บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

รายงานความยั่งยืน

ประจำปี 2561/62

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2561/62

REGENT HOUSE

CITY SOLUTIONS...
FOR OUR CITY OUR FUTURE

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

ได้รับเลือกเป็นสมาชิก

ดัชนีแห่งความยั่งยืนของดาวโจนส์
DOW JONES SUSTAINABILITY INDICES (DJSI) 2018

ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดความยั่งยืนอันดับหนึ่งของโลก
ในกลุ่มตลาดเกิดใหม่ (Emergling Markets) หมวดอุตสาหกรรมคมนาคมขนส่ง
เป็นปีแรก และเป็นบริษัทด้านระบบขนส่งมวลชนทางรางแห่งแรกของประเทศไทย
ที่ได้รับเลือกเข้าเป็นสมาชิก DJSI นี้

MEMBER OF
Dow Jones
Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM

SAM
Sustainability Award
Bronze Class 2019

FTSE4Good

MSCI

สารบัญ

สารจากประธานกรรมการ 6
ภาพรวมธุรกิจกลุ่มบริษัทบีทีเอส 8
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ 15
กลุ่มบริษัทบีทีเอสกับความยั่งยืน 25
การเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน 29
- การกำกับดูแลกิจการและบริหารความเสี่ยง 30
- จริยธรรมการดำเนินธุรกิจ 34
- ความเชื่อถือของการบริการ 40
- การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ 42
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน 50

การดำเนินงานที่เป็นมิตรด้านสิ่งแวดล้อม 53
- ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน 54
- การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม 58

ยกระดับคุณภาพชีวิต 63
- การบริหารจัดการอุบัติเหตุและความปลอดภัย 64
- การทำงานและการเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน 70
- การพัฒนาบุคลากรและดึงดูดผู้มีความสามารถ 76
- การพัฒนาสังคมและชุมชน 82

ข้อมูลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน 90
GRI Content Index 96
รางวัลและการประเมินด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน 102
แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่าน 105

สารจากประธานกรรมการ

ในปี 2561/62 นับเป็นอีกหนึ่งปีแห่งความสำเร็จทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ด้วยการขยายธุรกิจในแต่ละกลุ่มธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็น ธุรกิจระบบขนส่งมวลชน กับการเปิดให้บริการเดินรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยายสายสีเขียว ช่วงแบริ่ง-สมุทรปราการ เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม 2561 ประกอบกับขบวนรถไฟฟ้าที่สั่งเพิ่มเติมทยอยถูกส่งมายังประเทศไทยในเดือนสิงหาคม 2561 และคาดว่าขบวนรถไฟฟ้าจำนวน 46 ขบวน จะแล้วเสร็จส่งถึงประเทศไทยภายในปี 2563 เพื่อรองรับการให้บริการส่วนต่อขยายสายสีเขียว ช่วงหมอชิต-แบริ่ง, สนามกีฬาแห่งชาติ-บางหว้า และแบริ่ง-สมุทรปราการ ในด้านธุรกิจสื่อโฆษณา วีจีไอได้เข้าซื้อหุ้น Kerry Express ผู้ประกอบธุรกิจให้บริการจัดส่งพัสดุด่วนทั่วประเทศไทย และ Plan B ผู้ประกอบธุรกิจสื่อนอกบ้านรายใหญ่ของประเทศไทย เพื่อต่อยอดการเป็นศูนย์กลางสื่อโฆษณาภายใต้ฐานข้อมูลครบวงจรที่ผสมผสานโลกออฟไลน์และออนไลน์ไว้ด้วยกัน (Data Centric Media Hypermarket) ในด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ยูซีดี้ได้ขยายการลงทุนด้านธุรกิจโรงแรมสู่ภูมิภาคตะวันออกกลาง โดยได้ลงนามความร่วมมือกับ “นาคีล” บริษัทผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์ระดับโลก เพื่อพัฒนาโครงการรีสอร์ทแห่งใหม่บนเกาะเดียรา นครดูไบ ประเทศสหรัฐอาหรับเอมิเรสต์ ซึ่งความสำเร็จเหล่านี้ เป็นผลมาจากความมุ่งมั่นในการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส และยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลในทุกส่วนขององค์กร บุคลากรที่มีความสามารถและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากผู้ส่วนได้เสีย

เพื่อพัฒนาและเพิ่มคุณค่าอย่างยั่งยืนให้กับธุรกิจ ในเดือนพฤษภาคม 2562 บีทีเอส กรุ๊ปฯ เปิดตัวหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bond) สำหรับเสนอขายให้แก่ผู้ลงทุนสถาบัน และผู้ลงทุนรายใหญ่ ซึ่งนับเป็นการเสนอขาย Green Bond ภายใต้เกณฑ์การเสนอขายหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์เป็นครั้งแรกของประเทศไทย การออก Green Bond ในครั้งนี้เป็นครั้งแรกที่เปิดโอกาสให้ผู้ลงทุนสถาบันและผู้ลงทุนรายใหญ่ในประเทศมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านการลงทุนในหุ้นกู้ ถือว่าประสบความสำเร็จเป็นอย่างสูง ได้รับความสนใจจากผู้ลงทุนสถาบันและผู้ลงทุนรายใหญ่ที่เคยลงทุนในหุ้นกู้ของบริษัทฯ อยู่เดิมแล้วและจากฐานผู้ลงทุนรายใหม่ที่ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยแสดงความจำนงในการลงทุนในหุ้นกู้ของบริษัทฯ สูงกว่า 8 เท่า จากแผนที่จะเสนอขายหุ้นกู้เดิมจำนวน 5,000 ล้านบาท บริษัทฯ จึงได้เพิ่มขนาดการเสนอขายเป็นจำนวน 13,000 ล้านบาท สำหรับเงินทุนที่ได้จะนำไปใช้ลงทุนในโครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู (แคราย-มีนบุรี) และสายสีเหลือง (ลาดพร้าว-สำโรง) ที่อยู่ระหว่างการก่อสร้าง อันเป็นโครงการสำคัญที่จะส่งเสริมการเดินทาง

ด้วยระบบขนส่งมวลชนด้วยพลังงานไฟฟ้า ลดการใช้รถยนต์และจะช่วยลดการปล่อยมลภาวะในเขตกรุงเทพมหานครได้อย่างมาก

ด้วยความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามกรอบนโยบายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนส่งผลให้บริษัทฯได้รับการยอมรับจากสถาบันชั้นนำมากมายทั้ง ในระดับประเทศและนานาชาติ ในระดับประเทศ ได้แก่ การจัดอันดับให้เป็นหนึ่งใน 100 อันดับหลักทรัพย์ที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG : Environmental, Social and Governance) ประจำปี 2562 จากทั้งหมด 717 บริษัทจดทะเบียน การจัดอันดับให้เป็น 300 บริษัทยอดเยี่ยมแห่งปี 2562 (Best Public Companies of the Year 2019) จากวารสารการเงินธนาคาร การรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต จากคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต ซึ่งได้รับการต่ออายุการรับรองสมาชิกเป็นครั้งที่ 2 รวมถึงรางวัลรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2561 ประเภทรางวัล Recognition โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย CSR Club และสถาบันไทยพัฒน์ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทบนหลักธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ควบคู่ไปกับการเติบโตทางธุรกิจ อันเป็นแบบอย่างที่ดีของการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

ยิ่งไปกว่านั้น บริษัทฯ ยังได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ โดยได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิกดัชนีความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) ประจำปี 2561 ในกลุ่มตลาดเกิดใหม่ (Emerging Market) หมวดอุตสาหกรรมคมนาคมขนส่งเป็นปีแรก และเป็นบริษัทด้านการลงทุนในระบบขนส่งมวลชนทางรางแห่งแรกของประเทศไทยที่ได้รับเลือกเข้าเป็นสมาชิก DJSI นี้ อีกทั้งยังได้รับรางวัลประเภท Bonze Class ในกลุ่มอุตสาหกรรมคมนาคมขนส่งจากบริษัทจัดการกองทุนระดับโลก RobecoSAM เป็นปีแรก โดยมีการประกาศรายชื่อบริษัทผู้ได้รับรางวัลในรายงาน RobecoSAM Sustainability Yearbook 2019 นอกจากนี้ยังได้รับคัดเลือกเป็นหนึ่งในสมาชิกดัชนี FTSE4Good Emerging Index ประจำปี 2561 โดยกลุ่มดัชนี FTSE4Good Series นี้ ได้คัดเลือกบริษัทที่มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance: ESG) ที่ดี เพื่อให้นักลงทุนและกองทุนต่างๆ ใช้เป็นดัชนีอ้างอิงและเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน มาพิจารณาเพื่อตัดสินใจลงทุน

สำหรับผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในรอบปีที่ผ่านมา กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ดำเนินงานครอบคลุมทั้ง 3 มิติ คือ มิติด้านสังคม มิติด้านสิ่งแวดล้อม และมิติด้านเศรษฐกิจ โดยในมิติด้านสังคม กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งเน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทควบคู่ไปกับการใส่ใจด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2561/62 อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงานและผู้รับเหมามีค่าเป็นศูนย์ ต่อเนื่องกันตลอด 5 ปีที่ผ่านมา สำหรับมิติด้านสิ่งแวดล้อม กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งมั่นในการบริหารจัดการประสิทธิภาพการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยควบคุมความเข้มข้นการใช้ไฟฟ้าในการเดินรถไฟฟ้าให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด คือ ไม่เกินค่า 2.8 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) โดยผลการดำเนินงานตลอด 5 ปีที่ผ่านมา พบว่าความเข้มข้นการใช้ไฟฟ้าในการเดินรถไฟฟ้าอยู่ในระดับที่ควบคุมได้ แม้ว่าระยะทางให้บริการและจำนวนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องก็ตาม ในมิติด้านเศรษฐกิจ กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งเน้นการผสานศักยภาพระหว่างกลุ่มธุรกิจ เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการของแรบบิทให้เป็นมากกว่าบัตรโดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส และรถโดยสารบีอาร์ทีโดยสามารถรองรับการชำระค่าสินค้าและบริการได้ทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ ผ่านความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจชั้นนำมากมาย เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ครอบคลุมรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนเมือง อีกทั้งยังส่งเสริมนโยบายของภาครัฐในการขับเคลื่อนประเทศไทยให้เป็นสังคมไร้เงินสด (Cashless Society)

จากความสำเร็จในการดำเนินงานที่กล่าวมาข้างต้น กลุ่มบริษัทบีทีเอสขอขอบคุณผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่ให้ความร่วมมือ ตลอดจนการสนับสนุนเป็นอย่างดีในทุกกระบวนการดำเนินงาน กลุ่มบริษัทบีทีเอสยืนยันที่จะยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้เกิดความยั่งยืนด้วยการสร้างสมดุลด้านสังคมที่มั่นคงและสิ่งแวดล้อมที่ดี ไปพร้อมๆ กับการเติบโตทางธุรกิจ เพื่อสร้างผลตอบแทนด้านการลงทุนในระยะยาว ควบคู่ไปกับการสร้างความมั่นคงให้กับสังคมอย่างยั่งยืน

นายคีรี กาญจนพาสน์
ประธานกรรมการ

ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจโดยมุ่งเน้นการลงทุนใน 4 กลุ่มธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจระบบขนส่งมวลชน ธุรกิจสื่อโฆษณา ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และธุรกิจบริการ ผ่านการดำเนินงานของ บริษัทต่างๆ ในกลุ่มบริษัทบีทีเอส ซึ่งมีกว่า 100 บริษัท โดยมีการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และนับเป็นหนึ่งในสมาชิกของหุ้น BlueChip ที่อยู่ในดัชนี SET50 โดย ณ วันที่ 31 มีนาคม 2562 มีมูลค่าตามราคาตลาด 130,299 ล้านบาท (หรือ 4,106 ล้านเหรียญดอลลาร์หสรัฐ)

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งดำเนินธุรกิจด้วยการผสานพลังและศักยภาพของทั้ง 4 กลุ่มธุรกิจให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และครอบคลุมในทุกด้านตามความเหมาะสม ความชำนาญเฉพาะทาง และสอดคล้องกับธุรกิจแต่ละประเภท ตลอดจนมุ่งเน้นขยายการลงทุนและเติบโตในพื้นที่ที่แต่ละธุรกิจมีความเชี่ยวชาญ และมีศักยภาพสูง โดยมีธุรกิจระบบขนส่งมวลชน ซึ่งเป็นธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในวงกว้างและเป็นกลไกสำคัญในการกำหนดแนวการขยายตัวของเมือง เป็นตัวขับเคลื่อนหลัก เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์และการบริการที่ลงตัว และตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตของคนเมืองตามแนวคิด “CITY Solutions” ที่จะนำไปสู่การสร้างรูปแบบของเมืองในอนาคต เพื่อวิถีชีวิตที่สมดุลย์และกลมกลืน

กลุ่มธุรกิจ	บริษัทในกลุ่มธุรกิจ	แนวทางการดำเนินธุรกิจ	ธุรกิจที่ดำเนินงานในปัจจุบัน
	BTS, BTS GIF, BTS, NORTHERN BANGKOK MONORAIL, EASTERN BANGKOK MONORAIL	มุ่งพัฒนาธุรกิจระบบขนส่งมวลชนเพื่อรองรับความต้องการการเดินทางโดยระบบสาธารณะในกรุงเทพมหานครและจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้น พร้อมขยายโอกาสทางธุรกิจไปยังระบบขนส่งมวลชนเส้นทางอื่นๆ ครอบคลุม 515 กิโลเมตร ภายในปี พ.ศ. 2572 ตามแผนงานของรัฐบาล รวมถึงระบบรางอื่นๆ ในอนาคต	บีทีเอสซี เป็นผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายหลักของกรุงเทพมหานครและประเทศไทย ผู้ดำเนินการและบำรุงรักษารถโดยสารด่วนพิเศษบีอาร์ที และผู้ถือหน่วยลงทุนรายใหญ่ที่สุดในกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานระบบขนส่งมวลชนทางราง บีทีเอสโกรท (BTSGIF) รวมถึงเป็นผู้บริหารเดินรถไฟฟ้าและซ่อมบำรุงในโครงการรถไฟฟ้าระบบโมโนเรล (รถไฟฟ้ารางเดี่ยว) สายสีชมพูและสายสีเหลืองที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต
	VGI, rabbit, maco, DEMOPOWER, BSS, rabbit LINE Pay	มุ่งขยายเครือข่ายสื่อโฆษณาไปยังแพลตฟอร์มออฟไลน์และออนไลน์ที่หลากหลาย เพื่อก้าวสู่การเป็นผู้ให้บริการธุรกิจสื่อนอกบ้านชั้นนำในประเทศไทย และศูนย์กลางสื่อโฆษณาภายใต้ฐานข้อมูลครบวงจรแบบออนไลน์ไปยังออฟไลน์ (O2O Solution)	วีจีไอ เป็นผู้ให้บริการธุรกิจสื่อนอกบ้านชั้นนำในประเทศไทย ครอบคลุมแพลทฟอร์มที่หลากหลายในรูปแบบออฟไลน์ และยังดำเนินงานในรูปแบบออนไลน์ ผ่านแพลตฟอร์มข้อมูลการชำระเงินของระบบแรบบิท เพื่อนำเสนอศูนย์กลางสื่อโฆษณาภายใต้ฐานข้อมูลครบวงจรที่ผสมผสานโลกออฟไลน์และออนไลน์ไว้ด้วยกัน ด้วยบริการออนไลน์-ทู-ออฟไลน์ โซลูชัน (O2O Solutions) ที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในการโฆษณาและการสื่อสารได้ครบทั้ง 360 องศา ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพจากแรบบิท

กลุ่มธุรกิจ	บริษัทในกลุ่มธุรกิจ	แนวทางการดำเนินธุรกิจ	ธุรกิจที่ดำเนินงานในปัจจุบัน
	BTS GROUP, CITY, SANSIRI, Absolute Hotel Services, U HOTELS & RESORTS, EASTIN	มุ่งลงทุนในที่ดิน อสังหาริมทรัพย์เชิงที่พักอาศัย รวมถึงอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ และธุรกิจโรงแรม ตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าปัจจุบันและเส้นทางในอนาคต ผ่านการร่วมทุนกับพันธมิตรทางธุรกิจที่แข็งแกร่ง และความเชี่ยวชาญชำนาญในภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	เป้าหมายหลักของกลุ่มบริษัทบีทีเอส คือ การมองหาโอกาสในการถือครองหรือลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ซึ่งตั้งอยู่บริเวณใกล้เคียงหรือเชื่อมต่อโดยตรงกับแนวเส้นทางรถไฟฟ้าปัจจุบันและเส้นทางที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยมุ่งเน้นการเข้าซื้อและถือครองที่ดิน และให้ยู ซิตี้ เป็นผู้นำด้านการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และการลงทุนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส
	CHEFMAN, HHT, BPS, rabbit insurance, rabbit internet	ทำหน้าที่สนับสนุนเชิงกลยุทธ์ให้กับธุรกิจในส่วนอื่นๆ ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส เพื่อสร้างศักยภาพของธุรกิจให้เติบโตในระยะยาว ได้แก่ ธุรกิจเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-money) ธุรกิจ Web Portal ธุรกิจนายหน้าประกันภัย ธุรกิจเทเลมาร์เก็ตติ้ง ธุรกิจให้บริการลูกค้าสัมพันธ์ ครอบคลุมถึงธุรกิจรับเหมาและบริหารโครงการก่อสร้าง และธุรกิจร้านอาหาร	ธุรกิจบริการมีหน้าที่สนับสนุนเชิงกลยุทธ์ให้กับธุรกิจในส่วนอื่นๆ ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส เพื่อสร้างศักยภาพของธุรกิจให้เติบโตในระยะยาว โดยภายใต้หน่วยธุรกิจนี้ ประกอบไปด้วยธุรกิจบริการหลากหลายประเภท อาทิร้านอาหารจีนในเครือ “เชฟแมน” โปรแกรมสะสมคะแนนแรบบิท รีวอร์ดส บริษัทพัฒนาระบบและซอฟต์แวร์ และบริษัทรับเหมาก่อสร้าง

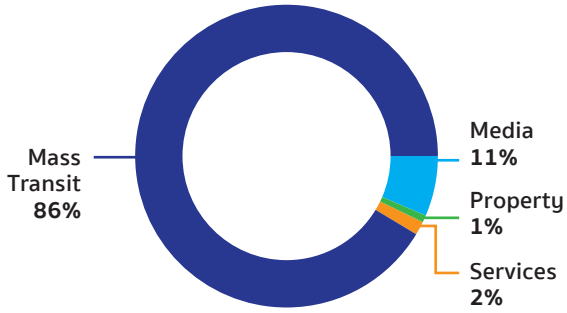
ผลการดำเนินงานหลักเชิงตัวเลข 2561/62

รายได้จากการดำเนินธุรกิจ	47,923 ล้านบาท
กำไรจากการดำเนินธุรกิจ	2,873 ล้านบาท
การจ่ายปันผล	5,306.2 ล้านบาท
ภาษีเงินได้	866 ล้านบาท

สัดส่วนรายได้จากการดำเนินงาน (ร้อยละ)	
ระบบขนส่งมวลชน	86
สื่อโฆษณา	11
อสังหาริมทรัพย์	1
บริการ	2

จำนวนพนักงาน ณ 31 มีนาคม 2562

จำนวนพนักงาน	จำนวนคน	ร้อยละ
ธุรกิจระบบขนส่งมวลชน	2,862	68.01
ธุรกิจสื่อโฆษณา	727	17.28
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	0	0.00
ธุรกิจบริการ	497	11.81
บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์	122	2.90
รวม	4,208	100.00



Mass Transit

โครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว

รายได้จากการดำเนินงาน	2,277* ล้านบาท
รายได้สุทธิจากการลงทุนใน BTSGIF	898 ล้านบาท
ความยาวระยะทางบริการ	48.9 กม.
จำนวนสถานีรถไฟฟ้าให้บริการ	43 สถานี
จำนวนขบวนรถไฟฟ้าให้บริการในระบบ	52 ขบวน 208 ตู้โดยสาร
จำนวนผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสในเส้นทางสายหลัก	241.2 ล้านเที่ยวคน

รถเมล์ด่วนพิเศษบีอาร์ที

รายได้จากการดำเนินงาน	59 ล้านบาท
ความยาวระยะทางบริการ	15 กม.
จำนวนสถานี BRT	12 สถานี
จำนวนรถ BRT ให้บริการ	25 คัน

โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง

ความยาวระยะทางบริการ	30.4 กม.
จำนวนสถานีรถไฟฟ้าให้บริการ	23 สถานี
จำนวนขบวนรถไฟฟ้าให้บริการในระบบ	30 ขบวน
เริ่มเปิดให้บริการ	ตุลาคม 2564

โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู

ความยาวระยะทางบริการ	34.5 กม.
จำนวนสถานีรถไฟฟ้าให้บริการ	30 สถานี
จำนวนขบวนรถไฟฟ้าให้บริการในระบบ	42 ขบวน
เริ่มเปิดให้บริการ	ตุลาคม 2564

*จากการให้บริการเดินรถและซ่อมบำรุงโครงการส่วนต่อขยายสายสีเขียวเดิมและส่วนต่อขยายสายสีเขียวใต้

Media

รายได้จากการดำเนินงาน 5,123 ล้านบาท

สื่อในระบบรถไฟฟ้า

- สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส 30 สถานี
- ตู้โดยสารรถไฟฟ้า 208 ตู้
- ป้ายโฆษณา >20,000 จุด
- จอทีวีดิจิทัล >2,000 จุด
- พื้นที่ร้านค้าเชิงพาณิชย์ 8,400 ตรม.
- ร้านค้าและซุ้มจำหน่ายสินค้า >1,100 ร้านค้า

สื่อโฆษณาในอาคารสำนักงาน

- อาคารสำนักงาน 180 แห่ง
- อาคารที่พักอาศัย 317 แห่ง
- จอภาพ >2,100 จุด

สื่อโฆษณานอกบ้าน

- บิลบอร์ด >2,000 ป้าย
- จอแอลอีดี 35 จุด
- สตรีทเฟอร์นิเจอร์แบบภาพนิ่ง 180 จุด และแบบดิจิทัล 42 จุด

สื่อโฆษณาในสนามบิน

- พื้นที่โฆษณาในสนามบิน 14 แห่ง ด้วยจอแอลซีดี 361 จุด
- รถเข็นสัมภาระ 2,500 คัน
- ทางเชื่อมขึ้นเครื่องบิน 51 จุด
- ตัวแทนขายสำหรับสายการบิน 70 แห่ง

ธุรกิจสาธิตสินค้า

- ครอบคลุม >1,000 จุดทั่วประเทศ
- เข้าถึงผู้บริโภคได้ >40 ล้านคนต่อปี

บริการชำระเงิน

- บัตรแรบบิท 11 ล้านใบ
- จุดบริการรองรับบัตรแรบบิท >5,700 จุด
- ผู้ใช้บริการ Rabbit LinePay (“RLP”) 5.5 ล้านราย
- จุดรองรับบริการชำระเงินด้วย RLP >50,000 จุด

Property

รายได้จากการดำเนินงาน	360 ล้านบาท
มูลค่าตามบัญชีของอสังหาริมทรัพย์ที่บริษัทฯ ถือครอง	82,523 ล้านบาท
มูลค่าตามบัญชีอสังหาริมทรัพย์เชิงที่อยู่อาศัย	475 ล้านบาท
มูลค่าตามบัญชีอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์	3,396 ล้านบาท
มูลค่าตามบัญชีที่ดินเปล่ารอการพัฒนา	9,653 ล้านบาท
มูลค่าตามบัญชี บริษัท ยู ซิตี้	68,999 ล้านบาท

Services

รายได้จากการดำเนินงาน	1,112 ล้านบาท
จำนวนร้านอาหารในเครือเชฟแมน	8 ร้าน
จำนวนสมาชิกแรบบิท รีวอร์ดส	3.2 ล้านราย
เบี้ยประกันรวมผ่านแรบบิท ไฟแนนซ์	23.60 ล้านบาท
ผู้ถือบัตรอินออน แรบบิท	81,172 ราย
มูลค่าสินเชื่อจากบัตรอินออน แรบบิท	3.61 ล้านบาท
ผู้ถือบัตร Be First Rabbit	3.41 ล้านราย

วิสัยทัศน์

นำเสนอแนวคิด “ซิตี้ โซลูชันส์” ที่ยั่งยืน อันจะนำมาซึ่งวิถีชีวิตที่ดีขึ้น

การส่งมอบความพึงพอใจให้ลูกค้า: ความสำเร็จของเราขึ้นอยู่กับความสามารถของเราในการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ยืนยาว ซึ่งจะสำเร็จได้ด้วยการรับฟัง เข้าใจ และคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า และส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้ เราเป็นองค์กรที่มีความเป็นมืออาชีพ รับผิดชอบโปร่งใส และมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

พันธกิจ

เรามุ่งมั่นที่จะส่งมอบแนวคิด “ซิตี้ โซลูชันส์” ที่โดดเด่นและยั่งยืนแก่ชุมชนเมืองทั่วเอเชีย ผ่าน 4 ธุรกิจหลักของเรา ได้แก่ ธุรกิจขนส่งมวลชน สื่อโฆษณา อสังหาริมทรัพย์ และบริการ

ค่านิยม

การสร้างมูลค่าของผู้ถือหุ้น: เรามีความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มมูลค่าของผู้ถือหุ้นผ่านการเติบโตของรายได้ และการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เรามีจุดมุ่งหมายที่จะให้ผลตอบแทนระยะยาวที่ดีกว่าการลงทุนอื่นที่มีความเสี่ยงคล้ายกันแก่ผู้ถือหุ้นของเรา

การสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน ลูกค้าและผู้ถือหุ้นจะได้รับประโยชน์ที่เพิ่มพูนขึ้นอย่างยั่งยืน เราดำเนินธุรกิจในแนวทางปฏิบัติที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าหรือบริการของคู่แข่ง

การพัฒนาชุมชน: เราเป็นส่วนสำคัญของชุมชนที่ดำเนินธุรกิจด้วยแนวคิด **"ซิตี้โซลูชั่นส์"** ที่ทำให้ลูกค้ามีจิตสำนึกที่ดีต่อชุมชน เราสนับสนุนรายได้และทรัพยากรต่างๆ เพื่อทำงานร่วมกับชุมชนและท้องถิ่นในเรื่องการศึกษาและสวัสดิการของเด็ก รวมทั้งส่งเสริมในด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัว

กลยุทธ์และเป้าหมายระยะยาว

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งหมายเป็นผู้นำในการพัฒนาและให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่ดีที่สุดของไทย เสริมสร้างความเป็นผู้นำในธุรกิจโฆษณาที่มีอยู่ในวิถีการดำเนินชีวิตและขยายเครือข่ายสื่อโฆษณาในภูมิภาค ASEAN ดำเนินธุรกิจอสังหาริมทรัพย์อย่างระมัดระวัง และนำพากรุงเทพฯ สู่สังคมไร้เงินสดผ่านบริการ Micro Payment ในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เรากำหนดกลยุทธ์อยู่บนพื้นฐานสำคัญ 5 ประการคือ

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

กลุ่มบริษัทจะขยายธุรกิจทั้ง 4 ด้านอย่างสอดคล้องกับการพัฒนาสังคมเมืองของประเทศไทย และนำเสนอแนวคิด **"ซิตี้ โซลูชั่นส์"** ที่ครบวงจรและโดดเด่นแก่ชุมชน อันจะนำมาซึ่งวิถีชีวิตที่ดีขึ้น

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) จัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปี 2561/62 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 จากรายงานความยั่งยืนประจำปี 2560/61 ที่ได้เผยแพร่ไปในเดือนมิถุยายน 2561 โดยมีเนื้อหาครอบคลุมการดำเนินงานของบริษัทและการตอบสนองต่อประเด็นที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตามที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้ความสำคัญ เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส อันจะทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสโดยรายงานฉบับนี้ครอบคลุมผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของบริษัทใน 4 ธุรกิจหลัก ได้แก่ ธุรกิจ ระบบขนส่งมวลชน ธุรกิจสื่อโฆษณา ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และธุรกิจบริการ ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2561 ถึง 31 มีนาคม 2562 โดยแบ่งเป็นด้านเศรษฐกิจ และสังคมครอบคลุมผลการดำเนินงานร้อยละ 100 ของรายได้จากการดำเนินงานทั้งหมด ในขณะที่ด้านสิ่งแวดล้อมครอบคลุมผลการดำเนินงานร้อยละ 86 ของรายได้จากการดำเนินงานทั้งหมด

ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลในรายงานฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นตามแนวทางการจัดทำรายงานความยั่งยืนของ GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) แบบทางเลือกหลัก (Core Option) และกรอบการรายงานและบริหารจัดการความยั่งยืนระดับสากล เช่น ดัชนีความยั่งยืนดาวน์โจนส์ หรือ Dow Jones Sustainability Indices (DJSI)

กระบวนการกำหนดเนื้อหาในรายงาน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสจัดทำรายงานฉบับนี้ขึ้นตามหลักการสำคัญในการกำหนดเนื้อหา (Principles for Defining Report Content) ของ GRI Standards อันประกอบไปด้วย บริบทความยั่งยืน (Sustainability Context) ประเด็นที่มีนัยสำคัญ (Materiality) ความครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness) และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Inclusiveness) และยังได้ดำเนินงานเพื่อให้ข้อมูลในรายงานฉบับนี้มีคุณภาพตามหลักการสำคัญในการกำหนดคุณภาพ (Principles for Defining Report Quality) อันได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูลที่เปิดเผย (Accuracy) ความสมดุลของผลการดำเนินงานทั้งเชิงบวกและเชิงลบ (Balance) ความชัดเจนของข้อมูลและเข้าใจง่ายต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม (Clarity) การมีข้อมูลที่สามารถเปรียบเทียบได้เพื่อแสดงถึงแนวโน้มของการดำเนินงานที่ผ่านมา (Comparability) ความน่าเชื่อถือของข้อมูลและเนื้อหา (Reliability) และขอบเขตของเวลาในการรายงานเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสีย (Timeliness)

การประเมินประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ

1. การระบุประเด็นด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้รวบรวมประเด็นด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัทผ่านการทบทวนประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญที่ได้นำเสนอในรายงานความยั่งยืนประจำปี 2560/61 และการสัมภาษณ์ ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร พร้อมทั้งได้พิจารณาประเด็นดังกล่าวควบคู่ไปกับความเสี่ยงและโอกาสต่อธุรกิจขององค์กร แนวโน้มของธุรกิจในอุตสาหกรรมเดียวกัน รวมไปถึงเป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs)

2. การจัดลำดับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสนำประเด็นที่ได้รับการระบุจากขั้นตอนที่ 1 มาประเมินและจัดลำดับความสำคัญ โดยพิจารณาแนวโน้มผลกระทบที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัททั้งในระยะสั้นและระยะยาว และความสำคัญความสนใจของผู้มีส่วนได้เสียผ่านการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ได้แก่ ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกค้า พนักงาน และชุมชน เพื่อกลั่นกรองประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญซึ่งนำเสนอในรายงานฉบับนี้ และกำหนดขอบเขตของแต่ละประเด็นโดยคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อการดำเนินธุรกิจและผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกขององค์กร

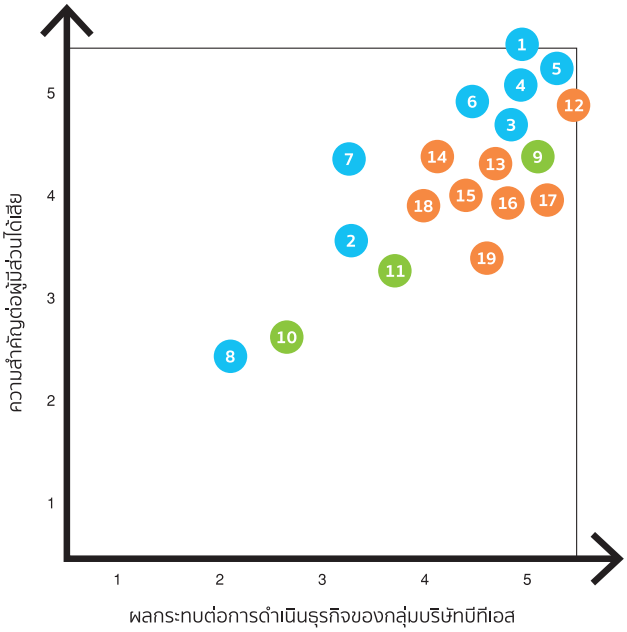
3. การตรวจสอบความถูกต้อง

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดลำดับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ พร้อมทั้งได้นำเสนอต่อคณะกรรมการบรรษัทภิบาล เพื่อพิจารณาและขอความเห็นชอบ จากนั้นจึงได้เสนอขออนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท

4. การทบทวนและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้จัดเตรียมช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็น มุมมอง และข้อเสนอแนะที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนของบริษัท ซึ่งกลุ่มบริษัทบีทีเอสจะนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงเนื้อหาการจัดทำรายงานในปีต่อไป

สรุปสาระสำคัญในการรายงาน



ประเด็นที่สำคัญ	
ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ	
การกำกับดูแลกิจการและการบริหารจัดการความเสี่ยง	1 การกำกับดูแลกิจการ
	2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
จริยธรรมการดำเนินธุรกิจ	3 จริยธรรมการดำเนินธุรกิจ
	4 การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ	5 ความน่าเชื่อถือของการเดินรถ
การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์	6 การดูแลลูกค้าและการพัฒนาสินค้าบริการ
	7 การรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
ห่วงโซ่อุปทาน	8 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	
ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	9 พลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม	10 การใช้น้ำและการจัดการของเสีย
	11 การปฏิบัติตามกฎหมาย
ผลการดำเนินงานด้านสังคม	
การบริการจัดการความปลอดภัย	12 อุบัติเหตุและการจัดการความปลอดภัย
	13 อาชีวอนามัยลัความปลอดภัย
สภาพการทำงานและความเป็นอยู่ที่ดี	14 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
	15 การจ้างงานและสิทธิมนุษยชน
การพัฒนาบุคลากรและดึงดูดผู้มีความสามารถ	16 การพัฒนาบุคลากร
	17 การรักษาพนักงานและดึงดูดผู้มีความสามารถ
การพัฒนาชุมชนและสังคม	18 การพัฒนาชุมชนและสังคม
การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	19 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ผ่านกิจกรรมและช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง โดยได้ระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียครอบคลุม 7 กลุ่มหลัก ประกอบด้วย 1) หน่วยงานภาครัฐ 2) ชุมชนและสังคม 3) ผู้ถือหุ้น/ผู้ร่วมทุน 4) ลูกค้า 5) คู่ค้าผู้รับเหมา 6) พนักงาน และ 7) ภาคประชาสังคม ซึ่งกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้กำหนดแนวทางและความถี่ ในการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมต่อความต้องการ เพื่อรับทราบถึงความคาดหวัง ตลอดจนนำข้อคิดเห็นที่ได้จากการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ไปพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและวิธีการมีส่วนร่วม	ประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	ผลการดำเนินงานปี 2561/62
 หน่วยงานภาครัฐ	• การประชุมรายกรณีร่วมกับผู้บริหารของกลุ่มบริษัทบีทีเอส • การรายงานผลการดำเนินธุรกิจและผลการปฏิบัติงานต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องตามความถี่ที่หน่วยงานกำหนด • การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ภาครัฐเพื่อสร้างความเข้าใจ • การมีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการของหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่อง	• การปฏิบัติงานสอดคล้องตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนด • เปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	• ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด • ดำเนินการหารือและสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และหน่วยงานปกครองท้องถิ่นเพื่อสร้างความเข้าใจ • มีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาคราชการและองค์กรภาครัฐในกิจกรรมต่างๆ รวม 32 ครั้ง
 ชุมชนและสังคม	• กิจกรรมเพื่อชุมชนและสังคม • การร้องเรียน ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น ผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส	• การอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน • การพัฒนาชุมชนและสังคม	• มีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคมในกิจกรรมต่างๆ รวม 26 ครั้ง • ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับชุมชนและสังคม ข้อร้องเรียน
 ผู้ถือหุ้น **ผู้ร่วมทุน** นักลงทุน เจ้าหนี้	• การแถลงผลประกอบการทุกไตรมาส รวมถึงผลประกอบการประจำปี และการเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส • การประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้นประจำปี • การประชุมร่วมกับนักลงทุน / นักวิเคราะห์ • การพบปะกับนักลงทุนและผู้ถือหุ้น • วารสารนักลงทุนรายไตรมาส • กิจกรรมนักลงทุนเยี่ยมชมกิจการ • ช่องทางในการสื่อสารต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ อีเมล โทรศัพท์ จดหมายและอื่นๆ	• การดำเนินงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม • การดำเนินกิจการที่มีผลประกอบการมั่นคงอย่างยั่งยืน • การกำกับกิจการที่ดี และมีประสิทธิภาพ • การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	• ประสานงานและให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • จัดประชุมต่างๆ เพื่อนำเสนอข้อมูลการลงทุน และเดินทางไปพบผู้ถือหุ้นและนักลงทุน รวม 19 ครั้ง • ออกวารสารรายไตรมาส 4 ฉบับ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและวิธีการมีส่วนร่วม	ประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	ผลการดำเนินงานปี 2561/62
 ลูกค้า	• การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี • กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ต่อลูกค้า เช่น กิจกรรมส่งเสริมการขาย กิจกรรมทางการตลาด การพัฒนาสินค้าและรูปแบบบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นต้น • การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านช่องทางสังคมออนไลน์อย่างทันต่อเวลา • การร้องเรียน ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น ผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ	• การบริการที่มีประสิทธิภาพและตรงต่อเวลา เป็นต้น • การแจ้งข้อมูล และชี้แจงข่าวสารต่างๆ ผ่านช่องทางสังคมออนไลน์ อย่างรวดเร็ว • ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและทันต่อเวลา • การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง • การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า	• ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเท่ากับร้อยละ 75.60 • สื่อสารข้อมูลสินค้าและบริการและข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องผ่าน Facebook, Instagram, YouTube, LINE Application, และ Twitter รวม 154 ครั้ง • ข้อร้องเรียนเรื่องการให้บริการ รวม 250 ข้อร้องเรียน และได้รับการแก้ไขครบทุกกรณี • ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องการละเมิดความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า
 คู่ค้าผู้รับเหมา	• กระบวนการคัดเลือกและการประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้าและผู้รับเหมาอย่างต่อเนื่อง • การประเมินความเสี่ยงและความพึงพอใจในการติดต่อและส่งมอบงาน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมในการคัดเลือกคู่ค้าของกลุ่มบริษัท • การประชุม อบรม และสัมมนากับคู่ค้า	• การจัดซื้อ จัดจ้างที่โปร่งใสและเป็นธรรม ตรวจสอบได้ • การให้ข้อมูลที่ถูกต้องรวมถึงการดูแลด้านความปลอดภัยในระหว่างการติดตั้งและปฏิบัติงานในระบบ	• คู่ค้าร้อยละ 100 ได้รับการประเมินความพึงพอใจในการติดต่อและส่งมอบงาน • จัดประชุมและอบรมคู่ค้าด้านการดำเนินงานด้วยความปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส 13 ครั้ง
 พนักงาน	• Chairman & CEO Talk ในกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่มบริษัท เพื่อแจ้งความคืบหน้าการดำเนินงานและสร้างความเข้าใจกับพนักงาน • การประเมินผลการทำงานพนักงานประจำปี • การสำรวจความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประจำปี • การร้องเรียนผ่านหัวหน้างานและระบบรับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส • ช่องทางต่างๆ	• สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการ • ค่าตอบแทน • การรักษาพนักงาน • การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน • ความเท่าเทียมทางเพศ และโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ	• Chairman & CEO Talk ในกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่มบริษัท เพื่อแจ้งความคืบหน้าการดำเนินงานและสร้างความเข้าใจกับพนักงาน จำนวน 4 ครั้ง • จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหารในกลุ่มบริษัทบีทีเอส รวม 3 ครั้ง • ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเท่ากับร้อยละ 78.50 • ข้อร้องเรียนด้านจริยธรรม รวม 2 กรณี ได้รับการแก้ไขแล้วทั้ง 2 กรณี • สื่อสารข้อมูลถึงพนักงานผ่านอีเมล และระบบ Intranet รวม 135 ครั้ง

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางและวิธีการมีส่วนร่วม	ประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	ผลการดำเนินงานปี 2561/62
ภาคประชาสังคม สื่อมวลชน นักวิเคราะห์ นักวิชาการสถาบัน	• รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ • การประชุมนักวิเคราะห์/นักวิชาการ • การแถลงข่าว / ข่าวประชาสัมพันธ์ผลประกอบการรายไตรมาส และรายปี รวมถึงประเด็นข่าวต่างๆ ที่อยู่ในความสนใจ ณ ช่วงเวลานั้นๆ • การให้สัมภาษณ์สื่อมวลชนถึงข้อมูลความคืบหน้าการดำเนินงาน • การเดินสายพบปะสื่อมวลชนตามวาระ • กิจกรรมเยี่ยมชมกิจการและการดำเนินงาน	• การเข้าร่วมเป็นสมาชิกกับองค์กรต่างๆ • เปิดเผยข้อมูลการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส และตรวจสอบได้ • สื่อสารข้อมูลที่รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์อย่างเพียงพอและครบถ้วน	• จัดเยี่ยมชมการดำเนินงานของบริษัท 54 ครั้ง • ให้สัมภาษณ์สื่อมวลชนและจัดแถลงข่าว 28 ครั้ง • ส่งข่าวประชาสัมพันธ์ข้อมูลถึงสื่อมวลชนผ่านอีเมล, LINE application และเว็บไซต์ 52 ครั้ง • เดินสายพบปะสื่อมวลชนตามวาระ 17 ครั้ง

ช่องทางการติดต่อ

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ยินดีรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานตามความยั่งยืน โดยสามารถติดต่อกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ตามช่องทางการติดต่อดังนี้

สำนักสื่อสารองค์กร

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

ภาพรวมผลการดำเนินงานในประเด็นที่สำคัญ ปี 2561/62

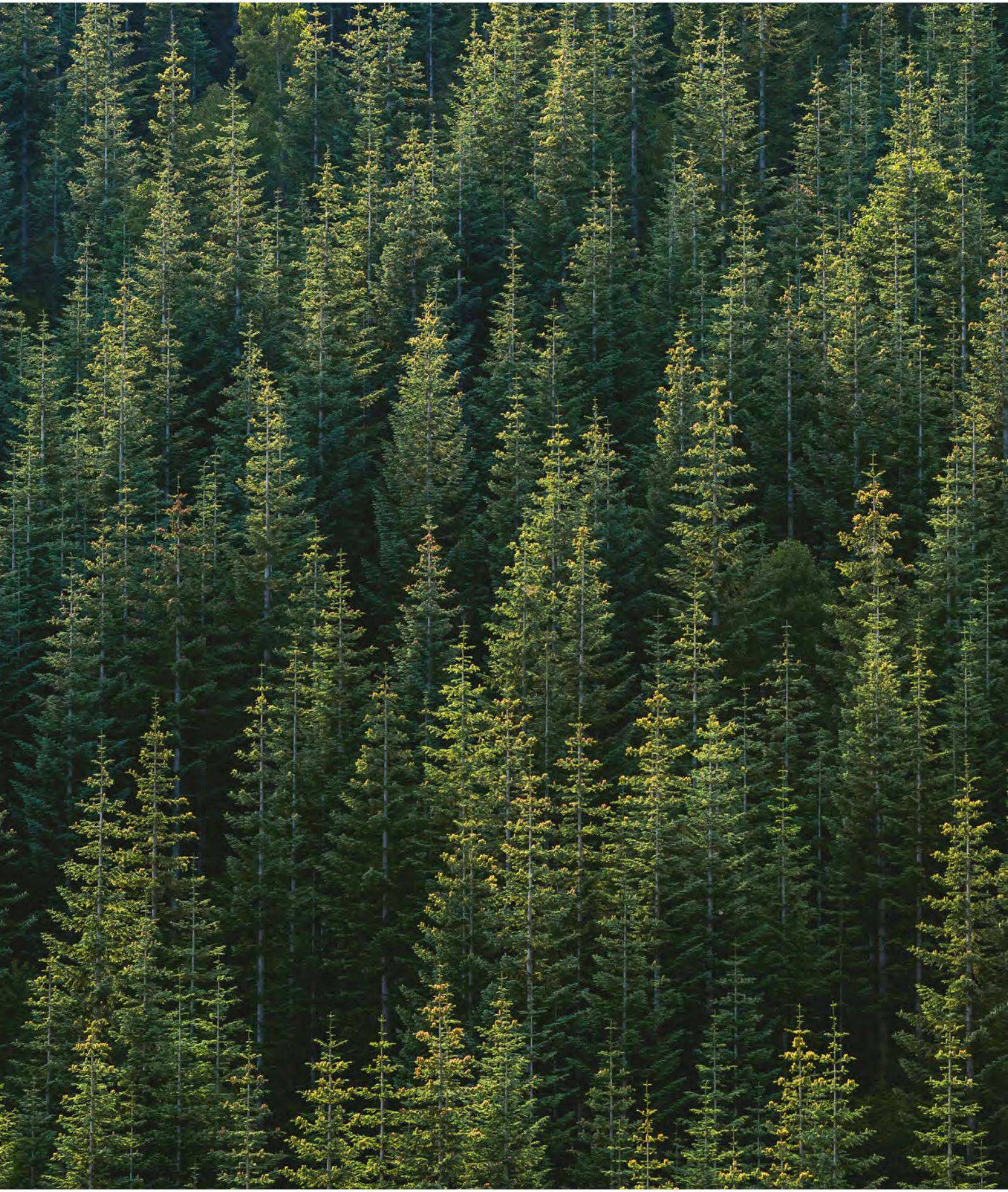
ด้วยกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกลุ่มบริษัท บีทีเอส ครอบคลุมการดำเนินงานทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยเปิดเผยผลการดำเนินงานสอดคล้องกับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality) ซึ่งระบุได้จากกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย โดยภาพรวมการดำเนินงานในประเด็นที่สำคัญ ปี 2561/62 มีผลการดำเนินงานตามเป้าหมายและแผนงานดังนี้

หัวข้อรายงาน	เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบ		ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ	แนวทางการบริหารจัดการ	เป้าหมาย ปี 2561/62	ผลการดำเนินงาน ปี 2561/62
			ภายในองค์กร	นอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง				
การกำกับดูแลกิจการและการบริหารจัดการความเสี่ยง		Governance (GRI 102-18, GRI 102-19, GRI 102-30)	●	●	การกำกับดูแลองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาลที่ดี มีนโยบายและกระบวนการกำกับดูแล ประกอบกับการบริหารความเสี่ยงจากการดำเนินงานที่อาจส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท บีทีเอส เพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาว รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้แก่นักลงทุน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน	• คณะกรรมการบริษัทในฐานะตัวแทนของผู้ถือหุ้น มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ • กำกับดูแลและสื่อสารให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนรับทราบและปฏิบัติตามนโยบาย • ส่งเสริมวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงให้มีความเข้มแข็งทั่วทั้งองค์กร และมุ่งหวังให้พนักงานตระหนักรู้ถึงความเสี่ยงในการดำเนินงานประจำของตนเอง รวมถึงรับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวอย่างเหมาะสม	• ไม่มีคำเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล • ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ”	• ไม่มีคำเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล • ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ”
จริยธรรมการดำเนินธุรกิจ		Ethics and Intergrity (GRI102-16) Anti-Corruption (GRI205)	●	●	การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ เป็นหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโต ได้อย่างยั่งยืน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจให้แก่นักลงทุน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน	• สื่อสารข้อมูล และอบรมสร้างความเข้าใจเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ให้แก่ผู้บริหารพนักงาน รวมถึงบริษัทย่อยในกลุ่มบริษัทบีทีเอส และคู่ค้า • สนับสนุนให้บริษัทย่อยของกลุ่มบริษัทบีทีเอสนำเอาหลักเกณฑ์และมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงมาตรการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชันของกลุ่มบริษัทบีทีเอสไปปฏิบัติตาม เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	• จำนวนพนักงานเข้าร่วมการประเมินความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจที่ร้อยละ 70 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด • เป้าหมายคะแนนเฉลี่ยความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจของพนักงานในระดับดีมาก 80 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 100) • เป้าหมายคะแนนเฉลี่ยความสามารถปฏิบัติตนตามนโยบายและจริยธรรมของบริษัทฯของพนักงาน 80 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 100)	• จำนวนพนักงานเข้าร่วมการประเมินความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจที่ร้อยละ 70.78 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด • พนักงานมีคะแนนเฉลี่ยความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจในระดับดีมาก 89.60 คะแนน • พนักงานมีคะแนนเฉลี่ยความสามารถปฏิบัติตนตามนโยบายและจริยธรรมของบริษัทฯ ในระดับดีมาก 85.88 คะแนน • ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริตโดยคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต ครั้งที่ 2

หัวข้อรายงาน	เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบ		ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ	แนวทางการบริหารจัดการ	เป้าหมายปี 2561/62	ผลการดำเนินงานปี 2561/62
			ภายในองค์กร	นอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง				
ความน่าเชื่อถือของการบริการ		Product and Services (GRI 103)	●	●	การดำเนินการที่ดีจะสะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กรในด้านความเป็นเลิศในการให้บริการและความปลอดภัยออกสู่สาธารณชน เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากสังคม (License to Operate) และเปิดโอกาสในการต่อยอดทางธุรกิจ	ระบบควบคุมการเดินรถไฟฟ้าจากส่วนกลางและการเดินรถด้วยระบบสัญญาณควบคุม มีฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน เพื่อให้ระบบการเดินรถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของความตรงต่อเวลาและความเชื่อถือต่อการเดินรถ	• ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร ร้อยละ 97.50 • ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า 35,000 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง	• ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร ร้อยละ 98.41 • ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า 83,400 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง
การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์		Product and Services (GRI 103) Customer Privacy (GRI 103, GRI 418)	●	●	ด้วยจำนวนผู้ใช้บริการในระบบรถไฟฟ้ากว่า 900,000 คนต่อวัน ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ	• ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาการให้บริการ • ผสานศักยภาพของธุรกิจในกลุ่มบริษัทโดยการใช้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาสินค้าและบริการอย่างเหมาะสม สะดวก และรวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า • พัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล • พัฒนาสินค้าและบริการในรูปแบบดิจิตอล สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เพื่อสร้างสังคมไร้เงินสด (Cashless Society)	• ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ร้อยละ 70 • จำนวนข้อร้องเรียน <2 ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการล้านเที่ยวคน • ไม่มีข้อร้องเรียนด้านการรั่วไหลของข้อมูลเป็น	• ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ร้อยละ 75.60 • ข้อร้องเรียน 0.97 ข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้โดยสารล้านเที่ยวคน • ไม่มีข้อร้องเรียนด้านการรั่วไหลของข้อมูล • จำนวนผู้ถือบัตรแรบบิท 11 ล้านใบ • จำนวนผู้ใช้บริการ Rabbit LinePay 5.5 ล้านราย
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน		Supply Chain (GRI 102-9) Environmental and Social Assessment to Suppliers (GRI 103, GRI 308, GRI 414)	●	●	คู่ค้าเป็นส่วนสำคัญต่อความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ซึ่งสามารถก่อให้เกิดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานและความเสี่ยงด้านชื่อเสียงที่อาจส่งผลให้การดำเนินธุรกิจหยุดชะงักได้	• สื่อสารจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า ให้กับคู่ค้าของกลุ่มบริษัทบีทีเอส เพื่อเป็นแนวทางดำเนินงานครอบคลุมด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี • จัดกลุ่มคู่ค้าด้วยการประเมินความเสี่ยงทางธุรกิจ และด้านความยั่งยืน (ESG) รวมถึงวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายของคู่ค้าในกลุ่มคู่ค้าสำคัญ (Critical Tier 1 & Non-Tier 1)	• คู่ค้ากลุ่มสำคัญ (Critical Tier 1& Non-Tier 1) ร้อยละ 100 ลงนามรับทราบจริยธรรมคู่ค้าที่ระบุประเด็นการดำเนินงานครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (ESG Criteria) • คู่ค้ากลุ่มคู่ค้าสำคัญ (Critical Tier 1 & Non-Tier 1) ร้อยละ 100 ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG	• คู่ค้ากลุ่มสำคัญ (Critical Tier 1& Non-Tier 1) ร้อยละ 100 ลงนามรับทราบจริยธรรมธุรกิจสำหรับคู่ค้าที่ระบุประเด็นการดำเนินงานครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (ESG Criteria) • คู่ค้ากลุ่มคู่ค้าสำคัญ (Critical Tier 1 & Non-Tier 1) ร้อยละ 100 ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG

หัวข้อรายงาน	เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบ		ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ	แนวทางการบริหารจัดการ	เป้าหมายปี 2561/62	ผลการดำเนินงานปี 2561/62
			ภายในองค์กร	นอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง				
ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน		Energy Emissions (GRI 103, GRI 302, GRI 305)	●	●	พลังงานไฟฟ้าเป็นพลังงานหลักในการดำเนินธุรกิจ การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดการเกิดมลภาวะต่อสภาพแวดล้อม ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ และเป็นการบรรเทาความเสี่ยงด้านการขาดแคลนพลังงานในอนาคต	• คณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน กำหนดนโยบายอนุรักษ์พลังงาน กำหนดเป้าหมายและแผนอนุรักษ์พลังงาน ตรวจสอบวิเคราะห์การปฏิบัติให้เป็นไปตามเป้าหมายและแผนอนุรักษ์พลังงาน รวมถึงทบทวน วิเคราะห์และแก้ไขข้อบกพร่องของการจัดการพลังงาน • ศึกษาและต่อยอดโครงการเพื่อประหยัดพลังงาน	• ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อรายได้การเดินรถ-กม. < 2.8 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) • พลังงานขับเคลื่อน <50 กิโลวัตต์-ชม. ต่อ 1,000 ผู้โดยสาร-กม. ต่อเดือน • พลังงานในสถานีรถไฟฟ้า <63,000 กิโลวัตต์-ชม.ต่อวัน • ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด 67,771 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	• ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อรายได้การเดินรถ-กม. อยู่ที่ 2.73 กิโลวัตต์-ชม.ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) • พลังงานขับเคลื่อน 41.40 กิโลวัตต์-ชม. ต่อ 1,000 ผู้โดยสาร-กม. ต่อเดือน • พลังงานในสถานีรถไฟฟ้า 62,794 กิโลวัตต์-ชม.ต่อวัน • ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด 65,960 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม		Water, Effluent and Waste Legal Compliance (GRI 303, GRI 306, GRI 307)	●	●	ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอย่างจำกัดเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ต้องตระหนักถึงการเข้าถึงและการนำวัตถุดิบมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อชะลอการขาดแคลนทรัพยากรธรรมชาติในอนาคต รวมถึงลดปริมาณของเสียที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ	บริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งควบคุมและจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม ผ่านระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมสากล ISO 14001 และ OHSAS 18001:2007 รวมถึงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด	• ปริมาณน้ำใช้ทั้งหมด 154,000 ลูกบาศก์เมตร • ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัดทั้งหมดมีจำนวน 99.34 เมตริกตัน • ปริมาณของเสียอันตราย 86.49เมตริกตัน • ปริมาณของเสียทั่วไป 12.85 เมตริกตัน	• ปริมาณน้ำใช้ทั้งหมด 152,049 ลูกบาศก์เมตร • ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัดทั้งหมดมีจำนวน 97.82 เมตริกตัน • ปริมาณของเสียอันตราย 85.81 เมตริกตัน • ปริมาณของเสียทั่วไป 12.01 เมตริกตัน
การบริหารจัดการอุบัติเหตุและความปลอดภัย		Occupational Health and Safety, Illness, Fatalities (GRI 403)	●	●	ธุรกิจระบบขนส่งมวลชนและสื่อโฆษณารองรับการใช้งานของผู้ใช้บริการในระบบกว่า 800,000 คนต่อวัน รวมถึงผู้สัญจรไปมาบนท้องถนนและชุมชนโดยรอบเส้นทางรถไฟฟ้า ความปลอดภัยนับเป็นเป้าหมายหลักขององค์กรเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อภาครัฐซึ่งเป็นผู้ให้สัมปทาน ตลอดจนผู้ส่วนได้เสียทุกกลุ่ม	• คำนึงถึงความสำคัญด้านความปลอดภัยทั้งในกระบวนการดำเนินงาน (Process Safety) ตั้งแต่รูปแบบการก่อสร้างโครงการ และความปลอดภัยของบุคคล (Personal Safety) ที่ครอบคลุมถึงผู้ใช้บริการ พนักงานและผู้รับเหมา ผ่านระบบควบคุมความปลอดภัยระดับสากล OHSAS18001:2007 • สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยทั่วทั้งองค์กรผ่านการอบรมและการสื่อสาร	• อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร 0.04 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว • อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) 0.8 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน • ไม่มีสถิติการเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงาน • อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา 1.25 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	• อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร 0 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว • อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) 0.3766 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน • ไม่มีสถิติการเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงาน • อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา 0 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน

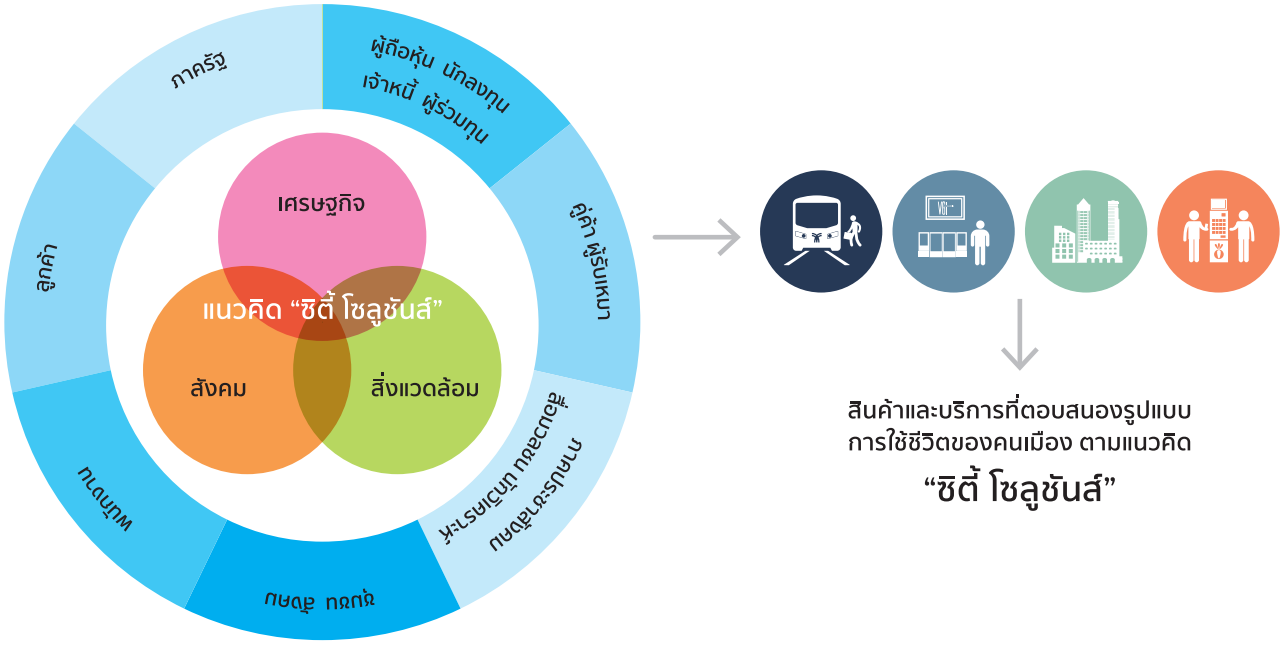
หัวข้อรายงาน	เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบ		ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ	แนวทางการบริหารจัดการ	เป้าหมายปี 2561/62	ผลการดำเนินงานปี 2561/62
			ภายในองค์กร	นอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง				
สภาพการทำงานและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน		Occupational Health and Safety (GRI 403) Employment (GRI 401) Labor/ Management Relations (GRI 402) Diversity and Equality Opportunity (GRI 405 Human Rights Assessment (GRI 412)	●	●	เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงาน รวมถึงได้รับค่าตอบแทนและการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเหมาะสม ก็จะส่งผลให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งมอบงานที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าขององค์กรได้ ซึ่งทำให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน	• ส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานบนพื้นฐานของความเท่าเทียมและเป็นธรรมและเคารพในสิทธิของพนักงานทุกคน • สร้างเสริมสุขภาพ อาชีวอนามัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน • เสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศการทำงานที่ดีและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างความผูกพันให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นครอบครัวและเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร พร้อมก้าวสู่เป้าหมายและความสำเร็จร่วมกัน		
การพัฒนาบุคลากรและดึงดูดผู้มีความสามารถ		Training and Education (GRI 404)	●	●	พนักงานที่มีความสามารถ และความรู้ในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอสเป็นทรัพยากรสำคัญที่มีคุณค่าต่อองค์กร และเป็นหัวใจหลักที่ขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จ	พัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กร โดยดูแลทุกคนอย่างเท่าเทียมบนพื้นฐานของการเคารพสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน ตลอดจนมอบโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความผูกพันและภาคภูมิใจในองค์กร	• จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย 6.59 ชั่วโมงต่อพนักงานต่อปี • จำนวนพนักงานเข้าร่วมการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรร้อยละ 85 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด • เป้าหมายระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในระดับมาก ร้อยละ 70	• จำนวนชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย 77.85 ชั่วโมงต่อพนักงานต่อปี • จำนวนพนักงานเข้าร่วมการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรร้อยละ 93.42 • ระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในระดับมาก ร้อยละ 78.50
การพัฒนาสังคมและชุมชน		Economic Performance (GRI 201)	●	●	สภาพความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคมมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินของธุรกิจ การยอมรับการชุมชนและสังคม ส่งเสริมการสร้างรากฐานทางธุรกิจให้แข็งแกร่งและยั่งยืน อีกทั้งยังช่วยกระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจชุมชนอีกด้วย	• มุ่งเน้นการพัฒนาใน 3 ด้าน ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ (Public Health) การศึกษาที่มีคุณภาพ (Quality Education) และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ (Environment and Ecosystem) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและสังคม • เปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับของกลุ่มบริษัทบีทีเอสมีส่วนร่วมและรับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีต่อสังคมอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ทุกฝ่ายสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน		• ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนทั้งสิ้น 26.05 ล้านบาท • ชั่วโมงอาสาของพนักงาน 3,328 ชั่วโมง เป็นเงิน 575,280 บาท



กลุ่มบริษัทบีทีเอสกับความยั่งยืน

จากการดำเนินธุรกิจที่ผ่านมา กลุ่มบริษัทบีทีเอสตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่าการดำเนินธุรกิจต่างๆ ล้วนมีความซับซ้อน ซึ่งเป็นผลมาจากระบบเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปตามเงื่อนไขและกลไกทางการตลาด รวมถึงความต้องการของผู้บริโภค และที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่ต้องการเห็นองค์กรแสดงออกถึงความรับผิดชอบที่มีต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้ประกาศนโยบายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานให้แก่ 4 กลุ่มธุรกิจได้นำไปปฏิบัติโดยอาศัยประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาตัดสินใจในกระบวนการดำเนินธุรกิจ โดยยึดหลักการดำเนินงานที่โปร่งใสตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม ไม่เพียงเพื่อสร้างผลตอบแทนด้านการลงทุนในระยะยาวเท่านั้น แต่เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับสังคมอย่างยั่งยืน

สำหรับนโยบายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้วางกรอบแนวทางการดำเนินงานผ่าน 4 กลุ่มธุรกิจให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม กลยุทธ์และเป้าหมายระยะยาว ภายใต้แนวคิด “ซิตี้ โซลูชั่นส์” เพื่อการพัฒนาธุรกิจที่ยั่งยืนขององค์กรไว้ ดังนี้



“แนวคิด **“ซิตี้ โซลูชั่นส์”** คือกลยุทธ์การดำเนินงานอย่างยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งผสานพลังและศักยภาพของทั้ง 4 กลุ่มธุรกิจ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการที่ลงตัว และตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตของคนเมืองได้อย่างแท้จริง โดยกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้นำแนวคิดนี้มาเป็นรากฐานของวัฒนธรรมองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม”

ด้านเศรษฐกิจ

- การดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจที่ดี
- การสร้างมูลค่าเพิ่มและผลตอบแทนในระยะยาวอย่างยั่งยืน
- การผสานพลังของกลุ่มธุรกิจเพื่อพัฒนาสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง
- การส่งมอบสินค้าและบริการที่ตรงต่อเวลาและเชื่อถือได้
- การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านสังคม

- การบริหารจัดการด้านอุบัติเหตุและความปลอดภัย
- การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม
- การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กร
- การส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคม

ด้านสิ่งแวดล้อม

- การบริหารจัดการการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ
- การดำเนินนโยบายอนุรักษ์และลดการใช้ทรัพยากรและการบริหารจัดการของเสีย

ผู้มีส่วนได้เสีย

- การเคารพสิทธิและดำเนินการต่อผู้มีส่วนได้เสียด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส
- การรับฟังเสียงสะท้อนและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม

กลยุทธ์ความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ภายใต้แนวคิด “ซิตี้ โซลูชั่นส์”

“ผสานพลังและศักยภาพของทั้ง 4 กลุ่มธุรกิจ เพื่อส่งเสริมให้แต่ละกลุ่มธุรกิจ ขยายการลงทุนและเติบโตในพื้นที่ที่มีความเชี่ยวชาญและมีศักยภาพสูงโดยมีธุรกิจระบบขนส่งมวลชน เป็นตัวขับเคลื่อนหลัก”

กลุ่มบริษัทบีทีเอสดำเนินธุรกิจตามกลยุทธ์ความยั่งยืนของกลุ่มบริษัท โดยมุ่งผสานพลังและศักยภาพของทั้ง 4 กลุ่มธุรกิจ (Synergy across Our Business) โดยมีธุรกิจระบบขนส่งมวลชน ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของกลุ่มบริษัทบีทีเอส และเป็นธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในวงกว้าง เป็นตัวขับเคลื่อนหลัก เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์และการบริการที่ลงตัวและตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตของคนเมืองตามแนวคิด “ซิตี้ โซลูชั่นส์”

ปัจจุบัน ระบบขนส่งมวลชนได้พิสูจน์ตัวเองแล้วว่า นอกจากจะช่วยยกระดับภาพลักษณ์ของกรุงเทพมหานครและปริมณฑลขึ้นสู่ความเป็นสากลแล้ว ยังได้ช่วยบรรเทาปัญหาการจราจรและลดการใช้พลังงานในการสัญจรของประเทศในภาพรวมได้เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ ระบบขนส่งมวลชนยังนับเป็นกลไกสำคัญในการกำหนดแนวการขยายตัวของเมือง และเป็นตัวจักรสำคัญที่จะเชื่อมโยงเมืองชั้นนอกเข้าสู่ตัวเมืองชั้นในโดยใช้เวลาในการเดินทางที่สั้นลง

ด้วยเล็งเห็นความสำคัญในการมีส่วนร่วมกันสร้างรูปแบบของเมืองในอนาคต เพื่อวิถีชีวิตที่สมดุลย์และกลมกลืน การขยายตัวและการจัดระเบียบของเมืองจะช่วยเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับชุมชนเมือง และความเป็นระเบียบนี้เองจะช่วยเป็นปัจจัยรากฐานให้กับการพัฒนาระบบเศรษฐกิจได้ดีขึ้น ด้วยเหตุนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้กำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อให้ทั้ง 4 ธุรกิจหลัก ไม่ว่าจะเป็นระบบขนส่งมวลชนสื่อโฆษณาอสังหาริมทรัพย์และบริการร่วมกันดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และครอบคลุมในทุกๆ ด้านตามความเหมาะสม ความชำนาญเฉพาะทางและสอดคล้องกับธุรกิจแต่ละประเภท มุ่งเน้นขยายการลงทุนและเติบโตในพื้นที่ที่แต่ละธุรกิจมีความเชี่ยวชาญ และมีศักยภาพสูง โดยจะต้องยึดหลักการดำเนินธุรกิจ ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตลอดจนให้ความสำคัญกับการจัดการสิ่งแวดล้อม การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานรวมถึงสังคมและชุมชน และยึดมั่นในการรักษาความสมดุลของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

การดำเนินการของกลุ่มบริษัทบีทีเอสที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals - SDGs)

กลุ่มบริษัทบีทีเอสร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสานต่อความยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ โดยได้พิจารณาและกลั่นกรองเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ ทั้ง 17 เป้าหมาย และได้อนุมัติให้มุ่งเน้นผลักดัน 6 เป้าหมาย ที่สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจและประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญของกลุ่มบริษัทบีทีเอส (Materiality Issues) ที่สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกได้อย่างมีนัยสำคัญ

เป้าหมายที่ 3 การมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี

กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญในการดูแลความปลอดภัย สุขภาพ และอาชีวอนามัยของทั้งพนักงานและผู้รับเหมา อีกทั้งยังมีส่วนในการดูแลสุขภาพและอนามัยของชุมชนในพื้นที่กลุ่มบริษัทดำเนินการอยู่ ได้แก่ พื้นที่ชุมนตามแนวรถไฟฟ้าบีทีเอส และชุมชนใกล้เคียง รวมถึงชุมชนในถิ่นทุรกันดารที่ขาดโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ โดยกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ให้ความช่วยเหลือผ่านโครงการเพื่อสังคม เช่น โครงการคลินิกลอยฟ้า โครงการสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ

เป้าหมายที่ 8 การจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ

การดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ช่วยส่งเสริมการจ้างแรงงานท้องถิ่นในทุกพื้นที่ที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสดำเนินโครงการ และมีส่วนช่วยส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจทางอ้อมผ่านการจ่ายภาษีแก่ภาครัฐ อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมสังคมที่แข็งแรงซึ่งเป็นรากฐานของเศรษฐกิจในระดับประเทศ ผ่านโครงการเพื่อสังคมที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของชุมชน เพื่อให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีในระยะยาว

เป้าหมายที่ 11 เมืองและถิ่นฐานมนุษย์อย่างยั่งยืน

ระบบขนส่งมวลชนนับเป็นกลไกสำคัญในการกำหนดแนวการขยายตัวของเมือง และเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่จะเชื่อมโยงเมืองชั้นนอกเข้าสู่ตัวเมืองชั้นใน กลุ่มบริษัทบีทีเอสเล็งเห็นความสำคัญในการมีส่วนร่วมกันสร้างรูปแบบของเมืองในอนาคต เพื่อวิถีชีวิตที่สมดุลย์และกลมกลืน การขยายตัวและการจัดระเบียบของเมืองจะช่วยเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับชุมชนเมือง และความเป็นระเบียบนี้เองจะช่วยเป็นปัจจัยรากฐานให้กับการพัฒนาระบบเศรษฐกิจได้ดีขึ้น

เป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

จากความผันผวนของราคาพลังงานและข้อจำกัดของแหล่งพลังงาน ส่งผลให้ราคาพลังงานไฟฟ้ามีแนวโน้มสูงขึ้น รวมถึงปัจจัยจากนโยบายระดับสากลตามข้อตกลงปารีสที่มีเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อรักษาการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกให้ต่ำกว่า 2 องศาเซลเซียส กลุ่มบริษัทบีทีเอส ในฐานะผู้ให้บริการระบบขนส่งมวลชนรถไฟฟ้าที่ใช้พลังงานไฟฟ้าเป็นพลังงานหลักในการดำเนินธุรกิจ จึงมุ่งมั่นบริหารจัดการประสิทธิภาพการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อเป็นการช่วยลดการเกิดมลภาวะต่อสภาพแวดล้อม

เป้าหมายที่ 16 สังคมสงบสุข ยุติธรรม ไม่แบ่งแยก

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ยึดมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งส่งเสริมการดำเนินงานของแต่ละธุรกิจในกลุ่มบริษัทบีทีเอสด้วยความโปร่งใสและเคารพสิทธิมนุษยชน นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังผลักดันการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นในทุกกิจกรรมการดำเนินงานของกลุ่มบริษัท

เป้าหมายที่ 17 ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสเชื่อมั่นว่าไม่มีใครหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งสามารถทำทุกอย่างได้เพียงลำพัง ดังที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้กำหนดกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจด้วยการผสานพลังศักยภาพและความเชี่ยวชาญทางธุรกิจของแต่ละกลุ่มธุรกิจเข้าด้วยกันเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์และการบริการที่ลงตัวและตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตของคนเมืองตามแนวคิด “ซิตี้โซลูชั่นส์” นอกจากนี้ งมองหาพันธมิตรทางธุรกิจและเปิดโอกาสให้แก่องค์กรธุรกิจอื่นร่วมต่อยอดความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

การเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่นยืน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งสร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่นยืน ด้วยการให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า บนพื้นฐานของจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจตลอดการดำเนินงาน กลุ่มบริษัทบีทีเอสเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่าความพยายามของเราจะนำมาซึ่งความน่าเชื่อถือต่อสินค้าและบริการ ตลอดจนความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า พร้อมยังมุ่งบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานเพื่อเชื่อมโยงศักยภาพและขีดความสามารถทางการแข่งขันระหว่างกลุ่มบริษัทบีทีเอสและคู่ค้า ด้วยเป้าหมายในการเติบโตร่วมกันอย่างยั่นยืนภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมการประเมินด้านจริยธรรมทางธุรกิจและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน(ร้อยละของจำนวนพนักงานทั้งหมด)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
70	70.78

ความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติตนตามนโยบายและจริยธรรมของบริษัทฯ ของพนักงาน (คะแนนเต็ม 100)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
80	89.60

พนักงานสามารถปฏิบัติตนตามนโยบายและจริยธรรมของบริษัทฯ (คะแนนเต็ม 100)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
80	85.88

ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร (ร้อยละ)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
99.50	99.85

ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า (ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
35,000	83,400

ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส (ร้อยละ)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
70.00	75.60

ข้อร้องเรียนเรื่องการรั่วไหลของข้อมูลลูกค้า (กรณี)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
0	0

คู่ค้ากลุ่มสำคัญ (Critical Tier1 & Non-Tier 1) ลงนามรับทราบจริยธรรมธุรกิจสำหรับคู่ค้าที่ระบุประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (EGS Criteria) (ร้อยละของคู่ค้าทั้งหมด)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
100	100

คู่ค้ากลุ่มคู่ค้าสำคัญ (Critical Tier 1 & Non-Tier 1) ที่ได้รับการประเมินด้าน ESG Criteria

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
100	100

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน 5 ปี (2562/63-2566/67)

- ไม่มีคำเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล
- ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ”

เป้าหมายปี 2561/62

- ไม่มีคำเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล
- ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ”

ผลการดำเนินงานปี 2561/62

- ไม่มีคำเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล
- ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” ประจำปี 2561 จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ซึ่งจัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย

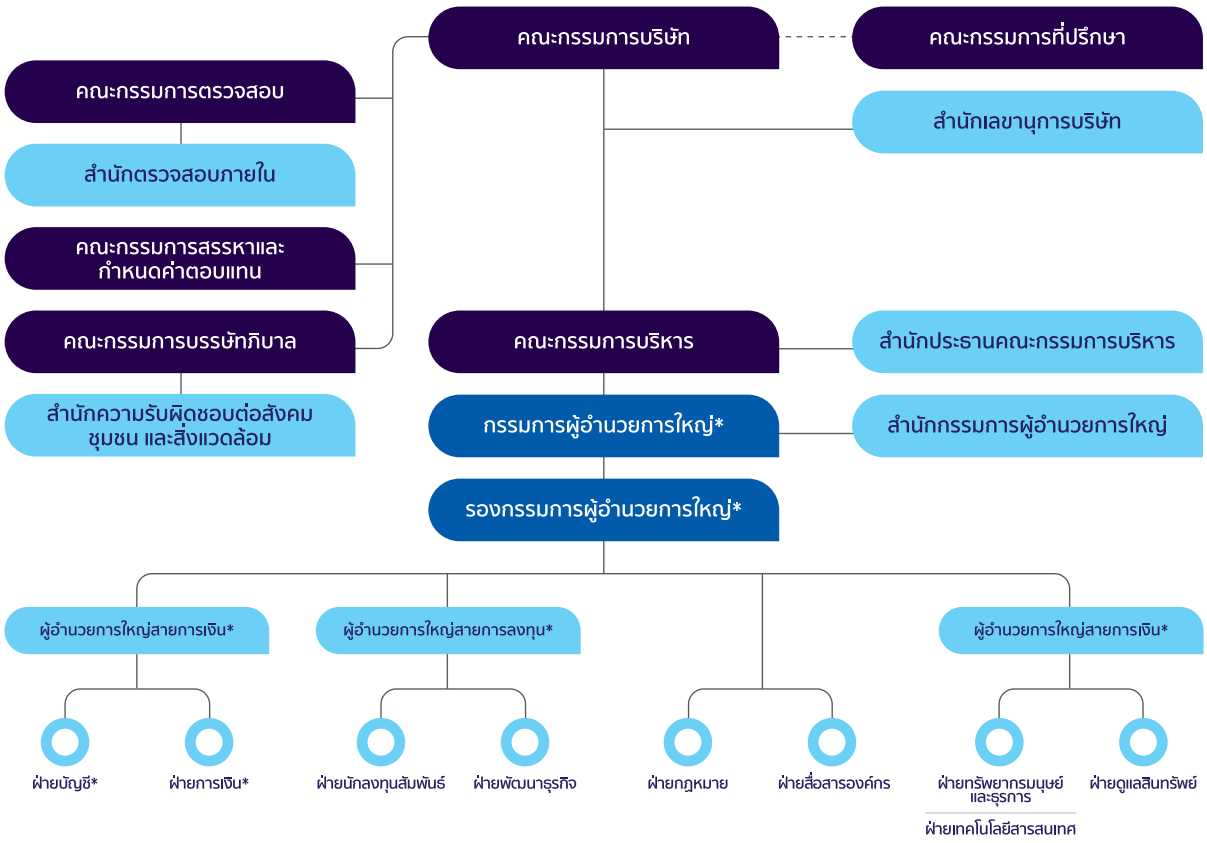
การกำกับดูแลกิจการและการบริหารจัดการความเสี่ยง

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้วยตระหนักและเชื่อมั่นว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดีส่งผลให้กลุ่มบริษัทบีทีเอสสามารถเพิ่มมูลค่าและให้ผลตอบแทนสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนั้น กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรเพื่อให้ครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ สิทธิของผู้ถือหุ้น การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน การคำนึงถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส และความรับผิดชอบของคณะกรรมการผ่านระบบการบริหารจัดการและระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประกอบไปด้วยคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ซึ่งมีการแบ่งแยกอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบออกจากกันอย่างชัดเจนระหว่างบทบาทใน (1) การกำกับดูแล (2) การบริหารจัดการ และ (3) การปฏิบัติงาน ตลอดจนมีกลไกการควบคุมและการถ่วงดุลอำนาจ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบริหารจัดการเป็นไปอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ รายละเอียดเกี่ยวกับอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการของบริษัทฯ กำหนดไว้ในกฎบัตรและนโยบายการมอบหมายอำนาจ (Policy on Delegation of Authority)

คณะกรรมการบริษัทในฐานะตัวแทนของผู้ถือหุ้น มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการกำหนดนโยบายต่างๆ เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ ซึ่งมีหลักการและแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ข้อแนะนำของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) และหลักเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้กรอบของวิสัยทัศน์และพันธกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ตามแนวคิด “ซิตี้ โซลูชั่นส์” ซึ่งเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอสที่ถือปฏิบัติมาตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง

คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบให้การดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสเป็นไปอย่างสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจและสังคมผ่านคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ โดยมีคณะกรรมการบรรษัทภิบาล ทำหน้าที่พิจารณา กำหนด ทบทวน และปรับปรุงนโยบาย คู่มือ และแนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และจริยธรรมของพนักงาน ในลักษณะที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติสากล และเหมาะสมกับสภาวการณ์และการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอสอยู่เสมอ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ ตลอดจนกำกับดูแลและสื่อสารให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนรับทราบและปฏิบัติตามนโยบาย คู่มือ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่ารูปแบบการบริหารงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

โครงสร้างกรรมการและการกำกับดูแลกิจการ



องค์ประกอบคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการบริษัทจะต้องประกอบด้วยกรรมการในจำนวนที่เหมาะสมกับขนาดและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ แต่ต้องไม่น้อยกว่า 5 ท่าน และเป็นกรรมการอิสระอย่างน้อย 1/3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด แต่ไม่น้อยกว่า 3 ท่าน โดยคณะกรรมการบริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ เพื่อกำกับดูแลและติดตามการดำเนินกิจการต่าง ๆ ของบริษัทฯ ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการบรรษัทภิบาล และคณะกรรมการบริหาร

ทั้งนี้ **คณะกรรมการตรวจสอบ**จะต้องประกอบด้วยกรรมการอิสระทั้งหมดและมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ท่าน โดยมีกรรมการตรวจสอบอย่างน้อย 1 ท่าน ที่มีความรู้และประสบการณ์เพื่อทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงิน **คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน**จะต้องประกอบด้วยกรรมการไม่น้อยกว่า 3 ท่าน แต่ไม่เกิน 5 ท่าน และเป็นกรรมการอิสระเป็นส่วนใหญ่ **คณะกรรมการบรรษัทภิบาล** จะต้องประกอบด้วยกรรมการไม่น้อยกว่า 4 ท่าน แต่ไม่เกิน 6 ท่าน และ**คณะกรรมการบริหาร**จะต้องประกอบด้วยสมาชิกจำนวนไม่น้อยกว่า 5 ท่าน โดยสมาชิกคณะกรรมการบริหารไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท นอกจากนี้คณะกรรมการบริษัทได้จัดตั้ง**คณะกรรมการที่ปรึกษา** (Advisory Board) ในโครงสร้างองค์กร ซึ่งมีบทบาทในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในเรื่องที่เกี่ยวกับกิจการของบริษัทฯ และบริษัทย่อย

สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่รายงานประจำปี 2561/62 ของบริษัทฯ หัวข้อ "การกำกับดูแลกิจการ" บนเว็บไซต์ www.btsgroup.co.th

การบริหารจัดการความเสี่ยง

กลุ่มบริษัทบีทีเอสตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงภายใต้ความไม่แน่นอนต่างๆ โดยถือว่าการบริหารความเสี่ยงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของทุกกระบวนการในการดำเนินธุรกิจที่มีความเชื่อมโยงกันทุกระดับในทั้ง 4 กลุ่มธุรกิจ ได้แก่ (1) ธุรกิจระบบขนส่งมวลชน (2) ธุรกิจสื่อโฆษณา (3) ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และ (4) ธุรกิจบริการ จึงได้กำหนดเป็นนโยบายการบริหารความเสี่ยงองค์กรที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตาม และมีการแต่งตั้งคณะทำงานบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่ประเมินความเสี่ยงและสนับสนุนการดำเนินการตามนโยบาย และกรอบการบริหารความเสี่ยงตามที่คณะกรรมการบริษัทกำหนด เพื่อกำกับดูแลและสนับสนุนให้การดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงองค์กรสอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจ โดยพิจารณาสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในและภายนอกภายใต้การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของภาวะแวดล้อมตลอดเวลา เช่น ความไม่แน่นอนทางการเมือง ความผันผวนทางเศรษฐกิจ ความคาดหวังที่หลากหลายของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปลี่ยนแปลงระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอันเนื่องมาจากการทำธุรกิจ เป็นต้น รวมถึงนำเสนอข้อเสนอแนะแนวทางการติดตาม และผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อนำไปดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

กลุ่มบริษัทบีทีเอสจัดทำนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจหลักการบริหารความเสี่ยงและนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม โดยมีการบริหารความเสี่ยงทั้งจากระดับบนสู่ระดับล่าง (Top down) และจากระดับล่างสู่ระดับบน (Bottom up) และสอดคล้องตามกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management: ERM) ของ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) พร้อมทั้งมีการกำหนดประเมินและติดตามผลของความเสี่ยงจากค่าความเสี่ยงในรูปแบบที่ประเมินผลได้ (Risk parameters) ผ่านการดำเนินงานของคณะทำงานบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากทุกธุรกิจในกลุ่มบริษัทบีทีเอส เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบวิเคราะห์และติดตามผลการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ และเพื่อให้ครอบคลุมปัจจัยความเสี่ยงในด้านต่างๆ ที่อาจเกิดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้แบ่งการประเมินและบริหารความเสี่ยงทั้งหมด 5 ประเภท คือ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

ปัจจัยความเสี่ยงหลัก

วัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง

วัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของกรอบการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงให้มีความเข้มแข็งทั่วทั้งองค์กร และมุ่งหวังให้พนักงานตระหนักรู้ถึงความเสี่ยงในการดำเนินงานประจำของตนเอง รวมถึงรับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวอย่างเหมาะสมนอกจากนี้ยังสนับสนุนให้พนักงานมีทัศนคติและพฤติกรรมในการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงที่ดี โดยมีแนวทางดำเนินการดังนี้

- สื่อสารให้พนักงานรับทราบการให้ความสำคัญจากคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูงอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอในเรื่องการยอมรับหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยง
- กำหนดให้การประเมินความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจทางธุรกิจ โดยให้พิจารณาถึงความสมดุลระหว่างความเสี่ยงและผลตอบแทนที่จะได้รับ
- สนับสนุนให้พนักงานทุกระดับระบุและรายงานความเสี่ยงต่างๆที่อาจเกิดขึ้นเพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบและจัดทำแผนการจัดการความเสี่ยง ซึ่งจะช่วยลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น
- กำหนดให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานทุกระดับ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

กลุ่มบริษัทบีทีเอสวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) เพื่อจัดเตรียมมาตรการรองรับและตอบสนองต่อความเสี่ยงเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควบคุมผลกระทบต่อกลุ่มบริษัทบีทีเอสในอนาคต จากการวิเคราะห์พบว่า ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ ได้แก่ ความเสี่ยงจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี (Disruptive Technology) และความเสี่ยงจากการจัดตั้งหน่วยงานภาครัฐเพื่อควบคุมดูแล (กรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม)

ความเสี่ยงจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี		
ที่มาของความเสี่ยง	**ผลกระทบต่อธุรกิจ**	**มาตรการป้องกันเพื่อลดผลกระทบ**
ปัจจุบัน เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ในทุกๆ ด้าน จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต โดยในทุกๆ วัน เทคโนโลยีได้รับการพัฒนาให้ก้าวหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับการดำรงชีวิตมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ อินเตอร์เน็ต เครือข่ายสังคม (Social Network), เทคโนโลยีด้านการศึกษา เช่น การศึกษาผ่านดาวเทียม การศึกษาออนไลน์, เทคโนโลยีด้านการคมนาคมขนส่ง เช่น รถไฟฟ้าความเร็วสูง แอพพลิเคชั่นบริการรับส่งต่าง ๆ เป็นต้น	ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเหล่านี้ส่งผลให้รูปแบบการดำรงชีวิตของผู้คนเปลี่ยนแปลงไป โดยสามารถทำงาน เรียนหนังสือ หรือติดต่อธุรกิจระหว่างกันได้ทั่วทุกมุมโลก โดยไม่จำเป็นต้องใช้การเดินทาง ซึ่งเหตุดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจและผลการดำเนินงานของกลุ่มบริษัท โดยเฉพาะธุรกิจระบบขนส่งมวลชน ด้วยจำนวนผู้โดยสารที่อาจมีแนวโน้มลดลงตามรูปแบบการดำรงชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป อาจส่งผลให้รายได้ค่าโดยสาร รวมถึงรายได้จากสื่อโฆษณาในระบบขนส่งมวลชน ซึ่งเป็นรายได้หลักของกลุ่มบริษัทลดลง	เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี กลุ่มบริษัทได้กำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจเพื่อรักษาอัตราการเติบโตของรายได้ ดังนี้ (1) พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองรูปแบบการดำรงชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การพัฒนาระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-payment) เพื่อรองรับการชำระเงินทั้งแบบออฟไลน์ผ่านบัตรแรบบิทและแบบออนไลน์ผ่าน Rabbit LINE Pay (2) ผสานศักยภาพทางธุรกิจภายในกลุ่มบริษัท เช่น การผนึกกำลังระหว่าง วีจีไอ และ Rabbit Group ซึ่งมีลักษณะการดำเนินธุรกิจที่เชื่อมโยงกัน เพื่อเป็นศูนย์กลางสื่อโฆษณาภายใต้ฐานข้อมูลแบบครบวงจร (Data Centric Media Hypermarket) โดยอาศัยฐานข้อมูลพฤติกรรมผู้บริโภคในการวิเคราะห์และวางแผนการใช้สื่อโฆษณาให้กับลูกค้า (3)กระจายธุรกิจของกลุ่มบริษัทไปยังธุรกิจอื่นที่มีศักยภาพ (Business Diversification) เช่น การลงทุนใน Kerry Express ซึ่งเป็นธุรกิจบริการขนส่งด่วนที่มีแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่อง

ความเสี่ยงจากการจัดตั้งหน่วยงานภาครัฐเพื่อควบคุมดูแล (กรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม)		
ที่มาของความเสี่ยง	**ผลกระทบต่อธุรกิจ**	**มาตรการป้องกันเพื่อลดผลกระทบ**
จากการประกาศใช้พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 18) พ.ศ. 2562 จึงได้มีการจัดตั้งกรมการขนส่งทางราง กระทรวงคมนาคม เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลระบบขนส่งทางรางของประเทศให้มีมาตรฐานเดียวกัน	ในอนาคตกรมการขนส่งทางรางอาจออกประกาศและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจระบบขนส่งมวลชนของกลุ่มบริษัท ซึ่งหากกลุ่มบริษัทไม่สามารถปฏิบัติตามประกาศและกฎระเบียบดังกล่าวได้อย่างครบถ้วน อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานและโอกาสทางธุรกิจของกลุ่มบริษัท	จากความเสี่ยงดังกล่าว กลุ่มบริษัทได้ดำเนินการดังนี้ (1) จัดตั้งหน่วยงานเฉพาะเพื่อศึกษาและติดตามความคืบหน้าการประกาศหรือการมีผลใช้บังคับของประกาศและกฎระเบียบที่จะออกโดยกรมการขนส่งทางรางอย่างใกล้ชิด เพื่อประเมิน เตรียมความพร้อม และกำหนดแผนและแนวปฏิบัติให้สามารถดำเนินการได้อย่างทันถ่วงที (2) ศึกษาการดำเนินงานของผู้ให้บริการขนส่งมวลชนทางรางในประเทศต่างๆ ที่มีมาตรฐานและได้รับการรับรองระดับโลก เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับการดำเนินงานของกลุ่มบริษัท

สำหรับรายละเอียดของการบริหารความเสี่ยงและสภาวะวิกฤติ สามารถเพิ่มเติมได้จาก รายงานประจำปี 2561/62 ขององค์กร บนเว็บไซต์ www.btsgroup.co.th

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน 5 ปี (2562/63-2566/67)

- เป้าหมายจำนวนพนักงานเข้าร่วมการประเมินความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจร้อยละ 100

เป้าหมายปี 2561/62

- จำนวนพนักงานเข้าร่วมการประเมินความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจที่ร้อยละ 70 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด
- เป้าหมายคะแนนเฉลี่ยความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจของพนักงานในระดับดีมาก 80 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 100)
- เป้าหมายคะแนนเฉลี่ยความสามารถปฏิบัติตนตามนโยบายและจริยธรรมของบริษัทฯของพนักงานในระดับดีมาก 80 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 100)

ผลการดำเนินงานปี 2561/62

- จำนวนพนักงานเข้าร่วมการประเมินความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจที่ร้อยละ 70.78 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด
- พนักงานมีคะแนนเฉลี่ยความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจของพนักงานในระดับดีมาก 89.60 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 100)
- พนักงานมีคะแนนเฉลี่ยความสามารถปฏิบัติตนตามนโยบายและจริยธรรมของบริษัทฯ ในระดับดีมาก 85.88 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 100)
- ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริตโดยคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต ครั้งที่ 2

จริยธรรมการดำเนินธุรกิจ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตามวิสัยทัศน์ของประธานกรรมการในการ “ทำให้ถูกต้อง” (Do it Right) ด้วยตระหนักและเชื่อมั่นว่า เมื่อสามารถดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีแล้ว จะส่งผลให้กลุ่มบริษัทบีทีเอสสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้แก่นักลงทุน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน อันเป็นหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยกลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งเน้นการส่งเสริมให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานขององค์กรปฏิบัติตนตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเต็มกำลังความสามารถ ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการดำเนินงานจริยธรรมการดำเนินธุรกิจ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสยึดมั่นและมุ่งพัฒนาการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและหลักจริยธรรมธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจและผลตอบแทนอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักเกณฑ์และตลาดหลักทรัพย์ สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย และมาตรฐานสากล โดยกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานทุกคนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส และบริษัทย่อยจะต้องยึดมั่นปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอสอย่างเคร่งครัด

ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีโครงสร้างการกำกับดูแลที่ชัดเจนและมีกลไกในการตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายและระเบียบข้อบังคับต่างๆ โดยสำนักตรวจสอบภายใน ซึ่งมีความเป็นอิสระและดำเนินงานขึ้นตรงกับคณะกรรมการตรวจสอบ ทำหน้าที่สนับสนุน กำกับดูแลให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายในที่ดี เพียงพอและเหมาะสม รวมถึงประเมินความเสี่ยงทุกขั้นตอนการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามนโยบาย ข้อบังคับ และแผนงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ตลอดจนกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ สำนักงานตรวจสอบภายในกำหนดให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานต่างๆ ครอบคลุมถึงการทุจริตคอร์รัปชันในการปฏิบัติงานเป็นประจำตามแผนงานที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ พร้อมรายงานผลการตรวจสอบ ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่างๆ ให้แก่คณะกรรมการตรวจสอบเพื่อพิจารณาต่อไป

นอกจากนี้ ในปี 2561/62 กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังให้ความสำคัญในการสื่อสารเผยแพร่ เพื่อทำความเข้าใจและให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส และมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ไปยังผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่อง เช่น บุคลากรของบริษัทฯ คู่ค้า รวมถึงบริษัทย่อยในกลุ่มบริษัทบีทีเอส เป็นต้น โดยได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้บริษัทย่อยของกลุ่มบริษัทบีทีเอสนำเอาหลักเกณฑ์และมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของกลุ่มบริษัทบีทีเอสไปปฏิบัติตาม เพื่อให้แนวทางในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด (มหาชน) และบริษัท ยูซิตี้ จำกัด (มหาชน) ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริตแล้วตั้งแต่ปี 2560/61 และอยู่ระหว่างเตรียมการยื่นต่ออายุการรับรองเป็นสมาชิกครั้งที่ 2 ในปี 2563/64

การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งมั่นในการต่อต้านและไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ และส่งเสริมให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน รวมถึงบริษัทย่อยในกลุ่มบริษัทบีทีเอสไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการทุจริตคอร์รัปชันทั้งทางตรงและทางอ้อม ตามที่บริษัทฯ ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) โดยได้จัดการอบรมสร้างความเข้าใจในมาตรการการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทฯ ให้แก่บุคลากรขององค์กรทบทวนปรับปรุงแก้ไขคู่มือบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต นโยบาย มาตรการ แนวทางและขั้นตอนปฏิบัติการในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง พร้อมทั้งตรวจสอบการปฏิบัติงานตามมาตรการและนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยสำนักตรวจสอบภายใน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระบบการป้องกันในเรื่องดังกล่าว นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดให้ผู้บริหารและพนักงานที่รับผิดชอบในส่วนงานนี้เข้าร่วมการอบรม สัมมนาในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในองค์กรและที่จัดโดยองค์กรภายนอก เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทให้มีความรัดกุมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป เช่น การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อประเมินและบริหารความเสี่ยงด้านการคอร์รัปชัน (Corruption Risk Management Workshop) ของฝ่าย/แผนกต่างๆ รวมถึงตัวแทนที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทฯ ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานราชการหรือองค์กรใดๆ ให้แก่กลุ่มผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสามารถกำหนดมาตรการหรือแนวทางควบคุมภายในให้มีความเหมาะสมเพียงพอ

นโยบายงดรับของขวัญ

ในปี 2561/62 บริษัทบีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ได้ประกาศใช้นโยบาย "งดรับของขวัญ ของกำนัล" (No Gift Policy) จากผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจในทุกเทศกาล เพื่อให้บุคลากรของบริษัทฯปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกร้องหรือหวังผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ จากคู่ค้า รวมถึงปฏิบัติตนต่อคู่ค้าด้วยความยุติธรรมและเท่าเทียม โดยได้มีการสื่อสารนโยบายดังกล่าวให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ ได้รับทราบ เช่น การส่งจดหมายแจ้งคู่ค้าทุกราย การเผยแพร่บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อภายในองค์กร เป็นต้น สำหรับกรณีที่บุคลากรของบริษัทฯ ที่ไม่สามารถปฏิเสธการรับ หรือ ไม่สามารถส่งคืนแก่ผู้ให้ได้ได้นำส่งของขวัญ ของกำนัลที่ได้รับมาให้แก่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เพื่อรวบรวมนำไปบริจาคให้แก่องค์กรการกุศล ซึ่งในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้นำสิ่งของเหล่านั้นไปมอบให้แก่สถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถีเพื่อใช้ประโยชน์ต่อไป

การรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริตโดยคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต ซึ่งได้รับการต่ออายุการรับรองสมาชิกครั้งที่ 2

ด้วยความมุ่งมั่น ให้ความสำคัญ และการดำเนินการในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันอย่างต่อเนื่อง ในวันที่ 5 พฤศจิกายน 2561 บริษัทฯ ได้รับการรับรองต่ออายุ (Recertification) เป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption : CAC) เป็นที่เรียบร้อย

ช่องทางและการตรวจสอบข้อร้องเรียน

บริษัทฯ เปิดโอกาสให้พนักงานและบุคคลภายนอกแจ้งข้อมูลร้องเรียน หรือยื่นข้อร้องเรียนการกระทำผิด ซึ่งอาจเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยผู้แจ้งเหตุหรือเบาะแสไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตน และเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล บริษัทฯ จะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ในกรณีที่บริษัทฯ ตรวจสอบแล้วว่าเป็นความจริง ผู้กระทำผิดจะได้รับการลงโทษทางวินัยตามระเบียบของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนที่รายงานโดยสุจริตเกี่ยวกับการฝ่าฝืนกฎหมายหรือทางจริยธรรม หรือมีพฤติกรรมทุจริต ไม่ว่าข้อสงสัยดังกล่าวจะกลายเป็นเรื่องจริงหรือไม่ก็ตาม จะไม่ถูกลงโทษทางวินัยหรือถูกกระทำตอบโต้หรือถูกผลในทางลบอื่นๆ (non-retaliation)

ช่องทางภายในองค์กร

หนูด่วนชวนชี้ช่อง
อีเมล : DoItRight@btsgroup.co.th

ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของพนักงาน

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และธุรการ
โทรศัพท์ : +66 (0) 2273 8611-5
ไปรษณีย์ : จ่าหน้าถึงฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และธุรการ ตามที่อยู่ของบริษัทฯ

ช่องทางภายนอกองค์กร

(ดำเนินการโดยบริษัทผู้เชี่ยวชาญรับเรื่องร้องเรียนอิสระ)

สายด่วนหนูด่วนชวนชี้ช่อง (Hotline)
โทรศัพท์ : 1 800 292 777 และ +66 (0) 2677 2800
ไปรษณีย์ : จ่าหน้าถึงฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และธุรการ ตามที่อยู่ของบริษัทฯ

อีเมล : tell@thailand-ethicsline.com

ไปรษณีย์ : ตู้ ป.ณ. 2712 ไปรษณีย์บางรัก กรุงเทพฯ

ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังได้ส่งจดหมายแจ้งคู่ค้าของบริษัทฯ เรื่องการติดต่อธุรกิจตามมาตรการและนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึงนโยบาย “งดรับของขวัญ ของกำนัล” (No Gift Policy) เพื่อให้ทราบถึงมาตรการและช่องทางในการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนเรื่องดังกล่าวอีกด้วย โดยในปี 2561/62 คู่ค้าที่มีธุรกรรมกับบริษัทฯ จำนวนร้อยละ 100 รับทราบถึงนโยบายและช่องทางรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว และไม่มีข้อร้องเรียนจากคู่ค้าที่เกี่ยวกับการทุจริตผ่านช่องทางร้องเรียน

ผลการดำเนินงานด้านจริยธรรมการดำเนินธุรกิจ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสตระหนักถึงเสียงสะท้อนจากผู้มีส่วนได้เสียเพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในปี 2561/62 บริษัทฯ ได้จัดทำการสำรวจการประเมินตนเองของผู้บริหารและพนักงาน 2 หัวข้อ คือ 1) เรื่องความความรู้ความเข้าใจนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งได้เริ่มทำการประเมินเป็นปีแรก 2) เรื่องการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เป็นปีที่ 3 ต่อเนื่องจากปี 2559/60

ทั้งนี้ จากผลการประเมินเรื่องความความรู้ ความเข้าใจนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันพบว่า ผู้บริหารและพนักงานร้อยละ 70.78 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด 4,208 คน เข้าร่วมทำการประเมินหัวข้อดังกล่าวสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ร้อยละ 80 โดยมีคะแนนเฉลี่ยความรู้ ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตนตามนโยบาย และจริยธรรมของบริษัทฯ ในระดับมาก อยู่ที่ 89.60 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 100) สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดที่ 80 คะแนนในขณะที่ผลการประเมินเรื่องการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน พบว่า ผู้บริหารและพนักงานสามารถปฏิบัติตนตามนโยบายและจริยธรรมของบริษัทฯ โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับ “ดีมาก” คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 85.88 จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน ซึ่งสูงขึ้นจาก 84.92 คะแนน ในปี 2560/61 และยังคงสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ 80 คะแนน ตลอด 3 ปีที่ผ่านมา จากผลการประเมินข้างต้น บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นพัฒนาแผนที่จะปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ รวมทั้งจัดการอบรมและสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้บริหาร และพนักงานเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมการประเมินด้านจริยธรรมทางธุรกิจ และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

70.78 %

ความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติตนตามนโยบายและจริยธรรมของบริษัทฯ ของพนักงาน

89.60 คะแนน

พนักงานสามารถปฏิบัติตนตามนโยบายและจริยธรรมของบริษัทฯ

85.88 คะแนน

สำหรับการร้องเรียนการกระทำผิดในปี 2561/62 มีข้อร้องเรียนรวมทั้งสิ้น 5 กรณี ซึ่งได้ดำเนินการสอบสวนครบทุกกรณีแล้วว่าเป็นจริง แบ่งเป็นเรื่องการทุจริตคอร์รัปชัน 2 กรณี และเรื่องการละเมิดจริยธรรมธุรกิจและกฎระเบียบของบริษัท 3 กรณี ทั้ง 5 กรณี ไม่มีมูลค่าความเสียหายที่มีนัยสำคัญ โดยบริษัทฯ ได้ดำเนินการลงโทษพนักงานที่กระทำการทุจริตโดยให้พ้นสภาพจากการเป็นพนักงานและดำเนินการตามกฎหมาย 2 ราย ลงโทษทางวินัยตามระเบียบของบริษัทฯ 3 ราย

ผลการดำเนินงานด้านจริยธรรมธุรกิจ

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน			
	2558/59	2559/60	2560/61	2661/62
จำนวนการทุจริตคอรัปชันที่ได้รับการตรวจสอบว่าเป็นจริงของพนักงาน (กรณี)	2	0	27	2
จำนวนพนักงานที่ถูกไล่ออกด้วยสาเหตุการทุจริตคอรัปชัน (คน)	0	0	27	2
จำนวนการทุจริตคอรัปชันที่ได้รับการตรวจสอบว่าเป็นจริงของคู่ค้าธุรกิจ (กรณี)	0	0	0	0
จำนวนกรณีการระงับสัญญากับคู่ค้าธุรกิจด้วยสาเหตุการทุจริตคอรัปชัน (กรณี)	0	0	0	0
อื่นๆ				
จำนวนการละเมิดจริยธรรมธุรกิจที่ได้รับการตรวจสอบว่าเป็นจริง (กรณี)	5	16	11	3

การสนับสุนนองค์กรต่างๆ

ด้วยการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและหลักจริยธรรมธุรกิจอย่างอย่างเคร่งครัด กลุ่มบริษัทบีทีเอสสนับสนุนเรื่องการกำกับดูแลกิจการและเรื่องการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันผ่านสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย และสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย ทั้งนี้ ในปี 2561/62 บริษัทฯ ไม่มีการให้เงินหรือบริจาคให้แก่พรรคการเมืองใดๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

รายชื่อองค์กร	ประเภทองค์กร	ประเด็น	บทบาทขององค์กร	จำนวนเงินที่สนับสนุน (บาท)			
				2558/59	2559/60	2560/61	2561/62
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)	สมาคมทางการค้า	การกำกับดูแลกิจการ	สนับสนุน	109,430	118,990	106,130	136,760
สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย	สมาคมทางการค้า	การกำกับดูแลกิจการ	สนับสนุน	100,000	100,000	100,000	100,000
สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย (สตท.)	สมาคมทางการค้า	การกำกับดูแลกิจการ	สนับสนุน	1,070	1,070	1,070	1,070
สมาชิกสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย	สมาคมทางการค้า	การส่งเสริมธุรกิจระบบขนส่งมวลชน	สมาชิก/สนับสนุน	-	-	18,190	21,400
Information Systems Audit and Control Association (ISACA)	สมาคมทางการค้า	การกำกับดูแลกิจการ	สนับสนุน	4,640	4,640	4,640	4,640
Union Internationale des Transports Publics (UITP)	สมาคมทางการค้า	การส่งเสริมธุรกิจระบบขนส่งมวลชน	สนับสนุน	523,360	604,400	616,880	-
วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์	สมาคมทางการค้า	การส่งเสริมธุรกิจระบบขนส่งมวลชน	สมาชิก/สนับสนุน	10,700	-	-	21,050
สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ)	สมาคมทางการค้า	การส่งเสริมธุรกิจระบบขนส่งมวลชน	สนับสนุน	500,000	500,000	500,000	500,000
Institute Railway Signal Engineers (IRSE)	สมาคมทางการค้า	การส่งเสริมธุรกิจระบบขนส่งมวลชน	สนับสนุน	3,784	3,784	3,784	3,784

รายชื่อองค์กร	ประเภทองค์กร	ประเด็น	บทบาทขององค์กร	จำนวนเงินที่สนับสนุน (บาท)			
				2558/59	2559/60	2560/61	2561/62
สมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย)	สมาคมทางการค้า	การส่งเสริมการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	สมาชิก	-	-	-	-
สมาคมโรงแรมไทย	สมาคมทางการค้า	การส่งเสริมธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว	สมาชิก/สนับสนุน	4,710	4,710	4,710	4,710
สมาชิกสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว	สมาคมทางการค้า	การส่งเสริมธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว	สมาชิก/สนับสนุน	4,708	4,708	4,708	4,708
สมาคมป้ายและโฆษณา	สมาคมทางการค้า	การส่งเสริมธุรกิจสื่อโฆษณา	สมาชิก/สนับสนุน	-	-	-	840,000
สมาคมมีเดียเอเยนซี่และธุรกิจสื่อแห่งประเทศไทย	สมาคมทางการค้า	การส่งเสริมธุรกิจสื่อโฆษณา	สมาชิก/สนับสนุน	-	-	-	338,709
รวม				1,262,402	1,342,302	1,360,112	1,976,831

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน 5 ปี (2562/63-2566/67)

- ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร ร้อยละ 99.50
- ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า 35,000 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง

เป้าหมายปี 2561/62

- ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร ร้อยละ 99.50
- ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า 35,000 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง

ผลการดำเนินงานปี 2561/62

- ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร ร้อยละ 99.85
- ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า 83,400 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง

ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ

ด้วยเป้าหมายการเป็นผู้นำในการพัฒนาและให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่ดีที่สุดของประเทศไทย กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญกับความตรงต่อเวลาและความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า ซึ่งถือเป็นตัวแปรสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจขององค์กรอย่างมั่นคงและยั่งยืน เนื่องจากธุรกิจระบบขนส่งมวลชนต้องรองรับการใช้งานของผู้ใช้บริการในระบบเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างเป็นสาระสำคัญ รวมถึงความเชื่อมั่นของภาครัฐ ซึ่งเป็นผู้ให้สัมปทาน ตลอดจนผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้โดยสารและผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ดังนั้น การดำเนินการที่ดีจะสะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กรในด้านความเป็นเลิศในการให้บริการและความปลอดภัยออกสู่สาธารณชน เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากสังคม (License to Operate) และเปิดโอกาสในการต่อยอดทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้อย่างมีนัยสำคัญ

แนวทางการดำเนินงาน

สำหรับแนวทางการจัดการด้านการเดินรถไฟฟ้า บีทีเอสซีดำเนินการผ่านระบบควบคุมการเดินรถไฟฟ้าจากส่วนกลาง (Central Control System) และการเดินรถด้วยระบบสัญญาณควบคุม (Signaling Control System) โดยมีฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน เพื่อให้ระบบการเดินรถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของความตรงต่อเวลาในการเดินรถไฟฟ้าและความปลอดภัยของผู้โดยสารที่ใช้บริการ ซึ่งในปี 2561/62 บีทีเอสซีได้ดำเนินการบริหารงานเชิงรุกเพิ่มเติมภายใต้แผนงานที่กำหนดขึ้น ได้แก่

- การซ่อมบำรุงเชิงรุก (Proactive Maintenance) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยมุ่งเน้นการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลแผนงานการซ่อมบำรุง รวมถึงการจัดการทรัพยากรและติดตามผลการดำเนินงานซ่อมบำรุง เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้ามีความพร้อมในการให้บริการและลดปัญหาความขัดข้องระหว่างการเดินรถ

- การซ่อมบำรุงใหญ่ตัวรถไฟฟ้า (Train Overhaul) โดยมุ่งเน้นที่ช่วงล่างของตัวรถไฟฟ้าเพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการรถไฟฟ้าจะไม่เกิดความขัดข้องและเกิดความปลอดภัยในการเดินรถ

- การตรวจติดตามและการวางแผนจากฝ่ายวางแผนให้บริการ (Service Planning Department) ในด้านต่างๆ เป็นประจำทุกเดือน ได้แก่ ปริมาณผู้โดยสารคาดการณ์ในแต่ละเส้นทาง (Line Load) ความสามารถและความเพียงพอสำหรับการให้บริการของอุปกรณ์ เช่น ประตูตรวจสอบบัตรโดยสารอัตโนมัติ เป็นต้น ซึ่งผลจากการตรวจติดตามนั้นจะรายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูงให้รับทราบและพิจารณา เพื่อให้สามารถวางแผนงานในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงาน

บีทีเอสซีได้กำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จในเรื่องความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Journey On-Time) และความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า (Train Reliability) เพื่อใช้สำหรับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในด้านการรักษาเสถียรภาพของความตรงต่อเวลาและความน่าเชื่อถือต่อการเดินรถ ตลอดจนใช้เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานกับผู้ประกอบการระบบขนส่งมวลชนรายอื่นทั้งในและต่างประเทศ สำหรับในปี 2561/62 พบว่า ผลการดำเนินงานสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Journey On-Time) มีค่าเท่ากับร้อยละ 99.85 (เป้าหมายร้อยละ 99.50) และความเชื่อถือต่อการเดินรถ (Train Reliability) มีค่าเท่ากับ 83,400 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง (เป้าหมาย 35,000 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง) ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงานด้านความตรงต่อเวลาของรถไฟฟ้า

ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร
(Passenger Journey On-Time) (ร้อยละ)

ผลการดำเนินงานด้านความน่าเชื่อถือต่อการเดินรถ

ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า (Train Reliability)
(ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง)

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน 5 ปี (2562/63-2566/67)

- ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ร้อยละ 70

เป้าหมายปี 2561/62

- ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ร้อยละ 70

ผลการดำเนินงานปี 2561/62

- ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ร้อยละ 75.60

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์

ด้วยเป้าหมายที่มุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตของคนเมือง ด้วยการสร้างและพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการที่ลงตัว เพื่อตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตของคนเมืองตามแนวคิด “ซิตี้ โซลูชั่นส์” กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงให้ความสำคัญกับการนำเสนอบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด และการเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง เป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ และกำหนดทิศทางของการดำเนินงาน เพื่อให้ธุรกิจนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างลงตัว เหมาะสมกับรูปแบบการใช้ชีวิตและพฤติกรรมการใช้งานที่ปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัย นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังรับฟังทุกเสียงสะท้อนของลูกค้าทุกกลุ่มผ่านช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัยและเป็นระบบ เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การดูแลลูกค้าและการสร้างความพึงพอใจ (Customer Care and Satisfaction)

แนวทางการดำเนินงาน

การสร้างความพึงพอใจของลูกค้านับว่าเป็นเรื่องสำคัญที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสยึดถือมาตลอด โดยเฉพาะธุรกิจระบบขนส่งมวลชน ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของกลุ่มบริษัทบีทีเอส อีกทั้งยังสะท้อนภาพลักษณ์ของกลุ่มบริษัทบีทีเอสต่อสาธารณชน โดยบีทีเอสซีซึ่งดำเนินธุรกิจระบบขนส่งมวลชน มีการทำงานร่วมกับกลุ่มธุรกิจอื่นๆ ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส เช่น บัตรแรบบิท สื่อโฆษณาและร้านค้าในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เป็นต้น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการสร้างและตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มบริษัทบีทีเอสใส่ใจกับทุกความต้องการของลูกค้าและผู้ใช้บริการ โดยมีระบบการตรวจสอบและติดตามเพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยผลการดำเนินงานในปัจจุบัน สามารถนำมาเป็นส่วนช่วยในการกำหนดตั้งเป้าหมายสำหรับการดำเนินงานในอนาคต ส่งผลให้เกิดการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดจนมุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่ดีที่สุดของประเทศไทย

การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนที่จะนำเสนอบริการที่ตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้าอย่างเป็นรูปธรรม บีทีเอสซีมีระบบการอบรมเจ้าหน้าที่สถานี นายสถานี เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย รวมถึงเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่ต้องมีการปฏิบัติงานกับลูกค้าและผู้ใช้บริการ โดยได้กำหนดให้พนักงานทุกคนที่ต้องปฏิบัติงานกับลูกค้าและผู้ใช้บริการเข้ารับการอบรมด้านการบริการ หลักสูตรมาตรฐานการบริการ และหลักสูตรจริยธรรมในงานบริการ เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการต่อลูกค้าและสามารถจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องกับลูกค้าอย่างเหมาะสม

นอกจากนี้ ในปัจจุบันพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้ายังได้เปลี่ยนแปลงไป โดยลูกค้าต้องการความรวดเร็ว สะดวกสบาย เข้าถึงได้ง่ายสามารถติดต่อรับการบริการทุกที่อย่างไม่มีข้อจำกัด บริษัทฯ ได้เล็งเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงนี้จึงได้เพิ่ม ช่องทางการติดต่อสื่อสารออนไลน์กับลูกค้าอีกช่องทางหนึ่ง เพื่อให้ผู้โดยสารได้รับข่าวสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น นอกจากนั้น บริษัทฯ ยังได้จัดทีมเจ้าหน้าที่เพื่อรับผิดชอบช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าโดยตรง ในกรณีที่สอบถามหรือมีข้อคำถาม ก็สามารถประสานงานได้ทันที เพื่อตอบคำถามหรือแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว อันเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า

BTS Official

รถไฟฟ้าบีทีเอส

BTSSkyTrain Application

BTS SkyTrain

บีทีเอสซียังมีนโยบายสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็น กลุ่มครอบครัว กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มนักท่องเที่ยว กลุ่มนักปั่นจักรยาน หรือกลุ่มคนพิการ โดยได้สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการกลุ่มต่างๆ ด้วยการติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการกลุ่มต่างๆ สามารถเข้าถึงการบริการที่สถานีรถไฟฟ้าได้เหมือนกับผู้ใช้บริการปกติในทุกสถานี รวมถึงการจัดเจ้าหน้าที่สถานีและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ผ่านการอบรมคอยอำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการกลุ่มต่างๆ อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ยังได้จัดกิจกรรมพิเศษในช่วงเทศกาลต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยยกเว้นค่าโดยสารให้แก่ผู้ใช้บริการที่เข้าเกณฑ์ตามเงื่อนไขของกิจกรรม เช่น ในวันเด็ก เด็กที่มีส่วนสูงไม่เกิน 140 เซ็นติเมตร นั่งรถไฟฟ้าบีทีเอสฟรีตลอดทุกเส้นทาง ซึ่งปกติจะยกเว้นค่าโดยสารเฉพาะเด็กที่มีส่วนสูงไม่เกิน 90 ซม. เท่านั้น ในวัน CAR Free Day กลุ่มนักปั่นจักรยานจะได้รับการยกเว้นค่าโดยสาร เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน

เพื่อเป็นการวัดผลการดำเนินงานด้านต่างๆ บีทีเอสซีได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นประจำทุกปี โดยมอบหมายให้สวนดุสิตโพล ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางและมีความน่าเชื่อถือดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในสถานีรถไฟฟ้าทั้ง 35 สถานี โดยในปี 2561/62 สุ่มตัวอย่างทุกสถานีรวม 2,726 ตัวอย่างเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสด้านต่างๆ จากผลการสำรวจพบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้โดยสารในระดับมากต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสประจำปี 2561/62 คิดเป็นร้อยละ 75.60 ซึ่งเป็นอัตราที่เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา และสูงกว่าเป้าหมายซึ่งกำหนดไว้ที่ 70

ผลการดำเนินงานด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ร้อยละ)

เรื่องเล่าจากหนูด่วน

การให้บริการคือหัวใจหลักของการดำเนินงานของบีทีเอสซี ดังนั้นบริษัทฯจึงให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกกลุ่ม โดยต้องการให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถใช้บริการขนส่งสาธารณะได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุ หรือกลุ่มคนพิการ โดยเฉพาะกลุ่มคนพิการนั้น บีทีเอสซีได้อำนวยความสะดวกบีทีเอสซี ยังคงให้ความดูแลอย่างต่อเนื่อง โดยติดตั้งอุปกรณ์อำนวนความสะดวกเพื่อสนับสนุนให้คนพิการสามารถใช้รถไฟฟ้าได้เหมือนผู้โดยสารทั่วไป คือการสร้างทางลาดสำหรับรถเข็นผู้พิการ พื้นผิวต่างสัมผัสบนพื้นบริเวณสถานี อักษรเบรลล์ที่ปุ่มกดลิฟต์สำหรับผู้พิการทางสายตา และการติดตั้งเครื่องออกบัตรโดยสารอัตโนมัติในระดับความสูงที่ผู้พิการนั่งรถเข็นสามารถใช้บริการได้ รวมทั้งพนักงานประจำสถานี และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ผ่านการอบรมด้านการดูแลและช่วยเหลือคนพิการเบื้องต้น จะช่วยอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการที่มาใช้บริการรถไฟฟ้า นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีนโยบายให้ผู้พิการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการยกเว้นค่าโดยสาร เพียงแสดงบัตรหรือสมุดประจำตัวผู้พิการที่ออกโดยสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ภายใต้เงื่อนไขว่าผู้พิการที่เข้ามาใช้บริการในระบบจะต้องได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่สถานี หรือเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยซึ่งผ่านการอบรมด้านการดูแลและช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้พิการ คอยอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยตลอดการเดินทาง ทั้งนี้ ในปี 2561/62 มีผู้พิการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมากถึง 1,075,830 คน เพิ่มขึ้นกว่า 63,717 คน จากจำนวน 1,012,113 คน ในปี 2560/61

การจัดการข้อร้องเรียน (Complaints Management)

แนวทางการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้านับเป็นข้อมูลที่มีค่าและเป็นเสียงสะท้อนต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด กลุ่มบริษัทบีทีเอสจะมีการติดต่อกลับลูกค้าทุกครั้งเพื่อแจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา โดยช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็นได้จัดให้มีช่องทางที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกต่อลูกค้าและผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแจ้งเรื่องผ่านศูนย์ฮอตไลน์ กล่องรับความคิดเห็นประจำสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส อีเมล โซเชียลมีเดีย และเว็บไซต์

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
รถไฟฟ้าบีทีเอส
02-617-6000

แรบบิท ฮอตไลน์
02-617-8383

แรบบิท รีวอร์ดส์
ฮอตไลน์
02-618-3777

แรบบิท ไลน์เพย์
คอลเซ็นเตอร์
02-026-3779

กล่องรับความคิดเห็น
ประจำสถานีรถไฟฟ้า
บีทีเอส

อีเมล
nuduan@bts.co.th

- BTS Official
- @rlpcs

- รถไฟฟ้าบีทีเอส
- RabbitCard
- RabbitReward
- RabbitLINEPay

Application:
- BTS SkyTrain
- Rabbit Reward
- RabbitLINEPay

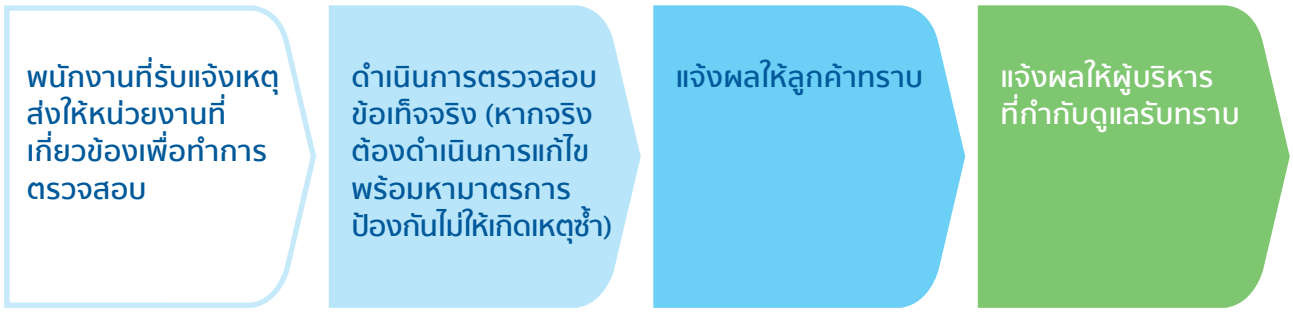
BTS SkyTrain

- www.bts.co.th
- www.rabbit.co.th
- www.rewards.rabbit.co.th

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

แนวทางการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้านับเป็นข้อมูลที่มีค่าและเป็นเสียงสะท้อนต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มบริษัท บีทีเอส ให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด กลุ่มบริษัทบีทีเอสจะมีการติดต่อกลับลูกค้าทุกครั้งเพื่อแจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา โดยช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็นได้จัดให้มีช่องทางที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกต่อลูกค้าและผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแจ้งเรื่องผ่านศูนย์ฮอตไลน์ กล่องรับความคิดเห็นประจำสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส อีเมล โซเชียลมีเดีย และเว็บไซต์



ผลการดำเนินงาน

จากช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการ พบว่าในปี 2561/62 มีจำนวนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งหมด 50,823 เรื่อง โดยแบ่งเป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ (Information/Suggestion) เช่น การติดตั้งบันไดเลื่อน การติดตั้งเครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติเพิ่มเติม การติดตั้งรั้วและประตูอัตโนมัติ (Platform Screen Doors) เป็นต้น จำนวน 49,051 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.00 การรับเรื่องร้องเรียน (Complaint) จำนวน 1,772 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 3.00 ซึ่งในจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับ เป็นข้อร้องเรียนจากความผิดพลาดจากการให้บริการ จำนวน 250 เรื่อง หรือร้อยละ 0.49 จากจำนวนความคิดเห็นทั้งหมด

บีทีเอสซีได้ตั้งเป้าหมายต้องมีจำนวนข้อร้องเรียนน้อยกว่า 2 ข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้โดยสาร 1 ล้านเที่ยวคน โดยปี 2561/62 มีจำนวนข้อร้องเรียน 0.97 ข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้โดยสาร 1 ล้านเที่ยวคน ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนทั้งหมดได้รับการแก้ไขครบทุกกรณี หรือ ร้อยละ 100 ของข้อร้องเรียนทั้งหมด และแจ้งผลการปรับปรุงแก้ไขให้กับผู้ร้องเรียน ซึ่งเป็นไปตามดัชนีชี้วัดที่กำหนดไว้

ผลการดำเนินงานด้านข้อร้องเรียน

จำนวนข้อร้องเรียน
(ข้อร้องเรียนต่อผู้โดยสาร 1 ล้านเที่ยวคน)

ประเภทข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของพนักงาน	149
• เจ้าหน้าที่สถานี	114
• เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	32
• พนักงานควบคุมรถไฟฟ้า	3
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความขัดข้องของรถไฟฟ้า	17
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความขัดข้องของอุปกรณ์รถไฟฟ้าและสถานี	74
อื่นๆ	10

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ (Products and Services Development)

แนวทางการดำเนินงาน

นอกเหนือจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ลูกค้าผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับแล้ว กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังมุ่งพัฒนาระบบการให้บริการบัตรโดยสารให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ครอบคลุมรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนเมือง และเพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตและความสะดวกสบายในการให้บริการเครือข่ายระบบขนส่งมวลชนของประเทศไทยให้ทัดเทียมระดับสากล

ปัจจุบัน พฤติกรรมการใช้ชีวิตและการใช้บริการทางการเงินเปลี่ยนไปตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ประกอบกับการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยตั้งเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นสังคมไร้เงินสดในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายระยะยาวของกลุ่มบริษัทบีทีเอส สำหรับกลุ่มธุรกิจบริการที่มุ่งนำพากรุงเทพมหานครสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ผ่านบริการ Micro Payment ในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้พัฒนา “แรบบิท” ให้เป็นมากกว่าบัตรโดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส และรถโดยสารบีอาร์ แต่ยังสามารถรองรับการชำระได้ทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์

นอกจากนี้ ด้วยลักษณะทางธุรกิจที่ความเชื่อมโยงต่อเนื่องกันระหว่างวีจีไอและแรบบิท กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้ผสานศักยภาพของทั้งสองกลุ่มธุรกิจ เพื่อพัฒนารูปแบบสื่อโฆษณานอกบ้านดั้งเดิม ไปสู่ศูนย์กลางสื่อโฆษณาภายใต้ฐานข้อมูลแบบครบวงจร (Data Centric Media Hypermarket) ด้วยการอาศัยฐานข้อมูลพฤติกรรมผู้บริโภคมาใช้ในการวิเคราะห์และวางแผนการใช้สื่อโฆษณาให้กับลูกค้า

ผลการดำเนินงาน

ความเปลี่ยนแปลงของโลกและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลต่อรูปแบบการใช้วีวิตและการใช้บริการทางการเงินให้มีความหลากหลายมากขึ้น รวมถึงส่งผลต่อความคาดหวังของลูกค้าที่ต้องการบริการที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา และเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูล แรบบิท ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์จึงได้พัฒนาตัวเองให้สามารถรองรับการชำระได้ทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ และพัฒนาต่อยอดบริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง

การพัฒนาระบบการชำระค่าโดยสารบีทีเอส

เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้พัฒนาระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านบัตรแรบบิทให้ครอบคลุมบริการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็น การผูกบัตรแรบบิทเข้ากับแอปพลิเคชันแรบบิทไลน์ เพย์ ซึ่งทำให้สามารถเติมเงินและซื้อเที่ยวเดินทางผ่านการตัดเงินในกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) รวมทั้งยังสามารถเช็คยอดเงินคงเหลือ และตรวจสอบประวัติการเดินทางย้อนหลังได้อีกด้วย หรือการชำระบัตรโดยสารเที่ยวเดียวด้วยระบบคิวอาร์โคด (QR Code Payment)

ในปี 2561/62 จำนวนบัตรแรบบิทที่ออกและผู้ลงทะเบียนใช้งานแอปพลิเคชันแรบบิท-ไลน์ จำนวนทั้งสิ้น 11 ล้านใบ และ 5.5 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้นจากปี 2560/61 ซึ่งมีบัตรแรบบิทที่ออกและผู้ลงทะเบียนใช้งานแอปพลิเคชันแรบบิท-ไลน์ จำนวนทั้งสิ้น 8.95 ล้านใบ และ 4 ล้านบัญชี ตามลำดับ

<table>
<tr><th>การชำระเงินแบบออฟไลน์: บัตรแรบบิท</th><th>การชำระเงินแบบออนไลน์: แรบบิท ไลน์ เพย์</th></tr>
<tr><td>ผู้ให้บริการ E-Money ที่เป็นได้ทั้งบัตรโดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส รถโดยสารบีอาร์ที และยังใช้ชำระค่าสินค้าและบริการกับร้านค้าชั้นนำมากมาย
11 ล้านใบ ผู้ถือบัตรแรบบิท ณ 31 มี.ค. 62
157 แบรนด์สินค้าและบริการ
>5,700 จุดบริการรองรับบัตรแรบบิท
 </td><td>กระเป๋าเงินมือถือที่รวมอยู่ในแอพพลิเคชันส่งข้อความชั้นนำ ที่รองรับบริการการชำระเงินแบบออนไลน์ ผ่านคิวอาร์โค้ท ผ่านเงินสดในกระเป๋าเงินมือถือ รวมถึงผ่านการผูกบัญชีธนาคารและบัตรเครดิต
5.5 ล้านผู้ใช้งาน
>50,000 จุดรองรับบริการชำระเงินด้วย RLP
 </td></tr>
<tr><th colspan="2">บริการอื่นๆ</th></tr>
<tr><td>แรบบิทร่วม: การร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น สถาบันการเงินหรือองค์กรธุรกิจ ที่ต้องการผนวกประโยชน์ใช้สอยของแรบบิทเข้ากันกับบัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือบัตรและอุปกรณ์ชนิดอื่นๆ

จำนวนผู้ถือบัตร 81,172 ราย
มูลค่าสินเชื่อรวม 3.61 ล้านบาท

จำนวนผู้ถือบัตร 3.41 ล้านราย
 </td><td>แรบบิท รีวอร์ดส โปรแกรมสะสมคะแนนที่ได้พัฒนาต่อยอดสำหรับผู้ถือบัตรแรบบิท เพื่อสะสมคะแนนจากการใช้จ่ายผ่านผลิตภัณฑ์แรบบิททุกประเภท คะแนนแครอทรีวอร์ดสสามารถนำมาแลกรับของรางวัลและส่วนลดสินค้าและบริการได้
สมาชิกแรบบิท รีวอร์ดส 3.2 ล้านราย

เครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจที่รองรับการชำระเงินด้วยบัตรแรบบิทและแรบบิท ไลน์ เพย์
 </td></tr>
</table>

การใช้ข้อมูลและการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

แรบบิทให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนารูปแบบสินค้าให้มีความหลากหลายและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มายิ่งขึ้น รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานเพื่อปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพและเหมาะสมกับพฤติกรรมของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างถูกต้องเหมาะสม อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาและการใช้งานข้อมูลของลูกค้าอย่างระมัดระวัง โดยจัดให้มีนโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ โดยเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์แรบบิท https://card.rabbit.co.th

นอกจากนี้ แรบบิทยังได้วางมาตรการและแนวทางในการปกป้องความปลอดภัยของข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดการรั่วไหลของข้อมูล โดย

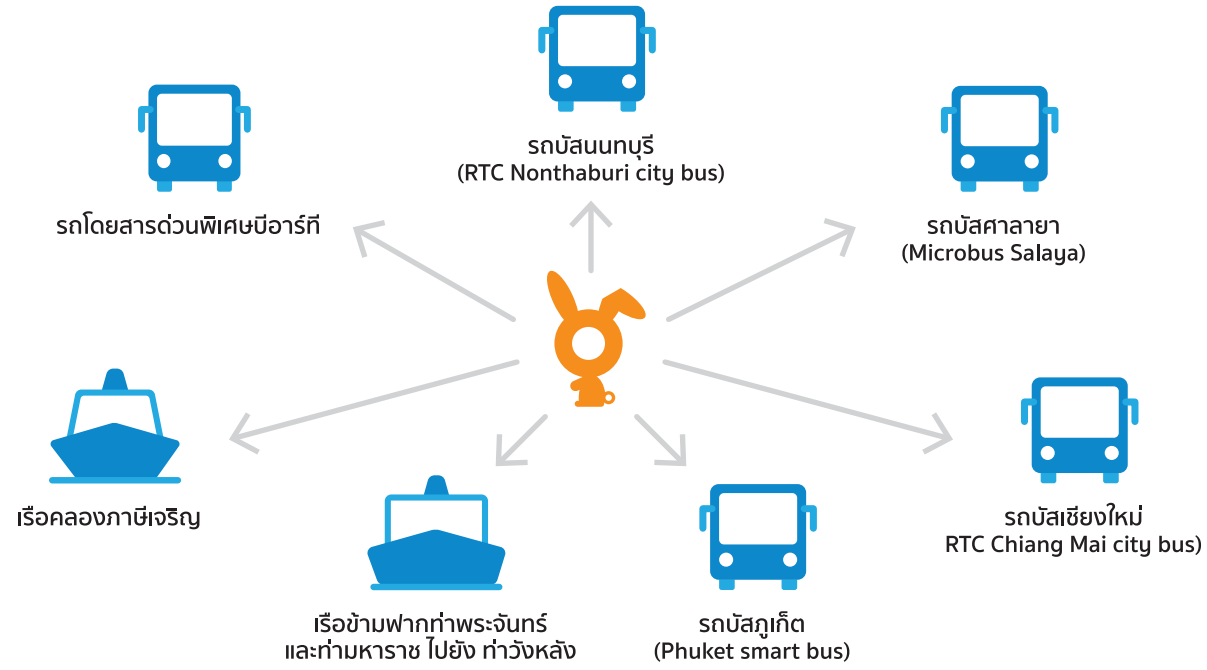
- กำหนดสิทธิพนักงานในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ทำให้พนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเท่านั้นสามารถตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าได้
- ป้องกันการเชื่อมต่อกันเข้าสู่ระบบจากเครือข่ายสาธารณะ และอนุญาตให้เฉพาะบุคคลภายในเข้าถึงระบบโดยผ่านเครือข่ายภายในองค์กรเท่านั้น เพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหลและความเสี่ยงในการละเมิดและการนำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไปใช้อย่างไม่เหมาะสม
- เข้ารหัสข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่รับจากช่องทางต่างๆ และจัดส่งในช่องทางที่ปลอดภัยตามมาตรฐานสากล เพื่อนำมาบันทึกในระบบ CRM Data Warehouse
- ฝึกอบรมพนักงานใหม่ในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และมีการฝึกอบรมประจำปีให้พนักงานทุกคนเพื่อเป็นเน้นย้ำให้มีความตระหนักถึงนโยบายดังกล่าว
- เฝ้าระวังเพื่อตรวจจับความผิดปกติแก้ไขปัญหาและติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อตรวจสอบความรัดกุมและประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการดำเนินงานดังกล่าว แรบบิทไม่มีกรณีร้องเรียนเรื่องการรั่วไหลของข้อมูลลูกค้าหรือกรณีการละเมิดและนำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไปใช้อย่างไม่เหมาะสม

เรื่องเล่าจากหนูด่วน

บัตรแรบบิท เชื่อมโยงทุกการเดินทาง

บัตรแรบบิทนอกจากใช้เดินทางกับรถไฟฟ้าบีทีเอสได้ แบบมีส่วนลดค่าโดยสารทั้งจากการเติมเที่ยวเดินทางและการเติมเงินยังสะดวกสบาย เพราะเชื่อมต่อการเดินทางที่หลากหลาย



เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน 5 ปี (2562/63-2566/67)

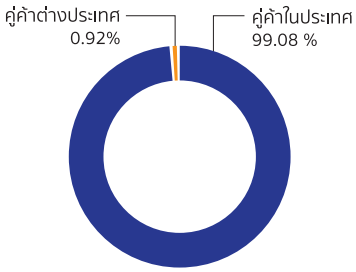
- คู่ค้าร้อยละ 100 ได้รับทราบจริยธรรมคู่ค้าที่ระบุประเด็นการดำเนินงานครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (ESG Criteria)

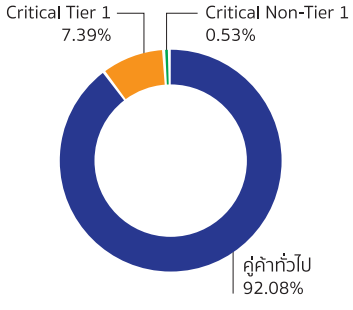
เป้าหมายปี 2561/62

- คู่ค้ากลุ่มสำคัญ (Critical Tier 1 & Non-Tier 1) ร้อยละ 100 ลงนามรับทราบจริยธรรมคู่ค้าที่ระบุประเด็นการดำเนินงานครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (ESG Criteria)
- คู่ค้ากลุ่มคู่ค้าสำคัญ (Critical Tier 1 & Non-Tier 1) ร้อยละ 100 ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG

ผลการดำเนินงานปี 2561/62

- คู่ค้ากลุ่มสำคัญ (Critical Tier 1 & Non-Tier 1) ร้อยละ 100 ลงนามรับทราบจริยธรรมคู่ค้าที่ระบุประเด็นการดำเนินงานครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (ESG Criteria)
- คู่ค้ากลุ่มคู่ค้าสำคัญ (Critical Tier 1 & Non-Tier 1) ร้อยละ 100 ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG





การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน เช่นเดียวกับการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในด้านอื่นๆ โดยมุ่งเน้นการบริหารห่วงโซ่อุปทานด้วยหลักธรรมาภิบาลและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสทั้งทางตรงและทางอ้อม ขณะเดียวกันยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ ผ่านห่วงโซ่อุปทานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสอีกด้วย

แนวทางการดำเนินงาน

เพื่อลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ กลุ่มบริษัทบีทีเอสกำหนดขั้นตอนและกระบวนการประเมินความเสี่ยงและคัดเลือกคู่ค้าที่มีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ และสามารถส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดขององค์กร รวมถึงวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและประเมินความเสี่ยงด้านธุรกิจ โดยให้ความสำคัญต่อความเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจเป็นหลัก และนำผลการประเมินมาจัดกลุ่มคู่ค้าเพื่อวางแผนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับเสี่ยง

นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังคำนึงถึงบทบาทและหน้าที่ของคู่ค้าซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้กลุ่มบริษัทบีทีเอสสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน โดยได้จัดทำจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้าขึ้น เพื่อเป็นหลักปฏิบัติสำหรับคู่ค้าของกลุ่มบริษัทบีทีเอสครอบคลุมด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Environmental, Social and Governance – ESG) เพื่อป้องกันและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และกลุ่มบริษัทบีทีเอส เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างยั่งยืนตลอดทั้งระบบการจัดซื้อจัดจ้าง (Supply Chain) ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2561/62 กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีคู่ค้าที่อยู่ใน Approved Supplier List จำนวน 758 ราย แบ่งเป็นคู่ค้าในประเทศจำนวน 751 รายและคู่ค้าต่างประเทศจำนวน 7 ราย โดยในปี 2561/62 มียอดการจัดซื้อจัดจ้างรวมทั้งสิ้น 5,143.34 ล้านบาท ในจำนวนคู่ค้าทั้งหมดนี้ มีคู่ค้ากลุ่มคู่ค้าสำคัญรวม 60 ราย เป็น Critical Tier 1 จำนวน 56 ราย และ Critical Non-Tier 1 จำนวน 4 รายซึ่งคู่ค้าในกลุ่มนี้ถือเป็นคู่ค้าที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญ โดยทุกราย หรือร้อยละ 100 ต้องได้รับและลงนามตอบรับใน Acknowledgement Letter เพื่อรับทราบและเข้าใจแนวทางการดำเนินธุรกิจและหลักปฏิบัติสำหรับคู่ค้าของกลุ่มบริษัทบีทีเอสครอบคลุมด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี (ESG Criteria) ที่ระบุไว้ในจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า โดยคู่ค้าทุกรายจะต้องไม่ทำการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากการจ้างงาน ไม่ใช้แรงงานเด็ก ไม่จ้างงานผิดกฎหมาย มีจริยธรรมทางธุรกิจ และมีการบริหารจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดี นอกจากนี้ ยังต้องได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG Criteria จากผลการประเมินประเมิน ความเสี่ยงด้าน ESG Criteria ผ่านแบบประเมินตนเองของคู่ค้าด้านความยั่งยืน พบว่ามีคู่ค้าที่มีความเสี่ยงด้าน ESG Criteria รวม 7 ราย และแบ่งเป็น Tier 1 จำนวน 5 ราย และ Non-Tier 1 จำนวน 2 ราย กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ดำเนินการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของคู่ค้าให้เป็นไปตามจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้าอย่างเคร่งครัด จากการประเมินพบว่าไม่มีคู่ค้าที่พบว่ามีแนวโน้มก่อให้เกิดผลกระทบทางสังคม หรือสิ่งแวดล้อมจนเป็นเหตุให้กลุ่มบริษัทบีทีเอสต้องทำการแจ้งเตือนเพื่อปรับปรุง หรือยกเลิกสัญญาจ้าง

กระบวนการประเมินความเสี่ยงคู่ค้าด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล

<table>
<tr><th>สินค้าและบริการภายใต้กระบวนการจัดซื้อ</th><th colspan="3">การประเมินความเสี่ยงคู่ค้าประจำปี</th></tr>
<tr><td rowspan="2">• การคัดเลือกคู่ค้าที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของบริษัท (Pre-qualification)
• การประเมินคุณภาพและราคา (Price Performance)
• การตรวจประเมินด้านความยั่งยืน (ESG Criteria)</td><td rowspan="2">• การจัดกลุ่มคู่ค้าตามลำดับความสำคัญและความเสี่ยงที่มีผลต่อความยั่งยืนและความเสี่ยงที่มีผลต่อกระบวนการจัดซื้อ (Supplier Risk Assessment)</td><td>• การประเมินความพึงพอใจคู่ค้าประจำปี เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน
• การทบทวนและประเมินผลงานคู่ค้ารายปี รวมถึงมีการแบ่งปันความคิดเห็นเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานของคู่ค้า</td><td>• การจัดให้คู่ค้ารับทราบผลการประเมินเพื่อให้คู่ค้าได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพการดำเนินธุรกิจร่วมกัน</td></tr>
<tr><td>การประเมินคู่ค้า
(Performance Evaluation)</td><td>การคัดเลือกคู่ค้า
(Supplier Selection)</td></tr>
<tr><td>การคัดเลือกคู่ค้า
(Supplier Selection)</td><td>การจัดลำดับขั้นคู่ค้า
(Supplier Segmentation)</td><td colspan="2"></td></tr>
</table>

กระบวนการในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคู่ค้า

ในด้านการประเมินผลคู่ค้า กลุ่มบริษัทบีทีเอสส่งแบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการของคู่ค้าที่อยู่ใน Approved Supplier List ทุกรายการ สำหรับคู่ค้าที่ได้รับการประเมินว่ามีความเสี่ยงด้านESGกลุ่มบริษัทบีทีเอสจัดส่งแบบประเมินคู่ค้าด้านความยั่งยืนตรงถึงคู่ค้าแต่ละรายเพื่อให้ทำการประเมินตนเองพร้อมแนบเอกสารสำคัญที่เกี่ยวข้องกับมายังหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและข้อเท็จจริง รวมถึงให้คำแนะนำแก่คู่ค้าเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพและบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่ากลุ่มบริษัทบีทีเอสได้รับสินค้าและบริการผ่านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างอย่างยั่งยืน ในกรณีที่คู่ค้ารายใดมีผลการประเมินด้าน ESG ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด กลุ่มบริษัทบีทีเอสจะเชิญคู่ค้าเข้าพบ เพื่อร่วมกันหารือแนวทางการดำเนินการตามความเหมาะสม ทั้งนี้ หากคู่ค้า ไม่สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนด กลุ่มบริษัทบีทีเอสจะมีบทลงโทษคู่ค้าตามความเหมาะสมเพื่อยกระดับให้คู่ค้าพัฒนาทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ไปพร้อมกันอย่างยั่งยืน

ยกระดับความปลอดภัย

ในฐานะผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสและผู้บริหารจัดการสื่อโฆษณาและพื้นที่เชิงพาณิชย์ในระบบขนส่งมวลชน ความปลอดภัยนับเป็นเป้าหมายหลักของการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส รวมถึงความปลอดภัยในการทำงานของคู่ค้านับเป็นความเสี่ยงที่สำคัญ การลดการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บและการสูญเสียชีวิตจากการปฏิบัติงานของคู่ค้าจึงเป็นเป้าหมายที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสต้องดำเนินการให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการติดตั้งงานต่างๆของคู่ค้าและผู้รับเหมาโดยเฉพาะพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสบีทีเอสซีกำหนดให้ผู้รับเหมาซึ่งครอบคลุมถึงวีจีไอและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ในระดับหัวหน้าผู้ควบคุมงานทุกรายต้องเข้ารับการอบรมเรื่องมาตรฐานการดำเนินงานอย่างปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส รวมถึงทดสอบความเข้าใจก่อน-หลังการฝึกอบรม เพื่อประเมินประสิทธิภาพของผู้รับเหมาในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยกับองค์กร โดยบริษัทผู้รับเหมาที่ผ่านการทดสอบจะถูกบันทึกผลการผ่านหลักสูตรฝึกอบรมลงโปรแกรม Operation License Systemเพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลของบีทีเอสซีทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ความรู้และคำแนะนำแก่คู่ค้าและผู้รับเหมาให้เกิดความปลอดภัยในการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2561/62 คู่ค้าและผู้รับเหมาที่ต้องเข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้รับเหมา

อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้รับเหมา
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

อัตราการเสียชีวิตของผู้รับเหมา (คน)

การดำเนินงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

กลุ่มบริษัทบีทีเอสตระหนักถึงโอกาสในการร่วมส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ด้วยการดำเนินธุรกิจหลักในระบบขนส่งมวลชน ซึ่งเป็นการระบบการขนส่งคาร์บอนต่ำที่ไม่เพียงแต่ช่วยตอบสนองความเร่งรีบของสังคมในปัจจุบัน หากแต่ยังช่วยลดปัญหามลพิษอันเกิดจากการคมนาคมขนส่งในรูปแบบเดิม กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งมั่นพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้พลังงานในการขับเคลื่อนระบบรถไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมตลอดห่วงโซ่คุณค่า เพื่อความยั่งยืนของธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศ

ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อรายได้การเดินรถ-กม. (กิโลวัตต์-ชม./ระยะทาง 1 กม.ของตู้โดยสาร)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
<2.80	2.73

พลังงานขับเคลื่อน (กิโลวัตต์-ชม. ต่อ 1,000 ผู้โดยสาร-กม. ต่อเดือน)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
<50	41.40

พลังงานในสถานีรถไฟฟ้า (กิโลวัตต์-ชม.ต่อวัน)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
< 63,000	62,794

ปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมด (เมกะวัตต์-ชม.)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
119,500	117,139

• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ขับเคลื่อน (เมกะวัตต์-ชม.)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
77,500	75,263

• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ไม่ขับเคลื่อน (เมกะวัตต์-ชม.)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
42,000	41,876

ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
67,771	65,960

• ทางตรง (ขอบเขตที่ 1) (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
2,771	2,553

• ทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2) (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
65,000	63,407

ปริมาณของเสียทั้งหมดที่ถูกกำจัด (เมตริกตัน)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
99.34	97.82

ปริมาณของเสียอันตรายที่ถูกกำจัด (เมตริกตัน)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
86.49	85.81

ปริมาณของเสียทั่วไปที่ถูกกำจัด (เมตริกตัน)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
12.85	12.01

ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงจากรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT (กิโลกรัม)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
1,100,000	1,013,085

ปริมาณน้ำใช้ทั้งหมด (ลูกบาศก์เมตร)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
154,000	152,049

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน 5 ปี (2562/63-2566/67)

- ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อรายได้การเดินรถ-กม. <3 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km)
- พลังงานขับเคลื่อน <60 กิโลวัตต์-ชม. ต่อ 1,000 ผู้โดยสาร-กม. ต่อเดือน
- พลังงานในสถานีรถไฟฟ้า <88,200 กิโลวัตต์-ชม.ต่อวัน

เป้าหมายปี 2561/62

- ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อรายได้การเดินรถ-กม. < 2.8 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km)
- พลังงานขับเคลื่อน <50 กิโลวัตต์-ชม. ต่อ 1,000 ผู้โดยสาร-กม. ต่อเดือน
- พลังงานในสถานีรถไฟฟ้า <63,000 กิโลวัตต์-ชม.ต่อวัน

ผลการดำเนินงานปี 2561/62

- ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อรายได้การเดินรถ-กม. อยู่ที่ 2.73 กิโลวัตต์-ชม.ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) •
- พลังงานขับเคลื่อน 41.40 กิโลวัตต์-ชม. ต่อ 1,000 ผู้โดยสาร-กม. ต่อเดือน
- พลังงานในสถานีรถไฟฟ้า 62,794 กิโลวัตต์-ชม.ต่อวัน

ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน

จากความผันผวนของราคาพลังงานและข้อจำกัดของแหล่งพลังงาน ส่งผลให้ราคาพลังงานไฟฟ้ามีแนวโน้มสูงขึ้น รวมถึงปัจจัยจากนโยบายระดับสากลตามข้อตกลงปารีสที่มีเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อรักษาการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกให้ต่ำกว่า 2 องศาเซลเซียส กลุ่มบริษัทบีทีเอส ในฐานะผู้ให้บริการระบบขนส่งมวลชนรถไฟฟ้าที่ใช้พลังงานไฟฟ้าเป็นพลังงานหลักในการดำเนินธุรกิจ ตระหนักเป็นอย่างยิ่งถึงการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการช่วยลดการเกิดมลภาวะต่อสภาพแวดล้อม เราจึงมุ่งมั่นในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการดำเนินงานให้มีความทันสมัย เพื่อให้สามารถประหยัดพลังงาน และศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดหาแหล่งพลังงานทดแทน ตลอดจนใช้พลังงานได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

“แม้รถไฟฟ้าเป็นระบบขนส่งมวลชนที่ใช้พลังงานต่อ passenger-kilometer น้อยที่สุด และสะอาดที่สุด แต่เมื่อเทียบกับโหมดการเดินทางอื่นๆ รถไฟฟ้าบีทีเอสยังเป็นธุรกิจที่มีความจำเป็นในการใช้พลังงานค่อนข้างสูงและมีแนวโน้มความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ตามจำนวนผู้โดยสารที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการบริหารจัดการในเรื่องการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าจึงถือเป็นเป้าหมายหลักที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งมาโดยตลอด

ทั้งด้านการใช้พลังงานให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด และด้านการควบคุมการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าเท่าที่จำเป็นโดยให้มีการจัดทำตัวชี้วัดอย่างเข้มงวดในทุกเดือน เพื่อมุ่งเน้นว่าพลังงานต่างๆ นั้นได้ถูกใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ด้วยเล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าว กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้นำเอาการอนุรักษ์พลังงานขึ้นเป็นนโยบายสำคัญดำเนินการควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท เพื่อให้มีแนวทางรวมถึงมาตรการดำเนินงานที่ชัดเจนให้แก่พนักงานทุกคนในองค์กรเพื่อให้มั่นใจว่าการใช้พลังงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสต่อไปในอนาคตจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนต่อไป”

นายสุรพงษ์ เลาหะอัญญา
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่
บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

แนวทางการดำเนินงาน

ด้วยจำนวนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสและเส้นทางส่วนต่อขยายในการให้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้แนวโน้มปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าในการดำเนินธุรกิจเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ บีทีเอสซีจึงมุ่งมั่นบริหารจัดการประสิทธิภาพการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยตั้งเป้าหมายระยะยาวด้านการควบคุมความเข้มข้นการใช้ไฟฟ้าเฉพาะพลังงานไฟฟ้าที่ใช้ในการเดินรถไฟฟ้าไม่เกินค่า3กิโลวัตต์-ชม.ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) โดยมีเป้าหมายระยะสั้นภายในปี 2562/63 ควบคุมความเข้มข้นการใช้ไฟฟ้าเฉพาะพลังงานไฟฟ้าที่ใช้ในการเดินรถไฟฟ้า ไม่เกินค่า 2.8 กิโลวัตต์-ชม.ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km)

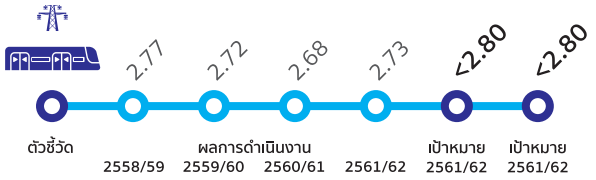
เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมาย การใช้พลังงานไม่เกินปริมาณที่กำหนดไว้ ตั้งแต่ปี 2557/58 บีทีเอสซีได้จัดตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน ทำหน้าที่กำหนดนโยบายอนุรักษ์พลังงาน ประเมินศักยภาพการอนุรักษ์พลังงาน กำหนดเป้าหมายและแผนอนุรักษ์พลังงาน ตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติให้เป็นไปตามเป้าหมายและแผนอนุรักษ์พลังงาน รวมถึงทบทวน วิเคราะห์และแก้ไขข้อบกพร่องของการจัดการพลังงานโดยมีกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (Chief Executive Officer: CEO) ทำหน้าที่เป็นประธาน และมีการจัดประชุมการจัดการด้านพลังงานภายในองค์กร ทุก 3 เดือน โดยมีผู้ตรวจสอบภายนอก (Third Party Audit) ดำเนินการการตรวจสอบและรับรองผลการจัดการด้านพลังงาน และรายงานผลต่อกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) ในเดือนมีนาคมของทุกปี

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

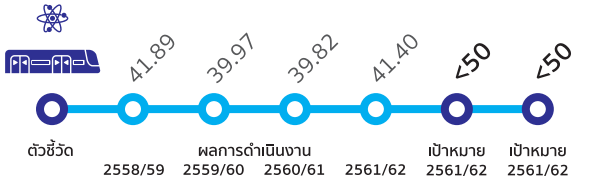
ผลการดำเนินงาน

จากความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการประสิทธิภาพการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด บีทีเอสซีสามารถควบคุมความเข้มข้นการใช้ไฟฟ้าในการเดินรถไฟฟ้าได้ตามเป้าหมายที่กำหนด คือ ไม่เกินค่า 2.8 กิโลวัตต์-ชม.ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) โดยผลการดำเนินงานตลอด 4 ปีที่ผ่านมา พบว่าความเข้มข้นการใช้ไฟฟ้าในการเดินรถไฟฟ้าอยู่ในระดับที่ควบคุมได้ แม้ว่าระยะทางให้บริการและจำนวนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องก็ตาม

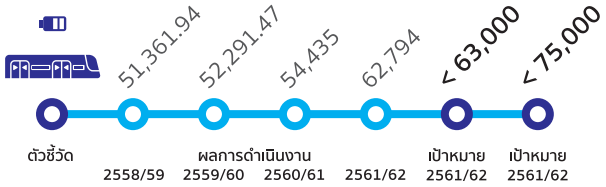
ความเข้มข้นการใช้ไฟฟ้าในการเดินรถ (Electricity Intensity)



ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อรายได้การเดินรถ-กม.
(กิโลวัตต์-ชม./ระยะทาง 1 กม.ของตู้โดยสาร)



พลังงานขับเคลื่อน
(กิโลวัตต์-ชม. ต่อ 1,000 ผู้โดยสาร-กม. ต่อเดือน)



พลังงานในสถานีรถไฟฟ้า (กิโลวัตต์-ชม.ต่อวัน)

ผลการดำเนินงานในปี 2561/62 บีทีเอสซีใช้พลังงานขับเคลื่อนและพลังงานในสถานีรถไฟฟ้าเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา โดยพบว่าพลังงานขับเคลื่อนที่ใช้มีค่าเท่ากับ 41.40 กิโลวัตต์-ชม. ต่อ 1,000 ผู้โดยสาร-กม. ต่อเดือน ซึ่งยังอยู่ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในขณะที่พลังงานที่ใช้ในสถานีรถไฟฟ้ามีค่าเท่ากับ 62,794 กิโลวัตต์-ชม.ต่อวัน เพิ่มสูงขึ้นจากปีที่ผ่านมา แต่ยังอยู่ในระดับต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้เล็กน้อย ทั้งนี้ เป็นผลมาจากการขยายเส้นทางให้บริการสำหรับโครงการรถไฟฟ้าส่วนต่อขยายสายสีเขียว ช่วงสำโรง-สมุทรปราการ ที่เพิ่มมากขึ้นจากเดิมอีก 9 สถานี ระยะทางรวม 13 กิโลเมตร ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2561 ที่ผ่านมา ซึ่งเปิดให้บริการเร็วกว่ากำหนดที่วางไว้ตามนโยบายของภาครัฐ ดังนั้นในปี 2562/63 บีทีเอสซีปรับเป้าหมายการใช้พลังงานในปี 2562/63 ให้สอดคล้องกับระยะทางให้บริการที่เพิ่มขึ้น รวมถึงเดินหน้าปรับปรุงแผนการใช้พลังงานในระบบรถไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยลดผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อมจากการใช้พลังงาน

ผลการดำเนินงานปริมาณการใช้พลังงาน

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย 2561/62	เป้าหมาย 2562/63
	2558/59	2559/60	2560/61	2561/62		
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมด (เมกะวัตต์-ชม.)	103,624	102,685	106,079	117,139	119,500	125,000
• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ขับเคลื่อน (เมกะวัตต์-ชม.)	70,482	68,988	71,118.05	75,263	77,500	82,000
• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ไม่ขับเคลื่อน (เมกะวัตต์-ชม.)	33,142	33,707	34,960.95	41,876	42,000	43,000
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงจากรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT (กิโลกรัม)	1,364,377	1,364,377	1,016,913.01	1,013,085	1,100,000	1,100,000
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงจากรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT(เมกะวัตต์-ชม.)	17,020.60	17,092.76	12,685.99	12,638.24	13,723.00	13,723.00

ผลการดำเนินงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย 2561/62	เป้าหมาย 2562/63
	2558/59	2559/60	2560/61	2561/62		
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	54,500	58,922	59,006	65,960	67,771	70,771
• ทางตรง (ขอบเขตที่ 1) (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	3,678	3,830	2,562	2,553	2,771	2,771
• ทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2) (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	50,823	55,092	56,444	63,407	65,000	68,000

หมายเหตุ:
1.ข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณหาปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สำหรับการใช้พลังงานไฟฟ้า คือ 0.5413 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ต่อ เมกกะวัตต์-ชั่วโมง (tCO2/Mwh)
2.ข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณหาปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สำหรับการใช้ก๊าซประเภท NGV คือ 2.52 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์ต่อกิโลกรัม NGV (kgCO2/kgNGV)

ผลตอบแทนจากการลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม

สกุลเงิน (บาท)	2558/59	2559/60	2560/61	2561/62
เงินลงทุนสำหรับโครงการประหยัดพลังงาน	43,642,170.00	8,434,000.00	1,088,800.00	1,335,000.00
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	18,970,297.70	3,875,018.67	3,066,832.99	1,245,602.01
ค่าใช้จ่ายทั้งหมด (= เงินลงทุน + ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน)	62,612,467.70	12,309,018.67	4,155,632.99	2,580,602.01
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่สามารถลดได้ หรือสิทธิประโยชน์ทางภาษี	9,243,169.43	1,956,428.69	1,553,056.63	620,587.18
ร้อยละของผลการดำเนินงานต่อรายได้จากการดำเนินงานทั้งหมด	41	49	65	86

การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศชนิดแยกส่วนที่มีประสิทธิภาพสูง (Spilt Type)

การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศชนิดแยกส่วนที่มีประสิทธิภาพสูง (Spilt Type) ที่สถานีรถไฟฟ้า อาคารสำนักงาน และโรงจอดและซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า เพื่อทดแทนเครื่องปรับอากาศเดิมที่หมดอายุการใช้งาน ซึ่งได้ดำเนินการต่อเนื่องมาโดยตลอด โดยในปีนี้ ได้ทำการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศแบบแยกส่วนเป็นจำนวนทั้งสิ้น 51 เครื่อง ส่งผลให้การใช้พลังงานลดลง 223,351กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี หรือประหยัดเงินได้มากกว่า 830,000 บาทต่อปี

การเปลี่ยนเครื่องยนต์สำหรับรถ BRT

สำหรับโครงการรถโดยสารประจำทางด่วนพิเศษ (BRT) บีทีเอสซีเตรียมดำเนินการเปลี่ยนเครื่องยนต์สำหรับรถ BRT ทั้งหมดจำนวน 25 คัน โดยจะเป็นเครื่องยนต์รุ่นใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูงเพื่อทดแทนเครื่องยนต์เดิมที่เริ่มหมดสภาพการใช้งาน รวมทั้งการซ่อมบำรุงหนักของระบบขับเคลื่อนรถ (Overhaul Transmission Gear Box) ซึ่งจะช่วยลดการใช้ก๊าซ NGV เพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และประหยัดพลังงานเพิ่มมากขึ้น โดยกำหนดเริ่มดำเนินการในปี 2561/62 ดำเนินการเสร็จไปแล้ว 11 คัน และจะดำเนินการให้เสร็จทั้ง 25 คัน ภายในเดือนกันยายน ปี 2562

โครงการประหยัดพลังงาน

บีทีเอสซีได้ดำเนินการตามนโยบายการจัดการด้านพลังงาน โครงการประหยัดพลังงานอื่นๆ อีกหลายโครงการ เช่น โครงการขอความร่วมมือปรับตั้งเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศาเซลเซียส โครงการปิดไฟฟ้าเมื่อเลิกใช้งาน โครงการปปรับปรุงวงจรไฟฟ้า โครงการติดตั้งอุปกรณ์ปิดไฟแสงสว่างอัตโนมัติที่ห้องน้ำสถานี เป็นต้น ส่งผลให้ภาพรวมของการใช้พลังงานตั้งแต่มกราคม – ธันวาคมปี2561ลดลงมากกว่า246,000กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี หรือประหยัดเงินได้มากกว่า 919,000 บาทต่อปี

เป้าหมายปี 2561/62

- ปริมาณน้ำใช้ทั้งหมด 154,000 ลูกบาศก์เมตร
- ปริมาณของเสียทั้งหมดที่ถูกกำจัด 99.34 เมตริกตัน
- ปริมาณของเสียอันตรายที่ถูกกำจัด 86.49 เมตริกตัน
- ปริมาณของเสียทั่วไปที่ถูกกำจัด 12.85 เมตริกตัน

ผลการดำเนินงานปี 2561/62

- ปริมาณน้ำใช้ทั้งหมด 152,049 ลูกบาศก์เมตร
- ปริมาณของเสียทั้งหมดที่ถูกกำจัด 97.82 เมตริกตัน
- ปริมาณของเสียอันตรายที่ถูกกำจัด 85.81 เมตริกตัน
- ปริมาณของเสียทั่วไปที่ถูกกำจัด 12.01 เมตริกตัน

การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

ภายใต้เงื่อนไขการเติบโตของภาคอุตสาหกรรม ประกอบกับจำนวนประชากรและผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอย่างจำกัดจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ทุกภาคส่วนต้องตระหนักถึงการเข้าถึงและการนำวัตถุดิบมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อชะลอการขาดแคลนทรัพยกรธรรมชาติในอนาคต รวมถึงลดปริมาณของเสียที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งควบคุมและจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม โดยดำเนินงานผ่านระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นมาตรฐานสากล ISO 14001 และ OHSAS 18001: 2007 รวมถึงกฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด

ระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ครอบคลุมการบริหารจัดการประเด็นความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นเรื่องการใช้น้ำ และการจัดการของเสียจากการดำเนินธุรกิจเพื่อควบคุมผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและแสวงหาโอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การบริหารจัดการน้ำ

แนวทางการดำเนินงาน

ทรัพยากรน้ำที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสนำมาใช้นั้นมาจากแหล่งน้ำประปาเป็นหลัก ซึ่งส่วนหนึ่งถูกนำมาใช้ในขั้นตอนการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ภายในโรงจอดซ่อมบำรุง และอีกส่วนหนึ่งสำหรับการใช้งานทั่วไปในอาคารสำนักงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส สำนักงานย่อยบนสถานีรถไฟฟ้า รวมถึงการใช้งานในร้านค้าเชิงพาณิชย์ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส สำหรับน้ำเสียที่เกิดขึ้น กลุ่มบริษัทบีทีเอสควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคารสำนักงาน ให้เป็นไปตามค่ามาตรฐานควบคุมของการระบายน้ำทิ้งที่กำหนด ภายใต้ระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และ OHSAS 18001: 2007 รวมถึงกฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานและการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยต่างๆ จะถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบและได้รับการตรวจติดตามผลจากฝ่ายความปลอดภัยและฝ่ายคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจัดส่งผลการตรวจวัดต่างๆ ไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องตามระยะเวลาที่กำหนดในกฎหมายและข้อบังคับ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีมาตรการในการบริหารจัดการน้ำ โดยดำเนินโครงการปรับปรุงระบบบำบัดน้ำทิ้ง เพื่อปรับปรุงคุณภาพน้ำก่อนปล่อยคืนสู่ภายนอกและการตรวจสอบระบบเป็นประจำเพื่อให้ระบบทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงวัดคุณภาพน้ำที่บำบัดแล้วก่อนปล่อยคืนสู่ระบบเป็นประจำทุกปี โดยใช้มาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้ง ตามประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อการบำบัดน้ำทิ้งอย่างมีประสิทธิภาพก่อนปล่อยคืนสู่ท่อระบายน้ำ นอกจากนี้ได้ปรับปรุงระบบบำบัดน้ำทิ้งของร้านค้าบนสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสที่มีสถิติการใช้น้ำสูง จำนวน 8 สถานี ได้แก่ สถานีหมอชิต สถานีอารีย์ สถานีอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ สถานีพญาไท สถานีเพลินจิต สถานีอ่อนนุช สถานีศาลาแดง และสถานีสนามกีฬาแห่งชาติ โดยจากการสุ่มตรวจวัดและติดตามปริมาณสารอินทรีย์ในน้ำที่ผ่านการบำบัดที่สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต พบว่าค่า BOD (Biochemical Oxygen Demand) อยู่ที่ 19.6 mg/L ต่ำกว่าค่ามาตรฐานที่พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 สำหรับอาคารประเภท ก. ซึ่งเท่ากับ BOD ≤20 mg/L

นอกจากการดำเนินงานด้านบริหารจัดการน้ำแล้ว กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังมุ่งเน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงานผ่านหลักสูตรการอบรมและการปฏิบัติงานจริง ผ่านหลักสูตรการอบรมเรื่อง “การให้ความรู้เรื่องสิ่งแวดล้อม” เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2561/62 กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีปริมาณการใช้น้ำในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส อาคารสำนักงาน และร้านค้าเชิงพาณิชย์สถานีเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการเปิดให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยายสีเขียวใต้ ช่วงแบริ่ง – สมุทรปราการ โดยมีสถานีรถไฟฟ้าเพิ่มขึ้น จำนวน 9 สถานี อาคารสำนักงาน 1 อาคาร และโรงจอดและซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าสมุทรปราการ1อาคารส่งผลให้ปริมาณการใช้น้ำประปาทั้งหมดในปี 2561/62 อยู่ที่ 152,049 ลูกบาศก์เมตร เพิ่มขึ้นร้อยละ 11.81 จากปี 2560/61 ที่ 134,096 ลูกบาศก์เมตร แต่อยู่ในระดับต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

ผลการดำเนินงานปริมาณน้ำใช้

ปริมาณน้ำใช้ทั้งหมด (ลูกบาศก์เมตร)

การบริหารจัดการของเสีย

แนวทางการดำเนินงาน

การบริหารจัดการของเสียของกลุ่มบริษัทบีทีเอสแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ของเสียไม่เป็นอันตรายที่เกิดจากการกิจวัตรประจำวันและการอุปโภคบริโภคภายในอาคารสำนักงานและในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส 2) ของเสียอันตรายที่เกิดจากการซ่อมบำรุงเครื่องจักรภายใต้การดำเนินงานของบีทีเอสซีรวมถึงของเสียอันตรายจากการรื้อถอนโครงสร้างร้านค้าและสื่อโฆษณาภายใต้การดำเนินงานของวีจีไอ

สำหรับของเสียไม่เป็นอันตรายที่เกิดจากการกิจวัตรประจำวันและการอุปโภคบริโภค กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงาน รวมถึงผู้ใช้บริการและผู้เช่าพื้นที่ร้านค้าในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสคัดแยกประเภทขยะก่อนนำไปทิ้งในสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ และนำส่งให้แก่หน่วยงานของกรุงเทพมหานครดำเนินการต่อไป

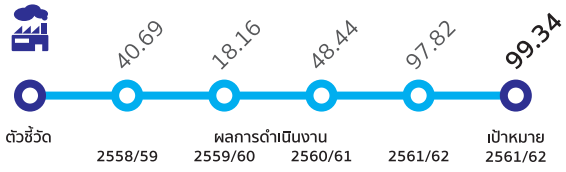
สำหรับของเสียที่เป็นอันตรายซึ่งส่วนมากเกิดขึ้นจากดำเนินธุรกิจ กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีการจัดเก็บของเสียอันตรายในภาชนะบรรจุอย่างถูกต้องตามประเภทของเสียอันตราย พร้อมทั้งจดบันทึกปริมาณและชนิดของของเสียอันตรายแต่ละประเภทก่อนส่งกำจัดอย่างถูกต้อง โดยดำเนินการจัดจ้างบริษัทรับกำจัดของเสียอันตรายที่ขึ้นทะเบียนกับกรมโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อให้มั่นใจว่าของเสียอันตรายที่เกิดจากการดำเนินงานนั้นได้ถูกกำจัดอย่างถูกต้องภายใต้ระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และ OHSAS 18001: 2007 รวมถึงกฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ขณะเดียวกัน เอกสารกำกับการขนส่งของเสียอันตราย (Manifest) ได้ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงหรือการตรวจสอบย้อนหลัง

ผลการดำเนินงาน

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญกับการซ่อมบำรุงเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสเพื่อยืดอายุการใช้งานของอุปกรณ์พร้อมๆ กับการลดปริมาณขยะอันตราย รวมถึงจัดทำโครงการคัดแยกขยะและวัสดุที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ขึ้นภายในองค์กรเพื่อลดปริมาณขยะที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จากผลการดำเนินงานในปี 2561/62 พบว่า ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัดทั้งหมดมีจำนวน 97.82 เมตริกตัน แบ่งเป็นของเสียอันตราย 85.81 เมตริกตัน และของเสียทั่วไป 12.01 เมตริกตัน เพิ่มขึ้นกว่าเท่าตัวจากปี 2560/61 ที่ 48.44, 42.38 และ 6.06 เมตริกตัน ตามลำดับ ทั้งนี้ เป็นผลมาจากของเสียที่เกิดจากการซ่อมบำรุงเพิ่มมากขึ้นสืบเนื่องจากกิจกรรมการซ่อมบำรุงหนักของรถไฟ (Train Overhaul) ที่ครบกำหนดการซ่อมบำรุงและเปลี่ยนอุปกรณ์ รวมถึงการเปลี่ยนกำแพงกันเสียง (Noise Barrier) ตลอดแนวรถไฟฟ้าบีทีเอส อย่างไรก็ตาม ของเสียทั้งหมดได้รับการกำจัดอย่างถูกต้องภายใต้ระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และ OHSAS 18001: 2007 รวมถึงกฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้เปิดช่องทางรับข้อร้องเรียนสำหรับชุมชนและผู้ใช้บริการในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส หากได้รับผลกระทบอันเนื่องมาจากการดำเนินธุรกิจขององค์กรในปีที่ผ่านมา พบว่าไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลกระทบจากการดำเนินงานในด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงานปริมาณของเสียที่ถูกกำจัด*

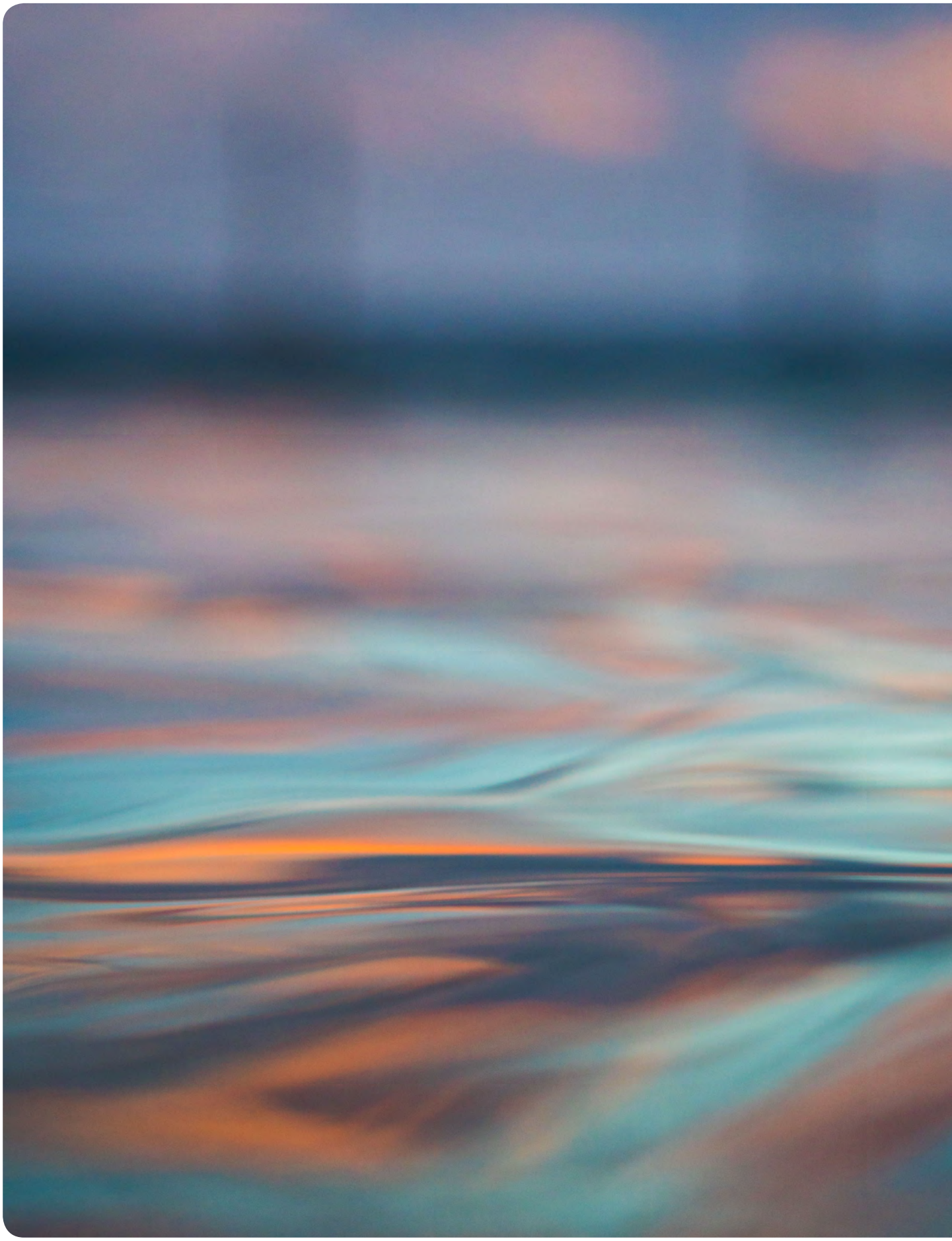


ปริมาณของเสียทั้งหมดที่ถูกกำจัด (เมตริกตัน)

ปริมาณของเสียอันตรายที่ถูกกำจัด (เมตริกตัน)

ปริมาณของเสียทั่วไปที่ถูกกำจัด (เมตริกตัน)

หมายเหตุ: ของเสียในโรงจอดซ่อมบำรุงเท่านั้น



ยกระดับคุณภาพชีวิต

กลุ่มบริษัทบีทีเอสตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่า “พนักงาน” คือ จุดเริ่มต้นของการขับเคลื่อนธุรกิจไปสู่เป้าหมาย และเป็นแรงผลักดันสำคัญที่จะนำพาธุรกิจไปสู่ความสำเร็จและความยั่งยืน ในขณะที่สังคมและชุมชนก็เป็นห่วงโซ่สำคัญที่มีส่วนสนับสนุนธุรกิจให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงมุ่งพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ดูแลและให้ความเชื่อมั่นในสภาพการทำงาน สุขภาพ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ควบคู่ไปกับการดำเนินโครงการต่างๆ เพื่อส่งเสริมการสร้างรากฐานคุณภาพชีวิตที่ดีของคนในสังคม และเสริมสร้างความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารทุกคนที่มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร (ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
0.04	0

อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน (ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
0.8	0

อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
0.8	0.3766

อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงาน (ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
0	0

อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้รับเหมา (ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
1.25	0

อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา* (ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
1.25	0

อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงานของผู้รับเหมา (ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
0	0

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงาน (ชั่วโมง/พนักงาน)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
6.59	77.85

อัตราความพึงพอใจเฉลี่ยของพนักงานจากการฝึกอบรม (ร้อยละ)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
≥80	89.61

อัตราความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (ร้อยละของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
70	78.50

จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมการสำรวจความผูกพันที่มีต่อองค์กร (ร้อยละของพนักงานทั้งหมด)

เป้าหมาย 2561/62	ผลการดำเนินงาน
75	93.42

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน 5 ปี (2562/63-2566/67)

- อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร 0.04 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว*
- อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) 0.75 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน
- ไม่มีสถิติการเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงาน

เป้าหมายปี 2561/62

- อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร 0.04 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว
- อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) 0.8 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน
- ไม่มีสถิติการเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงาน

ผลการดำเนินงานปี 2561/62

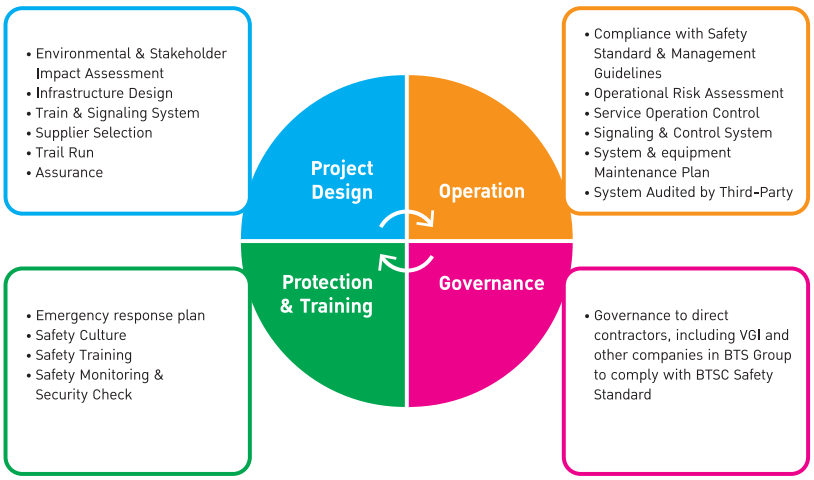
- อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร 0 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว
- อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) 0.3766 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน
- ไม่มีสถิติการเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงาน

การบริหารจัดการอุบัติเหตุและความปลอดภัย

ในฐานะผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสและผู้บริหารจัดการสื่อโฆษณาและพื้นที่เชิงพาณิชย์ในระบบขนส่งมวลชน ความปลอดภัยนับเป็นเป้าหมายหลักของการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอสอีกทั้งยังเป็นดัชนีชี้วัดหลักในการวัดความสำเร็จขององค์กร ซึ่งส่งผลถึงชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างเป็นสาระสำคัญ กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงมุ่งมั่นดำเนินงานตามนโยบายด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะธุรกิจระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า (บีทีเอสซี) และธุรกิจสื่อโฆษณา (วีจีไอ) ที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้าง ด้วยรองรับการใช้งานของผู้ใช้บริการในระบบกว่า 900,000 คนต่อวัน รวมถึงผู้สัญจรไปมาบนท้องถนนและชุมชนแนวเส้นทางรถไฟฟ้า เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ ซึ่งเป็นผู้ให้สัมปทานตลอดจนผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้โดยสารและผู้ใช้บริการ ผู้รับเหมา พนักงานภายในองค์กร รวมถึงชุมชนแนวเส้นทางรถไฟฟ้า

แนวทางการดำเนินงาน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยทั้งในกระบวนการดำเนินงาน (Process Safety) และความปลอดภัยของบุคคล (Personal Safety) ที่ครอบคลุมถึงผู้ใช้บริการ พนักงานและผู้รับเหมาทั้งหมด โดยมุ่งมั่นเสริมสร้างความปลอดภัยตั้งแต่ก่อนดำเนินการก่อสร้างไปจนถึงตลอดการให้บริการ



กระบวนการดำเนินงานด้านความปลอดภัย

ระยะก่อนดำเนินโครงการ: การดำเนินงานของบีทีเอสซีนั้นคำนึงถึงความปลอดภัยในการขนส่งตั้งแต่ช่วงวางแผนก่อนดำเนินโครงการ ได้แก่ รูปแบบการก่อสร้างเสารถไฟฟ้า รูปแบบสถานี และการวางแนวเส้นทางรถไฟฟ้า ตลอดจนการคัดเลือกและวางระบบควบคุมการเดินรถไฟฟ้า โดยมีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยลงในข้อกำหนดของผู้ว่าจ้าง (Term of Reference: TOR) เพื่อใช้ในการคัดเลือกและควบคุมผู้รับเหมาในการออกแบบ การติดตั้ง การตรวจสอบ และการทดสอบระบบที่สอดคล้องตามมาตรฐานสากล เช่น European Railway Standard (EN-50126, EN-50128 และ EN-50129) และ NFPA 130: Standard for Fixed Guideway Transit and Passenger Rail Systems พร้อมทั้งได้รับการรับรองความปลอดภัย (Proof of Safety) จากหน่วยงานอิสระที่เชื่อถือได้

ระยะดำเนินงานโครงการ: บีทีเอสซี ดำเนินการด้านความปลอดภัยในการขนส่ง ผ่านการควบคุมกำกับดูแลของฝ่ายโครงการ (Project Department) ฝ่ายปฏิบัติการ (Operation Department) ฝ่ายบำรุงรักษา (Maintenance Department) ฝ่ายความปลอดภัย (Safety Department) และฝ่ายรักษาความปลอดภัย (Security Report) ให้สอดคล้องกับระบบมาตรฐานต่างๆ ที่องค์กรได้รับ เช่น ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSAS 18001:2007 ระบบจัดการด้านความปลอดภัย (Safety Management System: SMS) ตามข้อกำหนด Best Practice Model (BPM) ของ Ricardo Rail ซึ่งเป็นบริษัทที่เชี่ยวชาญด้านการขนส่งระบบราง และมาตรฐานทางวิศวกรรมของวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย เป็นต้น รวมถึงการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยที่อาจจะเกิดขึ้นจากการให้บริการ และการซ่อมบำรุงเครื่องจักร อุปกรณ์ และระบบโครงสร้างพื้นฐานตามแผนการซ่อมบำรุง (Maintenance Activity Plans) ที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการเดินรถไฟฟ้า บีทีเอสซี ดำเนินการติดตั้งระบบที่เรียกว่า Fail Safe System ซึ่งเป็นระบบควบคุมการทำงานของขบวนรถไฟฟ้าขณะเกิดความผิดพลาดในการเดินรถ ให้อยู่ในสถานะหรือตำแหน่งที่ปลอดภัยโดยอัตโนมัติ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานข้างต้นได้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอและรับรองความปลอดภัยเป็นประจำทุกปีจาก Ricardo Rail

มาตรการป้องกันและการอบรม: นอกเหนือการจัดการความปลอดภัยในการเดินรถแล้ว บีทีเอสซี กำหนดให้มีการซ้อมแผนการรับมือเหตุฉุกเฉินร่วมกับหน่วยงานฉุกเฉินภายนอก ได้แก่ หน่วยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทีมแพทย์กู้ชีพ และสถานีเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่หน่วยต่างๆ เป็นประจำทุกปี ปีละ 2 ครั้ง เพื่อเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยในการรับมือเหตุฉุกเฉินที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยฝึกซ้อมการตอบสนองและการตอบโต้เหตุฉุกเฉินต่างๆ เช่น กรณีเกิดเพลิงไหม้ในระบบรถไฟฟ้า กรณีสารเคมีหกรั่วไหลในโรงจอดซ่อมบำรุง กรณีการก่ออาชญากรรมหรือการก่อวินาศกรรม เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่าทุกหน่วยงานมีความพร้อมในการรับมือและจัดการสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บีทีเอสซี ยังผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยทั่วทั้งองค์กร ครอบคลุมถึงผู้ใช้บริการ พนักงานและผู้รับเหมาทั้งหมด โดยผ่านการอบรมด้านความปลอดภัย และการสื่อสารด้านต่างๆ เพื่อส่งเสริมและสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยในการใช้บริการระบบให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

การกำกับดูแลส่วนงานที่เกี่ยวข้อง: บีทีเอสซี มีมาตรการในการกำกับดูแลผู้รับเหมาที่เข้ามาดำเนินงานในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสอย่างเคร่งครัด ครอบคลุมถึงวีจิไอ ในฐานะที่เป็นผู้ได้รับสัมปทานจากบีทีเอสซี ให้บริหารจัดการสื่อโฆษณาและพื้นที่เชิงพาณิชย์ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส และบริษัทอื่นๆ ในกลุ่มบริษัทบีทีเอสที่ต้องเข้ามาดำเนินงานในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อให้การดำเนินงานด้านความปลอดภัยเป็นไปตามมาตรฐานที่บีทีเอสซีกำหนด

ความปลอดภัยของผู้โดยสาร

ด้วยจำนวนผู้ใช้บริการและร้านค้าในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงกำหนดมาตรการความปลอดภัยในการใช้ระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เช่น การติดตั้งรั้วและประตูอัตโนมัติ (Platform Screen Door) และการจัดกิจกรรมสื่อสารความปลอดภัยผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ในระบบ ได้แก่ แผ่นพับ สติ๊กเกอร์ โฆษณาบน LCD ของสถานี กระจายข่าวบน Social Media เป็นต้น เพื่อให้ผู้โดยสารและผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเข้าใจและตระหนักถึงความปลอดภัยตั้งแต่การเข้าใช้บริการ วิธีการปฏิบัติตนในขณะผ่านประตูอัตโนมัติ การใช้บันไดเลื่อน การเข้าแถวรอขบวนรถไฟฟ้า การเข้า-ออกขบวนรถไฟฟ้า การโดยสารภายในขบวนรถไฟฟ้าอย่างปลอดภัย การเอื้อเฟื้อให้แก่ เด็ก คนชรา หญิงมีครรภ์ และผู้พิการ ตลอดจนข้อควรปฏิบัติเมื่อทำของตกหล่นในราง หรือพบเห็นความน่าจะเป็นในการเกิดอุบัติเหตุ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด จนเป็นวัฒนธรรมความปลอดภัยอย่างยั่งยืน

นอกจากนี้ บีทีเอสซียังได้กำหนดให้พนักงานสถานีและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยตรวจตราดูแลความเรียบร้อยโดยการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลพื้นที่บนสถานีรถไฟฟ้าตลอด 24 ชั่วโมง การเสริมจำนวนเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยหญิง เพื่อดูแลช่วยเหลือผู้โดยสารสตรีในกรณีต่างๆ เช่น ไม่สบาย หรือเป็นลมหมดสติ การอบรมพนักงานสถานีเรื่องการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการปฐมพยาบาลผู้ได้รับบาดเจ็บโดยวิทยากรจากสถาบันทางการแพทย์ การจัดให้มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลไว้ทุกสถานี เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีต่อการดูแลผู้บาดเจ็บหรือผู้ป่วยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว สำหรับผู้พิการ บีทีเอสซีดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการดูแลผู้พิการ และฝึกอบรมให้พนักงานรักษาความปลอดภัยปฏิบัติตามขั้นตอนการดูแลผู้พิการที่ถูกปรับปรุงใหม่ร่วมกับสมาคมคนพิการแห่งประเทศไทย

ผลการดำเนินงาน

สำหรับผลการดำเนินงานที่สะท้อนประสิทธิภาพและความมุ่งมั่นด้านความปลอดภัยในการขนส่ง บีทีเอสซี ได้จัดเก็บข้อมูลทางสถิติผ่านดัชนีชี้วัดอัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารจากอุบัติเหตุ ซึ่งจากการเก็บข้อมูลทางสถิติในปีที่ผ่านมา พบว่า อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารมีค่าเท่ากับ 0 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว และไม่พบว่ามีการเสียชีวิตของผู้โดยสาร

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร

อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร
(ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว)

ความปลอดภัย สุขภาพและอาชีวอนามัยของพนักงานและผู้รับเหมา

แนวทางการดำเนินงาน

จากความมุ่งมั่นสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป้าหมายการเป็นองค์กรที่ปราศจากอุบัติเหตุ กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมและส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมาผ่านการฝึกอบรมและกิจกรรมต่างๆ โดยกำหนดให้พนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยตามกิจกรรมหรือตามลักษณะงาน ซึ่งผลการผ่านหลักสูตรฝึกอบรม ใบอนุญาตปฏิบัติหน้าที่ และจำนวนชั่วโมงที่ฝึกอบรมของพนักงานแต่ละบุคคลจะถูกบันทึกลงโปรแกรม Operation License System เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการปฏิบัติตามแผนงาน กฎระเบียบระเบียบขององค์กร และกฎหมายภายในประเทศ

สำหรับผู้รับเหมา ซึ่งครอบคลุมถึงวีจีไอและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ บีทีเอสซี กำหนดให้ผู้รับเหมาในระดับหัวหน้าผู้ควบคุมงานทุกรายต้องเข้ารับการอบรมเรื่องมาตรฐานการดำเนินงานอย่างปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส รวมถึงทดสอบความเข้าใจก่อน-หลังการฝึกอบรม เพื่อประเมินประสิทธิภาพของผู้รับเหมาในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยกับองค์กร บริษัทผู้รับเหมาที่ผ่านการทดสอบจะถูกบันทึกผลการผ่านหลักสูตรฝึกอบรมลงโปรแกรม Operation License System เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลของบีทีเอสซีเช่นเดียวกัน

ทั้งนี้ หลักสูตรการอบรมด้านความปลอดภัยต่างๆ ที่นำมาใช้สอดคล้องกับระบบมาตรฐานต่างๆ ที่องค์กรได้รับ เช่น ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSAS 18001:2007 ระบบจัดการด้านความปลอดภัย (Safety Management System: SMS) ตามข้อกำหนด Best Practice model (BPM) ของ Ricardo Rail เป็นต้น

เรื่องเล่าจากหนูด่วน

การฝึกซ้อมแผนบริหารความเสี่ยง

บีทีเอสซี จัดฝึกซ้อมแผนบริหารความเสี่ยงและแผนเผชิญเหตุของการขนส่งสาธารณะระบบราง เมื่อวันที่ 2พฤศจิกายน 2561 ใช้หัวข้อ “เหตุขัดข้องวัตถุตกจากอาคารข้างเคียง กีดขวางเส้นทางเดินรถก่อนเข้าสถานีสะพานควาย” โดยมี นายอาคม เติมพิทยาไพสิฐ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม เป็นประธานในการฝึกซ้อม โดยการฝึกซ้อมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความสามารถในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ประสานงาน แก้ไขและบรรเทาเหตุการณ์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งกิจกรรมในครั้งนี้เป็นไปตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเพื่อเผชิญเหตุตามแผนบริหารความเสี่ยงและแผนเผชิญเหตุของระบบการขนส่งสาธารณะทางรางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระหว่างกระทรวงคมนาคม หน่วยงาน ภาครัฐและเอกชน จำนวน 12 หน่วยงาน

นอกจากการอบรมด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานและผู้รับเหมาอย่างสม่ำเสมอ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังได้ติดตามการเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันและควบคุมโรคจากการทำงาน และยังส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้พนักงานทุกระดับได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี และจัดทำการประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพของพนักงาน (Health Risk Assessment – HRA) และนำผลการประเมินที่ได้มาจัดโปรแกรมตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในกิจกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรค สำหรับบริษัทผู้รับเหมาต้องจัดส่งผลการตรวจสุขภาพของพนักงานทั้งหมด เพื่อจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลต่อไป

สำหรับพนักงานกลุ่มเสี่ยง เช่น พนักงานควบคุมรถไฟฟ้าที่ผลการตรวจสุขภาพในบางพารามิเตอร์ที่สำคัญ เช่น น้ำหนักและระดับน้ำตาลในเลือด ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งพารามิเตอร์เหล่านี้สามารถก่อให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านความปลอดภัยได้ บีทีเอสซี ได้กำหนดให้พนักงานเหล่านี้ต้องบริหารจัดการตนเองแก้ไขให้ผลการตรวจวัดสุขภาพในพารามิเตอร์ที่เกินมาตรฐานกลับเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานโดยเร็วที่สุด โดยมีผู้บังคับบัญชาของพนักงานเป็นผู้ตรวจติดตามผลอย่างใกล้ชิด หากพนักงานเหล่านี้ไม่สามารถแก้ไขผลการตรวจสุขภาพให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานได้ตามเวลาที่กำหนด บีทีเอสซีกำหนดบทลงโทษตั้งแต่ให้พักหน้าที่ชั่วคราวจนถึงขั้นรุนแรงอื่นๆ ต่อไป

เรื่องเล่าจากหนูด่วน

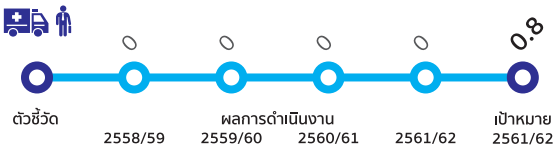
โครงการสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินให้กับหน่วยงานบริการฉุกเฉินภายนอก

บีทีเอสซี จัดสัมนาโครงการสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสและระบบรถโดยสารด่วนพิเศษบีอาร์ที” เมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2562 ให้กับหน่วยงานบริการฉุกเฉินภายนอกได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ เจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เจ้าหน้าที่หน่วยแพทย์กู้ชีพในเส้นทางรถไฟฟ้า รวมถึงเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเก็บกู้และตรวจพิสูจน์ระเบิด โดยเน้นถึงการรักษาความปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสและระบบรถโดยสารด่วนพิเศษบีอาร์ที การใช้อุปกรณ์ด้านความปลอดภัยบนสถานีเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน การแจ้งเหตุและการตรวจสอบวัตถุต้องสงสัย เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานภายนอกในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัย สุขภาพและอาชีวอนามัยของพนักงาน และผู้รับเหมา

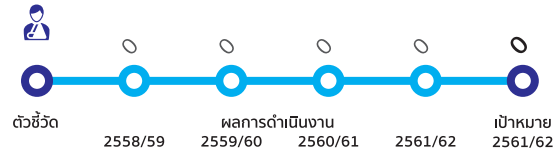
สำหรับผลการดำเนินด้านความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมา แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสมีประสิทธิภาพโดยเทียบจากข้อมูลทางสถิติที่ตรวจวัดผ่านดัชนีชี้วัด ได้แก่ อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงานและผู้รับเหมามีค่าเป็นศูนย์ ซึ่งดีกว่าเป้าหมายในปี 2561/62 ที่กำหนดไว้ มีค่าเท่ากับ 0.8 และ 1.25 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน ตามลำดับ (มาตรฐานที่ใช้เปรียบเทียบกับระบบ SMRT บาดเจ็บไม่เกิน 3.3 รายต่อล้านชั่วโมงการทำงาน) ในขณะที่อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงานและผู้รับเหมา อยู่ที่ 0.3766 และ 0 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน ซึ่งดีกว่าเป้าหมายในปี 2561/62 ที่กำหนดไว้ มีค่าเท่ากับ 0.8 และ 1.25 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน ตามลำดับ นอกจากนี้ในปี 2561/62 จากสถิติพบว่า ไม่มีการเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงานและผู้รับเหมา (Total Recordable Occupational Illness Rate – TROIR) ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของพนักงาน



อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)



อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงาน
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้รับเหมา

อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้รับเหมา
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

อัตราการเจ็บป่วยจากการทำงานของผู้รับเหมา
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

สภาพการทำงานและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

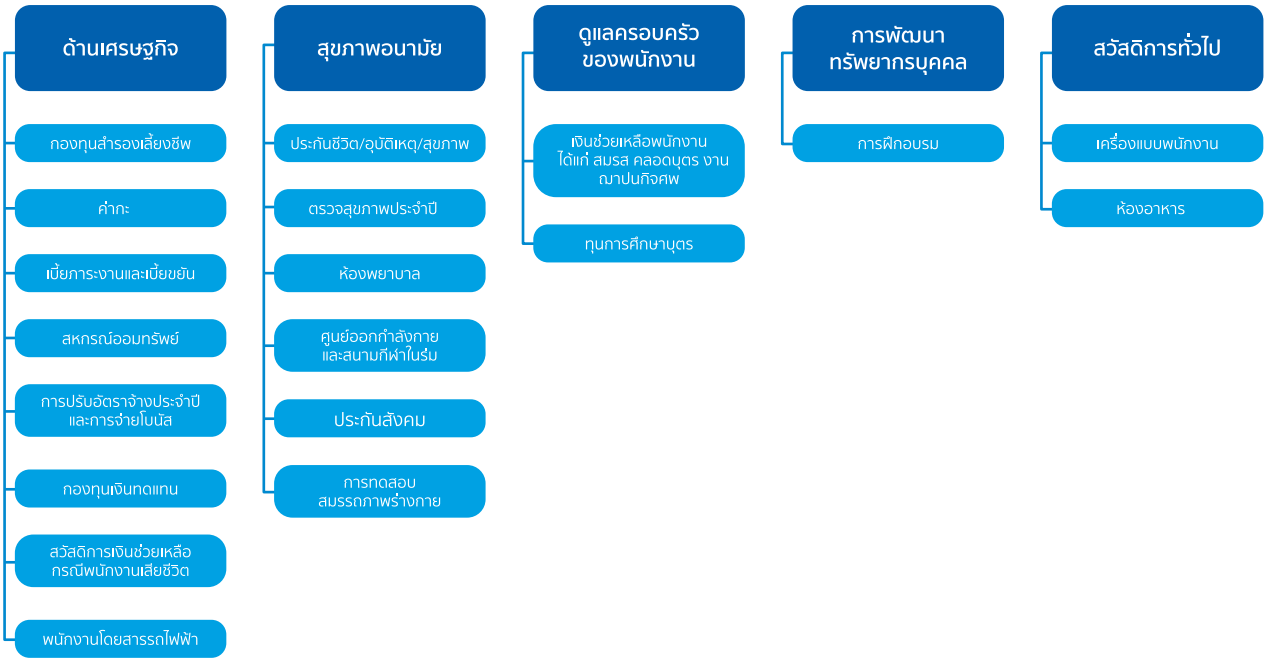
กลุ่มบริษัทบีทีเอสเชื่อว่า เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงาน ก็จะส่งผลให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งมอบงานที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าขององค์กรได้ ซึ่งทำให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงให้ความสำคัญกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน บนพื้นฐานของความเท่าเทียมและเป็นธรรมและเคารพในสิทธิของพนักงานทุกคน พร้อมมุ่งมั่นสร้างเสริมสุขภาพ อาชีวอนามัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ตลอดจนเสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศการทำงานที่ดีและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างความผูกพันให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นครอบครัวและเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร พร้อมก้าวสู่เป้าหมายและความสำเร็จร่วมกัน

แนวทางการดำเนินงาน

การบริหารค่าตอบแทน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสพิจารณาทบทวนการบริหารค่าตอบแทนด้วยความระมัดระวังอย่างละเอียดถี่ถ้วน เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดการเลือกปฏิบัติหรือความไม่เท่าเทียมในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลงานและการจ่ายค่าตอบแทน อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการบริหารอัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างชายและหญิงให้มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด บนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงานและคุณค่างาน รวมทั้งมีนโยบายพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนประจำปีและการจ่ายโบนัสตามความสามารถของพนักงาน เพื่อรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้ทำงานอยู่กับกลุ่มบริษัทบีทีเอสร่วมสร้างความสำเร็จและเติบโตไปพร้อมกัน

นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังให้ความสำคัญกับการดูแลคุณภาพชีวิตของพนักงานอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงสวัสดิการให้ครอบคลุมในด้านต่างๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมให้การทำงาน เพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และเสริมสร้างความมั่นคงในการดำรงชีพของพนักงานและครอบครัว



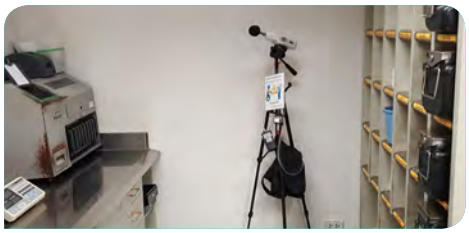
นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานอย่างเคร่งครัด โดยจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการ (Welfare Committee) ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนฝ่ายพนักงานจากบริษัทต่างๆ จำนวน 47 คน ซึ่งเป็นตัวแทนของพนักงานทั้งหมด เพื่อร่วมหารือประเด็นด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ รวมถึงสิทธิแรงงานอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุก 3 เดือน

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี

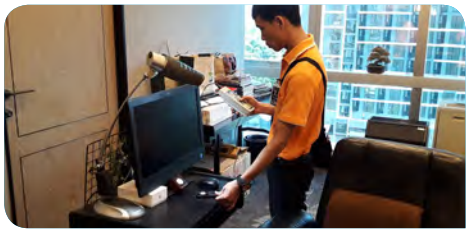
กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังให้ความสำคัญกับกับสร้างเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีให้กับพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานกลุ่มเจ้าหน้าที่สถานีที่ต้องทำงานกับแข่งกับเวลาและต้องปฏิบัติงานกับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสจำนวนมากในแต่ละวัน เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน พร้อมรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม รวมถึงสุขภาพ อาชีวอนามัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานทุกคน โดยในปี 2561/62 กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีมาตรการบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภายใต้การดำเนินงานของฝ่ายความปลอดภัย และรายงานผลการตรวจสอบไปยังคณะกรรมการความปลอดภัย (OPCS) เป็นประจำทุกเดือน โดยการตรวจสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความร้อน แสง เสียง เป็นประจำทุกปี การสุ่มตรวจคุณภาพน้ำดื่มทุก 2 เดือน ตรวจความปลอดภัยอาคารทุก 6 เดือน การตรวจความปลอดภัยไฟฟ้าทุกปี

ตรวจวัดระดับแสงสว่าง

ตรวจวัดระดับเสียง



ตรวจวัดระดับความร้อน

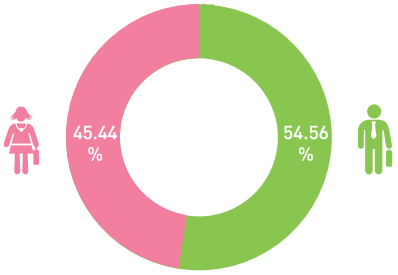


การเคารพสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน

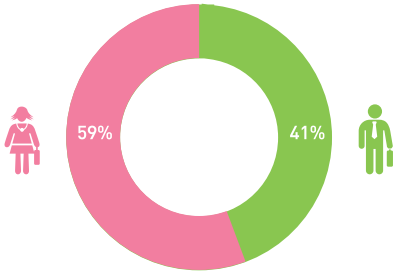
กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อพนักงานบนพื้นฐานของความเท่าเทียมและเป็นธรรม จึงได้กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชนขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติในระดับสากลที่สำคัญ ได้แก่ The UN Guiding Principles on Business and Human Rights, The International Bill of Human Rights, The Universal Declaration of Human Rights (UDHR), The International Covenant on Civil and Political Rights (ICCPR), The International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights (ICESCR) และ The ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work เพื่อบริหารความแตกต่างหลากหลาย เช่น เพศ อายุ การศึกษา สัญชาติ เชื้อชาติ สีผิว ศาสนา สิทธิความเป็นพลเมือง โดยมีแนวทางการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมตามตามที่ระบุไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจ นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังประเมินความเสี่ยงและวิเคราะห์สถานะด้านสิทธิมนุษยชน (Human Right Risk Assessment and Due Diligence) เพื่อตรวจสอบกระบวนการทำงานและหาแนวทางในการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งสร้างความเข้าใจให้แก่พนักงานมั่นใจว่า พนักงานจะสามารถปฏิบัติตามกระบวนการจัดการในเรื่องนี้ได้อย่างถูกต้องและไม่เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนขึ้น

กลุ่มบริษัทบีทีเอสยึดมั่นในการเคารพสิทธิมนุษยชน จากนโยบายสิทธิมนุษยชนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ซึ่งส่งเสริมความเท่าเทียมและการจ้างงานที่เป็นธรรม กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้ว่าจ้างพนักงานทั้งเพศชายและหญิงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ โดยในปี 2561/62 สัดส่วนของพนักงานหญิงคิดเป็นร้อยละ 45.44 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด รวมถึงมีการแต่งตั้งพนักงานหญิงให้ดำรงตำแหน่งในระดับบริหารในสัดส่วนร้อยละ 40.38 แบ่งเป็นระดับจัดการร้อยละ 44.09 และระดับผู้บริหารระดับสูง 37.50 ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังมีการแต่งตั้งพนักงานหญิงให้ดำรงตำแหน่งในระดับบริหารของสายงานที่สร้างรายได้ให้กับกลุ่มบริษัท เช่น สายงานขาย สายงานการตลาด ร้อยละ 10.28 จากจำนวนพนักงานในระดับบริหารทั้งหมด และมีสัดส่วนพนักงานหญิงที่เข้ารับทำงานในปี 2561/62 ร้อยละ 54.31 จากจำนวนพนักงานที่รับเข้าใหม่ทั้งหมด

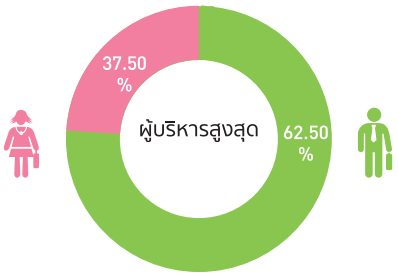
สัดส่วนของพนักงานทั้งหมด

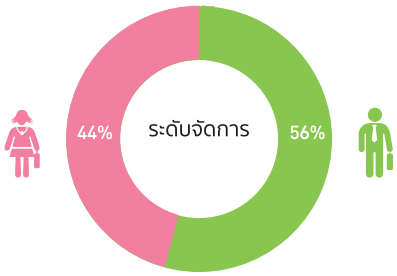


สัดส่วนของพนักงานใหม่

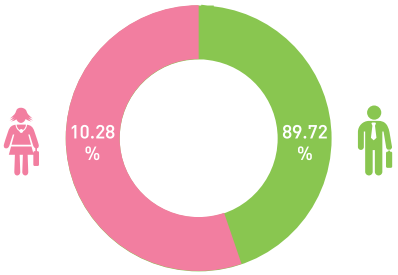


สัดส่วนของพนักงานในระดับบริหาร

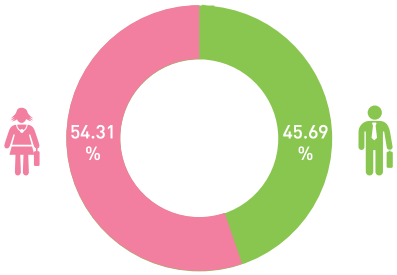




สัดส่วนของพนักงานระดับบริหาร ของสายงานที่สร้างรายได้



พนักงานเข้าใหม่



บทสัมภาษณ์พนักงานหญิงเป็นพนักงานขับรถไฟฟ้า

“กลุ่มบริษัทบีทีเอสเปิดโอกาสให้ผู้หญิงได้แสดงความสามารถ โดยเฉพาะในสายงานด้านเทคนิค กลุ่มบริษัทไม่ได้กำหนดว่าต้องให้ผู้ชายเท่านั้นที่ทำตรงนี้ได้ และมอบโอกาสให้กับพนักงานหญิงที่มีความรู้ความสามารถได้ก้าวเข้ามาตรงนี้ โดยส่วนตัว คิดว่าการมาทำหน้าที่นี้ทุกคนต้องผ่านการฝึกฝนเรียนรู้ใหม่ คิดใหม่ ทำใหม่ เริ่มหนึ่งใหม่และผู้หญิงก็แสดงให้เห็นว่าพวกเรามีพลังมีความสามารถ และทำงานได้ดีไม่แพ้ผู้ชายเหมือนกัน หากเรามีความตั้งใจจริง ขอขอบคุณกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้เล็งเห็นความสามารถของผู้หญิง และเปิดโอกาสให้กับผู้หญิงได้เข้ามายืนตรงนี้ได้อย่างภาคภูมิใจ”

คุณลักขณา สวัสดี
เจ้าหน้าที่ควบคุมรถไฟฟ้า

ผลการดำเนินงานด้านสภาพการทำงานและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (คน)

โครงการที่โดดเด่นในปี 2561/62

โครงการหนูด่วนชวนขยัน

มุ่งเน้นและส่งเสริมให้พนักงานประพฤติตนกับปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพเต็มกำลังความสามารถ มีความซื่อสัตย์ภักดีต่อองค์กร มีระเบียบวินัย และมีความภาคภูมิใจในความเป็นพนักงานของบีทีเอสซี เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ และเป็นรางวัลแก่พนักงานที่มีวินัย มีความตั้งใจ และทุ่มเททำงาน มีความคิดและสร้างสรรค์งาน มีใจรัก และภักดีต่อองค์กร มีความเสียสละทั้งต่อส่วนรวมและสังคม

พนักงานสามารถสะสมคะแนน และนำคะแนนมาแลกเป็นเงินตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด คะแนนที่พนักงานได้รับในบางปัจจัยจะถูกนำประกอบการพิจารณาปรับเงินเดือน และโบนัส โดยพนักงานสามารถนำคะแนนที่สะสมไว้ไปสมัครเป็นสมาชิกฟิตเนส หรือสามารถนำไปใช้เบิกเป็นทุนการศึกษาบุตรได้อีกด้วย โดยพนักงานที่มีบุตรอยู่ระหว่างการศึกษาตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล 1 ถึงระดับปริญญาตรี สามารถเบิกทุนการศึกษาบุตรได้ 3 คนต่อหนึ่งสิทธิ์ ทั้งนี้ ตั้งแต่ปี 2551-2561 กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ให้ทุนการศึกษาบุตรพนักงานไปแล้ว 5,156 ทุน เป็นเงิน 52,909,000 บาท และมีบุตรพนักงานจบการศึกษาระดับปริญญาตรีไปแล้วจำนวน 63 ราย

ศูนย์ออกกำลังกายและสนามกีฬาในร่ม

ศูนย์ออกกำลังกายและสนามกีฬาในร่ม มีพื้นที่ใช้สอยรวมประมาณ 800 ตารางเมตร ให้บริการด้านสุขภาพสำหรับพนักงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส แบ่งพื้นที่เป็น 2 ชั้น ชั้นล่างประกอบด้วยพื้นที่อเนกประสงค์ สนามบาสเกตบอล สนามปิงปอง ส่วนชั้น 2 เป็นห้องฟิตเนส ประกอบด้วยเครื่องออกกำลังกายต่างๆ ที่ทันสมัย เช่น อุปกรณ์เวตเทรนนิ่ง และยังจัดกิจกรรม เช่น การเต้นซุมบ้า โยคะ เต้นแอโรบิค เป็นต้น โดยมีเทรนเนอร์มืออาชีพคอยให้บริการ เปิดบริการทุกวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 6:30 –21:00 น. และวันเสาร์และวันหยุดนักขัตฤกษ์เวลา 8:00-20:00 น. ตั้งแต่ศูนย์ออกกำลังกายและสนามกีฬาในร่มเปิดให้บริการ มีผู้มาใช้บริการประมาณ 90 คนต่อวัน ส่วนใหญ่ช่วงเวลาหลังเลิกงาน

โครงการศูนย์รับฝากบุตรพนักงานบีทีเอส (BTS Child Care Center)

เพื่อช่วยลดภาระการดูแลบุตรในช่วงที่พนักงานยังคงปฏิบัติงานอยู่ในเวลาทำงาน บีทีเอสซีจึงจัดตั้งศูนย์รับฝากบุตรพนักงานบีทีเอส เพื่อรับดูแลบุตรพนักงานที่มีอายุระหว่าง 3-11 ปี ในช่วงวันจันทร์–วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 น.–17.30 น. โดยจัดเจ้าหน้าที่สำหรับดูแลบุตรพนักงาน พร้อมกิจกรรมเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์กับเด็กๆ รวมถึงการอยู่ร่วมกับผู้อื่นๆ ทั้งนี้ ตั้งแต่เปิดให้บริการศูนย์รับฝากบุตรพนักงาน ในช่วงปิดภาคเรียน มีบุตรพนักงานเข้ารับบริการเฉลี่ย 10 คนต่อวัน และในช่วงเปิดภาคเรียน มีบุตรพนักงานเข้ารับบริการเฉลี่ย 3 คนต่อวัน

BTS Kids Camp

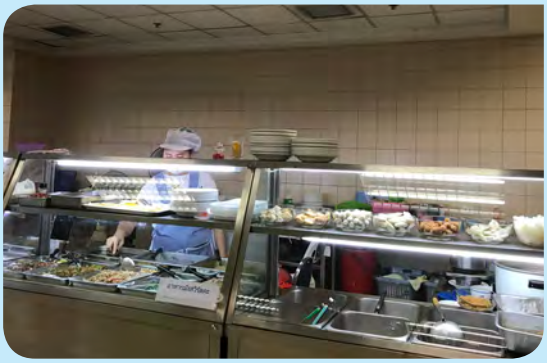
BTS Kids Camp เป็นกิจกรรมสืบเนื่องจากการโครงการศูนย์รับฝากบุตรพนักงานบีทีเอส มีวัตถุประสงค์เพื่อแบ่งเบาภาระการดูแลบุตรของพนักงาน ในช่วงปิดภาคเรียน โดยเปิดรับบุตรพนักงานมาทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ร่วมกันแบบเช้าไป-เย็นกลับเป็นเวลา 10 วัน ตั้งแต่เวลา 8:30–17:30 น. เพื่อเสริมสร้างพัฒนาการอย่างรอบด้าน ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ ทำให้สามารถเติบโตอยู่ในสังคมอย่างดี และปลูกฝังให้บุตรพนักงานได้รู้จักทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์เหมาะสมกับวัย

โครงการ Healthy Workplace

บีทีเอสซีดำเนินโครงการ Healthy Workplace ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 เพื่อส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีความสะอาดปลอดภัยน่าอยู่ และเป็นระเบียบ อีกทั้งยังช่วยหล่อหลอมวัฒนธรรมแห่งคุณภาพและความปลอดภัย (Quality and Safety Culture) ให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงความปลอดภัยในการดำเนินงาน ตอลดจนการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานโครงการดังกล่าวในปี 2561/62 บีทีเอสซี ไม่มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นกับพนักงานในพื้นที่ทำงานที่ร่วมโครงการ

ห้องอาหาร

ตั้งอยู่ที่ชั้น 4 อาคารบีทีเอส ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่หลากหลายและเหมาะสมต่อคุณค่าโภชนาการ เพื่อความสะดวกสบายสำหรับพนักงาน



เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน 5 ปี (2562/63-2566/67)

- เป้าหมายจำนวนพนักงานเข้าร่วมการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรครอบคลุมทุกบริษัทในกลุ่มบริษัท บีทีเอส ครบร้อยละ 100

เป้าหมายปี 2561/62

- จำนวนพนักงานเข้าร่วมการสำรวจความผูกพันต่อองค์กร ร้อยละ 85 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด
- เป้าหมายอัตราความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในระดับมาก ร้อยละ 70

ผลการดำเนินงานปี 2561/62

- จำนวนพนักงานเข้าร่วมการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรร้อยละ 93.42 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด
- อัตราความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในระดับมาก ร้อยละ 78.50

การพัฒนาบุคลากรและดึงดูดผู้มีความสามารถ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสเชื่อมั่นว่า พนักงาน เป็นทรัพยากรสำคัญที่มีคุณค่าต่อองค์กร และเป็นหัวใจหลักที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้น กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กร โดยดูแลพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมบนพื้นฐานของการเคารพสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานทุกคนพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง ผ่านการฝึกอบรมจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ ตามลักษณะงานอย่างเหมาะสม อันจะนำมาซึ่งทรัพยากรบุคคลที่องค์กรต้องการ และรองรับความต้องการทางธุรกิจ นอกจากนี้ ยังส่งเสริมและมอบโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกันเพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความผูกพันและภาคภูมิใจในองค์กร ซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาบุคลากร

แนวทางการดำเนินงาน

กลุ่มบริษัทบีทีเอส มุ่งมั่นปรับปรุงรูปแบบการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้กลยุทธ์การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน (Competency Management Strategy) และระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานและบริหารผลงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการเติบโตทางธุรกิจ

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ใช้แนวทางการฝึกอบรมและเพิ่มศักยภาพพนักงานให้มีทักษะและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านตามความเหมาะสม โดยเน้นหลักการพัฒนา 80/20: On-the-Job Training/ Coaching ด้วยเชื่อว่าการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ คือ การเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริงควบคู่ไปกับการให้คำปรึกษาและคำแนะนำจากผู้ที่มีประสบการณ์ เช่น ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่ปฏิบัติงานมาก่อน รวมถึงการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง เพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้ทรัพยากรบุคคล และสามารถขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

กลุ่มบริษัทบีทีเอส จัดหลักสูตรฝึกอบรมภายในและภายนอกที่หลากหลาย เพื่อเสริมความรู้และความสามารถของผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ นอกจากนี้ ยังพัฒนาและส่งเสริมให้พนักงานที่มีความรู้และประสบการณ์จากการฝึกอบรมเป็นวิทยากรภายใน เพื่อถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ทำงานจริงให้แก่เพื่อนพนักงานคนอื่นนำไปต่อยอดในการทำงานต่อไป อีกทั้งยังเป็นการสร้างคุณค่าให้แก่พนักงานที่ได้รับคัดเลือกเป็นวิทยากรมีความภาคภูมิใจในตนเอง อันจะช่วยสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของพนักงาน

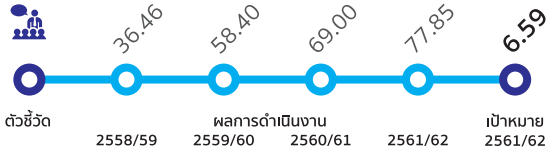
สำหรับกระบวนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรนั้นเริ่มต้นจากการสำรวจความต้องการการฝึกอบรมพนักงานของแต่ละหน่วยงานย่อย (Training Needs Survey) เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการกำหนดแผนฝึกอบรมประจำปี (Annually Training Needs Matrix) ตามลำดับความสำคัญ ขณะเดียวกัน กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้นำระบบบริหารจัดการการฝึกอบรม (Training Management System) มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลพนักงานเพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลของพนักงานได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น และใช้แบบสำรวจประเมินผลภายหลังจบหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อนำมาวิเคราะห์และประเมินผลประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรม และหลังจากพนักงาน

ได้ปฏิบัติงานจริงจะใช้แบบสำรวจประเมินผลอีกครั้งเพื่อยืนยันว่าพนักงานที่เข้าฝึกอบรมมีความรู้ ความสามารถและทักษะเพิ่มขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2561/62 กลุ่มบริษัทบีทีเอสกำหนดเป้าหมายชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานเท่ากับ 6.59 ชั่วโมงต่อคนต่อปี โดยผลการดำเนินงานพบว่าจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานมีค่าสูงถึง 77.85 ชั่วโมงต่อคนต่อปี ซึ่งเกินกว่าที่เป้าหมายกำหนด และสูงกว่าปี 2560/61 ที่ 69 ชั่วโมงต่อคนต่อปี และมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ นอกจากนี้ ในปี 2561/62 มีหลักสูตรที่จัดอบรมให้แก่พนักงานหลากหลายครบคลุมลักษณะงานทั้ง 4 กลุ่มธุรกิจรวม 11,672 หลักสูตร โดยมีงบประมาณในการอบรมรวมทั้งสิ้น 16.84 ล้านบาท พร้อมกันนี้ พนักงานทุกคนที่เข้าอบรม หรือร้อยละ 100 ได้ทำการตอบแบบสำรวจภายหลังการฝึกอบรม ซึ่งพบว่ามีอัตราความพึงพอใจในการอบรมเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ 89.61 ซึ่งเป็นอัตราที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปี

ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาบุคลากร



จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงาน
(ชั่วโมง/พนักงาน)

อัตราความพึงพอใจเฉลี่ยของพนักงานจากการฝึกอบรม
(ร้อยละ)

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานต่อปีแบ่งตามเพศ

พนักงานชาย
65.14
ชั่วโมงต่อคนต่อปี

พนักงานหญิง
92.21
ชั่วโมงต่อคนต่อปี

ระดับบริหาร
34.63
ชั่วโมงต่อคนต่อปี

ระดับจัดการ
24.41
ชั่วโมงต่อคนต่อปี

พนักงานทั่วไป
84.92
ชั่วโมงต่อคนต่อปี

โครงการฝึกอบรมพนักงาน

หลักสูตร Risk Assessment for System Assurance Process สำหรับวิศวกรที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ หรือ การซ่อมบำรุง

เป็นหลักสูตรการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดจากข้อบกพร่องของอุปกรณ์ในระบบรถไฟฟ้า และภาวะวิกฤต ช่วยให้ผู้อบรมสามารถระบุอันตรายของระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบระบบราง การปฏิบัติการ และการซ่อมบำรุง การวิเคราะห์ผลกระทบความล้มเหลว การระบุเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่อาจจะทำให้เกิดการบาดเจ็บหรือทรัพย์สินเสียหาย จากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและวิศวกรรม การซ่อมบำรุง การปฏิบัติการ รวมถึงการจัดทำมาตรการเชิงป้องกันและมาตรการเชิงลดผลกระทบ ตลอดจนกระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงปริมาณ การวิเคราะห์จำนวนและตัวเลขที่มีผลกระทบต่อการระบุความเสี่ยง

ระยะเวลาอบรม: 9 ชั่วโมง

จำนวนผู้เข้าอบรม: 23 คน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม: ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ไปพัฒนาต่อยอดเข้ากับกระบวนการปฏิบัติงานในงานออกแบบระบบรถไฟฟ้าและงานซ่อมบำรุง เพื่อการวิเคราะห์การบริหารจัดการความเสี่ยงและการควบคุมผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลังจากการอบรมหลักสูตรดังกล่าว บีทีเอสซีไม่มีเหตุการณ์อันตรายเกิดขึ้นกับผู้โดยสาร ที่เกิดจากความบกพร่องในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เมื่อไม่มีเหตุการณ์เกิดขึ้น ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องว่าจ้างที่ปรึกษาระบบรางเข้ามาให้คำปรึกษาในการแก้ไขความผิดพลาด ส่งผลให้บีทีเอสซีสามารถลดค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างที่ปรึกษาระบบราง ซึ่งมีค่าใช้จ่ายประมาณ 500,000 บาทต่อครั้ง

หมายเหตุ: ในกรณีทีเกิดเหตุการณ์อันตรายที่เกิดจากความบกพร่องจากงานซ่อมบำรุงอุปกรณ์ของรถไฟฟ้าจนเป็นเหตุให้ผู้โดยสารได้รับบาดเจ็บรุนแรง หรือเสียชีวิต บีทีเอสซีจะต้องชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้โดยสารเฉลี่ย 8 ล้านบาทต่อกรณี หากเป็นความบกพร่องของระบบประตูอัตโนมัติ และเกิดเหตุประตูหนีบผู้โดยสาร บีทีเอสซีจะต้องชดใช้ค่าเสียให้แก่ผู้โดยสารประมาณ 25,000 บาทต่อกรณี

หลักสูตร Communication Channel Management (CCM) สำหรับพนักงานกลุ่มงานขายสื่อโฆษณา

เป็นหลักสูตรการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารในวงการอุตสาหกรรมสื่อโฆษณา การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามความทันสมัยทางเทคโนโลยี เพื่อวางแผนสื่อโฆษณาของลูกค้าโดยใช้เครื่องมือและช่องทางต่างๆ ให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการประเมินศักยภาพของสื่อโฆษณาหลังจากใช้จริงเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

ระยะเวลาอบรม: 33 ชั่วโมง

จำนวนผู้เข้าอบรม: 28 คน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม: ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ไปพัฒนาต่อยอดเข้ากับกระบวนการปฏิบัติงานในการวางแผนสื่อโฆษณาให้กับลูกค้า เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลังจากการอบรมหลักสูตรดังกล่าว วีจีไอสามารถสร้างกำไร (หลังจากหักต้นทุน) ให้กับบริษัทฯ ได้ถึง 1.3 ล้านบาทต่อปี

การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ

แนวทางการดำเนินงาน

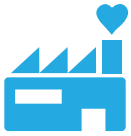
กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญกับการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ เพื่อรองรับการเติบโตทางธุรกิจในระยะยาว จึงได้ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งนอกเหนือจากการสรรหาผู้ที่มีความสามารถในตลาดแรงงานปกติแล้ว กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถโอนย้ายงานตามความถนัดและความสนใจ รวมถึงมีการสรรหาบุคลากรจากภายในองค์กร เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าดำรงตำแหน่งที่ว่างทั้งในระดับพนักงานและระดับบริหาร โดยพนักงานภายในที่สนใจจะต้องเข้าสู่กระบวนการสรรหาเช่นเดียวกับบุคคลภายนอกในปี 2561/62 มีตำแหน่งที่เปิดรับทั้งหมด 731 ตำแหน่ง ในจำนวนนี้ ร้อยละ 93.84 หรือ 686 ตำแหน่ง เป็นตำแหน่งที่เปิดให้พนักงานภายในสามารถเข้าสมัครได้ มีพนักงานภายในได้รับคัดเลือกเข้าดำรงตำแหน่งที่ว่างจำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 39.81 ของตำแหน่งที่เปิดรับสมัครทั้งหมด

ทั้งนี้ นอกเหนือจากค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมต่อพนักงานทั้งในปัจจุบันและในระยะยาว กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีและการมีส่วนร่วมของพนักงาน เพื่อรักษาพนักงานที่มีศักยภาพ ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ทำงานไว้กับองค์กร โดยมุ่งเน้นการสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เสริมสร้างความสามัคคีและเป็นหนึ่งเดียวกัน ผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรมเพื่อสังคม กิจกรรมกีฬา ตลอดจนกิจกรรมนันทนาการต่างๆ ที่เปิดโอกาสให้พนักงานทั้งหมดของกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้เข้าร่วมเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานและการอยู่ร่วมกับผู้อื่น อีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานในกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ทำความรู้จักกันมากขึ้น ส่งผลให้การประสานงานกันระหว่างบริษัทดีขึ้น โดยในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น BTS Group Family Day และ BTS Group Staff Party แต่ละบริษัทในกลุ่มบริษัทบีทีเอสจะคัดเลือกตัวแทนของบริษัทเข้าเป็นคณะกรรมการจัดงาน ซึ่งตัวแทนที่ได้รับคัดเลือกมีหน้าที่แบ่งปันความคิดเห็นในคณะทำงาน ออกแบบกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการร่วมกัน เพื่อพัฒนารูปแบบของกิจกรรมให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นตัวแทนกลางของกลุ่มบริษัทบีทีเอสในการสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับเพื่อนพนักงานในแต่ละบริษัท

ผลการดำเนินงาน

กลุ่มบริษัทบีทีเอส เชื่อมั่นว่าการมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น เราจึงเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยดำเนินการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อดูแลรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรในระยะยาว เติบโตไปพร้อมกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยประเด็นในการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรครอบคลุมด้านต่างๆ อาทิ ด้านการรับรู้ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม เป็นต้น

ทั้งนี้ในปี 2561/62 พนักงานจำนวนร้อยละ 93.42 ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ ผ่านทางแบบสอบถามระบบออนไลน์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบของพนักงานที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งในการมีส่วนร่วมพัฒนาองค์กร แบ่งเป็น เพศชาย ร้อยละ 80 เพศหญิง ร้อยละ 77 จากผลการสำรวจพบว่าพนักงานร้อยละ 78.50 มีความผูกพันในระดับมาก ซึ่งเป็นอัตราที่สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดและเพิ่มขึ้นจากปี 2560/61 ที่มีความผูกพันในระดับมากอยู่ที่ 73.94 ทั้งนี้ เป็นผลสืบเนื่องมาจากความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารที่ต้องการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร นอกจากนี้ ในปี 2561/62 อัตราการลาออกของพนักงานโดยสมัครใจ มีค่าร้อยละ 6.53 ซึ่งลดลงอย่างมีนัยสำคัญกว่าปีที่ผ่านมาซึ่งมีค่าร้อยละ 9.67

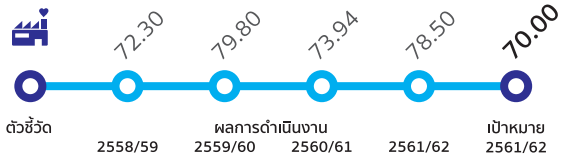


จำนวนพนักงาน
ที่เข้าร่วมการสำรวจ
ความผูกพันต่อองค์กร
93.42%

จำนวนพนักงาน
ที่เข้าร่วมการสำรวจ
ความผูกพันต่อองค์กร
80%

จำนวนพนักงาน
ที่เข้าร่วมการสำรวจ
ความผูกพันต่อองค์กร
77%

ผลการสำรวจความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน



อัตราความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร
(ร้อยละของพนักงานที่มีความพึงพอใจในระดับมาก)

ร้อยละของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม

อัตราพนักงานเข้าใหม่

อัตราพนักงานเข้าใหม่
(ร้อยละของพนักงานทัง□ หมด)

อัตราการลาออกของพนักงาน

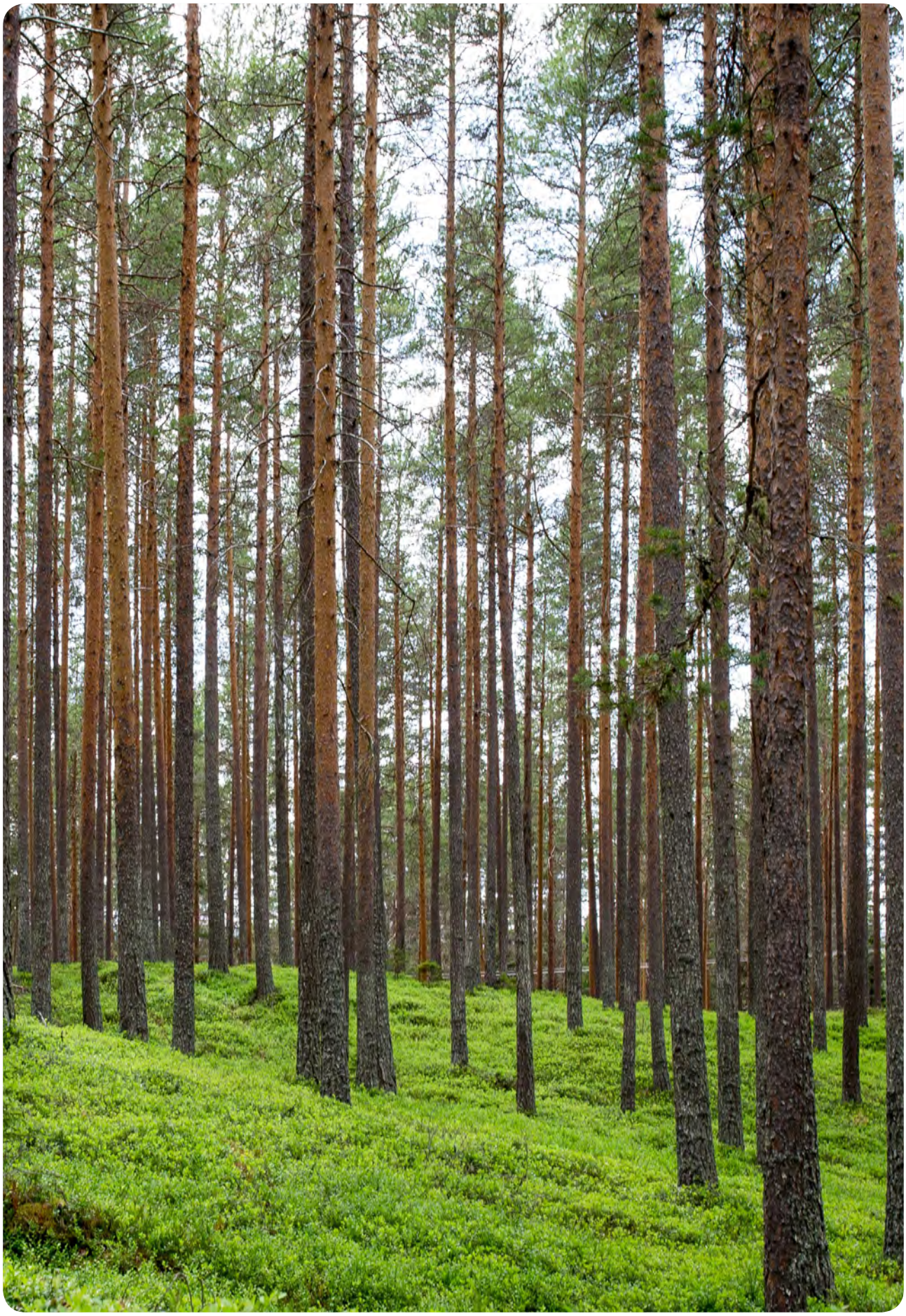
อัตราการออกจากงาน
(ร้อยละของพนักงานทั้งหมด)

อัตราการลาออกโดยสมัครใจ
(ร้อยละของพนักงานทั้งหมด)

โครงการที่โดดเด่น ในปี 2561/62

Re-Employment Program

ในแต่ละปีมีพนักงานที่อายุครบเกษียณจำนวนมาก และพนักงานหลายคนเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งยังสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและถ่ายทอดวิธีการทำงานแก่พนักงานรุ่นหลังได้เป็นอย่างดี กลุ่มบริษัทบีทีเอสเล็งเห็นความสำคัญของการรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหล่านี้ไว้เพื่อสร้างคุณค่าแก่องค์กรต่อไป จึงได้จัดโครงการ Re-Employment Program ขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้มีการจ้างงานหลังเกษียณอายุ ทั้งนี้จะพิจารณาจากความเหมาะสมของลักษณะงาน และจำนวนพนักงานที่เกษียณอายุในแต่ละปี ในปี 2561/62 มีจำนวนพนักงานที่ได้รับการจ้างงานต่อจำนวน 8 ท่าน โดยแบ่งพนักงานระดับบริหาร 4 คน ระดับจัดการ 1 คน และพนักงานทั่วไป 3 คน



การพัฒนาสังคมและชุมชน

ด้วยวิสัยทัศน์ที่นำเสนอแนวคิด **“ซิตี้ โซลูชั่นส์”** ให้กับสังคม ประกอบกับเจตนารมณ์ที่ต้องการสานต่อเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมในฐานะองค์กรภาคประชาชนอันเป็นส่วนหนึ่งที่ต้องทำประโยชน์เพื่อตอบแทนสังคมเพราะสภาพความเป็นอยู่ที่ดีทางเศรษฐกิจและสังคมต่างมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินของธุรกิจ ดังนั้นการสร้างรากฐานทางธุรกิจให้แข็งแกร่งและยั่งยืนจึงจำเป็นจะต้องดำเนินควบคู่ไปกับการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของสังคม ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอส มีเป้าหมายที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคม โดยมุ่งเน้นการพัฒนาใน 3 ด้าน ได้แก่ **การส่งเสริมสุขภาพ (Public Health) การศึกษาที่มีคุณภาพ (Quality Education) และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ (Environment and Ecosystem)** ที่ไม่เพียงแต่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและสังคม รวมถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง แต่ยังเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับของกลุ่มบริษัทบีทีเอสมีส่วนร่วม และรับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีต่อสังคมอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ทุกฝ่ายสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน

แนวทางการดำเนินงาน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสดำเนินงานตามกรอบนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม โดยมีคณะกรรมการบรรษัทภิบาล ประกอบด้วยประธานกรรมการและกรรมการบริษัท ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility: CSR) ตลอดจนดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายและแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคมอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีสำนักความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ทำหน้าที่ในการลงพื้นที่สำรวจความต้องการของชุมชนในพื้นที่เป้าหมาย และดำเนินกิจกรรรมต่างๆ ตามนโยบายและแผนงานที่วางไว้

ในปี 2561/62 กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีเป้าหมายส่งเสริมให้ชุมชนและสังคมในพื้นที่เป้าหมายได้รับโอกาสในการเข้าถึงสาธารณูปโภคที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต บริการทางการแพทย์ และการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี ตลอดจนช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม

แนวทางการดำเนินงานด้านการพัฒนาสังคมและชุมชน

รับฟังเสียงสะท้อนของชุมชนในพื้นที่เป้าหมาย เพื่อการส่งมอบความต้องการเฉพาะของแต่ละชุมชนได้อย่างตรงจุด

ผสานพลังและศักยภาพของ 4 กลุ่มธุรกิจ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในกลุ่มบริษัทบีทีเอส และลูกค้าผู้ใช้บริการเพื่อสร้างสรรค์คุณค่าที่ยั่งยืนสู่สังคม

สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเพื่อขยายศักยภาพในการช่วยเหลือชุมชนและสังคม

Priorities	การส่งเสริมสุขภาพ (Public Health)	การศึกษาที่มีคุณภาพ (Quality Education)	การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ (Environment and Ecosystem)
SDG			
เป้าหมาย/	การเข้าถึงระบบสาธารณูปโภคที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต และบริการทางการแพทย์ รวมถึงสนับสนุนเยาวชนด้านการกีฬา	สนับสนุนงบประมาณการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน และสาธารณูปโภคให้แก่โรงเรียน เปิดโอกาสทางการเรียนรู้ให้แก่เด็กนักเรียนในชนบท และส่งเสริมความรู้เรื่องระบบขนส่งสาธารณะ	สนับสนุนงบประมาณและจัดกิจกรรมเพื่อการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศ
ตัวชี้วัดด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	• มูลค่าโปรแกรมตรวจสุขภาพที่ผู้เข้า ร่วม กิจกรรมสามารถลดค่าใช้จ่ายได้ • จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการตรวจสุขภาพ	• จำนวนโรงเรียน นักเรียน และชาวบ้านในชุมชนที่ได้รับการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และสาธารณูปโภค • การมีส่วนร่วมของพนักงาน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่องานที่ทำมากขึ้น รวมถึงสร้างความผูกพันที่มีต่อองค์กร	• จำนวนช้างได้รับการช่วยเหลือ • การมีส่วนร่วมของผู้โดยสาร
ตัวชี้วัดทางธุรกิจ	ส่งเสริมการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าบีทีเอสในเส้นทางที่มีการจัดงาน และยังส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมกับธุรกิจในเชิงปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี	ส่งเสริมภาพลักษณ์ของกลุ่มบริษัทบีทีเอสในพื้นที่จังหวัดอื่นๆ นอกเหนือจากกรุงเทพมหานคร ที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสดำเนินงานเป็นหลัก เพื่อผลทางตรงในการสร้างการยอมรับ (License to Operate) เมื่อกลุ่มบริษัทขยายการลงทุนไปยังเส้นทางระบบขนส่งมวลชนอื่นๆ ในจังหวัดต่างๆ ตามแผนงานของรัฐบาล	
ตัวอย่างโครงการหรือกิจกรรม	• โครงการคลินิกลอยฟ้า เครือข่ายพันธมิตรด้านการแพทย์จากโครงการคลินิกลอยฟ้า • โครงการหนูด่วนชวนกินเจ • สนับสนุนการแข่งขันด้านกีฬา เช่น ฟุตบอล แบดมินตัน กอล์ฟ เป็นต้น	• โครงการสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ • ค่ายสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ	• โครงการบีทีเอส กรุ๊ปฯ อนุรักษ์ช้างไทย • โครงการตู้ยาช้าง

ผลการดำเนินงาน

ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชน
ทั้งสิ้น 26.05 ล้านบาท

คิดเป็นการลงทุนด้านสังคม **ร้อยละ 36.72**

คิดเป็นการพาณิชย์เพื่อสังคม **ร้อยละ 46.38**

คิดเป็นการบริจาค **ร้อยละ 16.90**

ชั่วโมงอาสา ของพนักงาน
รวม **3,328** ชั่วโมง
คิดเป็นเงิน
575,280 บาท

การบริจาคเงิน
คิดเป็นเงิน
4.40 ล้านบาท

การบริจาคสิ่งของ
หรือการให้ด้วยบริการ
คิดเป็นเงิน
1.82 ล้านบาท

ค่าบริการจัดการ
ด้านสังคมและชุมชน
คิดเป็นเงิน
5.91 ล้านบาท

โครงการที่โดดเด่นในปี 2561/62

โครงการเพื่อการส่งเสริมสุขภาพ (Public Health)

โครงการคลินิกลอยฟ้า (Sky Clinic)

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ร่วมมือกับโรงพยาบาลรัฐและเอกชนชั้นนำ จัดโครงการคลินิกลอยฟ้า ให้บริการตรวจสุขภาพฟรีแก่ประชาชนที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับสถานีรถไฟฟ้า เพื่อช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และส่งเสริมให้ประชาชนดูแลและป้องกันตนเองให้ห่างไกลจากโรคต่างๆ อีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้แก่ผู้มีรายได้น้อยได้เข้าถึงการตรวจรักษาที่มีคุณภาพจากโรงพยาบาลชั้นนำ ซึ่งเป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสาธารณสุขให้แก่ประชาชนอีกทางหนึ่งด้วย

โครงการคลินิกลอยฟ้าจัดขึ้นโดยใช้พื้นที่บนสถานีรถไฟฟ้า ซึ่งได้หมุนเวียนเปลี่ยนสถานที่จัดงานไปยังสถานีต่างๆ เพื่อกระจายความช่วยเหลือไปยังชุมชน ตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยนับตั้งแต่ปี 2558 กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีนโยบายเลือกสถานีรถไฟฟ้าในการจัดกิจกรรมดังกล่าว โดยใช้สถานีในเส้นทางส่วนต่อขยายสายสุขุมวิท เพื่อส่งเสริมการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าบีทีเอสในเส้นทางดังกล่าว และยังส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมกับธุรกิจในเชิงปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีอีกด้วย

โครงการคลินิกลอยฟ้าเริ่มดำเนินการเมื่อปี 2543 และต่อเนื่องถึงปัจจุบัน ตลอดระยะเวลารวมทั้งสิ้น 16 ปี มีประชาชนเข้าร่วมงานและได้รับการตรวจสุขภาพรวม 32,000 คน และมีเครือข่ายพันธมิตรด้านการแพทย์เข้าร่วมโครงการคลินิกลอยฟ้ารวม 15 แห่ง

ปี 2561/62 โครงการคลินิกลอยฟ้าครั้งที่ 16 จัดขึ้นในเดือนเมษายน ณ สถานีบางจาก ภายใต้ความร่วมมือจากโรงพยาบาลรัฐและเอกชนชั้นนำ 13 แห่ง ภายในงานได้ให้บริการตรวจสุขภาพประจำปีด้วยสถานีสุขภาพ 9 สถานี ได้แก่ สถานีเบาหวาน สถานีหัวใจและสมอง สถานีมะเร็ง สถานีตา สถานีกระดูกและข้อ สถานีรักตับ สถานีฟัน สถานีแพทย์แผนไทย และสถานีส่งเสริมสุขภาพ ด้วยรายการตรวจสุขภาพเบื้องต้นกว่า 20 รายการ ซึ่งได้รับความสนใจจากลูกค้าผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ประชาชนจากชุมชนใกล้เคียง และผู้ที่สนใจเข้าตรวจสุขภาพกว่า 2,000 คน ตลอดการจัดงาน 4 วัน ซึ่งสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสุขภาพของประชาชนได้ถึง 16,000,000 บาท*

Social KPIs:
- มูลค่าโปรแกรมตรวจสุขภาพที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถลดค่าใช้จ่ายได้
- จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการตรวจสุขภาพ

Business KPIs:
- ส่งเสริมการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าบีทีเอสในเส้นทางที่มีการจัดงานและยังส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมกับธุรกิจในเชิงปริมาณ

*คิดอัตราค่าใช้จ่ายเฉลี่ยสำหรับโปรแกรมตรวจสุขภาพจากโรงพยาบาลเอกชนที่ 8,000 บาทต่อคน

โครงการหนูด่วนชวนกินเจ

โครงการหนูด่วนชวนกินเจ ซึ่งจัดขึ้นในช่วงเดือนตุลาคมของทุกปี เป็นการสนับสนุนกิจกรรมทางด้านสุขภาพ โดยได้เลือกสรรอาหารเจที่มีคุณภาพมาบริการให้กับประชาชนที่เดินทางด้วยรถไฟฟ้าและประชาชนทั่วไป ได้รับประทานโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เพื่อส่งเสริม พัฒนา และสนับสนุนให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไปมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง และเป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในครัวเรือนได้อีกทางหนึ่ง

ในปี 2561/62 กลุ่มบริษัทบีทีเอส ได้ขยายความร่วมมือไปสู่พันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อสร้างการมีร่วมในโครงการส่งเสริมสุขภาพโดยร่วมกับกรุงเทพมหานครเอ็มบีเคเซ็นเตอร์วันสยาม สยามพิวรรธน์ และเครือสหพัฒน์ ร่วมกันจัดงาน หนูด่วนชวนกินเจ ปีที่ 11 ‘อิ่มบุญ อิ่มใจ ใส่ใจสุขภาพ’ ณ บริเวณทางเดินเชื่อมสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสสนามกีฬาแห่งชาติ และบริเวณลานอเนกประสงค์ ทางเดินเชื่อมบีอาร์ที สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส ช่องนนทรี เพื่อน้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณและถวายเป็นพระราชกุศล เนื่องในวันคล้ายวันสวรรคตพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลเดชบรมนาถบพิตร รวมถึงเพื่อเชิญชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทำบุญด้วยการถือศีลกินเจ งดเว้นการบริโภคเนื้อสัตว์ และส่งเสริมให้หันมาใส่ใจสุขภาพ อีกทั้งยังเป็นการร่วมสืบสานประเพณีที่สืบทอดมาเป็นเวลานาน

ภายในงานหนูด่วนชวนกินเจปีที่ 11 จัดให้มีการแจกอาหารเจทั้งคาวหวานพร้อมเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ ซึ่งปีนี้นับว่าพิเศษกว่าปีที่ผ่านมา นอกจากมีอาหารเจซึ่งจัดเป็นบุฟเฟ่ต์พร้อมเจ้าหน้าที่คอยบริการตักอาหารอย่างเช่นเคยแล้ว ยังมีซุ้มอาหารพิเศษ และผลิตภัณฑ์ต่างๆ จากผู้ร่วมสนับสนุนนำมาให้บริการฟรีโดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆทั้งสิ้นเพิ่มเติมอีก9ซุ้ม ซึ่งสามารถรองรับผู้เข้าร่วมงานได้มากกว่า 6,000 คน ตลอดการจัดงาน 3 วัน ซึ่งสามารถช่วยลดภาระค่าอาหารกลางวันของประชาชนได้ถึง 600,000 บาท*

*คิดจากค่าใช้จ่ายสำหรับอาหารกลางวัน 1 มื้อ โดยเฉลี่ย 100 บาทต่อคน

นอกเหนือจากการใส่ใจสุขภาพแล้ว งานหนูด่วนชวนกินเจยังใส่ใจสิ่งแวดล้อม โดยนำภาชนะที่ทำจากวัสดุจากธรรมชาติ เช่น ใบตอง วัสดุชานอ้อย ซึ่งสามารถย่อยสลายได้เอง ไม่ก่อให้เกิดขยะและมลพิษ มาใช้เป็นภาชนะสำหรับบรรจุอาหารทดแทนภาชนะที่ทำจากโฟม และพลาสติกอีกด้วย

Social KPIs:
- มูลค่ามื้ออาหารที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถลดค่าใช้จ่ายได้
- จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ

Business KPIs:
- ส่งเสริมการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าบีทีเอสในเส้นทางที่มีการจัดงานและยังส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมกับธุรกิจในเชิงปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี

โครงการเพื่อส่งเสริมการศึกษาที่มีคุณภาพ (Quality Education)

โครงการสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ

โครงการสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความช่วยเหลือชุมชนในถิ่นทุรกันดารทั่วประเทศ โดยมีโรงเรียนในชุมชนเป็นศูนย์กลางส่งมอบความช่วยเหลือ ซึ่งความช่วยเหลือจากกลุ่มบริษัทบีทีเอสที่จะส่งมอบให้แก่โรงเรียนและชุมชนต่างๆ ได้จากการลงพื้นที่สำรวจของทีมสำนักความรับผิดชอบต่อสังคมฯ โดยมีการกำหนดลงพื้นที่สำรวจชุมชนในเขตพื้นที่เป้าหมายหมุนเวียนไปตามภาคต่างๆ ทั่วประเทศทุก 1-2 เดือน

ความช่วยเหลือขั้นพื้นฐานที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสส่งมอบให้แก่โรงเรียนและชุมชนในพื้นที่เป้าหมาย ได้แก่ สิ่งของจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เครื่องอุปโภคบริโภคขั้นพื้นฐาน อุปกรณ์การเรียนการสอน และทุนการศึกษา นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้สนับสนุนงบประมาณการก่อสร้างสาธารณูปโภค ได้แก่ อาคารเรียน สนามเด็กเล่น และถนนคอนกรีต แล้วแต่กรณี ซึ่งล้วนเป็นสิ่งที่ทางโรงเรียนและชุมชนแจ้งความประสงค์มายังกลุ่มบริษัทบีทีเอส จึงนับเป็นการมอบความช่วยเหลือที่ตรงกับความต้องการของผู้รับอย่างแท้จริง ยิ่งไปกว่านั้น ในการก่อสร้างสาธารณูปโภคต่างๆ กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้กำหนดให้ใช้ผู้รับเหมาและแรงงานในพื้นที่ เพื่อเป็นการส่งเสริมการจ้างงานในชุมชนนั้นๆ อีกด้วย

นอกจากนี้ ด้วยเครือข่ายพันธมิตรด้านการแพทย์จากโครงการคลินิกลอยฟ้า กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้ร่วมกับพันธมิตร ได้แก่ โรงพยาบาลวิภาวดี หน่วยทันตกรรมพระราชทานสมเด็จพระเทพฯ มหาวิทยาลัยมหิดล นำหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ออกให้บริการตรวจรักษาให้แก่ เด็กนักเรียน ครู อาจารย์ และชาวบ้านในชุมชน ได้เข้าถึงการตรวจรักษาที่มีคุณภาพ เพื่อช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี

Social KPIs:
- จำนวนโรงเรียน นักเรียนและชาวบ้านในชุมชนที่ได้รับการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และสาธารณูปโภค
- การมีส่วนร่วมของพนักงาน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่องานที่ทำมากขึ้น

Business KPIs:
- ส่งเสริมการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าบีทีเอสในเส้นทางที่มีการจัดงานและยังส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมกับธุรกิจในเชิงปริมาณ

ในการดำเนินโครงการสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ กลุ่มบริษัทบีทีเอสสนับสนุนให้แต่ละกลุ่มธุรกิจเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม โดยหมุนเวียนสลับกันเป็นเจ้าภาพในการจัดงาน เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับของกลุ่มบริษัทบีทีเอสมีส่วนร่วม และรับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีต่อชุมชนและสังคมอย่างเป็นรูปธรรม

โครงการสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2558/59 ปัจจุบันมีการดำเนินงานมาแล้ว 20 สถานี ซึ่งกระจายความช่วยเหลือไปยังโรงเรียนและชุมชนต่างๆ ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย รวมจำนวนนักเรียนและชาวบ้านในชุมชนที่ได้รับการการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และสาธารณูปโภค 5,586 คน

โดยในปี 2561/62 มีการดำเนินงานทั้งสิ้น 4 สถานี ได้แก่ จังหวัดอุตรดิตถ์ จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตาก รวมจำนวนนักเรียนและชาวบ้านในชุมชนที่ได้รับการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และสาธารณูปโภค กว่า 1,052 คน

ค่ายสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ

ค่ายสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอสกรุ๊ปฯ เป็นกิจกรรมต่อยอดมาจากโครงการสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ โดยนำเด็กนักเรียนจากโรงเรียนต่างๆ ในโครงการสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ เดินทางมายังกรุงเทพมหานคร เพื่อเปิดประสบการณ์การเรียนรู้นอกห้องเรียนด้วยการทัศนศึกษาเรื่องระบบขนส่งมวลชนที่ประหยัดพลังงานและเดินทางด้วยรถไฟฟ้าบีทีเอส ทัศนศึกษาเส้นทางส่วนต่อขยายสายสีเขียว ช่วงหมอชิต-สมุทรปราการ พร้อมสัมผัสประสบการณ์การเรียนรู้ตามสถานที่ต่างๆ ได้แก่ พิพิธภัณฑ์เด็กกรุงเทพมหานคร, เมืองโบราณ สมุทรปราการ และชมนกชมทะเล ที่สถานตากอากาศบางปู รวมถึงสนุกสนานกับกิจกรรมสันทนาการต่างๆ ที่จัดขึ้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเด็กจากต่างโรงเรียน

ค่ายสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอสกรุ๊ปฯ ได้จัดขึ้นติดต่อกันเป็นปีที่ 4 โดยมีเด็กนักเรียนและครูเข้าร่วมกิจกรรมในปี 2561/62 รวม 177 คน จากจังหวัดอุตรดิตถ์ จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตาก เดินทางมาทัศนศึกษาในกรุงเทพมหานครเป็นเวลา 3 วัน 2 คืน โดยได้รับความร่วมมือจากโรงแรมอิสติน มักกะสัน กรุงเทพฯ ซึ่งเป็นธุรกิจในกลุ่มบริษัทบีทีเอส ดูแลเรื่องที่พักและอาหาร

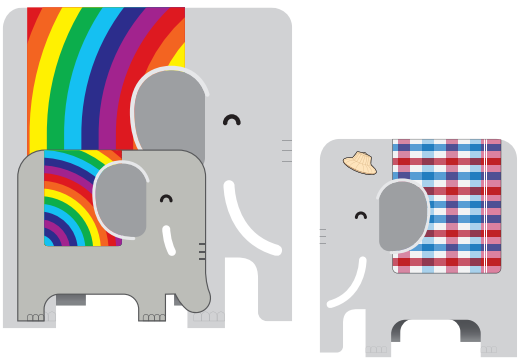
โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศ (Environment and Ecosystem)

โครงการบีทีเอสกรุ๊ปฯ อนุรักษ์ช้างไทย

โครงการบีทีเอสกรุ๊ปฯ อนุรักษ์ช้างไทย เป็นโครงการที่เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2553 เพื่อสนับสนุนการรักษาพยาบาลให้กับช้างที่เจ็บป่วย หรือได้รับอุบัติเหตุในที่ต่างๆ ทั่วประเทศ ที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง รวมถึงการอุปถัมภ์ช้างเพื่อให้ช้างไทยสามารถดำรงเผ่าพันธุ์ได้อย่างยั่งยืนต่อไป ตลอดระยะเวลา 8 ปีที่ผ่านมา กลุ่มบริษัทบีทีเอส ได้ดำเนินการ

- สนับสนุนการดำเนินงานของ ศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย สถาบันคชบาลแห่งชาติ จ.ลำปาง ในพระอุปถัมภ์สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ที่ให้การดูแลรักษาช้างจากทั่วประเทศที่เจ็บป่วย พิการ และถูกทำร้าย

- จัดตั้งโครงการตู้ยาช้าง ซึ่งเป็นกิจกรรมย่อยในโครงการบีทีเอส กรุ๊ปฯ อนุรักษ์ช้างไทย โดยมีวัตถุประสงค์ให้การดูแลช้างที่เจ็บป่วย ช้างชรา หรือทุกพลภาพ ด้วยการจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นในเบื้องต้น ส่งไปให้โรงพยาบาลช้าง จังหวัดลำปางเป็นระยะๆ ตามความจำเป็นเร่งด่วนแล้วแต่กรณี



Social KPIs:
- จำนวนที่ได้รับการช่วยเหลือ
- การมีส่วนร่วมของผู้โดยสาร

Business KPIs:
- การสร้างการยอมรับ (License to Operate) เมื่อกลุ่มบริษัทขยายการลงทุนไปยังเส้นทางระบบขนส่งมวลชนอื่นๆ ในจังหวัดต่างๆ ตามแผนงานของรัฐบาล

- สนับสนุนการก่อสร้างโรงพยาบาลช้างแห่งใหม่ ที่จังหวัดกระบี่ ซึ่งโรงพยาบาลช้างแห่งใหม่นี้จะเป็นศูนย์กลางในการรักษาช้างที่ได้รับบาดเจ็บใน 14 จังหวัดทางภาคใต้ของประเทศ

- อุปถัมภ์ช้างรวม 35 เชือก ซึ่งอยู่ในความดูแลของมูลนิธิอนุรักษ์ช้างและสิ่งแวดล้อม อ.แม่แตง จ.เชียงใหม่ และมูลนิธิบ้าน ช.ช้างชรา จังหวัดกาญจนบุรี ในปี 2561/62 กลุ่มบริษัทบีทีเอส ร่วมกับผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส ได้สนับสนุนค่าก่อสร้างโครงเหล็กรอกไฟฟ้า พร้อมอุปกรณ์ และค่าปรับปรุงระบบกรอกน้ำโรงพยาบาลช้างสาขาภาคใต้ จ.กระบี่ ซึ่งอยู่ภายใต้ความดูแลขององค์การอุสาหกรรมป่าไม้ ปัจจุบันโรงพยาบาลช้าง สาขาภาคใต้ จ.กระบี่ มีช้างป่วยที่อยู่ในความดูแลของโรงพยาบาล จำนวน 91 เชือก

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

ด้านเศรษฐกิจ

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2558/59	2559/60	2560/61	2561/62
รายได้จากการดำเนินธุรกิจ	ล้านบาท	6,280	8,606	14,102	47,923
กำไรจากการดำเนินธุรกิจ	ล้านบาท	4,134	2,003	4,416	2,873
การจ่ายปันผล	ล้านบาท	8,047	4,026	4,876	5,306
เงินภาษีที่ชำระให้แก่รัฐ	ล้านบาท	1,121	646	776	866

ด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2558/59	2559/60	2560/61	2561/62
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อระยะทาง 1 กม.ของตู้โดยสาร	กิโลวัตต์-ชม./ระยะทาง 1 กม.ของตู้โดยสาร.	2.77	2.72	2.68	2.73
พลังงานขับเคลื่อน	กิโลวัตต์-ชม. ต่อ 1,000 ผู้โดยสาร-กม. ต่อเดือน	41.89	39.97	39.82	41.40
พลังงานในสถานีรถไฟฟ้า	กิโลวัตต์-ชม.ต่อวัน	51,361.94	52,291.47	54,435	62,794
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมด	เมกะวัตต์-ชม.	103,624	102,685	106,079	117,139
• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ขับเคลื่อน	เมกะวัตต์-ชม.	70,482	68,988	71,118.05	75,263
• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ไม่ขับเคลื่อน	เมกะวัตต์-ชม.	33,142	33,707	34,960.95	41,876
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงจากรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT	กิโลกรัม	1,364,377	1,364,377	1,016,913.01	1,013,085
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	54,500	58,922	59,006	65,960
• ทางตรง (ขอบเขตที่ 1)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	3,678	3,830	2,562	2,553
• ทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	50,823	55,092	56,444	63,407
ปริมาณน้ำใช้ทั้งหมด	ลูกบาศก์เมตร	140,166	134,863	134,096	152,049
ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัดทั้งหมด	เมตริกตัน	40.69	18.16	48.44	97.82
ปริมาณของเสียอันตรายที่ถูกกำจัด	เมตริกตัน	30.54	11.2	42.38	85.81
ปริมาณของเสียทั่วไปที่ถูกกำจัด	เมตริกตัน	10.15	6.96	6.06	12.01

ด้านสังคม

ข้อมูลการจ้างงาน

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				
		2557/58	2558/59	2559/60	2560/61	2561/62
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	2,934	2,764	2,876	3,055	4,041
ชาย		1,618	1,446	1,510	1,574	2,161
หญิง		1,316	1,318	1,366	1,481	1,880
จำนวนพนักงาน (แยกตามประเภทการจ้างงาน)						
พนักงานประจำ (permanent) (รวม)	คน	2,922	2,752	2,866	3,037	3,992
ชาย		1,607	1,443	1,509	1,564	2,128
หญิง		1,315	1,311	1,359	1,473	1,864
พนักงานสัญญาจ้าง (temporary) (รวม)	คน	12	12	10	18	49
ชาย		11	5	3	10	33
หญิง		1	7	7	8	16
จำนวนพนักงาน (แยกตามระยะเวลาการทำงาน)						
พนักงานเต็มเวลา (full time) (รวม)	คน	2,934	2,764	2,874	3,055	4,003
ชาย		1,618	1,446	1,508	1,574	2,123
หญิง		1,316	1,318	1,368	1,481	1,880
พนักงาน part time (รวม)	คน	0	0	0	0	34
ชาย		0	0	0	0	34
หญิง		0	0	0	0	0
จำนวนพนักงาน (แยกตามระดับพนักงาน)						
พนักงานระดับบริหาร (รวม)	คน	74	81	87	87	152
ชาย		57	61	63	64	95
หญิง		17	20	24	23	57
พนักงานระดับจัดการ (รวม)	คน	177	169	187	209	347
ชาย		111	100	107	117	194
หญิง		66	69	80	92	153
พนักงานทั่วไป (รวม)	คน	2,682	2,514	2,622	2,757	3,508
ชาย		1,449	1,282	1,336	1,399	1,817
หญิง		1,233	1,232	1,286	1,358	1,691

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				
		2557/58	2558/59	2559/60	2560/61	2561/62
จำนวนพนักงาน (แยกตามกลุ่มอายุ)						
ต่ำกว่า 30 ปี (รวม)	คน	559	575	720	936	1,396
ชาย		249	220	286	376	612
หญิง		310	355	434	560	784
30-50 ปี (รวม)	คน	2,163	2,016	1,983	1,941	2,359
ชาย		1,250	1,105	1,095	1,082	1,321
หญิง		913	911	885	859	1,038
50 ปี ขึ้นไป (รวม)	คน	171	170	178	170	228
ชาย		121	117	124	117	158
หญิง		50	53	54	53	71
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ (รวม)	คน	297	277	346	414	742
ชาย		112	123	156	171	339
หญิง		125	154	190	243	403
อัตราพนักงานเข้าใหม่ (รวม)	คน	21.53	18.02	22.91	17.50	17.94
ชาย		9.12	8.69	10.08	6.97	8.19
หญิง		9.99	9.33	12.83	10.53	9.74
จำนวนพนักงานที่ออกจากงาน (รวม)	คน	265	224	236	159	305
ชาย		128	107	103	69	155
หญิง		137	117	117	90	150
อัตราพนักงานที่ออกจากงาน (รวม)	คน	18.50	19.28	15.02	10.79	7.37
ชาย		10.94	9.98	6.60	5.56	3.74
หญิง		7.57	9.30	8.42	5.23	3.63
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (รวม)	คน	1,315	1,311	1,359	1,473	1,655
ชาย		0	0	0	0	0
หญิง		1,315	1,311	1,359	1,473	1,655
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (รวม)	คน	43	32	54	49	58
ชาย		0	0	0	0	0
หญิง		43	32	54	49	58

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				
		2557/58	2558/59	2559/60	2560/61	2561/62
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (รวม)	คน	43	32	54	49	58
ชาย		0	0	0	0	0
หญิง		43	32	54	49	58
อัตราการกลับมาทำงาน (รวม)	ร้อยละ	100	100	100	100	100
ชาย		0	0	0	0	0
หญิง		100	100	100	100	100

ข้อมูลการฝึกอบรม

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				
		2557/58	2558/59	2559/60	2560/61	2561/62
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงาน (รวม)	ชั่วโมง/พนักงาน	40.84	36.46	58.40	69.00	77.85
แบ่งตามเพศ						
ชาย	ชั่วโมง/พนักงาน	35.51	28.13	59.64	44.09	65.14
หญิง		47.04	45.59	57.25	53.57	92.21
แบ่งตามระดับพนักงาน						
พนักงานระดับบริหาร	ชั่วโมง/พนักงาน	35.51	26.76	16.61	15.16	34.63
พนักงานระดับจัดการ		31.59	33.38	45.02	22.79	24.41
พนักงานทั่วไป		39.00	35.17	59.22	52.47	84.91
งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม	ล้านบาท	7.63	8.45	10.22	12.91	16.84

ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				
		2557/58	2558/59	2559/60	2560/61	2561/62
อัตราความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร	ร้อยละของพนักงานที่มีความผูกพันระดับมาก	81.00	72.30	79.80	73.94	78.50
จำนวนพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของจำนวนพนักงานทั้งหมด	62.63	63.43	62.24	62.24	93.42
ชาย		N/A	73.17	80.20	67.00	80.00
หญิง		N/A	74.03	78.60	66.00	77.00

ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				
		2557/58	2558/59	2559/60	2560/61	2561/62
อัตราการบาดเจ็บของพนักงาน (รวม)	ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0	2.4477
ชาย		0	0	0	0	0.7531
หญิง		0	0	0	0	1.6945
อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน (รวม)	ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0	0
ชาย		0	0	0	0	0
หญิง		0	0	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (รวม)	ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	0.23426	0.23002	0.22590	0.24890	0.3766
ชาย		0.23426	0.23002	0	0.24890	0.3766
หญิง		0	0	0.22590	0.49780	0
อัตราการเจ็บป่วยจากโรคที่เกิดจากการทำงาน(พนักงาน) (รวม)	ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0	0
ชาย		0	0	0	0	0
หญิง		0	0	0	0	0
อัตราการเสียชีวิต (พนักงาน) (รวม)	(คน)	0	0	0	0	0
ชาย		0	0	0	0	0
หญิง		0	0	0	0	0

ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของผู้รับเหมา

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				
		2557/58	2558/59	2559/60	2560/61	2561/62
อัตราการบาดเจ็บของผู้รับเหมา (รวม)	ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0	2.3413
ชาย		0	0	0	0	1.8731
หญิง		0	0	0	0	0.4683
อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้รับเหมา (รวม)	ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0	0
ชาย		0	0	0	0	0
หญิง		0	0	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (รวม)	ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	0.29968	0.27855	0.27621	0.27727	0
ชาย		0.29968	0.27855	0	0.27727	0
หญิง		0	0	0.27621	0	0
อัตราการเจ็บป่วยจากโรคที่เกิดจากการทำงาน (ผู้รับเหมา) (รวม)	ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0	0
ชาย		0	0	0	0	0
หญิง		0	0	0	0	0
อัตราการเสียชีวิต (ผู้รับเหมา) (รวม)	(คน)	0	0	0	0	0
ชาย		0	0	0	0	0
หญิง		0	0	0	0	0

GRI Content Index

GRI Standards	Disclosure	Page number(s)/ URL(s)/ Comment
General Disclosures		
GRI 102: General Disclosures 2016		
Organizational Profile		
102-1	Name of the organization	Page 8
102-2	Activities, brands, products, and services	Page 8-11
102-3	Location of headquarters	Annual Report FY2018/19, Page 52-53
102-4	Location of operations	Annual Report FY2018/19, Page 58-67
102-5	Ownership and legal form	Page 8-11
102-6	Markets served	Refer to GRI Standards 102-4
102-7	Scale of the organization	Page 8
102-8	Information on employees and other workers	Page 91-93
102-9	Supply chain	Page 50-51
102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	Annual Report FY2018/19, Page 28-30
102-11	Precautionary Principle or approach	Page 30-31
102-12	External initiatives	Page 27
102-13	Membership of associations	Page 38-39
Strategy		
102-14	Statement from senior decision-maker	Page 6-7
Ethics and integrity		
102-16	Mechanisms for advice and concerns about ethics	Page 12-13
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	Page 36
Governance		
102-18	Governance structure	Page 31

Stakeholder Engagement		
102-40	List of stakeholder groups	Page 17-19
102-41	Collective bargaining agreements	Page 71 All employees have the rights to participate in collective bargaining agreement.
102-42	Identifying and selecting stakeholders	Page 17
102-43	Approach to stakeholder engagement	Page 17-19
102-44	Key topics and concerns raised	Page 17-19
Reporting Practice		
102-45	Entities included in the consolidated financial statements	Page 10-11
102-46	Defining report content and topic Boundaries	Page 15
102-47	List of material topics	Page 16
102-48	Restatements of information	There was no restatement of information in this report.
102-49	Changes in reporting	There was no restatement of information in this report.
102-50	Reporting period	Page 15
102-51	Date of most recent report	Page 15
102-52	Reporting cycle	Page 15
102-53	Contact point for questions regarding the report	Page 19
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	Page 15
102-55	GRI content index	Page 96-100
102-56	External assurance	This report is not externally assured.

Material topics		
Business Conduct		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 34
103-2	The management approach and its components	Page 34-36
103-3	Evaluation of the management approach	Page 37
GRI 205: Anti-corruption 2016		
205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	Page 37
Service Reliability		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary.	Page 40
103-2	The management approach and its components	Page 40
103-3	Evaluation of the management approach	Page 41
Customer Relationship Management		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 42-43
103-2	The management approach and its components	Page 42-49
103-3	Evaluation of the management approach	Page 42-43
GRI 418: Customer Privacy 2016		
418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Page 49
Supply Chain Management		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 50
103-2	The management approach and its components	Page 50-51
103-3	Evaluation of the management approach	Page 50-51
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016		
414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	Page 50-51

Energy Efficiency		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 54
103-2	The management approach and its components	Page 55-57
103-3	Evaluation of the management approach	Page 55-56
GRI 302: Energy 2016		
302-1	Energy consumption within the organization Energy intensity	Page 55-56
302-2	Energy intensity	Page 55-56
GRI 305: Emissions 2016		
305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	Page 56
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Page 56
Environmental Footprint		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 58
103-2	The management approach and its components	Page 59-60
103-3	Evaluation of the management approach	Page 59-60
GRI 303: Water 2016		
303-1	Water withdrawal by source	Page 59 Water withdrawal is primarily from municipal water.
GRI 306: Effluents and Waste		
306-2	Waste by type and disposal method	Page 60
Accidents & Safety Management		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 64
103-2	The management approach and its components	Page 64-69
103-3	Evaluation of the management approach	Page 65-69
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016		
403-2	Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	Page 68-69

Working Conditions & Well-being		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 70
103-2	The management approach and its components	Page 70-75
103-3	Evaluation of the management approach	Page 72-73
GRI 401: Employment 2016		
401-3	Parental leave	Page 73
People Development & Talent Retention		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 76
103-2	The management approach and its components	Page 76-80
103-3	Evaluation of the management approach	Page 76-80
GRI 401: Employment 2016		
401-1	New employee hires and employee turnover	Page 80
GRI 404: Training and Education 2016		
404-1	Average hours of training per year per employee	Page 77
Social & Community Development		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 82
103-2	The management approach and its components	Page 82-83
103-3	Evaluation of the management approach	Page 83-88

รางวัลและการประเมินด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ESG 100 Certificate 2562

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ได้รับการคัดเลือกเป็นหนึ่งใน 100 บริษัทที่มีความโดดเด่นในการดำเนินธุรกิจด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ประจำปี 2562 โดยสถาบันไทยพัฒน์ ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นว่าบริษัทฯ มุ่งเน้นและแสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล สู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

รางวัลรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2561

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัลรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2561 ประเภทรางวัล Recognition จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย CSR Club และสถาบันไทยพัฒน์

การรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต

โดยคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต ซึ่งได้รับการต่ออายุการรับรองสมาชิกเป็นปีที่ 2

ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” ประจำปี 2561

จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ซึ่งจัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย

DJSI

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิกดัชนีความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) ประจำปี 2561 ในกลุ่มตลาดเกิดใหม่ (Emerging Market) หมวดอุตสาหกรรมคมนาคมขนส่งเป็นปีแรก และเป็นบริษัทด้านระบบขนส่งมวลชนระบบรางแห่งแรกของประเทศไทยที่ได้รับเลือกเข้าเป็นสมาชิก DJSI นี้ อีกทั้งยังได้รับรางวัลประเภท Bonze Class ในกลุ่มอุตสาหกรรมคมนาคมขนส่ง จากบริษัทจัดการกองทุนระดับโลก RobecoSAM เป็นปีแรก โดยมีการประกาศรายชื่อบริษัทผู้ได้รับรางวัลในรายงาน RobecoSAM Sustainability Yearbook 2019

FTSE4Good

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ได้รับคัดเลือกเป็นหนึ่งในสมาชิกดัชนี FTSE4Good Emerging Index ประจำปี 2561 โดยกลุ่มดัชนี FTSE4Good Series นี้ ได้คัดเลือกบริษัทที่มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance: ESG) ที่ดี เพื่อให้นักลงทุนและกองทุนต่างๆ ใช้เป็นดัชนีอ้างอิงและเปรียบเทียบผลการดำเนินงานมาพิจารณาเพื่อตัดสินใจลงทุน

แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่าน

ข้อมูลจากแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่านที่มีต่อรายงานความยั่งยืน ฉบับนี้
จะนำมาใช้ในการปรับปรุงการทำงานและพัฒนาการจัดทำรายงานในอนาคต
กลุ่มบริษัทบีทีเอสขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

1. กรุณากรอกข้อมูลพื้นฐานของท่าน

☐ เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย

☐ อายุ ☐ ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 30-45 ปี ☐ มากกว่า 45 ปี

2. ท่านเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใด

☐ ลูกค้า ☐ พนักงาน ☐ ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน ☐ ชุมชนใกล้สถานประกอบการ

☐ ผู้ร่วมทุน ☐ สื่อมวลชน ☐ องค์กรภาครัฐ/เอกชน นักวิชาการ

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)_____

3. ท่านพบรายงานความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้อย่างไร

☐ เว็บไซต์กลุ่มบริษัทบีทีเอส ☐ งานสัมมนา/บรรยาย/นิทรรศการ ☐ พนักงานกลุ่มบริษัท

☐ เว็บไซต์อื่นๆ ☐ การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)_____

4. วัตถุประสงค์ในการอ่านรายงานความยั่งยืนฉบับนี้

☐ เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน ☐ เพื่อการวิจัยและศึกษา เพื่อรู้จักกลุ่มบริษัทบีทีเอส

☐ เพื่อใช้ในการจัดเตรียมรายงานความยั่งยืนของบริษัทตน อื่นๆ (โปรดระบุ)_____

5. ความพึงพอใจต่อรูปแบบรายงานความยั่งยืน

ความสมบูรณ์ของรายงาน	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย	☐ ไม่พอใจ
การกำหนดประเด็นของรายงาน	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย	☐ ไม่พอใจ
เนื้อหาน่าสนใจ	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย	☐ ไม่พอใจ
เนื้อหาเข้าใจง่าย	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย	☐ ไม่พอใจ
การออกแบบรูปเล่ม	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย	☐ ไม่พอใจ
ความพึงพอใจต่อรายงานโดยรวม	☐ มาก	☐ ปานกลาง	☐ น้อย	☐ ไม่พอใจ

6. หลังจากอ่านรายงานฉบับนี้ ท่านเห็นว่ากลุ่มบริษัทบีทีเอสมีเจตนารมณ์ในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนหรือไม่ อย่างไร

_____

_____

7. ท่านสนใจเนื้อหาของรายงานความยั่งยืน บทใดมากที่สุด (กรุณาระบุเหตุผล)

_____

_____

8. ท่านสนใจเนื้อหาของรายงานความยั่งยืน บทใดน้อยที่สุด (กรุณาระบุเหตุผล)

_____

_____

9. ท่านคิดว่าประเด็นที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้รับการระบุในรายงานครบถ้วน

☐ ครบถ้วน ☐ ไม่ครบถ้วน

หากท่านคิดว่ายังไม่ครบถ้วน กรุณาระบุประเด็นที่ท่านคิดว่าควรเพิ่มเติมในรายงาน

_____

_____

10.ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนารายงานในปีถัดไป

_____

_____

กรุณาส่งแบบสอบถามมาที่

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

ชั้น 14 ทีเอสที ทาวเวอร์ เลขที่ 21 ซอยเฉยพ่วง ถนนวิภาวดี-รังสิต

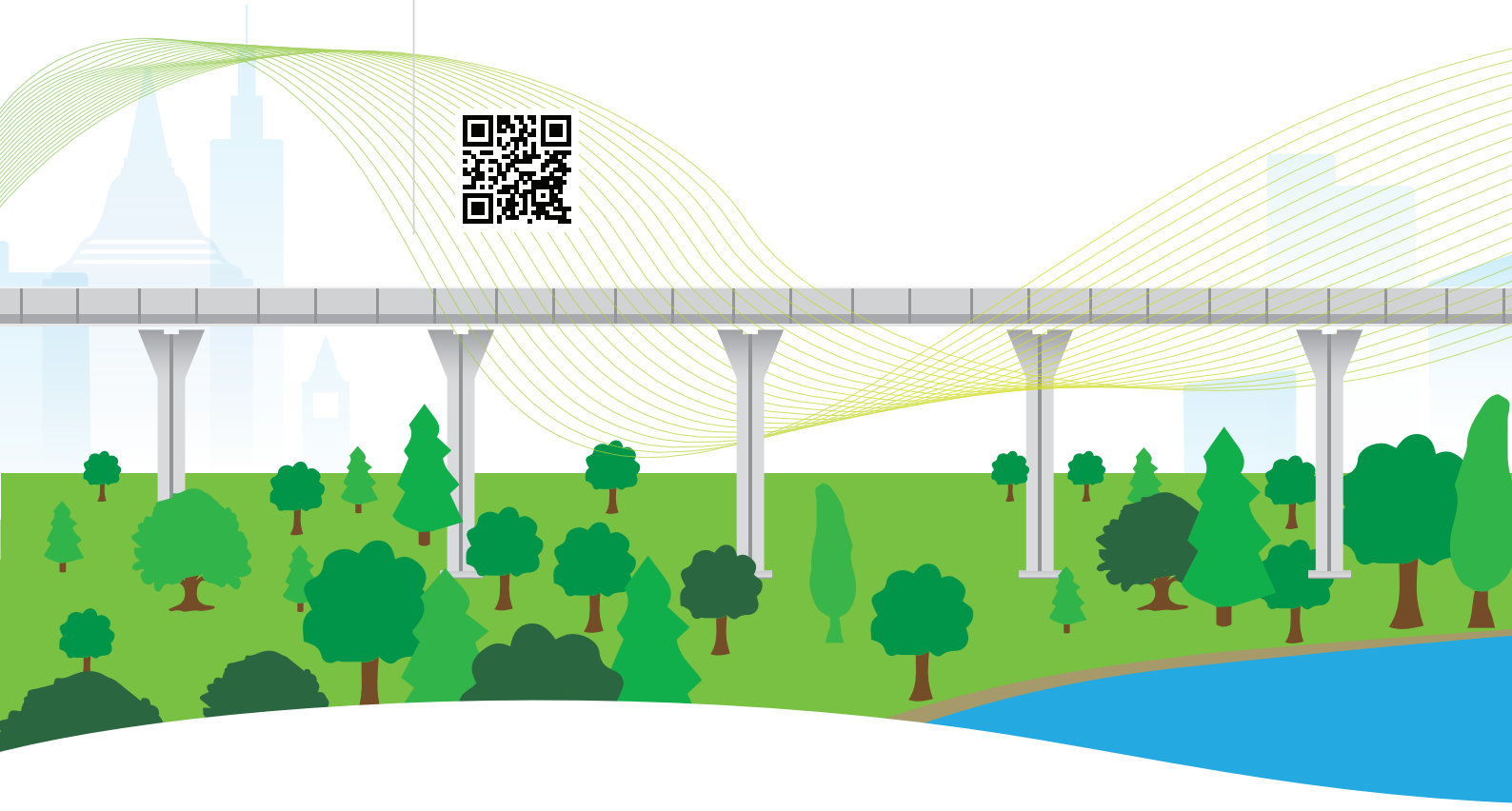
แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์: 0 2273 8511-5 โทรสาร: 0 22738516

อีเมล: corpcomm@btsgroup.co.th

เว็บไซต์: www.btsgroup.co.th

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2561/62
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

www.btsgroup.co.th