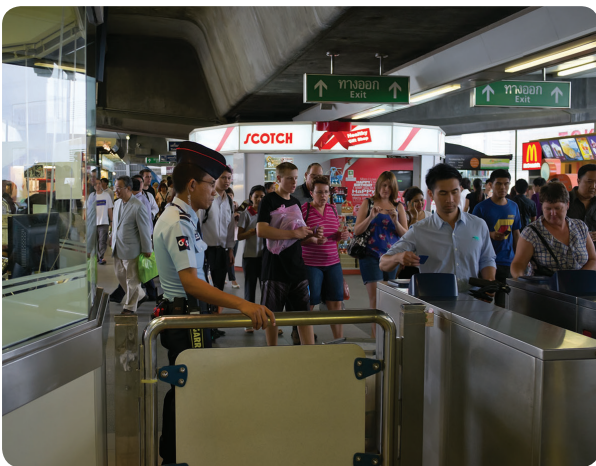
Should passengers be injured while using our services, BTSC provides first aid and patient transportation following BTSC procedures. All stations are fully equipped with first aid kits allowing for efficiency and speed in taking care of injured or sick passengers.



Services for Handicapped Passengers

BTSC has improved the measures to be taken in assisting handicapped passengers and provided training to station security personnel, based on the procedures which were jointly reviewed and amended with the Association of the Physically Handicapped of Thailand.

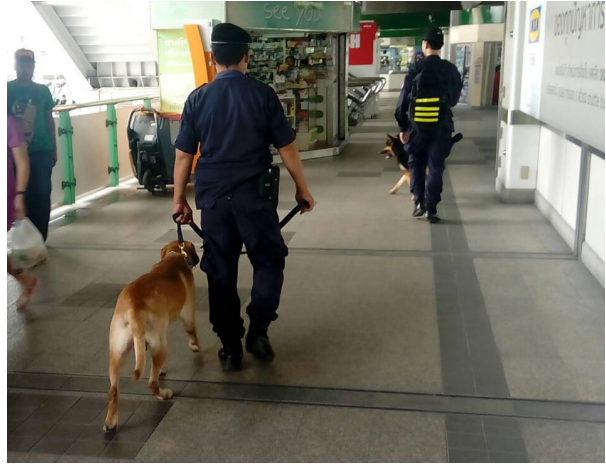




Services for General Passengers

For other passengers, BTSC has increased safety measures, such as the installation of Platform Screen Doors, increased communication channels to promote safety among passengers, brochures, stickers, and advertisements on LCD monitors at stations, as well as dissemination of information on social media.

In addition, BTSC has organised 24-hour well-trained security personnel, who are at stations, the BTS SkyTrain Management and Control Center and train depot. BTSC has also increased the number of female security personnel, in order to provide assistance to female passengers in case of illness or emergency situations.



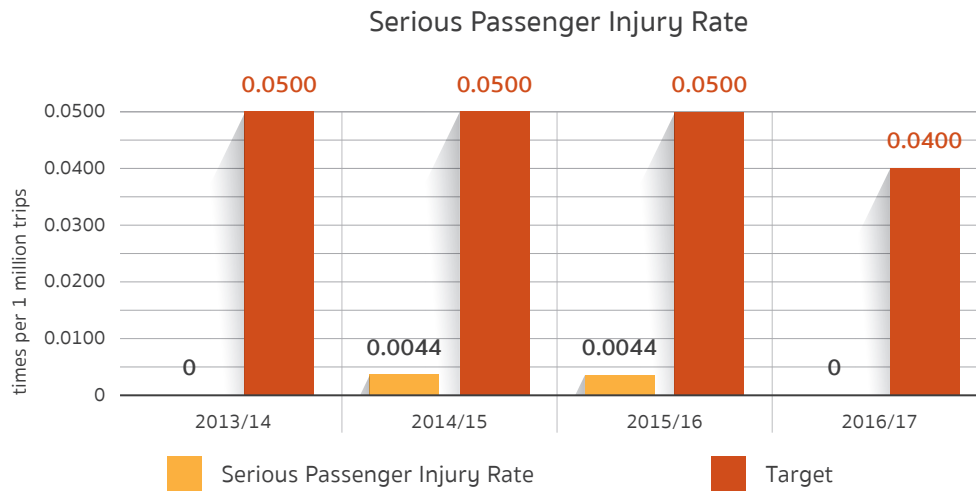
Safety Monitoring

BTSC has enforced a baggage security check at all stations, in order to prevent terrorist attacks or sabotage, and has also installed a Patrol Management System, consisting of Guard Tour Readers and RFID Checkpoints, to enhance the performance of the station master and the security personnel, ensuring that they thoroughly inspect designated checkpoints in all areas.

Furthermore, BTSC has installed a CCTV Security Center, with staff to monitor the safety of passengers during operation hours. If suspicious objects or persons are found, BTSC coordinates with the respective agencies to immediately handle the situation. BTSC also works in cooperation with Police Division 5, K-9 Unit, and Mounted Police, also the Patrol and Special Operation Division, in order to search for potential explosives in trains on a daily basis.

BTSC tracks the 'Serious Passenger Injury Rate', a key performance indicator for efficiency of transport safety. Data for the past year shows that the Serious Passenger Injury Rate was at 0 time per one million trips. This is better than the

target set for 2016/17, and also better than the performances for two previous years (2014/15 and 2015/16). In addition, there have been no passenger fatalities.



“Safety is given the highest importance for operation at BTS, aiming to provide the utmost confidence to all stakeholders in every situation. BTS, consequently, expands safety plans to more external agencies by coordinating with government sectors, relevant safety agencies including other electric train operators, aiming to magnify safety effects to cover all dimensions.

Last year, BTS participated in a committee of the Risk Management Plan and Response Plan for Public Transport in Bangkok Metropolitan and Vicinity, with representatives from government agencies, State-owned and private enterprises under the Ministry of Transport. BTS is also a member of the Emergency Response Coordination Committee together with government agencies, State-owned enterprises and 29 private agencies to develop networks to coordinate between operators and relevant units during an emergency, under the Act of the National Legislative Assembly.

In addition, BTS has organised the System Familiarisation Program for External Parties, namely police agencies, officials of the Disaster Prevention and Mitigation officers, Resident Medical officers along the BTS routes including the authorities responsible for the collection and verification of explosives, to prepare and reduce operational risk to external agencies in case of emergency.”

Chaiwut Pakpoyen
Director, Safety and Security
Bangkok Mass Transit System
Public Company Limited



Occupational Health and Safety

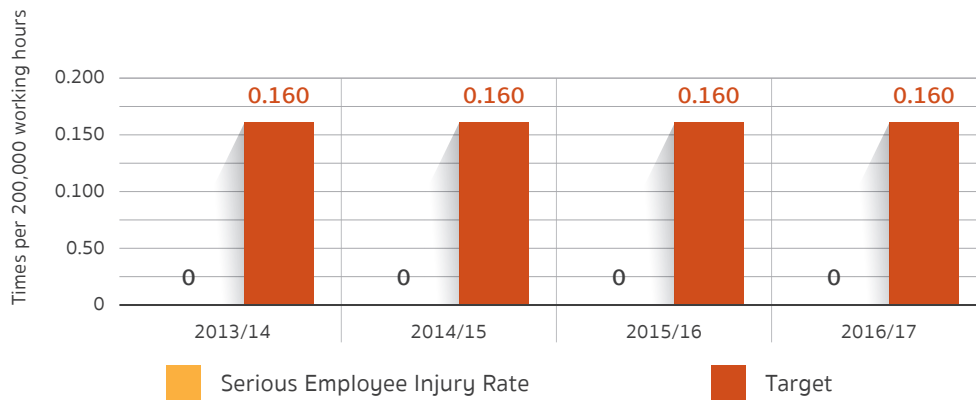
Employees play a critical role in driving the business to success. Because of this, we take into consideration the health and safety of our employees, as well as all contractors in the organisation.

BTS supports and encourages safety awareness in its organisation culture, through safety training for employees according to activity or type of work. Training results, certificates and training hours of each employee are recorded in the Operation License System, as a database for implementing organisation regulations and domestic laws. BTS arranges for safety training to be provided to all contractors at the supervisor level, as well as testing understanding before and after the training, in order to assess ability to work safely. Contracting companies which pass the tests are recorded in the Operation License System, in order to maintain records in the database.

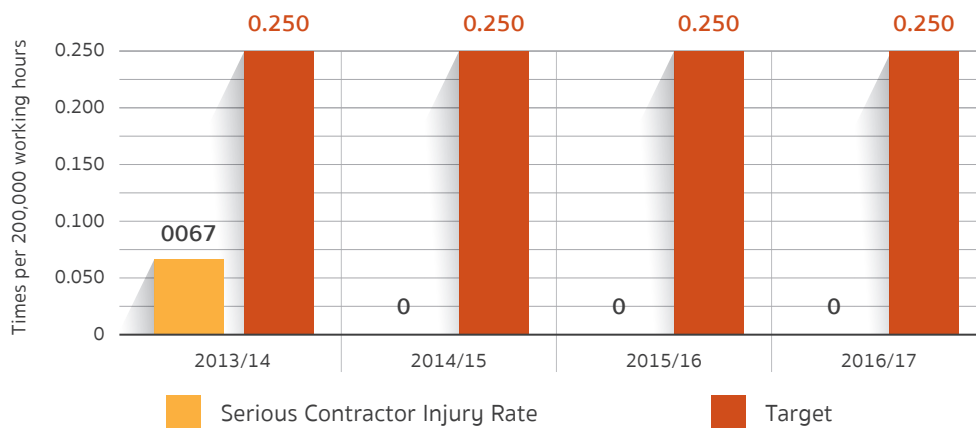
In terms of complaints made about safety issues via the BTS Safety Committee, the complaints were evaluated, addressed and solutions for prevention were determined by the Occupational Health and Safety Management Committee (OHS Management Committee) in order to provide solutions to individuals logging the complaint.

Over the past three years, occupational health and safety outcomes have shown that BTS is efficient based on key performance indicators, including Serious Employee and Contractor Injury Rate which was zero and better than target for 2014/15, 2015/16, and 2016/17 which was set at 0.160 and 0.250 times per 200,000 working hours respectively.

Serious Employee Injury Rate



Serious Contractor Injury Rate



In order to promote employee's health, BTSC has arranged for annual health checks and high risk factors checks for employees who are involved in activities which increase risk of disease. Contractors are required to submit health check results of all employees to BTSC, in order to be recorded in the database.

BTSC also has a Train Controller Programme for high risk employee groups, with a focus on particular health parameters such as weight, blood sugar level, etc. which if they do not

meet certain standards may have an impact on safe operations. BTSC requires that employees with results which fall outside the safe range must manage and take care of their health, in order to be within standard parameters as soon as possible. This includes management through exercise, diet, etc. Supervisors are required to closely monitor progress. If these employees are unable to bring their health indicators to acceptable standards within the determined time limit, employees will face penalties ranging from temporary time off, to more serious penalties.

GRI Content Index

GENERAL STANDARD DISCLOSURES

GENERAL STANDARD DISCLOSURES	PAGE/LINK (Thai Version)	PAGE/LINK (English Version)	REMARKS
STRATEGY AND ANALYSIS			
G4-1	5	75	-
ORGANISATIONAL PROFILE			
G4-3	7	77	-
G4-4	8	78	-
G4-5	15	85	-
G4-6	7-9	77-79	-
G4-7	8	78	-
G4-8	8-9	78-79	-
G4-9	9, 48, 59	79, 118, 129	-
G4-10	48, 59	118, 129	-
G4-11	48, 59	118, 129	-
G4-12	8	78	-
G4-13	-	-	There was no significant change during the reporting period regarding the organization's size, structure, ownership, or its supply chain.

GENERAL STANDARD DISCLOSURES	PAGE/LINK (Thai Version)	PAGE/LINK (English Version)	REMARKS
G4-14	24	94	-
G4-15	14-15, 17-20	84-85, 87-90	-
G4-16	21	91	-
IDENTIFY MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES			
G4-17	68-76	68-76	Annua Report 2016/17
G4-18	13	83	-
G4-19	13-15	83-85	-
G4-20	14-15	84-85	-
G4-21	14-15	84-85	-
G4-22	15	85	-
G4-23	15	85	-
STAKEHOLDER ENGAGEMENT			
G4-24	12	82	-
G4-25	12	85	-
G4-26	12	85	-
G4-27	12	85	-

GENERAL STANDARD DISCLOSURES	PAGE/LINK (Thai Version)	PAGE/LINK (English Version)	REMARKS
REPORT PROFILE			
G4-28	11	81	-
G4-29	11	81	-
G4-30	11	81	-
G4-31	15	85	-
G4-32	140-145	140-145	-
G4-33	-	-	We are currently developing the process to seeking external assurance for the report.
GOVERNANCE			
G4-34	21	91	-
G4-46	24	94	-
ETHICS AND INTEGRITY			
G4-56	21	91	-
G4-57	12, 21-23	84, 91-93	-
G4-58	21-23, 31, 36-37	91-93, 101, 106-107	-

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES

MATERIAL ASPECTS	DMA AND INDICATORS	PAGE/LINK (Thai Version)	PAGE/LINK (English Version)	OMISSIONS / REMARKS
CATEGORY: ECONOMIC				
Economic Performance	G4-DMA	7-9	77-79	-
	G4-EC1	9, 41-44	79, 111-114	-
CATEGORY: ENVIRONMENTAL				
Energy	G4-DMA	28-30	98-100	-
	G4-EN3	28-29, 33	98-99, 103	-
	G4-EN5	29, 33	99, 103	-
Emission	G4-DMA	27, 31	97, 101	-
	G4-EN15	33	103	-
	G4-EN16	33	103	-
Effluents and Waste	G4-DMA	31	101	-
	G4-EN22	33	103	-
	G4-EN23	33	103	-

MATERIAL ASPECTS	DMA AND INDICATORS	PAGE/LINK (Thai Version)	PAGE/LINK (English Version)	OMISSIONS / REMARKS
Compliance	G4-DMA	31	101	-
CATEGORY: SOCIAL				
SUB-CATEGORY: LABOR PRACTICES AND DECENT WORK				
Employment	G4-DMA	47-48	117-118	-
	G4-LA1	54	124	-
	G4-LA2	53	123	-
Occupational Health and Safety	G4-DMA	61-69	131-137	-
	G4-LA6	67-69	137-139	-
Training and Education	G4-DMA	49-50	119-120	-
	G4-LA9	51	121	-
	G4-LA10	49	119	-
Diversity and Equal Opportunity	G4-DMA	47, 53-54	117, 123-124	-
	G4-LA12	48, 54, 59	118, 124, 129	-

MATERIAL ASPECTS	DMA AND INDICATORS	PAGE/LINK (Thai Version)	PAGE/LINK (English Version)	OMISSIONS / REMARKS
SUB-CATEGORY: SOCIETY				
Anti-Corruption	G4-DMA	22-23	92-93	-
	G4-SO5	22-23	92-93	-
SUB-CATEGORY: PRODUCT RESPONSIBILITY				
Product and Service Labelling	G4-DMA	36-39	104-109	-
	G4-PR5	38	108	-

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2559/60
บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)
ชั้น 14-15 ทีเอสที ทาวเวอร์ เลขที่ 21 ซอยเฉยพ่วง
ถนนวิภาวดี-รังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

BTS GROUP HOLDINGS PCL
14-15 Floor, TST Tower, 21 Soi Choei Phuang, Viphavadi-Rangsit Road
Chomphon, Chatuchak, Bangkok 10900

www.btsgroup.co.th