SUSTAIN-ABILITY REPORT 2017/18

BTS GROUP HOLDINGS PUBLIC COMPANY LIMITED

รายงานความยั่งยืน 2560/61

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2560/61

สารบัญ

4
สารจากประธานกรรมการ

6
ภาพรวมธุรกิจ
กลุ่มบริษัทบีทีเอส

14
กลุ่มบริษัทบีทีเอส
กับความยั่งยืน

26
ผลการดำเนินงาน
ด้านเศรษฐกิจ

44
ผลการดำเนินงาน
ด้านสิ่งแวดล้อม

54
ผลการดำเนินงาน
ด้านสังคม

84
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

90
ข้อมูลการดำเนินงาน
ด้านความยั่งยืน

98
GRI Content Index

ในปี 2560/61 นับเป็นอีกหนึ่งปีแห่งความสำเร็จทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ด้วยการขยายธุรกิจในแต่ละกลุ่มธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็น ธุรกิจระบบขนส่งมวลชน กับการได้รับเลือกให้เป็นผู้บริหารเดินรถไฟฟ้าและซ่อมบำรุงในโครงการรถไฟฟ้าระบบโมโนเรล (รถไฟฟ้ารางเดี่ยว) สายสีชมพูและสายสีเหลืองที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต ในเดือนมิถุนายน 2560 ส่งผลให้บีทีเอสซีจะมีระยะทางให้บริการเพิ่มขึ้นเป็น 132 กิโลเมตร ภายในอีก 3-4 ปีข้างหน้า ในด้านธุรกิจสื่อโฆษณา วีจีไอผสานความร่วมมือกับแรบบิทก้าวขึ้นเป็นศูนย์กลางสื่อโฆษณาภายใต้ฐานข้อมูลครบวงจรที่ผสมผสานโลกออฟไลน์และออนไลน์ไว้ด้วยกัน (Data Centric Media Hypermarket) ในด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ยูซิตี้ได้ก้าวขึ้นเป็นหนึ่งในผู้นำธุรกิจโรงแรมและการให้บริการในไทย และภูมิภาคอื่นครอบคลุม 11 ประเทศในยุโรป 5 ประเทศในเอเชียและตะวันออกกลาง ซึ่งความสำเร็จเหล่านี้ เป็นผลมาจากความมุ่งมั่นในการดำเนินงานที่มีความโปร่งใสและยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลในทุกส่วนขององค์กร บุคลากรที่มีความสามารถและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากผู้ส่วนได้ส่วนเสีย

และเพื่อพัฒนาและเพิ่มคุณค่าอย่างยั่งยืนให้กับธุรกิจ กลุ่มบริษัทบีทีเอส มุ่งเน้นการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดความสมดุลกับการเติบโตทางธุรกิจ โดยยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นพื้นฐานสำคัญสูงสุด และดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มให้สามารถเติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมๆ กับกลุ่มบริษัทบีทีเอส ในปี 2560/61 กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ประกาศนโยบายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานให้แก่ 4 กลุ่มธุรกิจได้นำไปปฏิบัติ โดยอาศัยประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาตัดสินใจในกระบวนการดำเนินธุรกิจ โดยยึดหลักการดำเนินงานที่โปร่งใสตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม ไม่

สารจากประธานกรรมการ

เพียงเพื่อสร้างผลตอบแทนด้านการลงทุนในระยะยาวเท่านั้น แต่เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับสังคมอย่างยั่งยืน

และด้วยความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามกรอบนโยบายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ส่งผลให้ บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัลสุดยอดองค์กรธุรกิจไทย ประจำปี 2561 (Thailand Top Company Award 2018) ซึ่งจัดขึ้นโดยคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ร่วมกับนิตยสาร Business Plus และบริษัท เออาร์ไอพี จำกัด (มหาชน) จากบริษัทที่ได้รับรางวัลทั้งหมด 13 บริษัท นอกจากนี้ ยังได้รับการจัดอันดับให้เป็นหนึ่งใน 100 อันดับหลักทรัพย์ที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG : Environmental, Social and Governance) ประจำปี 2561 จากทั้งหมด 683 บริษัทจดทะเบียน รวมถึงการจัดอันดับให้เป็น 300 บริษัทยอดเยี่ยมแห่งปี 2561 (Best Public Companies of the Year 2018) จากวารสารการเงินธนาคาร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทบนหลักธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ควบคู่ไปกับการเติบโตทางธุรกิจ อันเป็นแบบอย่างที่ดีของการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

สำหรับผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในรอบปีที่ผ่านมา กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ดำเนินงานครอบคลุมทั้ง 3 มิติคือ มิติด้านสังคม มิติด้านสิ่งแวดล้อม และมิติด้านเศรษฐกิจ โดยในมิติด้านสังคม กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งเน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทควบคู่ไปกับการใส่ใจด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2560/61 อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงานและผู้รับเหมากลุ่มบริษัทบีทีเอสมีค่าเป็นศูนย์ ต่อเนื่องกันตลอด 4 ปีที่ผ่านมา สำหรับมิติด้านสิ่งแวดล้อม กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งมั่นในการบริหารจัดการประสิทธิภาพการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยควบคุมความเข้มข้นการใช้ไฟฟ้าในการเดินรถไฟฟ้าให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดคือไม่เกินค่า 2.8 กิโลวัตต์-ชม.ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) โดยผลการดำเนินงานตลอด 4 ปีที่ผ่านมา พบว่าความเข้มข้นการใช้ไฟฟ้าในการเดินรถไฟฟ้าอยู่ในระดับที่ควบคุมได้ แม้ว่าระยะทางให้บริการและจำนวนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องก็ตาม ในมิติด้านเศรษฐกิจ กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งเน้นการผสานศักยภาพระหว่างกลุ่มธุรกิจ เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการของแรบบิทให้เป็นมากกว่าบัตรโดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส และรถโดยสารบีอาร์ที โดยสามารถรองรับการชำระค่าสินค้าและบริการได้ทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ ผ่านความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจชั้นนำมากมาย เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ครอบคลุมรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนเมือง อีกทั้งยังส่งเสริมนโยบายของภาครัฐในการขับเคลื่อนประเทศไทยให้เป็นสังคมไร้เงินสด (Cashless Society)

จากความสำเร็จในการดำเนินงานที่กล่าวมาข้างต้น กลุ่มบริษัทบีทีเอสขอขอบคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่ให้ความร่วมมือ ตลอดจนการสนับสนุนเป็นอย่างดีในทุกกระบวนการดำเนินงาน กลุ่มบริษัทบีทีเอสยืนยันที่จะยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้เกิดความยั่งยืนด้วยการสร้างสมดุลด้านสังคมที่มั่นคงและสิ่งแวดล้อมที่ดี ไปพร้อมๆ กับการเติบโตทางธุรกิจ เพื่อสร้างผลตอบแทนด้านการลงทุนในระยะยาว ควบคู่ไปกับการสร้างความมั่นคงให้กับสังคมอย่างยั่งยืน

นายคีรี กาญจนพาสน์
ประธานกรรมการ

ภาพรวม
การประกอบธุรกิจ

กลุ่มบริษัทบีทีเอส เป็นผู้ให้บริการระบบขนส่งมวลชนระดับแนวหน้าของประเทศไทย โดยมีการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และนับเป็นหนึ่งในสมาชิกของหุ้น BlueChip ที่อยู่ในดัชนี SET50 และยังเป็นสมาชิกของดัชนี MSCI Asia Pacific โดย ณ วันที่ 31 มีนาคม 2561 มีมูลค่าตามราคาตลาด 99,700 ล้านบาท (หรือ 3,200 ล้านเหรียญดอลลาร์หสรัฐ) ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอส ดำเนินงานในธุรกิจระบบขนส่งมวลชน ธุรกิจสื่อโฆษณา ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และธุรกิจบริการ

ผลการดำเนินงานหลักเชิงตัวเลข 2560/61

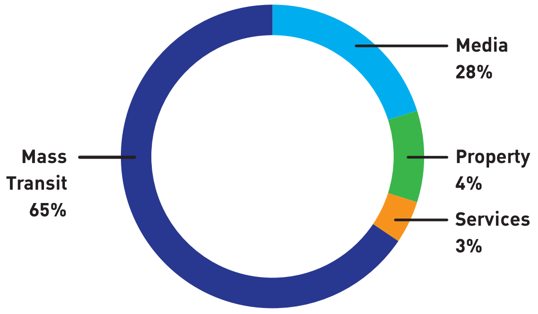
รายได้จากการดำเนินธุรกิจ	14,102 ล้านบาท
กำไรจากการดำเนินธุรกิจ	4,416 ล้านบาท
การจ่ายปันผล*	4,876 ล้านบาท
จำนวนพนักงาน	4,518 คน

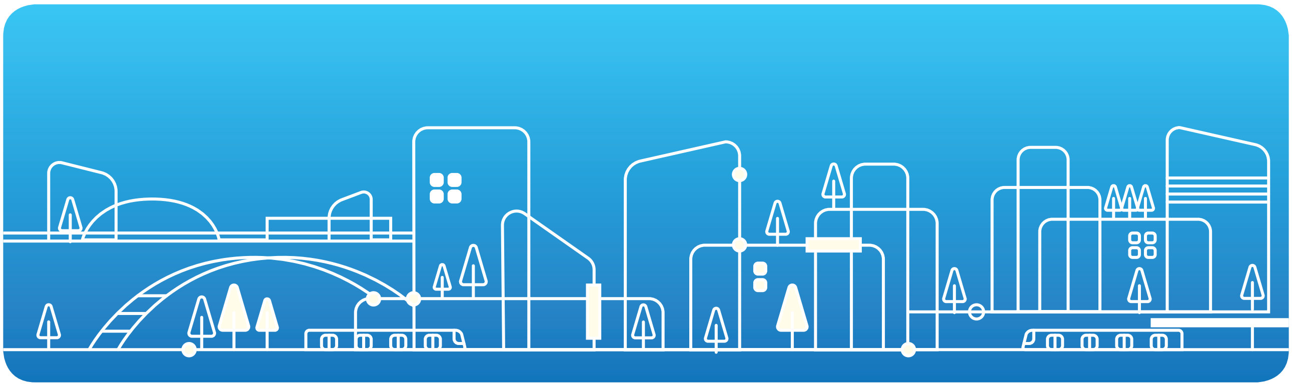
*การจ่ายปันผลงวดสุดท้ายในอัตรา 0.185 บาทต่อหุ้น หรือคิดเป็นจำนวนเงินปันผลที่จะจ่ายอีกจำนวนไม่เกิน 2,922.1 ล้านบาท ขึ้นอยู่กับการอนุมัติของผู้ถือหุ้น

จำนวนพนักงาน ณ 31 มีนาคม 2561

	จำนวนคน	ร้อยละ
ธุรกิจระบบขนส่งมวลชน	2,372	52.50
ธุรกิจสื่อโฆษณา	495	10.96
ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์	548	12.13
ธุรกิจบริการ	955	21.14
บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์	148	3.28
รวม	4,518	100.00

สัดส่วนรายได้จากการดำเนินงาน (ร้อยละ)	
ระบบขนส่งมวลชน	65
สื่อโฆษณา	28
อสังหาริมทรัพย์	4
บริการ	3





ระบบขนส่งมวลชน

บีทีเอสซี เป็นผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายหลักของกรุงเทพมหานครและประเทศไทย ผู้ดำเนินการและบำรุงรักษารถโดยสารด่วนพิเศษบีอาร์ที และผู้ถือหน่วยลงทุนรายใหญ่ที่สุดในกองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐานระบบขนส่งมวลชนทางราง บีทีเอสโกรท (BTSGIF) รวมถึงเป็นผู้บริหารเดินรถไฟฟ้าและซ่อมบำรุงในโครงการรถไฟฟ้าระบบโมโนเรล (รถไฟฟ้ารางเดี่ยว) สายสีชมพูและสายสีเหลืองที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต

สื่อโฆษณา

วีจีไอ เป็นผู้ให้บริการธุรกิจสื่อนอกบ้านชั้นนำในประเทศไทย ครอบคลุมแพลทฟอร์มที่หลากหลายในรูปแบบออฟไลน์ และยังดำเนินงานในรูปแบบออนไลน์ ผ่านแพลตฟอร์มข้อมูลการชำระเงินของระบบแรบบิท เพื่อนำเสนอศูนย์กลางสื่อโฆษณาภายใต้ฐานข้อมูลครบวงจรที่ผสมผสานโลกออฟไลน์และออนไลน์ไว้ด้วยกัน ด้วยบริการออนไลน์-ทู-ออฟไลน์ โซลูชันส์ (O2O Solutions) ที่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าในการโฆษณาและการสื่อสารได้ครบทั้ง 360 องศา ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพจากแรบบิท

อสังหาริมทรัพย์

เป้าหมายหลักของกลุ่มบริษัทบีทีเอส คือ การมองหาโอกาสในการถือครองหรือลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ซึ่งตั้งอยู่บริเวณใกล้เคียงหรือเชื่อมต่อโดยตรงกับแนวเส้นทางรถไฟฟ้าปัจจุบันและเส้นทางที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยมุ่งเน้นการเข้าซื้อและถือครองที่ดิน และให้ยู ซิตี้ เป็นผู้นำด้านการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และการลงทุนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

บริการ

ธุรกิจบริการมีหน้าที่สนับสนุนเชิงกลยุทธ์ให้กับธุรกิจในส่วนอื่นๆ ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส เพื่อสร้างศักยภาพของธุรกิจให้เติบโตในระยะยาว โดยภายใต้หน่วยธุรกิจนี้ ประกอบไปด้วยธุรกิจบริการหลากหลายประเภท อาทิ ร้านอาหารจีนในเครือ “เชฟแมน” โปรแกรมสะสมคะแนนแรบบิท รีวอร์ดส บริษัทพัฒนาระบบและซอฟต์แวร์ และบริษัทรับเหมาก่อสร้าง

Mass Transit

รายได้จากการดำเนินงาน	**9,112 ล้านบาท**
ความยาวระยะทางบริการ	**38.1 กม.**
จำนวนสถานีรถไฟฟ้าให้บริการ	**35 สถานี**
จำนวนขบวนรถไฟฟ้าให้บริการในระบบ	**52 ขบวน 208 ตู้โดยสาร**
จำนวนผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสในเส้นทางสายหลัก	**241.2 ล้านเที่ยวคน**
รายได้สุทธิจากการลงทุนใน BTSGIF	**949 ล้านบาท**

ความยาวระยะทางบริการ	**15 กม.**
จำนวนสถานี BRT	**12 สถานี**
จำนวนรถ BRT ให้บริการ	**25 คัน**

Media

รายได้จากการดำเนินงาน 3,902 ล้านบาท

สื่อในระบบรถไฟฟ้า

- สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส 30 สถานี
- ตู้โดยสารรถไฟฟ้า 208 ตู้
- ป้ายโฆษณา >4,000 จุด
- จอทีวีดิจิทัล 2,029 จุด
- พื้นที่ร้านค้าเชิงพาณิชย์ 8,800 ตรม.

สื่อโฆษณาในอาคารสำนักงาน

- อาคารสำนักงาน 172 แห่ง
- อาคารที่พักอาศัย 242 แห่ง
- พื้นที่ภายในอาคารจามจุรีสแควร์ 200,000 ตร.ม.

สื่อโฆษณานอกบ้าน

- บิลบอร์ด 996 ป้าย
- PTT Poster 240 จุด
- จอแอลอีดี 35 จุด และจอแอลซีดี 255 จุด
- สตรีทเฟอร์นิเจอร์ 494 จุด

สื่อโฆษณาในสนามบิน

- พื้นที่โฆษณาในสนามบิน 14 แห่ง ด้วยจอแอลซีดี 342 จุด
- รถเข็นสัมภาระ 2,500 คัน
- ทางเชื่อมขึ้นเครื่องบิน 57 จุด
- ตัวแทนขายสำหรับสายการบิน 80 แห่ง

ธุรกิจสาธิตสินค้า

- พนักงานขาย 3,000 คน
- ร้านค้า 360 แห่ง
- แบรนด์สินค้า 275 แบรนด์
- ครอบคลุม 77 จังหวัดในไทย

สื่อดิจิทัล

- บัตรแรบบิท 8.9 ล้านใบ
- จุดบริการรองรับบัตรแรบบิท >5,680 จุด
- แบรนด์ร้านค้าที่รองรับการชำระเงินด้วยบัตรแรบบิท 157 แบรนด์
- ผู้ใช้บริการแรบบิท ไลน์ เพย์ 4 ล้านราย
- ร้านค้าออนไลน์ที่รองรับการชำระเงินด้วยแรบบิท ไลน์ เพย์ 678 ร้านค้า
- ร้านค้าที่รองรับการชำระเงินด้วยแรบบิท ไลน์ เพย์ ผ่าน QR 1,861 ร้านค้า

Property

รายได้จากการดำเนินงาน	639 ล้านบาท
มูลค่าอสังหาริมทรัพย์ภายใต้การดำเนินงาน	28,200 ล้านบาท
• มูลค่าโครงการเชิงที่พักอาศัย	500 ล้านบาท
• มูลค่าโครงการเชิงพาณิชย์	2,500 ล้านบาท
• มูลค่าที่ดินเปล่า	700 ล้านบาท

Services

รายได้จากการดำเนินงาน	449 ล้านบาท
จำนวนร้านอาหารในเครือเชฟแมน	7 ร้าน
จำนวนสมาชิกแรบบิท รีวอร์ดส	3.2 ล้านราย

วิสัยทัศน์

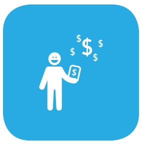
นำเสนอแนวคิด **"ซิตี้ โซลูชันส์"**
ที่ยั่งยืน อันจะนำมาซึ่งวิถีชีวิตที่ดีขึ้น

พันธกิจ

เรามุ่งมั่นที่จะส่งมอบแนวคิด **"ซิตี้ โซลูชันส์"**
ที่โดดเด่นและยั่งยืนแก่ชุมชนเมืองทั่วเอเชีย
ผ่าน 4 ธุรกิจหลักของเรา ได้แก่ ธุรกิจขนส่งมวลชน
สื่อโฆษณา อสังหาริมทรัพย์ และบริการ

ค่านิยม

การส่งมอบความพึงพอใจให้ลูกค้า: ความสำเร็จของเราขึ้นอยู่กับความสามารถของเราในการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ยืนยาว ซึ่งจะสำเร็จได้ด้วยการรับฟัง เข้าใจ และคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า และส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้ เราเป็นองค์กรที่มีความเป็นมืออาชีพ รับผิดชอบ โปร่งใส และมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา



การสร้างมูลค่าของผู้ถือหุ้น: เรามีความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มมูลค่าของผู้ถือหุ้นผ่านการเติบโตของรายได้ และการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เรามีจุดมุ่งหมายที่จะให้ผลตอบแทนระยะยาวที่ดีกว่าการลงทุนอื่นที่มีความเสี่ยงคล้ายกันแก่ผู้ถือหุ้นของเรา

การสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน: ลูกค้าและผู้ถือหุ้นจะได้รับประโยชน์ที่เพิ่มพูนขึ้นอย่างยั่งยืน เราดำเนินธุรกิจในแนวทางปฏิบัติที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าหรือบริการของคู่แข่ง

การพัฒนาชุมชน: เราเป็นส่วนสำคัญของชุมชนที่ดำเนินธุรกิจด้วยแนวคิด “ซิตี้ โซลู ชันส์” ที่ทำให้ลูกค้ามีจิตสำนึกที่ดีต่อชุมชน เราสนับสนุนรายได้และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อทำงานร่วมกับชุมชนและท้องถิ่นในเรื่องการศึกษาและสวัสดิการของเด็ก รวมทั้งส่งเสริมในด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัว

กลยุทธ์และเป้าหมายระยะยาว

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

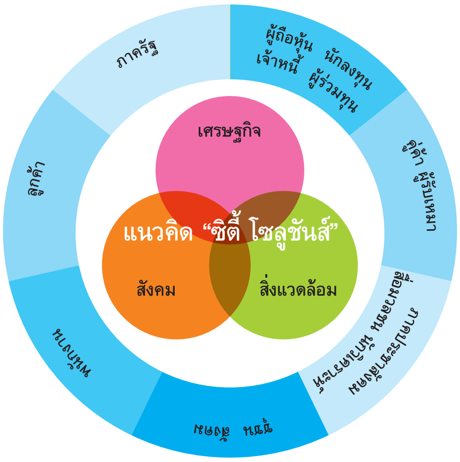
1. ประสบการณ์ในธุรกิจขนส่งมวลชนทางรางที่ยาวนาน
2. การประสานงานภายในอย่างใกล้ชิดระหว่าง 4 กลุ่มธุรกิจ โดยมีธุรกิจระบบขนส่งมวลชนทางรางเป็นหลัก
3. ความแข็งแกร่งด้านการเงิน
4. การใช้นวัตกรรม
5. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มบริษัทจะขยายธุรกิจทั้ง 4 ด้านอย่างสอดคล้องกับการพัฒนาสังคมเมืองของประเทศไทย และนำเสนอแนวคิด “ซิตี้ โซลูชันส์” ที่ครบวงจรและโดดเด่นแก่ชุมชน อันจะนำมาซึ่งวิถีชีวิตที่ดีขึ้น

กลุ่มบริษัทบีทีเอส กับความยั่งยืน

จากการดำเนินธุรกิจที่ผ่านมากลุ่มบริษัทบีทีเอสตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่าการดำเนินธุรกิจต่างๆล้วนมีความซับซ้อนซึ่งเป็นผลมาจากระบบเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปตามเงื่อนไขและกลไกทางการตลาด รวมถึงความต้องการของผู้บริโภค และที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ต้องการเห็นองค์กรแสดงออกถึงความรับผิดชอบที่มีต่อระบบเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในปี 2560/61 กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้ประกาศนโยบายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานให้แก่ 4 กลุ่มธุรกิจได้นำไปปฏิบัติโดยอาศัยประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาตัดสินใจในกระบวนการดำเนินธุรกิจ โดยยึดหลักการดำเนินงานที่โปร่งใสตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม ไม่เพียงเพื่อสร้างผลตอบแทนด้านการลงทุนในระยะยาวเท่านั้น แต่เพื่อสร้างความมั่นคงให้กับสังคมอย่างยั่งยืน

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



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

ด้านเศรษฐกิจ

- การดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจที่ดี
- การสร้างมูลค่าเพิ่มและผลตอบแทนในระยะยาวอย่างยั่งยืน
- การผสานพลังของกลุ่มธุรกิจเพื่อพัฒนาสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง
- การส่งมอบสินค้าและบริการที่ตรงต่อเวลาและเชื่อถือได้
- การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านสิ่งแวดล้อม

- การบริหารจัดการการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ
- การดำเนินนโยบายอนุรักษ์และลดการใช้ทรัพยากร และการบริหารจัดการของเสีย

ด้านสังคม

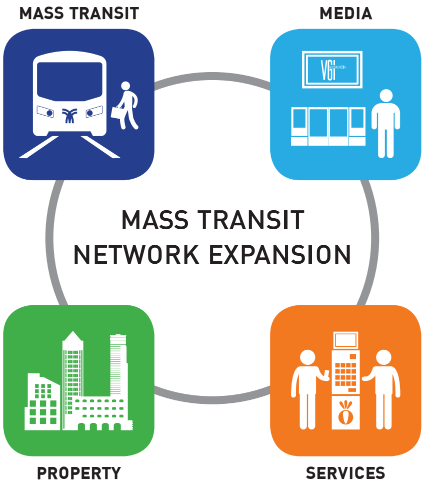
- การบริหารจัดการด้านอุบัติเหตุและความปลอดภัย
- การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม
- การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กร
- การส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคม

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การเคารพสิทธิและดำเนินการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส
- การรับฟังเสียงสะท้อนและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม

กลยุทธ์ความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ภายใต้แนวคิด “ซิตี้ โซลูชั่นส์”

“ผสานพลังและศักยภาพของทั้ง 4 กลุ่มธุรกิจ เพื่อส่งเสริมให้แต่ละกลุ่มธุรกิจ ขยายการลงทุนและเติบโตในพื้นที่ที่มีความเชี่ยวชาญและมีศักยภาพสูง โดยมีธุรกิจระบบขนส่งมวลชน เป็นตัวขับเคลื่อนหลัก”



กลุ่มบริษัทบีทีเอสดำเนินธุรกิจตามกลยุทธ์ความยั่งยืนของกลุ่มบริษัท โดยมุ่งผสานพลังและศักยภาพของทั้ง 4 กลุ่มธุรกิจ (Synergy across Our Business) โดยมีธุรกิจระบบขนส่งมวลชน ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของกลุ่มบริษัทบีทีเอส และเป็นธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในวงกว้าง เป็นตัวขับเคลื่อนหลัก เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์และการบริการที่ลงตัว และตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตของคนเมืองตามแนวคิด **“ซิตี้ โซลูชันส์”**

ปัจจุบัน ระบบขนส่งมวลชนได้พิสูจน์ตัวเองแล้วว่า นอกจากจะช่วยยกระดับภาพลักษณ์ของกรุงเทพมหานครและปริมณฑลขึ้นสู่ความเป็นสากลแล้ว ยังได้ช่วยบรรเทาปัญหาการจราจร และลดการใช้พลังงานในการสัญจรของประเทศในภาพรวมได้เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ ระบบขนส่งมวลชนยังนับเป็นกลไกสำคัญในการกำหนดแนวการขยายตัวของเมือง และเป็นตัวจักรสำคัญที่จะเชื่อมโยงเมืองชั้นนอกเข้าสู่ตัวเมืองชั้นใน โดยใช้เวลาในการเดินทางที่สั้นลง

ด้วยเล็งเห็นความสำคัญในการมีส่วนร่วมกันสร้างรูปแบบของเมืองในอนาคต เพื่อวิถีชีวิตที่สมดุลย์และกลมกลืน การขยายตัวและการจัดระเบียบของเมืองจะช่วยเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับชุมชนเมือง และความเป็นระเบียบนี้เองจะช่วยเป็นปัจจัยรากฐานให้กับการพัฒนาระบบเศรษฐกิจได้ดีขึ้น ด้วยเหตุนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้กำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อให้ทั้ง 4 ธุรกิจหลัก ไม่ว่าจะเป็นระบบขนส่งมวลชน สื่อโฆษณา อสังหาริมทรัพย์ และบริการร่วมกันดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและครอบคลุมในทุกๆ ด้านตามความเหมาะสม ความชำนาญเฉพาะทาง และสอดคล้องกับธุรกิจแต่ละประเภท มุ่งเน้นขยายการลงทุนและเติบโตในพื้นที่ ที่แต่ละธุรกิจมีความเชี่ยวชาญ และมีศักยภาพสูง โดยจะต้องยึดหลักการดำเนินธุรกิจ ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตลอดจนให้ความสำคัญกับการจัดการสิ่งแวดล้อม การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานรวมถึงสังคมและชุมชน และยึดมั่นในการรักษาความสมดุลของเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

มุ่งพัฒนาธุรกิจระบบขนส่งมวลชนเพื่อรองรับความต้องการการเดินทางโดยระบบสาธารณะในกรุงเทพมหานครและจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้น และขยายโอกาสทางธุรกิจไปยังระบบขนส่งมวลชนเส้นทางอื่นๆ ครอบคลุม 515 กิโลเมตร ภายในปี พ.ศ. 2572 ตามแผนงานของรัฐบาล รวมถึงระบบรางอื่นๆ ในอนาคต

มุ่งลงทุนในที่ดิน อสังหาริมทรัพย์เชิงที่พักอาศัย รวมถึงอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์ และธุรกิจโรงแรม ตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าปัจจุบันและเส้นทางในอนาคต ผ่านการร่วมทุนกับพันธมิตรทางธุรกิจที่แข็งแกร่ง และความเชี่ยวชาญชำนาญในภาคธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

มุ่งขยายเครือข่ายสื่อโฆษณาไปยังแพลตฟอร์มออฟไลน์และออนไลน์ที่หลากหลาย เพื่อก้าวสู่การเป็นผู้ให้บริการธุรกิจสื่อนอกบ้านชั้นนำในประเทศไทย และศูนย์กลางสื่อโฆษณาภายใต้ฐานข้อมูลครบวงจรแบบออนไลน์ไปยังออฟไลน์ (O2O Solution)

ทำหน้าที่สนับสนุนเชิงกลยุทธ์ให้กับธุรกิจในส่วนอื่นๆ ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส เพื่อสร้างศักยภาพของธุรกิจให้เติบโตในระยะยาว

การดำเนินการของกลุ่มบริษัทบีทีเอสที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสานต่อความยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ โดยในปี 2560/61 กลุ่มบริษัทได้พิจารณาและกลั่นกรองเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ ทั้ง 17 เป้าหมาย และได้อนุมัติให้มุ่งเน้นผลักดัน 6 เป้าหมายที่สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจและประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญของกลุ่มบริษัทบีทีเอส (Materiality Issues) ที่สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกได้อย่างมีนัยสำคัญ

เป้าหมายที่ 3 การมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี

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

เป้าหมายที่ 8 การจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ

การดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ช่วยส่งเสริมการจ้างแรงงานท้องถิ่นในทุกพื้นที่ที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสดำเนินโครงการ และมีส่วนช่วยส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจทางอ้อมผ่านการจ่ายภาษีแก่ภาครัฐ อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมสังคมที่แข็งแรงซึ่งเป็นรากฐานของเศรษฐกิจในระดับประเทศ ผ่านโครงการเพื่อสังคมที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของชุมชน เพื่อให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีในระยะยาว

เป้าหมายที่ 11 เมืองและถิ่นฐานมนุษย์อย่างยั่งยืน

ระบบขนส่งมวลชนนับเป็นกลไกสำคัญในการกำหนดแนวการขยายตัวของเมือง และเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญที่จะเชื่อมโยงเมืองชั้นนอกเข้าสู่ตัวเมืองชั้นใน กลุ่มบริษัทบีทีเอสเล็งเห็นความสำคัญในการมีส่วนร่วมกันสร้างรูปแบบของเมืองในอนาคต เพื่อวิถีชีวิตที่สมดุลย์และกลมกลืน การขยายตัวและการจัดระเบียบของเมืองจะช่วยเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับชุมชนเมือง และความเป็นระเบียบนี้เองจะช่วยเป็นปัจจัยรากฐานให้กับการพัฒนาระบบเศรษฐกิจได้ดีขึ้น

เป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

จากความผันผวนของราคาพลังงานและข้อจำกัดของแหล่งพลังงาน ส่งผลให้ราคาพลังงานไฟฟ้ามีแนวโน้มสูงขึ้น รวมถึงปัจจัยจากนโยบายระดับสากลตามข้อตกลงปารีสที่มีเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพื่อรักษาการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกให้ต่ำกว่า 2 องศาเซลเซียส กลุ่มบริษัทบีทีเอส ในฐานะผู้ให้บริการระบบขนส่งมวลชนรถไฟฟ้าที่ใช้พลังงานไฟฟ้าเป็นพลังงานหลักในการดำเนินธุรกิจ จึงมุ่งมั่นบริหารจัดการประสิทธิภาพการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อเป็นการช่วยลดการเกิดมลภาวะต่อสภาพแวดล้อม

เป้าหมายที่ 16 สังคมสงบสุข ยุติธรรม ไม่แบ่งแยก

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ยึดมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งส่งเสริมการดำเนินงานของแต่ละธุรกิจในกลุ่มบริษัทบีทีเอสด้วยความโปร่งใสและเคารพสิทธิมนุษยชน นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังผลักดันการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นในทุกกิจกรรมการดำเนินงานของกลุ่มบริษัท

เป้าหมายที่ 17 ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสเชื่อมั่นว่าไม่มีใครหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งสามารถทำทุกอย่างได้เพียงลำพัง ดังที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้กำหนดกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจด้วยการผสานพลังศักยภาพและความเชี่ยวชาญทางธุรกิจของแต่ละกลุ่มธุรกิจเข้าด้วยกัน เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์และการบริการที่ลงตัว และตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตของคนเมืองตามแนวคิด “ซิตี้ โซลูชันส์” นอกจากนี้ยังมองหาพันธมิตรทางธุรกิจและเปิดโอกาสให้แก่องค์กรธุรกิจอื่นร่วมต่อยอดความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ	ความเชื่อถือของการบริการ	การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	การบริหารจัดการอุบัติเหตุและความปลอดภัย	การพัฒนาบุคลากรและดึงดูดผู้มีความสามารถ
ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ	การดำเนินการที่ดีจะสะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กรในด้านความเป็นเลิศในการให้บริการและความปลอดภัยออกสู่สาธารณชน เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากสังคม (License to Operate) และเปิดโอกาสในการต่อยอดทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้อย่างมีนัยสำคัญ	ด้วยจำนวนผู้ใช้บริการในระบบรถไฟฟ้ากว่า 800,000 คนต่อวัน การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด และการเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง เป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ	พลังงานไฟฟ้าเป็นพลังงานหลักในการดำเนินธุรกิจ การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เพียงช่วยลดการเกิดมลภาวะต่อสภาพแวดล้อม แต่ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ และเป็นการบรรเทาความเสี่ยงด้านการขาดแคลนพลังงานในอนาคต	เนื่องจากธุรกิจระบบขนส่งมวลชนรองรับการใช้งานของผู้ใช้บริการในระบบกว่า 800,000 คนต่อวัน รวมถึงผู้สัญจรไปมาบนท้องถนนและชุมชนโดยรอบเส้นทางรถไฟฟ้า ความปลอดภัยนับเป็นเป้าหมายหลักขององค์กรเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ ซึ่งเป็นผู้ให้สัมปทาน ตลอดจนผู้ส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	พนักงาน เป็นทรัพยากรสำคัญที่มีคุณค่าต่อองค์กรและเป็นหัวใจหลักที่ขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จ
แนวทางการบริหารจัดการ	ระบบควบคุมการเดินรถไฟฟ้าจากส่วนกลาง และการเดินรถด้วยระบบสัญญาณควบคุม มีฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน เพื่อให้ระบบการเดินรถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของความตรงต่อเวลาและความปลอดภัยของผู้โดยสารที่ใช้บริการ	กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีการทำงานร่วมกันและผสานศักยภาพภายของธุรกิจในกลุ่มบริษัท เพื่อเพิ่มศักยภาพในการสร้างและตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอย่างแท้จริง โดยมีระบบการตรวจสอบและติดตามเพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	จัดตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานในปี 2557/58 กำหนดนโยบายอนุรักษ์พลังงาน ประเมินศักยภาพการอนุรักษ์พลังงาน กำหนดเป้าหมายและแผนอนุรักษ์พลังงาน ตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติให้เป็นไปตามเป้าหมายและแผนอนุรักษ์พลังงาน รวมถึงทบทวน วิเคราะห์และแก้ไขข้อบกพร่องของการจัดการพลังงาน	คำนึงถึงความสำคัญด้านความปลอดภัยทั้งในกระบวนการดำเนินงาน (Process Safety) ตั้งแต่รูปแบบการก่อสร้างโครงการและความปลอดภัยของบุคคล (Personal Safety) ที่ครอบคลุมถึงผู้ใช้บริการ พนักงานและผู้รับเหมา ผ่านระบบควบคุมความปลอดภัยระดับสากล รวมถึงสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยทั่วทั้งองค์กรผ่านการอบรมและการสื่อสาร	พัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กร โดยดูแลทุกคนอย่างเท่าเทียมบนพื้นฐานของการเคารพสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน ตลอดจนมอบโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความผูกพันและภาคภูมิใจในองค์กร

ประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญ	ความเชื่อถือของการบริการ	การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	การบริหารจัดการอุบัติเหตุและความปลอดภัย	การพัฒนาบุคลากรและดึงดูดผู้มีความสามารถ
เป้าหมาย	เป้าหมายปี 2560/61 • อัตราเฉลี่ยความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสารร้อยละ99.50 • ความเชื่อถือต่อการเดินรถไฟฟ้า 35,000 กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง	เป้าหมายปี 2560/61 กำหนดให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ร้อยละ 76.00	เป้าหมายปี 2560/61 กำหนดปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อระยะทางการเดินรถ-กม.2.8 กิโลวัตต์-ชม.ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km)	เป้าหมายปี 2560/61 • อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร 0.04 ครั้ง/การให้บริการ 1 ล้านเที่ยว • อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน 0.8 ครั้ง/1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน • อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้รับเหมา 1.25 ครั้ง/1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน	เป้าหมายปี 2560/61 กำหนดความพึงพอใจของพนักงาน ร้อยละ 70 ของพนักงานที่มีความพึงพอใจในระดับมาก
ผลการดำเนินงานปี 2560/61	• อัตราเฉลี่ยความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสารร้อยละ 99.85 • ความเชื่อถือต่อการเดินรถไฟฟ้า 87,960 กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง	ระดับความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ร้อยละ 75.40	ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อระยะทางการเดินรถ-กม. 2.68 กิโลวัตต์-ชม.ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km)	• อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร 0.004 ครั้ง/การให้บริการ 1 ล้านเที่ยว • อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน 0 ครั้ง/1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน • อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้รับเหมา 0 ครั้ง/1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน	ความพึงพอใจของพนักงาน ร้อยละ 73.94 ของพนักงานที่มีความพึงพอใจในระดับมาก

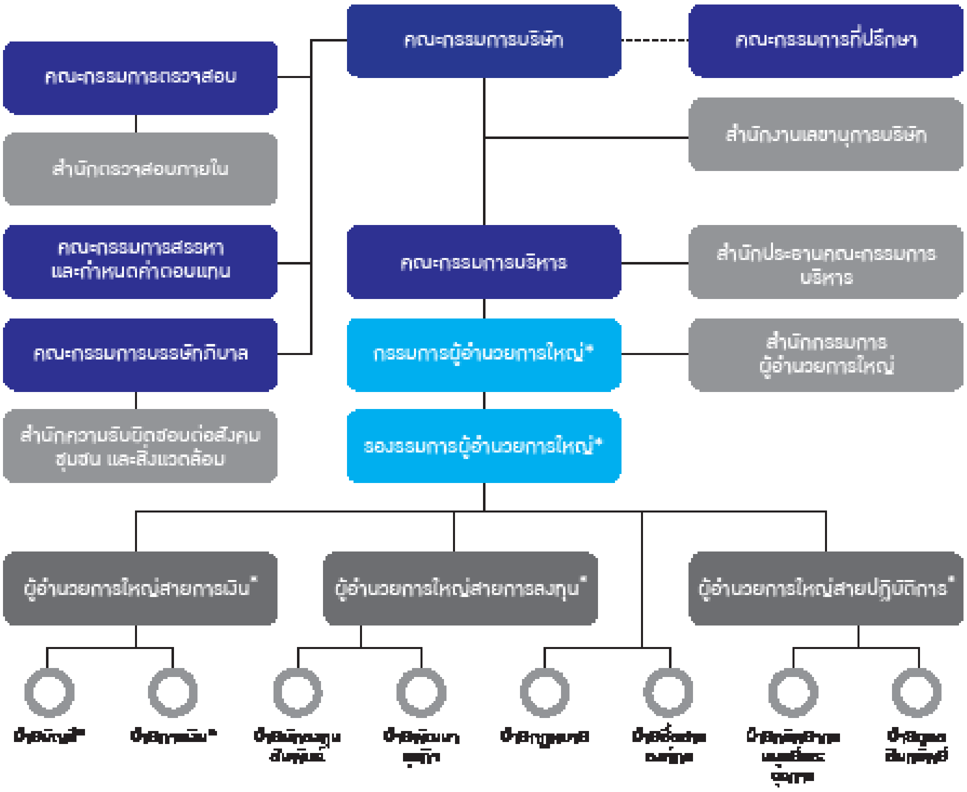
การกำกับดูแลกิจการ

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

คณะกรรมการบริษัทในฐานะตัวแทนของผู้ถือหุ้น มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ ซึ่งมีหลักการและแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ข้อแนะนำของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) และหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้กรอบของวิสัยทัศน์และพันธกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ตามแนวคิด "ซิตี้ โซลูชั่นส์" ซึ่งเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอสที่ถือปฏิบัติมาตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง

คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบให้การดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสเป็นไปอย่างสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจและสังคม ผ่านคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ โดยมีคณะกรรมการบรรษัทภิบาล ทำหน้าที่พิจารณา กำหนด ทบทวน และปรับปรุงนโยบาย คู่มือ และแนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และจริยธรรมของพนักงานในลักษณะที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติสากล และเหมาะสมกับสภาวการณ์และการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอสอยู่เสมอ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ ตลอดจนกำกับดูแลและสื่อสารให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนรับทราบและปฏิบัติตามนโยบาย คู่มือ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่ารูปแบบการบริหารงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

โครงสร้างกรรมการและการกำกับดูแลกิจการ



องค์ประกอบคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อย

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

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

สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่รายงานประจำปี 2560/61 ของบริษัทฯ หัวข้อ “การกำกับดูแลกิจการ” บนเว็บไซต์ http://www.btsgroup.co.th

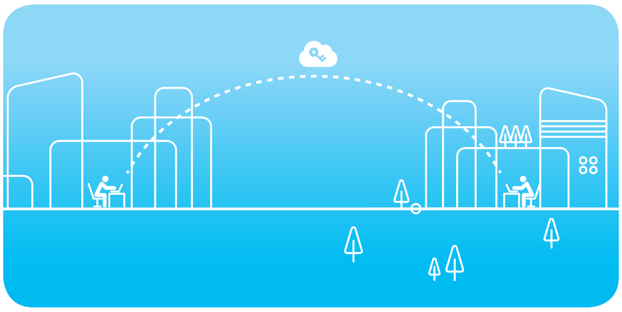
การบริหารจัดการความเสี่ยง

กลุ่มบริษัทบีทีเอสตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงภายใต้ความไม่แน่นอนต่างๆ โดยถือว่าการบริหารความเสี่ยงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของทุกกระบวนการในการดำเนินธุรกิจที่มีความเชื่อมโยงกันทุกระดับในทั้ง 4 กลุ่มธุรกิจ ได้แก่ (1) ธุรกิจระบบขนส่งมลชน (2) ธุรกิจสื่อโฆษณา (3) ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และ (4) ธุรกิจบริการ จึงได้กำหนดเป็นนโยบายการบริหารความเสี่ยงองค์กรที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตาม และมีการแต่งตั้งคณะทำงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ประเมินความเสี่ยงและสนับสนุนการดำเนินการตามนโยบาย และกรอบการบริหารความเสี่ยงตามที่คณะกรรมการบริษัทกำหนด เพื่อกำกับดูแลและสนับสนุนให้การดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงองค์กรสอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจ โดยพิจารณาสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในและภายนอกภายใต้การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของภาวะแวดล้อมตลอดเวลา เช่น ความไม่แน่นอนทางการเมือง ความผันผวนทางเศรษฐกิจ ความคาดหวังที่หลากหลายของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปลี่ยนแปลงระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอันเนื่องมาจากการทำธุรกิจ เป็นต้น รวมถึงนำเสนอข้อเสนอแนะ แนวทางการติดตาม และผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อนำไปดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

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

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

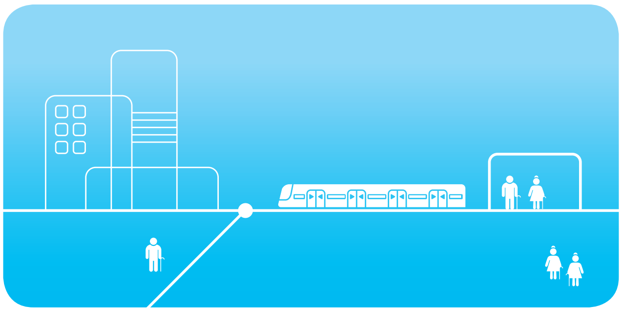
กลุ่มบริษัทบีทีเอสวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) เพื่อจัดเตรียมมาตรการรองรับและตอบสนองต่อความเสี่ยงเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควบคุมผลกระทบต่อกลุ่มบริษัทบีทีเอสในอนาคต จากการวิเคราะห์พบว่า ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) และการเปลี่ยนแปลงทางด้านประชากรศาสตร์ (สังคมผู้สูงอายุและชนชั้นกลาง)



ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security)

ด้วยวิวัฒนาการความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ประกอบกับธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ไม่ว่าจะเป็น ระบบขนส่งมวลชน สื่อโฆษณา และบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ล้วนต้องพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นการละเมิดความปลอดภัยทางไซเบอร์อาจส่งผลต่อการหยุดชะงักทางธุรกิจและการสูญเสียข้อมูลซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของกลุ่มบริษัท รวมถึงความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและอาจก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่คาดคิด เช่น ค่าปรับ หนี้สิน เป็นต้น

ดังนั้น กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้วางแนวทางป้องกันและลดผลกระทบความเสี่ยงดังกล่าว โดย 1) กำหนดระบบการจัดการความปลอดภัยเทคโนโลยี และขั้นตอนการปฏิบัติงานเมื่อเกิดการละเมิดความปลอดภัยทางไซเบอร์ 2) กำหนดมาตรการการกู้คืนข้อมูล เช่น ระบบป้องกันการบุกรุก ไฟร์วอลล์หลายระดับ การป้องกันเซิร์ฟเวอร์ เป็นต้น เพื่อจัดการความปลอดภัยของอินเทอร์เน็ตและภัยคุกคามทางไซเบอร์ 3) ทดสอบระบบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อตรวจสอบช่องโหว่และนำมาใช้ปรับปรุงมาตรการต่างๆ 4) ให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนด้านความมั่นคงสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ



การเปลี่ยนแปลงทางด้านประชากรศาสตร์ (สังคมผู้สูงอายุและชนชั้นกลาง)

ด้วยโครงสร้างประชากรทั่วโลกที่เปลี่ยนแปลง โดยมีแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรผู้สูงอายุ และชนชั้นกลาง ส่งผลให้ความต้องการเข้าถึงบริการของผู้ใช้บริการกลุ่มนี้มีเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้เข้าถึงอย่างง่ายดาย รวมถึงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อรองรับผู้ใช้บริการและผู้สูงอายุจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส การเข้าถึงบริการยากและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เพียงพออาจทำให้ความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจลดลงและเป็นอันตรายต่อการเติบโตทางธุรกิจในระยะยาว

กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้วางแนวทางป้องกันและลดผลกระทบความเสี่ยงดังกล่าว โดย 1) พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ใช้งานและเข้าถึงบริการได้ง่าย 2) ผนวกการออกแบบเพื่อคนทุกกลุ่ม (Universal Design) ไว้ในแผนงานการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อเอื้อต่อการใช้งานของกลุ่มผู้โดยสารทุกกลุ่ม 3) การจัดฝึกอบรมพนักงานเพื่อพัฒนาความสามารถในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุและคนพิการอย่างต่อเนื่อง

สำหรับรายละเอียดของการบริหารความเสี่ยงและสภาวะวิกฤติ สามารถเพิ่มเติมได้จาก รายงานประจำปี 2560/61 ขององค์กร บนเว็บไซต์ www.btsgroup.co.th

ผลการดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ

ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งสร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน ด้วยการให้บริหารที่เป็นเลิศเพื่อส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า บนพื้นฐานของจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจตลอดการดำเนินงาน กลุ่มบริษัทบีทีเอสเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่าความพยายามของเราจะนำมาซึ่งความน่าเชื่อถือต่อสินค้าและบริการ ตลอดจนความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า พร้อมยังมุ่งบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานเพื่อเชื่อมโยงศักยภาพและขีดความสามารถทางการแข่งขันระหว่างกลุ่มบริษัทบีทีเอสและคู่ค้า ด้วยเป้าหมายในการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืนภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัดและผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย 2560/61
	2557/58	2558/59	2559/60	2560/61	
ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Journey On-Time) (ร้อยละ)	99.83	99.84	99.86	99.85	**99.50**
ความเชื่อถือต่อการเดินรถไฟฟ้า (Train Reliability) (กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง)	72,895	71,949	89,076	87,960	**35,000**
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (คะแนน)	78.60	77.60	76.80	75.40	**76.00**

ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ

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

แนวทางการดำเนินงาน

สำหรับแนวทางการจัดการด้านการเดินรถไฟฟ้า บีทีเอสซีดำเนินการผ่านระบบควบคุมการเดินรถไฟฟ้าจากส่วนกลาง (Central Control System) และการเดินรถด้วยระบบสัญญาณควบคุม (Signaling Control System) โดยมีฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน เพื่อให้ระบบการเดินรถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของความตรงต่อเวลาในการเดินรถไฟฟ้าและความปลอดภัยของผู้โดยสารที่ใช้บริการ ซึ่งในปี 2560/61 บีทีเอสซีได้ดำเนินการบริหารงานเชิงรุกเพิ่มเติมภายใต้แผนงานที่กำหนดขึ้น ได้แก่

- การซ่อมบำรุงเชิงรุก (Proactive Maintenance) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยมุ่งเน้นการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลแผนงานการซ่อมบำรุง รวมถึงการจัดการทรัพยากรและติดตามผลการดำเนินงานซ่อมบำรุง เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการระบบขนส่งมวลชน ด้วยรถไฟฟ้ามีความพร้อมในการให้บริการ และลดปัญหาความขัดข้องระหว่างการเดินรถ
- การซ่อมบำรุงใหญ่ตัวรถไฟฟ้า (Train Overhaul) โดยมุ่งเน้นที่ช่วงล่างของตัวรถไฟฟ้า เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการรถไฟฟ้าจะไม่เกิดความขัดข้องและเกิดความปลอดภัยในการเดินรถ
- การตรวจติดตามและการวางแผนจากฝ่ายวางแผนให้บริการ (Service Planning Department) ในด้านต่างๆ เป็นประจำทุกเดือนได้แก่ ปริมาณผู้โดยสารคาดการณ์ในแต่ละเส้นทาง (Line Load) ความสามารถและความเพียงพอสำหรับการให้บริการของอุปกรณ์ เช่น ประตูตรวจสอบบัตรโดยสารอัตโนมัติ เป็นต้น ซึ่งผลจากการตรวจติดตามนั้นจะรายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูงให้รับทราบและพิจารณา เพื่อให้สามารถวางแผนงานในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงาน

บีทีเอสซีได้กำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จในเรื่องความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Journey On-Time) และความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า (Train Reliability) เพื่อใช้สำหรับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในด้านการรักษาเสถียรภาพของความตรงต่อเวลาและความน่าเชื่อถือต่อการเดินรถ ตลอดจนใช้เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานกับผู้ประกอบการระบบขนส่งมวลชนรายอื่นทั้งในและต่างประเทศ สำหรับในปี 2560/61 พบว่า ผลการดำเนินงานสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Journey On-Time) มีค่าเท่ากับร้อยละ 99.85 (เป้าหมายร้อยละ 99.50) และความเชื่อถือต่อการเดินรถ (Train Reliability) มีค่าเท่ากับ 87,960 กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง (เป้าหมาย 35,000 กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง) ทั้งนี้ บีทีเอสซี ยังคงมุ่งมั่นพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงานด้านความตรงต่อเวลาของรถไฟฟ้า

ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร (ร้อยละ)

ผลการดำเนินงานด้านความน่าเชื่อถือต่อการเดินรถ

ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า (กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง)

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์

ด้วยเป้าหมายที่มุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตของคนเมือง ด้วยการสร้างและพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการที่ลงตัว เพื่อตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตของคนเมืองตามแนวคิด "ซิตี้ โซลูชันส์" กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงให้ความสำคัญกับการนำเสนอบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด และการเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง เป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ และกำหนดทิศทางของการดำเนินงานเพื่อให้ธุรกิจนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างลงตัว เหมาะสมกับรูปแบบการใช้ชีวิตและพฤติกรรมการใช้งานที่ปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัย นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังรับฟังทุกเสียงสะท้อนของลูกค้าทุกกลุ่มผ่านช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัยและเป็นระบบ เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การดูแลลูกค้าและการสร้างความพึงพอใจ

แนวทางการดำเนินงาน

การสร้างความพึงพอใจของลูกค้านับว่าเป็นเรื่องสำคัญที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสยึดถือมาตลอด โดยเฉพาะธุรกิจระบบขนส่งมวลชน ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของกลุ่มบริษัทบีทีเอส อีกทั้งยังสะท้อนภาพลักษณ์ของกลุ่มบริษัทบีทีเอสต่อสาธารณชน โดยบีทีเอสซีซึ่งดำเนินธุรกิจระบบขนส่งมวลชน มีการทำงานร่วมกับกลุ่มธุรกิจอื่นๆ ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส เช่น บัตรแรบบิท สื่อโฆษณาและร้านค้าในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เป็นต้น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการสร้างและตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มบริษัทบีทีเอสใส่ใจกับทุกความต้องการของลูกค้าและผู้ใช้บริการโดยมีระบบการตรวจสอบและติดตามเพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยผลการดำเนินงานในปัจจุบันสามารถนำมาเป็นส่วนช่วยในการกำหนดตั้งเป้าหมายสำหรับการดำเนินงานในอนาคต ส่งผลให้เกิดการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่ดีที่สุดของประเทศไทย

การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนที่จะนำเสนอบริการที่ตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้าอย่างเป็นรูปธรรม บีทีเอสซีมีระบบการอบรมเจ้าหน้าที่สถานี นายสถานี เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย รวมถึงเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่ต้องมีการปฏิบัติงานกับลูกค้าและผู้ใช้บริการ โดยได้กำหนดให้พนักงานทุกคนที่ต้องปฏิบัติงานกับลูกค้าและผู้ใช้บริการเข้ารับการอบรมด้านการบริการ หลักสูตรมาตรฐานการบริการ และ หลักสูตรจริยธรรมในงานบริการ เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการต่อลูกค้าและสามารถจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องกับลูกค้าอย่างเหมาะสม

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

บีทีเอสซียังมีนโยบายสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็น กลุ่มครอบครัว กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มนักท่องเที่ยว กลุ่มนักปั่นจักรยาน หรือกลุ่มคนพิการ โดยได้สร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการกลุ่มต่างๆ ด้วยการติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการกลุ่มต่างๆ สามารถเข้าถึงการบริการที่สถานีรถไฟฟ้าได้เหมือนกับผู้ใช้บริการปกติในทุกสถานี รวมถึงการจัดเจ้าหน้าที่สถานีและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ผ่านการอบรมคอยอำนวยความสะดวกและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการกลุ่มต่างๆ อย่างเหมาะสม

ผลการดำเนินงาน

เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ บีทีเอสซีได้จัดกิจกรรมพิเศษในช่วงเทศกาลต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยยกเว้นค่าโดยสารให้แก่ผู้ใช้บริการที่เข้าเกณฑ์ตามเงื่อนไขของกิจกรรม เช่น ในวันเด็ก เด็กที่มีส่วนสูงไม่เกิน 140 เซ็นติเมตร นั่งรถไฟฟ้าบีทีเอสฟรีตลอดทุกเส้นทาง ซึ่งปกติจะยกเว้นค่าโดยสารเฉพาะเด็กที่มีส่วนสูงไม่เกิน 90 ซม. เท่านั้น ในวัน CAR Free Day กลุ่มนักปั่นจักรยานจะได้รับการยกเว้นค่าโดยสาร และการยกเว้นค่าโดยสารให้แก่ประชาชนฟรีตลอดเส้นทางในวันที่ 26 ตุลาคม 2560 ซึ่งเป็นวันพระราชพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพ เพื่อรองรับประชาชนที่จะเดินทางไปร่วมถวายดอกไม้จันทน์ ณ พระเมรุมาศจำลอง ซุ้มถวายดอกไม้จันทน์ และสถานที่จัดพิธีถวายดอกไม้จันทน์ตามวัดต่างๆ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นต้น

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการวัดผลการดำเนินงานด้านต่างๆ และยังได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นประจำทุกปี โดยมอบหมายให้สวนดุสิตโพล ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางและมีความน่าเชื่อถือดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในสถานีรถไฟฟ้าทั้ง 35 สถานี พบว่าผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าปี 2560/61 คิดเป็นร้อยละ 75.40 ซึ่งเป็นอัตราที่ต่ำกว่าปีที่ผ่านมา และต่ำกว่าที่เป้าหมายกำหนด

ผลการดำเนินงานด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ร้อยละ)

จากการวิเคราะห์ผลสำรวจข้างต้น พบว่า คะแนนความพึงพอใจในทุกด้านลดลงเล็กน้อยจากปีที่ผ่านมา แต่สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด ยกเว้นคะแนนความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของราคาค่าโดยสารลดลงอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อเทียบจากปีที่ผ่านมา ทั้งนี้ เป็นเพราะการปรับขึ้นราคาค่าโดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสุขุมวิท และสายสีลม ไม่รวมส่วนต่อขยายของกรุงเทพมหานคร จากราคา 15 — 42 บาท เป็น 16 — 44 บาท ซึ่งส่งผลกระทบต่อค่าครองชีพที่สูงขึ้นของผู้ใช้บริการ ในกรณีนี้ บีทีเอสซีได้ดำเนินการตามข้อกำหนดในสัญญาสัมปทาน ประกอบกับบีทีเอสซีมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและบำรุงรักษาที่เพิ่มสูงขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับการให้บริการผู้โดยสารกว่า 900,000 คนต่อวัน รวมถึงการลงทุนซื้อรถไฟฟ้าเพิ่มอีก 46 ขบวน ๆ ละ 4 ตู้ รวมเป็น 184 ตู้ ซึ่งจะเริ่มทยอยนำเข้ามาในประเทศไทยประมาณต้นปีหน้า การปรับปรุงระบบบัตรโดยสารซึ่งจะเปลี่ยนตู้จำหน่ายบัตรโดยสารเป็นระบบสัมผัส (Touch Screen) ทั้งหมด และสั่งตู้จำหน่ายบัตรโดยสารที่รับธนบัตรด้วยมาติดตั้งในระบบเพิ่มขึ้นอีก 50 ตู้ โดยจะเริ่มทยอยติดตั้งในปลายปี 2561 อย่างไรก็ตาม ผลสำรวจที่ได้จะเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

เรื่องเล่าจากหนูด่วน

การให้บริการคือหัวใจหลักของการดำเนินงานของบีทีเอสซี ดังนั้น บีทีเอสซี จึงให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกกลุ่ม โดยต้องการให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถใช้บริการขนส่งสาธารณะได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มผู้สูงอายุหรือกลุ่มคนพิการ โดยเฉพาะกลุ่มคนพิการนั้น บีทีเอสซีได้อำนวยความสะดวก บีทีเอสซียังคงให้ความดูแลอย่างต่อเนื่อง โดยติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนให้คนพิการสามารถใช้รถไฟฟ้าได้เหมือนผู้โดยสารทั่วไป คือการสร้างทางลาดสำหรับรถเข็นผู้พิการ พื้นผิวต่างสัมผัสบนพื้นบริเวณสถานี อักษรเบรลล์ที่ปุ่มกดลิฟต์สำหรับผู้พิการทางสายตา และการติดตั้งเครื่องออกบัตรโดยสารอัตโนมัติในระดับความสูงที่ผู้พิการนั่งรถเข็นสามารถใช้บริการได้ รวมทั้งพนักงานประจำสถานี และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ผ่านการอบรมด้านการดูแลและช่วยเหลือคนพิการเบื้องต้น จะช่วยอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการที่มาใช้บริการรถไฟฟ้า นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีนโยบายให้ผู้พิการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการยกเว้นค่าโดยสาร เพียงแสดงบัตรหรือสมุดประจำตัวผู้พิการที่ออกโดยสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ภายใต้เงื่อนไขว่าผู้พิการที่เข้ามาใช้บริการในระบบจะต้องได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่สถานี หรือเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยซึ่งผ่านการอบรมด้านการดูแลและช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้พิการ คอยอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยตลอดการเดินทาง ทั้งนี้ ในปี 2560/61 มีผู้พิการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสมากถึง 1,012,113 คน เพิ่มขึ้นกว่า 67,113 คน จากจำนวน 945,000 คน ในปี 2559/60

การจัดการข้อร้องเรียน

แนวทางการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้านับเป็นข้อมูลที่มีค่า และเป็นเสียงสะท้อนต่อคุณภาพการให้บริการของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด กลุ่มบริษัทบีทีเอสจะมีการติดต่อกลับลูกค้าทุกครั้งเพื่อแจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา โดยช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็นได้จัดให้มีช่องทางที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกต่อลูกค้าและผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแจ้งเรื่องผ่านศูนย์ฮอตไลน์ กล่องรับความคิดเห็นประจำสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส อีเมล โซเชียลมีเดีย จดหมาย และเว็บไซต์

ศูนย์ฮอตไลน์ มี 3 ศูนย์

ศูนย์ฮอตไลน์บีทีเอส
02-617-6000

แรบบิท ฮอตไลน์
02-617-8383

แรบบิท รีวอร์ดส ฮอตไลน์
02-618-3777

กล่องรับความคิดเห็นประจำสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส

อีเมล

โซเชียลมีเดีย

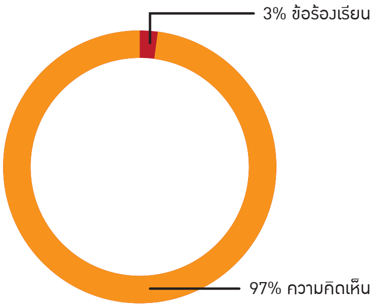
จดหมาย

และเว็บไซต์

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

1. พนักงานที่รับแจ้งเหตุส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการตรวจสอบ
2. ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง (หากจริงต้องดำเนินการแก้ไขพร้อมหามาตรการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ)
3. แจ้งผลให้ลูกค้าทราบ
4. แจ้งผลให้ผู้บริหารที่กำกับดูแลรับทราบ

ผลการดำเนินงาน

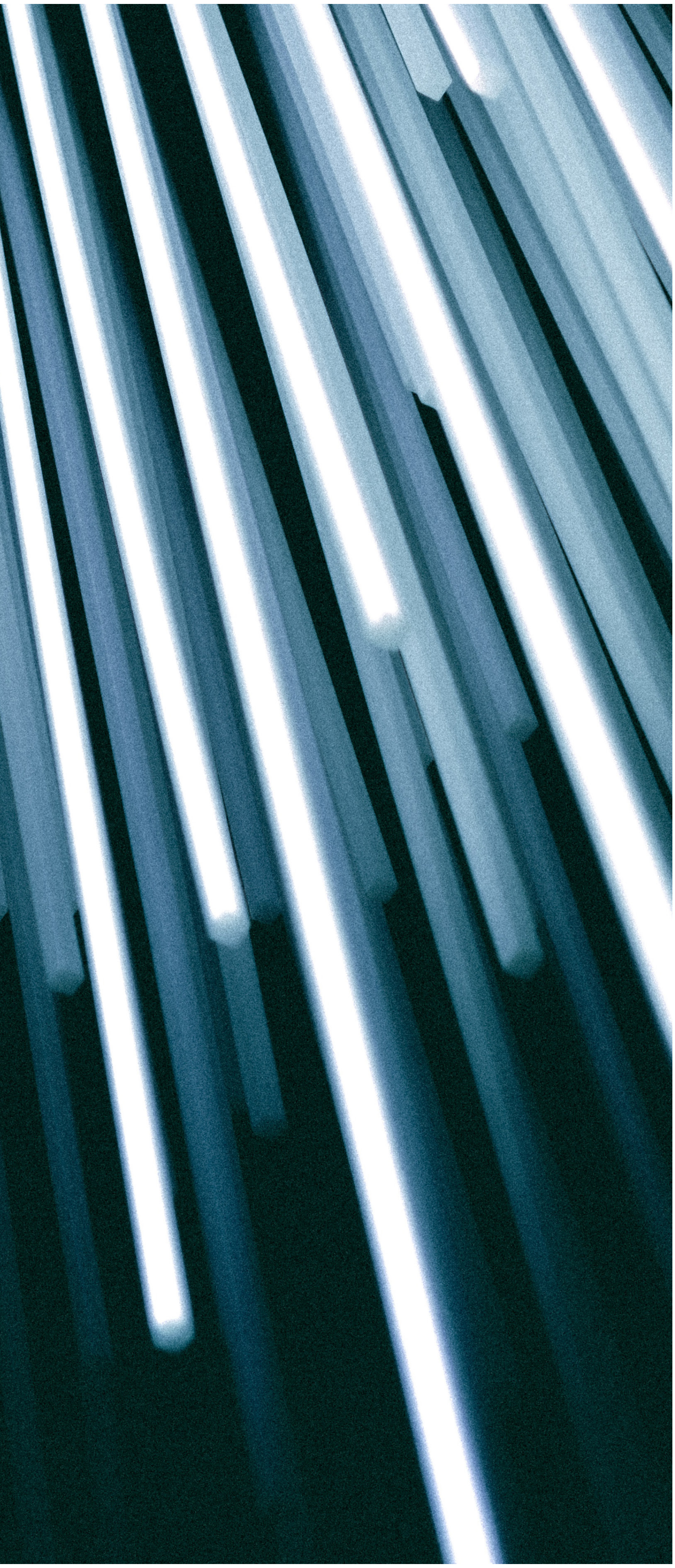


ผลการดำเนินงานด้านข้อร้องเรียน

จำนวนข้อร้องเรียน (ข้อร้องเรียนต่อผู้โดยสาร 1 ล้านเที่ยวคน)

จากช่องทางการรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการ พบว่าในปี 2560/61 มีจำนวนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งหมด 48,746 เรื่อง โดยแบ่งเป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น การติดตั้งบันไดเลื่อน การติดตั้งเครื่องจำหน่ายตั๋วอัตโนมัติเพิ่มเติม การติดตั้งรั้วและประตูอัตโนมัติ เป็นต้น จำนวน 47,379 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.20 การรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 1,367 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.80 ซึ่งในจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับ เป็นข้อร้องเรียนจากความผิดพลาดจากการให้บริการ จำนวน 238 เรื่อง หรือร้อยละ 0.49 จากจำนวนความคิดเห็นทั้งหมด

บีทีเอสซีได้ตั้งเป้าหมายต้องมีจำนวนข้อร้องเรียนน้อยกว่า 2 ข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้โดยสาร 1 ล้านเที่ยวคน โดยปี 2560/61 มีจำนวนข้อร้องเรียน 0.94 ข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้โดยสาร 1 ล้านเที่ยวคน ทั้งนี้ ข้อร้องเรียนทั้งหมดได้รับการแก้ไขครบทุกกรณี หรือ ร้อยละ 100 ของข้อร้องเรียนทั้งหมดและแจ้งผลการปรับปรุงแก้ไขให้กับผู้ร้องเรียน ซึ่งเป็นไปตามดัชนีชี้วัดที่กำหนดไว้



การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

แนวทางการดำเนินงาน

นอกเหนือจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ลูกค้าผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับแล้ว กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังมุ่งพัฒนาระบบการให้บริการบัตรโดยสารให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ครอบคลุมรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนเมือง และเพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตและความสะดวกสบายในการให้บริการเครือข่ายระบบขนส่งมวลชนของประเทศไทยให้ทัดเทียมระดับสากล

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

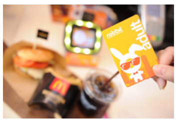
นอกจากนี้ ด้วยลักษณะทางธุรกิจที่ความเชื่อมโยงต่อเนื่องกันระหว่างวีจีไอและแรบบิท กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้ผสานศักยภาพของทั้งสองกลุ่มธุรกิจ เพื่อพัฒนารูปแบบสื่อโฆษณานอกบ้านดั้งเดิมไปสู่ศูนย์กลางสื่อโฆษณาภายใต้ฐานข้อมูลแบบครบวงจร (Data Centric Media Hypermarket) ด้วยการอาศัยฐานข้อมูลพฤติกรรมผู้บริโภคมาใช้ในการวิเคราะห์และวางแผนการใช้สื่อโฆษณาให้กับลูกค้า

ผลการดำเนินงาน

ความเปลี่ยนแปลงของโลกและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลต่อรูปแบบการใช้ชีวิตและการใช้บริการทางการเงินให้มีความหลากหลายมากขึ้น รวมถึงส่งผลต่อความคาดหวังของลูกค้าที่ต้องการบริการที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา และเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูล แรบบิท ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์จึงได้พัฒนาตัวเองให้สามารถรองรับการชำระได้ทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ และพัฒนาต่อยอดบริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง

การชำระเงินแบบออฟไลน์: บัตรแรบบิท

ผู้ให้บริการ E-Money ที่เป็นได้ทั้งบัตรโดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส รถโดยสารบีอาร์ที และยังใช้ชำระค่าสินค้าและบริการกับร้านค้าชั้นนำมากมาย



8.95 ล้านใบ ผู้ถือบัตรแรบบิท ณ 31 มี.ค. 61

157 แบรนด์สินค้าและบริการ

>5,680 จุดบริการบัตรแรบบิท

มูลค่าธุรกรรมผ่านบัตรแรบบิท 5,624 ล้านบาท

การชำระเงินแบบออนไลน์: แรบบิท ไลน์ เพย์

กระเป๋าเงินมือถือที่รวมอยู่ในแอพพลิเคชันส่งข้อความชั้นนำ ที่รองรับบริการการชำระเงินแบบออนไลน์ ผ่านคิวอาร์โค้ท ผ่านเงินสดในกระเป๋าเงินมือถือ รวมถึงผ่านการผูกบัญชีธนาคารและบัตรเครดิต

4 ล้านผู้ใช้งาน

>678 ร้านค้าออนไลน์

มูลค่าธุรกรรมผ่านแรบบิท ไลน์ เพย์ 1,919 ล้านบาท

บริการอื่นๆ

แรบบิทร่วม: การร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น สถาบันการเงิน หรือองค์กรธุรกิจ ที่ต้องการผนวกประโยชน์ใช้สอยของแรบบิทเข้ากันกับบัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือบัตรและอุปกรณ์ชนิดอื่นๆ

จำนวนผู้ถือบัตร 81,172 ราย

มูลค่าสินเชื่อรวม 3.61 ล้านบาท

จำนวนผู้ถือบัตร 3.41 ล้านราย

แรบบิท ไฟแนนซ์: ช่องทางสำหรับการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และประกันภัย ที่รวบรวมหลากหลายผลิตภัณฑ์จากแบรนด์ชั้นนำทางการเงินของประเทศไทย

มูลค่าเบี้ยประกันรวม 23.60 ล้านบาท

rabbit finance

แรบบิท เดลี่: แมกกาซีนออนไลน์ที่มีบทความให้เลือกอ่านหลากหลาย คัดสรรทุกเรื่องราวที่น่าสนใจจากทั่วโลกไว้ในที่เดียว

ผู้ติดตาม 7 ล้านวิวต่อเดือน

rabbit daily

แรบบิท รีวอร์ดส โปรแกรมสะสมคะแนนที่ได้พัฒนาต่อยอดสำหรับผู้ถือบัตรแรบบิท เพื่อสะสมคะแนนจากการใช้จ่ายผ่านผลิตภัณฑ์แรบบิททุกประเภท คะแนนแครอทรีวอร์ดสสามารถนำมาแลกรับของรางวัลและส่วนลดสินค้าและบริการได้

สมาชิกแรบบิท รีวอร์ดส 3.34 ล้านราย

rabbit rewards

แรบบิท อินเตอร์เนท: ผู้พัฒนาธุรกิจการบริการทางด้านสื่อออนไลน์และสื่อโฆษณา

rabbit internet

นอกจากความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และบริการแล้ว กลุ่มบริษัทบีทีเอสจัดโปรโมชั่นราคาค่าโดยสารอัตราพิเศษเฉพาะกลุ่มให้กับลูกค้าและผู้ใช้บริการ

- โปรโมชั่นด้านการเดินทางโดยรถไฟฟ้าบีทีเอส เช่น แรบบิทซีเนียร สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป แรบบิทสำหรับนักเรียนนักศึกษา สำหรับกลุ่มลูกค้าทั่วไปที่ใช้บัตรแรบบิท รับส่วนลดค่าโดยสารเที่ยวละ 1 บาท จากราคาปกติ ตั้งแต่วันนี้ถึง 31 มีนาคม 2562 นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำบัตรแรบบิทคอลเลคชันพิเศษสำหรับนักสะสม
- โปรโมชั่นด้านการใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ ลูกค้าที่ชำระเงินผ่านบัตรแรบบิท หรือ แรบบิท ไลน์ เพย์ จะได้รับส่วนลดค่าสินค้าและบริการ รวมถึงรับคะแนนสะสมแรบบิท รีวอร์ดส เพิ่มเติมจากร้านค้าชั้นนำที่ร่วมรายการ

การใช้ข้อมูลและการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

แรบบิทให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนารูปแบบสินค้าให้มีความหลากหลายและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานเพื่อปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพและเหมาะสมกับพฤติกรรมของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างถูกต้องเหมาะสม อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาและการใช้งานข้อมูลของลูกค้าอย่างระมัดระวัง โดยจัดให้มีนโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ โดยเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์แรบบิท https://card.rabbit.co.th/ แรบบิท รีวอร์ดส https://rewards.rabbit.co.th/rr/privacy และแรบบิท ไลน์ เพย์ https://terms2.line.me/linepay_pp_pp_rabbit?lang=th

นอกจากนี้ แรบบิทยังได้วางมาตรการและแนวทางในการปกป้องความปลอดภัยของข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดการรั่วไหลของข้อมูล โดย

- กำหนดสิทธิพนักงานในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ทำให้พนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบนั้นสามารถตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าได้
- ป้องกันการเชื่อมต่อกันเข้าสู่ระบบจากเครือข่ายสาธารณะและอนุญาตให้เฉพาะบุคคลภายในเข้าถึงระบบโดยผ่านเครือข่ายภายในองค์กรเท่านั้น เพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหล และความเสี่ยงในการละเมิดและการนำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไปใช้อย่างไม่เหมาะสม
- เข้ารหัสข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่รับจากช่องทางต่างๆ และจัดส่งในช่องทางที่ปลอดภัยตามมาตรฐานสากล เพื่อนำมาบันทึกในระบบ CRM Data Warehouse
- ฝึกอบรมพนักงานใหม่ในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และมีการฝึกอบรมประจำปีให้พนักงานทุกคนเพื่อเป็นเน้นย้ำให้มีความตระหนักถึงนโยบายดังกล่าว
- เฝ้าระวังเพื่อตรวจจับความผิดปกติ แก้ไขปัญหา และติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อตรวจสอบความรัดกุมและประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการดำเนินงานดังกล่าว แรบบิทไม่มีกรณีร้องเรียนเรื่องการรั่วไหลของข้อมูลลูกค้าหรือกรณีการละเมิดและนำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไปใช้อย่างไม่เหมาะสม

เรื่องเล่าจากหนูด่วน

แพลตฟอร์มการชำระเงินผ่านมือถือ

แรบบิท ไลน์ เพย์ ร่วมกับ เอ็มเปย์ (mPay) ขยายแพลตฟอร์มการชำระเงินครอบคลุมทุกไลฟ์สไตล์เสริมศักยภาพเพิ่มความแข็งแกร่ง การร่วมมือในครั้งนี้จะทำให้แรบบิท ไลน์ เพย์ เป็นผู้นำอันดับหนึ่งของการให้บริการทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ ที่สามารถผลักดันสังคมไทยไปสู่สังคมไร้เงินสดตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ บริการดังกล่าว สามารถชำระเงินได้ทั้งออนไลน์ ออฟไลน์และจ่ายค่ารถไฟฟ้าได้ และสามารถใช้งานง่าย เพราะไม่ต้องให้ลูกค้ากรอกข้อมูลบัตรเครดิตและบัตรเดบิต ขณะที่การย้ายฐานลูกค้า mPAY มาเป็นฐานลูกค้าของ แรบบิท ไลน์ เพย์ ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านมือถือได้ง่ายเพียงปลายนิ้วมือคลิก

เรื่องเล่าจากหนูด่วน

LINE Beacon

LINE Beacon เป็นความร่วมมือระหว่างวีจีไอและไลน์ประเทศไทย เพื่อทดลองการใช้งานระบบ LINE Beacon ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ใช้ส่งข้อมูลในระยะสั้นผ่านการเชื่อมต่อบลูทูธที่ใช้พลังงานต่ำ โดยเมื่อกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส มีโทรศัพท์มือถือและแอปพลิเคชัน LINE เดินเข้าไปในรัศมีที่มี LINE Beacon ระบบจะส่งข้อมูลตามรูปแบบการใช้งานและความสนใจเฉพาะบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น โปรโมชั่น ร้านอาหารแนะนำ ผ่านแอปพลิเคชัน LINE จากการทดลองระบบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข้อความจาก LINE Beacon มีโอกาสเปิดอ่านและเชื่อมต่อเพื่อเข้าไปติดตามข่าวสารโปรโมชั่นและสิทธิประโยชน์ต่างๆ มากกว่าค่าเฉลี่ยของสื่อโฆษณาออนไลน์อื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อกลุ่มตัวอย่างได้เห็นสื่อโฆษณาออฟไลน์บนสถานีรถไฟฟ้าควบคู่กับข้อความที่ได้ในแอปพลิเคชัน LINE

เรื่องเล่าจากหนูด่วน

ขยายบริการการชำระค่ารถโดยสารผ่านบัตรแรบบิท

แรบบิทได้ขยายบริการการชำระค่าโดยสารระบบขนส่งสารสาธารณะ ผ่านบัตรแรบบิทไปยังระบบขนส่งมวลชนอื่นในจังหวัดต่างๆ ของประเทศไทย

- จังหวัดภูเก็ต ร่วมมือกับบริษัทภูเก็ตพัฒนาเมืองจำกัด โดยบัตรแรบบิทได้เป็นตัวแทนเพียงหนึ่งเดียวในระบบขนส่งรถโดยสารสาธารณะ ซึ่งเป็นระบบขนส่งโดยสารระบบแรกในจังหวัดภูเก็ต

- จังหวัดเชียงใหม่ ร่วมมือไปยังบริษัทรีเจียนนอลทรานซิสท์คอร์เปอร์เรชั่น จำกัด โดยบัตรแรบบิทเป็นตัวแทนในการชำระค่าผ่านทางของระบบขนส่งโดยสารครอบคลุมตัวเมืองเชียงใหม่

- กรุงเทพและปริมณฑล ร่วมกับกรมการขนส่งทางบก และบริษัท ชัยวิเศษ แทร์นสปอท จำกัด โดยบัตรแรบบิทเป็นตัวแทนในการชำระค่าโดยสารรถไมโครบัส สายมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เส้นทางศาลายา-สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต (ทางด่วน)

จริยธรรมการดำเนินธุรกิจ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตามวิสัยทัศน์ของประธานกรรมการในการ "ทำให้ถูกต้อง" (Do it Right) ด้วยตระหนักและเชื่อมั่นว่า เมื่อสามารถดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีแล้ว จะส่งผลให้กลุ่มบริษัทบีทีเอสสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้แก่นักลงทุน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน อันเป็นหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยกลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งเน้นการส่งเสริมให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานขององค์กรปฏิบัติตนตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเต็มกำลังความสามารถภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการดำเนินงาน

จริยธรรมการดำเนินธุรกิจ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสยึดมั่นและมุ่งพัฒนาการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและหลักจริยธรรมธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจและผลตอบแทนอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักเกณฑ์และตลาดหลักทรัพย์ สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย และมาตรฐานสากล โดยกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานทุกคนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส และบริษัทย่อย จะต้องยึดมั่นปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอสอย่างเคร่งครัด

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

นอกจากนี้ ในปี 2560/61 กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังให้ความสำคัญในการสื่อสาร เผยแพร่ เพื่อทำความเข้าใจและให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส และมาตรการ ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่อง เช่น บุคลากรของบริษัทฯ คู่ค้า รวมถึงบริษัทย่อยในกลุ่มบริษัทบีทีเอส เป็นต้น โดยได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้บริษัทย่อยของกลุ่มบริษัทบีทีเอสนำเอาหลักเกณฑ์และมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของกลุ่มบริษัทบีทีเอสไปปฏิบัติตามเพื่อให้แนวทางในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด (มหาชน) และบริษัท ยูซิตี้ จำกัด (มหาชน) ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต ในปี 2560/61

การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งมั่นในการต่อต้านและไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ และส่งเสริมให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน รวมถึงบริษัทย่อยในกลุ่มบริษัทบีทีเอสไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการทุจริตคอร์รัปชันทั้งทางตรงและทางอ้อม ตามที่บริษัทฯ ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption: CAC) โดยได้จัดการอบรมสร้างความเข้าใจในมาตรการการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทฯ ให้แก่บุคลากรขององค์กร ทบทวนปรับปรุงแก้ไขคู่มือบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต นโยบาย มาตรการ แนวทางและขั้นตอนปฏิบัติการในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง พร้อมทั้งตรวจสอบการปฏิบัติงานตามมาตรการและนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยสำนักตรวจสอบภายในเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระบบการป้องกันในเรื่องดังกล่าว นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดให้ผู้บริหารและพนักงานที่รับผิดชอบในส่วนงานนี้เข้าร่วมการอบรม สัมมนา ในหลักสูตรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งจัดโดยองค์กรภายนอก เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทให้มีความรัดกุมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังได้ส่งจดหมายแจ้งคู่ค้าของบริษัทฯ เรื่องการติดต่อธุรกิจตามมาตรการและนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อให้ทราบถึงมาตรการและช่องทางในการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนเรื่องดังกล่าวอีกด้วย โดยในปี 2560/61 คู่ค้าที่มีธุรกรรมกับบริษัทฯ จำนวนร้อยละ 88.12 รับทราบถึงนโยบายและช่องทางรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว และไม่มีข้อร้องเรียนจากคู่ค้าที่เกี่ยวกับการทุจริตผ่านช่องทางร้องเรียน

ช่องทางและการตรวจสอบข้อร้องเรียน

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

ช่องทางแจ้งเหตุ เบาะแส หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน

ช่องทางภายในองค์กร

หนูด่วนชวนชี้ช่อง
ผ่านทางอีเมล: DoItRight@btsgroup.co.th

ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของพนักงาน

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

ช่องทางภายนอกองค์กร
(ดำเนินการโดยบริษัทผู้เชี่ยวชาญรับเรื่องร้องเรียนอิสระ)

สายด่วนหนูด่วนชวนชี้ช่อง (Hotline)
หมายเลขโทรศัพท์ 1 800 292 777
และ +66 (0) 2677 2800

อีเมล: tell@thailand-ethicsline.com

ไปรษณีย์: ตู้ ป.ณ. 2712 ไปรษณีย์บางรัก กรุงเทพฯ 10500

ผลการดำเนินงานด้านจริยธรรมการดำเนินธุรกิจ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสตระหนักถึงเสียงสะท้อนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในปี 2560/61 บริษัทฯ ได้จัดทำการสำรวจการประเมินตนเองของผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ เรื่องการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ประจำปี 2560/61 เป็นปีที่ 2 ต่อเนื่องจากปี 2559/60 ทั้งนี้ จากผลการสำรวจ พบว่า ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติตนตามนโยบายและจริยธรรมของบริษัทฯ อยู่ที่ 84.92/100 คะแนน ลดลง 0.11 จาก 85.03 คะแนน ในปี 2559/60 จากผลการประเมินข้างต้น บริษัทฯ จึงได้พัฒนาแผนที่จะปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ รวมทั้งจัดการอบรมและสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้บริหาร และพนักงานเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

สำหรับการร้องเรียนการกระทำผิดในปี 2560/61 มีข้อร้องเรียนรวมทั้งสิ้น 38 เรื่อง ดำเนินการสอบสวนแล้วเสร็จทั้งหมด ทั้งหมดนี้มีเรื่องการทุจริตคอร์รัปชัน 27 เรื่อง เรื่องที่สอบสวนข้อเท็จจริงแล้วเสร็จ ได้ผลสอบสวนคือ ผิดจริยธรรมธุรกิจ ไม่ปฏิบัติตามระเบียบบริษัท 11 เรื่อง โดยไม่มีมูลค่าความเสียหายที่มีนัยสำคัญ บริษัทฯ ได้ดำเนินการลงโทษโดยให้พ้นสภาพจากการเป็นพนักงาน 27 ราย ลงโทษทางวินัยตามระเบียบของบริษัทฯ 11 รายคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อพิจารณาต่อไป

ผลการดำเนินงานด้านจริยธรรมธุรกิจ

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน			
	2557/58	2558/59	2559/60	2560/61
จำนวนการทุจริตคอรัปชันที่ได้รับการตรวจสอบว่าเป็นจริงของพนักงาน (กรณี)	0	2	0	27*
จำนวนพนักงานที่ถูกไล่ออกด้วยสาเหตุการทุจริตคอรัปชัน (คน)	0	0	0	27*
จำนวนการทุจริตคอรัปชันที่ได้รับการตรวจสอบว่าเป็นจริงของคู่ค้าธุรกิจ (กรณี)	0	0	0	0
จำนวนกรณีการระงับสัญญากับคู่ค้าธุรกิจด้วยสาเหตุการทุจริตคอรัปชัน (กรณี)	0	0	0	0
อื่นๆ				
จำนวนการละเมิดจริยธรรมธุรกิจที่ได้รับการตรวจสอบว่าเป็นจริง (กรณี)	11	5	16	11

* ในปี 2560/61 กลุ่มบริษัทบีทีเอสตรวจสอบพบการกระทำผิดด้านทุจริตคอรัปชันรวม 27 กรณี แบ่งกรณีฉ้อโกงทรัพย์ของลูกค้า 25 กรณี และกรณีปลอมแปลงเอกสารสำคัญ 2 กรณี ซึ่งทั้ง 27 กรณีที่เกิดขึ้น เป็นการตรวจสอบพบความผิดปกติจากเจ้าหน้าที่ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส โดยกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ดำเนินการตั้งกรรมการสอบสวนพนักงานที่กระทำความผิดทั้ง 27 กรณี และตรวจสอบหลักฐานจากกล้องวงจรปิดพบว่าทั้ง 27 กรณีนั้นผิดจริง กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงลงโทษโดยการให้พ้นสภาพการเป็นพนักงาน และดำเนินการตามกฎหมายต่อไป ซึ่งพนักงานที่กระทำผิดทั้ง 27 กรณีเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติ

จากกรณีข้างต้น กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้เพิ่มมาตรการการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานให้รัดกุมมากขึ้น โดยมอบหมายให้หัวหน้างานในฝ่ายงานต่างๆ ดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งถูกกำหนดเป็น KPIs ของหัวหน้างานและฝ่ายงานนั้นๆ นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทยังมอบหมายให้สำนักตรวจสอบภายในเพิ่มความถี่ในการสุ่มตรวจการปฏิบัติของฝ่ายงานที่มีความเสี่ยง รวมถึงเพิ่มหัวข้อการปฐมนิเทศน์พนักงานเข้าใหม่และการอบรมพนักงานปัจจุบันในทุกระดับ เกี่ยวกับเรื่องการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม และการต่อต้านการทุจริตคอรัปชัน เพื่อให้พนักงานตระหนักว่ากลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างยิ่ง

การสนับสนุนองค์กรต่างๆ

ด้วยการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและหลักจริยธรรมธุรกิจอย่างเคร่งครัด กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้การสนับสนุนสมาคมส่งเสริมธุรกิจในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งในปี 2560/61 กลุ่มบริษัทบีทีเอสไม่มีการให้เงินหรือบริจาคให้แก่พรรคการเมืองใดๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

รายชื่อองค์กร	ประเภทองค์กร	ประเด็น	บทบาทขององค์กร	จำนวนเงินที่สนับสนุน (บาท)			
				2557/58	2558/59	2559/60	2560/61
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย	สมาคมทางการค้า	การกำกับดูแลกิจการ	สนับสนุน	125,630.00	109,430.00	118,990.00	106,130.00
สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย	สมาคมทางการค้า	การกำกับดูแลกิจการ	สนับสนุน	-	100,000.00	100,000.00	100,000.00
สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย	สมาคมทางการค้า	การกำกับดูแลกิจการ	สนับสนุน	1,070.00	1,070.00	1,070.00	1,070.00
Information Systems Audit and Control Association (ISACA)	สมาคมทางการค้า	การกำกับดูแลกิจการ	สนับสนุน	4,640.00	4,640.00	4,640.00	4,640.00
Union Internationale des Transports Publics (UITP)	สมาคมทางการค้า	การส่งเสริมธุรกิจระบบขนส่งมวลชน	สนับสนุน	473,600.00	523,360.00	604,400.00	616,880.00
วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยฯ	สมาคมทางการค้า	การส่งเสริมธุรกิจระบบขนส่งมวลชน	สนับสนุน	10,700.00	10,700.00	-	-
สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย	สมาคมทางการค้า	การส่งเสริมธุรกิจระบบขนส่งมวลชน	สนับสนุน	500,000.00	500,000.00	500,000.00	500,000.00
Institute Railway Signal Engineers	สมาคมทางการค้า	การส่งเสริมธุรกิจระบบขนส่งมวลชน	สนับสนุน	3,784.00	3,784.00	3,784.00	3,784.00
สมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย)	สมาคมทางการค้า	การส่งเสริมการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	สนับสนุน	10,000.00	-	-	-
สมาคมโรงแรมไทย	สมาคมทางการค้า	การส่งเสริมธุรกิจโรงแรม	สนับสนุน	4,710.00	4,710.00	4,710.00	4,710.00
สมาชิกสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว	สมาคมทางการค้า	การส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยว	สนับสนุน	4,708.00	4,708.00	4,708.00	4,708.00
รวม				1,138,842.00	1,262,402.00	1,342,302.00	1,341,922.00

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

แนวโน้มการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมถึงความคาดหวังของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตได้อย่างแท้จริง นับเป็นความท้าทายและโอกาสของกลุ่มบริษัทบีทีเอสที่จะต้องเร่งพัฒนาและเตรียมความพร้อมในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น ความร่วมมือจากพันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้าของกลุ่มบริษัทบีทีเอสที่มีคุณภาพและมีศักยภาพ จะเป็นแรงสนับสนุนสำคัญที่ส่งเสริมให้กลุ่มบริษัทบีทีเอสสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตได้อย่างแท้จริง

ยิ่งไปกว่านั้น คู่ค้ายังเป็นส่วนสำคัญต่อความยั่งยืนในห่วงโซ่อุปทานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ซึ่งสามารถก่อให้เกิดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานและความเสี่ยงด้านชื่อเสียงที่อาจส่งผลให้การดำเนินธุรกิจหยุดชะงักได้ เช่น ในกรณีที่คู่ค้าไม่สามารถส่งมอบสินค้าและบริการได้ทันตามกำหนด หรือในกรณีที่คู่ค้าส่งมอบสินค้าและบริการที่ไม่ได้คุณภาพตามที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสกำหนด อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในการให้บริการ เป็นต้น

แนวทางการดำเนินงาน

เพื่อลดความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ กลุ่มบริษัทบีทีเอสกำหนดขั้นตอนและกระบวนการประเมินความเสี่ยงและคัดเลือกคู่ค้าที่มีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ และสามารถส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดขององค์กร รวมถึงวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและประเมินความเสี่ยงด้านธุรกิจ โดยให้ความสำคัญต่อความเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจเป็นหลัก และนำผลการประเมินมาจัดกลุ่มคู่ค้าเพื่อวางแผนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับเสี่ยง

นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังคำนึงถึงบทบาทและหน้าที่ของคู่ค้าซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้กลุ่มบริษัทบีทีเอสสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน โดยในปี 2560/61 กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังได้จัดทำจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้าขึ้น เพื่อเป็นหลักปฏิบัติสำหรับคู่ค้าของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ครอบคลุมด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Environmental, Social and Governance - ESG) เพื่อป้องกันและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสังคมสิ่งแวดล้อมและกลุ่มบริษัทบีทีเอส เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างยั่งยืนตลอดทั้งระบบการจัดซื้อจัดจ้าง (Supply Chain) ของกลุ่มบริษัท

ผลการดำเนินงาน

การประเมินความเสี่ยงและจัดกลุ่มคู่ค้า

กลุ่มบริษัทบีทีเอสจัดการประเมินความเสี่ยงและจัดกลุ่มคู่ค้าเป็นประจำทุกปี โดยใช้กรอบการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ร่วมกับการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย (Spending Analysis) และความสำคัญของคู่ค้าที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ (Critical Supplier) โดยที่ผ่านมามีการแบ่งกลุ่มธุรกิจเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มคู่ค้าทั่วไป (General Supplier) และกลุ่มคู่ค้าโครงการพิเศษ (Special Project Supplier) แต่เพื่อให้การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสครอบคลุมการประเมินความเสี่ยงคู่ค้าด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Environmental, Social and Governance — ESG) สอดคล้องกับคู่มือจริยธรรมคู่ค้าธุรกิจที่จัดทำขึ้นใหม่ กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้ปรับปรุงการจัดกลุ่มคู่ค้าใหม่โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- กลุ่มคู่ค้าทางตรง (Tier 1 Supplier): คู่ค้าผู้ผลิตและจัดจำหน่ายสินค้าและบริการให้กับกลุ่มบริษัทบีทีเอสโดยตรง
- กลุ่มคู่ค้าสำคัญ (Critical Supplier): คู่ค้าผู้ผลิตและจัดจำหน่ายสินค้าและบริการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท เช่น มียอดซื้อสูง เป็นส่วนประกอบสำคัญของสินค้า หรือไม่อาจหาวัสดุ/ผู้ขายรายอื่นมาทดแทนได้
- กลุ่มคู่ค้าที่มีความเสี่ยงด้านความยั่งยืน (High Potential Sustain ability Risk Supplier): คู่ค้าผู้ผลิตและจัดจำหน่ายที่มีแนวโน้มสูงว่าอาจจะก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบจากการดำเนินการที่ไม่เหมาะสมในเชิงสังคม สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแล สำหรับคู่ค้ากลุ่มนี้ นับเป็นปีแรกที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ประเมินความเสี่ยงด้านความยั่งยืนของคู่ค้า โดยได้คัดเลือกคู่ค้าจากกลุ่มคู่ค้าสำคัญมาประเมินความเสี่ยงด้านความยั่งยืนใน 4 ประเด็น ได้แก่

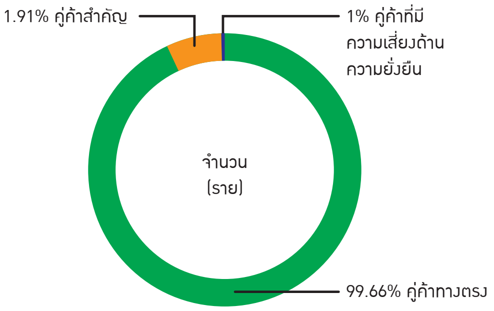
1. เป็นคู่ค้าเพียงรายเดียวที่ให้บริการจึงมีอำนาจต่อรองมากและมีความเสี่ยงที่จะทำผิดกฎหมาย หรือ ความเสี่ยงด้านอื่นๆ ได้ง่าย
2. กระบวนการผลิตเกี่ยวข้องกับสารเคมี มีความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม หากขาดการควบคุมที่ดี อาจส่งผลต่อชุมชนหรือบุคคลที่มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งระบบ
3. ต้องใช้แรงงานจำนวนมากในการให้บริการ มีความเสี่ยงใช้แรงงานผิดกฎหมาย
4. การให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการต้องใช้ความชำนาญเฉพาะพื้นที่ มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยของบุคคลอื่นและอาจทำให้เสียชื่อเสียงหากเกิดเหตุรุนแรง

จากการประเมินและการจัดกลุ่มคู่ค้าของกลุ่มบริษัทบีทีเอส จาก 2 กลุ่มธุรกิจหลัก คือธุรกิจระบบขนส่งมวลชนและธุรกิจสื่อโฆษณา คิดเป็นสัดส่วนรายได้ร้อยละ 93 ของรายได้ทั้งหมดของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ในปี 2560/61 พบว่า มีกลุ่มคู่ค้าทางตรงรวมจำนวน 1,721 ราย มีมูลค่าการจัดซื้อรวม 5,182 ล้านบาท ในจำนวนนี้มีคู่ค้าสำคัญ 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.91 ของจำนวนคู่ค้าทางตรงทั้งหมด มีมูลค่าการจัดซื้อรวม 5,009 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 99.66 ของมูลค่าการจัดซื้อทั้งหมด และมีคู่ค้าที่มีความเสี่ยงด้านความยั่งยืน 11 ราย

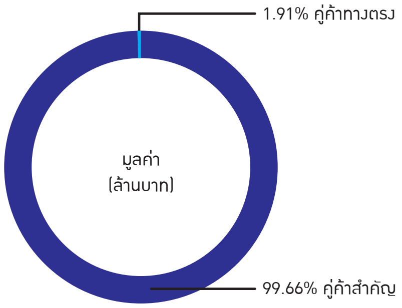
กลุ่มคู่ค้าทางตรง 1,721 ราย มูลค่าการจัดซื้อรวม 5,182 ล้านบาท	คู่ค้าสำคัญ 33 ราย หรือร้อยละ 1.91 ของจำนวนคู่ค้าทางตรงทั้งหมด มีมูลค่าการจัดซื้อรวม 5,009 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 99.66	คู่ค้าที่มีความเสี่ยงด้านความยั่งยืน 11 ราย ซึ่งประเมินจากกลุ่มคู่ค้าสำคัญ

ธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส	ธุรกิจของคู่ค้า	ประเด็นความเสี่ยงด้านความยั่งยืน
ธุรกิจระบบขนส่งมวลชน	ผู้ผลิตรถไฟฟ้าและอุปกรณ์งานระบบ	2 4
	ผู้ให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัย	3
ธุรกิจสื่อโฆษณา	ผู้ผลิตสื่อโฆษณาและงานติดตั้ง	1 2 4
	งานบริการทำความสะอาด	3

สัดส่วนจำนวนคู่ค้าทางตรง คู่ค้าสำคัญ และคู่ค้าที่มีความเสี่ยงด้านความยั่งยืน ปี 2560/61



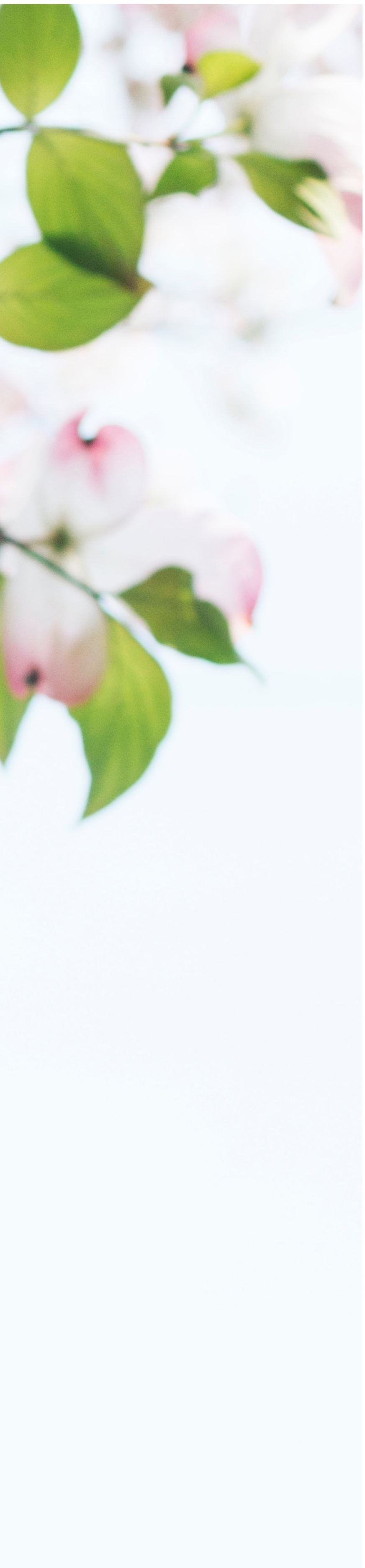
สัดส่วนมูลค่าการจัดซื้อสินค้าและบริการจากคู่ค้าปี 2560/61



ยกระดับความปลอดภัย

ในฐานะผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสและผู้บริหารจัดการสื่อโฆษณาและพื้นที่เชิงพาณิชย์ในระบบขนส่งมวลชนความปลอดภัยนับเป็นเป้าหมายหลักของการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส รวมถึงความปลอดภัยในการทำงานของคู่ค้านับเป็นความเสี่ยงที่สำคัญ การลดการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บและการสูญเสียชีวิตจากการปฏิบัติงานของคู่ค้าจึงเป็นเป้าหมายที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสต้องดำเนินการให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการติดตั้งงานต่างๆ ของคู่ค้าและผู้รับเหมา โดยเฉพาะพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส บีทีเอสซี กำหนดให้ผู้รับเหมา ซึ่งครอบคลุมถึงวีจีไอและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ในระดับหัวหน้าผู้ควบคุมงานทุกรายต้องเข้ารับการอบรมเรื่องมาตรฐานการดำเนินงานอย่างปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส รวมถึงทดสอบความเข้าใจก่อน-หลังการฝึกอบรม เพื่อประเมินประสิทธิภาพของผู้รับเหมาในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยกับองค์กร โดยบริษัทผู้รับเหมาที่ผ่านการทดสอบจะถูกบันทึกผลการผ่านหลักสูตรฝึกอบรมลงโปรแกรม Operation License System เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลของบีทีเอสซี ทั้งนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ความรู้และคำแนะนำแก่คู่ค้าและผู้รับเหมาให้เกิดความปลอดภัยในการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2560/61 คู่ค้าและผู้รับเหมาที่ต้องเข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย



ผลการดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

กลุ่มบริษัทบีทีเอสตระหนักถึงโอกาสในการร่วมส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ด้วยการดำเนินธุรกิจหลักในระบบขนส่งมวลชนซึ่งเป็นระบบการขนส่งคาร์บอนต่ำที่ไม่เพียงแต่ช่วยตอบสนองความเร่งรีบของสังคมในปัจจุบัน หากแต่ยังช่วยลดปัญหามลพิษอันเกิดจากการคมนาคมขนส่งในรูปแบบเดิม กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงมุ่งมั่นพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้พลังงานในการขับเคลื่อนระบบรถไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมตลอดห่วงโซ่คุณค่า เพื่อความยั่งยืนของธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศ

ตัวชี้วัดและผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย 2560/61
	2557/58	2558/59	2559/60	2560/61	
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อรายได้การเดินรถ-กม. (กิโลวัตต์-ชม./ระยะทาง 1 กม.ของตู้โดยสาร)	2.74	2.77	2.72	2.68	<2.80
ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ขับเคลื่อน (กิโลวัตต์-ชม. ต่อ 1,000 ผู้โดยสาร-กม. ต่อเดือน)	44.34	41.89	39.97	39.82	<50
ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ไม่ขับเคลื่อน (กิโลวัตต์-ชม.ต่อวัน ต่อเดือน)	58,390.92	51,361.94	52,291.47	54,435	< 62,000

ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน

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

แนวทางการดำเนินงาน

ด้วยจำนวนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสและเส้นทางส่วนต่อขยายในการให้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้แนวโน้มปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าในการดำเนินธุรกิจเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ บีทีเอสซีจึงมุ่งมั่นบริหารจัดการประสิทธิภาพการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยตั้งเป้าหมายการควบคุมความเข้มข้นการใช้ไฟฟ้าเฉพาะพลังงานไฟฟ้าที่ใช้ในการเดินรถไฟฟ้าไม่เกินค่า 2.8 กิโลวัตต์-ชม.ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km)

เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมาย การใช้พลังงานไม่เกินปริมาณที่กำหนดไว้ ตั้งแต่ปี 2557/58 บีทีเอสซีได้จัดตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน ทำหน้าที่กำหนดนโยบายอนุรักษ์พลังงาน ประเมินศักยภาพการอนุรักษ์พลังงาน กำหนดเป้าหมายและแผนอนุรักษ์พลังงาน ตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติให้เป็นไปตามเป้าหมายและแผนอนุรักษ์พลังงาน รวมถึงทบทวน วิเคราะห์และแก้ไขข้อบกพร่องของการจัดการพลังงาน โดยมีกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (Chief Executive Officer: CEO) ทำหน้าที่เป็นประธาน และมีการจัดประชุมการจัดการด้านพลังงานภายในองค์กร ทุก 3 เดือน โดยมีผู้ตรวจสอบภายนอก (Third Party Audit) ดำเนินการการตรวจสอบและรับรองผลการจัดการด้านพลังงาน และรายงานผลต่อกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) ในเดือนมีนาคมของทุกปี ขณะเดียวกัน เพื่อประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจัดการพลังงาน บีทีเอสซีดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานผ่านดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพการใช้พลังงาน โดยแบ่งดัชนีชี้วัดสำหรับการใช้พลังงานขับเคลื่อน (Traction Power) และดัชนีชี้วัดสำหรับพลังงานไฟฟ้าอาคารต่างๆ พร้อมทั้งมีกระบวนการเก็บข้อมูลวิเคราะห์ความผิดปกติของอัตราการใช้พลังงาน และรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงในการประชุมของคณะกรรมการควบคุมประสิทธิภาพงานปฏิบัติการ (Operation Performance Committee Meeting: OPCS) เป็นประจำทุกเดือน

ผลการดำเนินงาน

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

ความเข้มข้นการใช้ไฟฟ้าในการเดินรถ

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

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

ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ไม่ขับเคลื่อน (กิโลวัตต์-ชม. ต่อวัน ต่อเดือน)

นอกจากนั้น ผลการดำเนินงานในปี 2560/61 บีทีเอสซีสามารถใช้พลังงานขับเคลื่อน และพลังงานในสถานีรถไฟฟ้าลดลงจากปีที่ผ่านมา และต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยพบว่าพลังงานขับเคลื่อนที่ใช้มีค่าเท่ากับ 39.82 กิโลวัตต์-ชม. ต่อ 1,000 ผู้โดยสาร-กม. ต่อเดือน และพลังงานที่ใช้ในสถานีรถไฟฟ้ามีค่าเท่ากับ 54,435 กิโลวัตต์-ชม.ต่อวันต่อเดือน

ผลการดำเนินงานปริมาณการใช้พลังงาน

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย 2560/61
	2557/58	2558/59	2559/60	2560/61	
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมด (เมกะวัตต์-ชม.)	102,834	103,624	102,685	106,079	107,000
• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ขับเคลื่อน (เมกะวัตต์-ชม.)	69,782	70,482	68,988	71,118.05	72,000
• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ไม่ขับเคลื่อน (เมกะวัตต์-ชม.)	33,052	33,142	33,707	34,960.95	35,000
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงจากรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT (กิโลกรัม)	1,335,266	1,364,377	1,370,161	1,016,913.01	1,100,000

ผลการดำเนินงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย 2560/61
	2557/58	2558/59	2559/60	2560/61	
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	56,831	54,500	58,922	59,006	60,690
• ทางตรง (ขอบเขตที่ 1) (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	3,599	3,678	3,830	2,562	2,771
• ทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2) (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	53,232	50,823	55,092	56,444	57,919

หมายเหตุ:

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

การติดตั้งชุดควบคุมความเร็วมอเตอร์ (VSD : Variable Speed Drive)

การติดตั้งชุดควบคุมความเร็วมอเตอร์ (VSD : Variable Speed Drive) สำหรับควบคุมการทำงานของเครื่องเป่าลมเย็น (AHU : Air Handling Unit) ที่อาคารสำนักงาน จำนวนทั้งสิ้น 18 เครื่อง เพื่อช่วยลดภาระการทำงานของมอเตอร์ไฟฟ้าหรือเครื่องเป่าลมเย็น ซึ่งแต่เดิมทำงาน 100% ตลอดเวลา และเมื่อติดตั้งอุปกรณ์ดังกล่าวแล้ว มอเตอร์ไฟฟ้าจะทำงานแปรผันตามภาระทำความเย็นที่เกิดขึ้นจริง ส่งผลให้การใช้พลังงานลดลง 188,281 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี หรือประหยัดเงินได้มากกว่า 680,000 บาทต่อปี

การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศชนิดแยกส่วนที่มีประสิทธิภาพสูง (Spilt Type)

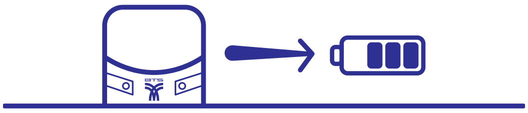
การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศชนิดแยกส่วนที่มีประสิทธิภาพสูง (Spilt Type) ที่สถานีรถไฟฟ้า อาคารสำนักงาน และโรงจอดและซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า เพื่อทดแทนเครื่องปรับอากาศเดิมที่หมดอายุการใช้งาน ซึ่งได้ดำเนินการต่อเนื่องมาโดยตลอด โดยในปีนี้ ได้ทำการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศแบบแยกส่วนเป็นจำนวนทั้งสิ้น 27 เครื่อง ส่งผลให้การใช้พลังงานลดลง 205,982 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี หรือประหยัดเงินได้มากกว่า 750,000 บาทต่อปี

การเปลี่ยนเครื่องยนต์สำหรับรถ BRT

สำหรับโครงการรถโดยสารประจำทางด่วนพิเศษ (BRT) บีทีเอสซี เตรียมดำเนินการเปลี่ยนเครื่องยนต์สำหรับรถ BRT ทั้งหมดจำนวน 25 คัน โดยจะเป็นเครื่องยนต์รุ่นใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อทดแทนเครื่องยนต์เดิมที่เริ่มหมดสภาพการใช้งาน รวมทั้งการซ่อมบำรุงหนักของระบบขับเคลื่อนรถ (Overhaul Transmission Gear Box) ซึ่งจะช่วยลดการใช้ก๊าซ NGV เพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และประหยัดพลังงานเพิ่มมากขึ้น โดยกำหนดเริ่มดำเนินการในปี 2561 และคาดว่าจะแล้วเสร็จในปลายปี 2562

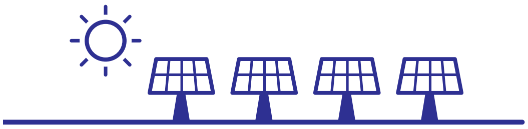
โครงการประหยัดพลังงาน

บีทีเอสซีได้ดำเนินการตามนโยบายการจัดการด้านพลังงาน โครงการประหยัดพลังงานอื่นๆ อีกหลายโครงการ เช่น โครงการขอความร่วมมือปรับตั้งเครื่องปรับอากาศที่ 25 องศาเซลเซียส โครงการปิดไฟฟ้าเมื่อเลิกใช้งาน โครงการปรับปรุงวงจรไฟฟ้า โครงการติดตั้งอุปกรณ์ปิดไฟแสงสว่างอัตโนมัติที่ห้องน้ำสถานี เป็นต้น ส่งผลให้ภาพรวมของการใช้พลังงานตั้งแต่มกราคม-ธันวาคม ปี 2560 ลดลงมากกว่า 424,000 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี หรือประหยัดเงินได้มากกว่า 1,500,000 บาทต่อปี



ระบบกักเก็บพลังงานไฟฟ้าที่รถไฟฟ้าจ่ายกลับคืนสู่ระบบ (Energy Storage System)

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



โครงการติดตั้งแผงโซล่าร์ เซลล์บนหลังคาสถานีรถไฟฟ้า (Solar Roof at Stations)

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

ผลตอบแทนจากการลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม

สกุลเงิน (บาท)	2557/58	2558/59	2559/60	2560/61
เงินลงทุนสำหรับโครงการประหยัดพลังงาน	132,685.00	43,642,170.00	8,434,000.00	1,088,800.00
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	6,502,800.52	18,970,297.70	3,875,018.67	3,066,832.99
ค่าใช้จ่ายทั้งหมด (= เงินลงทุนสำหรับโครงการประหยัดพลังงาน + ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน)	6,635,485.52	62,612,467.70	12,309,018.67	4,155,632.99
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่สามารถลดได้หรือสิทธิประโยชน์ทางภาษี	2,013,933.06	9,243,169.43	1,956,428.69	1,553,056.63

หมายเหตุ: ข้อมูลที่เปิดเผยเป็นข้อมูลจากโครงการประหยัดพลังงานของ BTSC เท่านั้น

การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

ภายใต้เงื่อนไขการเติบโตของภาคอุตสาหกรรม ประกอบกับจำนวนประชากรและผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอย่างจำกัดจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ทุกภาคส่วนต้องตระหนักถึงการเข้าถึงและการนำวัตถุดิบมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อชะลอการขาดแคลนทรัพยากรธรรมชาติในอนาคต รวมถึงลดปริมาณของเสียที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งควบคุมและจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม โดยดำเนินงานผ่านระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นมาตรฐานสากล ISO 14001 และ OHSAS 18001: 2007 รวมถึงกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด

ระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มบริษัทบีทีเอสครอบคลุมการบริหารจัดการประเด็นความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นเรื่องการใช้น้ำและการจัดการของเสียจากการดำเนินธุรกิจ เพื่อควบคุมผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและแสวงหาโอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การบริหารจัดการน้ำ

แนวทางการดำเนินงาน

ทรัพยากรน้ำที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสนำมาใช้นั้นมาจากแหล่งน้ำประปาเป็นหลัก ซึ่งส่วนหนึ่งถูกนำมาใช้ในขั้นตอนการซ่อมบำรุง และดูแลรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ภายในโรงจอดซ่อมบำรุง และอีกส่วนหนึ่งสำหรับการใช้งานทั่วไปในอาคารสำนักงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส สำนักงานย่อยบนสถานีรถไฟฟ้า รวมถึงการใช้งานในร้านค้าเชิงพาณิชย์ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส สำหรับน้ำเสียที่เกิดขึ้น กลุ่มบริษัทบีทีเอสควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคารสำนักงาน ให้เป็นไปตามค่ามาตรฐานควบคุมของการระบายน้ำทิ้งที่กำหนด ภายใต้ระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และ OHSAS 18001: 2007 รวมถึงกฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานและการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยต่างๆ จะถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ และได้รับการตรวจติดตามผลจากฝ่ายความปลอดภัยและฝ่ายคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจัดส่งผลการตรวจวัดต่างๆ ไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องตามระยะเวลาที่กำหนดในกฎหมายและข้อบังคับ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีมาตรการในการบริหารจัดการน้ำ โดยดำเนินโครงการปรับปรุงระบบบำบัดน้ำทิ้ง เพื่อปรับปรุงคุณภาพน้ำก่อนปล่อยคืนสู่ภายนอกและการตรวจสอบระบบเป็นประจำเพื่อให้ระบบทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงวัดคุณภาพน้ำที่บำบัดแล้วก่อนปล่อยคืนสู่ระบบเป็นประจำทุกปี โดยใช้มาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้ง ตามประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อการบำบัดน้ำทิ้งอย่างมีประสิทธิภาพก่อนปล่อยคืนสู่ท่อระบายน้ำ นอกจากนี้ ได้ปรับปรุงระบบบำบัดน้ำทิ้งของร้านค้าบนสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสที่มีสถิติการใช้น้ำสูง จำนวน 8 สถานี ได้แก่ สถานีหมอชิต สถานีอารีย์ สถานีอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ สถานีพญาไท สถานีเพลินจิต สถานีอ่อนนุช สถานีศาลาแดง และสถานีสนามกีฬาแห่งชาติ โดยจากการสุ่มตรวจวัดและติดตามปริมาณสารอินทรีย์ในน้ำที่ผ่านการบำบัดที่สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต พบว่า ค่า BOD (Bio-chemical Oxygen Demand) อยู่ที่ 19.6 mg/L ต่ำกว่าค่ามาตรฐานที่พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 สำหรับอาคารประเภท ก. ซึ่งเท่ากับ BOD ≤20 mg/L นอกจากการดำเนินงานด้านบริหารจัดการน้ำแล้ว กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังมุ่งเน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึงผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงานผ่านหลักสูตรการอบรมและการปฏิบัติงานจริง ผ่านหลักสูตรการอบรมเรื่อง "การให้ความรู้เรื่องสิ่งแวดล้อม" เป็นประจำทุกปี เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานในปี 2560/61 เนื่องจากจำนวนสถานีและร้านค้าบนสถานีรถไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นจากเส้นทางส่วนต่อขยาย กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีปริมาณการใช้น้ำในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส และอาคารสำนักงาน และร้านค้าเชิงพาณิชย์สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปีที่ผ่านมา แต่ยังอยู่ในระดับต่ำกว่า 2 ปีก่อนหน้า

ผลการดำเนินงานปริมาณน้ำใช้

ปริมาณน้ำใช้ทั้งหมด (ลูกบาศก์เมตร)

การบริหารจัดการของเสีย

แนวทางการดำเนินงาน

การบริหารจัดการของเสียของกลุ่มบริษัทบีทีเอสแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ของเสียไม่เป็นอันตรายที่เกิดจากกิจวัตรประจำวันและการอุปโภคบริโภคภายในอาคารสำนักงานและในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส 2) ของเสียอันตรายที่เกิดจากการซ่อมบำรุงเครื่องจักรภายใต้การดำเนินงานของบีทีเอสซี รวมถึงของเสียอันตรายจากการรื้อถอนโครงสร้างร้านค้าและสื่อโฆษณาภายใต้การดำเนินงานของวีจีไอ

สำหรับของเสียไม่เป็นอันตรายที่เกิดจากกิจวัตรประจำวันและการอุปโภคบริโภค กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงานรวมถึงผู้ใช้บริการและผู้เช่าพื้นที่ร้านค้าในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสคัดแยกประเภทขยะก่อนนำไปทิ้งในสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ และนำส่งให้แก่หน่วยงานของกรุงเทพมหานครดำเนินการต่อไป

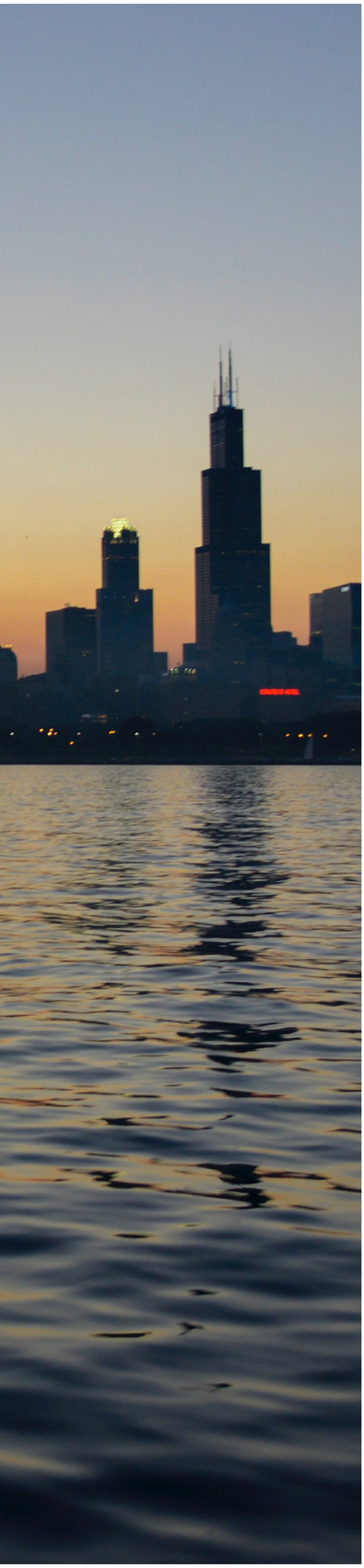
สำหรับของเสียที่เป็นอันตรายซึ่งส่วนมากเกิดขึ้นจากดำเนินธุรกิจ กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีการจัดเก็บของเสียอันตรายในภาชนะบรรจุอย่างถูกต้องตามประเภทของเสียอันตราย พร้อมทั้งจดบันทึกปริมาณและชนิดของของเสียอันตรายแต่ละประเภทก่อนส่งกำจัดอย่างถูกต้อง โดยดำเนินการจัดจ้างบริษัทรับกำจัดของเสียอันตรายที่ขึ้นทะเบียนกับกรมโรงงานอุตสาหกรรม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

ผลการดำเนินงาน

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญกับการซ่อมบำรุงเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อยืดอายุการใช้งานของอุปกรณ์พร้อมๆ กับการลดปริมาณขยะอันตราย รวมถึงจัดทำโครงการคัดแยกขยะและวัสดุที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ขึ้นภายในองค์กร เพื่อลดปริมาณขยะที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้เปิดช่องทางรับข้อร้องเรียนสำหรับชุมชนและผู้ใช้บริการในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส หากได้รับผลกระทบอันเนื่องมาจากการดำเนินธุรกิจขององค์กร ในปีที่ผ่านมาพบว่า ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลกระทบจากการดำเนินงานในด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงานปริมาณของเสียที่ถูกกำจัด*

หมายเหตุ: ของเสียในโรงจอดซ่อมบำรุงเท่านั้น



ผลการดำเนินงาน ด้านสังคม

ผลการดำเนินงานด้านสังคม

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

ตัวชี้วัดและผลการดำเนินงานด้านสังคม

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย 2560/61
	2557/58	2558/59	2559/60	2560/61	
อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร (ครั้ง/การให้บริการล้านเที่ยว)	0.0044	0.0044	0	0.0044	0.04
อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน (ครั้ง/1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน)	0	0	0	0	0.8
ความพึงพอใจของพนักงาน (ร้อยละของพนักงานที่มีความพึงพอใจในระดับมาก)	81.00	72.30	79.80	73.94	>70

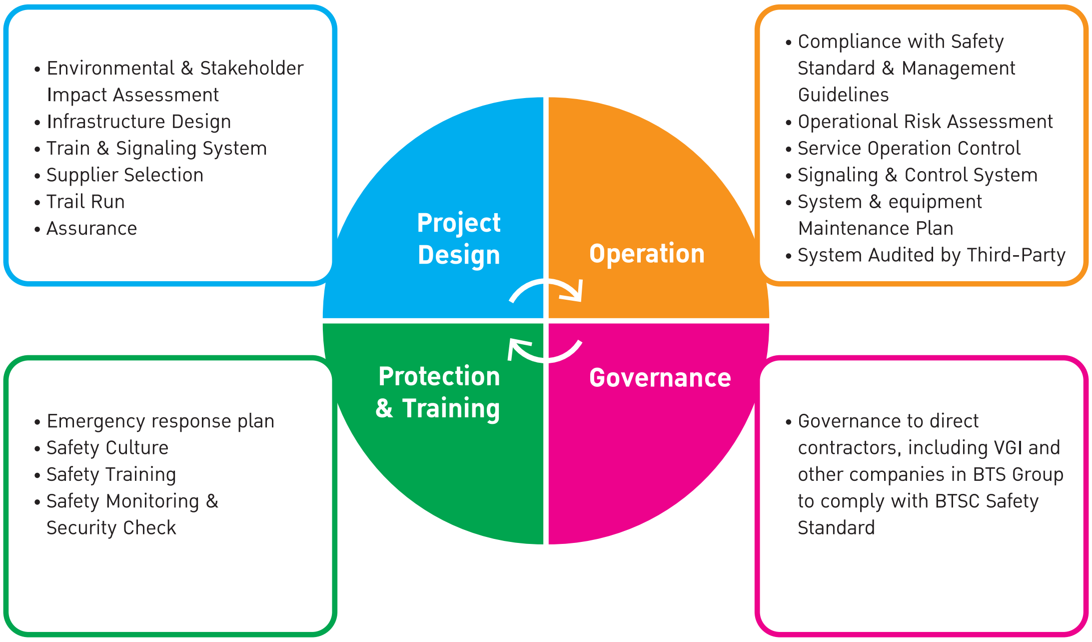
การบริหารจัดการอุบัติเหตุและความปลอดภัย

ในฐานะผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสและผู้บริหารจัดการสื่อโฆษณาและพื้นที่เชิงพาณิชย์ในระบบขนส่งมวลชน ความปลอดภัยนับเป็นเป้าหมายหลักของการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส อีกทั้งยังเป็นดัชนีชี้วัดหลักในการวัดความสำเร็จขององค์กร ซึ่งส่งผลถึงชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างเป็นสาระสำคัญ กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงมุ่งมั่นดำเนินงานตามนโยบายด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะธุรกิจระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้า (บีทีเอสซี) และธุรกิจสื่อโฆษณา (วีจีไอ) ที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างด้วยรองรับการใช้งานของผู้ใช้บริการในระบบกว่า 800,000 คนต่อวัน รวมถึงผู้สัญจรไปมาบนท้องถนนและชุมชนแนวเส้นทางรถไฟฟ้า เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ ซึ่งเป็นผู้ให้สัมปทาน ตลอดจนผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้โดยสารและผู้ใช้บริการ ผู้รับเหมา พนักงานภายในองค์กร รวมถึงชุมชนแนวเส้นทางรถไฟฟ้า

แนวทางการดำเนินงาน

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

กระบวนการดำเนินงานด้านความปลอดภัย



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

ระยะดำเนินงานโครงการ: บีทีเอสซี ดำเนินการด้านความปลอดภัยในการขนส่งผ่านการควบคุมกำกับดูแลของฝ่ายโครงการ (Project Department) ฝ่ายปฏิบัติการ (Operation Department) ฝ่ายบำรุงรักษา (Maintenance Department) ฝ่ายความปลอดภัย (Safety Department) และฝ่ายรักษาความปลอดภัย (Security Report) ให้สอดคล้องกับระบบมาตรฐานต่างๆ ที่องค์กรได้รับ เช่น ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSAS 18001:2007 ระบบจัดการด้านความปลอดภัย (Safety Management System: SMS) ตามข้อกำหนด Best Practice Model (BPM) ของ Ricardo Rail ซึ่งเป็นบริษัทที่เชี่ยวชาญด้านการขนส่งระบบรางและมาตรฐานทางวิศวกรรมของวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย เป็นต้น รวมถึงการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยที่อาจจะเกิดขึ้นจากการให้บริการ และการซ่อมบำรุงเครื่องจักร อุปกรณ์และระบบโครงสร้างพื้นฐานตามแผนการซ่อมบำรุง (Maintenance Activity Plans) ที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการเดินรถไฟฟ้า บีทีเอสซี ดำเนินการติดตั้งระบบที่เรียกว่า Fail Safe System ซึ่งเป็นระบบควบคุมการทำงานของขบวนรถไฟฟ้าขณะเกิดความผิดพลาดในการเดินรถ ให้อยู่ในสถานะหรือตำแหน่งที่ปลอดภัยโดยอัตโนมัติ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานข้างต้นได้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอและรับรองความปลอดภัยเป็นประจำทุกปีจาก Ricardo Rail

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

การกำกับดูแลส่วนงานที่เกี่ยวข้อง: บีทีเอสซี มีมาตรการในการกำกับดูแลผู้รับเหมาที่เข้ามาดำเนินงานในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสอย่างเคร่งครัด ครอบคลุมถึงวีจีไอ ในฐานะที่เป็นผู้ได้รับสัมปทานจากบีทีเอสซี ให้บริหารจัดการสื่อโฆษณาและพื้นที่เชิงพาณิชย์ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส และบริษัทอื่นๆ ในกลุ่มบริษัทบีทีเอสที่ต้องเข้ามาดำเนินงานในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อให้การดำเนินงานด้านความปลอดภัยเป็นไปตามมาตรฐานที่บีทีเอสซีกำหนด

ความปลอดภัยของผู้โดยสาร

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

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร

อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร (ครั้ง/การให้บริการล้านเที่ยว)

หมายเหตุ: อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร =

$$\frac{\text{จำนวนเหตุที่เกิดในรอบ 12 เดือน * 1,000,000 เที่ยวโดยสาร}}{\text{จำนวนผู้โดยสารในรอบ 12 เดือน}}$$

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

สำหรับผลการดำเนินงานที่สะท้อนประสิทธิภาพและความมุ่งมั่นด้านความปลอดภัยในการขนส่ง บีทีเอสซี ได้จัดเก็บข้อมูลทางสถิติผ่านดัชนีชี้วัดอัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารจากอุบัติเหตุ ซึ่งจากการเก็บข้อมูลทางสถิติในปีที่ผ่านมา พบว่า อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารมีค่าเท่ากับ 0.0040 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว ซึ่งดีกว่าเป้าหมายปี 2560/61 ที่กำหนดไว้ และไม่พบว่ามีการเสียชีวิตของผู้โดยสาร

นอกจากนี้ ในกรณีเกิดข้อร้องเรียนด้านความปลอดภัย ข้อร้องเรียนนั้นๆ จะถูกนำเสนอคณะกรรมการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHS Management Committee) เพื่อพิจารณา แก้ไข และหาแนวทางป้องกัน เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม

เรื่องเล่าจากหนูด่วน

การติดตั้งเครื่องกระตุกหัวใจอัตโนมัติ AED ที่สถานี

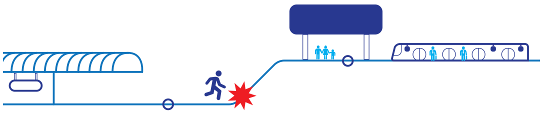
เพื่อความปลอดภัยของผู้โดยสารในกรณีเกิดมีอาการหัวใจวายเฉียบพลัน บีทีเอสซีจึงได้ติดตั้งเครื่องกระตุกหัวใจอัตโนมัติ AED ในสถานีที่มีผู้โดยสารหนาแน่น และมีการสาธิตการใช้งานตลอดจนวิธีการช่วยเหลือผู้ป่วยในการทำ CPR โดยเครื่อง AED จำนวน 10 เครื่อง ถูกติดตั้งไว้ที่สถานีนำร่อง 10 สถานี คือ สถานีหมอชิต อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ พญาไท สยาม ชิดลม อโศก พร้อมพงษ์ อ่อนนุช ช่องนนทรี และสถานีบางหว้า บริเวณใกล้ด้านหน้าห้องปฐมพยาบาลของสถานีที่ชั้นจำหน่ายตั๋ว ซึ่งพนักงานของบีทีเอสได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่อง AED และฝึกฝนในการปฏิบัติช่วยเหลือผู้ป่วยในการทำ CPR จากโรงพยาบาลวิภาวดี

เรื่องเล่าจากหนูด่วน

โครงการก่อสร้างลิฟท์สำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ

เพื่อให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงการใช้บริการรถไฟฟ้าได้อย่างเท่าเทียม ทางกรุงเทพมหานครได้จัดให้มีการติดตั้งลิฟท์เพิ่มเติมอีกจำนวน 52 ตัว

เรื่องเล่าจากหนูด่วน



จากเหตุการณ์ขั้นบันไดเลื่อน 1 ขั้น ที่สถานีรถไฟฟ้าพญาไทหลุดออกจากตำแหน่งทำให้เกิดช่องโหว่ บีทีเอสซีขอชี้แจงกรณีดังกล่าวดังนี้

ขั้นบันไดเลื่อนที่หลุดออกนั้นเป็นบันไดเลื่อนจากชั้นพื้นถนน โดยระหว่างที่เกิดเหตุ ไม่มีผู้ได้รับบาดเจ็บแต่อย่างใด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ประจำสถานีได้เข้าดำเนินการปิดกั้นพื้นที่บริเวณดังกล่าวทันทีหลังจากเกิดเหตุ สำหรับบันไดเลื่อนที่สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสทุกสถานีได้รับการติดตั้งและซ่อมบำรุงจากบริษัทชั้นนำในยุโรปและญี่ปุ่น ซึ่งมีมาตรฐานในระดับสากล และมีกำหนดการตรวจสอบและซ่อมบำรุงเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อความปลอดภัยสูงสุด ส่งผลให้ตลอดระยะเวลาให้บริการ 18 ปี ตั้งแต่เปิดให้บริการไม่เคยมีเหตุการณ์ในลักษณะนี้เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม บีทีเอสซีได้สั่งการพนักงานและผู้รับเหมาที่ดูแลเรื่องการซ่อมบำรุงให้ตรวจสอบการทำงานของบันไดเลื่อนทุกตัวในทุกสถานีเป็นกรณีพิเศษในทันที

และจากการตรวจสอบพบว่าเกิดจากน๊อตยึดสลักลูกขั้นบันไดหลุดออกทำให้แผ่นขั้นบันไดเลื่อนเคลื่อนที่ออกจากตำแหน่ง ซึ่งบีทีเอสซีได้นำเรื่องเข้ารายงานในที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท และมีมาตรการ ตรวจสอบน๊อตยึดสลักและสลักขั้นบันไดเลื่อนทุกชิ้น เปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุด และทำการตรวจสอบบันไดเลื่อนที่เกิดเหตุโดยทันที นอกจากนี้ ได้ทำการตรวจสอบน๊อตยึดสลักและสลักขั้นบันไดเลื่อนรวมถึงโครงสร้างหรืออุปกรณ์ที่มีผลต่อการทรุดตัวของขั้นบันไดเลื่อนทุกตัว เพื่อป้องกันไม่ให้เหตุการณ์ในลักษณะนี้เกิดขึ้นอีก

ความปลอดภัย สุขภาพและอาชีวอนามัย ของพนักงานและผู้รับเหมา

แนวทางการดำเนินงาน

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

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

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

ด้วยจำนวนผู้รับเหมาที่เข้าติดตั้งงานในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสเพิ่มมากขึ้นตามการขยายเส้นทางให้บริการ ในปี 2560/61 บีทีเอสซีร่วมกับวีจีไอ จัดโครงการ Safety Facilitator ขึ้นเพื่อพัฒนาบุคลากรของวีจีไอให้มีความสามารถในการอบรมด้านการดำเนินงานอย่างปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสให้แก่ผู้รับเหมาติดตั้งสื่อโฆษณาและร้านค้าในระบบ เพื่อลดทอนขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานระหว่างกัน อีกทั้งยังเป็นการสร้างบุคลากรด้านความปลอดภัยให้มีเพิ่มมากขึ้น เพื่อส่งต่อและถ่ายทอดวัฒนธรรมความปลอดภัยให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง โดยบีทีเอสซีมีการติดตามและตรวจสอบการอบรมด้านความปลอดภัยที่ดำเนินการโดยวีจีไอเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรฐานการอบรมด้านความปลอดภัยเป็นไปตามที่บีทีเอสซีกำหนด

เรื่องเล่าจากหนูด่วน

การฝึกซ้อมแผนบริหารความเสี่ยง

บีทีเอสซีได้จัดให้มีการฝึกซ้อมแผนบริหารความเสี่ยงและแผนเผชิญเหตุ ของการขนส่งสาธารณะระบบราง ในหัวข้อ 'เหตุขัดข้องทางเทคนิคของระบบราง ก่อนเข้าสถานีราชดำริ โดยมีนายอาคม เติมพิทยาไพสิฐ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม เป็นประธานในการฝึกซ้อม โดยการฝึกซ้อมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความสามารถในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ประสานงานแก้ไขและบรรเทาเหตุการณ์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งกิจกรรมในครั้งนี้เป็นไปตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเพื่อเผชิญเหตุตามแผนบริหารความเสี่ยงและแผนเผชิญเหตุของระบบการขนส่งสาธารณะทางรางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระหว่างกระทรวงคมนาคม หน่วยงาน ภาครัฐและเอกชน จำนวน 12 หน่วยงาน

เรื่องเล่าจากหนูด่วน

โครงการสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินให้กับหน่วยงานบริการฉุกเฉินภายนอก

บีทีเอสซีได้จัดสัมมนาโครงการสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสและระบบรถโดยสารด่วนพิเศษบีอาร์ที” ให้กับหน่วยงานบริการฉุกเฉินภายนอก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่ เจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เจ้าหน้าที่หน่วยแพทย์กู้ชีพ ในเส้นทางรถไฟฟ้า รวมถึงเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเก็บกู้และตรวจพิสูจน์ระเบิด โดยเน้นถึงการรักษาความปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสและระบบรถโดยสารด่วนพิเศษบีอาร์ที การใช้อุปกรณ์ด้านความปลอดภัยบนสถานีเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินและ การตั้งจุดสั่งการ (Command Post) เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานภายนอกในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

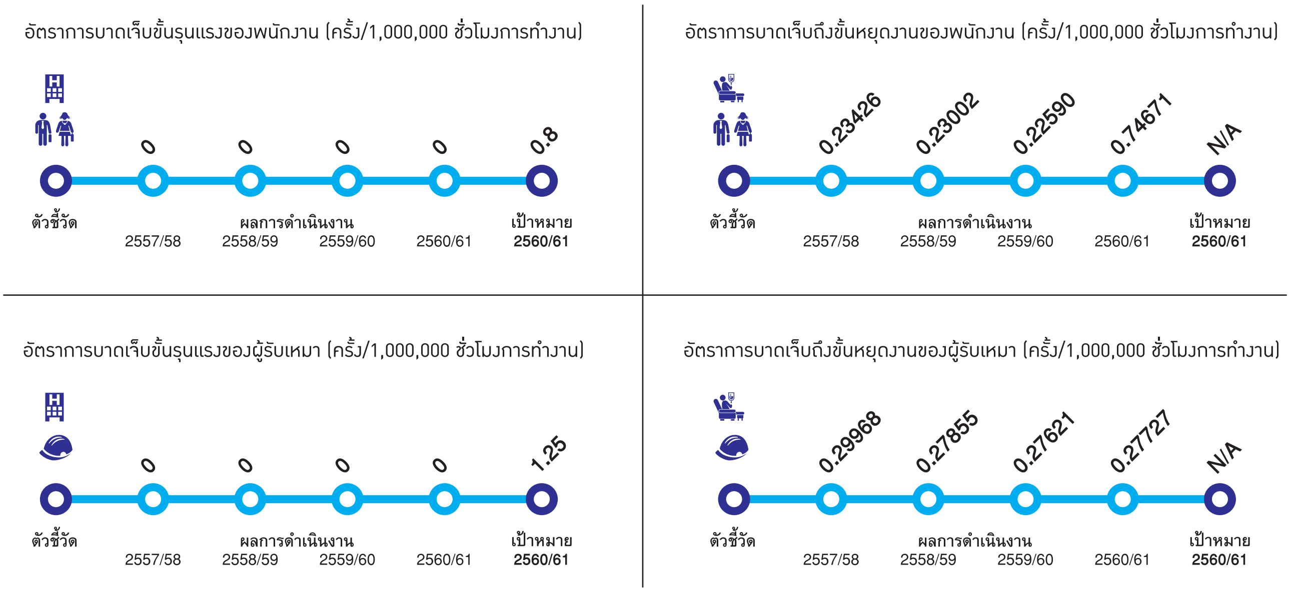
นอกจากการอบรมด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานและผู้รับเหมาอย่างสม่ำเสมอ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังได้ติดตามการเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันและควบคุมโรคจากการทำงาน และยังส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้พนักงานทุกระดับได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี และจัดทำการประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพของพนักงาน (Health Risk Assessment — HRA) และนำผลการประเมินที่ได้มาจัดโปรแกรมตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในกิจกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรค สำหรับบริษัทผู้รับเหมาต้องจัดส่งผลการตรวจสุขภาพของพนักงานทั้งหมด เพื่อจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลของบีทีเอสซีต่อไป

สำหรับพนักงานกลุ่มเสี่ยง เช่น พนักงานควบคุมรถไฟฟ้า ที่ผลการตรวจสุขภาพในบางพารามิเตอร์ที่สำคัญ เช่น น้ำหนัก และระดับน้ำตาลในเลือด ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งพารามิเตอร์เหล่านี้สามารถก่อให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านความปลอดภัยได้ บีทีเอสซี ได้กำหนดให้พนักงานเหล่านี้ต้องบริหารจัดการตนเองแก้ไขให้ผลการตรวจวัดสุขภาพในพารามิเตอร์ที่เกินมาตรฐานกลับเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานโดยเร็วที่สุด โดยมีผู้บังคับบัญชาของพนักงานเป็นผู้ตรวจติดตามผลอย่างใกล้ชิด หากพนักงานเหล่านี้ไม่สามารถแก้ไขผลการตรวจสุขภาพให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานได้ตามเวลาที่กำหนด บีทีเอสซีกำหนดบทลงโทษตั้งแต่ให้พักหน้าที่ชั่วคราวจนถึงขั้นรุนแรงอื่นๆ ต่อไป

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัย สุขภาพและอาชีวอนามัยของพนักงานและผู้รับเหมา

สำหรับผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมา แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสมีประสิทธิภาพ โดยเทียบจากข้อมูลทางสถิติที่ตรวจวัดผ่านดัชนีชี้วัด ได้แก่ อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงานและผู้รับเหมามีค่าเป็นศูนย์ ซึ่งดีกว่าเป้าหมายในปี 2560/61 ที่กำหนดไว้ มีค่าเท่ากับ 0.8 และ 1.25 ครั้งต่อ 1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน ตามลำดับ (มาตรฐานที่ใช้เปรียบเทียบกับระบบ SMRT บาดเจ็บไม่เกิน 3.3 รายต่อ 1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน) ในขณะที่ ในปี 2560/61 จากสถิติพบว่า ไม่มีการเจ็บป่วยจากการทำงาน (Total Recordable Occupational Illness Rate — TROIR) ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ในกรณีเกิดข้อร้องเรียนด้านความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมาผ่านคณะกรรมการความปลอดภัยของบีทีเอสซี ข้อร้องเรียนนั้นๆ จะถูกพิจารณา แก้ไข และหาแนวทางป้องกันโดยคณะกรรมการต่างๆ เช่น คณะกรรมการความปลอดภัย(Safety Management Committee) คณะกรรมการการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHS Management Committee) คณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คปอ) เป็นต้น

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมา



การอบรมความปลอดภัยทำให้รู้ถึงอันตรายในพื้นที่ส่วนต่างๆ ของสถานี ทำให้รู้กฎ ระเบียบของการเข้าพื้นที่ปฏิบัติงาน ทำให้เข้าใจและรู้เรื่องการทำงานที่มีความเสี่ยงสูงเช่นการทำงานบนที่สูง การทำงานในห้องที่มีระบบดับเพลิงอัตโนมัติมากขึ้น ซึ่งทาง BTS มีมาตรการควบคุมที่ทำให้สามารถทำงานได้ปลอดภัยมากขึ้น

นาย โกสิน นิลฉวี

(บ. GroupTech Solution)

หลังจากผ่านการอบรมทำให้มีความเข้าใจในเรื่องข้อควรปฏิบัติและข้อห้ามต่างๆ บนสถานีรถไฟฟ้า BTS มากขึ้น รู้วิธีการเข้าออกพื้นที่ว่าต้องติดต่อใครและมีขั้นตอนอย่างไร ทำให้รู้วิธีการปฏิบัติเวลาเกิดเหตุการฉุกเฉิน รู้ถึงการใช้งานถังดับเพลิงเบื้องต้น ซึ่งสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ด้วย

น.ส. สุวิมล บุตรดี

(พนักงานประจำร้าน Kamart)

สภาพการทำงานและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

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

แนวทางการดำเนินงาน

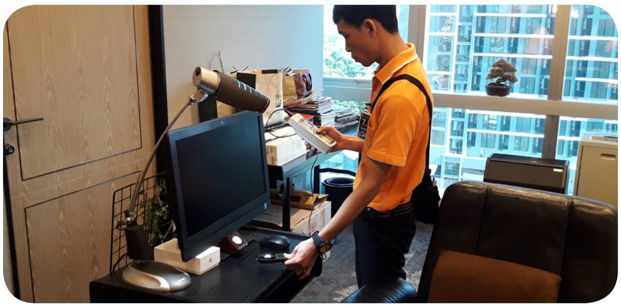
กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อพนักงานบนพื้นฐานของความเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยในปี 2560/61 กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชนขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติในระดับสากลที่สำคัญ ได้แก่ The UN Guiding Principles on Business and Human Rights, The International Bill of Human Rights, The Universal Declaration of Human Rights (UDHR), The International Covenant on Civil and Political Rights (ICCPR), The International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights (ICESCR) และ The ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work เพื่อบริหารความแตกต่างหลากหลาย เช่น เพศ อายุ การศึกษา สัญชาติ เชื้อชาติ สีผิว ศาสนา สิทธิความเป็นพลเมือง โดยมีแนวทางการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมตามตามที่ระบุไว้ในคู่มือจริยธรรมธุรกิจ นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังประเมินความเสี่ยงและวิเคราะห์สถานะด้านสิทธิมนุษยชน (Human Right Risk Assessment and Due Diligence) เพื่อตรวจสอบกระบวนการทำงานและหาแนวทางในการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งสร้างความเข้าใจให้แก่พนักงานมั่นใจว่า พนักงานจะสามารถปฏิบัติตามกระบวนการจัดการในเรื่องนี้ได้อย่างถูกต้องและไม่เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนขึ้น

กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังให้ความสำคัญกับการสร้างเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีให้กับพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานกลุ่มเจ้าหน้าที่สถานีที่ต้องทำงานแข่งกับเวลาและต้องปฏิบัติงานกับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสจำนวนมากในแต่ละวัน เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน พร้อมรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม รวมถึงสุขภาพอาชีวอนามัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานทุกคน โดยในปี 2560/61 กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีมาตรการบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภายใต้การดำเนินงานของฝ่ายความปลอดภัย และรายงานผลการตรวจสอบไปยังคณะกรรมการความปลอดภัย (OPCS) เป็นประจำทุกเดือน โดยการตรวจสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความร้อน แสง เสียง เป็นประจำทุกปี การสุ่มตรวจคุณภาพน้ำดื่มทุก 2 เดือน ตรวจความปลอดภัยอาคารทุก 6 เดือน การตรวจความปลอดภัยไฟฟ้าทุกปี

ตรวจวัดระดับแสงสว่าง

ตรวจวัดระดับเสียง

ตรวจวัดระดับความร้อน



นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังให้ความสำคัญกับการดูแลคุณภาพชีวิตของพนักงานอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารค่าตอบแทนพนักงานอย่างเป็นธรรม เคารพสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน รวมถึงมีการปรับปรุงสวัสดิการให้ครอบคลุมในด้านต่างๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสภาพแวดล้อมให้การทำงาน เพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และเสริมสร้างความมั่นคงในการดำรงชีพของพนักงานและครอบครัว

- **ด้านเศรษฐกิจ**
  - กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
  - ค่ากะ
  - เบี้ยภาระงานและเบี้ยขยัน
  - สหกรณ์ออมทรัพย์
  - การปรับอัตราจ้างประจำปี และการจ่ายโบนัส
  - กองทุนเงินทดแทน
  - สวัสดิการเงินช่วยเหลือ กรณีพนักงานเสียชีวิต
  - พนักงานโดยสารรถไฟฟ้า
- **สุขภาพอนามัย**
  - ประกันชีวิต/อุบัติเหตุ/สุขภาพ
  - ตรวจสุขภาพประจำปี
  - ห้องพยาบาล
  - ศูนย์ออกกำลังกาย และสนามกีฬาในร่ม
  - ประกันสังคม
  - การทดสอบ สมรรถภาพร่างกาย
- **ดูแลครอบครัวของพนักงาน**
  - เงินช่วยเหลือพนักงาน ได้แก่ สมรส คลอดบุตร งานฌาปนกิจศพ
  - ทุนการศึกษาบุตร
- **การพัฒนาทรัพยากรบุคคล**
  - การฝึกอบรม
- **สวัสดิการทั่วไป**
  - เครื่องแบบพนักงาน
  - ห้องอาหาร

ผลการดำเนินงาน

การเคารพสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสยึดมั่นในการเคารพสิทธิมนุษยชน จากนโยบายสิทธิมนุษยชนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ซึ่งส่งเสริมความเท่าเทียมและการจ้างงานที่เป็นธรรม กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้ว่าจ้างพนักงานทั้งเพศชายและหญิงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ โดยในปี 2560/61 สัดส่วนของพนักงานหญิงคิดเป็นร้อยละ 48.48 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด รวมถึงมีการแต่งตั้งพนักงานหญิงให้ดำรงตำแหน่งในระดับบริหารในสัดส่วนร้อยละ 33.72 แบ่งเป็นระดับจัดการร้อยละ 41.01 และระดับผู้บริหารระดับสูง 26.43 ตามลำดับ นอกนี้ ยังมีการแต่งตั้งพนักงานหญิงในดำรงตำแหน่งในระดับบริหารของสายงานที่สร้างรายได้ให้กับกลุ่มบริษัท เช่น สายงานขาย สายงานการตลาด ร้อยละ 58.82 และมีสัดส่วนพนักงานหญิงที่เข้ารับทำงานในปี 2560/61 ร้อยละ 58.69

นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานอย่างเคร่งครัด โดยจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการ (Welfare Committee) ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนฝ่ายพนักงานจากบริษัทต่างๆ จำนวน 17 คน ซึ่งเป็นตัวแทนของพนักงานทั้งหมด เพื่อร่วมหารือประเด็นด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ รวมถึงสิทธิแรงงานอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุก 3 เดือน

โครงการที่โดดเด่นในปี 2560/61

โครงการหนูด่วนชวนขยัน*

มุ่งเน้นและส่งเสริมให้พนักงานประพฤติตนกับปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพเต็มกำลังความสามารถ มีความซื่อสัตย์ภักดีต่อองค์กร มีระเบียบวินัย และมีความภาคภูมิใจในความเป็นพนักงานของบีทีเอสซี เพื่อเป็นขวัญกำลังใจ และเป็นรางวัลแก่พนักงานที่มีวินัย มีความตั้งใจ และทุ่มเททำงาน มีความคิด และสร้างสรรค์งาน มีใจรัก และภักดีต่อองค์กร มีความเสียสละทั้งต่อส่วนรวมและสังคม

พนักงานสามารถสะสมคะแนน และนำคะแนนมาแลกเป็นเงินตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด คะแนนที่พนักงานได้รับในบางปัจจัยจะถูกนำประกอบการพิจารณาปรับเงินเดือน และโบนัส โดยพนักงานสามารถนำคะแนนที่สะสมไว้ไปสมัครเป็นสมาชิกฟิตเนส หรือสามารถนำไปใช้เบิกเป็นทุนการศึกษาบุตรได้อีกด้วย โดยพนักงานที่มีบุตรอยู่ระหว่างการศึกษาตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล 1 ถึงระดับปริญญาตรี สามารถเบิกทุนการศึกษาบุตรได้ 3 คนต่อหนึ่งสิทธิ์ ทั้งนี้ ตั้งแต่ปี 2551-2560 กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ให้ทุนการศึกษาบุตรพนักงานไปแล้ว 4,405 ทุน เป็นเงิน 45,134,000 บาท และมีบุตรพนักงานจบการศึกษาระดับปริญญาตรีไปแล้วจำนวน 45 ราย

เรื่องเล่าจากหนูด่วน

ศูนย์ออกกำลังกายและสนามกีฬาในร่ม

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

โครงการศูนย์รับฝากบุตรพนักงานบีทีเอส (BTS Child Care Center)

เพื่อช่วยลดภาระการดูแลบุตรในช่วงที่พนักงานยังคงปฏิบัติงานอยู่ในเวลาทำงาน บีทีเอสซีจึงจัดตั้งศูนย์รับฝากบุตรพนักงานบีทีเอส เพื่อรับดูแลบุตรพนักงานที่มีอายุระหว่าง 3 - 11 ปี ในช่วงวันจันทร - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 14.30 - 17.30 น. โดยจัดเจ้าหน้าที่สำหรับดูแลบุตรพนักงาน พร้อมกิจกรรมเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์กับเด็กๆ รวมถึงการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ทั้งนี้ ตั้งแต่เปิดให้บริการศูนย์รับฝากบุตรพนักงาน ในช่วงปิดภาคเรียน มีบุตรพนักงานเข้ารับบริการเฉลี่ย 10 คนต่อวัน และในช่วงเปิดภาคเรียน มีบุตรพนักงานเข้ารับบริการเฉลี่ย 3 คนต่อวัน

BTS Kids Camp

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

ห้องอาหาร

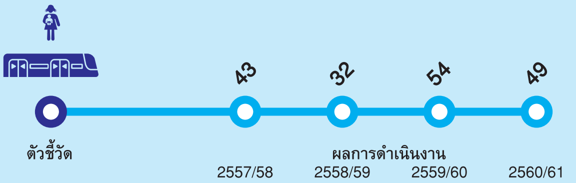
ตั้งอยู่ที่ชั้น 4 อาคารบีทีเอส ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่หลากหลายและเหมาะสมต่อคุณค่าโภชนาการ เพื่อความสะดวกสบายสำหรับพนักงาน

โครงการ Healthy Workplace

บีทีเอสซีดำเนินโครงการ Healthy Workplace ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 เพื่อส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีความสะอาด ปลอดภัย น่าอยู่ และเป็นระเบียบ อีกทั้งยังช่วยหล่อหลอมวัฒนธรรมแห่งคุณภาพและความปลอดภัย (Quality and Safety Culture) ให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงความปลอดภัยในการดำเนินงาน ตลอดจนการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานโครงการดังกล่าวในปี 2560/61 บีทีเอสซี ไม่มีอุบัติเหตุเกิดขึ้นกับพนักงานในพื้นที่ทำงานที่ร่วมโครงการ

ผลการดำเนินงานด้านสภาพการทำงานและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (คน)



การพัฒนาบุคลากรและดึงดูดผู้มีความสามารถ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสเชื่อมั่นว่า พนักงาน เป็นทรัพยากรสำคัญที่มีคุณค่าต่อองค์กร และเป็นหัวใจหลักที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้น กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กร โดยดูแลพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมบนพื้นฐานของการเคารพสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานทุกคนพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง ผ่านการฝึกอบรมจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อพัฒนาทักษะในด้านต่างๆ ตามลักษณะงานอย่างเหมาะสม อันจะนำมาซึ่งทรัพยากรบุคคลที่องค์กรต้องการและรองรับความต้องการทางธุรกิจนอกจากนี้ ยังส่งเสริมและมอบโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกันเพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความผูกพันและภาคภูมิใจในองค์กร ซึ่งส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาบุคลากร

แนวทางการดำเนินงาน

กลุ่มบริษัทบีทีเอส มุ่งมั่นปรับปรุงรูปแบบการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้กลยุทธ์การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน (Competency Management Strategy) และระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานและบริหารผลงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการเติบโตทางธุรกิจ

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

กลุ่มบริษัทบีทีเอส จัดหลักสูตรฝึกอบรมภายในและภายนอกที่หลากหลาย เพื่อเสริมความรู้และความสามารถของผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ นอกจากนี้ ยังพัฒนาและส่งเสริมให้พนักงานที่มีความรู้และประสบการณ์จากการฝึกอบรมเป็นวิทยากรภายใน เพื่อถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ทำงานจริงให้แก่เพื่อนพนักงานคนอื่นนำไปต่อยอดในการทำงานต่อไป อีกทั้งยังเป็นการสร้างคุณค่าให้แก่พนักงานที่ได้รับคัดเลือกเป็นวิทยากรมีความภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งเป็นการช่วยสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของพนักงาน

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

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2560/61 กลุ่มบริษัทบีทีเอสกำหนดเป้าหมายชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานจำนวนเท่ากับ 37ชั่วโมงต่อคน โดยผลการดำเนินงานพบว่าจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานมีค่าสูงถึง 69 ชั่วโมงต่อคน ซึ่งเกินว่าที่เป้าหมายกำหนด พร้อมกันนี้พนักงานทุกคนที่เข้าอบรม หรือร้อยละ 100 ได้ทำการตอบแบบสำรวจภายหลังการฝึกอบรม ซึ่งพบว่ามีค่าความพึงพอใจเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ 89.43

ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาบุคลากร

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงาน (ชั่วโมง/พนักงาน)

ความพึงพอใจของพนักงานจากการฝึกอบรม (ร้อยละ)

โครงการฝึกอบรมพนักงาน

หลักสูตร Risk Assessment for System Assurance Process สำหรับวิศวกรที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ หรือ การซ่อมบำรุง และเกี่ยวข้องกับงานด้านความปลอดภัยของระบบการเดินรถไฟฟ้า

รายละเอียดหลักสูตร: เป็นหลักสูตรการวิเคราะห์ผลกระทบที่เกิดจากข้อบกพร่องของอุปกรณ์ในระบบรถไฟฟ้า และภาวะวิกฤต ช่วยให้ผู้อบรมสามารถระบุอันตรายของระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบระบบราง การปฏิบัติการและการซ่อมบำรุง การวิเคราะห์ผลกระทบความล้มเหลว การระบุเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่อาจจะทำให้เกิดการบาดเจ็บหรือทรัพย์สินเสียหาย จากกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและวิศวกรรม การซ่อมบำรุง การปฏิบัติการ รวมถึงการจัดทำมาตรการเชิงป้องกันและมาตรการเชิงลดผลกระทบ ตลอดจนกระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงปริมาณ การวิเคราะห์จำนวนและตัวเลขที่มีผลกระทบต่อการระบุความเสี่ยง

ระยะเวลาอบรม: 9 ชั่วโมง

จำนวนผู้เข้าอบรม: 23 คน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรบ: ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ไปพัฒนาต่อยอดเข้ากับกระบวนการปฏิบัติงานในงานออกแบบระบบรถไฟฟ้าและงานซ่อมบำรุง เพื่อการวิเคราะห์ การบริหารจัดการความเสี่ยงและการควบคุมผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลังจากการอบรมหลักสูตรดังกล่าว ในปี 2560/61 บีทีเอสซีไม่มีเหตุการณ์อันตรายเกิดขึ้นกับผู้โดยสาร ที่เกิดจากความบกพร่องในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เมื่อไม่มีเหตุการณ์เกิดขึ้น ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องว่าจ้างที่ปรึกษาระบบรางเข้ามาให้คำปรึกษาในการแก้ไขความผิดพลาด ส่งผลให้บีทีเอสซีสามารถลดค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างที่ปรึกษาระบบราง ซึ่งมีค่าใช้จ่ายประมาณ 500,000 บาทต่อครั้ง

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

หลักสูตร Communication Channel Management (CCM) สำหรับพนักงานกลุ่มงานขายสื่อโฆษณา

รายละเอียดหลักสูตร: เป็นหลักสูตรการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารในวงการอุตสาหกรรมสื่อโฆษณา การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามความทันสมัยทางเทคโนโลยี เพื่อวางแผนสื่อโฆษณาของลูกค้าโดยใช้เครื่องมือและช่องทางต่างๆ ให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการประเมินศักยภาพของสื่อโฆษณาหลังจากใช้จริงเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

ระยะเวลาอบรม: 33 ชั่วโมง

จำนวนผู้เข้าอบรม: 28 คน

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

การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ

แนวทางการดำเนินงาน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญกับการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ เพื่อรองรับการเติบโตทางธุรกิจในระยะยาว จึงได้ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งนอกเหนือจากการสรรหาผู้ที่มีความสามารถในตลาดแรงงานปกติแล้ว กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถโอนย้ายงานตามความถนัดและความสนใจ รวมถึงมีการสรรหาบุคลากรจากภายในองค์กร เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าดำรงตำแหน่งที่ว่างทั้งในระดับพนักงานและระดับบริหาร โดยพนักงานภายในที่สนใจจะต้องเข้าสู่กระบวนการสรรหาเช่นเดียวกับบุคคลภายนอก ในปี 2560/61 มีตำแหน่งที่เปิดรับทั้งหมด 528 ตำแหน่ง มีพนักงานภายในได้รับคัดเลือกเข้าดำรงตำแหน่งที่ว่างจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 29.36 ของตำแหน่งที่เปิดรับสมัครทั้งหมด

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

ผลการดำเนินงาน

กลุ่มบริษัทบีทีเอส เชื่อมั่นว่าการมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นเราจึงเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ โดย ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี เพื่อดูแลรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรในระยะยาว เติบโตไปพร้อมกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยประเด็นในการสำรวจความพึงพอใจครอบคลุมด้านต่างๆ อาทิ ด้านการรับรู้ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม เป็นต้น

ทั้งนี้ในปี 2560/61 พนักงานจำนวนร้อยละ 88.63 ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ ผ่านทางระบบออนไลน์ แบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบของพนักงานที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งในการมีส่วนร่วมพัฒนาองค์กร จากผลการสำรวจพบว่า พนักงานร้อยละ 73.94 มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งเป็นอัตราที่ต่ำกว่าปี 2559/60 ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก อยู่ที่ 79.80 แต่สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด ทั้งนี้ เป็นผลสืบเนื่องมาจากความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารที่ต้องการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร นอกจากนี้ ในปี 2560/61 อัตราการลาออกของพนักงานโดยสมัครใจมีค่าร้อยละ 9.67 ซึ่งลดลงจากปีที่ผ่านมาซึ่งมีค่าร้อยละ 14.37 และมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง

Re-Employment Program

ในแต่ละปีมีพนักงานที่อายุครบเกษียณจำนวนมาก และพนักงานหลายคนเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งยังสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและถ่ายทอดวิธีการทำงานแก่พนักงานรุ่นหลังได้เป็นอย่างดี กลุ่มบริษัทบีทีเอสเล็งเห็นความสำคัญของการรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหล่านี้ไว้เพื่อสร้างคุณค่าแก่องค์กรต่อไป จึงได้จัดโครงการ Re-Employment Program ขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้มีการจ้างงานหลังเกษียณอายุ ทั้งนี้จะพิจารณาจากความเหมาะสมของลักษณะงาน และจำนวนพนักงานที่เกษียณอายุในแต่ละปี ในปี 2560/61 มีจำนวนพนักงานที่ได้รับการจ้างงานต่อจำนวน 8 ท่าน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นระดับบริหาร

ผลการสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน

ความพึงพอใจของพนักงาน (ร้อยละของพนักงานที่มีความพึงพอใจในระดับมาก)

ร้อยละของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม

อัตราการลาออกของพนักงาน

อัตราการออกจากงาน (ร้อยละของพนักงานทั้งหมด)

อัตราการลาออกโดยสมัครใจ (ร้อยละของพนักงานทั้งหมด)

การพัฒนาสังคมและชุมชน

ภายใต้วิสัยทัศน์ที่นำเสนอแนวคิด "ซิตี้ โซลูชั่นส์" ให้กับสังคม ประกอบกับเจตนารมณ์ที่ต้องการสานต่อเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมในฐานะองค์กรภาคประชาชนอันเป็นส่วนหนึ่งที่ต้องทำประโยชน์เพื่อตอบแทนสังคมเพราะสภาพความเป็นอยู่ที่ดีทางเศรษฐกิจและสังคมต่างมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินของธุรกิจ ดังนั้นการสร้างรากฐานทางธุรกิจให้แข็งแกร่งและยั่งยืนจึงจำเป็นจะต้องดำเนินควบคู่ไปกับการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของสังคม ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีเป้าหมายที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคม โดยมุ่งเน้นการพัฒนาใน 3 ด้าน ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ (Public Health) การศึกษาที่มีคุณภาพ (Quality Education) และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ (Environment and Ecosystem) ที่ไม่เพียงแต่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและสังคม รวมถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง แต่ยังเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับของกลุ่มบริษัทบีทีเอสมีส่วนร่วม และรับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีต่อสังคมอย่างเป็นรูปธรรม ผ่านกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ทุกฝ่ายสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน

แนวทางการดำเนินงาน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสดำเนินงานตามกรอบนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม โดยมีคณะกรรมการบรรษัทภิบาล ประกอบด้วยประธานกรรมการ และกรรมการบริษัท ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility: CSR) ตลอดจนดูแลให้มีการปฏิบัติตามนโยบายและแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคมอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีสำนักความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม ทำหน้าที่ในการลงพื้นที่สำรวจความต้องการของชุมชนในพื้นที่เป้าหมาย และดำเนินกิจกรรรมต่างๆ ตามนโยบายและแผนงานที่วางไว้

ในปี 2560/61 กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีเป้าหมายส่งเสริมให้ชุมชนและสังคมในพื้นที่เป้าหมายได้รับโอกาสในการเข้าถึงสาธารณูปโภคที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต บริการทางการแพทย์ และการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี ตลอดจนช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม

แนวทางการดำเนินงานด้านการพัฒนาสังคมและชุมชน

รับฟังเสียงสะท้อนของชุมชนในพื้นที่เป้าหมาย เพื่อการส่งมอบความต้องการเฉพาะของแต่ละชุมชนได้อย่างตรงจุด

ผสานพลังและศักยภาพของ 4 กลุ่มธุรกิจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในกลุ่มบริษัทบีทีเอส และลูกค้าผู้ใช้บริการเพื่อสร้างสรรค์คุณค่าที่ยั่งยืนสู่สังคม

สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเพื่อขยายศักยภาพในการช่วยเหลือชุมชนและสังคม

Priorities	การส่งเสริมสุขภาพ (Public Health)	การศึกษาที่มีคุณภาพ (Quality Education)	การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ (Environment and Ecosystem)
SDG	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	4 QUALITY EDUCATION	13 CLIMATE ACTION 15 LIFE ON LAND
เป้าหมาย/	การเข้าถึงระบบสาธารณูปโภคที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต และบริการทางการแพทย์ รวมถึงสนับสนุนเยาวชนด้านการกีฬา	สนับสนุนงบประมาณการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน และสาธารณูปโภคให้แก่โรงเรียน เปิดโอกาสทางการเรียนรู้ให้แก่เด็กนักเรียนในชนบท และส่งเสริมความรู้เรื่องระบบขนส่งสาธารณะ	สนับสนุนงบประมาณและจัดกิจกรรมเพื่อการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ
ตัวชี้วัดด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	• มูลค่าโปรแกรมตรวจสุขภาพที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถลดค่าใช้จ่ายได้ • จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการตรวจสุขภาพ	• จำนวนโรงเรียน นักเรียน และชาวบ้านในชุมชนที่ได้รับการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และสาธารณูปโภค • การมีส่วนร่วมของพนักงาน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่องานที่ทำมากขึ้น รวมถึงสร้างความผูกพันที่มีต่อองค์กร	• จำนวนช้างได้รับการช่วยเหลือ • การมีส่วนร่วมของผู้โดยสาร
ตัวชี้วัดทางธุรกิจ	ส่งเสริมการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าบีทีเอสในเส้นทางที่มีการจัดงาน และยังส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมกับธุรกิจในเชิงปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี	ส่งเสริมภาพลักษณ์ของกลุ่มบริษัทบีทีเอสในพื้นที่จังหวัดอื่นๆ นอกเหนือจากกรุงเทพมหานคร ที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสดำเนินงานเป็นหลัก เพื่อผลทางตรงในการสร้างการยอมรับ (License to Operate) เมื่อกลุ่มบริษัทขยายการลงทุนไปยังเส้นทางระบบขนส่งมวลชนอื่นๆ ในจังหวัดต่างๆ ตามแผนงานของรัฐบาล	
ตัวอย่างโครงการหรือกิจกรรม	• โครงการคลินิกลอยฟ้า เครือข่ายพันธมิตรด้านการแพทย์จากโครงการคลินิกลอยฟ้า • สนับสนุนการแข่งขันฟุตบอลอาชีพของสมาคมกีฬาแห่งจังหวัดอ่างทอง • สนับสนุนการแข่งขันกอล์ฟการกุศล • สนับสนุนการแข่งขันแบดมินตันเยาวชน	• โครงการสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ และค่ายสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ • โครงการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของนักเรียนในโรงเรียนที่ด้อยโอกาส	• โครงการบีทีเอส กรุ๊ปฯ อนุรักษ์ช้างไทย

ผลการดำเนินงาน

ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนทั้งสิ้น 22.31 ล้านบาท	คิดเป็นการลงทุนด้านสังคม ร้อยละ 22.12
	คิดเป็นการพาณิชย์เพื่อสังคม ร้อยละ 68.51
	คิดเป็นการบริจาคร้อยละ 9.37

ชั่วโมงอาสาของพนักงาน รวม 3,158 ชั่วโมง คิดเป็นเงิน 457,528 บาท

การบริจาคเงิน คิดเป็นเงิน 2.09 ล้านบาท

การบริจาคสิ่งของหรือการให้ด้วยบริการ คิดเป็นเงิน 2.89 ล้านบาท

ค่าบริการจัดการด้านสังคมและชุมชน คิดเป็นเงิน 4.91 ล้านบาท

โครงการที่โดดเด่นในปี 2560/61

โครงการเพื่อการส่งเสริมสุขภาพ (Public Health)

Social KPIs:
- มูลค่าโปรแกรมตรวจสุขภาพที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถลดค่าใช้จ่ายได้
- จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการตรวจสุขภาพ

Business KPIs:
- ส่งเสริมการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าบีทีเอสในเส้นทางที่มีการจัดงาน และยังส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมกับธุรกิจในเชิงปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี

โครงการคลินิกลอยฟ้า (Sky Clinic)

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ร่วมมือกับโรงพยาบาลรัฐและเอกชนชั้นนำจัดโครงการคลินิกลอยฟ้า ให้บริการตรวจสุขภาพฟรีแก่ประชาชนที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับสถานีรถไฟฟ้า เพื่อช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และส่งเสริมให้ประชาชนดูแลและป้องกันตนเองให้ห่างไกลจากโรคต่างๆ อีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้แก่ผู้มีรายได้น้อยได้เข้าถึงการตรวจรักษาที่มีคุณภาพจากโรงพยาบาลชั้นนำ ซึ่งเป็นการช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสาธารณสุขให้แก่ประชาชนอีกทางหนึ่งด้วย

โครงการคลินิกลอยฟ้าจัดขึ้นโดยใช้พื้นที่บนสถานีรถไฟฟ้า ซึ่งได้หมุนเวียนเปลี่ยนสถานที่จัดงานไปยังสถานีต่างๆ เพื่อกระจายความช่วยเหลือไปยังชุมชน ตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยนับตั้งแต่ปี 2558 กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีนโยบายเลือกสถานีรถไฟฟ้าในการจัดกิจกรรมดังกล่าว โดยใช้สถานีในเส้นทางส่วนต่อขยายสายสุขุมวิท เพื่อส่งเสริมการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าบีทีเอสในเส้นทางดังกล่าว และยังส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมกับธุรกิจในเชิงปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีอีกด้วย

โครงการคลินิกลอยฟ้าเริ่มดำเนินการเมื่อปี 2543 และต่อเนื่องถึงปัจจุบัน ตลอดระยะเวลารวมทั้งสิ้น 15 ปี มีประชาชนเข้าร่วมงานและได้รับการตรวจสุขภาพรวม 30,000 คน และมีเครือข่ายพันธมิตรด้านการแพทย์เข้าร่วมโครงการคลินิกลอยฟ้ารวม 15 แห่ง

ปี 2560/61 โครงการคลินิกลอยฟ้าครั้งที่ 15 จัดขึ้นในเดือนพฤษภาคม ณ สถานีบางนา ภายใต้ความร่วมมือจากโรงพยาบาลรัฐและเอกชนชั้นนำ 13 แห่ง ภายในงานได้ให้บริการตรวจสุขภาพประจำปีด้วยสถานีสุขภาพ 9 สถานี ได้แก่ สถานีเบาหวาน สถานีหัวใจและสมอง สถานีมะเร็ง สถานีตา สถานีกระดูกและข้อ สถานีรักตับ สถานีฟัน สถานีแพทย์แผนไทย และสถานีส่งเสริมสุขภาพ ด้วยรายการตรวจสุขภาพเบื้องต้น กว่า 20 รายการ ซึ่งได้รับความสนใจจากลูกค้าผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ประชาชนจากชุมชนใกล้เคียง และผู้ที่สนใจเข้าตรวจสุขภาพกว่า 1,600 คน ตลอดการจัดงาน 4 วัน ซึ่งสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสุขภาพของประชาชนได้ถึง 12,800,000 บาท*

*คิดอัตราค่าใช้จ่ายเฉลี่ยสำหรับโปรแกรมตรวจสุขภาพจากโรงพยาบาลเอกชนที่ 8,000 บาทต่อคน

"โครงการคลินิกลอยฟ้า เป็นโครงการที่ดีมากครับ รู้สึกดีใจมากที่เข้าร่วมกับกลุ่มบริษัทบีทีเอส และอีกหลายโรงพยาบาล เพื่อร่วมมือกันให้บริการตรวจสุขภาพแก่ประชาชน เป็นการกระตุ้นให้ประชาชนหันมาสนใจสุขภาพมากขึ้น นอกจากนี้ การจัดงานบนสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส ก็สะดวกกับการเดินทางของประชาชน และเปิดโอกาสให้กับประชาชนได้เข้าถึงบริการทางการแพทย์เพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

นพ.พงศกร ตนายะพงศ์
อายุรแพทย์ระบบประสาทและสมอง
รพ.วิภาวดี
แพทย์ที่เข้าร่วมโครงการคลินิกลอยฟ้า

ต้องขอบคุณกลุ่มบริษัทบีทีเอส และโรงพยาบาลต่างๆ ที่จัดโครงการคลินิกลอยฟ้า เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้โดยสารรถไฟฟ้าและประชาชนได้รับการตรวจสุขภาพจากโรงพบาบาลชั้นนำ รู้สึกดีมากค่ะ มีโรคให้ตรวจหลากหลาย และเป็นโรคที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง ถ้าไปตรวจตามโรงพยาบาล เช่น โรคมะเร็ง โรคหัวใจ โรคเบาหวาน อยากขอเชิญชวนให้ทุกท่านหันมาสนใจสุขภาพ และมาตรวจสุขภาพกันค่ะ ต้องขอบคุณบีทีเอส ที่มีกิจกรรมดีๆ ให้กับประชาชนทุกปีค่ะ

คุณศิริวรรณ แสงชุ่มชื่น
(พนักงานบริษัทเอกชน)
ผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส
ผู้เข้าร่วมตรวจสุขภาพ
กับโครงการคลินิกลอยฟ้า

โครงการเพื่อส่งเสริมการศึกษาที่มีคุณภาพ (Quality Education)

Social KPIs:

- จำนวนโรงเรียน นักเรียน และชาวบ้านในชุมชนที่ได้รับการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และสาธารณูปโภค
- การมีส่วนร่วมของพนักงาน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่องานที่ทำมากขึ้น

Business KPIs:

- การสร้างการยอมรับ (License to Operate) เมื่อกลุ่มบริษัทขยายการลงทุนไปยังเส้นทางระบบขนส่งมวลชนอื่นๆในจังหวัดต่างๆ ตามแผนงานของรัฐบาล

โครงการสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ

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

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

นอกจากนี้ ด้วยเครือข่ายพันธมิตรด้านการแพทย์จากโครงการคลินิกลอยฟ้า กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้ร่วมกับพันธมิตร ได้แก่ โรงพยาบาลวิภาวดี หน่วยทันตกรรมพระราชทาน สมเด็จพระเทพฯ มหาวิทยาลัยมหิดล นำหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ออกให้บริการตรวจรักษาให้แก่ เด็กนักเรียน ครู อาจารย์ และชาวบ้านในชุมชน ได้เข้าถึงการตรวจรักษาที่มีคุณภาพเพื่อช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี

ในการดำเนินโครงการสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ กลุ่มบริษัทบีทีเอสสนับสนุนให้แต่ละกลุ่มธุรกิจเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม โดยหมุนเวียนสลับกันเป็นเจ้าภาพในการจัดงาน เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับของกลุ่มบริษัทบีทีเอสมีส่วนร่วม และรับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีต่อชุมชนและสังคมอย่างเป็นรูปธรรม

โครงการสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2558/59 ปัจจุบันมีการดำเนินงานมาแล้ว 16 สถานี ซึ่งกระจายความช่วยเหลือไปยังโรงเรียนและชุมชนต่างๆ ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย รวมจำนวนนักเรียนและชาวบ้านในชุมชนที่ได้รับการการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และสาธารณูปโภค 4,385 คน

โดยในปี 2560/61 มีการดำเนินงานทั้งสิ้น 4 สถานี ได้แก่ จังหวัดราชบุรี จังหวัดอุทัยธานี จังหวัดลพบุรี และจังหวัดตาก รวมจำนวนนักเรียนและชาวบ้านในชุมชนที่ได้รับการการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และสาธารณูปโภคกว่า 1,100 คน และมีพนักงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสอาสาเข้าร่วมกิจกรรมรวม 3,158 ชม.การทำงาน ซึ่งช่วยให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมและมีความพึงพอใจต่องานที่ทำเพิ่มมากขึ้น

ค่ายสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ

ค่ายสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอสกรุ๊ปฯ เป็นกิจกรรมต่อยอดมาจากโครงการสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ โดยนำเด็กนักเรียนจากโรงเรียนต่างๆ ในโครงการสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ เดินทางมายังกรุงเทพมหานคร เพื่อเปิดประสบการณ์การเรียนรู้นอกห้องเรียน ด้วยการทัศนศึกษาเรื่องระบบขนส่งมวลชนที่ประหยัดพลังงาน และเดินทางด้วยรถไฟฟ้าบีทีเอส พร้อมสัมผัสประสบการณ์การเรียนรู้ตามสถานที่ต่างๆ ได้แก่ ท้องฟ้าจำลอง พิพิธภัฑณ์เด็กกรุงเทพมหานคร เรียนรู้ชีวิตสัตว์โลกใต้ทะเลที่ SEA LIFE Bangkok Ocean World รวมถึงชมภาพยนตร์ และสนุกสนานกับกิจกรรมสันทนาการต่างๆ ที่จัดขึ้น

ค่ายสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอสกรุ๊ปฯ ได้จัดขึ้นติดต่อกันเป็นปีที่ 3 โดยมีเด็กนักเรียนและครูเข้าร่วมกิจกรรมในปี 2560/61 รวม 188 คน จาก 5 สถานี ในจังหวัดเพชรบุรี อำนาจเจริญ น่าน ราชบุรี อุทัยธานี และลพบุรี เดินทางมาทัศนศึกษาในกรุงเทพมหานคร เป็นเวลา 3 วัน 2 คืน โดยได้รับความร่วมมือจากโรงแรมอิสติน มักกะสัน กรุงเทพฯ ซึ่งเป็นธุรกิจในกลุ่มบริษัทบีทีเอส ดูแลเรื่องที่พักและอาหาร

Social KPIs:
- มูลค่าโปรแกรมตรวจสุขภาพที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถลดค่าใช้จ่ายได้
- จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการตรวจสุขภาพ

Business KPIs:
- ส่งเสริมการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าบีทีเอสในเส้นทางที่มีการจัดงาน และยังส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมกับธุรกิจในเชิงปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี

โครงการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของนักเรียนในโรงเรียนที่ด้อยโอกาส

โครงการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของนักเรียนในโรงเรียนที่ด้อยโอกาส เป็นโครงการที่สำนักงานพลอากาศเอก ประจิน จั่นตอง ได้ร่วมกับหน่วยงานและบริษัทต่างๆ กว่า 40 บริษัท จัดขึ้นตั้งแต่ปี 2549 โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ โรงเรียนในระดับหมู่บ้านหรือตำบลที่มีชั้นเรียนตั้งแต่ระดับประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษาตอนต้น มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของโรงเรียนให้มีความเหมาะสม มีหลักโภชนาการที่ดี มีการเสริมสร้างสุขภาพอนามัย มีการยกระดับทางวิชาการ โดยพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการศึกษา รวมทั้งมุ่งเน้นให้เกิดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีต่อการใช้ชีวิตของนักเรียนในโรงเรียนเป้าหมายในด้านต่างๆ

โดยในแต่ละปีหน่วยงานและบริษัทที่เข้าร่วมโครงการจะได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบโรงเรียนเป้าหมาย 1 แห่ง เพื่อดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามความต้องการของโรงเรียน พิจารณาตามศักยภาพของธุรกิจของบริษัท กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้เข้าร่วมโครงการดังกล่าวเป็นปีที่ 2 ต่อเนื่องจากปี 2559/60 โดยรับผิดชอบด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของโรงเรียน

ในปี 2559/60 กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบโรงเรียนหนองแวงประชาสรรพ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งเป็นโรงเรียนเปิดสอนในระดับชั้นอนุบาล 1 ถึง มัธยมศึกษาปีที่ 3 มีนักเรียนทั้งหมด 186 คน และมีความต้องการห้องสมุด ดังนั้นกลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้ดำเนินการจัดสร้างห้องสมุดพื้นที่ 204 ตารางเมตร ด้วยงบประมาณในการก่อสร้างประมาณ 500,000 บาท ในขณะที่ ปี 2560/61 ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบโรงเรียนเทศบาลท่าอิฐ จังหวัดอุตรดิตถ์ ซึ่งขาดแคลนห้องปฏิบัติการทางภาษา กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้สนับสนุนการก่อสร้างห้องปฏิบัติการทางภาษาจำนวน 3 ห้อง มูลค่า 1,000,000 บาท เพื่อรองรับการเรียนการสอนให้แก่เด็กนักเรียนจำนวน 2,747 คนที่กำลังศึกษาอยู่ทั้งระดับประถมและระดับมัธยม ในการก่อสร้างต่างๆ กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้กำหนดให้ใช้ผู้รับเหมาและแรงงานในพื้นที่ เพื่อเป็นการส่งเสริมการจ้างงานในชุมชนนั้นๆ อีกด้วย

โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ (Environment and Ecosystem)

Social KPIs:

- มูลค่าโปรแกรมตรวจสุขภาพที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถลดค่าใช้จ่ายได้
- จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการตรวจสุขภาพ

Business KPIs:

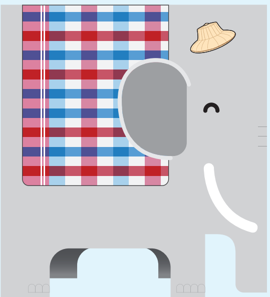
- ส่งเสริมการเดินทางด้วยรถไฟฟ้าบีทีเอสในเส้นทางที่มีการจัดงาน และยังส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมกับธุรกิจในเชิงปริมาณผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี

โครงการบีทีเอสกรุ๊ปฯ อนุรักษ์ช้างไทย

โครงการบีทีเอสกรุ๊ปฯ อนุรักษ์ช้างไทย เป็นโครงการที่เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2553 เพื่อสนับสนุนการรักษาพยาบาลให้กับช้างที่เจ็บป่วย หรือได้รับอุบัติเหตุในที่ต่างๆทั่วประเทศ ที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง รวมถึงการอุปถัมภ์ช้างเพื่อให้ช้างไทยสามารถดำรงเผ่าพันธุ์ได้อย่างยั่งยืนต่อไป ตลอดระยะเวลา 7 ปีที่ผ่านมา กลุ่มบริษัทบีทีเอส ได้ดำเนินการ

- สนับสนุนการดำเนินงานของ ศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย สถาบันคชบาลแห่งชาติ จ.ลำปาง ในพระอุปถัมภ์สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ที่ให้การดูแลรักษาช้างจากทั่วประเทศที่เจ็บป่วย พิการ และถูกทำร้าย
- จัดตั้งโครงการตู้ยาช้าง ซึ่งเป็นกิจกรรมย่อยในโครงการบีทีเอส กรุ๊ปฯ อนุรักษ์ช้างไทย โดยมีวัตถุประสงค์ให้การดูแลช้างที่เจ็บป่วย ช้างชรา หรือทุพพลภาพ ด้วยการจัดซื้อยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นในเบื้องต้น ส่งไปให้โรงพยาบาลช้าง จังหวัดลำปางเป็นระยะๆ ตามความจำเป็นเร่งด่วนแล้วแต่กรณี
- สนับสนุนการก่อสร้างโรงพยาบาลช้างแห่งใหม่ ที่จังหวัดกระบี่ ซึ่งโรงพยาบาลช้างแห่งใหม่นี้จะเป็นศูนย์กลางในการรักษาช้างที่ได้รับบาดเจ็บใน 14 จังหวัดทางภาคใต้ของประเทศ

และในปี 2560/61 กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้รับอุปถัมภ์ช้างรวม 35 เชือก ซึ่งอยู่ในความดูแลของมูลนิธิอนุรักษ์ช้างและสิ่งแวดล้อม อ.แม่แตง จ.เชียงใหม่ และมูลนิธิบ้าน ช.ช้างชรา จังหวัดกาญจนบุรี นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ช้าง โดยการร่วมสมทบทุนเป็นค่าใช้จ่ายในการดูแลช้าง



เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) จัดทำรายงานความยั่งยืนเป็นปีที่สี่ ต่อเนื่องจากรายงานความยั่งยืนประจำปี 2559/60 ซึ่งได้เผยแพร่สู่สาธารณชนเมื่อเดือนมิถุนายน 2560 โดยมีเนื้อหาครอบคลุมการดำเนินงานของบริษัทและการตอบสนองต่อประเด็นที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตามที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้ความสำคัญ เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส อันจะทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส โดยรายงานฉบับนี้ครอบคลุมผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ของบริษัทใน 4 ธุรกิจหลัก ได้แก่ ธุรกิจระบบขนส่งมวลชน ธุรกิจสื่อโฆษณา ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และธุรกิจบริการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 93 ของรายได้จากการดำเนินงานทั้งหมด ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2560 ถึง 31 มีนาคม 2561

ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลในรายงานฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นตามแนวทางการจัดทำรายงานความยั่งยืนของ GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) แบบทางเลือกหลัก (Core Option)

กระบวนการกำหนดเนื้อหาในรายงาน

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

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสใช้ในการประเมินประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การระบุประเด็นด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้รวบรวมประเด็นด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องการดำเนินงานของบริษัทผ่านการทบทวนประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญที่ได้นำเสนอในรายงานความยั่งยืนประจำปี 2559/60 และการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร พร้อมทั้งได้พิจารณาประเด็นดังกล่าวควบคู่ไปกับความเสี่ยงและโอกาสต่อธุรกิจขององค์กร แนวโน้มของธุรกิจในอุตสาหกรรมเดียวกัน รวมไปถึงเป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs)

2. การจัดลำดับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสนำประเด็นที่ได้รับการระบุจากขั้นตอนที่ 1 มาประเมินและจัดลำดับความสำคัญ โดยพิจารณาแนวโน้ม ผลกระทบที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัททั้งในระยะสั้นและระยะยาว และความสำคัญ ความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกค้า พนักงาน และชุมชน เพื่อกลั่นกรองประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญซึ่งนำเสนอในรายงานฉบับนี้ และกำหนดขอบเขตของแต่ละประเด็นโดยคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อการดำเนินธุรกิจและผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกขององค์กร

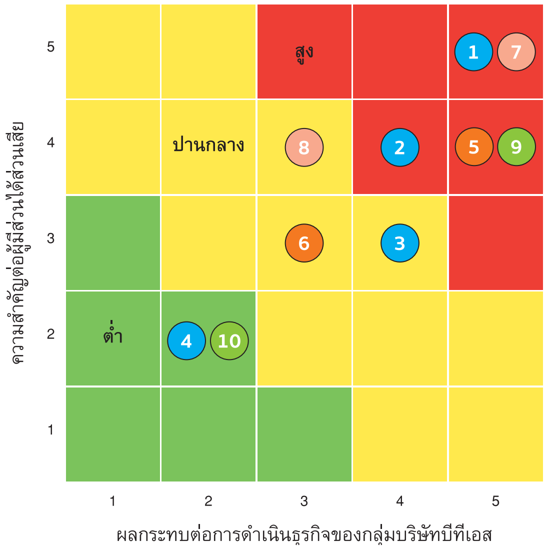
3. การตรวจสอบความถูกต้อง

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดลำดับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ พร้อมทั้งได้นำเสนอต่อคณะกรรมการบรรษัทภิบาลเพื่อพิจารณาและขอความเห็นชอบ จากนั้นจึงได้เสนอขออนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท

4. การทบทวนและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้จัดเตรียมช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็น มุมมองและข้อเสนอแนะที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนของบริษัท ซึ่งกลุ่มบริษัทบีทีเอสจะนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงเนื้อหาการจัดทำรายงานในปีต่อไป

ผลการประเมินประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ



ด้านเศรษฐกิจ	1	ความเชื่อถือของการบริการ
	2	การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์
	3	จริยธรรมการดำเนินธุรกิจ
	4	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
ด้านสิ่งแวดล้อม	5	ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน
	6	การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม
ด้านสังคม	7	การบริหารจัดการอุบัติเหตุและความปลอดภัย
	8	การทำงานและการเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน
	9	การพัฒนาบุคลากรและดึงดูดผู้มีความสามารถ
	10	การพัฒนาสังคมและชุมชน

หัวข้อ	ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบ	
			ภายในองค์กร	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง
ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ	ความน่าเชื่อถือของการบริการ	-	•	•
	การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า การให้ข้อมูลสินค้าและบริการ	•	•
	จริยธรรมการดำเนินธุรกิจ	การกำกับดูแลและจริยธรรมธุรกิจ การต่อต้านทุจริต การไม่เลือกปฏิบัติ	•	•
	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	การจัดซื้อจัดจ้าง	•	•
ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	พลังงาน การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	•	•
	การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม	น้ำ ของเสีย	•	•
ผลการดำเนินงานด้านสังคม	การบริหารจัดการอุบัติเหตุและความปลอดภัย	อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	•	•
	สภาพการทำงานและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน	การจัดการแรงงานสัมพันธ์ ความเท่าเทียมทางเพศและค่าตอบแทน สิทธิมนุษยชน สิทธิแรงงาน และการไม่เลือกปฏิบัติ	•	
	การพัฒนาบุคลากรและดึงดูดผู้มีความสามารถ	การฝึกอบรมและการศึกษา การจ้างงาน	•	•
	การพัฒนาสังคมและชุมชน	ชุมชนในท้องถิ่น	•	•

การสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ผ่านกิจกรรมและช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง โดยได้ระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 7 กลุ่มหลัก ประกอบด้วย กลุ่มภาครัฐ กลุ่มสังคมชุมชน กลุ่มผู้ถือหุ้น/ผู้ร่วมทุน กลุ่มลูกค้า กลุ่มคู่ค้าผู้รับเหมา กลุ่มพนักงาน และกลุ่มภาคประชาสังคม ซึ่งกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้กำหนดแนวทางและความถี่ในการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมต่อความต้องการ เพื่อรับทราบถึงความคาดหวัง ตลอดจนนำข้อคิดเห็นที่ได้รับมาบูรณาการเข้ากับกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินธุรกิจขององค์กรต่อไป

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้กำหนดรูปแบบ ช่องทางการมีส่วนร่วม และการเปิดเผยข้อมูลอย่างเหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่ม เพื่อให้รับทราบและเข้าถึงความคาดหวัง ตลอดจนนำข้อคิดเห็นที่ได้รับมาบูรณาการเข้ากับกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินธุรกิจขององค์กร

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการมีส่วนร่วม	ตัวอย่างประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ภาครัฐ	• การประชุมรายกรณีร่วมกับผู้บริหารของกลุ่มบริษัทบีทีเอส • การรายงานผลการดำเนินธุรกิจและผลการปฏิบัติงานต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ตามความถี่ที่หน่วยงานกำหนด • การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ภาครัฐเพื่อสร้างความเข้าใจ • การมีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการของหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่อง	• การปฏิบัติงานสอดคล้องตามกฎหมายกฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนด • การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ
สังคมชุมชน	• กิจกรรมเพื่อชุมชนและสังคม • การร้องเรียน ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น ผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส	• การอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน • การพัฒนาชุมชนและสังคม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการมีส่วนร่วม	ตัวอย่างประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ผู้ถือหุ้น ผู้ร่วมทุน นักลงทุน เจ้าหนี้	• การแถลงผลประกอบการทุกไตรมาส รวมถึงผลประกอบการประจำปี และการเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส • การประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้นประจำปี • การประชุมร่วมกับนักลงทุน / นักวิเคราะห์ • การพบปะกับนักลงทุนและผู้ถือหุ้น • วารสารนักลงทุนรายไตรมาส • กิจกรรมนักลงทุนเยี่ยมชมกิจการ • ช่องทางในการสื่อสารต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ อีเมล โทรศัพท์ จดหมายและอื่นๆ	• การดำเนินงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม • การดำเนินกิจการที่มีผลประกอบการมั่นคงอย่างยั่งยืน • การกำกับกิจการที่ดี และมีประสิทธิภาพ • การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ
ลูกค้า	• การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี • กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ต่อลูกค้า เช่น กิจกรรมส่งเสริมการขาย กิจกรรมทางการตลาด การพัฒนาสินค้าและรูปแบบบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นต้น • การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านช่องทางสังคมออนไลน์อย่างทันต่อเวลา • การร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็น ผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ	• การบริการที่มีประสิทธิภาพ และตรงต่อเวลา เป็นต้น • การแจ้งข้อมูล และชี้แจงข่าวสารต่างๆ ผ่านช่องทางสังคมออนไลน์ อย่างรวดเร็ว • ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและทันต่อเวลา • การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง • การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า
คู่ค้าผู้รับเหมา	• กระบวนการคัดเลือกและการประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้าและผู้รับเหมาอย่างต่อเนื่อง • การประชุมร่วมกับคู่ค้าประจำปี	• การจัดซื้อ จัดจ้างที่โปร่งใส และเป็นธรรม ตรวจสอบได้
พนักงาน	• Chairman & CEO Talk ในกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่มบริษัท เพื่อแจ้งความคืบหน้าการดำเนินงานและสร้างความเข้าใจกับพนักงาน • การประเมินผลการทำงานพนักงานประจำปี • การสำรวจความพึงพอใจพนักงานประจำปี • การร้องเรียนผ่านหัวหน้างานและระบบรับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส • การสื่อสารข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ	• สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการ • ค่าตอบแทน • การรักษาพนักงาน • การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน • ความเท่าเทียมทางเพศ และโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ
ภาคประชาสังคม สื่อมวลชน นักวิเคราะห์นักวิชาการ สถาบัน	• รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ • การประชุมนักวิเคราะห์/ นักวิชาการ • การแถลงข่าว / ข่าวประชาสัมพันธ์ผลประกอบการรายไตรมาส และรายปี รวมถึงประเด็นข่าวต่างๆ ที่อยู่ในความสนใจ ณ ช่วงเวลานั้นๆ • การให้สัมภาษณ์สื่อมวลชนถึงข้อมูลความคืบหน้าการดำเนินงาน • การเดินสายพบปะสื่อมวลชนตามวาระ • กิจกรรมเยี่ยมชมกิจการและการดำเนินงาน	• การเข้าร่วมเป็นสมาชิกกับองค์กรต่างๆ • เปิดเผยข้อมูลการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส และตรวจสอบได้ • สื่อสารข้อมูลที่รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์อย่างเพียงพอและครบถ้วน

ช่องทางการติดต่อ

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ยินดีรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานตามความยั่งยืน โดยสามารถติดต่อกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ตามช่องทางการติดต่อดังนี้

ฝ่ายสื่อสารองค์กร บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

ชั้น 14 ทีเอสที ทาวเวอร์ เลขที่ 21 ซอยเฉยพ่วง ถนนวิภาวดี-รังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์: 0 2273 8511-5 โทรสาร: 0 22738516

อีเมล: corpcomm@btsgroup.co.th

ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืน ของกลุ่มบริษัท บีทีเอส

ด้านเศรษฐกิจ

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2557/58	2558/59	2559/60	2560/61
รายได้จากการดำเนินธุรกิจ	ล้านบาท	7,102	6,280	8,606	14,102
กำไรจากการดำเนินธุรกิจ	ล้านบาท	2,944	4,134	2,003	4,416
การจ่ายปันผล	ล้านบาท	7,094	8,047	4,026	4,876*
ค่าใช้จ่ายภาษี	ล้านบาท	733	1,121	646	776

ด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2557/58	2558/59	2559/60	2560/61
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมด	เมกะวัตต์-ชม.	103,538	103,624	102,695	106,079
• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ขับเคลื่อน	เมกะวัตต์-ชม.	69,782	70,482	68,988	71,118.05
• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ไม่ขับเคลื่อน	เมกะวัตต์-ชม.	33,052	33,142	33,707	34,960.95
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงจากรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT	กิโลกรัม	1,335,373	1,364,377	1,370,161	1,016,913.01
	เมกะวัตต์-ชม.	16,658.77	17,020.60	17,092.76	12,685.99
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อระยะทาง 1 กม.ของตู้โดยสาร	กิโลวัตต์-ชม./ระยะทาง 1 กม. ของตู้โดยสาร	2.74	2.77	2.72	2.68
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	56,831	54,500	58,922	59,006
• ทางตรง (ขอบเขตที่ 1)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	3,599	3,678	3,830	2,562
• ทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	53,232	50,823	55,092	56,444
ปริมาณน้ำใช้ทั้งหมด	ลูกบาศก์เมตร	124,628	126,727	120,688	121,855
ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัดทั้งหมด	เมตริกตัน	51.36	40.69	18.16	48.44
ปริมาณของเสียอันตราย	เมตริกตัน	36.79	30.54	11.2	42.38
ปริมาณของเสียทั่วไป	เมตริกตัน	14.57	10.15	6.96	6.06

ด้านสังคม

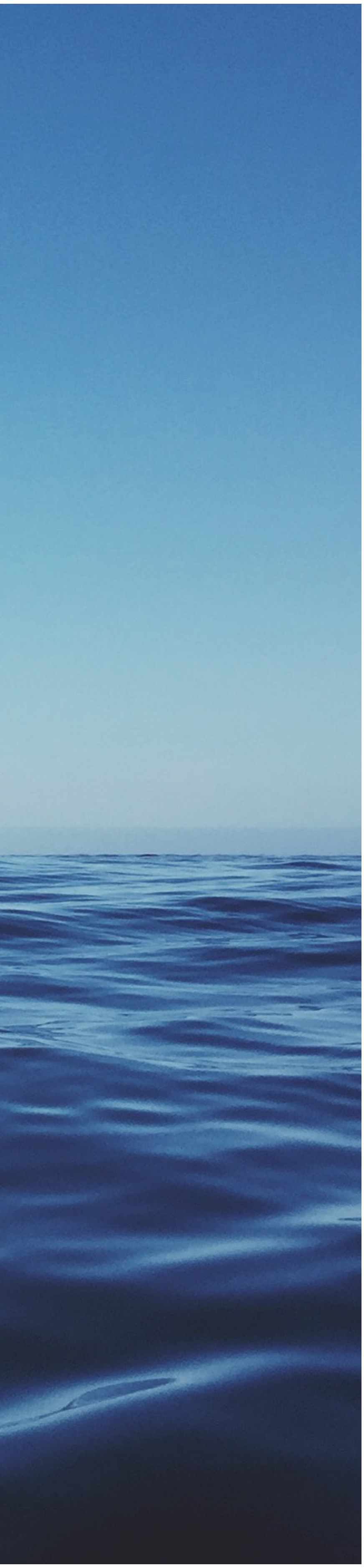
ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2557/58	2558/59	2559/60	2560/61
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	2,934	2,764	2,876	3,055
ชาย		1,618	1,446	1,510	1,574
หญิง		1,316	1,318	1,366	1,481
จำนวนพนักงาน (แยกตามประเภทการจ้างงาน)					
พนักงานประจำ (permanent) (รวม)	คน	2,922	2,752	2,866	3,037
ชาย		1,607	1,443	1,509	1,564
หญิง		1,315	1,311	1,359	1,473
พนักงานสัญญาจ้าง (temporary) (รวม)	คน	12	12	10	18
ชาย		11	5	3	10
หญิง		1	7	7	8
จำนวนพนักงาน (แยกตามระยะเวลาการทำงาน)					
พนักงานเต็มเวลา (full time) (รวม)	คน	2,934	2,764	2,874	3,055
ชาย		1,618	1,446	1,508	1,574
หญิง		1,316	1,318	1,368	1,481
พนักงาน part time (รวม)	คน	0	0	0	0
ชาย		0	0	0	0
หญิง		0	0	0	0

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2557/58	2558/59	2559/60	2560/61
จำนวนพนักงาน (แยกตามระดับพนักงาน)					
พนักงานระดับบริหาร (รวม)	คน	74	81	87	87
ชาย		57	61	63	64
หญิง		17	20	24	23
พนักงานระดับจัดการ (รวม)	คน	177	169	187	209
ชาย		111	100	107	117
หญิง		66	69	80	92
พนักงานทั่วไป (รวม)	คน	2,682	2,514	2,622	2,757
ชาย		1,449	1,282	1,336	1,399
หญิง		1,233	1,232	1,286	1,358
จำนวนพนักงาน (แยกตามกลุ่มอายุ)					
ต่ำกว่า 30 ปี (รวม)	คน	559	575	720	936
ชาย		249	220	286	376
หญิง		310	355	434	560
30-50 ปี (รวม)	คน	2,163	2,016	1,983	1,941
ชาย		1,250	1,105	1,095	1,082
หญิง		913	911	885	859
50 ปี ขึ้นไป (รวม)	คน	171	170	178	170
ชาย		121	117	124	117
หญิง		50	53	54	53

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2557/58	2558/59	2559/60	2560/61
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ (รวม)	คน	297	277	346	414
ชาย		112	123	156	171
หญิง		125	154	190	243
อัตราพนักงานเข้าใหม่ (รวม)	คน	21.53	18.02	22.91	17.50
ชาย		9.12	8.69	10.08	6.97
หญิง		9.99	9.33	12.83	10.53
จำนวนพนักงานที่ออกจากงาน (รวม)	คน	265	224	236	159
ชาย		128	107	103	69
หญิง		137	117	117	90
อัตราพนักงานที่ออกจากงาน (รวม)	คน	18.50	19.28	15.02	10.79
ชาย		10.94	9.98	6.60	5.56
หญิง		7.57	9.30	8.42	5.23
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (รวม)	คน	1,315	1,311	1,359	1,473
ชาย		0	0	0	0
หญิง		1,315	1,311	1,359	1,473
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (รวม)	คน	43	32	54	49
ชาย		0	0	0	0
หญิง		43	32	54	49

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2557/58	2558/59	2559/60	2560/61
อัตราการกลับมาทำงาน (รวม)	ร้อยละ	100	100	100	100
ชาย		0	0	0	0
หญิง		100	100	100	100
อัตราการบาดเจ็บของพนักงาน (รวม)	ครั้ง/1,000,000ชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0
ชาย		0	0	0	0
หญิง		0	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บของผู้รับเหมา (รวม)	ครั้ง/1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0
ชาย		0	0	0	0
หญิง		0	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน (รวม)	ครั้ง/1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0
ชาย		0	0	0	0
หญิง		0	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (รวม)	ครั้ง/1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน	0.23426	0.23002	0.22590	0.74671
ชาย		0.23426	0.23002	0	0.24890
หญิง		0	0	0.22590	0.49780
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (รวม)	ครั้ง/1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน	0.29968	0.27855	0.27621	0.27727
ชาย		0.29968	0.27855	0	0.27727
หญิง		0	0	0.27621	0

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2557/58	2558/59	2559/60	2560/61
อัตราการเจ็บป่วยจากโรคที่เกิดจากการทำงาน(พนักงาน) (รวม)	ครั้ง/1,000,000 ชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0
ชาย		0	0	0	0
หญิง		0	0	0	0
อัตราการเจ็บป่วยจากโรคที่เกิดจากการทำงาน (ผู้รับเหมา) (รวม)	ครั้ง/1,000,000ชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0
ชาย		0	0	0	0
หญิง		0	0	0	0
อัตราการเสียชีวิต (พนักงาน) (รวม)	(คน)	0	0	0	0
ชาย		0	0	0	0
หญิง		0	0	0	0
อัตราการเสียชีวิต (ผู้รับเหมา) (รวม)	(คน)	0	0	0	0
ชาย		0	0	0	0
หญิง		0	0	0	0
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงาน (รวม)	ชั่วโมง/พนักงาน	40.84	36.46	58.40	50.83
แบ่งตามเพศ					
ชาย	ชั่วโมง/พนักงาน	35.51	28.13	59.64	44.09
หญิง		47.04	45.59	57.25	53.57
แบ่งตามระดับพนักงาน					
พนักงานระดับบริหาร	ชั่วโมง/พนักงาน	35.51	26.76	16.61	15.16
พนักงานระดับจัดการ		31.59	33.38	45.02	22.79
พนักงานทั่วไป		39.00	35.17	59.22	52.47



GRI CONTENT INDEX

GRI Standards	Disclosure	Page number(s)/ URL(s)/ Comment
General Disclosures		
GRI 102: General Disclosures 2016		
Organizational Profile		
102-1	Name of the organization	หน้า 86
102-2	Activities, brands, products, and services	หน้า 8-11
102-3	Location of headquarters	รายงานประจำปี 2560/2561, หน้า 38
102-4	Location of operations	ธุรกิจระบบขนส่งมวลชน — ดำเนินงานในประเทศไทย ธุรกิจสื่อโฆษณา — ดำเนินงานในประเทศไทยและในต่างประเทศ ได้แก่ ประเทศมาเลเซีย ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ - ดำเนินงานในประเทศไทยและมีหุ้นในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในต่างประเทศ (11 ประเทศในยุโรป และ 5 ประเทศในเอเชียและตะวันออกกลาง) ภายใต้การถือครองของบริษัท ยู ซิตี้ จำกัด (มหาชน) ซึ่งบริษัทมีสัดส่วนหุ้นร้อยละ 38.97 ธุรกิจบริการ - ดำเนินงานในประเทศไทย
102-5	Ownership and legal form	หน้า 8
102-6	Markets served	กลุ่มบริษัทบีทีเอสดำเนินธุรกิจทั้งหมดในประเทศไทย
102-7	Scale of the organization	หน้า 8
102-8	Information on employees and other workers	หน้า 93
102-9	Supply chain	หน้า 42-43
102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	ไม่มีการเปลี่ยนแปลงในด้านขนาดของธุรกิจ โครงสร้างบริษัท การถือครอง และโครงสร้างในห่วงโซ่อุปทานในปีที่ผ่านมา
102-11	Precautionary Principle or approach	หน้า 23-24
102-12	External initiatives	หน้า 26-27
102-13	Membership of associations	หน้า 41

Strategy		
102-14	Statement from senior decision-maker	หน้า 4-5
Ethics and integrity		
102-16	Mechanisms for advice and concerns about ethics	หน้า 39
Governance		
102-18	Governance structure	หน้า 22-23
Stakeholder Engagement		
102-40	List of stakeholder groups	หน้า 88
102-41	Collective bargaining agreements	พนักงานทุกคนมีสิทธิในการเข้าร่วมเจรจาต่อรอง
102-42	Identifying and selecting stakeholders	หน้า 88
102-43	Approach to stakeholder engagement	หน้า 88-89
102-44	Key topics and concerns raised	หน้า 88-89
Reporting Practice		
102-45	Entities included in the consolidated financial statements	หน้า 86
102-46	Defining report content and topic Boundaries	หน้า 86-87
102-47	List of material topics	หน้า 87
102-48	Restatements of information	ไม่มีการแก้ไขข้อมูลที่รายงานไปแล้ว
102-49	Changes in reporting	ไม่มีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญจากลรายงานฉบับที่แล้ว
102-50	Reporting period	หน้า 86
102-51	Date of most recent report	หน้า 86
102-52	Reporting cycle	หน้า 86
102-53	Contact point for questions regarding the report	หน้า 89
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	หน้า 86
102-55	GRI content index	หน้า 100-108
102-56	External assurance	รายงานฉบับนี้ไม่ได้รับการทวนสอบจากหน่วยงานภายนอก

Material topics		
Service Reliability		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary.	หน้า 29
103-2	The management approach and its components	หน้า 29
103-3	Evaluation of the management approach	หน้า 29
Customer Relationship Management		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	หน้า 30-37
103-2	The management approach and its components	หน้า 30-37
103-3	Evaluation of the management approach	หน้า 30-37
GRI 418: Customer Privacy 2016		
418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	หน้า 36
Business Conduct		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	หน้า 38
103-2	The management approach and its components	หน้า 38
103-3	Evaluation of the management approach	หน้า 38-41
GRI 205: Anti-corruption 2016		
205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	หน้า 40
Supply Chain Management		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	หน้า 42
103-2	The management approach and its components	หน้า 42-43
103-3	Evaluation of the management approach	หน้า 42-43
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016		
414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	หน้า 43

Energy Efficiency		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	หน้า 47
103-2	The management approach and its components	หน้า 47-51
103-3	Evaluation of the management approach	หน้า 47-51
GRI 302: Energy 2016		
302-1	Energy consumption within the organization Energy intensity	หน้า 46, 92
302-2	Energy intensity	หน้า 46, 92
GRI 305: Emissions 2016		
305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	หน้า 48, 92
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	หน้า 48, 92
Environmental Footprint		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	หน้า 52-53
103-2	The management approach and its components	หน้า 52-53
103-3	Evaluation of the management approach	หน้า 52-53
GRI 303: Water 2016		
303-1	Water withdrawal by source	หน้า 52, 92 น้ำใช้มาจากน้ำประปาเป็นหลัก
GRI 306: Effluents and Waste		
306-2	Waste by type and disposal method	หน้า 53, หน้า 92
Accidents & Safety Management		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	หน้า 57
103-2	The management approach and its components	หน้า 57-67
103-3	Evaluation of the management approach	หน้า 57-67
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016		
403-2	Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	หน้า 56, 67, 96-97

Working Conditions & Well-being		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	หน้า 66
103-2	The management approach and its components	หน้า 66-71
103-3	Evaluation of the management approach	หน้า 66-71
GRI 401: Employment 2016		
401-3	Parental leave	หน้า 71, 95-96
People Development & Talent Retention		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	หน้า 72
103-2	The management approach and its components	หน้า 72-75
103-3	Evaluation of the management approach	หน้า 72-75
GRI 401: Employment 2016		
401-1	New employee hires and employee turnover	หน้า 95
GRI 404: Training and Education 2016		
404-1	Average hours of training per year per employee	หน้า 72, 97
Social & Community Development		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	หน้า 76
103-2	The management approach and its components	หน้า 76-83
103-3	Evaluation of the management approach	หน้า 76-83

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