บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2562/63

GROWING

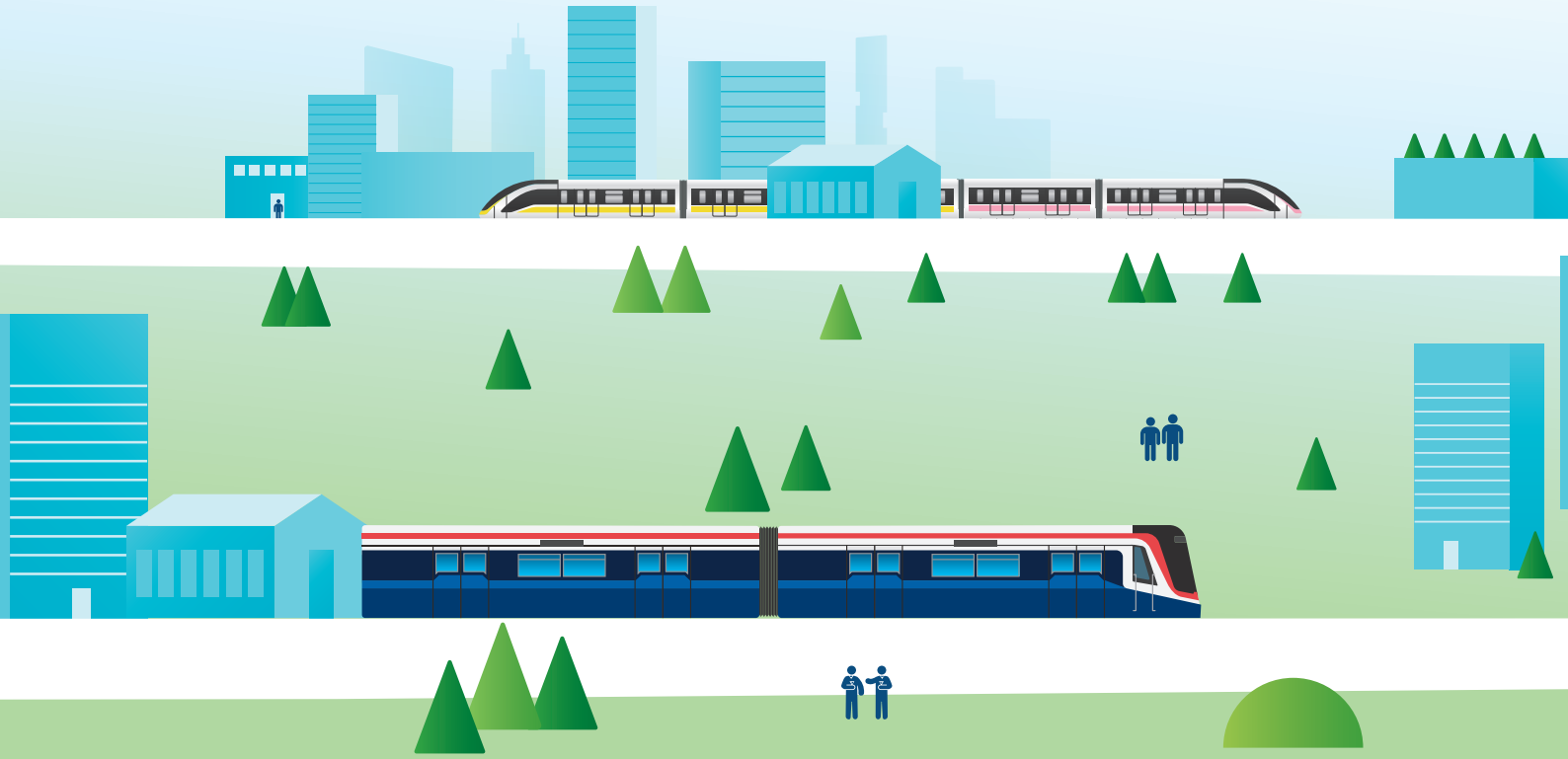
Sustainably

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

รายงานความยั่งยืน
ประจำปี 2562/63

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยยึดมั่นในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคม และบริหารงานตามหลักบรรษัทภิบาลด้วยจริยธรรมตามกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Environmental, Social and Governance หรือ ESG frameworks) จากความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตลอดมา ทำให้เราเป็นที่ยอมรับจากสถาบันชั้นนำทั่วโลก

เราขอขอบคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่ให้ความร่วมมือ ตลอดจนการสนับสนุนเป็นอย่างดีในทุกกระบวนการดำเนินงาน เรายืนยันที่จะยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้เกิดความยั่งยืนด้วยการสร้างสมดุลด้านสังคมที่มั่นคงและสิ่งแวดล้อมที่ดี ไปพร้อมกับการเติบโตทางธุรกิจเพื่อสร้างผลตอบแทนด้านการลงทุนในระยะยาว ควบคู่ไปกับการสร้างความมั่นคงให้กับสังคมอย่างยั่งยืน



MEMBER OF
Dow Jones Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM

SAM Sustainability Award Silver Class 2020

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

ได้รับเลือกเป็นสมาชิก

ดัชนีแห่งความยั่งยืนของดาวโจนส์

The Dow Jones Sustainability Indices (DJSI)

ปี 2562 ในกลุ่มตลาดเกิดใหม่ หมวดอุตสาหกรรมคมนาคมขนส่งต่อเนื่องเป็นปีที่ 2
และเป็นบริษัทลงทุนด้านระบบขนส่งมวลชนทางรางแห่งเดียวของประเทศไทย
ที่ได้รับเลือกเป็นสมาชิก DJSI ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดด้านความยั่งยืนระดับโลก

พร้อมด้วยรางวัล
"The SAM Silver Class Distinction Sustainability Award"
โดยประกาศรายชื่อบริษัทผู้ได้รับรางวัลใน SAM Sustainability Yearbook 2020

BTS GROUP

ASSET ASIAN AWARDS 2019

THE Asset

TRIPLE A

หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบีทีเอส กรุ๊ปฯ

ได้รับรางวัล

“The Best Green Bond Award”

ประเภท Best Deal หมวดธุรกิจขนส่งและโครงสร้างพื้นฐาน
ในงาน **The Asset Triple A Sustainable Capital Markets Regional Awards 2019**

หุ้นกู้ดังกล่าวเป็นหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมชนิดไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีประกัน
และมีผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ มูลค่ารวมไม่เกิน 13,000 ล้านบาท
และเป็นหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมชุดแรกของประเทศไทยที่เสนอขายภายใต้เกณฑ์
ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

เงินระดมทุนผ่านหุ้นกู้นี้นำไปใช้ลงทุนในโครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู (แคราย-มีนบุรี)
ระยะทาง 34.5 กิโลเมตร จำนวน 30 สถานี และสายสีเหลือง (ลาดพร้าว-สำโรง)
ระยะทาง 30.4 กิโลเมตร จำนวน 23 สถานี ซึ่งอยู่ระหว่างการก่อสร้าง
อันเป็นโครงการสำคัญที่จะส่งเสริมการเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนด้วยพลังงานไฟฟ้า
ลดการใช้รถยนต์ และจะช่วยลดการปล่อยมลภาวะในเขตกรุงเทพมหานครได้อย่างมีนัยสำคัญ

สารบัญ

สารจากประธานกรรมการ	9
ภาพรวมธุรกิจกลุ่มบริษัทบีทีเอส	10
เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้	12
กลุ่มบริษัทบีทีเอสกับความยั่งยืน	18
การเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน	21
• การกำกับดูแลกิจการและบริหารความเสี่ยง	22
• จริยธรรมการดำเนินธุรกิจ	24
• ความเชื่อถือของการให้บริการ	28
• การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์	30
• การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	34
การดำเนินงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	37
• ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	38
• การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม	42
ยกระดับคุณภาพชีวิต	45
• การบริหารจัดการอุบัติเหตุและความปลอดภัย	46
• การพัฒนาบุคลากรและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน	52
• การพัฒนาสังคมและชุมชน	58
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส	62
GRI Content Index	66
แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่าน	69

BTS

สารจากประธานกรรมการ

ในปี 2562/63 นับเป็นอีกหนึ่งปีแห่งความสำเร็จทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส แม้ว่าในช่วงไตรมาสสุดท้ายจะได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่กระจายของ COVID-19 อย่างไรก็ตาม ในช่วงปีที่ผ่านมา กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีการขยายธุรกิจในแต่ละกลุ่มธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็น ธุรกิจระบบขนส่งมวลชนกับการเปิดให้บริการเดินรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยายสายสีเขียว ช่วงหมอชิต-สะพานใหม่-คูคต จากสถานีหมอชิตถึงสถานีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และมีกำหนดเปิดให้บริการครบทุกสถานี ถึงสถานีคูคตภายในเดือนธันวาคม 2563 ส่งผลให้รถไฟฟ้าบีทีเอสมีระยะทางให้บริการรวมทั้งสิ้น 68.25 กิโลเมตร

ในด้านธุรกิจสื่อโฆษณา วีจีไอ ก้าวขึ้นสู่การเป็นผู้นำการตลาด Offline-to-Online (“O2O”) โซลูชั่นส์ บนแพลตฟอร์มธุรกิจสื่อโฆษณา ธุรกิจบริการชำระเงิน และธุรกิจโลจิสติกส์ และในปี 2562 วีจีไอเป็นบริษัทจดทะเบียนหนึ่งเดียวในตลาดหลักทรัพย์ประเภทกลุ่มสื่อและสิ่งพิมพ์ ที่ติดเข้าคำนวนในดัชนี SET50 สะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในการตัดสินใจเข้ามาลงทุนของกลุ่มนักลงทุนที่มั่นใจในศักยภาพและปัจจัยพื้นฐานทางธุรกิจของ วีจีไอ โดย ณ สิ้นเดือนพฤษภาคม 2563 วีจีไอ มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดรวมที่ 68,458.8 ล้านบาท

ในด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ยูซิตี้ ได้ลงนามโครงการพัฒนาที่ราชพัสดุแปลงที่ตั้งโรงภาษีร้อยชักสาม กับกรมธนารักษ์ ซึ่งโครงการดังกล่าวใช้งบประมาณ 3,000 ล้านบาท ในการบูรณะอาคารศุลกสถาน หรือโรงภาษีร้อยชักสาม ซึ่งเป็นอาคารประวัติศาสตร์อายุกว่า 130 ปี ให้กลายเป็นโรงแรมระดับลักชัวรี่ส์ บนที่ดินซึ่งเป็นแลนด์มาร์กเก่าแก่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ชูจุดขายด้านอนุรักษ์อาคารประวัติศาสตร์ เพื่อยกระดับศักยภาพด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในย่านเจริญกรุง และสร้างมูลค่าเพิ่มด้านการท่องเที่ยวให้กับชุมชนท้องถิ่นย่านบางรัก โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จและเปิดดำเนินการได้ ปี 2568 นอกจากนี้ โรงเรียนนานาชาติเวอร์โชก่อสร้างแล้วเสร็จและพร้อมเปิดภาคการศึกษาแรกในเดือนสิงหาคม 2563

ในเดือนพฤษภาคม 2562 บริษัทฯ เปิดตัวหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมสำหรับเสนอขายให้แก่ผู้ลงทุนสถาบัน และผู้ลงทุนรายใหญ่ ซึ่งนับเป็นการเสนอขายหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมภายใต้เกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์เป็นครั้งแรกของประเทศไทย การออกหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในครั้งนี้เป็นครั้งแรกที่เปิดโอกาสให้ผู้ลงทุนสถาบันและผู้ลงทุนรายใหญ่ในประเทศมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านการลงทุนในหุ้นกู้ ถือว่าประสบความสำเร็จเป็นอย่างสูง โดยได้รับความสนใจจากผู้ลงทุนสถาบันและผู้ลงทุนรายใหญ่ที่เคยลงทุนในหุ้นกู้ของบริษัทฯ อยู่เดิมแล้วและจากฐานผู้ลงทุนรายใหม่ที่ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยแสดงความจำนงในการลงทุนในหุ้นกู้ของบริษัทฯ สูงกว่า 8 เท่า จากแผนที่จะเสนอขายหุ้นกู้เดิมจำนวน 5,000 ล้านบาท บริษัทฯ จึงได้เพิ่มขนาดการเสนอขายเป็นจำนวน 13,000 ล้านบาท สำหรับเงินทุนที่ได้จะนำไปใช้ลงทุนในโครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู (แคราย-มีนบุรี) และสายสีเหลือง (ลาดพร้าว-สำโรง) ที่อยู่ระหว่างการก่อสร้าง อันเป็นโครงการสำคัญที่จะส่งเสริมการเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนด้วยพลังงานไฟฟ้า ลดการใช้รถยนต์ และจะช่วยลดการปล่อยมลภาวะในเขตกรุงเทพมหานครได้อย่างมาก นอกจากนี้ หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ ได้รับรางวัล Best Green Bond ประจำปี 2019 ในประเภท Best Deal หมวดธุรกิจขนส่งและโครงสร้างพื้นฐานในงานThe Asset Triple A Sustainable Capital Markets Regional Awards 2019

ด้วยความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามกรอบนโยบายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ส่งผลให้บริษัทฯ ได้รับการยอมรับจากสถาบันชั้นนำมากมายทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ ในระดับประเทศ ได้แก่ รางวัลหุ้นยั่งยืน ประจำปี 2562 หรือ Thailand Sustainability Investment (THSI) 2019 โดยถูกจัดอยู่ในกลุ่มบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ ที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดสูงกว่า 100,000 ล้านบาท การจัดอันดับให้เป็นหนึ่งใน 100 อันดับหลักทรัพย์ที่มีการดำเนินงานโดดเด่นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG : Environmental, Social and Governance) ประจำปี 2562 รวมถึงรางวัลประกาศเกียรติคุณการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืน (SustainabilityDisclosureRecognition)ประจำปี2562จากสถาบันไทยพัฒน์ จากการเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในด้านต่างๆ ต่อสาธารณะและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วนและโปร่งใสผ่านรูปแบบของการจัดทำรายงานแห่งความยั่งยืน

ยิ่งไปกว่านั้น บริษัทฯ ยังได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ โดยได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิกดัชนีความยั่งยืน Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) ประจำปี 2019 ในกลุ่มตลาดเกิดใหม่ (Emerging Market) หมวดอุตสาหกรรมคมนาคมขนส่งเป็นปีที่ 2 และเป็นบริษัทลงทุนด้านระบบขนส่งมวลชนระบบรางแห่งแรกของประเทศไทยที่ได้รับเลือกเข้าเป็นสมาชิก DJSI นี้ อีกทั้งยังได้รับรางวัลประเภท Silver Class ในกลุ่มอุตสาหกรรมคมนาคมชนส่ง จากบริษัทจัดการกองทุนระดับโลก SAM โดยมีการประกาศรายชื่อบริษัทผู้ได้รับรางวัลในรายงาน SAM Sustainability Yearbook 2020

สำหรับผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในรอบปีที่ผ่านมา กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ดำเนินงานครอบคลุมทั้ง 3 มิติ คือ มิติด้านสังคม มิติด้านสิ่งแวดล้อม และมิติด้านเศรษฐกิจ โดยในมิติด้านสังคม บีทีเอสซีมุ่งเน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานควบคู่ไปกับการใส่ใจด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2562/63 อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงานและผู้รับเหมามีค่าเป็นศูนย์ ต่อเนื่องกันตลอด 5 ปีที่ผ่านมา และอัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารมีค่าเป็นศูนย์ติดต่อกัน 2 ปี

สำหรับมิติด้านสิ่งแวดล้อม บีทีเอสซีมุ่งมั่นในการบริหารจัดการประสิทธิภาพการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยควบคุมความเข้มข้นการใช้ไฟฟ้าในการเดินรถไฟฟ้าให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด คือ ไม่เกินค่า 2.8 กิโลวัตต์-ชม.ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) โดยผลการดำเนินงานตลอด 5 ปีที่ผ่านมา พบว่าความเข้มข้นการใช้ไฟฟ้าในการเดินรถไฟฟ้าอยู่ในระดับที่ควบคุมได้ แม้ว่าระยะทางให้บริการและจำนวนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ในมิติด้านเศรษฐกิจ กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งเน้นการผสานศักยภาพระหว่างกลุ่มธุรกิจ เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการของแรบบิทให้เป็นมากกว่าบัตรโดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส และรถโดยสารบีอาร์ที โดยสามารถรองรับการชำระค่าสินค้าและบริการได้ทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ ผ่านความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจชั้นนำมากมาย เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ครอบคลุมรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนเมือง อีกทั้งยังส่งเสริมนโยบายของภาครัฐในการขับเคลื่อนประเทศไทยให้เป็นสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) นอกจากนี้ อัตราความพึงพใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสเพิ่มสูงขึ้นกว่าปีก่อนหน้าและสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด โดยผู้โดยสารร้อยละ 79.40 มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส

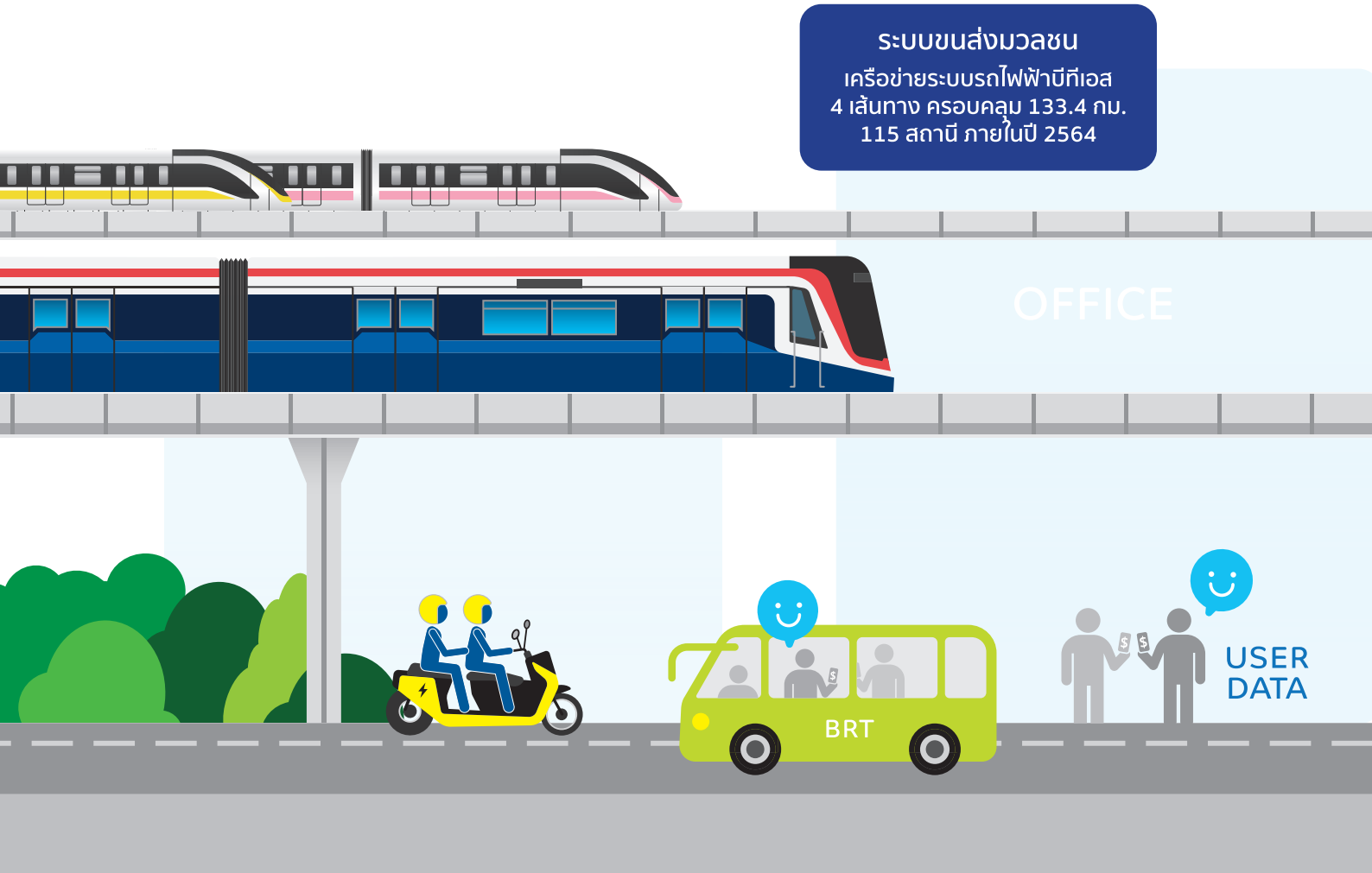
จากความสำเร็จในการดำเนินงานที่กล่าวมาข้างต้น กลุ่มบริษัทบีทีเอสขอขอบคุณผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่ให้ความร่วมมือ ตลอดจนการสนับสนุนเป็นอย่างดีในทุกกระบวนการดำเนินงาน กลุ่มบริษัทบีทีเอสยืนยันที่จะยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้เกิดความยั่งยืนด้วยการสร้างสมดุลด้านสังคมที่มั่นคงและสิ่งแวดล้อมที่ดี ไปพร้อมกับการเติบโตทางธุรกิจ เพื่อสร้างผลตอบแทนด้านการลงทุนในระยะยาว ควบคู่ไปกับการสร้างความมั่นคงให้กับสังคมอย่างยั่งยืน

นายคีรี กาญจนพาสน์
ประธานกรรมการ

ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจโดยมุ่งเน้นการลงทุนใน 4 กลุ่มธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจระบบขนส่งมวลชน ธุรกิจสื่อโฆษณา ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และธุรกิจบริการ ผ่านการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มบริษัทบีทีเอส โดยมีการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และนับเป็นหนึ่งในสมาชิกของหุ้น BlueChip ที่อยู่ในดัชนีSET50 โดย ณ วันที่ 31 มีนาคม 2563 มีมูลค่าตามราคาตลาด 119,704.1 ล้านบาท (หรือ 3,655.1 ล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐ)

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งดำเนินธุรกิจด้วยการผสานพลังและศักยภาพของทั้ง 4 กลุ่มธุรกิจ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และครอบคลุมในทุกด้านตามความเหมาะสม ความชำนาญเฉพาะทาง และสอดคล้องกับธุรกิจแต่ละประเภท ตลอดจนมุ่งเน้นขยายการลงทุนและเติบโตในพื้นที่ที่แต่ละธุรกิจมีความเชี่ยวชาญ และมีศักยภาพสูง โดยมีธุรกิจระบบขนส่งมวลชน ซึ่งเป็นธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในวงกว้างและเป็นกลไกสำคัญในการกำหนดแนวการขยายตัวของเมือง เป็นตัวขับเคลื่อนหลักเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์และการบริการที่ลงตัวและตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตของคนเมืองตามแนวคิด“CITYSolutions”ที่จะนำไปสู่การสร้างรูปแบบของเมืองในอนาคต เพื่อวิถีชีวิตที่สมดุลย์และกลมกลืน



BTS GROUP

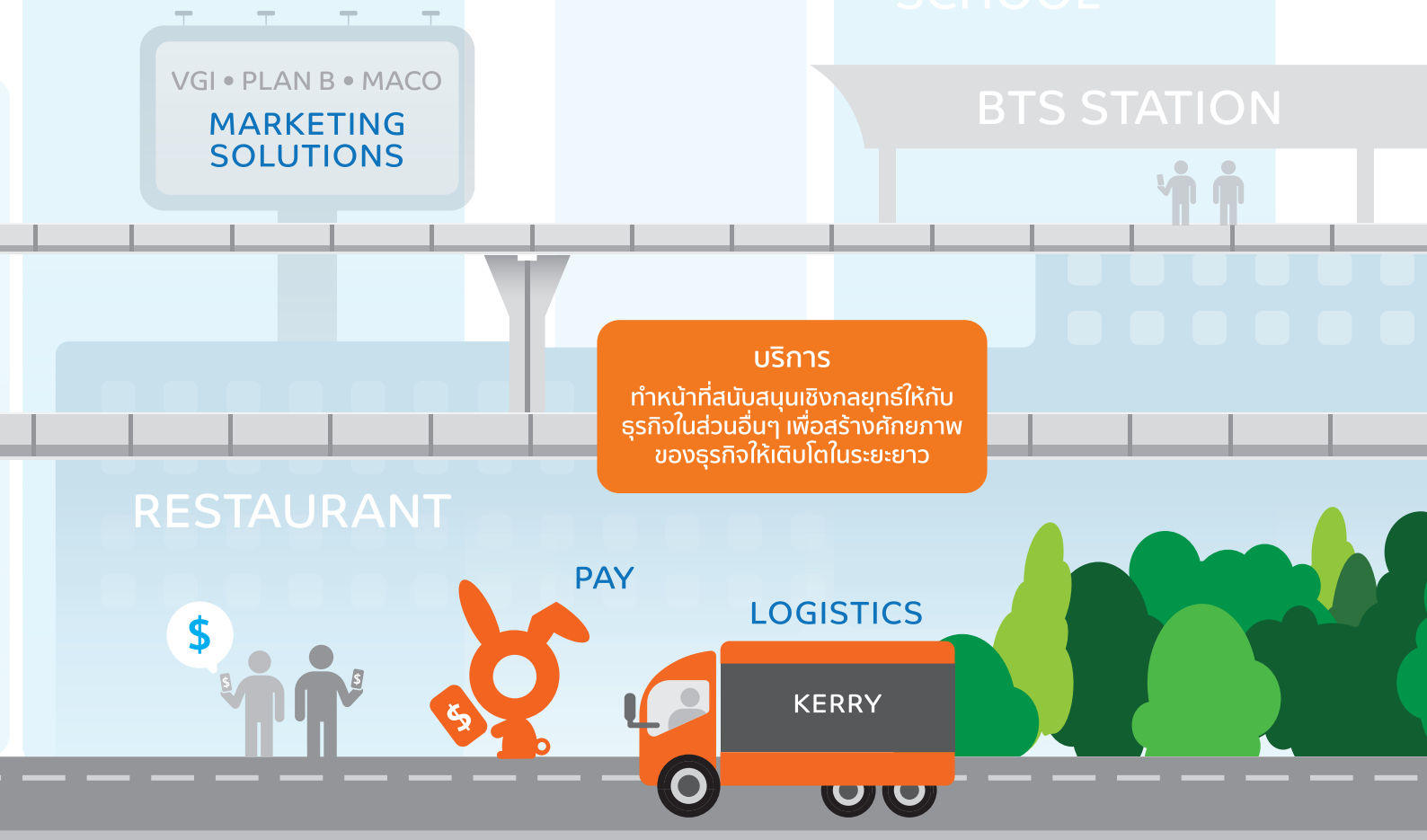
- Mass Transit
- Media
- Property
- Services

สื่อโฆษณา

ผู้นำการตลาด Offline-to-Online (“O2O”) โซลูชั่นส์ บนแพลตฟอร์มธุรกิจสื่อโฆษณา ธุรกิจบริการชำระเงิน และธุรกิจโลจิสติกส์

อสังหาริมทรัพย์

มุ่งเน้นการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ที่หลายหลายทั่วโลก และสร้างมูลค่าเพิ่มจากการซื้อขายที่ดินตามแนวเส้นทางระบบขนส่งมวลชน



บริการ

ทำหน้าที่สนับสนุนเชิงกลยุทธ์ให้กับธุรกิจในส่วนอื่นๆ เพื่อสร้างศักยภาพของธุรกิจให้เติบโตในระยะยาว

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) จัดทำรายงานความยั่งยืนประจำปี 2562/63 โดยมีเนื้อหาครอบคลุมการดำเนินงานของบริษัทและการตอบสนองต่อประเด็นที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ตามที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้ความสำคัญ เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส อันจะทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส โดยรายงานฉบับนี้ครอบคลุมผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ของบริษัทใน 4 ธุรกิจหลัก ได้แก่ธุรกิจระบบขนส่งมวลชน ธุรกิจสื่อโฆษณา ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และธุรกิจบริการ ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2562 ถึง 31 มีนาคม 2563 โดยแบ่งเป็น ด้านเศรษฐกิจและสังคมครอบคลุมผลการดำเนินงานร้อยละ 100 ของรายได้จากการดำเนินงานทั้งหมด ยกเว้นดัชนีชี้วัดในหมวดอาชีวอนามัยและความปลอดภัยครอบคลุมผลการดำเนินงานร้อยละ 80 ของรายได้จากการดำเนินงานทั้งหมดในขณะที่ด้านสิ่งแวดล้อมครอบคลุมผลการดำเนินงานร้อยละ 80 ของรายได้จากการดำเนินงานทั้งหมด

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

การรับรองรายงาน

ข้อมูลดัชนีชี้วัดที่สำคัญด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เปิดเผยในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ได้รับการรับรองและทวนสอบโดยบริษัท ลอยด์ รีจิสเตอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นหน่วยงานรับรองอิสระ เพื่อให้การเปิดเผยข้อมูลมีความครบถ้วน ถูกต้องและน่าเชื่อถือ

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) และขอบเขตของเวลาในการรายงานเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Timeliness)

การประเมินประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญ

1. การระบุประเด็นด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้รวบรวมประเด็นด้านความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องการการดำเนินงานของบริษัทผ่านการทบทวนประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญที่ได้นำเสนอในรายงานความยั่งยืนประจำปี 2561/62 และการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร พร้อมทั้งได้พิจารณาประเด็นดังกล่าวควบคู่ไปกับความเสี่ยงและโอกาสต่อธุรกิจขององค์กร แนวโน้มของธุรกิจในอุตสาหกรรมเดียวกัน รวมไปถึงเป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs)

2. การจัดลำดับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสนำประเด็นที่ได้รับการระบุจากขั้นตอนที่ 1 มาประเมินและจัดลำดับความสำคัญ โดยพิจารณาแนวโน้มผลกระทบที่มีต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัททั้งในระยะสั้นและระยะยาว และความสำคัญความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกค้า พนักงาน และชุมชน เพื่อกลั่นกรองประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญซึ่งนำเสนอในรายงานฉบับนี้ และกำหนดขอบเขตของแต่ละประเด็นโดยคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อการดำเนินธุรกิจและผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกขององค์กร

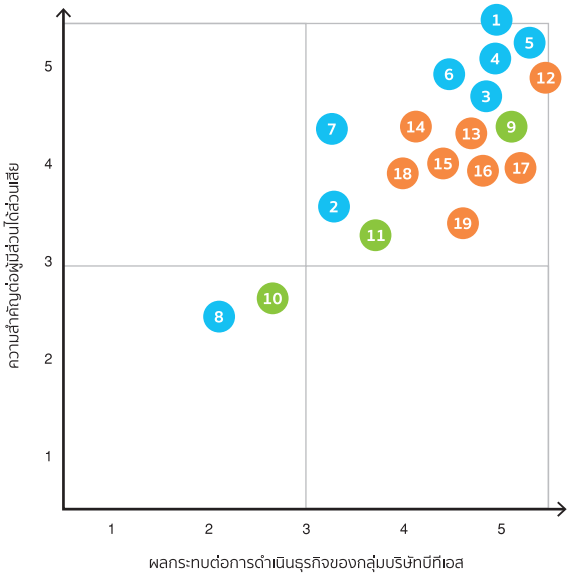
3. การตรวจสอบความถูกต้อง

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของการจัดลำดับประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ พร้อมทั้งได้นำเสนอต่อคณะกรรมการบรรษัทภิบาลเพื่อพิจารณาและขอความเห็นชอบ จากนั้นจึงได้เสนอขออนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท

4. การทบทวนและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้จัดเตรียมช่องทางเพื่อรับฟังความคิดเห็น มุมมอง และข้อเสนอแนะที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนของบริษัท ซึ่งกลุ่มบริษัทบีทีเอสจะนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงเนื้อหาการจัดทำรายงานในปีต่อไป

สรุปสาระสำคัญในการรายงาน



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

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญกับการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ผ่านกิจกรรมและช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายอย่างต่อเนื่อง โดยได้ระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุม 7 กลุ่มหลัก ประกอบด้วย 1) หน่วยงานภาครัฐ 2) ชุมชนและสังคม 3) ผู้ถือหุ้น/ผู้ร่วมทุน 4) ลูกค้า 5) คู่ค้าผู้รับเหมา 6) พนักงาน และ 7) ภาคประชาสังคม ซึ่งกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้กำหนดแนวทางและความถี่ในการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมต่อความต้องการเพื่อรับทราบถึงความคาดหวัง ตลอดจนนำข้อคิดเห็นที่ได้จากการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางและวิธีการมีส่วนร่วม	ประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลการดำเนินงานปี 2562/63
หน่วยงานภาครัฐ	• การประชุมรายกรณีร่วมกับผู้บริหารของกลุ่มบริษัทบีทีเอส • การรายงานผลการดำเนินธุรกิจและผลการปฏิบัติงานต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องตามความถี่ที่หน่วยงานกำหนด • การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ภาครัฐเพื่อสร้างความเข้าใจ • การมีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการของหน่วยงานภาครัฐอย่างต่อเนื่อง	• การปฏิบัติงานสอดคล้องตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนด • เปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	• ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และข้อบังคับที่กำหนดอย่างเคร่งครัด • ดำเนินการหารือและสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และหน่วยงานปกครองท้องถิ่นเพื่อสร้างความเข้าใจ • มีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาคราชการและองค์กรภาครัฐในกิจกรรมต่างๆ รวม 26 ครั้ง
ชุมชนและสังคม	• กิจกรรมเพื่อชุมชนและสังคม • การร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส	• การอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน • การพัฒนาชุมชนและสังคม	• มีส่วนร่วมกับชุมชนและสังคมในกิจกรรมต่างๆ รวม 18 ครั้ง • ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับชุมชนและสังคม ข้อร้องเรียน
ผู้ถือหุ้น ผู้ร่วมทุน นักลงทุน เจ้าหนี้	• การแถลงผลประกอบการทุกไตรมาส รวมถึงผลประกอบการประจำปี และการเปิดเผยข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส • การประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้นประจำปี • การประชุมร่วมกับนักลงทุน / นักวิเคราะห์ • การพบปะกับนักลงทุนและผู้ถือหุ้น • วารสารนักลงทุนรายไตรมาส • กิจกรรมนักลงทุนเยี่ยมชมกิจการ • ช่องทางในการสื่อสารต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ อีเมล โทรศัพท์ จดหมายและอื่นๆ	• การดำเนินงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นธรรม • การดำเนินกิจการที่มีผลประกอบการมั่นคงอย่างยั่งยืน • การกำกับกิจการที่ดี และมีประสิทธิภาพ • การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	• ประสานงานและให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • จัดประชุมต่างๆ เพื่อนำเสนอข้อมูลการลงทุน และเดินทางไปพบผู้ถือหุ้นและนักลงทุน รวม 15 ครั้ง • ออกวารสารรายไตรมาส 4 ฉบับ
ลูกค้า	• การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี • กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ต่อลูกค้า เช่น กิจกรรมส่งเสริมการขาย กิจกรรมทางการตลาด การพัฒนาสินค้าและรูปแบบบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นต้น • การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านช่องทางสังคมออนไลน์ อย่างทันต่อเวลา • การร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ	• การบริการที่มีประสิทธิภาพ และตรงต่อเวลา • การแจ้งข้อมูล และชี้แจงข่าวสารต่างๆ ผ่านช่องทางสังคมออนไลน์ อย่างรวดเร็ว • ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และทันต่อเวลา • การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง • การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า	• ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเท่ากับร้อยละ 79.40 • สื่อสารข้อมูลสินค้าและบริการ และข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องผ่าน Facebook, Instagram, YouTube, LINE Application, และ Twitter รวม 149 ครั้ง • ข้อร้องเรียนเรื่องการให้บริการ รวม 1,643 ข้อร้องเรียน และได้รับการแก้ไขครบทุกกรณี • ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องการละเมิดความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า
คู่ค้าผู้รับเหมา	• กระบวนการคัดเลือกและการประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้าและผู้รับเหมาอย่างต่อเนื่อง • การประเมินความเสี่ยงและความพึงพอใจในการติดต่อและส่งมอบงาน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมในการคัดเลือกคู่ค้าของกลุ่มบริษัท • การประชุม อบรม และสัมมนากับคู่ค้า	• การจัดซื้อ จัดจ้างที่โปร่งใส และเป็นธรรม ตรวจสอบได้ • การให้ข้อมูลที่ถูกต้องรวมถึงการดูแลด้านความปลอดภัยในระหว่างการติดตั้งและปฏิบัติงานในระบบ	• คู่ค้ารับทราบข้อปฏิบัติตามคู่มือจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า และมาตราการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน • คู่ค้าได้รับการอบรมด้านความปลอดภัยในระหว่างการติดตั้งและปฏิบัติงานในระบบครบทุกราย • คู่ค้าที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจในการติดต่อและส่งมอบงาน ครบทุกราย
พนักงาน	• Chairman & CEO Talk ในกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่มบริษัท เพื่อแจ้งความคืบหน้าการดำเนินงานและสร้างความเข้าใจกับพนักงาน • การประเมินผลการทำงานพนักงานประจำปี • การสำรวจความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน • การร้องเรียนผ่านหัวหน้างาน และระบบรับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส • การสื่อสารข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ	• สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการ • ค่าตอบแทน • การรักษาพนักงาน • การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน • ความเท่าเทียมทางเพศ และโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ	• Chairman & CEO Talk ในกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่มบริษัท เพื่อแจ้งความคืบหน้าการดำเนินงานและสร้างความเข้าใจกับพนักงาน จำนวน 3 ครั้ง • จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร รวม 3 ครั้ง • ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเท่ากับร้อยละ 79.66 • ข้อร้องเรียนด้านจริยธรรม รวม 2 กรณี ได้รับการแก้ไขแล้วทั้ง 2 กรณี • สื่อสารข้อมูลถึงพนักงานผ่านอีเมล และระบบ Intranet รวม 58 ครั้ง
ภาคประชาสังคม สื่อมวลชน นักวิเคราะห์นักวิชาการสถาบัน	• รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ • การประชุมนักวิเคราะห์/ นักวิชาการ • การแถลงข่าว / ข่าวประชาสัมพันธ์ผลประกอบการรายไตรมาส และรายปี รวมถึงประเด็นข่าวต่างๆ ที่อยู่ในความสนใจ ณ ช่วงเวลานั้นๆ • การให้สัมภาษณ์สื่อมวลชนถึงข้อมูลความคืบหน้าการดำเนินงาน • การเดินสายพบปะสื่อมวลชนตามวาระ • กิจกรรมเยี่ยมชมกิจการและการดำเนินงาน	• การเข้าร่วมเป็นสมาชิกกับองค์กรต่างๆ • เปิดเผยข้อมูลการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส และตรวจสอบได้ • สื่อสารข้อมูลที่รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์อย่างเพียงพอและครบถ้วน	• จัดเยี่ยมชมการดำเนินงานของบริษัท 27ครั้ง • ให้สัมภาษณ์สื่อมวลชนและจัดแถลงข่าว 34 ครั้ง • ส่งข่าวประชาสัมพันธ์ข้อมูลถึงสื่อมวลชนผ่านอีเมล, LINE application และเว็บไซต์ 102 ครั้ง • เดินสายพบปะสื่อมวลชนตามวาระ 10 ครั้ง

ภาพรวมผลการดำเนินงานในประเด็นที่สำคัญ ปี 2562/63

ด้วยกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ครอบคลุมการดำเนินงานทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยเปิดเผยผลการดำเนินงานสอดคล้องกับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality) ซึ่งระบุได้จากกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยภาพรวมการดำเนินงานในประเด็นที่สำคัญ ปี 2562/63 มีผลการดำเนินงานตามเป้าหมายและแผนงานดังนี้

หัวข้อรายงาน	เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบ		ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ	แนวทางการบริหารจัดการ	เป้าหมาย 2562/63	ผลการดำเนินงาน 2562/63
			ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง				
การกำกับดูแลกิจการและการบริหารจัดการความเสี่ยง	17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	Governance (GRI 102-18, GRI 102-19, GRI 102-30)	●	●	การกำกับดูแลองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาลที่ดี มีนโยบายและกระบวนการกำกับดูแลประกอบกับการบริหารความเสี่ยงจากการดำเนินงานที่อาจส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส เพื่อสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาว รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้แก่นักลงทุน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน	• คณะกรรมการบริษัทในฐานะตัวแทนของผู้ถือหุ้น มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการกำหนดนโยบายต่างๆ เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ • กำกับดูแลและสื่อสารให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนรับทราบและปฏิบัติตามนโยบาย • ส่งเสริมวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงให้มีความเข้มแข็งทั่วทั้งองค์กร และมุ่งหวังให้พนักงานตระหนักรู้ถึงความเสี่ยงในการดำเนินงานประจำของตนเอง รวมถึงรับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวอย่างเหมาะสม	• ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ "ดีเลิศ" จากหน่วยงานกำกับดูแลภายนอก	• ผลการประเมิน**การกำกับดูแลกิจการในระดับ "ดีเลิศ"** จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย • ผลการประเมินคุณภาพการจัดประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี 2562 100 คะแนนเต็ม โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย
จริยธรรมการดำเนินธุรกิจ	17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	Ethics and Intergrity (GRI102-16) Anti-Corruption (GRI205)	●	●	การดำเนินธุรกิจด้วยยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ เป็นหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้แก่นักลงทุน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน	• สื่อสารข้อมูล และอบรมสร้างความเข้าใจเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ให้แก่ผู้บริหาร พนักงาน รวมถึงบริษัทย่อยในกลุ่มบริษัทบีทีเอส และคู่ค้า • สนับสนุนให้บริษัทย่อยของกลุ่มบริษัทบีทีเอสนำเอาหลักเกณฑ์และมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ไปปฏิบัติตาม เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน	• จำนวนพนักงานเข้าร่วมการประเมินความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจที่ร้อยละ 75 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด • เป้าหมายคะแนนความสามารถในการปฏิบัติตามจริยธรรมการดำเนินธุรกิจของพนักงานเฉลี่ย 80 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 100)	• จำนวนพนักงานเข้าร่วมการประเมินความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจที่ร้อยละ 77.28 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด • พนักงานมีคะแนนความสามารถในการปฏิบัติตามจริยธรรมการดำเนินธุรกิจเฉลี่ย 89.06 คะแนน
ความน่าเชื่อถือของการบริการ	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 10 REDUCED INEQUALITIES 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	Product and Services (GRI 103)	●	●	การดำเนินการที่ดีจะสะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กรในด้านความเป็นเลิศในการให้บริการและความปลอดภัยออกสู่สาธารณชน เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากสังคม (License to Operate) และเปิดโอกาสในการต่อยอดทางธุรกิจ	• ระบบควบคุมการเดินรถไฟฟ้าจากส่วนกลาง และการเดินรถด้วยระบบสัญญาณควบคุม มีฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานเพื่อให้ระบบการเดินรถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของความตรงต่อเวลาและความเชื่อถือต่อการเดินรถ • วางแผนการซ่อมบำรุงเชิกรุก และติดตามผลการดำเนินงานซ่อมบำรุงเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้มั่นใจว่ามีความพร้อมในการให้บริการ และลดปัญหาความขัดข้องระหว่างการเดินรถ	• ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร ร้อยละ 99.50 • ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า 35,000 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง	• ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร ร้อยละ 99.77 • ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า 94,268 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง
การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 10 REDUCED INEQUALITIES 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	Product and Services (GRI 103) Customer Privacy (GRI 103, GRI 418)	●	●	ด้วยจำนวนผู้ใช้บริการรในระบบรถไฟฟ้าเกือบ 800,000 เที่ยวคนต่อวัน ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ	• พัฒนาสินค้าและบริการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม • ผสานศักยภาพของธุรกิจในกลุ่มบริษัท โดยการใช้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาสินค้าและบริการอย่างเหมาะสม สะดวก และรวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า • ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาการให้บริการ • พัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล	• คะแนนความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสที่ 76 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 100) • จำนวนข้อร้องเรียน <2 ข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้โดยสารล้านเที่ยวคน • ไม่มีข้อร้องเรียนด้านการรั่วไหลของข้อมูล	• คะแนนความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ที่ 79.40 คะแนน • ข้อร้องเรียน 1.12 ข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้โดยสารล้านเที่ยวคน • ไม่มีข้อร้องเรียนด้านการรั่วไหลของข้อมูล

หัวข้อรายงาน	เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบ		ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ	แนวทางการบริหารจัดการ	เป้าหมาย 2562/63	ผลการดำเนินงาน 2562/63
			ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง				
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	Supply Chain (GRI 102-9) Environmental and Social Assessment to Suppliers (GRI 103, GRI 308, GRI 414)	●	●	การบริหารห่วงโซ่อุปทานด้วยหลักธรรมาภิบาลและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ช่วยป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสทั้งทางตรงและทางอ้อม ขณะเดียวกันยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ ผ่านห่วงโซ่อุปทานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส	• วางยุทธศาสตร์การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน ที่มุ่งเน้นคุณภาพสินค้าและบริการ โดยกำหนดให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ เพื่อกำหนดแนวทางการจัดการที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของคู่ค้า • บูรณาการ โปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้า (Supply Chain Sustainability Assurance Program) เข้ากับการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส เพื่อสร้างมูลค่าระยะยาวร่วมกันกับคู่ค้า ด้วยการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล (ESG) ตลอดวงจรชีวิตของสินค้าและบริการ • อบรมด้านความปลอดภัยในการทำงานในระบบรถไฟฟ้าให้กับคู่ค้าครบทุกราย	• ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้าง • คู่ค้า Critical Tier 1 ร้อยละ 100 ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG • คู่ค้าที่ต้องเข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย	• ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้าง • คู่ค้า Critical Tier 1 ร้อยละ 100 ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG • คู่ค้าที่ต้องเข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย
ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	13 CLIMATE ACTION	Energy Emissions (GRI 103, GRI 302, GRI 305)	●	●	พลังงานไฟฟ้าเป็นพลังงานหลักในการดำเนินธุรกิจ การรใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดการเกิดมลภาวะต่อสภาพแวดล้อม ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ และเป็นการบรรเทาความเสี่ยงด้านการขาดแคลนพลังงานในอนาคต	• คณะทำงานด้านการจัดการพลังงาน กำหนดนโยบายอนุรักษ์พลังงาน กำหนดเป้าหมายและแผนอนุรักษ์พลังงาน ตรวจสอบ วิเคราะห์การปฏิบัติให้เป็นไปตามเป้าหมายและแผนอนุรักษ์พลังงาน รวมถึงทบทวน วิเคราะห์และแก้ไขข้อบกพร่องของการจัดการพลังงาน • ศึกษาและต่อยอดโครงการเพื่อประหยัดพลังงาน	• ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อรายได้การเดินรถ-กม. < 2.8 กิโลวัตต์-ชม.ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) • ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด 92,573 ตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	• ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อรายได้การเดินรถ-กม. อยู่ที่ 2.56 กิโลวัตต์-ชม.ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) • ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด 75,462 ตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม	13 CLIMATE ACTION	Water, Effluent and Waste Legal Compliance (GRI 303, GRI 306, GRI 307)	●	●	ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอย่างจำกัดเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ต้องตระหนักถึงการเข้าถึงและการนำวัตถุดิบมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อชะลอการขาดแคลนทรัพยกรธรรมชาติในอนาคต รวมถึงลดปริมาณของเสียที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ	บริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งควบคุมและจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม ผ่านระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมสากล ISO 14001 และระบบจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001: 2018 รวมถึงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด	• ไม่มีการร้องเรียนด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากชุมชนใกล้เคียง และหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม	• ไม่มีการร้องเรียนด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากชุมชนใกล้เคียง และหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม
การบริหารจัดการอุบัติเหตุและความปลอดภัย	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	Occupational Health and Safety, Illness, Fatalities (GRI 403)	●	●	ธุรกิจระบบขนส่งมวลชนและสื่อโฆษณารองรับการใช้งานของผู้ใช้บริการในระบบเกือบ 800,000 เที่ยวคนต่อวัน รวมถึงผู้สัญจรไปมาบนท้องถนนและชุมชนโดยรอบเส้นทางรถไฟฟ้า ความปลอดภัยนับเป็นเป้าหมายหลักขององค์กรเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อภาครัฐซึ่งเป็นผู้ให้สัมปทาน ตลอดจนผู้ส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	• คำนึงถึงความสำคัญด้านความมปลอดภัยทั้งในกระบวนการดำเนินงาน (Process Safety) ตั้งแต่รูปแบบการก่อสร้างโครงการ และความปลอดภัยของบุคคล (Personal Safety) ที่ครอบคลุมถึงผู้ใช้บริการ พนักงานและผู้รับเหมา ผ่านระบบจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001:2018 • สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยทั่วทั้งองค์กรผ่านการอบรมและการสื่อสาร	• อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารไม่เกิน 0.04 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว • อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) ไม่เกิน 2.5 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	• อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร 0 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว • อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) อยู่ที่ 1.1706 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน

หัวข้อรายงาน	เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบ		ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ	แนวทางการบริหารจัดการ	เป้าหมาย 2562/63	ผลการดำเนินงาน 2562/63
			ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง				
การพัฒนาบุคลากรและ ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน		Training and Education (GRI 404) Occupational Health and Safety (GRI 403) Employment (GRI 401) Labor/ Management Relations (GRI 402) Diversity and Equality Opportunity (GRI 405 Human Rights As-sessment (GRI 412)	●		• พนักงานที่มีความสามารถ และความรู้ในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอสเป็นทรัพยากรสำคัญที่มีคุณค่าต่อองค์กรและเป็นหัวใจหลักที่ขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จ • ค่าตอบแทนและการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเหมาะสมจะส่งผลให้พนักงานทำงานได้ ทำให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน	• พัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กร โดยดูแลทุกคนอย่างเท่าเทียมบนพื้นฐานของการเคารพสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน ตลอดจนมอบโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกันเพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความผูกพันและภาคภูมิใจในองค์กร • ส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน บนพื้นฐานของความเท่าเทียมและเป็นธรรม และเคารพในสิทธิของพนักงานทุกคน • สร้างเสริมสุขภาพ อาชีวอนามัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน • เสริมสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศการทำงานที่ดีและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างความมผูกพันให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นครอบครัวและเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร พร้อมก้าวสู่เป้าหมายและความสำเร็จร่วมกัน	• จำนวนพนักงานเข้าร่วมการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรร้อยละ 85 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด • เป้าหมายอัตราความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในระดับมากร้อยละ 75	• จำนวนพนักงานเข้าร่วมการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรร้อยละ 93.49 • อัตราความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในระดับมากร้อยละ 79.66
การพัฒนาสังคมและชุมชน		Economic Performance (GRI 201)	●	●	สภาพความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคมมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินของธุรกิจ การยอมรับจากชุมชนและสังคม ส่งเสริมการสร้างรากฐานทางธุรกิจให้แข็งแกร่งและยั่งยืน อีกทั้งยังช่วยกระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจชุมชนอีกด้วย	• มุ่งเน้นการพัฒนาด้าน **การส่งเสริมสุขภาพ** (Public Health) **การศึกษาที่มีคุณภาพ** (Quality Education) และ**การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และระบบนิเวศ** (Environment and Ecosystem) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและสังคม • เปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับของกลุ่มบริษัทบีทีเอสมีส่วนร่วมและรับรู้ถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีต่อสังคมอย่างเป็นรูปธรรมผ่านกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ทุกฝ่ายสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน		• ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนทั้งสิ้น 139.76 ล้านบาท แบ่งเป็นการลงทุนด้านสังคม ร้อยละ 4.67 การพาณิชย์เพื่อสังคม ร้อยละ 93.97 การบริจาค ร้อยละ 1.36 • ชั่วโมงอาสาของพนักงานอยู่ที่ 4,306 ชั่วโมง เป็นเงิน 446,078.20 บาท

ช่องทางการติดต่อ

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ยินดีรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆ จากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานตามความยั่งยืน โดยสามารถติดต่อกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ตามช่องทางการติดต่อดังนี้

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)
ชั้น 14 ทีเอสที ทาวเวอร์ เลขที่ 21 ซอยเฉยพ่วง ถนนวิภาวดี-รังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทรศัพท์: 0 2273 8511-5 **โทรสาร:** 0 22738516 **อีเมล:** corpcomm@btsgroup.co.th

กลุ่มบริษัทบีทีเอสกับความยั่งยืน

บริษัทฯ ได้ประกาศนโยบายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานให้แก่ 4 กลุ่มธุรกิจได้นำไปปฏิบัติ โดยอาศัยประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาตัดสินใจในกระบวนการดำเนินธุรกิจ และยึดหลักการดำเนินงานที่โปร่งใสตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างผลตอบแทนด้านการลงทุนในระยะยาว ควบคู่ไปกับการสร้างความมั่นคงให้กับสังคมอย่างยั่งยืน

แนวคิด "ซิตี้โซลูชันส์" คือกลยุทธ์การดำเนินงานอย่างยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งผสานพลังและศักยภาพของทั้ง 4 กลุ่มธุรกิจ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการที่ลงตัวและตอบสนองรูปแบบการใช้ชีวิตของคนเมืองได้อย่างแท้จริงโดยกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้นำแนวคิดนี้มาเป็นรากฐานของวัฒนธรรมองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม

วิสัยทัศน์

นำเสนอแนวคิด
"ซิตี้ โซลูชันส์" ที่ยั่งยืน
อันจะนำมาซึ่งวิถีชีวิตที่ดีขึ้น

พันธกิจ

เรามุ่งมั่นที่จะส่งมอบแนวคิด
"ซิตี้ โซลูชันส์" ที่โดดเด่นและยั่งยืน
แก่ชุมชนเมืองทั่วเอเชีย
ผ่าน 4 ธุรกิจหลักของเรา ได้แก่
ธุรกิจขนส่งมวลชน สื่อโฆษณา
อสังหาริมทรัพย์ และบริการ

ค่านิยม

การส่งมอบความพึงพอใจให้ลูกค้า:

ความสำเร็จของเราขึ้นอยู่กับความสามารถ ของเราในการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ยืนยาว ซึ่งจะสำเร็จได้ด้วยการรับฟัง เข้าใจ และคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า และส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้ เราเป็นองค์กรที่มีความเป็นมืออาชีพ รับผิดชอบ โปร่งใส และมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

การสร้างมูลค่าของผู้ถือหุ้น:

เรามีความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มมูลค่าของผู้ถือหุ้นผ่านการเติบโตของรายได้ และการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เรามีจุดมุ่งหมายที่จะให้ผลตอบแทนระยะยาวที่ดีกว่าการลงทุนอื่นที่มีความเสี่ยงคล้ายกันแก่ผู้ถือหุ้นของเรา

การสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน:

ลูกค้าและผู้ถือหุ้นจะได้รับประโยชน์ที่เพิ่มพูนขึ้นอย่างยั่งยืน เราดำเนินธุรกิจในแนวทางปฏิบัติที่ช่วยลดผลกระทบ ต่อสิ่งแวดล้อมเมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าหรือบริการของคู่แข่ง

การพัฒนาชุมชน:

เราเป็นส่วนสำคัญของชุมชนที่ดำเนินธุรกิจด้วยแนวคิด **"ซิตี้ โซลูชันส์"** ที่ทำให้ลูกค้ามีจิตสำนึกที่ดีต่อชุมชน เราสนับสนุนรายได้และทรัพยากรต่างๆ เพื่อทำงานร่วมกับชุมชนและท้องถิ่นในเรื่องการศึกษาและสวัสดิการของเด็ก รวมทั้งส่งเสริมในด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัว

นโยบายและกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

การเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

ด้านเศรษฐกิจ
- การดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจที่ดี
- การสร้างมูลค่าเพิ่มและผลตอบแทนในระยะยาวอย่างยั่งยืน
- การผสานพลังของกลุ่มธุรกิจเพื่อพัฒนาสินค้าและบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง
- การส่งมอบสินค้าและบริการที่ตรงต่อเวลาและเชื่อถือได้
- การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ด้านสิ่งแวดล้อม
- การบริหารจัดการการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ
- การดำเนินนโยบายอนุรักษ์และลดการใช้ทรัพยากร และการบริหารจัดการของเสีย

ยกระดับคุณภาพชีวิต

ด้านสังคม
- การบริหารจัดการด้านอุบัติเหตุและความปลอดภัย
- การส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม
- การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กร
- การส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคม

กลยุทธ์ความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ภายใต้แนวคิด “ซิตี้ โซลูชันส์”

“การผสานพลังและศักยภาพของทั้ง 4 กลุ่มธุรกิจ
เพื่อส่งเสริมให้แต่ละกลุ่มธุรกิจ
ขยายการลงทุนและเติบโตในพื้นที่ที่มีความเชี่ยวชาญและมีศักยภาพสูง
โดยมีธุรกิจระบบขนส่งมวลชน เป็นตัวขับเคลื่อนหลัก”

Mass Transit | Media | Property | Services

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

ปัจจุบัน ระบบขนส่งมวลชนได้พิสูจน์ตัวเองแล้วว่า นอกจากจะช่วยยกระดับภาพลักษณ์ของกรุงเทพมหานครและปริมณฑลขึ้นสู่ความเป็นสากล แล้วยังได้ช่วยบรรเทาปัญหาการจราจร และลดการใช้พลังงานในการสัญจรของประเทศในภาพรวมได้เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ ระบบขนส่งมวลชนยังนับเป็นกลไกสำคัญในการกำหนดแนวการขยายตัวของเมือง และเป็นตัวจักรสำคัญ ที่จะเชื่อมโยงเมืองชั้นนอกเข้าสู่ตัวเมืองชั้นใน โดยใช้เวลาในการเดินทางที่สั้นลง

ด้วยเล็งเห็นความสำคัญในการมีส่วนร่วมกันสร้างรูปแบบของเมืองในอนาคต เพื่อวิถีชีวิตที่สมดุลย์และกลมกลืน การขยายตัวและการจัดระเบียบของเมืองจะช่วยเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับชุมชนเมือง และความเป็นระเบียบนี้เองจะช่วยเป็นปัจจัยรากฐานให้กับการพัฒนาระบบเศรษฐกิจได้ดีขึ้น ด้วยเหตุนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้กำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อให้ทั้ง 4 ธุรกิจหลัก ไม่ว่าจะเป็นระบบขนส่งมวลชน สื่อโฆษณา อสังหาริมทรัพย์ และบริการ ร่วมกันดำเนินงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และครอบคลุมในทุกๆ ด้านตามความเหมาะสม ความชำนาญเฉพาะทางและสอดคล้องกับธุรกิจแต่ละประเภท มุ่งเน้นขยายการลงทุนและเติบโตในพื้นที่ที่แต่ละธุรกิจมีความเชี่ยวชาญ และมีศักยภาพสูง โดยจะต้องยึดหลักการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตลอดจนให้ความสำคัญ กับการจัดการสิ่งแวดล้อม การพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานรวมถึงสังคมและชุมชน และยึดมั่นในการรักษาความสมดุลของเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

การเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งสร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่นยืน ด้วยการให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อส่งมอบบริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า บนพื้นฐานของจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจตลอดการดำเนินงาน กลุ่มบริษัทบีทีเอสเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่าความพยายามของเราจะนำมาซึ่งความน่าเชื่อถือต่อสินค้าและบริการตลอดจนความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า พร้อมยังมุ่งบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานเพื่อเชื่อมโยงศักยภาพและขีดความสามารถทางการแข่งขันระหว่างกลุ่มบริษัทบีทีเอสและคู่ค้า ด้วยเป้าหมายในการเติบโตร่วมกันอย่างยั่นยืนภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมการประเมินด้านจริยธรรมทางธุรกิจ และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน (ร้อยละของจำนวนพนักงานทั้งหมด)

เป้าหมาย 2562/63	ผลการดำเนินงาน
75	77.28

พนักงานสามารถปฏิบัติตนตามนโยบายและจริยธรรมของบริษัทฯ (คะแนนเต็ม 100)

เป้าหมาย 2562/63	ผลการดำเนินงาน
80	89.06

ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร (ร้อยละ)

เป้าหมาย 2562/63	ผลการดำเนินงาน
99.50	99.77

ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า (ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง)

เป้าหมาย 2562/63	ผลการดำเนินงาน
35,000	94,268

ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส (ร้อยละ)

เป้าหมาย 2562/63	ผลการดำเนินงาน
76.00	79.40

ข้อร้องเรียนเรื่องการรั่วไหลของข้อมูลลูกค้า (กรณี)

เป้าหมาย 2562/63	ผลการดำเนินงาน
0	0

จำนวนคู่ค้าที่ได้รับการประเมินด้าน ESG

เป้าหมาย 2562/63	ผลการดำเนินงาน
100	100

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

- ไม่มีคำเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล
- ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ "ดีเลิศ"

เป้าหมายปี 2562/63

- ไม่มีคำเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล
- ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ "ดีเลิศ"

ผลการดำเนินงานปี 2562/63

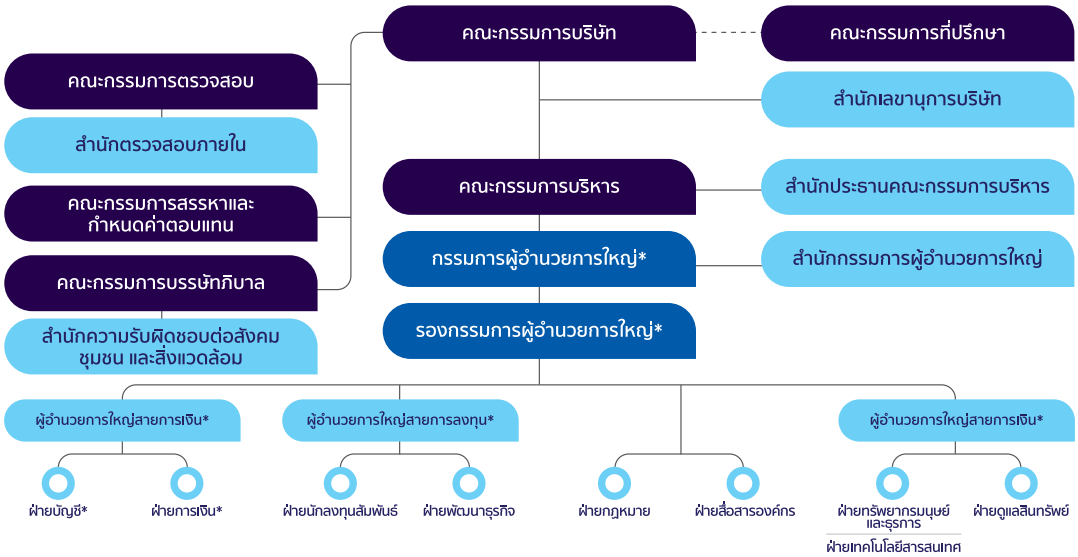
- ไม่มีคำเตือนหรือผลการตรวจสอบที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแล
- ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ "ดีเลิศ" ประจำปี 2562 จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย ซึ่งจัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย

การกำกับดูแลกิจการ

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้วยตระหนักและเชื่อมั่นว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดีส่งผลให้กลุ่มบริษัทบีทีเอสสามารถเพิ่มมูลค่าและให้ผลตอบแทนสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนั้น กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรเพื่อให้ครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ สิทธิของผู้ถือหุ้น การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน การคำนึงถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสและความรับผิดชอบของคณะกรรมการ ผ่านระบบการบริหารจัดการและระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประกอบไปด้วยคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ซึ่งมีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบออกจากกันอย่างชัดเจนระหว่างบทบาทใน (1) การกำกับดูแล (2) การบริหารจัดการ และ (3) การปฏิบัติงาน ตลอดจนมีกลไกการควบคุมและการถ่วงดุลอำนาจ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการบริหารจัดการเป็นไปอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ รายละเอียดเกี่ยวกับอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการของบริษัทฯ กำหนดไว้ในกฎบัตรและนโยบายการมอบหมายอำนาจ (Policy on Delegation of Authority) คณะกรรมการบริษัทในฐานะตัวแทนของผู้ถือหุ้น มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการกำกับดูแลกิจการและควบคุมการบริหารจัดการของฝ่ายบริหาร กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม กลยุทธ์ และเป้าหมายระยะยาวของบริษัทฯ รวมถึงการกำหนดนโยบายต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ ซึ่งมีหลักการและแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ข้อแนะนำของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) และหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้กรอบของวิสัยทัศน์และพันธกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ตามแนวคิด "ซิตี้ โซลูชันส์"

คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบให้การดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสเป็นไปอย่างสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจและสังคมผ่านคณะกรรมการบริหารและคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆโดยมีคณะกรรมการบรรษัทภิบาล ทำหน้าที่พิจารณา กำหนด ทบทวน และปรับปรุงนโยบาย คู่มือ และแนวทางปฏิบัติในการกำกับดูแลกิจการที่ดี จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ และจริยธรรมของพนักงาน ในลักษณะที่สอดคล้องกับแนวปฏิบัติสากล และเหมาะสมกับสภาวการณ์และการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอสอยู่เสมอ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติ ตลอดจนกำกับดูแลและสื่อสารให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนรับทราบและปฏิบัติตามนโยบาย คู่มือ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้มั่นใจว่ารูปแบบการบริหารงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

โครงสร้างกรรมการและการกำกับดูแลกิจการ



องค์ประกอบคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อย

คณะกรรมการบริษัทจะต้องประกอบด้วยกรรมการในจำนวนที่เหมาะสมกับขนาดและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ แต่ต้องไม่น้อยกว่า 5 ท่าน และเป็นกรรมการอิสระอย่างน้อย 1/3 ของจำนวนกรรมการทั้งหมดแต่ไม่น้อยกว่า 3 ท่าน โดยคณะกรรมการบริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการชุดย่อยต่างๆ เพื่อกำกับดูแลและติดตามการดำเนินกิจการต่าง ๆ ของบริษัทฯ ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการบรรษัทภิบาล คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

ทั้งนี้ **คณะกรรมการตรวจสอบ**จะต้องประกอบด้วยกรรมการอิสระทั้งหมด และมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ท่าน โดยมีกรรมการตรวจสอบอย่างน้อย 1 ท่านที่มีความรู้และประสบการณ์เพื่อทำหน้าที่ในการสอบทานความน่าเชื่อถือของงบการเงิน **คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน**จะต้องประกอบด้วยกรรมการไม่น้อยกว่า 3 ท่านแต่ไม่เกิน 5 ท่านและเป็นกรรมการอิสระเป็นส่วนใหญ่ **คณะกรรมการบรรษัทภิบาล**จะต้องประกอบด้วยกรรมการไม่น้อยกว่า 4 ท่าน แต่ไม่เกิน 6 ท่าน และคณะกรรมการบริหารจะต้องประกอบด้วยสมาชิกจำนวนไม่น้อยกว่า 5 ท่าน โดยสมาชิกคณะกรรมการบริหารไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท **คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง** จะต้องประกอบด้วยสมาชิกซึ่งเป็นกรรมการอิสระที่ดำรงตำแหน่งกรรมการตรวจสอบอย่างน้อย 1 ท่าน, ผู้บริหารของบริษัทฯ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง ผู้อำนวยการใหญ่สายการเงิน และผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายใน, และผู้บริหารระดับสูงจากกลุ่มธุรกิจต่างๆ ของกลุ่มบริษัท นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทได้จัดตั้ง**คณะกรรมการที่ปรึกษา** (Advisory Board) ในโครงสร้างองค์กร ซึ่งมีบทบาทในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในเรื่องที่เกี่ยวกับกิจการของบริษัทฯ และบริษัทย่อย

สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่รายงานประจำปี 2562/63 ของบริษัทฯ หัวข้อ "การกำกับดูแลกิจการ" บนเว็บไซต์ http://www.btsgroup.co.th

การบริหารจัดการความเสี่ยง

กลุ่มบริษัทบีทีเอสตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงภายใต้ความไม่แน่นอนต่างๆ โดยถือว่าการบริหารความเสี่ยงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของทุกกระบวนการในการดำเนินธุรกิจที่มีความเชื่อมโยงกันทุกระดับในทั้ง 4 กลุ่มธุรกิจ ได้แก่ (1) ธุรกิจระบบขนส่งมลชน (2) ธุรกิจสื่อโฆษณา (3) ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และ (4) ธุรกิจบริการจึงได้กำหนดเป็นนโยบายการบริหารความเสี่ยงองค์กรที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตาม และมีการแต่งตั้งคณะทำงานบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ประเมินความเสี่ยงและสนับสนุนการดำเนินการตามนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงตามที่คณะกรรมการบริษัทกำหนด เพื่อกำกับดูแลและสนับสนุนให้การดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงองค์กรสอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจโดยพิจารณาสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในและภายนอกภายใต้การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของภาวะแวดล้อมตลอดเวลา เช่น ความไม่แน่นอนทางการเมือง ความผันผวนทางเศรษฐกิจ ความคาดหวังที่หลากหลายของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปลี่ยนแปลงระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอันเนื่องมาจากการทำธุรกิจ เป็นต้น รวมถึงนำเสนอข้อเสนอแนะ แนวทางการติดตาม และผลการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อนำไปดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด อนึ่ง เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2563 บริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงขึ้นเพื่อทำหน้าที่พิจารณากำหนดนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กรตลอดจนกำกับดูแลหน่วยธุรกิจของกลุ่มบริษัทในการปฏิบัติตามนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กรอย่างเหมาะสม โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงจะมีการพิจารณาทบทวนและแก้ไขเพิ่มเติมนโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กรของบริษัทฯ ข้างต้นเพื่อให้สอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบตามกฎบัตรของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงต่อไป

กลุ่มบริษัทบีทีเอสจัดทำนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กรอย่างเป็นระบบเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจหลักการบริหารความเสี่ยงและนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม โดยมีการบริหารความเสี่ยงทั้งจากระดับบนสู่ระดับล่าง (Topdown) และจากระดับล่างสู่ระดับบน (Bottomup) และสอดคล้องตามกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management: ERM) ของ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) พร้อมทั้งมีการกำหนดประเมินและติดตามผลของความเสี่ยงจากค่าความเสี่ยงในรูปแบบที่ประเมินผลได้ (Risk parameters) ผ่านการดำเนินงานของคณะทำงานบริหารความเสี่ยงซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากทุกธุรกิจในกลุ่มบริษัทบีทีเอสเพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบวิเคราะห์และติดตามผลการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ และเพื่อให้ครอบคลุมปัจจัยความเสี่ยงในด้านต่างๆ ที่อาจเกิดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้แบ่งการประเมินและบริหารความเสี่ยงทั้งหมด 5 ประเภท คือ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

ปัจจัยความเสี่ยงหลัก

วัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง

วัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของกรอบการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงให้มีความเข้มแข็งทั่วทั้งองค์กร และมุ่งหวังให้พนักงานตระหนักรู้ถึงความเสี่ยงในการดำเนินงานประจำของตนเองรวมถึงรับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงดังกล่าวอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ยังสนับสนุนให้พนักงานมีทัศนคติและพฤติกรรมในการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงที่ดี โดยมีแนวทางดำเนินการดังนี้

- สื่อสารให้พนักงานรับทราบการให้ความสำคัญจากคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูงอย่างชัดเจนและสม่ำเสมอในเรื่องการยอมรับหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยง
- กำหนดให้การประเมินความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจทางธุรกิจโดยให้พิจารณาถึงความสมดุลระหว่างความเสี่ยงและผลตอบแทนที่จะได้รับ
- สนับสนุนให้พนักงานทุกระดับระบุและรายงานความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นเพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบและจัดทำแผนการจัดการความเสี่ยง ซึ่งจะช่วยลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น
- กำหนดให้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานทุกระดับ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง

สำหรับรายละเอียดของการบริหารความเสี่ยงและสภาวะวิกฤติ สามารถเพิ่มเติมได้จากรายงานประจำปี 2562/63 ขององค์กร บนเว็บไซต์ www.btsgroup.co.th

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

- เป้าหมายจำนวนพนักงานเข้าร่วมการประเมินความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจ ครอบคลุมทุกบริษัทในกลุ่มบริษัทบีทีเอส ครบร้อยละ 100

เป้าหมายปี 2562/63

- จำนวนพนักงานเข้าร่วมการประเมินความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจที่ร้อยละ 75 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด
- เป้าหมายคะแนนเฉลี่ยความสามารถปฏิบัติตนตามนโยบายและจริยธรรมของบริษัทฯของพนักงาน 80 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 100)

ผลการดำเนินงานปี 2562/63

- จำนวนพนักงานเข้าร่วมการประเมินความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจที่ร้อยละ 77.28 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด
- พนักงานมีคะแนนความสามารถปฏิบัติตนตามนโยบายและจริยธรรมของบริษัทฯ เฉลี่ย 89.06 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 100)

จริยธรรมการดำเนินธุรกิจ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตามวิสัยทัศน์ของประธานกรรมการในการ **"ทำให้ถูกต้อง" (Do it Right)** ด้วยตระหนักและเชื่อมั่นว่า เมื่อสามารถดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีแล้ว จะส่งผลให้กลุ่มบริษัทบีทีเอสสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้แก่นักลงทุนผู้ถือหุ้นตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน อันเป็นหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยกลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งเน้นการส่งเสริมให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานขององค์กรปฏิบัติตนตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเต็มกำลังความสามารถ ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง

แนวทางการดำเนินงาน

จริยธรรมการดำเนินธุรกิจ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสยึดมั่นและมุ่งพัฒนาการดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและหลักจริยธรรมธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจและผลตอบแทนอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักเกณฑ์และตลาดหลักทรัพย์ สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย และมาตรฐานสากล โดยกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานทุกคนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส และบริษัทย่อย จะต้องยึดมั่นปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอสอย่างเคร่งครัด

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

นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังให้ความสำคัญในการสื่อสาร เผยแพร่ เพื่อทำความเข้าใจและให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส และมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่องเช่นบุคลากรของบริษัทฯ คู่ค้า รวมถึงบริษัทย่อยในกลุ่มบริษัทบีทีเอส เป็นต้น โดยได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้บริษัทย่อยของกลุ่มบริษัทบีทีเอสนำเอาหลักเกณฑ์และมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของกลุ่มบริษัทบีทีเอสไปปฏิบัติตาม เพื่อให้แนวทางในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด (มหาชน) และบริษัท ยูซิตี้ จำกัด (มหาชน) ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริตแล้วตั้งแต่ปี 2560/61 และอยู่ระหว่างเตรียมการยื่นต่ออายุการรับรองเป็นสมาชิกครั้งที่ 2 ในปี 2562/63

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 โดยสำนักตรวจสอบภายใน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในระบบการป้องกันในเรื่องดังกล่าว นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดให้ผู้บริหารและพนักงานที่รับผิดชอบในส่วนงานนี้เข้าร่วมการอบรม สัมมนาในหลักสูตรต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้งภายในองค์กรและที่จัดโดยองค์กรภายนอกเพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงและการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทฯ ให้มีความรัดกุมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป เช่น การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อประเมินและบริหารความเสี่ยงด้านการคอร์รัปชัน (Corruption Risk Management Workshop) ของฝ่าย / แผนกต่างๆ รวมถึงตัวแทนที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทฯ ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานราชการ หรือองค์กรใดๆ ให้แก่กลุ่มผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถกำหนดมาตรการหรือแนวทางควบคุมภายในให้มีความเหมาะสมเพียงพอ

นโยบายงดรับของขวัญ

ตั้งแต่ปี 2561/62 บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) ได้ประกาศใช้นโยบาย "งดรับของขวัญ ของกำนัล" (No Gift Policy) จากผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจในทุกเทศกาล เพื่อให้บุคลากรของบริษัทฯ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกร้องหรือหวังผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ จากคู่ค้ารวมถึงปฏิบัติตนต่อคู่ค้าด้วยความยุติธรรมและเท่าเทียม โดยได้มีการสื่อสารนโยบายดังกล่าวให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ ได้รับทราบ เช่น การส่งจดหมายแจ้งคู่ค้าทุกรายของบริษัท การเผยแพร่บนเว็บไซต์ของบริษัทฯ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อภายในองค์กร เป็นต้น สำหรับกรณีที่บุคลากรของบริษัทฯ ที่ไม่สามารถปฏิเสธการรับ หรือ ไม่สามารถส่งคืนแก่ผู้ให้ได้ สามารถนำส่งของขวัญ ของกำนัลที่ได้รับมาให้ที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรวบรวม นำไปบริจาคให้แก่องค์กรการกุศล

การรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริตโดยคณะกรรมการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต ซึ่งได้รับการต่ออายุการรับรองสมาชิกครั้งที่ 2

CAC CERTIFIED COMPANY

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

ช่องทางและการตรวจสอบข้อร้องเรียน

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

ช่องทางภายในองค์กร

หนูด่วนชวนชี้ช่อง
อีเมล : DoItRight@btsgroup.co.th

ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของพนักงาน

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

ช่องทางภายนอกองค์กร (ดำเนินการโดยบริษัทผู้เชี่ยวชาญรับเรื่องร้องเรียนอิสระ)

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

อีเมล : tell@thailand-ethicsline.com

ไปรษณีย์ : ตู้ ป.ณ. 2712 ไปรษณีย์บางรัก กรุงเทพฯ

ผลการดำเนินงานด้านจริยธรรมการดำเนินธุรกิจ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสตระหนักถึงเสียงสะท้อนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยได้จัดทำการสำรวจการประเมินตนเองของผู้บริหารและพนักงาน เรื่องการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

จากผลการประเมินเรื่องความความรู้ ความเข้าใจนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันพบว่าผู้บริหารและพนักงานรวม 3,313 คน คิดเป็นร้อยละ 77.28 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด 4,287 คน เข้าร่วมทำการประเมินหัวข้อดังกล่าว สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ร้อยละ 75 ในขณะที่ผลการประเมินตนเองเรื่องการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน พบว่าผู้บริหารและพนักงานสามารถปฏิบัติตนตามนโยบายและจริยธรรมของบริษัทฯ โดยมีคะแนนอยู่ในระดับ “ดีมาก” คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 89.06 จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน ซึ่งสูงขึ้นจาก 85.88 คะแนนในปี 2561/62 และยังคงสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ 80 คะแนน ตลอด 4 ปีที่ผ่านมา จากผลการประเมินข้างต้น บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นพัฒนาแผนที่จะปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ รวมทั้งจัดการอบรมและสื่อสารสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้บริหาร และพนักงานเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จำนวนพนักงานที่เข้าร่วม
การประเมินด้านจริยธรรมทางธุรกิจ
และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

77.28%

คะแนนเฉลี่ยความสามารถปฏิบัติตน
ตามนโยบายและจริยธรรมของบริษัทฯ

89.06 คะแนน

สำหรับการร้องเรียนการกระทำผิดในปี 2562/63 มีข้อร้องเรียนรวมทั้งสิ้น 8 กรณี ซึ่งได้ดำเนินการสอบสวนครบทุกกรณีแล้วว่าเป็นจริง แบ่งเป็นเรื่องการทุจริตคอร์รัปชัน 2 กรณี และเรื่องการละเมิดจริยธรรมธุรกิจและกฎระเบียบของบริษัท 6 กรณี ทั้ง 8 กรณี ไม่มีมูลค่าความเสียหายที่มีนัยสำคัญ โดยบริษัทฯ ได้ดำเนินการลงโทษพนักงานที่กระทำการทุจริตโดยให้พ้นสภาพจากการเป็นพนักงาน 35 ราย และลงโทษทางวินัยตามระเบียบบริษัท 4 ราย

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดมาตรการป้องกันการทุจริตที่เหมาะสมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำ เช่น กำกับดูแลให้พนักงานปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดอย่างเคร่งครัด จัดทีมตรวจสอบและป้องกันเหตุเข้าดำเนินงานโดยไม่แจ้งให้พนักงานทราบล่วงหน้า รวมถึงการสื่อสารและสร้างความตระหนักให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง

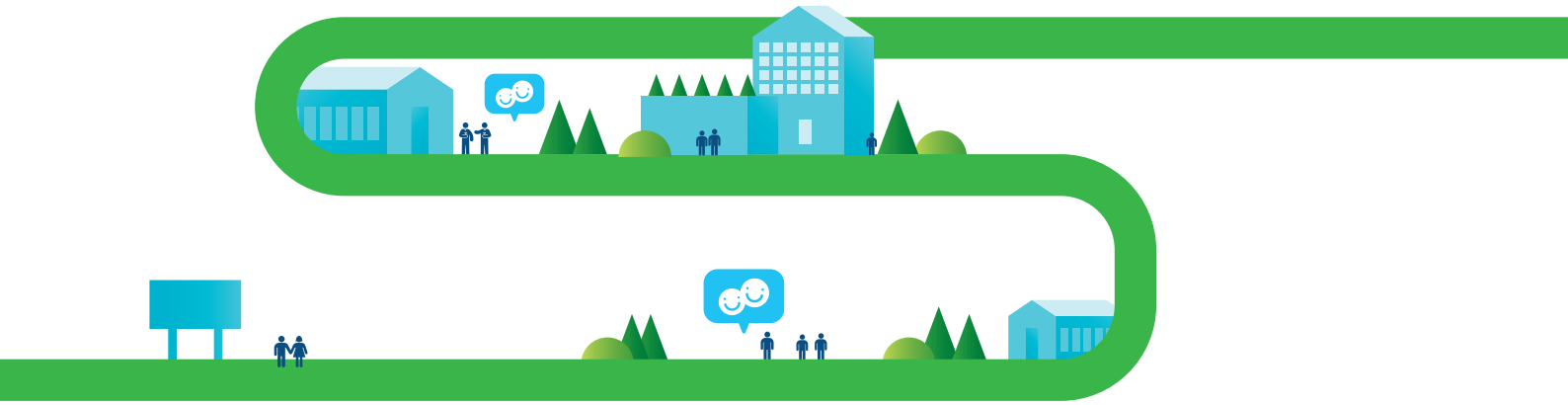
ผลการดำเนินงานด้านจริยธรรมธุรกิจ

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน			
	2559/60	2560/61	2661/62	2662/63
จำนวนการทุจริตคอรัปชันที่ได้รับการตรวจสอบว่าเป็นจริงของพนักงาน (กรณี)	0	27	2	2
จำนวนพนักงานที่ถูกไล่ออกด้วยสาเหตุการทุจริตคอรัปชัน (คน)	0	27	2	35
จำนวนการทุจริตคอรัปชันที่ได้รับการตรวจสอบว่าเป็นจริงของคู่ค้าธุรกิจ (กรณี)	0	0	0	0
จำนวนกรณีการระงับสัญญากับคู่ค้าธุรกิจด้วยสาเหตุการทุจริตคอรัปชัน (กรณี)	0	0	0	0
อื่นๆ				
จำนวนการละเมิดจริยธรรมธุรกิจหรือระเบียบข้อบังคับของบริษัทที่ได้รับการตรวจสอบว่าเป็นจริง (กรณี)	16	11	3	6

การเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกกับองค์กรและหน่วยงานที่ตัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม โดยร่วมรับนโยบายมาปฏิบัติภายในองค์กร ร่วมพัฒนาระบบการทำงานและแบ่งปันความรู้ ตลอดจนประสบการณ์และบทเรียนสู่ความสำเร็จ เพื่อนำมาพัฒนาให้เกิดการขับเคลื่อนภายในองค์กร อย่างไรก็ตาม กลุ่มบริษัทบีทีเอส ไม่มีการให้เงินหรือบริจาคให้แก่พรรคการเมืองใดๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

รายชื่อองค์กร	ประเภทองค์กร	หัวข้อ	บทบาทขององค์กร		จำนวนเงินที่สนับสนุน (บาท)			
					2559/60	2560/61	2561/62	2562/63
สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย	สมาคมทางการค้า	การกำกับดูแลกิจการ	สมาชิกและสนับสนุนกิจกรรม	รับนโยบายมาพัฒนาภายในองค์กร เพื่อส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และพัฒนาความเป็นมืออาชีพของกรรมการบริษัท	118,990	106,130	136,760	92,020
สมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย	สมาคมทางการค้า	หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	สมาชิก	ร่วมพัฒนาและส่งเสริมการออกหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ตลอดจนถ่ายทอดประสบการณ์และบทเรียนสู่ความสำเร็จให้กับสมาชิกและองค์กรธุรกิจอื่นๆ	-	-	-	159,620
สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย	สมาคมทางการค้า	การกำกับดูแลกิจการ	สมาชิก	รับนโยบายมาปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานราชการ	7,490	7,490	7,490	7,490
โครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต	อื่นๆ	การต่อต้านการทุจริต	สมาชิกและสนับสนุนกิจกรรม	สนับสนุนการกำหนดนโยบายต่อต้านการทุจริตอย่างเป็นรูปธรรมในองค์กรธุรกิจภาคเอกชน	-	-	-	8,000
เครือข่ายเพื่อความยั่งยืนแห่งประเทศไทย	อื่นๆ	การพัฒนาที่ยั่งยืน	สมาชิกและสนับสนุนกิจกรรม	ร่วมรับนโยบายมาปฏิบัติภายในองค์กร ตลอดจร่วมพัฒนาระบบการทำงานและแบ่งปันความรู้กับเครือข่ายภาคธุรกิจ เพื่อสร้างผลกระทบในเชิงบวกระดับประเทศตอบสนองเป้าหมาย SDGs	-	-	-	-
สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย	สมาคมทางการค้า	การกำกับดูแลกิจการ	สนับสนุนกิจกรรม	สนับสนุนกิจกรรมขององค์กรในการให้ความรู้ความเข้าใจในการวิเคราะห์หลักทรัพย์แก่ผู้ลงทุนทั่วไป	100,000	100,000	100,000	-
สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย	สมาคมทางการค้า	การส่งเสริมธุรกิจระบบขนส่งมวลชน	สนับสนุนกิจกรรม	สนับสนุนกิจกรรมขององค์กรเพื่อส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยี	500,000	500,000	500,000	-
สมาคมป้ายและโฆษณา	สมาคมทางการค้า	การส่งเสริมธุรกิจสื่อโฆษณา	สมาชิกและสนับสนุนกิจกรรม	ร่วมรับนโยบาย ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และเอื้อต่อการประกอบธุรกิจมาปฏิบัติภายในองค์กร ตลอดจนร่วมพัฒนาระบบการทำงานและแบ่งปันความรู้เพื่อส่งเสริมธุรกิจสื่อโฆษณา	-	-	840,000	125,000
สมาคมมีเดียเอเยนซี่และธุรกิจสื่อแห่งประเทศไทย	สมาคมทางการค้า	การส่งเสริมธุรกิจสื่อโฆษณา	สมาชิกและสนับสนุนกิจกรรม	ร่วมรับนโยบาย ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และเอื้อต่อการประกอบธุรกิจมาปฏิบัติภายในองค์กร ตลอดจนร่วมพัฒนาระบบการทำงานและแบ่งปันความรู้เพื่อส่งเสริมธุรกิจสื่อโฆษณา	-	-	338,708	-
รวม					726,480	713,620	1,922,958	392,130



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

- ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร ร้อยละ 97.50
- ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า 35,000 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง

เป้าหมายปี 2562/63

- ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร ร้อยละ 99.50
- ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า 35,000 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง

ผลการดำเนินงานปี 2562/63

- ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร ร้อยละ 99.77
- ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า 94,268 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง

ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ

ด้วยเป้าหมายการเป็นผู้นำในการพัฒนาและให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่ดีที่สุดของประเทศไทย บีทีเอสซีให้ความสำคัญกับความตรงต่อเวลาและความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า ซึ่งถือเป็นตัวแปรสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจขององค์กรอย่างมั่นคงและยั่งยืน เนื่องจากธุรกิจระบบขนส่งมวลชนต้องรองรับการใช้งานของผู้ใช้บริการในระบบเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างเป็นสาระสำคัญ รวมถึงความเชื่อมั่นของภาครัฐ ซึ่งเป็นผู้ให้สัมปทานตลอดจนผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้โดยสารและผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ดังนั้น การดำเนินการที่ดีจะสะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กรในด้านความเป็นเลิศในการให้บริการและความปลอดภัยออกสู่สาธารณชน เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากสังคม (License to Operate) และเปิดโอกาสในการต่อยอดทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้อย่างมีนัยสำคัญ

แนวทางการดำเนินงาน

สำหรับแนวทางการจัดการด้านการเดินรถไฟฟ้า บีทีเอสซีดำเนินการผ่านระบบควบคุมการเดินรถไฟฟ้าจากส่วนกลาง (Central Control System) และการเดินรถด้วยระบบสัญญาณควบคุม (Signaling Control System) โดยมีฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน เพื่อให้ระบบการเดินรถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของความตรงต่อเวลาในการเดินรถไฟฟ้าและความปลอดภัยของผู้โดยสารที่ใช้บริการ

แผนการบริหารงานซ่อมบำรุงเชิงรุก

การซ่อมบำรุงเชิงรุก	การซ่อมบำรุงใหญ่ตัวรถไฟฟ้า	การตรวจติดตามและการวางแผน
บันทึกและจัดเก็บข้อมูลแผนงานการซ่อมบำรุงด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ รวมถึงการจัดการทรัพยากรและติดตามผลการดำเนินงานซ่อมบำรุง เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้ามีความพร้อมในการให้บริการ และลดปัญหาความขัดข้องระหว่างการเดินรถ	มุ่งเน้นที่ช่วงล่างของตัวรถไฟฟ้าเพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการรถไฟฟ้าจะไม่เกิดความขัดข้องและมีความปลอดภัยในการเดินรถ	ฝ่ายวางแผนให้บริการ ทำการตรวจติดตามผลการซ่อมบำรุงเป็นประจำทุกเดือน เพื่อนำข้อมูลมาวางแผนการซ่อมบำรุงในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับการให้บริการ ได้แก่ ปริมาณผู้โดยสารคาดการณ์ในแต่ละเส้นทาง (Line Load) ความสามารถและความเพียงพอสำหรับการให้บริการของอุปกรณ์ เช่น ประตูตรวจสอบบัตรโดยสารอัตโนมัติ เป็นต้น ซึ่งผลจากการตรวจติดตามนั้นจะรายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูงให้รับทราบและพิจารณา เพื่อให้สามารถวางแผนงานในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มาตรการและแผนงานการเดินรถในช่วง COVID-19

บีทีเอสซี สนับสนุนและตอบสนองมาตรการของภาครัฐในการป้องกันการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 อย่างเคร่งครัด โดยได้ปรับแผนการให้บริการผู้โดยสารและแผนเดินรถ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดความหนาแน่นของผู้โดยสารในช่วงเวลาเร่งด่วน เช้า-เย็น และในชั่วโมงก่อนเวลาเคอร์ฟิว ตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการจำกัดจำนวนผู้โดยสารในแต่ละขบวนให้ลดลงเหลือ 250 คน หรือ 1 ใน 4 ของจำนวนผู้โดยสารที่รองรับได้ในภาวะปกติที่ประมาณ 1,000 คน ตามนโยบายของกระทรวงคมนาคม

เพิ่มความถี่การให้บริการ

สายสุขุมวิท **2.40** นาทีต่อขบวน

สายสีลม **3.45** นาทีต่อขบวน

เพิ่มขบวนรถไฟฟ้าให้บริการ

สูงสุด **98** ขบวน

ขบวนละ **4** ตู้ รวม **392** ตู้

ทั้งนี้จากผลการดำเนินการปรับแผนการให้บริการผู้โดยสารและแผนเดินรถ บีทีเอสซียังคงรักษาความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสารและความเชื่อถือต่อการเดินรถในระดับมาตรฐานตามเป้าหมายที่กำหนด

ผลการดำเนินงาน

บีทีเอสซีได้กำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จในเรื่องความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Journey On-Time) และความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า (Train Reliability) เพื่อใช้สำหรับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในด้านการรักษาเสถียรภาพของความตรงต่อเวลาและความน่าเชื่อถือต่อการเดินรถ ตลอดจนใช้เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานกับผู้ประกอบการระบบขนส่งมวลชนรายอื่นทั้งในและต่างประเทศ สำหรับในปี2562/63 พบว่า ผลการดำเนินงานสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Journey On-Time) มีค่าเท่ากับร้อยละ 99.77 (เป้าหมายร้อยละ 99.50) และความเชื่อถือต่อการเดินรถ (Train Reliability) มีค่าเท่ากับ 94,268 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง (เป้าหมาย 35,000 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง) ทั้งนี้ บีทีเอสซี ยังคงมุ่งมั่นพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงานด้านความตรงต่อเวลาของรถไฟฟ้า

ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Journey On-Time) (ร้อยละ)

ผลการดำเนินงานด้านความน่าเชื่อถือต่อการเดินรถ

ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า (Train Reliability) (ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง)

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

- อัตราความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ที่ 80 คะแนน

เป้าหมายปี 2562/63

- อัตราความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ที่ 76 คะแนน

ผลการดำเนินงานปี 2562/63

- อัตราความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ที่ 79.40 คะแนน

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์

กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม เหมาะสมกับรูปแบบการใช้ชีวิตและพฤติกรรมการใช้งานที่ปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัย และส่งเสริมการเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังรับฟังทุกเสียงสะท้อนของลูกค้าทุกกลุ่มผ่านช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัยและเป็นระบบ เพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การดูแลลูกค้าและการสร้างความพึงพอใจ

แนวทางการดำเนินงาน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสใส่ใจกับทุกความต้องการของลูกค้าและผู้ใช้บริการ โดยมีระบบการตรวจสอบและติดตามเพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยผลการดำเนินงานในปัจจุบันสามารถนำมาเป็นส่วนช่วยในการกำหนดตั้งเป้าหมายสำหรับการดำเนินงานในอนาคต ส่งผลให้เกิดการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมุ่งสู่การเป็นผู้ให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่ดีที่สุดของประเทศไทย

การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนที่จะนำเสนอบริการที่ตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้าอย่างเป็นรูปธรรม บีทีเอสซีมีระบบการอบรมเจ้าหน้าที่สถานี นายสถานี เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย รวมถึงเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่ต้องมีการปฏิบัติงานกับลูกค้าและผู้ใช้บริการ โดยได้กำหนดให้พนักงานทุกคนที่ต้องปฏิบัติงานกับลูกค้าและผู้ใช้บริการเข้ารับการอบรมด้านการบริการ หลักสูตรมาตรฐานการบริการ และหลักสูตรจริยธรรมในงานบริการ เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการต่อลูกค้าและสามารถจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องกับลูกค้าอย่างเหมาะสม

ในยุคดิจิทัลที่พฤติกรรมของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งเน้นการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับชีวิตประจำวันมากยิ่งขึ้น จึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัลและโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, LINE, Twitter และ YouTube เพื่อเป็นศูนย์กลางในการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมต่างๆ รวมถึงให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่างๆ นอกจากนี้ ยังได้จัดทำแอพลิเคชั่น ชื่อ BTS SkyTrain เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารการบริการของรถไฟฟ้าบีทีเอสแบบเรียลไทม์

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

นอกจากนี้ ยังได้จัดกิจกรรมพิเศษในช่วงเทศกาลต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยยกเว้นค่าโดยสารให้แก่ผู้ใช้บริการที่เข้าเกณฑ์ตามเงื่อนไขของกิจกรรม เช่น ในวันเด็ก เด็กที่มีส่วนสูงไม่เกิน 140 เซ็นติเมตร นั่งรถไฟฟ้าบีทีเอสฟรีตลอดทุกเส้นทาง ซึ่งปกติจะยกเว้นค่าโดยสารเฉพาะเด็กที่มีส่วนสูงไม่เกิน 90 ซม. เท่านั้น ในวัน CAR Free Day กลุ่มนักปั่นจักรยานจะได้รับการยกเว้นค่าโดยสาร เป็นต้น

ผลการดำเนินงาน

เพื่อเป็นการวัดผลการดำเนินงานด้านต่างๆ บีทีเอสซีได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นประจำทุกปี โดยมอบหมายให้สวนดุสิตโพล ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางและมีความน่าเชื่อถือดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในสถานีรถไฟฟ้าทั้ง 43 สถานี โดยในปี 2562/63 สุ่มตัวอย่างทุกสถานีรวม 3,130 ตัวอย่าง เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสด้านต่างๆ จากผลการสำรวจพบว่า อัตราความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ประจำปี 2562/63 อยู่ที่ 79.40 ซึ่งเป็นอัตราที่เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา และสูงกว่าเป้าหมายซึ่งกำหนดไว้ที่ 76

ผลการดำเนินงานด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ร้อยละ)

การดูแลลูกค้ากลุ่มผู้พิการ

การให้บริการคือหัวใจหลักของการดำเนินงานของบีทีเอสซีเพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถใช้บริการขนส่งสาธารณะได้อย่างเท่าเทียมกัน บีทีเอสซีได้ติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนให้คนพิการสามารถใช้รถไฟฟ้าได้เหมือนผู้โดยสารทั่วไป เช่น การสร้างทางลาดสำหรับรถเข็นผู้พิการ พื้นผิวต่างสัมผัสบนพื้นบริเวณสถานี อักษรเบรลล์ที่ปุ่มกดลิฟต์สำหรับผู้พิการทางสายตา และการติดตั้งเครื่องออกบัตรโดยสารอัตโนมัติในระดับความสูงที่ผู้พิการนั่งรถเข็นสามารถใช้บริการได้ รวมทั้งพนักงานประจำสถานี และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ผ่านการอบรมด้านการดูแลและช่วยเหลือคนพิการเบื้องต้น ช่วยอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการที่มาใช้บริการรถไฟฟ้า

นอกจากนี้ บีทีเอสซียกเว้นค่าโดยสารให้กับกลุ่มผู้พิการ เพียงแสดงบัตรหรือสมุดประจำตัวผู้พิการที่ออกโดยสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ภายใต้เงื่อนไขว่าผู้พิการที่เข้ามาใช้บริการในระบบจะต้องได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่สถานี หรือเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยซึ่งผ่านการอบรมด้านการดูแลและช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้พิการ คอยอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยตลอดการเดินทาง ทั้งนี้ ในปี 2562/63 มีผู้พิการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส 1,061,214 คน

การจัดการข้อร้องเรียน

แนวทางการดำเนินงาน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสยึดมั่นในหลักการบริหารจัดการข้อร้องเรียน โดยมุ่งเน้นการจัดการปัญหาอย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญและสร้างกลไกอย่างเป็นระบบเพื่อควบคุมมิให้มีข้อร้องเรียนที่ค้างนาน กลุ่มบริษัทบีทีเอสจะมีการติดต่อกลับลูกค้าทุกครั้งเพื่อแจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา โดยช่องทางในการรับฟังข้อคิดเห็นได้จัดให้มีช่องทางที่หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกต่อลูกค้าและผู้ใช้บริการ ได้แก่ การแจ้งเรื่องผ่านศูนย์ฮอตไลน์ กล่องรับความคิดเห็นประจำสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส อีเมล โซเชียลมีเดีย และเว็บไซต์

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์
รถไฟฟ้าบีทีเอส
02-617-6000

แรบบิท ฮอตไลน์
02-617-8383

แรบบิท รีวอร์ดส์
ฮอตไลน์
02-618-3777

แรบบิท ไลน์เพย์
คอลเซ็นเตอร์
02-026-3779

กล่องรับความคิดเห็น
ประจำสถานีรถไฟฟ้า
บีทีเอส

อีเมล
nuduan@bts.co.th

• BTS Official
• @rlpcs

• รถไฟฟ้าบีทีเอส
• RabbitCard
• RabbitReward
• RabbitLINEPay

Application:
• BTS SkyTrain
• Rabbit Reward
• RabbitLINEPay

BTS SkyTrain

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

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

พนักงานที่รับแจ้งเหตุ
ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ
ทำการตรวจสอบ

ดำเนินการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง
(หากจริงต้องดำเนินการแก้ไข
พร้อมหามาตรการป้องกัน
ไม่ให้เกิดเหตุซ้ำ)

แจ้งผลให้ลูกค้าทราบ

แจ้งผลให้ผู้บริหาร
ที่กำกับดูแลรับทราบ

ผลการดำเนินงาน

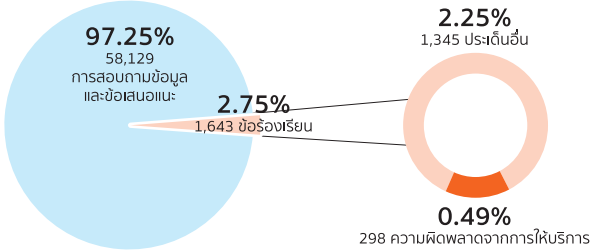
บีทีเอสซีได้ตั้งเป้าหมายต้องมีจำนวนข้อร้องเรียนน้อยกว่า 2 ข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้โดยสาร 1 ล้านเที่ยวคน โดยปี 2562/63 มีจำนวนข้อร้องเรียน 1.12 ข้อร้องเรียนต่อจำนวนผู้โดยสาร 1 ล้านเที่ยวคน โดยข้อร้องเรียนทั้งหมดได้รับการแก้ไขครบทุกกรณี หรือ ร้อยละ 100 ของข้อร้องเรียนทั้งหมดและแจ้งผลการปรับปรุงแก้ไขให้กับผู้ร้องเรียน ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ผลการดำเนินงานด้านข้อร้องเรียน

จำนวนข้อร้องเรียน
(ข้อร้องเรียนต่อผู้โดยสาร 1 ล้านเที่ยวคน)

เรื่องที่ได้รับแจ้งผ่านทางช่องทางต่างๆ

ในปี 2562/63 มีจำนวนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับแจ้งทั้งหมด 59,772 เรื่อง แบ่งเป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ จำนวน 58,129 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.25 การรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 1,643 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 2.75 ซึ่งในจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับเป็นข้อร้องเรียนจากความผิดพลาดจากการให้บริการ จำนวน 298 เรื่อง หรือร้อยละ 0.49 จากจำนวนความคิดเห็นทั้งหมด



การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ

แนวทางการดำเนินงาน

นอกเหนือจากสิ่งอำนวยความสะดวกที่ลูกค้าผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับแล้ว กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังมุ่งพัฒนาระบบการให้บริการบัตรโดยสารให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ครอบคลุมรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนเมือง และเพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตและความสะดวกสบายในการให้บริการเครือข่ายระบบขนส่งมวลชนของประเทศไทยให้ทัดเทียมระดับสากล

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

ผลการดำเนินงาน

การพัฒนาระบบการชำระค่าโดยสารบีทีเอส

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

ในปี 2562/63 จำนวนบัตรแรบบิทที่ออกและผู้ลงทะเบียนใช้งานแอปพลิเคชันแรบบิท-ไลน์ จำนวนทั้งสิ้น 13 ล้านใบ และ 7.3 ล้านบัญชี เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า ซึ่งมีบัตรแรบบิทที่ออกและผู้ลงทะเบียนใช้งานแอปพลิเคชันแรบบิท-ไลน์ จำนวนทั้งสิ้น 10.3 ล้านใบ และ 5.1 ล้านบัญชี ตามลำดับ

การชำระเงินแบบออฟไลน์: บัตรแรบบิท	การชำระเงินแบบออนไลน์: แรบบิท ไลน์ เพย์
ผู้ให้บริการ E-Money ที่เป็นได้ทั้งบัตรโดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส รถโดยสารบีอาร์ที และยังใช้ชำระค่าสินค้าและบริการกับร้านค้าชั้นนำมากมาย 13 ล้านใบ ผู้ถือบัตรแรบบิท ณ 31 มี.ค. 62 >300 แบรนด์สินค้าและบริการ >12,000 จุดบริการบัตรแรบบิท 	กระเป๋าเงินมือถือที่รวมอยู่ในแอพพลิเคชันส่งข้อความชั้นนำ ที่รองรับบริการรการชำระเงินแบบออนไลน์ ผ่านคิวอาร์โค้ท ผ่านเงินสดในกระเป๋าเงินมือถือ รวมถึงผ่านการผูกบัญชีธนาคารและบัตรเครดิต 7.3 ล้านผู้ใช้งาน >1,000 ร้านค้าออนไลน์

บัตรแรบบิท เชื่อมโยง 10 การเดินทางครอบคลุม 6 จังหวัด

1. รถไฟฟ้าบีทีเอส
2. รถโดยสารด่วนพิเศษบีอาร์ที
3. รถโดยสารไมโครบัส Y70E ศาลายา–หมอชิต
4. รถเมล์ RTC ซิตี้บัส นนทบุรี
5. รถเมล์ RTC ซิตี้บัส เชียงใหม่
6. รถประจำทางสาย 150 ปากเกร็ด–บางกะปิ
7. รถประจำทางสาย 104 ปากเกร็ด-หมอชิต 2
8. รถภูเก็ตสมาร์ทบัส จังหวัดภูเก็ต
9. เรือข้ามฟากท่ามหาราช – ท่าพระจันทร์
10. เรือคลองภาษีเจริญ

รองรับการชำระค่าสินค้าและบริการมากกว่า 300 แบรนด์ดัง กว่า 12,000 จุดบริการ

Rabbit Rewards ทุกการใช้จ่ายสำหรับบัตรแรบบิท ยังสามารถนำมาสะสมคะแนน แรบบิท รีวอร์ดส เพื่อนำกลับมาใช้เป็นส่วนลดครั้งต่อไป

การใช้ข้อมูลและการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

แรบบิทให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้า เพื่อนำมาพัฒนารูปแบบสินค้าให้มีความหลากหลายและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ยิ่งขึ้น รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานเพื่อปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพและเหมาะสมกับพฤติกรรมของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างถูกต้องเหมาะสม อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาและการใช้งานข้อมูลของลูกค้าอย่างระมัดระวัง โดยจัดให้มีนโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้บริการ

โดยเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์
แรบบิท https://card.rabbit.co.th/
แรบบิท รีวอร์ดส https://rewards.rabbit.co.th/rr/privacy
แรบบิท ไลน์ เพย์ https://terms2.line.me/linepay_pp_pp_rabbit?lang=th

นอกจากนี้ แรบบิทยังได้วางมาตรการและแนวทางในการปกป้องความปลอดภัยของข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดการรั่วไหลของข้อมูล

- กำหนดสิทธิพนักงานในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้พนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเท่านั้นสามารถตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าได้
- ป้องกันการเชื่อมต่อกันเข้าสู่ระบบจากเครือข่ายสาธารณะ และอนุญาตให้เฉพาะบุคคลภายในเข้าถึงระบบโดยผ่านเครือข่ายภายในองค์กรเท่านั้น เพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหล และความเสี่ยงในการละเมิดและการนำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไปใช้อย่างไม่เหมาะสม
- เข้ารหัสข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่รับจากช่องทางต่างๆ และจัดส่งในช่องทางที่ปลอดภัยตามมาตรฐานสากล เพื่อนำมาบันทึกในระบบ CRM Data Warehouse
- ฝึกอบรมพนักงานใหม่ในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า และมีการฝึกอบรมประจำปีให้พนักงานทุกคนเพื่อเป็นเน้นย้ำให้มีความตระหนักถึงนโยบายดังกล่าว
- เฝ้าระวังเพื่อตรวจจับความผิดปกติ แก้ไขปัญหา และติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อตรวจสอบความรัดกุมและประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการดำเนินงานดังกล่าว แรบบิทไม่มีกรณีร้องเรียนเรื่องการรั่วไหลของข้อมูลลูกค้าหรือกรณีการละเมิดและนำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าไปใช้อย่างไม่เหมาะสม

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

- คู่ค้าร้อยละ 100 ลงนามรับทราบจริยธรรมคู่ค้าที่ระบุประเด็นการดำเนินงานครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (ESG Criteria)

เป้าหมายปี 2562/63

- คู่ค้า Critical Tier 1 ร้อยละ 100 ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG
- คู่ค้าที่ต้องเข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย

ผลการดำเนินงานปี 2562/63

- คู่ค้า Critical Tier 1 ร้อยละ 100 ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG
- คู่ค้าที่ต้องเข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน เช่นเดียวกับการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในด้านอื่นๆ โดยมุ่งเน้นการบริหารห่วงโซ่อุปทานด้วยหลักธรรมาภิบาลและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งนี้เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสทั้งทางตรงและทางอ้อม ขณะเดียวกันยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ ผ่านห่วงโซ่อุปทานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสอีกด้วย

แนวทางการดำเนินงาน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งมั่นให้ความสำคัญต่อการวางยุทธศาสตร์การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มุ่งเน้นคุณภาพสินค้าและบริการ โดยกำหนดให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ เพื่อกำหนดแนวทางการจัดการที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงโดยคำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณ การส่งมอบสินค้าและบริการที่ได้รับ รวมถึงข้อกำหนดตามกฎหมายแรงงาน กฎหมายสิ่งแวดล้อม และระบบจัดการคุณภาพต่างๆ เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพ ปริมาณ การส่งมอบสินค้าและบริการ และความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินการต่างๆ ขององค์กร โดยได้จัดทำจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้าขึ้นเพื่อเป็นหลักปฏิบัติสำหรับคู่ค้าของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ครอบคลุมด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Environmental, Social and Governance – ESG) รวมถึงได้ริเริ่มและบูรณาการ**โปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้า (Supply Chain Sustainability Assurance Program)** เข้ากับการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส เพื่อสร้างมูลค่าระยะยาวร่วมกันกับคู่ค้า ด้วยการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล (ESG) ตลอดวงจรชีวิตของสินค้าและบริการ ทั้งนี้โปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้าดังกล่าวได้จัดทำเป็นคู่มือกำหนดความสัมพันธ์และแนวทางบริหารจัดการคู่ค้าของกลุ่มบริษัทบีทีเอส เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงด้าน ESG ที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทานได้รับการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ออกแบบโปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้าของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ซึ่งสามารถบูรณาการได้ในทุกขั้นตอนของกระบวนการจัดซื้อของกลุ่มบริษัทบีทีเอส โดยเริ่มต้นจากการคัดกรองคู่ค้ารายใหม่เพื่อทำงานร่วมกัน โปรแกรมประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การจำแนกประเภทคู่ค้า การคัดกรองคู่ค้า การวิเคราะห์คู่ค้าสำคัญ และการวิเคราะห์คู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูง โปรแกรมดังกล่าวได้ถูกมานำใช้ครอบคลุมคู่ค้าทั้งรายใหม่และรายเก่าที่กลุ่มบริษัทบีทีเอส สามารถระบุและจัดลำดับความเสี่ยงด้านความยั่งยืนที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานของกลุ่มบริษัท

ขั้นตอนและกระบวนการรับประกันความยั่งยืนของคู่ค้ากลุ่มบริษัทบีทีเอส

การจำแนกประเภทคู่ค้า

จำแนกคู่ค้าที่มีศักยภาพเป็นสองกลุ่ม คือ

1) คู่ค้าที่มีเงื่อนไขพิเศษ และมีความเสี่ยงต่ำ คู่ค้ากลุ่มนี้จะจัดอยู่ใน General supplier list

2) คู่ค้าที่ไม่มีเงื่อนไขพิเศษ จะจัดอยู่ใน Tier 1 supplier list ซึ่งต้องผ่านขั้นตอนต่างๆ ของโปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้า

การคัดกรองคู่ค้า

Tier 1 supplier จะต้องลงนามยอมรับจริยธรรมทางธุรกิจของคู่ค้าของกลุ่มบริษัทบีทีเอส และประเมินตนเองด้านความยั่งยืนผ่านแบบสอบถามประเมินตนเองด้านความยั่งยืนของคู่ค้า เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้ากับความคาดหวังของกลุ่มบริษัทบีทีเอสที่มีต่อความสามารถของคู่ค้าเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ก่อนนำรายชื่อเข้าสู่ Approved Supplier List ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

การวิเคราะห์คู่ค้าสำคัญ

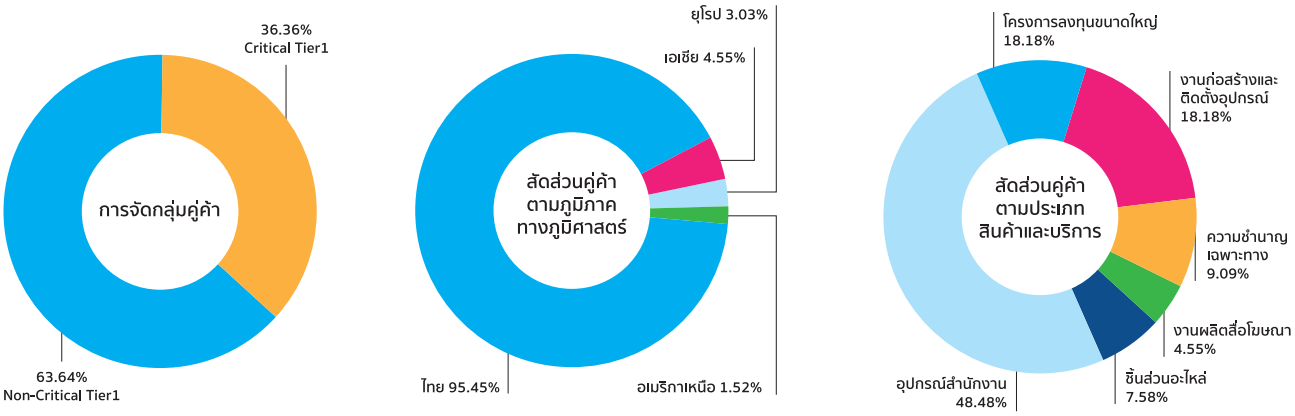
ระบุ**คู่ค้าสำคัญ (Critical Supplier) ซึ่งเป็นคู่ค้าที่มีการใช้จ่ายสูง (ร้อยละ 85 ของยอดใช้จ่ายประจำปี) หรือคู่ค้าที่เป็นผู้ผลิตส่วนประกอบที่สำคัญหรือไม่สามารถทดแทนได้** เพื่อคัดเลือกคู่ค้าที่มีความสำคัญ กับธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ในแง่ของยอดค่าใช้จ่ายและการพึ่งพาทางธุรกิจ เพื่อจัดการความเสี่ยงของคู่ค้า ทั้งนี้ supplier on-site audit หรือ supplier desktop assessment review ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือประเมินความสามารถของคู่ค้าในการจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงตามข้อกำหนดของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

การวิเคราะห์คู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูง

ระบุและลดความเสี่ยงด้าน EGS ของคู่ค้า เพื่อความมั่นคงและยั่งยืนของห่วงโซ่อุปทานในธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส **คู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูง คือคู่ค้าสำคัญที่ถูกพิจารณาว่ามีความเสี่ยงในระดับสูง ในแง่ของผลกระทบที่มีต่อธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส และถูกประเมินว่ามีความเสี่ยงด้าน ESG สูงตามลักษณะของธุรกิจ** ทั้งนี้ คู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูงจะต้องเข้าการตรวจประเมิน Supplier ESG on-site audit ซึ่งใช้ประเมินคู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูงในองค์ประกอบหลักสามประการ ได้แก่ ความต่อเนื่องทางธุรกิจ/การหยุดชะงัก ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และการดำเนินงานที่รับผิดชอบ

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2562/63 กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีคู่ค้าที่เป็น Tier 1 supplier ที่อยู่ใน Approved Supplier List จำนวน 66 ราย มีมูลค่าการจัดซื้อรวม 5,220 ล้านบาท โดยในจำนวนนี้มีคู่ค้าที่เป็น Critical Tier 1 จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.36 ของคู่ค้าทั้งหมด มูลค่าการจัดซื้อรวม 5,167 ล้านบาท และคู่ค้า Non-Critical Tier 1 จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.64 ของคู่ค้าทั้งหมด มูลค่าการจัดซื้อรวม 53 ล้าน



คู่ค้า Critical Tier 1 ทุกราย หรือร้อยละ 100 ต้องได้รับและลงนามตอบรับใน Acknowledgement Letter เพื่อรับทราบและเข้าใจแนวทางการดำเนินธุรกิจและหลักปฏิบัติสำหรับคู่ค้าของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ครอบคลุมด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี (ESG Criteria) ที่ระบุไว้ในจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า โดยคู่ค้าทุกรายจะต้องไม่ทำการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากการจ้างงาน ไม่ใช้แรงงานเด็ก ไม่จ้างงานผิดกฎหมาย มีจริยธรรมทางธุรกิจ และมีการบริหารจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดี นอกจากนี้ ยังต้องผ่านขั้นตอนและกระบวนของโปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้า เพื่อประเมินความสามารถของคู่ค้าในการจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงตามข้อกำหนดของกลุ่มบริษัทบีทีเอส รวมถึงความเสี่ยงด้าน ESG

ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์คู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูงผ่านแบบประเมินตนเองด้านความยั่งยืนของคู่ค้า พบว่าในจำนวนคู่ค้า Critical Tier 1 ทั้งหมด 24 ราย มีคู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูง (High-risk Supplier) รวม 15 ราย ในจำนวนนี้เป็นคู่ค้าสำคัญที่มีฐานการผลิตในต่างประเทศ 6 ราย ซึ่งกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ดำเนินประเมินผลการดำเนินงานของคู่ค้าผ่าน Supplier desktop assessment review ในขณะที่อีก 9 ราย ซึ่งมีฐานการผลิตในประเทศไทย ได้เข้าสู่กระบวนการ Supplier ESG on-site audit program โดยผลการตรวจประเมิน Supplier ESG on-site audit จะแบ่งตามระดับความสามารถในการดำเนินงานด้าน ESG ของคู่ค้า ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

- ระดับดีเยี่ยม (4.00-3.26): คู่ค้ามีแนวทางปฏิบัติงานด้านความยั่งยืนในระดับดีเยี่ยม ไม่จำเป็นต้องมีการตรวจสอบความเสี่ยงด้าน ESG
- ระดับดี (3.25-2.51): คู่ค้ามีแนวทางปฏิบัติงานด้านความยั่งยืนในระดับดี ยังสามารถปรับปรุงการดำเนินงานเพิ่มเติมได้อีกในบางรายการ แต่ไม่จำเป็นต้องติดตามความเสี่ยงด้าน ESG
- ระดับพอใช้ (2.50-1.00): คู่ค้ามีแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระดับพอใช้ คู่ค้าจะต้องนำเสนอแผนและระยะเวลาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล (ESG Corrective Action Plan) ซึ่งจะต้องดำเนินการให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด
- ระดับต่ำกว่าเกณฑ์ (ต่ำกว่า 1.00): คู่ค้ามีการดำเนินการด้านความยั่งยืนอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ คู่ค้าจะต้องเสนอแผนและระยะเวลาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล ((ESG Corrective Action Plan) ก่อนที่จะมีการเสนอราคาใดๆ กับกลุ่มบริษัทบีทีเอส

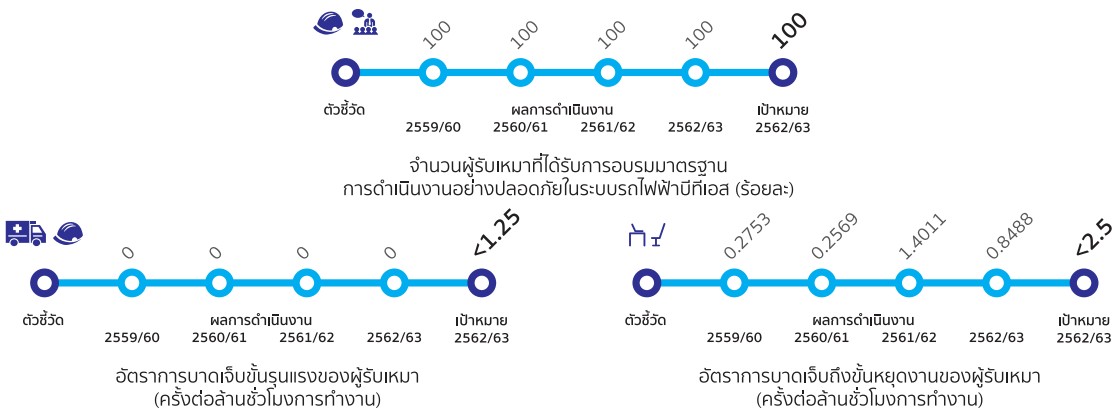
จากการตรวจสอบพบว่า ไม่มีคู่ค้าที่ได้รับการประเมินอยู่ในระดับพอใช้และต่ำกว่าเกณฑ์ และไม่มีคู่ค้าที่มีแนวโน้มก่อให้เกิดผลกระทบทางสังคม หรือสิ่งแวดล้อมจนเป็นเหตุให้กลุ่มบริษัทบีทีเอสต้องทำการแจ้งเตือนเพื่อปรับปรุง หรือยกเลิกสัญญาจ้าง

ยกระดับความปลอดภัย

ในฐานะผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสและผู้บริหารจัดการสื่อโฆษณาและพื้นที่เชิงพาณิชย์ในระบบขนส่งมวลชน ความปลอดภัยนับเป็นเป้าหมายหลักของการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส รวมถึงความปลอดภัยในการทำงานของคู่ค้านับเป็นความเสี่ยงที่สำคัญ การลดการเกิดอุบัติเหตุการบาดเจ็บและการสูญเสียชีวิตจากการปฏิบัติงานของคู่ค้าจึงเป็นเป้าหมายที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสต้องดำเนินการให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการติดตั้งงานต่างๆ ของคู่ค้าและผู้รับเหมา โดยเฉพาะพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส บีทีเอสซี กำหนดให้ผู้รับเหมา ซึ่งครอบคลุมถึงวีจีไอและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ในระดับหัวหน้าผู้ควบคุมงานทุกรายต้องเข้ารับการอบรมเรื่องมาตรฐานการดำเนินงานอย่างปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส รวมถึงทดสอบความเข้าใจก่อน-หลังการฝึกอบรม เพื่อประเมินประสิทธิภาพของผู้รับเหมาในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยกับองค์กร โดยบริษัทผู้รับเหมาที่ผ่านการทดสอบจะถูกบันทึกผลการผ่านหลักสูตรฝึกอบรมลงโปรแกรม Operation License System เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลของบีทีเอสซี ทั้งนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ความรู้และคำแนะนำแก่คู่ค้าและผู้รับเหมาให้เกิดความปลอดภัยในการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2562/63 คู่ค้าและผู้รับเหมาที่ต้องเข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้รับเหมา



การดำเนินงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

บีทีเอสซีตระหนักถึงโอกาสในการร่วมส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ด้วยการดำเนินธุรกิจหลักในระบบขนส่งมวลชนซึ่งเป็นการระบบการขนส่งคาร์บอนต่ำที่ไม่เพียงแต่ช่วยตอบสนองความเร่งรีบของสังคมในปัจจุบัน หากแต่ยังช่วยลดปัญหามลพิษอันเกิดจากการคมนาคมขนส่งในรูปแบบเดิม บีทีเอสซีมุ่งมั่นพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้พลังงานในการขับเคลื่อนระบบรถไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมตลอดห่วงโซ่คุณค่า เพื่อความยั่งยืนของธุรกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศ

	เป้าหมาย 2562/63	ผลการดำเนินงาน
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อรายได้การเดินรถ-กม. (กิโลวัตต์-ชม./ระยะทาง 1 กม.ของตู้โดยสาร)	<2.80	2.56
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมด (เมกะวัตต์-ชม.)	165,900	140,451
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงจากรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT (เมกะวัตต์-ชม.)	13,722.50	11,860.94
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	92,573	75,462
• ทางตรง (ขอบเขตที่ 1) (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	2,772	728
• ทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2) (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	89,801	74,734
ปริมาณน้ำใช้ทั้งหมด (ลูกบาศก์เมตร)	220,000	197,187

	ผลการดำเนินงาน
ปริมาณของเสียทั้งหมดที่ถูกกำจัด (เมตริกตัน)	568.52
• ปริมาณของเสียทั่วไปที่ถูกกำจัด (เมตริกตัน)	499.61
• ปริมาณของเสียอันตรายที่ถูกกำจัด (เมตริกตัน)	68.91

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

- ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อรายได้การเดินรถ-กม. <3 กิโลวัตต์-ชม.ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km)

เป้าหมายปี 2562/63

- ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อรายได้การเดินรถ-กม. < 2.8 กิโลวัตต์-ชม.ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km)

ผลการดำเนินงานปี 2562/63

- ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อรายได้การเดินรถ-กม. อยู่ที่ 2.56 กิโลวัตต์-ชม.ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km)

ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน

ในฐานะผู้ให้บริการระบบขนส่งมวลชนที่ใช้พลังงานไฟฟ้าเป็นพลังงานหลักในการดำเนินธุรกิจ ตระหนักเป็นอย่างยิ่งถึงการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการช่วยลดการเกิดมลภาวะต่อสภาพแวดล้อม บีทีเอสซีจึงมุ่งมั่นในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการดำเนินงานให้มีความทันสมัยเพื่อให้สามารถประหยัดพลังงาน และศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดหาแหล่งพลังงานทดแทน ตลอดจนใช้พลังงานได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวทางการดำเนินงาน

ด้วยจำนวนผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสและเส้นทางส่วนต่อขยายในการให้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้แนวโน้มปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าในการดำเนินธุรกิจเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ บีทีเอสซีจึงมุ่งมั่นบริหารจัดการประสิทธิภาพการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุดโดยตั้งเป้าหมายระยะยาวด้านการควบคุมความเข้มข้นการใช้ไฟฟ้าเฉพาะพลังงานไฟฟ้าที่ใช้ในการเดินรถไฟฟ้า ไม่เกินค่า 3 กิโลวัตต์-ชม.ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) โดยมีเป้าหมายระยะสั้นภายในปี 2562/63 ควบคุมความเข้มข้นการใช้ไฟฟ้าเฉพาะพลังงานไฟฟ้าที่ใช้ในการเดินรถไฟฟ้า ไม่เกินค่า 2.8 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km)

เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมาย การใช้พลังงานไม่เกินปริมาณที่กำหนดไว้ ตั้งแต่ปี 2557/58 บีทีเอสซีได้จัดตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานทำหน้าที่กำหนดนโยบายอนุรักษ์พลังงานประเมินศักยภาพการอนุรักษ์พลังงาน 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

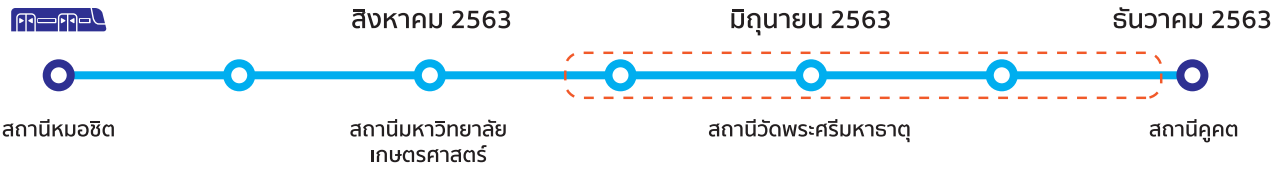
ผลการดำเนินงานในปี 2562/63 บีทีเอสซีใช้พลังงานขับเคลื่อน และพลังงานในสถานีรถไฟฟ้าเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา โดยพบว่าพลังงานขับเคลื่อนที่ใช้อยู่ที่ 46.33 กิโลวัตต์-ชม. ต่อ 1,000 ผู้โดยสาร-กม. ต่อเดือน ในขณะที่พลังงานที่ใช้ในสถานีรถไฟฟ้ามีค่าเท่ากับ 69,728 กิโลวัตต์-ชม.ต่อวัน ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ความเข้มข้นการใช้ไฟฟ้าในการเดินรถ (Electricity Intensity)

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

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

พลังงานในสถานีรถไฟฟ้า (กิโลวัตต์-ชม.ต่อวัน)



การใช้พลังงานที่เพิ่มขึ้นเป็นผลมาจาก2ปัจจัยคือการขยายเส้นทางให้บริการสำหรับโครงการรถไฟฟ้าส่วนต่อขยายสายสีเขียว ช่วงหมอชิต-สะพานใหม่-คูคต ซึ่งในปีที่ผ่านมาเปิดให้บริการเพิ่มขึ้นรวม 5 สถานี จากสถานีหมอชิตถึงสถานีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประกอบกับการทดสอบระบบเพิ่มอีก 11 สถานี เพื่อเตรียมความพร้อมเปิดให้บริการส่วนต่อขยายสายสีเขียวเหนือช่วงหมอชิต-สะพานใหม่-คูคต ครบทุกสถานี ในปี 2563 ซึ่งกำหนดเปิดให้บริการเป็น 2 ช่วง คือ ช่วงสถานีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ถึงสถานนีวัดพระศรีมหาธาตุ รวม 4 สถานี ในเดือนมิถุนายน 2563 และช่วงสถานีวัดพระศรีมหาธาตุถึงสถานีคูคต อีก 7 สถานี ซึ่งมีกำหนดเปิด ให้บริการภายในเดือนธันวาคม 2563

ผลการดำเนินงานปริมาณการใช้พลังงาน

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย 2562/63
	2559/60	2560/61	2561/62	2562/63	
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมด (เมกะวัตต์-ชม.)	102,685	106,079	117,139	140,451	165,900
• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ขับเคลื่อน (เมกะวัตต์-ชม.)	68,988	71,118.05	75,263	91,321	107,835
• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ไม่ขับเคลื่อน (เมกะวัตต์-ชม.)	33,707	34,960.95	41,876	49,130	58,065
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงสำหรับงานอาคาร (เมกะวัตต์-ชม.)	448.98	511.63	585.36	707.26	770
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงจากรถยนต์สำหรับการเดินทาง (เมกะวัตต์-ชม.)	N/A	N/A	549.46	448.09	660
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงจากรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT (เมกะวัตต์-ชม.)	17,092.76	12,685.99	12,638.24	11,860.94	13,722.50
ปริมาณการใช้สารทำความเย็น (กิโลกรัม)	76	135	531	257	400
ค่าใช้จ่ายพลังงานที่ใช้ทั้งหมด (บาท)	373,985,474.70	382,459,474.70	443,748,873.50	528,932,448.99	
ครอบคลุมผลการดำเนินงาน (ร้อยละของรายได้จากการดำเนินงานทั้งหมด)	49	65	86	80	

ผลการดำเนินงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย 2562/63
	2559/60	2560/61	2561/62	2562/63	
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด (ตันคาร์บอนไดออกไซด์ เทียบเท่า)	54,885	56,813	63,978	75,462	92,573
• ทางตรง (ขอบเขตที่ 1) (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	241	368	1226	728	2,772
• ทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2) (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	54,644	56,445	62,752	74,734	89,801

หมายเหตุ:
1. ผลการดำเนินงานเฉพาะโครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียวเป็นข้อมูลที่ได้ขอการทวนสอบ (Verify) โดย Lloyd's Register ตามมาตรฐาน GRI 302-1, GRI-305-1 และ GRI 305-2
2. ข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณหาปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สำหรับการใช้พลังงานไฟฟ้า คือ 0.5321 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ต่อ เมกกะวัตต์-ชั่วโมง (tCO2/Mwh)
3. ข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณหาปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขตที่ 1) รวบรวมจากการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงทั้งในส่วนงานอาคารและรถยนต์สำหรับการเดินทาง สารทำความเย็นที่ใช้ในระบบปรับอากาศในอาคารและในขบวนรถไฟฟ้า ไม่รวมการใช้เชื้อเพลิงจากรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT โดยอ้างอิงข้อมูล Emission factor จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก ฉบับเดือนกุมภาพันธ์ 2563
4. ข้อมูลปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงในส่วนของรถยนต์สำหรับการเดินทางมีการรวบรวมไว้ตั้งแต่ปี 2561
5. ข้อมูลค่าใช้จ่ายพลังงานที่ใช้ทั้งหมดเป็นการรวมค่าใช้จ่ายทั้งโครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียวและรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT

การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศชนิดแยกส่วนที่มีประสิทธิภาพสูง (Spilt Type)

การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศชนิดแยกส่วนที่มีประสิทธิภาพสูง (Spilt Type) ที่สถานีรถไฟฟ้า อาคารสำนักงาน และโรงจอดและซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า เพื่อทดแทนเครื่องปรับอากาศเดิมที่หมดอายุการใช้งาน ซึ่งได้ดำเนินการต่อเนื่องมาโดยตลอด โดยในปีนี้ ได้ทำการเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศแบบแยกส่วนเป็นจำนวนทั้งสิ้น 36 เครื่อง ส่งผลให้การใช้พลังงานลดลง 136,312 กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อปี หรือประหยัดเงินได้มากกว่า 500,000 บาทต่อปี

การเปลี่ยนเครื่องยนต์สำหรับรถ BRT

สำหรับโครงการรถโดยสารประจำทางด่วนพิเศษ (BRT) บีทีเอสซีได้ดำเนินการเปลี่ยนเครื่องยนต์สำหรับรถ BRT ทั้งหมดจำนวน 25 คันโดยจะเป็นเครื่องยนต์รุ่นใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อทดแทนเครื่องยนต์เดิมที่เริ่มหมดสภาพการใช้งาน เป็นที่เรียบร้อยแล้ว รวมทั้งการซ่อมบำรุงหนักของระบบขับเคลื่อนรถ (Overhaul Transmission Gear Box) ซึ่งจะช่วยลดการใช้ก๊าซ NGV เพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และประหยัดพลังงานเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ยังคงเหลือเรื่องการการซ่อมบำรุงหนักของระบบขับเคลื่อนรถ (Overhaul Transmission Gear Box) จำนวน 4 คัน โดยคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในกรกฎาคม 2563

ผลตอบแทนจากการลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม

สกุลเงิน (บาท)	2559/60	2560/61	2561/62	2562/63
เงินลงทุนสำหรับโครงการประหยัดพลังงาน	8,434,000.00	1,088,800.00	1,335,000.00	550,000.00
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	3,875,018.67	3,066,832.99	1,245,602.01	44,372.56
ค่าใช้จ่ายทั้งหมด (= เงินลงทุน + ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน)	12,309,018.67	4,155,632.99	2,580,602.01	594,372.56
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่สามารถลดได้ หรือสิทธิประโยชน์ทางภาษี	1,956,428.69	1,553,056.63	620,587.18	25,757.61
ร้อยละของผลการดำเนินงานต่อรายได้จากการดำเนินงานทั้งหมดด	49	65	86	80

"โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย-มีนบุรี และสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว-สำโรง

หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการพัฒนาและดำเนินงานเพื่อความยั่งยืนของสังคมและสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการสร้างมูลค่าเพิ่มและผลตอบแทนทางการเงินจากการลงทุนในระยะยาวให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย โดยในปี 2562 บริษัทฯ เสนอขายหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ชนิดไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีประกัน และมีผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ มูลค่ารวมไม่เกิน 13,000 ล้านบาท โดยมี ธนาคารกรุงเทพ และธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นผู้จัดการการจัดจำหน่ายหุ้นกู้โดยเสนอขายให้แก่ผู้ลงทุนสถาบัน และผู้ลงทุนรายใหญ่ เมื่อวันที่ 21 – 23 พฤษภาคม 2562

หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ ถือเป็นหุ้นกู้ชุดแรกในประเทศไทยที่เสนอขายภายใต้เกณฑ์การเสนอขายหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และเป็นไปตามมาตรฐานสากล คือ International Capital Market Association (ICMA)"s Green Bond Principles และ ASEAN Green Bond Principles โดยมี Sustainalytics ซึ่งเป็นองค์กรวิจัยอิสระชั้นนำด้าน ESG และ Corporate Governance เป็นผู้ประเมินและออก Second Party Opinion (SPO) ว่าหุ้นกู้เป็นไปตามมาตรฐานสากลดังกล่าว นอกจากนี้ Climate Bonds Initiative หรือ CBI ยังได้รับรองว่าหุ้นกู้เป็นไปตาม Climate Bond Standard ในเกณฑ์ Low Carbon Transport อีกด้วย

ทั้งนี้ เงินที่ได้จากการระดมทุนผ่านหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมครั้งนี้จะนำไปใช้ชำระคืนหนี้เดิมจากการลงทุนในโครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู (แคราย-มีนบุรี) ระยะทาง 34.5 กิโลเมตร จำนวน 30 สถานี และสายสีเหลือง (ลาดพร้าว-สำโรง) ระยะทาง 30.4 กิโลเมตร จำนวน 23 สถานี ซึ่งอยู่ระหว่างการก่อสร้าง อันเป็นโครงการสำคัญที่จะส่งเสริมการเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนด้วยพลังงานไฟฟ้า ลดการใช้รถยนต์ และจะช่วยลดการปล่อยมลภาวะในเขตกรุงเทพมหานครได้อย่างมีนัยสำคัญ

การเสนอขายหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมนี้ นับเป็นอีกก้าวที่สำคัญในการพัฒนาตลาดตราสารหนี้ไทยสู่การระดมทุนซึ่งคำนึงถึงความยั่งยืนของสังคมและสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังเป็นหุ้นกู้ชุดแรกที่เปิดโอกาสให้ผู้ลงทุนสถาบันและผู้ลงทุนรายใหญ่ในประเทศได้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมผ่านการลงทุนในหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนาและส่งเสริมการออกหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ตลอดจนร่วมถ่ายทอดประสบการณ์และบทเรียนสู่ความสำเร็จให้กับองค์กรธุรกิจอื่นๆ ทำให้หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ ได้รับรางวัล "The Best Green Bond Award" ประเภท Best Deal หมวดธุรกิจขนส่งและโครงสร้างพื้นฐาน ในงาน The Asset Triple A Sustainable Capital Markets Regional Awards 2019

หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
มูลค่ารวมไม่เกิน
13,000 ล้านบาท
ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล
International Capital Market Association (ICMA)'s Green Bond Principles (ICMA's GBP), ASEAN Green Bond Standards (AGBS) และ Climate Bond Standard

การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

บีทีเอสซีมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งควบคุมและจัดการผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม โดยดำเนินงานผ่านระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่เป็นมาตรฐานสากล ได้แก่ ระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และ ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001:2018 รวมถึงกฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด เพื่อชะลอการขาดแคลนทรัพยกรธรรมชาติในอนาคต รวมถึงลดปริมาณของเสียที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ

ระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของบีทีเอสซี ครอบคลุมการบริหารจัดการประเด็นความเสี่ยงจากการดำเนินธุรกิจที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นเรื่องการใช้น้ำ และการจัดการของเสียจากการดำเนินธุรกิจ เพื่อควบคุมผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและแสวงหาโอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

การบริหารจัดการน้ำ

แนวทางการดำเนินงาน

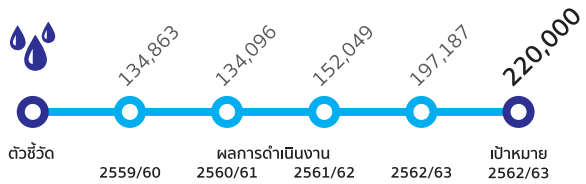
ทรัพยากรน้ำที่บีทีเอสซีนำมาใช้นั้นมาจากแหล่งน้ำประปาเป็นหลัก ซึ่งส่วนหนึ่งถูกนำมาใช้ในขั้นตอนการซ่อมบำรุง และดูแลรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ภายในโรงจอดซ่อมบำรุง และอีกส่วนหนึ่งสำหรับการใช้งานทั่วไปในอาคารสำนักงาน สำนักงานย่อยบนสถานีรถไฟฟ้า รวมถึงการใช้งานในร้านค้าเชิงพาณิชย์ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส สำหรับน้ำเสียที่เกิดขึ้น บีทีเอสซีควบคุมการระบายน้ำทิ้งจากอาคารสำนักงาน ให้เป็นไปตามค่ามาตรฐานควบคุมของการระบายน้ำทิ้งที่กำหนด ภายใต้ระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และ ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO45001:2018 รวมถึงกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานและการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยต่างๆ จะถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ และได้รับการตรวจติดตามผลจากฝ่ายความปลอดภัยและฝ่ายคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจัดส่งผลการตรวจวัดต่างๆ ไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องตามระยะเวลาที่กำหนดในกฎหมายและข้อบังคับ

บีทีเอสซีมีมาตรการในการบริหารจัดการน้ำ โดยดำเนินโครงการปรับปรุงระบบบำบัดน้ำทิ้ง เพื่อปรับปรุงคุณภาพน้ำก่อนปล่อยคืนสู่ภายนอกและการตรวจสอบระบบเป็นประจำเพื่อให้ระบบทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงวัดคุณภาพน้ำที่บำบัดแล้วก่อนปล่อยคืนสู่ระบบเป็นประจำทุกปี โดยใช้มาตรฐานควบคุมการระบายน้ำทิ้ง ตามประกาศกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อการบำบัดน้ำทิ้งอย่างมีประสิทธิภาพก่อนปล่อยคืนสู่ท่อระบายน้ำ นอกจากนี้ ได้ปรับปรุงระบบบำบัดน้ำทิ้งของร้านค้าบนสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสที่มีสถิติการใช้น้ำสูง โดยจากการสุ่มตรวจวัดและติดตามปริมาณสารอินทรีย์ในน้ำที่ผ่านการบำบัดที่สถานีรถไฟฟ้าหมอชิต พบว่า ค่า BOD (Biochemical Oxygen Demand) อยู่ที่ 19.6 mg/L ต่ำกว่าค่ามาตรฐานที่พระราชบัญญัติส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2535 สำหรับอาคารประเภท ก. ซึ่งเท่ากับ BOD ≤20 mg/L

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

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2562/63 บีทีเอสซีมีปริมาณการใช้น้ำในระบบระไฟฟ้าบีทีเอส อาคารสำนักงานและร้านค้าเชิงพาณิชย์สถานีเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการเปิดให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยายสีเขียวใต้ช่วงแบริ่ง–สมุทรปราการโดยมีสถานีรถไฟฟ้าเพิ่มขึ้น จำนวน 9 สถานี อาคารสำนักงาน 1 อาคาร และโรงจอดและซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าสมุทรปราการ 1 อาคาร และส่วนต่อขยายสีเขียวเหนือช่วงหมอชิต-คูคต ซึ่งเปิดให้บริการบางส่วน โดยมีสถานีรถไฟฟ้าเพิ่มขึ้น จำนวน 5 สถานี ส่งผลให้ปริมาณการใช้น้ำประปาทั้งหมดในปี 2562/63 อยู่ที่ 186,770 ลูกบาศก์เมตร เพิ่มขึ้นร้อยละ 18.59 จากปี 2561/62 ที่ 152,049 ลูกบาศก์เมตร แต่อยู่ในระดับต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้



ปริมาณน้ำใช้ทั้งหมด (ลูกบาศก์เมตร)

การบริหารจัดการของเสีย

แนวทางการดำเนินงาน

การบริหารจัดการของเสียของบีทีเอสซีแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ของเสียไม่เป็นอันตรายที่เกิดจากการกิจวัตรประจำวันและการอุปโภคบริโภคภายในอาคารสำนักงานและในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส 2) ของเสียอันตรายที่เกิดจากการซ่อมบำรุงเครื่องจักรของบีทีเอสซี

สำหรับของเสียไม่เป็นอันตรายที่เกิดจากการกิจวัตรประจำวันและการอุปโภคบริโภค บีทีเอสซีมีนโยบายส่งเสริมให้พนักงาน รวมถึงผู้ใช้บริการและผู้เช่าพื้นที่ร้านค้าในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสคัดแยกประเภทขยะก่อนนำไปทิ้งในสถานที่ที่จัดเตรียมไว้ และนำส่งให้แก่หน่วยงานของกรุงเทพมหานครดำเนินการต่อไป

สำหรับของเสียที่เป็นอันตรายซึ่งส่วนมากเกิดขึ้นจากดำเนินธุรกิจ บีทีเอสซีมีการจัดเก็บของเสียอันตรายในภาชนะบรรจุอย่างถูกต้องตามประเภทของเสียอันตราย พร้อมทั้งจดบันทึกปริมาณและชนิดของของเสียอันตรายแต่ละประเภทก่อนส่งกำจัดอย่างถูกต้อง โดยดำเนินการจัดจ้างบริษัทรับกำจัดของเสียอันตรายที่ขึ้นทะเบียนกับกรมโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อให้มั่นใจว่าของเสียอันตรายที่เกิดจากการดำเนินงานนั้นได้ถูกกำจัดอย่างถูกต้องภายใต้ระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และ ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001:2018 รวมถึงกฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ขณะเดียวกัน เอกสารกำกับการขนส่งของเสียอันตราย (Manifest) ได้ถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบเพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงหรือการตรวจสอบย้อนหลัง

ผลการดำเนินงาน

บีทีเอสซีให้ความสำคัญกับการซ่อมบำรุงเครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อยืดอายุการใช้งานของอุปกรณ์พร้อมๆ กับการลดปริมาณขยะอันตราย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย นอกจากนี้ ยังตระหนักถึงปัญหาการจัดการขยะทั่วไปที่เกิดจากในชีวิตประจำวัน จึงส่งเสริมให้มีการปลูกฝังจิตสำนึกและสร้างความตระหนักรู้ให้พนักงานในการคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทาง ช่วยให้สามารถกำจัดขยะแต่ละประเภทได้อย่างถูกวิธี ลดการเกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

ในปี 2562/63 บีทีเอสซีจึงได้ปรับปรุงวิธีการเก็บข้อมูลใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของเสีย โดยอ้างอิงตาม GRI 306-2 Waste by type and disposal method, Version 2016 และได้ให้บริษัท Lloyd’s Register ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระภายนอกตรวจสอบข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และน่าเชื่อถือตามมาตรฐานสากล จากการเก็บข้อมูลในปี 2562/63 พบว่า ปริมาณของเสียจากการดำเนินงานทั้งหมดที่ถูกกำจัดมีจำนวน 568.52 เมตริกตัน แบ่งเป็นของเสียทั่วไป 499.61 เมตริกตัน และของเสียอันตราย 68.91 เมตริกตัน ทั้งนี้ ของเสียทั้งหมดได้รับการกำจัดอย่างถูกต้องภายใต้ระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และ ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001:2018 รวมถึงกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

บีทีเอสซีได้เปิดช่องทางรับข้อร้องเรียนสำหรับชุมชนและผู้ใช้บริการในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส หากได้รับผลกระทบอันเนื่องมาจากการดำเนินธุรกิจขององค์กรในปีที่ผ่านมา พบว่า ไม่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลกระทบจากการดำเนินงานในด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงานปริมาณน้ำใช้

ปริมาณน้ำใช้ในโครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว (ลูกบาศก์เมตร)

ปริมาณน้ำใช้จากรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT (ลูกบาศก์เมตร)

หมายเหตุ:
1. การรับรอง Data Verification (GRI 303-1) สำหรับปริมาณน้ำตามที่ระบุในตารางด้านบนนี้เป็นปริมาณน้ำที่ใช้สำหรับระบบขนส่งมวลชนด้วยรางยกระดับรถไฟฟ้าบีทีเอสสายสีเขียวเท่านั้น ไม่รวมการใช้น้ำของระบบรถประจำทางด่วนพิเศษ BRT
2. มีการเปิดส่วนต่อขยายสุขุมวิท E15-E23 ตั้งแต่เดือนธ.ค. 2561 N9 ตั้งแต่เดือนส.ค. 2562 และ N10-N13 ตั้งแต่เดือนธ.ค. 2562 ดังนั้นในปีงบประมาณ 2562/63 (เม.ย. 2562-มี.ค. 2563) เป้าหมายจึงมากขึ้นกว่าปีงบประมาณที่ผ่านมา

ผลการดำเนินงานปริมาณของเสียที่ถูกกำจัด

ปริมาณของเสียทั้งหมดที่ถูกกำจัด (เมตริกตัน)

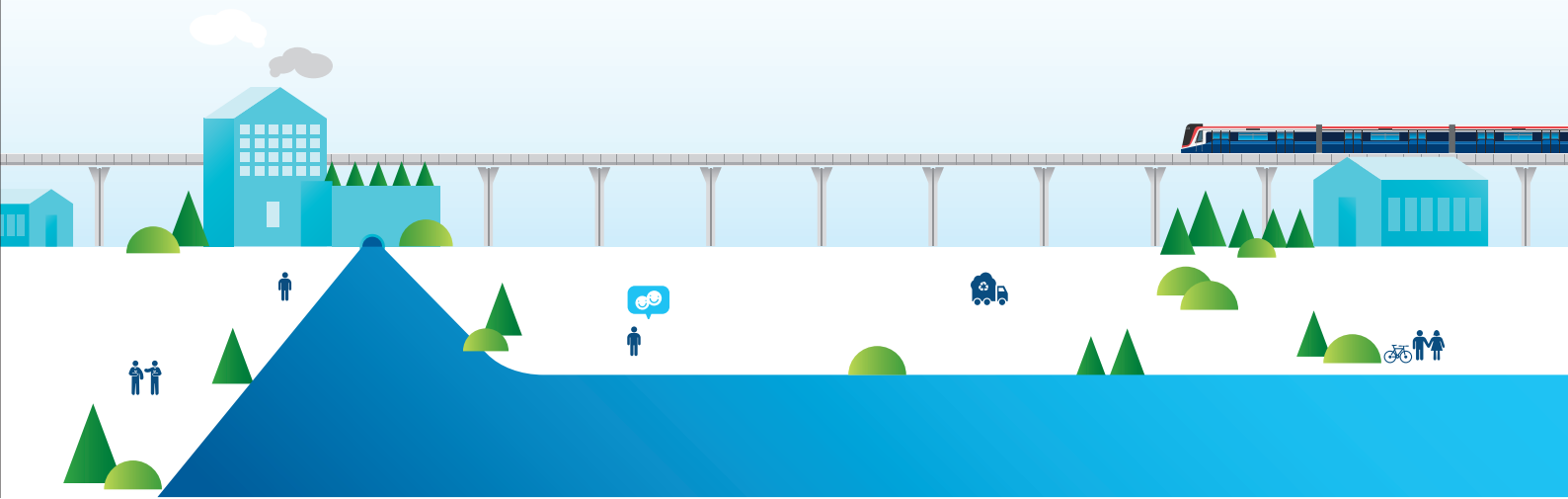
ปริมาณของเสียทั่วไปที่ถูกกำจัด (เมตริกตัน)

ปริมาณของเสียอันตรายที่ถูกกำจัด (เมตริกตัน)

รายละเอียดของเสียแต่ละประเภทที่เก็บรวบรวมในปี 2562/63

ประเภทของเสีย			วิธีการกำจัดของเสีย	น้ำหนัก (เมตริกตัน)
ของเสียทั่วไป	ขยะทั่วไป	ขยะทั่วไป / ขยะมูลฝอย	นำไปฝังกลบอย่างปลอดภัย	449.977
	ขยะ Recycle	ขวดพลาสติก	ผู้รับซื้อนำไปรีไซเคิล	30.660
		กระป๋อง	ผู้รับซื้อนำไปรีไซเคิล	2.915
		กระดาษ	ผู้รับซื้อนำไปรีไซเคิล	10.782
		เศษลังไม้	ผู้รับซื้อนำไปรีไซเคิล	1.750
	ขยะ Reuse	เศษเหล็ก	ผู้รับซื้อนำไปหลอมใช้ใหม่	3.522
	ปริมาณของเสียทั่วไปทั้งหมด			499.606
ของเสียอันตราย	ขยะปนเปื้อน / ขยะติดเชื้อ		นำไปเผาทำลายย	0.021
	แบตเตอรี่		นำไปแยกส่วนแล้วนำกลับมาใช้ประโยชน์อีกด้วยวิธีอื่นน	5.525
	น้ำมันหล่อลื่นใช้แล้ว		ทำเชื้อเพลิงผสม	3.600
	ไส้กรองน้ำมันเครื่องใช้แล้ว (จาก generator)		ทำเชื้อเพลิงผสม	0.500
	เศษยาง		ฝังกลบอย่างปลอดภัย	0.920
	หลอดไฟ		ฝังกลบอย่างปลอดภัยเมื่อทำการปรับเสถียรหรือทำให้เป็นก้อนแข็งแล้วว	1.180
	วัสดุปนเปื้อนน้ำมัน		ฝังกลบอย่างปลอดภัยเมื่อทำการปรับเสถียรหรือทำให้เป็นก้อนแข็งแล้วว	1.000
	ซีเมนต์ผสมใยแก้ว		ฝังกลบอย่างปลอดภัยเมื่อทำการปรับเสถียรหรือทำให้เป็นก้อนแข็งแล้วว	53.180
	เศษหิน,เศษกระเบื้อง		ฝังกลบอย่างปลอดภัย	3.000
	ปริมาณของเสียอันตรายทั้งหมด			68.905

หมายเหตุ:
1. การรับรอง Data Verification (GRI 306-2) สำหรับปริมาณขยะ ตามที่ระบุในตารางด้านบนนี้ เป็นปริมาณขยะที่ใช้สำหรับโครงการรถไฟฟ้าบีทีเอส สายสีเขียว เท่านั้น ไม่รวมการใช้ขยะของระบบรถประจำทางด่วนพิเศษ BRT
2. มีการเปิดส่วนต่อขยายสีเขียว ช่วงสำโรง – สมุทรปราการ (E15 – E23) ตั้งแต่เดือน ธ.ค. 2561 และการเปิดส่วนต่อขยายสายสีเขียว ช่วงหมอชิต – สะพานใหม่ – คูคต โดยเปิดให้บริการช่วงสถานีหมอชิตถึงสถานีห้าแยกลาดพร้าว (N08 – N09) ตั้งแต่เดือน ส.ค. 2562 และเปิดให้บริการช่วงสถานีห้าแยกลาดพร้าวถึงสถานีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (N09 – N13) ตั้งแต่เดือน ธ.ค. 2562 ดังนั้นในปีงบประมาณ 2562/63 (เม.ย. 2562 - มี.ค. 2563) เป้าหมายจึงมากขึ้นกว่าปีงบประมาณที่ผ่านมา
3. ของเสียจากการดำเนินธุรกิจปี 2559/60, 2560/61 และ 2561/62 รายงานเฉพาะที่เกิดขึ้นในโรงจอดซ่อมบำรุงสถานีรถไฟฟ้า เท่านั้น ส่วนปี 2562/63 ได้เพิ่มเติมปริมาณของเสียจากการดำเนินธุรกิจทั้งที่เกิดขึ้นในโรงจอดซ่อมบำรุงสถานีรถไฟฟ้า สถานีรถไฟฟ้า และอาคารสำนักงานบีทีเอส ทั้งนี้ในสถานีรถไฟฟ้า เริ่มเก็บตัวเลขน้ำหนักของขยะทั่วไปตั้งแต่เดือน ส.ค. 2562 และ ขยะอันตรายเริ่มเก็บตัวเลขของขยะอันตรายตั้งแต่เดือน ธ.ค. 2562 เป็นต้นไป



ยกระดับคุณภาพชีวิต

กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน พัฒนาศักยภาพของพนักงาน บนพื้นฐานของความเท่าเทียมและเป็นธรรมและเคารพในสิทธิของพนักงานทุกคน พร้อมมุ่งมั่นสร้างเสริมสุขภาพ อาชีวอนามัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน รวมถึงส่งเสริมความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารทุกคนที่มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่ไปกับการดำเนินโครงการส่งเสริมการสร้างรากฐานคุณภาพชีวิตที่ดีของชุมชนและสังคม เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโตไปพร้อมกับความยั่งยืนของชุมชนและสังคม

อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร (ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว)

เป้าหมาย 2562/63	ผลการดำเนินงาน
<0.04	0

อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

เป้าหมาย 2562/63	ผลการดำเนินงาน
<2.5	1.1706

อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

เป้าหมาย 2562/63	ผลการดำเนินงาน
<2.5	0.8488

อัตราความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (ร้อยละของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก)

เป้าหมาย 2562/63	ผลการดำเนินงาน
75	79.66

จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมการสำรวจความผูกพันที่มีต่อองค์กร (ร้อยละของพนักงานทั้งหมด)

เป้าหมาย 2562/63	ผลการดำเนินงาน
85	93.49

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

- อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร <0.04 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว
- อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) <2.0 ครั้ง ต่อล้านชั่วโมงการทำงาน

เป้าหมายปี 2562/63

- อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร <0.04 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว
- อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) <2.5 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน

ผลการดำเนินงานปี 2562/63

- อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร 0 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว
- อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) 1.1706 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน

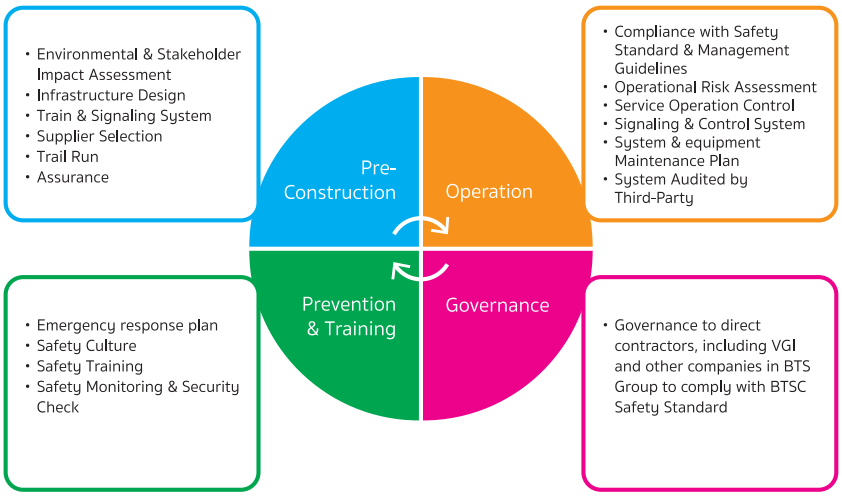
การบริหารจัดการอุบัติเหตุและความปลอดภัย

ในฐานะผู้ให้บริการระบบขนส่งมวลชนความปลอดภัยนับเป็นเป้าหมายหลักของการดำเนินธุรกิจอีกทั้งยังเป็นดัชนีชี้วัดหลักในการวัดความสำเร็จขององค์กร ซึ่งส่งผลถึงชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างเป็นสาระสำคัญ ดังนั้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ ซึ่งเป็นผู้ให้สัมปทาน ตลอดจนผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้โดยสารและผู้ใช้บริการ ผู้รับเหมา พนักงานภายในองค์กร รวมถึงชุมชนแนวเส้นทางรถไฟฟ้า บีทีเอสซีจึงมุ่งมั่นดำเนินงานตามนโยบายด้านความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด เพื่อมอบบริการที่มีความปลอดภัยสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการในระบบเกือบ 800,000 เที่ยวคนต่อวัน รวมถึงผู้สัญจรไปมาบนท้องถนนและชุมชนแนวเส้นทางรถไฟฟ้า

แนวทางการดำเนินงาน

บีทีเอสซีให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยทั้งในกระบวนการดำเนินงาน (Process Safety) และ ความปลอดภัยของบุคคล (Personal Safety) ที่ครอบคลุมถึงผู้ใช้บริการ พนักงานและผู้รับเหมาทั้งหมด โดยมุ่งมั่นเสริมสร้างความปลอดภัยตั้งแต่ก่อนดำเนินการก่อสร้างจนถึงให้บริการ

กระบวนการดำเนินงานด้านความปลอดภัย



ระยะก่อนดำเนินโครงการ: การดำเนินงานของบีทีเอสซีนั้นคำนึงถึงความปลอดภัยในการขนส่งตั้งแต่ช่วงวางแผนก่อนดำเนินโครงการ ได้แก่ รูปแบบการก่อสร้างเสารถไฟฟ้า รูปแบบสถานี และการวางแนวเส้นทางรถไฟฟ้า ตลอดจนการคัดเลือกและวางระบบควบคุมการเดินรถไฟฟ้า โดยมีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยลงในข้อกำหนดของผู้ว่าจ้าง (Term of Reference: TOR) เพื่อใช้ในการคัดเลือกและควบคุมผู้รับเหมาในการออกแบบการติดตั้งการตรวจสอบและการทดสอบระบบที่สอดคล้องตามมาตรฐานสากล 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 ดำเนินการด้านความปลอดภัยในการขนส่งผ่านการควบคุมกำกับดูแลของฝ่ายความปลอดภัย (Safety Department) ฝ่ายปฏิบัติการ (Operations Department) ฝ่ายซ่อมบำรุง (Maintenance Department) ฝ่ายรักษาความปลอดภัย (Security Department) และฝ่ายบริหารจัดการทรัพย์สิน และวิศวกรรม (Asset Management and Engineering Department) ให้สอดคล้องกับระบบมาตรฐานต่างๆ ที่องค์กรได้รับ เช่น ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO45001:2018 ระบบจัดการด้านความปลอดภัย (Safety Management System: SMS) ตามข้อกำหนด Best Practice Model (BPM) ของ Ricardo Rail ซึ่งเป็นบริษัทที่เชี่ยวชาญด้านการขนส่งระบบราง และมาตรฐานทางวิศวกรรมของวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย เป็นต้น รวมถึงการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยที่อาจจะเกิดขึ้นจากการให้บริการ และการซ่อมบำรุงเครื่องจักร อุปกรณ์ และระบบโครงสร้างพื้นฐานตามแผนการซ่อมบำรุง (Maintenance Activity Plans) ที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการเดินรถไฟฟ้า บีทีเอสซี ดำเนินการติดตั้งระบบที่เรียกว่า Fail Safe System ซึ่งเป็นระบบควบคุมการทำงานของขบวนรถไฟฟ้าขณะเกิดความผิดพลาดในการเดินรถ ให้อยู่ในสถานะหรือตำแหน่งที่ปลอดภัยโดยอัตโนมัติ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานข้างต้นได้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอและรับรองความปลอดภัยเป็นประจำทุกปีจาก Ricardo Rail

มาตรการป้องกันและการอบรม: นอกเหนือการจัดการความปลอดภัยในการเดินรถแล้ว บีทีเอสซีกำหนดให้มีการซ้อมแผนการรับมือเหตุฉุกเฉินร่วมกับหน่วยงานฉุกเฉินภายนอก ได้แก่ หน่วยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทีมแพทย์กู้ชีพ และเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่หน่วยต่างๆ เป็นประจำทุกปีๆ ละ 2 ครั้ง เพื่อเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยในการรับมือเหตุฉุกเฉินที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสโดยฝึกซ้อมการตอบสนองและการตอบโต้เหตุฉุกเฉินต่างๆ เช่น กรณีเกิดเพลิงไหม้ในระบบรถไฟฟ้า กรณีสารเคมีหกรั่วไหลในโรงจอดซ่อมบำรุง กรณีการก่ออาชญากรรมหรือการก่อวินาศกรรม เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่าทุกหน่วยงานมีความพร้อมในการรับมือและจัดการสถานการณ์

เมื่อเกิดเหตุขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บีทีเอสซี ยังผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยทั่วทั้งองค์กร ครอบคลุมถึงผู้ใช้บริการ พนักงาน และผู้รับเหมาทั้งหมด โดยผ่านการอบรมด้านความปลอดภัย และการสื่อสารด้านต่างๆ เพื่อส่งเสริมและสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยในการใช้บริการระบบให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

การกำกับดูแลส่วนงานที่เกี่ยวข้อง: บีทีเอสซี มีมาตรการในการกำกับดูแลผู้รับเหมาที่เข้ามาดำเนินงานในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสอย่างเคร่งครัด โดยระบบAccess Control (การเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่) และระบบ Work Permit (การควบคุมการทำงานที่มีความเสี่ยง) ซึ่งครอบคลุมถึงวีจีไอ ในฐานะที่เป็นผู้ได้รับสัมปทานจากบีทีเอสซีให้บริหารจัดการสื่อโฆษณาและพื้นที่เชิงพาณิชย์ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส และบริษัทอื่นๆ ในกลุ่มบริษัทบีทีเอสที่ต้องเข้ามาดำเนินงานในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อให้การดำเนินงานด้านความปลอดภัยเป็นไปตามมาตรฐานที่บีทีเอสซีกำหนด

ความปลอดภัยของผู้โดยสาร

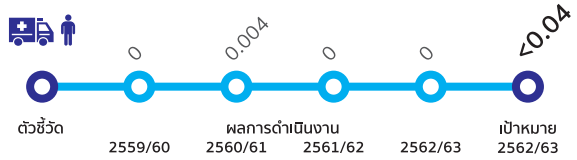
ด้วยจำนวนผู้ใช้บริการและร้านค้าในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง บีทีเอสซีจึงกำหนดมาตรการความปลอดภัยในการใช้ระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เช่น การติดตั้งรั้วและประตูอัตโนมัติ (Platform Screen Door) และการจัดกิจกรรมสื่อสารความปลอดภัยผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ในระบบ ได้แก่ แผ่นพับ สติ๊กเกอร์ โฆษณาบน LCD ของสถานี กระจายข่าวผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น Website Facebook Twitter Line และ BTS Application เป็นต้น เพื่อให้ผู้โดยสารและผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเข้าใจและตระหนักถึงความปลอดภัยตั้งแต่การเข้าใช้บริการ วิธีการปฏิบัติตนในขณะผ่านประตูอัตโนมัติ การใช้บันไดเลื่อน การเข้าแถวรอขบวนรถไฟฟ้า การเข้า-ออกขบวนรถไฟฟ้า การโดยสารภายในขบวนรถไฟฟ้าอย่างปลอดภัย การเอื้อเฟื้อให้แก่ เด็ก คนชรา หญิงมีครรภ์ และผู้พิการ ตลอดจนข้อควรปฏิบัติเมื่อทำของตกหล่นในรางหรือพบเห็นความน่าจะเป็นในการเกิดอุบัติเหตุ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด จนเป็นวัฒนธรรมความปลอดภัยอย่างยั่งยืน

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

ผลการดำเนินงาน

สำหรับผลการดำเนินงานที่สะท้อนประสิทธิภาพและความมุ่งมั่นด้านความปลอดภัยในการขนส่ง บีทีเอสซี ได้จัดเก็บข้อมูลทางสถิติผ่านดัชนีชี้วัดอัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารจากอุบัติเหตุ ซึ่งจากการเก็บข้อมูลทางสถิติในปีที่ผ่านมา พบว่า อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารมีค่าเท่ากับ 0 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว และไม่พบว่ามีการเสียชีวิตของผู้โดยสาร

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร



อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร
(ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว)

คำนิยาม:
- อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร หมายถึง การเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาล เพื่อสังเกตอาการหรือรักษาโดยทันทีหลังจากเกิดอุบัติเหตุ และการบาดเจ็บรวมทั้งการบาดเจ็บจากการลงราง การบาดเจ็บจากสภาพอุปกรณ์และการปฏิบัติการ (พื้นที่หรือวิธีการ) ที่ไม่ปลอดภัยของบีทีเอส ไม่รวมถึงการฆ่าตัวตาย การพยายามฆ่าตัวตาย และผลของการใช้ยารักษาโรคของตนเอง
- อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร = จำนวนเหตุที่เกิดในรอบ 12 เดือน * 1,000,000 เที่ยวโดยสาร / จำนวนผู้โดยสารในรอบ 12 เดือน

มาตรการความปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส ตามวิถีชีวิตรูปแบบใหม่

"New Normal"

บีทีเอสซีกำหนดมาตรการเพื่อลดความเสี่ยงการแพร่เชื้อ COVID-19

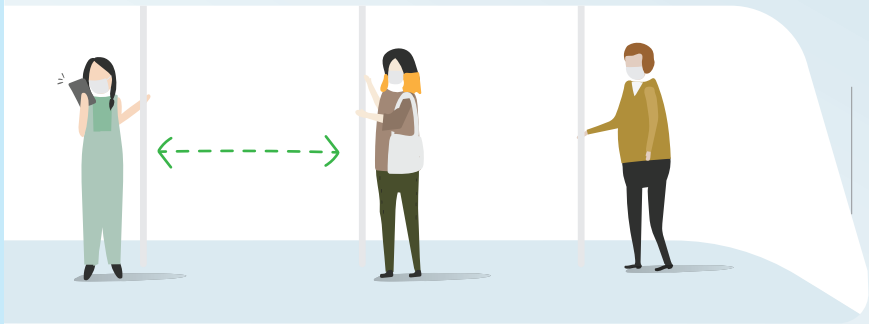
บีทีเอสซีบังคับใช้มาตรการด้านสุขภาพของผู้โดยสารอย่างเข้มงวด โดยการเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรคภายในสถานีรถไฟฟ้าทุกสถานี ในขบวนรถไฟฟ้า วันละ 2 ครั้ง และโรงจอดและซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า (Depot) ทุกวัน เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของ COVID-19 นอกจากนี้ บีทีเอสซียังได้ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร เพื่อจัดระเบียบการเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าของผู้โดยสารในช่วงเวลาเร่งด่วน ใน 17 สถานีหลัก เพื่อให้มั่นใจว่าผู้โดยสารอยู่ในระยะที่ปลอดภัย

การคัดกรองอุณหภูมิ

ผู้มาใช้บริการที่มีอุณหภูมิสูงตั้งแต่ 37.5 องศาเซลเซียส ห้ามเข้าระบบรถไฟฟ้า ผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสต้องสวมหน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้าตลอดระยะเวลาการใช้บริการ

จุดบริการเจลล้างมือสำหรับผู้โดยสาร และมาตรการรักษาระยะห่าง

บีทีเอสซีจัดเตรียมเจลล้างมือไว้ให้บริการผู้โดยสารที่บริเวณประตูเข้า-ออกของทุกสถานี และจัดเตรียมเจ้าหน้าที่จัดระเบียบผู้โดยสารเพื่อรักษาระยะห่างก่อนเข้าใช้บริการ ขณะรอรถไฟฟ้าที่ชั้นชานชลา ผู้โดยสารต้องรักษาระยะห่างระหว่างกัน ขณะเดินทางในขบวนรถไฟฟ้า ผู้โดยสารต้องสวมหน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้าตลอดระยะเวลาการใช้บริการ และรักษาระยะห่างระหว่างกัน



เข้มงวดในการทำความสะอาด

บีทีเอสซีเพิ่มความถี่ในการฉีดพ่นฆ่าเชื้อในขบวนรถไฟฟ้าและเช็ดทำความสะอาดจุดสัมผัสร่วม

ความปลอดภัย สุขภาพและอาชีวอนามัยของพนักงานและผู้รับเหมา

แนวทางการดำเนินงาน

จากความมุ่งมั่นสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป้าหมายการเป็นองค์กรที่ปราศจากอุบัติเหตุ บีทีเอสซีมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมและส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมาผ่านการฝึกอบรมและกิจกรรมต่างๆ โดยกำหนดให้พนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยตามกิจกรรมหรือตามลักษณะงาน ซึ่งผลการผ่านหลักสูตรฝึกอบรม ใบอนุญาตปฏิบัติหน้าที่และจำนวนชั่วโมงที่ฝึกอบรมของพนักงานแต่ละบุคคลจะถูกบันทึกลงโปรแกรม Operation License System เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการปฏิบัติตามแผนงานกฎระเบียบ ระเบียบขององค์กร และกฎหมายภายในประเทศ

สำหรับผู้รับเหมาซึ่งครอบคลุมถึงวีจีไอและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆบีทีเอสซีกำหนดให้ผู้รับเหมาในระดับหัวหน้าผู้ควบคุมงานทุกรายต้องเข้ารับการอบรมเรื่องมาตรฐานการดำเนินงานอย่างปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส รวมถึงทดสอบความเข้าใจก่อน-หลังการฝึกอบรม เพื่อประเมินประสิทธิภาพของผู้รับเหมาในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยกับองค์กร บริษัทผู้รับเหมาที่ผ่านการทดสอบจะถูกบันทึกผลการผ่านหลักสูตรฝึกอบรมลงโปรแกรม Operation License System เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลของบีทีเอสซีเช่นเดียวกัน

ทั้งนี้ หลักสูตรการอบรมด้านความปลอดภัยต่างๆ ที่นำมาใช้สอดคล้องกับระบบมาตรฐานต่างๆ ที่องค์กรได้รับ เช่น ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001:2018 ระบบจัดการด้านความปลอดภัย (Safety Management System: SMS) ตามข้อกำหนด Best Practice model (BPM) ของ Ricardo Rail เป็นต้น

นอกจากการอบรมด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานและผู้รับเหมาอย่างสม่ำเสมอ บีทีเอสซียังส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้พนักงานทุกระดับได้รับการตรวจสุขภาพประจำปีและจัดทำการประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพของพนักงาน (Health Risk Assessment – HRA) และนำผลการประเมินที่ได้มาจัดโปรแกรมตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในกิจกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรค สำหรับบริษัทผู้รับเหมาต้องจัดส่งผลการตรวจสุขภาพของพนักงานทั้งหมด เพื่อจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลต่อไป

สำหรับพนักงานกลุ่มเสี่ยง เช่น พนักงานควบคุมรถไฟฟ้า ที่ผลการตรวจสุขภาพในบางพารามิเตอร์ที่สำคัญ เช่น น้ำหนักและระดับน้ำตาลในเลือดไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งพารามิเตอร์เหล่านี้สามารถก่อให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านความปลอดภัยได้บีทีเอสซีได้กำหนดให้พนักงานเหล่านี้ต้องบริหารจัดการตนเองแก้ไขให้ผลการตรวจวัดสุขภาพในพารามิเตอร์ที่เกินมาตรฐานกลับเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานโดยเร็วที่สุด โดยมีผู้บังคับบัญชาของพนักงานเป็นผู้ตรวจติดตามผลอย่างใกล้ชิด หากพนักงานเหล่านี้ไม่สามารถแก้ไขผลการตรวจสุขภาพให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานได้ตามเวลาที่กำหนด บีทีเอสซีกำหนดบทลงโทษตั้งแต่ให้พักหน้าที่ชั่วคราวจนถึงขั้นรุนแรงอื่นๆ ต่อไป

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัย สุขภาพและอาชีวอนามัยของพนักงานและผู้รับเหมา

ปี 2562/63 บีทีเอสซีได้ปรับปรุงวิธีการเก็บข้อมูล โดยอ้างอิงตาม GRI 403-2 Work-related injuries (Lost-Time injury Frequency Rate (LTFIR) of Employee and Contractor), Version 2016 และได้ให้บริษัท Lloyd's Register ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระภายนอกตรวจสอบข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ถูกต้อง และน่าเชื่อถือตามมาตรฐานสากล โดยผลการดำเนินด้านความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมาในปี 2562/63 พบว่า อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงานและผู้รับเหมามีค่าเป็นศูนย์ ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือมีค่าไม่เกิน 0.8 และ 1.25 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน ตามลำดับ (มาตรฐานที่ใช้เปรียบเทียบกับระบบ SMRT บาดเจ็บไม่เกิน 3.3 รายต่อล้านชั่วโมงการทำงาน) ในขณะที่อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงานและผู้รับเหมาอยู่ที่ 1.1706 และ 0.8488 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เช่นกัน คือ มีค่าไม่เกิน 2.5 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน นอกจากนี้ไม่มีอัตราการเสียชีวิตจากการปฏิบัติงานของพนักงานและผู้รับเหมา

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของพนักงาน

อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

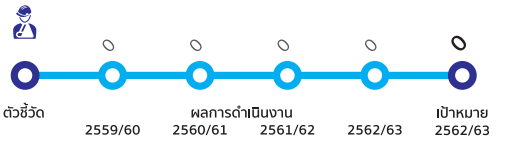
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

อัตราการเสียชีวิตจากการทำงานของพนักงาน
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้รับเหมา

อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้รับเหมา
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)



อัตราการเสียชีวิตจากการทำงานของผู้รับเหมา
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

หมายเหตุ:
ปี 2562/63 ไม่มีการรายงานเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงาน เนื่องจากบีทีเอสซีได้ปรับปรุงวิธีการเก็บข้อมูลใหม่ โดยอ้างอิงตาม GRI 403-2 Work-related injuries (Lost-Time injury Frequency Rate (LTFIR) of Employee and Contractor), Version 2016) ส่งผลให้มีข้อมูลการเจ็บป่วยจากการทำงาน (Total Recordable Occupational Illness Rate – TROIR) ของพนักงานไม่เพียงพอ

คำนิยาม:
- การบาดเจ็บขั้นรุนแรง หมายถึง การเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาล เพื่อสังเกตอาการหรือรักษาโดยทันทีหลังจากเกิดอุบัติเหตุ และการบาดเจ็บ และมีผลให้หยุดงาน 1 วันขึ้นไป
- การบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน หมายถึง การบาดเจ็บจากการทำงานซึ่งเป็นผลให้เกิดข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้
  1) การเสียชีวิตจากการทำงานการหยุดงานตั้งแต่หนึ่งวันนับหลังจากวันที่เกิดอุบัติการณ์(incident)และไม่นับวันหยุดของบริษัทการกำหนดให้ทำงานเฉพาะหรือการโยกย้ายหน้าที่งานการได้รับการรักษาที่มากกว่าการปฐมพยาบาลการสูญเสียสติสัมปชัญญะ และการวินิจฉัยการบาดเจ็บที่ต้องได้รับการทำหัตถการจากบุคลากรทางการแพทย์ เช่น ฉีดยา เย็บแผล ขูดเนื้อ เขี่ยวัตถุในลูกตา และได้รับยาที่ไม่ใช่กลุ่มปฐมพยาบาล
  2) การบาดเจ็บจากการทิ่มตำและของมีคมบาดซึ่งมีการปนเปื้อนของเลือดผู้อื่นหรือโอกาสการติดเชื้อจากวัสดุได้ ซึ่งโอกาสการติดเชื้อจากวัสดุดังกล่าวนั้นรวมถึงเนื้อเยื่อและอวัยวะของมนุษย์ และวัสดุที่ติดเชื้อ HIV หรือ ไวรัสตับอักเสบบี
  3) การโยกย้ายพนักงานออกเพื่อการเฝ้าระวังทางการแพทย์ตามมาตรฐานสำนักงานบริหารความปลอดภัย และอาชีวอนามัยแห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกา
- การเจ็บป่วยจากการทำงาน หมายถึง การเจ็บป่วยจากการทำงานซึ่งเป็นผลให้เกิดข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้
  1) ผลกระทบย้อนกลับต่อสภาพร่างกายจิตใจหรือภาวะการรับรู้ของบุคคล (อาจรวมถึงโรคภัยทางอาชีพ การเจ็บป่วย และการเสียชีวิต หรือการเกิดการบาดเจ็บหรือภาวะทุกขภาพ ไม่ว่ารวมหรือแยก)
  2) การสูญเสียการได้ยินซึ่งต้องมีการบันทึกตามแนวทางของการสูญเสียการได้ยินกรณีต่างๆ ซึ่งอ้างอิงไว้ในเว็บไซต์https://www.osha.gov/recordkeeping/
  3) ความผิดปกติอย่างร้ายแรงหรือมีนัยสำคัญที่เกิดจากทำงาน ซึ่งบุคลากรทางการแพทย์ หรือ ผู้ให้บริการทางด้านสุขภาพระบุว่าผลการทดสอบเป็นบวก รวมถึงโรคจากการทำงาน เช่น มะเร็ง โรคเรื้อรังชนิดกลับคืนได้เป็นปกติกระดูกหักหรือแตกร้าว แก้วหูทะลุ
  4) การโยกย้ายพนักงานออกเพื่อการเฝ้าระวังทางการแพทย์ตามมาตรฐานสำนักงานบริหารความปลอดภัย และอาชีวอนามัยแห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกา

โครงการที่โดดเด่นในปี 2562/2563

การฝึกซ้อมแผนบริหารความเสี่ยง

บีทีเอสซีจัดฝึกซ้อมแผนบริหารความเสี่ยงและแผนเผชิญเหตุของการขนส่งสาธารณะระบบรางเมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2563 ในหัวข้อ 'เหตุขบวนรถไฟฟ้าเคลื่อนที่ไม่ได้ก่อนเข้าสถานีห้าแยกลาดพร้าว (N9)' โดยการฝึกซ้อมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มความสามารถในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ประสานงาน แก้ไขและบรรเทาเหตุการณ์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งกิจกรรมในครั้งนี้เป็นไปตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเพื่อเผชิญเหตุตามแผนบริหารความเสี่ยงและแผนเผชิญเหตุของระบบการขนส่งสาธารณะทางรางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ระหว่างกระทรวงคมนาคม หน่วยงาน ภาครัฐและเอกชน จำนวน 12 หน่วยงาน

แผนการทดสอบการเดินรถไฟฟ้าเสมือนจริง เพื่อรับรองความปลอดภัยในการเปิดให้บริการโครงการรถไฟฟ้าส่วนต่อขยายสายสีเขียว ช่วงหมอชิต-สะพานใหม่-คูคต

ตามแผนงานการเปิดให้บริการโครงการรถไฟฟ้าส่วนต่อขยายสายสีเขียว ช่วงหมอชิต-สะพานใหม่-คูคต ซึ่งมีกำหนดเปิดให้บริการครบทุกสถานีภายในเดือนธันวาคม 2563 บีทีเอสซีได้จัดฝึกซ้อมเสมือนจริงเพื่อทดสอบและเตรียมความพร้อมของระบบการเดินรถไฟฟ้าและการให้บริการของพนักงาน รวมถึงเป็นการสาธิตให้หน่วยงานภาครัฐในพื้นที่และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานภายในของบีทีเอสซีในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส ทั้งนี้ แผนการทดสอบการเดินรถไฟฟ้าเสมือนจริงดังกล่าวดำเนินการตามมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001:2018 และได้รับการรับรองด้านความปลอดภัยจากที่ปรึกษาด้านความปลอดภัย

การทดสอบการเดินรถไฟฟ้าเสมือนจริง สถานีห้าแยกลาดพร้าว (N9) เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2562

การทดสอบการเดินรถไฟฟ้าเสมือนจริง สถานีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (N13) เมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2562

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

- เป้าหมายจำนวนพนักงานเข้าร่วมการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรครอบคลุมทุกบริษัทในกลุ่มบริษัทบีทีเอส ครบร้อยละ 100

เป้าหมายปี 2562/63

- จำนวนพนักงานเข้าร่วมตอบแบบสำรวจความผูกพันต่อองค์กรร้อยละ 85 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด
- เป้าหมายอัตราความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในระดับมาก ร้อยละ 75

ผลการดำเนินงานปี 2562/63

- จำนวนพนักงานเข้าร่วมตอบแบบสำรวจความผูกพันต่อองค์กรร้อยละ 93.49 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด
- อัตราความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในระดับมาก ร้อยละ 79.66

การพัฒนาบุคลากรและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง พัฒนาทักษะในด้านต่างๆ ตามลักษณะงานอย่างเหมาะสม อันจะนำมาซึ่งทรัพยากรบุคคลที่องค์กรต้องการ และรองรับความต้องการทางธุรกิจ ตลอดจนให้ความสำคัญกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานบนพื้นฐานของการเคารพสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน นอกจากนี้ ยังส่งเสริมและมอบโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติเสมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน เพื่อสร้างความผูกพันให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นครอบครัวและเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร พร้อมก้าวสู่เป้าหมายและความสำเร็จร่วมกัน

การพัฒนาบุคลากร

แนวทางการดำเนินงาน

กลุ่มบริษัทบีทีเอส มุ่งมั่นปรับปรุงรูปแบบการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้กลยุทธ์การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน (Competency Management Strategy) และระบบประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานและบริหารผลงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการเติบโตทางธุรกิจ

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

กลุ่มบริษัทบีทีเอส จัดหลักสูตรฝึกอบรมภายในและภายนอกที่หลากหลาย เพื่อเสริมความรู้และความสามารถของผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ นอกจากนี้ ยังพัฒนาและส่งเสริมให้พนักงานที่มีความรู้และประสบการณ์จากการฝึกอบรมเป็นวิทยากรภายใน เพื่อถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ทำงานจริงให้แก่เพื่อนพนักงานคนอื่นนำไปต่อยอดในการทำงานต่อไป อีกทั้งยังเป็นการสร้างคุณค่าให้แก่พนักงานที่ได้รับคัดเลือกเป็นวิทยากรมีความภาคภูมิใจในตนเอง อันจะช่วยสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของพนักงาน

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

ผลการดำเนินงาน

ในปี 2562/63 กลุ่มบริษัทบีทีเอสกำหนดเป้าหมายชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานเท่ากับ 6.59 ชั่วโมงต่อคนต่อปี โดยผลการดำเนินงานพบว่าจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานมีค่าสูงถึง 94.35 ชั่วโมงต่อคนต่อปี ซึ่งเกินว่าที่เป้าหมายกำหนด นอกจากนี้ ในปี 2562/63 มีหลักสูตรที่จัดอบรมให้แก่พนักงานหลากหลายครบคลุมลักษณะงานทั้ง 4 กลุ่มธุรกิจรวม 11,668 หลักสูตร โดยมีงบประมาณในการอบรมรวมทั้งสิ้น 14.98 ล้านบาท พร้อมกันนี้ พนักงานทุกคนที่เข้าอบรม หรือร้อยละ 100 ได้ทำการตอบแบบสำรวจภายหลังการฝึกอบรม ซึ่งพบว่ามีอัตราความพึงพอใจในการอบรมเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นอัตราที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปี

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานต่อปีแบ่งตามเพศ

พนักงานชาย	พนักงานหญิง
86.62	102.07
ชั่วโมงต่อคนต่อปี	ชั่วโมงต่อคนต่อปี

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงานต่อปีแบ่งตามระดับงาน

ระดับบริหาร	ระดับจัดการ	พนักงานทั่วไป
28.63	18.54	107.57
ชั่วโมงต่อคนต่อปี	ชั่วโมงต่อคนต่อปี	ชั่วโมงต่อคนต่อปี

ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาบุคลากร

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงาน
(ชั่วโมง/พนักงาน)

อัตราความพึงพอใจเฉลี่ยของพนักงานจากการฝึกอบรม
(ร้อยละ)

โครงการฝึกอบรมพนักงาน

หลักสูตร Risk Assessment for System Assurance Process สำหรับวิศวกรที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบหรือการซ่อมบำรุง

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

ระยะเวลาอบรม: 9 ชั่วโมง

จำนวนผู้เข้าอบรม: 23 คน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม: ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ไปพัฒนาต่อยอดเข้ากับกระบวนการปฏิบัติงานในงานออกแบบระบบรถไฟฟ้าและงานซ่อมบำรุง เพื่อการวิเคราะห์ การบริหารจัดการความเสี่ยงและการควบคุมผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลังจากการอบรมหลักสูตรดังกล่าว บีทีเอสซีไม่มีเหตุการณ์อันตรายเกิดขึ้นกับผู้โดยสารที่เกิดจากความบกพร่องในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เมื่อไม่มีเหตุการณ์เกิดขึ้น ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องว่าจ้างที่ปรึกษาระบบรางเข้ามาให้คำปรึกษาในการแก้ไขความผิดพลาด ส่งผลให้บีทีเอสซีสามารถลดค่าใช้จ่ายในการว่าจ้างที่ปรึกษาระบบราง ซึ่งมีค่าใช้จ่ายประมาณ 500,000 บาทต่อครั้ง

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

หลักสูตร Communication Channel Management (CCM) สำหรับพนักงานกลุ่มงานขายสื่อโฆษณา

เป็นหลักสูตรการบริหารจัดการช่องทางการสื่อสารในวงการอุตสาหกรรมสื่อโฆษณา การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามความทันสมัยทางเทคโนโลยี เพื่อวางแผนสื่อโฆษณาของลูกค้าโดยใช้เครื่องมือและช่องทางต่างๆ ให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการประเมินศักยภาพของสื่อโฆษณาหลังจากใช้จริงเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

ระยะเวลาอบรม: 33 ชั่วโมง

จำนวนผู้เข้าอบรม: 28 คน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรม: ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ไปพัฒนาต่อยอดเข้ากับกระบวนการปฏิบัติงานในการวางแผนสื่อโฆษณาให้กับลูกค้าเพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลังจากการอบรมหลักสูตรดังกล่าว วีจีไอสามารถสร้างกำไร (หลังจากหักต้นทุน) ให้กับบริษัทฯ ได้ถึง 1.3 ล้านบาทต่อปี

การดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญกับการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ เพื่อรองรับการเติบโตทางธุรกิจในระยะยาว จึงได้ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งนอกเหนือจากการสรรหาผู้ที่มีความสามารถในตลาดแรงงานปกติแล้ว กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถโอนย้ายงานตามความถนัดและความสนใจ รวมถึงมีการสรรหาบุคลากรจากภายในองค์กร เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าดำรงตำแหน่งที่ว่างทั้งในระดับพนักงานและระดับบริหาร โดยพนักงานภายในที่สนใจจะต้องเข้าสู่กระบวนการสรรหาเช่นเดียวกับบุคคลภายนอก

ในปี 2562/63 มีตำแหน่งที่เปิดรับทั้งหมด 507 ตำแหน่ง ในจำนวนนี้ ร้อยละ 91.71 หรือ 465 ตำแหน่ง เป็นตำแหน่งที่เปิดให้พนักงานภายในสามารถเข้าสมัครได้ มีพนักงานภายในได้รับคัดเลือกเข้าดำรงตำแหน่งที่ว่างจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 43.65 ของตำแหน่งที่เปิดรับสมัครทั้งหมด

สภาพการทำงานและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

การบริหารค่าตอบแทน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสพิจารณาทบทวนการบริหารค่าตอบแทนด้วยความระมัดระวังอย่างละเอียดถี่ถ้วน เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดการเลือกปฏิบัติหรือความไม่เท่าเทียมในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลงานและการจ่ายค่าตอบแทน อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการบริหารอัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างชายและหญิงให้มีความแตกต่างกันน้อยที่สุด บนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงานและคุณค่างาน รวมทั้งมีนโยบายพิจารณาปรับขึ้นเงินเดือนประจำปีและการจ่ายโบนัสตามความสามารถของพนักงาน เพื่อรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้ทำงานอยู่กับกลุ่มบริษัทบีทีเอส ร่วมสร้างความสำเร็จและเติบโตไปพร้อมกัน

อัตราส่วนเงินเดือนและค่าตอบแทนพื้นฐานระหว่างชายและหญิง

ระดับพนักงาน	อัตราส่วนค่าตอบแทนเฉลี่ยพนักงานหญิงต่อพนักงานชาย
ฐานเงินเดือนผู้บริหารระดับสูง (C-Level)	0.658532553
ฐานเงินเดือนระดับบริหาร	0.869126598
ฐานเงินเดือนระดับบริหารรวมค่าตอบแทนอื่นที่เป็นตัวเงิน	0.776730347
ฐานเงินเดือนพนักงานทั่วไป	0.892986131

นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังให้ความสำคัญกับการดูแลคุณภาพชีวิตของพนักงานอย่างต่อเนื่อง มีการปรับปรุงสวัสดิการให้ครอบคลุมในด้านต่างๆทั้งทางด้านเศรษฐกิจสังคมและสภาพแวดล้อมให้การทำงานเพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และเสริมสร้างความมั่นคงในการดำรงชีพของพนักงานและครอบครัว

โครงการหนูด่วนชวนขยัน

ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพเต็มกำลังความสามารถ มีความซื่อสัตย์ภักดีต่อองค์กร มีระเบียบวินัย และมีความภาคภูมิใจในความเป็นพนักงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

พนักงานสามารถสะสมคะแนน และนำคะแนนมาแลกเป็นเงินตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด คะแนนที่พนักงานได้รับในบางปัจจัยจะถูกนำประกอบการพิจารณาปรับเงินเดือน และโบนัส โดยพนักงานสามารถ นำคะแนนที่สะสมไว้ไปสมัครเป็นสมาชิกฟิตเนส หรือสามารถนำไปใช้เบิกเป็นทุนการศึกษาบุตรได้อีกด้วย โดยพนักงานที่มีบุตรอยู่ระหว่างการศึกษาตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล 1 ถึงระดับปริญญาตรี สามารถเบิกทุนการศึกษาบุตรได้ 3 คนต่อหนึ่งสิทธิ์ ทั้งนี้ ตั้งแต่ปี 2551-2562 กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ให้ทุนการศึกษาบุตรพนักงานไปแล้ว 5,836 ทุน เป็นเงิน 60,373,000 บาท และมีบุตรพนักงานจบการศึกษาระดับปริญญาตรีไปแล้วจำนวน 85 ราย

การเคารพสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน

แนวทางการดำเนินงาน

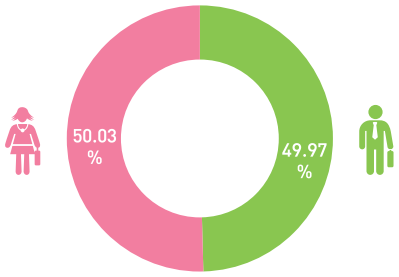
กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อพนักงานบนพื้นฐานของความเท่าเทียมและเป็นธรรม จึงได้กำหนดนโยบายสิทธิมนุษยชนขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติในระดับสากลที่สำคัญ ได้แก่ The UN Guiding Principles on Business and Human Rights, The International Bill of Human Rights, The Universal Declaration of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

นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังประเมินความเสี่ยงและวิเคราะห์สถานะด้านสิทธิมนุษยชน (Human Right Risk Assessment and Due Diligence) เพื่อตรวจสอบกระบวนการทำงานและหาแนวทางในการลดความเสี่ยงที่อาจเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน พร้อมทั้งสร้างความเข้าใจให้แก่พนักงานมั่นใจว่าพนักงานจะสามารถปฏิบัติตามกระบวนการจัดการในเรื่องนี้ได้อย่างถูกต้อง และไม่เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนขึ้น

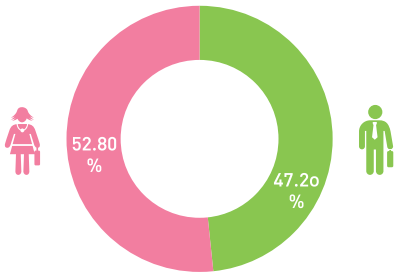
ผลการดำเนินงาน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสยึดมั่นในการเคารพสิทธิมนุษยชน จากนโยบายสิทธิมนุษยชนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ซึ่งส่งเสริมความเท่าเทียมและการจ้างงานที่เป็นธรรม กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้ว่าจ้างพนักงานทั้งเพศชายและหญิงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการโดยในปี 2562/63 สัดส่วนของพนักงานหญิงคิดเป็นร้อยละ 50.03 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด รวมถึงมีการแต่งตั้งพนักงานหญิงให้ดำรงตำแหน่งในระดับบริหารในสัดส่วนร้อยละ 45.43 ของจำนวนพนักงานระดับบริหารทั้งหมด แบ่งเป็นระดับจัดการร้อยละ 50.62 และระดับผู้บริหารระดับสูง 33.09 ตามลำดับ นอกจากนี้ ยังมีการแต่งตั้งพนักงานหญิงดำรงตำแหน่งในระดับบริหารของสายงานที่สร้างรายได้ให้กับกลุ่มบริษัท เช่น สายงานขาย สายงานการตลาด ร้อยละ 36.84 จากจำนวนพนักงานในระดับบริหารของสายงานที่สร้างรายได้ และมีสัดส่วนพนักงานหญิงที่เข้ารับทำงานในปี 2562/63 ร้อยละ 52.80 จากจำนวนพนักงานที่รับเข้าใหม่ทั้งหมด

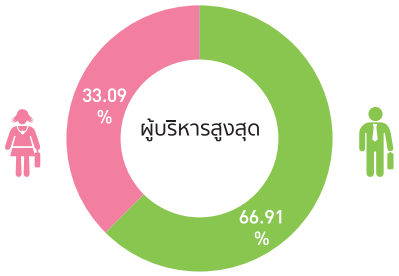
สัดส่วนของพนักงานทั้งหมด

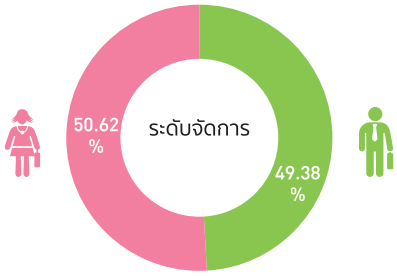


สัดส่วนของพนักงานใหม่

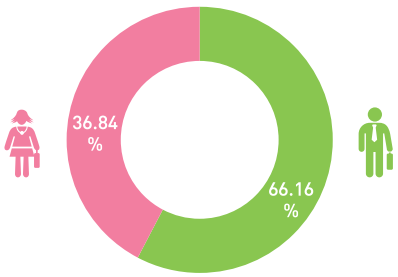


สัดส่วนของพนักงานในระดับบริหาร





สัดส่วนของพนักงานระดับบริหารของสายงานที่สร้างรายได้



นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานอย่างเคร่งครัด โดยจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการ (Welfare Committee) ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนฝ่ายพนักงานจากบริษัทต่างๆ จำนวน 37 คน ซึ่งเป็นตัวแทนของพนักงานทั้งหมด เพื่อร่วมหารือประเด็นด้านค่าตอบแทน สวัสดิการ รวมถึงสิทธิแรงงานอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุก 3 เดือน

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี

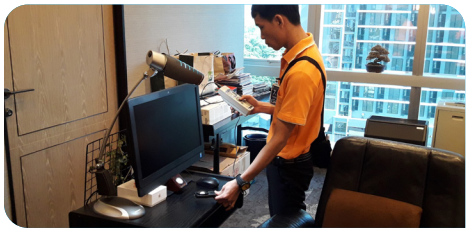
กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังให้ความสำคัญกับกับสร้างเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีให้กับพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานกลุ่มเจ้าหน้าที่สถานีที่ต้องทำงานกับแข่งกับเวลาและต้องปฏิบัติงานกับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสจำนวนมากในแต่ละวัน เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน พร้อมรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม รวมถึงสุขภาพ อาชีวอนามัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานทุกคน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีมาตรการบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภายใต้การดำเนินงานของฝ่ายความปลอดภัย และรายงานผลการตรวจสอบไปยังคณะกรรมการความปลอดภัย (OPCS) เป็นประจำทุกเดือน โดยการตรวจสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความร้อน แสง เสียง เป็นประจำทุกปี การสุ่มตรวจคุณภาพน้ำดื่มทุก 2 เดือน ตรวจความปลอดภัยอาคารทุก 6 เดือน การตรวจความปลอดภัยไฟฟ้าทุกปี

ตรวจวัดระดับแสงสว่าง

ตรวจวัดระดับเสียง

ตรวจวัดระดับความร้อน



มาตรการการปฏิบัติงานที่บ้าน

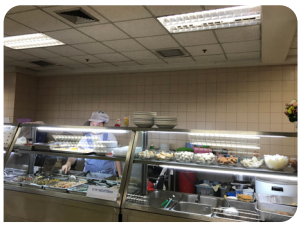
เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค COVID-19 ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2563 รัฐบาลไทยได้กำหนดมาตรการต่างๆ เพื่อชะลอการแพร่กระจายของไวรัส เช่น จำกัดการเดินทาง มาตรการกักตัวผู้ติดเชื้อ รวมถึงการประกาศช่วงเวลาเคอร์ฟิว และการล็อคดาวน์ ดังนั้นด้วยคำนึงถึงความปลอดภัยในสุขภาพและคุณภาพชีวิตของพนักงานเป็นสำคัญ กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้ออกมาตรการและแนวทางการปฏิบัติงานที่บ้าน โดยให้พนักงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสสามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ ตั้งแต่ 26 มีนาคม - 7 พฤษภาคม 2020 ทั้งนี้ บริษัททั้งหมดในกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ทำการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์

ศูนย์ออกกำลังกายและสนามกีฬาในร่ม

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

ห้องอาหาร

ตั้งอยู่ที่ชั้น 4 อาคารบีทีเอส ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่หลากหลายและเหมาะสมต่อคุณค่าโภชนาการ เพื่อความสะดวกสะบายสำหรับพนักงาน



ศูนย์รับฝากบุตรพนักงานบีทีเอส

เพื่อช่วยลดภาระการดูแลบุตรในช่วงที่พนักงานยังคงปฏิบัติงานอยู่ในเวลาทำงาน บีทีเอสซีจึงจัดตั้งศูนย์รับฝากบุตรพนักงานบีทีเอส เพื่อรับดูแลบุตรพนักงานที่มีอายุระหว่าง 3 - 11 ปี ในช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 น. – 17.30 น. โดยจัดเจ้าหน้าที่สำหรับดูแลบุตรพนักงาน พร้อมกิจกรรมเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์กับเด็กๆ รวมถึงการอยู่ร่วมกับผู้อื่นๆ

ผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาบุคลากร และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

จากความมุ่งมั่นในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาบุคลากร และความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน กลุ่มบริษัทบีทีเอสเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยดำเนินการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ด้วยเชื่อมั่นว่าการมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นสิ่งที่สำคัญในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร เพื่อรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรในระยะยาว เติบโตไปพร้อมกับการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยประเด็นในการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรครอบคลุมด้านต่างๆ อาทิ ด้านการรับรู้ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม เป็นต้น

ทั้งนี้ในปี 2562/63 พนักงานจำนวนร้อยละ 93.49 ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ ผ่านทางแบบสอบถามระบบออนไลน์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบของพนักงานที่ต้องการเป็นส่วนหนึ่งในการมีส่วนร่วมพัฒนาองค์กร จากผลการสำรวจพบว่า พนักงานร้อยละ 79.66 มีความผูกพันกับองค์กรในระดับมาก แบ่งเป็น พนักงานชายร้อยละ 81.00 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมากในขณะที่พนักงานหญิงร้อยละ 78.25 มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับมาก ซึ่งเป็นอัตราที่เพิ่มขึ้นจากปี 2561/62 และสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดที่มีความผูกพันในระดับมากอยู่ที่ 75.00 ทั้งนี้ เป็นผลสืบเนื่องมาจากความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารที่ต้องการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร นอกจากนี้ ในปี 2562/63 อัตราการลาออกของพนักงานอยู่ที่ร้อยละ 6.88 ลดลงจากปีก่อนหน้าซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 10.61 และมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง

อัตราความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร
79.66%

อัตราความผูกพันของพนักงานชาย
81.00%%

อัตราความผูกพันของพนักงานหญิง
78.25%

ผลการสำรวจความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน

อัตราความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร
(ร้อยละของพนักงานที่มีความพึงพอใจในระดับมาก)

ร้อยละของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม

อัตราการลาออกของพนักงาน

อัตราการออกจากงาน
(ร้อยละของพนักงานทั้งหมด)

อัตราการลาออกโดยสมัครใจ
(ร้อยละของพนักงานทั้งหมด)

ผลการดำเนินงานด้านสภาพการทำงานและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร
(คน)

อัตราการกลับมาทำงาน
(ร้อยละของพนักงานที่ใช้สิทธิ์)

ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชน ทั้งสิ้น

139.76 ล้านบาท

ผลการดำเนินงาน

คิดเป็นการลงทุนด้านสังคม
ร้อยละ 4.67

คิดเป็นการพาณิชย์เพื่อสังคม
ร้อยละ 93.97

คิดเป็นด้านการบริจาค
ร้อยละ 1.36

การพัฒนาสังคมและชุมชน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมในฐานะองค์กรภาคประชาชนอันเป็นส่วนหนึ่งที่ต้องทำประโยชน์เพื่อตอบแทนสังคมเพราะสภาพความเป็นอยู่ที่ดีทางเศรษฐกิจและสังคมต่างมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินของธุรกิจ ดังนั้นการสร้างรากฐานทางธุรกิจให้แข็งแกร่งและยั่งยืนจึงจำเป็นจะต้องดำเนินควบคู่ไปกับการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีของสังคม ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอส มีเป้าหมายที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคม โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพ (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 โดยมีสำนักความรับผิดชอบต่อสังคมชุมชนและสิ่งแวดล้อมทำหน้าที่ในการลงพื้นที่สำรวจความต้องการของชุมชนในพื้นที่เป้าหมาย และดำเนินกิจกรรรมต่างๆ ตามนโยบายและแผนงานที่วางไว้

ชั่วโมงอาสาของพนักงาน	การบริจาคเงิน	การบริจาคสิ่งของหรือการให้ด้วยบริการ	ค่าบริการจัดการด้านสังคมและชุมชน
4,306 ชั่วโมง เป็นเงิน 446,078.20 บาท	6.52 ล้านบาท	492,600 บาท	5.46 ล้านบาท

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	• ส่งเสริมการเข้าถึงระบบสาธารณูปโภคที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต และบริการทางการแพทย์ให้ชุมชน • สนับสนุนงบประมาณการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของนักกีฬาเยาวชนไทยไปสู่การแข่งขันกีฬาระดับนานาชาติ รวมถึงสามารถสร้างผลงานติดอันดับ 1-10 ของโลกในการจัดอันดับ World Ranking	• สนับสนุนงบประมาณการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน และสาธารณูปโภคให้แก่โรงเรียน เปิดโอกาสทางการเรียนรู้ให้แก่เด็กนักเรียนในชนบท • ส่งเสริมความรู้เรื่องระบบขนส่งสาธารณะ	• สนับสนุนงบประมาณและจัดกิจกรรมเพื่อการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศ
โครงการหรือกิจกรรม	• โครงการคลินิกลอยฟ้า • โครงการหนูด่วนชวนกินเจ • สนับสนับการก่อสร้างอาคารโรงพยาบาล • สนับสนุนนักกีฬาแบดมินตันเยาวชนไทยจากสโมสรแบดมินตัน MCP	• โครงการสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ	• โครงการรวมพลัง รักษ์โลก รักเรา คัดแยกขยะและลดการใช้พลาสติกแบบครั้งเดียวทิ้ง • โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์สวนศรีนครเขื่อนขันธ์
ตัวชี้วัดด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	• ส่งเสริมสุขภาพของชุมชนและสังคม • ส่งเสริมกิจกรรมทางด้านกีฬา	• เพิ่มอัตราการเข้าถึงการศึกษา ด้วยโครงสร้างพื้นฐาน และสาธารณูปโภคที่มีคุณภาพ	• ลดปริมาณขยะ และเพิ่มอัตราการนำกลับมาใช้ใหม่ • เพิ่มพื้นที่สีเขียวให้มากขึ้น เพื่อช่วยลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
ตัวชี้วัดทางธุรกิจ	• ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจต่องานที่ทำมากขึ้น • สร้างความผูกพันที่มีต่อองค์กร • ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีกับผู้โดยสารที่เข้าร่วมกิจกรรม		

โครงการที่โดดเด่นในปี 2562/63

โครงการเพื่อการส่งเสริมสุขภาพ (Public Health)

โครงการคลินิกลอยฟ้า (Sky Clinic)

โครงการคลินิกลอยฟ้าจัดขึ้นเพื่อให้บริการตรวจสุขภาพฟรีแก่ประชาชนในชุมชนตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้า ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ชุมชนด้วยการเข้าถึงการตรวจรักษาที่มีคุณภาพจากโรงพยาบาลชั้นนำ และลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสาธารณสุขได้อีกทางหนึ่งด้วย โดยใช้พื้นที่บนสถานีรถไฟฟ้าซึ่งได้หมุนเวียนเปลี่ยนสถานที่จัดงานไปยังสถานีต่างๆ เพื่อกระจายความช่วยเหลือไปยังชุมชนตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าบีทีเอส

โครงการคลินิกลอยฟ้าเริ่มดำเนินการเมื่อปี 2543 และต่อเนื่องถึงปัจจุบันตลอดระยะเวลารวมทั้งสิ้น 17 ปี มีประชาชนเข้าร่วมงานและได้รับการตรวจสุขภาพรวม 34,000 คน และมีเครือข่ายพันธมิตรด้านการแพทย์เข้าร่วมโครงการคลินิกลอยฟ้ารวม 15 แห่ง

โครงการคลินิกลอยฟ้าปีที่ 17 จัดขึ้นระหว่างวันที่ 5-8 มิถุนายน 2562 ที่สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสปากน้ำ ด้วยความร่วมมือจากโรงพยาบาลรัฐและเอกชนชั้นนำ 11 แห่ง บริการรายการตรวจสุขภาพเบื้องต้นกว่า 20 รายการโดยในงานมีผู้อยู่อาศัยในย่านสมุทรปราการมาตรวจสุขภาพฟรีกว่า 2,000 คน ตลอดระยะเวลา 4 วัน ซึ่งสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการตรวจสุขภาพของประชาชนได้ถึง 16,000,000 บาท*

*คิดอัตราค่าใช้จ่ายเฉลี่ยสำหรับโปรแกรมตรวจสุขภาพจากโรงพยาบาลเอกชนที่ 8,000 บาทต่อคน

โครงการหนูด่วนชวนกินเจ

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ร่วมกับกรุงเทพมหานคร เอ็มบีเค เซ็นเตอร์ วันสยาม สยามพิวรรธน์ และเครือสหพัฒน์ ร่วมกันจัดงาน หนูด่วน ชวนกินเจ ปีที่ 12 'อิ่มบุญ อิ่มใจ ใส่ใจสุขภาพ' ระหว่างวันที่ 30 กันยายน - 2 ตุลาคม 2562 ณ บริเวณทางเดินเชื่อมสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส สนามกีฬาแห่งชาติ และบริเวณลานอเนกประสงค์ ทางเดินเชื่อมบีอาร์ที สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส ช่องนนทรี โดยเลือกสรรอาหารเจที่มีคุณภาพมาบริการให้กับประชาชนที่เดินทางด้วยรถไฟฟ้าและประชาชนทั่วไป ได้รับประทานโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย สามารถรองรับผู้เข้าร่วมงานได้มากกว่า 6,000 คน ตลอดการจัดงาน 3 วัน ช่วยลดภาระค่าอาหารกลางวันของประชาชนได้ถึง 600,000 บาท*

นอกจากนี้ ภาชนะฝนงานเป็นภาชนะที่ทำจากวัสดุจากธรรมชาติ เช่น ใบตอง วัสดุชานอ้อย ซึ่งสามารถย่อยสลายได้เอง ไม่ก่อให้เกิดขยะและมลพิษ ทดแทนภาชนะที่ทำจากโฟม และพลาสติก

*คิดจากค่าใช้จ่ายสำหรับอาหารกลางวัน 1 มื้อ โดยเฉลี่ย 100 บาทต่อคน นอกเหนือจากการใส่ใจสุขภาพแล้ว งานหนูด่วนชวนกินเจยังใส่ใจสิ่งแวดล้อม

สนับสนุนนักกีฬาแบดมินตันเยาวชนไทย

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ให้การสนับสนุนเยาวชนด้านการกีฬา เพื่อส่งเสริมให้นักกีฬาเยาวชนไทยสามารถทำผลงานก้าวขึ้นสู่อันดับโลก โดยได้มอบเงินสนับสนุนรายปีตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2561 เป็นต้นมา ให้แก่สโมสรแบดมินตัน MCP สมาชิกของสมาคมแบดมินตันแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ฯ ปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็นเกษมศักดิ์แบดมินตันอะคาเดมี่ เพื่อเป็นทุนสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของนักกีฬาเยาวชนไทยไปสู่การแข่งขันกีฬาระดับนานาชาติ รวมถึงสามารถสร้างผลงานติดอันดับ 1-10 ของโลกในการจัดอันดับ World Ranking

ปัจจุบัน 3 นักกีฬาแบดมินตันเยาวชนไทย จากเกษมศักดิ์แบดมินตันอะคาเดมี่ ภายใต้การสนับสนุนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส สามารถสร้างผลงานที่โดดเด่นในการแข่งขันระดับนานาชาติ

ผลงานเด่นของนักกีฬาเยาวชนในรอบปีที่ผ่านมา
- แชมป์ รายการ Jaya Raya Junior Grand Prix 2019
- แชมป์ รายการ World Badminton U15 SHONAI Invitation 2019
- ชนะเลิศทีมผสม Badminton Asia Junior Championships 2019
- ชนะเลิศ หญิงเดี่ยว India Junior International 2019
- แชมป์หญิงเดี่ยว U19 รายการ Mongolia junior international series 2019
- รองชนะเลิศหญิงเดี่ยว Syed Modi International Badminton Championships 2019

โครงการเพื่อส่งเสริมการศึกษาที่มีคุณภาพ (Quality Education)

ค่ายสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ

ค่ายสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอสกรุ๊ปฯ เป็นกิจกรรมที่นำเด็กนักเรียนจากโรงเรียนต่างๆ เดินทางมายังกรุงเทพมหานคร เพื่อเปิดประสบการณ์การเรียนรู้นอกห้องเรียน ด้วยการทัศนศึกษาเรื่องระบบขนส่งมวลชนที่ประหยัดพลังงาน และเดินทางด้วยรถไฟฟ้าบีทีเอส ทัศนศึกษาเส้นทางส่วนต่อขยาย พร้อมสัมผัสประสบการณ์การเรียนรู้ตามสถานที่ต่างๆ ได้แก่ พิพิธภัณฑ์เด็ก กรุงเทพมหานคร เมืองโบราณ สมุทรปราการ และชมนก ชมทะเล ที่สถานตากอากาศบางปู รวมถึงสนุกสนานกับกิจกรรมสันทนาการต่างๆ ที่จัดขึ้นเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเด็กจากต่างโรงเรียน

ค่ายสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ ได้จัดขึ้นติดต่อกันเป็นปีที่ 4 โดยมีเด็กนักเรียนและครู จากโรงเรียนและต่างๆ ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย เข้าร่วมกิจกรรมแล้วกว่า 3,000 คน จาก 20 โรงเรียนทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย โดยเดินทางมาทัศนศึกษาในกรุงเทพมหานครเป็นเวลา 3 วัน 2 คืน เพื่อทำกิจกรรมต่างๆ และได้รับความร่วมมือจากโรงแรมอิสติน มักกะสัน กรุงเทพฯ ซึ่งเป็นธุรกิจในกลุ่มบริษัทบีทีเอส ดูแลเรื่องที่พักและอาหาร

ปี 2562/63 นับเป็นครั้งแรกที่กลุ่มบริษัทบีทีเอส เปิดโอกาสให้กับน้องๆ นักเรียนตาบอด จากโรงเรียนสอนคนตาบอด มกุฎคีรีวันเขาใหญ่ ได้มาร่วมทำกิจกรรมค่ายสถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอสกรุ๊ปฯ ระหว่างวันที่ 21-22 กุมภาพันธ์ 2563 โดยน้องๆ ที่มาร่วมกิจกรรมทั้ง 10 คน เป็นเด็กที่มีความสามารถด้านดนตรี โดยรวมตัวกันตั้งวงดนตรีชื่อ V-Hope กลุ่มบริษัทบีทีเอส จึงเปิดโอกาสให้น้องๆ ได้แสดงมินิคอนเสิร์ตบนเวทีร่วมกับศิลปินตัวจริง อย่าง คุณพลพล พลกองเส็ง ในงานเลี้ยงสังสรรค์พนักงานกลุ่มบริษัทบีทีเอส ที่จัดขึ้นเมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2563 ที่อิมแพคเมืองทองธานี โดยมีพนักงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสเข้าร่วมงานกว่า 3,000 คน จากนั้นวันรุ่งขึ้นทีมงานพาน้องๆ สัมผัสประสบการณ์เรียนรู้นอกห้องเรียน โดยการทดลองใช้รถไฟฟ้าบีทีเอส จากสถานีพญาไท ถึงสถานีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และเดินทางไปสวนสนุกดรีมเวิลด์

โครงการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศ (Environment and Ecosystem)

รวมพลัง รักษ์โลก...รักเรา

กลุ่มบริษัทบีทีเอสตระหนักถึงปัญหาการจัดการขยะทั่วไปที่เกิดจากในชีวิตประจำวัน จึงส่งเสริมให้มีการปลูกฝังจิตสำนึกและสร้างความตระหนักรู้ให้พนักงานในการคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทาง ด้วยการจัดทำโครงการ “รวมพลังรักษ์โลก...รักเรา” เพื่อรณรงค์ให้พนักงานในกลุ่มบริษัทบีทีเอสปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ลดการใช้พลาสติกและภาชนะแบบใช้ครั้งเดียวทิ้ง รวมถึงส่งเสริมการคัดแยกขยะและวัสดุที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) พร้อมจัดทำคู่มือ และ Training VDO คัดแยกขยะในชีวิตประจำวัน เพื่อสื่อสารและเสริมความเข้าใจให้พนักงานสามารถคัดแยกขยะแต่ละประเภทได้อย่างถูกต้อง เพื่อลดปริมาณขยะตั้งแต่ต้นทางให้น้อยลงมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เมื่อเราคัดแยกขยะให้ถูกประเภท จะช่วยให้สามารถกำจัดขยะแต่ละประเภทได้อย่างถูกวิธี ลดการเกิดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

ผลการดำเนินโครงการตั้งแต่เดือนมกราคม-มีนาคม 2563 กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีอัตราการ Recycle สะสมอยู่ที่ร้อยละ 19.54 หรือคิดเป็นปริมาณขยะที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ถึง 941.88 กิโลกรัม จากปริมาณน้ำหนักขยะทั่วไปทั้งหมด 4,821.45 กิโลกรัม

โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์สวนศรีนครเขื่อนขันธ์

กลุ่มบริษัทบีทีเอส มอบหญ้าแฝก 50,000 ต้น ให้กับศูนย์จัดการพื้นที่สีเขียวเชิงนิเวศนครเขื่อนขันธ์พร้อมนำพนักงานจิตอาสากลุ่มบริษัทร่วมปลูกหญ้าแฝก เพื่อเป็นการปรับปรุงทัศนียภาพภายในสวนศรีนครเขื่อนขันธ์ให้สวยงาม และป้องกันการกัดเซาะพังทลายของหน้าดิน ณ บริเวณสวนศรีนครเขื่อนขันธ์ คุ้มบางกระเจ้า จังหวัดสมุทรปราการ เมื่อวันที่ 3 กันยายน 2562

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

ด้านเศรษฐกิจ

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2559/60	2560/61	2561/62	2562/63
รายได้จากการดำเนินธุรกิจ	ล้านบาท	8,606	14,102	47,923	42,203
กำไรจากการดำเนินธุรกิจ	ล้านบาท	2,003	4,416	2,873	8,162
การจ่ายปันผล	ล้านบาท	4,026	4,876	5,306	6,513
เงินภาษีที่ชำระให้แก่รัฐ	ล้านบาท	646	776	866	966

ด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2559/60	2560/61	2561/62	2562/63
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อระยะทาง 1 กม. ของตู้โดยสาร	กิโลวัตต์-ชม. ต่อ ระยะทาง 1 กม.ของตู้โดยสาร	2.72	2.68	2.73	2.56
พลังงานขับเคลื่อน	กิโลวัตต์-ชม. ต่อ 1,000 ผู้โดยสาร-กม. ต่อเดือน	39.97	39.82	41.40	46.33
พลังงานในสถานีรถไฟฟ้า	กิโลวัตต์-ชม.ต่อวัน	52,291.47	54,435	62,794	69,728
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมด	เมกะวัตต์-ชม.	102,685	106,079	117,139	140,451
• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ขับเคลื่อน	เมกะวัตต์-ชม.	68,988	71,118.05	75,263	91,321
• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ไม่ขับเคลื่อน	เมกะวัตต์-ชม.	33,707	34,960.95	41,876	49,130
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงสำหรับงานอาคาร	เมกะวัตต์-ชม.	448.98	511.63	585.36	707.26
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงจากรถยนต์สำหรับการเดินทาง	เมกะวัตต์-ชม.	-	-	549.46	448.09
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงจากรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT	เมกะวัตต์-ชม.	17,092.76	12,685.99	12,638.24	11,860.94
ปริมาณการใช้สารทำความเย็น	กิโลกรัม	76	135	531	257
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	54,885	56,813	63,979	75,463
• ทางตรง (ขอบเขตที่ 1)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	241	368	1,227	729
• ทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	54,644	56,445	62,752	74,734
ปริมาณน้ำใช้ทั้งหมด	ลูกบาศก์เมตร	134,863	134,096	152,049	197,187
• ปริมาณน้ำที่ใช้สำหรับโครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว	ลูกบาศก์เมตร	120,688	121,855	140,859	186,770
• ปริมาณน้ำที่ใช้จากรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT	ลูกบาศก์เมตร	14,175	12,238	11,190	10,417
ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัดทั้งหมด	เมตริกตัน	18.16	48.44	97.82	568.52
• ปริมาณของเสียอันตรายที่ถูกกำจัด	เมตริกตัน	11.2	42.38	85.81	68.91
• ปริมาณของเสียทั่วไปที่ถูกกำจัด	เมตริกตัน	6.96	6.06	12.01	499.61

ด้านสังคม

ข้อมูลการจ้างงาน

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2559/60	2560/61	2561/62	2562/63
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	2,876	3,055	4,041	4,287
ชาย		1,510	1,574	2,161	2,142
หญิง		1,366	1,481	1,880	2,145
จำนวนพนักงาน (แยกตามประเภทการจ้างงาน)					
พนักงานประจำ (permanent) (รวม)	คน	2,866	3,037	3,992	4,218
ชาย		1,509	1,564	2,128	2,093
หญิง		1,359	1,473	1,864	2,125
พนักงานสัญญาจ้าง (temporary) (รวม)	คน	10	18	49	69
ชาย		3	10	33	49
หญิง		7	8	16	20
จำนวนพนักงาน (แยกตามระยะเวลาการทำงาน))					
พนักงานเต็มเวลา (full time) (รวม)	คน	2,874	3,055	4,003	4,287
ชาย		1,508	1,574	2,123	2,142
หญิง		1,368	1,481	1,880	2,145
พนักงาน part time (รวม)	คน	0	0	34	0
ชาย		0	0	34	0
หญิง		0	0	0	0
จำนวนพนักงาน (แยกตามระดับพนักงาน)					
พนักงานระดับบริหาร (รวม)	คน	87	87	152	136
ชาย		63	64	95	91
หญิง		24	23	57	45
พนักงานระดับจัดการ (รวม)	คน	187	209	347	324
ชาย		107	117	194	160
หญิง		80	92	153	164
พนักงานทั่วไป (รวม)	คน	2,622	2,757	3,508	3,827
ชาย		1,336	1,399	1,817	1,891
หญิง		1,286	1,358	1,691	1,936
จำนวนพนักงาน (แยกตามกลุ่มอายุ)					
ต่ำกว่า 30 ปี (รวม)	คน	720	936	1,396	1,605
ชาย		286	376	612	674
หญิง		434	560	784	931
30-50 ปี (รวม)	คน	1,983	1,941	2,359	2,276
ชาย		1,095	1,082	1,321	1,246
หญิง		885	859	1,038	1,030
50 ปี ขึ้นไป (รวม)	คน	178	170	228	406
ชาย		124	117	158	222
หญิง		54	53	71	184
จำนวนพนักงาน (แยกตามสัญชาติ)					
สัญชาติไทย (รวม)	คน	2,876	3,055	4,011	2,149
ชาย		1,510	1,574	2,136	2,110
หญิง		1,366	1,481	1,875	2,139
ต่างชาติ (รวม)	คน	0	0	30	38
ชาย		0	0	25	32
หญิง		0	0	5	6

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2559/60	2560/61	2561/62	2562/63
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ (รวม)		346	414	742	733
ชาย	คน	156	171	339	346
หญิง		190	243	403	387
อัตราพนักงานเข้าใหม่ (รวม)	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	22.91	17.50	17.94	17.10
ชาย		10.08	6.97	8.19	8.07
หญิง		12.83	10.53	9.74	9.03
จำนวนพนักงานที่ออกจากงาน (รวม)		236	159	439	295
ชาย	คน	103	69	266	138
หญิง		133	90	173	157
อัตราพนักงานที่ออกจากงาน (รวม)	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	15.02	10.79	10.61	6.88
ชาย		6.60	5.56	6.43	3.22
หญิง		8.42	5.23	4.18	3.66
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (รวม)	คน	1,359	1,473	1,864	2,145
ชาย		0	0	48	0
หญิง		1,359	1,473	1,655	2,145
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (รวม)	คน	54	49	64	53
ชาย		0	0	6	0
หญิง		54	49	58	53
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากลาเพื่อเลี้ยงดูบุตรตร (รวม)	คน	54	49	64	53
ชาย		0	0	6	0
หญิง		54	49	64	53
อัตราการกลับมาทำงาน (รวม)	ร้อยละของพนักงานที่ใช้สิทธิ์ทั้งหมด	100	100	100	100
ชาย		0	0	100	0
หญิง		100	100	100	100
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงาน (รวม)	ชั่วโมง/พนักงาน	58.40	69.00	77.85	94.35
แบ่งตามเพศ					
ชาย	ชั่วโมง/พนักงาน	59.64	44.09	65.14	86.62
หญิง		57.25	53.57	92.21	102.07
แบ่งตามระดับพนักงาน					
พนักงานระดับบริหาร	ชั่วโมง/พนักงาน	16.61	15.16	34.63	28.63
พนักงานระดับจัดการ		45.02	22.79	24.41	18.54
พนักงานทั่วไป		59.22	52.47	84.91	107.57
งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม	ล้านบาท	10.22	12.91	16.84	14.98

ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2559/60	2560/61	2561/62	2562/63
อัตราความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (รวม)	ร้อยละของพนักงานที่มีความผูกพันระดับมาก	79.80	73.94	76.58	79.66
อัตราความผูกพันของพนักงานชาย		80.20	67.00	80.00	81.00
อัตราความผูกพันของพนักงานหญิง		78.60	66.00	77.00	78.25
จำนวนพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของจำนวนพนักงานทั้งหมด	95.29	84.63	93.45	93.49

ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2559/60	2560/61	2561/62	2562/63
อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน	ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน	ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	0.2210	0.6272	0.5474	1.1706
อัตราการเสียชีวิตของพนักงาน	คน	0	0	0	0

ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของผู้รับเหมา

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2559/60	2560/61	2561/62	2562/63
อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้รับเหมา	ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา	ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	0.2753	0.2569	1.4011	0.8488
อัตราการเสียชีวิตของผู้รับเหมา	คน	0	0	0	0

GRI Content Index

GRI Standards	Disclosure	Page number(s)/ URL(s)/Comment
General Disclosures		
GRI 102: General Disclosures 2016		
Organizational Profile		
102-1	Name of the organization	Page 10
102-2	Activities, brands, products, and services	Page 10-11
102-3	Location of headquarters	Annual Report Fy2019/20 Page 58
102-4	Location of operations	Annual Report Fy2019/20 Page 64-70 • Mass Transit - All operations are in Thailand. • Media – Operations in Thailand, Malaysia, Singapore • Property – Operations in Thailand and has shares in property projects overseas (presence in 10 European countries, 6 Asia and the Middle East countries) through U City PCL which the Group holds 38% of shares • Services – All operations are in Thailand.
102-5	Ownership and legal form	Page 10-11
102-6	Markets served	Refer to GRI Standards 102-4
102-7	Scale of the organization	Page 10
102-8	Information on employees and other workers	Page 63-64
102-9	Supply chain	Page 34-35
102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	Annual Report FY2019/20 Page 34-35
102-11	Precautionary Principle or approach	Page 22-23
102-12	External initiatives	Page 15-17
102-13	Membership of associations	Page 27
Strategy		
102-14	Statement from senior decision-maker	Page 9
102-15	Key impacts, risks, and opportunities	Annual Report FY2019/20 Page 96-101
Ethics and integrity		
102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	Page 18
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics	Page 25
Governance		
102-18	Governance structure	Page 22
Stakeholder Engagement		
102-40	List of stakeholder groups	Page 14
102-41	Collective bargaining agreements	Page 55 All employees have the rights to participate in collective bargaining agreement.
102-42	Identifying and selecting stakeholders	Page 14
102-43	Approach to stakeholder engagement	Page 14
102-44	Key topics and concerns raised	Page 14
Reporting Practice		
102-45	Entities included in the consolidated financial statements	Page 10-11
102-46	Defining report content and topic Boundaries	Page 13
102-47	List of material topics	Page 13
102-48	Restatements of information	There was no restatement of information in this report.
102-49	Changes in reporting	The social and environmental performance indicators disclosed in this sustainability report has been first-time verified by an independent third-party auditor, Lloyd's Register International (Thailand), to ensure its completeness, accuracy, and credibility.
102-50	Reporting period	Page 12
102-51	Date of most recent report	Page 12
102-52	Reporting cycle	Page 12
102-53	Contact point for questions regarding the report	Page 17
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	Page 12
102-55	GRI content index	Page 66-68
102-56	External assurance	The social and environmental performance indicators disclosed in this sustainability report has been first-time verified by an independent third-party auditor, Lloyd's Register International (Thailand), to ensure its completeness, accuracy, and credibility.

Material topics		
Business Conduct		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 24
103-2	The management approach and its components	Page 24-25
103-3	Evaluation of the management approach	Page 26
GRI 205: Anti-corruption 2016		
205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	Page 26
205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	Page 26
GRI 415: Public Policy 2016		
415-1	Political contributions	Page 27
Service Reliability		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary.	Page 28
103-2	The management approach and its components	Page 28-29
103-3	Evaluation of the management approach	Page 29
Customer Relationship Management		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 30
103-2	The management approach and its components	Page 30-33
103-3	Evaluation of the management approach	Page 30-33
GRI 418: Customer Privacy 2016		
418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Page 33
Supply Chain Management		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 34
103-2	The management approach and its components	Page 34-35
103-3	Evaluation of the management approach	Page 35
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016		
414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	Page 35
Energy Efficiency		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 38
103-2	The management approach and its components	Page 38-40
103-3	Evaluation of the management approach	Page 38-40
GRI 302: Energy 2016		
302-1	Energy consumption within the organization	Page 39
302-2	Energy consumption outside of the organization	Page 39
302-3	Energy intensity	Page 38
302-4	Reduction of energy consumption	Page 40
GRI 305: Emissions 2016		
305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	Page 39
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Page 39
Environmental Footprint		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 42
103-2	The management approach and its components	Page 42-43
103-3	Evaluation of the management approach	Page 42-43

GRI 303: Water 2016		
303-1	Water withdrawal by source	Page 42 Water withdrawal is primarily from municipal water.
GRI 306: Effluents and Waste		
306-2	Waste by type and disposal method	Page 43
Accidents & Safety Management		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 46
103-2	The management approach and its components	Page 46-50
103-3	Evaluation of the management approach	Page 47-50
GRI 403: Occupational Health and Safety 2016		
403-2	Types of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and number of work-related fatalities	Page 49
People Development & Well-being		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 52
103-2	The management approach and its components	Page 52, 54-55
103-3	Evaluation of the management approach	Page 52-57
GRI 401: Employment 2016		
401-1	New employee hires and employee turnover	Page 55, 57
401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	Page 54, 56
401-3	Parental leave	Page 57
GRI 404: Training and Education 2016		
404-1	Average hours of training per year per employee	Page 52-53
404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	Page 53
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016		
405-1	Diversity of governance bodies and employees	Page 55
405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Page 54
Social & Community Development		
GRI 103: Management Approach 2016		
103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	Page 58
103-2	The management approach and its components	Page 58
103-3	Evaluation of the management approach	Page 58-61

LR Independent Assurance Statement

Relating to BTS Group Holdings Public Company Limited Sustainability Report FY 2019/20

This Assurance Statement has been prepared for BTS Group Holdings Public Company Limited in accordance with our contract but is intended for the readers of this Report.

Terms of engagement

Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LR) was commissioned by BTS Group Holdings Public Company Limited (BTS Group) to provide independent assurance on its Sustainability Report FY 2019/20 ("the report") against the assurance criteria below to a limited level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier using LR's verification procedure. LR's verification procedure is based on current best practice, is in accordance with ISAE 3000[1] and uses the following principles of - inclusivity, materiality, responsiveness and reliability of performance data.

Our assurance engagement covered operations and activities of Bangkok Mass Transit System Public Company Limited (BTSC) in Thailand only and specifically the following requirements:

- Confirming whether the selected environmental and social indicators below were compiled according to GRI's Standard 2016.
- Evaluating the reliability of data and information for only the selected environmental and social indicators listed below:

  Environmental

  - Energy Consumption (GRI 302-1)
  - Water withdrawal (GRI 303-1)
  - GHG Emissions Scope 1 (GRI 305-1)
  - GHG Emissions Scope 2 (GRI 305-2)
  - Waste by type and disposal method (GRI 306-2) and

  Social

  - Work related injuries included Lost Time Injury Frequency Rate (LTIFR) of Employee and Contractor (GRI 403-9)

Our assurance engagement excluded the data and information of BTSC's BRT operations, suppliers, contractors and any third-parties mentioned in the report.

LR's responsibility is only to BTS Group. LR disclaims any liability or responsibility to others as explained in the end footnote. BTS Group's responsibility is for collecting, aggregating, analysing and presenting all the data and information within the report and for maintaining effective internal controls over the systems from which the report is derived. Ultimately, the report has been approved by, and remains the responsibility of BTS Group.

LR's Opinion

Based on LR's approach nothing has come to our attention that would cause us to believe that BTSC has not, in all material respects:

- Met the requirements above
- Disclosed reliable performance data and information as no errors or omissions were detected
- Covered all the issues that are important to the stakeholders and readers of this report.

The opinion expressed is formed on the basis of a limited level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier.

---

[1] *GHG quantification is subject to inherent uncertainty.*

Note: The extent of evidence-gathering for a limited assurance engagement is less than for a reasonable assurance engagement. Limited assurance engagements focus on aggregated data rather than physically checking source data at sites. Consequently, the level of assurance obtained in a limited assurance engagement is substantially lower than the assurance that would have been obtained had a reasonable assurance engagement been performed.

LR's approach

LR's assurance engagements are carried out in accordance with our verification procedure. The following tasks though were undertaken as part of the evidence gathering process for this assurance engagement:

- Auditing BTSC's data management systems to confirm that there were no significant errors, omissions or mis-statements in the report. We did this by reviewing the effectiveness of data handling procedures, instructions and systems, including those for internal verification. We also spoke with those key people responsible for compiling the data and drafting the report.
- Sampling the consolidated data and information at BTSC head office and Maintenance centre in Bangkok

Observations

Further observations and findings, made during the assurance engagement, are:

- Reliability:
  - Future reports should disclose occupational disease in order to be aligned completely with GRI's standards.
  - Further establish and implement of internal verification for data and information gathering which helps for improve the reliability and accuracy.

LR's standards, competence and independence

LR ensures the selection of appropriately qualified individuals based on their qualifications, training and experience. The outcome of all verification and certification assessments is then internally reviewed by senior management to ensure that the approach applied is rigorous and transparent.

This verification is the only work undertaken by LR for BTS Group and as such does not compromise our independence or impartiality.

Dated: 10 June 2020

Opart Charuratana
LR Lead Verifier

On behalf of Lloyd's Register Quality Assurance Ltd
Lloyd's Register International (Thailand) Limited
22nd Floor, Sirinrat Building, 3388/78 Rama IV Road
Klongton, Klongtoey, Bangkok 10110 THAILAND

LR reference: BGK00000514

Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'Lloyd's Register'. Lloyd's Register assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant Lloyd's Register entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.
The English version of this Assurance Statement is the only valid version. Lloyd's Register Group Limited assumes no responsibility for versions translated into other languages.

This Assurance Statement is only valid when published with the Report to which it refers. It may only be reproduced in its entirety.

Copyright © Lloyd's Register Quality Assurance Limited, 2020. A member of the Lloyd's Register Group.

แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่าน

ข้อมูลจากแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่านที่มีต่อรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2562/63 ฉบับนี้
จะนำมาใช้ในการปรับปรุงการทำงานและพัฒนาการจัดทำรายงานในอนาคต
กลุ่มบริษัทบีทีเอสขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

1. กรุณากรอกข้อมูลพื้นฐานของท่าน

☐ เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย

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

2. ท่านเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใด

☐ ลูกค้า ☐ พนักงาน ☐ ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน ☐ ชุมชนใกล้สถานประกอบการ

☐ ผู้ร่วมทุน ☐ สื่อมวลชน ☐ องค์กรภาครัฐ/เอกชน นักวิชาการ

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)_____

3. ท่านพบรายงานความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้อย่างไร

☐ เว็บไซต์กลุ่มบริษัทบีทีเอส ☐ งานสัมมนา/บรรยาย/นิทรรศการ ☐ พนักงานกลุ่มบริษัท

☐ เว็บไซต์อื่นๆ ☐ การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)_____

4. วัตถุประสงค์ในการอ่านรายงานความยั่งยืนฉบับนี้

☐ เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุน ☐ เพื่อการวิจัยและศึกษา เพื่อรู้จักกลุ่มบริษัทบีทีเอส

☐ เพื่อใช้ในการจัดเตรียมรายงานความยั่งยืนของบริษัทตน อื่นๆ (โปรดระบุ)_____

5. ความพึงพอใจต่อรูปแบบรายงานความยั่งยืน

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

6. หลังจากอ่านรายงานฉบับนี้ ท่านเห็นว่ากลุ่มบริษัทบีทีเอสมีเจตนารมณ์ในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนหรือไม่ อย่างไร

_____

_____

7. ท่านสนใจเนื้อหาของรายงานความยั่งยืน บทใดมากที่สุด (กรุณาระบุเหตุผล)

_____

_____

8. ท่านสนใจเนื้อหาของรายงานความยั่งยืน บทใดน้อยที่สุด (กรุณาระบุเหตุผล)

_____

_____

9. ท่านคิดว่าประเด็นที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้รับการระบุในรายงานครบถ้วน

☐ ครบถ้วน ☐ ไม่ครบถ้วน

หากท่านคิดว่ายังไม่ครบถ้วน กรุณาระบุประเด็นที่ท่านคิดว่าควรเพิ่มเติมในรายงาน

_____

_____

10.ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนารายงานในปีถัดไป

_____

_____

กรุณาส่งแบบสอบถามมาที่

สำนักสื่อสารองค์กร

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

ชั้น 14 ทีเอสที ทาวเวอร์ เลขที่ 21 ซอยเฉยพ่วง ถนนวิภาวดี-รังสิต

แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

โทรศัพท์: 0 2273 8511-5 โทรสาร: 0 22738516

อีเมล: corpcomm@btsgroup.co.th

เว็บไซต์: www.btsgroup.co.th

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2562/63

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

ชั้น 14-15 ทีเอสที ทาวเวอร์ เลขที่ 21 ซอยเฉยพ่วง
ถนนวิภาวดี-รังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทรศัพท์: +66(0) 2273 8611-5 โทรสาร: +66(0) 2273 8610

www.btsgroup.co.th

www.btsgroup.co.th