

รายงาน
การพัฒนาอย่างยั่งยืน
2555/56







เนื้อหา

- 1 สารจากประธาน
- 2 ข้อมูลสำคัญของบริษัท
- 3 นโยบายและพันธกิจเกี่ยวกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 4 ผลการดำเนินงานต่อแนวทางรับพิชชอบต่อสังคม
 - 4.1 การกำกับดูแลกิจการ
 - 4.2 การประกอบธุรกิจอย่างเป็นธรรม
 - 4.3 การต่อต้านการทุจริต
 - 4.4 การเคารพสิทธิมนุษยชน
 - 4.5 การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม
 - 4.6 ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค
 - 4.7 การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม
 - 4.8 การจัดการสิ่งแวดล้อม

1. สารจากประธานกรรมการ

ตลอดเวลาที่ผ่านมา บีทีเอสกรุ๊ปฯ ได้ดำเนินธุรกิจที่สามารถตอบสนองวิถีชีวิตของคนเมืองอย่างลงตัวและมีเอกลักษณ์ อีกทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยทำให้คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนดีขึ้นและได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้น กลุ่มบริษัทยึดหลักการประกอบธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน มุ่งมั่นในการให้บริการที่ปลอดภัย เชื่อถือได้ โดยธุรกิจหลักในกลุ่มบริษัทคือธุรกิจระบบขนส่งมวลชนได้ให้บริการเดินรถอย่างมีประสิทธิภาพ ความมุ่งมั่นไปกับการช่วยลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม โดยประมาณการว่าในปี 2555/56 ระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (คาร์บอนไดออกไซด์) มากกว่า 200,000* ตัน และเรายังเน้นนโยบายการลดการใช้พลังงานโดยปรับระบบการเดินรถให้เหมาะสมกับจำนวนผู้โดยสารในแต่ละช่วงเวลา รวมถึงการเปลี่ยนหลอดไฟเป็นหลอดประหยัดพลังงาน เช่น หลอดไฟ LED ในอุโมงค์และซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าและป้ายโฆษณาของบริษัทฯ

บริษัทฯ ดำรงไว้ซึ่งการเป็นบริษัทภิบาล โดยยึดมั่นในการดำเนินกิจการที่คำนึงประโยชน์ของผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน และให้ความสำคัญกับการพัฒนาชุมชนและสังคมในทุกๆ ด้าน โดยได้กำหนดไว้ในนโยบายของบริษัทฯ เพื่อให้พนักงานได้ตระหนักว่า เราเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์ เช่นเดียวกับภาระหน้าที่ของบริษัทฯ ในการพัฒนาธุรกิจให้เจริญรุดหน้า

คณะกรรมการบริษัทกำลังพิจารณาแผนงานระยะยาว ซึ่งจะเป็นการกำหนดกรอบการดำเนินธุรกิจเพื่อให้ธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน และจะช่วยสร้างความแข็งแกร่งให้กับธุรกิจหลายๆ ด้าน ทั้งในด้านการกำกับดูแลกิจการ การสร้างความโปร่งใสในการบริหารงานและนโยบายเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน นอกจากนี้กลุ่มบริษัทได้มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด โดยได้นำบริษัทลูก บริษัท วี จี ไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด มหาชน (วีจีไอ) เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ เมื่อเดือนตุลาคม 2555 ทำให้ วีจีไอมีสถานะเป็นบริษัทจดทะเบียนและมีการกำกับดูแลกิจการอย่างโปร่งใสภายใต้กฎเกณฑ์ของ กสท. และ ตลท.

สุดท้ายนี้ ในนามของคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานของกลุ่มบริษัททุกคน ผมภูมิใจที่มีโอกาสได้นำเสนอผลงานการดำเนินงานด้าน CSR ของบริษัทไว้ในรายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเล่มแรก บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นที่จะดำเนินกิจการตามหลักการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน เช่นเดียวกับโครงการ CSR ต่างๆ ดังที่เคยปฏิบัติมาเพื่อรักษามูลค่าในการเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ระหว่างธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม



คีรี กาญจนพาสน์

* ประเมินตามข้อมูลบนสมมุติฐานว่า หากผู้โดยสารที่ใช้รถไฟฟ้าบีทีเอสเดินทางโดยพาหนะต่างๆ ที่ไม่ใช้รถไฟฟ้าบีทีเอสแล้วนั้น จะมีการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เพิ่มขึ้นเท่าใด



2. ข้อมูลสำคัญของบริษัท

ประเภทธุรกิจ	รายได้จากการดำเนินงานแต่ละกลุ่มธุรกิจ (ล้านบาท)										
ธุรกิจระบบขนส่งมวลชน	 <table><tr><th>ปี</th><th>2552/53</th><th>2553/54</th><th>2554/55</th><th>2555/56</th></tr><tr><td>รายได้</td><td>3,680</td><td>3,861</td><td>5,032</td><td>6,016</td></tr></table>	ปี	2552/53	2553/54	2554/55	2555/56	รายได้	3,680	3,861	5,032	6,016
ปี	2552/53	2553/54	2554/55	2555/56							
รายได้	3,680	3,861	5,032	6,016							
ธุรกิจสื่อโฆษณา	 <table><tr><th>ปี</th><th>2552/53</th><th>2553/54</th><th>2554/55</th><th>2555/56</th></tr><tr><td>รายได้</td><td>1,124</td><td>1,371</td><td>1,959</td><td>2,795</td></tr></table>	ปี	2552/53	2553/54	2554/55	2555/56	รายได้	1,124	1,371	1,959	2,795
ปี	2552/53	2553/54	2554/55	2555/56							
รายได้	1,124	1,371	1,959	2,795							
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	  <table><tr><th>ปี</th><th>2552/53</th><th>2553/54</th><th>2554/55</th><th>2555/56</th></tr><tr><td>รายได้</td><td>1,062</td><td>661</td><td>728</td><td>1,523</td></tr></table>	ปี	2552/53	2553/54	2554/55	2555/56	รายได้	1,062	661	728	1,523
ปี	2552/53	2553/54	2554/55	2555/56							
รายได้	1,062	661	728	1,523							
ธุรกิจบริการ*	   <table><tr><th>ปี</th><th>2552/53</th><th>2553/54</th><th>2554/55</th><th>2555/56</th></tr><tr><td>รายได้</td><td>36</td><td></td><td>1</td><td>43</td></tr></table>	ปี	2552/53	2553/54	2554/55	2555/56	รายได้	36		1	43
ปี	2552/53	2553/54	2554/55	2555/56							
รายได้	36		1	43							

* บริษัทได้มีการจัดการรับรู้รายได้ในกลุ่มธุรกิจใหม่ โดยทำการย้ายรายได้จากสนามคอลโฟนาซีดีในไตรมาส 4 ปี 54/55 ออกจากกลุ่มธุรกิจบริการ

จำนวนพนักงานทั้งหมด **3,357** คน

3. นโยบายและพันธกิจเกี่ยวกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน

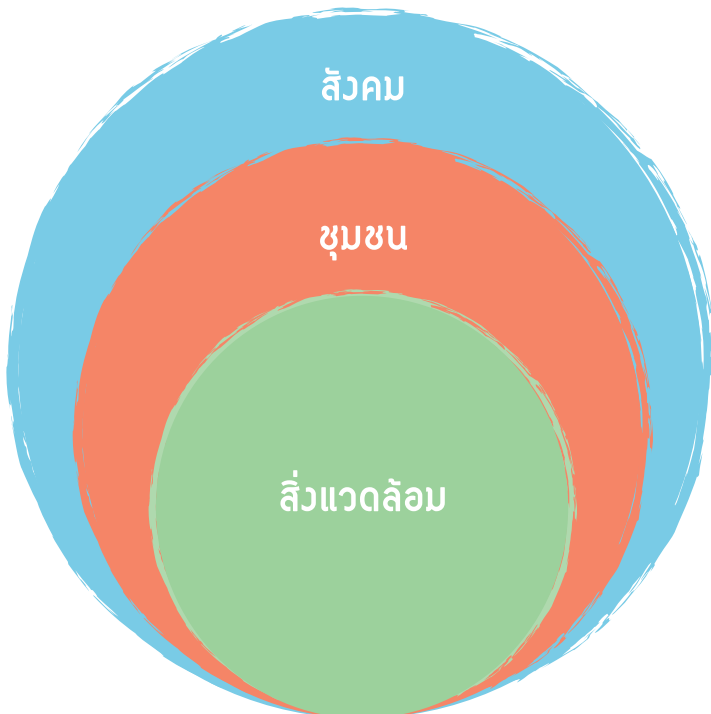
นโยบาย

บริษัทฯ ยึดหลักการทำกับดูแลกิจการที่ดี (Compliance and Governance: CG) ภายใต้จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ เคารพกฎหมาย ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด ตลอดจนให้ความสำคัญกับการจัดการสิ่งแวดล้อม การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานรวมถึงสังคมและชุมชน

พันธกิจ

บริษัทยึดมั่นในการรักษาความสมดุลของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม คือ

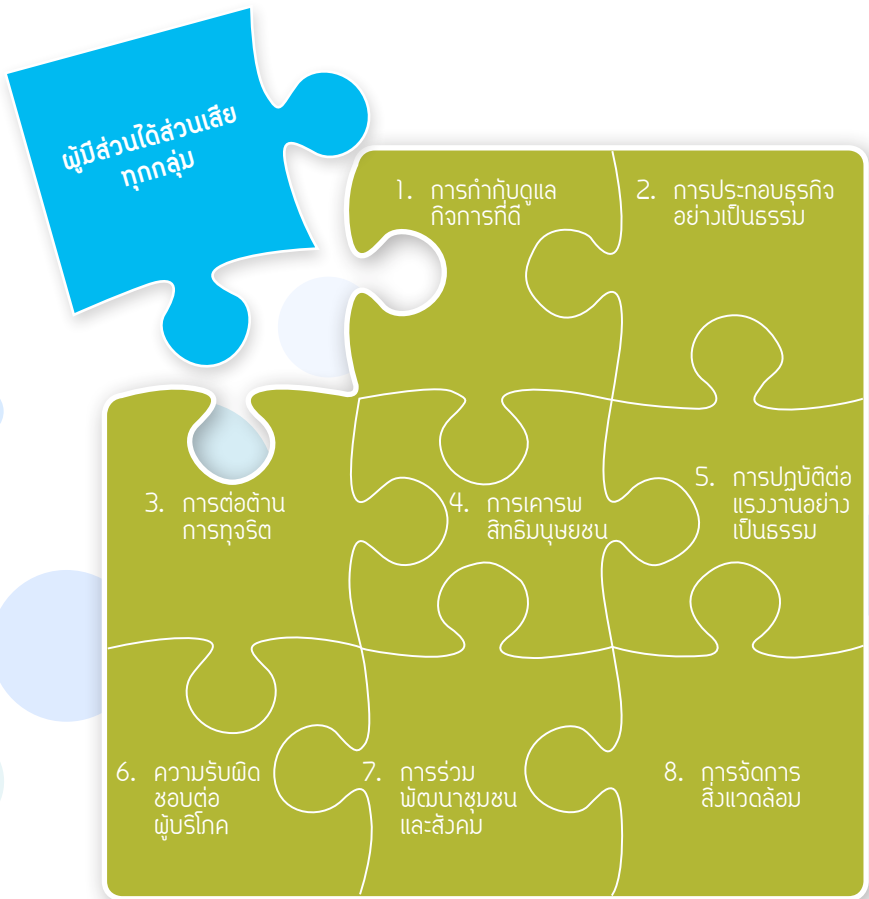
- 1) เป็นบริษัทไทยที่ดำเนินธุรกิจในด้านระบบขนส่งมวลชนที่ได้มาตรฐานระดับสากล
- 2) สร้างการเติบโตอย่างยั่งยืนด้วยการทำธุรกิจแบบครบวงจรเพื่อให้เกิดการสร้างพลังร่วมภายในกลุ่มธุรกิจ (synergy)
- 3) มีส่วนร่วมในการผลักดันให้เกิดส่วนต่อขยายของโครงสร้างระบบขนส่งมวลชน ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาทางด้านโลจิสติกส์และการคมนาคมของประเทศ



4. นโยบายการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัทฯ มีความตั้งใจที่จะนำหลักและแนวกรอบการรายงานข้อมูลด้านความรับผิดชอบต่อสังคมแบบบูรณาการ มาปรับใช้ในการบริหารและจัดการในองค์กร ทั้งนี้ บริษัทฯ เล็งเห็นความสำคัญต่อความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยความเชื่อมั่นว่าการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจะเป็นแนวทางที่จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนในอนาคต

บริษัทฯ มีนโยบายในการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนโดยมีรายละเอียดดังแสดงในภาพ



4.1 การกำกับดูแลกิจการ

นโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 5 หมวด ครอบคลุมหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

- 1. สิทธิของผู้ถือหุ้น (Right of Shareholders)
- 2. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment of Shareholders)
- 3. การคำนึงถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย (Role of Stakeholders)
- 4. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส (Disclosure and Transparency)
- 5. ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ (Board Responsibilities)

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2556 มีสมาชิกคณะกรรมการบริษัทจำนวน 4 ท่าน ดังนี้

รายชื่อ	ตำแหน่ง	การเข้าประชุมของกรรมการ
1. นายศิริ กาญจนพาสณ์	ประธานกรรมการ บริษัทฯ	2/2
2. นายอานัติ อากาภิรม	กรรมการบริษัท	2/2
3. นายเจริญ วรรณะสิน	กรรมการบริษัท	2/2
4. นายรังสิน กฤตลักษณ์	กรรมการบริษัท	2/2

โดยมีนางสาวกัญญาดา เขียวธรรมกุล เลขานุการบริษัทและผู้ช่วยการฝ่ายกฎหมาย ทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการบริษัท

หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท

- 1. พิจารณา กำหนด ทบทวน และปรับปรุงนโยบาย คู่มือ และแนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และจริยธรรมของพนักงาน ในลักษณะที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติสากล เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณานุมัติ ตลอดจนกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบาย คู่มือ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และจริยธรรมของพนักงานดังกล่าว
- 2. พิจารณา กำหนด ทบทวน และปรับปรุงนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility: CSR) เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณานุมัติ ตลอดจนดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมดังกล่าว
- 3. พิจารณา กำหนด ทบทวน และปรับปรุงนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตและการติดสินบน (Anti-Corruption) เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อพิจารณานุมัติ ตลอดจนดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตและการติดสินบนดังกล่าว
- 4. แต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงานต่างๆ ของคณะกรรมการบริษัท ตลอดจนแต่งตั้งที่ปรึกษาอิสระที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ เพื่อให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำ ตลอดจนช่วยเหลือการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท
- 5. ปฏิบัติหน้าที่หรือดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการบริษัทมอบหมาย



4.2 การประกอบธุรกิจอย่างเป็นธรรม

จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของบริษัทเอสกรู๊ปครอบคลุมการเคารพกฎหมาย การมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียและความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การรักษาความลับและการใช้ข้อมูลภายใน การปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้บริโภค การปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้า การจัดซื้อจัดหาและการปฏิบัติต่อคู่ค้า ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมโดยรวม การปฏิบัติต่อพนักงาน การควบคุมและการตรวจสอบภายใน การรับ-การให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด ความปลอดภัยสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม ทรัพย์สินทางปัญญาและการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลการกระทำที่ละเมิดหรืออาจจะละเมิดจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ กำหนดให้พนักงานใหม่ทุกคนจะต้องได้รับการอบรมในระหว่างการประชุมนิเทศน์ และการพัฒนาหลักสูตรอบรมทบทวนสำหรับพนักงานปัจจุบัน เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนมีความตระหนักและความเข้าใจอยู่เสมอ เพื่อสร้างจิตสำนึกและความเข้าใจของพนักงาน และยังครอบคลุมไปถึงกระบวนการวัดประสิทธิผลของระบบเพื่อการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดให้มีการสร้างจิตสำนึกทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่องผ่านสื่อและกิจกรรมต่างๆ อาทิ วารสารภายใน เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานสามารถนำจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจไปประยุกต์ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.3 การต่อต้านการทุจริต

บริษัทฯ มีนโยบายที่จะเป็นองค์กรที่ดำเนินกิจการให้ถูกต้องตามกฎหมาย และเป็นประโยชน์ต่อสังคม สนับสนุนให้พนักงานของกลุ่มบริษัทปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรมและเป็นพลเมืองที่ดีของประเทศชาติ รวมทั้งส่งเสริมให้คู่ค้าของกลุ่มบริษัทดำเนินธุรกิจที่ถูกต้องด้วยความโปร่งใสด้วยเช่นกัน เพื่อให้สังคมโดยรวมดำเนินไปได้โดยสันติสุข

บริษัทฯ จึงกำหนดให้การต่อต้านการทุจริตและการติดสินบนเป็นนโยบายที่สำคัญอีกนโยบายหนึ่งของกลุ่มบริษัท โดยบริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับ-การให้ของขวัญหรือทรัพย์สินขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจว่านโยบายการต่อต้านการทุจริตและการติดสินบนได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมอย่างเพียงพอ

ทั้งนี้ คณะกรรมการบรรษัทภิบาลอยู่ระหว่างการดำเนินการพิจารณา และกำหนดนโยบาย แนวทางการปฏิบัติ และรายละเอียดแผนงานและการดำเนินงานรวมทั้งกรอบเวลาต่างๆ ที่เกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตและการติดสินบน ให้เหมาะสมกับสถานะการณ์ของกลุ่มบริษัท อาทิ เช่น การกำหนดนโยบายการวางแผนทางและกลยุทธ์ สารจากผู้นำน้องค์กร การจัดตั้งคณะทำงาน การวางแผนปฏิบัติการ การวางแผนการสื่อสารในองค์กร การประเมินผล รวมทั้งการจัดทำรายงานต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับแนวร่วมปฏิบัติ (Collective Action Coalition) ของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตที่บริษัทฯ ได้เข้าร่วมประกาศเจตนารมณ์

4.4 การเคารพสิทธิมนุษยชน

กลุ่มบริษัท มีนโยบายที่จะปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน และหลักการเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานตามเกณฑ์สากล โดยไม่แบ่งแยกถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ เพศ อายุ สีมืด ศาสนา ความพิการ ฐานะ ชาติตระกูล สถานศึกษา หรือสถานะอื่นใดที่มีได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชนและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ โดยที่ที่ผ่านมาไม่เคยมีข้อร้องเรียนเรื่องการละเมิดสิทธิมนุษยชน

4.5 การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างว่าเป็นธรรม

บริษัทฯ ได้จัดให้มีการดูแลในเรื่องสวัสดิการพนักงานเป็นอย่างดีเพื่อให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีโครงการและสวัสดิการหลักๆ ดังนี้

4.5.1 โครงการหยุดวันชวนชยัน

เป็นโครงการที่มุ่งเน้นและส่งเสริมให้พนักงานในบริษัทประพฤติตนและปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์จงรักภักดีต่อองค์กร และมีความภาคภูมิใจในความเป็นพนักงานของบริษัท รวมทั้งเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ และเป็นรางวัลแก่พนักงานที่มีวินัย มีความตั้งใจ พุ่มเทร่างกายแรงใจ สร้างสรรค์งาน มีใจรักและภักดีและมีความเสียสละทั้งต่อบริษัท ส่วนรวม และสังคม พนักงานที่ได้คะแนนหยุดวันดังกล่าว นอกจากจะได้รับโล่ประกาศเกียรติคุณของบริษัทฯ แล้ว ยังสามารถนำคะแนนดังกล่าวไปแลกเป็นเงินรางวัล และสวัสดิการต่างๆ ของบริษัทฯ ได้ เช่น นำคะแนนไปชำระแทนเงินสดค่าสมาชิกรายปีที่ศูนย์ออกกำลังกาย หรือใช้ในการเบิกทุนการศึกษา เป็นต้น

จากการดำเนินโครงการหยุดวันชวนชยันซึ่งเริ่มตั้งแต่ปี 2546 จนถึงปี 2555 ประโยชน์ที่เห็นชัดมากที่สุดคือด้านวินัยในการทำงานของพนักงานที่ดีขึ้น โดยสามารถลดอัตราพนักงานสำรองลงได้เนื่องจากพนักงานประจำมีการหยุดงานและการมาสายน้อยลง นอกจากนี้ ค่าใช้จ่ายด้านไฟฟ้าและเครื่องใช้สำนักงานยังมีจำนวนลดลงด้วย ส่วนประโยชน์ต่อพนักงานจะเห็นชัดในด้านขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งจากการสังเกตของหัวหน้างาน พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพดีขึ้น นอกจากนี้ โครงการยังมีส่วนช่วยสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้อัตราการลาออกลดน้อยลงโดยวัดได้จากจำนวนพนักงานที่ได้รับคะแนนเกียรติคุณเพิ่มมากขึ้นทุกปี

สำหรับการให้ทุนการศึกษาแก่บุตรพนักงานนั้น บริษัทมีการพิจารณาให้ทุนต่อเนื่องแม้ว่าบางกรณีพนักงานจะเสียชีวิตแล้ว ทั้งนี้ นับตั้งแต่เริ่มให้ทุนการศึกษาในปี 2551 จนถึงปี 2555 มีบุตรของพนักงานที่ได้รับทุนการศึกษาจนสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น 8 คน

พนักงานที่ได้รับเกียรติคุณ					
	2551/52	2552/53	2553/54	2554/55	2555/56
จำนวนพนักงาน (คน)	426	457	418	473	460

ทุนการศึกษากับมอบแก่บุตรของพนักงาน						
	2551/52	2552/53	2553/54	2554/55	2555/56	รวม
จำนวน (คน)	290	310	342	376	411	1,729
จำนวนเงิน (บาท)	2,288,000	2,648,000	3,210,000	3,643,000	4,192,000	15,972,000

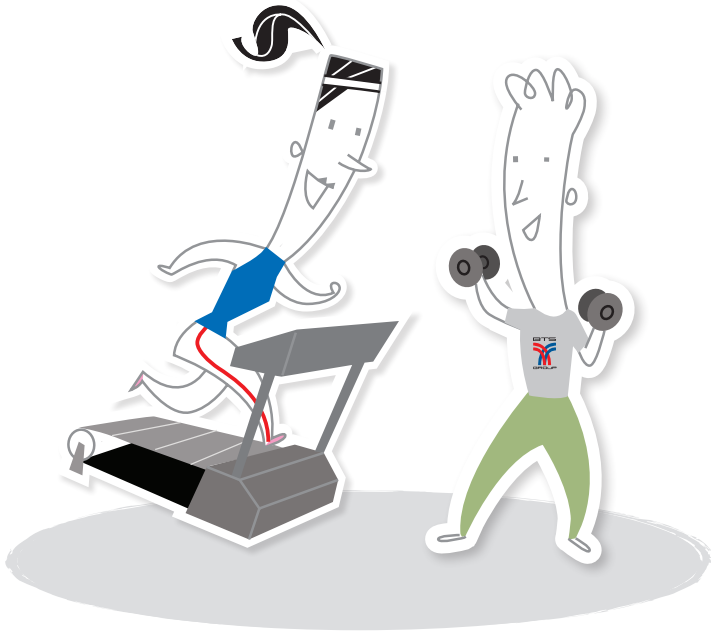
4.5.2 โครงการสหกรณ์ออมทรัพย์

กลุ่มบริษัทได้จัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงานในกลุ่มบริษัท ส่งเสริมให้รู้จักการประหยัด เป็นแหล่งเงินทุนเพื่อการประกอบอาชีพ การดำรงชีพ และทุนสำรองฉุกเฉิน โดยสหกรณ์ออมทรัพย์เป็นการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก ซึ่งสมาชิกจะได้รับผลตอบแทนในรูปของเงินปันผลและดอกเบี้ยเงินฝากในอัตราที่ไม่เสียภาษี

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2556 สหกรณ์ออมทรัพย์บีทีเอสกรุ๊ป จำกัด มีพนักงานเป็นสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ 2,129 ราย คิดเป็นทุนเรือนหุ้นรวม 80,786,150 บาท เงินฝาก 123,576,404.31 บาท เงินกู้ 220,666,187 บาท

4.5.3 ศูนย์ออกกำลังกาย (Fitness Center)

เป็นสถานที่ให้พนักงานในกลุ่มบริษัท ได้ออกกำลังกาย ซึ่งเป็นสวัสดิการที่จัดให้มีขึ้นเพื่อส่งเสริมการมีสุขภาพพลานามัยที่ดี รวมทั้งการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการเจ็บป่วย และลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของพนักงาน อีกทั้งเป็นการดูแลสุขภาพอย่างยั่งยืน นอกเหนือจากนี้ยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานภายในองค์กร



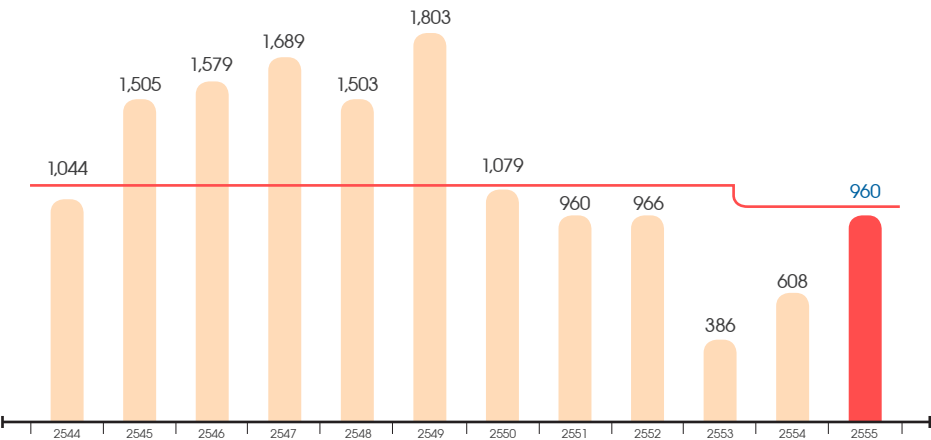
4.6 ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

กลุ่มบริษัทได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการผู้โดยสาร โดยในปี 2555/56 ปีทีเอสซีได้กำหนดค่าดัชนีวัดความเชื่อมั่นและทำการประเมินผลในด้านต่าง ๆ สรุปได้ดังตารางด้านล่าง

เป้าหมายในปี 2555/56	ผลการดำเนินงานในปี 2555/56	การประเมินผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย
ความน่าเชื่อถือการให้บริการ		
มากกว่า 1,100 เทียว ต่อความล่าช้า ตั้งแต่ 5 นาทีขึ้นไป	ความน่าเชื่อถือการให้บริการอยู่ที่ 960 เทียว ต่อการขัดข้อง 1 ครั้ง	ยังคงต่ำกว่าเป้าหมายแต่ปรับดีขึ้น เมื่อเทียบกับปี 2554 และปี 2553
ความน่าเชื่อถือขอรถไฟฟ้า		
ไม่น้อยกว่า 35,000 ตู้กิโลเมตร / ต่อการ ขัดข้อง 1 ครั้ง	99,941 ตู้กิโลเมตร / ต่อการ ขัดข้อง 1 ครั้ง	ดีกว่าเป้าหมาย เนื่องจากระบบได้รับการซ่อมบำรุงใหญ่ รวมทั้งมีการปรับปรุงอุปกรณ์ต่างๆ
ความน่าเชื่อถือขบวนตัวโดยสาร		
ไม่น้อยกว่า 10,000 ครั้งก่อนการพบข้อบกพร่อง	19,821 ครั้ง ก่อนการพบข้อบกพร่อง 1 ครั้ง	ดีกว่าเป้าหมาย เนื่องจากบริษัทฯ ได้มีการพัฒนาอุปกรณ์อย่างต่อเนื่อง
ความพึงพอใจผู้โดยสาร		
ความพึงพอใจ เฉลี่ยในทุกๆ ด้าน อยู่ที่ ระดับ 3.8	ความพึงพอใจ เฉลี่ยในทุกๆ ด้านอยู่ที่ ระดับ 3.9	ดีกว่าเป้าหมาย

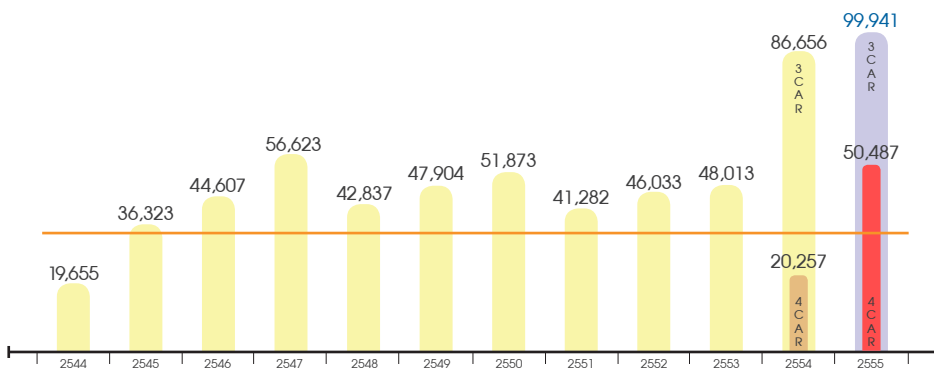
4.6.1 ความน่าเชื่อถือการให้บริการ

— เป้าหมาย: มากกว่า 1,100 เทียว ต่อความล่าช้าตั้งแต่ 5 นาทีขึ้นไป



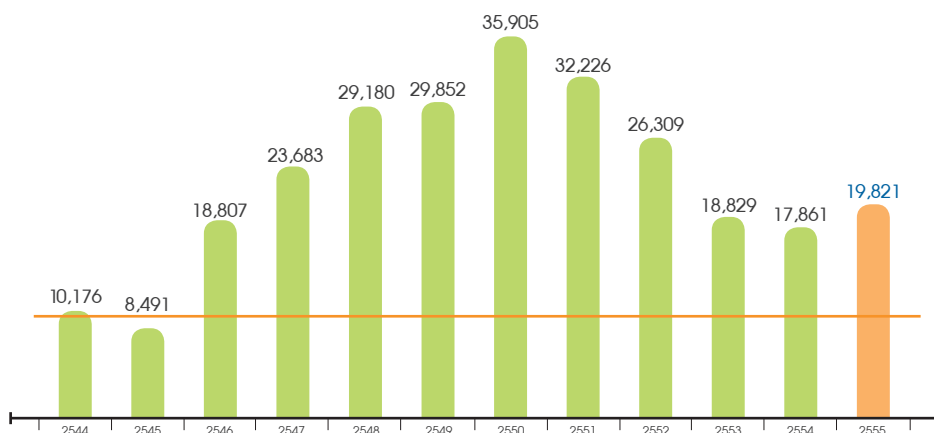
4.6.2 ความเชื่อถือของรถไฟไฟฟ้า

— เป้าหมาย : เดินรถไม่น้อยกว่า 35,000 ตู้กิโลเมตร ก่อนการพบข้อบกพร่อง



4.6.3 ความเชื่อถือของตัวโดยสาร

— เป้าหมาย : ไม่น้อยกว่า 10,000 ครั้งก่อนการพบการบกพร่อง



4.6.4 การสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสาร

รถไฟฟ้าบีทีเอสเปิดให้บริการประชาชนมากกว่า 12 ปี และได้มีการพัฒนาการในดำเนินงานในทุกๆ ด้าน โดยได้จัดทำมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารทุกปี และมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการวัดความความพึงพอใจ และทัศนคติของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยในปี 2555 สถาบันวิจัยสวนดุสิตเป็นผู้สำรวจ

วิธีการสำรวจมีการดำเนินงานการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ส่วนเครื่องมือที่ใช้มีทั้งแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบ และแบบให้แสดงความคิดเห็นประกอบการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสใน 30 สถานี โดยเก็บข้อมูลตัวอย่างกับผู้ใช้บริการแต่ละสถานี โดยมีจำนวนกลุ่ม

ตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 2,697 คน ผลจากที่ได้จากการวิจัยมีดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 67.15 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32.85 กลุ่มอายุมากที่สุดคืออายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.76 ระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นสัดส่วนมากที่สุดอยู่ที่ร้อยละ 54.10 อาชีพพนักงานบริษัทคิดเป็นร้อยละ 37.23 รายได้ต่อเดือนประมาณ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นสัดส่วนมากที่สุดร้อยละ 25.73 ส่วนใหญ่ไม่มียานพาหนะส่วนตัวใช้คิดเป็นร้อยละ 54.27

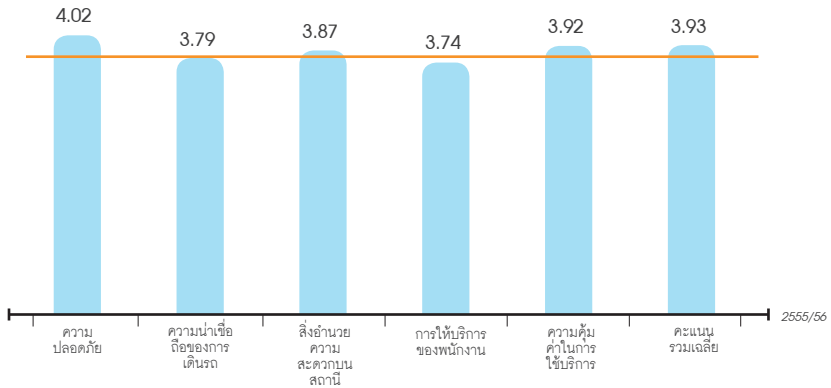
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราวัดระดับ 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด และมีการกำหนดเป้าหมายความพึงพอใจเฉลี่ยในทุกๆ ด้านอยู่ที่ระดับ 3.8 โดยบริษัทได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 3.9 ซึ่งเกินกว่าเป้าหมาย

	2555/56	2554/55	2553/54
ด้านความปลอดภัย	4.02	4.07	4.09
ด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ	3.79	3.90	3.81
ด้านคุณภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานี และในขบวนรถ	3.87	3.97	3.99
ด้านการให้บริการของพนักงานสถานี	3.74	3.85	3.88
ด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้า	3.92	3.95	3.96



ความพึงพอใจของผู้โดยสาร

เป้าหมาย : 3.80



ศูนย์ฮอตไลน์

ข้อคิดเห็นของลูกค้าเป็นสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก บริษัทฯ จึงได้จัดตั้งศูนย์ฮอตไลน์ขึ้นตั้งแต่ปี 2542 โดยทำหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเดินทางด้วยรถไฟฟ้ามหานครทุกด้าน อาทิ ราคาค่าโดยสาร ระยะทาง เวลาการเดินทาง รวมทั้งสถานที่สำคัญๆ ที่ตั้งอยู่ในเส้นทางในการเดินทาง นอกจากนี้ ศูนย์ฮอตไลน์ยังเป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้โดยสารในด้านต่างๆ เช่น บัญหารถขัดข้อง การบริการของพนักงานสถานี หรือเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย โดยมีกระบวนการรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ทั้งนี้ศูนย์ฮอตไลน์เปิดให้บริการในช่วงเวลา 06.00 - 24.00 น.

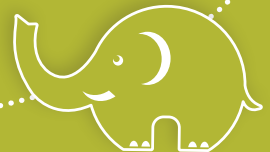
ค่าดัชนีชี้วัดข้อร้องเรียน ได้กำหนดไว้ที่จำนวนผู้โดยสารเดินทาง 1 ล้านเที่ยวคนต่อการเกิดข้อร้องเรียนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ครั้ง ซึ่งข้อร้องเรียนของผู้โดยสารในปี 2555 - 2556 ค่าดัชนีชี้วัดดีกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยจำนวนผู้โดยสารเดินทางต่อ 1 ล้านเที่ยวคน ปรากฏพบข้อร้องเรียนเพียง 0.96





4.7 การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ได้วางแผนการพัฒนาชุมชนและสังคมภายใต้แนวความคิด 2 ประการคือ สร้างความเชื่อมโยงของชีวิตในเมืองและผืนป่า และสร้างความเชื่อมโยงสังคมชนบทและสังคมเมือง ปัจจุบันแหล่งอาศัยที่สำคัญของช้างป่า ได้ถูกบุกรุกอย่างมาก ส่งผลกระทบต่อประชากรของสัตว์ป่า ทั้งนี้บริษัทฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญที่จะอนุรักษ์และรักษาระดับประชากรช้างในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่จะเชื่อมโยงชีวิตในเมืองและผืนป่า โดยบริษัทฯ ได้มีส่วนร่วมและสนับสนุนโครงการอนุรักษ์ช้างไทยที่เป็นโครงการระยะยาว และโครงการต่อเนื่องในด้านพัฒนาสังคมและชุมชนอื่นๆ ซึ่งรายละเอียดของโครงการสามารถดูได้ในหัวข้อนี้





กรอบการทำงาน	โครงการ	ผู้ได้รับประโยชน์	ผลผลิต/ผลกระทบ
การศึกษา	- โครงการคืนโรงเรียนให้ลูกหลานสามสัมพันธ์ชุมชน - ร่วมมือในการพัฒนาศักยภาพด้านเทคนิควิศวกรรมระบบราง - ทุนการศึกษาที่เรียนดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์	- นักเรียนและบุคลากรที่ได้รับผลกระทบจากภัยน้ำท่วม - นักศึกษา - นักเรียน	- เป็นส่วนหนึ่งในการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากภัยน้ำท่วม เป็นตัวเชื่อมในการทำให้การเรียนการสอนเข้าสู่สภาวะปกติได้เร็วขึ้น - เพิ่มทักษะให้แก่นักศึกษา ผู้สนใจเกี่ยวกับวิศวกรรม ได้มีความรู้เชิงลึกมากขึ้น - สร้างโอกาสให้นักเรียนได้มีวิชาชีพที่ดีในอนาคต
สิ่งแวดล้อม	โครงการอนุรักษ์ช้างไทย	ช้าง	อนุรักษ์ช้าง ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนลดลงเป็นอย่างมาก เนื่องจากการบุกรุกผืนป่า
สุขภาพ	ส่งเสริมเยาวชนในกีฬาแบดมินตัน	เยาวชน	ส่งเสริมสุขภาพ และสร้างโอกาสให้เยาวชนพัฒนาศักยภาพระดับสากล
การพัฒนาชุมชน	ส่งเสริมให้คนในชุมชนรู้จักใช้ปัญญาในการดำเนินชีวิตอย่างรู้ ตื่น และเบิกบาน	ชุมชน	ส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในชุมชน และเผยแพร่พระพุทธศาสนา

4.7.1 โครงการอนุรักษ์ช้างไทย

เป้าหมายของโครงการคือ ช่วยรักษาพยาบาลช้างที่ได้รับบาดเจ็บหรือพิการ และให้การสนับสนุนด้านอุปกรณ์และสาธารณูปโภคที่จำเป็น โดยสิ่งที่บริษัทได้ดำเนินการมีดังนี้

- ให้การสนับสนุนการติดตั้งระบบบำบัดน้ำให้กับโรงพยาบาลช้างแห่งใหม่ที่จังหวัดกระบี่ ของศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย สถาบันคชบาลแห่งชาติ ในพระอุปถัมภ์ของสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ โดยมีการบริจาคเงินเป็นจำนวน 1,000,000 บาท โดยได้ทำพิธีส่งมอบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2556

- ให้การสนับสนุนโครงการดูช้างของโรงพยาบาลช้างจังหวัดลำปาง โดยจัดส่งเวชภัณฑ์ที่จำเป็นในการรักษาช้างเจ็บป่วย เช่น แอลกอฮอล์ และยาล้างแผลบาดตาติดเชื้อให้กับโรงพยาบาล ทำให้สามารถช่วยลดอัตราการสูญเสียประชากรช้างลงได้ นับจากที่เริ่มโครงการในปี 2555 จนถึงมีนาคม 2556 บริษัทฯ ได้เพิ่มการจัดส่งเวชภัณฑ์ให้กับโรงพยาบาล โดยจัดส่งเป็นประจำทุกๆ 3 เดือน จากเดิมที่เคยจัดส่งตามความจำเป็น

นอกจากโครงการระยะยาวที่บริษัทฯ ได้มีส่วนร่วมดังกล่าวแล้ว กลุ่มบริษัทพีทีเอสซียังสนับสนุนโครงการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม ดังต่อไปนี้



4.7.2 ส่วนเสริมเยาวชนในกีฬาแบดมินตัน

สนับสนุนการแข่งขันแบดมินตัน เป็นเงินจำนวน 182,000 บาท ในปี 2555/56 เพื่อคัดเลือกนักกีฬาระดับเยาวชนสู่ทีมชาติ และเป็นการยกระดับการแข่งขันให้เป็นมาตรฐานของวงการแบดมินตันระดับเยาวชน



4.7.3 ส่วนเสริมการศึกษาและสัปดาห์สำหรับการเรียนการสอน

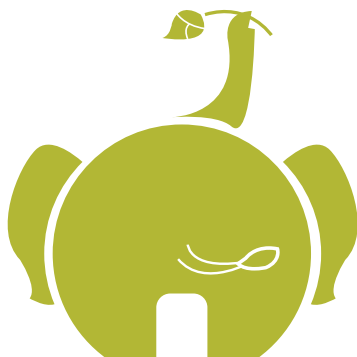
บริษัทฯ ได้มอบทุนการศึกษาประจำปี ซึ่งเป็นโครงการต่อเนื่องแก่นักเรียนที่เรียนดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

	2555/56	2554/55	2553/54
มูลค่าทุนการศึกษารวม (ล้านบาท)	162,000	162,000	162,000
นักเรียนที่ได้รับทุน (คน)	54	54	54

4.7.4 ส่วนเสริมให้คนในชุมชนรู้จักใช้ปัญญา

ในการดำเนินชีวิตอย่างรู้ ตื่น และเบิกบาน

สนับสนุนงบประมาณในการก่อสร้างอาคารธรรมสถาน เป็นเงินจำนวน 1 ล้านบาท เพื่อใช้สำหรับการเรียนการสอนเผยแผ่ธรรมะสู่สังคมและส่งเสริมให้คนรู้จักใช้ปัญญาในการดำเนินชีวิตอย่างรู้ ตื่น และเบิกบาน



4.8 การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

ในการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการส่งเสริมให้คนเปลี่ยนมาใช้ระบบขนส่งสาธารณะแทนการใช้รถยนต์ส่วนตัว รวมทั้งได้ริเริ่มโครงการของบริษัทฯ และร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการรณรงค์การประหยัดพลังงานไปพร้อมๆ กับการปลูกจิตสำนึกของพนักงาน ตัวอย่างเช่น

- รณรงค์ให้ปิดไฟฟ้าและปิดหน้าจอคอมพิวเตอร์ช่วงพักกลางวันระหว่างเวลา 12.00 - 13.00 น. ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานฝึกปฏิบัติการประหยัดพลังงานและนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน รวมถึงเผยแพร่วิธีการประหยัดพลังงานไปในสังคมของตนเอง
- ร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกจัดงาน Car Free Day เพื่อลดการใช้รถยนต์ส่วนตัว และอนุญาตให้ผู้ที่ไม่ใช้รถยนต์ส่วนตัวในวันดังกล่าว ใช้บริการของรถไฟฟ้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (ภายใต้เงื่อนไขของบริษัท)

- สนับสนุนการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและเพื่อประหยัดพลังงาน
- สนับสนุนการดำเนินโครงการระบบขนส่งมวลชนของภาครัฐ เพื่อช่วยพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมของประเทศ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตที่ดีของคนเมือง

ทั้งนี้ ในรอบปีที่ผ่านมา (เมษายน 2555 - มีนาคม 2556) รถไฟฟ้าบีทีเอสมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนกว่า 197.2 ล้านเที่ยวคน รวมเป็นระยะทางกว่า 1,400 ล้านกิโลเมตร ซึ่งสามารถลดการใช้เชื้อเพลิงที่ก่อให้เกิดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากยานพาหนะ ซึ่งได้แก่รถยนต์ส่วนบุคคล และรถโดยสารประจำทาง โดยปริมาณเชื้อเพลิงที่ลดลงนี้ คิดเป็นปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ถูกปล่อยออกสู่ชั้นบรรยากาศประมาณ 200,000 ตัน ซึ่งเป็นการช่วยลดโลกร้อน นอกจากนี้ ในปีถัดไปบริษัทฯ ได้วางแผนที่จะเก็บข้อมูลและเปิดเผยการวัดผลปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ถูกปล่อยออกสู่ชั้นบรรยากาศอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบตามหลักสากล



“

การเดินทางโดยรถไฟฟ้าบีทีเอส ช่วยลดอัตรา
การปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์
สู่ชั้นบรรยากาศประมาณ **200,000** ตัน
นับเป็นอีกทางเลือกหนึ่งใน
การช่วยลดโลกร้อน ”

