SUSTAIN-ABILITY REPORT 2014/15

รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2557/58

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์
จำกัด (มหาชน)

BTS GROUP HOLDINGS PUBLIC COMPANY LIMITED

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2557/58

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

Sustainability Report 2014/15

BTS GROUP HOLDINGS PUBLIC COMPANY LIMITED

สารบัญ

คำนิยาม 5

สารจากประธานกรรมการ 6

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ 8

ภาพรวมการประกอบธุรกิจ 12

นโยบายการปฏิบัติงานเพื่อความยั่งยืน 16

ผลการปฏิบัติงานด้านเศรษฐกิจ 18

- การกำกับดูแลอย่างยั่งยืน 20
- การบริหารจัดการความเสี่ยง 30

ผลการปฏิบัติงานด้านสังคม 33

- การดำเนินการด้านความปลอดภัย 34
- การปฏิบัติต่อพนักงาน 40
- การดำเนินการต่อลูกค้า 44
- การพัฒนาชุมชนและสังคม 56

ผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม 61

- การประหยัดพลังงานและดูแลสิ่งแวดล้อม 62
- การยืดอายุการใช้งานของอุปกรณ์ 68

Table of Contents

Definition 71

Message from the Chairman 72

About the Sustainability Report 74

BTS Group Business Overview 78

Policy on Sustainable Development 82

Results of Economic Performance 85

- Sustainable Governance 86
- Risk Management 96

Results of Social Responsibility 99

- Safety Performance 100
- Treatment of Employees 106
- Treatment of Customers 110
- Social & Community Development 122

Results of Environmental Performance 127

- Energy Saving & Environmental Preservation 128
- Extension of Useful Life of Equipment 134

GRI Index 138

คำนิยาม

กลุ่มบริษัทบีทีเอส	หมายถึง	บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
กลุ่มบริษัท	หมายถึง	บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย
บริษัทฯ	หมายถึง	บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)
บริษัทย่อย	หมายถึง	บริษัทที่บริษัทฯ ถือหุ้นเกินกว่าร้อยละห้าสิบของจำนวนหุ้นที่มีสิทธิออกเสียงทั้งหมดของบริษัทนั้น ไม่ว่าจะเป็นการถือหุ้นโดยทางตรงหรือทางอ้อม
บีทีเอสซี	หมายถึง	บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
วีจีไอ	หมายถึง	บริษัท วี จี ไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด (มหาชน)

สารจากประธานกรรมการ

ปีที่ผ่านมาเป็นปีที่ธุรกิจในกลุ่มบริษัทบีทีเอสโดยรวมยังมีความเติบโตอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าสภาพเศรษฐกิจจะไม่เอื้ออำนวย อันเป็นผลมาจากสถานการณ์ทางการเมืองและสภาพเศรษฐกิจโลก ความสำเร็จที่เกิดขึ้นของกลุ่มบริษัทบีทีเอสในปี 2557 เป็นผลมาจากศักยภาพของบุคลากร แนวทางการบริหารงานที่โปร่งใส สอดคล้องตามข้อกำหนดและการรับฟังข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันถึงความตั้งใจในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทที่สร้างความพึงพอใจและผลตอบแทนในระยะยาว

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ให้ความสำคัญในการนำนโยบายการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่นมาให้พนักงานได้ปฏิบัติ และผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบ เพื่อเพิ่มความมั่นใจในแนวทางการบริหารงานของกลุ่มบริษัท และในฐานะเป็นพลเมืองภาคธุรกิจที่ต้องมีส่วนร่วมในการดูแลรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีคณะกรรมการบรรษัทภิบาลเป็นผู้กำกับและดูแล อันจะเป็นหนทางที่นำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร นอกจากนี้ยังได้นำนโยบายในด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมมาใช้ในองค์กรทุกภาคส่วน เพื่อลดผลกระทบต่อชุมชน และเป็นการสร้างมูลค่าและการแข่งขันทางธุรกิจไปพร้อม ๆ กัน

สิ่งที่นำมาซึ่งความภาคภูมิใจคือการที่กลุ่มบริษัทได้รับคัดเลือกในกลุ่มหลักทรัพย์ ESG 100 โดย ESG Rating ของสถาบันไทยพัฒน์ ให้เป็นบริษัทที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่นในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance) เป็นครั้งแรกในประเทศไทย อีกทั้งยังได้รับมอบรางวัลศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคดีเด่นประจำปี 2557 โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อลูกค้าและความซื่อสัตย์ในการให้บริการ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังคงมุ่งมั่นที่จะทำตนให้เป็นประโยชน์พร้อมกับช่วยเหลือสังคมโดยการนำจุดแข็งในการดำเนินงาน ด้านระบบขนส่งมวลชนที่มีประสิทธิภาพมาใช้พัฒนาต่อยอดในโครงการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดมูลค่าทางด้านเศรษฐกิจทั้งในด้านความร่วมมือทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลิตบุคลากรที่มีศักยภาพรองรับอุตสาหกรรมระบบรางตามแผนพัฒนาโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าของประเทศ ควบคู่กันไปกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน โดยแผนงานในระยะ 5 ปี ข้างหน้าของกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ให้ความสำคัญ กับการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจ และการสร้างผลประกอบการที่ดี เพื่อความแข็งแกร่งทางด้านการเงิน รวมทั้งมีการเตรียมการสำหรับการขยายตัวของธุรกิจทั้ง 4 กลุ่ม คือ ธุรกิจระบบขนส่งมวลชน สื่อโฆษณา อสังหาริมทรัพย์ และบริการ โดยเฉพาะระบบขนส่งมวลชนที่เป็นธุรกิจหลักของกลุ่มที่พร้อมจะลงทุนและขยายเครือข่ายในเส้นทางต่าง ๆ ของภาครัฐที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสมั่นใจว่ามีศักยภาพในการดำเนินการ รวมทั้งให้ความสนใจลงทุนในโครงการก่อสร้างพื้นฐานอื่น ๆ ที่กลุ่มบริษัทมีศักยภาพในการลงทุน เช่น โครงการรถไฟทางคู่ เป็นต้น เพื่อรองรับการเปิด ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ในขณะเดียวกันกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้กำหนดเป้าประสงค์ในการพัฒนาชุมชนและสังคมด้วยโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยครบวงจรที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ครบครันด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับชุมชน และสังคมผู้สูงอายุเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี

ในโอกาสนี้ผมขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ทั้งพนักงาน คู่ค้า ผู้ลงทุน ตลอดจนพันธมิตรทางธุรกิจ และผู้มีอุปการคุณที่ได้มีส่วนร่วมขับเคลื่อนกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มบริษัท เพื่อให้ชุมชนและคนในสังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข และเป็นสังคมที่เข้มแข็งซึ่งเป็นรากฐานที่แท้จริงของการพัฒนาอย่างยั่งยืน

คีรี กาญจนพาสน์
ประธานกรรมการ
บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2557/58 จัดทำขึ้นเป็นปีแรกซึ่งสอดคล้องตามแนวทาง Sustainability Reporting Guidelines ของ Global Reporting Initiative (GRI) รุ่นที่ 4 โดยกำหนดให้มีความสมบูรณ์ของเนื้อหาสอดคล้องหลักเกณฑ์ (“In Accordance” Criteria) ในระดับครบถ้วนตามตัวชี้วัดหลัก (Core) เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานในด้านเศรษฐกิจ (Economic) สังคม (Social) สิ่งแวดล้อม (Environment) ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2557 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2558 โดยรายงานฉบับนี้ครอบคลุมธุรกิจทั้งหมดของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ประกอบด้วย ธุรกิจระบบขนส่งมวลชน ธุรกิจสื่อโฆษณา ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และธุรกิจบริการ

(สำหรับข้อมูลนอกเหนือจากรายงานฉบับนี้ ถูกแสดงในรายงานประจำปี 2557/58 และผ่านเว็บไซต์ www.btsgroup.co.th)

การประเมินประเด็นสำคัญต่อความยั่งยืน

กระบวนการประเมินประเด็นสำคัญสอดคล้องกับหลักการของ GRI โดยคำนึงปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอสและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งขั้นตอนประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ 1

การระบุประเด็นที่สำคัญ

ระบุประเด็นที่มีผลต่อความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย โดยพิจารณาจาก GRI Aspect และความเกี่ยวข้องกับกลุ่มบริษัท อาทิ กลยุทธ์ทางธุรกิจ ลักษณะการประกอบธุรกิจ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2

การจัดลำดับประเด็นที่สำคัญ

จัดลำดับประเด็นด้านความยั่งยืน โดยพิจารณาความสำคัญในแต่ละประเด็นตั้งแต่ระดับ 1-4 ใน 2 ด้าน คือ ผลกระทบที่มีความสำคัญต่อกลุ่มบริษัท และความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย แล้วให้น้ำหนักตามความสำคัญในบริบทของความยั่งยืน ซึ่งพิจารณาจากกลยุทธ์ทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทเป็นหลัก

ขั้นตอนที่ 3

การทวนสอบประเด็นความสำคัญ

นำเสนอประเด็นที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืนให้กับคณะกรรมการบรรษัทภิบาล (Corporate Governance Committee : CGC) ตรวจสอบการประเมินสาระสำคัญ การคัดเลือกเนื้อหา เพื่อให้แน่ใจว่าเนื้อหาครอบคลุมสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มบริษัท ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะในการกำหนดรูปแบบของรายงาน

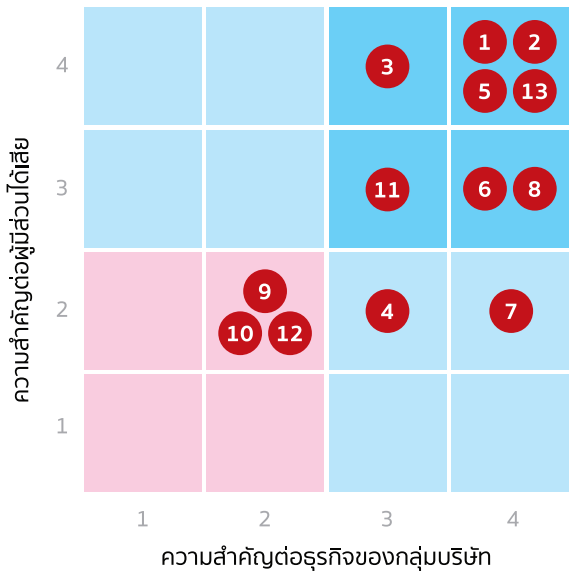
ขั้นตอนที่ 4

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ทบทวนรายงานความยั่งยืน รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าเนื้อหาที่เปิดเผยมีความเหมาะสม และสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการสื่อสาร ตลอดจนตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

ประเด็นสำคัญต่อความยั่งยืน

เศรษฐกิจ	การกำกับดูแลกิจการ / การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น / จรรยาบรรณธุรกิจ	1. การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น
		2. การกำกับดูแลกิจการ
		3. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
	การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต	4. การจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต
สังคม	อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	5. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
	องค์กรเปี่ยมสุข	6. การพัฒนาบุคลากร
		7. การมีส่วนร่วมของพนักงาน
	ความพึงพอใจของลูกค้า	8. การจัดการลูกค้าสัมพันธ์
		9. ความรับผิดชอบต่อเนื้อหาของสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์
	การพัฒนาชุมชนและสังคม	10. ชุมชนและสังคม
สิ่งแวดล้อม	การปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน / โครงการด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อลดค่าใช้จ่าย	11. การใช้พลังงานและประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน
		12. การจัดการสิ่งแวดล้อม
	การซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน	13. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการและความเชื่อถือได้ของอุปกรณ์



การประเมินประเด็นที่สำคัญ

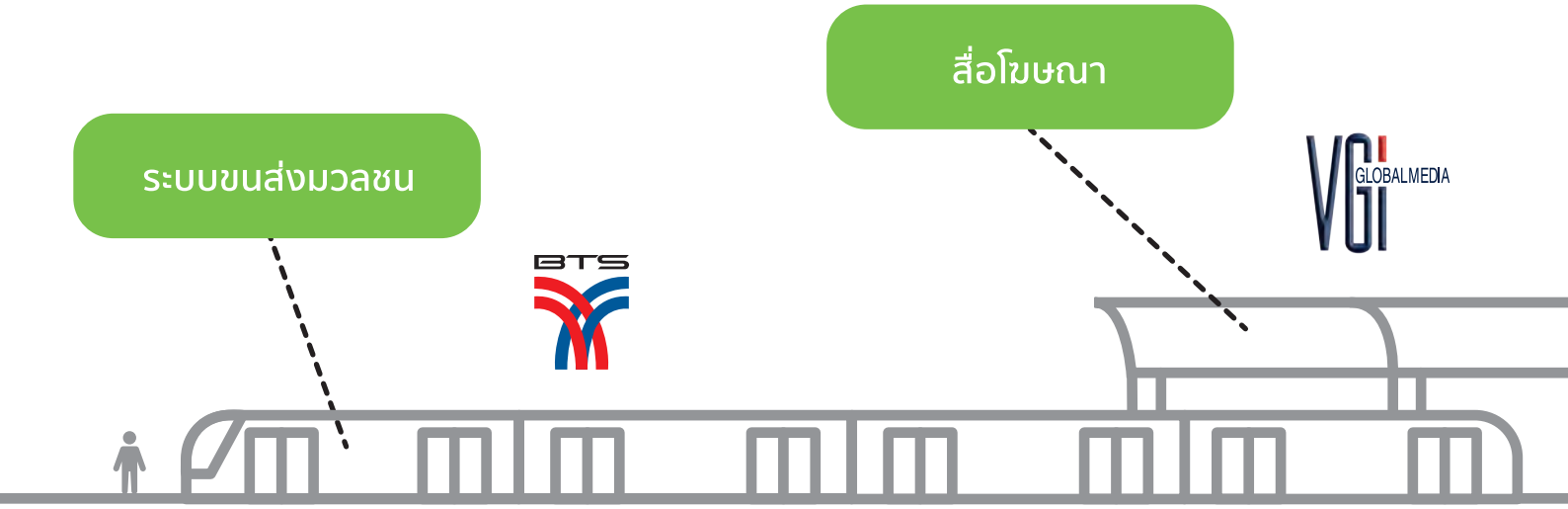
1. การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น
2. การกำกับดูแลกิจการ
3. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย
4. การบริหารจัดการความเสี่ยงและภาวะวิกฤต
5. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย
6. การพัฒนาบุคลากร
7. การมีส่วนร่วมของพนักงาน
8. การจัดการลูกค้าสัมพันธ์
9. ความรับผิดชอบต่อเนื้อหาของสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์
10. ชุมชนและสังคม
11. การใช้พลังงานและประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน
12. การจัดการสิ่งแวดล้อม
13. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการและความเชื่อถือได้ของอุปกรณ์

ท่านสามารถค้นหาข้อมูลรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2557/58 ได้จากเว็บไซต์ www.btsgroup.co.th และสามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมโดยตรงได้ที่ ฝ่ายสื่อสารองค์กร บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) อีเมล์ : corpcomm@btsgroup.co.th โทร. 0 2617 7300 แฟกซ์ : 0 2617 7135

Our City
Our Future

ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

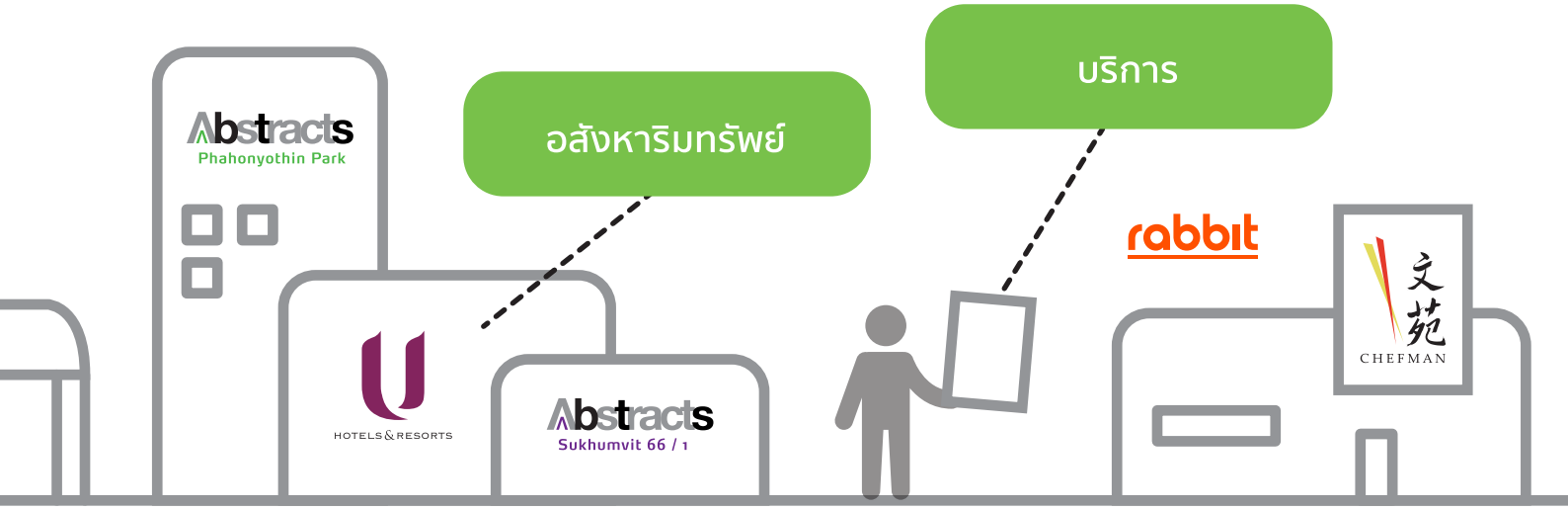
กลุ่มบริษัทบีทีเอสเป็นผู้นำในธุรกิจระบบขนส่งมวลชนในประเทศไทย โดยมีการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และอยู่ใน 50 บริษัทที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทยโดยมีมูลค่าตามราคาตลาด 108.2 พันล้านบาท (หรือ 3.3 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ) ณ วันที่ 31 มีนาคม 2558 กลุ่มบริษัทบีทีเอสสามารถแบ่งได้เป็น 4 ธุรกิจหลัก ได้แก่ 1) ระบบขนส่งมวลชน 2) สื่อโฆษณา 3) อสังหาริมทรัพย์ และ 4) บริการ



กลุ่มบริษัทบีทีเอสประกอบธุรกิจระบบขนส่งมวลชนเป็นธุรกิจหลัก โดยบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บีทีเอสซี ซึ่งเป็นบริษัทย่อย บีทีเอสซี ประกอบกอบธุรกิจให้บริการรถไฟฟ้าโดยได้รับสัญญาสัมปทานจากกรุงเทพมหานคร (กทม.) รวมไปถึงยังได้รับเลือกให้เดินรถโดยสารด่วนพิเศษ (บีอาร์ที)

ช่วงเดือนเมษายน 2556 บีทีเอสซีได้ขายรายได้ค่าโดยสารสุทธิในอนาคตที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานจากรถไฟฟ้าสายหลักที่เหลืออยู่ของสัญญาสัมปทานที่ทำกับกรุงเทพมหานครให้แก่ **กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานระบบขนส่งมวลชนทางราง บีทีเอสโกรท (BTSGIF)** อย่างไรก็ตามบีทีเอสซียังคงเป็นผู้รับสัมปทานเป็นผู้ให้บริการระบบรถไฟฟ้าแต่เพียงผู้เดียว และยังเป็นผู้ถือหน่วยลงทุนรายใหญ่ที่สุด โดยลงทุนในหน่วยลงทุน 1 ใน 3 ของจำนวนหน่วยลงทุนทั้งหมดใน BTSGIF

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ประกอบธุรกิจระบบสื่อโฆษณาโดยบริษัทย่อย คือ บริษัท วี จี ไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด (มหาชน) (วีจีไอ) วีจีไอเป็นบริษัททำสื่อโฆษณานอกบ้าน (Out-of-Home Media) ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ ซึ่งได้รับสัมปทานจากบีทีเอสซีในการบริหารจัดการสื่อโฆษณาบนพื้นที่สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสสายสีลมและสายสุขุมวิท จำนวน 23 สถานี และส่วนต่อขยายอีก 7 สถานี ได้แก่ สถานีกรุงธนบุรี สถานีวงเวียนใหญ่ สถานีบางจาก สถานีปุณณวิถี สถานีอุดมสุข สถานีบางนา และสถานีแบริ่ง และวีจีไอยังมีรายได้จากธุรกิจสื่อโฆษณาในอาคารสำนักงาน และอื่น ๆ อีกทั้งขยายเครือข่ายโฆษณาไปยังธุรกิจสื่อกลางแจ้ง โดยเข้าไปถือหุ้นในบริษัทอื่นที่ดำเนินธุรกิจสื่อโฆษณา นอกจากนี้ วีจีไอยังได้รับสิทธิ์แต่เพียงผู้เดียวในการบริหารจัดการสื่อโฆษณาในห้างค้าปลีก (โมเดิร์นเทรด) ที่มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ จนถึงสิ้นปี 2557/58 ก่อนจะยกเลิกการดำเนินงานในห้างค้าปลีก



กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีประสบการณ์มากกว่า 40 ปี ในการประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยบริษัทฯ มีสินทรัพย์สุทธิทั้งหมด 11 พันล้านบาท ณ วันที่ 31 มีนาคม 2558 ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ 1) อสังหาริมทรัพย์เชิงที่พักอาศัย (บ้านและคอนโดมิเนียม) 2) อสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ (โรงแรม สำนักงานและเซอร์วิสอพาร์ทเม้นท์) และ 3) ที่ดิน นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้มีการร่วมมือทางธุรกิจกับผู้พัฒนาอสังหาริมทรัพย์รายอื่น เพื่อหาโอกาสในการขยายธุรกิจด้านนี้ต่อไป

ธุรกิจบริการในกลุ่มบริษัทบีทีเอสดำเนินงานส่งเสริมธุรกิจอื่นในกลุ่มบริษัทบีทีเอส รวมไปถึงส่งเสริมการเพิ่มรายได้ของกลุ่มบริษัทในอนาคต นอกจากการพัฒนาบัตรแรบบิทซึ่งใช้เป็นตั๋วร่วมสำหรับระบบขนส่งแล้ว ธุรกิจบริการยังเกี่ยวข้องกับธุรกิจรับเหมาและบริหารงานก่อสร้าง ธุรกิจบริหารจัดการโรงแรม และธุรกิจร้านอาหาร

สำหรับผลการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่รายงานประจำปี 2557/58 ในหัวข้อภาพรวมบริษัทและอุตสาหกรรม

วิสัยทัศน์ พันธกิจ คุณค่าที่มุ่งหวัง
กลยุทธ์และเป้าหมายระยะยาวของกลุ่มบริษัท

วิสัยทัศน์

การนำเสนอแนวคิด
“ซิตี้ โซลูชั่นส์”
ที่ครบวงจรและโดดเด่น
แก่ชุมชนอันจะนำมาซึ่งวิถีชีวิตที่ดีขึ้น

พันธกิจ

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะส่งมอบแนวคิด
“ซิตี้ โซลูชั่นส์” ที่โดดเด่น
และยั่งยืนแก่ชุมชนเมืองทั่วเอเชีย
ผ่านทาง 4 ธุรกิจหลัก ได้แก่
ธุรกิจขนส่งมวลชน สื่อโฆษณา
อสังหาริมทรัพย์ และบริการ

คุณค่าที่มุ่งหวัง

การส่งมอบความพึงพอใจให้ลูกค้า : ความสำเร็จของบริษัทฯ ขึ้นอยู่กับความสามารถในการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ยืนยาว ซึ่งจะสำเร็จได้ด้วยการรับฟัง เข้าใจ คาดการณ์ความต้องการของลูกค้า และส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้ บริษัทฯ เป็นองค์กรที่สะดวกและไม่ยุ่งยากในการทำธุรกิจด้วย และมุ่งมั่นที่จะตอบสนองด้วยความเป็นมืออาชีพตลอดเวลา

การสร้างมูลค่าของผู้ถือหุ้น : บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการที่จะเพิ่มมูลค่าของผู้ถือหุ้นผ่านการเติบโตของรายได้ และการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บริษัทฯ มีจุดมุ่งหมายที่จะให้ผลตอบแทนระยะยาวที่ดีกว่าการลงทุนอื่นที่มีความเสี่ยงคล้ายกันแก่นักลงทุน

การสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน : ลูกค้าและผู้ถือหุ้นจะได้รับประโยชน์ที่เพิ่มพูนขึ้นอย่างยั่งยืน บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจในแนวทางปฏิบัติที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าหรือบริการของคู่แข่ง

การพัฒนาชุมชน : บริษัทฯ เป็นส่วนสำคัญของชุมชนที่ดำเนินธุรกิจด้วยแนวคิด **"ซิตี้ โซลูชั่นส์"** ที่ทำให้ลูกค้ามีจิตสำนึกที่ดีต่อชุมชน บริษัทฯ สนับสนุนรายได้และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อทำงานร่วมกับชุมชนและท้องถิ่นในเรื่องการศึกษาและสวัสดิการของเด็ก รวมทั้งส่งเสริมในด้านสุขภาพ และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัว

กลยุทธ์และเป้าหมายระยะยาว

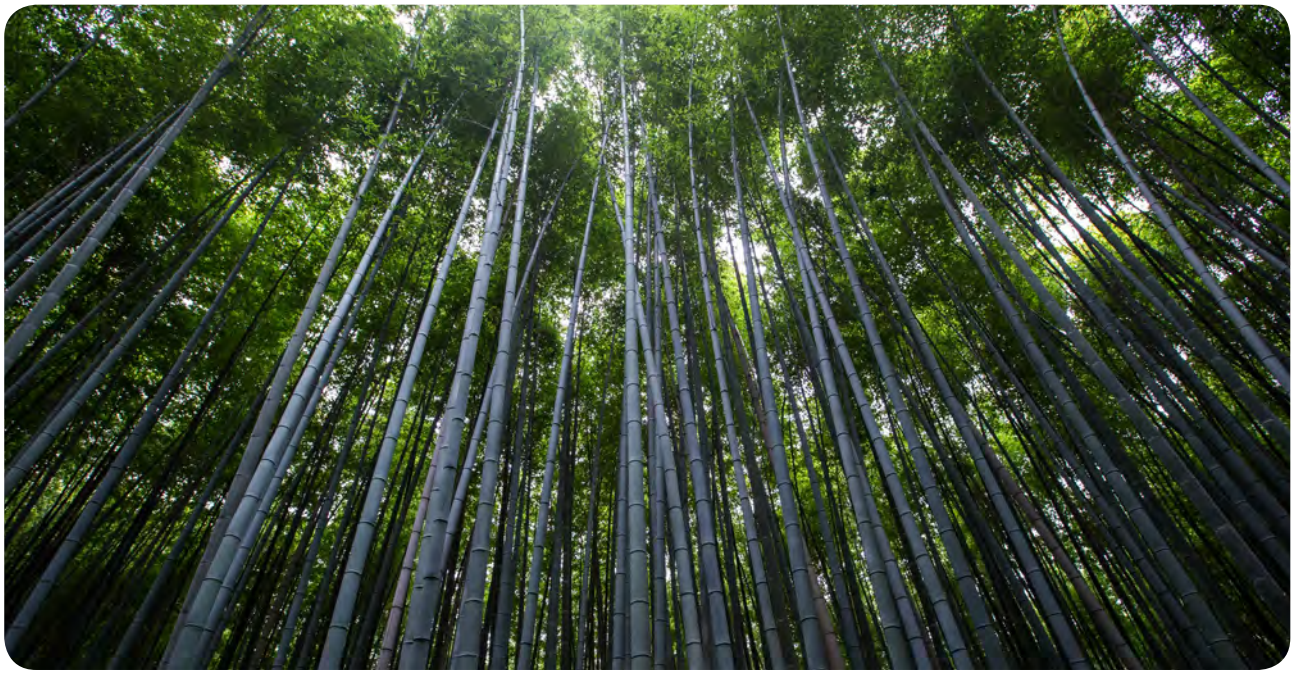
กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งหมายเป็นผู้นำในการพัฒนาและให้บริการ**ระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน**ที่ดีที่สุดของไทย เสริมสร้างความเป็นผู้นำใน**ธุรกิจโฆษณา**ที่มีอยู่ในวิถีการดำเนินชีวิต และขยายเครือข่ายสื่อโฆษณาในภูมิภาค ASEAN ดำเนิน**ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์**อย่างระมัดระวัง และนำพากรุงเทพสู่สังคมไร้เงินสดผ่านบริการ Micro Payment ใน**ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์**

กลุ่มบริษัทกำหนดกลยุทธ์อยู่บนพื้นฐานสำคัญ 5 ประการคือ

- ประสบการณ์ในธุรกิจขนส่งมวลชนทางรางที่ยาวนาน
- การประสานงานภายในอย่างใกล้ชิดระหว่าง 4 กลุ่มธุรกิจ โดยมีธุรกิจระบบขนส่งมวลชนทางรางเป็นหลัก
- ความแข็งแกร่งด้านการเงิน
- การใช้นวัตกรรม
- ความพึงพอใจของลูกค้า

กลุ่มบริษัทจะขยายธุรกิจทั้งสี่ด้านอย่างสอดคล้องกับการพัฒนาสังคมเมืองของประเทศไทยและนำเสนอแนวคิด **"ซิตี้ โซลูชั่นส์"** ที่ครบวงจรและโดดเด่นแก่ชุมชน อันจะนำมาซึ่งวิถีชีวิตที่ดีขึ้น

นโยบายการปฏิบัติงาน เพื่อความยั่งยืน



ในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการระบบขนส่งมวลชนของเมืองหลวงและเป็นผู้สร้างแนวโน้มวิถีชีวิตเมืองในรูปแบบใหม่ นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของกลุ่มบริษัท ในปี 2557/58 ยังคงดำเนินงานไปตามกรอบจากที่ได้ริเริ่มไว้ในปี2554/55 นั่นคือ **“ความรับผิดชอบต่อสังคมดำเนินไปด้วยความสำนึกว่าความรับผิดชอบต่อสังคมเกิดขึ้นและดำเนินอยู่ตลอดเวลา ตั้งแต่นโยบายหลักของกลุ่มบริษัทไปจนถึงระดับปฏิบัติการและดำเนินอยู่ในทุก ๆ อณูขององค์กร”**

ปัจจุบันระบบขนส่งมวลชนได้พิสูจน์ตัวเองแล้วว่านอกจากจะช่วยยกระดับภาพลักษณ์ของกรุงเทพมหานครขึ้นสู่ความเป็นสากลแล้ว ระบบขนส่งมวลชนยังได้ช่วยบรรเทาปัญหาการจราจร และลดการใช้พลังงานในการสัญจรของประเทศในภาพรวมได้เป็นจำนวนมาก และด้วยสิ่งนี้ แนวคิด **“ซิตี้ โซลูชั่นส์” (City Solutions)** จึงเกิดขึ้นและกลายเป็นวิสัยทัศน์ของกลุ่มบริษัท ด้วยตระหนักดีว่าระบบขนส่งมวลชนนั้นนับเป็นกลไกสำคัญในการกำหนดแนวการขยายตัวของเมือง และเป็นตัวจักรสำคัญที่จะเชื่อมโยงหัวเมืองบริวารเข้าสู่ตัวเมืองชั้นใน อันจะนำมาซึ่งวิถีชีวิตที่ดีขึ้นของชุมชนและสังคม จากวิสัยทัศน์ข้างต้น นำมาสู่วลีที่ว่า **“เมืองของเรา อนาคตของเรา” (Our City Our Future)** ซึ่งนับเป็นความมุ่งมั่นที่สำคัญยิ่งของกลุ่มบริษัท ด้วยเล็งเห็นความสำคัญในการมีส่วนร่วมกันสร้างรูปแบบของเมืองในอนาคต เพื่อวิถีชีวิตที่สมดุลและกลมกลืน การขยายตัวและการจัดระเบียบของเมืองจะช่วยเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับชุมชนเมือง และความเป็นระเบียบนี้เองจะเป็นปัจจัยรากฐานให้กับการพัฒนาระบบเศรษฐกิจได้ดีขึ้น

พร้อมกันนี้ กลุ่มบริษัทได้กำหนดกรอบและนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้ทั้ง 4 ธุรกิจหลักร่วมกันดำเนินการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และครอบคลุมในทุก ๆ ด้านตามความเหมาะสม ความชำนาญเฉพาะทาง และสอดคล้องกับธุรกิจแต่ละประเภท โดยจะต้องยึดหลักการดำเนินธุรกิจ ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตลอดจนให้ความสำคัญกับการจัดการสิ่งแวดล้อม การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน รวมถึงสังคมและชุมชน และสามารถเชื่อมโยงเข้ากับการรักษาความสมดุลของเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ในฐานะผู้ให้บริการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ กลุ่มบริษัทได้ให้ความสำคัญในเรื่อง

คุณภาพและความปลอดภัย รวมถึงการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยได้กำหนดนโยบายด้านต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้นโยบายการปฏิบัติงานเพื่อความยั่งยืนลงสู่กระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

นโยบายการปฏิบัติงานเพื่อความยั่งยืน

นโยบายด้านคุณภาพ

- ให้บริการเดินรถไฟฟ้าอย่างปลอดภัย เชื่อถือได้ มีประสิทธิภาพ และความสะอาดในระดับมาตรฐานโลก
- รับฟังลูกค้า และทำให้ดีกว่าลูกค้าคาดหวัง
- ทำการทบทวนกระบวนการในการดำเนินธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัท

นโยบายด้านความปลอดภัย

- ให้ความปลอดภัยสูงสุดกับทั้งผู้โดยสารและในการทำงานของพนักงานและผู้รับจ้างของบริษัท
- บริหารจัดการด้านความปลอดภัยในเชิงรุก โดยการตรวจหาสิ่งที่ล่อแหลมต่อความปลอดภัย และวิธีการลดความเสี่ยงให้น้อยที่สุดตลอดเวลา
- ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและการดูแลด้านสุขภาพของพนักงานและผู้รับจ้างของบริษัท เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น
- จะไม่มีวัตถุประสงค์เชิงธุรกิจใดสำคัญกว่าเรื่องความปลอดภัย

นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม

- สร้างระบบการเดินรถไฟฟ้าที่ยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และสอดคล้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อกำหนดอื่น ๆ ด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งเกี่ยวกับการให้บริการ และการเดินรถไฟฟ้า
- บริหารจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญในลักษณะเชิงรุก และลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่มีนัยสำคัญอย่างต่อเนื่อง โดยมีมาตรการควบคุมที่เหมาะสม รวมถึงการทบทวนกระบวนการในการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ
- ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยการอบรมการเรียนรู้ และการนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศมาใช้

จากนโยบายหลักทั้ง 3 ด้านที่กล่าวไว้ นำมาสู่การปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของกลุ่มบริษัท ตามกรอบแนวทางการแสดงผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ The Global Reporting Initiative (GRI) G4 ซึ่งจะรายการผลการปฏิบัติงานในหัวข้อถัดไป

ผลการปฏิบัติงานด้านเศรษฐกิจ

- การกำกับดูแลอย่างยั่งยืน
- การบริหารจัดการความเสี่ยง

การกำกับดูแลอย่างยั่งยืน

“ กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้วยตระหนักและเชื่อมั่นว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดีส่งผลให้กลุ่มบริษัทสามารถเพิ่มมูลค่าและให้ผลตอบแทนสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ดังนั้น กลุ่มบริษัทจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรเพื่อให้ครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ สิทธิของผู้ถือหุ้น การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน การคำนึงถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ผ่านระบบการบริหารจัดการและระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี ”

“บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นและมานะอุตสาหะ ในการดูแลให้เกิดระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมซึ่งนโยบายต่าง ๆ ในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งบริษัทฯ ได้ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี”

กวิน กาญจนพาสน์
กรรมการบริหารและกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

5/5
คะแนนการกำกับดูแลกิจการระดับดีเลิศ โดย THAI IOD

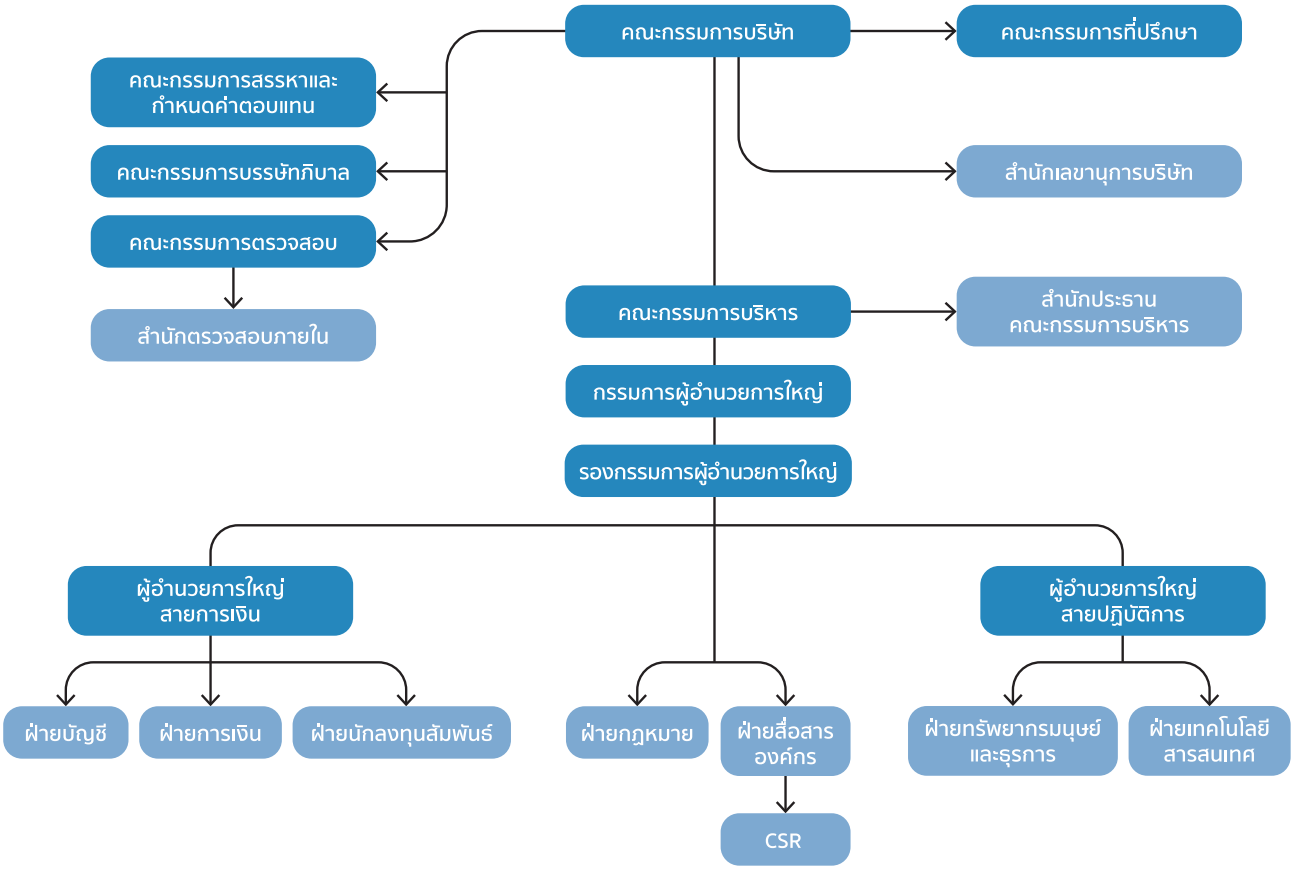
100/100
คะแนนคุณภาพ AGM ระดับดีเลิศ โดย TIA

ด้วย (1) ระบบการบริหารจัดการที่ดี และ (2) ระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี นับเป็นส่วนสำคัญที่ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาอย่างยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

ระบบการบริหารจัดการที่ดี

ระบบการบริหารจัดการที่ดี ผ่านโครงสร้างการจัดการของบริษัทฯ ซึ่งประกอบไปด้วยการมีคณะกรรมการและผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีกลไกการควบคุมและการถ่วงดุลอำนาจเพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ การเคารพในสิทธิความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น และมีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มมูลค่าและผลตอบแทนสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ในระยะยาว

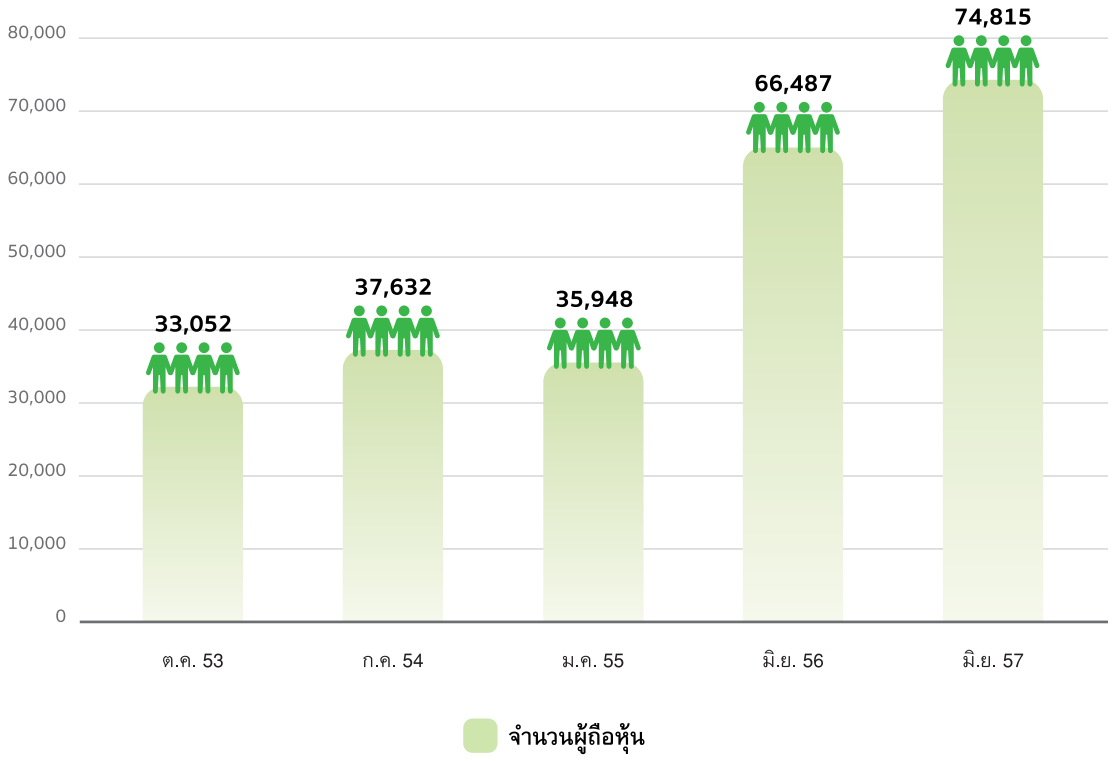
โครงสร้างองค์กรของบริษัทฯ ข้างล่างนี้ แสดงให้เห็นถึงกลไกในการควบคุมและการถ่วงดุลอำนาจที่มีประสิทธิภาพของบริษัทฯ



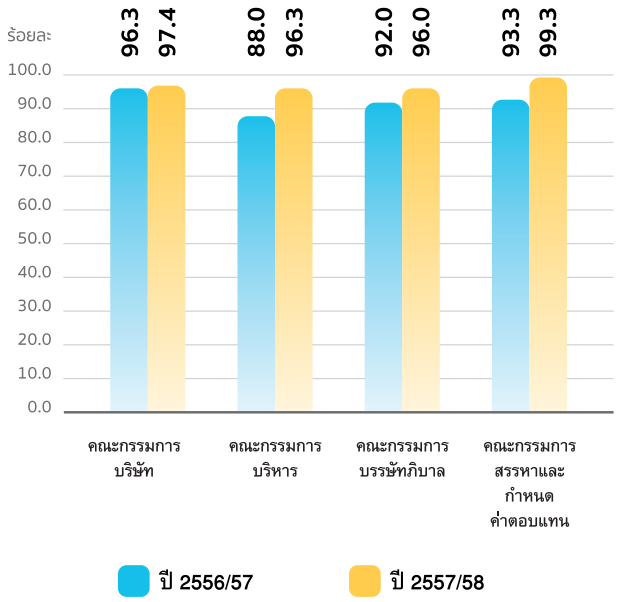
ระบบการบริหารจัดการที่ดีของบริษัทฯ นอกจากจะสะท้อนให้เห็นเป็นรูปธรรมจากผลประกอบการที่โดดเด่นในตลอดระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมาแล้ว ยังเห็นได้จากผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อย ซึ่งมีพัฒนาการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องจนคะแนนมาอยู่ในระดับ “ดีมาก” และ “ดีเลิศ” นอกจากนี้ จำนวนผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ ซึ่งมีการเติบโตอย่างก้าวกระโดดและต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2553 ถึงปี 2557 ก็เป็นเครื่องสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจและเชื่อมั่นของนักลงทุนต่อหลักทรัพย์ของบริษัทฯ ซึ่งระบบการบริหารจัดการที่ดีของบริษัทฯ เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่นำมาซึ่งความพึงพอใจและความเชื่อมั่นดังกล่าว

นอกจากนี้ ในปี 2558 บริษัทฯ ยังได้รับรางวัล “หุ้นขวัญใจมหาชน (Popular Stock Award)” ในกลุ่มบริการ ซึ่งเป็นรางวัลที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และหนังสือพิมพ์ข่าวหุ้นธุรกิจร่วมกันจัดขึ้น และมอบให้แก่บริษัทที่ให้ความสำคัญในการให้ข้อมูลและดูแลผลประโยชน์ของนักลงทุนหรือผู้ถือหุ้นจนได้รับความนิยมอย่างสูงสุดจากนักลงทุนในการซื้อขายต่อเนื่อง โดยในปีนี้นับเป็นปีที่ 2 ติดต่อกันที่บริษัทฯ ได้รับรางวัลนี้

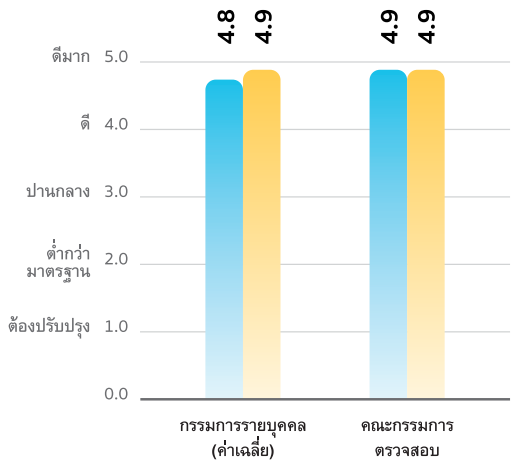
จำนวนผู้ถือหุ้น BTS ที่เติบโตอย่างโดดเด่นและก้าวกระโดด ซึ่งเป็นผลสะท้อนจากระบบการบริหารจัดการที่ดีของบริษัทฯ



ผลการประเมินการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อย ในระดับ “ดีมาก” และ “ดีเลิศ”



ร้อยละ 90-100 = ดีเลิศ ร้อยละ 76-89 = ดีมาก ร้อยละ 66-75 = ดี ร้อยละ 50-65 = พอใช้



ดีมาก = 5 ดี = 4 ปานกลาง = 3 ต่ำกว่ามาตรฐาน = 2 ต้องปรับปรุง = 1

การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของคณะกรรมการบริษัท (แบบทั้งคณะ) ได้เริ่มตั้งแต่ปี 2554/55 ซึ่งครอบคลุมการประเมินใน 6 หัวข้อ ได้แก่ 1) โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการ 2) บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ 3) การประชุมคณะกรรมการ 4) การทำหน้าที่ของกรรมการ 5) ความสัมพันธ์กับฝ่ายจัดการ และ 6) การพัฒนาตนเองของกรรมการและการพัฒนาผู้บริหาร

การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของคณะกรรมการตรวจสอบ ได้เริ่มตั้งแต่ปี 2553/54 เป็นต้นมา ซึ่งครอบคลุมการประเมินใน 6 หัวข้อ ได้แก่ 1) องค์ประกอบของคณะกรรมการตรวจสอบ 2) ความเป็นอิสระของสมาชิกในคณะกรรมการตรวจสอบ 3) การฝึกอบรมและทรัพยากร 4) การประชุม 5) กิจกรรมของคณะกรรมการตรวจสอบ และ 6) ความสัมพันธ์กับหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน ผู้สอบบัญชี และผู้บริหาร

การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของคณะกรรมการบริษัท (แบบรายบุคคล) ได้เริ่มตั้งแต่ปี 2556/57 ซึ่งหัวข้อการประเมินจะครอบคลุมถึงการปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลบริหารกิจการบริษัทฯ ให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้น (Fiduciary Duty) การจัดสรรเวลาและการเตรียมความพร้อมเพื่อการเข้าร่วมการประชุมคณะกรรมการบริษัทและการประชุมผู้ถือหุ้น การแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางในเรื่องต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ฝ่ายบริหาร ความเป็นอิสระในการแสดงความคิดเห็น การให้ความสำคัญและสนับสนุนการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทจดทะเบียนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และการฝึกอบรมและพัฒนาตนเองในหลักสูตรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่กรรมการของบริษัทจดทะเบียน

การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของคณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการบรรษัทภิบาล และคณะกรรมการบริหาร ได้เริ่มตั้งแต่ปี 2556/57 ซึ่งครอบคลุมการประเมินใน 5 หัวข้อ ได้แก่ 1) โครงสร้างและคุณสมบัติ 2) การทำหน้าที่ของกรรมการ 3) การฝึกอบรม/แหล่งข้อมูลข่าวสาร 4) การประชุม และ 5) หน้าที่และความรับผิดชอบ

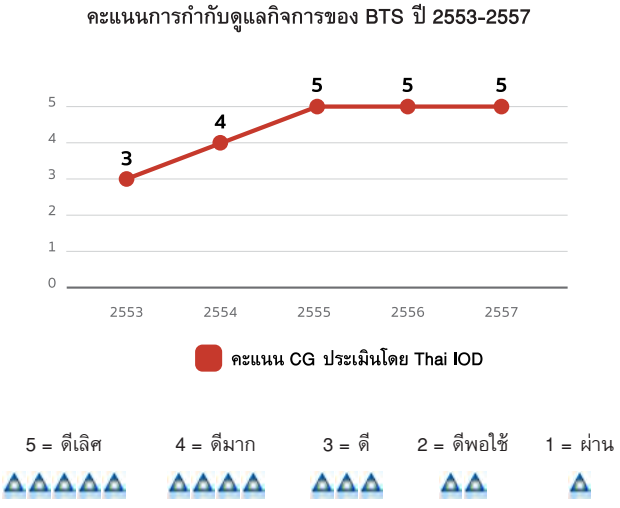
ระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งดำเนินการโดยผ่านนโยบายต่าง ๆ ของบริษัทฯ ที่ส่งเสริมและสนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดี อาทิ นโยบายการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance Policy) คู่มือจริยธรรม (Code of Conduct) มาตรการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชั่น นโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการต่อต้านทุจริตและการติดสินบน (Anti-Corruption and Bribery) นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม (CSR Policy) นโยบายเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจ นโยบายการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management Policy) เป็นต้น และการดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายต่าง ๆ ดังกล่าว

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นและมานะอุตสาหะในการดูแลให้เกิดระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมซึ่งนโยบายต่าง ๆ ในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งบริษัทฯ ได้ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี อันจะเห็นได้จากผลการประเมินโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors: Thai IOD) ซึ่งบริษัทฯ ถูกจัดอยู่ในกลุ่มบริษัท CG 5 ดาว หรือเทียบเท่ากับ “ดีเลิศ” ถึง 3 ปีซ้อน และผลการประเมินคุณภาพการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย (Thai Investors Association) ซึ่งบริษัทฯ ได้รับผลการประเมิน 100 คะแนนเต็ม เป็นปีที่ 2 ติดกัน

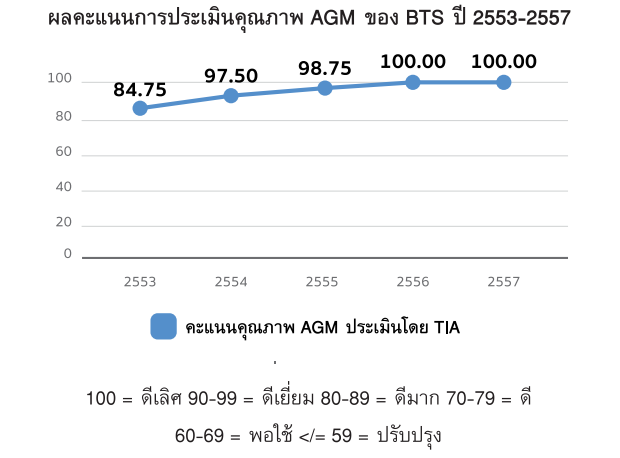
นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับการจัดอันดับให้เป็นหนึ่งใน 100 อันดับบริษัทจดทะเบียนที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG: Environmental, Social and Governance) จากทั้งหมด 567 บริษัทจดทะเบียน ซึ่งประเมินโดยหน่วยงาน ESG Rating ของสถาบันไทยพัฒน์ การที่บริษัทฯ เป็นหนึ่งใน ESG 100 นี้ เป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นว่าบริษัทฯ มุ่งเน้นและแสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล สู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

ผลการประเมินโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย โดย Thai IOD



จากการที่บริษัทฯ มุ่งมั่นและให้ความสำคัญในการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในช่วงเวลาหลายปีที่ผ่านมา ส่งผลให้บริษัทฯ สามารถพัฒนาระดับคะแนน CG อย่างโดดเด่น จากเดิมซึ่งเคยถูกจัดอยู่ในกลุ่มบริษัท CG 3 ดาว หรือเทียบเท่ากับ “ดี” ในปี 2553 ได้ปรับขึ้นเป็นกลุ่มบริษัท CG 4 ดาว หรือเทียบเท่ากับ “ดีมาก” ในปี 2554 และด้วยความตั้งใจอย่างแน่วแน่และมุ่งมั่นในการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ ให้ดีอย่างต่อเนื่อง ทำให้บริษัทฯ ถูกจัดอยู่ในกลุ่มบริษัท CG 5 ดาว หรือเทียบเท่ากับ “ดีเลิศ” ถึง 3 ปีซ้อน ตั้งแต่ปี 2555 ถึง ปี 2557 ทั้งนี้ ในปี 2557 มีเพียง 29 บริษัท ที่ถูกจัดให้อยู่ในกลุ่มบริษัท 5 ดาวจากบริษัทจดทะเบียนทั้งหมดจำนวน 550 บริษัทที่รับการประเมินโดย Thai IOD

ผลการประเมินคุณภาพการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี (AGM) โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย (TIA)



สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย (TIA) จะประเมินคุณภาพ AGM ของบริษัทจดทะเบียนจากสิ่งที่บริษัทจดทะเบียนควรทำก่อนการประชุม ควรทำในวันประชุม และควรทำภายหลังการประชุม ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการประชุม AGM และมีการปรับปรุงคุณภาพ AGM ของบริษัทฯ มาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ซึ่งจะเห็นได้ว่าคะแนนคุณภาพ AGM ของบริษัทฯ ได้ปรับขึ้นจาก 84.75 คะแนน ในปี 2553 เป็น 97.50 คะแนน และ 98.75 คะแนน ในปี 2554 และ 2555 ตามลำดับ และบริษัทฯ ได้ 100 คะแนนเต็ม หรือเทียบเท่ากับ “ดีเลิศ” 2 ปีซ้อน สำหรับคุณภาพ AGM ในปี 2556 และ 2557

การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่น

กลุ่มบริษัทบีทีเอสตระหนักถึงความสำคัญของหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม รับผิดชอบและระมัดระวังภายใต้กฎหมายระเบียบข้อบังคับและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ดังที่บริษัทฯ ได้เข้าร่วมคำประกาศเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติ (Collective Action Coalition) ของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตกับภาคธุรกิจเอกชนชั้นนำของประเทศไทยเพื่อแสดงเจตนารมณ์ว่ากลุ่มบริษัทดำเนินงานตามกรอบและขั้นตอนซึ่งเป็นไปตามหลักการสากล

กลุ่มบริษัทมีความมุ่งมั่นในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นโดยกำหนดให้บริษัทฯ บริษัทย่อย รวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจดำเนินการปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชั่น ซึ่งครอบคลุมให้มีการปฏิบัติตามในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ดำเนินการหรือกระทำการใด ๆ โดยให้ความสำคัญกับความโปร่งใสและคำนึงถึงความซื่อสัตย์สุจริตในการติดต่อทำธุรกรรมกับเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อหลีกเลี่ยงการดำเนินการที่อาจส่งผลต่อการกระทำที่ไม่เหมาะสม และขัดแย้งต่อหลักการบริหารจัดการที่ดี

ทั้งนี้ การปฏิบัติงานใด ๆ ของคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ จะเป็นไปตามกรอบแนวทางดังที่ประธานกรรมการได้ให้โอวาทไว้ คือ **“ทำถูกต้อง” (Do it Right)**

“ ถ้าเรายึดเอาความถูกต้องเป็นเกณฑ์
ไม่ว่าจะคิด พูด หรือทำ
ความถูกต้องจะช่วยให้งานนั้นลุล่วงไปได้
หากพนักงานทุกคนมีหลักนี้ในการทำงาน
องค์กรจะมีภูมิคุ้มกันที่แข็งแรง
เติบโตได้อย่างมั่นคงและเป็นองค์กรที่ดี
อยู่คู่ไปกับความเจริญของสังคม
อย่างแท้จริง ”

คีรี กาญจนพาสน์
ประธานกรรมการ
บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

พัฒนาการที่สำคัญในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น

ปี 2557

กำหนดนโยบายการต่อต้านการทุจริตฉบับเต็ม แยกออกจากคู่มือจริยธรรม (Code of Conduct) เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นและเจตนารมณ์ที่บริษัทฯ จะต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ อีกทั้งยังเพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงนโยบายได้โดยตรง โดยมุ่งหมายให้ทุกคนในองค์กร ได้มีความเข้าใจเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริต ภายใต้นโยบายเดียวกัน รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบเจตนารมณ์ของบริษัทฯ ที่มุ่งมั่นต่อต้านการทุจริต

กำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำที่ไม่ถูกต้องหรือข้อร้องเรียนและให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้บังคับบัญชาและหน่วยงานเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลได้ทำหน้าที่ดูแลและให้คำแนะนำ ตลอดจนสอดส่องพฤติกรรม ความประพฤติ และการกระทำต่าง ๆ ของพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ ให้เป็นไปโดยถูกต้อง และผู้แจ้งเรื่องดังกล่าวจะได้รับความคุ้มครอง หากเป็นการกระทำด้วยความสุจริตใจ

เพิ่มการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำแผนธุรกิจ (Business Plan) ประจำปี เพื่อส่งเสริมและผลักดันความก้าวหน้าของนโยบายการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นให้มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม

จัดอบรมเรื่องการต่อต้านการทุจริตให้แก่ผู้บริหารและพนักงาน ทั้งหลักสูตรภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของบุคลากรของกลุ่มบริษัทให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

เปิดช่องทางการรับแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนการกระทำที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งอาจทำให้เกิดความสงสัยได้ว่าเป็นการทุจริตคอร์รัปชั่นผ่าน “หนูด่วนชวนชี้ช่อง”

เข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายหุ้นส่วนต้านทุจริตเพื่อประเทศไทย หรือ Partnership Against Corruption for Thailand (PACT) ซึ่งเป็นเครือข่ายขององค์กรจากหลากหลายสาขาที่มีเป้าประสงค์ในการต่อต้านการทุจริต ที่ริเริ่มขึ้นโดยสถาบันไทยพัฒน์ และหุ้นส่วนความร่วมมือ

สำหรับแผนงานด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นในปี 2558/59 ผู้บริหารและพนักงานทุกคนของกลุ่มบริษัทจะได้รับการอบรมเกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของการต่อต้านการทุจริต โดยเฉพาะรูปแบบต่าง ๆ ของการให้สินบน ความเสี่ยงจากการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกระทำที่ไม่ถูกต้อง ตลอดจนวิธีการรายงานกรณีพบเห็น หรือสงสัยว่าจะมีการกระทำที่ไม่ถูกต้องเกิดขึ้น เพื่อให้มั่นใจได้ว่า กลุ่มบริษัทบีทีเอสจะเป็นองค์กรที่โปร่งใส ปราศจากการทุจริตคอร์รัปชั่นอย่างแท้จริง

นอกจากนโยบาย การกำหนดแนวปฏิบัติ และรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น รวมถึงการอบรมด้านจริยธรรมและการต่อต้านการทุจริตให้แก่ผู้บริหารและพนักงานในกลุ่มบริษัทแล้ว กลุ่มบริษัทยังได้เปิดช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียนการกระทำที่ไม่ถูกต้องผ่าน **“หนูด่วนชวนชี้ช่อง”** เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหาร และพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ โดยสอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจ และกลุ่มบริษัทคาดหวังให้ทุกคนรายงานโดยสุจริตถึงการปฏิบัติที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อเรื่องดังกล่าวให้บริษัทฯ ทราบ เพื่อจะได้ช่วยกันปรับปรุงแก้ไขหรือดำเนินการ เพื่อให้เกิดความถูกต้องเหมาะสม โปร่งใสและยุติธรรมต่อไป

“หนูด่วนชวนชี้ช่อง”

ผู้พบเห็นการกระทำที่อาจทำให้เกิดความสงสัยได้ว่าเป็นการทุจริตคอร์รัปชั่นที่เกิดขึ้นกับบริษัท ทั้งทางตรง หรือทางอ้อม สามารถแจ้งเบาะแสและยื่นข้อร้องเรียนการกระทำดังกล่าว ผ่านทาง **“หนูด่วนชวนชี้ช่อง”** ซึ่งเป็นช่องทางในการรับแจ้งการกระทำที่ไม่ถูกต้อง โดยผู้ร้องเรียนสามารถคลิกที่ Banner ในระบบ Intranet เพื่อส่งข้อมูลไปยังฝ่ายตรวจสอบภายใน หรือแจ้งเบาะแสโดยตรงผ่านทางอีเมล์ CAC@btsgroup.co.th และเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต บริษัทฯ จะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

การคำนึงถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้คำนึงถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้เสียและให้ความสำคัญกับสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยได้มีการดูแลให้ผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม เสมอภาค และเป็นธรรม ด้วยเชื่อว่าความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มมีความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนและความสำเร็จในระยะยาวของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

ผู้ถือหุ้น

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส ถูกต้อง และยุติธรรม เพื่อพัฒนากิจการให้มั่นคงและเติบโต โดยคำนึงถึงการสร้างผลตอบแทนในอัตราที่สูงกว่าการลงทุนอื่นที่มีความเสี่ยงคล้ายกันให้แก่ผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่องและเท่าเทียมกัน และดำเนินการต่าง ๆ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ถือหุ้น และการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน

ผู้ถือหุ้น

~ 94,000*

นักลงทุนรายย่อยและนักลงทุนสถาบัน

(ณ 31 มี.ค 58 มีผู้ถือหุ้น BTS 77,456 ราย และ VGI 16,229 ราย)

ลูกค้า

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้กับลูกค้า โดยเน้นที่ความเอาใจใส่และความรับผิดชอบ ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ โดยพัฒนาคุณภาพและรูปแบบของสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว โดยมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียน และนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการและบริหารงานให้ดียิ่งขึ้น และการพัฒนาบุคลากรที่จะมาให้บริการกับลูกค้า

ลูกค้า

~ 219* ล้านเที่ยวคน ที่เข้าสู่ระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส

(ตั้งแต่ 1 เม.ย. 57-31 มี.ค. 58)

ศูนย์ฮอตไลน์ของกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้รับรางวัล “ศูนย์รับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคดีเด่น ประจำปี 2557” จากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในฐานะที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีผลการดำเนินงานดีเด่นในการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภค กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ทบทวน วิเคราะห์หาสาเหตุข้อร้องเรียนในการนำมาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าและรักษาระดับมาตรฐานของศูนย์ฮอตไลน์ พร้อมกันนี้ได้ปรับปรุงอุปกรณ์ Call Center ให้มีความทันสมัยจากระบบ ACD Analog เป็นระบบ IP Phone ซึ่งช่วยทำให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฮอตไลน์สามารถดำเนินการรับเรื่องและแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

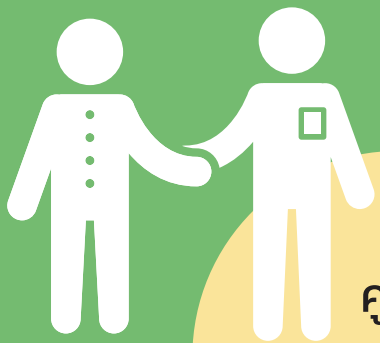
พนักงาน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสเชื่อว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท จึงให้ความสำคัญต่อพนักงานเป็นอย่างมาก โดยให้ความเป็นธรรมต่อพนักงานทุกระดับโดยไม่เลือกปฏิบัติ เคารพสิทธิของพนักงานตามสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานตามหลักสากลและตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ รวมทั้งยังให้ความสำคัญกับสุขภาพ อาชีวอนามัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ตลอดจนเสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศการทำงานที่ดีและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ กลุ่มบริษัท ยังได้มอบโอกาสในการสร้างความก้าวหน้าในการทำงานให้แก่พนักงานทุกคนโดยเท่าเทียมกัน และเห็นความสำคัญในเรื่องศักยภาพของพนักงาน จึงมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากร มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในองค์กรทั้งระหว่างพนักงานด้วยกันและระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร

พนักงาน

4,000* คนในครอบครัวบีทีเอส ที่คอยส่งมอบสินค้าและบริการคุณภาพ

(ณ 31 มี.ค 58)



คู่ค้า

กว่าพันรายที่ติดต่อธุรกิจระหว่างกัน

ชุมชน

หลายพันชุมชนตลอดแนวเส้นทางรถไฟฟ้าบีทีเอส

คู่ค้า

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ยึดหลักการปฏิบัติที่เสมอภาคและการแข่งขันที่เป็นธรรมต่อคู่ค้าทุกราย เน้นความโปร่งใส และความตรงไปตรงมาในการดำเนินธุรกิจ การคัดเลือกคู่ค้าอย่างเป็นธรรม การเจรจาตกลงเข้าทำสัญญาที่เป็นธรรม และการยึดถือปฏิบัติตามข้อตกลงในสัญญาและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

สังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน ควบคู่ไปกับการพัฒนาสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตที่ดีในสังคมไทย ด้วยสำนึกว่าความรับผิดชอบต่อสังคมเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดยได้ผลักดันนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมให้มีอยู่ในทุกภาคส่วนขององค์กร ตั้งแต่ระดับนโยบายหลักไปจนถึงระดับปฏิบัติการ และดำเนินอยู่ในทุกอณูขององค์กรโดยกลุ่มบริษัทบีทีเอสเชื่อว่าการดำเนินธุรกิจอย่างมีจิตสำนึกต่อสังคมและส่วนรวม จะเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญอันนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งในระดับชุมชนและระดับประเทศ

การบริหารความเสี่ยง

กลุ่มบริษัทมีนโยบายที่จะบริหารความเสี่ยงต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อกลุ่มบริษัท ทั้งที่เป็นปัจจัยภายในและภายนอกให้มีความเสี่ยงที่เหลืออยู่ในระดับที่เหมาะสมและยอมรับได้ โดยความเสี่ยงจากปัจจัยภายในองค์กร อาจเกิดจาก การขาดแคลนบุคลากร การจัดหาและติดตั้งระบบหรืออุปกรณ์เพิ่มเติม ตลอดจนการปรับปรุงเทคโนโลยีให้ทันสมัย เพื่อรองรับการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า รวมถึงการจัดทำ ปรับปรุง และทบทวน มาตรการและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ สำหรับความเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอกเป็นปัจจัยที่ยากต่อการควบคุมและอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มธุรกิจให้บริการรถไฟฟ้า ตัวอย่างเช่น วัสดุจากภายนอกจากพื้นที่งานก่อสร้างหรืออาคารพักอาศัยตกลงในทางวิ่งรถไฟฟ้า แล้วก่อให้เกิดความเสียหายหรือกีดขวางการเดินรถไฟฟ้า นอกจากนี้ยังรวมถึงการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของบุคคลที่อาจสร้างความไม่สงบหรือสถานการณ์ที่ไม่หวังดีโดยใช้พื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าเป็นสถานที่ก่อเหตุ เป็นต้น

กลุ่มบริษัทจึงมีกระบวนการบริหารจัดการและควบคุมความเสี่ยงอย่างเป็นรูปธรรม ดังเช่นในปีที่ผ่านมา กลุ่มบริษัทได้ติดตั้งรั้วและประตูอัตโนมัติในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุในราง การอบรมผู้รับเหมา และการจัดประชุมร่วมกับผู้เกี่ยวข้องที่มีหน้าที่สนับสนุนด้านต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนการจัดทำเอกสารมาตรฐานสำหรับการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติของพนักงาน หรือผู้รับผิดชอบในหน้าที่ต่าง ๆ ได้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันความผิดพลาดและส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ ลูกค้า หรือผู้เกี่ยวข้องอื่น

นอกจากนี้กลุ่มบริษัทยังกำหนดให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการทำแผนธุรกิจ (Business Plan) ประจำปี เพื่อให้การกำหนดแนวทางการจัดการความเสี่ยงนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผนกลยุทธ์ต่าง ๆ ของกลุ่มบริษัท ทั้งนี้ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนในกลุ่มบริษัท เป็นเจ้าของความเสี่ยงและมีหน้าที่ในการประเมินความเสี่ยงของแต่ละหน่วยงาน และประเมินประสิทธิภาพของมาตรการควบคุมความเสี่ยงที่มีอยู่ และนำเสนอแผนและวิธีการในการลดความเสี่ยงเพิ่มเติมหากมาตรการที่มีอยู่ไม่เพียงพอ

คณะทำงานการบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากทุกธุรกิจในกลุ่มบริษัท จะทำหน้าที่รวบรวมความเสี่ยงของแต่ละหน่วยงานและประเมินความเสี่ยงของกลุ่มบริษัท รวมถึงสนับสนุนการดำเนินการตามกรอบการบริหารความเสี่ยงและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารทุกไตรมาส และต่อคณะกรรมการบริษัททุกปี โดย**กรอบการบริหารความเสี่ยง** ประกอบด้วยกระบวนการ 5 ขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การรายงานความเสี่ยง การควบคุมความเสี่ยง และการติดตามความเสี่ยง โดย **คณะกรรมการบริหาร** จะเป็นศูนย์กลางการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มบริษัท ซึ่งมีบทบาทในการติดตามและควบคุมความเสี่ยงหลักและปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อกลุ่มบริษัท

คณะกรรมการบริษัท จะเป็นผู้ดูแลและรับผิดชอบความเสี่ยงจากระดับบนลงล่าง โดยมีบทบาทหน้าที่ในการ 1) กำหนดนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยง 2) ประเมินความเหมาะสมของนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ และ 3) ดูแลให้มีการนำนโยบายการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในไปปฏิบัติจริง และเพื่อที่จะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการบริหารความเสี่ยงนี้ได้

คณะกรรมการตรวจสอบ มีบทบาทหน้าที่ในการประเมินความพอเพียงของนโยบายการบริหารความเสี่ยง และให้คำแนะนำต่อคณะกรรมการบริษัทและฝ่ายบริหาร นอกจากนี้ สำนักตรวจสอบภายในจะทำหน้าที่ในการตรวจสอบกระบวนการบริหารความเสี่ยง และประเมินความมีประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายในอย่างเป็นอิสระ

ผลการปฏิบัติงานด้านสังคม

- การดำเนินการด้านความปลอดภัย
- การปฏิบัติต่อพนักงาน
- การดำเนินการต่อลูกค้า
- การพัฒนาชุมชนและสังคม

การดำเนินงาน ด้านความปลอดภัย

“ กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญสูงสุดต่อความปลอดภัยของลูกค้า ผู้ใช้บริการ ผู้รับเหมา และพนักงานบริษัท เพราะถือว่าความปลอดภัยเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินกิจการของทุกธุรกิจในกลุ่มบริษัท เพื่อรักษามาตรฐานทัดเทียมระดับสากลและเสริมสร้างความมั่นใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ”

0 กรณี
ไม่มีอุบัติเหตุรุนแรงถึงขั้นเสียชีวิตเกิดขึ้นต่อ
พนักงาน ผู้รับเหมา และลูกค้า

นโยบายการรักษาความปลอดภัย

- *ให้การรักษาความปลอดภัยสูงสุดแก่ชีวิต และทรัพย์สินในพื้นที่ความรับผิดชอบของบริษัท*
- *ให้การรักษาความปลอดภัยแก่ลูกค้า พนักงาน ผู้รับจ้าง และผู้เกี่ยวข้องโดยไม่ละเลยในเรื่องการสร้างความพึงพอใจ*
- *ให้ความสำคัญกับการสร้างความรู้ และพัฒนาทักษะการรักษาความปลอดภัยให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง*
- *ทบทวนมาตรการรักษาความปลอดภัยให้ทันต่อสถานการณ์อย่างสม่ำเสมอ*

> “กลุ่มบริษัทบีทีเอสติดตามการดำเนินงานด้านความปลอดภัยผ่านตัวชี้วัดด้านความปลอดภัยต่าง ๆ ซึ่งจากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า **อัตราการบาดเจ็บของผู้โดยสาร อัตราการบาดเจ็บของพนักงาน และอัตราการบาดเจ็บของผู้รับเหมา อยู่ในระดับต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด** ซึ่งเป็นผลจากการนำนโยบายป้องกันเชิงรุกต่าง ๆ มาปฏิบัติอย่างเคร่งครัด”

มาตรฐานความปลอดภัย

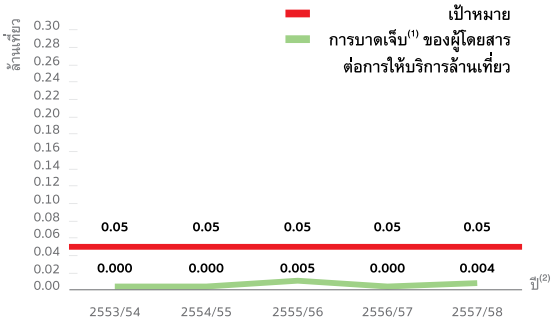
เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ปราศจากอุบัติเหตุ กลุ่มบริษัทได้นำระบบการจัดการด้านความปลอดภัยในระดับสากลมาใช้ในการดำเนินงาน ทำให้รถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการรับรองมาตรฐานด้านความปลอดภัย จาก 2 สถาบันชั้นนำ คือ

- ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ตามมาตรฐาน OHSAS 18001:2007 จากบริษัท บูโร เวอริทัส เซอทิฟิเคชั่น (ประเทศไทย) จำกัด

- ระบบบริการจัดการด้านความปลอดภัย (Safety Management System : SMS) ตามข้อกำหนดของ LR Rail Best Practice Model (BPM) จาก Lloyd’s Register Rail

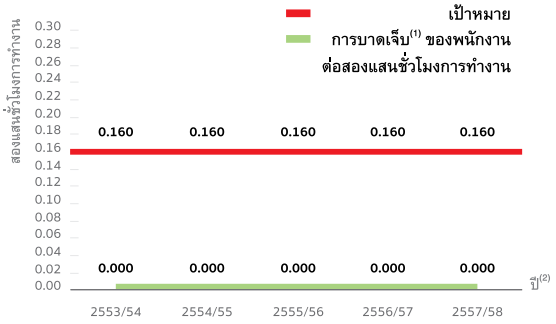
ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อควบคุมความเสี่ยง และลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ผู้รับเหมา และลดผลกระทบต่อผู้โดยสาร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดในด้านความปลอดภัยและความพึงพอใจของลูกค้า

การบาดเจ็บของผู้โดยสาร



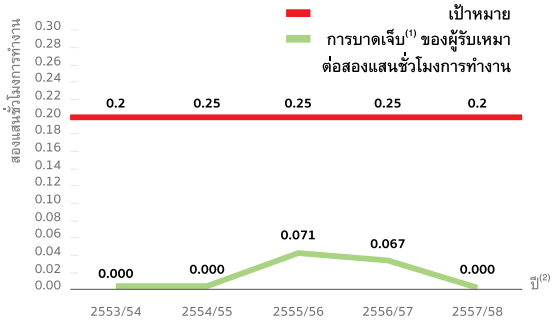
*(1) การบาดเจ็บขั้นรุนแรง *(2) อ้างอิงตามปีงบประมาณ

การบาดเจ็บของพนักงาน



*(1) การบาดเจ็บขั้นรุนแรง *(2) อ้างอิงตามปีงบประมาณ

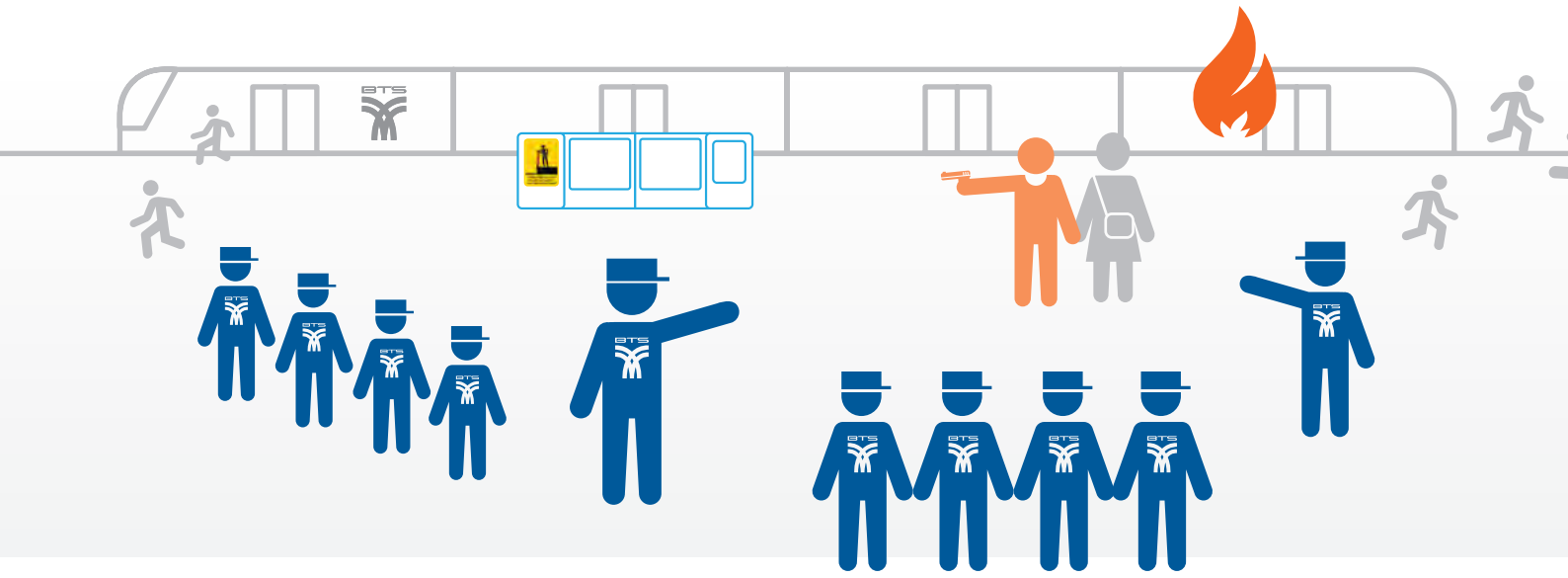
การบาดเจ็บของผู้รับเหมา



*(1) การบาดเจ็บขั้นรุนแรง *(2) อ้างอิงตามปีงบประมาณ

การป้องกันความเสี่ยงในด้านความปลอดภัย

กลุ่มบริษัทเพิ่มมาตรการการลดผลกระทบโดยจัดการฝึกซ้อมแผนตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินทั้งภายใน และร่วมกับหน่วยงานฉุกเฉินภายนอก ด้วยการจำลองเหตุการณ์ต่าง ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมของพนักงานเมื่อเกิดเหตุ โดยในปีที่ผ่านมากลุ่มบริษัทมีกิจกรรมด้านความปลอดภัย ดังนี้



การฝึกซ้อมการปฏิบัติการในสถานการณ์ฉุกเฉินในระบบรถไฟฟ้า

- เดือนมิถุนายน 2557 จำลองเหตุการณ์ไฟไหม้ในขบวนรถและมีการอพยพผู้โดยสารฉุกเฉินออกจากขบวนระหว่างสถานีสนามเป้าและสถานีอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ
- เดือนมกราคม 2558 การฝึกซ้อมในกรณีกลุ่มคนร้ายค้ายาเสพติดและหนีการติดตามเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้ามาในขบวนรถ ที่สถานีหมอชิตและควบคุมตัวผู้โดยสารเป็นตัวประกัน

การฝึกซ้อมดังกล่าวได้กำหนดให้อยู่ในแผนงานด้านความปลอดภัยของทุกปี ๆ ละ 2 ครั้ง โดยเป็นการฝึกร่วมกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้เพื่อทดสอบความพร้อมของระบบวิธีปฏิบัติงาน และเพื่อให้พนักงานได้มีความรู้ความเข้าใจและความชำนาญในขั้นตอนตามมาตรการการปฏิบัติการฉุกเฉิน เพื่อประโยชน์สูงสุดในการให้บริการสอดคล้องตามนโยบายความปลอดภัยของกลุ่มบริษัท นอกเหนือจากการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินภายในที่จัดขึ้นเป็นระยะแล้ว ยังมีการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินในด้านการเดินรถ หรือจำลองเหตุการณ์กรณีเหตุเพลิงไหม้ในสถานี และเหตุสารเคมีรั่วไหลในโรงจอดซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าอีกด้วย

การดูแลปฐมพยาบาล (First Aid)

ด้วยจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้น ตลอดจนการบริการอย่างต่อเนื่องทุกวัน ในระหว่างการให้บริการอาจพบเหตุการณ์ผู้โดยสารเกิดอาการเจ็บป่วยขึ้นมาอย่างปัจจุบันทันด่วน ทั้งนี้หากเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว ผู้โดยสารจะได้รับการดูแลและปฐมพยาบาลเบื้องต้น โดยเจ้าหน้าที่สถานีที่ผ่านการอบรมทุกคน โดยในปี 2557/58 มีพนักงานได้รับการอบรมหลักสูตรการปฐมพยาบาลจำนวน 1,199 ชั่วโมง โดยวิทยากรจากสถาบันทางการแพทย์

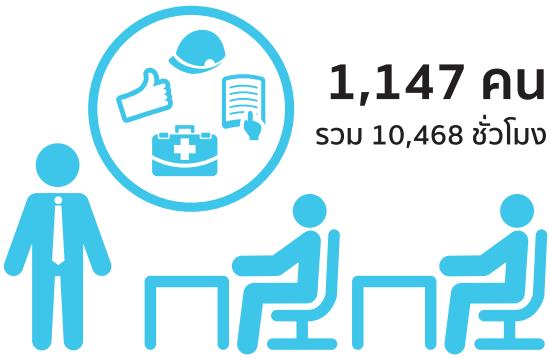
การติดตั้งรั้วและประตูอัตโนมัติ

ด้วยการนำเทคโนโลยีมาป้องกันการเกิดอุบัติเหตุต่อผู้ใช้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานในบริเวณชานชาลา ตลอดจนควบคุมเหตุการณ์ในกรณีผู้โดยสารหนาแน่น เหล่านี้ล้วนอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุร้ายแรงในการใช้บริการในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้ กลุ่มบริษัทจึงทำการติดตั้งรั้วและประตูอัตโนมัติบนสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อเป็นมาตรการด้านความปลอดภัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ในการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุในการใช้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของระบบต่อผู้ใช้บริการ

วัฒนธรรมความปลอดภัยขององค์กร

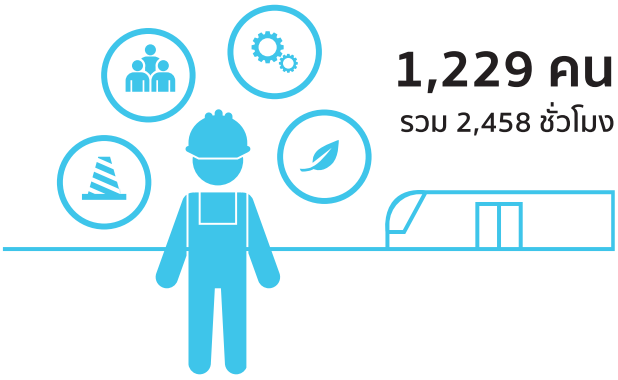
นอกจากความปลอดภัยในกระบวนการดำเนินงานแล้ว กลุ่มบริษัทยังดำเนินการจัดการความปลอดภัยด้านบุคคล โดยผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยทั่วทั้งองค์กร โดยผ่านการอบรม และสื่อสารด้านต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยให้แก่บุคลากรทุกกลุ่ม ผู้รับเหมา รวมถึงจัดกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่กลุ่มลูกค้าด้วย ดังนี้

1. กลุ่มพนักงานขององค์กร กลุ่มบริษัทได้เสริมสร้างความรู้และความตระหนักในด้านความปลอดภัย โดยจัดให้มีการฝึกอบรม การฝึกปฏิบัติ เพื่อให้ความรู้และสร้างทักษะแก่พนักงานทุกระดับ ตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน ตลอดจนจัดเสวนาเรื่องความปลอดภัย (Safety Talk) ในการอบรมทบทวนเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญ ประกอบด้วย

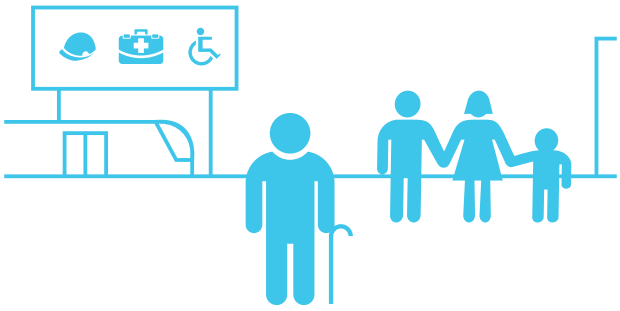


- หลักสูตรความปลอดภัยที่เกี่ยวกับการทำงาน รวมถึงการอบรมทบทวน เพื่อให้พนักงานทุกคนได้มีความรู้เรื่องความปลอดภัยของงานในหน้าที่รับผิดชอบ และตามที่กฎหมายกำหนด รวมถึงการเพิ่มเติมความรู้ใหม่ ๆ เพื่อให้มีการพัฒนาตามสภาพการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบัน ในปี 2557/58 มีพนักงานผ่านการอบรมเป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น 1,147 คน รวมเป็น 10,468 ชั่วโมง

- การปฐมนิเทศน์พนักงานใหม่ เพื่อให้พนักงานใหม่ทุกคนได้มีความรู้เบื้องต้นด้านความปลอดภัยในการทำงาน และตระหนักถึงวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร ที่ต้องรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของลูกค้าหลายแสนคนต่อวัน ทั้งนี้กลุ่มบริษัทได้กำหนดหัวข้อด้านความปลอดภัยไว้ 9.15 ชั่วโมง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 57.18 ของเวลาที่ใช้ในการปฐมนิเทศน์ โดยในปีที่ผ่านมามีพนักงานที่ผ่านการอบรมเป็นจำนวนรวมทั้งสิ้น 161 คน รวมเป็น 1,473.15 ชั่วโมง



2. ผู้รับเหมาของกลุ่มบริษัท ทั้งที่เข้าทำงานเป็นประจำและที่เข้าทำงานเป็นครั้งคราว โดยกลุ่มบริษัทถือเสมือนเป็นพนักงานขององค์กร ที่ต้องให้การอบรมแก่หัวหน้าผู้ควบคุมงาน ในเรื่องความรู้ด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง กฎข้อบังคับด้านความปลอดภัยที่กำหนด ตามลักษณะงานแต่ละประเภท เพื่อให้สามารถทำหน้าที่กำกับดูแลความปลอดภัยร่วมกับพนักงานของกลุ่มบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในการปฐมนิเทศน์ให้แก่ผู้รับเหมาได้กำหนดหัวข้อด้านความปลอดภัยในหลักสูตรอบรมไว้ 2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 25 ของเวลาที่ใช้ในการอบรม ซึ่งในปีที่ผ่านมามีผู้รับเหมาผ่านการอบรมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 1,229 คน รวม 2,458 ชั่วโมง



3. กลุ่มลูกค้าของกลุ่มบริษัท โดยเฉพาะผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งเป็นลูกค้ากลุ่มใหญ่และมีจำนวนมาก กลุ่มบริษัทได้จัดกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยผ่านช่องทางต่างๆ เช่น

- การจัดทำแผ่นพับข้อมูลความปลอดภัย ที่แสดงถึงระบบความปลอดภัยในระบบ และขั้นตอนหรือคำแนะนำการเข้าใช้บริการอย่างปลอดภัย แจกให้ผู้โดยสาร
- การจัดทำข้อแนะนำ หรือข้อควรระวังด้านความปลอดภัยบนหน้าตั๋วโดยสารประเภทเที่ยวเดียว
- การจัดทำโปสเตอร์คำแนะนำ คำเตือน และข้อควรระวังที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้บริการระบบรถไฟฟ้าทั้งบนสถานี และในขบวนรถไฟฟ้า
- การจัดทำสติ๊กเกอร์ข้อความสื่อสารด้านความปลอดภัย ในขบวนรถไฟฟ้า
- การจัดทำสื่อความปลอดภัยบนจอภาพบนสถานี ในขบวนรถไฟฟ้าและที่รั้วและประตูอัตโนมัติ

ทั้งนี้เพื่อให้ผู้โดยสารมีความเข้าใจและตระหนักเกี่ยวกับความปลอดภัยตั้งแต่เข้าใช้บริการในระบบ โดยขณะผ่านประตูอัตโนมัติ การใช้บันไดเลื่อน การเข้าแถวรอขบวนรถไฟฟ้า การเข้า-ออกขบวนรถไฟฟ้า ตลอดจนเข้าภายในขบวนรถไฟฟ้า ได้มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้โดยสารจับห่วง ราว และเสา ขณะโดยสารรถไฟฟ้า ตลอดจนการเอื้อเฟื้อให้แก่เด็ก คนชรา หญิงมีครรภ์ และผู้พิการ หรือแม้แต่ทราบถึงข้อควรปฏิบัติ เมื่อทำของตกหล่นในราง ทั้งหมดเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม เข้าใจและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด จนเป็นวัฒนธรรมความปลอดภัยอย่างยั่งยืน

การที่กลุ่มบริษัทได้นำระบบการจัดการด้านความปลอดภัยต่าง ๆ มาดำเนินการ สามารถควบคุมการเกิดอุบัติเหตุได้ อีกทั้งการนำเทคโนโลยีความปลอดภัย และการฝึกฝน ทบทวนพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติเพื่อรองรับเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ จนสามารถควบคุมสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้การป้องกันการเกิดอุบัติเหตุทำให้เบี้ยประกันภัยในแต่ละปีลดลง ทำให้ในปีที่ผ่านมา กลุ่มบริษัทได้รับส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัยของระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสประมาณร้อยละ 22 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระบบบริหารจัดการด้านความปลอดภัยของกลุ่มบริษัทมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี ซึ่งมีผลสำคัญต่อการลดต้นทุนของธุรกิจอีกทางหนึ่ง และกลุ่มบริษัทได้ตั้งเป้าหมายระยะยาวไว้ในปี 2563 ที่จะจัดการไม่ให้มีอุบัติเหตุรุนแรงเกิดขึ้นต่อพนักงาน และผู้รับเหมา

การปฏิบัติต่อพนักงาน

“พนักงาน คือ ปัจจัยหลักและเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจ กลุ่มบริษัทจึงให้ความสำคัญต่อพนักงานเป็นอย่างมาก โดยให้ความเป็นธรรม ต่อพนักงานทุกระดับโดยไม่เลือกปฏิบัติ เคารพสิทธิของพนักงานตามสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานตามหลักสากลและตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ รวมทั้งยังให้ความสำคัญกับสุขภาพ อาชีวอนามัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ตลอดจนเสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศการทำงานที่ดีและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทยังได้มอบโอกาสในการสร้างความก้าวหน้าในการทำงานให้แก่พนักงานทุกคนโดยเท่าเทียมกัน และเห็นความสำคัญในเรื่องศักยภาพของพนักงานจึงมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากร มีการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในองค์กร ทั้งระหว่างพนักงานกันเองและระหว่างพนักงานและผู้บริหาร เพื่อสร้างให้กลุ่มบริษัทบีทีเอสเป็นองค์กรเปี่ยมสุขสำหรับพนักงาน”

กลุ่มบริษัทมีพนักงานรวม ณ วันที่ 31 มีนาคม 2558 จำนวน **4,000** คน

ชาย

จำนวน **2,176** คน

คิดเป็นร้อยละ 54.4

หญิง

จำนวน **1,824** คน

คิดเป็นร้อยละ 45.6

229,258

ชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงาน

478

ทุนการศึกษาที่มอบให้แก่บุตรของพนักงาน

คิดเป็นมูลค่ากว่า 5,272,000 ล้านบาท

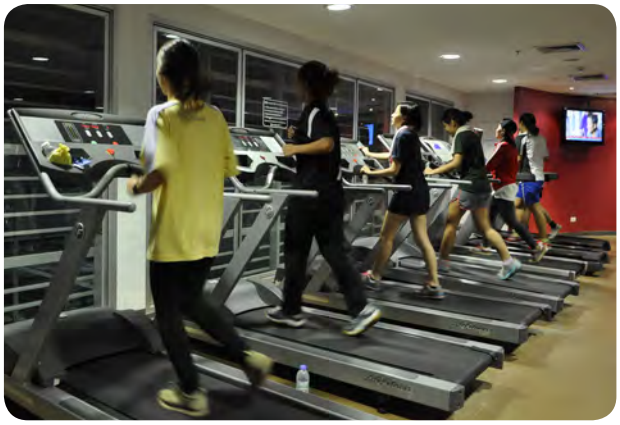
ครอบครัวบีทีเอส

กลุ่มบริษัทบีทีเอสตระหนักว่าความสุขในการทำงานเป็นเรื่องสำคัญ เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงาน ก็จะส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งมอบงานที่มีคุณภาพให้กับลูกค้าขององค์กรได้ ซึ่งทำให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น กลุ่มบริษัทจึงกำหนดนโยบายการบริหารค่าตอบแทนพนักงานอย่างเป็นธรรม รวมถึงมีการปรับปรุงสวัสดิการให้ครอบคลุมในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็น “องค์กรเปี่ยมสุข” ให้แก่พนักงานทุกคน ซึ่งการดำเนินงานในปี 2557/58 ครอบคลุมองค์ประกอบของการเป็นองค์กรเปี่ยมสุขใน 6 ด้าน ดังนี้

สุขกาย

มุ่งส่งเสริมสุขภาพให้พนักงานมีความแข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ โดยจัดให้มีสวัสดิการด้านสุขภาพ ดังนี้

- การตรวจสุขภาพพนักงานประจำปี
- การมอบกรมธรรม์ประกันชีวิตและสุขภาพ
- ศูนย์สุขภาพ (Fitness Center)
- กิจกรรมกีฬาเชื่อมความสัมพันธ์กับพนักงานในกลุ่มบริษัท



สุขใจ

มุ่งส่งเสริมการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง อาทิ การบริจาคโลหิตให้สภากาชาดไทย และการจัดงาน “พิธีทอดกฐินสามัคคี ประจำปี 2557 ณ วัดมกุฏคีรีวัน จังหวัดนครราชสีมา เพื่อทำนุบำรุงพุทธศาสนา และประพฤติตนอยู่ในศีลธรรม เพื่อเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจในการทำงานให้กับพนักงาน

สุขผ่อนคลาย

มุ่งส่งเสริมการจัดกิจกรรมให้พนักงานได้ผ่อนคลาย มีโอกาสได้แสดงความสามารถพิเศษ และได้พบปะสังสรรค์กันระหว่างพนักงานในกลุ่มบริษัท เช่น กิจกรรมวันกีฬาและครอบครัว กิจกรรมเลี้ยงสังสรรค์ส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ของกลุ่มบริษัท เป็นต้น

สุขใส่ใจ

มุ่งใส่ใจพนักงาน รวมถึงบุคคลในครอบครัวอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีผลประโยชน์ในรูปเงินช่วยเหลือในวาระต่าง ๆ อาทิ การมอบเงินช่วยเหลือการสมรส การมอบเงินช่วยเหลืองานศพสำหรับพนักงาน พ่อ แม่ บุตร และคู่สมรส การมอบเงินช่วยเหลือเมื่อคลอดบุตร การมอบเงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร สำหรับการให้ทุนการศึกษาแก่บุตรพนักงานนั้น กลุ่มบริษัทมีการพิจารณาให้ทุนต่อเนื่อง แม้ว่าบางกรณีพนักงานจะเสียชีวิตแล้ว

สุขสบาย

มุ่งส่งเสริมให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่สุขสบาย โดยจัดให้มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สหกรณ์ออมทรัพย์ สวัสดิการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญเพิ่มทุนของบริษัทฯ มาตรการและงบประมาณสำหรับการให้ความช่วยเหลือพนักงานซึ่งประสบภัยพิบัติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ โครงการหนูด่วนชวนขยันตลอดจนการจัดให้มีเงินบำเหน็จที่พนักงานจะได้รับในอัตราที่สูงกว่าที่กฎหมายแรงงานได้กำหนดไว้ สำหรับกรณีที่พนักงานทำงานจนครบเกษียณอายุและมีอายุงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานรู้จักการใช้เงิน รู้จักเก็บออม และใช้จ่ายอย่างพอเพียง ตลอดจนเป็นการช่วยเหลือทางการเงินให้แก่พนักงานในยามจำเป็นอีกด้วย

สุขสมอง

มุ่งเน้นในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรทั้งภายใน และภายนอกองค์กร เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการขยายธุรกิจของกลุ่มบริษัท อีกทั้งยังเป็นการรักษาทรัพยากรอันมีค่าให้คงอยู่กับกลุ่มบริษัทด้วย

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมพนักงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ทั้งจากหลักสูตรภายในองค์กรและหลักสูตรภายนอกองค์กร ปี 2557/58

	จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงานทั้งปี	จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อคนต่อปี
1 เม.ย. 56 - 31 มี.ค. 57 (จำนวนพนักงานรวม 3,813 คน)	56,753.3	14.9
1 เม.ย. 57 - 31 มี.ค. 58 (จำนวนพนักงานรวม 4,000 คน)	229,258.0	57.3

การดำเนินการต่อลูกค้า

“เพราะลูกค้า คือ หัวใจหลักของการขับเคลื่อนธุรกิจในการให้บริการของระบบขนส่งมวลชน ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด นอกจากการบริการที่ดี มีความปลอดภัย และตรงต่อเวลาแล้ว กลุ่มบริษัท บีทีเอสยังให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสาร และรับฟังเสียงสะท้อนจากลูกค้าเป็นอย่างมาก โดยได้จัดช่องทางการสื่อสารเพื่อรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าที่มีจำนวนมาก และครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม รวมทั้งได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าเป็นประจำทุกปี ซึ่งจะเป็นช่องทางที่ลูกค้าจะได้แสดงความคิดเห็น และประเมินการบริการในด้านต่าง ๆ อย่างละเอียด โดยกลุ่มบริษัทได้นำผลสำรวจดังกล่าว มาเป็นแนวทางประกอบในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ”

3.93/5

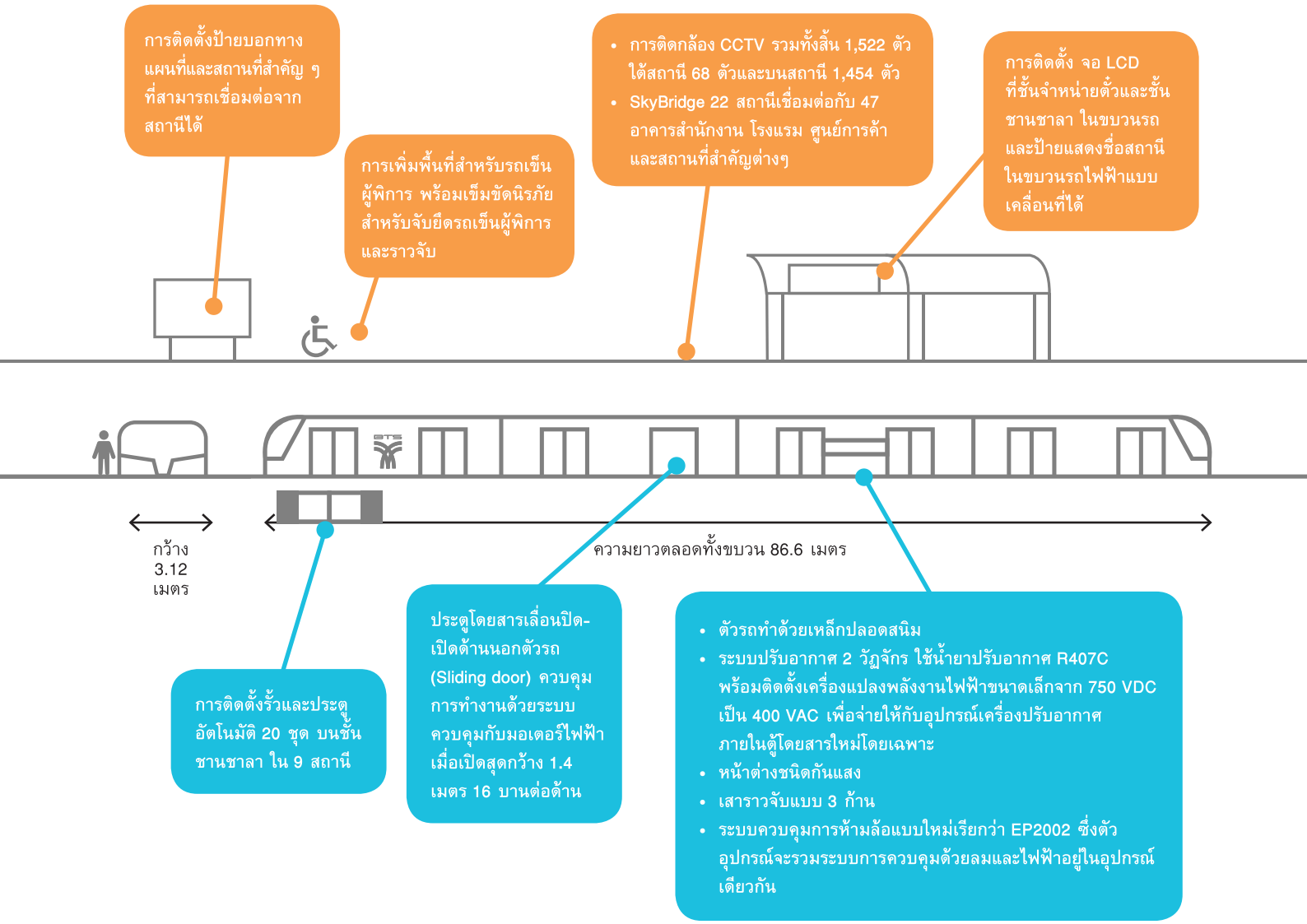
ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด 3.8

รถไฟฟ้าบีทีเอส ยังได้รับการรับรอง ISO 9001:2008 ประกาศนียบัตรการให้บริการบริหารจัดการเป็นเวลา 15 ปี โดยได้ให้บริการครบ 2,141 ล้านเที่ยวคน ณ สิ้นเดือนมีนาคม 2558 โดยไม่มีอุบัติเหตุร้ายแรงถึงขั้นเสียชีวิต

การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

การเพิ่มจำนวนตู้รถไฟฟ้า และสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีและภายในขบวนรถไฟฟ้า

จากจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ กลุ่มบริษัทจึงได้ลงทุนจัดซื้อตู้รถไฟฟ้าเพิ่มเติม เพื่อนำมาเชื่อมต่อกับขบวนรถไฟฟ้าที่ให้บริการอยู่ โดยเพิ่มตู้รถไฟฟ้าจากเดิม 3 ตู้ เพิ่มเป็น 4 ตู้ต่อขบวน ทำให้ขบวน รถไฟฟ้า Siemens model ทั้ง 35 ขบวนทั้งหมดเป็นรถไฟฟ้าแบบ 4 ตู้ และเพื่อให้ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส นอกจากจะได้รับความปลอดภัยในการเดินทางและถึงที่หมายได้อย่างรวดเร็วแล้ว กลุ่มบริษัทยังได้เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีและภายในขบวนรถไฟฟ้า ดังนี้

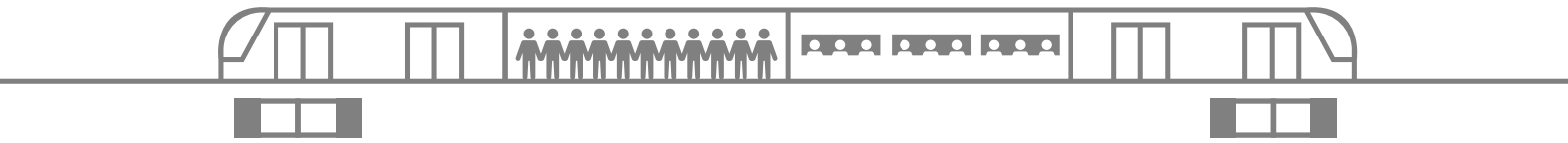


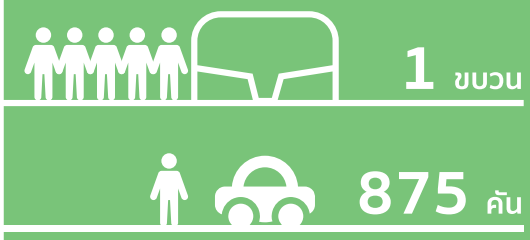
รถไฟฟ้าแบบ 4 ตู้ รองรับผู้โดยสารได้สูงสุดจำนวน 1,490 คน

จากเดิม 3 ตู้ จุได้ 1,106 คน (มีผู้โดยสารนั่งเต็มทุกที่นั่ง และผู้โดยสารยืน)

ที่น้ำหนักบรรทุก (Load Condition) 8 คน ต่อตารางเมตร

จำนวนที่นั่งผู้โดยสาร 42 ที่นั่ง ต่อตู้ และ 168 ที่นั่งทั้งขบวน





รถไฟฟ้าบีทีเอส เป็นหนึ่งในแนวทางสำคัญในการช่วยลดปริมาณการใช้รถยนต์ส่วนบุคคล เนื่องจากเป็นระบบขนส่งที่สามารถขนส่งผู้โดยสารได้เป็นจำนวนมาก และเดินทางถึงที่หมายได้อย่างรวดเร็ว ตรงเวลา ด้วยประสิทธิภาพสูงสุดในการรองรับผู้โดยสารได้มากกว่า 1,400 คนต่อขบวน เทียบได้กับการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลได้ถึง 875 คันต่อเที่ยว

การพัฒนาระบบบัตรโดยสาร

นอกเหนือจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ลูกค้าผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับแล้ว กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังมุ่งพัฒนาระบบการให้บริการบัตรโดยสารให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ครอบคลุมรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนเมือง และเพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตและความสะดวกสบายในการให้บริการเครือข่ายระบบขนส่งมวลชนของประเทศไทยให้ทัดเทียมระดับสากล เช่น ฮ่องกง ญี่ปุ่น สิงคโปร์ และอังกฤษ

บุคคลทั่วไป นักเรียน-นักศึกษา ผู้สูงอายุ

“แรบบิท (Rabbit)” นับเป็นนวัตกรรมใหม่ที่ได้รับการออกแบบและพัฒนาให้ตอบสนองไลฟ์สไตล์คนเมืองให้สะดวกยิ่งขึ้นดังสโลแกน **“แตะ เติม เพิ่ม แต้ม”** โดยแรบบิทเป็นบัตรสมาร์ทการ์ดใบแรกที่ผู้ถือบัตรสามารถเติมได้ทั้งเงินและเที่ยวการเดินทางลงในบัตรพร้อมทั้งใช้ได้กับทั้งรถไฟฟ้าบีทีเอส และรถโดยสารบีอาร์ทีรวมถึงสามารถใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการแทนการใช้เงินสดกับร้านค้าชั้นนำมากมาย โดยบัตรแรบบิทได้มอบสิทธิประโยชน์ให้ผู้ถือบัตรผ่านรอยัลตี้โปรแกรมแครอทรีวอร์ดสที่ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดการเงินสดและเป็นช่องทางในการสร้างสรรค์กิจกรรมทางการตลาดระหว่างรถไฟฟ้าบีทีเอสกับร้านค้า

ในปี 2557/58 มีจำนวนผู้ถือบัตรแรบบิทกว่า 3.7 ล้านใบ และในปี 2558/59 กลุ่มบริษัทมีแผนที่จะขยายฐานจำนวนผู้ถือบัตรแรบบิทเป็น 5 ล้านใบและขยายเครือข่ายธุรกิจที่รองรับบัตรแรบบิท จาก 2,500 จุดบริการ เป็น 4,000 จุดบริการ ซึ่งปัจจุบัน กลุ่มบริษัทได้ร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ อาทิ ธนาคารกรุงเทพ AIS และสยามพารากอน จัดทำรายการส่งเสริมการขาย มอบสิทธิประโยชน์ให้ผู้ถือบัตรได้ใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจ และเป็นการรักษาฐานลูกค้าเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ

บัตรแรบบิทมินิบิ๊กซี

มีจำหน่ายเฉพาะที่มินิบิ๊กซี 170 สาขาทั่วกรุงเทพและปริมณฑล ตั้งแต่วันที่ 18 กรกฎาคม 2557 ที่ผ่านมา พร้อมรับสิทธิพิเศษต่าง ๆ ได้ที่ร้านค้าที่ร่วมรายการเช่นเดียวกับบัตรแรบบิทประเภทอื่นและเมื่อสมัครสมาชิกแครอทรีวอร์ดสรับคะแนนสะสม 70 คะแนนทันที ซึ่งสามารถแลกเปลี่ยนเป็นเงินมูลค่า 10 บาท ได้ที่ตู้คูปองแครอทที่ตั้งอยู่บนสถานีรถไฟฟ้าและผู้ที่จับจ่ายใช้สอยด้วยบัตรแรบบิทมินิบิ๊กซีทุก 25 บาท ที่ร้านมินิบิ๊กซีทุกแห่ง รับคะแนนสะสมทันที 1 คะแนน และสิทธิพิเศษอื่น ๆ

บัตรสมาชิกอิออนแรบบิท

ผู้ถือบัตรสามารถใช้บัตรนี้ทำธุรกรรมด้านสินเชื่อส่วนบุคคลและสินเชื่อผ่อนชำระสินค้าที่เป็นพันธมิตรกับอิออน และยังสามารถใช้เป็นบัตรโดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสและรถโดยสารบีอาร์ทีประเภทบัตรเติมเงินได้ พร้อมทั้งรับข้อเสนอพิเศษจากร้านค้าที่เป็นพันธมิตรของบัตรแรบบิท หรือรับสิทธิพิเศษจากการสมัครเป็นสมาชิกแครอทรีวอร์ดส โดยสามารถเลือกโปรโมชั่นจากตู้คูปองแครอทที่ตั้งบนสถานีรถไฟฟ้าทุกสถานีและตามห้างสรรพสินค้าทั่วไป

แครอทรีวอร์ดส

โปรแกรมสะสมคะแนนที่ได้พัฒนาต่อยอดสำหรับผู้ถือบัตรแรบบิทเพื่อรับคูปองส่วนลดและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ มากมาย โดยสามารถสะสมคะแนนได้จากร้านค้าที่ร่วมรายการและรับคะแนนสะสมจากการเติมเงินในบัตรแรบบิท หรือชำระค่าเดินทางด้วยรถไฟฟ้าบีทีเอส

ซึ่งในรอบปี 2557/58 แครอท รีวอร์ดส ได้จัดโปรแกรมบันเทิงหลากหลายรายการเพื่อเป็นการขอบคุณแก่สมาชิก

“การพัฒนาระบบตั๋วร่วม”

กลุ่มบริษัทได้ผลักดันให้เกิดโครงการดำเนินงานบริหารจัดการระบบตั๋วร่วม สู่การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ทัดเทียมนานาประเทศ ซึ่งระบบตั๋วร่วมเป็นระบบที่สามารถใช้บริการขนส่งสาธารณะทุกรูปแบบทั้งรถไฟฟ้า เรือ รวมทั้งชำระค่าผ่านทางพิเศษต่าง ๆ ที่เชื่อมต่อภายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และยังสามารถนำไปใช้กับบริการนอกภาคขนส่ง เช่น ที่จอดรถ หรือร้านค้าปลีกที่ร่วมโครงการได้ด้วยบัตรเพียงใบเดียว ซึ่งกลุ่มบริษัทเป็นผู้ชนะการประมูลโครงการจัดทำระบบศูนย์บริหารจัดการรายได้กลาง ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) กระทรวงคมนาคม เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาระบบตั๋วร่วมซึ่งจะเป็นประโยชน์กับประชาชนในอนาคตต่อไป และสามารถสร้างรายได้ให้แก่กลุ่มบริษัทประมาณ 100 ล้านบาท

การดูแลลูกค้ากลุ่มพิเศษ

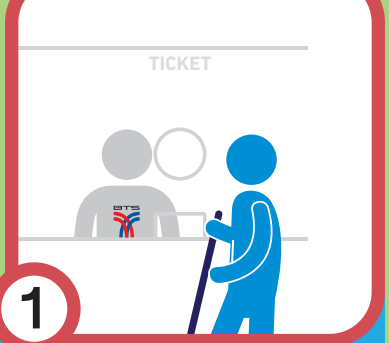
นอกจากกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปแล้ว กลุ่มบริษัทยังได้สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็น กลุ่มผู้สูงอายุ หรือกลุ่มคนพิการ โดยกลุ่มบริษัทได้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้พิการในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ด้วยการติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนให้ผู้พิการสามารถเข้าใช้บริการที่สถานีรถไฟฟ้าได้เหมือนกับผู้ใช้บริการปกติในทุกสถานี ได้แก่ การก่อสร้างทางลาดสำหรับรถเข็นผู้พิการ พื้นผิวต่างสัมผัสบนพื้น และอักษรเบรลล์ที่ปุ่มกดลิฟต์สำหรับผู้พิการทางสายตา การติดตั้งแผงบริการในลิฟต์จุดที่สองเพื่อรองรับผู้พิการที่ใช้รถเข็น และการติดตั้งเครื่องออกบัตรโดยสารอัตโนมัติในระดับความสูงที่ผู้พิการที่นั่งรถเข็นสามารถใช้บริการได้ รวมทั้งการจัดทำมาตรการให้ความช่วยเหลือผู้พิการโดยพนักงานประจำสถานีที่ผ่านการอบรมด้านการดูแลและช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้พิการที่เข้ามาใช้บริการในสถานีอย่างเหมาะสม

กลุ่มบริษัทมีนโยบายให้ผู้พิการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าบีทีเอสโดยได้รับการยกเว้นค่าโดยสาร เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงบริการขนส่งมวลชนสาธารณะมากขึ้น เพียงแค่แสดงบัตรหรือสมุดประจำตัวผู้พิการที่ออกโดยสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2558 ที่ผ่านมา กลุ่มบริษัทได้เพิ่มมาตรการความปลอดภัยให้แก่ผู้พิการทางการมองเห็นในการใช้บันไดเลื่อน โดยพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นผู้ดูแลตั้งแต่เข้าระบบ และนำขึ้นบันไดเลื่อนจากชั้นจำหน่ายตั๋วส่งขึ้นชานชาลา จนเข้าขบวนรถไฟฟ้าทุกครั้งที่เดินทางมาใช้บริการ โดยสามารถแจ้งความประสงค์ให้พนักงานสถานีรับทราบก่อนขึ้นรถไฟฟ้าบีทีเอส และได้มีการจัดอบรมให้กับพนักงานรักษาความปลอดภัย และเจ้าหน้าที่สถานี เรื่อง “การนำทางผู้พิการทางการมองเห็นในการเดินทางโดยรถไฟฟ้าบีทีเอส” ก่อนเปิดให้บริการ โดยได้รับความร่วมมือจากสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย ปัจจุบันรถไฟฟ้าบีทีเอสมีผู้โดยสารที่เป็นผู้พิการปกติ และผู้พิการประเภทต่าง ๆ มาใช้บริการเฉลี่ย 55,000-60,000 คน ต่อเดือน ซึ่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกปีนับตั้งแต่มีการเปิดให้บริการในเดือนธันวาคม 2542

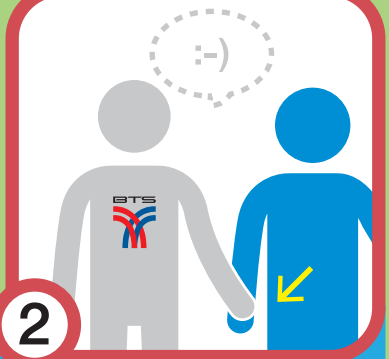
บีทีเอส กับมาตรการความปลอดภัยแก่ผู้พิการทางการมองเห็น

ขั้นตอนในการปฏิบัติ สำหรับผู้พิการทางการมองเห็น เมื่อเดินทางมาถึงสถานีรถไฟฟ้า



1

ผู้โดยสาร หรือผู้พิการทางการมองเห็น แจ้งความจำนงใช้บันไดเลื่อนแก่พนักงานสถานี ห้องจำหน่ายตั๋วได้ทุกสถานี



2

พนักงานรักษาความปลอดภัย ใช้หลังมือแตะบริเวณหลังมือผู้พิการทางการมองเห็น พร้อมแนะนำตนเอง

3

พนักงานรักษาความปลอดภัยพาผู้พิการทางการมองเห็นไปยังบันไดเลื่อน และหยุดรอบริเวณเชิงบันไดเลื่อน จากนั้นนำมือ ผู้พิการทางการมองเห็นไปแตะที่ราวบันไดเลื่อน

4

ให้ผู้พิการทางการมองเห็นจับแขน เพื่อพาขึ้นบันไดเลื่อนอย่างปลอดภัย

5

สอบถามความพร้อมของผู้โดยสาร และให้สัญญาณผู้พิการทางการมองเห็นให้ก้าวเท้าเข้าบันไดเลื่อน โดยผู้ช่วยเหลือต้องยืนสูงกว่า 1 ขั้นเสมอ (กรณีพาผู้พิการทางการมองเห็น “ลง” บันไดเลื่อนผู้ช่วยต้องยืนต่ำกว่า 1 ขั้นเสมอ)

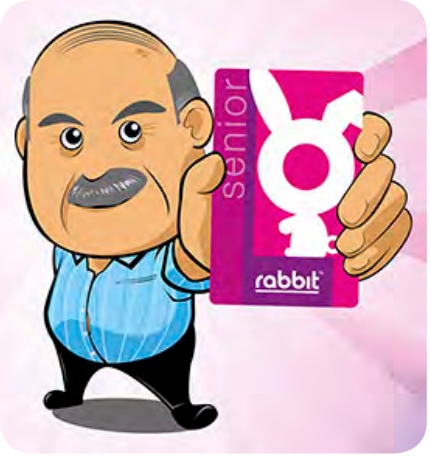
6

เมื่อเดินทางถึงด้านบน (หรือด้านล่าง) ผู้ช่วยเหลือให้สัญญาณผู้พิการทางการมองเห็น ก้าวเท้าออกจากบันไดเลื่อน

ทุกครั้งควรมีการสื่อสารกับผู้พิการทางการมองเห็น ขณะพา ขึ้น/ลง บันไดเลื่อน เพื่อความปลอดภัย

พนักงานรักษาความปลอดภัยพาผู้พิการทางการมองเห็นเข้าไปภายในขบวนรถไฟฟ้า โดยจะจัดให้อยู่บริเวณตู้โดยสารแรกใกล้กับห้องพนักงานควบคุมรถไฟฟ้า จากนั้นจะแจ้งไปยังสถานีปลายทางที่ผู้พิการทางการมองเห็นประสงค์จะเดินทาง เพื่อให้พนักงานรักษาความปลอดภัยรอรับที่ชานชาลาสถานีปลายทาง เพื่อพาผู้พิการทางการมองเห็นเดินทางออกจากระบบรถไฟฟ้าอย่างปลอดภัย

ทั้งนี้ผู้พิการทางการมองเห็นที่ประสงค์จะใช้บันไดเลื่อนจะต้องมีบัตรสมาชิกของสมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย เจ้าหน้าที่จึงจะอนุญาตใช้บันไดเลื่อนได้ เพราะถือว่าได้ผ่านการอบรมการใช้บันไดเลื่อนอย่างถูกต้อง สำหรับผู้พิการที่ไม่มีบัตรสมาชิกจะต้องขึ้นบันไดปกติเท่านั้น เพื่อป้องกันอันตรายจากอุบัติเหตุในขณะใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสและได้ให้พนักงานรักษาความปลอดภัยคอยดูแลอำนวยความสะดวกเช่นกัน



สำหรับลูกค้ากลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป เป็นผู้ที่ได้รับการดูแลเช่นเดียวกันตั้งแต่ปี 2555 โดยกลุ่มบริษัทให้ส่วนลดพิเศษครึ่งราคาเมื่อเดินทางด้วยรถไฟฟ้าบีทีเอส เช่นเดียวกับผู้ถือบัตรแรบบิทประเภทผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่ได้ส่วนลดครึ่งราคาทั้งในส่วนของรถไฟฟ้าบีทีเอส 23 สถานี และส่วนต่อขยาย ซึ่งบัตรโดยสารประเภทนี้ได้ออกแบบมาเพื่อความสะดวกสบายและเหมาะกับผู้สูงอายุที่ไม่ต้องต่อแถวเข้าคิวเพื่อแลกเหรียญซื้อตั๋วโดยสารประเภทเที่ยวเดียว

การรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า

กลุ่มบริษัทให้ความสำคัญกับกับการรับฟังเสียงของลูกค้า โดยทุกความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ นับเป็นข้อมูลอันมีค่าที่กลุ่มบริษัทสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยได้จัดให้มีช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ใช้บริการจำนวนมากครอบคลุมทุกกลุ่มธุรกิจ ได้แก่

- ศูนย์ฮอตไลน์บีทีเอส โทร. 02-617-6000 เปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่ 06:00 - 24:00 น.
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ nuduan@bts.co.th
- ช่องทางผ่านเว็บไซต์ www.bts.co.th
- กล่องรับความคิดเห็นประจำสถานี
- การสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook.com SkyTrain.BTS, Twitter.com/bts_skytrain และ WeChat เป็นต้น

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

นอกเหนือจากช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นจากลูกค้าตามปกติแล้ว กลุ่มบริษัทยังใส่ใจในการดูแลและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า โดยกำหนดเป้าหมายหลัก คือ เป็นผู้นำในการให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่ดีที่สุด เชื่อถือได้ มีประสิทธิภาพ และความสะอาดในระดับมาตรฐานสากล และเพื่อเป็นการประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ กลุ่มบริษัทจึงได้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลสำรวจที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านต่าง ๆ และปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ทั้งนี้จากผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสที่ผ่านมาจนปัจจุบันนับว่าประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี เห็นได้จากผลการสำรวจดีขึ้นในทุกด้าน โดยเฉพาะคะแนนความปลอดภัยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและได้คะแนนอยู่ในอันดับที่ 1 ติดต่อกันมาทุกปี แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในระบบการเดินรถตลอดจนมาตรการเกี่ยวกับการดูแลผู้โดยสาร

การจัดทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า ปี 2557/58 เป็นการวัดความพึงพอใจ และสำรวจทัศนคติของลูกค้าในครอบคลุม 7 ด้าน ดังนี้

- ความปลอดภัยในระบบการเดินรถไฟฟ้า
- ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า
- ด้านคุณภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีและในขบวนรถ
- ด้านบัตรโดยสารและการตลาด
- การบริการของพนักงาน
- การประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล
- ความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสารเมื่อเทียบกับคุณภาพการให้บริการ

ซึ่งผลการสำรวจ จะถูกรายงานให้ผู้บริหารได้รับทราบในที่ประชุม Operation Performance Committee Meeting (OPCS) เพื่อนำข้อเสนอแนะและความคาดหวังของผู้โดยสารที่ได้รับจากการสำรวจมาปรับปรุงการให้บริการ

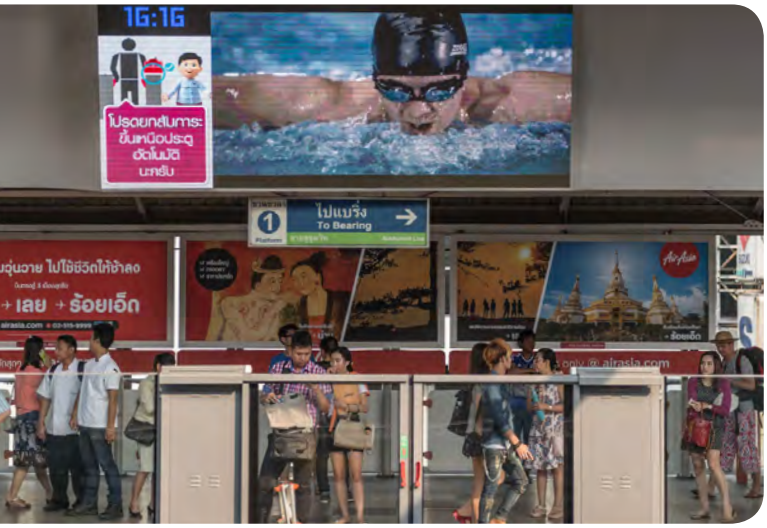
ผลการสำรวจความพึงพอใจ ตั้งแต่ปี 2553/54-2557/58

	ด้านความปลอดภัย	ด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถ	ด้านคุณภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีและในขบวน	ด้านการให้บริการของพนักงานสถานี	ด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้า	ด้านบัตรโดยสารและการตลาด	ด้านการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูล	คะแนนเฉลี่ย
57/58	4.01	3.96	3.94	3.77	3.92	3.59	3.92	3.93
56/57	4.06	3.91	3.98	3.82	3.94	3.60	3.95	3.89
55/56	4.02	3.79	3.87	3.74	3.92			3.87
54/55	4.07	3.90	3.97	3.85	3.95			3.95
53/54	4.09	3.81	3.99	3.88	3.96			3.95

ในปี 2557/58 กลุ่มบริษัทได้ให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 2,805 คน จากทั้งหมด 34 สถานี สรุปผลความพึงพอใจในการบริการ โดยรวมได้คะแนน 3.93 คือ ระดับพอใจมาก จากคะแนนเต็ม 5 โดยด้านที่ได้คะแนนสูงสุดเป็นประจำทุกปีคือ ด้านความปลอดภัย โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก 4.01 คะแนน ด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก 3.96 คะแนน ด้านคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวกบนสถานีและในขบวนรถมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก 3.94 คะแนน ด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูล และด้านความคุ้มค่าในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือระดับพอใจมาก 3.92 คะแนน ด้านการบริการของพนักงานสถานีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก 3.77 คะแนน และหัวข้อสุดท้ายคือด้านบัตรโดยสารและการตลาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก 3.59 คะแนน

การสื่อสารและประชาสัมพันธ์

กลุ่มบริษัทมุ่งสร้างการรับรู้และความเข้าใจในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส ผ่านการประชาสัมพันธ์ในหลากหลายช่องทางซึ่งเป็นกิจกรรมที่ได้ดำเนินการมาตั้งแต่เปิดให้บริการ โดยมุ่งหวังที่จะกระตุ้นให้ประชาชนหันมาใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมากขึ้น ซึ่งช่องทางหลักในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของรถไฟฟ้าบีทีเอส ได้แก่ เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เสียงประกาศบนสถานี และจอ LCD ในขบวนรถไฟฟ้า จอ LED บนชั้นชานชาลา รวมถึงสื่อสังคมออนไลน์ทุกประเภท ซึ่งถือได้ว่าเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกช่องทางหนึ่ง



นอกเหนือจากข้อมูลข่าวสารของรถไฟฟ้าบีทีเอสแล้ว ยังมีการออกอากาศสื่อที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เช่น ข่าวสารและสถานการณ์ปัจจุบันในสื่อมัลติมีเดียบนสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส รวมทั้งสื่อออนไลน์ เช่น Twitter Facebook เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทันท่วงที แม้ขณะอยู่ระหว่างการเดินทาง

ในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการระบบขนส่งมวลชนที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทั้งกลุ่มคนทำงาน นักเรียนนักศึกษาที่ยังเป็นเยาวชน กลุ่มบริษัทได้ให้ความสำคัญกับเนื้อหาโฆษณา ซึ่งแสดง และ/หรือ ออกอากาศไปยังผู้รับชมสื่อบนรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยกลุ่มบริษัทได้ดำเนินการตรวจสอบเนื้อหาโฆษณาให้ถูกต้องตามที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด รวมถึงการคัดกรองสื่อที่นำเสนอในระบบจำเป็นต้องมีการควบคุมเพื่อให้แน่ใจว่าไม่ขัดต่อศีลธรรมอันดี และมีความปลอดภัยต่อระบบการให้บริการ ผ่านคณะกรรมการควบคุมการเปลี่ยนแปลงสื่อโฆษณาและพื้นที่ร้านค้าในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งทำหน้าที่พิจารณา ตรวจติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน โดยจัดให้มีการตรวจประจำปีพร้อมกับรายงานผลเพื่อหาข้อบกพร่องและนำเสนอให้คณะกรรมการควบคุมการเปลี่ยนแปลงสื่อโฆษณารับทราบเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและรายงานให้ที่ประชุมรับทราบต่อไป

การส่งเสริมการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

กลุ่มบริษัทได้จัดให้มีการส่งเสริมและรณรงค์ให้ประชาชนเดินทางโดยใช้ระบบขนส่งมวลชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการลดมลพิษ และลดการใช้พลังงาน โดยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านวารสารราย 2 เดือน ที่จัดทำและแจกจ่ายให้ผู้โดยสารบนสถานีและองค์กรต่าง ๆ ได้รับทราบข้อมูล และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ประจำเดือนที่ส่งทาง email ซึ่งมีฐานข้อมูลลูกค้าอยู่กว่า 200,000 ราย โดยเนื้อหาที่ประชาสัมพันธ์ประกอบด้วย ข้อมูลเส้นทางที่ให้บริการบัตรโดยสาร กิจกรรมรายรอบเส้นทาง ข้อมูลการใช้ระบบอย่างปลอดภัย โปรโมชั่นส่งเสริมการขาย และสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญต่าง ๆ ที่ตั้งอยู่ในเส้นทางรถไฟฟ้าบีทีเอส รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในการเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนอื่น ๆ นอกเหนือจากการให้ข้อมูลและข่าวสารที่สำคัญแล้ว กลุ่มบริษัทยังได้จัดให้มีกิจกรรมสำหรับเด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุเนื่องในวันสำคัญต่าง ๆ เพื่อให้ผู้โดยสารเหล่านี้ได้มีโอกาสเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ด้วยการยกเว้นค่าโดยสารหรือมีส่วนลดพิเศษ ซึ่งเป็นการส่งเสริมการเข้าถึงระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส และเป็นการสนับสนุนให้ผู้โดยสารเดินทางได้อย่างปลอดภัย

“วันเด็กแห่งชาติ”

เนื่องในโอกาสวันเด็กแห่งชาติ เสาร์ที่สองของเดือนมกราคม ซึ่งตรงกับวันเสาร์ที่ 10 มกราคม 2558 ตั้งแต่เวลา 06.00 น. ถึง 24.00 น. กลุ่มบริษัทเปิดโอกาสให้เด็กที่มีส่วนสูงไม่เกิน 140 ซม. นั่งรถไฟฟ้าบีทีเอสฟรีตลอดทุกเส้นทาง รวมทั้งสถานีในส่วนต่อขยายสายสุขุมวิทและสายสีลม ซึ่งปกติจะยกเว้นค่าโดยสารเฉพาะเด็กที่มีส่วนสูงไม่เกิน 90 ซม. เท่านั้น เพื่อเป็นการร่วมฉลองวันเด็กแห่งชาติ และส่งเสริมให้เด็ก ๆ ได้เดินทางไปร่วมงาน และทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัวได้อย่างสะดวกสบายตามสถานที่ต่าง ๆ ที่ทางภาครัฐบาล และเอกชนได้จัดเตรียมไว้ โดยมีเด็กเดินทางรวม 38,504 เที่ยวคน

“สงกรานต์หรรษา ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป นั่งรถไฟฟ้าฟรี”
จัดขึ้นระหว่างวันที่ 13-15 เมษายน 2557 นับเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปีนับตั้งแต่เปิดให้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนสถาบันครอบครัว และให้บุตรหลานได้พาผู้สูงอายุนั่งรถไฟฟ้าไปท่องเที่ยวยังสถานที่ต่าง ๆ ในเส้นทางรถไฟฟ้าได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีผู้สูงอายุเข้าใช้บริการตลอดระยะเวลา 3 วัน จำนวน 28,038 เที่ยวคน

“บีทีเอส แม่ลูก ผูกพัน”
เนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษาสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในวันอังคารที่ 12 สิงหาคม 2557 ซึ่งเป็นวันแม่แห่งชาติ ส่งเสริมให้ลูกได้แสดงความกตัญญูกตเวทีต่อแม่และสนับสนุนสมาชิกในครอบครัวให้มีความใกล้ชิดมากยิ่งขึ้นโดยลูกสามารถพาแม่โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสฟรี ตลอดสายทุกเส้นทาง ตั้งแต่เวลา 06.00 น.-24.00 น. และยกเว้นค่าโดยสารเด็กที่มีส่วนสูงไม่เกิน 90 ซม. พร้อมกันนี้ได้จัด ประกวดคลิปวีดีโอภาพเคลื่อนไหว โดยมีผู้มาใช้บริการจำนวน 17,230 เที่ยวคน

“หนูด่วนชวน พ่อเที่ยว”
เนื่องในวันพ่อแห่งชาติ 5 ธันวาคม 2557 ให้ลูกพาพ่อโดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสฟรีตลอดสายทุกเส้นทาง รวมถึงสถานีส่วนต่อขยาย ทั้งสายสีลมและสายสุขุมวิท มียอดผู้ใช้บริการรวม 8,040 เที่ยวคน

วันส่งท้ายปีเก่า
ขยายเวลาให้บริการในคืนวันพุธที่ 31 ธันวาคม 2557 จากเวลา 24.00 น. ไปจนถึงเวลา 02.00 น. ของวันพฤหัสบดีที่ 1 มกราคม 2558 และในคืนวันพฤหัสบดีที่ 1 มกราคม 2558 ไปจนถึงเวลา 02.00 น. ของวันศุกร์ที่ 2 มกราคม 2558 ทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่ต้องการเดินทางไปฉลองเทศกาลแห่งความสุขในสถานที่ต่าง ๆ ที่อยู่ในเส้นทางรถไฟฟ้าและบริเวณใกล้เคียง

นอกจากนี้กลุ่มบริษัทยังได้เปิดโอกาสให้องค์กร หน่วยงานต่าง ๆ เข้าศึกษาดูงานการดำเนินงานรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งนับเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์อันดีของกลุ่มบริษัท โดยในปี 2557/58 ที่ผ่านมามีองค์กรภาครัฐ และเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ขอเข้าดูงานเป็นจำนวนมาก ได้แก่ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ศูนย์ฝึกอบรมกระทรวงบริหารรัฐกิจรัฐบาลบังคลาเทศ คณะผู้บริหารระดับสูงด้านการบริหารงานพัฒนาเมือง (มหานครรุ่นที่ 3) วิทยาลัยพัฒนามหานคร สาขาวิชาวิศวกรรมเมืองมหาวิทยาลัย นวมินทราธิราช คณะสมาชิกชมรมอาสาพิทักษ์สิทธิผู้ถือหุ้น จากสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย คณะผู้บริหารจากสมาคมอุตสาหกรรมการรถไฟแห่งประเทศสวิสเซอร์แลนด์ (SwissRail Industry Association) เป็นต้น

กิจกรรมส่งเสริมการตลาด

ในรอบปีที่ผ่านมากลุ่มบริษัทได้ดำเนินแผนการตลาด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มยอดผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส อันจะนำมาซึ่งรายได้แก่กลุ่มบริษัทที่เพิ่มมากขึ้น โดยได้มีการจัดกิจกรรมทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง เพื่อโน้มน้าวให้ผู้ใช้บัตรโดยสารประเภทเที่ยวเดียวหันมาใช้บัตรแรบบิทให้เพิ่มมากขึ้นพร้อมทั้งกระตุ้นความถี่ในการใช้บัตรแรบบิทเพื่อการเดินทางโดยรถไฟฟ้าบีทีเอสให้เพิ่มมากขึ้น โดยได้จัดให้มีกิจกรรมทางการตลาด จัดหาสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ใช้บัตรแรบบิท รวมถึงสมาชิกแครอทรีวอร์ดส และสมาชิกหนูด่วนคลับ มีรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

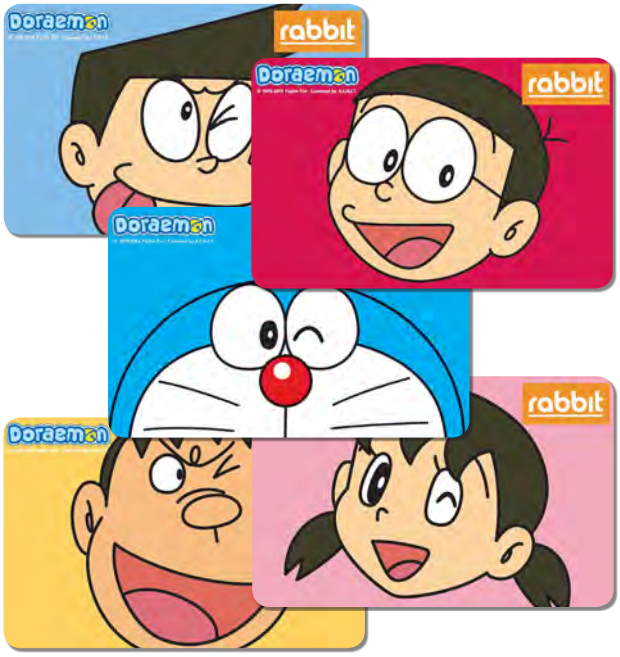
โครงการส่งเสริมการขาย เพื่อเพิ่มยอดผู้ถือบัตรโดยสารประเภทเติมเงิน และประเภท 30 วัน โดยร่วมกับบริษัท เอ็ม เทอร์ตี้ ไนน์ จำกัด (M39) บริษัท จี เอ็มเอ็ม ไท หับ จำกัด (GTH) บริษัท ไฟว์สตาร์ โปรดักชั่น จำกัด บริษัท ทาเลนต์ วัน จำกัด บริษัท ทรานส์ฟอร์เมชั่น ฟิล์ม จำกัด บริษัท สหมงคลฟิล์ม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด และโรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ ในการมอบคูปองส่วนลด 40 บาทต่อ 2 ที่นั่ง และ 60 บาทต่อ 2 ที่นั่ง ให้กับผู้โดยสารที่ซื้อบัตรใหม่ เติมเงินหรือเติมเที่ยว ตั้งแต่ 100 บาทขึ้นไป เพื่อนำไปใช้เป็นส่วนลดซื้อบัตรชมภาพยนตร์เรื่อง ความลับนางมารร้ายฝากไว้ในกายเธอ O.T. ผี Overtime รักลวงหลอน The Couple ไอฟาย..แต๊งกิ้ว เลิฟยู่ #ชิงเกิลเลดี้ เพราะเคยมีแฟน และ แคท อ่ะแว้บ! #แบบว่ารักอ่ะ โดยแจกคูปองตลอดทั้งปี รวม 1,300,0000 ใบ ซึ่งได้รับการตอบรับจากผู้โดยสารเป็นอย่างดี

โครงการหนูด่วนชวนแวะต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบัตรบีทีเอส สมาร์ทพาส และบัตรแรบบิท โดยผู้โดยสารสามารถนำบัตรไปแสดงเพื่อใช้เป็นส่วนลด หรือสิทธิพิเศษ ณ ร้านค้าที่เข้าร่วมรายการ รวมถึงได้จัดให้โครงการหนูด่วนชวนแวะ แนะนำสถานที่ท่องเที่ยว ศูนย์การเรียนรู้สำหรับเยาวชน รวมถึงร้านอาหารที่น่าสนใจที่อยู่ใกล้กับเส้นทางรถไฟฟ้าให้กับผู้โดยสาร โดยในปีที่ผ่านมามีผู้โดยสารนำบัตรโดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสไปใช้เพื่อขอรับส่วนลดหรือสิทธิพิเศษ 74,065 ราย

บีทีเอสคืนความสุข ฉลองครบรอบ 15 ปี แตะ เติม เพิ่มค่า 2015 โดยผู้โดยสารที่ถือบัตรแรบบิท และเป็นสมาชิกแครอทรีวอร์ดส์ที่ลงทะเบียนร่วมรายการทางเว็บไซต์ และเติมเงิน หรือ เติมเที่ยวในบัตรแรบบิทเพื่อใช้เดินทางรถไฟฟ้าบีทีเอส รับสิทธิพิเศษและของรางวัลมูลค่ารวมกว่า 1.8 ล้านบาท โดยจัดขึ้นระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2557 - 31 มกราคม 2558 ซึ่งเป็นการร่วมสนุกและคืนกำไรให้กับผู้โดยสาร โดยร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจอีกหลายราย เช่น ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) บริษัท วี จี ไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยซัมซุงอิเลคโทรนิคส์ จำกัด บริษัท เอส แอล อาร์ ที จำกัด บริษัท เมเจอร์ ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้รับการตอบรับจากผู้โดยสารเป็นอย่างดี

และเมื่อสิ้นสุดรายการ มีผู้สมัครสมาชิกแครอทรีวอร์ดสผ่านทุกช่องทางเป็นจำนวน 75,022 ราย โดยมียอดรวมของสมาชิก นับตั้งแต่เริ่มโปรแกรมสะสมคะแนนแครอทรีวอร์ดส เป็นจำนวนทั้งสิ้น 1,307,570 ราย

ในโอกาสพิเศษช่วงเทศกาลปีใหม่ กลุ่มบริษัทยังได้ออกแบบบัตรแรบบิทเป็นคอลเลคชั่นชุด “โดราเอมอน ลิมิเต็ด อิดิชั่น” สำหรับเป็นของขวัญและสะสม ซึ่งเป็นที่ชื่นชอบและเพิ่มยอดจำหน่ายได้มาก



นอกจากนี้กลุ่มบริษัทมีแผนการพัฒนาตลาดใหม่อย่างต่อเนื่องโดยดำเนินกลยุทธ์ในเชิงรุก ด้วยการจำหน่ายบัตรโดยสารจำนวนมาก (Bulk Sale) ให้แก่กลุ่มลูกค้าในประเทศ และกลุ่มลูกค้าต่างประเทศ

กลุ่มลูกค้าในประเทศ ยังคงเน้นไปที่การจำหน่ายบัตรโดยสารและบัตรกำนัลสำหรับเติมเงินเติมเที่ยวในบัตรโดยสาร ให้กับกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ เพื่อนำไปทำโปรโมชั่น เช่น กลุ่มธนาคารได้มีการสั่งซื้อเพื่อนำไปเป็นของรางวัลในโปรแกรมการสะสมแต้มบัตรเครดิต กลุ่มผู้ประกอบธุรกิจเพื่อนำไปเป็นสวัสดิการให้แก่พนักงานของบริษัทนั้น ๆ และกลุ่มอื่น ๆ ที่มีความประสงค์นำไปใช้ร่วมกับกิจกรรมทางการตลาด เป็นต้น

กลุ่มลูกค้าต่างประเทศ ยังคงมีความสัมพันธ์ที่ดีกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) โดยกลุ่มบริษัทได้จำหน่ายบัตรโดยสารในเงื่อนไขพิเศษให้แก่ ททท. เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ถึงกลุ่มตัวแทนจำหน่ายที่มีที่ทำการอยู่ตามประเทศต่าง ๆ รวมถึงนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย ผ่านสำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยในภูมิภาคต่าง ๆ ทั่วโลก

การร่วมมือกับสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) หรือ TCEB ในการจัดทำ Thailand Connect Package เป็นหนึ่งในผู้ให้การสนับสนุน เพื่อแสดงศักยภาพ และความพร้อมของระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานคร ให้กับตัวแทนผู้จัดการประชุมนานาชาติ เพิ่มเติมจากกลุ่มลูกค้าในกลุ่มโรงแรมและบริษัทนำเที่ยว ซึ่งยังคงเป็นฐานลูกค้าที่กลุ่มบริษัทให้ความสำคัญควบคู่กับการหากลุ่มลูกค้าใหม่ๆ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจและสร้างคุณค่าของแบรนด์บีทีเอส

การพัฒนาชุมชนและสังคม

“ ในรอบ 4 ปีที่ผ่านมาในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ตามวิสัยทัศน์ ‘ซิตี้ โซลูชั่นส์’ ด้วยจิตสำนึกในหน้าที่ของความเป็นพลเมืองในภาคธุรกิจที่จะต้องทำประโยชน์เพื่อตอบแทนสังคม และการมีส่วนร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีผ่านทางกิจกรรมต่าง ๆ ควบคู่กันไปกับการดำเนินงานของธุรกิจในกลุ่มบริษัทที่ยึดมั่นในธรรมาภิบาล เพื่อนำไปสู่ความเชื่อมั่นของนักลงทุน ความเป็นสังคมที่เข้มแข็ง และเพื่อความยั่งยืนของธุรกิจ กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ดูแลใส่ใจสิ่งแวดล้อมในกระบวนการดำเนินงาน การบริการที่สร้างความพึงพอใจ และรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้า คู่ค้า พนักงาน และผู้เกี่ยวข้อง ในการนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนการนำเสนอนวัตกรรมใหม่ที่ตอบสนองชีวิตของคนเมืองให้มีความสะดวกสบาย ทันสมัย เพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของกลุ่มบริษัท ”

ในปี 2557/58 กลุ่มบริษัทยังคงดำเนินงานตามจุดมุ่งหมายอย่างต่อเนื่อง ในการส่งมอบความพึงพอใจให้ลูกค้า การสร้างมูลค่าของผู้ถือหุ้น การสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน รวมทั้งการพัฒนาชุมชน และช่วยเหลือสังคมทั้งในเรื่องการศึกษาของเด็กให้มีความอยู่ดีกินดี ส่งเสริมให้คนมีสุขภาพแข็งแรง โดยได้จัดโครงการและกิจกรรมเพื่อสังคม และชุมชนต่าง ๆ ดังนี้

โครงการสนับสนุนการเรียนรู้ของเยาวชน

ด้วยความเป็นผู้นำในด้านการให้บริการขนส่งมวลชนที่ดีของประเทศ กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และเข้าเยี่ยมชมการทำงานของรถไฟฟ้าบีทีเอสของนักเรียนจากโรงเรียนและสถาบันการศึกษาและหน่วยงานต่าง ๆ ทั่วประเทศ จากเดือนเมษายน 2557 ถึง มีนาคม 2558 มีจำนวนรวม 11,786 คน

โครงการความร่วมมือทางวิชาการ

การลงนามในบันทึกข้อตกลงให้ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทางด้านวิชาการและฝึกอบรมให้กับนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2555/56 โดยได้เปิดสอนรายวิชา Introduction to Electrical Multiple Unit System ครั้งแรกในประเทศไทย โดยที่ผ่านมาได้ดำเนินการแล้วเสร็จรวม 3 หลักสูตร และในปี 2556/57 หลักสูตรระบบอาณัติสัญญาณและระบบสื่อสารของระบบขนส่งทางราง (Signalling and Telecommunication) ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ ในอนาคตกลุ่มบริษัทยังคงสนับสนุนทางด้านวิชาการให้กับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประเทศตามแผนพัฒนาโครงการสร้างรถไฟฟ้าสายต่างๆ และรถไฟฟ้าความเร็วสูง

การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม ทางด้านการศึกษา สุขภาพ และการอนุรักษ์ช้างไทย

กลุ่มบริษัทให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน กิจกรรมที่สำคัญในปี 2557/58 คือการส่งเสริมการศึกษาของเยาวชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดี และมีความสุข

โครงการมอบทุนการศึกษา

มอบทุนการศึกษาเป็นปีที่ 10 โดยได้เพิ่มทุนการศึกษาจากเดิมปี 2556/57 จำนวน 54 เป็น 79 ทุน ในปี 2557/58 ซึ่งได้มอบทุนดังกล่าวให้เด็กนักเรียนที่เรียนดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์รวม 12 โรงเรียนในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา

โครงการเรียนรู้การประหยัดพลังงาน

กิจกรรมหนูด่วนชวนน้องท่องบีทีเอส ครั้งที่ 3-5 นำเด็กนักเรียนจำนวนรวม 377 คน จากโรงเรียนในจังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดปัตตานี จังหวัดนราธิวาส มาเรียนรู้การประหยัดพลังงานกับระบบขนส่งมวลชน และนั่งรถไฟฟ้าพร้อมทั้งให้เข้าชมสยามโอเชี่ยนเวิลด์ เพื่อเป็นการเปิดโลกทัศน์ของเด็กและได้ประโยชน์การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง

บทสัมภาษณ์
เด็กชายกิติพงษ์ ทับเสือ
หรือ น้องจ่อย ชั้น ป.5
นักเรียนโรงเรียนวัดสะแกงาม

"วันนี้ได้ทั้งความรู้ ความสามัคคี ความมันส์ ความเฮฮา ตื่นเต้นมากที่ได้ขึ้นรถไฟฟ้าเป็นครั้งแรก เรียนรู้การขับรถไฟฟ้าจำลอง ได้รู้ว่ารถไฟฟ้าเป็นรถไฟที่วิ่งเร็วและประหยัดพลังงาน"

ด้านสังคม

โครงการ Give Project

เป็นโครงการที่เริ่มดำเนินการในปี 2557/58 เป็นการให้หลากหลายมิติ อาทิ การแบ่งปันความสุข การให้กำลังใจให้ความช่วยเหลือแก่ทุกกลุ่ม เด็ก ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ทั้งการปรับปรุงที่อยู่อาศัย ให้เครื่องอุปโภคและบริโภคที่จำเป็น เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยได้จัดขึ้น **ครั้งแรก**ที่ ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนชาวไทยภูเขา แม่ฟ้าหลวง โรงเรียนบ้านพุระกำ ตำบลตะนาวศรี อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี โดยได้ปรับปรุงสร้างห้องน้ำ รั้วกั้นหน้าห้องเรียนและจัดซื้ออุปกรณ์การสอนให้กับโรงเรียน

ครั้งที่ 2 ได้ร่วมกับกองทัพอากาศนำผ้าห่มกันหนาว เครื่องกีฬาและชุดวอร์มไปมอบให้เด็กนักเรียนโรงเรียนที่ได้รับผลกระทบจากภัยหนาวที่โรงเรียนบ้านทุ่งโป่ง ตำบลแม่แรม อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งนักเรียนส่วนใหญ่มีฐานะยากจนและมาจากชาวเขาเผ่าต่าง ๆ

ครั้งที่ 3 นำอาหารกลางวันเลี้ยงเด็กนักเรียน 140 คนและมอบอุปกรณ์กีฬาและครุภัณฑ์ โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านทุ่งกบินทร์ จังหวัดสระแก้ว

กิจกรรมอื่นๆ ในโอกาสพิเศษ

วันเด็กนี้พี่ให้น้อง เนื่องในวันเด็กแห่งชาติ 13 มกราคม 2558 โดยนำอาหาร ของเล่นและอุปกรณ์การเรียนไปให้เด็กที่โรงเรียนวัดอินทร์ จ.นนทบุรี

หนูด่วนชวนกินเจ

เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นตามประเพณี โดยบริการอาหารเจให้คนรับประทานฟรี ที่สถานีสนามกีฬาแห่งชาติ เป็นเวลา 3 วัน เพื่อเชิญชวนให้คนงดรับประทานเนื้อสัตว์ในเทศกาลกินเจ

โครงการ คลินิกลอยฟ้าครั้งที่ 12

กลุ่มบริษัทบีทีเอสเห็นว่าการส่งเสริมให้คนในชุมชนมีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีควรต้องได้รับความรู้ในการดูแลรักษาและการป้องกันตัวเองให้ห่างจากโรคภัย ดังนั้น งานคลินิกลอยฟ้า จึงเป็นกิจกรรมให้บริการทางด้านสาธารณสุขโดยให้บริการตรวจสุขภาพเบื้องต้น โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และคนทั่วไปสามารถเข้ารับการบริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาลที่เข้าร่วม ในการจัดงานระหว่างวันที่ 22-25 พฤษภาคม 2557 มีคนเข้าร่วมงานรวม 1,453 คน ซึ่งผลจากการสำรวจความพึงพอใจจำนวน 829 คน ผู้มารับการตรวจรักษา จะเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 40-60 ปีมากที่สุด พร้อมกันนี้ในการจัดงานแต่ละครั้งได้มีการนำข้อเสนอแนะมาพิจารณาเพื่อปรับปรุงแก้ไขและบันทึกในการประชุมสรุปผลการจัดงานและจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบ

ผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม

- การประหยัดพลังงานและดูแลสิ่งแวดล้อม
- การยืดอายุการใช้งานของอุปกรณ์

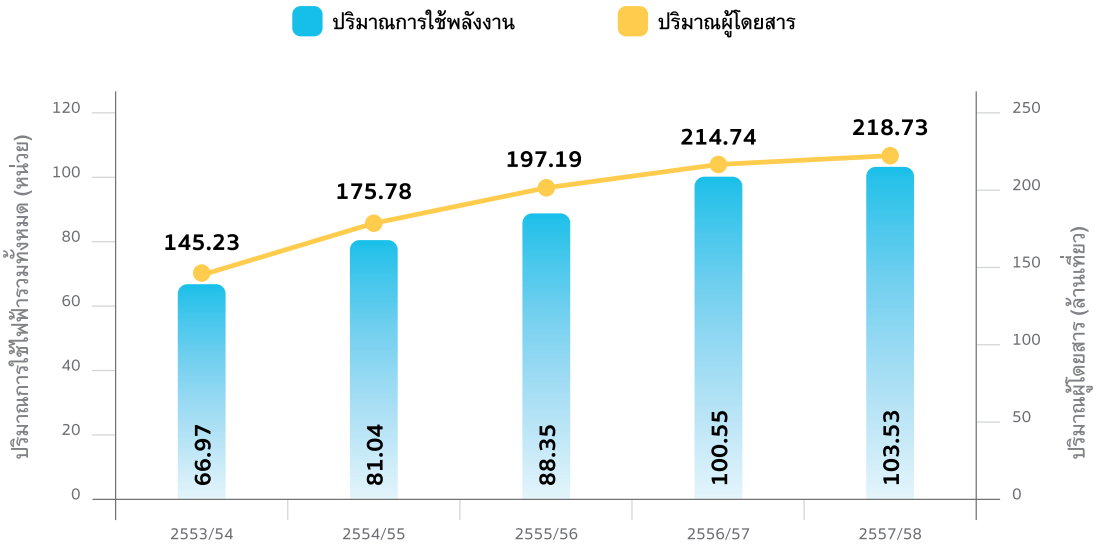
การประหยัดพลังงาน และดูแลสิ่งแวดล้อม

“เป็นที่ทราบกันดีว่า ระบบการขนส่งมวลชนโดยรถไฟฟ้าเป็นระบบการขนส่งที่นอกจากจะมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย และเที่ยงตรงสูง ยังเป็นระบบการขนส่งที่ประหยัดการใช้พลังงานและน้ำมันเชื้อเพลิง ได้เป็นอย่างดี ดังนั้นธุรกิจระบบขนส่งมวลชนโดยรถไฟฟ้าของกลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงนับว่าเป็นธุรกิจที่ช่วยลดการใช้พลังงาน และช่วยดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมโดยธรรมชาติอยู่แล้ว จากการที่ระบบการขนส่งมวลชนโดยรถไฟฟ้าเป็นระบบขนส่งมวลชนที่ใช้พลังงานไฟฟ้าที่เป็นพลังงานสะอาด ดังนั้นการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชาชนที่เดินทางโดยรถไฟฟ้าบีทีเอสจึงสะท้อนถึงการที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้มีส่วนช่วยดูแลสิ่งแวดล้อมในการลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) สู่บรรยากาศของโลก”

แม้รถไฟฟ้าเป็นระบบขนส่งมวลชนที่ใช้พลังงานในการเดินทางต่อระยะทางที่น้อยที่สุด เมื่อเทียบกับโหมดการเดินทางอื่น ๆ รถไฟฟ้าบีทีเอสยังเป็นธุรกิจที่มีความจำเป็นในการใช้พลังงานค่อนข้างสูงและมีแนวโน้มความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ตามจำนวนผู้โดยสารที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการบริหารจัดการในเรื่องการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าจึงถือเป็นเป้าหมายหลักที่กลุ่มบริษัทได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งมาโดยตลอด ทั้งด้านการใช้พลังงานให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุดและด้านการควบคุมการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าเท่าที่จำเป็นโดยให้มีการจัดทำตัวชี้วัดอย่างเข้มงวดในทุกเดือน เพื่อมุ่งเน้นว่าพลังงานต่าง ๆ นั้นได้ถูกใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ในปีที่ผ่านมา กลุ่มบริษัทได้นำเรื่องการอนุรักษ์พลังงานเป็นนโยบายสำคัญดำเนินการควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท เพื่อเป็นแนวทางรวมถึงมาตรการดำเนินงานที่ชัดเจนให้แก่พนักงานทุกคนในองค์กรได้รับทราบ เพื่อให้มั่นใจว่าการใช้พลังงานของกลุ่มบริษัทต่อไปในอนาคตจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนต่อไป

สุรพงษ์ เลาหะอัญญา
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่
บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



แน่นอนว่าการเติบโตของธุรกิจของกลุ่มบริษัทนั้น ย่อมเกิดจากการเพิ่มขึ้นของปริมาณผู้โดยสาร ทำให้กลุ่มบริษัทต้องเพิ่มขีดความสามารถของระบบในการขนส่งผู้โดยสาร ซึ่งจะเห็นได้จากที่ผ่านมากลุ่มบริษัท ได้ดำเนินการเพิ่มจำนวนตู้โดยสารรถไฟฟ้าจากเดิม 3 ตู้ต่อ 1 ขบวนเป็น 4 ตู้ต่อ 1 ขบวน รวมทั้งเพิ่มจำนวนขบวนรถไฟฟ้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสมในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งการเพิ่มขีดความสามารถของระบบดังกล่าวทำให้กลุ่มบริษัทต้องใช้ปริมาณพลังงานไฟฟ้ารวมเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน

ในแต่ละปีค่าไฟฟ้านับเป็นค่าใช้จ่ายที่มีสัดส่วนค่อนข้างสูง ในลำดับต้น ๆ เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ของกลุ่มบริษัท และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เป็นไปตามการเพิ่มขึ้นของปริมาณผู้โดยสาร ดังนั้นในปี 2557/58 กลุ่มบริษัทได้จัดตั้งคณะทำงานด้านพลังงาน ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและตัวแทนจากฝ่ายงานต่าง ๆ โดยมีผู้บริหารระดับสูงทำหน้าที่เป็นประธานคณะทำงาน โดยในปี 2557/58 ได้กำหนดนโยบายด้านพลังงาน และประกาศให้พนักงานทุกคนรับทราบ รวมถึงกำหนดมาตรการประหยัดพลังงานเพื่อให้ทุกฝ่ายยึดถือปฏิบัติ

ที่ผ่านมาได้มีการบริหารจัดการด้านพลังงานโดยกำหนดดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (KPI - Energy Consumption Performance) สำหรับการใช้พลังงานไฟฟ้าขับเคลื่อน (Traction Power) ควรมีค่าไม่เกิน 50 เมกะวัตต์-ชั่วโมง ต่อ ผู้โดยสาร-กม (Mwh/passenger-Km) และดัชนีชี้วัดสำหรับพลังงานไฟฟ้าอาคารต่าง ๆ ควรมีค่าไม่เกิน 55,000 หน่วย ต่อ วัน

กลุ่มบริษัทได้ดำเนินโครงการประหยัดพลังงานเพื่อตอบสนองต่อนโยบายด้านพลังงาน โดยมีโครงการดังต่อไปนี้

โครงการประหยัดพลังงาน “เปลี่ยนโคม LED ที่อาคารจอดรถไฟฟ้า”

โครงการปรับปรุงระบบไฟฟ้าแสงสว่างเพื่อประหยัดพลังงานด้วยการเปลี่ยนโคมไฟแสงสว่างในอาคารจอดรถไฟฟ้า (Stabling) เป็นโคมหลอดชนิดแอลอีดี (LED) จากโครงการข้างต้นที่เริ่มมาตั้งแต่ปี 2555/56 ทำให้ปัจจุบันสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ประมาณปีละ 504,948 หน่วย หรือคิดเป็นค่าไฟฟ้าเท่ากับ 1,691,575.80 บาท (ค่าไฟเฉลี่ย 3.35 บาท/หน่วย และเปิดใช้งาน 24 ชั่วโมงต่อวัน) โดยใช้เงินลงทุนทั้งสิ้น 11,150,000.00 บาท ใช้ระยะเวลาคืนทุนประมาณ 6 ปี (คืนทุนในปลายปี 2560) มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) เท่ากับ 5,462,188.35 บาท และอัตราผลตอบแทนร้อยละ 17.18

โครงการประหยัดพลังงาน
เปลี่ยนโคม LED ที่โรงจอดและซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าหมอชิต
ประหยัดค่าไฟฟ้าปีละ
1.7 ล้านบาท

ตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติโคมไฟส่องสว่างทั้งสองชนิด

โคมไฟหลอดโซเดียมความดันไอสูง	โคมไฟหลอดแอลอีดี (LED)
ขนาด 150 วัตต์	ขนาด 70 วัตต์
อายุการใช้งานประมาณ 24,000 ชั่วโมง	อายุการใช้งานประมาณ 50,000 ชั่วโมง
ให้ความส่องสว่างต่อพื้นที่เฉลี่ย 130 ลักซ์ (lux)	ให้ค่าความส่องสว่างต่อพื้นที่เฉลี่ย 150 ลักซ์ (lux)
เปิดใช้งาน 24 ชั่วโมง ใช้พลังไฟฟ้าเฉลี่ย 156 วัตต์ต่อโคม	เปิดใช้งาน 24 ชั่วโมง ใช้พลังไฟฟ้าเฉลี่ย 70 วัตต์ต่อโคม
ค่าไฟฟ้า 1 วัน ต่อ 1 โคม = 12.54 บาท	**ค่าไฟฟ้า 1 วัน ต่อ 1 โคม = 5.63 บาท**

โครงการประหยัดพลังงาน “เปลี่ยนหลอด LED ที่ 23 สถานี”

ปี 2557/58 ดำเนินโครงการปรับปรุงระบบไฟฟ้าแสงสว่างเพื่อประหยัดพลังงานด้วยการเปลี่ยนหลอดไฟฟลูออเรสเซนต์เดิมเป็นหลอดชนิดแอลอีดี (LED) จำนวนทั้งสิ้นประมาณ 15,000 หลอด สำหรับชั้นจำหน่ายตั๋วและชั้นชานชาลา ได้เริ่มดำเนินการในเดือนมีนาคม 2558 ซึ่งจะเสร็จสิ้นภายในเดือนสิงหาคม 2558 โดยคาดว่าจะสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ประมาณปีละ 1,160,027 หน่วย หรือคิดเป็นค่าไฟฟ้าเท่ากับ 4,292,099.90 บาท (ค่าไฟเฉลี่ย 3.70 บาท/หน่วย และเปิดใช้งาน 8.2 ชั่วโมงต่อวัน) โดยใช้เงินลงทุนทั้งสิ้น 29,876,651.28 บาท ใช้ระยะเวลาคืนทุนประมาณ 4 ปี 9 เดือน (คืนทุนปี 2563 มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV) เท่ากับ 18,380,000 บาท และอัตราผลตอบแทน ร้อยละ 21.55

โครงการประหยัดพลังงาน
เปลี่ยนหลอด LED ที่สถานีรถไฟฟ้า 23 สถานี
ประหยัดค่าไฟฟ้าปีละ
4.3 ล้านบาท

ตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติโคมไฟส่องสว่างทั้งสองชนิด

หลอดฟลูออเรสเซนต์	หลอดแอลอีดี (LED)
ขนาด 58 วัตต์	ขนาด 25 วัตต์
อายุการใช้งานประมาณ 20,000 ชั่วโมง	อายุการใช้งานประมาณ 50,000 ชั่วโมง
ให้ความส่องสว่างต่อพื้นที่เฉลี่ย 200 ลักซ์ (lux)	ให้ค่าความส่องสว่างต่อพื้นที่เฉลี่ย 200 ลักซ์ (lux)
เปิดใช้งาน 8.2 ชั่วโมง ใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย 49.9 วัตต์ต่อหลอด	เปิดใช้งาน 8.2 ชั่วโมง ใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย 23.93 วัตต์ต่อหลอด
ค่าไฟฟ้า 1 วัน ต่อ 1 หลอด = 1.51 บาท	**ค่าไฟฟ้า 1 วัน ต่อ 1 หลอด = 0.73 บาท**

การเปลี่ยนระบบแสงสว่างของป้ายโฆษณาบนสถานีรถไฟฟ้า

ด้วยวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความสวยงามของภาพโฆษณา รวมทั้งยืดอายุการใช้งาน และเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย กลุ่มบริษัทจึงได้เปลี่ยนหลอดไฟซึ่งติดตั้งในป้ายโฆษณาภาพนิ่งบนสถานีรถไฟฟ้าจากเดิมหลอดฟลูออเรสเซนต์ (Fluorescent) เป็นหลอดแอลอีดี (LED) โดยคุณสมบัติของหลอดไฟทั้งสองชนิดสามารถเปรียบเทียบได้ดังตารางต่อไปนี้

โครงการประหยัดพลังงาน
เปลี่ยนระบบแสงสว่างของป้ายโฆษณาบนสถานีรถไฟฟ้า
ประหยัดค่าไฟฟ้าปีละ
14.8 ล้านบาท

หลอดฟลูออเรสเซนต์ (Fluorescent)	หลอดแอลอีดี (LED)
กำลังไฟต่อป้าย 216 วัตต์	กำลังไฟต่อป้าย 70 วัตต์
อายุการใช้งานประมาณ 10,000 - 12,000 ชั่วโมง	อายุการใช้งานประมาณ 50,000 - 70,000 ชั่วโมง
ให้ความส่องสว่างต่อพื้นที่เฉลี่ย 710 แคนเดลาต่อตารางเมตร	ให้ความส่องสว่างต่อพื้นที่เฉลี่ย 200 แคนเดลาต่อตารางเมตร
ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อปี เท่ากับ 15.60 ล้านบาท	**ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อปี เท่ากับ 5.80 ล้านบาท**

สำหรับหลอดฟลูออเรสเซนต์ (Fluorescent) ซึ่งได้ถูกถอดออกและเปลี่ยนนั้น ได้ทำการแยกหลอดที่เสื่อมสภาพการใช้งาน และจัดส่งให้กับผู้ผลิตหลอดไฟ โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำจัดและดูแลขยะที่เป็นหลอดไฟ เพื่อการทำลาย หรือพัฒนาเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ต่อไป สำหรับหลอดที่อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์และยังคงสามารถใช้การได้ นำไปบริจาคและเก็บบางส่วนไว้ใช้งานภายในสำนักงานของกลุ่มบริษัทต่อไป

การศึกษามาตรการประหยัดพลังงาน ด้านอื่นๆ

แผนดำเนินโครงการประหยัดพลังงาน “ระบบกักเก็บพลังงานไฟฟ้า ที่รถไฟฟ้าจ่ายกลับคืนสู่ระบบ (Energy Storage System)”

โครงการติดตั้งระบบกักเก็บพลังงานไฟฟ้าสำหรับระบบจ่ายไฟขบวนรถไฟฟ้าเพื่อประหยัดพลังงาน ด้วยการติดตั้งระบบควบคุมการจัดเก็บและจ่ายพลังงานไฟฟ้าและชุดกักเก็บพลังงานไฟฟ้า (Capacitor Energy Storage System - CESS) โดยกักเก็บพลังงานไฟฟ้าที่เกิดจากการแปรรูปพลังงานจลย์เป็นพลังงานไฟฟ้าระหว่างการห้ามล้อของระบบขับเคลื่อน (Regenerative Energy) ของขบวนรถไฟฟ้าที่วิ่งให้บริการและจ่ายไฟคืนกลับเข้าระบบขณะที่ขบวนรถกำลังเคลื่อนที่จากสถานี ทั้งนี้กลุ่มบริษัทได้ทำการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการดังกล่าว โดยเลือกที่จะติดตั้งระบบกักเก็บพลังงานไฟฟ้าที่บริเวณสถานีสุรศักดิ์ ซึ่งผลการคำนวณโดยบริษัทผู้ผลิตคาดว่าจะสามารถลดการใช้พลังงานไฟฟ้าได้ประมาณปีละ 800,735.4 หน่วย หรือคิดเป็นค่าไฟฟ้าเท่ากับ 2,962,721 บาท (ค่าไฟเฉลี่ย 3.70 บาท/หน่วย และเปิดใช้งาน 18 ชั่วโมงต่อวัน) โดยใช้เงินลงทุนทั้งสิ้น 30,763,495 บาท เมื่อพิจารณาต้นทุนการบำรุงรักษาและปัจจัยอื่นประกอบ พบว่า มีอัตราผลตอบแทนภายใน (IRR) น้อยกว่าร้อยละ 2 โครงการนี้จึงอาจจะยังไม่เหมาะที่จะเริ่มดำเนินการ ณ เวลานี้ อย่างไรก็ตามกลุ่มบริษัท ยังคงทำการศึกษาความเป็นไปได้โครงการดังกล่าวในแนวทางต่าง ๆ โดยติดต่อบริษัทผู้ผลิตรายอื่น ๆ ทำการศึกษาโครงการและยื่นข้อเสนอเพิ่มเติมต่อไป

โครงการประหยัดพลังงาน “ติดตั้งแผงโซล่าร์ เซลล์บนหลังคาสถานีรถไฟฟ้า (Solar Roof at Stations)”

โครงการติดตั้งแผงโซล่าร์เซลล์ขนาด 96 กิโลวัตต์ บนหลังคาสถานีรถไฟฟ้า เพื่อผลิตพลังงานไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ จ่ายให้กับอุปกรณ์ไฟฟ้าบนสถานี ซึ่งจะสามารถลดปริมาณพลังงานไฟฟ้าจากการไฟฟ้านครหลวง ได้ประมาณปีละ 140,160 หน่วย หรือคิดเป็นค่าไฟฟ้าเท่ากับ 518,592 บาท (ค่าไฟเฉลี่ย 3.70 บาท/หน่วย และเปิดใช้งาน 4 ชั่วโมงต่อวัน) โดยใช้เงินลงทุนทั้งสิ้น 6,574,080 บาท ใช้ระยะเวลาคืนทุนประมาณ 12 ปี 6 เดือน ดังนั้น โครงการนี้จึงอาจจะยังไม่เหมาะสมที่จะเริ่มดำเนินการ ณ เวลานี้ อย่างไรก็ตาม กลุ่มบริษัทจะยังคงทำการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการดังกล่าวในแนวทางต่าง ๆ โดยติดต่อบริษัทผู้ผลิตรายอื่น ๆ เพื่อทำการศึกษาโครงการและยื่นข้อเสนอเพิ่มเติมต่อไป

จะเห็นได้ว่า ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา กลุ่มบริษัทได้ดำเนินธุรกิจด้วยความตระหนักถึงการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและพยายามศึกษา ตลอดจนค้นหาเทคโนโลยีและผลิตภัณฑ์ที่ทันสมัยเพื่อช่วยลดการใช้พลังงาน ลดค่าใช้จ่ายให้กับธุรกิจ รวมทั้งช่วยดูแลสิ่งแวดล้อมให้กับสังคม ในปี 2557/58 กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังได้ตั้งคณะทำงานด้านพลังงานเพื่อให้พนักงานทุกฝ่ายได้มีบทบาทร่วมกันมากขึ้นในการช่วยคิด ช่วยริเริ่มกิจกรรมและมาตรการด้านการประหยัดพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากมาตรการประหยัดพลังงานที่ได้กล่าวข้างต้น กลุ่มบริษัทยังได้รณรงค์ให้พนักงานช่วยกันดูแลสังคม ประหยัดการใช้ไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง เช่น มาตรการปรับตั้งอุณหภูมิเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศาเซลเซียส มาตรการสังเกตและปิดไฟแสงสว่างที่ไม่จำเป็น (โดยเฉพาะไฟแสงสว่างที่สถานี) มาตรการปิดเครื่องปรับอากาศห้องเครื่องจำหน่ายตั๋วโดยสารอัตโนมัติในเวลาหลังบริการ เป็นต้น ซึ่งผลจากการดำเนินมาตรการประหยัดพลังงานต่าง ๆ ดังกล่าวทำให้กลุ่มบริษัทลดการใช้ไฟฟ้าได้รวมทั้งสิ้น 2,970,000 หน่วยต่อปี หรือคิดเป็นค่าไฟฟ้าเท่ากับ 10,989,000 บาท ต่อปี (ค่าไฟเฉลี่ย 3.70 บาท/หน่วย) หรือ ลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดอ๊อกไซด์สู่บรรยากาศโลกได้ 1.6 ล้านกิโลกรัม โดยในปี 2558/59 กลุ่มบริษัทคาดว่าจะสามารถประหยัดการใช้พลังงานได้เพิ่มขึ้นอีกประมาณร้อยละ 30 ถึง 40 จากโครงการเปลี่ยนหลอด LED ที่ 23 สถานี

ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004

กลุ่มบริษัทได้ตระหนักในการดำเนินการของธุรกิจที่อาจมีผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมต่อบุคคล หรือชุมชนรอบนอก ซึ่งการควบคุมปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ได้ดำเนินการโดยการควบคุมกระบวนการปฏิบัติงาน การผลิตผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนการควบคุมการจัดการของเสียจากกระบวนการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนอย่างถูกต้องเพื่อไม่ส่งผลกระทบต่อภายนอก โดยการดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ประกอบกับการปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกฎหมายและข้อกำหนดต่าง ๆ ทั้งที่เกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย

อย่างเข้มงวด และในปี 2557/58 กลุ่มบริษัทได้รับมอบใบรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001: 2004 จากบริษัท บูโรเวอริทัสเซอทิฟิเคชั่น (ประเทศไทย) เพื่อแสดงให้เห็นว่ารถไฟฟ้าบีทีเอสได้มีระบบบริหารจัดการที่ยั่งยืน เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและสอดคล้องกับมาตรฐานสิ่งแวดล้อมตามที่กฎหมายกำหนด

MIRAGE
HONDA

การยืดอายุการใช้งานของอุปกรณ์

การซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน

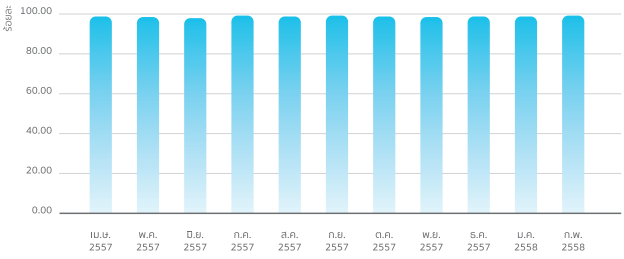
การยืดอายุการใช้งานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ด้วยการหามาตรการปรับปรุงความเชื่อถือได้ (Reliability) นั้นเป็นมาตรการหลักของนโยบายการจัดการสินทรัพย์ของกลุ่มบริษัทบีทีเอสเพื่อลดอัตราการเกิดปัญหาขัดข้องของอุปกรณ์ ทั้งนี้มาตรการที่กำลังดำเนินการอยู่เพื่อยืดอายุการใช้งานของอุปกรณ์ ได้แก่ การวิเคราะห์ความเชื่อถือได้และการวิเคราะห์อัตราการเกิดปัญหาของอุปกรณ์ ซึ่งผลของมาตรการเหล่านี้จะนำมาซึ่งความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าต่อการให้บริการพร้อมกับการควบคุมต้นทุนการดำเนินการได้อีกด้วย

กลุ่มบริษัทมีความมุ่งมั่นว่าภายในปี 2563 ความเชื่อถือได้ของอุปกรณ์ที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในธุรกิจระบบขนส่งมวลชนจะมีความเป็นไปได้ถึงร้อยละ 99 ดังนั้นมาตรการเกี่ยวกับการวิเคราะห์ต่างๆ รวมถึงการศึกษาทางด้านวิศวกรรมความเชื่อถือได้จึงถูกนำมาปฏิบัติในขั้นตอนการดำเนินการ นอกจากนี้กลุ่มบริษัทยังให้ความสำคัญกับการฝึกฝนทรัพยากรบุคคลในระดับปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับงานซ่อมบำรุงเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะไปพร้อม ๆ กัน

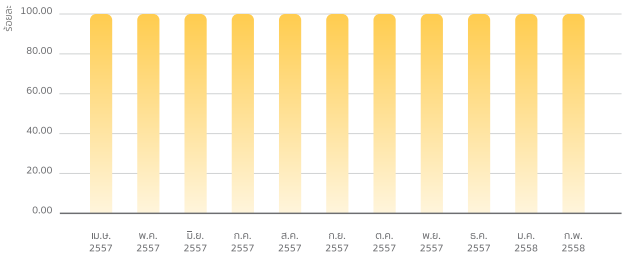
กรณีศึกษาทางธุรกิจ :

การซ่อมบำรุงใหญ่อุปกรณ์ที่สำคัญต่าง ๆ นั้นถือเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ทางด้านงานซ่อมบำรุง ในอันที่จะยืดอายุการใช้งาน ลดเงินลงทุนในทรัพย์สิน และต้นทุนที่สามารถควบคุมได้

ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ



ความพร้อมใช้ของอุปกรณ์



การซ่อมบำรุงใหญ่นั้นเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน เพื่อเป็นการปรับปรุงศักยภาพทางตรงของอุปกรณ์ ซึ่งส่งผลไปถึงความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าใช้บริการ

สิ่งหนึ่งที่สามารถพิสูจน์โดยสะท้อนให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นั่นก็คือสามารถบรรลุผลร้อยละ 100 ในเรื่องความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจระบบขนส่งมวลชน

ด้วยประสิทธิภาพของงานซ่อมบำรุงในปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะธุรกิจระบบขนส่งมวลชน ที่สามารถบรรลุเป้าหมาย โดยค่าเฉลี่ยของความตรงต่อเวลาในการให้บริการลูกค้านั้นสูงถึงร้อยละ 99.12 ซึ่งเมื่อเทียบกับตารางกำหนดเวลา ถือว่าการบรรลุผลในส่วนนี้ในด้านอื่น รถไฟฟ้าบีทีเอสก็ยังคงให้ความสำคัญต่อกิจกรรมการซ่อมบำรุงตามแผนงานเป็นหลัก โดยผลของการซ่อมบำรุงตรงตามแผน สามารถคิดเป็นร้อยละ 90 (แบบค่าเฉลี่ย) จากจำนวนงานทั้งหมดที่ต้องดำเนินการ

สิ่งที่กลุ่มบริษัทยังคงให้ความใส่ใจไม่ใช่แค่เพียงการซ่อมบำรุงรักษาเท่านั้น หากยังพิจารณาถึงเรื่องการจัดการทรัพยากรด้วย เช่น สินทรัพย์และอะไหล่ เป็นต้น ซึ่งการยืดอายุของอุปกรณ์พร้อม ๆ กับการลดการลงทุนในสินทรัพย์ที่กล่าวมานั้น ยังคงเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

Definition

BTS Group	means	BTS Group Holdings Public Company Limited and subsidiaries
The Group	means	BTS Group Holdings Public Company Limited and subsidiaries
The Company	means	BTS Group Holdings Public Company Limited
BTSC	means	Bangkok Mass Transit System Public Company Limited
VGI	means	VGI Global Media Public Company Limited

Message from the Chairman

Despite the unfavourable economic climate arising from political instability over the past few years and the resulting recession, operations of BTS Group affiliates overall remained successfully on-track. In 2014 the Group recorded sustained growth, due to a proficient workforce, transparent management in compliance with requirements, and attention to stakeholders' suggestions. This further affirms our commitment to providing the highest levels of business satisfaction and assures prospects for long-term investment returns to all stakeholders.

The BTS Group realizes the importance of applying Anti -Corruption policies among employees. In this regard, all stakeholders have been informed about the implementation of such, in order to promote confidence in the BTS Group's management. Furthermore, good corporate citizenship requires awareness and development of Corporate Social Responsibility (CSR). Initially the company formed a Corporate Governance Committee, tasked with controlling and supervising corporate governance principles and practices, as well as developing the organization in terms of economic, social and environmental sustainability. Consequently, an environmental conservation policy, aimed at reducing environmental impacts on communities, yet still creating value and competitive advantage, has been implemented throughout all aspects of the organization.

In recognition of this, the BTS Group is proud to have been selected by the ESG Rating Unit of the Thaipat Institute, for the 'ESG 100 List', which names 100 outstanding publicly listed companies for their compliance with Environmental, Social, and Governance (ESG) standards. The first such survey to have been undertaken in Thailand. In addition, the BTS Group received the 'Consumer Protection Thailand Call Center Award 2014', from the Office of the Consumer Protection Board. This award was presented not only in recognition of the high level of responsibility shown towards customers, but also for the reliability of our services.

The BTS Group is determined to further help and support the public, by utilizing the company's available resources and established strengths in organizing various projects, to create economic value. Such projects include academic cooperation with educational institutions in the training of proficient personnel for the rail industry, in order to support the development of Thailand's railway infrastructure and to enhance the quality of life of communities. The primary focus of the BTS Group's next 5 year plan is on staff development, to support business growth and operational performance, to achieve good revenue streams and an even stronger financial standing. The company has planned for expansion of the group's businesses into four major areas : Mass Transit, Media, Property and Services. With mass transit as our core business, we are confident in our potential, and stand ready to participate in the government's infrastructure development plans, including investment in Dual Track Projects, to support future economic integration under the AEC. Furthermore, the BTS Group is committed to improving quality of life through Social Community Development, by planning conveniently located property projects, consisting of fully equipped homes designed for environmentally friendly community living.

On this occasion, I would like to express my sincere gratitude to all concerned, including employees, investors, business partners and patrons, for their involvement in successfully driving BTS Group's activities, helping to improve the quality of life of communities in need. With a firm commitment to providing such support, society will indeed become stronger, forming a stable foundation for the sustainable development of the country.

Mr. Keeree Kanjanapas

Chairman

BTS Group Holdings Public Company Limited

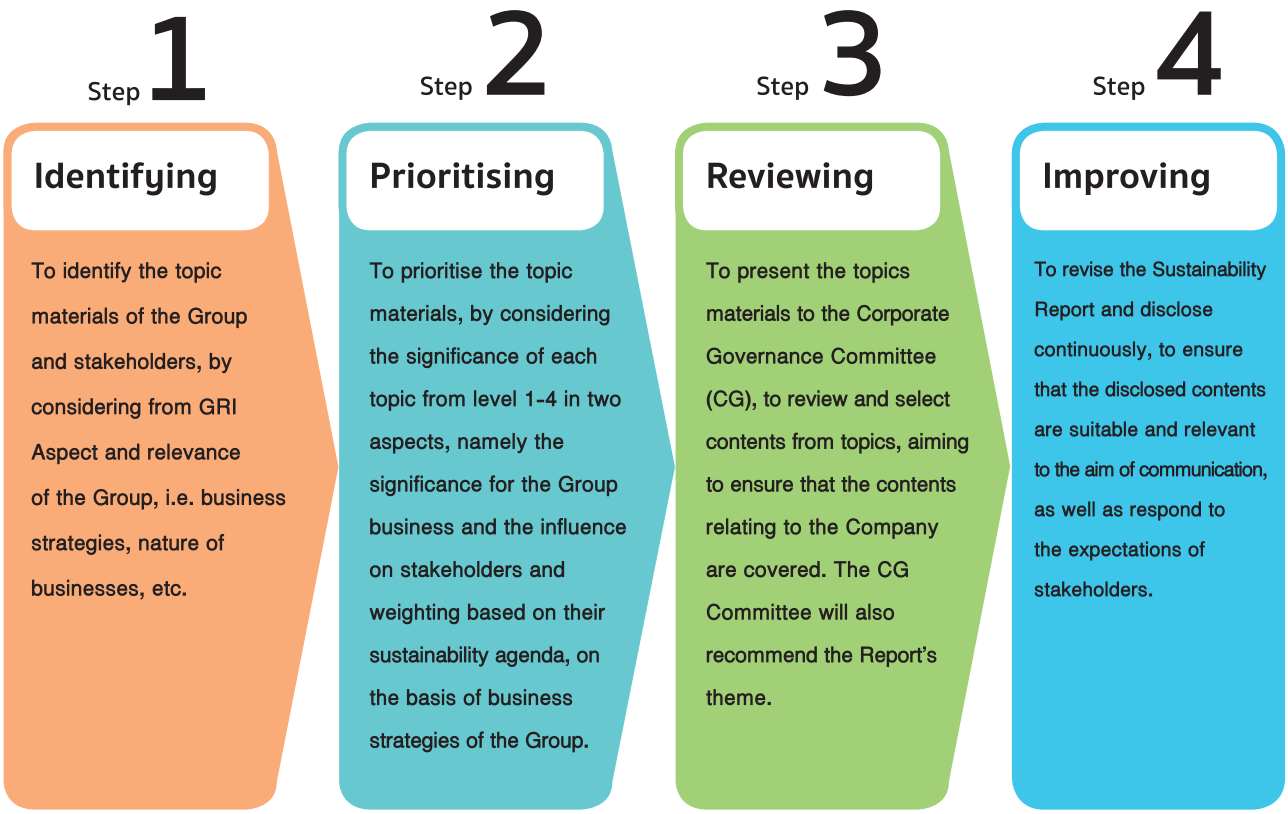
About the Sustainability Report

This Sustainability Report is the Group's first such report to be produced in compliance with the Sustainability Reporting Guidelines of the Global Reporting Initiative (GRI)'s Version 4, and in accordance with criteria of Core Level, covering performance in economic, environmental and social aspects, from 1st April 2014 to 31st March 2015. The report represents the operational performance of the group's businesses: Mass Transit, Media, Property and Services.

(Performance details beyond the scope of this report are presented in the BTS Group's Annual Report and website.)

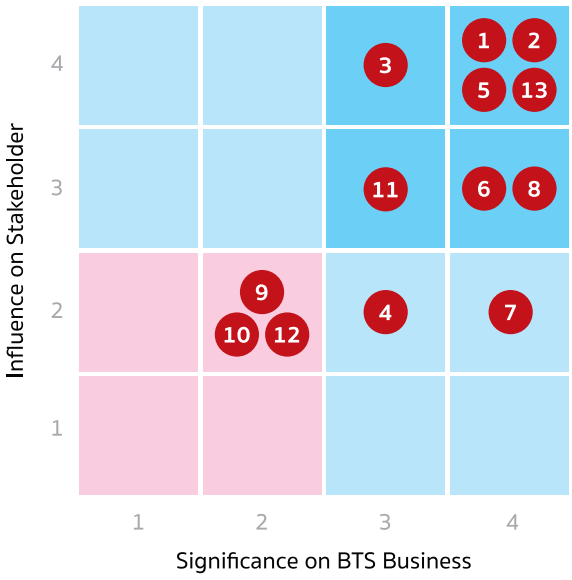
Materiality Assessment Process

Materiality Assessment Process is in accordance with the GRI guidelines, focusing on important factors of BTS Group's sustainable business operations, as well as in alignment with the expectations of stakeholders, both directly and indirectly. The process consists of;



Materiality Issues

Economic	Corporate Governance/ Anti-Corruption/ Ethics	1. Anti-corruption
		2. Corporate Governance
		3. Stakeholder Engagement
	Risk and Crisis Management	4. Risk and Crisis Management
Social	Public Health and Safety, Security	5. Occupational, Health and Safety (OHS)
	Happy Workplace for Employee	6. Human Capital Development
		7. Employee Engagement
	Customer Satisfaction	8. Customer Relationship Management
		9. Responsibility of Content
	Community Development	10. Community
Environment	Energy Efficiency Improvement/ Cost Saving from Environmental Program	11. Energy Consumption / Efficiency
		12. Environmental Management
	Preventive Maintenance	13. Reliability and Asset Integrity (Punctuality)



Materiality Matrix

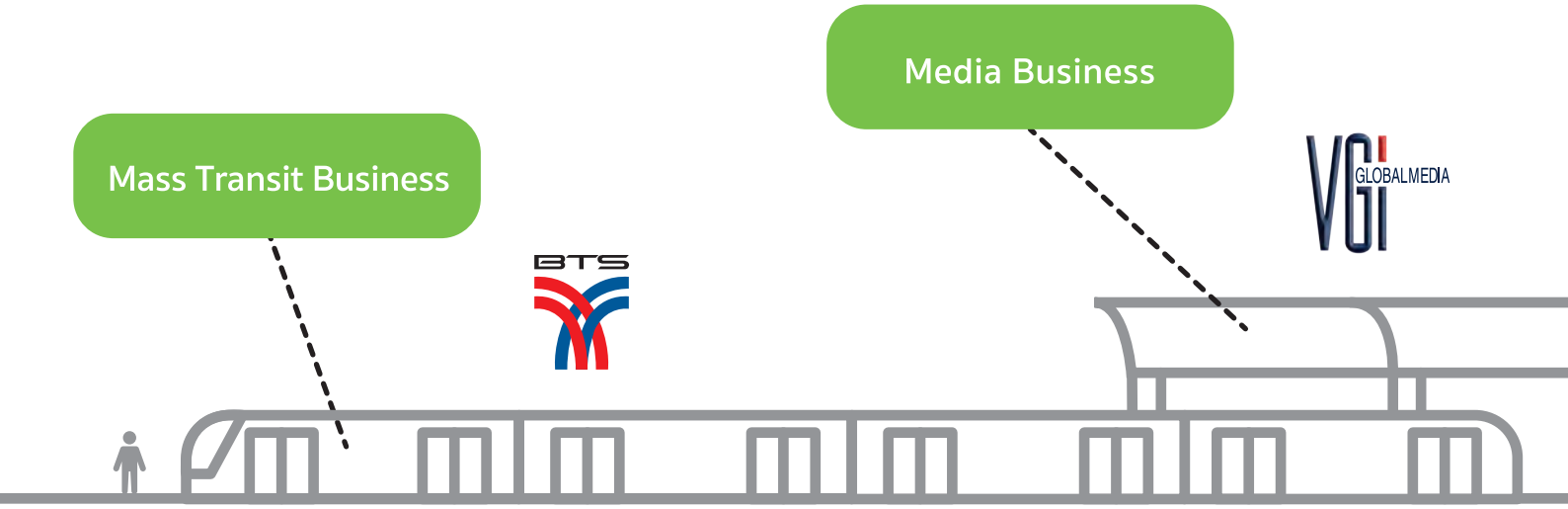
1. Anti-corruption
2. Corporate Governance
3. Stakeholder Engagement
4. Risk and Crisis Management
5. Occupational, Health and Safety (OHS)
6. Human Capital Development
7. Employee Engagement
8. Customer Relationship Management
9. Responsibility of Content
10. Community
11. Energy Consumption / Efficiency
12. Environmental Management
13. Reliability and Asset Integrity (Punctuality)

The Sustainability Report 2014/15 is available at www.btsgroup.co.th. For more information, please contact: Corporate Communications Department: BTS Group Holdings Public Company Limited Email: corpcomm@btsgroup.co.th Tel: 0 2617 7300 Fax: 0 2617 7135

Our City
Our Future

BTS Group Business Overview

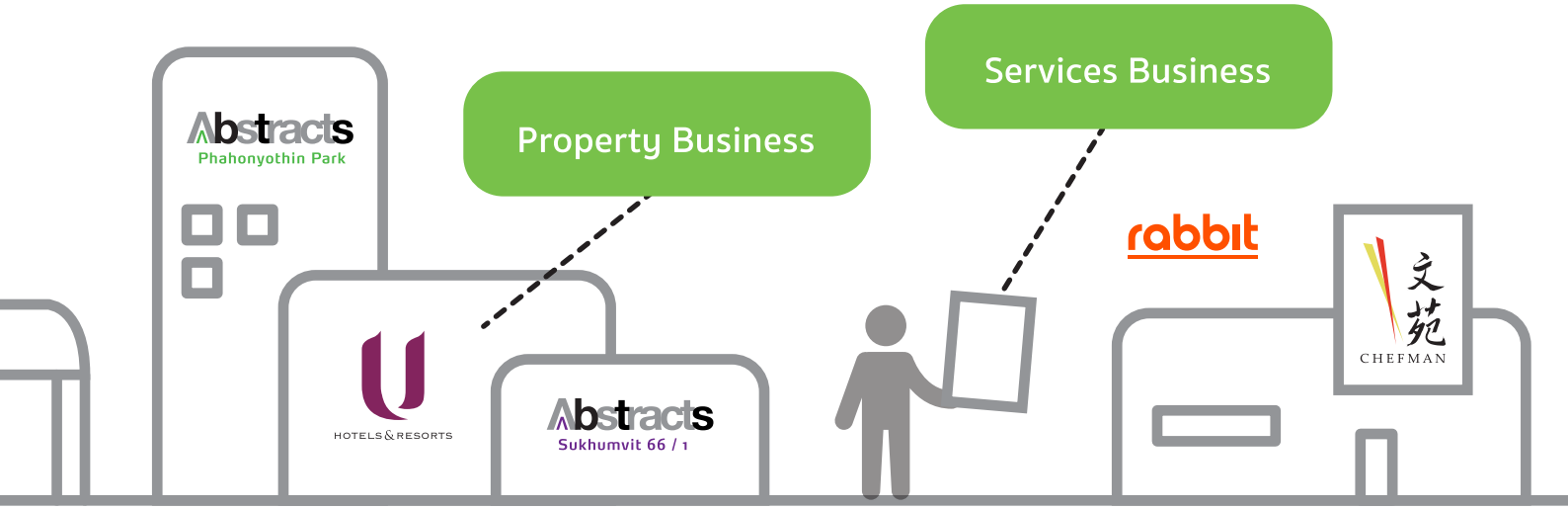
One of the country's 50 largest companies listed on the Stock Exchange of Thailand, the BTS Group is a leading provider of mass transit services. As of 31st March 2015, the Group has a market capitalisation of THB 108.2bn (USD 3.3bn), with businesses divided into 4 main units: 1) Mass Transit, 2) Media, 3) Property and 4) Services.



BTS Group focuses primarily on the Mass Transit business, which it operates via its majority-owned subsidiary, Bangkok Mass Transit System Public Co., Ltd. (BTSC). BTSC is the exclusive concessionaire and operator of the BTS SkyTrain Core Network, as well as the exclusive operator of certain extensions to the Core Network and the Bus Rapid Transit system.

In April 2013, BTSC sold its rights to the future net farebox revenues under its concession agreement with the Bangkok Metropolitan Administration to BTS Rail Mass Transit Growth Infrastructure Fund (BTSGIF). In spite of this, it remains the exclusive concessionaire and operator, as well as the largest economic stakeholder in revenues of the Core Network, via a holding of one-third of all units of BTSGIF held via BTS Group.

BTS Group also focuses on the Media business, which it operates via its majority-owned subsidiary, VGI Global Media PCL (VGI). VGI is the largest Out-of-Home Media company in Thailand. It has an exclusive concession from BTSC to manage advertising space on the 23 core BTS stations in Silom and Sukhumvit lines and on 7 stations in the extension lines, i.e. Krung Thon Buri Station, Wongwian Yai Station, Bang Chak Station, Punnawithi Station, Udom Suk Station, Bang Na Station and Bearing Station. VGI has expanded to manage advertising space in key offices and commercial buildings in Bangkok and the road-side media sector. In addition, VGI has stepped into the Outdoor Media segment, through holdings in other outdoor advertising companies. VGI also had exclusive rights to manage advertising space in leading modern trade retailers nationwide up until the end of 2014/15, when it discontinued operations in this media segment.



BTS Group has over 40 years of experience in the property development business. The book value of BTS Group's existing property assets are worth more than THB 11 bn as of 31st March 2015, which can be divided into 3 main categories: 1) Residential property business (housing and condominium portfolio), 2) Commercial property business (hotel, office and serviced apartment portfolio) and 3) Land bank. Furthermore, the Company has partnered with other property players under the strategic partnership approach, to further strengthen the property division.

The Services business division provides strategic support for the rest of the BTS Group, as well as a potential source of future revenue growth. In addition to the development and operation of the 'rabbit card', a common ticketing system across Bangkok's mass transit network, the Group is engaged in Construction Services, Hotel Management Services and the Restaurant business.

Further details of BTS Group's business performances are available in the Annual Report 2014/15, Section Business and Industry Overview.

Vision, Mission, Values and Strategy and Long-term Goal

Vision

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

Mission

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

Values

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

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

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

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

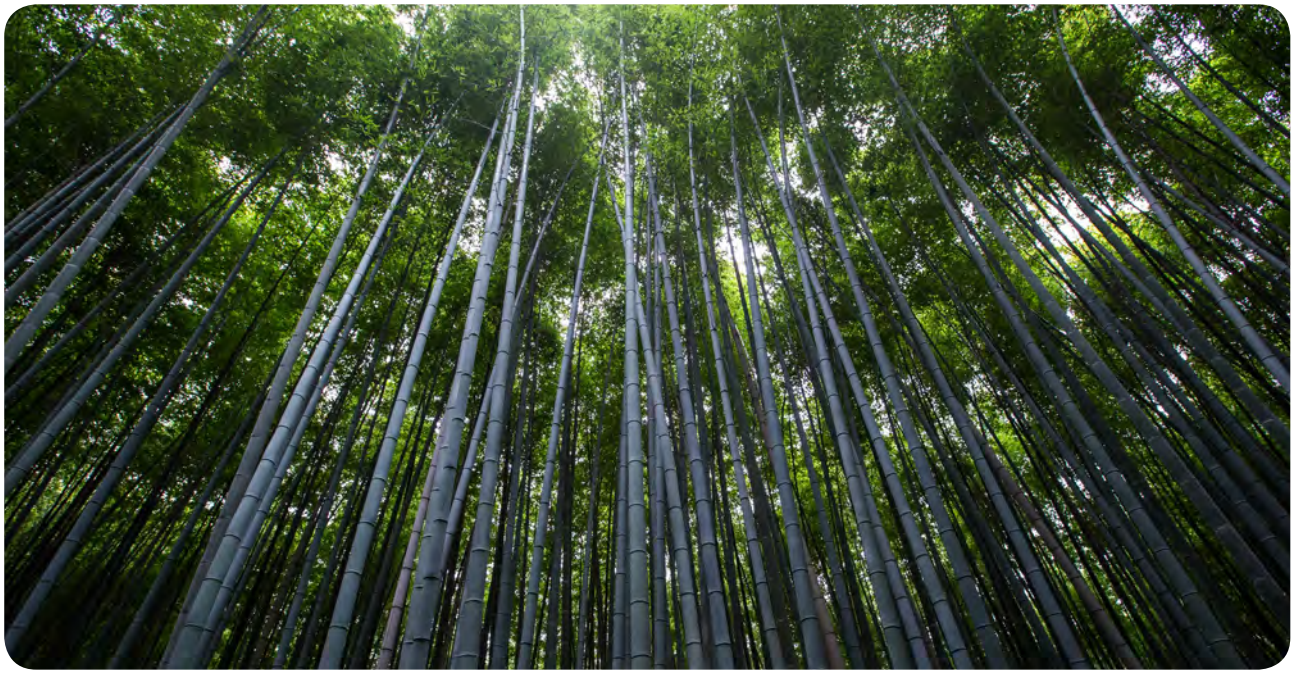
Strategy and Long-term Goal

The BTS Group of companies aims to be the leader in developing and operating **Rail Mass Transit** in Thailand, to reinforce our position as the leading **Out-of-Home Media** player in the country and selectively expand our network across the ASEAN region, to cautiously grow our **Property** business and lead Bangkok cashless society via smart purse **e-Payment** solutions. We have our strategies on five foundations:

- Experience in rail mass transit
- Synergy across all four businesses with rail mass transit at our core
- Financial strength
- Innovation
- Customer satisfaction

BTS Group will grow our four businesses in line with the urbanization of Thailand and provide the community with a unique and comprehensive range of **City Solutions**, that significantly contributes to an improved way of life.

Policy on Sustainable Development



As Bangkok's leading mass transit service provider and originator of the **'City Solutions'** concept for improving urban living, the BTS Group's CSR policy for 2013/14 continued to be applied in accordance with the main guideline established in 2011/12, which is **"Corporate Social Responsibility is implemented with the realization that social responsibility stems from the Group's overall operational policies, applicable to every part of the organization".**

Since commencing operations, the Bangkok Mass Transit System has proven itself by not only raising the international image of Bangkok, but also relieving traffic congestion and reducing transport energy consumption. With this in mind, the concept of **'City Solutions'** was originated, realizing the BTS Group vision and recognizing the principal role of Mass Transit in framing the direction of city expansion, as well as linking satellite suburban areas to the city center, leading to a better quality of life for communities and society in general.

Expanding the theme of this vision, **"Our City Our Future"** has become the BTS Group's commitment, recognizing the importance of participation at every level in the development of the city of the future, designed for living in balance and harmony. The resulting growth and improved organization of the city helps facilitate more convenient urban lifestyles, which in turn forms part of the foundation for sustainable socio-economic growth.

With this vision and commitment clearly defined, the BTS Group has implemented and framed the organization's Corporate Social Responsibility policies in a unified manner across the four core businesses of Mass Transit, Property Development, Media and Services, with all parties focused on achieving the same goals, as appropriate to their expertise and resources. All parties are required to conduct business with transparency and fair practice, giving importance to environmental management, living quality of employees, society and community, as well as providing a balance between the economy, society and the environment.

As Bangkok's leading mass transit service provider, the Group gives top priority to Quality, Safety and Environment, as stated in the following policies.

Sustainability Development

Quality Policy

- Our commitment is to provide high quality, safe, reliable and efficient mass transit railway services, to recognized international standards.
- Listen to our customers and aim to provide services which exceed expectations.
- Review business processes regularly and perform with continual improvement to maximize efficiency.
- Give importance to the development of human resources within the Company.

Safety Policy

- Provide the highest levels of safety to customers, employees and contractors of the Company, as well as stakeholders and society, to recognized international standards and relevant legislation.
- Manage safety in a proactive manner, by identifying hazards, minimising risks, by implementing risk reduction and control measures together with regular reviews of safety related processes.
- Give importance to the development of safety knowledge, relevant skills promoting awareness in the minds of employees and associated parties.
- No other business objectives are more important than safety.

Environmental Policy

- Create a sustainable and environmentally friendly operating railway and to comply with environmental legislation, regulations and other requirements relevant to our services and operation.
- Manage significant environmental aspects in a proactive manner and to continually mitigate any significant impacts through the implementation of appropriate control measures, together with regular reviews of environmental related processes.
- Promote environmental impact awareness amongst our employees, through training, learning and promotion of best practices.

These three principal policies frame the BTS Group's corporate social responsibility performance, in accordance with the Global Reporting Initiatives (GRI-G4), which are reported in the next chapter:-

Results of Economic Performance

- Sustainable Governance
- Risk Management

Sustainable Governance

"BTS Group values good corporate governance, as it realizes and ardently believes that good corporate governance will enable the Group to add value and provide maximum returns to long-term shareholders, as well as creating confidence of its investors and various groups of stakeholders. Therefore, the Company gives priority to developing its organization through its good management system and good corporate governance system in relation to the following 5 areas: Rights of Shareholders, Equitable Treatment of Shareholders, Roles of Stakeholders, Disclosure and Transparency, and Board Responsibilities."

"The Company has the commitment and perseverance to see to it that a good corporate governance system is in place, by promoting and supporting concrete implementation of policies on good corporate governance, and has been successful in doing so."

Kavin Kanjanapas
Executive Director and Chief Executive Officer
BTS Group Holdings Public Company Limited

5/5
CG Company Rating Equivalent to "Excellent" Categorization by THAI IOD

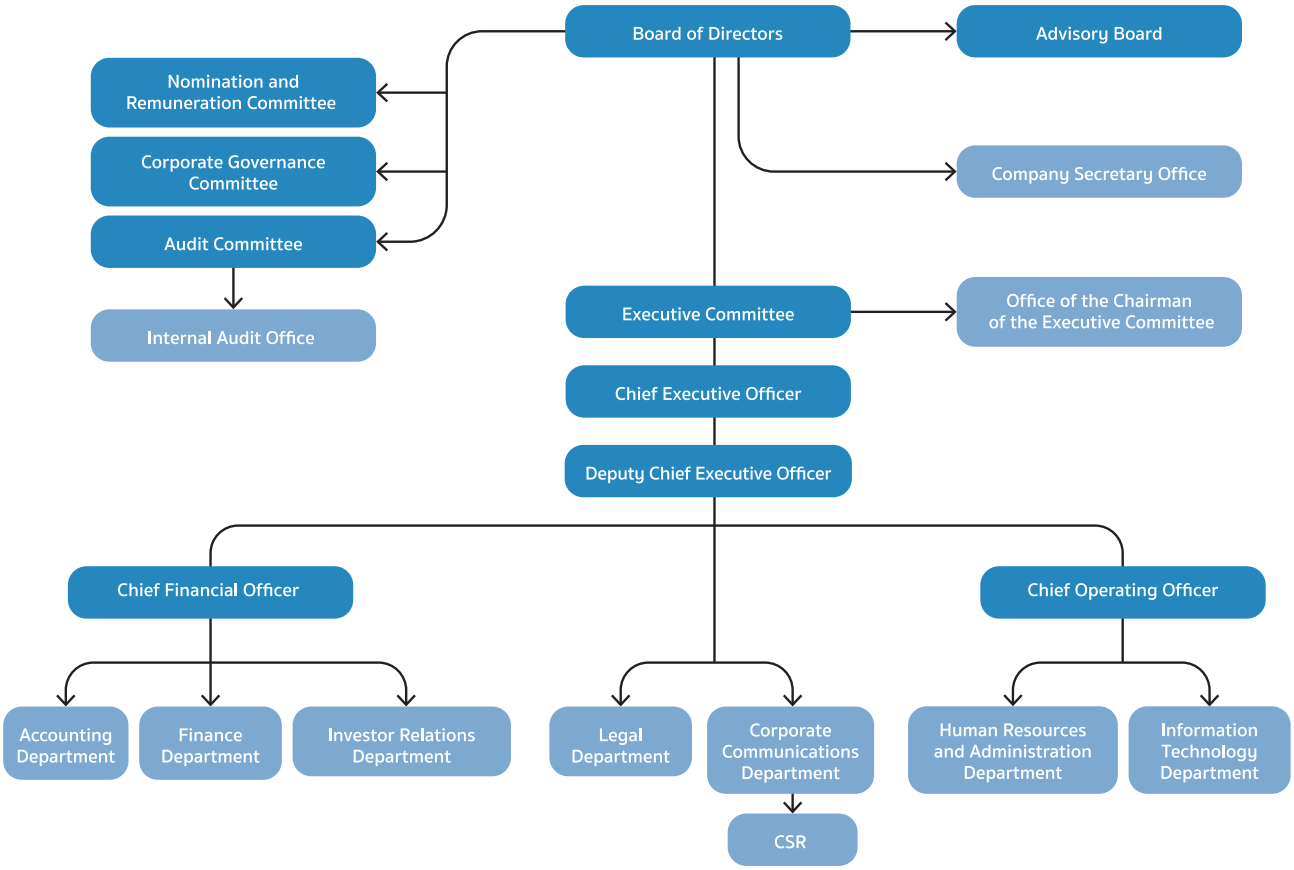
100/100
AGM Quality Assessment Score Equivalent to "Excellent" by TIA

Both (1) good management system and (2) good corporate governance system are key parts which promote and support BTS Group's sustainable development.

Good Management System

Good Management System is achieved through the Company's management structure, which composes of having visionary and accountable Board of Directors and executives, having a system of checks and balances to ensure that the management of operations is transparent and verifiable, treating the shareholders equitably, and being responsible for all groups of stakeholders. All of these are key factors in adding value and providing maximum returns to shareholders in the long run.

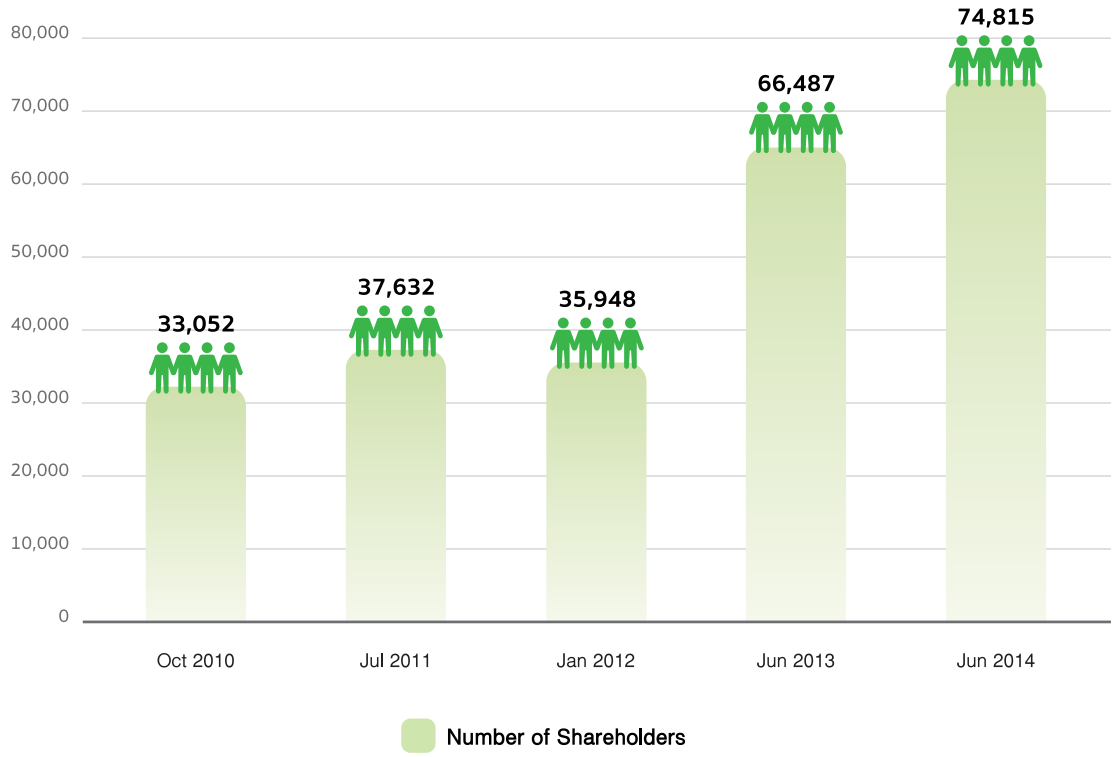
The Company's Organization Chart below depicts the Company's effective control of checks and balances mechanisms.



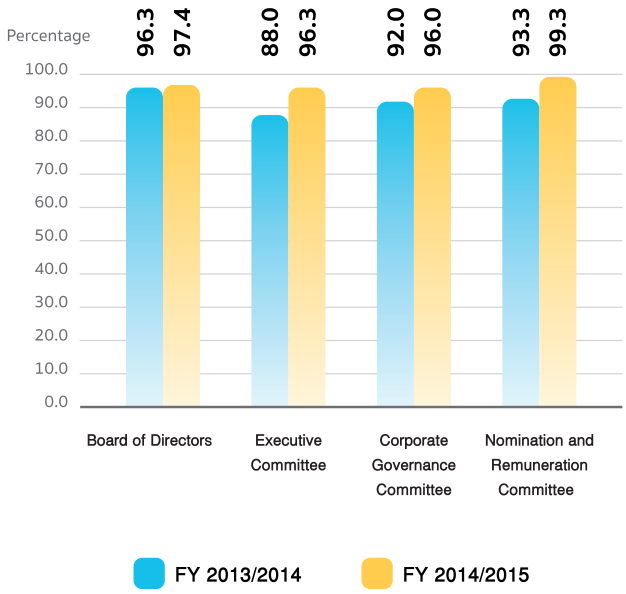
Not only can the Company's good management system be tangibly reflected by the outstanding operating results over the past several years, but it can also be perceived from the results of the performance assessment of the Board of Directors and the subcommittees, whose performance has improved continuously, so much so that "Very Good" and "Excellent" results were achieved. Moreover, the number of shareholders of the Company, which surged continuously from 2010 to 2014, also mirrors the investors' satisfaction and confidence in the Company's stocks, whereby the Company's good management system was one of the key factors leading to such satisfaction and confidence.

In addition, the Company received a "Popular Stock Award" in the service sector in 2015. The Stock Exchange of Thailand, the University of the Thai Chamber of Commerce, and the Stock News jointly organized the Popular Stock Awards to present awards to companies that had given importance to providing information to and looking after the interests of the investors or shareholders and gained the highest level of popularity from the investors who traded the companies' stocks continuously. The Company won the Popular Stock Award for the second consecutive year, after winning its first Popular Stock Award in 2014.

Remarkable Surge in the Number of BTS Shareholders - An Effect of the Company's Good Management System



The Assessment Results of the Performance of the Board of Directors and the Subcommittees, Showing "Excellent" and "Very Good" Results



Excellent = 90 - 100%, Very Good = 76-89%, Good = 66-75%, Fair = 50-65%, and <50% = Improvement Needed

Very Good = 5, Good = 4, Fair = 3, Lower than Standard = 2, and Improvement Needed = 1

Annual Performance Assessment of the Board of Directors (Group Evaluation) - Started in 2011/12, it covers 6 assessment subjects, i.e., 1) Structure and Characteristics of the Board of Directors, 2) Roles, Duties and Responsibilities of the Board of Directors, 3) The Board of Directors' Meetings, 4) Performance of Board of Directors' Duties, 5) Relationship with the Management, and 6) Personal Development of Directors and Executives.

Annual Performance Assessment of the Audit Committee -Started in 2010/11, it covers 6 assessment subjects, i.e., 1) Composition of the Audit Committee, 2) Independence of the Audit Committee Members, 3) Trainings and Source of Information, 4) Meetings, 5) Activities of the Audit Committee, and 6) Relationship with the Chief of the Internal Audit Office, the Company's Auditors, and the Management.

Annual Performance Assessment of the Board of Directors (Individual Evaluation) - Started in 2013/14, it covers various assessment subjects, such as the fiduciary duty to manage the Company's business operations in the best interest of shareholders, time allocation and preparation for attending the Board of Directors' meetings and the shareholders' meetings, contribution of useful opinions, suggestions or other guidelines to the Management, independence of opinions, value and support of continuous and regular compliance with the principles of the good corporate governance of listed companies, and attendance of trainings and personal development programs necessary for performing functions as directors of listed companies.

Annual Performance Assessment of the Nomination and Remuneration Committee, the Corporate Governance Committee, and the Executive Committee - Started in 2013/14, it covers 5 assessment subjects, i.e., 1) Structure and Qualification, 2) Performance of Duties, 3) Training/Source of Information, 4) Meetings, and 5) Duties and Responsibilities.

Good Corporate Governance System

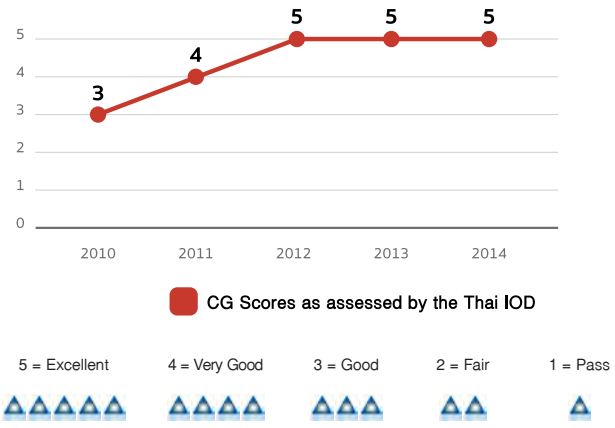
Good Corporate Governance System is achieved through the Company's various policies, which promote and support good corporate governance, such as Corporate Governance Policy, Code of Conduct, Anti-Corruption Measures, Policy and Guideline on Anti-Corruption and Bribery, CSR Policy, Business Ethics Policy, Enterprise Risk Management Policy, including monitoring to ensure the implementation of such policies.

The Company has the commitment and perseverance to see to it that a good corporate governance system is in place by promoting and supporting concrete implementation of policies on good corporate governance, and has been successful in doing so. This can be seen when the Company earned its 5-star CG company rating (or equivalent to "Excellent" categorization) for 3 consecutive years according to the results of the Corporate Governance Report of Thai Listed Companies prepared by the Thai Institute of Directors (Thai IOD) and when the Company scored a perfect 100 for the second year in a row according to the results of the AGM Quality Assessment conducted by the Thai Investors Association.

Moreover, the Company was ranked as one of the top 100 listed companies for outstanding environmental, social, and governance (ESG) achievement out of 567 listed companies assessed by the ESG rating unit of the Thaipat Institute. The fact that the Company was part of the ESG 100 is an indicator of the Company's focus and responsibility relating to environmental, social, and governance matters on its road towards sustainable development.

Results of the Corporate Governance Report of Thai Listed Companies Prepared by the Thai Institute of Directors (Thai IOD)

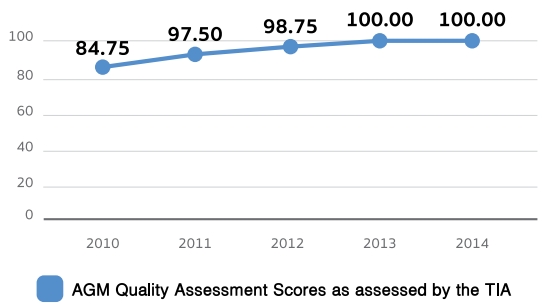
Corporate Governance Scores of BTS in 2010-2014



As a result of the Company's commitment and priority given to the development of the Company's course of operation to comply with the principles of good corporate governance in the past several years, the Company was able to improve its CGR scores remarkably-from being categorized as a 3-star CG company or equivalent to the "Good" categorization in 2010 to being categorized as a 4-star CG company or equivalent to the "Very Good" categorization in 2011. And, on account of the Company's unwavering determination and commitment to continuously improve the corporate governance of the Company, the Company was categorized as a 5-star CG company or equivalent to the "Excellent" categorization in 3 consecutive years-from 2012 to 2014. In addition, there were only 29 companies that were categorized as 5-star CG companies out of 550 listed companies that were assessed by the Thai IOD in 2014.

Results of the Annual General Meeting of Shareholders (AGM) Quality Assessment Conducted by the Thai Investors Association (TIA)

AGM Quality Assessment Scores of BTS in 2010-2014



Excellent = 100, Great = 90-99, Very Good = 80-89, Good = 70-79, Fair = 60-69, and Improvement Needed </= 59

The Thai Investor Association (TIA) will evaluate the quality of the AGMs held by listed companies based on what the listed companies should do before the meeting, on the day of the meeting, and after the meeting. The Company sees the importance of the AGMs and has striven to improve the quality of the Company's AGMs continuously and regularly. This is apparent when the Company's AGM quality assessment scores rose from 84.75 in 2010 to 97.50 and 98.75 in 2011 and 2012, respectively. The Company scored a perfect 100 or equivalent to "Excellent" 2 years in a row for the AGM quality in 2013 and 2014.

The Anti-Corruption Effort

BTS Group has been recognized for its good corporate governance by conducting business with integrity, transparency and compliance with regulatory requirements, in alignment with the Declaration of Intent of the Thai Institute of Directors' Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption, whereby the Group vowed to adhere to the Coalitions' aims.

The Group is committed to the fight against corruption and encourages all business entities and relevant agents to carry out the Anti-Corruption policy, by giving precedence to transparency and integrity in transactions with officers, to avoid operations that possibly lead to inappropriate action and is contrary to good corporate governance.

With this, any actions and performance of the Board of Directors, management and employees, will be in compliance with the testimony of the Chairman, which is **"Do it Right"**

"If we rely on the accuracy principle
in every action,
no matter what we think, say, or do,
accuracy will allow the job to be done.

If all employees are adhering
to this principle in working,
the organization will be immune,
grow steadily and be a good organization
along in step with the growth of society".

Mr. Keeree Kanjanapas

Chairman, BTS Group Holdings Public Company Limited

Important Performances on Anti-Corruption

2014/15

To arrange a written guideline called 'Anti-Corruption Measures', separately from the Code of Conduct in order to demonstrate the Group's strong commitment against corruption; moreover the Group's employees can directly have access to the policy. The Group expects all employees to understand what is anti-corruption under the same policies, as well as the Groups' affiliates; acknowledge the intention of the company's commitment against the corruption.

To arrange the 'Whistle Blowing' Policy and Protection. to ensure that all management and human resources units will oversee and advise. as well as monitor behavior, conduct and actions of its employees or agents. Under this policy, whistleblowers will be protected.

To add fraud risk assessment in the Group's enterprise risk management, which is a part of the Group's annual business plan

To organise training, both internal and external courses on anti-corruption for management and employees, aiming to create a better understanding of the operation.

"Nuduan Chaun Chee Chong" is set up to be a channel to receive notification of transgessions. Complainants can submit any evidence of corruption.

To enroll to be a member of Partnership Against Corruption for Thailand (PACT), bringing together business organizations and associations from various fields, through their shared goal of combating corruption. The PACT Network was initially established by Thaipat Institute and its partnership.

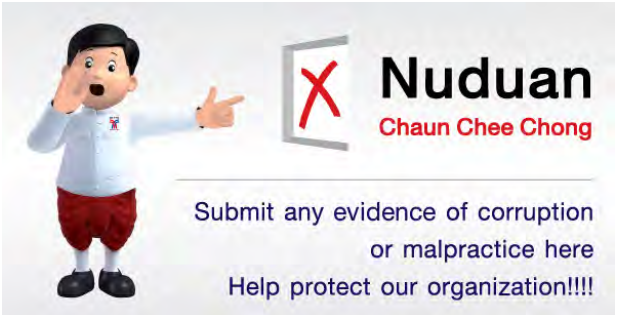
The Next Step for the Group's Anti-Corruption Practice in 2015/16

The Group's management and all employees will be trained in anti-corruption practices consistently in order to realise this policy, targeting various forms of bribery, the risk of being involved in inappropriate actions, as well as how to report sightings or suspected cases, aiming to ensure that BTS Group will be a transparent and zero tolerance of corruption organisation.

Apart from the above policy, guidelines and any other details regarding Anti-Corruption, including training on business ethics and anti-corruption, the Group set up **"Nuduan Chaun Chee Chong"**, to be a channel to receive any evidence of faults. The Group aims to encourage management and employees to support the transparent business operation in alignment with good governance and business ethics. The Group aims for all employees to honestly notify any matters in conflict with the Anti-Corruption Policy to help improve or implement with fairness and transparency.

"Nuduan Chaun Chee Chong"

Any issue or suspicion of malpractice which might cause corruption or bribery to the Group both directly and indirectly, can be raised as concerns through **"Nuduan Chaun Chee Chong"**, a channel to receive any evidence of faults. The complainants can submit any evidence of corruption by clicking on the above banner in the Intranet to the Internal Audit Department, or by sending information directly to the responsible person via E-mail account: CAC@btsgroup.co.th. In order to protect the rights of complainants and respondents, the Group would confidentially keep the name, address or any information that would possibly identify the complainant. Only those who are responsible for conducting inspections and complaint investigation have the right to access such information. Once there is enough evidence, the Group will set up a committee to investigate specifically.



Roles of Stakeholders

BTS Group takes into consideration the roles and rights of all groups of stakeholders, by ensuring that they are treated properly, equitably, and fairly. The Group believes that maintaining good relationships with all groups of stakeholders is significant for the sustainable development and long-term success of BTS Group.

Shareholders

BTS Group operates its business with transparency, correctness and fairness, to develop stability and growth in the business while taking into account the generation of long-term returns that outperform the returns from other investment alternatives with a similar risk profile, for all shareholders equitably and constantly. It also takes into consideration the rights and equitable treatment of shareholders before taking actions.

Shareholders

~ 94,000*

Individual and Institution Investors

(As of 31st Mar 15, 77,456 BTS Shareholders and 16,229 VGI Shareholders)

Customers

BTS Group aims to build customer satisfaction and confidence by focusing on its responsibilities and attention to customers' needs, which impacts business success, and improves the quality and features of the products and services to meet the customers' needs and also maintains good relationships with customers in the long run. Surveys on customers' satisfaction were conducted to listen to their comments or complaints, which were used as a guideline for the improvement of services and operations, as well as improving customer services personnel.

Customers

~ 219* Million Trips in the BTS SkyTrain System

(From 1st Apr 14-31st Mar 15)

In 2014, the BTS Group Hotline Center was awarded the "Consumer Protection Thailand Call Center Award of 2014" from the Office of the Consumer Protection Board for the BTS Group Hotline Center's outstanding performance in handling and solving customers' complaints. BTS Group continues to review and analyze the root causes of complaints for service improvement and customer satisfaction, in order to maintain the standard of the Hotline Centre. In addition, the company has upgradedthe Call Centre services with new equipment, changing from an Analog system to an IP Phone, which improves the capability of Hotline employees to efficiently solve customers' complaints.

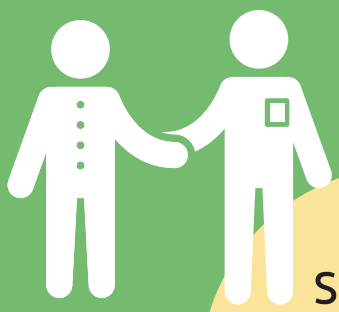
Employees

BTS Group believes that human resource is the key factor and most valuable resource in its business operation and therefore, it places great importance and value on its employees. BTS Group provides the same treatment to employees at all levels, equally without discrimination. BTS Group also respects the human rights principles under the international standards, laws and regulations. BTS Group values the importance of wellness and occupational health, safety of life and property, working environment, as well as supports the good corporate culture and teamwork system. All employees are provided with equal opportunity for career growth. BTS Group values the quality of employees and focuses on personnel development. BTS Group regularly arranges both internal and external training for employees, as well as organizes group activities either among employees or between employees and executives, to develop and build good relationships within the organization.

Employees

4,000* Employees in the BTS Group Family, Delivering Goods and Services

(as of 31st Mar 15)



Suppliers

Thousands of Suppliers of Goods and Services

Communities

Thousands of Communities along the BTS SkyTrain Routes

Business Suppliers

BTS Group treats all business suppliers on the basis of equality and fair competition, with an emphasis on transparency and straightforwardness in doing business. Selecting business suppliers equitably, negotiating and concluding contracts with its business suppliers fairly, and complying with the contracts and business ethics.

Society, Community and Environment

Realizing the ongoing nature of social responsibility, BTS Group concentrates on the sustainable development of its business growth, together with the development of society, community, environment, and quality of life in Thailand. It has striven to ensure that the policy on social responsibility exists in every part of the organization from the policy level to the operational level and that it is implemented throughout the organization. BTS Group believes that conducting business with a good conscience towards society and community, will create a significant force, leading to sustainable development at community and national levels.

Risk Management

The Group has a policy to manage both internal and external risk factors which affect the Group, to an appropriate and acceptable level. The internal risks are possibly the lack of staff, addition of new system/equipment, system upgrading/ improvement for better customer services, and measures/ procedural reviews. The possible external risks, which are difficult to control and may have significant impact on business, especially the mass transit business, are falling of large objects from adjacent construction sites or residential buildings, political disturbances at mass transit stations etc.

In response, the Group has put into place various risk control and management systems e.g. Installation of Platform Screen Doors at peak BTS stations, to prevent passengers from falling onto the track, contractor training, system familiarization with emergency services, and implementation of standard work procedures to prevent mistakes that may impact customers or other third parties.

The Group has incorporated Risk management into its annual business plan, in order to ensure that risk management guidelines are in accordance with the Group's objectives, goals and the strategic plan. All executives and employees of the Group are 'risk owners' and have a duty to assess the risk of their units and the efficiency of the existing control policy, as well as to present plans and procedures to mitigate the risks if existing procedures are insufficient.

Risk Management Working Group, which is comprised of representatives from all business units of the Group, is responsible for consolidating risks of all business units and conducting a risk assessment of the Group, including supporting the implementation of a risk management framework and reporting to the Executive Committee on a quarterly basis and to the Board of Directors on an annual basis. **Risk Management Framework** consists of 5 procedures, namely, risk identification, risk evaluation, risk reporting, risk control and risk monitoring. The **Executive Committee** is the core of the Group's risk management structure, which is responsible for monitoring and controlling the key risks and any factors that may have material impact on the Group.

The Board of Directors provides the top down oversight and accountability and has the responsibilities of 1) setting out the risk management policy and framework, 2) reviewing the appropriateness of the policy and framework on an ongoing basis and 3) ensuring that risk management and internal control are implemented. In order to achieve this aim, the **Audit Committee** is tasked with evaluating the sufficiency of the risk management policy and providing advice to both the Board of Directors and the management. The **Internal Audit Office** is responsible for reviewing the risk management process and independently evaluating the efficiency of the internal control system.

Results of Social Performance

- Safety Performance
- Treatment of Employees
- Treatment of Customers
- Social & Community Development

Safety Performance

“The Company gives top priority to assuring the safety of customers, contractors and employees, based on the knowledge that safety is the key to success for all businesses in the Group, as well as complying with international standards, which raise the confidence levels of all stakeholders.”

0 Case
of Severe Accident for
Employees, Contractors and Customers

Security Policy

- *Provide the highest levels of security to life and property in areas under the responsibility of the Company.*
- *Maintain the security of customers, employees, contractors and relevant parties, without neglecting to deliver satisfaction.*
- *Give importance to the development of security knowledge and relevant skills of employees and associated parties.*
- *Regular review of security measures, in readiness for unforeseen situations.*

> Safety Performance Monitoring : The Company monitors the effectiveness of safety management with KPIs and notes that the injury rates of passengers, employees and contractors is less that the agreed targets, resulting from a proactive policy to strictly control implementation.

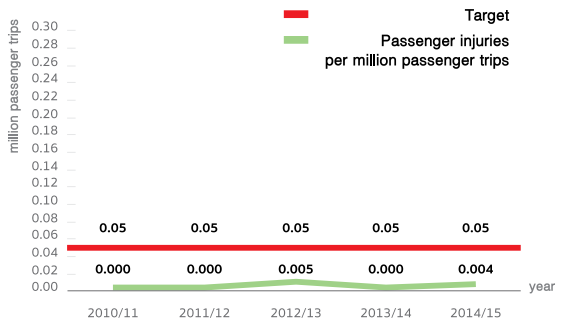
Safety Standard

With the aim of becoming an accident free organization,the Group has implemented an international Safety Management System (SMS) throughout its operations. The BTS SkyTrain has attained international standard certification from two standards organizations:-

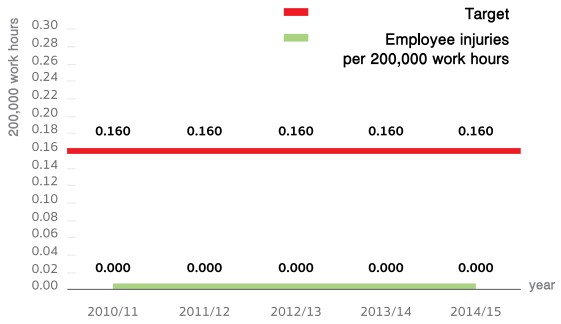
- Occupational Health and Safety Standard: OHSAS 18001:2007 by Bureau Veritas Certification
- Safety Management System: Best Practice Model (BPM) by Lloyd's Register Rail

Compliance with relevant safety legislation and other applicable regulations has been implemented in order to control risk and minimize accident rates, as well as to increase the efficiency of employees and contractors, while reducing impacts and maximizing customer benefit and satisfaction.

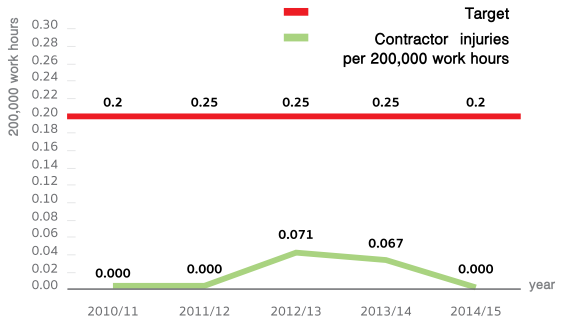
Passenger Injuries



Employee Injuries

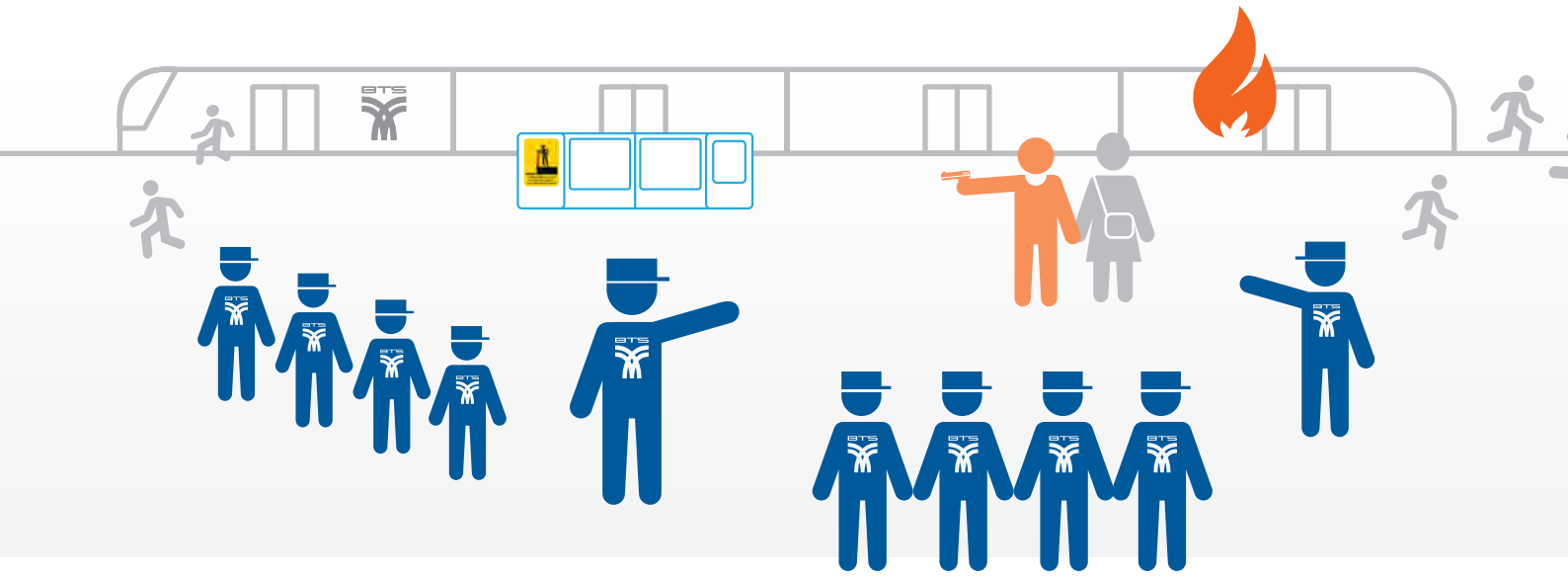


Contractor Injuries



Safety Risks Prevention

The Group has introduced measures to minimize the consequences of emergencies, by conducting regular Internal Emergency Response Exercises, as well as External Emergency Response Exercises, jointly with relevant external third parties, to ensure the necessary competency levels of employees attending an accident. In this respect, the following exercises have been conducted:-



Emergency Response Exercise

• June 2014, the Group conducted a Joint Emergency Response Exercise, by simulating a fire on a train, requiring emergency evacuation of passengers between Sanam Pao and Victory Monument Stations.

• January 2015, another Joint Emergency Response Exercise was conducted, based on the scenario of a drug trafficking gang evading the police by boarding a train at Mo Chit Station and taking passengers as hostages.

These Joint Emergency Response Exercises are planned twice a year in the Annual Safety Activity Plan for joint drills with relevant external parties.

Such exercises help to verify the effectiveness of work procedures and allow relevant employees to understand and gain experience in emergency response measures, for service assurance as specified in the Safety Policy of the Group. In addition to the regular emergency response exercises, the Group conducts other drills, such as simulation of a Fire Emergency at a station and Chemical Leakage at the Depot.

First Aid

With the increasing number of passengers and continuous daily service, employees may face accidents involving passenger injury or illness. In such circumstances, First Aid is provided by suitably trained station employees. In 2014/15, station employees participated in First Aid training courses totaling 1,199 hours, conducted by professional instructors from recognized Medical Institutions.

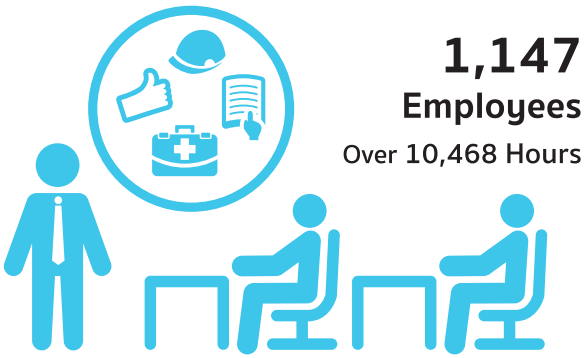
Platform Screen Doors

To prevent accidents involving passengers or employees working on platforms, as well as to protect passengers during crowded conditions, the Group has installed Platform Screen Doors at major stations in the BTS System, in order to increase customer safety and promote further confidence in the system.

Organization Safety Culture

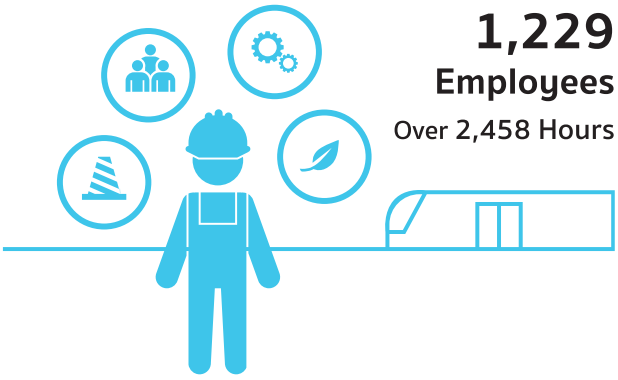
In addition to the safety of operational processes, the Company has established a culture of safety throughout the organization, to increase levels of personal safety by means of training and communication, in order to promote safety awareness among all groups of employees, contractors and customers. Detailed measures adopted are as follows:

1. For employees, the Company provides training and practice drills on work related safety to all employee levels, starting right from day one on the job. The 'Safety Talk' is also included in employee refreshment training. This approach creates knowledge, understanding, skill and awareness of safety in the organization.

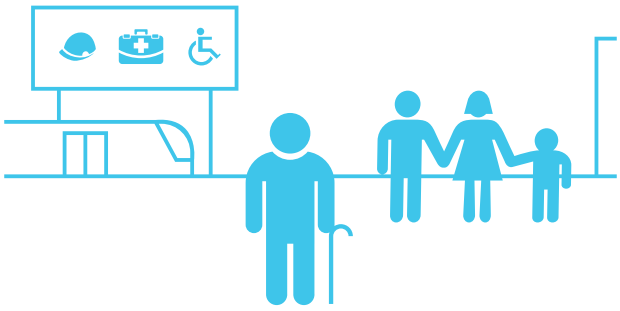


- Training on work related safety is provided to employees to give them the knowledge on safety related work processes, including safety duties as defined by law. The knowledge on technology development and change has been updated in the training courses regularly. Over the past year, 1,147 employees trained for a total of 10,468 hours.

- During employee orientation, all employees will receive basic safety knowledge for their work and awareness of the organization's safety culture, which directly relates to the safety of many hundred thousands of daily customers. The time taken on safety topics is 9.15 hours, representing 57.18% from the total number of hours. In the past year, there were 161 employees trained over a total of 1,473.15 hours.



2. For contractors of the Group, either regular or temporary, the Company treats them all as employees. The Company provides training on safety knowledge, including safety rules and regulations for each type of work, to supervisors before starting any work, to ensure that they effectively supervise their works in coordination with the company's employees. Briefings on safety topics take about 2 hours, representing 25% from the total training hours. Over the past year, 1,229 employees were trained for a total of 2,458 hours.



3. The customers of the Group, especially BTS passengers, represent the largest group under our care. The Group arranges many safety related activities through various channels and media, describing the BTS safety system and giving instructions or suggestions on the safe use of systems, both at BTS stations and in trains, such as:-

- Safety leaflets
- Safety graphics on Single Journey Tickets.
- Safety posters
- Safety stickers
- Safety media on PSD

In conclusion, to reinforce awareness and understanding of how to use the BTS system safely, the Group provides safety information to all passengers upon entering the BTS system, such as on the correct use of Automatic Gates, when using escalators, queuing up at platforms and allowing passengers to exit the train first, holding strap or handrail while standing in the train, giving assistance to children, pregnant or elderly passengers. This helps develop an understanding of the system and establishes the good practices necessary for a more sustainable safety culture.

This year, the Group achieved an approximate 22% discount on its insurance premium, as a direct result of the implementation of an efficient safety management system and introduction of safety technology and training for all employees, on how to deal with emergency situations with quick recovery. This reflects the efficiency and effectiveness of the safety management system in achieving cost reductions for the business. The Group has the long-term target to ensure that by 2020 there will be no severe accidents to employees or contractors.

Treatment of Employees

"The Company's employees are the key factor and most valuable resource in its business operation and therefore it places great importance and value on it's employees. BTS Group provides equal treatment of employees at all levels, without discrimination. BTS Group also respects the principles of human rights, under international standards, laws and regulations. BTS Group also places importance on wellness and occupational health, safety of life, property and the working environment, as well as supporting the good corporate culture and teamwork system. All employees are provided with equal opportunities for career growth. BTS Group values the quality of employees and focuses on personnel development. BTS Group regularly arranges both internal and external training for employees, as well as organizing group activities, either among employees or between employees and executives, to develop and build good relationships throughout the organization. Above all this, the BTS Group aims to provide a Happy Workplace for Employees."

As of 31st March 2015, the Group Had a Total of **4,000** Employees

Males
2,176
(54.4%)

Females
1,824
(45.6%)

229,258
Training Hours of Employees

478
Scholarships to Employees' Children Worth THB 5.27 mn

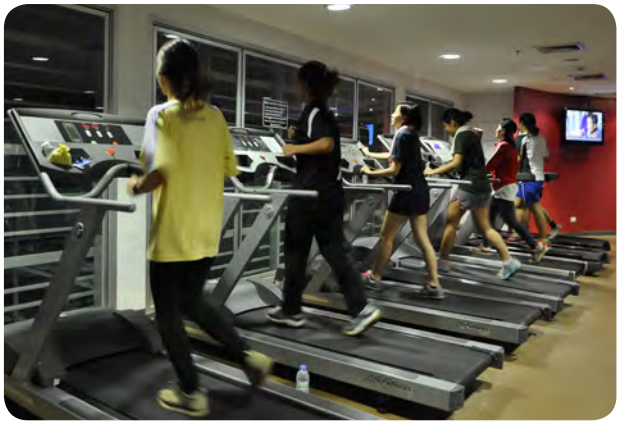
BTS Family

The Group realizes that Happiness in the workplace is important. When employees are happy at work, they perform more effectively and deliver quality products and services to customers. With this in mind, the Group will grow in a sustainable manner. In this regard, the Group ensures that the determination of remuneration and welfare of employees is conducted appropriately, with fairness to all. With the ambition to be a "Happy Workplace for Employees", in 2014/15 the Group improved remuneration and welfare, focusing on six aspects of happiness, as follows:

Happy Body

The Group promoted good health among employees, both physically and mentally, through the following health and welfare measures:

- Annual Health Check-ups
- Life and Health insurance
- Fitness Center for the Group's employees
- Sports Activities to enhance good relationships between the Group's employees



Happy Heart

This activity promoted generosity and a volunteering spirit among employees, e.g. Blood Donation to the Thai Red Cross Society and the annual 'Thod Kathin' ceremony. In 2014/15, the Group hosted the Thod Kathin Robe Offering ceremony on 1st November 2014 at Wat Makkudkiriwan, Nakornratchasrima Province, with the objective of supporting Buddhism and encouraging employees to participate, resulting in a happy mind from merit-making and improvement in work morale.

Happy Life

This activity encouraged our employees to relax and demonstrate their capabilities, as well as presenting an opportunity for social interaction among the Group's employees, e.g., Sports & Family Day, Staff Party, etc.

Happy Family

The Group has provided welfare and benefits, by way of financial support on various family occasions; e.g. for marriage, or in case of death of employees, employees' father, mother, children or spouse, or during maternity and for education of employees' children.

Happy Welfare

Apart from welfare and health benefits, the Group also provides a provident fund, savings and credit cooperative, housing loan welfare, issuance of warrants representing the rights to purchase ordinary shares of the Company, and also supports measures and budgets to provide relief to our employees who experience disaster or emergency cases. The 'Nuduan Chuan Kayan' (Let's Work Hard with Nuduan) project and pension provisions for employees upon retirement, for those who have worked for an continuous period of 10 years or more. This aims to encourage employees to learn how to build savings and spend money properly, as well as providing financial assistance when in need.

Happy Brain

The Group has a policy to support employee training and development, by providing both internal and external training sessions, in order to progressively and continually enhance employees' working skills. This in turn supports the business expansion of the Group and also maintains human capital, which is the key factor and most valuable resource of the Group.

Number of Training Hours of BTS Group Employees, Both Internal and External Training Sessions, in 2014/15

	Number of Training Hours of Employees for the Entire Year	Average Training Hours per Personnel per Year
1st April 2013 - 31st March2014 3,813 Employees	56,753.3	14.9
1st April 2014 - 31st March 2015 4,000 Employees	229,258.0	57.3

Treatment of Customers

“ ‘Customers’ are at the heart of the drive for business growth, particularly in the mass transit business. Consequently, to provide more customer satisfaction, apart from high standards of service, safety and punctuality, the Group also places importance on communications and customer feedback, by providing a variety of communication channels covering all groups of customers. Performance in this respect, is gauged by the results of the Annual Customer Satisfaction Survey, which is another important channel for receiving customer opinions. The Group collects and analyzes all opinions, in order to improve quality of services in line with customer needs and expectations. ”

3.93/5

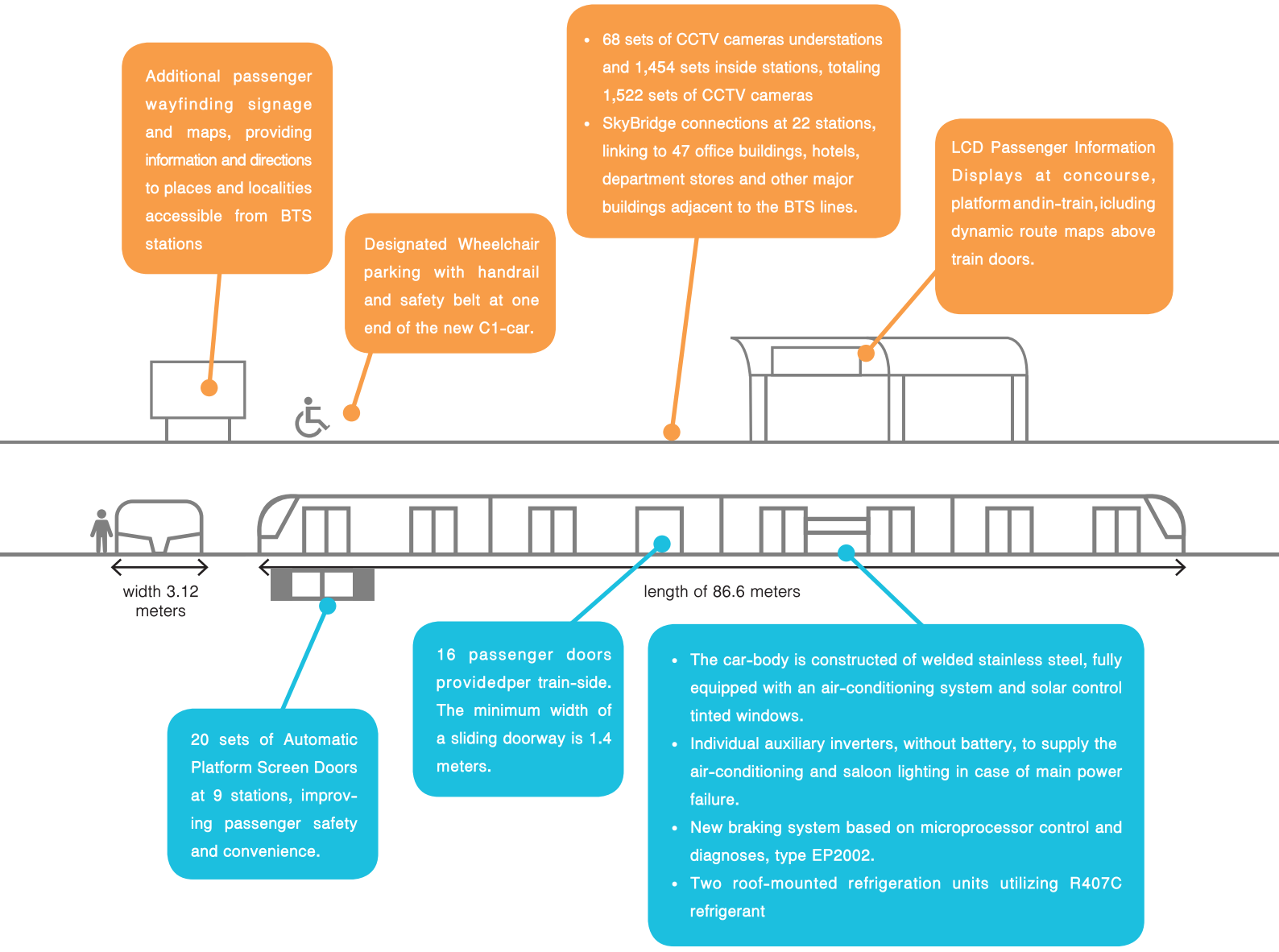
Customer Satisfaction Score, above Target of 3.8

“The BTS SkyTrain is certified to ISO 9001:2008, with certification of service management quality having been maintained throughout the past 15 years of operation. As of the end of March 2015, the BTS SkyTrain system had recorded a total ridership of 2,141 million passenger trips without serious accident.”

Response to Customer needs

Train Fleet Expansion and Improvement of Facilities at Stations and in Trains

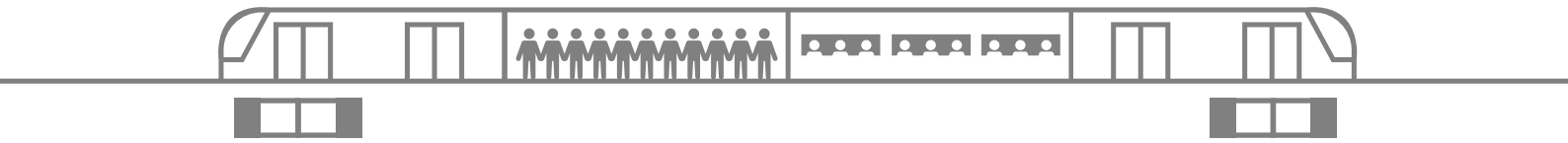
As a result of the increasing number of passengers using the BTS SkyTrain system, the Company has invested in extending the original 3-car trains to provide 4-car trains. Apart from providing fast, safe and reliable mass transit services, the Group continues to make improvements to facilities at stations and in trains, such as:-

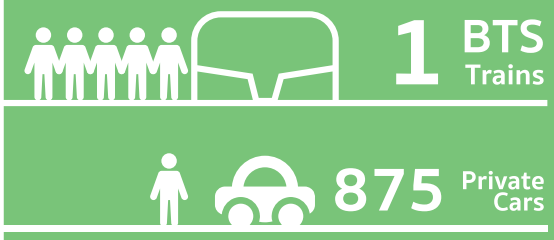


The 4-car Train providing an overall increase in passenger capacity of 1,490 persons

from the 3-car configuration capacity of 1,106 persons
(with all seats occupied and 8 persons per square meter standing).

There are 42 seats per car, (168 seats per train)





"BTS SkyTrain helps encourage people to switch to public transport instead of using private cars. Providing ample passenger capacity, rapid transport and punctual services. BTS Trains have an overall passenger capacity of more than 1,400 persons, which is equivalent to 875 private cars."

Ticketing System Development

Beyond benefits and privileges provided to BTS SkyTrain's passengers, the Group continues to develop the ticketing system to support modern city lifestyle needs, aiming to improve quality of living and leverage the convenience of the mass transit system network in Thailand, to a similar extent as in other countries such as Hong Kong, Japan, Singapore and England.

Adult Student Senior

"Rabbit" is a new innovation, which has been designed and developed to support modern urban lifestyles and provide daily travel convenience, as expressed in the Rabbit slogan "Top Up, Hop In!". Rabbit is the first smartcard able to be topped-up with cash and travel trips for use on the BTS SkyTrain and BRT Bus, as well as a payment method for products and services at many retail outlets. Rabbit holders receive exclusive privileges through a loyalty program called 'Carrot Rewards', helping to reduce the cost of handling cash and providing a marketing channel to create synergies between mass transit and retail outlets.

In 2014/15, the number of Rabbit holders has risen to more than 3.7 million, however in 2015 the Group expects this number to increase to 5 million and expansion of the network of Rabbit card readers from 2,500 to over 4,000. The Group, in cooperation with business partners such as Bangkok Bank, AIS and Siam Paragon, organized promotional campaigns offering privileges to Rabbit holders, enhancing customer satisfaction, customer retention and economic values.

Mini BigC Rabbit

Available at 170 mini BigC branches in the Bangkok Metropolitan area since 18th July 2014. Card holders receive similar benefits to those of regular Rabbit holders. In addition, upon registering as a Carrot Rewards member, Rabbit holders immediately get 70 points, which can be changed to a THB 10 cash coupon at Carrot Coupon Kiosks on BTS Stations. As an extra benefit for Mini BigC Rabbit holders, for every purchase of THB 25 in value at all mini BigC branches, Rabbit holders receive 1 point and other privileges.

AEON Rabbit Member Card

The card can be used for personal loan credit and installment credit limit from participating retailers of AEON. It is also a travel card for the BTS SkyTrain and BRT Bus, as well as earning special benefits at retailers displaying the Rabbit sign, or Carrot Rewards Points at Carrot Coupon Kiosks on BTS Stations and department stores.

Carrot Rewards

The exclusive benefits program for Rabbit to get discount and other benefits from collecting points at participating merchants. It also provides points from money top up and BTS SkyTrain trips.

In 2014/15 Carrot Rewards offered many entertaining programs to thank its members.

Common Ticketing System Development

The Group is involved in driving the operational management of the Common Ticketing System, to improve the living standards of people to an equivalent standard as other countries. The Common Ticketing System provides an interoperable ticketing platform, for use on all kinds of public transport, including electric trains, boats, as well as payment of expressway fees on connecting routes around the Bangkok metropolitan area. It can also be applied to non-transit related services, such as parking or participating retailers, with a single card. The Group was awarded the contract for the Central Clearing House Project by the Office of Transport and Traffic Policy and Planning, which will establish guidelines for the development of a future common ticketing system, for mutual public benefit. This achievement has generated THB 100 mn income for the Group.

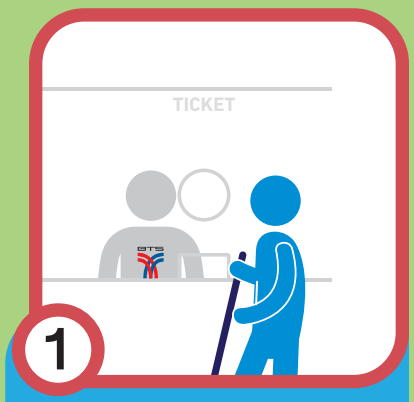
Customer Care

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

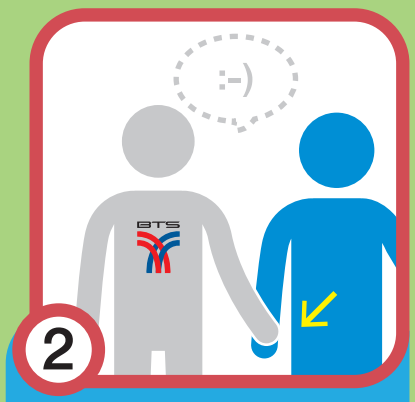
BTS Group has adopted a policy on fare exemption for passengers with disabilities, to provide them with more opportunities to gain access to public transport services. To obtain a fare exemption, passengers with disabilities can present a valid disability ID card or book, issued by the National Office for Empowerment of Persons with Disability, of the Ministry of Social Development and Human Security, at a BTS Ticket Office. On 1st March 2015, the Group introduced new measures for visually impaired passengers using the BTS SkyTrain system, facilitating safe and convenient use of escalators. Upon entering a station, passengers requiring such assistance are escorted by a security guard to an escalator from concourse to platform, then assisted with boarding a train and alighting at their chosen destination station. Visually Impaired passengers can contact station personel for assistance prior to travel. Moreover, in cooperation with the Blind Association of Thailand, BTSC has conducted a training exercise entitled 'Correct measures for safely escorting visually impaired passengers on the BTS SkyTrain', for security guards and station personnel, prior to launching the program. Currently an average of 55,000-60,000 passengers with disabilities travel on the BTS SkyTrain a month. These numbers have been increasing every year since first launching operations in December 1999.

Improvements in Safety and Convenience for Visually Impaired Passengers.

The safe procedure for escorting visually impaired passengers upon arrival at a BTS station



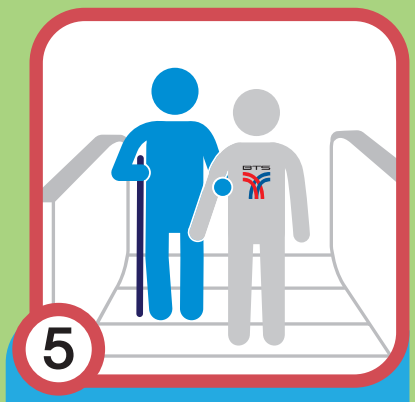
Passenger requests station personel at a Ticket Office for assistance in using an escalator.



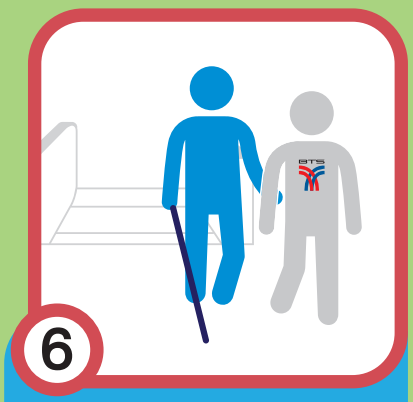
Security Guard introduces his/herself by touching the back of the passenger's hand.

Security Guard escorts passenger to an escalator, then pauses at the bottom landing to guide passenger's hand to the escalator handrail.

Passenger holds security guard's elbow when using the escalator.



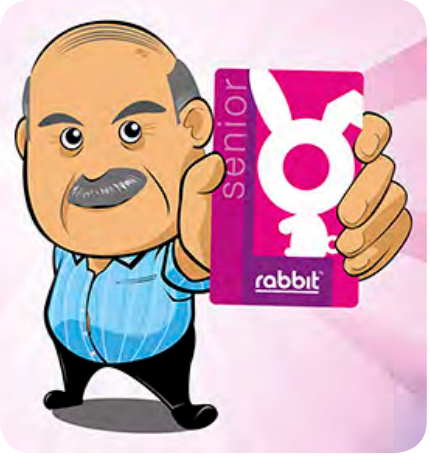
Security guard always stands one step above the passenger when ascending an escalator and one step below when descending. The guard alerts passenger upon nearing the end of an escalator.



Guard informs passenger to take a step forward at the end of an escalator.

While escorting a passenger to an escalator, the security guard should communicate with the visually impaired passenger for more safety.

Upon alighting a train, the security guard will escort the passenger to the front car behind the driving cab, then inform the Train Controller of the passenger's destination station, in order to coordinate with the other guard at the destination station for assistance in alighting and exiting the BTS system safely. Visually impaired passengers wishing to use escalators, are requested to present a member card issued by the Blind Association of Thailand, which ensures that they have passed the necessary training program. Passengers without a member card will be escorted to use stairs only.



In addition, since 2012, senior citizens aged 60 years and over has also received special treatment. The Group offers 50% discount on BTS SkyTrain travel, as well the Senior Rabbit card, providing holders with half-price fares between all 23 BTS stations and line extensions. The Senior Rabbit card is designed to provide convenient access for senior citizens, without needing to queue for a Single-Journey Ticket at a machine.

Customer Feedback

All customers' opinions and suggestions are treated as valuable guidelines for service improvement and development of internal processes. In order to provide services which better suit customers' needs, BTS Group has provided the following five channels to collect customer opinions:

- BTS Group Hotline Tel. 02-617-6000, open daily from 6.00 - 24.00 hrs.
- Electronic mail/E-mail: nuduan@bts.co.th
- Contact us via website: www.bts.co.th
- Suggestion boxes at BTS stations
- Social Networks: Facebook.com/SkyTrain.BTS, Twitter.com/bts_skytrain and WeChat, etc.

Customer Satisfaction Survey

Other than the above channels, the Group conducts regular Customer Satisfaction Surveys of the BTS SkyTrain service quality, with the aim of being the best mass transit train system, in accordance with the BTS Group vision. This also forms the basis of the Group's Quality Policy, to provide high quality, safe, reliable and efficient mass transit railway services, to recognized international standards. In order to evaluate all aspects of performance, the Group has conducted annual surveys of passenger satisfaction, to measure satisfaction and collect viewpoints of passengers, for future improvement in service and operation efficiency.

The survey results to date have shown improved scores in every aspect of the BTS Group operation, particularly for safety, which has been continuously increasing and consistently receives top rating every year. This shows that passengers have confidence in our services and the levels of customer care provided.

The BTS SkyTrain passenger satisfaction surveys conducted in 2014/15, covered 7 areas of satisfaction and attitudes toward the BTS SkyTrain services as follows:-

- Security and Safety
- Service Reliability
- Station Facilities
- Tickets and Marketing
- Staff Attitude and Manner
- Public Relations & Information
- Value for Money

The survey result is reported to management in the Operation Performance Committee Meeting (OPCS), held every month, in order to present suggestions and expectations of surveyed passengers for service improvement.

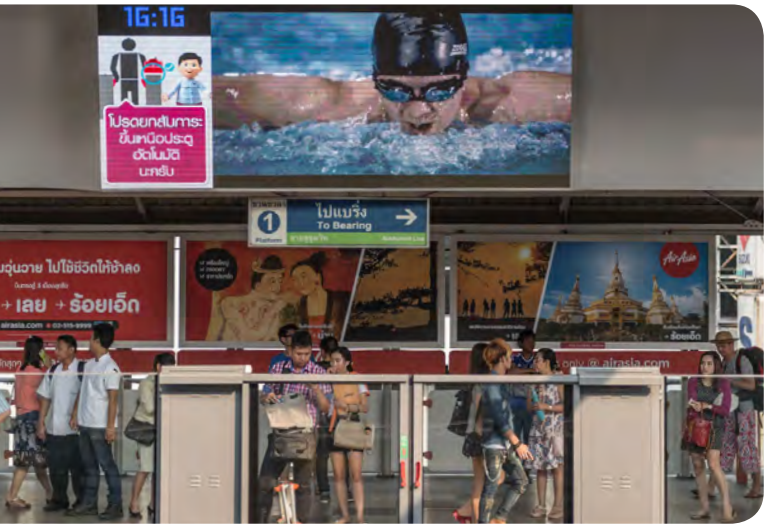
Results of Customer Satisfaction Surveys in 2010/11 - 2014/15

	Security and Safety	Service Raliability	Station Facilities	Staff Attitude and Manner	Value for Money	Ticket and Marketing	Public Relations & Information Giving	Average Score
57/58	4.01	3.96	3.94	3.77	3.92	3.59	3.92	3.93
56/57	4.06	3.91	3.98	3.82	3.94	3.60	3.95	3.89
55/56	4.02	3.79	3.87	3.74	3.92			3.87
54/55	4.07	3.90	3.97	3.85	3.95			3.95
53/54	4.09	3.81	3.99	3.88	3.96			3.95

During the surveys in 2014/15, undertaken by the Suan Dusit Rajabhat Institute, sample interviews were conducted at all BTS stations. From a total of 2,805 passengers at 34 stations, it was found that passengers were generally satisfied with the overall BTS service quality, which scored 3.93 from a maximum of 5 on the scale. Safety scored 4.01, followed by Service Reliability- scoring 3.96, Station Facilities- scoring 3.94, Public Relations and Information and Value for Money - scoring 3.92, Staff Attitude and Manners- scoring 3.77 and Tickets and Marketing, which scored 3.59.

Public Relations and Communications

Since commencement of revenue service, the Group has focused on building recognition and understanding of the BTS Sky Train system, via a variety of public relations channels, with the aim of encouraging more people to use the BTS SkyTrain service. The Group's primary communication channels include a website, public relations boards, announcements at stations, LCD display screens installed in trains and at BTS stations, as well as social networks, which nowadays are the most efficient communication channels for targeting customers.



In addition to BTS SkyTrain service information, reporting of current news stories is also presented via the multimedia channels on BTS SkyTrain stations and online media channels, i.e. Twitter, and Facebook, to update the news for commuters while travelling.

In addition, as Bangkok's leading mass transit service provider, the Group takes great care regarding the content of advertising in the BTS SkyTrain system. It is the Group's policy to check the accuracy and appropriateness of advertising content, in accordance with relevant laws and regulations, before displaying to audiences. Also to screen content, to ensure that it is not contrary to good morals and safe for the system service. All review processes are conducted by the 'Advertising Media Change and Commercial Area in BTS SkyTrain System Committee', which considers, monitors and evaluates performance.

Promotion of BTS System Usage

The BTS SkyTrain has undertaken a campaign to promote the use of public transport services, in order to reduce environmental pollution and make energy savings. News and updates have been publicized every two-months in the BTS Bulletin, distributed to BTS SkyTrain passengers at stations and to other organizations, also through the monthly emails sent to the database of more than 200,000 people. Publicized contents are BTS service routes, ticket information, events along the BTS routes, tips on safe system usage, promotional campaigns, highlighted tourist attractions and facilities linking to other mass transit systems. Apart from such information, the BTS Group has also organized various activities for children, underprivileged youths and the elderly, on special days, so as to provide these passengers with an opportunity to gain access to the service, with special conditions such as fare exemption, or discounts to encourage passengers to travel safely and more frequently.

"National Children's Day"

On the occasion of National Children's Day on Saturday, 10th January 2014 from 06:00-24:00, the BTS SkyTrain provided free rides for children not taller than 140 cm. throughout the service hours at all BTS stations both on the Sukhumvit and Silom Lines. This is in addition to the regular basis on which Children under 90 cm. tall are entitled to travel free. This aims to enhance the journey experience of children travelling with their family and to visit special events provided. On that day, 38,504 trips were taken.

Senior Citizens aged over 60 years receive Free Rides during Songkran Festival 2015

Held on 13th-15th April 2014, this activity has been organized every year since the start of BTS SkyTrain operations, in order to encourage family members traveling together to use the BTS SkyTrain on Family Day, as well as to encourage visits to tourist attractions along the BTS SkyTrain routes. During the three days 28,038 such trips were taken.

Mother's Day Activity

On the auspicious occasion of Her Majesty the Queen's Birthday Anniversary on 12th August 2014 and National Mother's Day, BTS SkyTrain organized activities to encourage the relationship between mothers and children, by offering free BTS SkyTrain rides from 06:00-24:00 hrs and also provided free service for children under 90 cm. in height. In addition, it organized the animation clip contest. On that day, there were a total of 17,230 trips.

Free Ride for Father with Nuduan

On the occasion of "Father's Day" on 5th December 2014, BTS SkyTrain provided free rides at all BTS stations on both the Sukhumvit and Silom Lines. A total of 8,040 trips were made on the day.

Service Hour Extension for New Year Celebration

Service hours were extended for the New Year celebrations on 31st December 2014 from 24:00 until 02:00 on 1st January 2015 and on 1st January 2015 from 24:00 until 02:00 on 2nd January 2015, to facilitate passengers traveling for New Year celebrations at places along the mass transit routes and nearby.

Moreover, the Group welcomes all external personnel and agencies wishing to make study visits to the BTS SkyTrain operation, in order to enhance the good image of the Group. In 2014/15, various groups and external agencies from both public and private sectors, in Thailand and abroad, attended the BTS SkyTrain visits, including the Stock Exchange of Thailand, representatives from the Government of the People's Republic of Bangladesh, a group of executive managers who attended the 3rd Mahanakorn Program Training Course organized by Navamindrahiraj University, members of the group of the Rights Protection Volunteer Club from the Thai Investors Association and a group of representatives from the SwissRail Industry Association, etc.

Marketing Activities

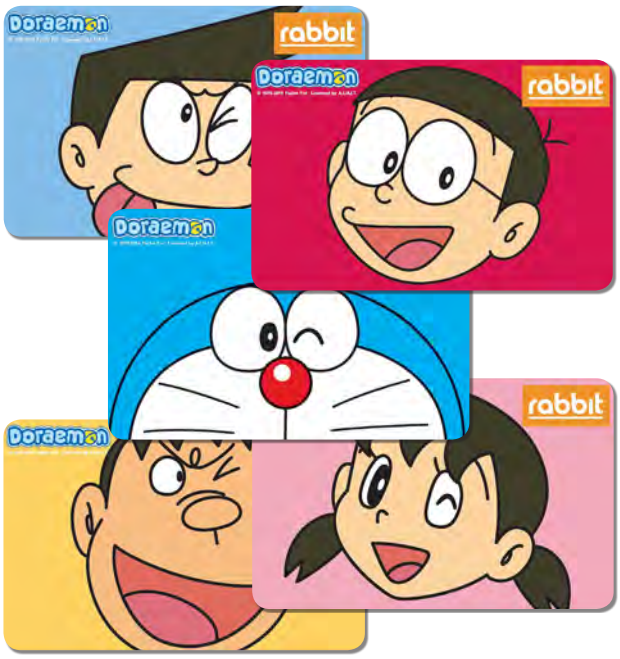
As in previous years, the Group has implemented its marketing plan with the objective of increasing the number BTS SkyTrain passengers. In order for the Company to gain additional revenue from the increasing ridership, various marketing campaigns have been implemented in order to persuade passengers to switch from using Single Journey Tickets to Rabbit cards and also to stimulate the frequency of Rabbit card usage for BTS SkyTrain travel. Promotional campaigns were designed to provide benefits to Rabbit cardholders, Carrot Rewards members and Nuduan Club members as follows:

Co-promotion with various movie distributors, including M39 Company Limited, GTH Thai Hub Company Limited, Five Stars Production Company Limited, Talent One Company Limited, Transformation Film Company Limited, Sahamongkol Film International Company Limited and Major Cineplex Group, to distribute movie discount coupons worth THB40 per 2 seats and THB60 per 2 seats for BTS SkyTrain passengers, when purchasing a new Pass, refilling travel value or trips of THB100 or more in a BTS Smart Pass or Rabbit card. During 2014, over 1,300,000 coupons were distributed to satisfied passengers. Movies which joined the campaign were ความลับนางมารร้าย, ฝากไว้ในกายเธอ, O.T.ผี Overtime, รักลวงหลอน The Couple, ไอฟาย..แต๊งกิ้ว เลิฟยู้, #ซิงเกิลเลดี้ เพราะเคยมีแฟน และแคท แ แว้บ! #แบบว่ารักอ่ะ

'Nuduan Recommends', is a campaign continued from previous years, with the purpose of returning even more value to BTS SmartPass and Rabbit cardholders, through special privileges available at various partnered retail outlets, including dining, entertainment and edutainment venues etc. In the past year some 74,065 BTS passengers received such privileges.

BTSC in cooperation with Bangkok Smartcard System Co., Ltd. and Carrot Rewards Co., Ltd. established an annual promotion entitled "บีทีเอส แตะ เติม เพิ่มค่า 2015" which was available from 1st December 2014-31st January 2015, organizing activities aimed at returning value to passengers and increasing Carrot Rewards membership. Rabbit card users who had registered for Carrot Rewards via the website, were invited to join the campaigns.

Registered passengers refilling travel value or trips, received special privileges and chances to win prizes worth a total of more than THB 1.8 mn. Promotions were held in corporation with Bangkok Bank PCL., VGI Global Media PCL., Thai Samsung Electronics Co., Ltd., SLRT Co., Ltd. and Major Cineplex Group PCL. A total of 75,022 new Carrot Rewards members was added during the promotion and the total number of Carrot Rewards members stood at 1,307,570.



For the New Year Festival, Rabbit card designed a special gift collection of Rabbit "Doraemon Limited Edition".

The Group continues to develop new markets by offering bulk sale tickets to both domestic and international businesses and organizations.

Domestic group - Aiming to sell tickets and vouchers for refillable travel value on SmartPasses to business groups. For example, to be used as rewards in promotions by local Banking firms. In addition, the company offers bulk ticket sales to various businesses, aimed at providing supplemental benefits to their employees.

International group - The Group continues to maintain a close working relationship with the Tourism Authority of Thailand (TAT), selling special condition tickets for promotion to various tourist agencies worldwide, including tourists visiting Thailand via global offices of TAT.

The Group has also cooperated with the Thailand Convention & Exhibition Bureau (TCEB), to establish the "Thailand Connect Package", which is provided to foreign exhibitors and includes information on mass transportation facilities in Bangkok. Regarding groups of customers from hotels and tour agents, The Group continues to maintain good relations with existing contacts, while actively being engaged in seeking new customers.

Social & Community Development

“Over the past 4 years, the BTS Group has operated its businesses in accordance with our vision for creating sustainable ‘City Solutions’. Moreover, we have realized that in order to be a good corporate citizen with need to participate actively in community development, helping to improve the quality of life of the people we serve. Whether through participation in planned social activities, or the operational performance of the Group’s businesses, the Group is committed to good corporate governance and improving investor confidence. Furthermore, through sustainable business practices, we are also helping to strengthen the foundations of society. The BTS Group also continues to focus on the implementation of environmentally sustainable practices, while still increasing levels of service satisfaction through its core business operations. In this respect, we listen closely to the comments and suggestions of our customers, partners, employees and stakeholders, in order to find ways of further improving our services and operations. In addition, we strive to develop the good image of the Group, through the introduction of innovative new projects, aimed at enhancing modern city lifestyles and providing convenient urban connections.”

Regarding its vision, the BTS Group aims to respond to community and social needs through promoting better living through providing sustainable "City Solutions", responding to the full range of community needs. This in turn creates value for stakeholders and further enhances the Group's image and reputation, as well as being compatible with our duty to be good corporate citizens.

In 2014/15, the Group has complied with its objectives of delivering customer satisfaction, creating shareholder value, supporting sustainable growth and developing communities and supporting society, whether in terms of children's education, good living, or people's wellness.

During the year, the following social and community project activities we held:-

Education

Youth Study Visits

As Bangkok's leading mass transit service provider, BTS Group provides educational support for study visits to the BTS SkyTrain operation by schools, educational institutions and agencies nationwide. During the period April 2014 to March 2015, some 11,780 people visited the BTS SkyTrain operation.

Academic Cooperation Project

In 2012/13, the Group entered into an agreement with Kasetsart University, to provide knowledge and training for engineering students, by running a course entitled 'Introduction to Electrical Multiple Unit System', the first course of its kind in Thailand. So far 3 courses have been offered and in 2013/14, a new course entitled 'Signalling and Telecommunication' was added. In the future, the Group expects to offer educational support to other academic institutions, in accordance with the country's development plans for Mass Transit and High-Speed Train projects.

Social Activities for Education, Health and Thai Elephant Conservation

The Group places importance on participating in community development. The primary activities in 2014/15 focused on children's education, for happy living.

Scholarships

Now in the 10th year of scholarship presentations, the number of scholarships has increased from 54 in 2013/14, to 79 scholarships in 2014/15, presented to deserving students who currently lack proper means of support, attending 12 schools in Amphor Pak Chong, Nakon Ratchasima Province.

Environment

Study on Energy Savings

The 3rd-5th 'Nuduan Invites Children to Visit the BTS SkyTrain' Activity saw a total of 377 students from Schools in Chacheongsao Province, Pattanee Province and Narathiwat Province visit Bangkok to experience an energy saving mass transit system and to visit the Siam Ocean World, enhancing learning opportunities outside of the school classroom.

Interview with Kittipong Tapsue or Nong Joi, from Wat Sakaengarm School

"Today I received knowledge, harmony and fun. I am very excited to take the SkyTrain for the first time. I learned to drive the train model and learned that the SkyTrain runs fast and saves energy"

Social

The ‘Give’ Project

This project was started in 2014, with the purpose of promoting various aspects of giving, such as happiness in sharing and offering help to all groups of people, whether children, the disabled, or senior citizens, by way of rehabilitation and other necessary provisions to improve their quality of living. **The first ‘Give’ Project** was held at the Mae Fah Luang Non Formal and Informal Education Centre Tanaowasri, Suan Peung District, Ratchaburi Province. The Group supported the construction of bathroom facilities, school fences and presented school stationary and other necessary provisions.

The 2nd ‘Give’ Project - BTS Group in cooperation with the Royal Thai Air, delivered blankets, tracksuits, and other sports equipment, to students and residents at Tungpong School, Mae Rim District, Chiang Mai Province.

The 3rd ‘Give’ Project - The Group hosted a lunch party and presented sports equipment and stationary to 140 students of the Thung Kabin Border Patrol Police School, Sra Kaew Province.

On the occasion of the Annual Children's Day, which was held on 13th January 2015, the Group hosted lunch and presented gifts to students at Wat In school, Bang Yai district in Nonthaburi province.

'Vegetarian Food Festival with Nudaun'

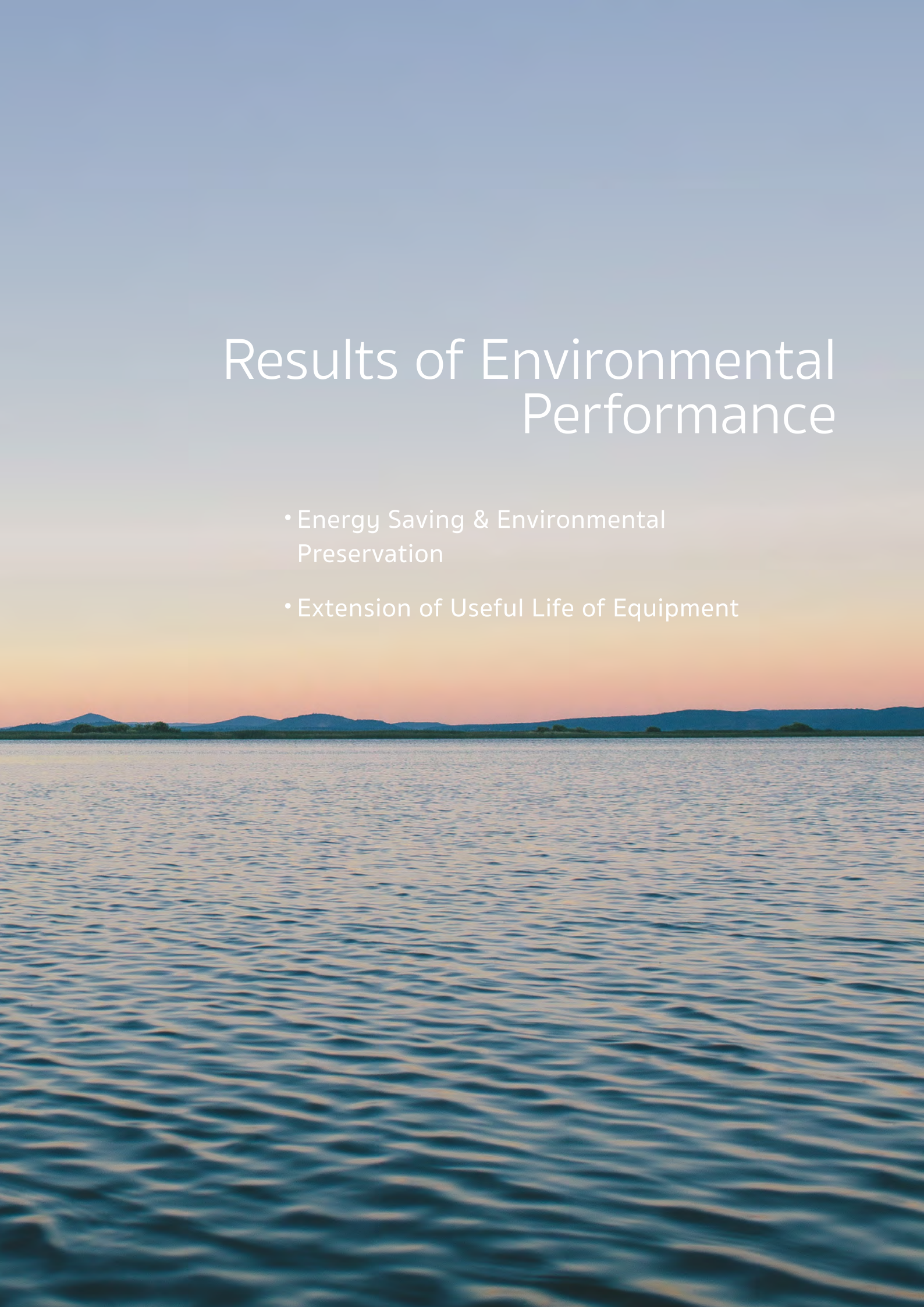
Provided many kinds of healthy vegetarian food, free of charge over a three day period, to encourage people to abstain from eating animal products and to adopt a healthier lifestyle.

The 12th Sky Clinic

The Group supports good health and quality of living through health knowledge, to protect people from diseases. The Sky Clinic is a public health activity, held to provide the public with free health check-ups from various participating hospitals, from 22th-25th May 2014, with a total number of 1,453 participants. According to the customer feedback survey, conducted among the 829 participants, it was found that the majority of people attending the event were aged between 40-60 years. In addition, after every such event, all feedback is collected and analyzed to improve the event and report to the management.

Results of Environmental Performance

- Energy Saving & Environmental Preservation
- Extension of Useful Life of Equipment



Energy Saving & Environmental Preservation

"It is widely recognized that electrically operated mass transit systems not only provide efficient, safe, and punctual services, but also offer a considerable reduction in energy and fuel consumption. The BTS SkyTrain mass transit system is therefore a business that by nature supports energy saving and environmental care, through the fact that it utilizes electrical power, a clean energy source. In other words, the increasing number of passengers travelling on the BTS Skytrain, tangibly represents the BTS Group's contribution to environmental preservation, through reduction in emissions of carbon dioxide (CO_2) into the atmosphere."

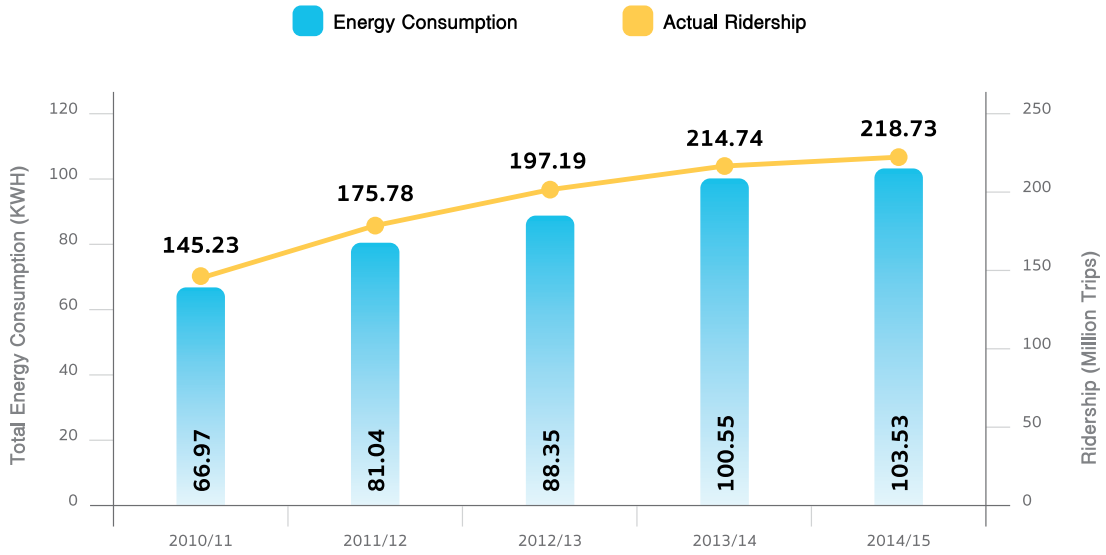
'It is generally accepted that electrically operated rail mass transit systems utilize one of the cleanest available sources of energy, while providing the most optimal use of energy per passenger-kilometer, compared to other modes of transportation. Having said this, the BTS SkyTrain business records a high rate of energy consumption, with an increasing trend following continuous growth in overall patronage of the system. The management of energy efficiency is therefore a primary objective, upon which the Group remains firmly focused.

Energy consumption should be optimized to achieve maximum performance, and usage controlled to be as cost-effective as possible.

Monthly Performance Indicators are scrutinised in detail, in order to ensure that energy is being used in the most efficient way.

During the past year, the Group has adopted Energy Conservation as a key policy, in conjunction with its core business of train operations and services, in order to give a clear direction and specific measures for all employees to follow. This will ensure that the future energy utilization of the Group becomes more efficient and able to sustain maximum benefits to society and the environment."

Surapong Laoha-Unya
Chief Executive Officer
Bangkok Mass Transit System Public Company Limited



Certainly growth of the Group's business has resulted from the increase in passenger numbers, which in turn is a driving factor in the Group's strategy to enhance capacity to meet patronage demands. This can be clearly seen from the fact that the Group has extended its existing fleet from 3-car to 4-car train type, including the procurement of 17 new 4-car trains, as well as its use of an operating timetable optimized for each period of the day. However, as system capacity has expanded, so too has the demand for electrical energy.

Each year, costs related to electricity consumption remain one of the Group's major expenses and this has shown an increasing trend, due to the continuous growth in passenger volume. In 2014/15, the Group established a working group to control energy management, consisting of managers and representatives from various departments, with an executive serving as chairman.

The working group has drafted the Group's policy on energy management and issued it to employees. This includes directions on the implementation of energy-saving measures for all parties to acknowledge and act upon.

To date, the Group's energy management scheme has been managed and evaluated using the KPI - Energy Consumption Performance as target, i.e. the Energy Consumption Performance of Traction Power shall not exceed 50 MW-hour per passenger -Km. (Mwh / passenger-Km), and that of Station Power shall not exceed 55,000 units per day.

Previously the Group has implemented energy saving projects in alignment with the Group's Energy Saving policy as follows;

Energy Saving Project 'LED Lamp Replacement at Stabling Area'

A lighting system improvement project has been implemented, initially by replacing all conventional type High Pressure Sodium lamps in the BTS Depot Stabling area with LED lamps. Replacement commenced in 2012/13 and has now resulted in a reduction in energy consumption of 504,948 units per year, or THB 1.69 mn in electricity cost (based on average THB 3.35 /unit, and 24 operating hours per day). The total investment stands at THB 11.15 mn, with an expected payback period of approximately 6 years (all paid back by late 2017). Currently, the Net Present Value (NPV) is THB 5.46 million, with 17.18% yield.

High Pressure Sodium Lamp VS LED Lamp

High Pressure Sodium Lamp	LED Lamp
Power Consumption 150 Watts	Power Consumption 70 Watts
Life Time (approx.) 24,000 hours	Lifetime (approx.) 50,000 hours
Average Illuminance 130 lux	Average Illuminance 150 lux
24 hours / day — 156 Watts / lamp (average)	24 hours / day — 156 Watts / lamp (average)
Electricity cost / day / lamp = THB 12.54	**Electricity cost / day / lamp = THB 5.63**

Energy Saving Project 'LED Lamp Replacement at 23 Stations'

During 2014/15, another lighting improvement project was undertaken, involving the replacement of all conventional fluorescent type lamps at BTS Stations, on both Concourse and Platform levels, with tube-type LED lamps totaling over 15,000 units. The project began in March 2015, and is scheduled to be completed within August 2015. The Group is expecting a decrease in power consumption by 1,160,027 units per year, or a saving of THB 4.29 mn in electricity cost (based on average THB 3.35/ unit, and 8.2 operating hours per day). The total investment will be THB 11.15 mn, with an expected payback period of approximately 4 years and 9 months (all paid back by late 2017). Currently, the net present value (NPV) is THB 18.38 mn, with 21.55% yield.

Fluorescent Lamp VS LED Lamp

Fluorescent Lamp	LED Lamp
Power Consumption 58 Watts	Power Consumption 25 Watts
Life Time (approx.) 20,000 hours	Lifetime (approx.) 50,000 hours
Average Illuminance 200 lux	Average Illuminance 200 lux
8.2 hours / day — 49.9 Watts / lamp (average)	8.2 hours / day — 23.93 Watts / lamp (average)
Electricity cost / day / lamp = THB 1.51	**Electricity cost / day / lamp = THB 0.73**

Replacement of Lighting in Advertising Panels on BTS Stations

Aimed at enhancing the attractiveness and life cycle of illuminated advertising panels installed at all BTS stations, as well as saving on energy consumption costs, the Group has proceeded to change all of the lamps mounted inside ad panels, from traditional fluorescent to LED type lamps. The comparison of specifications between the two lamp types is illustrated in the following table.

Fluorescent Lamp	LED Lamp
Power Consumption / Billboard = 216 Watts	Power Consumption / Billboard = 70 Watts
Life Time (approx.) = 10,000 — 12,000 hours	Lifetime (approx.) = 50,000 — 70,000 hours
Average Luminous Intensity = 710 Candela / m2	Average Luminous Intensity = 200 Candela / m2
Electricity cost / year = THB 15.6 million	**Electricity cost / year = THB 5.80 million**

Lamps which were found to be defective or degraded were later sorted and transported to the product manufacturer, where the responsible department will process proper material recycling or waste disposal. For the lamps still functioning and in good condition, some were donated and the rest stored as spares for reuse within the Group's office buildings.

Study of Energy-Saving Measures in Other Areas

Action Plan for Energy Saving Projects-'Energy Storage System'

This planned energy saving project aims to install an energy storage system, or so called 'Capacitor Energy Storage System' (CESS), to store and reuse the energy at traction power installations. The CESS will store the regenerative energy from trains running in service, and resupply back into the traction system as trains depart stations. The Group has conducted a feasibility study by installing a CESS at the power utilities around Surasak Station. From the result calculated by the manufacturer, it is expected that power consumption can be reduced by 800,735.4 units per year, or THB 2.96 mn of electrical charge (based on average THB 3.70 / kWh, and 18 operating hours per day) with a total investment of THB 30.76 mn. Having considered the maintenance costs and other relevant factors, it was concluded that the internal rate of return (IRR) would be less than 2%, and that it may not be feasible to proceed with the project at the present time. However, the company will continue to study other options, by seeking further feasibility studies and technical proposals from other vendors.

Action Plan on Energy Saving Projects-'Solar Roof at BTS stations'

This project targets the installation of 96 kW solar panels on the roofs of BTS stations, to produce electrical power from solar energy and supply it to electrical equipment within stations. However, the calculation reveals a reduction in the power usage from MEA by 140,160 units per year, or THB 518,592 of electrical charge (based on average THB 3.70/unit, and 4 operating hours per day). With a total investment of THB 6.57mn, the payback period is expected to be approximately 12 years and 6 months, therefore it may not be feasible to start the project at the present time. Nevertheless, the Group will continue to study the feasibility of such a project in various other ways. The suppliers will be contacted and invited for further study, in the hope of finding a more optimal solution.

It can be seen that over the years the Group has been conducting its business with an awareness of energy consumption optimization, by consistently studying and seeking for new technologies and innovative products to help reduce energy consumption and lower operating costs, as well as demonstrating concern for the environment. In 2014/15, the Energy Management Working group was established to encourage employee involvement in providing ideas, participation in related activities or measures to promote more effective energy-saving practices.

Reduction in Electrical Power Consumption

THB 10.99 mn

Reduction in Release of CO_2

1.6

Million Kilograms.

In addition to the energy-saving measures mentioned above, the Group has also launched a campaign to encourage awareness among employees with regard to lowering electrical power consumption. Such practical measures include setting room air-conditioning temperatures at 25 degrees celsius, remembering to turn off lighting when not needed (especially at stations), and automatically turning off air-conditioners in Ticket Issuing Machine rooms, during non-service hours. With the implementation of these various energy-saving measures, the Group has achieved an overall reduction in electrical power consumption of 2,970,000 units, or THB 10.99 mn in electricity cost (based on average THB 3.70 / unit), or an equivalent reduction in the release of carbon dioxides into the atmosphere of 1.6 million kilograms. During 2015/16, the Group expects to further save energy by approximately 30-40%, resulting from the "LED Lamp Replacement at 23 Stations" Energy Saving Project.

Environmental Management System ISO 14001:2004

The Group is aware of environmental impacts to the public and communities which we serve. All significant environmental aspects and impacts are managed in a proactive manner, by controlling the operational processes which deliver products and services, as well as the management of resulting waste at each stage of the process. The implementation under the framework of our Environmental Policy, legal compliance and other compliance relating to economic development, environment and stakeholders, creates a sustainable and environmentally friendly operating railway. In 2014/15, BTS SkyTrain was certified by Bureau Veritas Certification (Thailand) Ltd. to ISO 14001: 2004. This confirms that the BTS SkyTrain has a sustainable management system, is environmentally friendly and complies with applicable environmental legislation.

MIRAGE
HONDA

Extension of Useful Life of Equipment

Preventive Maintenance

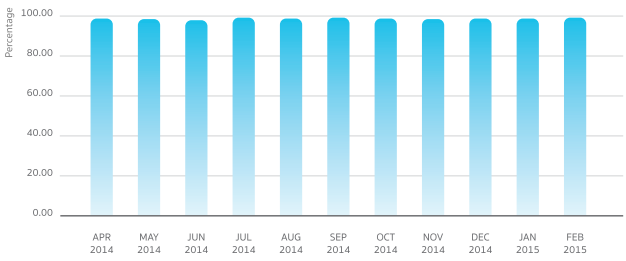
To extend equipment lifetime by improving levels of equipment reliability, is the principal objective of the group's asset management policy, aimed at reducing the failure rate of equipment. The main ongoing measure to extend the lifetime of equipment is through reliability and failure analysis, the results of which ensure service optimization, customer satisfaction and cost saving.

The Group remains firmly committed to achieving an equipment reliability in its mass transit business of 99%, by the year 2020. To attain this, in accordance with several studies undertaken, Analyses and Reliability Engineering processes have been established in the operation. In addition, the Group places emphasis on human resource training, particularly for operational personnel involved in maintenance, to ensure that they are well trained with improved competency.

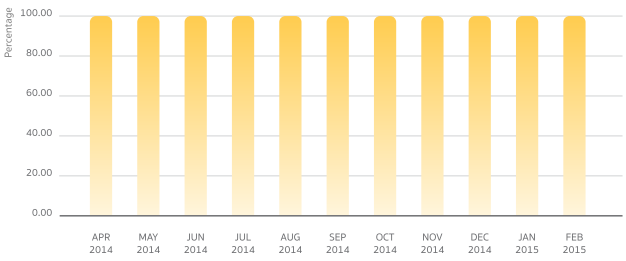
Business Case Study:

Equipment overhaul is part of the maintenance strategy of the Group, in order to extend equipment lifetime, also to reduce asset investment and save cost.

Vehicle Punctuality



Vehicle Availability



Overhauling is part of the Preventive Maintenance activities, aimed directly at improving equipment performance and increasing customer satisfaction, as it relates to vehicles and service equipment. In addition to increasing service satisfaction and vehicle availability, the Group has managed to maintain an average of 100% availability against the vehicle schedule, especially in the mass transit business.

By maintaining performance last year, the mass transit business was able to achieve its vehicle punctuality target of an average 99.12% against the service timetable. Further to this excellent result, the BTS SkyTrain is now focused on planned activities of preventive maintenance plans, in order to achieve more than 90% (on average) completion as required.

Not only is the maintenance performance of the BTS SkyTrain in focus, but also resource management, such as for assets or spare parts. The lifetime extension and reduction in investment costs of assets and spare parts, are being constantly assessed.

GRI Index

GRI Index

GENERAL STANDARD DISCLOSURES

GRI Aspect	Indicator	Page		Comments
		Thai Version	English Version	
Strategy and Analysis	G4-1	7	73	
Organizational Profile	G4-3	12	78	
	G4-4	12-13	78-79	
	G4-5	12	78	
	G4-6	12-13	78-79	
	G4-7	12	78	
	G4-8	12-13	78-79	
	G4-9	40	106	
	G4-10	-	-	
	G4-11	-	-	
	G4-12	12-13	78-79	
	G4-13	-	-	There was no significant change during the reporting period regarding the organization's size, structure, ownership, or its supply chain.
	G4-14	30	96	
	G4-15	16-17	82-83	
	G4-16	20	86	
Identified Material Aspects and Boundaries	G4-17	54-59	54-59	Annual Report 2014/15
	G4-18	8	74	
	G4-19	9	75	
	G4-20	9, 28-29	75, 94-95	
	G4-21	9, 28-29	75, 94-95	

GRI Aspect	Indicator	Page		Comments
		Thai Version	English Version	
	G4-22	-	-	There was no restatements of information provide in previous report, and the reasons for such restatement.
	G4-23	-	-	There was no significant change from previous reporting periods in the Scope and Aspect Boundaries.
Stakeholder Engagement	G4-24	28-29	94-95	
	G4-25	28-29	94-95	
	G4-26	28-29	94-95	
	G4-27	28-29	94-95	
Report Profile	G4-28	8	74	
	G4-29	8	74	
	G4-30	8	74	
	G4-31	9	75	
	G4-32	8	74	
Governance	G4-34	21-22	87-88	
	G4-38	112-121	112-121	Annual Report 2014/15
Ethics and Integrity	G4-56	24-25	90-91	
	G4-58	27	93	

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES

GRI Aspect	Indicator	Page		Comments
		Thai Version	English Version	
Economic Performance	G4-DMA	15, 16-17	81, 82-83	
	G4-EC1	26	26	Annual Report 2014/15
Indirect Economic Impacts	G4-DMA	15, 16-17	81, 82-83	
	G4-EC8	44-55	110-121	
Energy	G4-DMA	62, 66	128, 132	
	G4-EN3	63	129	
	G4-EN6	64-66	130-132	
Emission	G4-EN15	66	132	
Employment	G4-DMA	40-43	106-109	
	G4-LA1	40	106	
	G4-LA2	41-43	107-109	
Occupational Health and Safety	G4-DMA	34-35	100-101	
	G4-LA6	35	101	
Training and Education	G4-LA9	38, 40, 43	104, 106, 109	
	G4-LA10	41-43	107-109	
Non-discrimination	G4-HR3	-	-	No case of employee discrimination was reported in reporting period.
Anti-corruption	G4-DMA	25	91	
	G4-SO4	26-27	92-93	
Product and Service Labeling	G4-DMA	44	110	
	G4-PR5	51	117	

City Solutions

แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่าน

ข้อมูลจากแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่านที่มีต่อรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2557/58 ฉบับนี้
จะนำมาใช้ในการปรับปรุงการทำงานและพัฒนาการจัดทำรายงานในอนาคต
กลุ่มบริษัทบีทีเอสขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

1. กรุณากรอกข้อมูลพื้นฐานของท่าน

☐ เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย

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

2. ท่านเป็นผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มใด

☐ 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 ประจำปี 2557/58

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 ประจำปี 2557/58 บทใดมากที่สุด (กรุณาระบุเหตุผล)

_____

_____

8. ท่านสนใจเนื้อหาของรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2557/58 บทใดน้อยที่สุด (กรุณาระบุเหตุผล)

_____

_____

9. ท่านคิดว่าประเด็นที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้รับการระบุในรายงานครบถ้วน

☐ ครบถ้วน ☐ ไม่ครบถ้วน

หากท่านคิดว่ายังไม่ครบถ้วน กรุณาระบุประเด็นที่ท่านคิดว่าควรเพิ่มเติมในรายงาน

_____

_____

10.ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนารายงานในปีถัดไป

_____

_____

SUSTAINABILITY REPORT 2014/15

รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2557/58

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2557/58

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

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

www.btsgroup.co.th