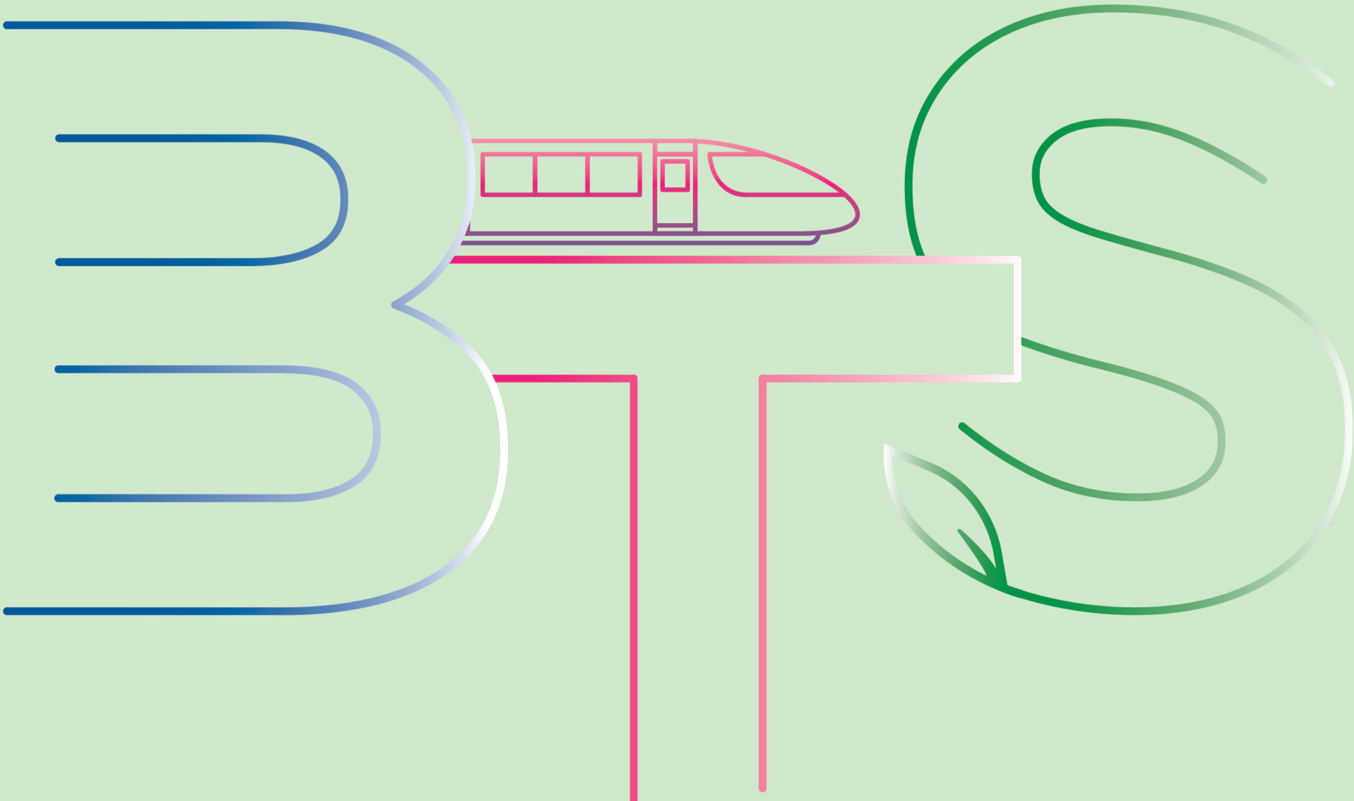
บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)
รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2563/64

Member of
Dow Jones Sustainability Indices
Powered by the S&P Global CSA

carbon neutral

BTS GROUP

BTS GROUP - a carbon neutral company



BORDERLESS
TRANSFORM
SOLUTIONS

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2563/64

สารบัญ

01 บทนำ

1.1 จุดมุ่งหมายของเรา 04
1.2 ภาพรวมธุรกิจกลุ่มบริษัทบีทีเอส 06
1.3 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน 08
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และการประเมินประเด็นที่สำคัญ 10

02 กลุ่มบริษัทบีทีเอสกับความยั่งยืน

2.1 สารจากประธานกรรมการ 14
2.2 ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่โดดเด่น 16
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน 18
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย 22

03 กลุ่มบริษัทบีทีเอสเพื่อความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

3.1 กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ 26
3.2 ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการเปิดเผยข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 32

04 กลุ่มบริษัทบีทีเอสเพื่อการเติบโตทางเศรษฐกิจ

4.1 การกำกับดูแลกิจการ 40
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง 42
4.3 จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ 45
4.4 ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ 50
4.5 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน 56
4.6 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร 61
4.7 ความปลอดภัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล 67

05 กลุ่มบริษัทบีทีเอสเพื่อสร้างสังคมที่ดีขึ้น

5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย 70
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน 80
5.3 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล 84
5.4 การพัฒนาสังคมและชุมชน 91

06 ข้อมูลอื่นๆ

6.1 ผลงานดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส 98
6.2 ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards 105
6.3 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก 110
6.4 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่าน 113

1.1 จุดมุ่งหมายของเรา

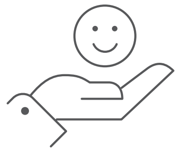
วิสัยทัศน์

การให้บริการแก่ชุมชนด้วยโซลูชั่นส์ที่ยั่งยืน และมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เพื่อส่งเสริม และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

พันธกิจ

เรามุ่งมั่นในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ครอบคลุมและมีแพลตฟอร์มที่หลากหลาย รวมทั้งสร้างสรรค์การให้บริการที่มีคุณภาพต่อชุมชนของเราด้วยแนวทางที่ยั่งยืน

ค่านิยม



การส่งมอบความพึงพอใจให้ลูกค้า

ความสำเร็จของเราขึ้นอยู่กับความสามารถของเราในการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ยืนยาว ซึ่งการที่จะสำเร็จได้ต้องเกิดจากการรับฟัง เข้าใจ และคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า และส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้ เราเป็นองค์กรที่มีความเป็นมืออาชีพ รับผิดชอบ โปร่งใส และมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ

การสร้างมูลค่าของผู้ถือหุ้น

เรามีความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มมูลค่าของผู้ถือหุ้นผ่านการเติบโตของผลประกอบการ และการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เรามีจุดมุ่งหมายที่จะให้ผลตอบแทนระยะยาวที่ดีกว่าการลงทุนอื่นที่มีความเสี่ยงคล้ายกันแก่ผู้ถือหุ้นของเรา

การสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน

ฐานลูกค้าและมูลค่าของผู้ถือหุ้นจะเติบโตอย่างยั่งยืนจากการดำเนินธุรกิจในแนวทางปฏิบัติที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าหรือบริการของคู่แข่ง

การพัฒนาชุมชน

เราเป็นส่วนสำคัญของชุมชนที่เราดำเนินธุรกิจอยู่ เรานำเสนอโซลูชั่นส์ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ซึ่งมีส่วนช่วยทำให้ลูกค้ามีจิตสำนึกที่ดีต่อชุมชน เราสนับสนุนรายได้และทรัพยากรต่างๆ เพื่อทำงานร่วมกับชุมชนและท้องถิ่นในเรื่องการศึกษาและสวัสดิการของเด็ก รวมทั้งส่งเสริมในด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัว

กลยุทธ์

กลุ่มบริษัทบีทีเอสพัฒนาและสร้างสรรค์ **กลยุทธ์เชิงนวัตกรรม 'กลยุทธ์ 3M'** โดยใช้ประโยชน์จากเครือข่าย **MOVE** และ **MIX** ซึ่งเป็นเครือข่ายหลักของกลุ่มบริษัท

ภายใต้แนวคิดการแบ่งปัน (sharing economy) เราเป็นผู้ให้บริการโซลูชั่นส์ MATCH ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ด้วยการแบ่งปันการเข้าถึงผู้โดยสารในเครือข่าย **MOVE** และการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่างตรงจุดด้วยเครือข่าย **MIX** แก่พันธมิตรทางธุรกิจ

เครือข่าย **MOVE** เป็นแนวคิดที่เราบุกเบิกในด้านการเดินทาง เรามุ่งมั่นการให้บริการด้านการเดินทางในรูปแบบ door-to-door solutions เพื่ออำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของผู้คน รวมถึงสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน UN SDG13 ว่าด้วยการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ด้วยการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์

เครือข่าย MIX ของเราก้าวไปอีกขั้น จากการเป็นผู้นำการให้บริการสื่อโฆษณานอกบ้านสู่การเป็นผู้ให้บริการ O2O โซลูชั่นส์แบบครบวงจรครอบคลุมธุรกิจสื่อโฆษณา ธุรกิจบริการชำระเงินและธุรกิจโลจิสติกส์ รวมถึงการผสมผสานฐานข้อมูล (smart DATA) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูลในเชิงลึกและเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1.2 ภาพรวมธุรกิจ กลุ่มบริษัทบีทีเอส

ตลอด 20 ปีที่ผ่านมา กลุ่มบริษัทบีทีเอส (บีทีเอส กรุ๊ป หรือบริษัทฯ) ได้สร้างและขยายธุรกิจต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เริ่มต้นจากการเป็นบริษัทอสังหาริมทรัพย์สู่กลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจในหลากหลายอุตสาหกรรม (คมนาคมขนส่งและสื่อโฆษณา) โดยเราได้สร้างแพลตฟอร์มที่แข็งแกร่งเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม รวมถึงการขยายตัวทางธุรกิจอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

นับจากวันนี้ เรามุ่งหวังจะเป็นผู้ให้บริการโซลูชั่นส์ ผ่านการแบ่งปันการเข้าถึงแพลตฟอร์มที่แข็งแกร่งของเรา รวมถึงฐานข้อมูลที่มีความเฉพาะตัวและสามารถนำมาต่อยอดได้ ซึ่งจะช่วยเพิ่มมูลค่าให้แก่กลุ่มบริษัทและพันธมิตรทางธุรกิจของเรา ดังสโลแกน

BORDERLESS
TRANSFORM
SOLUTIONS

รายได้รวม

42,379 ล้านบาท

MATCH 923 ล้านบาท

MIX 2,614 ล้านบาท

MOVE 31,401 ล้านบาท

กำไรสุทธิ

4,576 ล้านบาท

พนักงาน

MOVE	3,644
MIX	1,136
MATCH	120
บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์	188
รวม (คน)	5,088

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) หรือ BTSG เป็นบริษัทเอกชนที่ดำเนินธุรกิจใน 3 กลุ่มธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจ **MOVE**, **MIX** และ **MATCH** โดยมีการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และนับเป็นหนึ่งในสมาชิกของหุ้น Blue Chip ที่อยู่ในดัชนี SET50 รวมถึงยังเป็นสมาชิกของดัชนี DJSI, MSCI Asia Pacific และ FTSE4Good

ความยั่งยืน เป็นปรัชญาในการดำเนินงานธุรกิจของกลุ่มบริษัท เรามีความมุ่งมั่นที่จะปกป้องสินทรัพย์ทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ผ่านการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน โดยเราประเมินการดำเนินงานและยึดมั่นในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคมและบริหารงานตามหลักบรรษัทภิบาลด้วยจริยธรรมอย่างสม่ำเสมอ ตามกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Environmental, Social and Governance หรือ ESG frameworks) และเรายังได้รับการยอมรับในด้านการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและระดับสากล

MOVE

3 ล้านเที่ยวคน
คาดการณ์ผู้โดยสาร/วัน ในปี 2568

แพลตฟอร์ม **MOVE** ของเรามุ่งเน้นไปที่การคมนาคมขนส่งผู้โดยสารในแต่ละวัน ไม่ว่าจะเป็นการขนส่งทางราง ทางถนน หรือทางน้ำ โดยเป้าหมายของเราคือการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร เพื่อให้การเดินทางแบบ door-to-door ของผู้โดยสารที่อยู่ในระบบ MOVE ของเรานั้นสมบูรณ์อย่างไร้รอยต่อ

ในอดีตเรามุ่งเน้นการขนส่งทางราง ซึ่งเราได้เป็นทั้งผู้พัฒนาและผู้ให้บริการโครงข่ายดังกล่าวภายใต้รูปแบบสัญญาระยะยาว โดยมีผู้โดยสารประมาณ 8 แสนคนต่อวัน (ก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19) ตลอดเส้นทางรถไฟฟ้าระยะทาง 70 กิโลเมตร ในเขตกรุงเทพมหานคร ในส่วนของการคมนาคมขนส่งอื่นๆ นั้น เราเป็นผู้ให้บริการ หรือเป็นเจ้าของเครือข่ายที่ครอบคลุมทั้งรถประจำทาง เรือด่วนข้ามฟาก ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง และสนามบิน โดยเราคาดว่าจำนวนผู้โดยสารในระบบของเรา ทั้งในส่วนของการขนส่งทางรางและการคมนาคมขนส่งอื่นๆ จะเพิ่มขึ้นเป็น 3 ล้านคนต่อวัน ในปี 2568

MIX

>50 ล้านรายการ
ข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้

แพลตฟอร์ม **MIX** ของเราเป็นการผสมผสานระหว่างการวิเคราะห์ข้อมูลภายในและกระบวนการหาองค์ความรู้ใหม่จากคลังข้อมูลเพื่อใช้ข้อมูลให้เกิดประโยชน์ และสร้างมูลค่าต่อธุรกิจหรือองค์กร (หรือที่เรียกว่า Data science) เข้ากันกับการให้บริการแบบ Offline-to-Online (O2O) โซลูชั่นส์ ที่ครอบคลุมธุรกิจสื่อโฆษณา ธุรกิจบริการชำระเงิน และธุรกิจโลจิสติกส์ โดยการให้บริการอย่างมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวและเป็นผู้นำในตลาดกลุ่มนี้ เป็นการให้บริการผ่านบริษัทย่อยของเราอย่าง บริษัท วีจีไอ จำกัด (มหาชน) (วีจีไอ) และบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) (Kerry Express Thailand) ซึ่งเป็นบริษัทร่วมของวีจีไอ

นอกเหนือจากความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าผ่าน O2O แล้ว MIX ยังมีข้อมูลที่มีเอกลักษณ์และมีกรรมสิทธิ์ในข้อมูลหลากหลายประเภทครอบคลุมในหลายประเภทธุรกิจ อีกทั้งยังมีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ เหล่านี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งกลุ่มบริษัท คู่ค้า รวมไปถึงลูกค้าของวีจีไอ อย่างไรก็ดี การบริหารจัดการและการใช้ข้อมูลต่างๆ เป็นไปตามข้อกฎหมายที่กำหนด

MATCH

พันธมิตรทางธุรกิจของเรา

OSOTSPA · KERRY EXPRESS · HUMANICA · YGGDRAZIL GROUP · noble

แพลตฟอร์ม **MATCH** ของเรา เป็นจุดเริ่มต้นของพันธมิตรทางธุรกิจ โดยเราใช้ประโยชน์จากความเป็นเอกลักษณ์และกรรมสิทธิ์ในแพลตฟอร์ม MOVE และ MIX ที่เรามี เพื่อส่งมอบการเข้าถึงฐานลูกค้าและข้อมูลเชิงลึกที่เพิ่มขึ้นแก่พันธมิตรของเรา นอกจากนี้ จากรูปแบบธุรกิจที่หลากหลาย เรายังได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบส่วนแบ่งรายได้ หรือรายได้จากการเป็นผู้ถือหุ้น (หรือเงินปันผล)

**สามารถดูรายละเอียดเกี่ยวกับห่วงโซ่คุณค่าของกลุ่มบริษัท (Value Chain) ได้ในรายงานประจำปี 2563/64 หัวข้อ 4.2 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน*

1.3 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน

ความยั่งยืนเป็นรากฐานทางปรัชญาในการดำเนินงานธุรกิจของกลุ่มบริษัท เรามีความมุ่งมั่นที่จะปกป้องสินทรัพย์ทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ผ่านการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน โดยบริษัทฯ ประเมินการดำเนินงานและยึดมั่นในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ควบคู่กับความรับผิดชอบต่อสังคม และบริหารงานตามหลักบรรษัทภิบาลด้วยจริยธรรมอย่างสม่ำเสมอ ตามกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Environmental, Social and Governance หรือ ESG frameworks) และแม้ว่าการได้รับการยอมรับและรางวัลต่างๆ จะไม่ใช่เป้าหมายหลัก แต่เรามีความภาคภูมิใจในความพยายามและความก้าวหน้าของบริษัทฯ ในการได้รับการยอมรับในด้านการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืนทั้งในระดับประเทศและระดับสากล

บริษัทในกลุ่มขนส่งทางรางแห่งแรกและแห่งเดียวที่ได้รับรองว่าเป็นบริษัทที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์

เรารู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้เป็น**บริษัทในกลุ่มขนส่งแห่งแรกและแห่งเดียวที่ได้รับการรับรองว่าเป็นบริษัทที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์** หรือ carbon neutral transportation company (โดยได้รับการรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกแห่งประเทศไทย) ความสำเร็จนี้เป็นผลมาจากแผนความยั่งยืนทางธุรกิจและความพยายามอย่างต่อเนื่องในการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ควบคู่ไปกับการดำเนินการในแผนเพื่อชดเชยการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ โดยการเข้าร่วมโครงการสนับสนุนคาร์บอนเครดิตในโครงการผลิตพลังงานไฟฟ้าชีวมวลของมิตรผล (มิตรผล ไบโอ-เพาเวอร์) ความร่วมมือนี้สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศอย่างยั่งยืน ในขณะเดียวกัน เรายังเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยทำให้ประเทศไทยบรรลุการมีส่วนร่วมในการลดก๊าซเรือนกระจกในระดับประเทศตามข้อตกลงด้านสภาพภูมิอากาศของกรุงปารีส

#1
Global Ranked Company in
TRANSPORTATION sector

SOLE RECIPIENT

ผู้นำอันดับหนึ่งในกลุ่มอุตสาหกรรมคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมของ DJSI (DJSI INDUSTRY LEADER) และเป็นบริษัทเดียวในกลุ่มอุตสหกรรมนี้ที่ได้รับรางวัล GOLD CLASS HONOUR

บริษัทฯ รู้สึกยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้รับการคัดเลือกจากดัชนีความยั่นยืนของดาวโจนส์ (DJSI) ในกลุ่มตลาดเกิดใหม่เป็นระยะเวลา 3 ปี ติดต่อกันตั้งแต่ปี 2561-2563 โดยเฉพาะในปีนี้ **บริษัทฯ ได้รับการจัดอันดับให้เป็นอันดับหนึ่งของโลกในหมวดอุตสาหกรรมคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม (กลุ่ม TRA)** โดยเราเป็นบริษัทขนส่งทางรางแห่งเดียวของไทยที่ติดอันดับในสมาชิกดัชนี DJSI ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับโลก นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้อยู่ใน S&P Global Sustainability Yearbook 2021 และเป็นเพียง**บริษัทเดียวที่ได้รับรางวัลระดับ Gold Class โดยได้รับอันดับ 1 จากทั้งหมด 256 บริษัทในกลุ่ม TRA** ทั้งนี้ การประเมินความยั่งยืนขององค์กรทั่วโลกที่จัดโดย S&P ประกอบด้วยบริษัททั้งหมด 7,033 บริษัท (จาก 61 อุตสาหกรรม) ซึ่งมีเพียง 70 บริษัทที่ได้รับการคัดเลือกในระดับ Gold Class

บริษัทที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์

บริษัทในกลุ่มขนส่งทางรางแห่งแรกและแห่งเดียวที่ได้รับรองว่าเป็นบริษัทที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ (รับรองโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกแห่งประเทศไทย)

อันดับ 1 ในดัชนีความยั่งยืนของดาวโจนส์ (DJSI)

Member of Dow Jones Sustainability Indices — Powered by the S&P Global CSA

ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในดัชนี DJSI เป็นระยะเวลา 3 ปี ติดต่อกัน (2561-2563) และได้รับการจัดอันดับให้เป็นที่ 1 ของโลก ในกลุ่มการขนส่งและโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม (กลุ่ม TRA)

รางวัลความยั่งยืนระดับ 'Gold Class' ในหมวดอุตสาหกรรมคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม (2563)

Sustainability Award Gold Class 2021 — S&P Global

ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ใน S&P Global Sustainability Yearbook 2021 และเป็นบริษัทเพียงแห่งเดียวที่ได้รับการจัดอันดับ Gold Class ในกลุ่ม TRA

เป็นสมาชิกดัชนี FTSE4Good Index Series

ได้รับการคัดเลือกให้เป็นสมาชิกของดัชนี FTSE4Good Index Series เป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน

เป็นสมาชิกดัชนี MSCI และได้รับการจัดอันดับความยั่งยืนระดับ 'AA' (2563)

เป็นระยะเวลา 4 ปีที่ได้รับการจัดอันดับให้เป็นบริษัทชั้นนำในด้านความยั่งยืน โดย MSCI ในตลาดเกิดใหม่ โดยมีอันดับในด้านการดำเนินงานความยั่งยืนอยู่ที่ระดับ 'AA' (2563)

The Asset ESG - รางวัลระดับ 'Platinum'

เป็นระยะเวลา 2 ปีที่ได้รับรางวัล The Asset ESG ระดับ Platinum (2562-2563) และเป็นหนึ่งในบริษัทระดับแนวหน้าในประเทศไทยที่ได้รับการยอมรับอันทรงเกียรตินี้

รายชื่อหุ้นยั่งยืน (Thailand Sustainability Investment: THSI)

เป็นระยะเวลา 2 ปีติดต่อกันที่ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ใน THSI โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ปี 2562-2563) และเป็นหนึ่งในบริษัทจดทะเบียนในประเทศไทยที่มีผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่โดดเด่น

ESG100

ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ใน ESG100 (บริษัท 100 อันดับแรกที่มีผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่โดดเด่นจากบริษัทจดทะเบียนทั้งหมด 803 บริษัท) โดยได้รับการจัดอันดับจากหน่วยงานด้านความยั่งยืนของสถาบันไทยพัฒน์

รางวัลการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนประจำปี 2563

รางวัลการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนประจำปี 2563 จากสถาบันไทยพัฒน์ จากการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทอย่างโปร่งใสในรายงานความยั่งยืน

ผลประเมินระดับ '5 ดาว' หรือ 'ยอดเยี่ยม' ในด้านธรรมาภิบาล

ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชั่นของภาคเอกชนไทย และได้รับการประเมินในระดับ '5 ดาว' หรือ 'ยอดเยี่ยม' ในการกำกับดูแลกิจการเป็นปีที่ 9 ติดต่อกัน

รางวัล Transport Deal of the Year (ประเทศไทย)

หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ชุดที่ 2 จำนวน 8,600 ล้านบาท ได้รับรางวัล Transport Deal of the Year (ประเทศไทย) จาก The Asset Triple A Infrastructure Awards 2021

1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และการประเมินประเด็นที่สำคัญ

(GRI 102-10, 102-45, 102-46, 102-47, 102-48 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56)

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ยึดมั่นในความโปร่งใส ความสามารถในการตรวจสอบได้ และการเปิดเผยข้อมูลทั้งเชิงบวกและเชิงลบของบริษัทฯ โดยในรายงานความยั่งยืนของบริษัทฯ มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและข้อกังวลต่างๆ ตลอดจนรายงานถึงประสิทธิภาพและความคืบหน้าในการดำเนินงานของบริษัทฯ เพื่อการบรรลุเป้าหมายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนในทุกแง่มุม

ปีนี้นับเป็นปีที่ 8 ที่กลุ่มบีทีเอสเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนผ่านรายงานความยั่งยืนของบริษัทฯ โดยรายงานฉบับล่าสุดได้รับการเผยแพร่ในเดือนมิถุนายน 2563 ทั้งนี้ รายงานความยั่งยืนของกลุ่มบีทีเอสประจำปีงบประมาณ 2563/64 ครอบคลุมถึงผลการดำเนินงานของกลุ่มบีทีเอส รวมถึงการรายงานถึงการตอบสนองต่อประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาล และเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยให้ความสำคัญจากมุมมองที่ได้รับจากพนักงาน (ผู้มีส่วนได้เสียภายใน) รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อการดำเนินงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของบริษัทฯ

วัตถุประสงค์หลักของรายงานความยั่งยืนของบริษัทฯ คือการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลและธรรมาภิบาลขององค์กร และเศรษฐกิจ รวมถึงผลการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ผ่านมาในรอบปีบัญชี ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2563 ถึง 31 มีนาคม 2564 โดยครอบคลุม 3 หน่วยธุรกิจ ได้แก่ MOVE, MIX, และ MATCH ทั้งนี้ ข้อมูลด้านการกำกับดูแลและธรรมาภิบาล รวมทั้งข้อมูลทางเศรษฐกิจและสังคมคิดเป็นร้อยละ 100 ของรายได้ทั้งหมด ยกเว้นข้อมูลด้านความอนามัยและความปลอดภัยที่ครอบคลุมร้อยละ 81 ของรายได้ทั้งหมด ในขณะที่ความครอบคลุมของข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 81 ของรายได้ทั้งหมด (ข้อมูลเพิ่มเติมโปรดดูหน้า 104 สำหรับขอบเขตการรายงาน)

ในปีงบประมาณ 2563/64 มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญกับโครงสร้างของบริษัทฯ โดยมีการเปิดตัวทิศทางเชิงกลยุทธ์ในธุรกิจจากลักษณะการแบ่งโครงสร้างธุรกิจแบบไซโล ได้แก่ ระบบขนส่งมวลชน สื่อโฆษณา อสังหาริมทรัพย์ และบริการ เป็น กลยุทธ์ 3M MOVE MIX และ MATCH ซึ่งเป็นแนวทางที่มีการบูรณาการที่มากยิ่งขึ้น

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนได้รับการปรับปรุงตามมาตรฐาน GRI บริษัทฯ ได้ดำเนินการเพื่อรวบรวมประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนที่ได้มีการรายงานจาก 19 ประเด็นเป็น 13 ประเด็นในการจัดทำรายในปีนี้

กลุ่มบีทีเอสได้จัดทำรายงานฉบับนี้ตามมาตรฐานการรายงานความยั่งยืนของ GRI (Global Reporting Initiative) ซึ่งบริบทในรายงานประกอบด้วย เนื้อหาสาระ ความสมบูรณ์ของข้อมูล และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวเนื่องกับความยั่งยืน กลุ่มบีทีเอสจัดทำรายงานฉบับนี้โดยพิจารณากมุมมองและความคิดเห็นทั้งภายนอกและภายในองค์กร เพื่อระบุหัวข้อความยั่งยืนที่สำคัญตามหลักการ โดยกำหนดเนื้อหารายงานตามมาตรฐาน GRI ตลอดจนหลักการกำหนดคุณภาพรายงานซึ่งประกอบด้วย ความถูกต้อง ความสมดุล ความชัดเจน ความสามารถในการเปรียบเทียบ ความน่าเชื่อถือ และความตรงตามเวลา ด้วยกระบวนการต่อไปนี้ เราจัดทำการประเมินและวิเคราะห์ระดับกลุ่มที่ประเมินสาระและระดับความสำคัญต่อองค์กรผ่านมุมมองของผู้มีส่วนได้เสีย

ข้อมูลที่เปิดเผยในรายงานนี้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงานความยั่งยืนของ GRI (มาตรฐาน GRI) และสอดคล้องกับ 'Core Option' รวมถึงกรอบการบริหารความยั่งยืนในระดับสากล เช่น Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) และ CDP เป็นต้น

การรับประกันจากบุคคลที่สาม (GRI 102-56 การรับประกันภายนอก)

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปิดเผยในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบอิสระ Lloyd's Register International (Thailand) เพื่อรับรองความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือ ข้อมูลที่ตรวจสอบแล้วสำหรับปี 2563/64 ประกอบด้วย; GRI 302-1, GRI 303-3, GRI 303-4, GRI 303-5, GRI 403-9, GRI 305-1, GRI 305-2 และ GRI 306-2

ขั้นตอนที่ 1: การระบุและขอบเขตของรายงาน

กลุ่มบีทีเอสระบุหัวข้อที่เป็นสาระสำคัญโดยการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ประกอบกับการประเมินความเสี่ยงขององค์กรและโอกาสทางธุรกิจ อีกทั้งยังมีการพิจารณาแนวโน้มของตลาดโลก รวมถึงการพัฒนาความยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) และทบทวนหัวข้อสำคัญที่เปิดเผยในรายงานความยั่งยืนประจำปี 2562/63

ขั้นตอนที่ 2: การจัดลำดับความสำคัญ

กลุ่มบีทีเอสประเมินสาระสำคัญในแต่ละหัวข้อจากขั้นตอนที่ 1 โดยพิจารณาทั้งผลกระทบระยะสั้นและระยะยาวต่อธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ โดยพิจารณาจากแนวโน้มสำคัญทางธุรกิจ กลุ่มบริษัทฯ ยังได้ทำการสำรวจผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอกองค์กร เช่น ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกค้า พนักงาน และสมาชิกในชุมชนท้องถิ่น เพื่อทำความเข้าใจต่อความคาดหวัง ความสนใจ และผลกระทบที่มีต่อพวกเขาแต่ละท่าน จากนั้นกลุ่มบริษัทฯ ได้จัดลำดับความสำคัญของหัวข้อสำหรับการเปิดเผยในรายงานฉบับนี้ รวมถึงกำหนดขอบเขตการรายงานของเนื้อหาในแต่ละหัวข้อโดยพิจารณาจากผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสีย

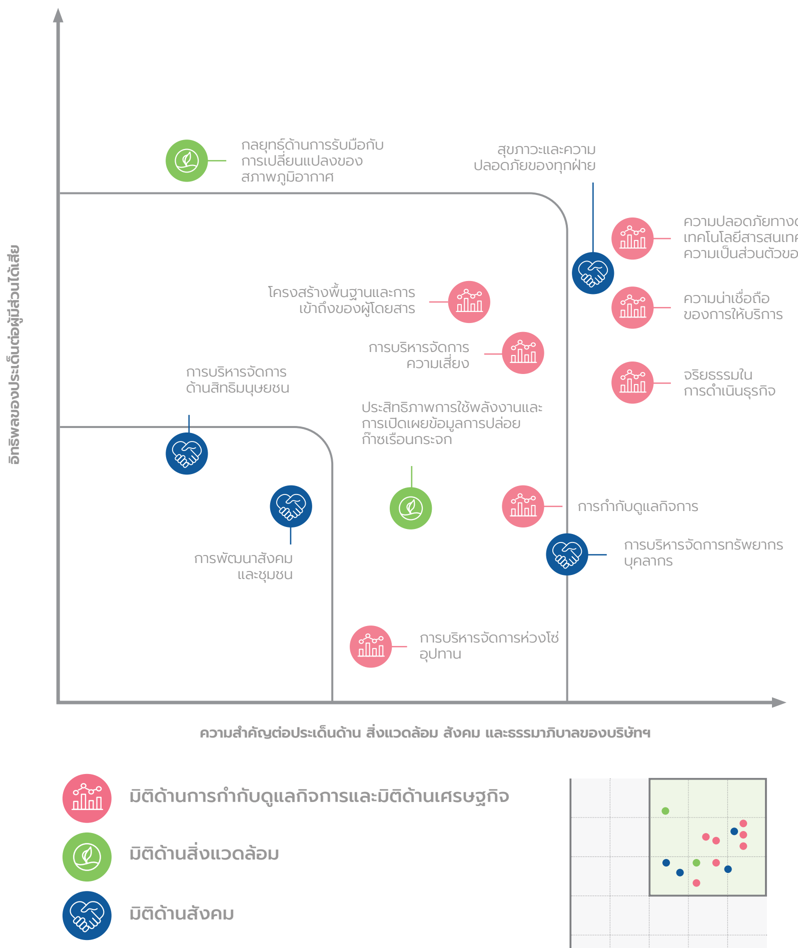
ขั้นตอนที่ 3: การตรวจสอบความถูกต้อง

กลุ่มบีทีเอสตรวจสอบความถูกต้องและจัดลำดับความสำคัญของหัวข้อเพื่อพิจารณาต่อผู้อำนวยการใหญ่สายการลงทุนที่ดูแลประเด็นด้านความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทฯ และเสนอให้คณะกรรมการการพัฒนาความยั่งยืนตรวจสอบและรับรองตัวชี้วัดที่สำคัญต่างๆ จากนั้นจึงเสนอรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อรับทราบและลงนาม ข้อมูลความยั่งยืนและข้อมูลทั้งหมดที่แสดงในรายงานนี้ได้รับการตรวจสอบแล้ว

ขั้นตอนที่ 4: การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

กลุ่มบีทีเอสมุ่งเน้นการพัฒนารายงานความยั่งยืนอย่างต่อเนื่องและเปิดรับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อปรับปรุงรายงานต่อไป รวมทั้งยังทบทวนนโยบายความยั่งยืนเป็นระยะๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกลุ่มบีทีเอสต่อไปในอนาคต

การกำหนดประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน



ประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

มิติด้านการกำกับดูแลกิจการและมิติด้านเศรษฐกิจ

- *การกำกับดูแลกิจการ*
- *จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ*
- *ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ*
- *การบริหารจัดการความเสี่ยง*
- *โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร*
- *การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน*
- *ความปลอดภัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล*

มิติด้านสิ่งแวดล้อม

- *การกำหนดกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ*
- *ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการเปิดเผยข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก*

มิติด้านสังคม

- *สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย*
- *การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน*
- *การพัฒนาสังคมและชุมชน*
- *การบริหารจัดการทรัพยากรบุคลากร*

02 กลุ่มบริษัทบีทีเอส กับความยั่งยืน

2.1 สารจากประธานกรรมการ
2.2 ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่โดดเด่น
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

2.1 สารจากประธานกรรมการ

*"บีทีเอส กรุ๊ป มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาและขับเคลื่อนธุรกิจด้วยแนวทางที่ยั่งยืน เราตระหนักถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจของเรา ปีนี้เราจึงเร่งผลักดันกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศให้ออกมาอย่างเป็นรูปธรรมมากที่สุด การดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้ บีทีเอส กรุ๊ป เป็น**บริษัทในกลุ่มขนส่งทางรางแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองว่าเป็นบริษัทที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์** และยังได้ก้าวขึ้นมาเป็น **"อันดับหนึ่งของโลก" ในดัชนีความยั่งยืนของดาวโจนส์ประจำปี 2563 โดยเป็นผู้นำอุตสาหกรรมในหมวดอุตสาหกรรมคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม** ที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการแสดงความรับผิดชอบสูงสุดต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เราเชื่อว่าสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบหลักในการรักษาความต่อเนื่องและความมั่นคงทางธุรกิจ รวมถึงการสร้างความสมดุลเพื่อประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด"*

นายคีรี กาญจนพาสน์
ประธานกรรมการบริษัทฯ
และประธานคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป มีความมุ่งมั่นในการทำธุรกิจให้เติบโตผ่านแนวทางที่ยั่งยืนเพื่อส่งมอบคุณค่าให้แก่สังคมและผู้มีส่วนได้เสีย ตามวิสัยทัศน์ของบริษัทฯ **"การให้บริการแก่ชุมชนด้วยโซลูชั่นส์ที่ยั่งยืนและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เพื่อส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน"** ในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา บีทีเอส กรุ๊ป ได้สร้างและขยายธุรกิจต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เริ่มต้นจากการเป็นบริษัทอสังหาริมทรัพย์สู่กลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจในหลากหลายอุตสาหกรรม (คมนาคมขนส่งและสื่อโฆษณา) เรายังคงมุ่งมั่นพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่อง กอปรกับมีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ ทั้งนี้ สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) เป็นอีกปัจจัยหลักที่ทำให้เราต้องปรับตัวให้เข้ากับโลกที่กำลังเปลี่ยนไป เราพร้อมที่จะสร้างสรรค์บริการและผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางสังคมเศรษฐกิจแห่งการแบ่งปัน (sharing economy) เพื่อเป็นรากฐานของการเติบโตในอีก 10 ปีข้างหน้า ผ่าน**กลยุทธ์ 3M ของเรา ได้แก่ MOVE, MIX และ MATCH** ซึ่งเป็นการต่อยอดมาจากธุรกิจเดิมจากเครือข่าย MOVE และ MIX

ภายใต้ **MOVE** เราจะขยายธุรกิจโดย "ไม่จำกัดเพียงการขนส่งทางราง" เพื่อมุ่งหวังที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการ**ขนส่งผู้โดยสารผ่านรูปแบบการเดินทางที่หลากหลาย** เรามุ่งมั่นที่จะให้บริการในรูปแบบ "door-to-door' เพื่อให้ผู้โดยสารในระบบของเราได้รับความสะดวกสบายและความปลอดภัยตลอดการเดินทาง ภายใต้ **MIX** เราผนึกกำลังจากการรวบรวมข้อมูลเชิงลึกและข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์ของเรา เข้ากับความสามารถในการให้บริการในรูปแบบ Offline-to-Online ของวีจีไอ ส่วนภายใต้ **MATCH** นั้น เราเชิญพันธมิตรทางธุรกิจเข้ามาในระบบของเรา ภายใต้การดำเนินการแบบพันธมิตรทางธุรกิจ (partnership approach) โดยต่อยอดจากเครือข่าย MOVE และ MIX เพื่อสร้างประโยชน์ร่วมกัน จากกลยุทธ์นี้จะช่วยให้เราสามารถขยายตลาดและโอกาสทางธุรกิจมากยิ่งขึ้นไปอีก

ในปีงบประมาณ 2563/64 บีทีเอส กรุ๊ป ต้องเผชิญกับความท้าทายอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจและผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างไรก็ดี บริษัทฯ ยังคงสามารถสร้าง**ผลกำไรสุทธิจำนวน 4,576 ล้านบาท ในขณะที่รายได้รวมอยู่ที่ 42,379 ล้านบาท** และตลอดทั้งปี บริษัทฯ ยังคงสร้างผลตอบแทนให้กับผู้ถือหุ้นอย่างยั่งยืน ดังเห็นได้จากการจ่ายเงินปันผลรวม 0.31[1] บาทต่อหุ้น ในธุรกิจ **MOVE** เรามีความก้าวหน้าอย่างมากทั้งในด้านการขยายระบบขนส่งทางรางและการพัฒนาโครงการขนส่งขนาดใหญ่ที่น่าสนใจ เราเปิดให้บริการส่วนต่อขยายสายสีเขียวเหนือทั้งเส้น (หมอชิต – คูคต ทั้งหมด 16 สถานี, 18 กม.) ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2563 โดยในขณะนี้โครงข่ายรถไฟฟ้าสายสีเขียวครอบคลุมทั้งหมด 60 สถานี, 68 กม. ในส่วนของแผนแม่บทสำหรับสนามบินนานาชาติอู่ตะเภาอยู่ระหว่างการเตรียมส่งมอบภายในกลางปี 2564 ในขณะที่การลงนามในสัญญาสำหรับโครงการทางหลวงระหว่างเมือง (M6 และ M81) คาดว่าจะเกิดขึ้นภายในปี 2564 เช่นกัน ทั้งนี้ จากการขยายไปสู่โครงการคมนาคมอื่นๆ ครอบคลุมทั้งทางอากาศ ทางน้ำ และทางบก เราคาดว่าจะมีผู้โดยสารในเครือข่ายของเราเพิ่มสามเท่าภายในระยะเวลาอีก 5 ปีข้างหน้า จาก 0.8 ล้านคนในปี 2563 เป็น 3.0 ล้านคนในปี 2568 ภายใต้ธุรกิจ **MIX** ของเรา วีจีไอยังคงแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการให้บริการในรูปแบบ O2O ให้แก่ลูกค้า ประกอบกับการพัฒนาด้านข้อมูลอัจฉริยะ จึงทำให้ วีจีไอยังคงสร้างผลกำไรที่แข็งแกร่งอยู่ที่ 980 ล้านบาท แม้จะเป็นปีที่มีความท้าทายอย่างมาก สำหรับ **MATCH** เรารู้สึกปลื้มปิติที่ได้พันธมิตรที่มีชื่อเสียงหลายบริษัทเข้ามาในครอบครัวของเรา เราเชื่อเป็นอย่างยิ่งว่าการให้พันธมิตรทางธุรกิจเข้ามามีส่วนร่วมและเข้าถึงข้อมูลร่วมกันจะสร้างโอกาสและต่อยอดทางธุรกิจให้กับระบบของเรา

[1] เงินปันผลประจำปี รวมเงินปันผลครั้งสุดท้ายประจำปี 2563/64 จำนวน 0.16 บาทต่อหุ้น ซึ่งขึ้นกับการอนุมัติจากผู้ถือหุ้นในการประชุมสามัญประจำปี 2564

ในส่วนของ**การพัฒนาเพื่อความยั่งยืน** การเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศเป็นอีกประเด็นหลักที่พวกเราทุกคนต้องให้ความสำคัญ ระบบภูมิอากาศของเราถูกกระทบอย่างหนักจากภาวะโลกร้อน ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขร่วมกันอย่างเร่งด่วนเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม บีทีเอส กรุ๊ป และคณะกรรมการบริษัทฯ มีมติที่จะมีบทบาทเป็นผู้นำในประเด็นดังกล่าว เราน้อมรับ "การดำเนินการด้านสภาพภูมิอากาศ" โดย UN SDG 13 ให้เป็นหนึ่งในภารกิจของบริษัทฯ จะเห็นได้ว่าธุรกิจการขนส่งทางรางของเรามีการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์น้อยเมื่อเทียบกับการคมนาคมขนส่งในรูปแบบอื่นๆ เพราะเราพึ่งพาไฟฟ้าเป็นแหล่งพลังงานหลัก ดังนั้นเราจึงให้ความสำคัญกับการใช้พลังงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นลำดับต้นๆ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและช่วยบรรเทาสภาวะอากาศส่วนรวมให้อยู่ในสภาพดี ถึงแม้ว่าการที่กลุ่มบริษัทอาจจะมีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกมากขึ้นเมื่อเรามีการขยายเครือข่ายการขนส่งทางราง แต่ในภาพรวมเรามองว่าการขนส่งทางรางเป็นหนึ่งในรูปแบบการขนส่งที่มีประสิทธิภาพและปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่ำ เมื่อไม่นานมานี้ เราได้ประกาศกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศซึ่งเป็นแผนในทางปฏิบัติและการคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อจัดการกับความเสี่ยงและเปิดรับโอกาสในด้านการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ อีกทั้งขณะนี้เรากำลังดำเนินการวางรากฐานและจัดการโครงสร้างในการวางแนวทางการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง ดังเห็นได้จากในปีนี้ เราได้ดำเนินการหลายอย่าง อาทิ การชดเชยคาร์บอนโดยการเข้าร่วมโครงการสนับสนุนคาร์บอนเครดิตในโครงการผลิตพลังงานไฟฟ้าชีวมวลของมิตรผล (มิตรผลไบโอ-เพาเวอร์) จากการดำเนินการนี้ เรารู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้ ที่ได้ก้าวขึ้นมาเป็น**บริษัทในกลุ่มขนส่งทางรางแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองว่าเป็นบริษัทที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์** (โดยได้รับการรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกแห่งประเทศไทย) ความสำเร็จนี้สะท้อนให้เห็นถึงความคิดริเริ่มที่เป็นรูปธรรมของเราในการลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ เรายังมุ่งมั่นในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของเราโดยพิจารณาที่จะเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียน (แทนการใช้พลังงานจากฟอสซิล) รวมถึงการศึกษาการลงทุนในโครงการที่มีการจัดการในด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนให้การสนับสนุนและให้ความมือกับภาครัฐในโครงการการลดก๊าซเรือนกระจกต่างๆ และในปีนี้ เรายังได้ยกระดับการเปิดเผยข้อมูลของเราที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศเพื่อประเมินความเสี่ยงและโอกาสต่างๆ ตามคำแนะนำของ Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) และยังได้เปิดเผยการมีส่วนร่วมในประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมตามข้อกำหนดของ CDP (climate change disclosure programme)

ในส่วนของการเติบโตทาง**เศรษฐกิจ**อย่างยังยืน เรามีความภูมิใจในความคืบหน้าของกิจกรรมต่างๆ ที่เราริเริ่มในตลาดทุน หลังจากความสำเร็จในการออกหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมชุดแรกที่เสนอขายแก่นักลงทุนสถาบันไทยและผู้ลงทุนรายใหญ่ในปี 2562 ในปีนี้เราได้เสนอหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมชุดที่ 2 มูลค่ารวม 8.6 พันล้านบาท ซึ่งสร้างโอกาสให้นักลงทุนสถาบันและนักลงทุนรายใหญ่ได้ร่วมลงทุนในโครงการของเราที่มีส่วนร่วมต่อการดูแลสภาพอากาศ โดยเงินจำนวนดังกล่าวจะถูกนำไปใช้ในการลงทุนและการชำระหนี้ที่เกี่ยวข้องกับรถไฟฟ้าสายสีชมพูและสีเหลือง ซึ่งทั้งสองโครงการมีความสำคัญในการขยายเครือข่ายระบบขนส่งมวลชนของกรุงเทพมหานคร โดยทำให้ประชาชนในชุมชนสามารถเข้าถึงการขนส่งที่มีการปล่อยคาร์บอนในอัตราที่ต่ำ รวมทั้งโครงการนี้ยังช่วยบรรเทาปัญหาการจราจรที่ติดขัดและมลพิษฝุ่น (PM2.5) ในเขตกรุงเทพมหานคร ในส่วนของ**การกำกับดูแลกิจการ** บริษัทมีระบบการกำกับดูแลและการจัดการที่แบ่งแยก อำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบ ออกจากกันอย่างชัดเจน รวมทั้งสร้างกลไกตรวจสอบเพื่อถ่วงดุลให้เกิดความโปร่งใสและตรวจสอบได้ การกำกับดูแลกิจการที่ดีเกิดขึ้นได้จากนโยบายต่างๆ ของบริษัทฯ รวมถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ มาตรการต่อต้านการทุจริต และนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร

ในด้านการ**ดูแลและรับผิดชอบต่อสังคม** การดูแลความปลอดภัยของลูกค้าและพนักงาน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้คน ถือเป็นองค์ประกอบพื้นฐานหลักของวัฒนธรรมการดำเนินงานของบริษัทฯ ดังเห็นได้จากในช่วงแรกของการระบาดของโควิด-19 เราตอบสนองอย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงสวัสดิภาพของลูกค้าเป็นหลัก เราเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดในรถไฟและในสถานี มีการจัดเจลแอลกอฮอล์ไว้ที่ประตูทางเข้าและทางออกของสถานี รวมถึงทำงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงานภาครัฐเพื่อตั้งข้อกำหนดในการสวมหน้ากากตลอดการเดินทางในระบบรถไฟฟ้าของเรา ก่อนที่มาตรการเหล่านี้จะถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลายในสถานที่อื่นๆ จากแผนการรับมือกับการแพร่ระบาดของโควิด-19 นี้เป็นปัจจัยหนึ่งที่นำไปสู่อัตราความพึงพอใจของลูกค้าของเราที่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 82.4 เกินจากเป้าหมายที่เราตั้งไว้ นอกจากนี้ เรายังซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตให้แก่แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ทั่วประเทศไทยกว่า 1.4 ล้านราย ประกอบกับการดูแลครอบคลุมไปถึงความต้องการของชุมชน ผ่านการบริจาคกล่อง "บรรเทาทุกข์ ส่งความสุข" ที่เต็มไปด้วยสิ่งของจำเป็นกว่า 40,000 กล่องแก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 อีกทั้งยังมีการบริจาคเงินให้กับครอบครัวของผู้เสียชีวิตจากการเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขในการต่อสู้กับการแพร่ระบาดของโควิด-19

จากความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นของเราต่อการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนนั้น ได้รับการยอมรับและรับรองจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ เรารู้สึกยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้รับการคัดเลือกจากดัชนีความยั่นยืนของดาวโจนส์ (DJSI) เป็นระยะเวลา 3 ปีติดต่อกัน โดยเฉพาะในปีนี้ บริษัทฯ **ได้รับการจัดอันดับให้เป็นอันดับหนึ่งของโลกในหมวดอุตสาหกรรมคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม (กลุ่ม TRA) ของดาวโจนส์ประจำปี 2563** นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รับเลือกให้อยู่ใน S&P Global Sustainability Yearbook 2021 และเป็นเพียงบริษัทเดียวที่ได้รับรางวัลระดับ Gold Class ในกลุ่ม TRA ในขณะเดียวกัน เรายังคงได้รับการคัดเลือกให้เป็นสมาชิกของ Thailand Sustainability Investment (THSI) หรือ รายชื่อหุ้นยั่งยืนโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและยังคงเป็นสมาชิกของ FTSE4Good Emerging Markets Index Series ทั้งนี้ในปี 2563 **เป็นปีที่เก้าติดต่อกันที่เราได้รับการรับรองระดับ 5 ดาวด้านการกำกับดูแลกิจการ** โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ซึ่งเป็นสิ่งยืนยันว่าคณะกรรมการบริษัทฯ ตลอดจนผู้บริหารและทีมงานของเรามุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องที่จะรักษามาตรฐานสูงสุดในการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส มีจริยธรรม และมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี

บีทีเอส กรุ๊ป มุ่งมั่นเป็นอย่างยิ่งในการเป็นตัวอย่างที่ดีในด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อให้ผู้อื่นสามารถนำไปปฏิบัติตาม สิ่งเหล่านี้อาจทำให้เราต้องตัดสินใจแม้ยังไม่มีมติเป็นเอกฉันท์ ผมขอขอบคุณล่วงหน้าสำหรับความเข้าใจและความร่วมมือของพวกเราทุกคน ในนามของคณะกรรมการบริษัทฯ ผมขอขอบคุณคณะผู้บริหารและพนักงานของเราทุกท่านสำหรับความมุ่งมั่น ความทุ่มเท และการทำงานอย่างหนัก เพื่อเสริมความแข็งแกร่งให้กับกลุ่มบริษัท นอกเหนือไปจากนี้ ผมขอแสดงความนับถือและขอบคุณจากใจจริงต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า ผู้คนในชุมชน พันธมิตรทางธุรกิจ สถาบันการเงิน หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดที่ให้การสนับสนุนและความไว้วางใจเราอย่างต่อเนื่อง เรายังคงมุ่งมั่นที่จะสร้างบริษัทให้แข็งแกร่งและพัฒนาบริษัทอย่างยั่งยืน ประกอบกับมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อให้คนรุ่นต่อไปได้รับประโยชน์จากการดำเนินการต่างๆ ในวันนี้ของเรา

2.2 ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืนที่โดดเด่น

กลุ่มบริษัทบีทีเอส มีความมุ่งมั่นในการสร้างความเติบโตทางธุรกิจด้วยแนวทางการบริหารจัดการที่ดีที่สุด เพื่อส่งมอบคุณค่าที่ยั่งยืนให้กับสังคมและผู้มีส่วนได้เสียของเรา ความมุ่งมั่นของเราต่อความรับผิดชอบด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยสำคัญในการรักษาความต่อเนื่องและความมั่นคงที่สร้างผลตอบแทนที่เป็นเลิศในระยะยาวสำหรับการลงทุน

บริษัทฯ ประเมินตนเองโดยเทียบกับกรอบการทำงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG) ที่เข้มงวด และได้รับการยอมรับในประเด็นด้านความมุ่งมั่นสู่ความยั่งยืนจากสถาบันชั้นนำหลายแห่งทั่วโลก กลุ่มบริษัทบีทีเอส ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ (SDGs) โดยได้ตั้งหกเป้าหมายหลักตามแนวทางการดำเนินธุรกิจและกรอบความยั่งยืนของบริษัทฯ

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING
8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES
13 CLIMATE ACTION
16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS
17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่โดดเด่นของบริษัทฯ ตามแต่ละมิติด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล มีดังนี้

มิติด้านสิ่งแวดล้อม

ธุรกิจหลักของเราช่วยให้ผู้คนใช้รูปแบบการคมนาคมขนส่งที่มีการปล่อยคาร์บอนต่ำ โดยช่วยปรับปรุงคุณภาพอากาศและลดอุณหภูมิโลกที่เพิ่มสูงขึ้น เราพึ่งพาไฟฟ้าเป็นแหล่งพลังงานหลักของเรา ดังนั้นเราจึงให้ความสำคัญต่อการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

carbon neutral

บริษัทในกลุ่มขนส่งทางรางแห่งแรกในประเทศไทยที่ได้รับรองว่าเป็นบริษัทที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ ด้วยการชดเชยคาร์บอน 100%

TCFD TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ร่วมเป็นผู้สนับสนุนการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-related Financial Disclosures: TCFD)

บริษัทฯ ได้ประกาศนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ในปี 2563/64

การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อม	ผลการดำเนินงาน 2563/64	เป้าหมาย 2563/64
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	74,600	99,137
ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (กิโลวัตต์-ชม. ต่อ ระยะทาง 1 กม. ของผู้โดยสาร)	2.24	ไม่เกิน 2.80
ปริมาณการใช้พลังงานสิ้นเปลืองทั้งหมด (เมกะวัตต์-ชม.)	152,431.20	182,917.44

มิติด้านสังคม

ความปลอดภัยของลูกค้า พนักงาน และคู่ค้า รวมถึงความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของวัฒนธรรมในการดำเนินธุรกิจของเรา เรามุ่งมั่นที่จะจัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีแก่พนักงานและร่วมพัฒนาชุมชนโดยรอบ เพื่อนำไปสู่คุณภาพชีวิตและสังคมที่ดีขึ้น

96% ของค่าใช้จ่าย CSR ของบริษัทฯ ใช้ไปในการสนุนสังคมและชุมชนในรูปแบบการลงทุนเชิงพาณิชย์เพื่อสังคม และการลงทุนเพื่อชุมชนและสังคม

- การลงทุนพาณิชย์เพื่อสังคม
- การลงทุนเพื่อชุมชนและสังคม
- การบริจาค

ไม่มีอัตราการบาดเจ็บหรือเสียชีวิตของผู้โดยสาร พนักงาน และผู้รับเหมาใน 4 ปีที่ผ่านมา

อัตราตำแหน่งงานที่บุคคลภายในได้รับคัดเลือก
เพิ่มขึ้นตลอด 4 ปีที่ผ่านมา

2560/61	2561/62	2062/63	2563/64
29%	40%	44%	60%

มิติด้านบรรษัทภิบาลและด้านเศรษฐกิจ

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ตั้งเป้าที่จะขยายธุรกิจด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าผ่านการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและการลงทุนอย่างรับผิดชอบ

อัตราความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของรถไฟฟ้าบีทีเอส
เพิ่มขึ้นทุกปีใน 4 ปีที่ผ่านมา

2560/61	2561/62	2062/63	2563/64
75%	76%	79%	82.4%

ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร

99.88%
ต่อความล่าช้าตั้งแต่ 5 นาทีขึ้นไป

เป้าหมาย

>99.5%
ต่อความล่าช้าตั้งแต่ 5 นาทีขึ้นไป

CAC CERTIFIED

ผลประเมินระดับ "5 ดาว" หรือ "ยอดเยี่ยม" ในด้านบรรษัทภิบาล
บริษัทฯ ได้ผ่านการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย

ASSET ASIAN AWARDS 2021 INFRASTRUCTURE AWARD

หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ชุดแรกของไทย
จำนวน 13,000 ล้านบาท (ออกในเดือนพฤษภาคม 62)

หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ชุดที่สองของบริษัท
จำนวน 8,600 ล้านบาท (ออกในเดือนพฤศจิกายน 63)

โดยหุ้นกู้ชุดที่สองได้รับรางวัล Transport Deal of the Year (ประเทศไทย) จาก The Asset Triple A Infrastructure Awards 2021

2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

กรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ครอบคลุมการดำเนินงานทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และสอดคล้องกับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality) ของบริษัทฯ ซึ่งได้ระบุจากการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย โดยภาพรวมการดำเนินงานในประเด็นที่สำคัญ ปี 2563/64 มีผลการดำเนินงานตามเป้าหมายและแผนงานดังนี้

หัวข้อรายงาน	เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบ		ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ	แนวทางการบริหารจัดการ	เป้าหมาย 2563/64	ผลการดำเนินงาน 2563/64
			ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง				
การกำกับดูแลกิจการ	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	Governance (GRI 102-18, GRI 102-19, GRI 102-20, GRI 102-26)	●	●	การกำกับดูแลองค์กร ด้วยหลักธรรมาภิบาลที่ดี สามารถสร้างคุณค่าและสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาวได้ รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้แก่นักลงทุน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน	• คณะกรรมการบริษัทในฐานะตัวแทนของผู้ถือหุ้น มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ • กำกับดูแลและสื่อสารให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนรับทราบและปฏิบัติตามนโยบาย • การจัดทำกฎบัตรโดยได้มีการระบุถึงโครงสร้าง ระเบียบการประชุม รวมถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการแต่ละชุด	• ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” จากหน่วยงานกำกับดูแลภายนอก	• ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย • ผลการประเมินคุณภาพการจัดประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี 2563 อยู่ที่ 100 คะแนนเต็ม โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย
จริยธรรมการดำเนินธุรกิจ	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	Organisational Profile (GRI 102-13) Ethics and Intergrity (GRI 102-16, GRI 102-17) Reporting practice (GRI 102-53) Anti-corruption (GRI 205-2, GRI 205-3) Public Policy (GRI 415-1)	●	●	การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้เป็นหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้แก่นักลงทุน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน	• สนับสนุนให้บริษัทย่อยของกลุ่มบริษัทบีทีเอสนำเอาหลักเกณฑ์และมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของกลุ่มบริษัทบีทีเอสไปปฏิบัติตาม เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน • การปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจอย่างเข้มงวดสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสและบริษัทย่อยทั้งหมด	• จำนวนพนักงานเข้าร่วมการประเมินความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจที่ร้อยละ 85 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด • เป้าหมายคะแนนความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจของพนักงานเฉลี่ย 80 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 100)	• จำนวนพนักงานเข้าร่วมการประเมินความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจที่ร้อยละ 96.19 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด • พนักงานมีคะแนนความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจเฉลี่ย 87.6 คะแนน
ความน่าเชื่อถือของการบริการ	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 10 REDUCED INEQUALITIES 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	Management Approach (GRI 103)	●	●	การดำเนินการที่ดีจะสะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กรในด้านความเป็นเลิศในการให้บริการและความปลอดภัยออกสู่สาธารณชน เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากสังคม (License to Operate) และเปิดโอกาสในการต่อยอดทางธุรกิจ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ และบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าและตอบสนองความต้องการของลูกค้ามีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ	• ระบบควบคุมการเดินรถไฟฟ้าจากส่วนกลาง และการเดินรถด้วยระบบสัญญาณควบคุม มีฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน เพื่อให้ระบบการเดินรถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของความตรงต่อเวลาและความเชื่อถือต่อการเดินรถ • วางแผนการซ่อมบำรุงเชิกรุก และติดตามผลการดำเนินงานซ่อมบำรุงเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้มั่นใจว่ามีความพร้อมในการให้บริการ และลดปัญหาความขัดข้องระหว่างการเดินรถ • พัฒนาสินค้าและบริการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม • ผสานศักยภาพของธุรกิจในกลุ่มบริษัท โดยการใช้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาสินค้าและบริการอย่างเหมาะสม สะดวก และรวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า • ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาการให้บริการ • พัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล	• ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร ร้อยละ 99.50 • ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้าไม่น้อยกว่า 35,000 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง • ความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสารไม่ต่ำกว่า 15,000 ธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง • คะแนนความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ที่ร้อยละ 76 หรือมากกว่า	• ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร ร้อยละ 99.88 • ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า 156,089 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง • ความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสารที่ 194,678 ธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง • คะแนนความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ที่ร้อยละ 82.4
การบริหารจัดการความเสี่ยง	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	Governance (GRI 102-18, GRI 102-29, GRI 102-30, GRI 102-31)	●	●	ความเสี่ยงต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตสามารถส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของเรา ซึ่งมีผลต่อทั้งความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงสถานะการเงินของบริษัทฯ กลุ่มบริษัทบีทีเอส เชื่อว่าแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุกเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารธุรกิจให้ยั่งยืนและสามารถสร้างผลตอบแทนภายใต้ระดับความเสี่ยงที่เหมาะสม ซึ่งจะดึงดูดเงินลงทุนและยังประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดในระยะยาว	• บริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อพิจารณาและกำหนดนโยบายสำหรับกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร รวมถึงการกำกับดูแลหน่วยงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ปฏิบัติตามนโยบายและกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรประจำปี • บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายและกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กรเพื่อให้มั่นใจว่าผู้เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงหลักการบริหารจัดการความเสี่ยงและสามารถนำไปใช้ได้อย่างเหมาะสม • บริษัทฯ ได้สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่งเพื่อส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความเสี่ยงที่สามารถเกิดขึ้นได้ระหว่างการทำงานและจึงสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม	-	-
โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	Indirect Economic Impacts (GRI 203-1)		●	การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สร้างการเข้าถึงให้แก่ทุกคน ถือเป็นค่านิยมหลักของกลุ่มบริษัทบีทีเอส การขยายเครือข่ายโครงสร้างพื้นฐานที่ครอบคลุมและคำนึงถึงผู้โดยสารทุกกลุ่มของเราจะช่วยเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงและผลิตภาพทางเศรษฐกิจ ซึ่งท้ายที่สุดจะนำไปสู่การพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมในวงกว้างขึ้น	• ในการประเมินการจัดการบริการด้านการปฏิบัติงานของเรา ตัวชี้วัดหลักสำหรับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของการบริการ ความน่าเชื่อถือของรถไฟ และความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสาร ผลการดำเนินงานโดยรวมจะได้รับการตรวจสอบโดยฝ่ายวางแผนการบำรุงรักษาและโลจิสติกส์ของบริษัท ตลอดจนการตรวจสอบภายในและการตรวจสอบจากฝ่ายบริหารในภายหลัง	-	-
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	Supply Chain (GRI 102-9) Procurement Practices (GRI 204-1) Anti-Corruption (GRI 205-1) Supplier Environmental Assessment (GRI 308-1, GRI 308-2) Occupational Health and Safety (GRI 403-7) Supplier Social Assessment (GRI 414-1, GRI 414-2)	●	●	การบริหารห่วงโซ่อุปทานด้วยหลักธรรมาภิบาลและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ช่วยป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ทั้งทางตรงและทางอ้อม ขณะเดียวกันยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ ผ่านห่วงโซ่อุปทานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส	• วางยุทธศาสตร์การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน ที่มุ่งเน้นคุณภาพสินค้าและบริการ โดยกำหนดให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการ เพื่อกำหนดแนวทางการจัดการที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงของคู่ค้า • บูรณาการ โปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้า (Supply Chain Sustainability Assurance Programme) เข้ากับการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส เพื่อสร้างมูลค่าระยะยาวร่วมกันกับคู่ค้า ด้วยการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล (ESG) ตลอดวงจรชีวิตของสินค้าและบริการ	• ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้าง • คู่ค้า Critical Tier 1 ร้อยละ 100 ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG • คู่ค้าที่ต้องเข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย	• ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้าง • คู่ค้า Critical Tier 1 ร้อยละ 100 ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG • คู่ค้าที่ต้องเข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย
ความปลอดภัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	Customer Privacy (GRI 418-1)	●	●	การเสริมสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวสำหรับลูกค้าของเราเมื่อใช้บริการของกลุ่มบริษัทบีทีเอสเป็นหัวใจสำคัญและวัตถุประสงค์ทางธุรกิจที่สำคัญที่สุดของเรา เพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อชื่อเสียงและต้นทุนจากการความผิดพลาดอันเกิดจากการดำเนินงาน	• มาตรการควบคุมและรักษาสมดุลการใช้ข้อมูลภายใต้ธุรกิจ MIX • จัดทำนโยบายการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของ BSS และการจัดการเหตุการณ์การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล • นโยบายความเป็นส่วนตัวของข้อมูลทั่วทั้งกลุ่มและขั้นตอนการประกันความปลอดภัยทางไซเบอร์อยู่ในกระบวนการจัดตั้ง	• ไม่มีกรณีการละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางไซเบอร์อื่นๆ • ไม่มีข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอกและหน่วยงานกำกับดูแล • ร้อยละ 80 ของโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีและระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลได้รับการรับรอง ISO 27001	• ไม่มีกรณีการละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางไซเบอร์อื่นๆ • ไม่มีข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอกและหน่วยงานกำกับดูแล • ร้อยละ 81 ของโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีและระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลได้รับการรับรอง ISO 27001

หัวข้อรายงาน	เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบ: ภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบ: ภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง	ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ	แนวทางการบริหารจัดการ	เป้าหมาย 2563/64	ผลการดำเนินงาน 2563/64
กลยุทธ์การรับมือการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ	13 CLIMATE ACTION	Environmental Management Approach (GRI 103) Economic Performance (GRI 201-2)	●	●	การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจะส่งผลกระทบต่อบริษัทต่างๆ ไม่ว่าโลกจะเผชิญกับสถานการณ์ใดในอนาคต บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนระบบขนส่งคาร์บอนต่ำในประเทศไทย การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศมีความสำคัญสำหรับบริษัทฯ ในการตอบสนองความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นของนักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ เพื่อรับมือกับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศในอนาคต และเพื่อแสดงให้เห็นถึงความเป็นผู้นำผ่านกรอบการทำงานความยั่งยืนแก่ภายนอก	• กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศระยะยาวของกลุ่มบริษัทบีทีเอส เพื่อจัดการกับความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศที่สอดคล้องกับลำดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ของบริษัทฯ • บริษัทฯ ได้พัฒนาและรับรองระบบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและกำกับดูแลนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อที่จะระบุปัจจัยความเสี่ยงทางกายภาพและความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบที่สำคัญ รวมถึงผลกระทบทางธุรกิจที่อาจจะเกิดขึ้น	• กลุ่มบริษัทบีทีเอสเป็นบริษัทที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ • กลุ่มบริษัทบีทีเอสเป็นผู้สนับสนุนการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD) และดำเนินการบริหารตามมาตรฐานของ TCFD	• กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้รับรองให้เป็นบริษัทในกลุ่มขนส่งแห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองว่าเป็นบริษัทที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ • กลุ่มบริษัทบีทีเอสเป็นผู้สนับสนุนการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD) และดำเนินการบริหารตามมาตรฐานของ TCFD
ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการเปิดเผยข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 13 CLIMATE ACTION 14 LIFE BELOW WATER 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	Energy, Water and Effluents, Emissions, Waste, Environmental Compliance (GRI 302-1, GRI 302-3, GRI 302-4, GRI 303-3, GRI 303-4, GRI 303-5, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 306-2, GRI 307-1)	●	●	การดำเนินงานของบริษัทฯ ใช้พลังงานไฟฟ้าเป็นหลัก กลุ่มบริษัทบีทีเอส ตระหนักถึงความจำในการใช้ไฟฟ้าในการดำเนินงานและจึงให้ความสำคัญแก่การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้ได้มากที่สุด กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อที่จะก่อให้เกิดการอนุรักษ์พลังงาน ตลอดจนแสวงหาและศึกษาความเป็นได้ในการนำแหล่งพลังงานหมุนเวียนมาใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงานของเรา และมุ่งหวังให้กลุ่มบริษัทบีทีเอสเติบโตไปอย่างยั่งยืนและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทุกอุตสาหกรรมสามารถมีบทบาทสำคัญในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและอำนวยความสะดวกในการเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมที่มีการปล่อยคาร์บอนต่ำ ในขณะที่การรับรองความถูกต้องของข้อมูลที่เปิดเผยจะได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง	• กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้จัดตั้งคณะทำงานเพื่อบริหารจัดการด้านพลังงานโดยเฉพาะตั้งแต่ปี 2557/58 ซึ่งมีหน้าที่กำหนดนโยบายการอนุรักษ์พลังงาน ประเมินความสามารถในการประหยัดพลังงาน กำหนดเป้าหมายและแผนการอนุรักษ์ ตลอดจนการตรวจสอบและวิเคราะห์การดำเนินงานเพื่อให้แน่ใจว่าจะบรรลุเป้าหมายและแผนที่วางไว้ • การลงทุนในโครงการเพื่อประหยัดพลังงาน • ปฏิบัติตามนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและกรอบการทำงานด้านสิ่งแวดล้อม • ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดตามมาตรฐานสากล อย่างเช่น มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001 และมาตรฐานการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ISO 45001) และตัวอย่างการปฏิบัติที่ดี	• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า < 2.80 กิโลวัตต์-ชม.ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) • ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด < 99,137 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า • ไม่มีการร้องเรียนด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากชุมชนใกล้เคียง และหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม	ปริมาณการใช้ไฟฟ้าอยู่ที่ 2.24 กิโลวัตต์-ชม.ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) • ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด 74,600 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า • ไม่มีการร้องเรียนด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากชุมชนใกล้เคียง และหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม
สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	Occupational Health and Safety (GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7, GRI 403-9)	●	●	สุขภาวะและความปลอดภัยนับเป็นเป้าหมายสูงสุดของการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งยังเป็นตัวชี้วัดหลักในการวัดความสำเร็จขององค์กร การรักษาไว้ซึ่งการจัดการด้านความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล ผู้ให้สัมปทาน ตลอดจนผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้โดยสารและผู้ใช้บริการ ผู้รับเหมา พนักงานภายในองค์กร รวมถึงชุมชนแนวเส้นทางรถไฟฟ้า	• คำนึงถึงความสำคัญด้านความปลอดภัยทั้งในกระบวนการดำเนินงาน (Process Safety) ตั้งแต่รูปแบบการก่อสร้างโครงการ และความปลอดภัยของบุคคล (Personal Safety) ที่ครอบคลุมถึงผู้ใช้บริการ พนักงานและผู้รับเหมา ผ่านระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001:2018 • สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยทั่วทั้งองค์กรผ่านการอบรมและการสื่อสาร	• อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารไม่เกิน 0.04 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว • อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) ไม่เกิน 2.50 ครั้ง ต่อล้านชั่วโมงการทำงาน • อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (LTIFR) ไม่เกิน 2.50 ครั้ง ต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	• อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารที่ 0 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว • อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) ที่ 0.1498 ครั้ง ต่อล้านชั่วโมงการทำงาน • อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (LTIFR) ที่ 0.7212 ครั้ง ต่อล้านชั่วโมงการทำงาน
การบริหารจัดการทรัพยากรบุคลากร	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 4 QUALITY EDUCATION 5 GENDER EQUALITY 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 10 REDUCED INEQUALITIES	Stakeholder Engagement (GRI 102-41) Employment (GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 401-3) Occupational Training and Education (GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3) Diversity and Equality Oppor-tunity (GRI 405-1, GRI 405-2)	●	●	พนักงานที่มีความสามารถ และความรู้ในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส เป็นทรัพยากรสำคัญที่มีคุณค่าต่อองค์กร และเป็นหัวใจหลักที่ขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จ บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาความสามารถและทักษะของพนักงานของเราและส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานบนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความมุ่งมั่นและความภาคภูมิใจในองค์กร	• พัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กร โดยดูแลทุกคนอย่างเท่าเทียมบนพื้นฐานของการเคารพสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน ตลอดจนมอบโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความผูกพันและภาคภูมิใจในองค์กร • ส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน บนพื้นฐานของความเท่าเทียมและเป็นธรรมและเคารพในสิทธิของพนักงานทุกคน • สร้างเสริมสุขภาพ อาชีวอนามัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน	• ร้อยละ 90 ของพนักงานตอบแบบสำรวจความผูกพันของพนักงาน • จำนวนร้อยละของพนักงานที่รู้สึกผูกพันกับบริษัท ที่ 80 • ระดับคะแนน HCROI มากกว่าหรือเท่ากับ 5.2 • สัดส่วนพนักงานผู้หญิงที่อยู่ในตำแหน่งงานที่สร้างรายได้ให้แก่องค์กร ร้อยละ 50	• 100% ของพนักงานตอบแบบสำรวจความผูกพันของพนักงาน • จำนวนร้อยละของพนักงานที่รู้สึกผูกพันกับบริษัท ที่ 80 • ระดับคะแนน HCROI ที่ 7.22 • สัดส่วนพนักงานผู้หญิงที่อยู่ในตำแหน่งงานที่สร้างรายได้ให้แก่องค์กรร้อยละ 54.71

หัวข้อรายงาน	เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบ: ภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบ: ภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง	ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ	แนวทางการบริหารจัดการ	เป้าหมาย 2563/64	ผลการดำเนินงาน 2563/64
การพัฒนาสังคมและชุมชน	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 4 QUALITY EDUCATION 7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 10 REDUCED INEQUALITIES 13 CLIMATE ACTION 14 LIFE BELOW WATER 15 LIFE ON LAND 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	Economic Performance (GRI 201-1)	●	●	สภาพความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคม มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินของธุรกิจ การยอมรับจากชุมชนและสังคม ส่งเสริมการสร้างรากฐานทางธุรกิจให้แข็งแกร่งและยั่งยืน อีกทั้งยังช่วยกระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจชุมชนอีกด้วย	• ทิศทางด้าน CSR กำหนดกรอบโดยคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน • คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนมีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมและโปรแกรมต่างๆ ที่มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนโดยรวม • ฝ่ายความยั่งยืนได้ริเริ่มโครงการขยายงาน เช่น การสำรวจเพื่อทำความเข้าใจความต้องการของชุมชนในพื้นที่เป้าหมาย และจัดโครงการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน	-	• ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนทั้งสิ้น 106.09 ล้านบาท แบ่งเป็น • การลงทุนด้านสังคม ร้อยละ 46 • การพาณิชย์เพื่อสังคม ร้อยละ 50 • การบริจาคร้อยละ 4 • ชั่วโมงอาสาของพนักงาน อยู่ที่ 2,982 ชั่วโมง คิดเป็นเงิน 240,000 บาท
การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 10 REDUCED INEQUALITIES 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	Human Rights Assessment (GRI 412-1)	●	●	กลุ่มบริษัทบีทีเอส ตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่าการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นความรับผิดชอบสูงสุดขององค์กรโดยเกี่ยวข้องกับพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และกิจการร่วมค้า กิจกรรมทางธุรกิจของเรานั้นอาจทั้งสามารถป้องกันหรือสนับสนุนให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ รับรองว่าเราดำเนินการตามหลักการชี้แนะขององค์การสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน	• คณะกรรมการของบริษัทพิจารณาทบทวน และให้แนวทางในการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงการกำหนดนโยบาย • บริษัทฯ ดำเนินการเพื่อทำการศึกษา และประเมินประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อนำไปปรับปรุงทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน	• การดำเนินงานของบริษัทฯ รวมถึงคู่ค้า ผู้รับเหมา ร้อยละ 100 ผ่านการประเมินความเสี่ยงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน • ทบทวนและอนุมัตินโยบายสิทธิมนุษยชนใหม่และมีการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน	• การดำเนินงานของบริษัทฯ รวมถึงคู่ค้า ผู้รับเหมา ร้อยละ 100 ผ่านการประเมินความเสี่ยงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน • ทบทวนและอนุมัตินโยบายสิทธิมนุษยชนใหม่และมีการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

ช่องทางการติดต่อ

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ยินดีรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆจากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานตามความยั่งยืน โดยสามารถติดต่อกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ตามช่องทางการติดต่อดังนี้

กดเพื่อดาวน์โหลดรายงาน: https://www.btsgroup.co.th/th/download/sustainability-report
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อ ฝ่ายความยั่งยืน

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่)
ชั้น 15 อาคาร ทีเอสที เลขที่ 21 ซอยเฉยพ่วง ถนนวิภาวดีรังสิต
แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทรศัพท์: 0 2273 8511-5
โทรสาร: 0 2273 8516
อีเมล: sustainability@btsgroup.co.th

2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

(GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44)

กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญและความสนใจเป็นอย่างมากต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย การเคารพซึ่งสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียเหล่านั้น รวมถึงการดำเนินงานด้วยความยุติธรรมและความโปร่งใส โดยกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้กำหนด ระบุ และวิเคราะห์ ผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 7 ประเภทซึ่งครอบคลุมทั้งในรูปแบบบุคคลและรูปแบบการจัดตั้งอื่นๆ กลุ่มบริษัทบีทีเอสจัดให้มีช่องทางต่างๆ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการตรวจสอบข้อมูลในแต่ละหัวข้อ และเสริมสร้างความเข้าใจให้แก่ทุกฝ่ายให้มากยิ่งขึ้น จากนั้นบริษัทฯ จึงสามารถนำข้อเสนอแนะมาปรับใช้ในการดำเนินงานต่อไป บริษัทฯ ได้นำมาตรฐาน AA 1000 Stakeholders Engagement Standard (AA1000SES) มาใช้เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงออกแบบกระบวนการเพื่อระบุความต้องการและข้อกังวลผ่านกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ปัจจัยที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การดำเนินการในปี 2563/64
หน่วยงานภาครัฐ	• การประชุมกับหน่วยงานภาครัฐในประเด็นและกรณีต่างๆ • การจัดทำรายงานผลการปฏิบัติและดำเนินงานไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง • การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจที่ดีต่อความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้อง • การมีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการของหน่วยงานภาครัฐอย่างสม่ำเสมอ • การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐต่อการริเริ่มแนวทางการลดการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ รวมถึงกำหนดกรอบการทำงานสำหรับกลุ่มธุรกิจขนส่งมวลชน • การเข้าร่วมการประชุมเพื่อรับทราบนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล	• การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับ • มีความโปร่งใสและปฏิบัติตามกฎหมายในการดำเนินงานทุกขั้นตอน • การดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมีการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและภายใต้ขอบเขตการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม	• การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด • การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและตอบสนองต่อความคาดหวังของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างถูกต้อง • การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและองค์กรผ่านกิจกรรมต่างๆ • การพัฒนาวิธีการและกรอบการทำงานตามข้อกำหนดและแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง (ความคืบหน้าโครงการลดการปล่อยมลพิษโดยสมัครใจ (T-VER))
ชุมชน	• กิจกรรมเพื่อชุมชนและสังคม • การร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส	• การอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน • การพัฒนาชุมชนและสังคม	• การมีส่วนร่วมกับชุมชนผ่าน 20 กิจกรรม • ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับชุมชนและสังคม
กลุ่มผู้ลงทุน *(ผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์ เจ้าหนี้ สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ คู่ค้าทางธุรกิจ)*	• การประกาศผลการดำเนินงานรายไตรมาส รวมถึงผลการดำเนินงานประจำปี และการเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ของ บีทีเอส กรุ๊ป • การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี (AGM) • การประชุมใหญ่วิสามัญ (EGM) (ถ้ามี) • การประชุมนักวิเคราะห์รายไตรมาส • โรดโชว์สำหรับนักลงทุน • คำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการการ (MD&A) รายไตรมาส และข่าวจากนักลงทุนสัมพันธ์ • รายงานประจำปี • การเยี่ยมชมบริษัทของผู้ถือหุ้น (ตามคำขอ) • การตรวจสอบอันดับเครดิตประจำปี • ช่องทางการสื่อสารของบริษัทฯ ได้แก่ เว็บไซต์ของบริษัทฯ อีเมล โทรศัพท์ แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย (Line Official นักลงทุนสัมพันธ์ของ บีทีเอส กรุ๊ป) • การเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบ SETLink ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึงการประกาศต่างๆ จากภายในและภายนอกบริษัทฯ • ให้การสนับสนุนและตอบคำถามของนักลงทุน	• การดำเนินงานที่โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ • การดำเนินงานที่มั่นคงและยั่งยืน • การกำกับดูแลกิจการที่ดีและความแข็งแกร่งทางการเงิน • การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส • ผลการดำเนินงานที่เติบโตอย่างยั่งยืน และสร้างผลตอบแทนจากการลงทุน • การแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบใหม่ของหน่วยงานกำกับดูแล • สื่อสารถึงมาตรการต่างๆ ของ บีทีเอส กรุ๊ป ในการรับมือกับการระบาดของโควิด-19 ตลอดจนผลกระทบต่อสถานะทางการเงินของบริษัทฯ	• การทำงานร่วมกันและการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้มีส่วนได้เสียผ่านกิจกรรมต่างๆ • จัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 1 ครั้ง • จัดประชุมนักวิเคราะห์ 4 ครั้ง • จัดโรดโชว์สำหรับนักลงทุน 11 ครั้ง • จัดให้มีการทบทวนอันดับเครดิตประจำปี 1 ครั้ง • จัดทำคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) และจดหมายข่าวจากนักลงทุนสัมพันธ์อย่างละ 4 ฉบับ • เปิดเผยข้อมูลต่อกลุ่มผู้ลงทุนและ SET ผ่านกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ รวมถึงมีช่องทางการสื่อสารเพื่อแสดงถึงความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ • กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีการเผยแพร่และสื่อสารเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและผลกระทบจากโควิด-19 อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น • สื่อสารกับนักลงทุนและนักวิเคราะห์อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับผลกระทบจากโควิด-19 และชี้แจงมุมมองการบริหารจัดการผ่านคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) เป็นรายไตรมาส รวมถึงจัดทำรายงานประจำปีและเอกสารอื่นๆ โดยฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์
ลูกค้า	• แบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี • กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น กิจกรรมการส่งเสริมการขาย กิจกรรมทางการตลาด เป็นต้น • การให้ข้อมูลผ่านโซเชียลมีเดีย • ช่องทางสำหรับลูกค้าในการยื่นข้อเสนอแนะมุมมองทางธุรกิจ และข้อร้องเรียน	• บริการที่มีประสิทธิภาพและตรงเวลา • การให้บริการที่มีมาตรฐานสูงในด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัย • สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูง • การให้ข้อมูลผ่านโซเชียลมีเดีย • ความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างถูกต้องเหมาะสม และทันท่วงที • การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง • ความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและความปลอดภัยของข้อมูล • มาตรการบรรเทาผลกระทบจากโควิด-19 • ความพร้อมและความรวดเร็วในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	• คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ที่ร้อยละ 82.4 • การสื่อสารข้อมูลสินค้าและบริการผ่าน Facebook 23,566, Instagram, YouTube, LINE 32,067, และ Twitter 2,555 ครั้ง • แก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทั้งหมด 1,496 ครั้ง • ไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า • จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อรักษาคุณภาพในการให้บริการ • ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้า • ออกมาตรการบรรเทาทุกข์เพื่อช่วยลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19
ผู้ผลิต/คู่ค้าและผู้รับเหมา	• กระบวนการคัดเลือกและการประเมินคู่ค้าอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ • การประเมินความเสี่ยง รวมถึงการประเมินซัพพลายเออร์และคู่ค้า • การประชุมซัพพลายเออร์ประจำปีเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น • การประเมินประสิทธิภาพด้านความยั่งยืนของซัพพลายเออร์เป็นประจำทุกปี	• การจัดซื้อจัดจ้างที่ โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ • การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องและการให้ความสำคัญแก่ความปลอดภัยระหว่างการปฏิบัติงาน • นโยบายและระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง แนวทางการจัดการคู่สัญญา และข่าวสารที่เกี่ยวข้อง • มาตรการช่วยเหลือเพื่อบรรเทาผลกระทบจากโควิด-19	• สร้างเกณฑ์การสรรหาและคัดเลือกคู่ค้าโดยพิจารณาจากปัจจัยด้านความยั่งยืน • สร้างกระบวนการตรวจสอบที่ชัดเจนตามที่ระบุไว้ในเอกสารระเบียบวินัยสำหรับคู่ค้า • ทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงวิธีการสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน • ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงทีและเหมาะสม เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต • ให้ความรู้ด้านต่างๆ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนแก่คู่ค้า • ออกมาตรการช่วยเหลือเพื่อบรรเทาผลกระทบจากโควิด-19 • การฝึกอบรมให้กับคู่ค้า • แบบสำรวจการประเมินความพึงพอใจของคู่ค้า
พนักงาน	• งานเสวนากับประธานและกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ • การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี • การสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรประจำปี • การร้องเรียนที่ส่งผ่านหัวหน้างานและระบบรับเรื่องร้องเรียนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส • การสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ให้แก่สาธารณชน รวมถึงวิธีการสื่อสารภายในองค์กร • จัดปฐมนิเทศสำหรับพนักงานทุกระดับ • สอบถามความต้องการของพนักงานและหัวหน้างานเพื่อจัดทำหลักสูตรการเรียนรู้ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับรูปแบบธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส • มีช่องทางในการรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	• สิทธิและผลประโยชน์ • ค่าตอบแทน • การรักษาพนักงาน • การพัฒนาพนักงาน • ความเท่าเทียมกันทางเพศและความก้าวหน้าในสายอาชีพ • การดูแลสุขภาพและความปลอดภัยระหว่างการทำงาน • มีอุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงาน • จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานได้รับความปลอดภัย ถูกหลักอนามัย และเป็นสถานที่ทำงานที่ปราศจากโควิด-19	• จัดงานเสวนากับประธานและ กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ 1 ครั้ง เพื่อสื่อสารและแบ่งปันทิศทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทให้แก่พนักงาน • คะแนนการมีส่วนร่วมของพนักงานอยู่ที่ 80% • มีการเรียกร้องทั้งหมด 7 กรณีที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดจริยธรรมทางธุรกิจและการต่อต้านการทุจริตของบริษัทฯ โดยที่กรณีทั้งหมดได้รับการพิจารณาและแก้ไขเป็นที่เรียบร้อย • สื่อสารข้อมูลให้แก่พนักงานผ่านอีเมลและอินทราเน็ตรวมทั้งหมด 99 ครั้ง
ภาคประชาสังคม / สื่อ / หน่วยงานวิชาการ	• แพลตฟอร์มการสื่อสารและช่องทางการแจ้งเบาะแสเพื่อรวบรวม ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ฯลฯ • งานแถลงข่าว / ข่าวประชาสัมพันธ์ • สัมภาษณ์พิเศษ • เยี่ยมชมสื่อ • กิจกรรม Open House และเยี่ยมชมบริษัทฯ	• เข้าร่วมสมาชิกของภาครัฐ / เอกชน • การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส • ความจำเป็นในการมีข้อมูลที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน	• การเยี่ยมชมบริษัทฯ โดยหน่วยงานภายนอก 12 ครั้ง • งานสัมภาษณ์สื่อมวลชนและงานแถลงข่าว 30 ครั้ง • ข่าวประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของบริษัทฯ ผ่านอีเมล LINE และเว็บไซต์ของบริษัทฯ 100 ครั้ง • สื่อมวลชนเข้าชมบริษัทฯ 10 ครั้ง

03 กลุ่มบริษัทบีทีเอสเพื่อความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม

3.1 กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ

3.2 ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการเปิดเผยข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

3.1 กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ

(GRI 103-1, 103-2, 103-3, 201-2)

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศถือเป็นข้อพิจารณาที่สำคัญสำหรับทุกบริษัท เนื่องจากประเด็นดังกล่าวส่งผลถึงความเสี่ยงและโอกาสสำหรับเศรษฐกิจโลก การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจะส่งผลกระทบต่อบริษัทต่างๆ ไม่ว่าโลกจะเผชิญกับสถานการณ์ใดในอนาคต หากอุณหภูมิสูงขึ้น กลุ่มบริษัทบีทีเอส จะได้รับผลกระทบจากสภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงในประเด็นด้านกฎหมาย การเปลี่ยนแปลงด้านตลาด และการเปลี่ยนผ่านด้านเทคโนโลยี มีความจำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มบริษัทบีทีเอสในเชิงบวก เช่น ความต้องการระบบขนส่งคาร์บอนต่ำที่เพิ่มขึ้น เช่นเดียวกับประเด็นในเชิงลบ เช่น ค่าไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากราคาของคาร์บอน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีบทบาทในฐานะบริษัทที่ยั่งยืน บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนระบบขนส่งคาร์บอนต่ำในประเทศไทย การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศมีความสำคัญสำหรับบริษัทฯ ในการตอบสนองความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นของนักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ เพื่อรับมือกับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศในอนาคต และเพื่อแสดงให้เห็นถึงความเป็นผู้นำผ่านกรอบการทำงานความยั่งยืนแก่ภายนอก

กลุ่มบริษัทบีทีเอส สมัครและร่วมเป็นผู้สนับสนุนการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures or TCFD) และดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศตามมาตรฐานของ TCFD ซึ่งบริษัทฯ ได้เป็นหนึ่งในบริษัทไทยที่สนับสนุน TCFD ในเดือนมิถุนายน 2564 สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสใช้กรอบงาน TCFD โปรดดูที่หน้า 31

แนวทางการจัดการที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

1. ระบุความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ → 2. พัฒนากลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ → 3. กำหนดโครงสร้างบรรษัทภิบาลเพื่อรับมือกับสภาพภูมิอากาศ

1. ความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ได้ทำการประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ เพื่อที่จะระบุปัจจัยความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risk) และความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ (Transition Risk) ที่สำคัญ รวมถึงผลกระทบทางธุรกิจที่อาจจะเกิดขึ้น

ขั้นตอนที่ 1: ระบุความเสี่ยงและโอกาส
ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ 2 ประเภท

→ **ขั้นตอนที่ 2: ประเมินผลกระทบความเสี่ยงและโอกาส**
โดยใช้การวิเคราะห์การจำลองสถานการณ์ในอนาคต (Scenario Analysis)

ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ:
ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ รวมถึงข้อกำหนดด้านการบรรเทาและการปรับตัวที่จะเกิดขึ้น

- **1) สถานการณ์นโยบายปัจจุบัน:** ทิศทางปัจจุบันของโลก ซึ่งอ้างอิงจากความใฝ่ฝันของนโยบายปัจจุบัน
- **2) สถานการณ์การพัฒนาที่ยั่งยืน:** สอดคล้องกับข้อตกลงปารีสที่จะจำกัดการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิเฉลี่ยทั่วโลกให้ "ต่ำกว่า 2 องศาเซลเซียส และพยายามจำกัดให้อยู่ที่ 1.5 องศาเซลเซียส"

ความเสี่ยงทางกายภาพ:
ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความรุนแรงที่เพิ่มขึ้นของเหตุการณ์สภาพอากาศสุดขั้วและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบสภาพภูมิอากาศในระยะยาว

- **1) พื้นฐานการวิเคราะห์:** ข้อมูลในอดีตของภัยพิบัติทางธรรมชาติ
- **2) RCP 8.5:** การจำลองสถานการณ์การปล่อยมลพิษสูงที่พัฒนาโดยคณะกรรมการสภาวะการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลกนานาชาติ (IPCC) ซึ่งสรุปการเปลี่ยนแปลงที่คาดการณ์ไว้ในอนาคตด้วยตัวแปรภูมิอากาศ

สรุปความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

ในปี 2563/64 กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ทำการประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ สำหรับการดำเนินงานและพอร์ตโฟลิโอของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ความเสี่ยงและโอกาสดังต่อไปนี้มีความเกี่ยวข้องมากที่สุดกับกลุ่มบริษัทบีทีเอส ตามกระบวนการประเมินความเสี่ยง

ความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ (Transition Risk)

	ความเสี่ยง	โอกาส	ผลกระทบต่อกลุ่มบริษัทบีทีเอส
ตลาด	ความต้องการระบบขนส่งคาร์บอนต่ำที่เพิ่มขึ้น ที่ประหยัดพลังงานมากขึ้น และ/หรือใช้พลังงานหมุนเวียน	สนับสนุนการเปลี่ยนผ่าน สู่ระบบขนส่งคาร์บอนต่ำในประเทศไทย	- พื้นที่โอกาสตลาดใหม่ๆ - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น ถ้าต้นทุนพลังงานหมุนเวียนยังไม่เท่าต้นทุนการซื้อไฟฟ้าจากผู้จำหน่ายไฟฟ้าในระบบปกติ - ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อกลยุทธ์พอร์ตโฟลิโอในอนาคต
เทคโนโลยี	ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีช่วยลดต้นทุนของแหล่งพลังงานหมุนเวียนและ/หรือการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่	การวิจัยและการพัฒนา และการนำพลังงานหมุนเวียน / เทคโนโลยีไฮโดรเจนมาใช้	- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลดลงเมื่อราคาพลังงานหมุนเวียนลดลง - เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จำเป็นต้องมีแผนการดำเนินงานใหม่หรือข้อมูลจำเพาะของรถไฟ - ความอ่อนไหวต่อการเปลี่ยนแปลงราคาในอนาคตของเทคโนโลยีพลังงานหมุนเวียน
ชื่อเสียง	ความกังวลและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับการดำเนินการด้านสภาพอากาศขององค์กรและการรับรู้เชิงลบต่อธุรกิจที่ใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล	ปรับปรุงภาพลักษณ์ของบริษัทต่อผู้มีส่วนได้เสียหลักและดึงดูดการลงทุน	- รายได้ที่เพิ่มขึ้น - ความพร้อมของการลงทุน
นโยบายและกฎหมาย	- การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภาษีสรรพสามิตของรถยนต์ตามปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - ผลงานใหม่ของประเทศไทยที่มุ่งมั่นต่อข้อกำหนดของ UNFCCC สำหรับภาคการขนส่ง - การพัฒนานโยบายการกำหนดราคาคาร์บอนในประเทศไทย	แรงจูงใจในการลงทุนด้านการขนส่งมลพิษต่ำ	- ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น - การลงทุนที่เพิ่มขึ้น เพื่อนำสู่การลดก๊าซเรือนกระจกในภาคขนส่ง

ความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risk)

ความเสี่ยง	ผลกระทบต่อกลุ่มบริษัทบีทีเอส
ความตึงเครียดเนื่องจากน้ำ	- ปริมาณน้ำที่น้อยลงสำหรับลูกค้าและพนักงานสำหรับการดื่มน้ำ สุขาภิบาล และการซ่อมบำรุง - ค่าใช้จ่ายในการจัดหาและบำบัดน้ำ
ความร้อนสูง	- การหยุดชะงักการให้บริการเนื่องจากความเสียหายของโครงสร้างพื้นฐาน - ความต้องการพลังงานที่เพิ่มขึ้นสำหรับการทำความเย็น - สุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานเนื่องจากความเครียดจากความร้อน / การเจ็บป่วยที่เกี่ยวข้อง
น้ำท่วมภายในพื้นที่และชายฝั่ง	- สถานี สำนักงาน และศูนย์ซ่อมบำรุง อาจไม่สามารถเข้าถึงได้ - การหยุดชะงักการให้บริการเนื่องจากความเสียหายของโครงสร้างพื้นฐานหรืออุปกรณ์ล้มเหลว
พายุไซโคลนและลมแรง	- ความสะดวกสบายและความปลอดภัยของลูกค้าลดลง - ความเสียหายของสินทรัพย์ - ความปลอดภัยของคนงานก่อสร้าง/ซ่อมบำรุง

2. กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศระยะยาวของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ได้พัฒนาแผนคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อจัดการกับความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศที่สอดคล้องกับลำดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ของบริษัทฯ

การดำเนินการหลักที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศระยะยาวของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ได้ระบุการดำเนินการที่มีลำดับความสำคัญโดยเน้นที่ 5 ด้านต่อไปนี้

	การดำเนินการ
เราจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่ปล่อยคาร์บอนต่ำ	• MOVE: โซลูชั่นการเดินทางที่สะอาด ปลอดภัย และมีความเชื่อมต่อกัน ซึ่งลดคาร์บอนในภาคการขนส่งของประเทศไทย โดยใช้เทคโนโลยีคาร์บอนต่ำที่เป็นนวัตกรรมใหม่ • MIX: การวิเคราะห์ข้อมูล แรงจูงใจ เพื่อสร้างการรับรู้แก่สาธารณชนเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมที่เป็นมิตรกับสภาพอากาศของผู้บริโภค • MATCH: การสร้างการรับรู้ในประเด็นด้านสภาพภูมิอากาศสำหรับพันธมิตรใหม่ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส
เราดำเนินการในวิธีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	• พลังงาน: มาตรการประหยัดพลังงานในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มการใช้พลังงานหมุนเวียน • น้ำ: มาตรการประหยัดน้ำในการดำเนินงาน • ของเสีย: การลดของเสียจากการปฏิบัติงานและการจัดการของเสียอันตรายอย่างปลอดภัย • การชดเชย (เช่น T-VER): การชดเชยเพื่อให้การปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ การขายคาร์บอนที่ได้จากการชดเชยเพื่อสร้างรายได้เพิ่มเติม (อยู่ระหว่างดำเนินการตามวิธี T-VER สำหรับการขนส่งมวลชนของ อบก.)
บรรษัทภิบาลและการบริหารความเสี่ยง	• โครงสร้างการกำกับดูแลสภาพภูมิอากาศ บทบาท ความรับผิดชอบ และค่าตอบแทน • ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศประเมินผ่านอนุกรมวิธานความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทบีทีเอส • การประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศของระดับสินทรัพย์และแผนบรรเทา
การลงทุนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและการจัดหาแหล่งเงินทุน	• ราคาคาร์บอนภายในองค์กร (ICP): การพัฒนาแนวทางเพื่อกำหนดราคาคาร์บอนภายในองค์กร (ICP) ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส การนำร่องและเปิดตัวในการตัดสินใจในการลงทุน • การลงทุนที่ชาญฉลาดที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ: ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศสำหรับการตรวจสอบวิเคราะห์สถานะในการลงทุนใหม่ • การเงินและหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม: ประเมินและรายงานผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของกลุ่มบริษัทบีทีเอส และระบุเครื่องมือทางการเงินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและเชื่อมโยงกับความยั่งยืนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องสำหรับกลุ่มบริษัทบีทีเอสเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งในการจัดหาเงินทุนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
การมีส่วนร่วมและการเปิดเผยข้อมูล	• การรายงานและเปิดเผยข้อมูลที่เป็นไปตามคณะทำงานด้านการเปิดเผยข้อมูลความเสี่ยงทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD) • การมีส่วนร่วมกับ ESG Ratings ต่างๆ เช่น (DJSI, CDP) • การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียเรื่องการเปลี่ยนแปลงของสภาพอากาศ

กลุ่มบริษัทบีทีเอส เป็นบริษัทในกลุ่มขนส่งทางรางแห่งแรกและแห่งเดียว ที่ได้รับรองว่าเป็นบริษัทที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์

บริษัทฯ รู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้เป็นบริษัทในกลุ่มขนส่งแห่งแรกและแห่งเดียว ที่ได้รับการรับรองว่าเป็นบริษัทที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ หรือ carbon neutral transportation company (โดยได้รับการรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกแห่งประเทศไทย) ความสำเร็จนี้เป็นผลมาจากแผนความยั่งยืนทางธุรกิจและความพยายามอย่างต่อเนื่องในการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ควบคู่ไปกับการดำเนินแผนเพื่อชดเชยการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ โดยการเข้าร่วมโครงการสนับสนุนคาร์บอนเครดิตในโครงการผลิตพลังงานไฟฟ้าชีวมวลของมิตรผล (มิตรผลไบโอ-เพาเวอร์) ความร่วมมือนี้สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างยั่งยืน ในขณะเดียวกัน เรายังเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยทำให้ประเทศไทยบรรลุการมีส่วนร่วมในการลดก๊าซเรือนกระจกในระดับประเทศตามข้อตกลงด้านสภาพภูมิอากาศของกรุงปารีส

3. บรรษัทภิบาลเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ได้ให้ความสำคัญกับบทบาทและความรับผิดชอบสำหรับการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศและมีผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านสภาพภูมิอากาศ ดังนี้

บทบาท	ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ
คณะกรรมการบริษัท (BoD)	• การอนุมัติกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของกลุ่มบริษัทบีทีเอส และการกำกับดูแลการดำเนินงานและความคืบหน้า • การรวมเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศเข้ากับกระบวนการตัดสินใจขององค์กรและค่าตอบแทนผู้บริหาร
คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	• รายงานการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศไปยังคณะกรรมการบริษัทเพื่อให้แน่ใจว่ากลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศสอดคล้องกับมาตรฐานสากล • ติดตามการดำเนินงานของกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง	• ดูแลการประเมิน ติดตาม และจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ • รายงานความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศต่อคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกปี
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่	• ตรวจสอบและอนุมัติกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของกลุ่มบริษัทบีทีเอส การกำกับดูแลการดำเนินงานและความคืบหน้าอย่างสม่ำเสมอ มอบหมายความรับผิดชอบในการส่งมอบการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ • รวมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศเข้ากับกระบวนการตัดสินใจขององค์กร
ผู้อำนวยการใหญ่สายการลงทุน	• การกำกับดูแลกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของกลุ่มบริษัทบีทีเอสในแต่ละวัน • รวมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศเข้ากับนักลงทุนสัมพันธ์ การพัฒนาธุรกิจ และลำดับความสำคัญด้านความยั่งยืน และการตัดสินใจ
ฝ่ายความยั่งยืน	• หน่วยงานประสานงานภายในกลุ่มบริษัทบีทีเอสเพื่อดำเนินการตามกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ • ทบทวนและปรับปรุงประสิทธิภาพและโปรแกรมด้านสภาพอากาศของกลุ่มบริษัทบีทีเอส • เสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเพื่อขอให้คณะกรรมการบริษัทอนุมัติโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศภายใต้กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ • ออกแบบและริเริ่มการสร้างขีดความสามารถที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ รวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียและการเป็นหุ้นส่วน
ทีมทำงานด้านความเสี่ยง	• การเป็นเจ้าของอนุกรมวิธานความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทบีทีเอส รวมถึงการบูรณาการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	• รวมความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศเป็นปัจจัยในการวิเคราะห์การพัฒนาธุรกิจ การเข้าซื้อกิจการ และการเป็นหุ้นส่วน
ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์	• สื่อสารกับชุมชนการลงทุนเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ ตอบแบบสอบถามของนักลงทุน ESG
ฝ่ายสื่อสาร/PR	• สื่อสารกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายความยั่งยืนร่วมกับผู้อำนวยการใหญ่ฝ่าย MOVE, MIX, MATCH	• พัฒนาและดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศภายใต้กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของกลุ่มบริษัทบีทีเอสร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอก • รวบรวมและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ จัดทำรายงานเป็นระยะสำหรับคณะกรรมการความยั่งยืน

4. เส้นทางด้านสภาพภูมิอากาศ (Climate Journey)

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้สร้างรากฐานสำหรับเส้นทางด้านสภาพภูมิอากาศของกลุ่มบริษัท ในปี 2564 โดยกำหนดกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศเพื่อจัดการกับความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ ในอนาคต บริษัทจะสร้างเส้นทางความเป็นผู้นำด้านสภาพภูมิอากาศ ได้แก่

- *เปิดตัวแผนการดำเนินการเพื่อการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ ซึ่งเป็นแผนการของกลุ่มบริษัทในอนาคต*
- *การเปิดเผยข้อมูลตามกรอบของ TCFD และ CDP*
- *การวิเคราะห์เชิงปริมาณเชิงลึกเกี่ยวกับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ เช่น ความเสี่ยงทางการเงิน การพิจารณาระดับของสินทรัพย์*
- *การเชื่อมโยงกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศกับกลยุทธ์ ESG ที่กว้างขึ้นของกลุ่มบริษัท*
- *การบูรณาการตัวชี้วัดสภาพภูมิอากาศกับการประเมินประสิทธิภาพและแรงจูงใจ*

การออกหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเพื่อการบรรเทาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ด้วยแรงบันดาลใจจากพันธกิจด้านความยั่งยืนของเราที่ว่า “เรามุ่งมั่นในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ครอบคลุมและแพลตฟอร์มที่หลากหลาย รวมทั้งสร้างสรรค์การให้บริการที่มีคุณภาพต่อชุมชนของเราด้วยแนวทางที่ยั่งยืน” กลุ่มบริษัทบีทีเอส มุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจที่มีส่วนช่วยในการเติบโตทางการเงิน และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเติบโตอย่างยั่งยืน การพิจารณาด้านสิ่งแวดล้อมในการทำธุรกรรมทางธุรกิจที่สำคัญของเรา ได้มีการออกหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งถือเป็นหนึ่งในกลไกบรรเทาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของกลุ่มบีทีเอส เพื่อให้นักลงทุนที่พิจารณาประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม ธรรมาภิบาล มีความมั่นใจว่ากลุ่มบริษัทลงทุนและขยายธุรกิจตลอดจนลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม วัตถุประสงค์ในการออกหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมนี้คือการจัดหาเงินทุนหรือโครงการรีไฟแนนซ์ซึ่งให้ประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจน โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งที่สะอาด

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ได้ทำการเสนอขายหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ครั้งแรก มูลค่า 13,000 ล้านบาท เมื่อเดือนพฤษภาคม 2562 และครั้งที่สอง มูลค่า 8,600 ล้านบาท เมื่อเดือนพฤจิกายน 2563 รวมทั้งสิ้น 21,600 ล้านบาท

หุ้นกู้เหล่านี้ได้รับการรับรองว่าเราปฏิบัติตามมาตรฐาน Climate Bonds Standard โดย Climate Bonds Initiative ซึ่งเป็นองค์กรระหว่างประเทศและไม่แสวงหาผลกำไรที่ทำงานเพื่อระดมเงินทุนตลาดทุนขนาดใหญ่ที่สุด เพื่อการแก้ปัญหาในประเด็นด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ หุ้นกู้ที่ออกในเดือนพฤษภาคม 2562 เป็นหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของไทยฉบับแรกที่ออกภายใต้หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และเป็นหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของไทยที่เสนอขายให้กับนักลงทุนสถาบันไทยและนักลงทุนที่มีมูลค่าสูง

กรอบหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมกลุ่มบริษัทบีทีเอส

ASEAN Capital Markets Forum ASEAN Green Bond Standards

The Green Bond Principles

กรอบหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของกลุ่มบริษัท ได้ผ่านการตรวจสอบรวมถึงได้รับความคิดเห็นของผู้ชำนาญการอิสระ (Second Party Opinion) จาก Sustainalytics ซึ่งเป็นองค์กรวิจัยอิสระชั้นนำ โดยได้ให้ความเห็นว่ากรอบหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมนี้มีความน่าเชื่อถือ มีนัยสำคัญต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และเป็นไปตามมาตรฐาน International Capital Market Association (ICMA)’s Green Bond Principles และ ASEAN Green Bond Principles

พฤษภาคม 2562: หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ครั้งที่ 1

13,000 ล้านบาท

พฤศจิกายน 2563: หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ครั้งที่ 2

8,600 ล้านบาท

การเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD)

TCFD TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

สรุปความคืบหน้าของกลุ่มบริษัทบีทีเอสในการดำเนินการตามคำแนะนำของ TCFD ดังตารางต่อไปนี้

ข้อกำหนดการเปิดเผยข้อมูลของ TCFD	แนวทางการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส
บรรษัทภิบาล	
อธิบายการกำกับดูแลของคณะกรรมการเกี่ยวกับความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ	การจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศนั้นรวมอยู่ในความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทและกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
อธิบายบทบาทของผู้บริหารในการประเมินและจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ	
กลยุทธ์	
อธิบายความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศที่องค์กรระบุในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว	กลุ่มบริษัทบีทีเอส ได้ระบุความเสี่ยงและโอกาสทางกายภาพและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบซึ่งมีสาระสำคัญต่อธุรกิจในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว
อธิบายผลกระทบความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศที่มีต่อธุรกิจ กลยุทธ์ และการวางแผนทางการเงินขององค์กร	กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของกลุ่มบริษัท สรุปผลกระทบของความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศที่มีต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ผลิตภัณฑ์และบริการ ห่วงโซ่อุปทาน กิจกรรมบรรเทาผลกระทบ และการวิจัยและการพัฒนา
อธิบายความยืดหยุ่นของกลยุทธ์ขององค์กร โดยคำนึงถึงสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศที่แตกต่างกัน รวมถึงสถานการณ์อุณหภูมิเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 2°C หรือน้อยกว่า	กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้พิจารณาความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศทั้ง 2 ประเภทไว้ในกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
การบริหารจัดการความเสี่ยง	
อธิบายกระบวนการขององค์กรในการระบุและประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ	กลุ่มบริษัทบีทีเอส ได้ดำเนินการวิเคราะห์ ‘ฮอตสปอต’ ความเสี่ยงเชิงคุณภาพเพื่อทำความเข้าใจความเสี่ยงทางกายภาพและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและโอกาสสำหรับบริษัทฯ ในอนาคต บริษัทฯ จะสร้างจากการวิเคราะห์นี้เพื่อประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศผ่านการวิเคราะห์ทางการเงิน
อธิบายกระบวนการขององค์กรในการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ	กลุ่มบริษัทบีทีเอส จัดการกับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศผ่านกลยุทธ์กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของบริษัทฯ
อธิบายว่ากระบวนการในการระบุ ประเมิน และจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศถูกรวมเข้ากับการจัดการความเสี่ยงโดยรวมขององค์กรอย่างไร	ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศได้รับการประเมินและจัดการผ่านการประเมินความเสี่ยงประจำปีของกลุ่มบริษัทบีทีเอส บริษัทฯ ได้จัดทำอนุกรมวิธานความเสี่ยงเพื่อจำแนกความเสี่ยงตามประเภทต่อไปนี้ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ สภาพภูมิอากาศถูกรวมเข้ากับหมวดหมู่ต่างๆ ภายในอนุกรมวิธานนี้ เพื่อให้กลุ่มบริษัทบีทีเอสสามารถระบุความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศประเภทต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจได้
ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	
เปิดเผยตัวชี้วัดที่ใช้โดยองค์กรเพื่อประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ โดยสอดคล้องกับกลยุทธ์และกระบวนการจัดการความเสี่ยง	กลุ่มบริษัทบีทีเอส ประเมินผลกระทบของความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบที่มีต่อธุรกิจโดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนความเสี่ยงขององค์กร บริษัทฯ ประเมินผลกระทบของความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศที่มีต่อธุรกิจโดยพิจารณาจากผลกระทบ 7 ประเภท ได้แก่ สุขภาพและความปลอดภัย สินทรัพย์และโครงสร้างพื้นฐาน การเงิน สิ่งแวดล้อมและพลังงาน กฎระเบียบ กำหนดการ และชื่อเสียง กลุ่มบริษัทบีทีเอส พิจารณาผลกระทบต่อต้นทุนการดำเนินงานและทุน กลุ่มบริษัทบีทีเอส กำลังวางแผนที่จะเปิดตัวการกำหนดราคาคาร์บอนภายในเพื่อจูงใจการลงทุนในโครงการที่สนับสนุนระบบการขนส่งคาร์บอนต่ำ
เปิดเผยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1, 2 และ 3 รวมถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง	กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ทำการเปิดเผยข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเรียบร้อย
อธิบายเป้าหมายที่องค์กรใช้เพื่อจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศและประสิทธิภาพเทียบกับเป้าหมาย	กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ตั้งเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกแล้ว ซึ่งรวมถึงความมุ่งมั่นในการชดเชยเพื่อให้การปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ที่กว้างขึ้น

3.2 ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการเปิดเผยข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

(GRI 103-1, 103-2, 103-3, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 303-4, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 306-2, 307-1)

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน ปี (2563/64-2567/68)

- *ปริมาณการใช้ไฟฟ้า < 3 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km)*

เป้าหมายปี 2563/64

- *ปริมาณการใช้ไฟฟ้า< 2.8 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km)*

ผลการดำเนินงาน ปี 2563/64

- *ปริมาณการใช้ไฟฟ้าอยู่ที่ 2.24 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km)*

บริษัทย่อยของเรา บริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอสซี) เป็นผู้ดำเนินระบบขนส่งมวลชนซึ่งใช้พลังงานไฟฟ้าเป็นหลัก โดยที่กลุ่มบริษัทบีทีเอส ตระหนักถึงความจำในการใช้ไฟฟ้าในการดำเนินงานและจึงให้ความสำคัญแก่การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้ได้มากที่สุด กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อที่จะก่อให้เกิดการอนุรักษ์พลังงาน ตลอดจนแสวงหาและศึกษาความเป็นได้ในการนำแหล่งพลังงานหมุนเวียนมาใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงานของเรา และมุ่งหวังให้กลุ่มบริษัทบีทีเอสเติบโตไปอย่างยั่งยืนและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

แม้บริษัทฯ จะมีการขยายเส้นทางเดินรถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่แนวโน้มปริมาณการใช้ไฟฟ้าในการดำเนินงานและการบริการบำรุงรักษาต่อหน่วยลดลงอย่างมาก เป้าหมายระยะยาวจนถึงปี 2567/68 คือการควบคุมปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าให้ไม่เกิน 3 กิโลวัตต์-ชม.ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) ขณะที่เป้าหมายระยะสั้นในปี 2563/64 คือการควบคุมปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าให้ไม่เกิน 2.8 กิโลวัตต์-ชม.ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) ในขณะเดียวกัน เพื่อเป็นการประเมินการบริหารจัดการประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน บีทีเอสซีจะตรวจสอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการใช้พลังงานและตัวชี้วัดการใช้ไฟฟ้าในอาคาร ตลอดจนกระบวนการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ความผิดปกติในการใช้พลังงาน ผลการรายงานจะถูกส่งให้แก่คณะกรรมการดำเนินงานในทุกๆ เดือน

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการอนุรักษ์พลังงานไม่เกินเป้าหมายที่กำหนดไว้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้จัดตั้งคณะทำงานเพื่อบริหารจัดการด้านพลังงานโดยเฉพาะตั้งแต่ปี 2557/58 ซึ่งมีหน้าที่กำหนดนโยบายการอนุรักษ์พลังงาน ประเมินความสามารถในการประหยัดพลังงาน กำหนดเป้าหมายและแผนการอนุรักษ์ ตลอดจนการตรวจสอบและวิเคราะห์การดำเนินงานเพื่อให้แน่ใจว่าจะบรรลุเป้าหมายและแผนที่วางไว้ คณะกรรมการยังมีหน้าที่ในการตรวจสอบ วิเคราะห์ และแก้ไขความผิดปกติเกี่ยวกับการบริหารจัดการพลังงาน โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบีทีเอสซีเป็นหัวหน้าคณะกรรมการ โดยมีการจัดประชุมภายในทุกๆ สามเดือน และมีบุคคลภายนอกเพื่อดำเนินการตรวจสอบและรับรองผลการนำเสนอต่อกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงานในเดือนมีนาคมของทุกปี

ในปี 2563/64 กลุ่มบริษัทบีทีเอส ได้ริเริ่มกลยุทธ์เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งช่วยให้บริษัทฯ สามารถระบุความเสี่ยงและโอกาสทางธุรกิจ รวมถึงการปฏิบัติการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของเรา ในขณะเดียวกัน บริษัทฯ อยู่ระหว่างการดำเนินการเพื่อวางรากฐานและจัดโครงสร้างการดำเนินการให้เป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งหวังการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของเรา กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้พัฒนาและรับรองระบบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (EMS) และกำกับดูแลนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อให้การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านต่างๆ ได้แก่ การวัด การจัดการ การวางแผน และการตรวจสอบปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก หรือการตรวจสอบรายงานการวัดค่า (MRV) รวมถึงแนวทางการจัดทำรายงานที่เป็นมาตรฐาน เราทำการวิเคราะห์ทางเทคนิคด้วยแนวทางที่เรียกว่า "ต้นทุนลดส่วนเพิ่ม" เพื่อให้เข้าใจถึงแนวทางการลงทุนต่างๆ นอกจากนี้ เรายังได้สร้างความตระหนักเกี่ยวกับการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อพนักงานหลายกลุ่มและสร้างเครือข่ายและความสัมพันธ์กับหน่วยงานหลัก ได้แก่ องค์การก๊าซเรือนกระจกประเทศไทย (TGO) สำหรับความร่วมมือในโครงการลดคาร์บอนและร่วมพัฒนาขั้นตอนการทำ T-VER สำหรับการขนส่งมวลชน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งเพื่อให้บริษัทฯ บรรลุเป้าหมายในการปล่อยคาร์บอนเป็นศูนย์

นโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

ในปี 2563/64 กลุ่มบริษัทบีทีเอสประสบความสำเร็จในการพัฒนาและรับรองนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมซึ่งครอบคลุมกลุ่มบริษัทบีทีเอสและบริษัทในเครือทั้งหมด นโยบายดังกล่าวถูกจัดให้เป็นแนวทางและกระบวนการในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอสโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนตลอดจนเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ให้บริการแก่ทุกคน นโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมนี้ครอบคลุมถึงพนักงาน คู่ค้า ผู้รับเหมา และผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด

ประเด็นสำคัญของนโยบายประกอบด้วย

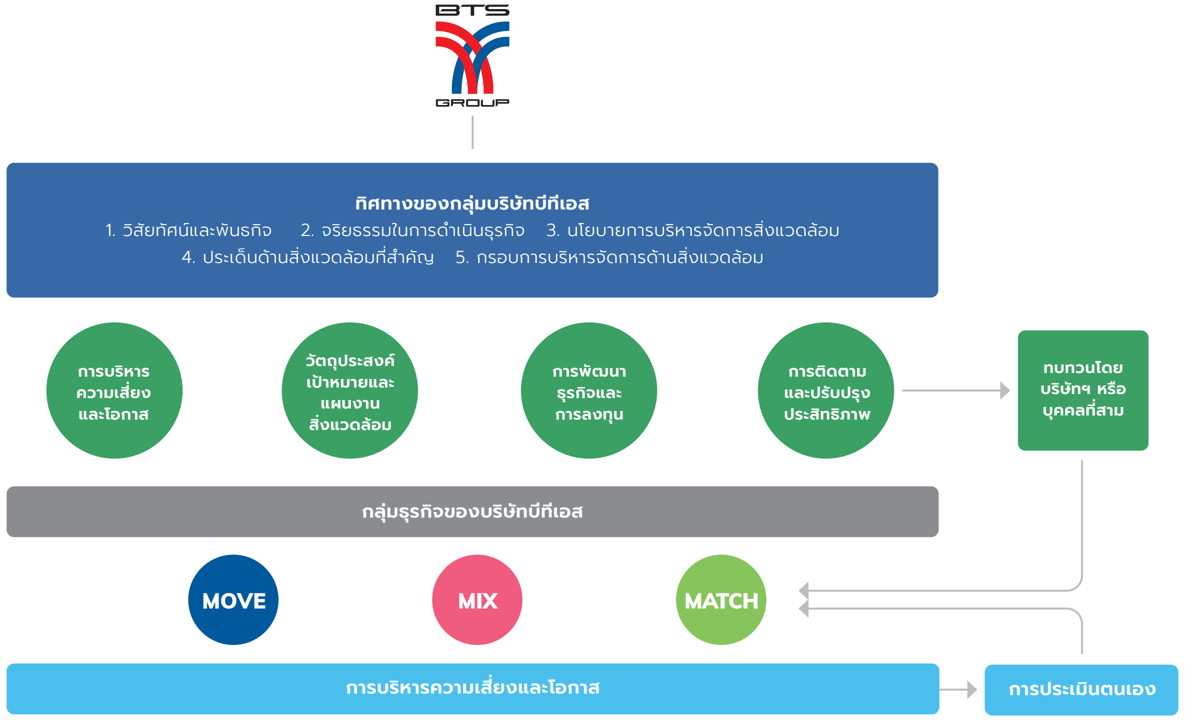
- สร้างการดำเนินงานและการบริการที่ยั่งยืนและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อมที่สอดคล้องกับการดำเนินงานและบริการของเรา
- ดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจในลักษณะที่ลดผลกระทบทางตรงและทางอ้อมต่อสิ่งแวดล้อมตลอดวงจรธุรกิจ
- มุ่งมั่นที่จะใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การลดของเสีย การปล่อยของเสีย และการปล่อยของเสียลงสู่น้ำ ลดการปล่อยคาร์บอนทั้งทางตรงและทางอ้อม
- รวมปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการพิจารณาผู้ให้บริการ ผู้ขายผลิตภัณฑ์ และขั้นตอนการคัดเลือกคู่ค้าทางธุรกิจ
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการกำหนดความคาดหวังของประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อมทั่วทั้งองค์กร และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- ส่งเสริมความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อมในหมู่พนักงานของเราผ่านการฝึกอบรม การแบ่งปันความรู้ และการแสวงหาแนวทางการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ

โปรดสแกนคิวอาร์โค้ดนี้ สำหรับนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อม

ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้พัฒนาระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามระบบการจัดการ (Plan-Do-Check-Act) กระบวนการนี้ได้รับการออกแบบมาเพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานของบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมมุ่งเน้นไปที่การวัดผล การจัดการประสิทธิภาพพลังงาน รวมถึงผลลัพธ์ด้านสิ่งแวดล้อม ระบบได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 14001:2015



การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

การลดฟุตพริ้นท์ด้านสิ่งแวดล้อมโดยรวมของบริษัทฯ ถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเรา นอกเหนือจากความเชื่อนี้ บริษัทฯ เชื่อว่ามีความเสี่ยงทางการเงินและความเสี่ยงด้านชื่อเสียงที่เชื่อมโยงกับการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมที่มีเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ การรักษาการเติบโตและการขยายตัวของบริษัทฯ โดยใช้ทรัพยากรที่ลดลงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกอุตสาหกรรม เพื่อไม่ให้เกิดการขาดแคลนทรัพยากรธรรมชาติไปมากกว่านี้ โดยหากใช้วิธีนี้ ทุกอุตสาหกรรมสามารถมีบทบาทสำคัญในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและอำนวยความสะดวกในการเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมที่มีการปล่อยคาร์บอนต่ำ แม้ว่ากิจกรรมทางธุรกิจหลักของเราจะต้องใช้ไฟฟ้าเป็นแหล่งพลังงานหลัก แต่เราได้รวบรวมและตรวจสอบประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมของแหล่งพลังงานอื่นๆ อย่างเคร่งครัด และกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์เพื่อให้เกิดการลดการบริโภคลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับรองความถูกต้องของข้อมูล เราใช้บุคคลที่สามในการตรวจสอบประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อมทั้งหมด

ผลการดำเนินงานปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	2560/61	2561/62	2562/63	2563/64	2563/64
ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km))	2.68	2.73	2.56	2.24	< 2.80
พลังงานขับเคลื่อน (กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1,000 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km)	39.82	41.40	46.33	71.02	< 50
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่สถานีรถไฟทั้งหมด (กิโลวัตต์-ชม. ต่อวัน)	54,435	62,794	69,728	80,335	<82,000

ในแง่ของผลการดำเนินการเมื่อเทียบกับเป้าหมาย บีทีเอสซีสามารถควบคุมการใช้พลังงานไฟฟ้าและการใช้พลังงานภายในสถานีที่น้อยกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ไม่เกิน 2.8 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้ผู้ด้วยสาร (Car-km) จากการแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการใช้พลังงานตลอด 4 ปีที่ผ่านมา พบว่ามีการควบคุมการใช้พลังงานไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี ทั้งที่มีการขยายเพิ่มเติมเส้นทางการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ

อย่างไรก็ตาม ในปี 2563/64 บีทีเอสซีได้ใช้พลังงานในสถานีมากกว่าปีที่แล้ว เนื่องจากบีทีเอสซีได้รับการร้องขอจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานครให้เปิดบริการเดินรถไฟฟ้าให้มีความถี่ยิ่งขึ้น โดยที่จำนวนผู้โดยสารลดลง เพื่อเพิ่มความพร้อมในการให้บริการในช่วงการระบาดของโควิด-19 ด้วยเหตุนี้ จึงมีการใช้พลังงานเท่ากับ 71.02 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อผู้โดยสาร 1,000 คน-กม. ต่อปี ส่งผลให้สามารถสร้างผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย ในขณะเดียวกัน พลังงานทั้งหมดที่ใช้ในแต่ละวันของสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสอยู่ที่ 80,335 กิโลวัตต์ชั่วโมงเนื่องจากจำนวนสถานีที่เพิ่มขึ้น ซึ่งยังคงสอดคล้องกับเป้าหมายที่ตั้งไว้

ผลการดำเนินงานปริมาณการใช้พลังงาน

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	2560/61	2561/62	2562/63	2563/64	2563/64
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมด (เมกะวัตต์-ชม.)	106,079	117,139	140,451	140,562	n/a
• **การซื้อไฟฟ้าที่ผลิตจากพลังงานแบบไม่หมุนเวียน (เมกะวัตต์-ชม.)**	106,079	117,139	140,451	140,562	n/a
ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ขับเคลื่อน (เมกะวัตต์-ชม.)	71,118.05	75,263	91,321	91,392	n/a
ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ไม่ขับเคลื่อน (เมกะวัตต์-ชม.)	34,960.95	41,876	49,130	49,170	n/a
• **การซื้อเชื้อเพลิงที่ผลิตจากพลังงานแบบไม่หมุนเวียน (เมกะวัตต์-ชม.)**	13,197.62	13,773.06	13,016.29	11,869.2	n/a
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงสำหรับงานอาคาร (เมกะวัตต์-ชม.)	511.63	585.36	707.26	342.49	n/a
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงจากรถยนต์สำหรับการเดินทาง (เมกะวัตต์-ชม.)	-	549.46	448.09	879.13	n/a
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงจากรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT (เมกะวัตต์-ชม.)	12,685.99	12,638.24	11,860.94	10,647.58	n/a
การซื้อพลังงานหมุนเวียนทั้งหมด *(ลม พลังงานแสงอาทิตย์ ชีวมวล ไฟฟ้าพลังน้ำความร้อนใต้พิภพ ฯลฯ)*	-	-	-	-	n/a
การขายพลังงานไม่หมุนเวียนทั้งหมด *(ไฟฟ้าและเครื่องทำความร้อน &ระบายความร้อน)*	-	-	-	-	n/a
การใช้พลังงานที่ไม่หมุนเวียนทั้งหมด	119,276.62	130,912.06	153,467.29	152,431.20	182,917.44
ค่าใช้จ่ายพลังงานที่ใช้ทั้งหมด (บาท)	382,459,474.70	443,748,873.50	528,932,448.99	515,166,397.17	n/a
ครอบคลุมผลดารดำเนินงาน *(ร้อยละของรายได้จากการดำเนินงานทั้งหมด)*	65%	86%	80%	81%	n/a

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	2560/61	2561/62	2562/63	2563/64	2563/64
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด (ตันคาร์บอนไดออกไซด์ เทียบเท่า)	56,813	63,979	75,463	74,600	99,137
ทางตรง (ขอบเขตที่ 1) (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	368	1,227	729	3,570	4,284
ทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2) (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	56,445	62,752	74,734	66,820	89,801
ทางอ้อมอื่นๆ (ขอบเขตที่ 3) (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	n/a	n/a	n/a	4,210	5,052

หมายเหตุ:
1. ผลการดำเนินงานเฉพาะโครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียวเป็นข้อมูลที่ได้ขอการทวนสอบ (Verify) โดย Lloyd's Register ตามมาตรฐาน GRI 302-1, GRI 305-1 และ GRI 305-2
2. ข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณหาปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สำหรับการใช้พลังงานไฟฟ้าคือ 0.4999 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ต่อ เมกะวัตต์-ชั่วโมง (tCo2/Mwh)
3. ข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณหาปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขตที่ 1) รวบรวมจากการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงทั้งในส่วนงานอาคารและรถยนต์สำหรับการเดินทาง สารทำความเย็นที่ใช้ในระบบปรับอากาศในอาคารและในขบวนรถไฟฟ้า ไม่รวมการใช้เชื้อเพลิงจากรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT โดยอ้างอิงข้อมูล Emission factor จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก ฉบับเดือนเมษายน 2563 ตัวเลขการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงเพิ่มขึ้นอย่างมากเมื่อเทียบกับ 2562/63 เนื่องจากเราเพิ่มการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมไปถึงการใช้เครื่องปรับอากาศในอาคารและรถไฟ
4. ข้อมูลปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงในส่วนของรถยนต์สำหรับการเดินทางมีการรวบรวมไว้ตั้งแต่ปี 2561
5. ข้อมูลค่าใช้จ่ายพลังงานที่ใช้ทั้งหมดเป็นการรวมค่าใช้จ่ายทั้งโครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว สายสีทอง และรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT
6. ข้อมูลที่ใช้คำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ (ขอบเขตที่ 3) ครอบคลุมปริมาณการใช้น้ำของอาคารและสถานีบีทีเอส ซึ่งรวมถึง รถโดยสารด่วนพิเศษ BRT และปริมาณการใช้ไฟฟ้าของผู้เช่าในสถานี ปัจจัยการปล่อยก๊าซอ้างอิงจากวารสารองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทย (องค์การมหาชน) เผยแพร่เมื่อเดือนเมษายน 2563

การบริหารจัดการของเสีย

การกำจัดของเสีย (เมตริกตัน)	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	2560/61	2561/62	2562/63	2563/64	2563/64
ของเสียทั้งหมดที่เกิดขึ้น	48.44	97.82	568.52	656.49	787.79
รวมของเสียที่ใช้แล้ว/ รีไซเคิล/ ขาย	0	0	49.63	34.68	n/a
รวมของเสียที่กำจัด	48.44	97.82	518.89	621.81	746.15
ของเสียอันตราย	42.38	85.81	68.91	116.33	139.60
ของเสียไม่อันตราย	6.06	12.01	499.61	540.16	648.19
ความครอบคลุมของข้อมูล *(ร้อยละของรายได้ทั้งหมด)*	65%	86%	80%	81%	n/a

ปริมาณการใช้น้ำ

ปริมาณการใช้น้ำ (ล้านลูกบาศก์เมตร)	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	2560/61	2561/62	2562/63	2563/64	2563/64
การดึงน้ำมาใช้: ปริมาณการใช้น้ำประปาจากเทศบาลทั้งหมด (หรือจากระบบสาธารณูปโภคอื่นๆ)	0.1341	0.1520	0.1958	0.2097	n/a
การดึงน้ำมาใช้: ปริมาณการใช้น้ำจืดผิวดิน (ทะเลสาบ แม่น้ำ ฯลฯ)	-	-	-	-	n/a
การดึงน้ำมาใช้: น้ำบาดาล	-	-	-	-	n/a
การปล่อย: น้ำกลับสู่แหล่งน้ำ โดยมีคุณภาพใกล้เคียงหรือดีกว่าเมื่อเทียบกับน้ำดิบ	-	-	-	-	n/a
ปริมาณการใช้น้ำจืดสุทธิทั้งหมด	0.1341	0.1520	0.1958	0.2097	0.2200
ความครอบคลุมของข้อมูล *(ร้อยละของรายได้ทั้งหมด)*	65%	86%	80%	81%	n/a

บทนำ
BTS GROUP กับความยั่งยืน
BTS GROUP เพื่อสิ่งแวดล้อม
BTS GROUP เพื่อการเติบโตทางเศรษฐกิจ
BTS GROUP เพื่อสังคมที่ยั่งยืน
อื่นๆ

ผลตอบแทนจากการลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม

ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจในการดำเนินงานเป็นแนวคิดพื้นฐาน ดังนั้น กลุ่มบริษัทบีทีเอส จึงลงทุนในโครงการเพื่อประหยัดพลังงานที่มีส่วนช่วยในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (EMS) ของเราได้จัดทำขึ้นเพื่อให้บริษัทฯ สามารถติดตามข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับโครงการและโปรแกรมด้านสิ่งแวดล้อมได้

กลุ่มบริษัทบีทีเอสติดตามการลงทุน ค่าใช้จ่าย การประหยัดต้นทุน และการหลีกเลี่ยงการลงทุนที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ดังแสดงในตารางด้านล่าง

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน			
	2560/61	2561/62	2562/63	2563/64
เงินลงทุนสำหรับโครงการประหยัดพลังงาน	1,088,800.00	1,335,000.00	550,000	1,325,939.60
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	3,066,832.99	1,245,602.01	44,372.56	3,946,532.59
ค่าใช้จ่ายทั้งหมด (= เงินลงทุน + ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน)	4,155,632.99	2,580,602.01	594,372.56	5,272,472.19
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่สามารถลดได้ หรือสิทธิประโยชน์ทางภาษี	1,553,056.63	620,587.18	25,757.61	838,250.99
ร้อยละของผลการดำเนินงานต่อรายได้จากการดำเนินงานทั้งหมด	65%	86%	80%	81%

การปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

กลุ่มบริษัทบีทีเอสปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และดำเนินการทั้งหมดตามมาตรฐานสากลเพื่อลดความผิดพลาดให้ได้มากที่สุด กรอบการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมทำหน้าที่เป็นกลไกในการลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นจากการละเลยการคำนึกถึงสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและระบบการจัดการที่แข็งแกร่ง (EMS) ที่ได้รับการรับรองในปีงบประมาณนี้ ถูกกำหนดเพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทฯ จะปรับปรุงประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อลดการใช้วัตถุดิบ และเพื่อป้องกันความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อมจากการปล่อยของเสียและการเกิดอุบัติเหตุ บีทีเอสซี ยังจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนจากชุมชนและผู้โดยสาร ในกรณีที่มีผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของเรา ในปีที่ผ่านมา บีทีเอสซีไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ จึงไม่มีการถูกปรับเนื่องจากปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมหรือระบบนิเวศในช่วงสี่ปีงบประมาณที่ผ่านมา

การจ่ายค่าปรับจากการละเมิดด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นกับบริษัทฯ ในสี่ปีที่ผ่านมาเป็น

0

กิจกรรมของกลุ่มบริษัทบีทีเอสเพื่อบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ใบรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (TGO) "คาร์บอนฟุตพริ้นท์สำหรับองค์กร"

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ได้รับการรับรอง "คาร์บอนฟุตพริ้นท์สำหรับองค์กร" เนื่องจากมีการวัดปริมาณคาร์บอนที่ปล่อยออกจากองค์กร ฉลากคาร์บอนฟุตพริ้นท์ได้รับการจดทะเบียนโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (TGO) Certificate No. TGO CFO FY21-061 เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 โดยกลุ่มบริษัทบีทีเอสมีปริมาณการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า 74,600 ตัน

ใบรับรองการปล่อยคาร์บอนที่เป็นกลางโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (TGO)

กลุ่มบริษัทบีทีเอสเข้าร่วมโครงการ Thailand Voluntary Emission Reduction Program (T-VER) และได้รับใบรับรอง Carbon Neutral จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (TGO) เป็นปีแรก จากความสำเร็จของกลุ่มบริษัทบีทีเอสในการดำเนินการตามแผนการชดเชยคาร์บอนโดยการเข้าร่วมโครงการสนับสนุนคาร์บอน เครดิต กับบริษัทมิตรผล ไบโอ-เพาเวอร์ (ด่านช้าง) จำกัด (บล็อค 2) ความร่วมมือนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่สถานะของเศรษฐกิจที่มีการคาร์บอนในอัตราที่ต่ำ ด้วยกิจกรรมนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้กลายเป็นบริษัทขนส่งมวลชนทางรางแห่งแรกที่ได้รับสถานะคาร์บอนเป็นกลางนี้

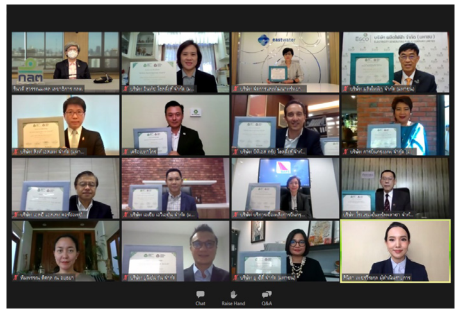
โครงการร่วมพัฒนากลไกการลดก๊าซเรือนกระจก (T-VER)

กลุ่มบริษัทบีทีเอสร่วมกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (TGO) เพื่อพัฒนากลไกการลดก๊าซเรือนกระจกด้วยโครงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยสมัครใจ (T-VER) วิธีการนี้เรียกว่า "เรื่องการเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าขนส่งมวลชน" ตามสมมุติฐาน องค์กรควรจะสามารถบันทึกปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ลดลงจากการที่ผู้สัญจรเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางจากรถยนต์ส่วนบุคคลมาให้ระบบขนส่งมวลชนที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ต่ำกว่าการเดินทางในรูปแบบอื่นๆ วิธีการบันทึกปริมาณในรูปแบบนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการและคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในปี 2565 ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งกลุ่มบริษัทบีทีเอสและผู้ประกอบการระบบขนส่งมวลชนทางรางรายอื่นๆ

โครงการวิภาวดีฯ ไม่มีขยะ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสร่วมกับบริษัทจดทะเบียนไทยอีก 12 แห่ง (ที่ตั้งอยู่บนถนนวิภาวดี-รังสิต) รวมถึงสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ได้ริเริ่มโครงการ "วิภาวดี ไม่มีขยะ" ในเดือนธันวาคม 2562 โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้บริษัทที่เข้าร่วมโครงการ จัดการของเสียที่เกิดจากแต่ละบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และลดการปล่อยของเสียที่ไม่สามารถรีไซเคิลให้เหลือน้อยที่สุด การประชุมเชิงปฏิบัติการจัดขึ้นในเดือนกันยายน 2563 เพื่อแลกเปลี่ยนและแบ่งปันแนวทางการจัดการ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้รับรางวัล "Active Participation Award" จากสำนักงาน ก.ล.ต. เพื่อยกย่องความมุ่งมั่นของบริษัทในการบริหารจัดการการปล่อยของเสียในโครงการนี้



โครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของบริษัทวีจีไอ

บริษัทวีจีไอร่วมกับ Root the Future องค์กรไม่แสวงหาผลกำไรด้านสิ่งแวดล้อม ได้ริเริ่มโครงการ "Climate Clock" เพื่อเรียกร้องให้คนไทยช่วยกันจัดการกับการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ แคมเปญระดับโลกนี้มีการดำเนินการในหลายเมืองทั่วโลก เช่น นิวยอร์ก เบอร์ลิน และปารีส มีการใช้พื้นที่สื่อของบริษัทวีจีไออย่างเต็มปริมาณสำหรับโครงการ "Climate Clock" ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อสร้างความตระหนักเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสนับสนุนให้ประชาชนทั่วไปเปลี่ยนพฤติกรรมประจำวันเพื่อช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

โปรดสแกนคิวอาร์โค้ดนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม

บริษัทวีจีไอและบริษัทโพเมโลจับมือเป็นพันธมิตรเพื่อริเริ่มโครงการสร้างความยั่งยืน "Trash to Treasure" เพื่อลดบรรจุภัณฑ์แบบใช้ครั้งเดียวทิ้ง

บริษัทวีจีไอมุ่งมั่นที่จะจัดการกับปัญหามลพิษทางพลาสติกที่กำลังเติบโตอย่างต่อเนื่องจากการลดการสร้างขยะ ด้วยเริ่มจากความตระหนักถึงปริมาณการใช้ไวนิลในป้ายโฆษณา ซึ่งบริษัทวีจีไอได้ใช้แนวทางที่มีประสิทธิภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างมูลค่าจากของเสียที่เกิดจากธุรกิจ ด้วยการเปิดตัวโครงการ "Trash to Treasure" ใหม่ ด้วยความร่วมมือระหว่างบริษัทวีจีไอและบริษัทโพเมโล ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความคิดริเริ่มที่จะขยายความตระหนักนี้ให้กว้างยิ่งขึ้น และเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและส่งเสริมการปฏิบัติอย่างยั่งยืน

04 กลุ่มบริษัทบีทีเอส เพื่อการเติบโตทางเศรษฐกิจ

4.1 การกำกับดูแลกิจการ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.4 ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ
4.5 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.6 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.7 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

4.1 การกำกับดูแลกิจการ

(GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102-18, 102-19, 102-20, 102-26)

กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการเนื่องจากเราเชื่ออย่างยิ่งว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดีจะทำให้บริษัทฯ สามารถบริหารจัดการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและไปในทิศทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ ดำเนินงานเพื่อทำให้แน่ใจว่าบริษัทฯ มีแนวทางการตรวจสอบและถ่วงดุลที่เหมาะสม เพื่อเป็นกลไกสนับสนุนให้คณะกรรมการบริษัทสามารถควบคุมและกำกับดูแลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบกำกับดูแลกิจการที่เข้มงวดของบริษัทฯ สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการตรวจสอบถึงประสิทธิผลของนโยบายและการตัดสินใจ ทั้งในระดับคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง ทั้งนี้ บริษัทฯ เชื่อว่าการมีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีและเข้มงวด สามารถสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เพิ่มความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส รวมถึงช่วยลดความเสี่ยงจากการสูญเสียความไว้วางใจและชื่อเสียงจากผู้ถือหุ้นและนักลงทุน อีกทั้งยังลดความเสี่ยงจากการถูกปรับหรือได้รับการลงโทษโดยหน่วยงานกำกับดูแล ประเด็นเรื่อง ความหลากหลายของประสบการณ์ของคณะกรรมการเป็นสิ่งที่จะสร้างความมั่นใจว่ามีการรับฟังมุมมองที่หลากหลาย เพื่อเป็นประโยชน์แก่การตัดสินใจขององค์กร นอกจากนี้ ความน่าเชื่อถือของคณะกรรมการ ยังช่วยเสริมความมั่นใจว่ามีความสอดคล้องอย่างใกล้ชิดกับผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น เพื่อบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนสูงสุดขององค์กร

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาหลักการกำกับดูแลกิจการใน 5 ด้าน ดังต่อไปนี้สิทธิของผู้ถือหุ้น การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส และความรับผิดชอบของคณะกรรมการผ่านระบบการจัดการและหลักธรรมาภิบาล ทั้งนี้ ยังรวมถึงการมีคณะกรรมการที่มีข้อมูลครบถ้วนต่อการตัดสินใจและรับผิดชอบต่อผลลัพธ์

บริษัทฯ แบ่งโครงสร้างองค์กรออกเป็น 3 ขั้น เพื่อให้สามารถดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างการประกอบธุรกิจที่ดี ระบบการบริหารกิจการที่ดี และการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้งหมดนี้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และข้อเสนอแนะโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย และในขณะเดียวกันยังส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

โครงสร้างการประกอบธุรกิจที่ดี

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจหลัก 3 ประเภท ได้แก่ MOVE, MIX, และ MATCH (ผ่านบริษัทย่อยร่วมกับพันธมิตร) ซึ่งเป็นไปตามกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจที่สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายระยะยาวของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

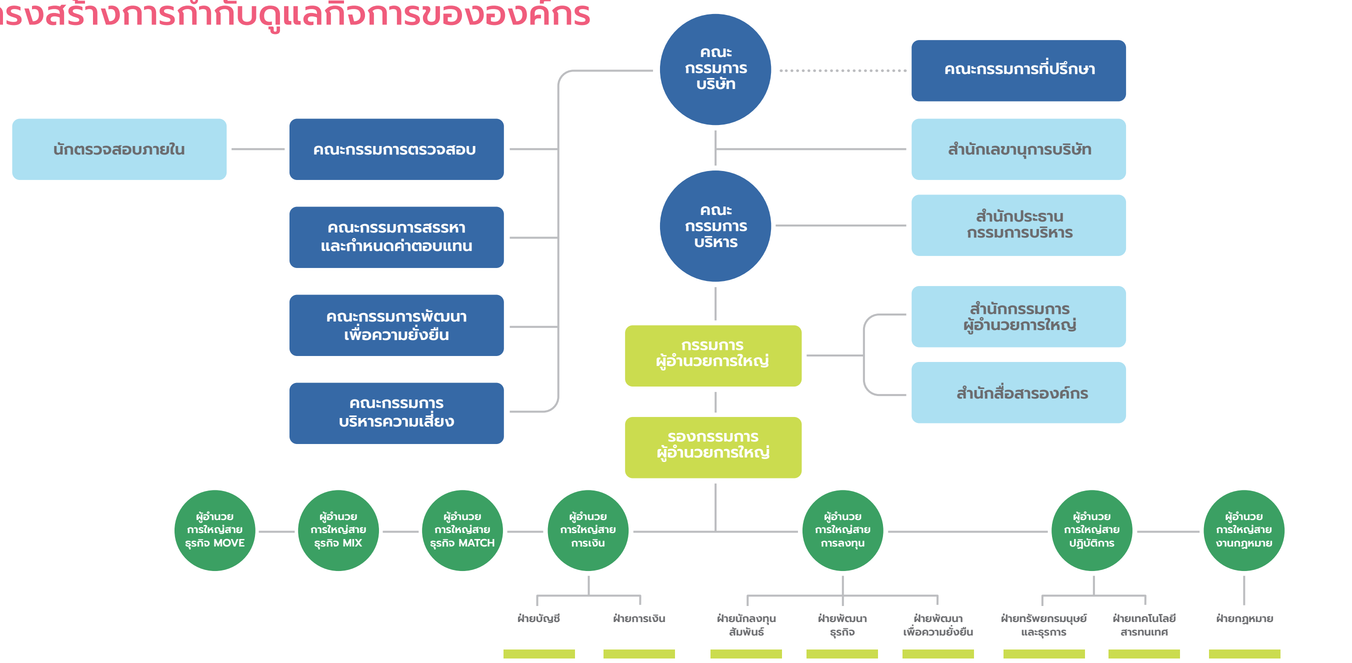
ระบบการบริหารกิจการที่ดี

ระบบการจัดการธรรมาภิบาลของบริษัทฯ ได้กำหนดอย่างชัดเจนถึงการ แบ่งแยกอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานที่กำกับดูแลโดยมีบทบาทในการกำหนด (1) ธรรมาภิบาล (2) การจัดการและ (3) การดำเนินงานภายในบริษัทฯ รวมทั้งสร้างการตรวจสอบและการถ่วงดุลเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

บรรลุได้จากนโยบายต่างๆของบริษัทฯ ซึ่งส่งเสริมและสนับสนุนธรรมาภิบาลที่ดี เช่น นโยบายธรรมาภิบาลองค์กรและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ นโยบายด้านความยั่งยืน นโยบายจริยธรรมทางธุรกิจ นโยบายการบริหารความเสี่ยงขององค์กร และมาตรการป้องกันการทุจริต

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการขององค์กร



บทบาทและความรับผิดชอบที่ได้มอบหมายให้แก่คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ มีความสำคัญสูงสุดต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส คณะกรรมการคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสีย ดังนั้น จึงมีการจัดทำกฎบัตรโดยได้มีการระบุถึง โครงสร้าง ระเบียบการประชุม รวมถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการแต่ละชุด เช่น กฎบัตรคณะกรรมการบริษัท กฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ กฎบัตรคณะกรรมการสรรหาและการกำหนดค่าตอบแทน กฎบัตรคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน และกฎบัตรคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โปรดแสกนคิวอาร์โค้ดนี้สำหรับ หัวข้อทั้งหมด

โปรดสแกนคิวอาร์โค้ดนี้ สำหรับ หัวข้อทั้งหมด

องค์ประกอบของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

คณะกรรมการต้องประกอบด้วยสมาชิกในจำนวนที่เหมาะสมกับขนาดและกลยุทธ์ทางธุรกิจของบริษัทฯ แต่ต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า 5 ท่าน กรรมการอย่างน้อย 1/3 ต้องเป็นกรรมการอิสระ และในกรณีอื่น ต้องมีกรรมการอิสระไม่น้อยกว่า 3 ท่าน คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อกำกับดูแลและติดตามการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน คณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการตรวจสอบ *ต้องประกอบด้วยกรรมการอิสระทั้งหมดและต้องมีไม่น้อยกว่า 3 ท่าน ในขณะเดียวกันต้องมีอย่างน้อย 1 ท่านที่มีความรู้และประสบการณ์ในการตรวจสอบความถูกต้องของงบการเงิน*

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน *ต้องประกอบด้วยกรรมการอย่างน้อย 3 ท่าน แต่ต้องไม่เกิน 5 ท่าน โดยที่กรรมการส่วนใหญ่ต้องเป็นกรรมการอิสระ*

คณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน *ต้องประกอบด้วยกรรมการอย่างน้อย 4 ท่าน แต่ต้องไม่เกิน 7 ท่าน*

คณะกรรมการบริษัท *ต้องประกอบด้วยกรรมการอย่างน้อย 5 ท่าน โดยที่กรรมการบริหารไม่จำเป็นต้องดำรงตำแหน่งกรรมการของบริษัทฯ*

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง *ต้องประกอบด้วยกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ท่าน ซึ่งต้องเป็นกรรมการตรวจสอบ หรือเป็นผู้บริหารของบริษัทฯ แต่ไม่จำกัดเพียง หัวหน้าเจ้าหน้าที่การเงิน กรรมการตรวจสอบภายใน และผู้บริหารระดับสูงจากหน่วยธุรกิจอื่นของกลุ่มบริษัทบีทีเอส*

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนผังองค์กร เพื่อมีหน้าที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทย่อย

รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการอยู่ในรายงานประจำปี 2563/64 ภายใต้ “การกำกับดูแลกิจการ” ที่ลิงค์ต่อไปนี้: http://www.btsgroup.co.th

การจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืนและหน้าที่ด้านความยั่งยืน

การจัดการสินทรัพย์ไม่มีตัวตนและประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนมีส่วนกำหนดความอยู่รอดของบริษัทฯ เสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งสร้างความมุ่งมั่นต่อการเติบโตในระยะยาวของบริษัทฯ นอกจากนี้ นักลงทุนและผู้ถือหุ้นยังให้ความสนใจมากขึ้นในการให้คณะกรรมการเข้ามามีบทบาทในการกำกับดูแลเรื่องความยั่งยืนด้วยเช่นกัน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คณะกรรมการบริษัทควรให้ความสำคัญมากยิ่งขึ้นในการทำความเข้าใจถึงปัญหาซึ่งนอกเหนือจากประเด็นด้านการเงินที่ส่งผลต่อกลยุทธ์และผลการดำเนินงานทางธุรกิจ รวมถึงการนำเอาปัจจัยเหล่านี้เพื่อใช้ประโยชน์เพื่อนำไปสู่โอกาสทางธุรกิจที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น และลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลต่อบริษัทฯ

ด้วยเหตุนี้ ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกลุ่มบริษัทบีทีเอส ซึ่งจัดขึ้นเมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2563 จึงมีมติให้จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน โดยขยายขอบเขตของคณะกรรมการธรรมาภิบาล เดิมให้ครอบคลุมหลักการด้านความยั่งยืนที่ดี นอกเหนือจากเพียงหลักการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

คณะกรรมการบริษัท ได้แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อความยั่งยืน เพื่อสนับสนุนคณะกรรมการบริษัท ในการบูรณาการความยั่งยืนเข้ากับวัฒนธรรมและพฤติกรรมขององค์กร คณะกรรมการฯ มีหน้าที่ที่จำเป็นในการดูแลให้มีนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนที่เหมาะสมกับแนวทางในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และเป็นไปตามมาตรฐานสากล เช่น นโยบายธรรมาภิบาล จริยธรรมทางธุรกิจและจริยธรรมของพนักงาน ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) นโยบายนโยบายความยั่งยืนของบริษัท และการต่อต้านการทุจริตและการติดสินบน ฯลฯ (โปรดดูกฎบัตรความยั่งยืนสำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบ) นอกจากนี้ เพื่อให้แน่ใจว่าหน่วยงานนี้มีทรัพยากรเพียงพอ จึงจัดตั้งฝ่ายความยั่งยืน รายงานต่อผู้อำนวยการใหญ่สายการลงทุน ซึ่งได้รับมอบหมายให้เป็นผู้บริหารที่รับผิดชอบงานด้านความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

โปรดสแกนคิวอาร์โค้ดนี้ สำหรับนโยบายด้านความยั่งยืน

4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง

(GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102-18, 102-29, 102-30, 102-31)

16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS

การบริหารจัดการความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่บริษัทฯ ในการรับมือกับความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ความไม่แน่นอนเหล่านี้สามารถส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของเรา ซึ่งมีผลต่อทั้งความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงสถานะการเงินของบริษัทฯ กลุ่มบริษัทบีทีเอส เชื่อว่าแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุกเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารธุรกิจให้ยั่งยืนและสามารถสร้างผลตอบแทนภายใต้ระดับความเสี่ยงที่เหมาะสม ซึ่งจะดึงดูดเงินลงทุนและยังเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดในระยะยาว

การมีแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงและการจัดการวิกฤตที่มีประสิทธิภาพนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวางแผนทางการเงินในระยะยาว รวมถึงยังสร้างความยืดหยุ่นให้แก่องค์กรอีกด้วย บริษัทฯ จึงจำเป็นต้องควบคุมการดำเนินงานภายใน เพื่อให้สอดคล้องกับกฎระเบียบ รวมถึงพัฒนากลไกการควบคุมเชิงรุกที่สามารถความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้นแก่องค์กร ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้จัดทำระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงและการกำกับดูแล เพื่อใช้ ประเมิน ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ในอนาคต โดยองค์ประกอบสำคัญของทุกกระบวนการทางธุรกิจถูกเชื่อมโยงด้วย 3 หน่วยธุรกิจหลัก ได้แก่ MOVE MIX และ MATCH

กลุ่มบริษัทบีทีเอสกำหนดนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กรสำหรับพนักงานทุกตำแหน่งและสำหรับทุกขั้นตอนการทำงาน โดยที่คณะทำงานบริหารความเสี่ยงมีหน้าที่ในการประเมินความเสี่ยงระดับองค์กรของกลุ่มบริษัทบีทีเอส รวมถึงการสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงที่คณะกรรมการบริษัทกำหนดขึ้น เพื่อให้แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นไปตามวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

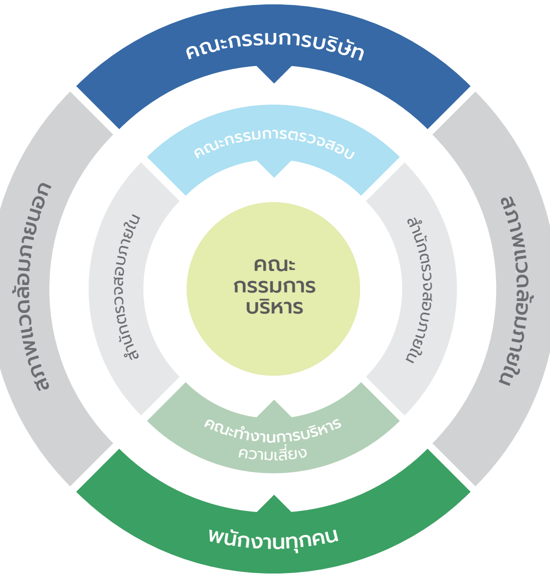
คณะทำงานบริหารจัดการความเสี่ยงมีการประเมินความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทบีทีเอสอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาจากสถานการณ์ทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ปัจจัยภายนอกที่ใช้ในการประเมินได้แก่ ความไม่แน่นอนทางการเมือง ความผันผวนของเศรษฐกิจ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ ยังได้เสนอแนวทางในการติดตามและการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาและสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด

เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2563 บริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อพิจารณาและกำหนดนโยบายสำหรับกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร รวมถึงการกำกับดูแลหน่วยงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ปฏิบัติตามนโยบายและกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรประจำปี คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงจะพิจารณาและทบทวนนโยบายสำหรับกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรที่ระบุไว้ข้างต้นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงแก้ไขตามความเหมาะสมเพื่อให้สอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ในกฎบัตรของคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง โปรดสแกนคิวอาร์โค้ดต่อไปนี้เพื่อดูกฎบัตรของคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงของกลุ่มบีทีเอส

โปรดสแกนคิวอาร์โค้ดนี้ สำหรับ
กฎบัตรคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง

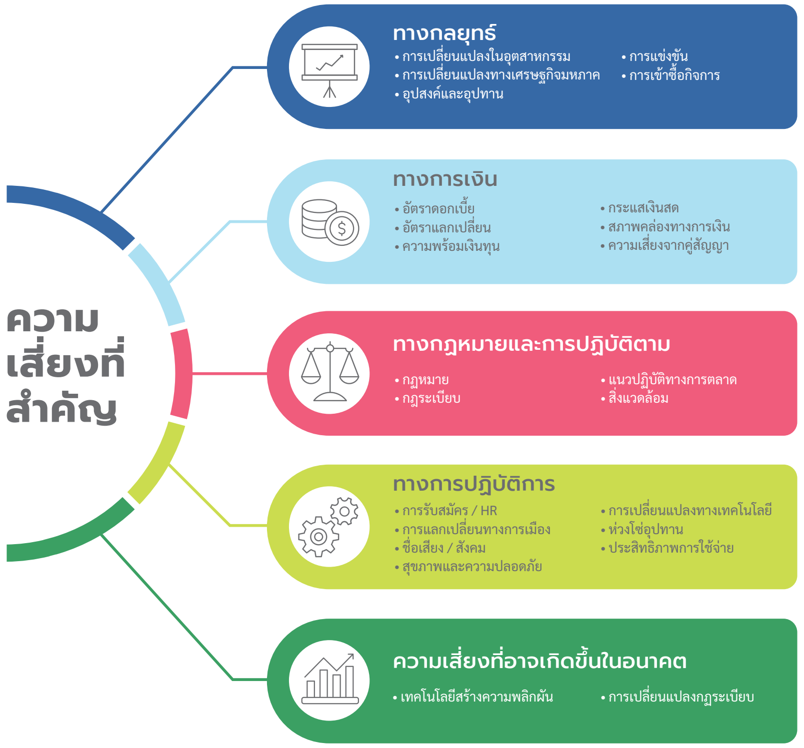
นโยบายและกรอบในการบริหารจัดการความเสี่ยง

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กรอย่างเป็นระบบเพื่อให้มั่นใจว่าผู้เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงหลักการบริหารจัดการความเสี่ยงและสามารถนำไปใช้ได้อย่างเหมาะสม การบริหารจัดการความเสี่ยงประกอบด้วยวิธี “top down” และ “bottom up” ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับองค์กรโดย Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission (COSO) นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังประเมินและติดตามความเสี่ยงผ่านการดำเนินการของคณะทำงานบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากทุกหน่วยธุรกิจเพื่อทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และติดตามความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจโดยครอบคลุมถึงปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ กลุ่มบริษัทบีทีเอสแบ่งการประเมินและการบริหารจัดการความเสี่ยงออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ และความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต



นโยบายและกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร

ความเสี่ยงขององค์กรที่สำคัญ



การแก้ไขอนุกรมวิธานความเสี่ยงเพื่อรวมกับประเด็นด้านความยั่งยืน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้แก้ไขหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับอนุกรมวิธานความเสี่ยงขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าแบบประเมินความเสี่ยงของบริษัทฯ มีความครอบคลุมและสามารถระบุความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ได้ทั้งหมด การแก้ไขในครั้งนี้ได้นำประเด็นด้านความยั่งยืนเข้ามาพิจารณาร่วมกับความเสี่ยงด้านอนุกรมวิธานขององค์กรเพื่อยกระดับกระบวนการทั้งหมดของบริษัทฯ ให้เป็นมาตรฐานสากล บริษัทฯ เชื่อว่าการบริหารจัดการความเสี่ยงประกอบกับหลักการด้านความยั่งยืนที่ดี จะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานทั้งหมดเข้าใจถึงปัญหาและประเด็นความเสี่ยงทั้งหมด จากนั้นจึงสามารถช่วยกันลดโอกาสในการเกิดความเสี่ยงเหล่านั้นลงได้อย่างเหมาะสม ประเด็นด้านความเสี่ยงเหล่านี้ได้ถูกนำมารวมกับประเด็นด้านความยั่งยืนในปีงบประมาณล่าสุด อย่างเช่น ความต่อเนื่องทางธุรกิจและแผนในการลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทานได้ถูกนำไปรวมเข้ากับการพิจารณาด้านความยั่งยืนของซัพพลายเออร์ต่างๆ ของบริษัทฯ

วัฒนธรรมองค์กรด้านความเสี่ยง

วัฒนธรรมองค์กรด้านความเสี่ยงเป็นองค์ประกอบสำคัญของบริษัทฯ โดยที่บริษัทฯ ได้สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่งเพื่อส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความเสี่ยงที่สามารถเกิดขึ้นได้ระหว่างการทำงานและจึงสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ พนักงานทุกคนควรมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ถูกต้องต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี โดยได้รับการสนับสนุนจากแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้

สร้างสิ่งจูงใจทางการเงินสำหรับการบริหารจัดการความเสี่ยง

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมอบสิ่งจูงใจให้แก่ผู้บริหารระดับสูงของเราในการสอดส่องและมุ่งหาแนวทางในการลดความเสี่ยงที่มีต่อพนักงานและผู้โดยสารผ่านโครงการ BTS Spirit Club ซึ่งเป็นโครงการที่สร้างแรงจูงใจทางการเงินให้แก่ผู้บริหารระดับสูงในการตรวจสอบและทดสอบประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยในสถานที่ปฏิบัติงาน โดยในแต่ละกระบวนการที่ก่อให้เกิดการลดความเสี่ยงได้นั้น จะมีการให้คะแนนที่สามารถนำมาแลกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการจากพันธมิตรทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ นอกจากนี้ ผู้จัดการสายงานของเรายังได้รับแรงจูงใจเพื่อให้แน่ใจว่า “ผู้โดยสารสามารถเดินทางได้ตรงต่อเวลา” ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นส่วนหนึ่งของบริษัทฯ ในการสร้างความน่าเชื่อถือต่อบริการของเรา (โดยเป็นส่วนหนึ่งของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ) โดยบริษัทฯ มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการป้องกันไม่ให้เกิดความล่าช้าเกินกว่า 5 นาทีและ 2 นาที

เกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงของฝ่ายทรัพยากรบุคคลสำหรับการประเมินพนักงาน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้นำเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงไปรวมอยู่ในกระบวนการประเมินพนักงาน เพื่อเป็นตัวกำหนดขอบเขตของงานก่อนถูกมอบหมายภาระหน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่พนักงานทุกราย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการกำหนดให้พนักงานมีดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ส่วนหนึ่งครอบคลุมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้น โดยกำหนดให้เป็นตัวบ่งชี้ในการวัดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งพนักงานจะต้องบรรลุข้อกำหนดเหล่านั้นภายใต้การประเมินของฝ่ายทรัพยากรบุคคล เนื่องจากจะส่งผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนประจำปีอีกด้วย ความเสี่ยงที่กล่าวถึงอาจอยู่ในรูปแบบของความเสี่ยงทางด้านสุขภาพหรือความปลอดภัยระหว่างทำงาน โดยประวัติเหล่านี้จะถูกบันทึกไว้และมีผลต่อดัชนีชี้วัดความสำเร็จของพนักงานแต่ละคนและหน่วยงานที่พนักงานสังกัดอยู่ เช่น ตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของทีมปฏิบัติการ นอกจากนี้ พนักงานทุกคนมีหน้าที่ในการรับผิดชอบด้านความปลอดภัยต่อทุกภาคส่วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือพนักงาน

การฝึกอบรมหลักการบริหารจัดการความเสี่ยง

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีนโยบายให้กรรมการผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมงานสัมมนาหรือการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยง ในปีที่ผ่านมา กรรมการและผู้บริหารหลายท่านได้เข้าร่วมเวิร์คช็อป Enterprise Risk Management (ERM) เพื่อเสริมความเข้าใจภายใต้กรอบการทำงานของ COSO ERM 2017 และแนวทางการปฏิบัติของ ERM รวมถึงปลูกฝังให้ตระหนักถึงวัฒนธรรมการป้องกันความเสี่ยงและสามารถนำไปใช้เพื่อลดเหตุการณ์ที่ก่อให้ความเสี่ยงได้

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ความรู้แก่พนักงานทุกระดับทั่วทั้งองค์กร เช่น การกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อสร้างการรับรู้และจัดให้มีมาตรการดำเนินการเกี่ยวกับความปลอดภัยและความเสี่ยงอื่นๆ เช่น ISO27001 ISO45001 และการฝึกอบรมในหัวข้อการบริหารจัดการความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจการเดินรถรางโดย BMT

การบริหารจัดการความเสี่ยงภายใต้สถานการณ์โควิด-19

กลุ่มบริษัทบีทีเอสรับรู้ถึงความเสี่ยงและผลกระทบของโควิด-19 ที่มีต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้โดยสาร พนักงาน และชุมชนโดยรอบ รวมถึงผลกระทบที่มีต่อการดำเนินงานและการให้บริการของบริษัทฯ ที่มีให้แก่ลูกค้า คู่ค้าของบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงได้ดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุกในการป้องกัน ติดตาม และรับมือกับการระบาดของโควิด-19 ตั้งแต่เริ่มมีการแพร่ระบาด บริษัทฯ จึงสามารถควบคุมสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสมภายในระยะเวลาอันสั้น และได้รับการตอบสนองอย่างทันท่วงที ณ ปัจจุบัน บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้อยู่ในระดับน่าพอใจ โดยมีการรายงานคุณภาพชีวิตและสุขอนามัยของพนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอ

บริษัทฯ มีการดำเนินการมาตรการเพื่อป้องกัน เฝ้าระวัง และบริหารจัดการโควิด-19 รวมทั้งมาตรการเพื่อฟื้นฟูจากสถานการณ์ระบาดของเชื้อไวรัส

4.3 จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

(GRI 102-13, 102-16, 102-17, 102-53, 103-1, 103-2, 103-3, 205-2, 205-3, 415-1)

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์และโปร่งใสตามคติของประธานกรรมการ “ทำให้ถูกต้อง (Do it Right)” ซึ่งย้ำเตือนเราว่าเมื่อใดก็ตามที่เราดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จะทำให้บริษัทฯสามารถเพิ่มความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ ในสายตาของนักลงทุน ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด สิ่งนี้เป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญด้านความยั่งยืนเพื่อให้แน่ใจถึงการเติบโตอย่างยั่งยืน รวมถึงการได้รับใบอนุญาตในการดำเนินงานขององค์กร กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบตามความเหมาะสมและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี

กลุ่มบริษัทบีทีเอสยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณทางธุรกิจ โดยมุ่งสู่ความสำเร็จทางธุรกิจและสร้างผลกำไรอย่างยั่งยืนให้กับผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด ซึ่งรวมถึงการเคารพสิทธิมนุษยชนตามที่ระบุไว้ในนโยบายสิทธิมนุษยชนของกลุ่มบริษัท คำมั่นสัญญาของเราเป็นไปตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย และมาตรฐานสากล รวมถึงมาตรฐานด้านสิทธิมนุษยชนที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ซึ่งกรรมการผู้บริหารและพนักงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส และบริษัทย่อยในกลุ่มต้องปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจอย่างเคร่งครัด

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีโครงสร้างการกำกับดูแลที่ชัดเจนประกอบกับกลไกในการตรวจสอบการดำเนินงานที่เป็นไปตามนโยบายและระเบียบที่กำหนดโดยคณะกรรมการตรวจสอบภายใน ซึ่งมีความเป็นอิสระและรายงานโดยตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ทั้งหมดนี้เป็นการสนับสนุนให้เกิดการกำกับดูแลที่ดี เพื่อให้บริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งประเมินความเสี่ยงในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามนโยบายและแผนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส รวมถึงเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องทั้งหมด กระบวนการตรวจสอบภายในมีหน้าที่ในการติดตามการปฏิบัติงานและรายงานข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ทั้งนี้ ยังเป็นการตรวจสอบการทุจริตหรือคอร์รัปชั่นระหว่างการปฏิบัติงานตามแผนงานที่คณะกรรมการตรวจสอบอนุมัติ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสยังให้ความสำคัญกับการสื่อสารและเผยแพร่ข้อความเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจเพื่อกระจายความเข้าใจและความรู้ไปยังผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น พนักงาน คู่ค้า และบริษัทย่อยของกลุ่มบริษัทบีทีเอส เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังส่งเสริมและสนับสนุนให้บริษัทย่อยของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ยึดถือและปฏิบัติตามหลักการและมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงการนำมาตรการต่อต้านคอร์รัปชั่นมาใช้

**โปรดสแกนคิวอาร์โค้ดนี้
สำหรับนโยบายการกำกับดูแลกิจการและ
จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ**

เป้าหมายความยั่งยืนระยะยาว (2563/64 - 2567/68)

- *พนักงานทั้งหมด 100 % ได้เข้าร่วมระบบ E-learning และทำการทดสอบเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ*

เป้าหมายปี 2563/64

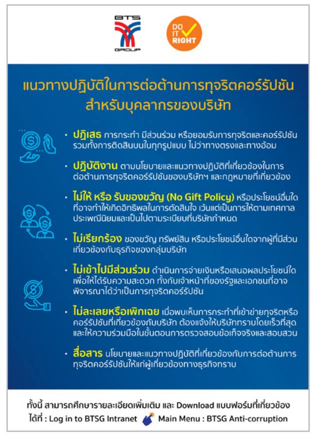
- *พนักงานทั้งหมดร้อยละ 85 ได้เข้าร่วมระบบ E-learning และทำการทดสอบเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ*
- *กำหนดให้พนักงานต้องสามารถทำคะแนนการทดสอบด้านการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจอย่างน้อย 80 คะแนน จากทั้งหมด 100 คะแนน*

ผลการดำเนินงาน 2563/64

- *พนักงานทั้งหมดร้อยละ 96.19 ได้เข้าร่วมระบบ E-learning และทำการทดสอบเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ*
- *กำหนดให้พนักงานต้องสามารถทำคะแนนการทดสอบด้านการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจอยู่ที่ 87.6 คะแนน*

มาตรการต่อต้านการทุจริต

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งมั่นที่จะต่อสู้กับการคอร์รัปชั่นโดยส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน และบริษัทย่อยของกลุ่มบีทีเอสไม่ไปเกี่ยวข้องกับการทุจริตทั้งทางตรงและทางอ้อม บริษัทฯ ได้รับการรับรองให้เป็นสมาชิกของแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC) และได้จัดฝึกอบรมพนักงานอย่างเหมาะสมเพื่อให้มั่นใจว่าพวกเขาเข้าใจนโยบายต่อต้านการทุจริตของบริษัทฯ นอกจากนี้ ยังมีการทบทวนกระบวนการและขั้นตอนภายในอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อช่วยพัฒนาและปรับปรุงคู่มือการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการทุจริต โดยมีเนื้อหาด้าน นโยบาย แนวปฏิบัติ และมาตรการต่อต้านคอร์รัปชั่น นอกจากนี้ คณะกรรมการตรวจสอบยังคอยกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรการและนโยบายต่อต้านการทุจริต และดำรงไว้ให้ระบบยังคงมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดให้มีผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมหลักสูตรการฝึกอบรมต่างๆ ที่ดำเนินการโดยความเชี่ยวชาญของบุคคลภายนอก เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงและมาตรการต่อต้านคอร์รัปชั่นของบริษัทฯ ให้รัดกุมและมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น



SINCE 2016

โปรดสแกนคิวอาร์โค้ดนี้
สำหรับมาตรการต่อต้านการทุจริต

การสื่อสารนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและการต่อต้านการทุจริต

กลุ่มบริษัทบีทีเอสยึดมั่นในการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเคร่งครัด มีความโปร่งใสและมีความเป็นธรรมตามรายละเอียดในนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ตลอดปี 2563 บริษัทฯ ส่งเสริมนโนบายงดรับของขวัญ เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งทำหน้าที่เป็นรากฐานสำหรับการเติบโตอย่างยั่งยืน ประกอบกับยังเป็นการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรที่ดี

ช่องทางและการตรวจสอบข้อร้องเรียน

บริษัทฯ อนุญาตให้พนักงานและบุคคลภายนอกสามารถส่งเรื่องร้องเรียนเข้ามาเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณทางธุรกิจและมาตรการต่อต้านคอร์รัปชั่น เราวางมาตรการเพื่อรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนให้เป็นความลับเพื่อปกป้องสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลรายอื่นๆ ทั้งหมด โดยมีเพียงผู้ที่รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ สำหรับกรณีที่ได้รับการพิสูจน์แล้ว ผู้กระทำผิดต่อนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจและมาตรการต่อต้านคอร์รัปชั่น จะต้องถูกลงโทษทางวินัยตามกฎของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ผู้ร้องเรียนสามารถรายงานโดยสุจริตเกี่ยวกับการละเมิดกฎหมายหรือจริยธรรมหรือความไม่ซื่อสัตย์ไม่ว่าข้อสงสัยนั้นจะเป็นจริงหรือไม่ก็ตาม จะไม่ถูกลงโทษทางวินัยหรือถูกตอบโต้หรือผลกระทบเชิงลบอื่น ๆ (การไม่ตอบโต้)

“นโยบายงดรับของขวัญ”

ช่องทางภายในองค์กร	ช่องทางภายนอกองค์กร (ดำเนินการโดยบริษัทรับเรื่องร้องเรียนอิสระ)
หมูด่วน อีเมล : DoItRight@btsgroup.co.th	**หมูด่วน (สายด่วน)** **โทร :** 1 800 292 777 และ +66 (0) 2677 2800
รายงานโดยตรง	**อีเมล :** tell@thailand-ethicsline.com
แผนกทรัพยากรมนุษย์และธุรการ **โทร :** +66 (0) 2273 8611-5 **ที่อยู่ :** ส่งมาที่ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และธุรการ ตามที่อยู่ของบริษัท	**ที่อยู่ :** 2712 บางรัก รหัสไปรษณีย์ 10500 **ที่อยู่ :** BTSG-Ethicsline

จริยธรรมทางธุรกิจ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสตระหนักถึงความสำคัญของข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียเพื่อที่จะสามารถนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้จัดทำแบบสำรวจการประเมินตนเองของผู้บริหารและพนักงานของบริษัทจำนวน 2 ครั้งเพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ การประเมินครั้งแรกเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ มาตรการต่อต้านคอร์รัปชั่น และจรรยาบรรณทางธุรกิจ การประเมินครั้งที่สองเกี่ยวกับความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติตามนโยบายและหลักจริยธรรมของบริษัทฯ

จากการสำรวจในปีนี้ มีพนักงาน 3,842 รายจากทั้งหมด 3,994 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 96.19 จากบริษัทบีทีเอสซี วีจีไอ และแรบบิท ที่เข้าร่วมในแบบสำรวจการประเมินตนเองด้านการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ร้อยละ 85 คะแนนเฉลี่ยของผู้บริหารและพนักงานที่มีความสามารถในการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ มาตรการต่อต้านคอร์รัปชั่น และจริยธรรมทางธุรกิจ อยู่ในระดับ “ดีเยี่ยม” คิดเป็น 87.6 / 100 สูงกว่าเป้าหมายที่คาดไว้ที่ 80 คะแนน จากผลดังกล่าว บริษัทฯ ได้จัดทำแผนปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมและสื่อสารเพิ่มเติมเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้บริหารและพนักงาน

สำหรับการร้องเรียนเกี่ยวเนื่องกับการกระทำผิดและการละเมิดสิทธิในปี 2563/64 มีทั้งหมด 7 กรณี โดยมี 1 กรณีที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและมี 6 กรณีที่เปิดเผยถึงการทำผิดด้านจริยธรรมทางธุรกิจโดยไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัท จากทั้งหมด 7 กรณี บริษัทฯ ไม่ได้รับความเสียหายอย่างมีนัยสำคัญแต่อย่างใด พนักงานทั้งหมด 1 ท่านที่มีความเกี่ยวข้องกับคดีทุจริตได้ถูกไล่ออก บริษัทฯ ได้กำหนดมาตรการป้องกันการทุจริตที่เหมาะสมและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดซ้ำขึ้นอีก ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบพนักงานให้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงกำหนดให้ทีมงานตรวจสอบและป้องกันการสูญเสียสามารถดำเนินการตรวจสอบได้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ทั้งหมดเพื่อเป็นการสื่อสารและการสร้างความตระหนักให้กับพนักงาน

96.19%

จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมแบบสำรวจการประเมินตนเองเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ

87.60

คะแนนเฉลี่ยของพนักงานที่มีความสามารถในการปฏิบัติตามนโยบายและจริยธรรมของบริษัทฯ

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน			
	2560/61	2561/62	2562/63	2563/64
จำนวนกรณีการทุจริตของพนักงานที่ได้รับการตรวจสอบแล้วว่าเป็นจริง (กรณี)	27	2	2	1
จำนวนพนักงานที่ถูกไล่ออกจากการทุจริต (คน)	27	2	35	1
จำนวนกรณีการตรวจสอบการทุจริตจากคู่ค้าทางธุรกิจ ที่ได้รับการตรวจสอบแล้วว่าเป็นความจริง (กรณี)	0	0	0	1
จำนวนกรณีที่ถูกระงับกับหุ้นส่วนทางธุรกิจที่มีการทุจริต (กรณี)	0	0	0	0
อื่นๆ				
จำนวนการละเมิดจริยธรรมทางธุรกิจที่ได้รับการตรวจสอบแล้วว่าเป็นความจริง (กรณี)	11	3	6	6

กลุ่มบริษัทบีทีเอสและนโยบายสาธารณะ

กลุ่มบริษัทบีทีเอสเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคม และนำความคิดริเริ่มของพวกเขาไปใช้ในหน่วยธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส บริษัทฯ ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนางานโครงการ ตลอดจนการริเริ่มโครงการกับองค์กรต่างๆ รวมถึงได้ใช้ความรู้ ประสบการณ์ และบทเรียนที่ได้เรียนรู้ร่วมกันเพื่อขับเคลื่อนองค์กรของเราให้ก้าวไปข้างหน้า อย่างไรก็ตาม กลุ่มบริษัทบีทีเอสไม่ได้ให้ความช่วยเหลือทางการเงินทั้งทางตรงและทางอ้อมหรือการบริจาคให้กับพรรคการเมืองใดๆ

ประเภท	องค์กร	หัวข้อ	วัตถุประสงค์ของความสัมพันธ์		จำนวนเงินสมทบสนับสนุน (บาท)			
					2560/61	2561/62	2562/63	2563/64
การล็อบบี้ การรับสิ่งตอบแทนในรูปแบบต่างๆ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	0	0	0	0
การเมืองแคมเปญ / องค์กร /ผู้สมัคร ระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาคหรือระดับชาติ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	0	0	0	0
สมาคมการค้า	สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย	ธรรมาภิบาล	สนับสนุน	นำนโยบายธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์กรและพัฒนาความเป็นมืออาชีพของกรรมการ	106,130	136,760	92,020	160,520
สมาคมการค้า	สมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย	กรีนบอนด์	สนับสนุน	เพื่อมีส่วนร่วมในการพัฒนาและยกระดับการออกกรีนบอนด์ในประเทศไทยตลอดจนการใช้ประสบการณ์และบทเรียนมาแบ่งปันให้กับสมาชิกและสาธารณชน	-	-	159,620	1,413,470
สมาคมการค้า	สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย	ธรรมาภิบาล	สนับสนุน	เพื่อนำนโยบายไปปฏิบัติ	7,490	7,490	7,490	0
สมาคมการค้า	สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย	ธรรมาภิบาล	สนับสนุน	เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการให้ความรู้ความเข้าใจด้านการวิเคราะห์หลักทรัพย์สำหรับผู้ลงทุนทั่วไป	100,000	100,000	0	0
สมาคมการค้า	สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย	การปฏิบัติเพื่อการขนส่ง	สนับสนุน	เพื่อสนับสนุนกิจกรรมด้านการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี	500,000	500,000	0	0
สมาคมการค้า	สมาคมผู้ผลิตโฆษณาและป้าย (ASPA)	การปฏิบัติสำหรับสื่อ	สนับสนุน	เพื่อนำนโยบายข้อมูลที่เกี่ยวข้องและประโยชน์มาใช้ในองค์กรและมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงานและแบ่งปันความรู้เพื่อยกระดับธุรกิจสื่อ	-	840,000	125,000	109,374.92
สมาคมการค้า	สมาคมมีเดียเอเจนซี่แห่งประเทศไทย (MAAT)	การปฏิบัติสำหรับสื่อ	สนับสนุน	เพื่อนำนโยบาย ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์มาใช้ในองค์กร และมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงานและแบ่งปันความรู้เพื่อยกระดับธุรกิจสื่อ	-	338,708	-	0
อื่นๆ	แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้าน คอรัปชั่น	ต่อต้านการทุจริต	สนับสนุน	เพื่อสนับสนุนการดำเนินนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่นที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างชุมชนธุรกิจที่โปร่งใส	-	-	8,000	8,000
อื่นๆ	เครือข่ายเพื่อความยั่งยืนแห่งประเทศไทย	การพัฒนาที่ยั่งยืน	สนับสนุน	เพื่อนำนโยบายไปปฏิบัติในองค์กรและมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานร่วมกับองค์กรอื่นๆ และใช้ความรู้ ประสบการณ์ และบทเรียนที่ได้รับ มาร่วมสร้างผลกระทบเชิงบวกในระดับประเทศ เพื่อตอบสนองต่อ SGDs	-	-	-	-
อื่นๆ	องค์การก๊าซเรือนกระจกแห่งประเทศไทย	การลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	สนับสนุน	เพื่อสร้างความร่วมมือในโครงการลดคาร์บอนขององค์กรเพื่อชดเชยการปล่อยก๊าซคาร์บอนของกลุ่มบริษัทบีทีเอสซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	-	-	-	2,378,556.50
				การมีส่วนร่วมทั้งหมดและการใช้จ่ายต่างๆ	713,620	1,922,958	392,130	4,069,921
				ความครอบคลุมของข้อมูล: สัดส่วนรายได้	100%	100%	100%	100%

4.4 ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ

(GRI 103-1, 103-2, 103-3)

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
10 REDUCED INEQUALITIES
11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน (2563/64-2567/68)

- *ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร[1] ร้อยละ 97.50*
- *ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า ไม่น้อยกว่า 35,000 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้องที่จะเกิดขึ้น 1 ครั้ง*
- *ความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสารไม่ต่ำกว่า 15,000 ธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง*
- *ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ร้อยละ 76 หรือมากกว่า*

เป้าหมายปี 2563/64

- *ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร ร้อยละ 99.50*
- *ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า ไม่น้อยกว่า 35,000 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้องที่จะเกิดขึ้น 1 ครั้ง*
- *ความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสารไม่ต่ำกว่า 15,000 ธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง*
- *ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ร้อยละ 76 หรือมากกว่า*

ผลการดำเนินงานปี 2563/64

- *ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร ร้อยละ 99.88*
- *ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า 156,089 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้องที่จะเกิดขึ้น 1 ครั้ง*
- *ความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสารที่ 194,678 ธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง*
- *ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ร้อยละ 82.4*

[1]ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร หมายถึง ร้อยละของการเดินทางของผู้โดยสารที่เสร็จสิ้นโดยมีความล่าช้าน้อยกว่า 5 นาที

ด้วยเป้าหมายการเป็นผู้นำในการพัฒนาและให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนที่ดีที่สุดของประเทศไทย บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือ บีทีเอสซี ซึ่งเป็นหนึ่งในธุรกิจที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสลงทุนและดำเนินการธุรกิจให้ความสำคัญกับความตรงต่อเวลาและความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า ซึ่งถือเป็นตัวแปรสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจขององค์กรอย่างยั่งยืนและตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสาร ทั้งนี้ เนื่องจากเป้าหมายแพลตฟอร์ม MOVE ต้องรองรับการใช้งานของผู้ใช้บริการในระบบเป็นจำนวนมากอีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างเป็นสาระสำคัญ รวมถึงความเชื่อมั่นของภาครัฐ ซึ่งเป็นผู้ให้สัมปทาน ตลอดจนผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้โดยสารและผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ดังนั้น การดำเนินการที่ดีจะสะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กรในด้านความเป็นเลิศในการให้บริการและความปลอดภัยออกสู่สาธารณชน เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากสังคม (License to Operate) และเปิดโอกาสในการต่อยอดทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยบีทีเอสซีกำหนดแนวทางการจัดการด้านการเดินรถไฟฟ้าที่หลากหลาย ได้แก่ มาตรการ แนวทาง รวมทั้งตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างมาตรฐานที่ดีและชี้วัดได้ในการดำเนินงานของบริษัทฯ เช่น การดำเนินการผ่านระบบควบคุมการเดินรถไฟฟ้าจากส่วนกลาง (Central Control System) และการเดินรถด้วยระบบสัญญาณควบคุม (Signaling Control System) โดยมีฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน เพื่อให้ระบบการเดินรถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของความตรงต่อเวลาในการเดินรถไฟฟ้าและความปลอดภัยของผู้โดยสารที่ใช้บริการ

แผนงานการบริหารงานซ่อมบำรุงเชิงรุก

การซ่อมบำรุงเชิงรุก

บันทึกและจัดเก็บข้อมูลแผนงานการซ่อมบำรุง ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ รวมถึงการจัดการทรัพยากรและติดตามผลการดำเนินงานซ่อมบำรุง เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้ามีความพร้อมในการให้บริการ และลดปัญหาความขัดข้องระหว่างการเดินรถ

การซ่อมบำรุงใหญ่ตัวรถไฟฟ้า

มุ่งเน้นที่ช่วงล่างของตัวรถไฟฟ้าเพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการรถไฟฟ้าจะไม่เกิดความขัดข้องและมีความปลอดภัยในการเดินรถ

การตรวจติดตามและการวางแผน

ฝ่ายวางแผนให้บริการ ทำการตรวจติดตามผลการซ่อมบำรุงเป็นประจำทุกเดือน เพื่อนำข้อมูลมาวางแผนการซ่อมบำรุงในด้านต่างๆ ให้สอดคล้องกับการให้บริการ ได้แก่ ปริมาณผู้โดยสารคาดการณ์ในแต่ละเส้นทาง (Line Load) ความสามารถและความเพียงพอสำหรับการให้บริการของอุปกรณ์ เช่น ประตูตรวจสอบบัตรโดยสารอัตโนมัติ เป็นต้น ซึ่งผลจากการตรวจติดตามนั้นจะรายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูงให้รับทราบและพิจารณา เพื่อให้สามารถวางแผนงานในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงาน

บีทีเอสซีได้กำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จในเรื่องความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Journey On-Time) และความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า (Train Reliability) เพื่อใช้สำหรับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในด้านการรักษาเสถียรภาพของความตรงต่อเวลาและความน่าเชื่อถือต่อการเดินรถ ตลอดจนใช้เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานกับผู้ประกอบการระบบขนส่งมวลชนรายอื่นทั้งในและต่างประเทศ สำหรับในปี 2563/64 พบว่า ผลการดำเนินงานสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Journey On-Time) มีค่าเท่ากับร้อยละ 99.88 (เป้าหมายร้อยละ 99.50) และความเชื่อถือต่อการเดินรถ (Train Reliability) มีค่าเท่ากับ 156,089 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง (เป้าหมาย 35,000 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้องที่จะเกิดขึ้น 1 ครั้ง) ทั้งนี้ บีทีเอสซี ยังคงมุ่งมั่นพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงานด้านความตรงต่อเวลาของรถไฟฟ้า

2560/61	2561/62	2562/63	2563/64	เป้าหมาย 2563/64
99.85	99.86	99.77	99.88	> ร้อยละ 99.5 ต่อการล่าช้ามากกว่า 5 นาที

ผลการดำเนินงานด้านความน่าเชื่อถือต่อการเดินรถ

2560/61	2561/62	2562/63	2563/64	เป้าหมาย 2563/64
87,960	83,400	94,268	156,089	> 35,000 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้องที่จะเกิดขึ้น 1 ครั้ง

ความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสาร

2560/61	2561/62	2562/63	2563/64	เป้าหมาย 2563/64
48,672	67,400	172,319	194,678	> 15,000 ธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง

มาตรการและแผนงานการเดินรถในช่วง โควิด-19 ในการเพิ่มความถี่การให้บริการและเพิ่มขบวนรถไฟฟ้าที่ให้บริการ

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

เพิ่มความถี่การให้บริการ	สายสุขุมวิท 2.25 นาทีต่อขบวน		สายสีลม 3.45 นาทีต่อขบวน
เพิ่มขบวนรถไฟฟ้าให้บริการ	สูงสุด 98 ขบวน	ขบวนละ 4 ตู้	รวม 392 ตู้

ทั้งนี้ จากผลการดำเนินการปรับแผนการให้บริการผู้โดยสารและแผนเดินรถ บีทีเอสซียังคงรักษาความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร และความเชื่อถือต่อการเดินรถในระดับมาตรฐานตามเป้าหมายที่กำหนด

มาตรการและแผนงานการเดินรถในช่วง โควิด-19 การขยายเวลา-คืนเที่ยวบัตรโดยสาร

บีทีเอสซี กำหนดมาตรการเพื่อดูแลผู้โดยสาร ด้วยการขยายเวลาและคืนเที่ยวเดินทางบัตรที่หมดอายุในช่วงเวลา ตั้งแต่วันที่ 21 ธันวาคม 2563 จนถึงวันที่ 30 มกราคม 2564 ผู้โดยสารสามารถทยอยนำบัตรโดยสาร มาติดต่อขอรับสิทธิ์ขยายเวลาและคืนเที่ยวเดินทาง ได้ที่ห้องจำหน่ายตั๋วโดยสารทุกสถานี ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2564 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2564

กลุ่มบริษัทบีทีเอสกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

กลุ่มบริษัทบีทีเอสยึดมั่นในวิสัยทัศน์ของเรา "การให้บริการแก่ชุมชนด้วยโซลูชั่นส์ที่ยั่งยืนและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เพื่อส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน" เรามุ่งมั่นที่จะให้ความคิดริเริ่ม ผลิตภัณฑ์และบริการที่เรานำเสนอนั้นตอบสนองทุกความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้าเสมอ ตลอดจนการให้บริการที่เข้าถึงได้สำหรับทุกคน เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าบนพื้นฐานของความเป็นธรรมเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอส ตระหนักถึงคุณค่าของความคิดเห็นของลูกค้าที่ได้รับจากช่องทางการร้องทุกข์ของลูกค้าต่างๆ

กลุ่มบริษัทบีทีเอส วางแนวทางการควบคุมคุณภาพเพื่อดูแลความต้องการของลูกค้า โดยมีระบบสังเกตการณ์ตรวจสอบเพื่อติดตามความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ผลการดำเนินงานในปัจจุบันจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดเป้าหมายสำหรับการดำเนินงานในอนาคต ซึ่งส่งผลให้มีการปรับปรุงและพัฒนาบริการและทำให้บริษัทฯ เป็นผู้ให้บริการระบบขนส่งมวลชนที่ดีที่สุดในประเทศไทย

การรับประกันความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนในการให้บริการที่ตอบสนองทุกความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ บีทีเอสซีมีระบบการฝึกอบรมพนักงานสำหรับพนักงานสถานี เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่ต้องทำงานร่วมกับลูกค้า โดยกำหนดให้พนักงานทุกคนที่ทำงานร่วมกับลูกค้าได้รับบริการฝึกอบรม มาตรฐานการบริการ และจริยธรรม พนักงานสามารถให้บริการแก่ลูกค้าและจัดการปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ พวกเขาสามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่ลูกค้าได้ เราได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นประจำเพื่อวัดคุณภาพการบริการของเรา

กลุ่มบริษัทบีทีเอส เน้นการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มุ่งให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับชีวิตประจำวัน ช่องทางดิจิทัลและโซเชียลมีเดีย เช่น เฟสบุ๊ค, ไลน์, ทวิตเตอร์ และ ยูทูป ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการโต้ตอบกับลูกค้า เผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมของเรา และให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของเรา เรายังให้บริการผ่านแอพพลิเคชั่นของบีทีเอส เพื่อให้ข้อมูลการบริการแบบเรียลไทม์

อีกทั้ง บริษัทฯ ยังมีนโยบายส่งเสริมให้ลูกค้าทุกท่านเข้าถึงบริการรถไฟฟ้าบีทีเอสอย่างเท่าเทียมกัน เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มนักท่องเที่ยว กลุ่มนักปั่นจักรยาน หรือผู้พิการ โดยการติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เช่นเดียวกับบริการทุกสถานี เจ้าหน้าที่สถานีและ รปภ. ผ่านการฝึกอบรมเพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยเหลือผู้ใช้บริการต่างๆ

แบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ารถไฟฟ้าบีทีเอส

นอกเหนือจากการวัดผลการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ แล้ว กลุ่มบริษัทบีทีเอส ยังดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าของผู้ใช้รถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นประจำทุกปี วิธีการที่ใช้ในการสำรวจนี้คือการสัมภาษณ์ผู้โดยสาร 3,850 คน ครอบคลุม 52 สถานี ตามขนาดตัวอย่างพร้อมแบบสอบถามที่ออกแบบไว้ ซึ่งคิดเป็น 100% ของสัดส่วนจำนวนผู้โดยสารจริงในแต่ละสถานีที่เหมาะสมเพื่อให้แน่ใจว่าการสำรวจมีความถูกต้อง แบบสอบถามครอบคลุมหัวข้อต่อดังไปนี้

(1) พฤติกรรมผู้ใช้บริการและการใช้ระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส
(2) ความถี่ของการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส
(3) เจตคติและความพึงพอใจต่อรถไฟฟ้าบีทีเอส
(4) ความพึงพอใจกับระบบตั๋วในปัจจุบัน
(5) รูปแบบตั๋วที่ใช้งานและรายการส่งเสริมการขายที่ต้องการมากกว่านี้
(6) ความน่าเชื่อถือของรถไฟฟ้าบีทีเอส
(7) การประชาสัมพันธ์ข้อมูล
(8) ความคิดเห็นและความคาดหวังในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส
(9) พฤติกรรมผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าส่วนต่อขยายรถไฟฟ้าบีทีเอส
(10) พฤติกรรมผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสที่เคยใช้บริการระบบรถโดยสารด่วนพิเศษ (BRT)

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย 2563/64
	2560/61	2561/62	2562/63	2563/2564	
สัดส่วนของลูกค้าที่มีความพึงพอใจ (ร้อยละ)	75.40	79.40	79.40	82.40	76.00

ลูกค้าออนไลน์

ภายในธุรกิจ MIX ภายใต้กลยุทธ์ธุรกิจ 3M ของเรา บริษัทฯ ให้บริการโซลูชั่นออฟไลน์สู่ออนไลน์ (O2O) ที่ครอบคลุมการบริการด้านโฆษณา การชำระเงิน และลอจิสติกส์ ซึ่งผสมผสานข้อมูลอัจฉริยะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพข้อมูลเชิงลึกและความพึงพอใจของลูกค้า และปรับปรุงผลการดำเนินธุรกิจและขยายความหลากหลายในการดำเนินงาน เราเชื่อว่าการดำเนินธุรกิจออนไลน์โดยใช้เครื่องมือออนไลน์และสถานะทางดิจิทัลสามารถเสริมชื่อเสียงของบริษัทให้มากขึ้น ดังนั้น การขยายการเข้าถึงออนไลน์ของเราจึงเป็นหนึ่งในจุดเน้นเชิงกลยุทธ์ของเรา เราตรวจสอบสัดส่วนของลูกค้าออนไลน์และสัดส่วนของรายได้ออนไลน์ซึ่งส่วนใหญ่มาจาก แรบบิท กรุ๊ป ของเรา (รวมถึงบัตรแรบบิท แรบบิท ไลน์ เพย์, แรบบิท รีวอร์ดส)

สัดส่วนลูกค้าออนไลน์ที่เพิ่มขึ้น

สัดส่วนลูกค้าออนไลน์ที่เพิ่มขึ้นเป็นผลมาจากการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องของเราในการขยายพอร์ตธุรกิจออนไลน์ของเรา อย่างไรก็ตาม ในปี 2563/64 รายได้ออนไลน์จากธุรกิจดิจิทัลและบริการออนไลน์คิดเป็นร้อยละ 41 ของรายได้ MIX ทั้งหมด ลดลงร้อยละ 50 YoY เป็น 1,079 ล้านบาท การลดลงส่วนใหญ่มาจากความต้องการโฆษณาและการใช้จ่ายด้านการตลาดที่ลดลงในการโฆษณาออนไลน์ และการรับรู้รายได้ที่น้อยลงจากการจัดการโครงการในช่วงวิกฤตโควิด-19 อย่างไรก็ตาม แม้ว่ารายได้ออนไลน์จะลดลง แต่รายได้รวมของกลุ่มบริษัทบีทีเอสยังคงไม่เปลี่ยนแปลง ซึ่งทำให้สัดส่วนรายได้ออนไลน์ลดลงอย่างมากเมื่อเทียบกับรายได้รวมในปีงบประมาณนี้ เราเชื่อมั่นอย่างยิ่งว่า เมื่อตลาดฟื้นตัวและสถานการณ์โควิด-19 คลี่คลายลง เราจะสามารถสร้างการดำเนินงานที่มีความแข็งแกร่งจากพอร์ตธุรกิจดิจิทัลของเราได้อีกครั้ง

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน			
	2560/61	2561/62	2562/63	2020/21
ลูกค้าออนไลน์ (สัดส่วนต่อลูกค้าทั้งหมด)	3.69	4.56	5.53	11.33
รายได้ออนไลน์ (สัดส่วนจากรายได้ทั้งหมด)	2.28	2.68	5.11	2.55

หมายเหตุ :
1. ลูกค้าออนไลน์ คือ ผู้ใช้บัตรแรบบิท (ซึ่งผู้ใช้ แรบบิท ไลน์ เพย์ สามารถผูกกับบัตรได้)
2. ลูกค้าทั้งหมด คือ ลูกค้าเครือข่ายรถไฟฟ้าบีทีเอสสายหลัก
3. รายได้ออนไลน์ คือ รายได้บริการดิจิทัลทั้งหมด ซึ่งรวมรายได้จาก แรบบิท กรุ๊ป ทรานส์แอดโซลูชั่น ภายใต้ มาสเตอร์ แอด (MACO) วีจีไอ ดิจิทัลแล็บ แรบบิท รีวอร์ดส และ บางกอก เพย์เมนต์ โซลูชันส์
4. รายได้ทั้งหมด คือ รายได้รวมทั้งหมดของกลุ่มบริษัทบีทีเอส และบริษัทย่อย

4.5 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS

(GRI 102-9, 103-1, 103-2, 103-3, 204-1, 205-1, 308-1, 308-2, 403-7, 414-1, 414-2)

เป้าหมายความยั่งยืนระยะยาว (2563/64 - 2567/68)

- *100% ของคู่ค้า ลงนามรับทราบจริยธรรมคู่ค้าที่ระบุประเด็นการดำเนินงานครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (ESG Criteria)*

เป้าหมายปี 2563/64

- *100% ของคู่ค้าโดยตรงของบริษัทฯ รายสำคัญ ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG*
- *100% ของคู่ค้า ต้องเข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย*

ผลการดำเนินงานปี 2563/64

- *100% ของคู่ค้าโดยตรงของบริษัทฯ รายสำคัญ ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG*
- *100% ของคู่ค้า เข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย*

กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน เช่นเดียวกับการดำเนินงานของบริษัทเอง เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในด้านต่างๆ ครบทุกแง่มุม เราเชื่อว่าเมื่อบริษัทฯ ได้ใช้การผลิต การบริการ หรือกระบวนการอื่นๆ จากองค์กรหรือหน่อยงานภายนอก บริษัทฯ จะต้องรับผิดชอบต่อชื่อเสียงและความเสี่ยงเหล่านั้นด้วยเช่นกัน ซึ่งหมายความว่า บริษัทฯ จำเป็นต้องหากลยุทธ์และแนวทางใหม่ๆ เพื่อบริหารจัดการกับความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแตกต่างจากการที่บริษัทฯ บริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสในรูปแบบเดิม จากแนวทางการผลิตหรือให้บริการซึ่งเป็นแนวทางภายในของบริษัทฯ

ดังนั้น กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ทางธุรกิจของเราให้เป็นอย่างดี โดยการดำเนินการกับคู่ค้าของเรานั้นจะมีการพิจารณาประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อชื่อเสียงรวมถึงการได้รับอนุญาตในการประกอบการ กลุ่มบริษัทบีทีเอสและบริษัทย่อยมีการเปิดเผยจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้าและส่งเสริมให้คู่ค้าของเรารับทราบและแสดงความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนด เพื่อลดความเสี่ยงจากการละเลยประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Environmental, Social and Governance - ESG) หลักจรรยาบรรณทางธุรกิจครอบคลุมประเด็นด้าน ESG ที่หลากหลาย รวมถึงมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม สุขอนามัยและความปลอดภัย รวมถึงจริยธรรมทางธุรกิจ

โปรดสแกนคิวอาร์โค้ดนี้
สำหรับจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า

จริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งมั่นให้ความสำคัญต่อการวางยุทธศาสตร์การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มุ่งเน้นคุณภาพสินค้าและบริการ โดยกำหนดให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล 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 1) การจำแนกประเภทคู่ค้า 2) การคัดกรองคู่ค้า 3) การวิเคราะห์คู่ค้าสำคัญ และ 4) การวิเคราะห์คู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูง โปรแกรมดังกล่าวได้ถูกนำมาใช้ครอบคลุมคู่ค้าทั้งรายใหม่และรายเก่าที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสสามารถระบุและจัดลำกับความเสี่ยงด้านความนั่งยืนที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานของกลุ่มบริษัท

ขั้นตอนและกระบวนการรับประกันความยั่งยืนของคู่ค้ากลุ่มบริษัทบีทีเอส

การจำแนกประเภทคู่ค้า

จำแนกคู่ค้าที่มีศักยภาพเป็นสองกลุ่ม คือ

1) คู่ค้าที่มีเงื่อนไขพิเศษ และมีความเสี่ยงต่ำ คู่ค้ากลุ่มนี้จะจัดอยู่ในรายชื่อคู่ค้าทั่วไป

2) คู่ค้าที่ไม่มีเงื่อนไขพิเศษ จะจัดอยู่ในรายชื่อคู่ค้าโดยตรง (Tier 1 Supplier) ซึ่งต้องผ่านขั้นตอนต่างๆ ของโปรแกรมประกันความยั่งยืนของคู่ค้า

การคัดกรองคู่ค้า

คู่ค้าโดยตรงจะต้องลงนามยอมรับจริยธรรมทางธุรกิจของคู่ค้าของกลุ่มบริษัทบีทีเอส และประเมินตนเองด้านความยั่งยืนผ่านแบบสอบถามประเมินตนเองด้านความยั่งยืนของคู่ค้าเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้ากับความคาดหวังของกลุ่มบริษัทบีทีเอสที่มีต่อความสามารถของคู่ค้าเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ก่อนนำรายชื่อเข้าสู่ Approved Supplier List ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

การวิเคราะห์คู่ค้าสำคัญ

ระบุคู่ค้าสำคัญ (Critical Supplier) ซึ่งเป็นคู่ค้าที่มีการใช้จ่ายสูง (ร้อยละ 85 ของยอดใช้จ่ายประจำปี) หรือคู่ค้าที่เป็นผู้ผลิตส่วนประกอบที่สำคัญหรือไม่สามารถทดแทนได้ เพื่อคัดเลือกคู่ค้าที่มีความสำคัญกับธุรกิจของกลุ่ม บริษัทบีทีเอสในแง่ของยอดค่าใช้จ่ายและการพึ่งพาทางธุรกิจ เพื่อจัดการความเสี่ยงของคู่ค้า ทั้งนี้ supplier on-site audit หรือ supplier desktop assessment review ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือประเมินความสามารถของคู่ค้าในการจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงตามข้อกำหนดของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

การวิเคราะห์คู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูง

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

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ทำการประเมินความเสี่ยงของคู่ค้าและแบ่งแยกคู่ค้าออกเป็นกลุ่มอย่างชัดเจนเป็นประจำทุกปี โดยพิจารณาจากการวิเคราะห์การใช้จ่าย ความสำคัญของคู่ค้าที่มีต่อบริษัท ตลอดจนความเสี่ยงในด้าน ESG ของคู่ค้า โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

คู่ค้าโดยตรง

ผู้ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่กลุ่มบริษัทบีทีเอสโดยตรงและอยู่ในรายชื่อคู่ค้าที่ได้รับการอนุมัติ

คู่ค้าสำคัญ

คู่ค้า Tier 1 ที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ เช่น มีปริมาณการซื้อสูง เป็นส่วนประกอบสำคัญของผลิตภัณฑ์หรือหาทดแทนจากแหล่งอื่นไม่ได้ รวมทั้ง มีการจัดซื้อจัดจ้างกันต่อเนื่องมามากกว่า 1 ปี

คู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูง

คู่ค้า Tier 1 ที่มีความสำคัญซึ่งอาจมีผลกระทบเชิงลบต่อการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ ESG คู่ค้ากลุ่มนี้ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG ด้านสิทธิมนุษยชน ด้านการใช้แรงงานเด็กและแรงงานผิดกฎหมาย มีแนวปฏิบัติที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดี รวมถึงการปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจและการค้าที่เป็นธรรม

กลยุทธ์การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานและการบูรณาการด้าน ESG

กลุ่มบริษัทบีทีเอสกำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยวัตถุประสงค์ของเราไม่เพียงแต่เพื่อลดต้นทุนเพื่อเพิ่มผลกำไรของบริษัทเท่านั้น แต่ยังส่งเสริมให้ตระหนักถึงความยั่งยืนให้แก่คู่ค้าของเราซึ่งในขณะเดียวกันจะเป็นการสร้างความไว้วางใจให้แก่ลูกค้าของเราเช่นกัน กลยุทธ์นี้เป็นไปตามนโยบายการจัดซื้อของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ซึ่งมีหลักการที่แยกออกจากกันอย่างชัดเจนและแสดงให้เห็นถึงการจัดการคู่ค้าของบริษัทฯ ที่เป็นระบบ กลยุทธ์ห่วงโซ่อุปทานของเราประกอบด้วย

(1) การทำงานร่วมกันระหว่างแต่ละธุรกิจในกลุ่มบริษัทบีทีเอส - ซึ่งมีการสนับสนุนผลิตภัณฑ์และบริการจากบริษัทในกลุ่มของบีทีเอสเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดภายในกลุ่มบริษัทบีทีเอส

(2) การประหยัดต้นทุน - จัดหาสินค้าและบริการที่มีคุณภาพและคุ้มค่าที่สุดภายในระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อลดขั้นตอนในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน และสงเสริมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่ออยู่บนแพลตฟอร์มดิจิทัล

(3) ความปลอดภัย - ส่งเสริมความตระหนักด้านความปลอดภัยให้แก่คู่ค้าและรองรับแนวทางการปฏิบัติด้านความปลอดภัยที่ดี

(4) การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม - จัดหาสินค้าและบริการโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

(5) การกำกับดูแล - การจัดการห่วงโซ่อุปทานให้ยึดตามหลักจรรยาบรรณคู่ค้าของกลุ่มบริษัทบีทีเอสอย่างเคร่งครัด ซึ่งเราได้มีการสื่อสารกับคู่ค้าอยู่ตลอดเวลา

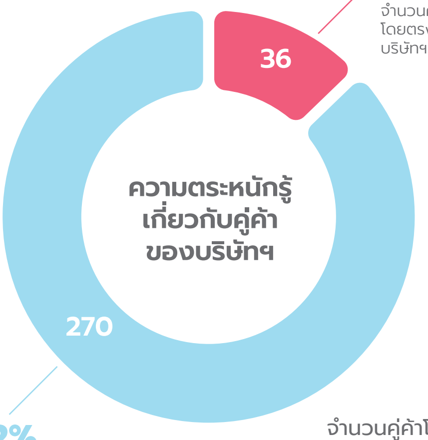
การบูรณาการ ESG เข้าไปในการจัดการห่วงโซ่อุปทานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

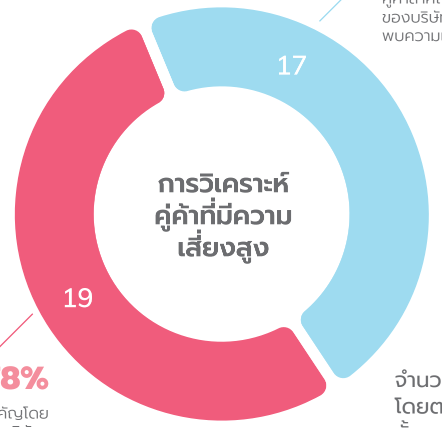
กลุ่มบริษัทบีทีเอสยึดถือหลักการด้าน สิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ (ESG) ให้มีความสำคัญต่อการจัดการห่วงโซ่อุปทานของบริษัทฯ ดังนั้น วัตถุประสงค์ด้าน ESG จึงถูกนำมารวมอยู่ในกลยุทธ์การจัดการห่วงโซ่อุปทานซึ่งประกอบด้วย

กลยุทธ์การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	การบูรณาการด้าน ESG เข้ากับห่วงโซ่อุปทาน
ความปลอดภัย ส่งเสริมให้คู่ค้าตระหนักถึงประเด็นด้านความปลอดภัยและใส่ใจต่อแนวทางการปฏิบัติให้มีความปลอดภัยที่สูง	กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของพนักงานและคู่ค้าทุกรายในห่วงโซ่อุปทาน เนื่องจากสิ่งนี้เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่จะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจว่าคู่ค้าและผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัยของกลุ่มบริษัทบีทีเอสและจะสามารถป้องกันความเสี่ยงด้านความปลอดภัยได้ทั้งหมด
การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม จัดหาสินค้าและบริการโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งมั่นที่จะจัดหาสินค้าและบริการที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในมุมจำกัดตลอดห่วงโซ่คุณค่า รวมถึงมีการติดตามและตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาว

ภาพรวมของคู่ค้าของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

ในปี 2563/64 กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีคู่ค้าทั้งหมด 306 รายซึ่งเป็นกลุ่มคู่ค้าโดยตรง ซึ่งประกอบด้วยคู่ค้าของบีทีเอสซี บีทีเอสซี และวีจีไอ (คิดเป็นร้อยละ 100) ซึ่งคิดเป็นการจัดซื้อจัดจ้างรวม 7,925 ล้านบาทซึ่งอยู่ในรายชื่อคู่ค้าที่ได้รับอนุมัติ จากคู่ค้าทั้งหมด มีคู่ค้าสำคัญจำนวน 36 ราย หรือร้อยละ 11.8 ของคู่ค้าโดยตรงทั้งหมด โดยมีการจัดซื้อจัดจ้างรวม 7,007 ล้านบาท หรือร้อยละ 88.42 ของค่าจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมด ทางบริษัทฯ ไม่มีคู่ค้าสำคัญทางอ้อม (critical non-tier 1 suppliers)





พื้นที่ตามตำแหน่งทางภูมิศาสตร์ของคู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูง

ตำแหน่งทางภูมิศาสตร์ของคู่ค้า	จำนวนของคู่ค้า
คู่ค้าที่อยู่ในประเทศไทย	15
คู่ค้าที่อยู่นอกประเทศไทย	4
รวม	19

คู่ค้าสำคัญโดยตรงทุกราย หรือ100% ต้องได้รับและลงนามตอบรับใน Acknowledgement Letter เพื่อรับทราบและเข้าใจแนวทางการดำเนินธุรกิจและหลักปฏิบัติสำหรับคู่ค้าของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ครอบคลุมด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี (ESG Criteria) ที่ระบุไว้ในจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า โดยคู่ค้าทุกรายจะต้องไม่ทำการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากการจ้างงาน ไม่ใช้แรงงานเด็ก ไม่จ้างงานผิดกฎหมาย มีจริยธรรมทางธุรกิจ และมีการบริหารจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดี นอกจากนี้ ยังต้องผ่านขั้นตอนและกระบวนของโปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้า เพื่อประเมินความสามารถของคู่ค้าในการจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงตามข้อกำหนดของกลุ่มบริษัทบีทีเอส รวมถึงความเสี่ยงด้าน ESG

ทั้งนี้จากผลการวิเคราะห์คู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูงผ่านแบบประเมินตนเองด้านความยั่งยืนของคู่ค้าพบว่าในจำนวนคู่ค้าสำคัญโดยตรงทั้งหมด 36 ราย มีคู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูงรวม 19 ราย ในจำนวนนี้เป็นคู่ค้าสำคัญที่มีฐานการผลิตในต่างประเทศ 4 ราย ซึ่งกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ดำเนินประเมินผลการดำเนินงานของคู่ค้าผ่าน Supplier desktop assessment review ในขณะที่อีก 15 ราย ซึ่งมีฐานการผลิตในประเทศไทยได้เข้าสู่กระบวนการ Supplier ESG on-site audit program โดยผลการตรวจประเมิน Supplier ESG on-site audit จะแบ่งตามระดับความสามารถในการดำเนินงานด้าน ESG ของคู่ค้า ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับดีเยี่ยม	ระดับดี	ระดับพอใช้	ระดับต่ำกว่าเกณฑ์
4.00-3.26	3.25-2.51	2.50-1.00	ต่ำกว่า 1.00
คู่ค้ามีแนวทางปฏิบัติงานด้านความยั่งยืนในระดับดีเยี่ยม ไม่จำเป็นต้องมีการตรวจสอบความเสี่ยงด้าน ESG	คู่ค้ามีแนวทางปฏิบัติงานด้านความยั่งยืนในระดับดียังสามารถปรับปรุงการดำเนินงานเพิ่มเติมได้อีกในบางรายการแต่ไม่จำเป็นต้องติดตามความเสี่ยงด้าน ESG *เกณฑ์ขั้นต่ำ	คู่ค้ามีแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระดับพอใช้ คู่ค้าจะต้องนำเสนอแผนและระยะเวลาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล (ESG Corrective Action Plan) ซึ่งจะต้องดำเนินการให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด	คู่ค้ามีการดำเนินการด้านความยั่งยืนอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ คู่ค้าจะต้องเสนอแผนและระยะเวลาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานในด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและการกำกับดูแล (ESG Corrective Action Plan) ก่อนที่จะมีการเสนอราคาใดๆ กับกลุ่มบริษัทบีทีเอส

0 **จากการตรวจสอบพบว่า ไม่มีคู่ค้าที่ได้รับการประเมินอยู่ในระดับพอใช้และต่ำกว่าเกณฑ์ และไม่มีคู่ค้าที่มีแนวโน้มก่อให้เกิดผลกระทบทางสังคม หรือสิ่งแวดล้อมจนเป็นเหตุให้กลุ่มบริษัทบีทีเอสต้องทำการแจ้งเตือนเพื่อปรับปรุง หรือยกเลิกสัญญาจ้าง**

ยกระดับความปลอดภัย

ในฐานะผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสและผู้บริหารจัดการสื่อโฆษณาและพื้นที่เชิงพาณิชย์ในระบบขนส่งมวลชน ความปลอดภัยนับเป็นเป้าหมายหลักของการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส รวมถึงความปลอดภัยในการทำงานของคู่ค้านับเป็นความเสี่ยงที่สำคัญ การลดการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บและการสูญเสียชีวิตจากการปฏิบัติงานของคู่ค้าจึงเป็นเป้าหมายที่กลุ่มบริษัทบีทีเอสต้องดำเนินการให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการติดตั้งงานต่างๆ ของคู่ค้าและผู้รับเหมา โดยเฉพาะพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส บีทีเอสซีกำหนดให้ผู้รับเหมา ซึ่งครอบคลุมถึงวีจีไอและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ในระดับหัวหน้าผู้ควบคุมงานทุกรายต้องเข้ารับการอบรมเรื่องมาตรฐานการดำเนินงานอย่างปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส รวมถึงทดสอบความเข้าใจก่อน-หลังการฝึกอบรม เพื่อประเมินประสิทธิภาพของผู้รับเหมาในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยกับองค์กร โดยบริษัทผู้รับเหมาที่ผ่านการทดสอบจะถูกบันทึกผลการผ่านหลักสูตรฝึกอบรบลงโปรแกรม Operation License System เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลของบีทีเอสซี ทั้งนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ความรู้และคำแนะนำแก่คู่ค้าและผู้รับเหมาให้เกิดความปลอดภัยในการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2563/64 คู่ค้าและผู้รับเหมาที่ต้องเข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย

2560/61	2561/62	2562/63	2563/64	เป้าหมาย 2563/64
100	100	100	100	100

จำนวนผู้รับเหมาที่ได้รับการอบรมมาตรฐานการดำเนินงานอย่างปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส
(ร้อยละ)

2560/61	2561/62	2562/63	2563/64	เป้าหมาย 2563/64
0	0	0	0	< 1.25

อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้รับเหมา
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

2560/61	2561/62	2562/63	2563/64	เป้าหมาย 2563/64
0.2569	1.4011	0.8488	0.7212	< 2.5

อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

4.6 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร

(GRI 103-1, 103-2, 103-3, 203-1)

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สร้างการเข้าถึงให้แก่ทุกคน ถือเป็นค่านิยมหลักของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ ธุรกิจ MOVE ของเรามีเป้าหมายที่จะให้บริการขนส่งแบบ door-to-door ทุกวันแก่ผู้คนในหลากหลายวิธีในการเดินทาง ไม่ว่าจะเป็นทางรถไฟ ถนน น้ำ หรือทางอากาศ จากการที่บริษัทเป็นผู้บุกเบิกรถไฟฟ้าบีทีเอสสายแรกเมื่อ 20 ปีที่แล้ว เครือข่ายรถไฟฟ้าปัจจุบันของเราครอบคลุมระยะทาง 135 กิโลเมตร นอกจากนี้ เพื่อสร้างการเดินทางที่สมบูรณ์แบบ สำหรับลูกค้าของเรา รวมถึงการขนส่งในต่อแรกและต่อสุดท้าย เราได้ขยายการเดินทางในรูปแบบอื่นๆ นอกเหนือจากทางราง (รวมถึง Bus Rapid Transit หรือ BRT, รถประจำทาง, เรือข้ามฟาก, มอเตอร์เวย์ระหว่างเมือง และสนามบิน) เป้าหมายของ MOVE ยังคงเป็นการดูแลผู้โดยสารของเราอย่างปลอดภัยและเดินทางให้สะดวกในแต่ละวัน เราเชื่ออย่างยิ่งว่าการขยายเครือข่ายโครงสร้างพื้นฐานที่ครอบคลุมและคำนึงถึงผู้โดยสารทุกกลุ่มของเราจะช่วยเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงและผลิตภาพทางเศรษฐกิจ ซึ่งท้ายที่สุดจะนำไปสู่การพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมในวงกว้างขึ้น

ในขณะเดียวกัน เราดำเนินการเพื่อทำให้มั่นใจว่าโครงสร้างพื้นฐานของเราสามารถเข้าถึงได้สำหรับกลุ่มเปราะบาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายรอบชุมชนรอบการดำเนินงานของเรา กลุ่มบริษัทบีทีเอสตั้งเป้าไปที่การพัฒนาเครือข่ายโครงสร้างพื้นฐานที่กว้างขวาง รวมถึงการอำนวยความสะดวกในการก่อสร้างในช่วงเวลาที่เหมาะสมและปลอดภัย โดยซึ่งสร้างผลกระทบต่อชุมชนน้อยที่สุดในระหว่างกระบวนการก่อสร้าง เราสนับสนุนและตอบสนองต่อมาตรการของรัฐบาลในการป้องกันการระบาดของโควิด-19 อย่างเต็มที่และเคร่งครัด โดยดำเนินการตามแผนบริการรถไฟที่ปรับเปลี่ยนและมาตรการในการให้บริการผู้โดยสารเต็มรูปแบบ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่ออำนวยความสะดวกและลดความหนาแน่นของผู้โดยสารในชั่วโมงเร่งด่วนในช่วงเช้า-เย็น ตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม การให้บริการที่ดีขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นของเราในการเพิ่มการเข้าถึงแก่ผู้โดยสารของเรา

ปัจจุบัน บริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ หรือ บีทีเอสซี (บริษัทในกลุ่มบริษัทบีทีเอส ซึ่งเป็นผู้ดำเนินการเครือข่ายรถไฟบีทีเอสเพียงรายเดียว) ให้บริการรถไฟของเราภายใต้สัญญาบริการเดินรถและบำรุงรักษา (Operations and Maintenance หรือ O&M) บีทีเอสซียังคงรักษามาตรฐานความปลอดภัยและบริการระดับสูงตลอดการดำเนินงาน ในการประเมินการจัดการบริการด้านการปฏิบัติงานของเรา ตัวชี้วัดหลักสำหรับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของการบริการ ความน่าเชื่อถือของรถไฟ และความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสาร ความน่าเชื่อถือของบริการจะวัดความตรงต่อเวลาของการเดินทางของผู้โดยสาร โดยมีเป้าหมายว่าอย่างน้อยร้อยละ 99.5 ของการเดินทางของผู้โดยสารจะไม่มีการล่าช้ามากกว่า 5 นาที ผลลัพธ์ที่ได้รับสำหรับปี 2563/64 อยู่ที่ค่าเฉลี่ยร้อยละ 99.9 เทียบกับร้อยละ 99.8 ในปี 2562/63 สำหรับความน่าเชื่อถือของรถไฟ วัดจากระยะทางที่เดินทางก่อนเกิดความผิดพลาด เป้าหมายถูกกำหนดไว้ที่ไม่น้อยกว่า 35,000 คัน-กิโลเมตรต่อความผิดพลาด ผลลัพธ์ที่ได้อยู่ที่ 156,089 คัน-กิโลเมตรต่อความผิดพลาดในปี 2563/64 ซึ่งเกินเป้าหมาย ความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสารหมายถึงจำนวนธุรกรรมก่อนที่จะเกิดข้อผิดพลาด ซึ่งรวมถึงความล้มเหลวของอุปกรณ์และการจัดการตั๋วที่ไม่ถูกต้องโดยผู้โดยสาร เป้าหมายถูกกำหนดไว้ที่อย่างน้อย 15,000 ธุรกรรมก่อนเกิดความล้มเหลว และความน่าเชื่อถือของตั๋วในปี 2563/64 ถูกบันทึกที่ 194,678 ธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด เพิ่มขึ้นจาก 172,319 รายการต่อข้อผิดพลาดในปี 2563/64 ผลการดำเนินงานโดยรวมจะได้รับการตรวจสอบโดยฝ่ายวางแผนการบำรุงรักษาและโลจิสติกส์ของบริษัท ตลอดจนการตรวจสอบภายในและการตรวจสอบจากฝ่ายบริหารในภายหลัง

สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดดูบทที่ 4.4: ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ

สรุปโครงการภายใต้ธุรกิจ MOVE

ระบบขนส่งที่เชื่อมโยงกันแบบไร้รอยต่อ

ระบบขนส่งมวลชนทางราง

สายสีเขียว
- **สายสีเขียวอ่อน** เคหะ – คูคต
- **สายสีเขียวเข้ม** สนามกีฬาแห่งชาติ - บางหว้า
- 68 กม.
- 60 สถานี

สายสีทอง
- กรุงธนบุรี – คลองสาน
- 2 กม.
- 3 สถานี

สายสีชมพู
- แคราย - มีนบุรี
- 35 กม.
- 30 สถานี

สายสีเหลือง
- ลาดพร้าว - สำโรง
- 30 กม.
- 23 สถานี

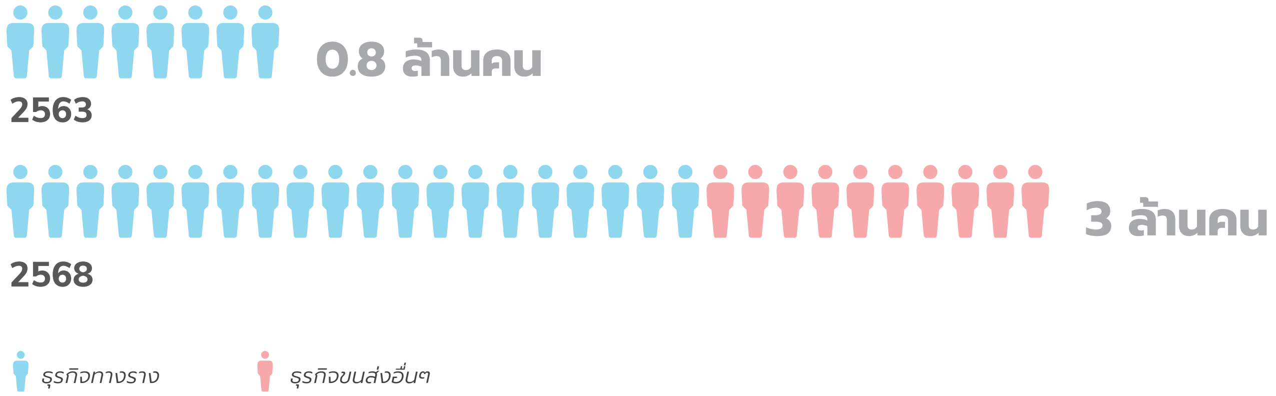
ธุรกิจขนส่งอื่นๆ

- **รถโดยสารประจำทาง(BRT) สมาร์ทบัส**
- **เรือด่วนเจ้าพระยา**
- **ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา**
- **ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง** M6, M81

ดำเนินการ | ธุรกิจทางราง | ธุรกิจขนส่งอื่นๆ | โครงการใหม่

ผู้โดยสารเพิ่มขึ้นสามเท่าภายในปี 2568 โดยที่ร้อยละ 33 มาจากธุรกิจขนส่งอื่นๆ

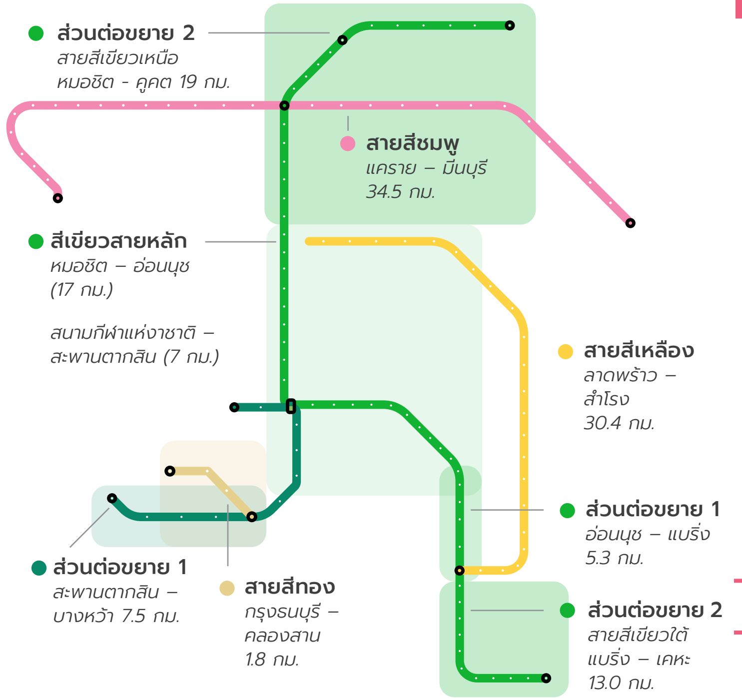
ผู้โดยสารรายวัน
หน่วย : เที่ยวคน



ธุรกิจขนส่งทางราง

โครงข่ายรถไฟฟ้าที่มีในระบบบีทีเอส

โครงข่ายบีทีเอส : 135.0 กม. (116 สถานี)



สาย	กม.	สถานี	เส้นทาง
✓ สีเขียวสายหลัก	23.5	24	หมอชิต – อ่อนนุช (17 กม.) สนามกีฬาแห่งชาติ – สะพานตากสิน (7 กม.)
✓ ส่วนต่อขยาย สายสีเขียว 1	7.5	6	สะพานตากสิน – บางหว้า
✓ ส่วนต่อขยาย สายสีเขียว 1	5.3	5	อ่อนนุช – แบริ่ง
✓ ส่วนต่อขยาย สายสีเขียว 2 (สายสีเขียวใต้)	13	9	แบริ่ง – เคหะ
✓ ส่วนต่อขยาย สายสีเขียว 2 (สายสีเขียวเหนือ)	19	16	หมอชิต - คูคต
✓ สายสีทอง	2	3	กรุงธนบุรี – คลองสาน
สายสีชมพู	34.5	30	แคราย – มีนบุรี
สายสีเหลือง	30.4	23	ลาดพร้าว – สำโรง
รวม	**135.0**	**116.0**	

✓ ดำเนินการ 70.1 กม. | อยู่ระหว่างการก่อสร้าง 64.9 กม.

โครงการรถไฟฟ้าสีเขียวสายหลัก

บีทีเอสซีเป็นผู้รับสัมปทานจาก ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ในการให้บริการรถไฟฟ้าสีเขียวสายหลักแต่เพียงผู้เดียว ซึ่งเป็นรถไฟฟ้าสายแรกในกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 โครงข่ายหลักประกอบด้วยสายสุขุมวิท (หมอชิตถึงอ่อนนุช 17 กิโลเมตร) และสายสีลม (สนามกีฬาแห่งชาติถึงสะพานตากสิน 6.5 กิโลเมตร) รวมระยะทาง 23.5 กิโลเมตร, 24 สถานี บีทีเอสซีได้รับสัมปทานต้นทุนสุทธิระหว่างภาครัฐและเอกชน (PPP) เป็นเวลา 30 ปี (พ.ศ. 2542 - 2572) จากกรุงเทพมหานคร บีทีเอสซียังมีสัญญาให้บริการเดินรถและซ่อมบำรุง (O&M) จากบริษัท กรุงเทพธนาคม จำกัด (KT) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่กรุงเทพมหานครเป็นเจ้าของทั้งหมด ตั้งแต่ปี 2572-2585 เพื่อดำเนินการและบำรุงรักษาเครือข่ายหลักหลังสิ้นสุดสัมปทาน PPP ต้นทุนสุทธิ ในเดือนเมษายน 2556 บีทีเอสซีได้ขายสิทธิ์ในรายได้ค่าโดยสารสุทธิในอนาคตจากเครือข่ายหลักภายใต้สัมปทานต้นทุนสุทธิให้กับกองทุนโครงสร้างพื้นฐานระบบขนส่งมวลชนทางรางบีทีเอส (BTSGIF) บีทีเอสซียังคงเป็นผู้ให้บริการเครือข่ายหลักเพียงรายเดียว ทั้งนี้ บริษัทฯ ยังลงทุนในสัดส่วนร้อยละ 33 ของจำนวนหน่วยลงทุนทั้งหมดในกองทุน BTSGIF

โครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว ส่วนต่อขยายที่ 1

ส่วนขยายเพิ่มเติม 12.75 กิโลเมตร ต่อจากเครือข่ายหลักเริ่มดำเนินการในปี 2552 ซึ่งประกอบด้วยสองส่วนต่อขยายครอบคลุม 11 สถานี ส่วนต่อขยายสายสีลม (สะพานตากสินถึงบางหว้า 7.45 กิโลเมตร 6 สถานี) และต่อสายสุขุมวิท (อ่อนนุชถึงแบริ่ง 5.3 กิโลเมตร 5 สถานี) ต่อมาในปี 2555 บริษัท กรุงเทพธนาคม จำกัด ได้มอบสัญญา O&M ให้บีทีเอสซีเป็นเวลา 30 ปี (พ.ศ. 2555-2585) นอกจากนี้ ข้อตกลงให้บริการเดินรถและซ่อมบำรุง (O&M) นี้ยังครอบคลุมระยะทาง 23.5 กิโลเมตร ของเครือข่ายหลักหลังหมดอายุสัมปทานตั้งแต่เดือนธันวาคม 2572

โครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว ส่วนต่อขยายที่ 2

สัญญาเพิ่มเติม 32 กิโลเมตร ของส่วนต่อขยายสายสีเขียวได้รับการจัดสรรในเดือนมีนาคม 2560 ภายใต้ข้อตกลงให้บริการเดินรถและซ่อมบำรุง (O&M) 25 ปี (2560-2585) ประกอบด้วย 2 ส่วนต่อขยาย ได้แก่ส่วนต่อขยายสายสีเขียวใต้ (แบริ่งไปเคหะ 13.0 กิโลเมตร) ส่วนต่อขยายสายสีเขียวเหนือ (หมอชิต-คูคต 19.0 กิโลเมตร) ส่วนต่อขยายสายสีเขียวใต้เริ่มดำเนินการอย่างเต็มรูปแบบ 9 สถานี เมื่อวันที่ 6 ธันวาคม พ.ศ. 2561 สำหรับส่วนต่อขยายสายสีเขียวเหนือเริ่มดำเนินการเต็มรูปแบบ 16 สถานี ในวันที่ 16 ธันวาคม 2563

โครงการรถไฟฟ้าสายสีทอง ระยะที่ 1

เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2561 บริษัท กรุงเทพธนาคมจำกัดได้มอบสัญญาให้บริการเดินรถและซ่อมบำรุง (O&M) ของบีทีเอสซีเป็นระยะเวลา 30 ปี สำหรับรถไฟฟ้าสายสีทอง ระยะที่ 1 (กรุงธนบุรีถึงคลองสาน 1.8 กิโลเมตร 3 สถานี) รถไฟฟ้าสายสีทองมีจุดเปลี่ยนกับรถไฟฟ้าสายสีเขียวที่สถานีกรุงธนบุรีและเชื่อมต่อกับศูนย์การค้าไอคอนสยาม เริ่มดำเนินการเชิงพาณิชย์ในวันที่ 16 ธันวาคม 2563 สายสีทองให้บริการการเดินทางทั้งหมด 367,000 เที่ยวตั้งแต่วันแรกที่ให้บริการจนถึงสิ้นปีงบประมาณ 2563/64

โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพูและสีเหลือง

เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน 2560 บริษัท นอร์ทเทิร์นกรุงเทพโมโนเรล จำกัด และบริษัท อีสเทิร์นกรุงเทพโมโนเรล จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ลงนามในสัญญากับ รฟม. สำหรับรถไฟฟ้าสายสีชมพู (แคราย-มีนบุรี 34.5 กิโลเมตร) และรถไฟฟ้าสายสีเหลือง (ลาดพร้าว-สำโรง 30.4 กิโลเมตร) รวม 64.9 กิโลเมตร และ 53 สถานี บริษัทย่อยจัดตั้งขึ้นภายใต้กลุ่ม BSR JV (บริษัทฯ ถือหุ้น 75%, STEC 15% และ RATCH 10%) สัญญาดังกล่าวทำให้บริษัทย่อยได้รับสัมปทานต้นทุนสุทธิสำหรับ PPP เป็นเวลา 30 ปี โดยได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลในการก่อสร้าง จากต้นทุนโครงการทั้งหมด 96,000 ล้านบาท รัฐบาลจะอุดหนุนการชำระคืนงานโยธาจำนวน 47,000 ล้านบาท ซึ่งจ่ายคืนให้กับกลุ่มบริษัทเท่าๆ กันในช่วง 10 ปีแรกของการดำเนินงาน ประกาศดำเนินการสำหรับทั้งสองสายออกเมื่อวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2561 ซึ่งเริ่มนับวันแรกสำหรับการก่อสร้าง เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2564 การก่อสร้างทั้งสองสายได้ดำเนินการแล้วเสร็จประมาณร้อยละ 77 สำหรับสายสีชมพู และร้อยละ 80 สำหรับสายสีเหลือง และคาดว่าหนึ่งในสายหลักเหล่านี้จะเริ่มดำเนินการเชิงพาณิชย์บางส่วนภายในปี 2564

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีความเชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอและเข้าถึงได้นั้นเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนามาตรฐานการครองชีพของผู้คนในทุกสาขาอาชีพ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนานี้ เป้าหมายของเราจะไม่เพียงแต่มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาระบบขนส่งมวลชนทางรางในวงกว้าง แต่ยังรวมถึงโครงการขนส่งอื่นๆ ในอีกห้าปีข้างหน้าด้วย ปัจจุบันเรากำลังตั้งเป้าหมายระบบขนส่งมวลชนทางรางเพิ่มเติมอีก 77 กิโลเมตร ในเขตกรุงเทพมหานคร พร้อมทั้งพัฒนาระบบขนส่งขนาดใหญ่อื่นๆ

โครงข่ายรถไฟฟ้าบีทีเอสที่เป็นเป้าหมายของกลุ่มบริษัท

เส้นทางเป้าหมายในอีก 4 ปีข้างหน้า ทั้งหมด 77 กม.

เป้าหมายของบีทีเอส	เส้นทาง	ผู้มีอำนาจ	ระยะทาง (กม.)	สถานี	ปีที่คาดว่าจะเปิดดำเนินการ
ส่วนต่อขยายสายสีเขียวตะวันตก	บางหว้า - ตลิ่งชัน	BMA	7	6	2568
LRT	บางนา - สนามบินสุวรรณภูมิ	BMA	18	14	2567
สายสีเทา ระยะที่ 1	วัชรพล – ทองหล่อ	BMA	16	15	2567
สายสีส้ม (ตะวันออก)	ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี	MRTA	23	17	2566
สายสีส้ม (ตะวันออก)	บางขุนนนท์ - ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย	MRTA	13	11	2569

โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม (ตะวันออกและตะวันตก)

การประมูลก่อสร้างงานโยธาในโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม แบ่งออกเป็น ฝั่งตะวันออกและตะวันตก โดยเส้นทางดังกล่าวมีทั้งสถานียกระดับ และสถานีใต้ดิน ปัจจุบันโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้มฝั่งตะวันออกได้มีการลงนามในสัญญางานก่อสร้างกับผู้รับจ้างก่อสร้างงานโยธา รวมทั้งหมด 6 สัญญา โดยผู้รับจ้างก่อสร้างงานโยธาดังกล่าว ได้แก่ กิจการร่วมค้า CKST (บริษัท ช.การช่าง จำกัด (มหาชน) ร่วมกับ บริษัท ซิโน-ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)) บริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล๊อปเมนต์จำกัด (มหาชน) และบริษัท ยูนิค เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้ โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้มตะวันออกได้เริ่มก่อสร้างไปแล้วในเดือนมิถุนายน 2560 และ คาดว่าจะแล้วเสร็จภายในปี 2566 ทั้งนี้ เมื่อวันที่ 28 มกราคม 2563 คณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม (จากบางขุนนนท์ ถึงมีนบุรี ระยะทางรวม 35.9 กิโลเมตร 28 สถานี) มูลค่าโครงการรวม 143,000 ล้านบาท มีรูปแบบสัญญา PPP Net Cost ระยะเวลา 30 ปี

โครงการรถไฟฟ้าส่วนต่อขยายสายสีเขียวตะวันตก

โครงการรถไฟฟ้าส่วนต่อขยายสายสีเขียวตะวันตก (บางหว้า-ตลิ่งชัน) ระยะทาง 7 กิโลเมตร ซึ่งขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการรออนุมัติรายงาน การวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) โดยเป็นเส้นทางที่บริษัทฯมีโอกาสสูง ที่จะได้เข้าไปบริหารจัดการเดินรถ เนื่องจากเส้นทางนี้เป็นส่วนต่อขยาย โดยตรงกับโครงข่ายรถไฟฟ้าสายสีเขียวปัจจุบัน ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย "หนึ่งหน่วยงานกำกับดูแล หนึ่งผู้บริหารเดินรถ" ของรัฐบาล ที่มุ่งหวังให้เกิดผลประโยชน์ที่ดีที่สุดแก่ประชาชน บริษัทฯ จะเจรจากับ กทม. ภายใต้เนื้อหาสัญญาการให้บริการเดินรถและซ่อมบำรุง (O&M) ทั้งนี้ คาดว่ารัฐบาลจะรับผิดชอบในการลงทุนส่วนของงานโยธาและงาน ระบบและเครื่องกล (E&M) อย่างไรก็ตาม ทางบริษัทอาจจะพิจารณาในการช่วยจัดหาเงินทุน โดยอาจจะรับติดตั้งงานระบบและเครื่องกล (E&M) ให้ กทม.

โครงการรถไฟฟ้าส่วนต่อขยายสายสีเขียวตะวันตก

โครงการรถไฟฟ้ารางเบา หรือ LRT (บางนา-สุวรรณภูมิ) ระยะทาง 18.3 กิโลเมตร มีจุดเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยายสายสุขุมวิทที่สถานีบางนา โครงการนี้เป็นโครงการในความรับผิดชอบของ กทม. ทั้งนี้คาดว่าทาง กทม. จะเป็นผู้รับผิดชอบก่อสร้างงานโยธาและงานระบบเครื่องกล (E&M) โดยบริษัทฯได้เสนอต่อ กทม. ให้ใช้พื้นที่บริเวณธนาซิตี้ของบริษัทฯ ในการสร้างศูนย์ซ่อมบำรุงและโรงเก็บรถไฟฟ้า (Depot) สำหรับ LRT โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ดังนั้น เราจึงเชื่อมั่นว่าเรามีศักยภาพในระดับแนวหน้าที่จะได้รับคัดเลือกให้เป็นผู้ชนะการประมูล และหากเราชนะ การประมูลเราจะรับประโยชน์จากการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และที่ดินบริเวณธนาซิตี้ จะเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับบริษัทฯ และยังเป็นการเอื้อประโยชน์ให้กับอสังหาริมทรัพย์เชิงพาณิชย์อย่างธนาซิตี้ กอล์ฟ แอนด์ สปอร์ต คลับ ของเราอีกด้วย นอกจากนี้ โครงการนี้ยังขยายโครงข่ายรถไฟโดยสารของกรุงเทพฯ ไปสู่สมุทรปราการ และเพิ่มเส้นทางสู่สนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิอีกทางหนึ่ง ซึ่งจะช่วยขยายการพัฒนาเศรษฐกิจและโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่นั้นให้กว้างขึ้น

โครงการรถไฟฟ้าสายสีเทา ระยะที่ 1

โครงการรถไฟฟ้าโมโนเรลสายสีเทาแบ่งออกเป็น 2 ระยะ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงเส้นทางและต้องได้รับความเห็นชอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน โดยระยะที่ 1 (ช่วงวัชรพล-ทองหล่อ ระยะทาง 16.3 กิโลเมตร) เชื่อมต่อกับโครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียวสายหลักที่สถานีทองหล่อ โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ที่สถานีวัดพระศรีมหาธาตุ และโครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ที่สถานีฉลองรัช ทั้งนี้ โครงการดังกล่าว อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กทม. โดยที่ผ่านมา กทม. จะเป็นผู้รับผิดชอบ ในส่วนของงานโยธา และงานระบบและเครื่องกล (E&M) เนื่องจากโครงการนี้ เป็นโครงการรถไฟฟ้าสายใหม่จึงคาดว่าจะมีการจัดประมูล สำหรับการให้บริการเดินรถและซ่อมบำรุง (O&M) เราเชื่อมั่นว่า เรามีศักยภาพที่แข็งแกร่งพอที่จะชนะการประมูลดังกล่าว ซึ่งการชนะการประมูลนี้ ผู้โดยสารจะได้รับประโยชน์จากการเชื่อมต่อสายอื่นๆที่ราบรื่นยิ่งขึ้น เนื่องจากการที่เป็นผู้ให้บริการเดียวจะช่วยให้การให้บริการข้ามระบบราบรื่นขึ้น

ธุรกิจขนส่งอื่นๆ

ระบบรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT

โครงการรถโดยสารด่วนพิเศษ หรือ BRT บริหารโดยบีทีเอสซีเป็นโครงการแรกเริ่มของทางกรุงเทพฯ ที่จะเชื่อมต่อระบบขนส่งมวลชนใน พื้นที่กรุงเทพฯ เข้าด้วยกัน เพื่อให้บริการระบบขนส่งมวลชนมีการบูรณาการทั้งในเขตเมืองและพื้นที่รอบนอก โดยบีทีเอสซีเป็นผู้รับ สัมปทานจาก กทม. ทั้งนี้ ระบบเดินรถของ BRT จะมีความเร็วสูงกว่า รถโดยสารประจำทางทั่วไปเพราะจะวิ่งบนช่องทางพิเศษที่แยกออก จากถนนหลัก BRT มีระยะทางรวม 15.0 กิโลเมตร 12 สถานี (ช่องนนทรี - ตลาดพลู) โดยมีสถานีเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าบีทีเอสที่สถานีช่องนนทรี ทั้งนี้ ในปี 2563/64 ที่ผ่านมา BRT มียอดผู้โดยสารรวมทั้งสิ้น 2.9 ล้านเที่ยวคน

สนามบินนานาชาติอู่ตะเภา

สนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ตั้งอยู่ที่อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง เป็นหนึ่ง ในโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการพัฒนาเขตเศรษฐกิจ พิเศษภาคตะวันออก (EEC) ทั้งนี้ กลุ่มกิจการร่วมค้าบีบีเอส (ประกอบด้วย BA สัดส่วน 45%, บริษัทฯ สัดส่วน 35% และ STEC สัดส่วน 20%) ได้ยื่นข้อเสนอเข้าร่วมลงทุนในโครงการดังกล่าวกับกองทัพเรือ เมื่อ วันที่ 21 มีนาคม 2562 โครงการดังกล่าวเป็นโครงการภายใต้ความ ร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน (Public Private Partnership: PPP) ในรูปแบบ Net Cost ระยะเวลา 50 ปี รวมการลงทุนในอาคารผู้โดยสารใหม่หลังที่ 3 ศูนย์ธุรกิจการค้า เขตประกอบการค้าเสรี (Cargo Village หรือ Free Trade Zone) และศูนย์ธุรกิจขนส่งสินค้าและโลจิสติกส์ (Cargo Complex) ทั้งนี้เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2563 กลุ่มกิจการร่วมค้าบีบีเอส ได้เข้าลงนามในสัญญาร่วมลงทุนกับ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.) เป็นที่เรียบร้อย ณ สิ้นปี 2563/64 กิจการร่วมค้านี้อยู่ในระหว่างเตรียมแผนแม่บทที่จะส่งไปยังกองทัพเรือไทยและ EECO ในช่วงกลางปี 2564 โครงการนี้เป็นโครงการสำคัญในเป้าหมายของรัฐบาลในการพัฒนา EEC ให้ก้าวหน้าและมีผลิตผลทางเศรษฐกิจมากขึ้นในฐานะศูนย์กลางอุตสาหกรรมเชิงกลยุทธ์

โครงการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

เมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2562 กลุ่มกิจการร่วมค้าบีจีเอสอาร์ (ประกอบด้วยบริษัทฯ สัดส่วน 40%, GULF สัดส่วน 40%, STEC สัดส่วน 10% และ RATCH สัดส่วน 10%) ได้เป็นผู้ชนะประมูลโครงการทางหลวงพิเศษ ระหว่างเมือง 2 เส้นทาง คือ (i) สายบางปะอิน – นครราชสีมา ระยะทาง ประมาณ 196 กม. และ (ii) สายบางใหญ่ – กาญจนบุรี ระยะทางประมาณ 96 กม. ซึ่งทั้งสองเส้นทางเป็นหนึ่งโครงการสำคัญที่มีความจำเป็นเร่งด่วน โดยได้รับการบรรจุในแผนมาตรการเร่งรัดการลงทุน Action Plan ของ กระทรวงคมนาคม และมาตรการเร่งรัดโครงการให้เอกชนร่วมลงทุน ในกิจการของรัฐ (PPP Fast Track) ของกระทรวงการคลัง โดยทั้งสอง โครงการดังกล่าวจะเป็นในรูปแบบของ PPP Gross Cost ซึ่งเอกชนจะเป็น ผู้ลงทุนก่อสร้างงานระบบและจัดเก็บรายได้ทั้งหมดส่งมอบให้แก่ภาครัฐโดยภาคเอกชนจะได้รับค่าจ้าง-ตอบแทนในการดำเนินงานและบำรุงรักษา ทั้งนี้ คาดว่าจะสามารถลงนามในสัญญาได้ภายในสิ้นปี 2564 การพัฒนาโครงการทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองจะสร้างประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมในด้านต่างๆ เช่น การอำนวยความสะดวกด้านการค้าขายของผลิตภัณฑ์ต่างๆ การลดต้นทุนและเวลาในการขนส่ง การสนับสนุนการพัฒนาที่ดินเพื่อใช้ในอุตสาหกรรมมากขึ้น และลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุทางถนน

4.7 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

(GRI 103-1, 103-2, 103-3, 418-1)

เป้าหมายความยั่งยืนระยะยาว (2563/64 - 2567/68)

- *มีกรณีการละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางเทคโนโลยีอื่น ๆ ทั้งหมด 0 ครั้ง*
- *มีข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอกและหน่วยงานกำกับดูแลทั้งหมด 0 ครั้ง*
- *โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลทั้งหมด 100% ได้รับการรับรองภายใต้มาตรฐาน ISO 27001*

เป้าหมายปี 2563/64

- *มีกรณีการละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางเทคโนโลยีอื่น ๆ ทั้งหมด 0 ครั้ง*
- *มีข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอกและหน่วยงานกำกับดูแลทั้งหมด 0 ครั้ง*
- *โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลทั้งหมดร้อยละ 81 ได้รับการรับรองภายใต้มาตรฐาน ISO 27001*

ผลการดำเนินงานปี 2563/64

- *มีกรณีการละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางเทคโนโลยีอื่น ๆ ทั้งหมด 0 ครั้ง*
- *มีข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอกและหน่วยงานกำกับดูแลทั้งหมด 0 ครั้ง*
- *โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลทั้งหมดร้อยละ 80 ได้รับการรับรองภายใต้มาตรฐาน ISO 27001*

ด้วยกลยุทธ์ใหม่ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส 3M (MOVE, MIX และ MATCH) ข้อมูลและสารสนเทศมีบทบาทสำคัญและเป็นปัจจัยหลักที่ขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อให้ประสบความสำเร็จ กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญสูงสุดแก่การสร้างความมั่นใจ ความปลอดภัย และการปกป้องความเป็นส่วนตัวสำหรับลูกค้าเมื่อใช้บริการของบริษัทฯ ซึ่งเป็นเป้าประสงค์ที่สำคัญสูงสุดของธุรกิจ นอกจากนี้ เนื่องจากการรักษาความปลอดภัยทางเทคโนโลยีมีการปรับเปลี่ยนและมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วทั้งในแง่เทคนิคของผู้ประสงค์ร้ายและนวัตกรรมความสามารถด้านความมั่นคงที่เปลี่ยนแปลงไป เราจึงมีการประเมินและพัฒนาแนวทางของเราอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจในการรับมือกับอุบัติการณ์เหล่านั้น

กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงทางไซเบอร์และยกระดับการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้เป็นหนึ่งในเป้าหมายการดำเนินงานหลักของเรา การรักษาความปลอดภัยด้านไอทีและการปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเป็นหนึ่งในหัวข้อที่สำคัญที่สุดในการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ดังนั้น เราจึงรวมสิ่งนี้ไว้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการความเสี่ยงและอนุกรมวิธานความเสี่ยงสำหรับทั้งกลุ่มบริษัทของเรา ด้วยเหตุนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงอยู่ระหว่างการวางโครงสร้างพื้นฐานด้านการปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์สำหรับกลุ่มบริษัททั้งหมด ในแง่ของการปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูล โครงสร้างพื้นฐานที่เรากำลังสร้างนั้นประกอบด้วย การกำหนดนโยบายความเป็นส่วนตัวสำหรับผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่ม แนวทางการเก็บรักษาข้อมูล แนวทางการตลาดกระบวนการเพื่อจัดการสิทธิ์ของเจ้าของข้อมูล การรายงานอุบัติการณ์ด้านความปลอดภัยของข้อมูล นโยบายการตอบสนองต่อสถานการณ์ รวมถึงขั้นตอนการบันทึกข้อมูลทั้งหมด ในแง่ของความปลอดภัยทางไซเบอร์ เราอยู่ระหว่างการจัดตั้งแนวทางการกำกับดูแลความปลอดภัยด้านไอทีและจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อให้มีส่วนร่วมในการกำกับดูแลกลยุทธ์การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ของกลุ่มบริษัท ตลอดจนการพิจารณาให้มีการประกันด้านข้อมูลสำหรับกรณีการละเมิดและเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ต่างๆ

ภายใต้กลุ่มธุรกิจ MIX โดยเฉพาะ Bangkok Smartcard System Co., Ltd. หรือบีเอสเอส (บริษัทในเครือของเราซึ่งเป็นผู้ให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์) มีบทบาทสำคัญในการจัดการกับข้อมูลลูกค้าของกลุ่มบริษัทภายใต้ Rabbit's Data Ecosystem โดยมีการกำหนดมาตรการควบคุมและรักษาสมดุลในการใช้ข้อมูล นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำแผนพัฒนาการควบคุมความเสี่ยงทางไซเบอร์เพื่อให้แน่ใจว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้โดยมีการเน้นการควบคุมความเสี่ยง ซึ่งรวมถึงการป้องกัน การตรวจจับ และการตอบสนอง ซึ่งต้องครอบคลุมกระบวนการทางธุรกิจและระบบงานหลัก ทั้งนี้ ยังมีการจัดทำมาตรการเพื่อรับมือกับการร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นหรือเหตุการณ์การสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ต่างๆ เพื่อให้มั่นใจถึงความเสถียรของระบบไอที บีเอสเอสได้จัดทำนโยบายการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลให้แก่พนักงานภายในกลุ่มบริษัทที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้าเป็นหลัก นอกเหนือจากนโยบายภายในองค์กรแล้ว บีเอสเอสยังมีนโยบายความเป็นส่วนตัวที่เปิดเผยต่อสาธารณะเช่นกัน มีการฝึกอบรม ให้ความรู้ และกระบวนการยกระดับความสามารถให้แก่พนักงานตามที่ระบุไว้ในระบบบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลของบีเอสเอส ซึ่งทางบีเอสเอสมีคณะกรรมการและทีมงานคอยติดตามและจัดการความเสี่ยงด้านไอทีและความปลอดภัยทางไซเบอร์อยู่ตลอดเวลา

โปรดสแกนคิวอาร์โค้ด นี้
สำหรับนโยบายความเป็นส่วนตัวของบีเอสเอส

กลุ่มบริษัทบีทีเอสได้ปรับใช้ระบบบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลของบีเอสเอส สำหรับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลของบริษัทฯ เพื่อให้แน่ใจว่าความเสี่ยงด้านไอทีของเราอยู่ภายใต้การควบคุมและจะสามารถบรรเทาผลกระทบที่เกิดจากภัยคุกคามที่ไม่พึงประสงค์ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของกลุ่มบริษัทฯ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านไอทีเพื่อเตรียมความพร้อมในกรณีที่มีการหยุดการดำเนินงานกระทันหันหรือในกรณีที่มีการหยุดการทำงานเป็นระยะเวลานาน ซึ่งเกิดจากปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของเรา

เกณฑ์การยอมรับความเสี่ยงและระดับความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้ ถูกกำหนดเพื่อใช้เป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทั้งหมด

1. มีการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล โดยมีการใช้วิธีที่เป็นระบบและสามารถเปรียบเทียบผลลัพธ์ได้ ทำให้สามารถทำผลลัพธ์เดิมออกมาซ้ำๆ ได้ ซึ่งจะทำให้สามารถระบุและประเมินแผนการจัดการความเสี่ยงต่อไปในอนาคตได้
2. มีการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งจะถูกนำมารวมอยู่ในกระบวนการจัดการโครงการและวงจรการพัฒนาธุรกิจ โดยที่คณะกรรมการกำกับโครงการที่เกี่ยวข้องและ/หรือผู้มีส่วนได้เสียจะประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับโครงการหรือการพัฒนาดังกล่าว เพื่อจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงตามความเหมาะสม จากนั้นการตัดสินใจจะถูกบันทึกไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร
3. มีการเลือกวิธีที่เหมาะสมในการจัดการกับความเสี่ยง โดยที่ความเสี่ยงที่อยู่นอกเหนือจากการควบคุมของเราจะต้องถูกนำมาประเมินและพิจารณา ถ้าหากระดับความเสี่ยงนั้นไม่สามารถถูกทำให้ลดลงได้ คณะกรรมการกำกับดูแลและ/หรือผู้มีส่วนได้เสียจะต้องเสนอและอนุมัติแนวทางเพื่อลดความเสี่ยงต่อไป
4. มีการบันทึกผลลัพธ์ของการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล การจัดการกับความเสี่ยง การควบคุมความเสี่ยง รวมถึงความเสี่ยงอื่นๆ ที่สามารถเกิดขึ้นได้
5. มีการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลอยู่เป็นระยะๆ เพื่อให้แน่ใจว่ามีความสมบูรณ์แบบและมีการคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดต่างๆ ตามสภาพแวดล้อม ตามสถานการณ์ความเสี่ยง หรือตามการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญอื่นๆ

เมทริกซ์การจำแนกข้อมูล เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต

ประเภท :
ความลับสุดยอด

คำอธิบาย :
ระดับสูงสุดของการรักษาข้อมูล มีความละเอียดอ่อนหรือมีค่ามาก เป็นข้อมูลทั้งแบบที่มีกรรมสิทธิ์และมีความเป็นส่วนตัวสูง การรั่วไหลของข้อมูลอาจก่อให้เกิด "ความเสียหายร้ายแรง" ต่อบริษัทฯ หากถูกเผยแพร่สู่สาธารณะ

ประเภท :
เป็นความลับ

คำอธิบาย :
ข้อมูลที่มีความละเอียดอ่อนหรือมีค่ามาก เป็นข้อมูลทั้งแบบที่มีกรรมสิทธิ์และมีความเป็นส่วนตัวสูง ต้องไม่มีการเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกหากไม่ได้รับการอนุญาตจากผู้บริหารระดับสูง การรั่วไหลของข้อมูลอาจก่อให้เกิด "ความเสียหาย" หรือ "มีผลร้าย" ต่อบริษัทฯ หากถูกเผยแพร่สู่สาธารณะ

ประเภท :
ใช้ภายในหรือมีกรรมสิทธิ์

คำอธิบาย :
ข้อมูลที่หากถูกเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาตต่อบุคคลภายนอกบริษัทฯ จะมีความไม่เหมาะสมและก่อให้เกิดความลำบากใจ หากต้องการเปิดเผยข้อมูลให้แก่บุคคลภายนอกจะต้องได้รับอนุญาตจากพนักงานระดับผู้จัดการ

ประเภท :
เป็นสาธารณะหรือเปิดเผย

คำอธิบาย :
ข้อมูลที่สามารถนำไปเผยแพร่ได้อย่างกว้างขวาง โดยไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อบริษัทฯ พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสีย ฝ่ายประชาสัมพันธ์/ฝ่ายการตลาด/ฝ่ายดูแลความปลอดภัยของข้อมูล ต้องอนุมัติการเปิดเผยข้อมูลเหล่านี้ ข้อมูลอาจถูกเปิดเผยหรือส่งต่อให้แก่บุคคลภายนอกบริษัทฯ ได้

พนักงานของของบริษัทฯ ที่มีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญจะต้องอยู่ภายใต้ข้อบังคับตามกฎหมายที่ระบุไว้ในสัญญาจ้างงานเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท นอกเหนือจากหัวข้อ "ข้อมูลที่เป็นความลับ" บริษัทฯ มี "นโยบายการปฏิบัติงานที่สามารถยอมรับได้" หรือ "AUP" ที่ระบุไว้ในสัญญาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปกป้องข้อมูลของบริษัทฯ การไม่ปฏิบัติตามจะส่งผลให้มีการลงโทษทางวินัยรวมถึงการบอกเลิกสัญญาจ้าง

ร้อยละ 81 ของความปลอดภัยด้านไอที / กระบวนการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึง Central Clearing House (CCH) ได้รับการทดสอบเกี่ยวกับการวิเคราะห์ช่องโหว่และยืนยันโดยบุคคลภายนอกเพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที / ระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล เราทำการตรวจสอบและได้รับมาตรฐานสากล ISO 27001 โดยมีการวิเคราะห์ช่องโหว่ รวมถึงการจำลองการโจมตีจากแฮ็กเกอร์อยู่เป็นประจำ

*ไม่มีกรณีการละเมิดสิทธิ์ในการใช้ข้อมูลของลูกค้าสำหรับวัตถุประสงค์อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต**

ไม่มีกรณีละเมิดประเด็นด้านความปลอดภัยของข้อมูลเป็นเวลามากกว่าสามปีติดต่อกัน

**วัตถุประสงค์อื่นหมายถึงเจตนาของบริษัทฯในการใช้ข้อมูลของลูกค้านอกเหนือจากวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ข้อมูลถูกเก็บ*

แนวทางในการจัดการกับข้อมูลและสารสนเทศของลูกค้า

บริษัทฯ แจ้งให้ลูกค้าทุกรายรับทราบเกี่ยวกับการเก็บและการใช้ข้อมูลรวมทั้งการขอข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการลงทะเบียนบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ ตามเงื่อนไข Condition of Issue (COI) อันเนื่องจากการที่บริษัทฯ ปฏิบัติตามข้อกำหนดของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (AMLO) ข้อมูลของลูกค้าและการใช้งานข้อมูลจะถูกจัดเก็บตามประเภทของข้อมูลโดยแบ่งออกเป็นแบบที่มีความละเอียดอ่อนและแบบที่เป็นความลับ ซึ่งได้รับการคุ้มครองอย่างเข้มงวดและจัดเก็บไว้ในพื้นที่ที่ปลอดภัยซึ่งมีการเข้าถึงที่จำกัด เฉพาะผู้ใช้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลลูกค้าได้ เราแจ้งให้ลูกค้าทั้งหมดทราบถึงข้อมูลที่ถูกเก็บ ตามเงื่อนไข COI และข้อมูลของพวกลูกค้าจะไม่ถูกนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ในกรณีที่บริษัทฯ ต้องการใช้ข้อมูลของพวกเขาเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่างในอนาคต บริษัทฯ จะขอความยินยอมจากลูกค้าก่อนเสมอ บริษัทฯ ของเราได้ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของ AMLO โดยจะมีการทำการระบุตัวตนของลูกค้าทุกรายก่อนที่จะมาเป็นลูกค้าของเราผ่านกระบวนการ Know Your Customer หรือ KYC และตรวจสอบข้อมูลลูกค้า Customer Due Diligence หรือ CDD ในทุกธุรกรรมที่ดำเนินการ ลูกค้าทุกคนมีสิทธิ์ขอเข้าถึงข้อมูลของตน เพื่อให้ข้อมูลของตนได้รับการแก้ไขและลบทิ้งเมื่อสิ้นสุดสัญญาของลูกค้ากับบริษัท อย่างไรก็ตาม ลูกค้าที่ขอให้ลบข้อมูลของตนไม่สามารถลบข้อมูลของตนได้ทันที เนื่องจากบริษัทต้องเก็บข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลา 10 ปีหลังจากสิ้นสุดสัญญาตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินของประเทศไทย กลุ่มบริษัทบีทีเอส ใช้ระบบ Single Sign On (SSO) เพื่อตรวจสอบและติดตามข้อมูลลูกค้าที่ใช้เพื่อวัตถุประสงค์รอง ซึ่งเริ่มใช้ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2563

05 กลุ่มบริษัทบีทีเอสเพื่อสร้างสังคมที่ดีขึ้น

5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
5.4 การพัฒนาสังคมและชุมชน

5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย

(GRI 103-1, 103-2, 103-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-9)

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน (2563/64-2567/68)

- *อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารไม่เกิน 0.04 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว*
- *อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) ไม่เกิน 2.00 ครั้ง ต่อล้านชั่วโมงการทำงาน*
- *อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (LTIFR) ไม่เกิน 2.00 ครั้ง ต่อล้านชั่วโมงการทำงาน*

เป้าหมายปี 2563/64

- *อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารไม่เกิน 0.04 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว*
- *อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) ไม่เกิน 2.50 ครั้ง ต่อล้านชั่วโมงการทำงาน*
- *อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (LTIFR) ไม่เกิน 2.50 ครั้ง ต่อล้านชั่วโมงการทำงาน*

ผลการดำเนินงานปี 2563/64

- *อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร 0 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว*
- *อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) ไม่เกิน 0.1498 ครั้ง ต่อล้านชั่วโมงการทำงาน*
- *อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (LTIFR) ไม่เกิน 0.7212 ครั้ง ต่อล้านชั่วโมงการทำงาน*

กลุ่มบริษัทบีทีเอสดำเนินธุรกิจที่มีความหลากหลาย สุขภาวะและความปลอดภัยนับเป็นเป้าหมายสูงสุดของการดำเนินธุรกิจ อีกทั้งยังเป็นตัวชี้วัดหลักในการวัดความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้ หากเราไม่สามารถดำรงไว้ซึ่งความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและลูกค้า อาจได้รับผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างมีนัยยะสำคัญ ดังนั้น เราเชื่อว่า การรักษาไว้ซึ่งการจัดการด้านความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อภาครัฐหน่วยงานกำกับดูแล ผู้ให้สัมปทาน ตลอดจนผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้โดยสารและผู้ใช้บริการ ผู้รับเหมา พนักงานภายในองค์กร รวมถึงชุมชนของเรา กลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามนโยบายด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด เพื่อมอบบริการที่มีความปลอดภัยสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการในระบบรถไฟฟ้าของเรา รวมถึงผู้สัญจรไปมาบนท้องถนนและชุมชนแนวเส้นทางรถไฟฟ้า

กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยทั้งในกระบวนการดำเนินงาน (Process Safety) และความปลอดภัยของบุคคล (Personal Safety) ที่ครอบคลุมถึงผู้ใช้บริการ พนักงานและผู้รับเหมาทั้งหมด โดยมุ่งมั่นเสริมสร้างความปลอดภัยตั้งแต่ก่อนดำเนินการก่อสร้างตลอดจนถึงการให้บริการ เรามุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับเป้าหมายด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย อาทิ ตัวชี้วัดเรื่องการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของทั้งพนักงานและผู้รับเหมา ทั้งนี้ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณและเป้าหมายด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่เกี่ยวข้อง ถูกนำไปเป็นหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการที่ดูแลในแต่ละฝ่ายนั้นๆ

การกำกับดูแลด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

กระบวนการดำเนินงานด้านความปลอดภัย

- *การประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย*
- *การออกแบบโครงสร้างพื้นฐาน*
- *รถไฟและระบบอาณัติสัญญาณ*
- *การคัดเลือกคู่ค้า*
- *การทดสอบระบบ*
- *การรับรองความปลอดภัย*

- *การปฏิบัติตามมาตรการและแนวทางการจัดการด้านความปลอดภัย*
- *การประเมินความเสี่ยงระหว่างดำเนินงาน*
- *การควบคุมการดำเนินการให้บริการ*
- *ระบบอาณัติสัญญาณและระบบการควบคุม*
- *แผนการซ่อมบำรุงอุปกรณ์และระบบ*
- *การตรวจสอบระบบจากหน่วยงานภายนอก*

- *แผนการรับมือเหตุฉุกเฉิน*
- *วัฒนธรรมความปลอดภัย*
- *การอบรมด้านความปลอดภัย*
- *การติดตามและการตรวจสอบความปลอดภัย*

- *มาตรการในการกำกับดูแลผู้รับเหมาที่เข้ามาดำเนินงาน ซึ่งครอบคลุมถึงวีจีไอ และบริษัทอื่นๆ ในกลุ่มบริษัท เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่บีทีเอสซีกำหนด*

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

ระยะดำเนินโครงการ: บีทีเอสซีดำเนินการด้านความปลอดภัยในการขนส่งผ่านการควบคุมกำกับดูแลของฝ่ายโครงการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายซ่อมบำรุง ฝ่ายรักษาความปลอดภัย และฝ่ายบริหารจัดการทรัพย์สินและวิศวกรรม 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 บีทีเอสซีดำเนินการติดตั้งระบบที่เรียกว่า Fail Safe System ซึ่งเป็นระบบควบคุมการทำงานของขบวนรถไฟฟ้าขณะเกิดความผิดพลาดในการเดินรถ ให้อยู่ในสถานะหรือตำแหน่งที่ปลอดภัยโดยอัตโนมัติ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานข้างต้นได้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอและรับรองความปลอดภัยเป็นประจำทุกปีจาก Ricardo Rail

การกำกับดูแลส่วนงานที่เกี่ยวข้อง: บีทีเอสซี มีมาตรการในการกำกับดูแลผู้รับเหมาที่เข้ามาดำเนินงานในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสอย่างเคร่งครัด โดยระบบ Access Control (การเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่) และระบบ Work Permit (การควบคุมการทำงานที่มีความเสี่ยง) ซึ่งครอบคลุมถึงวีจีไอ ในฐานะที่เป็นผู้ได้รับสัมปทานจากบีทีเอสซี ให้บริหารจัดการสื่อโฆษณาและพื้นที่เชิงพาณิชย์ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส และบริษัทอื่นๆ ในกลุ่มบริษัทบีทีเอสที่ต้องเข้ามาดำเนินงานในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อให้การดำเนินงานด้านความปลอดภัยเป็นไปตามมาตรฐานที่บีทีเอสซีกำหนด

ทั้งนี้ ยังมีกลไกกระบวนการพูดคุยถึงปัญหาด้านสุขภาพรวมทั้งกระบวนการที่บันทึกข้อมูลด้านความเสี่ยงระหว่างทรัพยากรบุคคลและผู้จัดการของหน่วยธุรกิจ ทุกๆ เดือน นอกจากนี้ ฝ่ายโครงการ ฝ่ายความปลอดภัย ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายซ่อมบำรุง ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ฝ่ายอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ของบีทีเอสซีมีการรายงานประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและความปลอดภัยต่อผู้บริหารระดับสูง/คณะกรรมการของบีทีเอสซีในทุกๆ ไตรมาส ในกรณีที่มีความคลาดเคลื่อนจากเป้าหมายที่ตั้งไว้ บีทีเอสซีจะดำเนินการประเมินเพื่อลดและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นและอาจจะเกิดขึ้น

มาตรการป้องกันและการอบรม: นอกเหนือการจัดการความปลอดภัยในการเดินรถแล้ว บีทีเอสซีกำหนดให้มีการซ้อมแผนการรับมือเหตุฉุกเฉินร่วมกับหน่วยงานฉุกเฉินภายนอก ได้แก่ หน่วยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทีมแพทย์กู้ชีพ และเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่หน่วยต่างๆ เป็นประจำทุกปีละ 2 ครั้ง เพื่อเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยในการรับมือเหตุฉุกเฉินที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยฝึกซ้อมการตอบสนองและการตอบโต้เหตุฉุกเฉินต่างๆ เช่น กรณีเกิดเพลิงไหม้ในระบบรถไฟฟ้า กรณีสารเคมีรั่วไหลในโรงจอดซ่อมบำรุง กรณีการก่ออาชญากรรมหรือการก่อวินาศกรรม เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจว่าทุกหน่วยงานมีความพร้อมในการรับมือและจัดการสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บีทีเอสซี ยังผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยทั่วทั้งองค์กร ครอบคลุมถึงผู้ใช้บริการ พนักงานและผู้รับเหมาทั้งหมด โดยผ่านการอบรมด้านความปลอดภัย และการสื่อสารด้านต่างๆ เพื่อส่งเสริมและสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยในการใช้บริการระบบให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ความปลอดภัยของผู้โดยสาร

เพื่อการเตรียมพร้อมสำหรับการขยายโครงข่ายรถไฟฟ้า รวมทั้งการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งจำนวนผู้โดยสารและผู้เช่าร้านค้าในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส บีทีเอสซีจึงกำหนดมาตรการความปลอดภัยในการใช้ระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เช่น การติดตั้งรั้วและประตูอัตโนมัติ และการจัดกิจกรรมสื่อสารด้านความปลอดภัยผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ในระบบ ได้แก่ แผ่นพับ สติ๊กเกอร์ โฆษณาบนจอ LED ของสถานี กระจายข่าวบน Social Media เช่น Website Facebook Twitter Line และ BTS Application เป็นต้น เพื่อให้ผู้โดยสารและผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเข้าใจและตระหนักถึงความปลอดภัยตั้งแต่การเข้าใช้บริการ วิธีการปฏิบัติตนในขณะผ่านประตูอัตโนมัติ การใช้บันไดเลื่อน การเข้าแถวรอบริเวณชานชาลา การเข้า-ออกขบวนรถไฟฟ้า การโดยสารภายในขบวนรถไฟฟ้าอย่างปลอดภัย การเอื้อเฟื้อให้แก่เด็ก คนชรา หญิงมีครรภ์ และผู้พิการ ตลอดจนข้อควรปฏิบัติเมื่อทำของตกหล่นในราง หรือพบเห็นความน่าจะเป็นในการเกิดอุบัติเหตุ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด จนเป็นวัฒนธรรมความปลอดภัยอย่างยั่งยืน

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

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร

	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	2560/61	2561/62	2562/63	2563/64	2563/64
อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร *(ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว)*	0	0.004	0	0	< 0.04

สำหรับผลการดำเนินงานที่สะท้อนประสิทธิภาพและความมุ่งมั่นด้านความปลอดภัยในการขนส่งผู้โดยสาร บีทีเอสซีได้จัดเก็บข้อมูลทางสถิติผ่านดัชนีชี้วัดอัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารจากอุบัติเหตุ ซึ่งจากการเก็บข้อมูลทางสถิติในปีที่ผ่านมา พบว่า อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารมีค่าเท่ากับ 0 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว และไม่พบว่ามีการเสียชีวิตของผู้โดยสาร

คำนิยาม :

- อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร = $\frac{\text{จำนวนเหตุที่เกิดในรอบ 12 เดือน} * 1{,}000{,}000 \text{ เที่ยวโดยสาร}}{\text{จำนวนผู้โดยสารในรอบ 12 เดือน}}$
- อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร หมายถึง การเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยในในโรงพยาบาล เพื่อสังเกตอาการหรือรักษาโดยทันทีหลังจากเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บ รวมทั้งการบาดเจ็บจากการเข้าไปในรางโดยไม่ได้รับอนุญาต การบาดเจ็บจากสภาพอุปกรณ์และการปฏิบัติการ (พื้นที่หรือวิธีการ) ที่ไม่ปลอดภัยของบีทีเอส แต่ไม่รวมถึงการฆ่าตัวตาย การพยายามฆ่าตัวตาย และผลของการใช้ยารักษาโรคของตนเอง

มาตรการความปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส ตามวิถีชีวิตรูปแบบใหม่

บีทีเอสซีกำหนดมาตรการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่เชื้อโควิด-19
บีทีเอสซีบังคับใช้มาตรการด้านสุขภาพของผู้โดยสารอย่างเข้มงวด โดยการเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรคภายในสถานีรถไฟฟ้าทุกสถานี ในขบวนรถไฟฟ้า วันละ 2 ครั้ง และโรงจอดและซ่อมบำรุงรถไฟฟ้า (Depot) ทุกวัน เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโควิด-19 นอกจากนี้ บีทีเอสซียังได้ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร เพื่อจัดระเบียบการเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าของผู้โดยสารในช่วงเวลาเร่งด่วนในทุกสถานีเพื่อให้มั่นใจว่าผู้โดยสารอยู่ในระยะที่ปลอดภัย

การคัดกรองอุณหภูมิ
ผู้มาใช้บริการที่มีอุณหภูมิสูงตั้งแต่ 37.5 องศาเซลเซียส ห้ามเข้าระบบรถไฟฟ้า ผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสต้องสวมหน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้าตลอดระยะเวลาการใช้บริการ

จุดบริการเจลล้างมือสำหรับผู้โดยสาร และมาตรการรักษาระยะห่าง

บีทีเอสซีจัดเตรียมเจลล้างมือไว้ให้บริการผู้โดยสารที่บริเวณประตูเข้า-ออกของทุกสถานี และจัดเตรียมเจ้าหน้าที่จัดระเบียบผู้โดยสารเพื่อรักษาระยะห่างก่อนเข้าใช้บริการ

ขณะรอรถไฟฟ้าที่ชั้นชานชาลา ผู้โดยสารต้องรักษาระยะห่างระหว่างกัน

ขณะเดินทางในขบวนรถไฟฟ้า ผู้โดยสารต้องสวมหน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้าตลอดระยะเวลาการใช้บริการ และรักษาระยะห่างระหว่างกัน

เพิ่มความถี่การให้บริการ
บีทีเอสซีเพิ่มความถี่ของการให้บริการในช่วงเวลาเร่งด่วน ปัจจุบันบีทีเอสซี มีขบวนรถให้บริการมากที่สุดจำนวน 98 ขบวน ขบวนละ 4 ตู้ รวมทั้งหมด 392 ตู้

เข้มงวดในการทำความสะอาด
บีทีเอสซีเพิ่มความถี่ในการฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อโรคในขบวนรถไฟฟ้า และบนสถานี

ความปลอดภัย สุขภาพและอาชีวอนามัยของพนักงานและผู้รับเหมา

จากความมุ่งมั่นสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง กลุ่มบริษัทบีทีเอสมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมและส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมาผ่านการฝึกอบรมและกิจกรรมต่างๆ โดยกำหนดให้พนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยตามกิจกรรมหรือตามลักษณะงาน ซึ่งผลการผ่านหลักสูตรฝึกอบรม ใบอนุญาตปฏิบัติหน้าที่ และจำนวนชั่วโมงที่ฝึกอบรมของพนักงานแต่ละบุคคลจะได้รับการบันทึกลงโปรแกรม Operation License System เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการปฏิบัติตามแผนงาน กฎระเบียบขององค์กร และกฎหมายภายในประเทศ

บีทีเอสซีกำหนดให้ผู้รับเหมาในระดับหัวหน้าผู้ควบคุมงานทุกคนต้องเข้ารับการอบรมเรื่องมาตรฐานการดำเนินงานอย่างปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งครอบคลุมถึงวีจีไอและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ รวมถึงทดสอบความเข้าใจก่อน-หลังการฝึกอบรม เพื่อประเมินประสิทธิภาพของผู้รับเหมาในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยกับองค์กร บริษัทผู้รับเหมาที่ผ่านการทดสอบจะได้รับการบันทึกผลการผ่านหลักสูตรฝึกอบรมลงโปรแกรม 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 และมาตรฐานด้านวิศวกรรม เป็นต้น

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

สำหรับพนักงานกลุ่มเสี่ยง เช่น พนักงานควบคุมรถไฟฟ้า ที่ผลการตรวจสุขภาพในบางพารามิเตอร์ที่สำคัญ เช่น น้ำหนัก และระดับน้ำตาลในเลือด ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งพารามิเตอร์เหล่านี้สามารถก่อให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านความปลอดภัยได้ บีทีเอสซีได้กำหนดให้พนักงานเหล่านี้ต้องบริหารจัดการตนเอง แก้ไขให้ผลการตรวจวัดสุขภาพในพารามิเตอร์ที่เกินมาตรฐานกลับเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานโดยเร็วที่สุด โดยมีผู้บังคับบัญชาของพนักงานนั้นๆ เป็นผู้ตรวจติดตามผลอย่างใกล้ชิด หากพนักงานเหล่านี้ไม่สามารถแก้ไขผลการตรวจสุขภาพให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานได้ตามเวลาที่กำหนด บีทีเอสซีกำหนดบทลงโทษตั้งแต่ให้พักหน้าที่ชั่วคราวจนถึงขั้นรุนแรงอื่นๆ ต่อไป

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัย สุขภาพและอาชีวอนามัยของพนักงานและผู้รับเหมา

ในปี 2563/64 บีทีเอสซีได้ปรับปรุงวิธีการเก็บข้อมูล โดยอ้างอิงตาม GRI 403-9 Work-related injuries (Lost-Time Injury Frequency Rate (LTIFR) of Employee and Contractor), Version 2018 และได้ให้บริษัท Lloyd's Register ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระภายนอกตรวจสอบข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และน่าเชื่อถือตามมาตรฐานสากล โดยผลการดำเนินด้านความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมาในปี 2563/64 พบว่า อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงานและผู้รับเหมามีค่าเป็น 0 ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือมีค่าไม่เกิน 0.8 และ 1.25 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน ตามลำดับ (มาตรฐานที่ใช้เปรียบเทียบกับระบบ SMRT ของสิงคโปร์ บาดเจ็บไม่เกิน 3.3 รายต่อล้านชั่วโมงการทำงาน) ในขณะที่อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงานและผู้รับเหมาอยู่ที่ 0.1498 และ 0.7212 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เช่นกัน คือ มีค่าไม่เกิน 2.5 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน นอกจากนี้ไม่มีอัตราการเสียชีวิตจากการปฏิบัติงานของพนักงานและผู้รับเหมา

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของพนักงาน

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	2560/61	2561/62	2562/63	2563/64	2563/64
อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน (ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)	0	0	0	0	<0.8
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)	0.6272	0.5474	1.1706	0.1498	<2.5
อัตราการเสียชีวิตจากการปฏิบัติของพนักงาน (คน)	0	0	0	0	n/a

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้รับเหมา

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	2560/61	2561/62	2562/63	2563/64	2563/64
อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้รับเหมา (ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)	0	0	0	0	<1.25
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)	0.2569	1.4011	0.8488	0.7212	<2.5
อัตราการเสียชีวิตจากการปฏิบัติของผู้รับเหมา (คน)	0	0	0	0	n/a

คำนิยาม:

- การบาดเจ็บขั้นรุนแรง หมายถึง การเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาล เพื่อสังเกตอาการหรือรักษาโดยทันทีหลังจากเกิดอุบัติเหตุ และการบาดเจ็บ และมีผลให้หยุดงาน 1 วันขึ้นไป
- การบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน หมายถึง การบาดเจ็บจากการทำงานซึ่งเป็นผลให้เกิดข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้
  1) การเสียชีวิตจากการทำงาน การหยุดงานตั้งแต่หนึ่งวันนับหลังจากวันที่เกิดอุบัติการณ์ (incident) และไม่นับวันหยุดของบริษัท การกำหนดให้ทำงานเฉพาะ หรือ การโยกย้ายหน้าที่งาน การได้รับการรักษาที่มากกว่าการปฐมพยาบาลการสูญเสียสติสัมปชัญญะ 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 หรือการเกิดการบาดเจ็บหรือภาวะทุพพลภาพ ไม่ว่ารวมหรือแยก)
  2) การสูญเสียการได้ยินซึ่งต้องมีการบันทึกตามแนวทางของการสูญเสียการได้ยินกรณีต่างๆ ซึ่งอ้างอิงไว้ในเว็บไซต์ https://www.osha.gov/recordkeeping/
  3) ความผิดปกติอย่างร้ายแรงหรือมีนัยสำคัญที่เกิดจากทำงาน ซึ่งบุคลากรทางการแพทย์ หรือ ผู้ให้บริการทางด้านสุขภาพระบุว่าผลการทดสอบเป็นบวก รวมถึงโรคจากการทำงาน เช่น มะเร็ง โรคเรื้อรังชนิดกลับคืนได้เป็นปกติ กระดูกหักหรือแตกร้าว แก้วหูทะลุ
  4) การโยกย้ายพนักงานออกเพื่อการเฝ้าระวังทางการแพทย์ตามมาตรฐานสำนักงานบริหารความปลอดภัย และอาชีวอนามัยแห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกา

กิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในปี 2563/64

การซ้อมแผนการปฏิบัติในสถานการณ์ฉุกเฉินประจำปี 2563 กรณีผู้โดยสารตกราง และถูกขบวนรถไฟฟ้าเฉี่ยวชน

การฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินสำหรับทดสอบการเดินรถเสมือนจริง (Trial Run) กรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้ ระเบิด และการอพยพผู้โดยสาร

5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน

(GRI 103-1, 103-2, 103-3, 412-1)

องค์การสหประชาชาติได้นิยามเรื่องสิทธิมนุษยชนไว้ว่า สิทธิที่ได้มาโดยธรรมชาติแก่มนุษย์ทุกคน โดยไม่มีข้อยกเว้นในเรื่อง เชื้อชาติ เพศ สัญชาติ เผ่าพันธุ์ ภาษา ศาสนา หรือ สถานะอื่นๆ สิทธิมนุษยชนรวมถึงสิทธิต่อชีวิตรวมถึงเสรีภาพ รวมทั้งอิสรภาพจากการถูกทำให้เป็นทาสและการถูกทรมาน อิสรภาพในการแสดงออกเรื่องความคิดเห็นและความรู้สึก สิทธิในการทำงานและการศึกษา รวมทั้งสิทธิอื่นๆ ซึ่งทุกคนถูกกำหนดให้ได้รับสิทธิเหล่า โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ

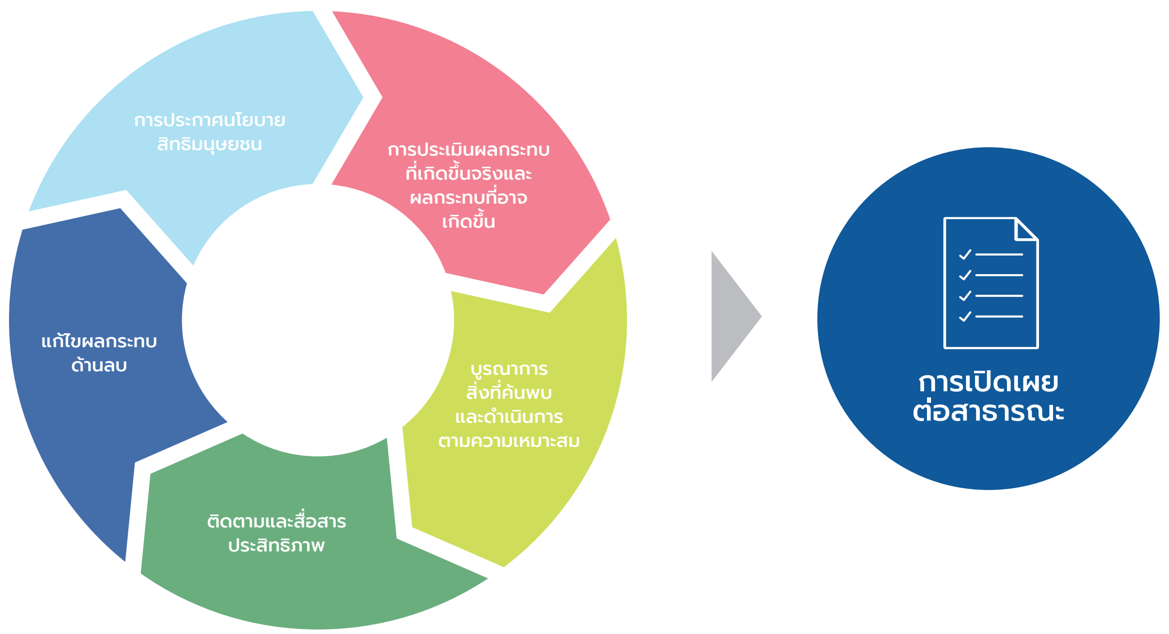
ในโลกที่มีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและอย่างต่อเนื่องเช่นในปัจจุบันนี้ บริษัทเผชิญกับประเด็นความท้าทายใหม่ๆ ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมเพิ่มมากขึ้นทุกวัน ตั้งแต่ การเลือกปฏิบัติไปจนถึงการบังคับใช้แรงงาน รวมทั้งความขัดแย้งขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงโดยตรงและโดยอ้อมกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนและการละเมิด ปัจจุบันธุรกิจต่างๆ มีแนวโน้มที่จะเข้าไปเกี่ยวพันกับปัญหาสิทธิมนุษยชนโดยไม่ได้ตั้งใจจากการดำเนินงาน ผลิตภัณฑ์และบริการของตนเอง กิจกรรมการจัดหา และการตัดสินใจทางธุรกิจอื่น ๆ ในบางกรณี ธุรกิจอาจมีภาระผูกพันทางกฎหมายอันเป็นผลมาจากการละเมิด ตอนนี้บริษัทควรตระหนักว่า บริษัทต่างๆ จะต้องไม่เพียงแต่ดำเนินการโดยเคารพสิทธิมนุษยชนเท่านั้น แต่ควรได้รับการปกป้องอย่างจริงจังโดยการรวมกระบวนการจัดการสิทธิมนุษยชนไว้ในกระบวนการและแนวปฏิบัติทางธุรกิจ

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ซึ่งมีลักษณะของการประกอบธุรกิจหลายประเภทรวมกัน ตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่าการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นความรับผิดชอบสูงสุดขององค์กรและในฐานะมนุษย์คนหนึ่ง โดยเกี่ยวข้องกับพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และกิจการร่วมค้า กิจกรรมทางธุรกิจของกลุ่มบริษัทบีทีเอส โดยกิจกรรมทางธุรกิจของเรานั้นอาจทั้งสามารถป้องกันหรือสนับสนุนให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน ด้วยเหตุนี้ คณะกรรมการความยั่งยืนและคณะกรรมการบริษัท จึงทบทวนและอนุมัตินโยบายสิทธิมนุษยชนของเราเป็นประจำ คณะทำงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่างๆ ยังทำงานร่วมกันทุกปีเพื่อประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันความเสี่ยงดังกล่าว และค้นหาแนวทางแก้ไขและการดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสมเพื่อรับมือกับผลกระทบต่างๆ ที่เกิดจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน กลุ่มบริษัทบีทีเอสรับรองว่าเราดำเนินการตามหลักการชี้แนะขององค์การสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน

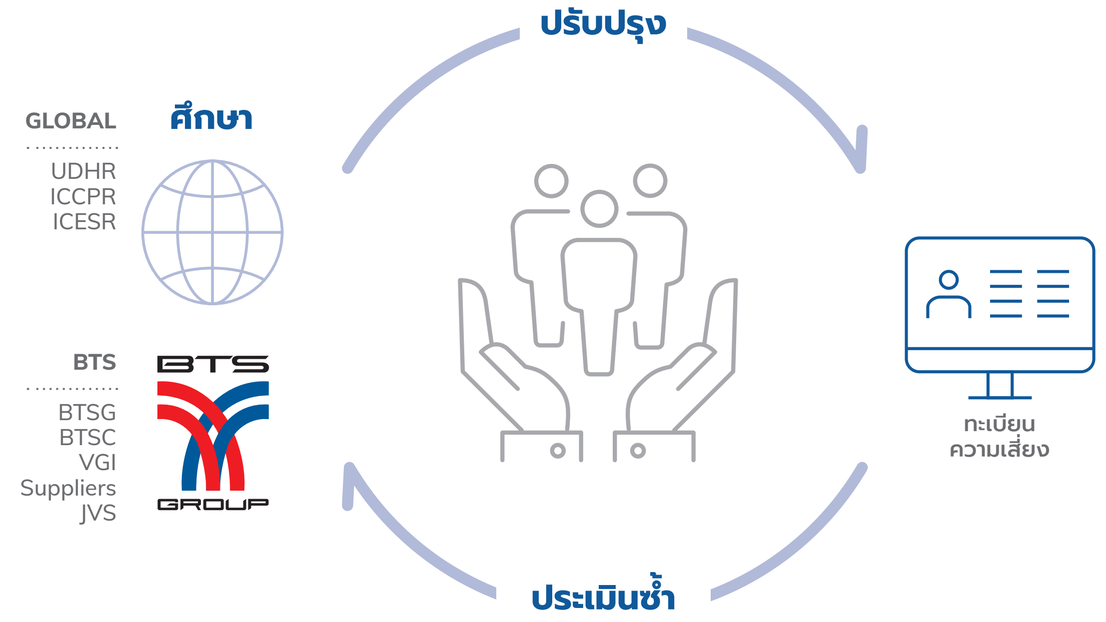
นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอส ดำเนินการในประเด็นเหล่านี้โดยทำความเข้าใจความเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจของเรากับสิทธิมนุษยชนโดยใช้หลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน และมาตรฐานสากลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยให้เราสามารถพัฒนานโยบายสิทธิมนุษยชนของตนเอง สร้างขั้นตอนภายในสำหรับการประเมินผลกระทบ ดำเนินการตรวจสอบสถานะ มีการปรับปรุงทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง ลดความเสี่ยงที่ได้มีการระบุ จัดตั้งกระบวนการและกลไกการร้องทุกข์และรายงานประเด็นที่มีความเกี่ยวกับประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนโดยเฉพาะ

โปรดสแกนคิวอาร์โค้ดนี้ สำหรับนโยบายสิทธิมนุษยชน ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

การดำเนินการเพื่อตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส



กระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน



กลุ่มบริษัทบีทีเอส ดำเนินกระบวนการเพื่อประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นไปตามหลักการชี้แนะขององค์การสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน อย่างสม่ำเสมอ ตามนี้

1. คณะกรรมการของบริษัทพิจารณา ทบทวน และให้แนวทางในการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงการกำหนดนโยบาย ซึ่งครอบคลุม บริษัทบีทีเอสกรุ๊ป บีทีเอสซี วีจีไอ คู่ค้า และกิจการร่วมค้าของเรา

2. กลุ่มบริษัทบีทีเอส ดำเนินการเพื่อทำการศึกษาและประเมินประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นไปตามแนวทางต่างๆ ได้แก่ ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (the Universal Declaration of Human Rights) กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (the International Covenant on Civil and Political Rights) กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (the International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights) การศึกษาดำเนินการโดยกระบวนการวิเคราะห์เทียบเคียง รวมทั้งกระบวนการดำเนินการเพื่อระบุประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่มีความน่าจะเป็นไปได้ เพื่อนำไปรวมและทำการปรับปรุงทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน เราได้มีการดำเนินการเพื่อพิจารณาประเด็นความเสี่ยงในรอบล่าสุดในปีงบประมาณ 2560/61 และทำการประเมินอีกครั้งในปีงบประมาณ 2563/64 โดยมีการรวมประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์โควิด-19 เข้ามาใช้เพื่อวิเคราะห์ด้วย โดยในแต่ละการวิเคราะห์กรณความเสี่ยงนั้น เราวิเคราะห์และประเมินโอกาสความเสี่ยงที่น่าจะเกิดขึ้นต่อผู้มส่วนได้เสียของเราที่มีโอกาสได้รับผลกระทบจากความเสี่ยงเหล่านั้น ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า เยาวชน แรงงานต่างด้าว กลุ่มคนไร้โอกาส และชุมชนท้องถิ่น เพื่อที่จะทำการประเมินประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของเรา

3. กลุ่มบริษัทบีทีเอส ทำการประเมินความเสี่ยงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนและทำการปรับปรุงทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ตามประเด็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องตามที่มีการกล่าวถึงโดยการจัดประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆกับประเด็นความเสี่ยงเหล่านั้น โดยการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนนั้นจัดทำขึ้นบนวัตถุประสงค์ในการเพื่อระบุความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นและดำเนินมาตรการเพื่อบรรเทาและแก้ไขความเสี่ยงต่างๆ เหล่านั้น ในกรณีที่มีการละเมิด

โปรดสแกนคิวอาร์โค้ดนี้ สำหรับรายงานการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านของบริษัทฯ สำหรับปีงบประมาณ 2563/64

ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ (Salient Human Rights Issues)

กิจกรรม / พื้นที่การดำเนินการ	ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง	แนวทางลดความเสี่ยงเพิ่มเติมที่คาดว่าจะมีผลกระทบสูง
พนักงาน			
กิจกรรมที่ระบบขนส่งมวลชน การขนส่งในรูปแบบอื่นๆ โฆษณา โลจิสติกส์ อีเพย์เม้นต์ ร่วมทั้งกิจการร่วมค้า (ธุรกิจบริการ และการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์)	พนักงานทำงานที่ชานชาลาและในรถไฟอาจเผชิญกับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและความปลอดภัยต่างๆ	พนักงาน	• ดำเนินการให้มีผู้ตรวจสอบด้านการปฏิบัติ ซึ่งเป็นตัวแทนฝ่ายด้านความปลอดภัย • จัดให้มีแผนรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินและการดำเนินการเพื่อซ้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินเป็นประจำทุกปี • จัดให้มี training matrix ขึ้นสำหรับพนักงานในตำแหน่งเฉพาะที่มีความเสี่ยงอันเกิดจากการทำงาน อย่างเหมาะสม • จัดให้มีการฝึกอบรมและการดำเนินการเรื่องระบบการเข้าออก รวมทั้งการให้ใบอนุญาตเข้าปฏิบัติงาน รวมทั้งการระบุผู้ประสานที่หน้างาน
กิจกรรมที่ระบบขนส่งมวลชน การขนส่งในรูปแบบอื่นๆ โฆษณา โลจิสติกส์ อีเพย์เม้นต์ ร่วมทั้งกิจการร่วมค้า (ธุรกิจบริการ และการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์)	สิทธิของพนักงานอาจถูกละเมิดในกรณีที่บริษัทไม่สามารถจัดให้มีเงื่อนไขการทำงานที่เป็นธรรม ซึ่งได้แก่ประเด็นเช่น การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม การให้สิทธิแก่พนักงานในการลางาน การจัดให้มีประกันสังคม รวมทั้งการให้ทำงานตามคำบรรยายลักษณะงานที่กำหนด	พนักงาน	• การจัดให้มีการสำรวจความผูกพันของพนักงานเพื่อวัดความพึงพอใจและความความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เพื่อการปรับปรุงผลประโยชน์และสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงาน • การให้พนักงานมีสิทธิในการเลือกอัตราสำหรับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่เหมาะสม ในส่วนที่เป็นของพนักงาน รวมทั้งการมีส่วนที่บริษัทจัดสรรเพื่อสมทบให้แก่พนักงาน • การจัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีแก่พนักงาน รวมทั้งการให้สิทธิแก่สมาชิกในครอบครัวของพนักงานสำหรับโครงการการตรวจสุขภาพในอัตราเดียวกันกับพนักงาน • จัดให้มีแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ หรือแบบฟอร์มออนไลน์ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยพนักงาน และมีกระบวนการเพื่ออนุมัติต่อข้อเรียกร้องดังกล่าวอย่างเหมาะสม
กิจกรรมที่ระบบขนส่งมวลชน การขนส่งในรูปแบบอื่นๆ โฆษณา โลจิสติกส์ อีเพย์เม้นต์ ร่วมทั้งกิจการร่วมค้า (ธุรกิจบริการ และการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์)	การเลือกปฏิบัติทางเพศอาจส่งผลให้เกิดการจ้างงานที่ไม่เป็นธรรม ความเหลื่อมล้ำแตกต่างในการจ่ายเงินเดือน การล่วงละเมิดในที่ทำงาน และการปฏิบัติที่เอื้อต่อกลุ่มคนส่วนใหญ่ในด้านการส่งเสริมและการพัฒนาวิชาชีพ โดยที่ละเลยคนส่วนน้อยไป	พนักงาน	• การจัดให้มีเอกสารด้านทรัพยากรบุคคล ฉบับที่ 25640001 ว่าด้วยพันธกิจด้านสิทธิมนุษยชนและด้านทรัพยากรบุคคล ซึ่งเกี่ยวกับแนวปฏิบัติของบีทีเอสจี ในการจัดการทรัพยากรบุคคลตามหลักสิทธิมนุษยชน
กิจกรรมที่ระบบขนส่งมวลชน การขนส่งในรูปแบบอื่นๆ โฆษณา โลจิสติกส์ อีเพย์เม้นต์ ร่วมทั้งกิจการร่วมค้า (ธุรกิจบริการ และการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์)	พนักงานควรมีสิทธิ์เข้าร่วมสหภาพแรงงานและต่อรองเพื่อสิทธิของตน นอกจากนี้ แม้ว่าการไม่มีสหภาพแรงงานอาจไม่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อสุขภาพและความปลอดภัยของพนักงาน หรือผลกระทบที่แก้ไขไม่ได้ แต่จะส่งผลกระทบต่อพนักงานในประเด็นเรื่องการให้เสรีภาพในการเข้าร่วมสหภาพแรงงาน	พนักงาน	• กรอบงานทรัพยากรบุคคล นอกเหนือจากหลักจรรยาบรรณแล้ว นโยบายและกรอบงานทรัพยากรบุคคลของบีทีเอสจี ได้รับการจัดตั้งขึ้นเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในประเด็นต่างๆ ได้แก่ สิทธิมนุษยชน ความหลากหลายและการยอมรับความแตกต่าง ตลอดจนสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี รวมทั้งวัฒนธรรมในที่ทำงาน การคุ้มครองการเลือกปฏิบัติ กล่าวถึงการทบทวนและการวัดผล
กิจกรรมที่ระบบขนส่งมวลชน การขนส่งในรูปแบบอื่นๆ โฆษณา โลจิสติกส์ อีเพย์เม้นต์ ร่วมทั้งกิจการร่วมค้า (ธุรกิจบริการ และการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์)	การจ้างพนักงานที่มีความหลากหลายเพื่อการทำงานในกิจกรรมทางธุรกิจที่มีความแตกต่าง การไม่จัดให้มีการตรวจสอบและติดตามอย่างเป็นระบบ พนักงานบางคนอาจถูกบังคับให้ทำงานหรือกลายเป็นแรงงานบังคับ เช่น การยึดเอกสารประจำตัว ในขณะที่แรงงานข้ามชาติอาจถูกจ้างอย่างผิดกฎหมายในกิจกรรมทางธุรกิจเฉพาะ นอกจากนี้ มีความเป็นไปได้สูงที่เด็กจะได้รับการว่าจ้างหรือร้องขอจากผู้ปกครองเพื่อให้ความช่วยเหลือเล็กน้อยในสถานที่ทำงานของผู้ปกครอง นอกจากนั้น กิจกรรมทางธุรกิจอาจเกี่ยวข้องกับคดีการค้ามนุษย์ เมื่อมีการหาและคัดเลือกพนักงานโดยนายหน้าซึ่งเป็นบุคคลภายนอก สถานการณ์เหล่านี้ย่อมเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนของพนักงาน ซึ่งจะกลายเป็นเหยื่ออันเกิดจากการปฏิบัตออย่างไม่เป็นธรรม	พนักงาน	• การจัดให้มีการสำรวจความผูกพันของพนักงานเพื่อวัดความพึงพอใจและความความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร เพื่อการปรับปรุงผลประโยชน์และสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่พนักงาน
กิจกรรมที่ระบบขนส่งมวลชน การขนส่งในรูปแบบอื่นๆ โฆษณา โลจิสติกส์ อีเพย์เม้นต์ ร่วมทั้งกิจการร่วมค้า (ธุรกิจบริการ และการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์)	พนักงานอาจมีส่วนร่วมในการติดสินบนและการทุจริตซึ่งอาจละเมิดสิทธิมนุษยชนโดยตรงหรือโดยอ้อมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือกลุ่มเปราะบาง ตัวอย่างเช่น พนักงานที่มีความรับผิดชอบทางการเงินอาจทุจริต	พนักงาน	• การให้พนักงานมีสิทธิในการเลือกอัตราสำหรับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่เหมาะสม ในส่วนที่เป็นของพนักงาน รวมทั้งการมีส่วนที่บริษัทจัดสรรเพื่อสมทบให้แก่พนักงาน
ห่วงโซ่อุปทาน/ คู่ค้า			
กิจกรรมที่ระบบขนส่งมวลชน การขนส่งในรูปแบบอื่นๆ โฆษณา โลจิสติกส์ อีเพย์เม้นต์ ร่วมทั้งกิจการร่วมค้า	กิจกรรมทางธุรกิจอาจมีความเสี่ยงที่จะละเมิดสิทธิมนุษยชนของพนักงานเหล่านี้ เช่น เงินเดือนน้อย ชั่วโมงทำงานยาว การขาดสวัสดิการต่างๆ ที่เหมาะสม	ห่วงโซ่อุปทาน / คู่ค้า	• จัดให้มีแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ หรือแบบฟอร์มออนไลน์ ที่สามารถเข้าถึงได้โดยพนักงาน และมีกระบวนการเพื่ออนุมัติต่อข้อเรียกร้องดังกล่าวอย่างเหมาะสม
กิจกรรมที่ระบบขนส่งมวลชน การขนส่งในรูปแบบอื่นๆ โฆษณา โลจิสติกส์ อีเพย์เม้นต์ ร่วมทั้งกิจการร่วมค้า	การจัดซื้อจัดจ้างอาจมีความเสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชน เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง ผู้รับผิดชอบสำหรับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างอาจใช้วิธีการจัดซื้อจัดจ้างจากแหล่งเดียวในการเลือกคู่ค้าและ/หรือผู้รับเหมา ซึ่งทำให้คู่ค้าบางรายที่ไม่ได้รับการคัดเลือก รู้สึกถูกเลือกปฏิบัติ	ห่วงโซ่อุปทาน / คู่ค้า	• บริษัทฯ อยู่ในขั้นตอนการพัฒนามาตรการเพื่อลดประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญนี้
กิจกรรมที่ระบบขนส่งมวลชน การขนส่งในรูปแบบอื่นๆ	กิจกรรมการก่อสร้างอาจนำไปสู่การละเมิดสิทธิมนุษยชนของคู่ค้าและผู้รับเหมา หากไม่ได้รับการจัดการและตรวจสอบที่ดี พนักงานของคู่ค้าและผู้รับเหมา อาจได้รับบาดเจ็บและ/หรือเสียชีวิตเนื่องจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ	ห่วงโซ่อุปทาน / คู่ค้า	• บริษัทฯ อยู่ในขั้นตอนการพัฒนามาตรการเพื่อลดประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญนี้
ลูกค้า			
กิจกรรมที่ระบบขนส่งมวลชน การขนส่งในรูปแบบอื่นๆ โฆษณา โลจิสติกส์	ลูกค้าต้องเผชิญกับความเสี่ยงด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่หลากหลาย บนระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส ตั้งแต่อุบัติเหตุเล็กน้อยไปจนถึงเสียชีวิต	ลูกค้า	• ดำเนินการให้มีผู้ตรวจสอบด้านการปฏิบัติ ซึ่งเป็นตัวแทนฝ่ายด้านความปลอดภัย • จัดให้มีแผนรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน และการดำเนินการเพื่อซ้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินเป็นประจำทุกปี • จัดให้มี training matrix ขึ้นสำหรับพนักงานในตำแหน่งเฉพาะที่มีความเสี่ยงอันเกิดจากการทำงาน อย่างเหมาะสม • จัดให้มีการฝึกอบรมและการดำเนินการเรื่องระบบการเข้าออก รวมทั้งการให้ใบอนุญาตเข้าปฏิบัติงาน รวมทั้งการระบุผู้ประสานที่หน้างาน • การจัดให้มีกระบวนการรับรองระบบการจัดการด้านความปลอดภัย รวมทั้งระบบการจัดการ อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ISO45001:2018) • มีการดำเนินการเพื่อระบุอันตรายจากการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสจากการดำเนินการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
ชุมชนและสิ่งแวดล้อม			
กิจกรรมการก่อสร้างและการดำเนินงานสำหรับธุรกิจระบบขนส่งมวลชน การขนส่งในรูปแบบอื่นๆ โฆษณา โลจิสติกส์ อีเพย์เม้นต์ ร่วมทั้งกิจการร่วมค้า (ธุรกิจบริการและการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์)	กิจกรรมทางธุรกิจอาจละเมิดสิทธิมนุษยชนของชุมชนโดยรอบ หากกิจกรรมที่ดำเนินการในระดับท้องถิ่นมีความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยของชุมชนท้องถิ่น นอกจากนี้ กิจกรรมการขนส่งอาจนำไปสู่อุบัติเหตุซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพและความปลอดภัยของชุมชนท้องถิ่น	ชุมชน	• ดำเนินการให้มีผู้ตรวจสอบด้านการปฏิบัติ ซึ่งเป็นตัวแทนฝ่ายด้านความปลอดภัย • จัดให้มีแผนรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน และการดำเนินการเพื่อซ้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินเป็นประจำทุกปี • จัดให้มี training matrix ขึ้นสำหรับพนักงานในตำแหน่งเฉพาะที่มีความเสี่ยงอันเกิดจากการทำงาน อย่างเหมาะสม • จัดให้มีการฝึกอบรมและการดำเนินการเรื่องระบบการเข้าออก รวมทั้งการให้ใบอนุญาตเข้าปฏิบัติงาน รวมทั้งการระบุผู้ประสานที่หน้างาน • การจัดให้มีกระบวนการรับรองระบบการจัดการด้านความปลอดภัย รวมทั้งระบบการจัดการ อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ISO45001:2018) • มีการดำเนินการเพื่อระบุอันตรายจากการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสจากการดำเนินการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

5.3 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

(GRI 102-41, 103-1, 103-2, 103-3, 401-1, 401-2, 401-3, 404-1, 405-1, 405-2)

สิ่งสำคัญของเราในช่วงโควิด-19 คือการปกป้องบุคลากรของเราในขณะที่ยังคงดำเนินธุรกิจอย่างมั่นคง เพื่อให้เราสามารถสนับสนุนลูกค้า ชุมชนและเศรษฐกิจไทยได้

ทุนมนุษย์เป็นสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุดของกลุ่มบริษัทบีทีเอส ทั้งนี้ เพื่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการรักษาการเติบโตอย่างต่อเนื่องของบริษัทฯ และเพื่อการให้ผลตอบแทนแก่นักลงทุนและผู้ถือหุ้น บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญที่เพิ่มขึ้นของทุนมนุษย์ เนื่องจากบริษัทฯ เชื่อว่าทุนมนุษย์ที่มีทักษะสูงสามารถช่วยสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับบริษัทฯ และช่วยสร้างแบรนด์ที่ดีให้แก่องค์กรได้ ดังนั้น บริษัทฯ จึงมั่นใจว่า บริษัทฯ พยายามอย่างเต็มความสามารถที่จะให้การดูแลอย่างเหมาะสม รวมถึงการกำหนดให้มีมาตรการเพื่อพัฒนาทุนมนุษย์ในวงกว้าง ทั้งนี้ เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานของเรามีทักษะที่จำเป็นสำหรับความต้องการทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา กลุ่มบริษัทบีทีเอส เล็งเห็นถึงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดจากความล้มเหลวในการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ การละเลยประเด็นด้านความความหลากหลายและสิทธิมนุษยชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับพนักงานของเรา รวมไปถึงประเด็นเรื่องการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ซึ่งอาจส่งผลเพิ่มขึ้นต่ออัตราการลาออกของพนักงาน ประสิทธิภาพการทำงานที่ต่ำลง และความเสียหายต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ ซึ่งท้ายที่สุด อาจส่งผลกระทบต่อเนื่องต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯและต้นทุนการจัดการที่สูงขึ้น กลุ่มบริษัทบีทีเอส ดำเนินการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ครอบคลุมประเด็นดังต่อไปนี้ ได้แก่ การพัฒนาทุนมนุษย์ การดึงดูดและการรักษาผู้มีความสามารถ และการสร้างหลักประกันเรื่องความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

เป้าหมายระยะยาวด้านความยั่งยืน (2563/64-2567/68)

- *100% ของพนักงานตอบแบบสำรวจความผูกพันของพนักงาน*
- *จำนวนร้อยละของพนักงานที่มีความผูกพันกับบริษัท ที่ 85*

เป้าหมายปี 2563/64

- *ร้อยละ 90ของพนักงานตอบแบบสำรวจความผูกพันของพนักงาน*
- *จำนวนร้อยละของพนักงานที่มีความผูกพันกับบริษัท ที่ 80*

ผลการดำเนินงาน 2563/64

- *100% ของพนักงานตอบแบบสำรวจความผูกพันของพนักงาน*
- *จำนวนร้อยละของพนักงานที่มีความผูกพันกับบริษัท ที่ 80*

การพัฒนาทุนมนุษย์กลุ่มบริษัทบีทีเอส

กลุ่มบริษัทบีทีเอส มุ่งมั่นที่จะพัฒนาความสามารถและทักษะของพนักงานของเราให้เหมาะสมกับลักษณะความรับผิดชอบเฉพาะของแต่ละคน เพื่อการจัดเตรียมทุนมนุษย์ที่จำเป็นต่อการสนับสนุนความต้องการทางธุรกิจ สอดคล้องกับเงื่อนไขในโลกธุรกิจที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ซึ่งรวมถึงการพัฒนาทักษะที่มีความเป็นสากลที่พนักงานทุกคนควรมีเพื่อช่วยให้พวกเขารับมือและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันใกล้นี้ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้เตรียมหลักสูตรฝึกอบรม โครงการ และโปรแกรมต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะและการทบทวนทักษะให้กับพนักงานของบริษัทฯ ซึ่งจะช่วยสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าแก่หน้าที่การงานและการรักษาพนักงานให้อยู่กับบริษัทฯ ผลลัพธ์จากการพัฒนาทุนมนุษย์ของเราคือ ค่าผลตอบแทนจากการลงทุนทุนมนุษย์ (Human Capital Return on Investment: HCROI) ที่มีแนวโน้มสูงขึ้นและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดย HCROI คำนวนโดยการหักค่าใช้จ่ายที่ไม่เกี่ยวข้องกับพนักงานออกจากรายได้ของบริษัทฯ ที่ได้รับในปีงบประมาณที่มีการคำนวน และหารด้วยค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นว่าการลงทุนของบริษัทฯ ในบุคลากรในด้านเงินเดือน สวัสดิการ และการฝึกอบรมสร้างผลลัพธ์ที่ดีอันเกิดจากการลงทุนแก่พวกเขา

*HCROI หมายถึง ผลตอบแทนจากทุนมนุษย์

กลุ่มบริษัทบีทีเอสใช้กลยุทธ์การบริหารความสามารถและระบบการประเมินการพัฒนาประสิทธิภาพตลอดการดำเนินงานของเรา เพื่อประเมินและปรับปรุงความสามารถของพนักงานเพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจ การพัฒนาระบบและกระบวนการพัฒนาความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่องของบริษัทฯ ใช้แบบจำลองแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล (ICDP) ตามแนวทาง 80/20 การฝึกอบรม การฝึกสอนในที่ทำงาน บริษัทฯ เชื่อว่าการพัฒนาพนักงานจะสร้างประสิทธิภาพประสิทธิภาพสูงสุด เมื่อรวบรวมประสบการณ์จริงกับการฝึกสอน รวมทั้งการให้คำปรึกษาจากพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า ซึ่งรวมถึงพี่เลี้ยง หัวหน้างาน และผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนการเข้าร่วมการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการและการศึกษาด้วยตนเอง เพื่อสร้างทรัพยากรบุคคลที่แข็งแกร่งซึ่งจะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

กลุ่มบริษัทบีทีเอสจัดให้มีโครงการการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะที่หลากหลายสำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการเป็นวิทยากรในการฝึกอบรมภายใน เพื่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้และถ่ายทอดการปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จไปยังพนักงานคนอื่นๆ ซึ่งเป็นการสร้างคุณค่าและความภาคภูมิใจให้กับพนักงานที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นวิทยากร ช่วยกระตุ้นการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของพนักงาน

กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ เริ่มต้นด้วยการสำรวจความต้องการการฝึกอบรมที่มีการจัดทำในแต่ละฝ่าย เพื่อสร้างเมทริกซ์เพื่อสรุปความต้องการการฝึกอบรมประจำปีตามลำดับความสำคัญ ในขณะเดียวกัน บริษัทฯ ได้นำระบบการจัดการการฝึกอบรมมาใช้ในการรักษาข้อมูลพนักงานให้เข้าถึงได้ง่าย แบบสำรวจประเมินผลจะใช้หลังการฝึกอบรมเพื่อวิเคราะห์และทบทวนประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรม แบบสำรวจอื่นจะใช้ตามการใช้งานจริงโดยพนักงาน เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานมีความรู้มากขึ้นและมีทักษะมากขึ้นหลังการฝึกอบรม

ในปี 2563/64 กลุ่มบริษัทบีทีเอส ได้กำหนดเป้าหมายการฝึกอบรม 100 ชั่วโมงต่อพนักงานต่อปี พบว่าโดยเฉลี่ยพนักงานมีการฝึกอบรม 108.90 ชั่วโมงต่อพนักงานต่อปี ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ ในปี 2563/64 มีการอบรมจำนวน 373 หลักสูตร ครอบคลุม 4 หน่วยธุรกิจ ด้วยงบประมาณรวม 13.89 ล้านบาท

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยต่อพนักงานประจำเทียบเท่าในปี 2563/64 *(แบ่งตามเพศ)*

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยเพศชาย	จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยเพศหญิง
105.51	128.34

งบประมาณการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยต่อพนักงานประจำเทียบเท่าในปี 2563/64 *(แบ่งตามเพศ)*

งบประมาณการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยเพศชาย	งบประมาณการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยเพศหญิง	งบประมาณการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยต่อพนักงานประจำเทียบเท่า
5,629.10 บาท	5,308.48 บาท	2,732.04 บาท

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยต่อพนักงานประจำเทียบเท่าในปี 2563/64

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
100 *ชั่วโมงต่อพนักงานประจำ*	108.9 *ชั่วโมงต่อพนักงานประจำ*

*สำหรับรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมด้านค่าจ้างพนักงานเข้าใหม่ สามารถดูได้ที่บท 6.1 ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

ผลตอบแทนจากการลงทุนในทุนมนุษย์

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ติดตามค่าผลตอบแทนจากการลงทุนทุนมนุษย์ (HCROI) อยู่เสมอ เพื่อช่วยให้บริษัทฯ ทราบถึงมูลค่าผลตอบแทนของทุนมนุษย์เมื่อเทียบกับการลงทุนของบริษัทฯ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคล ตัวชี้วัดนี้ใช้รายได้จากการดำเนินธุรกิจหักด้วยค่าใช้จ่ายทั้งหมดของบริษัท (ไม่รวมค่าใช้จ่ายและสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน) และหารด้วยค่าใช้จ่ายและสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน

ผลตอบแทนจากการลงทุนในทุนมนุษย์

ผลการดำเนินงาน 2562/63	ผลการดำเนินงาน 2563/64
5.34	7.22

เทคนิคการวิเคราะห์สาเหตุรากเหง้าสำหรับวิศวกร

เป็นหลักสูตรซึ่งครอบคลุมการพัฒนาทักษะและเทคนิคทางวิชาชีพเพื่อระบุสาเหตุของปัญหาและความซับซ้อนของงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับงานวิศวกรรม หลักสูตรนี้จัดให้มีกรณีศึกษาและเครื่องมือวิเคราะห์สำหรับวิศวกรรมของบริษัทในการแก้ไขปัญหาทางเทคนิค ทีมผู้บริหารของบีทีเอสซีเล็งเห็นถึงความสำคัญในการฝึกอบรมนี้เพื่อเพิ่มทักษะให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้องซึ่งจะช่วยประหยัดต้นทุนได้

ระยะเวลาอบรม:
12 ชั่วโมง

จำนวนผู้เข้าอบรม:
32 คน

ผลประโยชน์ทางธุรกิจ

ผู้เข้าร่วมสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับใช้กับงานบำรุงรักษาระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้ หลักสูตรนี้จะช่วยให้พนักงานสามารถระบุและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่นำไปสู่การบรรเทาและมาตรการป้องกันที่เหมาะสมเพื่อป้องกันปัญหาในอนาคต ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจและขัดขวางการดำเนินงานจึงได้รับการบรรเทาล่วงหน้าไว้ หลังการฝึกอบรม บีทีเอสซี สามารถป้องกันเหตุการณ์ต่างๆ ได้มากมาย รวมทั้งเหตุการณ์ร้ายแรงและอันตรายกับผู้โดยสาร ซึ่งมาจากระบบรถไฟและความล้มเหลวในการบำรุงรักษาอุปกรณ์ บีทีเอสซีตั้งสมมติฐานว่า หากไม่มีการพัฒนาหลักสูตรและจัดให้มีการอบรมหลักสูตรดังกล่าวแก่พนักงาน บีทีเอสซีอาจมีค่าใช้จ่ายในการจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านการรถไฟเพื่อให้คำแนะนำเกี่ยวกับความล้มเหลว ส่งผลให้บีทีเอสซีสามารถประหยัดค่าที่ปรึกษารถไฟได้ประมาณ 500,000 บาทต่อครั้ง

ในกรณีที่มีเหตุการณ์ร้ายแรงและเป็นอันตรายกับผู้โดยสารซึ่งมาจากระบบรถไฟและความล้มเหลวในการบำรุงรักษาอุปกรณ์ บีทีเอสซีต้องชดเชยให้โจทก์โดยเฉลี่ย 8 ล้านบาทต่อกรณี กรณีประตูทางเข้าระบบรถไฟฟ้าขัดข้อง บีทีเอสซีต้องชดใช้ค่าเสียหายให้ผู้เรียกร้องประมาณ 25,000 บาทต่อกรณี

การดึงดูดและรักษาบุคลากรในกลุ่มบริษัทบีทีเอส

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ทำงานอย่างหนักเพื่อให้แน่ใจว่าเราจะดึงดูดและรักษาบุคลากรที่ดีที่สุดในตลาดเพื่อรองรับการเติบโตทางธุรกิจของเรา การจัดการในการดึงดูดและการรักษาบุคลากรที่มีความสามารถอย่างประสบความสำเร็จ เป็นหนึ่งในตัวช่วยที่สำคัญสำหรับบริษัทต่างๆ ในการรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันและการดำเนินการตามกลยุทธ์ขององค์กร ในปัจจุบัน การใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ขั้นสูงของปริมาณข้อมูลที่เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับทุนมนุษย์ รวมทั้งเมทริกซ์ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร ที่จะสามารถช่วยบริษัทต่างๆ ระบุความเสี่ยงและโอกาสขององค์กร และทำการตัดสินใจด้วยข้อมูลที่ดีขึ้นเพื่อปรับปรุงการจัดการบุคลากรที่มีความสามารถและและสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่พนักงาน และวัดผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินธุรกิจ กลุ่มบริษัทบีทีเอส จัดทำแบบสำรวจความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทำความเข้าใจความต้องการของผู้คนและสิ่งที่บริษัทฯ สามารถทำได้เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ทราบดีว่าความสำเร็จในระยะยาวของบริษัทฯ ขึ้นอยู่กับความสามารถในการดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีศักยภาพสูง นี่คือเหตุผลที่บริษัทฯ ยังคงปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการสรรหาบุคลากรของเราอย่างต่อเนื่อง กลุ่มบริษัทบีทีเอส ไม่เพียงแต่ค้นหากลุ่มพนักงานในตลาดแรงงานเท่านั้น แต่ยังส่งเสริมให้พนักงานของเราสามารถได้รับการพิจารณาในตำแหน่งว่างลงทั้งในระดับจัดการและระดับผู้บริหารอีกด้วย ทั้งนี้ พนักงานของบริษัทฯ สามารถสมัครตำแหน่งที่ว่างผ่านกระบวนการสรรหาภายในได้ในลักษณะเดียวกับผู้สมัครจากภายนอก

การจ้างบุคลากรใหม่

การกำหนดกลยุทธ์เพื่อการจัดหาและการจ้างงาน เป็นหนึ่งในปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญในการจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อให้แน่ใจว่าเราจะมีพนักงานที่เหมาะสม เพียงพอ และมีคุณภาพ สำหรับการเติบโตของธุรกิจ นอกเหนือจากการจัดหาเชิงกลยุทธ์เพื่อสรรหาและจ้างพนักงานที่ดีที่สุดในตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการทางธุรกิจที่สูงแล้ว กลุ่มบริษัทบีทีเอส ยังตระหนักดีถึงการมีแผนสืบทอดตำแหน่งธุรกิจที่เหมาะสมเพื่อให้มั่นใจว่าสามารถแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้และความเชี่ยวชาญ เพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ ตัวชี้วัดนี้ช่วยกำหนดประสิทธิผลของการพัฒนาทุนมนุษย์โดยให้พนักงานมีทักษะที่จำเป็นสำหรับการเลื่อนตำแหน่ง และยังแสดงให้เห็นว่าบริษัทฯ มีความกระตือรือร้นในการจัดหาความท้าทายใหม่ๆ สำหรับการเติบโตและการพัฒนาตลอดอาชีพการงานของพนักงาน เราเชื่อว่าสัดส่วนของตำแหน่งงานที่บุคคลภายในได้รับคัดเลือกต่อตำแหน่งงานทั้งหมดที่ประกาศรับสมัครใหม่ นั้นสูงเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยในอุตสาหกรรมนี้ จากการที่เน้นผู้สมัครที่มีคุณสมบัติภายในบริษัทฯ บริษัทฯ มีกระบวนการเพื่อจดบันทึกและดูต้นทุนการจ้างงานโดยเฉลี่ย เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของระบบการจัดการทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ

การจ้างงานและตำแหน่งที่เปิดที่พนักงานภายในบริษัทฯได้รับการคัดเลือก

1,110	70.62%	4,880
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ทั้งหมด ในปี 2563/64	สัดส่วนของตำแหน่งงาน ที่บุคคลภายในได้รับคัดเลือกต่อ ตำแหน่งงานทั้งหมดที่ ประกาศรับสมัครใหม่	เฉลี่ยค่าจ้าง พนักงานเข้าใหม่ (บาท)

**สำหรับรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมด้านค่าจ้างพนักงานเข้าใหม่ สามารถดูได้ที่บท 6.1 ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส*

การใช้การวิเคราะห์บุคคลและการวางแผนกำลังคนเชิงกลยุทธ์

กลุ่มบริษัทบีทีเอสกำลังอยู่ในขั้นตอนการพัฒนาระบบการวิเคราะห์บุคคล หรือ People Analytics ซึ่งเป็นเครื่องมือวิเคราะห์ความสามารถ ในอนาคตอันใกล้ บริษัทฯ จะใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ขั้นสูง รวมทั้งชุดข้อมูลขนาดใหญ่ในการจัดการทุนมนุษย์เพื่อแจ้งทิศทางกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลและเพื่อให้ข้อมูลแก่ฝ่ายบริหารเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการวางแผนกำลังคน บริษัทฯ เชื่อว่าการใช้ความรู้ที่ได้รับจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทุนมนุษย์สามารถช่วยให้บริษัทต่างๆ ระบุความเสี่ยงและโอกาสในปัจจุบัน และทำการตัดสินใจที่ดีขึ้นเพื่อปรับปรุงการจัดการความสามารถและผลการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ เริ่มรวบรวมและสื่อสารข้อมูลเพื่อระบุช่องว่างของทักษะ ประเมินช่องทางการสรรหา คัดกรองผู้สมัครและประเมินอุปสงค์และอุปทานที่มีความสามารถ เป็นต้น นอกจากนี้ เราเชื่อว่ากระบวนการทำงานนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงประสบการณ์ของพนักงาน แจ้งพนักงานเรื่องการฝึกอบรมพนักงานและความพยายามในการพัฒนาที่ดีขึ้น ส่งเสริมการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและกำจัดอคติ

ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน

กลุ่มบริษัทบีทีเอส เชื่อว่าการให้พนักงานมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการมีส่วนร่วมพนักงาน จึงเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะ กลุ่มบริษัทบีทีเอส ดำเนินการสำรวจความผูกพันของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะอยู่กับกลุ่มในระยะยาวและเติบโตไปพร้อมกับธุรกิจ โดยประเด็นในการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรครอบคลุมด้านต่างๆ อาทิ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประเภทของงาน คุณภาพชีวิตและความมั่นคง ความก้าวหน้า หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และการสื่อสารภายใน เป็นต้น

ในปี 2563/64 ด้วยความพยายามเพื่อให้พนักงานของเราทุกคนตอบแบบสำรวจเพื่อสะท้อนความต้องการของพวกเขา พนักงานจำนวนทั้งหมด ซึ่งคิดเป็น 100% ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจความผูกพันของพนักงานผ่านแบบสอบถามระบบออนไลน์ จากผลการสำรวจพบว่า พนักงานร้อยละ 80 มีความผูกพันกับองค์กรในระดับมาก แบ่งเป็น พนักงานชายร้อยละ 80 มีความผูกพันกับองค์กรในระดับมาก ในขณะที่ พนักงานหญิงร้อยละ 79 มีความผูกพันกับองค์กรในระดับมาก ซึ่งยังคงที่จากปี 2562/63 และบรรลุเป้าหมายที่ร้อยละ 80 ซึ่งสะท้อนถึงความพยายามและความทุ่มเทในการรักษาพนักงานทุกคน อย่างไรก็ตาม ในปี 2563/64 อัตราการลาออกของพนักงานอยู่ที่ร้อยละ 23.4 เพิ่มขึ้นจากปี 2562/63 ที่ร้อยละ 6.88

ผลการดำเนินงานด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	2560/61	2561/62	2562/63	2563/64	2563/64
อัตราความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร	73.94%	78.50%	79.66%	80%	80%
ร้อยละของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม	84.63%	93.45%	93.49%	100%	90%

ผลการดำเนินงานด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานแบ่งตามเพศ

อัตราความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร	อัตราความผูกพันของพนักงานชาย	อัตราความผูกพันของพนักงานหญิง
80%	80%	79%

ผลการดำเนินงานด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงานแบ่งช่วงอายุ

	อายุต่ำว่า 30 ปี	อายุระหว่าง 30-50 ปี	อายุมากกว่า 50 ปี
อัตราความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในแต่ละช่วงอายุ	77%	80%	90%

ผลการดำเนินงานด้านความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน

อัตราความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ของพนักงานในตำแหน่งจัดการและพนักงานทั่วไป	อัตราความผูกพันของพนักงานในตำแหน่งจัดการ	อัตราความผูกพันของพนักงานทั่วไป
	86%	79%

อัตราการลาออกของพนักงาน

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน			
	2560/61	2561/62	2562/63	2563/64
อัตราการลาออกของพนักงาน	10.26%	10.61%	6.88%	11.30%
อัตราการลาออกโดยสมัครใจของพนักงาน	9.67%	9.77%	6.30%	10.69%

สำหรับรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมด้านค่าจ้างพนักงานเข้าใหม่ สามารถดูได้ที่บท 6.1 ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

สภาพการทำงานและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

เพื่อรับประกันความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน กลุ่มบริษัทบีทีเอส มุ่งมั่นที่จะส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานบนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตที่ยากขึ้น บริษัทฯ วางมาตรการเพื่อบรรเทาภัยคุกคามและความเสี่ยงต่อสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพของบุคคลตามลักษณะการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน นอกเหนือจากการจัดหาสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขอนามัยแล้ว บริษัทฯ ยังสนับสนุนการปฏิบัติที่เป็นธรรม เช่น การรับประกันความหลากหลาย การรับประกันค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกัน และการสนับสนุนเสรีภาพในสมาคม ตามมาตรฐานสากลด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน บริษัทต่างๆ ได้รับการคาดหวังให้ยึดถือและใช้มาตรฐานเหล่านี้อย่างเท่าเทียมกันในทุกการดำเนินงานภายในองค์กร นอกจากนี้ ความตระหนักของผู้มีส่วนได้เสียที่เพิ่มขึ้นยังนำไปสู่ความคาดหวังที่สูงขึ้นจากบริษัทต่างๆ ในบทบาทของตนในฐานะพลเมืองบรรษัท และมีความสามารถในการขับเคลื่อนและดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนไปข้างหน้า ดังนั้นบริษัทฯ จึงรับประกันความหลากหลายทางเพศของพนักงานในทุกระดับ ค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกัน และเสรีภาพในการสมาคม เช่น ในรูปแบบของคณะกรรมการสวัสดิภาพแรงงาน

ตัวชี้วัดค่าตอบแทนระหว่างเพศ

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ได้แก้ไขการบริหารค่าตอบแทนอย่างรอบคอบและทั่วถึง เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการโน้มเอียง การเลือกปฏิบัติ หรือการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกันในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานและการจ่ายค่าตอบแทน เพื่อให้แน่ใจว่าเราจะรักษาค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกันเสมอโดยการเปรียบเทียบเงินเดือนของชายและหญิงที่มีตำแหน่งเท่ากันหรือเทียบเท่าเพื่อประเมินว่าพวกเขาได้รับค่าจ้างเท่ากันสำหรับงานที่เท่าเทียมกันหรือไม่ บริษัทฯ ติดตามและเปิดเผยผลลัพธ์ช่องว่างค่าตอบแทนระหว่างเพศและการประเมินค่าจ้างที่เท่าเทียมกันอย่างใกล้ชิด โดยเน้นความเป็นธรรมและสมดุลในเรื่องค่าตอบแทนพนักงานชายและหญิงตามผลงานและคุณค่าในการทำงาน การขึ้นเงินเดือนประจำปีและการจ่ายโบนัสตามความสามารถของพนักงานถือเป็นการรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ ดังนั้น ความสำเร็จของพนักงานจึงเกิดขึ้นได้จากเส้นทางอาชีพตามการขยายกลุ่มบริษัทบีทีเอส

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ดำเนินการตรวจสอบบุคคลที่สามสำหรับการประเมินค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกันในปี 2563/64

ตัวชี้วัดแนวปฏิบัติการใช้แรงงาน

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ตระหนักถึงดัชนีชี้วัดความสำเร็จ (KPI) ด้านแรงงานต่างๆ ขององค์กรมาโดยตลอด เพื่อกำหนดทั้งคุณภาพและความโปร่งใสในการรายงานเกี่ยวกับประเด็นความหลากหลายด้วย เนื่องจากเราเชื่อว่าความหลากหลายทางเพศสามารถปรับปรุงผลการดำเนินงานของบริษัทได้ เนื่องจากจะเพิ่มโอกาสในการนำผู้คนที่มีความรู้และมุมมองประเภทต่างๆ มารวมกัน ความหลากหลายนี้ส่งผลให้เกิดทักษะด้านนวัตกรรมและการแก้ปัญหาที่ดีขึ้น ปรับปรุงการดึงดูดและการรักษาผู้มีความสามารถ เพิ่มความผูกพันที่มีต่อองค์กรของพนักงาน และส่งผลให้มีประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น

ทุกวันนี้ สามารถเห็นได้ชัดว่าผู้ถือหุ้นและรัฐบาลได้ดำเนินการริเริ่มหลายอย่างเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งของผู้หญิงในการทำงานและในตำแหน่งผู้นำ บริษัทที่เริ่มใช้แนวทางปฏิบัติในการจ้างงานและรักษาลูกค้าตั้งแต่เนิ่นๆ จะได้รับประโยชน์จากการยอมรับในเชิงบวกและต้นทุนการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ลดลงในอนาคต กลุ่มบริษัทบีทีเอส ตระหนักถึงความกังวลที่เพิ่มขึ้นนี้ และพยายามอย่างมากเพื่อการปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียมกัน และเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสต่อสาธารณชน

พนักงานผู้หญิง ในแต่ละตำแหน่งงาน

พนักงานผู้หญิงในแต่ละตำแหน่งงาน	ผลการดำเนินงานปี 2563/64
• จำนวนพนักงานระดับจัดการเพศหญิง	• 49.15%
• จำนวนพนักงานระดับบริหารเพศหญิง	• 33.33%
• จำนวนพนักงานระดับบริหารและระดับจัดการเพศหญิงทั้งหมด	• 46.74%
• จำนวนพนักงานเพศหญิงในกลุ่มสร้างรายได้	• 54.71%
• จำนวนพนักงานเพศหญิงในกลุ่มงาน วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรม และคณิตศาสตร์	• 12.92%

**ตำแหน่งงานที่ต้องมีความรู้ด้าน วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ และคณิตศาสตร์*

การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อแรงงานที่เลือกปฏิบัติหรือความรุนแรงที่นำไปสู่การฟ้องร้องเป็น

0

นอกจากนี้ กลุ่มบริษัทบีทีเอส ยังปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด โดยจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการ (Welfare Committee) ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนฝ่ายพนักงานจากบริษัทต่างๆ จำนวน 17 คน ซึ่งเป็นตัวแทนของพนักงานทั้งหมด เพื่อเปิดโอกาสให้นายจ้างและลูกจ้างได้หารือประเด็นค่าตอบแทน สวัสดิการ รวมถึงสิทธิแรงงานอย่างสม่ำเสมอทุก 3 เดือน

5.4 การพัฒนาสังคมและชุมชน

(GRI 103-1, 103-2, 103-3, 201-1)

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ตระหนักถึงบทบาทและความรับผิดชอบในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงชุมชนและสังคมซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ด้านความยั่งยืนขององค์กร **"การให้บริการแก่ชุมชนด้วยโซลูชั่นส์ที่ยั่งยืนและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เพื่อส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน"** เราเชื่อด้วยว่าการเป็นองค์กรที่ดีสามารถทำให้เราได้รับการยอมรับจากชุมชนให้ดำเนินธุรกิจ (Social License to Operate) อย่างยั่งยืน ดังนั้นเราจึงทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อกำหนดรูปแบบโครงการและความคิดริเริ่มเพื่อให้สอดคล้องกับประเด็นหลักที่ขับเคลื่อนธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งนั่นจะทำให้บริษัทฯ สามารถใช้ประโยชน์จากจุดแข็ง แบรนด์และพนักงานของบริษัทฯ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับผลประโยชน์

ในปี 2563/64 กลุ่มบริษัทบีทีเอสให้ความสำคัญกับประเด็นด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและมีความก้าวหน้าอย่างมากในการพัฒนากลยุทธ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของเรา ทั้งนี้ บริษัทได้ทำการสำรวจประเด็นใหม่ๆ ต่อประเด็นเรื่องการริเริ่มความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่สอดคล้องกับการดำเนินการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทั้งในแง่การลดความเสี่ยงและการบรรเทา กิจกรรมและความคิดริเริ่มใหม่นี้ไม่เพียงแต่สนับสนุนชุมชนในรูปแบบของการลงทุนแก่ชุมชนเท่านั้น แต่ยังเชื่อมโยงกับขอบเขตของการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศและสิ่งแวดล้อมที่กว้างขึ้น ดังนั้น ทิศทางกลยุทธ์ CSR ของกลุ่มบริษัทบีทีเอสจึงมุ่งที่จะปรับปรุงคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนผ่านสามด้าน ได้แก่ **การปกป้องสิ่งแวดล้อมและการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สาธารณสุข การศึกษาที่มีคุณภาพ** เราเชื่อว่าการตอบสนองต่อความต้องการทางเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนรวมถึงการให้ความยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับในนามของผู้มีส่วนได้เสีย ยังเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับของกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมและตระหนักว่าพวกเขาสามารถสร้างผลกระทบในเชิงบวกต่อสังคมได้

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ดำเนินโครงการและกิจกรรมพัฒนาชุมชนและสังคมสอดคล้องกับทิศทางยุทธศาสตร์ CSR ซึ่งกำหนดกรอบโดยคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนมีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมและโปรแกรมต่างๆ ที่มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนโดยรวม ฝ่ายความยั่งยืนได้ริเริ่มโครงการขยายงาน เช่น การสำรวจเพื่อทำความเข้าใจความต้องการของชุมชนในพื้นที่เป้าหมาย และจัดโครงการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน

ทิศทางกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Strategic Direction) ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

ทิศทางกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของเราคือการสร้างแนวทางการทำกิจกรรมการกุศลขององค์กรที่ชัดเจนและคล่องตัวยิ่งขึ้น และดำเนินกิจกรรมกิจกรรม CSR ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทางธุรกิจและการดำเนินการทางธุรกิจของเรา เป้าหมายสูงสุดของเราคือทำเพื่อให้แน่ใจว่าการมีส่วนร่วมและการลงทุนแก่ชุมชนเพิ่มขึ้นผ่านการดำเนินการเชิงพาณิชย์ ผลิตภัณฑ์ หรือบริการของเรา ในการตัดสินใจจัดลำดับความสำคัญของ CSR เราได้รวบรวมประเด็นสำคัญที่ความสำคัญต่อเรา ผู้มีส่วนได้เสีย และสังคม

กลยุทธ์ของกลุ่มบริษัทบีทีเอสในการเป็นความเป็นพลเมืองดีขององค์กรและเงินบริจาคมีประเด็นสำคัญหลักทั้งสิ้น 3 ประการ

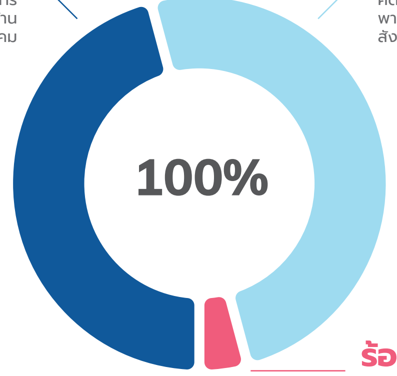
BTS GROUP

สร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอย่างยั่งยืน รวมทั้งความเป็นอยู่ที่ดี

การสอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ CSR

ประเด็นสำคัญ	การปกป้องสิ่งแวดล้อมและการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	สาธารณะสุข	การศึกษาที่มีคุณภาพและการแบ่งปันความรู้
เป้าหมาย	• สนับสนุน ให้ทุน และจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม และบรรเทาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ • ร่วมมือกับองค์กรต่างๆ และสนับสนุนชุมชนที่มีส่วนร่วมในการบรรเทาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศสำหรับโครงการชดเชยคาร์บอน • สนับสนุนและโน้มน้าววาระระดับชาติในการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมคาร์บอนต่ำ	• เพิ่มการเข้าถึงบริการทางการแพทย์เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น • จัดทำประกันเพื่อสนับสนุนสุขภาพของบุคลากรทางการแพทย์และครอบครัว • มอบทุนพัฒนานักกีฬาเยาวชนไทยสู่การแข่งขันกีฬาระดับนานาชาติ	• จัดหาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคให้กับโรงเรียนและชุมชนใกล้เคียง • ให้โอกาสการเรียนรู้แก่นักเรียนในชนบท และส่งเสริมความรู้ด้านระบบขนส่งสาธารณะ
โครงการและกิจกรรม	• กิจกรรมชดเชยคาร์บอนที่เอื้อต่อชุมชนท้องถิ่น • สร้างความตระหนักเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศผ่านช่องทางสื่อของกลุ่มบีทีเอส • โครงการจัดการของเสีย • กิจกรรมปลูกป่า	• การดำเนินการขององค์กรกลุ่มบีทีเอสเพื่อรับมือกับการระบาดของโรคโควิด-19 • เทศกาลกินเจกับหนูด่วน • สนับสนุนนักกีฬาแบดมินตันเยาวชนไทยจากสโมสรแบดมินตัน	• โครงการ 'สถานีส่งความสุข จากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ'
ตัวชี้วัดทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (KPI)	• การรับรู้ของปัญหามลพิษในชุมชนที่กว้างขึ้น • การสนับสนุนทางการเงินที่เพิ่มขึ้นสำหรับชุมชนเป้าหมายที่มีการริเริ่มคาร์บอนต่ำ • ลดของเสียและเพิ่มอัตราการรีไซเคิล • เพิ่มพื้นที่สีเขียวเพื่อลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	• พัฒนาสุขภาพและความเป็นอยู่ของชุมชนและสังคม • เพิ่มกิจกรรมกีฬาและสันทนาการ	• เพิ่มการเข้าเรียนด้วยโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษาที่ดีขึ้น
ตัวชี้วัดทางธุรกิจ	• เพิ่มความรู้สึกของการมีส่วนร่วมและวัตถุประสงค์ของพนักงานและอาสาสมัครเพื่อความพึงพอใจในงาน • ปรับปรุงการรักษาพนักงานเมื่อพนักงานรู้สึกมีส่วนร่วมมากขึ้น • เพิ่มตราสินค้าที่ดีและเป็นที่ยอมรับของกลุ่มบริษัทบีทีเอสในความเป็นพลเมืองดีขององค์กรที่ดี • ความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ดีขึ้นตามคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า		

ประเภทกิจกรรมการกุศลของกลุ่มบริษัทบีทีเอส



ประเภทของการบริจาคเพื่อการกุศลของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

2,982 ชั่วโมง, เป็นเงิน 240,000 บาท
ชั่วโมงอาสาของพนักงาน

22,570,487 บาท	80,105,989 บาท	3,176,203 บาท
การบริจาคเงิน	การบริจาคสิ่งของหรือการให้ด้านบริการ	ค่าบริการจัดการด้านสังคมและชุมชน

จำนวนรวม 106,092,679 บาท

โครงการที่โดดเด่นในปี 2563/64

กลุ่มบริษัทบีทีเอส เดินหน้ารับมือการระบาดของโควิด-19 (สาธารณสุข)

รวมทั้งสิ้น 100 ล้านบาท

กองทุนประกันและเงินช่วยเหลือ 70 ล้านบาท

60 ล้านบาท
- *มอบกรมธรรม์ประกันชีวิตสาหรับแพทย์และพยาบาล จำนวน 400,000 คน*
- *มอบกรมธรรม์ประกันชีวิตสาหรับผู้ช่วยพยาบาล เทคนิคการแพทย์และรังสีเทคนิค*

10 ล้านบาท
- *กองทุนสนับสนุน และเยียวยาให้แก่อาสาสมัครสาธารณสุขประจาหมู่บ้าน (อสม.)มอบให้ครอบครัวเจ้าหน้าที่ อสม.ที่เสียชีวิต 5 แสนบาท*
- *มอบให้เจ้าหน้าที่ อสม.ที่ติดเชื้อ โควิด-19 จำนวน 10 คน 1 แสนบาท*

การบริจาคเงิน 3.6 ล้านบาท

1 ล้านบาท
สนับสนุนสมทบทุนในโครงการศูนย์รวมนวัตกรรม KMITL GO FIGHT COVID-19 เพื่อการผลิตเครื่องช่วยหายใจ

1 ล้านบาท
สนับสนุนปรับปรุงห้องทันตกรรม และอุปกรณ์มาตรฐานให้กับโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลUniversity

1 ล้านบาท
สนับสนุนปรับปรุงห้องทันตกรรม และอุปกรณ์มาตรฐานให้กับโรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีสิรินธร Dental Hospital

การบริจาคอื่นๆ 27 ล้านบาท

26.6 ล้านบาท
- *แจกจ่ายกล่อง "Give Away" 40,000 กล่อง ให้ 20,000 ครัวเรือนในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ได้รับผลกระทบจาก โรคโควิด-19*
- *แต่ละกล่องบรรจุสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นซึ่งมีอายุ 1 เดือน ซึ่งจัดส่งให้กับผู้คนโดยพันธมิตรของเรา Kerry Express*

400,000 บาท
- *แจกจ่ายข้าวกล่องเชฟแมน 16,700 กล่อง ให้ชุมชนตามแนวรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อบรรเทาทุกข์ที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด-19*

การชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์ พร้อมการสนับสนุนการพัฒนาชุมชน (การคุ้มครองสิ่งแวดล้อม และการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ)

กลุ่มบริษัทบีทีเอส ได้เข้าร่วมโครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจตามมาตรฐานของประเทศไทย หรือ Thailand Voluntary Emission Reduction Programme (T-VER) และได้รับใบรับรองสถานะการชดเชยคาร์บอนเป็นศูนย์ (Carbon Neutral) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) หรือ TGO เป็นปีแรก จากความสำเร็จของกลุ่มบริษัทบีทีเอสในการดำเนินโครงการชดเชยคาร์บอน โดยเข้าร่วมโครงการคาร์บอนเครดิตกับบริษัท มิตรผล ไบโอเพาเวอร์ (ด่านช้าง) จำกัด (บล็อค 2)

ในการสนับสนุนโครงการคาร์บอนเครดิตนี้ มิตรผลได้นำเงินที่ได้จากบริษัทไปใช้ในการซื้อใบอ้อยและฟางข้าวจากเกษตรกรในราคาตันละ 1,000 บาท ซึ่งเป็นราคาที่ช่วยไม่ให้เกษตรกรเผาผลพลอยได้จากการเก็บเกี่ยวและก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมที่ไม่พึงประสงค์ต่อไป โดยนำใบอ้อยและฟางข้าวที่ซื้อมาใช้เป็นพลังงานชีวมวลในการดำเนินงานของมิตรผล นอกจากนี้ การสนับสนุนทางการเงินในโครงการนี้ที่มอบให้กับชาวบ้านโดยตรงมีส่วนช่วยในการพัฒนาชุมชนและการจ้างงานในท้องถิ่น

ความร่วมมือนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกลุ่มบริษัทบีทีเอสในการทำธุรกิจในขณะที่ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม แม้ว่าธุรกิจหลักของเราได้ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไปแล้วโดยการสนับสนุนให้ผู้โดยสารใช้การขนส่งที่ปล่อยคาร์บอนต่ำ แต่ความตั้งใจของเราคือการที่จะคงไว้ซึ่งสถานะคาร์บอนเป็นศูนย์ และเพื่อปรับให้มีประสิทธิภาพและตรงไปตรงมามากขึ้น สิ่งนี้จะช่วยขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงของประเทศไทยไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำและความมุ่งมั่นภายใต้ความตกลงปารีส

วีจีไอ กับการให้ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (การคุ้มครองสิ่งแวดล้อม และการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ)

วีจีไอ ร่วมกับ Root the Future องค์กรสนับสนุนการดำเนินชีวิตภายใต้แนวคิดความยั่งยืน ได้ริเริ่มโครงการ "Climate Clock" เพื่อปลุกจิตสำนึกว่าเราเหลือเวลาอีกเท่าใดในการรักษาโลก และเพื่อแสดงให้เห็นว่าเราจะใช้ตัวเลขนี้เพื่อจุดประกายการดำเนินการด้านสภาพอากาศได้อย่างไร ด้วยการสื่อสารผ่านจอภาพดิจิตอลของ วีจีไอ บนรถไฟฟ้าบีทีเอส นาฬิกาภูมิอากาศ หรือ Climate Clock ได้เริ่มนับถอยหลังเวลาที่เราเหลือเพื่อดำเนินการอย่างเด็ดขาด เพื่อรักษาภาวะโลกร้อนภายใต้เกณฑ์ 1.5 องศาเซลเซียส ณ ปัจจุบัน Climate Clock ได้เริ่มการนับถอยหลังแล้วทั่วโลกไม่ว่าจะเป็น นิวยอร์ค เบอร์ลิน ปารีส เพื่อกระตุ้นให้โลกเห็นความสำคัญของสิ่งนี้

วีจีไอ เล็งเห็นการใช้พื้นที่สื่อเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมในวงกว้าง จึงร่วมกับ Root the Future นำเสนอคอนเทนต์ปลุกจิตสำนึกผ่านสื่อของ VGI เพื่อช่วยสร้างความตระหนักรู้แก่สังคมและประชาชน ให้เห็นความสำคัญของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการดำเนินชีวิต เพื่อลดมลพิษได้ง่ายๆ จากการใช้ชีวิตประจำวัน อาทิ ลดการใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวแล้วทิ้งหันมาใช้ภาชนะวัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและสามารถใช้ซ้ำได้ทดแทน การเดินทางด้วยรถไฟฟ้าที่เป็นพลังงานสะอาด การรับประทานอาหารแบบ Plant-Based Food หรือ อาหารในกลุ่มโปรตีนทางเลือก (Alternative Protein)

โปรดสแกนคิวอาร์โค้ดนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม

วีจีไอ ร่วมสนับสนุนพื้นที่สื่อแก่โครงการ "One Man and the Sea" หนึ่งคนว่ายหลายคนช่วย (การคุ้มครองสิ่งแวดล้อม และการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ)

วีจีไอ เล็งเห็นความสำคัญของสิ่งแวดล้อม ร่วมสนับสนุนพื้นที่สื่อแก่โครงการ "One Man and the Sea" หนึ่งคนว่ายหลายคนช่วย นำโครงการโดย ศิลปินชื่อดังอย่าง โตโน่ – ภาคิน คำวิลัยศักดิ์ ด้วยการว่ายน้ำตัวเปล่าทางไกล ผ่าน 12 เกาะ จาก จ.สุราษฎร์ธานี ไปจนถึงเกาะสมุย ระยะทาง 82 กิโลเมตร เพื่อระดมทุนซื้ออุปกรณ์หรือเครื่องมือแพทย์ มอบให้กับศูนย์ช่วยชีวิตสัตว์ทะเลหายากสิรีธาร จังหวัดภูเก็ต ส่วนงานช่วยชีวิตสัตว์ทะเลหายาก ศูนย์วิจัยทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งอ่าวไทยฝั่งตะวันออก จังหวัดระยอง และ ศูนย์อนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเล เกาะมันใน จังหวัดระยอง รวมไปถึง โรงพยาบาลริมชายฝั่ง และยังเป็นการรณรงค์สร้างความตระหนักปัญหาขยะทะเล ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศทางทะเลและสัตว์ทะเลหายาก นอกจากนี้ยังเป็นการปลุกจิตสำนึกคนไทยให้ลดการทิ้งขยะ ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดมลภาวะที่เป็นพิษกับสัตว์ทะเลและปะการังใต้ท้องทะเล เพื่อให้สัตว์ทะเลมีบ้านที่ปลอดภัย รวมถึงระบบนิเวศทางทะเลที่สมบูรณ์และยั่งยืน

แต่เนื่องด้วยสถานการณ์โควิด-19 ที่รัฐบาลประกาศ พ.ร.ก.ฉุกเฉิน โตโน่จึงต้องยุติการว่ายน้ำลงในวันที่ 6 รวมระยะทาง 27 กิโลเมตร หรือราว 1 ใน 3 ของเส้นทางทั้งหมด รวมยอดเงินบริจาคโครงการทั้งสิ้น 15,368,347 บาท

โปรดสแกนคิวอาร์โค้ดนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม

06 ข้อมูลอื่นๆ

6.1 ผลงานดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

6.2 ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

6.3 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

6.4 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่าน

6.1 ผลงานดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

(GRI 102-8)

ด้านเศรษฐกิจ

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2560/61	2561/62	2562/63	2563/64
รายได้รวม	ล้านบาท	12,650	47,299	42,242	42,379
เงินเดือน ค่าแรง และผลประโยชน์อื่น	ล้านบาท	1,611	1,634	2,730	2,215
กำไรจากการดำเนินธุรกิจ	ล้านบาท	4,416	2,873	8,162	4,576
การจ่ายปันผล	ล้านบาท	4,027	4,204	5,507	4,081
เงินภาษีที่ชำระให้แก่รัฐ	ล้านบาท	776	773	1,509	1,927
การบริจาคเงินเพื่อสังคมและพัฒนาชุมชน	ล้านบาท	2.09	4.40	6.52	17.33
สินทรัพย์	ล้านบาท	106,058	144,398	173,100	212,062
หนี้สิน	ล้านบาท	59,694	92,088	105,855	136,025
ส่วนของผู้ถือหุ้น	ล้านบาท	46,364	52,310	67,245	76,037

ด้านสิ่งแวดล้อม

ความเข้มข้นการใช้ไฟฟ้าในการเดินรถ

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย	% ที่เปลี่ยนแปลง 2563/64 vs 2562/63
		2560/61	2561/62	2562/63	2563/64	2563/64	
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อระยะทาง 1 กม.ของผู้โดยสาร	กิโลวัตต์-ชม. ต่อ ระยะทาง 1 กม. ของผู้โดยสาร	2.68	2.73	2.56	2.24	<2.80	-12.50%
พลังงานขับเคลื่อน	กิโลวัตต์-ชม. ต่อ 1,000 ผู้โดยสาร-กม. ต่อเดือน	39.82	41.40	46.33	71.02	<50	+53.29%
พลังงานในสถานีรถไฟฟ้า	กิโลวัตต์-ชม.ต่อวัน	54,435	62,794	69,728	80,335	<82,000	+15.21%

ปริมาณการใช้พลังงาน

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย	% ที่เปลี่ยนแปลง 2563/64 vs 2562/63
		2560/61	2561/62	2562/63	2563/64	2563/64	
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมด	เมกะวัตต์-ชม.	106,079	117,139	140,451	140,562	n/a	+0.08%
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานสิ้นเปลือง	เมกะวัตต์-ชม.	106,079	117,139	140,451	140,562	n/a	+0.08%
• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ขับเคลื่อน	เมกะวัตต์-ชม.	71,118.05	75,263	91,321	91,392	n/a	+0.08%
• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ไม่ขับเคลื่อน	เมกะวัตต์-ชม.	34,960.95	41,876	49,130	49,170	n/a	+0.08%
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงจากแหล่งพลังงานสิ้นเปลือง (ถ่านหิน น้ำมันดิบ ก๊าซธรรมชาติ ฯลฯ)	เมกะวัตต์-ชม.	13,197.62	13,773.06	13,016.29	11,869.20	n/a	-8.81%
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงสำหรับงานอาคาร	เมกะวัตต์-ชม.	511.63	585.36	707.26	342.49	n/a	-51.58%
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงจากรถยนต์สำหรับการเดินทาง	เมกะวัตต์-ชม.	-	549.46	448.09	879.13	n/a	+96.19%
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงจากรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT	เมกะวัตต์-ชม.	12,685.99	12,638.24	11,860.94	10,647.58	n/a	-10.23%
ปริมาณการใช้พลังงานทดแทน (ลม แสงอาทิตย์ มวลชีวภาพ น้ำ ความร้อนใต้พิภพ ฯลฯ)	เมกะวัตต์-ชม.	-	-	-	-	n/a	-
ปริมาณการขายพลังงานหมุนเวียน (ไฟฟ้าและการทำความร้อน/ทำความเย็น)	เมกะวัตต์-ชม.	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
ปริมาณการใช้พลังงานสิ้นเปลืองทั้งหมด	เมกะวัตต์-ชม.	119,276.62	130,912.06	153,467.29	152,431.20	182,917.44	-0.68%
ค่าใช้จ่ายพลังงานที่ใช้ทั้งหมด	บาท	382,459,474.70	443,748,873.50	528,932,448.99	515,166,397.17	n/a	-2.60%

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย	% ที่เปลี่ยนแปลง 2563/64 vs 2562/63
		2560/61	2561/62	2562/63	2563/64	2563/64	
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	56,813	63,979	75,463	74,600	99,137	-1.14%
• ทางตรง (ขอบเขตที่ 1)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	368	1,227	729	3,570	4,284	+389.71%
• ทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	56,445	62,752	74,734	66,820	89,801	-10.59%
• ทางอ้อมอื่นๆ (ขอบเขตที่ 3)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	n/a	n/a	n/a	4,210	5,052	-

ปริมาณน้ำใช้

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย	% ที่เปลี่ยนแปลง 2563/64 vs 2562/63
		2560/61	2561/62	2562/63	2563/64	2563/64	
ปริมาณการใช้น้ำจัดสุทธิทั้งหมด	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.1341	0.1520	0.1958	0.2097	0.2200	+7.10%
การดึงน้ำมาใช้: ปริมาณการใช้น้ำประปาจากเทศบาลทั้งหมด (หรือจากระบบสาธารณูปโภคอื่นๆ)	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.1341	0.1520	0.1958	0.2097	n/a	-
• น้ำผิวดินที่ถูกดึงขึ้นมาใช้ (ทะเลสาบ แม่น้ำ ฯลฯ)	ล้านลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	n/a	-
• น้ำบาดาลที่ถูกดึงขึ้นมาใช้	ล้านลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	n/a	-
การทิ้งน้ำสู่แหล่งสกัดที่คุณภาพใกล้เคียงหรือสูงกว่าแหล่ง	ล้านลูกบาศก์เมตร	-	-	-	-	n/a	-

การจัดการของเสีย

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย	% ที่เปลี่ยนแปลง 2563/64 vs 2562/63
		2560/61	2561/62	2562/63	2563/64	2563/64	
ปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นทั้งหมด	เมตริกตัน	48.44	97.82	568.52	656.49	787.79	+15.47%
ปริมาณของเสียที่ถูกนำมาใช้ใหม่/รีไซเคิล/ขาย	เมตริกตัน	0	0	49.63	34.68	n/a	-14.95%
ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัดทั้งหมด	เมตริกตัน	48.44	97.82	518.89	621.81	746.15	+19.84%
• ปริมาณของเสียอันตรายที่ถูกกำจัด	เมตริกตัน	42.38	85.81	68.91	116.33	139.60	+68.81%
• ปริมาณของเสียทั่วไปที่ถูกกำจัด	เมตริกตัน	6.06	12.01	499.61	540.16	648.19	+8.12%

ผลตอบแทนจากการลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย	% ที่เปลี่ยนแปลง 2563/64 vs 2562/63
		2560/61	2561/62	2562/63	2563/64	2563/64	
เงินลงทุนสำหรับโครงการประหยัดพลังงาน	บาท	1,088,800.00	1,335,000.00	550,000	1,325,939.60	n/a	+141.08%
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	บาท	3,066,832.99	1,245,602.01	44,372.56	3,946,532.59	n/a	+8,794.08%
ค่าใช้จ่ายทั้งหมด (= เงินลงทุน + ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน)	บาท	4,155,632.99	2,580,602.01	594,372.56	5,272,472.19	n/a	+787.07%
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่สามารถลดได้ หรือสิทธิประโยชน์ทางภาษี	บาท	1,553,056.63	620,587.18	25,757.61	838,250.99	n/a	+3,154.38%
ร้อยละของผลการดำเนินงานต่อรายได้จากการดำเนินงานทั้งหมด	%	65	86	80	81	n/a	+1.25%

หมายเหตุ:
1. ผลการดำเนินงานเฉพาะโครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียวเป็นข้อมูลที่ได้ขอการทวนสอบ (Verify) โดย Lloyd's Register ตามมาตรฐาน GRI 302-1, GRI 305-1 และ GRI 305-2
2. ข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณหาปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สำหรับการใช้พลังงานไฟฟ้าคือ 0.4999 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ต่อ เมกะวัตต์-ชั่วโมง (tCo2/Mwh)
3. ข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณหาปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขตที่ 1) รวบรวมจากการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงทั้งในส่วนงานอาคารและรถยนต์สำหรับการเดินทาง สารทำความเย็นที่ใช้ในระบบปรับอากาศในอาคารและในขบวนรถไฟฟ้า ไม่รวมการใช้เชื้อเพลิงจากรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT โดยอ้างอิงข้อมูล Emission factor จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก ฉบับเดือนเมษายน 2563 ตัวเลขการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงเพิ่มขึ้นอย่างมากเมื่อเทียบกับ 2562/63 เนื่องจากเราเพิ่มการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมไปถึงการใช้เครื่องปรับอากาศในอาคารและรถไฟ
4. ข้อมูลปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงในส่วนของรถยนต์สำหรับการเดินทางมีการรวบรวมไว้ตั้งแต่ปี 2561
5. ข้อมูลค่าใช้จ่ายพลังงานที่ใช้ทั้งหมดเป็นการรวมค่าใช้จ่ายทั้งโครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว สายสีทอง และรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT
6. ข้อมูลที่ใช้คำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ (ขอบเขตที่ 3) ครอบคลุมปริมาณการใช้น้ำของอาคารและสถานีบีทีเอส ซึ่งรวมถึง รถโดยสารด่วนพิเศษ BRT และปริมาณการใช้ไฟฟ้าของผู้เช่าในสถานี ปัจจัยการปล่อยก๊าซอ้างอิงจากวารสารองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทย (องค์การมหาชน) เผยแพร่เมื่อเดือนเมษายน 2563

ด้านสังคม
ข้อมูลการจ้างงาน

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน 2560/61	2561/62	2562/63	2563/64
จำนวนพนักงานทั้งหมด		3,055	4,041	4,287	5,088
ชาย	คน	1,574	2,161	2,142	2,473
หญิง		1,481	1,880	2,145	2,615
จำนวนพนักงาน (แยกตามประเภทการจ้างงาน)					
พนักงานประจำ (permanent) (รวม)		3,037	3,992	4,218	4,958
ชาย	คน	1,564	2,128	2,093	2,377
หญิง		1,473	1,864	2,125	2,581
พนักงานสัญญาจ้าง (temporary) (รวม)		18	49	69	130
ชาย	คน	10	33	49	93
หญิง		8	16	20	37
จำนวนพนักงาน (แยกตามระยะเวลาการทำงาน)					
พนักงานเต็มเวลา (full time) (รวม)		3,055	4,003	4,287	5,083
ชาย	คน	1,574	2,123	2,142	2,467
หญิง		1,481	1,880	2,145	2,616
พนักงาน part time (รวม)		0	34	0	5
ชาย	คน	0	34	0	3
หญิง		0	0	0	2
จำนวนพนักงาน (แยกตามระดับพนักงาน)					
พนักงานระดับบริหาร (รวม)		87	152	136	144
ชาย	คน	64	95	91	96
หญิง		23	57	45	48
พนักงานระดับจัดการ (รวม)		209	347	324	354
ชาย	คน	117	194	160	180
หญิง		92	153	164	174
พนักงานทั่วไป (รวม)		2,757	3,508	3,827	4,590
ชาย	คน	1,399	1,817	1,891	2,197
หญิง		1,358	1,691	1,936	2,393
จำนวนพนักงาน (แยกตามกลุ่มอายุ)					
ต่ำกว่า 30 ปี (รวม)		936	1,396	1,605	2,138
ชาย	คน	376	612	674	923
หญิง		560	784	931	1,215
30-50 ปี (รวม)		1,941	2,359	2,276	2,666
ชาย	คน	1,082	1,321	1,246	1,355
หญิง		859	1,038	1,030	1,311
50 ปี ขึ้นไป (รวม)		170	228	406	284
ชาย	คน	117	158	222	195
หญิง		53	71	184	89
จำนวนพนักงาน (แยกตามสัญชาติ)					
สัญชาติไทย (รวม)		3,055	4,011	4,249	5,036
ชาย	คน	1,574	2,136	2,110	2,427
หญิง		1,481	1,875	2,139	2,609
ต่างชาติ (รวม)		0	30	38	52
ชาย	คน	0	25	32	46
หญิง		0	5	6	6

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน 2560/61	2561/62	2562/63	2563/64
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ (รวม)	คน	414	742	733	1,110
แยกตามเพศ					
ชาย	คน	171	339	346	480
หญิง		243	403	387	630
แยกตามกลุ่มอายุ					
ต่ำกว่า 30 ปี		n/a	n/a	n/a	736
30-50 ปี	คน	n/a	n/a	n/a	366
50 ปี ขึ้นไป		n/a	n/a	n/a	8

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน 2560/61	2561/62	2562/63	2563/64
อัตราพนักงานเข้าใหม่ (รวม)	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	17.50	17.94	17.10	21.82
แยกตามเพศ					
ชาย	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	6.97	8.19	8.07	9.43
หญิง		10.53	9.74	9.03	12.38
แยกตามกลุ่มอายุ					
ต่ำกว่า 30 ปี		n/a	n/a	n/a	14.47
30-50 ปี	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	n/a	n/a	n/a	7.19
50 ปี ขึ้นไป		n/a	n/a	n/a	0.16

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน 2560/61	2561/62	2562/63	2563/64
อัตราตำแหน่งงานที่บุคคลภายในได้รับคัดเลือก (รวม)	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	29.36	39.81	43.65	60.24
แยกตามเพศ					
ชาย	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	n/a	n/a	n/a	27.54
หญิง		n/a	n/a	n/a	32.70
แยกตามกลุ่มอายุ					
ต่ำกว่า 30 ปี		n/a	n/a	n/a	25.99
30-50 ปี	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	n/a	n/a	n/a	33.73
50 ปี ขึ้นไป		n/a	n/a	n/a	0.52

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน 2560/61	2561/62	2562/63	2563/64
จำนวนพนักงานที่ออกจากงาน (รวม)	คน	159	439	295	575
แยกตามเพศ					
ชาย	คน	69	266	138	245
หญิง		90	173	157	330
แยกตามกลุ่มอายุ					
ต่ำกว่า 30 ปี		n/a	n/a	n/a	293
30-50 ปี	คน	n/a	n/a	n/a	260
50 ปี ขึ้นไป		n/a	n/a	n/a	22

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2560/61	2561/62	2562/63	2563/64
อัตราพนักงานที่ออกจากงาน (รวม)	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	10.26	10.61	6.88	11.30
แยกตามเพศ					
ชาย	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	5.56	6.43	3.22	4.82
หญิง		5.23	4.18	3.66	6.49
แยกตามกลุ่มอายุ					
ต่ำกว่า 30 ปี	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	n/a	n/a	n/a	5.76
30-50 ปี		n/a	n/a	n/a	5.11
50 ปี ขึ้นไป		n/a	n/a	n/a	0.43

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2560/61	2561/62	2562/63	2563/64
อัตราพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจ (รวม)	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	9.67	9.77	6.30	10.69
แยกตามเพศ					
ชาย	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	n/a	n/a	n/a	4.38
หญิง		n/a	n/a	n/a	6.31
แยกตามกลุ่มอายุ					
ต่ำกว่า 30 ปี	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	n/a	n/a	n/a	5.62
30-50 ปี		n/a	n/a	n/a	4.93
50 ปี ขึ้นไป		n/a	n/a	n/a	0.14

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2560/61	2561/62	2562/63	2563/64
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (รวม)	คน	1,473	1,864	2,145	1,958
ชาย		0	48	0	0
หญิง		1,473	1,655	2,145	1,958
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (รวม)	คน	49	64	53	65
ชาย		0	6	0	0
หญิง		49	58	53	65
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (รวม)	คน	49	64	53	65
ชาย		0	6	0	0
หญิง		49	58	53	65
อัตราการกลับมาทำงาน (รวม)	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	100	100	100	100
ชาย		0	100	0	0
หญิง		100	100	100	100

ข้อมูลการฝึกอบรม

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2560/61	2561/62	2562/63	2563/64
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยของพนักงาน (รวม)	ชั่วโมง/พนักงาน	69.00	77.85	94.35	108.90
แบ่งตามเพศ					
ชาย	ชั่วโมง/พนักงาน	44.09	65.14	86.62	126.72
หญิง		53.57	92.21	102.07	142.70
แบ่งตามระดับพนักงาน					
พนักงานระดับบริหาร	ชั่วโมง/พนักงาน	15.16	34.63	28.63	5.47
พนักงานระดับจัดการ		22.79	24.41	18.54	8.23
พนักงานทั่วไป		52.47	84.91	107.57	123.77
งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม	ล้านบาท	12.91	16.84	14.98	13.89

ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2560/61	2561/62	2562/63	2563/64
อัตราความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (รวม)	ร้อยละของพนักงานที่มีความผูกพันระดับมาก	73.94	78.50	79.66	80.00
อัตราความผูกพันของพนักงานชาย		67.00	80.00	81.00	80.00
อัตราความผูกพันของพนักงานหญิง		66.00	77.00	78.25	79.00
จำนวนพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของจำนวนพนักงานทั้งหมด	84.63	93.45	93.49	100.00

ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2560/61	2561/62	2562/63	2563/64
อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน	ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน	ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	0.6272	0.5474	1.1706	0.1498
อัตราการเสียชีวิตของพนักงาน	คน	0	0	0	0

ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของผู้รับเหมา

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2560/61	2561/62	2562/63	2563/64
อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้รับเหมา	ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา	ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	0.2569	1.4011	0.8488	0.7212
อัตราการเสียชีวิตของผู้รับเหมา	คน	0	0	0	0

หมายเหตุ:
"n/a" หมายถึง ไม่ได้เก็บข้อมูลสำหรับหัวข้อนั้นๆ ซึ่งจะอยู่ในข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี แยกตามกลุ่มอายุของ จำนวนพนักงานเข้าใหม่ (รวม) อัตราพนักงานเข้าใหม่ (รวม) จำนวนพนักงานที่ออกจากงาน (รวม) อัตราพนักงานที่ออกจากงาน (รวม) และ ข้อมูลย้อนหลัง 3 ปีของ อัตราตำแหน่งงานที่บุคคลภายได้รับคัดเลือก (รวม) และ อัตราพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจ (รวม)

ขอบเขตการเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (ESG)

	มิติสิ่งแวดล้อม	มิติสังคม	มิติบรรษัทภิบาล
บมจ. บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์		●	●
บมจ. ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ	●	●	●
บจ. บีทีเอส อินฟราสตรัคเจอร์ ดีเวลลอปเม้นท์		●	●
บมจ. วี จี ไอ		●	●
บจ. 888 มีเดีย		●	●
บจ. บางกอก สมาร์ทการ์ด ซิสเทม		●	●
บจ. เอชเอชที คอนสตรัคชั่น		●	●
บจ. บีเอสเอส โฮลดิ้งส์		●	●
บจ. เอเอสเค ไดเร็ค กรุ๊ป		●	●
บจ. แรบบิท อินชัวรันส์ โบรคเกอร์		●	●
บจ. แรบบิท แคร์		●	●
บจ. แรบบิท รีวอร์ดส		●	●
บจ. บางกอก เพย์เมนต์ โซลูชันส์		●	●
บจ. เทอร์เทิล ทเวนตี้ทรี		●	●
บจ. เทอร์เทิล 1		●	●
บจ. เทอร์เทิล 10		●	●

6.2 ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

(GRI 102-55)

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or comments		External Verification	SDG Goal
		Annual Report	Sustainability Report		
GRI 101: Foundation 2016					
	Reporting principles		10, 11, 22, 23		
	Using the GRI Standards for sustainability reporting		10, 11		
	Making claims related to the use of the GRI Standards		10		
General Disclosures					
GRI 102: General Disclosures 2016					
Organisational Profile					
102-1	Name of the organisation		7		
102-2	Activities, brands, products, and services		6, 7		
102-3	Location of headquarters		21		
102-4	Location of operations	337-347	6, 7		
102-5	Ownership and legal form		7		
102-6	Markets served		6, 7		
102-7	Scale of the organisation		6, 7		
102-8	Information on employees and other workers		100 - 103		SDG 8, 10
102-9	Supply chain		56 - 60		
102-10	Significant changes to the organisation and its supply chain		10		
102-11	Precautionary Principle or approach		8, 9		
102-12	External initiatives		8, 9		
102-13	Membership of associations		8, 9, 48		
Strategy					
102-14	Statement from senior decision-maker		14, 15		
102-15	Key impacts, risks, and opportUnities		6, 7		
Ethics and integrity					
102-16	Values, principles, standards, and norms of behaviour		45		SDG 16
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics		46		SDG 16
Governance					
102-18	Governance structure		40, 41		
102-19	Delegating authority		41		
102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics		41		
102-26	Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy		40, 41		
102-29	Identifying and managing economic, environmental, and social impacts		42, 43		SDG 16
102-30	Effectiveness of risk management processes		42, 43		
102-31	Review of economic, environmental, and social topics		42, 43		
Stakeholder engagement					
102-40	List of stakeholder groups		22, 23		
102-41	Collective bargaining agreements		90		SDG 8
102-42	Identifying and selecting stakeholders		22, 23		
102-43	Approach to stakeholder engagement		22, 23		
102-44	Key topics and concerns raised		22, 23		
Reporting practice					
102-45	Entities included in the consolidated financial statements		10		
102-46	Defining report content and topic boundaries		10, 11		
102-47	List of material topics		11		
102-48	Restatements of information		10		
102-49	Changes in reporting		10		

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or comments		External Verification	SDG Goal
		Annual Report	Sustainability Report		
102-50	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards		10		
102-51	GRI content index		10		
102-52	External assurance		10		
102-53	Reporting period		46		
102-54	Date of most recent report		10		
102-55	Reporting cycle		105 - 109		
102-56	Contact point for questions regarding the report		10, 110, 111		
Material topics					
Economic Performance					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		91		
103-2	The management approach and its components		91		
103-3	Evaluation of the management approach		91		
GRI 201: Economic Performance 2016					
201-1	Direct economic value generated and distributed		91 – 95		SDG 2, 5, 7, 8, 9
201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change		27, 31		SDG 13
Indirect Economic Impacts					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		61		
103-2	The management approach and its components		61		
103-3	Evaluation of the management approach		61		
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016					
203-1	Infrastructure investments and services supported		62 - 66		SDG 2, 5, 7, 9, 11
Procurement Practices					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		56 – 59		
103-2	The management approach and its components		56 – 59		
103-3	Evaluation of the management approach		56 – 59		
GRI 203: Procurement Practices 2016					
204-1	Proportion of spending on local suppliers		59		SDG 8
Anti-Corruption					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		46		
103-2	The management approach and its components		46		
103-3	Evaluation of the management approach		46		
GRI 205: Anti-Corruption 2016					
205-1	Operations assessed for risks related to corruption		59		SDG 16
205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures		46, 47		SDG 16
205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken		47		SDG 16
Energy					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		32		
103-2	The management approach and its components		32 - 37		
103-3	Evaluation of the management approach		34 - 37		
GRI 302: Energy 2016					
302-1	Energy consumption within the organisation		34	YES	SDG 7, 8, 12, 13
302-3	Energy intensity		34		SDG 7, 8, 12, 13
302-4	Reduction of energy consumption		36		SDG 7, 8, 13

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or comments		External Verification	SDG Goal
		Annual Report	Sustainability Report		
Water and Effluents					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		32		
103-2	The management approach and its components		33		
103-3	Evaluation of the management approach		35		
GRI 303: Water and Effluents 2018					
303-3	Water withdrawal		35	YES	SDG 6, 8, 12
303-4	Water discharge		35	YES	
303-5	Water consumption		35	YES	
Emissions					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		32		
103-2	The management approach and its components		33		
103-3	Evaluation of the management approach		35		
GRI 305: Emissions 2016					
305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions		32	YES	SDG 3, 13, 14, 15
305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions		33	YES	SDG 3, 12, 13, 14, 15
305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions		35		SDG 3, 12, 13, 14, 15
Waste					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		32		
103-2	The management approach and its components		33		
103-3	Evaluation of the management approach		35		
GRI 306: Waste 2020					
306-2	Management of significant waste-related impacts		33, 35, 37	YES	SDG 3, 6, 12
Environmental Compliance					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		32		
103-2	The management approach and its components		33		
103-3	Evaluation of the management approach		36		
GRI 307: Environmental Compliance 2016					
307-1	Non-compliance with environmental laws and regulations		36		SDG 16
Supplier Environmental Assessment					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		56		
103-2	The management approach and its components		56		
103-3	Evaluation of the management approach		58 – 60		
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016					
308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria		58, 59		
308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken		58, 59		
Employment					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		84, 85		
103-2	The management approach and its components		84, 85		
103-3	Evaluation of the management approach		85 - 90		
GRI 401: Employment 2016					
401-1	New employee hires and employee turnover		87, 89		SDG 5, 8, 10
401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees		89		SDG 3, 5, 8
401-3	Parental leave		102		SDG 5, 8

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or comments		External Verification	SDG Goal
		Annual Report	Sustainability Report		
Occupational Health and Safety					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		74		
103-2	The management approach and its components		74, 75		
103-3	Evaluation of the management approach		76 - 78		
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018					
403-1	Occupational health and safety management system		74, 75		SDG 8
403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation		74 - 76		SDG 3, 8
403-3	Occupational health services		76		SDG 3, 8
403-4	Worker participation, consultation, and communication on Occupational health and safety		75		SDG 8
403-5	Worker training on occupational health and safety		74, 75, 79		
403-6	Promotion of worker health		77		
403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships		60, 78		
403-9	Work-related injuries		78	YES	
Training and Education					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		84, 85		
103-2	The management approach and its components		84, 85		
103-3	Evaluation of the management approach		85, 86		
GRI 404: Training and Education 2016					
404-1	Average hours of training per year per employee		85, 103		SDG 4, 5, 8, 10
Diversity and Equal Opportunity					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		89, 90		
103-2	The management approach and its components		89, 90		
103-3	Evaluation of the management approach		90		
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016					
405-1	Diversity of governance bodies and employees		90, 100		SDG 5, 8
Human Rights Assessment					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		80		
103-2	The management approach and its components		81		
103-3	Evaluation of the management approach		81 - 83		
GRI 412: Human Rights Assessment 2016					
412-1	Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments		80 - 84		
Supplier Social Assessment					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		56		
103-2	The management approach and its components		57 - 60		
103-3	Evaluation of the management approach		57 - 60		
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016					
414-1	New suppliers that were screened using social criteria		56, 57		SDG 5, 8, 16
414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken		59		SDG 5, 8, 16

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or comments		External Verification	SDG Goal
		Annual Report	Sustainability Report		
Public Policy					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		45		
103-2	The management approach and its components		45		
103-3	Evaluation of the management approach		48		
GRI 415: Public Policy 2016					
415-1	Political contributions		48		SDG 16
Customer Privacy					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		67		
103-2	The management approach and its components		67 - 69		
103-3	Evaluation of the management approach		70		
GRI 418: Customer Privacy 2016					
418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data		70		SDG 16

Lloyd's Register

LR Independent Assurance Statement

Relating to BTS Group Holdings Public Company Limited Sustainability Report FY 2020/21

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 2020/21 ("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, discharge and consumption (GRI 303-3 to 5) (2018 edition)
  - 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) (2018 edition)

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.*

Lloyd's Register

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.
- Remote sampling the consolidated data and information at BTSC head office in Bangkok

Observations

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

- Reliability:
  - Future reports should disclose waste disposal, specifically for write-off materials to be completely fulfilled 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: 7 June 2021

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: BGK00000606

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, 2021. A member of the Lloyd's Register Group.

6.4 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่าน

ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้อ่านที่มีต่อรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ จะนำไปใช้เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำรายงานในปีถัดไป กลุ่มบริษัทบีทีเอสขอขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับความร่วมมือ

กรุณาทำเครื่องหมาย X ลงใน ▢ และแสดงข้อคิดเห็นของท่านลงในช่องว่าง

1 กรุณาระบุข้อมูลพื้นฐานของท่าน

เพศ ▢ หญิง ▢ ชาย

อายุ ▢ ต่ำกว่า 30 ปี ▢ 30-45 ปี ▢ อายุ 45 ปี ขึ้นไป

2 ท่านเป็นผู้อ่านกลุ่มใด

▢ ผู้ถือหุ้น/ นักลงทุน ▢ ลูกค้า ▢ พนักงาน ▢ หน่วยงานราชการ

▢ ชุมชนรอบสถานประกอบการ ▢ คู่ค้า ▢ นักวิชาการ ▢ นักเรียน/ นักศึกษา ▢ สื่อมวลชน

▢ อื่นๆ (กรุณาระบุ...)

3 ท่านได้รับรายงานความยั่งยืนผ่านช่องทางใด

▢ การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ▢ งานสัมมนา/ บรรยาย / นิทรรศการ ▢ พนักงานของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

▢ ติดต่อขอรับโดยตรงจากบริษัทฯ ▢ เว็บไซต์ www.btsgroup.co.th

▢ อื่นๆ (กรุณาระบุ...)

4 วัตถุประสงค์ในการอ่านรายงานฉบับนี้

▢ รู้จักกลุ่มบริษัทบีทีเอส ▢ ประกอบการตัดสินใจลงทุน ▢ เพื่อเป็นข้อมูลเตรียมจัดทำรายงานของตนเอง

▢ วิจัย/ ศึกษา ▢ อื่นๆ (กรุณาระบุ..)

5 ความพึงพอใจต่อรูปแบบรายงานความยั่งยืน

• การใช้ภาษา	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย
• การออกแบบรูปเล่ม	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย
• การใช้กราฟิก กราฟ ตารางประกอบ	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย
• เนื้อหาที่นำเสนอ	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย
• การเข้าใจเนื้อหา	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย

6 ความสนใจเนื้อหาในแต่ละบทของรายงานความยั่งยืน

• ภาพรวมธุรกิจกลุ่มบริษัทบีทีเอส	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย	▢ ไม่สนใจเลย
• เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และการประเมินประเด็นที่สำคัญ	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย	▢ ไม่สนใจเลย
• ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่โดดเด่น	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย	▢ ไม่สนใจเลย
• ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย	▢ ไม่สนใจเลย
• การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย	▢ ไม่สนใจเลย
• กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย	▢ ไม่สนใจเลย
• ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย	▢ ไม่สนใจเลย
• ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย	▢ ไม่สนใจเลย
• การกำกับดูแลกิจการ	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย	▢ ไม่สนใจเลย
• การบริหารความเสี่ยง	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย	▢ ไม่สนใจเลย
• จริยธรรมการดำเนินธุรกิจ	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย	▢ ไม่สนใจเลย
• ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย	▢ ไม่สนใจเลย
• การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย	▢ ไม่สนใจเลย
• โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย	▢ ไม่สนใจเลย
• ความปลอดภัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย	▢ ไม่สนใจเลย
• สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย	▢ ไม่สนใจเลย
• การปฏิบัติด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย	▢ ไม่สนใจเลย
• การบริหารจัดการทรัพยากรบุคลากร	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย	▢ ไม่สนใจเลย
• การพัฒนาสังคมและชุมชน	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย	▢ ไม่สนใจเลย

7 ความสมบูรณ์และความน่าเชื่อถือของรายงานความยั่งยืน

• ท่านเข้าใจประเด็นสำคัญของกลุ่มบริษัทบีทีเอสเพียงใด	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย
• ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนสอดคล้องกับกลยุทธ์ความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอสเพียงใด	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย
• เนื้อหามีความเหมาะสมและน่าเชื่อถือเพียงใด	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย
• เนื้อหาตรงกับสิ่งที่ท่านต้องการทราบเพียงใด	▢ มาก	▢ ปานกลาง	▢ น้อย

8 ท่านคิดว่าเนื้อหาครอบคลุมประเด็นที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอสหรือไม่

▢ ครอบคลุม ▢ ไม่

หากท่าคิดว่าไม่ครอบคลุม โปรดระบุประเด็นที่ท่านคิดว่าควรเพิ่มเติม

....

....

9 กรุณาระบุข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงรายงานความยั่งยืนฉบับต่อไป

....

....

กรุณาส่งแบบสอบถามมาที่
ฝ่ายความยั่งยืน
บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

ชั้น 15 ทีเอสที ทาวเวอร์ เลขที่ 21 ซอยเฉยพ่วง ถนนวิภาวดี-รังสิต
แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทรศัพท์ : 0 2273 8511-5
โทรสาร : 0 2273 8516
อีเมล : sustainability@btsgroup.co.th
เว็บไซต์ : www.btsgroup.co.th

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)
ชั้น 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