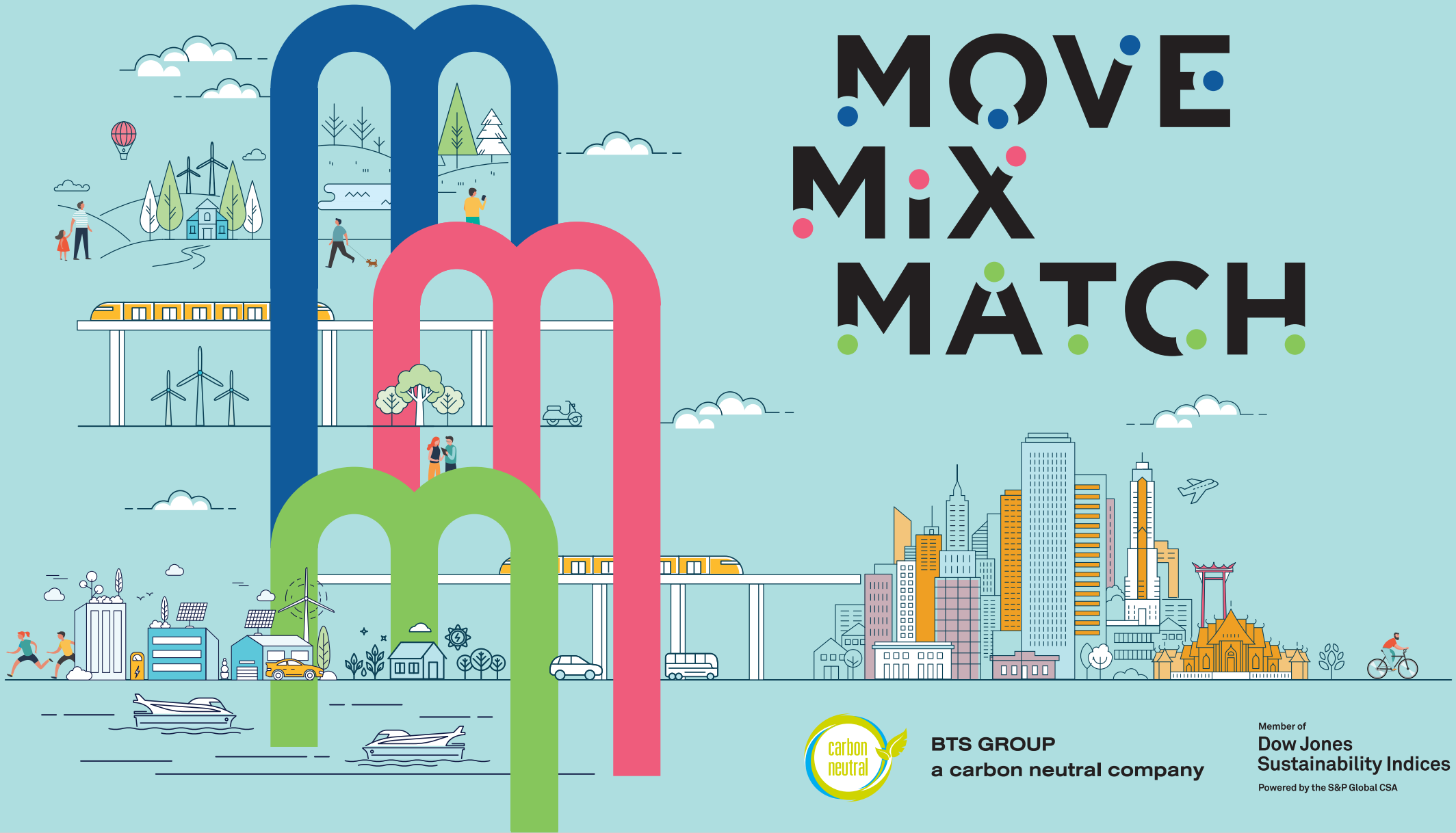
บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)
รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2564/65

BTS GROUP

MOVE MiX MATCH



carbon neutral

BTS GROUP
a carbon neutral company

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

เพราะเราให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน
บีทีเอส กรุ๊ป จึงนำเสนอโซลูชั่นส์ที่ยั่งยืนเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตในวันนี้ ไปสู่อนาคตที่ดีกว่า
ผ่านนโยบาย 3M - MOVE MIX MATCH ของเรา

บริษัทขนส่งมวลชนทางรางแห่งแรกและแห่งเดียวในโลก ที่มีการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์

เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ระยะยาวด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ บีทีเอส กรุ๊ปได้ชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของการเดินรถไฟฟ้าสายสีเขียวทั้งหมด และมุ่งมั่นที่จะจัดหาพลังงานจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนอย่างน้อยร้อยละ 10 ของการดำเนินงานของเรา

สมาชิกของ United Nations Global Compact

เรามุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างคุณค่าด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลในการดำเนินงานของเราโดยสอดคล้องกับหลักปฏิบัติสากลในด้านแรงงาน สิทธิมนุษยชน สิ่งแวดล้อม และการต่อต้านการทุจริต

ติดอันดับความยั่งยืนระดับ Gold Class ปี 2565 และได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิกดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์โดย S&P Global

คว้ารางวัลความยั่งยืนระดับ Gold Class ในหมวดอุตสาหกรรมคมนาคม และโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมติดต่อกันสองปีซ้อน โดยได้รับคัดเลือกเป็นสมาชิกของดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์เป็นเวลาสี่ปีติดต่อกัน

เสนอขายหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน (SLB) โดยมีการจองซื้อเกิน 1.67 เท่า

บริษัทฯ เสนอขายหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนเป็นครั้งแรกมูลค่ารวม 11,000 ล้านบาท ตอกย้ำความมุ่งมั่นด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดย SLB มีตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนที่มีลักษณะเฉพาะ และมีการเทียบเคียงผลการดำเนินงานกับเป้าหมายเฉพาะของอุตสาหกรรม

ได้รับการรับรองด้านการกำกับดูแลกิจการ ในระดับ “ห้าดาว” หรือ “ดีเลิศ”

คว้าคะแนน “ห้าดาว” หรือ “ดีเลิศ” ในด้านการกำกับดูแลกิจการจากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทยเป็นปีที่สิบติดต่อกัน สะท้อนถึงความมุ่งมั่นของเราที่จะสร้างการเติบโตทางธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ส่งเสริมความหลากหลายและการยอมรับความหลากหลาย ในองค์กร (Diversity & Inclusion: D&I)

บีทีเอส กรุ๊ปได้ออกแถลงการณ์เพื่อสนับสนุนความหลากหลายและการยอมรับความหลากหลายในองค์กรเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่หลอมรวมเป็นหนึ่งและพนักงานที่มีความหลากหลาย

สารบัญ

01 บทนำ

1.1 สารจากประธานกรรมการ 02
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป 04
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป 08
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ และการประเมินประเด็นสำคัญ 09

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน 12
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน 13
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน 15
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย 19

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

3.1 กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ 22
3.2 ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการเปิดเผยข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 29

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

4.1 การกำกับดูแลกิจการ 36
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง 38
4.3 จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ 40
4.4 ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ 44
4.5 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน 49
4.6 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร 54
4.7 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล 60

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย 65
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน 70
5.3 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล 72
5.4 การพัฒนาสังคมและชุมชน 78

06 ข้อมูลอื่นๆ

6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล 83
6.2 ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป 84
6.3 ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards 93
6.4 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก 100

1.1 สารจากประธานกรรมการ

"เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดเศรษฐกิจแบบแบ่งปัน (Sharing Economy) บีทีเอส กรุ๊ปขอเชิญชวนท่านเข้าร่วมการเดินทางไปพร้อมกับเรา เพื่อสร้างโซลูชั่นส์แห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างไร้พรมแดน มุ่งสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ โดยสถานีถัดไปคือการสร้างอนาคตที่สะอาดและยั่งยืนสำหรับคนไทยทุกคน"

เรียน ท่านผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกท่าน

ท่ามกลางความท้าทายที่ บีทีเอส กรุ๊ปได้เผชิญในปี 2564 เรามีความภาคภูมิใจที่สามารถส่งท้ายปีงบประมาณด้วยความสำเร็จอันยิ่งใหญ่ในการผลักดันผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่างๆ

นับตั้งแต่ปี 2542 เป็นต้นมา บีทีเอส กรุ๊ปไม่เคยละทิ้งเป้าหมายที่จะให้บริการและมีส่วนร่วมในการสร้างอนาคตอันรุ่งโรจน์ของคนไทย แรงผลักดันจากความทุ่มเทอย่างยาวนานของเราในฐานะผู้ให้บริการโซลูชั่นส์ที่หลากหลาย รวมถึงการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและการเชิญชวนให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างยั่งยืนไปด้วยกันกับเรา นับเป็นความภาคภูมิใจและความสุขของเราเสมอมา ตลอดระยะเวลาหลายปีมานี้ บีทีเอส กรุ๊ปมีส่วนร่วมในการช่วยให้การเดินทางสู่ความยั่งยืนในระดับประเทศเข้าใกล้ความจริงขึ้นเรื่อยๆ ประเทศไทยได้ประกาศเจตนารมณ์ที่จะบรรลุเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอนภายในปี 2593 และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2608 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นของประเทศภายใต้ความตกลงปารีส โดยกระทรวงพลังงานระบุว่าร้อยละ 28 ของการปล่อยคาร์บอนของประเทศไทยในปี 2564 มาจากภาคคมนาคมขนส่ง ซึ่งบีทีเอส กรุ๊ปตระหนักดีถึงบทบาทสำคัญขององค์กรในการช่วยลดการปล่อยคาร์บอนของประเทศและพร้อมยืนหยัดเคียงข้างประเทศในทุกย่างก้าว

จากจุดเริ่มต้นของเราที่มีเป้าหมายในการส่งเสริมการเติบโตของการสัญจรในเมืองของประเทศไทย เราได้ขยายธุรกิจไปยังอุตสาหกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นไปตาม**กลยุทธ์เชิงนวัตกรรม 3M ซึ่งประกอบไปด้วย MOVE MIX และ MATCH** โดยธุรกิจ MOVE ของเราเป็นมากกว่าการให้บริการด้านการขนส่งในทุกการเดินทางไปกับเรา ไม่ว่าจะเป็นทางราง ถนน น้ำ หรืออากาศ เราให้ความสำคัญกับการให้บริการด้วยความปลอดภัยและดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน เราสนับสนุนและน้อมรับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ข้อที่ 13 ว่าด้วยการรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมาเป็นหลักในการดำเนินธุรกิจ โดยตั้งแต่เปิดให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของเรา ทำให้เครือข่ายการขนส่งมวลชนของประเทศไทยสามารถหลีกเลี่ยงการปลดปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ไปได้กว่า 1.9 ล้านตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ด้วยเหตุนี้ ธุรกิจ MOVE จึงสะท้อนการมีส่วนร่วมของเราในการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ ธุรกิจ MIX ซึ่งประกอบด้วยแพลตฟอร์มสื่อโฆษณา การชำระเงิน และการจัดจำหน่าย เป็นดังตัวเชื่อมประสานระหว่างลูกค้าและแบรนด์ และด้วยความหลากหลายของธุรกิจ MIX เราจึงสามารถนำเสนอโซลูชั่นส์ที่มีส่วนช่วยในด้านการเติบโตทางเศรษฐกิจ การมีส่วนร่วมทางการเงิน และนำเสนอการบริการด้านโลจิสติกส์ในห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน สำหรับธุรกิจ MATCH นั้นเป็นส่วนหนึ่งภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจแบบแบ่งปันของเราโดยมุ่งเน้นการสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ และการผนึกกำลังกับพันธมิตรทางธุรกิจที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับ SDG ข้อที่ 17 ว่าด้วยความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยการผนึกกำลังกับพันธมิตรภายใต้ MATCH เป็นการเสริมสร้างและผนึกความร่วมมือในอุตสาหกรรมต่างๆ เพื่อสร้างคุณค่าร่วมกันภายใต้เศรษฐกิจโดยรวม

ด้วยพื้นฐานของธุรกิจของเรา ความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมยังคงเป็นหัวใจหลักของการดำเนินงานทั้งหมด เราเป็นบริษัทขนส่งมวลชนทางรางแห่งแรกและแห่งเดียวในโลกที่เป็นบริษัทที่มีการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ ซึ่งเรายังคงปรับปรุงการดำเนินงานในเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง และในปีนี้เราได้ประกาศกลยุทธ์ระยะยาวด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ (Climate Strategy) นั่นคือ การคงไว้ซึ่งสถานะความเป็นกลางทางคาร์บอน และมีการกำหนดสัดส่วนการใช้พลังงานจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนอย่างน้อยร้อยละ 10 ของการดำเนินงานของเรา โดยการเดินรถไฟฟ้าด้วยไฟฟ้าที่มาจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนนั้นเป็นเป้าหมายของเรามาโดยตลอด ด้วยเหตุนี้ ในปีนี้บีทีเอส กรุ๊ปจึงมีการจัดหาและลงทุนในใบรับรองเครดิตการผลิตพลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy Certificates: RECs) ซึ่งทำให้เราสามารถอ้างสิทธิ์การใช้ไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนคิดเป็นร้อยละ 10 ของการใช้ไฟฟ้าทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับความพยายามขององค์กรในการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ในการดำเนินงาน

นอกจากนี้ ในฐานะที่เป็นบริษัทที่มองการณ์ไกล **บีทีเอส กรุ๊ปได้เสนอขายหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนระยะยาว (SLB) เป็นครั้งแรก** ซึ่งถือเป็นการปูทางสำหรับการลงทุนที่ยั่งยืนเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ดียิ่งขึ้นสำหรับคนไทย โดยหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนระยะยาวมีตัวชี้วัดที่มีองค์ประกอบเฉพาะ 2 ส่วน ได้แก่ ตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนที่ได้รับการคัดเลือกมาอย่างรอบคอบ เพื่อติดตามผลการดำเนินงานของเราและไว้เทียบกับเป้าหมายด้านความยั่งยืน (Sustainability Performance Targets: SPTs) ที่เราต้องบรรลุ ในขณะเดียวกันก็เป็นการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของเรากับคู่แข่งในอุตสาหกรรมและกับมาตรฐานสากล

นอกเหนือจากการดำเนินธุรกิจ ในปีนี้ เราได้สนับสนุนโครงการมากมายโดยมีจุดประสงค์หลักในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนที่เราให้บริการ โดยมูลค่าของการช่วยเหลือทางการกุศลนั้นรวมกว่า 65 ล้านบาท ซึ่งประกอบด้วยการสนับสนุนทางการเงิน การบริจาคผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบต่างๆ และมูลค่าที่ประเมินจากชั่วโมงอาสาของพนักงาน ความพยายามตอบแทนสังคมของเรามีส่วนในการช่วยแก้ไขปัญหาที่หลากหลาย โดยมุ่งเน้นที่การสนับสนุนคนทุกกลุ่มให้สามารถเข้าถึงการใช้บริการรถไฟฟ้า รวมทั้งการส่งเสริมด้านการศึกษาและกีฬาเป็นสำคัญ ทั้งหมดนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นของเราที่สนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

ผมมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่บริษัทของเราสามารถวางรากฐานที่แข็งแกร่งเพื่อไปสู่การสร้างอนาคตที่ดีกว่าและเรารู้สึกขอบคุณที่ได้รับการยอมรับจากทุกภาคส่วน บีทีเอส กรุ๊ปมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็น**บริษัทขนส่งมวลชนทางรางแห่งแรกและแห่งเดียวในโลกที่มีการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์** นอกจากนี้ เรายังได้รับการรับรองด้านการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทยเป็นปีที่สิบติดต่อกัน สำหรับในระดับสากล ปีนี้เป็นปีที่สี่ติดต่อกันที่บีทีเอส กรุ๊ปได้รับการคัดเลือกเป็นสมาชิกของดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์โดย S&P Global และได้รับการจัดอันดับให้เป็นอันดับหนึ่งของโลกในหมวดอุตสาหกรรมคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมเป็นปีที่สองติดต่อกัน สุดท้ายนี้ เรามีความยินดีที่จะแจ้งให้ทุกท่านทราบว่า เราได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของ UN Global Compact เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายธุรกิจระดับโลกที่มีเป้าหมายเดียวกันในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและรับผิดชอบต่อสังคม

ปี 2564 เป็นปีที่เราทุกคนต่างเผชิญหน้ากับความไม่แน่นอน อย่างไรก็ดี เรามั่นใจว่าอนาคตของการคมนาคมขนส่งในเมืองจะยั่งยืนมากขึ้น และเรามุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำของการเปลี่ยนแปลงที่จะมาถึง ทั้งนี้ ความสำเร็จของเราเกิดขึ้นได้จากการสนับสนุนของท่าน ในนามของคณะกรรมการบริษัท ผมรู้สึกซาบซึ้งและขอขอบคุณคณะผู้บริหาร ผู้ถือหุ้น พันธมิตรทางธุรกิจ สถาบันการเงิน และหน่วยงานภาครัฐจากใจจริง นอกเหนือไปจากนั้น ผมขอขอบคุณลูกค้าทุกท่าน ชุมชนทุกแห่งที่เราให้บริการ และผู้มีส่วนได้เสียทุกคนที่ให้การสนับสนุนในเส้นทางการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนของประเทศและเพื่อประโยชน์ในอนาคตของพวกเราทุกคน

นายคีรี กาญจนพาสน์
ประธานกรรมการ
ประธานคณะกรรมการบริหาร
ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป

(GRI 102-1, 102-2, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-16, 201-1)

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

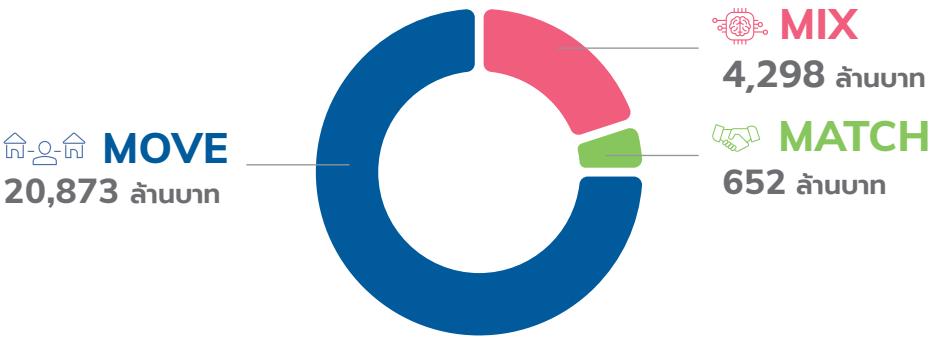
ตลอด 20 ปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้สร้างและขยายธุรกิจต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เริ่มต้นจากการเป็นบริษัทอสังหาริมทรัพย์ สู่กลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจในหลากหลายอุตสาหกรรม (คมนาคมขนส่งและสื่อโฆษณา) โดยเราได้สร้างแพลตฟอร์มที่แข็งแกร่งเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนกลุ่มบริษัท (บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด และบริษัทย่อย) รวมถึงการขยายตัวทางธุรกิจที่ไม่มีที่สิ้นสุด

เรามุ่งหวังจะเป็นผู้ให้บริการโซลูชั่นส์ผ่านการแบ่งปันการเข้าถึงแพลตฟอร์มที่แข็งแกร่งของเรา รวมถึงฐานข้อมูลที่มีความเฉพาะตัวและสามารถนำมาต่อยอดได้ ซึ่งจะช่วยเพิ่มมูลค่าให้แก่กลุ่มบริษัทและพันธมิตรทางธุรกิจของเรา ดังสโลแกน **BORDERLESS TRANSFORM SOLUTIONS**

BORDERLESS TRANSFORM SOLUTIONS

รายได้จากการดำเนินงานทั้งหมด

25,823 ล้านบาท



รายได้รวม

31,195 ล้านบาท

กำไรสุทธิ

3,826 ล้านบาท

จำนวนพนักงาน

MOVE	3,741
MIX	1,271
MATCH	107
บีทีเอส กรุ๊ป	238
รวม *(คน)*	5,357

MOVE

MIX

MATCH

3 ล้านเที่ยว *คาดการณ์จำนวนเที่ยวเดินทาง /วัน ในปี 2568*

>40 ล้านคน *กลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เข้าถึง (Unique Audience Reach)*

พันธมิตรทางธุรกิจ

Jaymart, SINGER, HUMANICA, KERRY EXPRESS, NINE, YGGDRAZIL GROUP, After You, SPC, noble, maco, rabbit life, Plan-B media

MOVE

แพลตฟอร์ม MOVE ของเรามุ่งเน้นไปที่การคมนาคมขนส่งผู้โดยสารในแต่ละวัน ไม่ว่าจะเป็นการขนส่งทางราง ทางถนนหรือทางน้ำ โดยเป้าหมายของเราคือการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร เพื่อให้การเดินทางแบบ door-to-door ของผู้โดยสารที่อยู่ในระบบ MOVE ของเรานั้นสมบูรณ์อย่างไร้รอยต่อ

ในอดีตเรามุ่งเน้นแต่เพียงการขนส่งทางราง ซึ่งเราได้เป็นทั้งผู้พัฒนาและผู้ให้บริการโครงข่ายดังกล่าวภายใต้รูปแบบสัญญาระยะยาว โดยมีจำนวนเที่ยวการเดินทางประมาณ 8 แสนเที่ยวต่อวัน (ก่อนการแพร่ระบาดของโควิด-19) ตลอดเส้นทางรถไฟฟ้าระยะทาง 70 กิโลเมตรในเขตกรุงเทพมหานคร ในส่วนของการคมนาคมขนส่งอื่นๆ นั้น เราเป็นผู้ให้บริการ หรือเป็นเจ้าของเครือข่าย หรือเป็นผู้ให้บริการการรับชำระเงิน ที่ครอบคลุมทั้งรถประจำทาง เรือด่วนข้ามฟาก ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง และสนามบิน โดยเราคาดว่าจำนวนเที่ยวการเดินทางในระบบของเรา ทั้งในส่วนของการขนส่งทางรางและการคมนาคมขนส่งอื่นๆ จะเพิ่มขึ้นเป็น 3 ล้านเที่ยวต่อวัน ในปี 2568

MIX

แพลตฟอร์ม MIX ของเราเป็นการผสมผสานระหว่างการวิเคราะห์ข้อมูล ภายใน และกระบวนการหาองค์ความรู้ใหม่จากคลังข้อมูล เพื่อใช้ข้อมูลให้เกิดประโยชน์ และสร้างมูลค่าต่อธุรกิจหรือองค์กร (หรือที่เรียกว่า Data science) เข้ากันกับ การให้บริการแบบ Offline-to-Online (O2O) โซลูชั่นส์ ที่ครอบคลุมธุรกิจ สื่อโฆษณา ธุรกิจบริการชำระเงิน และธุรกิจการจัดจำหน่าย โดยการให้บริการอย่างมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวและเป็นผู้นำในตลาดกลุ่มนี้ เป็นการให้บริการผ่านบริษัทย่อยของเราอย่าง บริษัท วีจี ไอ จำกัด (มหาชน) (วีจี ไอ)

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

MATCH

แพลตฟอร์ม MATCH ของเราเป็นจุดเริ่มต้นของพันธมิตรทางธุรกิจ โดยเราใช้ประโยชน์จากความเป็นเอกลักษณ์และกรรมสิทธิ์ในแพลตฟอร์ม MOVE และ MIX ที่เรามีเพื่อส่งมอบการเข้าถึงฐานลูกค้าและข้อมูลเชิงลึกที่เพิ่มขึ้นแก่พันธมิตรของเรา นอกจากนี้ จากรูปแบบธุรกิจที่หลากหลาย เรายังได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบส่วนแบ่งรายได้ หรือรายได้จากการเป็นผู้ถือหุ้น (หรือเงินปันผล)

จุดมุ่งหมายของเรา

วิสัยทัศน์

การให้บริการแก่ชุมชนด้วยโซลูชั่นส์ที่ยั่งยืน และมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เพื่อส่งเสริม และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

พันธกิจ

เรามุ่งมั่นในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน ที่ครอบคลุมและมีแพลตฟอร์มที่หลากหลาย รวมทั้งสร้างสรรค์การให้บริการที่มีคุณภาพ ต่อชุมชนของเราด้วยแนวทางที่ยั่งยืน

ค่านิยม

การส่งมอบความพึงพอใจให้ลูกค้า

ความสำเร็จของเราขึ้นอยู่กับความสามารถของเราในการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ยืนยาว ซึ่งการที่จะสำเร็จได้ต้องเกิดจากการรับฟัง เข้าใจและคาดการณ์ความต้องการของลูกค้า และส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้ เราเป็นองค์กรที่มีความเป็นมืออาชีพ รับผิดชอบ โปร่งใส และมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ

การสร้างมูลค่าของผู้ถือหุ้น

เรามีความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มมูลค่าของผู้ถือหุ้นผ่านการเติบโตของผลประกอบการ และการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เรามีจุดมุ่งหมายที่จะให้ผลตอบแทนระยะยาวที่ดีกว่าการลงทุนอื่นที่มีความเสี่ยงคล้ายกันแก่ผู้ถือหุ้นของเรา

การสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน

ฐานลูกค้าและมูลค่าของผู้ถือหุ้นจะเติบโตอย่างยั่งยืนจากการดำเนินธุรกิจในแนวทางปฏิบัติที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าหรือบริการของคู่แข่ง

การพัฒนาชุมชน

เราเป็นส่วนสำคัญของชุมชนที่เราดำเนินธุรกิจอยู่ เรานำเสนอโซลูชันส์ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวซึ่งมีส่วนช่วยทำให้ลูกค้ามีจิตสำนึกที่ดีต่อชุมชน เราสนับสนุนรายได้และทรัพยากรต่างๆ เพื่อทำงานร่วมกับชุมชนและท้องถิ่นในเรื่องการศึกษาและสวัสดิการของเด็ก รวมทั้งส่งเสริมในด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัว

กลยุทธ์

บีทีเอส กรุ๊ป ได้พัฒนาและสร้างสรรค์ "กลยุทธ์เชิงนวัตกรรม – กลยุทธ์ 3M ที่ประกอบไปด้วย MOVE, MIX และ MATCH" โดยใช้ประโยชน์จากเครือข่าย MOVE และ MIX ที่บริษัทฯ ริเริ่มมาตั้งแต่แรกและถือครองกรรมสิทธิ์แต่เพียงผู้เดียว

บีทีเอส กรุ๊ป เป็นผู้ให้บริการโซลูชั่นส์ ภายใต้แนวคิด**การแบ่งปันการเข้าถึงแพลตฟอร์ม**ของหน่วยธุรกิจ **MATCH** ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ด้วยการแบ่งปันการเข้าถึงในเครือข่าย MOVE (การเข้าถึงผู้โดยสาร) และเครือข่าย MIX (การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่กว้างและตรงจุด) แก่พันธมิตรทางธุรกิจ

เครือข่าย **MOVE** เป็นแนวคิดที่เราบุกเบิกในด้านการเดินทาง เรามุ่งมั่นในการให้บริการการเดินทางรูปแบบ door-to-door solutions เพื่ออำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของผู้คน รวมถึงสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนโดย UNSDG ข้อ 13 ว่าด้วยการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ด้วยการลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์

เครือข่าย **MIX** ของเราได้ก้าวไปไกลอีกขั้น นอกเหนือจากการเป็นเพียงผู้นำในการให้บริการสื่อโฆษณานอกบ้าน สู่การเป็นผู้ให้บริการ O2O โซลูชั่นส์แบบครบวงจรที่ครอบคลุมธุรกิจสื่อโฆษณา ธุรกิจบริการชำระเงินและธุรกิจการจัดจำหน่าย รวมถึงการผสมผสานการใช้ฐานข้อมูลที่ชาญฉลาด (smart DATA) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูลในเชิงลึกและเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป

(GRI 102-15)

ทุน/ปัจจัยนำเข้า

ทุนทางการเงิน:
- ส่วนของผู้ถือหุ้น จำนวน 86,128 ล้านบาท
- สินทรัพย์รวม จำนวน 255,867 ล้านบาท
- หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มูลค่า 21,600 ล้านบาท
- หุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน มูลค่า 11,000 ล้านบาท

ทรัพยากรมนุษย์และองค์ความรู้:
- พนักงานรวม จำนวน 5,357 คน โดยมีการฝึกอบรมในทุกระดับขององค์กร
- ค่าใช้จ่ายพนักงาน: 2,572 ล้านบาท
- นโยบาย กรอบงาน และกระบวนการภายในที่เข้มแข็ง
- ฐานข้อมูลการดำเนินงาน
- ความเชี่ยวชาญด้านวิศวกรรมโยธาโครงสร้างพื้นฐาน

ทุนการผลิต:
- โครงข่ายรถไฟฟ้าปัจจุบัน รวมระยะทาง 70 กม. ครอบคลุม 3 จังหวัด
- โครงข่ายขนส่งอื่นๆ (BRT, ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง, สนามบินนานาชาติอู่ตะเภา)
- ระบบฐานข้อมูลที่ชาญฉลาด (Smart Data)

ทรัพยากรธรรมชาติ:
- ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมด 208,800 ลูกบาศก์เมตร
- ปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมด 145,720 เมกะวัตต์-ชม.
- ที่ดิน
- ความหลากหลายทางชีวภาพและระบบนิเวศรอบพื้นที่ปฏิบัติงานของบริษัทฯ
- การลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 0.71 ล้านบาท

ต้นทุนทางสังคมและความสัมพันธ์:
- การสนับสนุนเพื่อการพัฒนาสังคมและชุมชน จำนวน 65 ล้านบาท
- การมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอกับผู้มีส่วนได้เสีย
- กิจกรรม CSR กับชุมชน
- ความสัมพันธ์ในการทำงานกับคู่ค้าอย่างใกล้ชิด

MOVE
การพัฒนาและให้บริการเครือข่ายระบบคมนาคมหลายรูปแบบ

MIX
การให้บริการสื่อโฆษณา การชำระเงิน และการจัดจำหน่าย

MATCH
พันธมิตรเชิงกลยุทธ์โดยการใช้เครือข่าย MOVE และเครือข่าย MIX

BTS GROUP

วิสัยทัศน์
การให้บริการแก่ชุมชนด้วยโซลูชั่นส์ที่ยั่งยืนและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เพื่อส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

พันธกิจ
เรามุ่งมั่นในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ครอบคลุมและแพลตฟอร์มที่หลากหลาย รวมทั้งสร้างสรรค์การให้บริการที่มีคุณภาพต่อชุมชนของเราด้วยแนวทางที่ยั่งยืน

ผลผลิต

ผลผลิตในทางบวก:
- จำนวนเที่ยวการเดินทางมากกว่า 800,000 เที่ยวต่อวัน (ก่อนโควิด-19)
- พื้นที่โฆษณาที่ครอบคลุม
- บัตรแรบบิทในระบบ จำนวนมากกว่า 14 ล้านใบ และผู้ใช้บริการแรบบิทไลน์เพย์ จำนวนมากกว่า 8.8 ล้านราย
- ส่งพัสดุมากกว่า 1.2 ล้านชิ้นต่อวัน
- ให้การสนับสนุนเชิงกลยุทธ์และประสานกำลังกับกลุ่ม แรบบิท และพันธมิตรทางธุรกิจ

ผลผลิตที่ไม่พึงประสงค์:
- การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการใช้พลังงานไม่หมุนเวียน
- ขยะและของเสีย (waste by-products) และการกำจัดของเสีย

คุณค่าที่เกิดขึ้นต่อกลุ่มบริษัท
- การเติบโตของบริษัท
- ความยืดหยุ่นต่อความเสี่ยงทางเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศในอนาคต
- การดำเนินงานตามจรรยาบรรณธุรกิจ
- รักษาความอยู่ดีมีสุขของพนักงานในระยะยาวในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่สนับสนุนการเติบโต
- ผู้นำด้านความยั่งยืนในอุตสาหกรรมด้านขนส่งของประเทศไทย

คุณค่าที่เกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้เสีย

หน่วยงานภาครัฐ:
- รับรองความโปร่งใสของข้อมูล
- รับรองการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ

ชุมชน:
- ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของชุมชน
- การมีส่วนร่วมและการเสริมพลังของชุมชนที่เพิ่มขึ้น

กลุ่มผู้ลงทุน (ผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์ เจ้าหนี้ สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ คู่ค้าทางธุรกิจ):
- การดำเนินงานที่ผ่านการรับรอง นำไปสู่ความไว้วางใจในการลงทุนและผลตอบแทนระยะยาว
- รับรองความโปร่งใสของข้อมูล
- ได้รับทราบข้อมูลสำคัญหรือข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ลูกค้า:
- มั่นใจในความน่าเชื่อถือ (reliability) ความปลอดภัย และให้ความไว้วางใจ (trustworthiness)
- ผลผลิตทางเศรษฐกิจที่มากขึ้นจากเวลาเดินทางที่ลดลง
- ได้รับข้อมูลสำคัญหรือข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

คู่ค้าและผู้รับเหมา:
- ความเข้าใจในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
- การทำงานในสภาวะที่ปลอดภัย

ภาคประชาสังคม / สื่อ / หน่วยงานวิชาการ:
- การยอมรับในความมุ่งมั่นของบริษัทในด้านความยั่งยืน
- การรับและเข้าถึงข้อมูลสำคัญหรือข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของบริษัท

ผลลัพธ์

ทุนทางการเงิน:
- รายได้รวม จำนวน 31,195 ล้านบาท
- กำไรสุทธิ จำนวน 3,826 ล้านบาท
- ผลตอบแทนผู้ถือหุ้น

ทรัพยากรมนุษย์และองค์ความรู้:
- การปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- การยอมรับในดัชนีความยั่งยืนระดับประเทศและระดับสากล
- การวางแผนและการจัดการแบบบูรณาการ
- พนักงานที่มีทักษะและความรู้
- สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย
- การเติบโตในอาชีพของพนักงาน
- อัตราความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ที่ 80%

ทุนการผลิต:
- โครงสร้างพื้นฐานที่เชื่อถือได้และปลอดภัย ทำให้บริษัทกลายเป็นผู้นำด้านระบบขนส่งมวลชนของไทย
- การขยายเครือข่ายเพื่อครอบคลุมพื้นที่เพิ่มขึ้น

ทรัพยากรธรรมชาติ:
- ลดการปล่อยมลพิษ ของเสีย ปริมาณการใช้พลังงานต่อหน่วย และคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของบริษัท
- ผลตอบแทนจากการลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม โดยลดต้นทุนไปได้ จำนวน 220,000 บาท

ต้นทุนทางสังคมและความสัมพันธ์:
- ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ 86%
- การมีส่วนร่วมเชิงรุกและร่วมมือกับคู่ค้าและชุมชน
- การสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่เท่าเทียมกันและเข้าถึงสำหรับผู้โดยสาร

1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และการประเมินประเด็นสำคัญ

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

บีทีเอส กรุ๊ป ยึดมั่นในความโปร่งใส การตรวจสอบได้ และการเปิดเผยข้อมูลทั้งเชิงบวกและเชิงลบของบริษัทฯ โดยในรายงานความยั่งยืนของบริษัทฯ มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและข้อกังวลต่างๆ ตลอดจนรายงานถึงประสิทธิภาพและความคืบหน้าในการดำเนินงานของบริษัทฯ เพื่อการบรรลุเป้าหมายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนในทุกแง่มุม

ปีนี้นับเป็นปีที่ 9 ติดต่อกันที่บีทีเอส กรุ๊ป เปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนผ่านรายงานความยั่งยืนของบริษัทฯ โดยรายงานฉบับล่าสุดถูกเผยแพร่ในเดือนมิถุนายน 2564 ทั้งนี้ รายงานความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป ประจำปีงบประมาณ 2564/65 ครอบคลุมถึงผลการดำเนินงานของบีทีเอส กรุ๊ป รวมถึงการรายงานถึงการตอบสนองต่อประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแล เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยให้ความสำคัญจากมุมมองที่ได้รับจากพนักงาน (ผู้มีส่วนได้เสียภายใน) รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อการดำเนินงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของบริษัทฯ

วัตถุประสงค์หลักของรายงานความยั่งยืนของบริษัทฯ คือการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแล เศรษฐกิจ รวมถึงผลการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่ผ่านมาในรอบปีบัญชีตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2564 ถึง 31 มีนาคม 2565 โดยครอบคลุม 3 หน่วยธุรกิจ ได้แก่ MOVE, MIX, และ MATCH ทั้งนี้ ข้อมูลด้านการกำกับดูแล รวมทั้งข้อมูลทางเศรษฐกิจและสังคมคิดเป็นร้อยละ 100 ของรายได้จากการดำเนินงานทั้งหมด ยกเว้นข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ครอบคลุมร้อยละ 81 ของรายได้จากการดำเนินงานทั้งหมด และความครอบคลุมของข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมคิดเป็นร้อยละ 81 ของรายได้จากการดำเนินงานทั้งหมด (สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูบทที่ 6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล)

บีทีเอส กรุ๊ป ได้จัดทำรายงานฉบับนี้ตามมาตรฐานการรายงานความยั่งยืนของ GRI (Global Reporting Initiative) ตามหลักเกณฑ์แบบทางเลือกหลัก (Core Option) รวมทั้งสอดคล้องกับกรอบการบริหารความยั่งยืนในระดับสากล เช่น Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) และ CDP

บีทีเอส กรุ๊ป จัดทำรายงานฉบับนี้โดยพิจารณาจากมุมมองและความคิดเห็นทั้งภายนอกและภายในองค์กรเพื่อระบุประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน โดยกำหนดเนื้อหารายงานตามมาตรฐาน GRI (ซึ่งบริบทในรายงานประกอบด้วย เนื้อหาสาระ ความสมบูรณ์ของข้อมูล และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวเนื่องกับความยั่งยืน) และสอดคล้องกับหลักการกำหนดคุณภาพรายงาน (ซึ่งประกอบด้วย ความถูกต้อง ความสมดุล ความชัดเจน ความสามารถในการเปรียบเทียบ ความน่าเชื่อถือ และความตรงตามเวลา)

การรับประกันจากบุคคลที่สาม (GRI 102-56 การรับประกันภายนอก)

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปิดเผยในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบอิสระ บริษัท แอลอาร์คิวเอ (ประเทศไทย) จำกัด (LRQA) เพื่อรับรองความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูบทที่ 6.4 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

การกำหนดประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ทบทวนประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี เพื่อวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องและความสำคัญของประเด็นต่างๆ ต่อบริษัทฯ ผ่านมุมมองของผู้มีส่วนได้เสีย

ขั้นตอนที่ 1: การระบุประเด็นและกำหนดขอบเขตของรายงาน

บริษัทฯ ระบุหัวข้อที่เป็นสาระสำคัญโดยพิจารณาจากมาตรฐานสากลด้านความยั่งยืน การเทียบเคียงกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกัน การศึกษารายงานจากสื่อต่างๆ การพิจารณาแนวโน้มของตลาดโลกและเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) รวมทั้งทบทวนประเด็นสาระสำคัญที่เปิดเผยในรายงานความยั่งยืนประจำปี 2564/65 โดยระบุประเด็นทั้งสิ้น 25 ประเด็น และคัดเลือก 13 ประเด็น ซึ่งพิจารณาจากผลกระทบต่อธุรกิจและความสนใจของผู้มีส่วนได้เสีย

ขั้นตอนที่ 2: การจัดลำดับความสำคัญ

บริษัทฯ ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอกองค์กรเพื่อเรียนรู้ความคาดหวัง ความสนใจ และผลกระทบของประเด็นที่มีต่อผู้มีส่วนได้เสีย จากนั้นบริษัทฯ ได้จัดลำดับความสำคัญของประเด็นเพื่อเปิดเผยในรายงานฉบับนี้ รวมถึงกำหนดขอบเขตการรายงานของเนื้อหาในแต่ละหัวข้อ โดยพิจารณาจากผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย

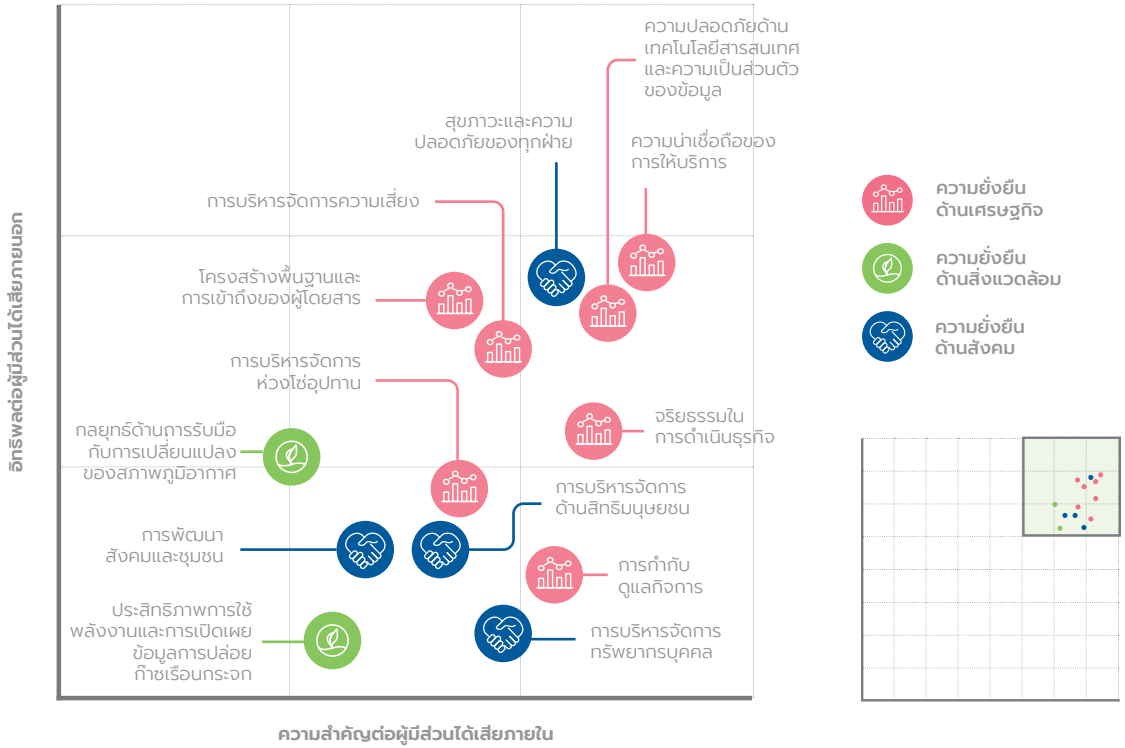
ขั้นตอนที่ 3: การตรวจสอบความถูกต้อง

บริษัทฯ ตรวจสอบความถูกต้องของการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสาระสำคัญ โดยนำเสนอต่อประธานเจ้าหน้าที่ด้านการลงทุนที่ดูแลประเด็นด้านความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทฯ และเสนอให้คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนตรวจสอบและรับรองผลการประเมินประเด็นสาระสำคัญ จากนั้นจึงเสนอรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อรับทราบและลงนาม ข้อมูลความยั่งยืนและข้อมูลทั้งหมดที่แสดงในรายงานนี้ได้รับการตรวจสอบแล้ว

ขั้นตอนที่ 4: การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

บริษัทฯ มุ่งเน้นการพัฒนารายงานความยั่งยืนอย่างต่อเนื่องและเปิดรับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อปรับปรุงรายงานต่อไป รวมทั้งยังทบทวนนโยบายความยั่งยืนเป็นระยะๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของบีทีเอส กรุ๊ป ต่อไปในอนาคต

การกำหนดประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนปี 2564/65



ประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืน

ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

- การกำกับดูแลกิจการ
- จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
- ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ
- การบริหารจัดการความเสี่ยง
- โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

- กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
- ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการเปิดเผยข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ความยั่งยืนด้านสังคม

- สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
- การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
- การพัฒนาสังคมและชุมชน
- การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

ความยั่งยืนเป็นปรัชญาที่หยั่งรากลึกในการดำเนินธุรกิจของบีทีเอส กรุ๊ป เสมอมา โดยเป็นแนวคิดที่สนับสนุนการขยายผลกระทบเชิงบวกผ่านการสร้างมูลค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสีย เราใช้ปรัชญาความยั่งยืนเป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจและดำเนินการต่างๆ ประจำวัน และปรัชญานี้เองช่วยให้เราสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการภายใต้กลยุทธ์เชิงนวัตกรรม 3M: MOVE, MIX และ MATCH เพื่อส่งผลกระทบเชิงบวกให้กับผู้คน ชุมชน และสังคมที่เราให้บริการ เรามีความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนมาอย่างยาวนาน และเรายึดสิ่งนี้เป็นหลักคิดเพื่อใช้ในการตัดสินใจเชิงธุรกิจ ด้วยเหตุนี้เอง เราจึงสามารถบูรณาการการดำเนินการต่างๆ เพื่อความยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ การกำกับดูแลและสังคม เข้าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานทางธุรกิจเพื่อการเติบโตที่ยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป สนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) โดยให้ความสำคัญกับ 6 เป้าหมายหลักที่สอดคล้องกับการดำเนินงานทางธุรกิจและกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเรา

ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
การเดินหน้ากลยุทธ์ระยะยาวด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศเพื่อมุ่งขจัดคาร์บอนออกจากสังคมโดยรวม

ความมุ่งมั่น
ลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมโดยเป็นไปตามความตกลงปารีส และช่วยให้ประเทศไทยบรรลุเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศ (NDC)

แผนการดำเนินงาน
- พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการคาร์บอนต่ำ
- ติดตามประสิทธิภาพการใช้พลังงานและผลกระทบจากการดำเนินงานต่อสิ่งแวดล้อมอย่างใกล้ชิด
- การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก
- การบริหารจัดการและการลดความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม

ความยั่งยืนด้านสังคม
การยอมรับความหลากหลายและการสร้างความครอบคลุมทางสังคม (Diversity & Social Inclusion) เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อชุมชนและพนักงาน

ความมุ่งมั่น
เดินหน้าส่งเสริมให้ชุมชนที่เราดำเนินงานอยู่ รวมถึงบุคลากรของเราให้เติบโตอย่างยั่งยืน

แผนการดำเนินงาน
- ให้ความสำคัญกับสุขภาพและความปลอดภัย
- สนับสนุนและช่วยอำนวยความสะดวกให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี
- พัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน
- ขยายขอบเขตการช่วยเหลือสังคมและความครอบคลุมทางสังคม
- เคารพสิทธิมนุษยชนและความหลากหลาย

ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
การสนับสนุนแนวปฏิบัติทางการเงินที่ยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ความมุ่งมั่น
ผนวกแนวปฏิบัติทางการเงินที่ยั่งยืนเพื่อส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างแข็งแกร่ง รวมถึงให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี

แผนการดำเนินงาน
- ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้า
- ส่งเสริมการลงทุนอย่างยั่งยืนเพื่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ
- ตอกย้ำความโปร่งใสด้านการดำเนินงาน
- เสริมสร้างกระบวนการภายในให้มีประสิทธิภาพและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี

กลยุทธ์ระยะยาวด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของบีทีเอส กรุ๊ป

carbon neutral

คงสถานะบริษัทที่มีการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ (Carbon Neutral)

มีสัดส่วนการใช้พลังงานจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนอย่างน้อยร้อยละ 10 ของการดำเนินงาน

2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน

(GRI 102-12, 102-13)

บีทีเอส กรุ๊ป มีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน เรามีการประเมินผลการดำเนินงานของเราโดยเทียบกับกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในระดับสากล โดยบริษัทฯ ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางจากสถาบันชั้นนำทั่วโลก อนึ่ง แม้ว่าการได้รับการยอมรับจะไม่ใช่เป้าหมายหลัก แต่บริษัทฯ ก็มีความภาคภูมิใจที่ความพยายามและความก้าวหน้าในการพัฒนาอย่างยั่งยืนของเราได้รับการยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับสากล

carbon neutral

บริษัทในกลุ่มขนส่งทางรางแห่งแรกและแห่งเดียวในโลกที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนมายาวนาน และการดำเนินงานภายใต้กลยุทธ์ระยะยาวด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ ยังคงเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้บริษัทฯ บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยในปี 2564/65 บริษัทฯ ยังคงรักษาสถานะการเป็นบริษัทที่มีการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ ด้วยการเข้าร่วมโครงการสนับสนุนคาร์บอนเครดิตที่ได้รับการรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) เหนือไปกว่านั้น เรายังได้จัดหาและลงทุนในใบรับรองเครดิตการผลิตพลังงานหมุนเวียน (REC) เพื่ออ้างสิทธิ์การใช้ไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนคิดเป็นร้อยละ 10 ของการดำเนินงาน โดยทั้งโครงการคาร์บอนเครดิตและการจัดหา REC ในปีนี้ มาจากโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ที่บางปะอินของบริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) (บีซีพีจี) ซึ่งนับเป็นความร่วมมือระหว่างบริษัทฯ กับบีซีพีจีในการดำเนินกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ เป็น**บริษัทขนส่งมวลชนทางรางแห่งแรกและแห่งเดียวในโลกที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์** ซึ่งเรารู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่การดำเนินการภายใต้กลยุทธ์ระยะยาวด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของเรา ได้สร้างผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมในเชิงบวกต่อผู้มีส่วนได้เสีย เรายังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนากลยุทธ์ระยะยาวด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศให้เป็นแรงขับเคลื่อนไปสู่อนาคตที่ปราศจากคาร์บอนสำหรับเราทุกคน

#1 ในกลุ่มอุตสาหกรรมคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคม

บริษัทเดียวที่ได้รับรางวัล Gold Class Honour ★★★

ผู้นำอันดับหนึ่งของโลกในกลุ่มอุตสาหกรรมคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมของ DJSI (DJSI INDUSTRY LEADER)

บริษัทฯ รู้สึกยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้รับการคัดเลือกจากดัชนีความยั่นยืนของดาวโจนส์ (DJSI) ในกลุ่มตลาดเกิดใหม่เป็นระยะเวลา 4 ปีติดต่อกันตั้งแต่ปี 2561-2564 โดยเฉพาะในปีนี้ บริษัทฯ **ได้รับการจัดอันดับให้เป็นอันดับหนึ่งของโลกในหมวดอุตสาหกรรมคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม (กลุ่ม TRA) เป็นปีที่สองติดต่อกัน** โดยเราเป็นบริษัทขนส่งมวลชนทางรางแห่งเดียวของไทยที่ติดอันดับในสมาชิกดัชนี DJSI ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับโลก นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้อยู่ใน **S&P Global Sustainability Yearbook 2022 และเป็นเพียงบริษัทเดียวที่ได้รับรางวัลระดับ Gold Class** ทั้งนี้ การประเมินความยั่งยืนขององค์กรทั่วโลกที่จัดโดย S&P ประกอบด้วยบริษัททั้งหมด 7,500 บริษัท (จาก 61 อุตสาหกรรม) ซึ่งมีเพียง 75 บริษัทที่ได้รับการคัดเลือกในระดับ Gold Class

บริษัทที่มีการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์

บริษัทในกลุ่มขนส่งมวลชนทางรางแห่งแรกและแห่งเดียวในโลกที่ได้ที่มีการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์

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

อันดับ 1 ในดัชนีความยั่งยืนของดาวโจนส์ (DJSI)

ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในดัชนี DJSI เป็นระยะเวลา 4 ปีติดต่อกัน (2561-2564) และได้รับการจัดอันดับให้เป็นที่ 1 ของโลกในหมวดคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม (กลุ่ม TRA) เป็นระยะเวลา 2 ปีติดต่อกัน (2563-2564)

Sustainability Award Gold Class 2022 S&P Global

รางวัลความยั่งยืนระดับ 'Gold Class' ในหมวดอุตสาหกรรมคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม (2565)

ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ใน S&P Global Sustainability Yearbook 2022 และเป็นเพียงบริษัทเดียวที่ได้รับการจัดอันดับ Gold Class ในกลุ่ม TRA เป็นเวลา 2 ปีติดต่อกัน

การประเมินผลการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของ CDP (ระดับ B)

ได้รับการจัดอันดับ ในระดับ B ในการเข้าร่วมการประเมิน CDP ครั้งแรกของบริษัทฯ (2564) โดยเป็น 1 ใน 12 บริษัทไทยที่ได้คะแนนระดับ A และ B จากจำนวนบริษัทที่เข้าร่วมการประเมินทั้งหมด 44 บริษัท

Climate Leaders Asia-Pacific 2565

ได้รับการคัดเลือกโดย Financial Times ฉบับ Inaugural ให้เป็นผู้นำของเอเชียแปซิฟิกในด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ประจำปี 2565 โดยบริษัทฯ เป็น 1 ใน 6 บริษัทไทย และเป็นบริษัทในอุตสาหกรรมคมนาคมขนส่งของไทยเพียงรายเดียวที่ได้รับการคัดเลือกจาก 200 บริษัทในเอเชียแปซิฟิก

เป็นสมาชิกดัชนี FTSE4Good Index Series

ได้รับการคัดเลือกให้เป็นสมาชิกของดัชนี FTSE4Good Index Series เป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน

เป็นสมาชิกดัชนี MSCI และได้รับการจัดอันดับความยั่งยืนระดับ AA (2564)

เป็นระยะเวลา 5 ปีที่บริษัทฯ ได้รับการคัดเลือกให้เป็นสมาชิกของดัชนี MSCI ในกลุ่มตลาดเกิดใหม่ โดยมีอันดับในด้านการดำเนินงานความยั่งยืนอยู่ที่ระดับ AA (2564)

The Asset ESG - รางวัลระดับ 'Platinum'

เป็นระยะเวลา 3 ปีที่ได้รับรางวัล the Asset ESG ระดับ Platinum (2562-2564) และเป็นหนึ่งในบริษัทระดับแนวหน้าในประเทศไทยที่ได้รับการยอมรับอันทรงเกียรตินี้

รายชื่อหุ้นยั่งยืน (Thailand Sustainability Investment หรือ THSI)

เป็นระยะเวลา 3 ปีติดต่อกันที่บริษัทฯ ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ใน THSI โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ปี 2562-2564) นับเป็นหนึ่งในบริษัทจดทะเบียนในประเทศไทยที่มีผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่โดดเด่น

รางวัลการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนประจำปี 2564

รางวัลการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนประจำปี 2564 จากสถาบันไทยพัฒน์ จากการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทอย่างโปร่งใสในรายงานความยั่งยืน

ผลประเมินระดับ "ห้าดาว" หรือ "ดีเลิศ" ในด้านธรรมาภิบาล

ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตและได้รับการประเมินในระดับ 'ห้าดาว' หรือ 'ดีเลิศ' ในการให้คะแนนการกำกับดูแลกิจการเป็นปีที่ 10 ติดต่อกัน

รางวัล Transport Deal of the Year (ประเทศไทย)

หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ ชุดที่ 2 จำนวน 8,600 ล้านบาท ได้รับรางวัล Transport Deal of the Year (ประเทศไทย) จาก The Asset Triple A Infrastructure Awards 2564

รางวัล Best Corporate Governance (ประเทศไทย) 2564

ได้รับรางวัล Best Corporate Governance (ประเทศไทย) โดย Capital Finance International (cfi.co)

2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

(GRI 102-15)

กรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป ครอบคลุมการดำเนินงานทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และสอดคล้องกับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality) ของบริษัทฯ ซึ่งระบุจากการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย โดยภาพรวมการดำเนินงานในประเด็นที่สำคัญ ปี 2564/65 มีผลการดำเนินงานตามเป้าหมายและแผนงานดังนี้

หัวข้อรายงาน	เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบ: ภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบ: ภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง	ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ	แนวทางการบริหารจัดการ	เป้าหมาย 2564/65	ผลการดำเนินงาน 2564/65
การกำกับดูแลกิจการ	16 ความสงบสุข ยุติธรรมและสถาบันเข้มแข็ง	Governance (GRI 102-18, GRI 102-19, GRI 102-20, GRI 102-26, GRI 102-31)	●	●	การกำกับดูแลองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาลที่ดีสามารถสร้างคุณค่าและสร้างผลตอบแทนอย่างยั่งยืนในระยะยาวได้ รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้แก่นักลงทุน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน	• คณะกรรมการบริษัทในฐานะตัวแทนของผู้ถือหุ้น มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการกำหนดนโยบายต่างๆ เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ • กำกับดูแลและสื่อสารให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนรับทราบและปฏิบัติตามนโยบาย • การจัดทำกฎบัตรโดยได้มีการระบุถึง โครงสร้าง ระเบียบการประชุม รวมถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการแต่ละชุด	• ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” จากหน่วยงานกำกับดูแลภายนอก	• ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย • ผลการประเมินคุณภาพการจัดประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี 2564 100 คะแนนเต็ม โดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย
จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ	16 ความสงบสุข ยุติธรรมและสถาบันเข้มแข็ง	Organisational Profile (GRI 102-13) Ethics and Intergrity (GRI 102-16, GRI 102-17) Anti-corruption (GRI 205-2, GRI 205-3) Public Policy (GRI 415-1)	●	●	การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้เป็นหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้แก่นักลงทุน ผู้ถือหุ้น ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน	• การปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจอย่างเข้มงวดสำหรับกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบีทีเอส กรุ๊ปและบริษัทย่อยทั้งหมด • สื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลด้านการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ เพื่อส่งเสริมความเข้าใจของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร	• จำนวนพนักงานเข้าร่วมการประเมินความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจที่ร้อยละ 85 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด • เป้าหมายคะแนนความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจของพนักงานเฉลี่ย 80 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 100)	• จำนวนพนักงานเข้าร่วมการประเมินความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจที่ร้อยละ 100 จากจำนวนพนักงานทั้งหมด • พนักงานมีคะแนนความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจเฉลี่ย 91.09 คะแนน
ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ	8 งานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ 10 ลดความเหลื่อมล้ำ 11 เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน	Management Approach (GRI 103)	●	●	การดำเนินการที่ดีจะสะท้อนภาพลักษณ์ขององค์กรในด้านความเป็นเลิศในการให้บริการและความปลอดภัยออกสู่สาธารณชน เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากสังคม (License to Operate) และเปิดโอกาสในการต่อยอดทางธุรกิจ โดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า และการตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ	• ระบบควบคุมการเดินรถไฟฟ้าจากส่วนกลาง และการเดินรถด้วยระบบสัญญาณควบคุม มีฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน เพื่อให้ระบบการเดินรถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของความตรงต่อเวลาและความเชื่อถือต่อการเดินรถ • วางแผนการซ่อมบำรุงเชิงรุก และติดตามผลการดำเนินงานซ่อมบำรุงเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้มั่นใจว่ามีความพร้อมในการให้บริการ และลดปัญหาความขัดข้องระหว่างการเดินรถ • พัฒนาสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม • ผสานศักยภาพของธุรกิจในกลุ่มบริษัท โดยการใช้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการพัฒนาสินค้าและบริการอย่างเหมาะสม สะดวก และรวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า • ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาการให้บริการ	• ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร ร้อยละ 99.50 • ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า 35,000 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง • ความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสารไม่ต่ำกว่า 15,000 ธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง • คะแนนความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสที่ร้อยละ 79 หรือมากกว่า	• ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร ร้อยละ 99.88 • ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า 162,123 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง • ความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสาร 195,781 ธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง • คะแนนความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ที่ร้อยละ 86

หัวข้อรายงาน	เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบ: ภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบ: ภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง	ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ	แนวทางการบริหารจัดการ	เป้าหมาย 2564/65	ผลการดำเนินงาน 2564/65
การบริหารจัดการความเสี่ยง	16 ความสงบสุข ยุติธรรมและสถาบันเข้มแข็ง	Organisational Profile (GRI 102-11) Strategy (GRI 102-15) Governance (GRI 102-29, GRI 102-30)	●	●	ความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตสามารถส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของเรา ซึ่งมีผลต่อทั้งความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงสถานะการเงินของบริษัทฯ บีทีเอส กรุ๊ป เชื่อว่าแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุกเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารธุรกิจให้ยั่งยืนและสามารถสร้างผลตอบแทนภายใต้ระดับความเสี่ยงที่เหมาะสม ซึ่งจะดึงดูดเงินลงทุนและยังประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดในระยะยาว	• บริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อพิจารณาและกำหนดนโยบายสำหรับกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กร รวมถึงการกำกับดูแลหน่วยงานของบีทีเอส กรุ๊ป ให้ปฏิบัติตามนโยบายและกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรประจำปี • บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายและกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กรเพื่อให้มั่นใจว่าผู้เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงหลักการบริหารจัดการความเสี่ยงและสามารถนำไปใช้ได้อย่างเหมาะสม • บริษัทฯ ได้สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่งเพื่อส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความเสี่ยงที่สามารถเกิดขึ้นได้ระหว่างการทำงานและสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม	-	-
โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร	9 โครงสร้างพื้นฐานมีความยืดหยุ่น อุตสาหกรรม 11 เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน	Indirect Economic Impacts (GRI 203-1)		●	การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สร้างการเข้าถึงให้แก่ทุกคน ถือเป็นค่านิยมหลักของบีทีเอส กรุ๊ป การขยายเครือข่ายโครงสร้างพื้นฐานที่ครอบคลุมและคำนึงถึงผู้โดยสารทุกกลุ่มของเราจะช่วยเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงและเพิ่มผลิตภาพทางเศรษฐกิจ ซึ่งท้ายที่สุดจะนำไปสู่การพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมในวงกว้างขึ้น	• ตัวชี้วัดหลักสำหรับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของการบริการ ความน่าเชื่อถือของรถไฟ และความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสาร ผลการดำเนินงานโดยรวมจะได้รับการตรวจสอบโดยฝ่ายวางแผนการบำรุงรักษาและโลจิสติกส์ของบริษัท ตลอดจนการตรวจสอบภายในและการตรวจสอบจากฝ่ายบริหารในภายหลัง	-	-
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	8 งานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ 16 ความสงบสุข ยุติธรรมและสถาบันเข้มแข็ง	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 ช่วยป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และการดำเนินงานของบีทีเอส กรุ๊ป ทั้งทางตรงและทางอ้อม ขณะเดียวกันยังเป็นการเพิ่มโอกาสในการดำเนินธุรกิจใหม่ๆ ผ่านห่วงโซ่อุปทานของบีทีเอส กรุ๊ป	• บีทีเอส กรุ๊ปเปิดเผยจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า และนโยบายการติดต่อธุรกิจตามมาตรการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชันสำหรับคู่ค้าของบริษัท เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการลดความเสี่ยงจากการละเมิดข้อกำหนดด้าน ESG ในห่วงโซ่อุปทานของเรา • บูรณาการ โปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้า (Supply Chain Sustainability Assurance Program) เข้ากับการดำเนินงานของบีทีเอส กรุ๊ป เพื่อสร้างมูลค่าระยะยาวร่วมกันกับคู่ค้าด้วยการบริหารจัดการผลกระทบ ตลอดวงจรชีวิตของสินค้าและบริการ	• ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้าง • คู่ค้า Critical Tier 1 ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG ครบทุกราย • คู่ค้าที่ต้องเข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย	• ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้าง • คู่ค้า Critical Tier 1 ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG ครบทุกราย • คู่ค้าที่ต้องเข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย
ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล	16 ความสงบสุข ยุติธรรมและสถาบันเข้มแข็ง	Customer Privacy (GRI 418-1)	●	●	การเสริมสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวสำหรับลูกค้าเป็นหัวใจสำคัญและวัตถุประสงค์ทางธุรกิจที่สำคัญที่สุดของเรา เพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อชื่อเสียงและต้นทุนจากความผิดพลาดอันเกิดจากการดำเนินงาน	• มาตรการควบคุมและรักษาสมดุลการใช้ข้อมูลภายใต้ธุรกิจ MIX • จัดทำนโยบายการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของ BSS และการจัดการเหตุการณ์การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล • จัดทำนโยบายความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของบีทีเอส กรุ๊ป	• ไม่มีกรณีการละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางไซเบอร์อื่นๆ • ไม่มีข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอกและหน่วยงานกำกับดูแล • ร้อยละ 80 ของโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีและระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลได้รับการรับรอง ISO 27001	• 1 กรณีการละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางไซเบอร์อื่นๆ • ไม่มีข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอกและหน่วยงานกำกับดูแล • ร้อยละ 97 ของโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีและระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลได้รับการรับรอง ISO 27001

หัวข้อรายงาน	เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบ: ภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบ: ภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง	ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ	แนวทางการบริหารจัดการ	เป้าหมาย 2564/65	ผลการดำเนินงาน 2564/65
กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ	11 เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน 13 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 17 ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	Organisational Profile (GRI 102-11) Environmental Management Approach (GRI 103) Economic Performance (GRI 201-2)	●	●	การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจะส่งผลกระทบต่อบริษัทต่างๆ ไม่ว่าโลกจะเผชิญกับสถานการณ์ใดในอนาคต บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนระบบขนส่งคาร์บอนต่ำในประเทศไทย การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศมีความสำคัญสำหรับบริษัทฯ ในการตอบสนองความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นของนักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ เพื่อรับมือกับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศในอนาคต และเพื่อแสดงให้เห็นถึงความเป็นผู้นำผ่านการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกรอบความยั่งยืนภายนอก	• จัดทำกลยุทธ์ระยะยาวด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของบีทีเอส กรุ๊ป เพื่อจัดการกับความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศที่สอดคล้องกับลำดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ของบริษัทฯ • บริษัทฯ ได้พัฒนากรอบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อที่จะระบุปัจจัยความเสี่ยงทางกายภาพและความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบที่สำคัญ รวมถึงผลกระทบทางธุรกิจที่อาจจะเกิดขึ้น	• คงสถานะการเป็นบริษัทที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ • เปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD) และบริหารจัดการตามข้อกำหนดของ TCFD	• คงสถานะการเป็นบริษัทที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ • บริษัทฯ เป็นผู้สนับสนุนการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD) และบริหารจัดการตามข้อกำหนดของ TCFD
ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการเปิดเผยข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	7 พลังงานสะอาดที่เข้าถึงได้ 8 งานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ 11 เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน 12 การผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน 13 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 14 การพัฒนาทางทะเล	Economic Performance (GRI 201-2) Energy (GRI 302-1, GRI 302-3, GRI 302-4) Water and Effluents (GRI 303-3, GRI 303-4, GRI 303-5) Emissions (GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3) Waste (GRI 306-2) Environmental Compliance (GRI 307-1)	●	●	บริษัทฯ ตระหนักถึงความจำเป็นในการใช้ไฟฟ้าในการดำเนินงาน โดยการดำเนินงานของบริษัทฯ ใช้พลังงานไฟฟ้าเป็นหลัก บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพในเชิงนิเวศเศรษฐกิจ และการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้ได้มากที่สุด บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อที่จะก่อให้เกิดการอนุรักษ์พลังงาน ตลอดจนแสวงหาและศึกษาความเป็นได้ในการนำแหล่งพลังงานหมุนเวียนมาใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงานของเราและมุ่งหวังให้บีทีเอส กรุ๊ปเติบโตไปอย่างยั่งยืนและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ ทุกอุตสาหกรรมสามารถมีบทบาทสำคัญในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและอำนวยความสะดวกในการเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมที่มีการปล่อยคาร์บอนต่ำ ในขณะที่การรับรองความถูกต้องของข้อมูลที่เปิดเผยจะได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทั้งหมด	• บริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะทำงานเพื่อบริหารจัดการด้านพลังงานโดยเฉพาะตั้งแต่ปี 2557/58 ซึ่งมีหน้าที่กำหนดนโยบายการอนุรักษ์พลังงาน ประเมินความสามารถในการประหยัดพลังงาน กำหนดเป้าหมายและแผนการอนุรักษ์ ตลอดจนการตรวจสอบและวิเคราะห์การดำเนินงานเพื่อให้แน่ใจว่าจะบรรลุเป้าหมายและแผนที่วางไว้ • การลงทุนในโครงการเพื่อประหยัดพลังงาน • ปฏิบัติตามนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมและกรอบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม • ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดตามมาตรฐานสากล เช่น มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) และมาตรฐานการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (ISO 45001) และตัวอย่างการปฏิบัติที่ดี	• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า <2.80 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) • สัดส่วนการใช้ไฟฟ้าที่มาจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนอย่างน้อยร้อยละ 10 • ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด <99,137 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า • ไม่มีการร้องเรียนด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากชุมชนใกล้เคียง และหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม	• ปริมาณการใช้ไฟฟ้าอยู่ที่ 2.27 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) • สัดส่วนการใช้ไฟฟ้าที่มาจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนร้อยละ 10 • ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด 142,571 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า • ไม่มีการร้องเรียนด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากชุมชนใกล้เคียง และหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม
สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย	3 สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี 8 งานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ	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 • สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยทั่วทั้งองค์กรผ่านการอบรมและการสื่อสาร	• อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารไม่เกิน 0.04 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว • อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) ไม่เกิน 2.50 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน • อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (LTIFR) ไม่เกิน 2.50 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	• อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารที่ 0 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว • อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) ที่ 0.2774 ครั้ง ต่อล้านชั่วโมงการทำงาน • อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (LTIFR) ที่ 0.3269 ครั้ง ต่อล้านชั่วโมงการทำงาน

หัวข้อรายงาน	เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นด้านความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI Standards	ขอบเขตผลกระทบ: ภายในองค์กร	ขอบเขตผลกระทบ: ภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง	ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ	แนวทางการบริหารจัดการ	เป้าหมาย 2564/65	ผลการดำเนินงาน 2564/65
การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล	3 สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี 4 การศึกษาที่มีคุณภาพ 5 ความเท่าเทียมทางเพศ 8 งานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ 10 ลดความเหลื่อมล้ำ	Stakeholder Engagement (GRI 102-41) Employment (GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 401-3) Occupational Training and Education (GRI 404-1) Diversity and Equality Opportunity (GRI 405-1, GRI 405-2)	●	●	พนักงานที่มีความสามารถ และความรู้ในการดำเนินธุรกิจของบีทีเอส กรุ๊ป เป็นทรัพยากรสำคัญที่มีคุณค่าต่อองค์กร และเป็นหัวใจหลักที่ขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จ บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาความสามารถและทักษะของพนักงานของเราและส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานบนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความมุ่งมั่นและความภาคภูมิใจในองค์กร	• พัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และรักษาพนักงานที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กร โดยดูแลทุกคนอย่างเท่าเทียมบนพื้นฐานของการเคารพสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน ตลอดจนมอบโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้พนักงานรู้สึกถึงความผูกพันและภาคภูมิใจในองค์กร • ส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานบนพื้นฐานของความเท่าเทียมและเป็นธรรมและเคารพในสิทธิของพนักงานทุกคน • สร้างเสริมสุขภาพ อาชีวอนามัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน	• ร้อยละ 90 ของพนักงานตอบแบบสำรวจความผูกพันของพนักงาน • ร้อยละ 80 ของพนักงานรู้สึกผูกพันกับบริษัท • ระดับ HCROI มากกว่าหรือเท่ากับ 5.2 • สัดส่วนพนักงานผู้หญิงที่อยู่ในตำแหน่งงานที่สร้างรายได้ให้แก่องค์กร ร้อยละ 50	• ร้อยละ 100 ของพนักงานตอบแบบสำรวจความผูกพันของพนักงาน • ร้อยละ 80 ของพนักงานรู้สึกผูกพันกับบริษัท • ระดับ HCROI ที่ 5.32 • สัดส่วนพนักงานผู้หญิงที่อยู่ในตำแหน่งงานที่สร้างรายได้ให้แก่องค์กร ร้อยละ 56
การพัฒนาสังคมและชุมชน	3 สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี 4 การศึกษาที่มีคุณภาพ 7 พลังงานสะอาดที่ใช้ได้ถูก 8 งานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ 10 ลดความเหลื่อมล้ำ 11 เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน 13 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 14 การใช้ประโยชน์จากทะเล 15 ระบบนิเวศบนบก 17 ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	Economic Performance (GRI 201-1)	●	●	สภาพความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนและสังคม มีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินของธุรกิจ การยอมรับจากชุมชนและสังคม ส่งเสริมการสร้างรากฐานทางธุรกิจให้แข็งแกร่งและยั่งยืน อีกทั้งยังช่วยกระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจชุมชนอีกด้วย	• ทิศทางกลยุทธ์ CSR กำหนดกรอบโดยคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน • คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนมีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆ ที่มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนโดยรวม • ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนได้ริเริ่มโครงการเข้าถึงชุมชน เช่น การสำรวจเพื่อทำความเข้าใจความต้องการของชุมชนในพื้นที่เป้าหมาย และจัดโครงการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชน	-	• ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนทั้งสิ้น 65.2 ล้านบาท แบ่งเป็น • การลงทุนเพื่อชุมชนและสังคม ร้อยละ 1 • การลงทุนเชิงพาณิชย์เพื่อสังคม ร้อยละ 98 • การบริจาคร้อยละ 1 • ชั่วโมงอาสาของพนักงาน อยู่ที่ 2,697 ชั่วโมง เป็นเงิน 283,847 บาท
การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน	3 สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี 8 งานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ 10 ลดความเหลื่อมล้ำ 16 ความสงบสุขยุติธรรมและสถาบันที่เข้มแข็ง	Human Rights Assessment (GRI 412-1)	●	●	บริษัทฯ ตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่าการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นความรับผิดชอบสูงสุดขององค์กรและในฐานะมนุษย์คนหนึ่ง โดยเกี่ยวข้องกับพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และกิจการร่วมค้า กิจกรรมทางธุรกิจของเรานั้นอาจทั้งสามารถป้องกันหรือสนับสนุนให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ รับรองว่าเราดำเนินการตามหลักการชี้แนะขององค์การสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน	• คณะกรรมการบริษัทพิจารณา ทบทวน และให้แนวทางในการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงการกำหนดนโยบาย • บริษัทฯ ประเมินประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อนำไปรวมและทำการปรับปรุงทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน	• การดำเนินงานของบริษัทฯ รวมถึงคู่ค้า ผู้รับเหมา ร้อยละ 100 ผ่านการประเมินความเสี่ยงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน	• การดำเนินงานของบริษัทฯ รวมถึงคู่ค้า ผู้รับเหมา ร้อยละ 100 ผ่านการประเมินความเสี่ยงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน

2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

(GRI 102-15, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44)

บีทีเอส กรุ๊ป ให้ความสำคัญและความใส่ใจต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย การเคารพซึ่งสิทธิของผู้มีส่วนได้เสียเหล่านั้น รวมถึงการดำเนินงานด้วยความยุติธรรมและความโปร่งใส โดยที่บริษัทฯ ได้กำหนด ระบุ และวิเคราะห์ ผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 7 ประเภท ซึ่งครอบคลุมทั้งในรูปแบบบุคคลและรูปแบบการจัดตั้งอื่นๆ บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางต่างๆ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมในการตรวจสอบข้อมูลในแต่ละหัวข้อ และเสริมสร้างความเข้าใจให้แก่ทุกฝ่ายให้มากยิ่งขึ้น จากนั้น จึงนำข้อเสนอแนะมาปรับใช้ในการดำเนินงานต่อไป โดยบริษัทฯ ได้นำมาตรฐาน AA 1000 Stakeholders Engagement Standard (AA1000SES) มาใช้เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงออกแบบกระบวนการเพื่อระบุความต้องการและข้อกังวลผ่านกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

ผู้มีส่วนได้เสีย	หน่วยงานภาครัฐ	ชุมชน	กลุ่มผู้ลงทุน *(ผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์ เจ้าหนี้ สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ คู่ค้าทางธุรกิจ)*
ช่องทางการมีส่วนร่วม	• การประชุมกับหน่วยงานภาครัฐในประเด็นและกรณีต่างๆ • การจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานและการดำเนินงานไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง • การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐเพื่อทำความเข้าใจความคาดหวัง • การมีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการของหน่วยงานภาครัฐอย่างสม่ำเสมอ • การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐในการดำเนินโครงการลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ รวมถึงกำหนดกรอบการทำงานสำหรับกลุ่มธุรกิจขนส่งมวลชน • การเข้าร่วมการประชุมเพื่อรับทราบนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล	• กิจกรรมเพื่อชุมชนและสังคม • การร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของบีทีเอส กรุ๊ป	• 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
ปัจจัยที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	• การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับ • มีความโปร่งใสและปฏิบัติตามกฎหมายในการดำเนินงานทุกขั้นตอน • การดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมีการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและภายใต้ขอบเขตการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม	• การอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน • การพัฒนาชุมชนและสังคม • การช่วยเหลือและสนับสนุนผู้คนและชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากเหตุฉุกเฉินและสถานการณ์วิกฤตต่างๆ	• การดำเนินงานที่โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ • การดำเนินงานที่มั่นคงและยั่งยืน • การกำกับดูแลกิจการที่ดีและความแข็งแกร่งทางการเงิน • การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส • ผลการดำเนินงานที่เติบโตอย่างยั่งยืน และสร้างผลตอบแทนจากการลงทุน • การแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบใหม่ของหน่วยงานกำกับดูแล • สื่อสารถึงมาตรการต่างๆ ของ บีทีเอส กรุ๊ป ในการรับมือกับการระบาดของโควิด-19 ตลอดจนผลกระทบต่อสถานะทางการเงินของบริษัทฯ
การดำเนินการในปี 2564/65	• การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด • การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและตอบสนองต่อความคาดหวังของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างถูกต้อง • การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและองค์กรผ่านกิจกรรมต่างๆ • หารือกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องต่อไป เช่น สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) เรื่องโครงการลดการปล่อยมลพิษโดยสมัครใจ (T-VER) เพื่อหลีกเลี่ยงการปล่อยมลพิษในภาคขนส่งมวลชนทางราง	• การมีส่วนร่วมของชุมชนผ่าน 17 กิจกรรม ซึ่งรวมถึงการช่วยเหลือผู้ป่วยโควิด-19 กับผู้ประสบภัยน้ำท่วม • ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับชุมชนและสังคม	• การทำงานร่วมกันและการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้มีส่วนได้เสียผ่านกิจกรรมต่างๆ • จัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น 1 ครั้ง • จัดประชุมนักวิเคราะห์ 4 ครั้ง • จัดโรดโชว์สำหรับนักลงทุน 10 ครั้ง • จัดให้มีการทบทวนอันดับเครดิตประจำปี 1 ครั้ง • จัดทำคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) และจดหมายข่าวจากนักลงทุนสัมพันธ์อย่างละ 4 ฉบับ • เปิดเผยข้อมูลต่อกลุ่มผู้ลงทุนและ SET ผ่านกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ รวมถึงมีช่องทางการสื่อสารเพื่อแสดงถึงความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ • บีทีเอส กรุ๊ป มีการเผยแพร่และสื่อสารเกี่ยวกับมาตรการป้องกันและผลกระทบจากโควิด-19 อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ถือหุ้น • สื่อสารกับนักลงทุนและนักวิเคราะห์อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับผลกระทบจากโควิด-19 และชี้แจงมุมมองการบริหารจัดการผ่านคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) เป็นรายไตรมาส รวมถึงจัดทำรายงานประจำปีและเอกสารอื่นๆ โดยแผนกนักลงทุนสัมพันธ์

ผู้มีส่วนได้เสีย	ลูกค้า	ผู้ผลิต/ คู่ค้าและผู้รับเหมา	พนักงาน	ภาคประชาสังคม/ สื่อ/ หน่วยงานวิชาการ
ช่องทางการมีส่วนร่วม	• แบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี • กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น กิจกรรมการส่งเสริมการขาย กิจกรรมทางการตลาด เป็นต้น • การให้ข้อมูลผ่านโซเชียลมีเดีย • ช่องทางสำหรับลูกค้าในการยื่นข้อเสนอแนะ มุมมองทางธุรกิจ และข้อร้องเรียน	• กระบวนการคัดเลือกและการประเมินคู่ค้าอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ • การประเมินความเสี่ยง รวมถึงการประเมินคู่ค้าและผู้รับเหมา • การประชุมคู่ค้าประจำปีเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น • การประเมินประสิทธิภาพด้านความยั่งยืนของคู่ค้าเป็นประจำทุกปี	• งานเสวนากับประธานและประธานกรรมการบริหาร • การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี • การสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรประจำปี • การร้องเรียนที่ส่งผ่านหัวหน้างานและระบบรับเรื่องร้องเรียนของบีทีเอส กรุ๊ป • การสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ให้แก่สาธารณชน รวมถึงวิธีการสื่อสารภายในองค์กร • จัดปฐมนิเทศสำหรับพนักงานทุกระดับ • สอบถามความต้องการของพนักงานและหัวหน้างานเพื่อจัดทำหลักสูตรการเรียนรู้ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับรูปแบบธุรกิจของบีทีเอส กรุ๊ป • มีช่องทางในการรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	• แพลตฟอร์มการสื่อสารและช่องทางการแจ้งเบาะแสเพื่อรวบรวม ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ฯลฯ • งานแถลงข่าว / ข่าวประชาสัมพันธ์ • สัมภาษณ์พิเศษ • เยี่ยมชมสื่อ • กิจกรรม Open House และเยี่ยมชมบริษัทฯ
ปัจจัยที่ผู้ส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	• บริการที่มีประสิทธิภาพและตรงเวลา • การให้บริการที่มีมาตรฐานสูงในด้าน สิ่งแวดล้อม สุขภาพและความปลอดภัย • สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูง • การให้ข้อมูลผ่านโซเชียลมีเดีย • ความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างถูกต้อง เหมาะสมและทันท่วงที • การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง • ความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและความปลอดภัยของข้อมูล • มาตรการบรรเทาผลกระทบจากโควิด-19 • ความพร้อมและความรวดเร็วในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	• การจัดซื้อจัดจ้างที่ โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ • การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องและการให้ความสำคัญแก่ความปลอดภัยระหว่างการปฏิบัติงาน • นโยบายและระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง แนวทางการจัดการคู่สัญญาและข่าวสารที่เกี่ยวข้อง • มาตรการช่วยเหลือเพื่อบรรเทาผลกระทบจากโควิด-19	• สิทธิและผลประโยชน์ • ค่าตอบแทน • การรักษาพนักงาน • การพัฒนาพนักงาน • ความเท่าเทียมกันทางเพศและความก้าวหน้าในสายอาชีพ • การดูแลสุขภาพและความปลอดภัยระหว่างการทำงาน • มีอุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงาน • จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานได้รับความปลอดภัย ถูกหลักอนามัย และเป็นสถานที่ทำงานที่ปราศจากโควิด-19	• เข้าร่วมประชุมหรือหารือกับสมาชิกของภาครัฐ / เอกชน • การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส • ความจำเป็นในการมีข้อมูลที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน
การดำเนินการในปี 2564/65	• คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ที่ ร้อยละ 86 • การสื่อสารข้อมูลสินค้าและบริการผ่าน Facebook, Instagram, YouTube, LINE และ Twitter 2,930 ครั้ง • แก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทั้งหมด 300 ครั้ง • ไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า • จัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อรักษาคุณภาพในการให้บริการ • ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้า • ออกมาตรการบรรเทาทุกข์เพื่อช่วยลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19	• สร้างเกณฑ์การสรรหาและคัดเลือกคู่ค้าโดยพิจารณาจากปัจจัยด้านความยั่งยืน • สร้างกระบวนการตรวจสอบที่ชัดเจนตามที่ระบุไว้ในจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า • ทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงวิธีการสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน • ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงทีและเหมาะสม เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต • ให้ความรู้ด้านต่างๆ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนแก่คู่ค้า • ออกมาตรการช่วยเหลือเพื่อบรรเทาผลกระทบจากโควิด-19 • การฝึกอบรมให้กับคู่ค้า • แบบสำรวจการประเมินความพึงพอใจของคู่ค้า	• อัตราการมีส่วนร่วมของพนักงานอยู่ที่ ร้อยละ 80 • ไม่มีมีการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดจริยธรรมทางธุรกิจและการต่อต้านการทุจริตของบริษัทฯ โดยที่กรณีทั้งหมดในอดีตได้รับการพิจารณาและแก้ไขเป็นที่เรียบร้อย • สื่อสารข้อมูลให้แก่พนักงานผ่านอีเมลและอินทราเน็ตรวมทั้งหมด 144 ครั้ง • ประกาศถ้อยแถลงการณ์ว่าด้วยความหลากหลายและการยอมรับความหลากหลาย • การจัดสรรวัคซีนโควิด-19 และการจัดหาชุดตรวจเชื้อโควิด-19 ให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ	• การเยี่ยมชมบริษัทฯ โดยหน่วยงานภายนอก 1 ครั้ง • งานสัมภาษณ์สื่อมวลชนและงานแถลงข่าว 20 ครั้ง • ข่าวประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของบริษัทฯ ผ่านอีเมล LINE และเว็บไซต์ของบริษัทฯ 80 ครั้ง • สื่อมวลชนเข้าชมบริษัทฯ 10 ครั้ง

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

3.1 กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการเปิดเผยข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

3.1 กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ

(GRI 102-11, 103-1, 103-2, 103-3, 201-2)

เมื่อผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศปรากฏชัดเจนทั่วทั้งเศรษฐกิจโลก ธุรกิจต่างๆ ได้แสวงหาวิธีการที่จะปรับตัวให้เข้ากับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เมื่ออุณหภูมิโลกสูงขึ้น ธุรกิจยิ่งต้องเพิ่มความมุ่งมั่นตลอดทั้งการดำเนินงาน ด้วยเหตุนี้ บีทีเอส กรุ๊ป และบริษัทต่างๆ ทั่วโลกจึงตระหนักถึงภัยคุกคามต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่กำลังเกิดขึ้น เราได้ดำเนินธุรกิจเป็นไปตามกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่องเรื่อยมา เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานและอนาคตของเราจะเติบโตอย่างยั่งยืน

การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับความยั่งยืนขององค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ที่มีต่อนักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสียในการรักษาคำสัญญาของเราในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนในขณะเดียวกัน บริษัทฯ ยังปฏิบัติตามกรอบการรายงานความยั่งยืนระดับสากล บีทีเอส กรุ๊ป สมัครและร่วมเป็นผู้สนับสนุนการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures or TCFD) และดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศตามมาตรฐานของ TCFD ซึ่งบริษัทฯ ได้เป็นหนึ่งในบริษัทไทยที่สนับสนุน TCFD ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2564

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้มีส่วนร่วมในแนวปฏิบัติด้านการเงินที่ยั่งยืนเพื่อสนับสนุนและมุ่งสู่การเติบโตของกิจกรรมและโครงการทางเศรษฐกิจคาร์บอนต่ำภายใต้กลยุทธ์ 3M ของเรา บีทีเอส กรุ๊ปออกหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bonds) และหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-linked Bonds) เป็นตัวอย่างของแนวปฏิบัติอย่างยั่งยืนของเราในการปรับปรุงผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ และเพื่อจัดการกับความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ จากการออกหุ้นกู้ที่เกี่ยวกับความยั่งยืนเหล่านี้ นับเป็นการเชิญชวนให้นักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสียในตลาดทุนไทยมีส่วนร่วมในการระดมเงินทุนในโครงการต่างๆ ที่มุ่งเน้นการบรรเทาผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ

บีทีเอส กรุ๊ป เป็นผู้บุกเบิกในการพัฒนาโครงการเพื่อสร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในเชิงบวกผ่านการมีส่วนร่วมเชิงรุกกับผู้มีส่วนได้เสียหลายฝ่ายในประเทศ เราเล็งเห็นความสำคัญในความร่วมมือระหว่างภาครัฐบาลและเอกชน เพื่อสร้างความแข็งแกร่ง ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัวของประเทศไทยต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศและผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับความมุ่งมั่นระยะยาวของเราต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG) ข้อที่ 13 การดำเนินการด้านสภาพภูมิอากาศ (Climate Action) และเป้าหมายข้อที่ 17 การเสริมสร้างความร่วมมือ (Partnerships for the Goals) โดยที่ผ่านมา เรามีความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ อาทิ องค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (อบก. หรือ TGO) สำหรับการรับรองสถานะการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ของบริษัทฯ รวมทั้งร่วมพัฒนาระเบียบวิธีเรื่องการลดก๊าซเรือนกระจกจาก "การเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแบบราง" ภายใต้โครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจตามมาตรฐานของประเทศไทย (Thailand Voluntary Emission Reduction Programme หรือ T-VER) ของอบก. รวมทั้งมีการเข้าร่วมหารือกับสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและการจราจร (สนข. หรือ OTP) เพื่อพัฒนาต่อยอดโครงข่ายระบบขนส่งมวลชนของประเทศไทยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน ด้วยความร่วมมือเหล่านี้ เป็นเครื่องตอกย้ำถึงความตระหนักรู้ที่เพิ่มขึ้นของบริษัทฯ ในประเด็นความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ รวมถึงความสามารถของประเทศไทยในการมุ่งสู่เป้าหมายการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี 2608 ตามที่ได้ให้สัตยาบันในความตกลงปารีส

แนวทางการจัดการที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศของบีทีเอส กรุ๊ป

1. ระบุความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ → 2. พัฒนากลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ → 3. กำหนดโครงสร้างบรรษัทภิบาลเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ

1. ความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ

บีทีเอส กรุ๊ป ได้ทำการประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ เพื่อระบุปัจจัยความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risk) และความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ (Transition Risk) ที่สำคัญ รวมถึงผลกระทบทางธุรกิจที่อาจจะเกิดขึ้น

ขั้นตอนที่ 1: ระบุความเสี่ยงและโอกาส ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ 2 ประเภท → **ขั้นตอนที่ 2: ประเมินผลกระทบความเสี่ยงและโอกาส** โดยใช้การวิเคราะห์การจำลองสถานการณ์

ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ (Transition Risk): ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ รวมถึงข้อกำหนดด้านการบรรเทาและการปรับตัวที่จะเกิดขึ้น

- **1) สถานการณ์นโยบายปัจจุบัน:** สถานการณ์ปัจจุบันของโลก อ้างอิงจากความมุ่งมั่นของนโยบายที่ประกาศใช้ในปัจจุบัน
- **2) สถานการณ์การพัฒนาอย่างยั่งยืน:** สอดคล้องกับความตกลงปารีสที่จะ "จำกัดการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิเฉลี่ยทั่วโลกให้ต่ำกว่า 2 องศาเซลเซียส และมุ่งมั่นที่จะจำกัดให้ต่ำกว่า 1.5 องศาเซลเซียส"

ความเสี่ยงทางกายภาพ (Physical Risk): ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการทวีความรุนแรงของการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบสภาพภูมิอากาศในระยะยาว

- **1) พื้นฐานการวิเคราะห์:** ข้อมูลในอดีตของภัยพิบัติทางธรรมชาติ
- **2) RCP 8.5:** การจำลองสถานการณ์การปล่อยมลพิษสูง ที่พัฒนาโดยคณะกรรมการสภาวะการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโลกนานาชาติ (IPCC) ซึ่งแสดงถึงการเปลี่ยนแปลงที่คาดการณ์ไว้ในอนาคต จากตัวแปรทางภูมิอากาศต่างๆ

สรุปความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศของบีทีเอส กรุ๊ป

บีทีเอส กรุ๊ป ได้ทำการประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศในการดำเนินงานและพอร์ตโฟลิโอของบริษัทฯ ความเสี่ยงและโอกาสดังต่อไปนี้ มีความเกี่ยวข้องมากที่สุดกับบีทีเอส กรุ๊ปตามกระบวนการประเมินความเสี่ยง

ความเสี่ยงและโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ (Transition Risks & Opportunities)

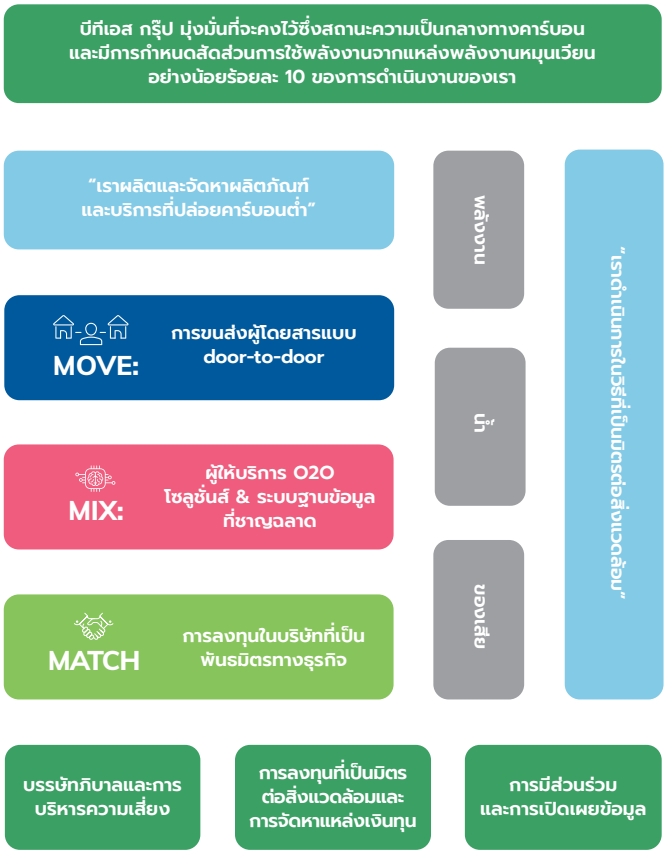
	ความเสี่ยง	โอกาส	ผลกระทบต่อบีทีเอส กรุ๊ป
ตลาด	ความต้องการระบบขนส่งคาร์บอนต่ำที่ประหยัดพลังงานมากขึ้น และ/หรือใช้พลังงานหมุนเวียน	สนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบขนส่งคาร์บอนต่ำในประเทศไทย	- พื้นที่โอกาสทางการตลาดใหม่ๆ - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น ในกรณีที่ต้นทุนพลังงานหมุนเวียนยังไม่เท่าต้นทุนการซื้อไฟฟ้าจากผู้จำหน่ายไฟฟ้าในระบบปกติ - ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อกลยุทธ์พอร์ตโฟลิโอในอนาคต
เทคโนโลยี	ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีช่วยลดต้นทุนของแหล่งพลังงานหมุนเวียนและ/หรือการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่	การวิจัย พัฒนา และการนำพลังงานหมุนเวียน/เทคโนโลยีไฮโดรเจนมาใช้	- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลดลงเมื่อราคาพลังงานหมุนเวียนลดลง - เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จำเป็นต้องมีแผนการดำเนินงานในรูปแบบใหม่หรือข้อมูลจำเพาะของรถไฟ - ความอ่อนไหวต่อการเปลี่ยนแปลงราคาในอนาคตของเทคโนโลยีพลังงานหมุนเวียน
ชื่อเสียง	ความกังวลและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียที่เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับการดำเนินการด้านสภาพภูมิอากาศขององค์กรและการรับรู้เชิงลบต่อธุรกิจที่ใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล	ปรับปรุงภาพลักษณ์ของบริษัทต่อผู้มีส่วนได้เสียหลักและเป็นการดึงดูดการเข้าลงทุน	- รายได้ที่เพิ่มขึ้น - ความพร้อมในการลงทุน
นโยบายและกฎหมาย	- การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภาษีสรรพสามิตของรถยนต์ตามปริมาณการปล่อยก๊าซเรือน กระจก - เป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศ (Nationally Determined Contribution หรือ NDCC) ต่อข้อกำหนดของ UNFCCC สำหรับภาคการขนส่ง - การพัฒนานโยบายการกำหนดราคาคาร์บอนในประเทศไทย	แรงจูงใจในการลงทุนด้านการขนส่งมลพิษต่ำ	- ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น - การลงทุนที่เพิ่มขึ้น เพื่อนำไปสู่แนวปฏิบัติการลดก๊าซเรือนกระจกในภาคขนส่ง

ความเสี่ยงทางกายภาพ

ความเสี่ยง	ผลกระทบต่อบีทีเอส กรุ๊ป
ความตึงเครียดที่เกี่ยวกับน้ำ	- ปริมาณน้ำที่น้อยลงสำหรับการเข้าถึงน้ำดื่ม สุขอนามัย และการซ่อมบำรุงสำหรับลูกค้าและพนักงาน - ค่าใช้จ่ายในการจัดหาและบำบัดน้ำ
ความร้อนสูง	- การหยุดชะงักการให้บริการเนื่องจากความเสียหายของโครงสร้างพื้นฐาน - ความต้องการพลังงานที่เพิ่มขึ้นสำหรับการทำความเย็น - สุขภาพและความปลอดภัยของพนักงานเนื่องจากความเครียดจากความร้อน / การเจ็บป่วยที่เกี่ยวข้อง
น้ำท่วมภายในพื้นที่และชายฝั่ง	- สถานี สำนักงาน และศูนย์จอดและซ่อมบำรุง อาจไม่สามารถเข้าถึงได้ - เศษซากบนถนน / ความเสียหายต่อผิวถนนอาจทำให้รถโดยสารหยุดชะงัก - ความเสียหายต่อโครงสร้างพื้นฐาน - ความล้มเหลวของวงจรรางหรือการตรวจจับว่ามี / ไม่มีรถไฟบนราง - อันตรายต่อความปลอดภัยของโครงสร้างของแต่ละสาย
พายุไซโคลนและลมแรง	- ความสะดวกสบายและความปลอดภัยของลูกค้าลดลง - ความเสียหายของสินทรัพย์ - ความปลอดภัยของคนงานก่อสร้าง/ซ่อมบำรุง

2. กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศระยะยาวของบีทีเอส กรุ๊ป

บีทีเอส กรุ๊ป ได้พัฒนาแผนคาดการณ์ล่วงหน้าเพื่อจัดการกับความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศที่สอดคล้องกับลำดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์ของบริษัทฯ กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศระยะยาวของบีทีเอส กรุ๊ป คือ ***การคงไว้ซึ่งสถานะความเป็นกลางทางคาร์บอน และมีการกำหนดสัดส่วนการใช้พลังงานจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนอย่างน้อยร้อยละ 10 ของการดำเนินงานของเรา***



การดำเนินการหลักที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศของบีทีเอส กรุ๊ป

กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศระยะยาวของบีทีเอส กรุ๊ป ได้ระบุการดำเนินการที่มีลำดับความสำคัญโดยเน้นที่ 5 ด้านต่อไปนี้

	การดำเนินการ
เราผลิตและจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่ปล่อยคาร์บอนต่ำ	• **MOVE:** โซลูชั่นการเดินทางที่สะอาด ปลอดภัย และมีความเชื่อมต่อกัน ซึ่งลดคาร์บอนในภาคการขนส่งของประเทศไทย โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานอย่างต่อเนื่อง และใช้เทคโนโลยีคาร์บอนต่ำที่เป็นนวัตกรรมใหม่ • **MIX:** การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างการรับรู้แก่สาธารณชน เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมที่เป็นมิตรกับสภาพอากาศของผู้บริโภค • **MATCH:** การสร้างการรับรู้ในประเด็นด้านสภาพภูมิอากาศสำหรับพันธมิตรปัจจุบันและใหม่ของบริษัทฯ
เราดำเนินการในวิธีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	• **พลังงาน:** มาตรการประหยัดพลังงานในการดำเนินงาน เพิ่มการใช้พลังงานหมุนเวียน อาทิ การซื้อใบรับรองเครดิตการผลิตพลังงานหมุนเวียน (REC) เป็นต้น • **น้ำ:** มาตรการประหยัดน้ำในการดำเนินงาน • **ของเสีย:** การลดของเสียจากการปฏิบัติงานและการจัดการของเสียอันตรายอย่างปลอดภัย • **การชดเชย (เช่น T-VER):** การชดเชยเพื่อให้การปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ และใช้พลังงานจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนอย่างน้อยร้อยละ 10 ของการดำเนินงานของเรา
บรรษัทภิบาลและการบริหารความเสี่ยง	• โครงสร้างการกำกับดูแลสภาพภูมิอากาศ บทบาท ความรับผิดชอบ และการกำหนดค่าตอบแทน • ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศประเมินผ่านอนุกรรมวิธานความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทบีทีเอส • การประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศของระดับสินทรัพย์และแผนบรรเทา
การลงทุนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและการจัดหาแหล่งเงินทุน	• **ราคาคาร์บอนภายในองค์กร (ICP):** การพัฒนาแนวทางเพื่อกำหนดราคาคาร์บอนภายในองค์กรของบริษัทฯ การนำร่องและการประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจในการลงทุน • **การลงทุนที่ชาญฉลาดที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ:** ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศสำหรับการตรวจสอบวิเคราะห์สถานะในการลงทุนใหม่ • **แนวปฏิบัติด้านการเงินที่ยั่งยืนและหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม:** ประเมินและรายงานผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการออกหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบีทีเอส กรุ๊ป และระบุเครื่องมือทางการเงินที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและเชื่อมโยงกับความยั่งยืนอื่นๆ หรือหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนที่เกี่ยวข้องสำหรับบริษัทฯ ในอนาคต เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งในการจัดหาเงินทุนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
การมีส่วนร่วมและการเปิดเผยข้อมูล	• การรายงานและเปิดเผยข้อมูลที่เป็นไปตามคณะทำงานด้านการเปิดเผยข้อมูลความเสี่ยงทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD) • การมีส่วนร่วมในการจัดลำดับและดัชนีวัดด้าน ESG ต่างๆ เช่น DJSI, CDP • การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (นักลงทุน ผู้กำหนดนโยบาย ลูกค้า) เพื่อส่งเสริมการร่วมมือกันในเรื่องของการรับมือและบรรเทาการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ อย่างเช่น การมีส่วนร่วมหารือกับทาง สนช. ในเรื่องการวัดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่หลีกเลี่ยงได้ของภาคขนส่งมวลชนทางรางโดยรวม

บีทีเอส กรุ๊ป เป็นบริษัทในกลุ่มขนส่งทางรางแห่งแรกและแห่งเดียวในโลกที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์

บีทีเอส กรุ๊ป ให้ความสำคัญกับความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมมาอย่างยาวนาน และกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของเรายังคงเป็นส่วนสำคัญของการบรรลุเป้าหมายนั้น ก่อนการประกาศกลยุทธ์นี้ บริษัทฯ ได้ตั้งเป้าในปี 2563/64 ในการมีสถานะการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ นอกจากการดำเนินการต่างๆ ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน บริษัทฯ ได้ทำการชดเชยการปล่อยคาร์บอนของเราทั้งหมดผ่านการเข้าร่วมโครงการคาร์บอนเครดิตจากโครงการผลิตพลังงานชีวมวลของมิตรผล (มิตรผลไบโอ-เพาเวอร์) ภายใต้โครงการ T-VER ของอบก. ส่งผลให้ อบก. ได้รับรองว่าบีทีเอส กรุ๊ป ว่าเป็นบริษัทที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ หรือ carbon neutral company โดยโครงการ T-VER มุ่งลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทยโดยส่งเสริมและสนับสนุนการค้าขายคาร์บอนเครดิตภายในประเทศ

ต่อมาในปี 2564/65 หลังจากประสบความสำเร็จในการเป็นบริษัทที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์แล้ว บริษัทฯ ได้พัฒนาและประกาศกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศระยะยาว เพื่อแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจและมุ่งมั่นในการลดและชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง ในปีนี้ บริษัทฯ ยังคงดำเนินการเข้าร่วมโครงการสนับสนุนคาร์บอนเครดิตภายใต้โครงการ T-VER ของอบก. รวมทั้งจัดหาและลงทุนในใบรับรองเครดิตการผลิตพลังงานหมุนเวียน (REC) จากบริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) (บีซีพีจี) ซึ่งทำให้ปีนี้เป็นปีที่ 2 ที่บริษัทฯ ได้รับการรับรองจาก อบก. ว่าเป็นบริษัทที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ สอดคล้องความมุ่งมั่นของเราที่จะบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างยั่งยืน

พลังงานหมุนเวียนและการจัดซื้อใบรับรองเครดิตการผลิตพลังงานหมุนเวียน (REC)

THE INTERNATIONAL REC STANDARD

This Redemption Statement has been produced for

BTS GROUP HOLDINGS PCL

by

BCPG PUBLIC COMPANY LIMITED

confirming the Redemption of

14 688

I-REC Certificates, representing 14 688 MWh of electricity generated from renewable sources

This Statement relates to electricity consumption located at or in

TST Tower, 21 Soi Choei Phuang, Viphavadi-Rangsit Road, Chomphon, Chatuchak, Bangkok 10900 Thailand
Thailand

in respect of the reporting period

2021-04-01 to 2022-03-31

The stated Redemption Purpose is

'Scope 2 Reporting'

นอกเหนือจากโครงการชดเชยคาร์บอนแล้ว บริษัทฯ ยังประสบความสำเร็จในการจัดหาและลงทุนในใบรับรองเครดิตการผลิตพลังงานหมุนเวียน (REC) ที่ได้มาจากโครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ที่เกิดจากโครงการ BPI Solar Photovoltaic ของบีซีพีจี โดย REC เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ช่วยให้ผู้ซื้อ REC สามารถยืนยันสิทธิการใช้ไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนได้ โดยไฟฟ้า 1 เมกะวัตต์ชั่วโมง (MWh) มีค่าเท่ากับ 1 REC โดยองค์กรมาตรฐานสากล The International REC Standard Foundation (I-REC Standard) ได้สร้างมาตรฐานสำหรับการซื้อขาย REC ที่เป็นที่ยอมรับทั่วโลก ทั้งนี้ การจัดซื้อ REC ของบริษัทฯ เพื่ออ้างถึงสิทธิการใช้พลังงานที่มาจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนครอบคลุม 10% ของปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมดในปีนี้ ส่งผลให้การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมของบริษัทลดลง และยังช่วยสนับสนุนการใช้พลังงานหมุนเวียนในตลาดไทยให้เติบโตขึ้น

นอกจากการจัดหาและลงทุนใน REC แล้ว บริษัทฯ กำลังสำรวจและศึกษาความเป็นไปได้ในการผลิตพลังงานจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนและป้อนเข้าการดำเนินงานของเราโดยตรง โดยในขั้นต้น บริษัทฯ กำลังศึกษาโครงการไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์สำหรับเส้นทางรถไฟฟ้าสายใหม่ หากมีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการนี้ จะมีการรายงานในรายงานฉบับปีหน้า

3. บรรษัทภิบาลเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

บีทีเอส กรุ๊ป ได้ให้ความสำคัญกับบทบาทและความรับผิดชอบสำหรับการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศและมีผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ดังนี้

บทบาท	ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ
คณะกรรมการบริษัท (BoD)	• การอนุมัติกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของบีทีเอส กรุ๊ป การกำกับดูแลการดำเนินงานและความคืบหน้า • การรวมเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศเข้ากับกระบวนการตัดสินใจขององค์กรและค่าตอบแทนผู้บริหาร
คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	• รายงานการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศไปยังคณะกรรมการบริษัท เพื่อให้แน่ใจว่ากลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศสอดคล้องกับมาตรฐานสากล • ติดตามการดำเนินงานของกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	• ดูแลการประเมิน ติดตาม และจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ • รายงานความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศต่อคณะกรรมการบริษัทเป็นประจำทุกปี
กรรมการผู้อำนวยการใหญ่	• ตรวจสอบและอนุมัติกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของบีทีเอส กรุ๊ป การกำกับดูแลการดำเนินงานและความคืบหน้าอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีการกำหนดความรับผิดชอบในการส่งมอบการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ • รวมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศเข้ากับกระบวนการตัดสินใจขององค์กร
ผู้อำนวยการใหญ่สายการลงทุน	• กำกับดูแลกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของบีทีเอส กรุ๊ป ในแต่ละวัน • รวมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศเข้ากับการพัฒนาธุรกิจและการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ ลำดับความสำคัญด้านความยั่งยืนและการตัดสินใจ การปฏิบัติงานของนักลงทุนสัมพันธ์ และวัฒนธรรมองค์กร
ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน	• หน่วยงานประสานงานภายในบีทีเอส กรุ๊ป เพื่อดำเนินการตามกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ • ทบทวนและปรับปรุงประสิทธิภาพโปรแกรมด้านสภาพอากาศของบีทีเอส กรุ๊ป • เสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเพื่อขอให้คณะกรรมการบริษัทอนุมัติโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศภายใต้กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ • สร้างศักยภาพและเสริมสร้างความรู้ด้านสภาพภูมิอากาศให้กับพนักงานในฝ่าย รวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียและการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ
ทีมทำงานด้านความเสี่ยง	• การเป็นเจ้าของอนุกรมวิธานความเสี่ยงของบีทีเอส กรุ๊ป รวมถึงการบูรณาการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	• รวมความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศเป็นปัจจัยในการวิเคราะห์การพัฒนาธุรกิจ การเข้าซื้อกิจการ และการเข้าเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ
ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์	• สื่อสารกับกลุ่มนักลงทุนเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ ตอบแบบสอบถามของนักลงทุนในประเด็นด้าน ESG
ฝ่ายสื่อสาร/PR	• สื่อสารกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนร่วมกับผู้อำนวยการใหญ่ธุรกิจ MOVE, MIX, MATCH	• พัฒนาและดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศภายใต้กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของบีทีเอส กรุ๊ป ร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอก • รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ จัดทำรายงานและรายงานต่อคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเป็นระยะ

4. ผลงานด้านสภาพภูมิอากาศ (Climate Journey) ของบีทีเอส กรุ๊ป

บีทีเอส กรุ๊ป ได้วางรากฐานและนำเสนอผลงานด้านสภาพภูมิอากาศของบริษัทฯ ในปี 2564 โดยกำหนดกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศเพื่อจัดการกับความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ ในอนาคต เส้นทางสู่ความเป็นผู้นำด้านสภาพภูมิอากาศของเรา ครอบคลุม:-

- จัดทำและเผยแพร่แผนการดำเนินการในการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์
- การเปิดเผยข้อมูลตามกรอบของ TCFD และ CDP
- การวิเคราะห์เชิงปริมาณเชิงลึกเกี่ยวกับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ เช่น ความเสี่ยงทางการเงิน การพิจารณาระดับของสินทรัพย์
- การเชื่อมโยงกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศเข้ากับกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ
- การบูรณาการตัวชี้วัดที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศกับการประเมินประสิทธิภาพ ผลการดำเนินการและค่าตอบแทน
- ประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องในการบรรเทาผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศระยะยาว ผ่านแนวปฏิบัติทางการเงินที่ยั่งยืน

ในฐานะบริษัทที่มีการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ บีทีเอส กรุ๊ป ได้สร้างผลงานในการจัดสรรเงินทุนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานคาร์บอนต่ำที่ยั่งยืน เพื่อส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืนของชุมชนที่เราให้บริการ บีทีเอส กรุ๊ป คาดว่าต้นทุนของเงินทุนจะยังคงแบ่งเป็น 2 ประเภทต่อไปในอนาคต โดยโครงการและบริษัทที่ดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนจะมีต้นทุนการเงินที่ต่ำกว่าเมื่อเทียบกับโครงการหรือบริษัทที่ดำเนินธุรกิจอย่างไม่ยั่งยืน ความสามารถของบริษัทฯ ในการพัฒนาโครงการให้เติบโตอย่างยั่งยืน รวมถึงได้รับการรับรองและมีความน่าเชื่อถือนั้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้น รวมไปถึงนักลงทุนที่สามารถมีส่วนร่วมในการลงทุนจากการออกตราสารหนี้ของบริษัทฯ ได้

การออกหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bonds) ของบีทีเอส กรุ๊ป และบีทีเอสซี

จุดมุ่งหมายของเราคือการสร้างสรรค์วิธีใหม่ๆ ในการลงทุนเพื่ออนาคตที่ดีกว่า ในปี 2563/64 ที่ผ่านมา บริษัทฯ เสนอขายหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bonds) ครั้งแรก มูลค่า 13,000 ล้านบาท ในเดือนพฤษภาคม 2562 วัตถุประสงค์เพื่อใช้ชำระหนี้เดิมจากการลงทุนในโครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู (แคราย-มีนบุรี; ระยะทาง 34.5 กม. 30 สถานี) และสายสีเหลือง (ลาดพร้าว-สำโรง; ระยะทาง 30.4 กม. 23 สถานี) ซึ่งเป็นโครงการระบบรถไฟฟ้ารางเดี่ยว (monorail) ที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยลดการปล่อยคาร์บอน อีกทั้งยังช่วยลดปัญหามลภาวะทางอากาศในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ต่อมาในเดือนพฤศจิกายน 2563 บริษัทฯ ออกหุ้นกู้ชุดที่สอง มูลค่า 8,600 ล้านบาท โดยบริษัทฯ นำเงินที่ระดมทุนได้ลงทุนและใช้ชำระหนี้คงค้างในโครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพูและสายสีเหลืองที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

จากความสำเร็จในการออก Green Bonds ของบีทีเอส กรุ๊ป ทั้ง 2 ชุดแรก บีทีเอสซี (บริษัทย่อย) ได้ออก Green Bonds มูลค่า 10,200 ล้านบาท ในเดือนพฤศจิกายน 2564 ซึ่งได้รับการตอบรับอย่างดี โดยมีนักลงทุนจองซื้อเกินกว่า 2 เท่า โดยบีทีเอสซีจะนำเงินที่ได้จากการออกหุ้นกู้ในครั้งนี้ไปชำระหนี้ในการลงทุนในโครงการรถไฟฟ้าส่วนต่อขยายสายสีเขียวเหนือและใต้

โปรดดูที่นี่
สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม *bit.ly/3QEFcMT*

การตรวจสอบกรอบหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบีทีเอส กรุ๊ป และบีทีเอสซี

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

กรอบหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของบีทีเอสซี ได้ผ่านการตรวจสอบจาก Sustainalytics เช่นกัน โดย Sustainalytics ได้ให้ความเห็นว่ากรอบหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อมนี้มีความน่าเชื่อถือ มีนัยสำคัญต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และเป็นไปตามมาตรฐาน Green Bond Principles 2021 (GBP) นอกจากนี้ Sustainalytics ได้คำนวณและรายงานก๊าซเรือนกระจกที่หลีกเลี่ยงได้จากโครงการรถไฟฟ้าส่วนต่อขยายสีเขียวขยายฝั่งเหนือและใต้ จำนวน 1,331 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ซึ่งเทียบเท่ากับการกักเก็บคาร์บอนของต้นไม้กว่า 88,000 ต้นต่อปี

รายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานผลการหลีกเลี่ยงก๊าซเรือนกระจกจากโครงการรถไฟฟ้าส่วนต่อขยายสีเขียวขยายฝั่งเหนือและใต้ที่คำนวณโดย Sustainalytics โปรดกดที่นี่ ***bit.ly/3OePAcC***

การตรวจสอบกรอบหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป

กรอบหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป ได้ผ่านการตรวจสอบรวมถึงได้รับความคิดเห็นจากบุคคลภายนอก (Second Party Opinion) โดย DNV Business Assurance Australia Pty Ltd. (DNV) ซึ่งเป็นบริษัทจดทะเบียนที่ได้รับการรับรองระดับสากลและมีความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคในสาขาที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน โดยได้ให้ความเห็นว่า กรอบหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดในพิธีสารการประเมินและสอดคล้องกับหลักการของสมาคมตลาดเงินกู้ (LMA) และหลักการของสมาคมตลาดทุนระหว่างประเทศ (ICMA)

หุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-linked Bonds) ของบีทีเอส กรุ๊ป

เหนือสิ่งอื่นใด ในฐานะบริษัทโฮลดิ้งส์ บีทีเอส กรุ๊ป มุ่งมั่นที่จะดำเนินการด้านการเงินที่ยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง ในเดือนพฤษภาคม 2565 ที่ผ่านมา บีทีเอส กรุ๊ป ได้ประสบความสำเร็จในการออกหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-linked Bonds หรือ SLBs) ชุดแรก เพื่อระดมทุนสำหรับโครงการที่มีตัวชี้วัดและมีการคำนึงถึงผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่อาจจะเกิดขึ้น การออกหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนของเราได้รับการสนับสนุนจากนักลงทุนสถาบันและนักลงทุนรายใหญ่ โดยมีจำนวนการจองซื้อเกิน 1.67 เท่า ทำให้บริษัทฯ สามารถระดมทุนรวมได้ถึง 11 พันล้านบาท จากการออกหุ้นกู้ในครั้งนี้ สะท้อนให้เห็นความมุ่งมั่นด้านความยั่งยืนของเรา โดยหุ้นกู้นี้มีตัวชี้วัดเฉพาะตัวและเป็นการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของเรากับเป้าหมายเฉพาะของอุตสาหกรรม

โปรดกดที่นี่
สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน ***bit.ly/3bcRa05***

เงินทุนจากแนวปฏิบัติทางการเงินที่ยั่งยืน รวม 42,800 ล้านบาท

บริษัท	ประเภท	วันที่ออก	จำนวน (ล้านบาท)
บีทีเอส กรุ๊ป	หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	พฤษภาคม 2562	13,000
บีทีเอส กรุ๊ป	หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	พฤศจิกายน 2563	8,600
บีทีเอสซี	หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	พฤศจิกายน 2564	10,200
บีทีเอส กรุ๊ป	หุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน	พฤษภาคม 2565	11,000

การเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD)

TCFD TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES

สรุปความคืบหน้าของบีทีเอส กรุ๊ป ในการดำเนินงานตามคำแนะนำของ TCFD ดังตารางต่อไปนี้

	ข้อกำหนดการเปิดเผยข้อมูลของ TCFD	แนวทางการดำเนินงานของบีทีเอส กรุ๊ป
บรรษัทภิบาล	อธิบายการกำกับดูแลของคณะกรรมการบริษัทฯ เกี่ยวกับความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ	การจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศนั้นรวมอยู่ในความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทและกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ ซึ่งรวมถึงการอนุมัติกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของบริษัทฯ การกำกับดูแล การดำเนินการ ความคืบหน้า และการบูรณาการเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศเข้ากับกระบวนการตัดสินใจขององค์กรและค่าตอบแทนของผู้บริหาร ***สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดดูส่วนที่ 3. บรรษัทภิบาลเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในบทนี้***
	อธิบายบทบาทของผู้บริหารในการประเมินและจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ	กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ตรวจสอบและอนุมัติกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของบริษัทฯ ดำเนินการติดตามการดำเนินงานและความคืบหน้าอย่างสม่ำเสมอ มอบหมายความรับผิดชอบ และสร้างความมั่นใจว่ามีการบูรณาการเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศเข้ากับกระบวนการตัดสินใจขององค์กร ผู้อำนวยการใหญ่สายการลงทุน กำกับดูแลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ด้านสภาพอากาศของบริษัทฯ ในแต่ละวัน โดยบูรณาการการจัดลำดับความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศเข้ากับกระบวนการตัดสินใจภายในกับฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน และฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ ***สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดดูส่วนที่ 3. บรรษัทภิบาลเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในบทนี้***
กลยุทธ์	อธิบายความเสี่ยงและโอกาสในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศที่องค์กรระบุ	บริษัทฯ ได้ระบุความเสี่ยงและโอกาสทางกายภาพและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบซึ่งมีสาระสำคัญต่อธุรกิจในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ***สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดดูสรุปความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศของบีทีเอส กรุ๊ปในบทนี้ และการเปิดเผยกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศที่นี่ bit.ly/3zRhze7***
	อธิบายผลกระทบความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศที่มีต่อธุรกิจ กลยุทธ์ และการวางแผนทางการเงินขององค์กร	กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของบริษัทฯ สรุปผลกระทบของความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศที่มีต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ผลิตภัณฑ์และบริการ ห่วงโซ่อุปทานการดำเนินงานในการบรรเทาผลกระทบ รวมถึงการวิจัยและการพัฒนา บริษัทฯ มีการประเมินความเสี่ยงทางการเงินและผลกระทบทั้งจากความเสี่ยงทางกายภาพและการเปลี่ยนแปลงและกำหนดลำดับความสำคัญในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ ***สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดดูสรุปความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศของบีทีเอส กรุ๊ปในบทนี้***
	อธิบายความยืดหยุ่นของกลยุทธ์ขององค์กร โดยคำนึงถึงสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศที่แตกต่างกัน รวมถึงสถานการณ์อุณหภูมิเฉลี่ยเพิ่มขึ้น 2°C หรือน้อยกว่า	บริษัทฯ ได้พิจารณาความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศทั้ง 2 ประเภท ได้แก่ สถานการณ์นโยบายปัจจุบันและสถานการณ์การพัฒนาที่ยั่งยืน ไว้ในกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ และดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศตามลำดับความสำคัญโดยพิจารณาจากความรับผิดชอบของแต่ละบทบาทที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ ***สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดดูส่วนที่ 1. ความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศในบทนี้***
การบริหารจัดการความเสี่ยง	อธิบายกระบวนการขององค์กรในการระบุและประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ	บริษัทฯ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ 'ฮอตสปอต' ความเสี่ยงเชิงคุณภาพเพื่อทำความเข้าใจความเสี่ยงทางกายภาพและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและโอกาสสำหรับบริษัทฯ ในอนาคต บริษัทฯ จะประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศผ่านการวิเคราะห์ทางการเงิน ***สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดดูส่วนที่ 1. ความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศในบทนี้ และการเปิดเผยกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศที่นี่ bit.ly/3zRhze7***
	อธิบายกระบวนการขององค์กรในการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ	บริษัทฯ จัดการกับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศผ่านกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของบริษัทฯ และมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องขึ้นอยู่กับความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศแต่ละอย่าง ***สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดดูการดำเนินการหลักที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศของบีทีเอส กรุ๊ปในบทนี้***
	อธิบายว่ากระบวนการในการระบุ ประเมิน และจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศถูกรวมเข้ากับการจัดการความเสี่ยงโดยรวมขององค์กรอย่างไร	ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศได้รับการประเมินและจัดการผ่านการประเมินความเสี่ยงประจำปีของบริษัทฯ ซึ่งบริษัทฯ ได้จัดทำอนุกรมวิธานความเสี่ยงเพื่อจำแนกความเสี่ยงตามประเภทต่อไปนี้ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศถูกรวมเข้ากับหมวดหมู่ต่างๆ ภายในอนุกรมวิธานนี้ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถระบุความเสี่ยงด้านสภาพภูมิอากาศประเภทต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจได้ ***สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดดูได้ที่รายงานประจำปี 2564/65 (แบบ 56-1 One Report) ของ บีทีเอส กรุ๊ป บทที่ 4.3 การบริหารจัดการความเสี่ยง***
ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	เปิดเผยตัวชี้วัดที่ใช้โดยองค์กรเพื่อประเมินความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ โดยสอดคล้องกับกลยุทธ์และกระบวนการจัดการความเสี่ยง	บริษัทฯ ประเมินผลกระทบของความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบที่มีต่อธุรกิจโดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนความเสี่ยงขององค์กร บริษัทฯ ประเมินผลกระทบของความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศที่มีต่อธุรกิจโดยพิจารณาจากผลกระทบ 7 ประเภท ได้แก่ สุขภาพและความปลอดภัย สินทรัพย์และโครงสร้างพื้นฐาน การเงิน สิ่งแวดล้อมและพลังงาน กฎระเบียบ กำหนดการ และชื่อเสียง กลุ่มบริษัทบีทีเอส พิจารณาผลกระทบต่อต้นทุนการดำเนินงานและทุน บริษัทฯ กำลังวางแผนที่จะเปิดตัวการกำหนดราคาคาร์บอนภายในเพื่อจูงใจการลงทุนในโครงการที่สนับสนุนระบบการขนส่งคาร์บอนต่ำ ***สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดดูได้ที่การเปิดเผยกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศที่นี่ bit.ly/3zRhze7***
	เปิดเผยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1, 2 และ 3 รวมถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง	บริษัทฯ ได้ทำการเปิดเผยข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกไว้ในรายงานความยั่งยืนประจำปี ***สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดดูบทที่ 3.2 ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ส่วน: การปล่อยก๊าซเรือนกระจก***
	อธิบายเป้าหมายที่องค์กรใช้เพื่อจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศและประสิทธิภาพเทียบกับเป้าหมาย	บริษัทฯ ได้ตั้งเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกแล้ว ซึ่งรวมถึงความมุ่งมั่นในการขดเขยเพื่อให้การปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ที่กว้างขึ้น เป้าหมายถูกกำหนดเพื่อสร้างแรงจูงใจในการขยายพอร์ตธุรกิจของบริษัทฯ โดยคำนึงถึงความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศ ***สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดดูบทที่ 3.2 ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ส่วน: การปล่อยก๊าซเรือนกระจก***

ความมุ่งมั่นต่อการอนุรักษ์และปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพ

บีทีเอส กรุ๊ปให้ความสำคัญกับความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมมายาวนาน เราตระหนักดีถึงความเสี่ยงจากการดำเนินงานที่อาจกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพ บีทีเอส กรุ๊ปขอแสดงความมุ่งมั่นในการส่งมอบผลกระทบเชิงบวกต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมโดยรอบอย่างต่อเนื่อง โดยความมุ่งมั่นครอบคลุมถึงการดำเนินงานของเรา รวมถึงไม่มีสถานประกอบการใดของ บีทีเอส กรุ๊ป ตั้งอยู่ในพื้นที่ที่ได้รับการยอมรับในระดับประเทศหรือระดับสากลว่ามีคุณค่าความหลากหลายทางชีวภาพสูง

แม้ว่ากิจกรรมการดำเนินงานส่วนใหญ่ของเราจะอยู่ในเขตเมือง แต่ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมของเรานั้นขยายไปถึงการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ โดยสอดคล้องกับหลักการบรรเทาผลกระทบ **(Mitigation Hierarchy Principles)** ซึ่งประกอบด้วย **การหลีกเลี่ยง การลด การชดเชย** และ**การฟื้นฟู** ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงสูงที่เราดำเนินงานอยู่ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต นอกจากนี้ บีทีเอส กรุ๊ปยังคาดว่าจะมีการร่วมมือกับพันธมิตรภายนอกเพื่อสร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานตามความมุ่งมั่นว่าด้วยความหลากหลายทางชีวภาพของเราเป็นไปอย่างเหมาะสม

เรามุ่งมั่นที่จะสร้างความก้าวหน้าในการอนุรักษ์และฟื้นฟูความหลากหลายทางชีวภาพ โดยจะดำเนินงานผ่านโครงการที่หลากหลายเพื่อผลักดันการดำเนินงานสู่อนาคตที่ยั่งยืน

โปรดคลิกที่นี่สำหรับความมุ่งมั่นต่อการอนุรักษ์และปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพของบีทีเอส กรุ๊ป
https://bit.ly/3HK4KEq

3.2 ประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการเปิดเผยข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

(GRI 103-1, 103-2, 103-3, 201-2, 302-1, 302-3, 302-4, 303-3, 303-4, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 306-2, 307-1)

เป้าหมายความยั่งยืนระยะยาว 2568/69	เป้าหมาย 2564/65	ผลการดำเนินงาน 2564/65
• *ปริมาณการใช้ไฟฟ้า <2.8 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km)* • *สัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียนทั้งหมดอย่างน้อย ร้อยละ 10*	• *ปริมาณการใช้ไฟฟ้า. <2.31 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km)* • *สัดส่วนการใช้ไฟฟ้าที่มาจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนอย่างน้อย ร้อยละ 10*	• *ปริมาณการใช้ไฟฟ้าอยู่ที่ 2.27 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km)* • *สัดส่วนการใช้ไฟฟ้าที่มาจากแหล่งพลังงานหมุนเวียน ร้อยละ 10*

ภายใต้ธุรกิจ MOVE ของเราที่มี บีทีเอสซี (บริษัทย่อยของบีทีเอส กรุ๊ป) เป็นผู้ดำเนินระบบขนส่งมวลชนซึ่งใช้พลังงานไฟฟ้าเป็นหลัก บีทีเอส กรุ๊ป ตระหนักถึงความจำเป็นในการใช้ไฟฟ้าในการดำเนินงาน จึงให้ความสำคัญแก่การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้ได้มากที่สุด บีทีเอส กรุ๊ป ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อที่จะก่อให้เกิดการอนุรักษ์พลังงาน ตลอดจนแสวงหาและศึกษาความเป็นได้ในการนำแหล่งพลังงานหมุนเวียนมาใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงานของเรา และมุ่งหวังให้บริษัทฯ เติบโตไปอย่างยั่งยืนและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

แม้บริษัทฯ จะมีการขยายเส้นทางเดินรถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่แนวโน้มปริมาณการใช้ไฟฟ้าในการดำเนินงานและการบริการบำรุงรักษาต่อหน่วยยังอยู่ในเกณฑ์ที่ดี เป้าหมายระยะยาวจนถึงปี 2568/69 คือการควบคุมปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าให้ไม่เกิน 2.8 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) ขณะที่เป้าหมายระยะสั้นในปี 2564/65 คือการควบคุมปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าให้ไม่เกิน 2.31 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) นี่เป็นตัวชี้วัดสำคัญที่สอดคล้องกับดัชนีชี้วัดของฝ่ายบริหารของเราและดัชนีชี้วัดของหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนที่บริษัทฯ ได้ออกในเดือนพฤษภาคม 2565 ในขณะเดียวกัน เพื่อเป็นการประเมินการบริหารจัดการประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน บีทีเอสซีจะตรวจสอบการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการใช้พลังงานขับเคลื่อนของตู้โดยสารและการใช้ไฟฟ้าในอาคาร โดยมีกระบวนการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ความผิดปกติในการใช้พลังงาน ผลการรายงานจะถูกส่งให้แก่คณะกรรมการดำเนินงานในทุกๆ เดือน นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ทางเทคนิคโดยใช้กรอบงาน “การลดต้นทุนหน่วยสุดท้าย” (Marginal Abatement Cost) เพื่อให้เข้าใจสถานการณ์การลงทุนที่แตกต่างกันได้ดีขึ้น

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการอนุรักษ์พลังงาน บริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะทำงานเพื่อบริหารจัดการด้านพลังงานโดยเฉพาะตั้งแต่ปี 2557/58 ซึ่งมีหน้าที่กำหนดนโยบายการอนุรักษ์พลังงาน ประเมินความสามารถในการประหยัดพลังงาน กำหนดเป้าหมายและแผนการอนุรักษ์ ตลอดจนการตรวจสอบและวิเคราะห์การดำเนินงานเพื่อให้แน่ใจว่าจะบรรลุเป้าหมายและแผนที่วางไว้ คณะกรรมการยังมีหน้าที่ในการตรวจสอบ วิเคราะห์ และแก้ไขความผิดปกติเกี่ยวกับการบริหารจัดการพลังงาน โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบีทีเอสซีเป็นหัวหน้าคณะกรรมการ โดยมีการจัดประชุมภายในทุกๆ สามเดือน และมีบุคคลภายนอกเพื่อดำเนินการตรวจสอบและรับรองผลการนำเสนอต่อกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงานในเดือนมีนาคมของทุกปี

นโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ มีนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมซึ่งครอบคลุมบีทีเอส กรุ๊ป และบริษัทย่อยทั้งหมด เพื่อให้กลุ่มบริษัทดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ครอบคลุมประเด็นดังนี้ การวัด การจัดการ การวางแผน และการตรวจสอบปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตามหลักการ การวัดได้ การรายงานผล และการตรวจสอบพิสูจน์ได้ (Measurement, Reporting and Verification: MRV) รวมถึงแนวทางการจัดทำรายงานที่เป็นมาตรฐาน โดยนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมกำหนดแนวทางที่ครอบคลุมกลุ่มบริษัทในการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ตลอดจนการเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ให้บริการแก่ทุกคน นโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมนี้ครอบคลุมถึงพนักงาน คู่ค้า ผู้รับเหมา และผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด

ประเด็นสำคัญของนโยบายประกอบด้วย

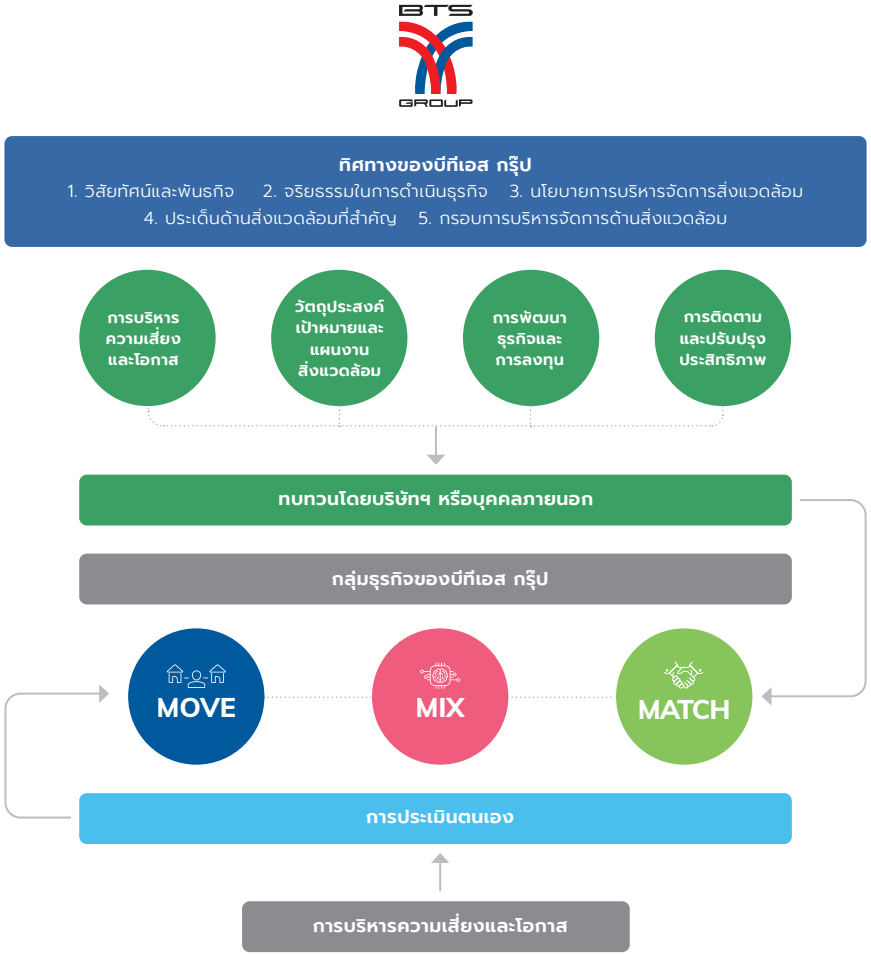
- ดำเนินงานและให้บริการภายใต้กรอบการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- ปฏิบัติตามกฎหมายด้านสิ่งแวดล้อม ภายใต้ข้อบังคับและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจในลักษณะที่ลดผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อสิ่งแวดล้อมตลอดวงจรธุรกิจ
- มุ่งมั่นที่จะใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ลดการก่อให้เกิดขยะ ลดการปล่อยมลพิษ ลดการปล่อยของเสียลงสู่น้ำ และลดการปล่อยคาร์บอนทั้งทางตรงและทางอ้อม
- มีการพิจารณาถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ในการเลือกและจัดหาผู้ผลิต ผู้จัดหาสินค้าและบริการภายนอก รวมถึงพันธมิตรทางธุรกิจและการกระจายสินค้าและการขนส่ง
- พิจารณาถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมตลอดการตรวจสอบสถานะบริษัทก่อนทำธุรกรรม รวมถึงการเข้าซื้อและการควบรวมกิจการ และหลังการเข้าซื้อ
  และการควบรวมกิจการ
- กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ส่งเสริมผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมตลอดห่วงโซ่คุณค่า
- ตรวจสอบว่ามีการกำหนดความคาดหวังด้านสิ่งแวดล้อมทั่วทั้งองค์กรและมีการปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
- ส่งเสริมความตระหนักในด้านสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงานของเราและกับผู้มีส่วนได้เสียภายในและภายนอก ผ่านการฝึกอบรม การแบ่งปันความรู้ รวมถึงสำรวจนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม
- กำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับว่านโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมได้มีการปฏิบัติ ติดตาม และรายงานอย่างสม่ำเสมอต่อคณะกรรมการบริษัท ซึ่งกำกับดูแลการปฏิบัติตามนโยบายโดยรวมและการตัดสินใจเพื่อให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อมโดยรวม

โปรดกดที่นี่
สำหรับนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ *bit.ly/3tRQoMu*

ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของบีทีเอส กรุ๊ป

บีทีเอส กรุ๊ป ได้พัฒนาระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามระบบการจัดการ (Plan-Do-Check-Act) กระบวนการนี้ได้รับการออกแบบมาเพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานของบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมมุ่งเน้นไปที่การวัดผล การจัดการประสิทธิภาพงาน รวมถึงผลลัพธ์ด้านสิ่งแวดล้อม ระบบได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 14001:2015



การเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมของบีทีเอส กรุ๊ป

การลดฟุตพริ้นท์ด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของบริษัทฯ เป็นสิ่งที่เราให้ความสำคัญยิ่ง นอกจากนี้ ความเสี่ยงทางการเงินและความเสี่ยงด้านชื่อเสียงที่เชื่อมโยงกับการถูกดำเนินคดีด้านสิ่งแวดล้อมจะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นการรักษาการเติบโตและการขยายตัวของบริษัทฯ โดยใช้ทรัพยากรลดลงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกอุตสาหกรรมเนื่องจากการขาดแคลนทรัพยากรธรรมชาติที่รุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ด้วยเหตุนี้ ทุกอุตสาหกรรมจึงมีบทบาทสำคัญในการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสามารถมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนผ่านไปสู่สังคมที่มีการปล่อยคาร์บอนต่ำ โดยจะช่วยให้ประเทศไทยบรรลุความมุ่งมั่นในการดำเนินการตามแผนการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศ (Nationally Determined Contribution หรือ NDC) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความตกลงปารีส

แม้ว่ากิจกรรมทางธุรกิจหลักของเราจะใช้ไฟฟ้าเป็นแหล่งพลังงานหลัก แต่เราได้รวบรวมและตรวจสอบพารามิเตอร์ด้านสิ่งแวดล้อมอื่นๆ อย่างเคร่งครัด เพื่อกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ในการลดการใช้พลังงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ เรายังดำเนินการซ่อมบำรุงครั้งใหญ่ (overhaul) และปรับปรุงรถไฟ ซึ่งเป็นการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการใช้ไฟฟ้า เช่น การเปลี่ยนหลอดไฟ LED การเปลี่ยนฉนวน การอัปเกรดเครื่องปรับอากาศ ฯลฯ และการซ่อมใหญ่ในช่วงกลางของอายุการใช้งาน (mid-life refurbishment) ของรถไฟ 4 ตู้ จำนวน 35 ขบวน ที่ซื้อมาครั้งแรก เช่น ปรับปรุงซ่อมแซมระบบฉุดลาก ระบบระบายอากาศและเครื่องปรับอากาศ เป็นต้น และเราใช้หน่วยงานภายนอกในการตรวจสอบประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อมทั้งหมดเพื่อรับรองความถูกต้องของข้อมูล

ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อหน่วย

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน 2561/62	2562/63	2563/64	2564/65	เป้าหมาย 2564/65
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อรายได้การเดินรถ-กม. (กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km))	2.73	2.56	2.24	2.27	<2.31
พลังงานขับเคลื่อน (กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1,000 ผู้โดยสาร-กิโลเมตร)	41.40	46.33	71.02	107.04	<50
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่สถานีรถไฟทั้งหมด (กิโลวัตต์-ชม. ต่อวัน)	62,794	69,728	80,335	85,342	<94,000

ในแง่ของผลการดำเนินการเมื่อเทียบกับเป้าหมาย บีทีเอสซีสามารถควบคุมการใช้พลังงานไฟฟ้าที่น้อยกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ไม่เกิน 2.31 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้ผู้ด้วยสาร (Car-km) แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการใช้พลังงานตลอด 4 ปีที่ผ่านมา พบว่ามีการควบคุมการใช้พลังงานไฟฟ้าเป็นอย่างดี แม้ว่าจะมีการขยายเส้นทางการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ

อย่างไรก็ตาม ในปี 2563/64 บีทีเอสซีได้ใช้พลังงานขับเคลื่อนมากกว่าปีที่แล้ว เนื่องจากบีทีเอสซีได้รับการร้องขอจากหน่วยงานของกรุงเทพมหานครให้เปิดบริการเดินรถไฟฟ้าให้มีความถี่ยิ่งขึ้น โดยที่จำนวนผู้โดยสารลดลง เพื่อเพิ่มความพร้อมในการให้บริการในช่วงการระบาดของโควิด-19 ซึ่งยังคงต่อเนื่องมาถึงปี 2564/65 ด้วยเหตุนี้ จึงมีการใช้พลังงานเท่ากับ 107.04 กิโลวัตต์ชั่วโมงต่อ 1,000 ผู้โดยสาร-กม. ส่งผลให้ผลการดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย ในขณะเดียวกัน พลังงานทั้งหมดที่ใช้ในแต่ละวันของสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสอยู่ที่ 85,342 กิโลวัตต์-ชม. เนื่องจากจำนวนสถานีที่เพิ่มขึ้น แต่ยังคงสอดคล้องกับเป้าหมายที่ตั้งไว้

ปริมาณการใช้พลังงาน

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน 2561/62	2562/63	2563/64	2564/65	เป้าหมาย 2564/65
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมด (เมกะวัตต์-ชม.)	117,139	140,451	140,562	145,720	n/a
การใช้ไฟฟ้าที่ผลิตจากพลังงานแบบไม่หมุนเวียน (เมกะวัตต์-ชม.)	117,139	140,451	140,562	145,720	n/a
• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ขับเคลื่อน (เมกะวัตต์-ชม.)	75,263	91,321	91,392	96,769	n/a
• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ไม่ขับเคลื่อน (เมกะวัตต์-ชม.)	41,876	49,130	49,170	48,951	n/a
การใช้เชื้อเพลิงที่ผลิตจากพลังงานแบบไม่หมุนเวียน (เมกะวัตต์-ชม.)	13,773	13,016	11,869	10,178	n/a
การใช้พลังงานที่ไม่หมุนเวียนทั้งหมด (เมกะวัตต์-ชม.)	130,912	153,467	152,431	155,898	182,917
ปริมาณการซื้อใบรับรองเครดิตการผลิตพลังงานหมุนเวียน (REC) (เมกะวัตต์-ชม.)	0	0	0	14,688	14,572
การใช้พลังงานหมุนเวียนทั้งหมด (เมกะวัตต์-ชม.)	0	0	0	14,688	14,572
สัดส่วนการใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่มาจากแหล่งพลังงานหมุนเวียน	n/a	n/a	n/a	10	10
ค่าใช้จ่ายพลังงานที่ใช้ทั้งหมด (บาท)	443,748,874	528,932,449	515,166,397	564,894,185	
ความครอบคลุมของข้อมูล *(ร้อยละของรายได้ทั้งหมด)*	86%	80%	81%	81%	

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	2561/62	2562/63	2563/64	2564/65	2564/65
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด (ตันคาร์บอนไดออกไซด์ เทียบเท่า)	63,979	75,463	74,600	142,571	99,137
ทางตรง (ขอบเขตที่ 1)	1,227	729	3,570	3,487	4,284
ทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2)	62,752	74,734	66,820	73,421	89,801
ทางอ้อม (ขอบเขตที่ 3)	n/a	n/a	4,210	65,663[1]	5,052

หมายเหตุ:

1. ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ (ขอบเขตที่ 3) ในปี 2564/65 ครอบคลุมการซื้อทรัพย์สินขบวนรถไฟฟ้าสำหรับรถไฟฟ้าสายสีเขียว ซึ่งได้ถูกประเมินว่ามีนัยสำคัญต่อบริษัทฯ
2. ผลการดำเนินงานครอบคลุมโครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว สายสีทอง และรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้ผ่านการทวนสอบ (Verification) โดย LRQA ตามมาตรฐาน GRI 302-1, GRI 305-1, GRI 305-2 และ GRI 305-3
3. ข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณหาปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สำหรับการใช้พลังงานไฟฟ้า (emission factor) คือ 0.499 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อ เมกะวัตต์-ชั่วโมง (tCO_2e/MWh) โดยอ้างอิงข้อมูล emission factor จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (TGO) ในเดือนเมษายน 2565 ข้อมูลปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมดไม่รวมข้อมูลปริมาณการใช้ไฟฟ้าของ VGI
4. ข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณหาปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขตที่ 1) รวบรวมจากการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงทั้งในส่วนงานอาคารและรถยนต์สำหรับการเดินทาง การใช้เชื้อเพลิงจากรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT และสารทำความเย็นที่ใช้ในระบบปรับอากาศในอาคารและในขบวนรถไฟฟ้า ตัวเลขการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงในปี 2563/64 เพิ่มขึ้นอย่างมากเมื่อเทียบกับในปี 2562/63 เนื่องจากเราเพิ่มการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมไปถึงการใช้เครื่องปรับอากาศในอาคารและรถไฟ
5. ข้อมูลปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงในส่วนของรถยนต์สำหรับการเดินทางมีการรวบรวมไว้ตั้งแต่ปี 2561
6. ข้อมูลค่าใช้จ่ายพลังงานที่ใช้ทั้งหมดเป็นการรวมค่าใช้จ่ายทั้งโครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว สายสีทองและรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT
7. ข้อมูลที่ใช้คำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 3 ในปี 2563/64 ครอบคลุมปริมาณการใช้น้ำของอาคารและสถานีบีทีเอส ซึ่งรวมถึงรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT และปริมาณการใช้ไฟฟ้าของผู้เช่าในสถานี

การบริหารจัดการของเสีย

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	2561/62	2562/63	2563/64	2564/65	2564/65
ปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นทั้งหมด (เมตริกตัน)	97.82	568.52	656.49	598.31	n/a
ปริมาณของเสียที่ถูกนำมาใช้ใหม่/ รีไซเคิล	0.00	49.63	34.68	53.00	n/a
ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัดทั้งหมด (เมตริกตัน)	97.82	518.89	621.81	545.32	746.15
ปริมาณของเสียที่ถูกฝังกลบ	97.82	518.89	621.81	545.05	n/a
ปริมาณของเสียที่ถูกเผาทำลาย โดยไม่นำกลับมาใช้เป็นพลังงาน	0.00	0.00	0.00	0.27	n/a
ปริมาณของเสียอันตรายที่ถูกกำจัด	85.81	68.91	116.33	95.09	139.60
ปริมาณของเสียทั่วไปที่ถูกกำจัด	12.01	499.61	540.16	505.23	648.19
ความครอบคลุมของข้อมูล *(ร้อยละของรายได้ทั้งหมด)*	86%	80%	81%	81%	n/a

ปริมาณการใช้น้ำ

ปริมาณการใช้น้ำ (ล้านลูกบาศก์เมตร)	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	2561/62	2562/63	2563/64	2564/65	2564/65
การดึงน้ำมาใช้: ปริมาณการใช้น้ำประปาจากเทศบาลทั้งหมด (หรือจากระบบสาธารณูปโภคอื่นๆ)	0.1520	0.1958	0.2097	0.2088	0.2200
การดึงน้ำมาใช้: ปริมาณการใช้น้ำจืดผิวดิน (ทะเลสาบ แม่น้ำ ฯลฯ)	0	0	0	0	n/a
การดึงน้ำมาใช้: น้ำบาดาล	0	0	0	0	n/a
การปล่อย: น้ำกลับสู่แหล่งน้ำ โดยมีคุณภาพใกล้เคียงหรือดีกว่าเมื่อเทียบกับน้ำดิบ	0	0	0	0	n/a
ปริมาณการใช้น้ำจืดสุทธิทั้งหมด	0.1520	0.1958	0.2097	0.2088	0.2200
ความครอบคลุมของข้อมูล (ร้อยละของรายได้ทั้งหมด)	86%	80%	81%	81%	-

ผลตอบแทนจากการลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม

ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจในการดำเนินงาน (Operational eco-efficiency) เป็นแนวคิดพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น บีทีเอส กรุ๊ป จึงลงทุนในโครงการประหยัดพลังงานเพื่อช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานทั้งทางตรงและทางอ้อม ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (EMS) ทำให้บริษัทฯ สามารถติดตามข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับโครงการและโปรแกรมด้านสิ่งแวดล้อมได้

บีทีเอส กรุ๊ป ติดตามการลงทุน ค่าใช้จ่าย การประหยัดต้นทุน และการหลีกเลี่ยงการลงทุนที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ดังแสดงในตารางด้านล่าง

สกุลเงิน (ล้านบาท)	ผลการดำเนินงาน			
	2561/62	2562/63	2563/64	2564/65
เงินลงทุนสำหรับโครงการประหยัดพลังงาน	1.34	0.55	1.33	0.29
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1.25	0.044	3.95	0.42
ค่าใช้จ่ายทั้งหมด (= เงินลงทุน + ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน)	2.59	0.59	5.27	0.71
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่สามารถลดได้ หรือสิทธิประโยชน์ทางภาษี	0.62	0.026	0.84	0.22
ความครอบคลุมของข้อมูล *(ร้อยละของรายได้ทั้งหมด)*	86%	80%	81%	81%

การปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อมของบีทีเอส กรุ๊ป

บีทีเอส กรุ๊ป ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และดำเนินการทั้งหมดตามมาตรฐานสากลเพื่อลดความผิดพลาดให้ได้มากที่สุด โดยมีกรอบการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมเป็นกลไกในการลดความเสี่ยงจากการละเมิดกฎหมายสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและระบบการจัดการ (EMS) ที่รัดกุม ทำให้แน่ใจว่าบริษัทฯ จะปรับปรุงประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อลดการใช้วัตถุดิบและเพื่อป้องกันความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อมจากการปล่อยของเสียและอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น บีทีเอสซี ยังจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนจากชุมชนและผู้โดยสาร ในกรณีที่มีผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของเรา ในปีที่ผ่านมา บีทีเอสซีไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ยังไม่มีการถูกปรับเนื่องจากปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมหรือระบบนิเวศในช่วงสี่ปี งบประมาณที่ผ่านมา

การจ่ายค่าปรับจากการละเมิดด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นกับบริษัทฯ ในสี่ปีที่ผ่านมาเป็น

0

กิจกรรมของบีทีเอส กรุ๊ป ที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ

ใบรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) "คาร์บอนฟุตพริ้นท์สำหรับองค์กร"

บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับการรับรอง "คาร์บอนฟุตพริ้นท์สำหรับองค์กร" เนื่องจากมีการวัดปริมาณคาร์บอนที่ปล่อยออกจากองค์กรที่ 76,908 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า โดยฉลากคาร์บอนฟุตพริ้นท์ได้รับการจดทะเบียนโดย อบก.

การร่วมพัฒนาระเบียบวิธีในการลดก๊าซเรือนกระจกสำหรับรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแบบรางภายใต้ T-VER

บีทีเอส กรุ๊ป ร่วมกับ อบก. เพื่อพัฒนาระเบียบวิธีในการลดก๊าซเรือนกระจกภายใต้ T-VER สำหรับระบบขนส่งมวลชนเรียกว่า "การเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางโดยใช้รถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแบบราง" ตามสมมุติฐาน องค์กรควรจะสามารถบันทึกปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ลดลงจากการที่ผู้สัญจรเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางจากรถยนต์ส่วนบุคคลมาใช้ระบบขนส่งมวลชนที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ต่ำกว่าการเดินทางในรูปแบบอื่นๆ

ใบรับรองการปล่อยคาร์บอนที่เป็นกลางโดย อบก.

เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ระยะยาวด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของเรา บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับการรับรองจาก อบก. ว่าเป็นบริษัทที่มีการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ โดยเราชดเชยการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ของเราทั้งหมด ทำให้บีทีเอส กรุ๊ปฯ เป็นบริษัทขนส่งมวลชนทางรางแห่งแรกและแห่งเดียวในโลกที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ ในปีนี้ เรายังคงรักษาสถานะนี้ไว้ด้วยการเข้าร่วมโครงการ คาร์บอนเครดิตกับ บีซีพีจี

Carbon Markets Club

บีทีเอส กรุ๊ป พร้อมด้วย 10 องค์กรชั้นนำ ร่วมก่อตั้งเครือข่าย Carbon Markets Club เพื่อร่วมมือสนับสนุนการซื้อขายคาร์บอนเครดิตผ่านระบบ T-VER ของ อบก. และ การซื้อขาย REC โดย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) เครือข่าย Carbon Markets Club มีเป้าหมายที่จะสร้างความตระหนักถึงการซื้อขายคาร์บอนในประเทศไทย เพื่อการลดก๊าซเรือนกระจกในการมุ่งสู่สังคมการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์หรือ Net Zero

การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์

บริษัทฯได้จัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-AGM) ในเดือนกรกฎาคม 2564 ซึ่งเป็นครั้งแรกที่บริษัทฯ จัดงานในรูปแบบนี้เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปีครั้งนี้ได้รับการรับรองว่าเป็นการประชุมที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์โดย อบก. ซึ่งตอกย้ำความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ

Tree Planting

ในปี 2564/65 วีจีไอได้ดำเนินโครงการปลูกต้นไม้สำหรับชุมชนที่จังหวัดยโสธรประมาณ 200 ต้น ซึ่งรวมเป็นพื้นที่สีเขียวถึง 1,600 ตารางเมตร

โครงการอัพไซเคิลไวนิลจากป้ายโฆษณาที่ใช้แล้ว

วีจีไอยังคงเดินหน้าโครงการอัพไซเคิลไวนิลที่ใช้แล้วจากป้ายโฆษณา ตามความมุ่งมั่นในการลดขยะโดยการประยุกต์ใช้หลักเศรษฐกิจหมุนเวียน ในปี 2564/65 วีจีไอสามารถนำขยะไวนิลจำนวน 0.195 ตันที่จะต้องถูกกำจัดไปอัพไซเคิลและจัดจำหน่าย

โครงการ Care the Bear

ในปี 2564 วีจีไอเข้าร่วมโครงการ Care the Bear โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ภาครัฐ เอกชน และวิสาหกิจเพื่อสังคมร่วมมือกันลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการจัดกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร โดยโครงการฯ ได้รณรงค์การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมใน 6 มิติ เพื่อช่วยลดการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ ได้แก่ การเดินทางด้วยรถไฟฟ้าหรือระบบขนส่งสาธารณะ การลดการใช้กระดาษและพลาสติก การงดใช้ภาชนะโฟม การลดการใช้พลังงาน การใช้วัสดุที่นำกลับมาใช้ใหม่ในการจัดงานต่าง ๆ และการลดขยะเหลือทิ้งในงาน ทั้งนี้ การเข้าร่วมโครงการ Care the Bear สามารถช่วยให้พนักงานของวีจีไอมีส่วนร่วมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเพื่อประโยชน์ในวงกว้าง

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

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 102-18, 102-19, 102-20, 102-26, 102-31, 103-1, 103-2, 103-3)

16 ความสงบสุข ยุติธรรมและสถาบันเข้มแข็ง

บีทีเอส กรุ๊ปให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพราะเราเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่า การกำกับดูแลกิจการที่ดีจะทำให้บริษัทฯ สามารถบริหารจัดการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ มีแนวทางการตรวจสอบและถ่วงดุลที่เหมาะสมเพื่อเป็นกลไกสนับสนุนให้คณะกรรมการบริษัทสามารถควบคุมและกำกับดูแลกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบการกำกับดูแลกิจการที่เข้มงวดของบริษัทฯ สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะตรวจสอบประสิทธิผลของนโยบายและการตัดสินใจทั้งในระดับคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูง บริษัทฯ เชื่อว่าระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีและเข้มงวดสามารถสร้างประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เพิ่มความน่าเชื่อถือและความโปร่งใส รวมถึงช่วยลดความเสี่ยงจากการสูญเสียความไว้วางใจและชื่อเสียงจากผู้ถือหุ้นและนักลงทุน อีกทั้งยังลดความความเสี่ยงจากการถูกปรับและได้รับการลงโทษจากหน่วยงานกำกับดูแล ความหลากหลายของประสบการณ์ของคณะกรรมการสร้างความมั่นใจว่ามีการรับฟังมุมมองที่หลากหลายเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ นอกจากนี้ ความรับผิดชอบของคณะกรรมการยังสามารถสร้างความสอดคล้องกับผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นในการบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนสูงสุดขององค์กร

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาหลักการกำกับดูแลกิจการใน 5 ด้าน ดังนี้ สิทธิของผู้ถือหุ้น การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส และความรับผิดชอบของคณะกรรมการผ่านระบบการจัดการและหลักธรรมาภิบาล ซึ่งรวมไปถึงการมีคณะกรรมการที่มีข้อมูลครบถ้วนต่อการตัดสินใจและการรับผิดชอบต่อผลลัพธ์

บริษัทฯ แบ่งโครงสร้างองค์กรออกเป็น 3 ขั้นเพื่อให้สามารถกำกับดูแลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย โครงสร้างการประกอบธุรกิจที่ดี ระบบการจัดการธรรมาภิบาล และการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยทั้งหมดนี้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และข้อเสนอแนะโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย และในขณะเดียวกันยังส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป

โครงสร้างการประกอบธุรกิจที่ดี

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจหลัก 3 ประเภท ได้แก่ MOVE, MIX และ MATCH (ผ่านบริษัทย่อย และร่วมกับพันธมิตร) ซึ่งเป็นไปตามกลยุทธ์และเป้าหมายทางธุรกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายระยะยาวของกลุ่มบริษัท

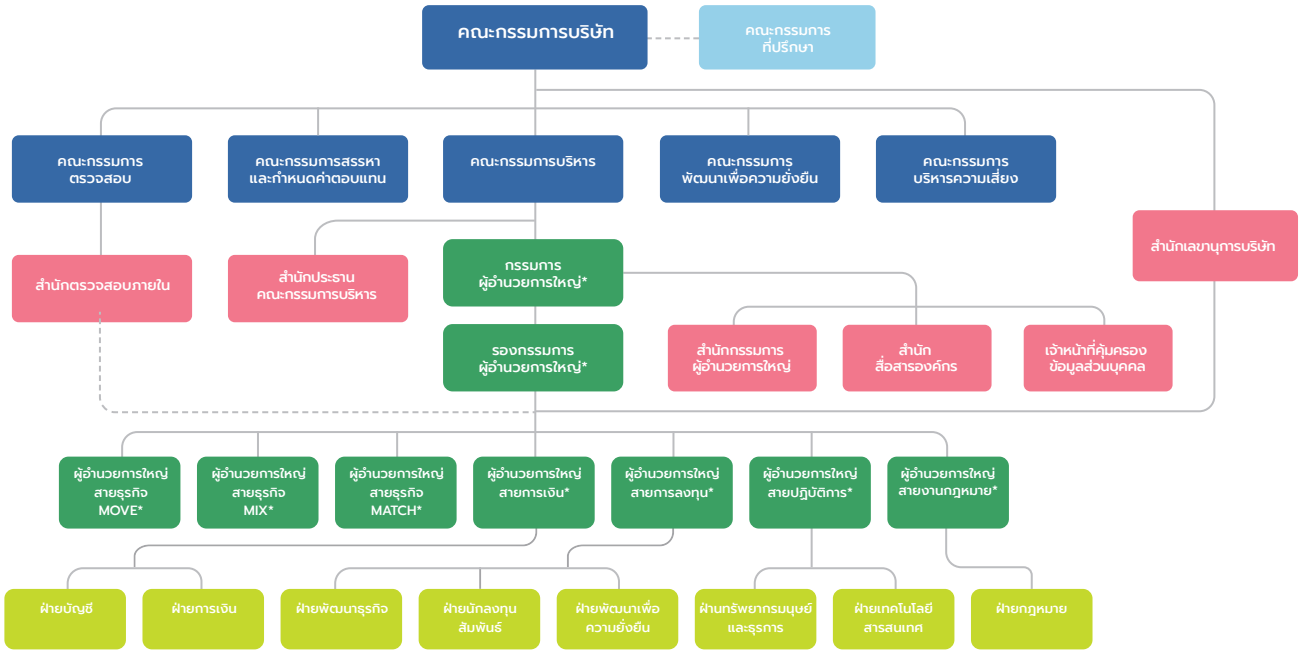
ระบบการจัดการธรรมาภิบาล

ระบบการจัดการธรรมาภิบาลของบริษัทฯ กำหนดการแบ่งแยกอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างชัดเจน โดยกำหนดหน้าที่ในด้าน (1) ธรรมาภิบาล (2) การจัดการ และ (3) การดำเนินงานภายในบริษัท รวมทั้งการสร้างกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุลเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

บรรลุได้จากนโยบายต่างๆ ของบริษัทฯ ซึ่งส่งเสริมและสนับสนุนธรรมาภิบาลที่ดี เช่น นโยบายธรรมาภิบาลองค์กรและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม นโยบายด้านความยั่งยืน นโยบายจริยธรรมทางธุรกิจ นโยบายการบริหารความเสี่ยงขององค์กร และมาตรการป้องกันการทุจริต

โครงสร้างการจัดการ



** ผู้บริหารตามบทนิยามของประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ เรื่อง การกำหนดบทนิยามในประกาศเกี่ยวกับการออกและเสนอขายหลักทรัพย์*

บทบาทและความรับผิดชอบที่ได้มอบหมายให้แก่คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการมีความสำคัญสูงสุดต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป คณะกรรมการคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทและผู้มีส่วนได้เสีย ดังนั้น จึงมีการจัดทำกฎบัตรโดยได้มีการระบุถึงโครงสร้างระเบียบการประชุม รวมถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการแต่ละชุด เช่น กฎบัตรคณะกรรมการบริษัท กฎบัตรคณะกรรมการตรวจสอบ กฎบัตรคณะกรรมการการสรรหาและการกำหนดค่าตอบแทน กฎบัตรคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน กฎบัตรคณะกรรมการบริหาร และกฎบัตรคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

โปรดกดที่นี่
เพื่อดูรายละเอียดกฎบัตรทั้งหมด
bit.ly/3xHj3oN

องค์ประกอบของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

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

คณะกรรมการตรวจสอบ ต้องประกอบด้วยกรรมการอิสระทั้งหมดและต้องมีไม่น้อยกว่า 3 ท่าน ในขณะเดียวกันต้องมีอย่างน้อย 1 ท่านที่มีความรู้และประสบการณ์ในการตรวจสอบความถูกต้องของงบการเงิน

คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน ต้องประกอบด้วยกรรมการอย่างน้อย 3 ท่าน แต่ต้องไม่เกิน 5 ท่าน โดยที่กรรมการส่วนใหญ่ต้องเป็นกรรมการอิสระ

คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ต้องประกอบด้วยกรรมการที่เป็นกรรมการบริษัท ผู้บริหารระดับสูง หรือที่ปรึกษาจากภายนอกซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และมีกรรมการอย่างน้อย 4 ท่านแต่ไม่เกิน 7 ท่าน

คณะกรรมการบริหาร ต้องประกอบด้วยกรรมการอย่างน้อย 5 ท่าน โดยที่กรรมการบริหารไม่จำเป็นต้องดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ต้องประกอบด้วยกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ท่าน ซึ่งต้องเป็นกรรมการตรวจสอบ หรือเป็นผู้บริหารของบริษัทฯ แต่ไม่จำกัดเพียงหัวหน้าเจ้าหน้าที่การเงิน กรรมการตรวจสอบภายใน และผู้บริหารระดับสูงจากหน่วยธุรกิจอื่นของกลุ่มบริษัท

นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนผังองค์กร เพื่อมีหน้าที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทย่อย

กรุณาอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการได้ที่รายงานประจำปี 2564/65 (แบบ 56-1 One Report) บทที่ 5 การกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและหน้าที่ด้านความยั่งยืน

การจัดการสินทรัพย์ไม่มีตัวตนและประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ มีส่วนกำหนดความอยู่รอดของบริษัทฯ เสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งมีผลต่อการเติบโตในระยะยาวของบริษัทฯ นอกจากนี้ นักลงทุนและผู้ถือหุ้นยังแสดงความสนใจเพิ่มมากขึ้นในการให้คณะกรรมการบริษัทเข้ามามีบทบาทในการกำกับดูแลเรื่องความยั่งยืนด้วยเช่นกัน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คณะกรรมการบริษัทควรให้ความสำคัญต่อการทำความเข้าใจถึงปัญหาอื่นๆ ซึ่งนอกเหนือไปจากประเด็นด้านการเงินที่ส่งผลต่อกลยุทธ์และผลการดำเนินงานทางธุรกิจมากยิ่งขึ้น รวมถึงการนำเอาปัจจัยเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์เพื่อเปิดโอกาสทางธุรกิจมากขึ้น และลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลต่อบริษัทฯ

คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน เพื่อสนับสนุนคณะกรรมการบริษัทในการบูรณาการความยั่งยืนเข้ากับวัฒนธรรมและพฤติกรรมองค์กร แรกเริ่มนั้น คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน คือคณะกรรมการธรรมาภิบาล ซึ่งต่อมาได้ขยายขอบเขตให้ครอบคลุมหลักการด้านความยั่งยืนและเป้าหมายความยั่งยืนขององค์กร เพิ่มเติมจากหลักการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งคณะกรรมการฯ มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของบริษัท และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล เช่น นโยบายธรรมาภิบาล จริยธรรมทางธุรกิจและจริยธรรมของพนักงาน นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) นโยบายด้านความยั่งยืน และการต่อต้านการทุจริตและการติดสินบน ฯลฯ

ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนรายงานตรงต่อผู้อำนวยการใหญ่สายการลงทุน ซึ่งได้รับมอบหมายให้เป็นผู้บริหารที่รับผิดชอบงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป นอกจากนี้ ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนยังรายงานต่อคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนอย่างน้อยปีละสองครั้งเพื่อรายงานประเด็นต่างๆ และขออนุมัติวาระที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน

โปรดกดที่นี่
เพื่ออ่านนโยบายด้านความยั่งยืน bit.ly/3tUXLCV

โปรดกดที่นี่
เพื่อดูกฎบัตรคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน bit.ly/3Oif6xN

4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง

(GRI 102-11, 102-15, 102-29, 102-30, 103-1, 103-2, 103-3)

16 ความสงบสุข ยุติธรรมและสถาบันเข้มแข็ง

บีทีเอส กรุ๊ปให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้แก่บริษัทฯ ในการรับมือกับความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ความไม่แน่นอนเหล่านี้สามารถส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของเรา ซึ่งมีผลต่อความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงสถานะการเงินของบริษัทฯ บีทีเอส กรุ๊ป เชื่อว่าแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุกเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารธุรกิจให้ยั่งยืนและสามารถสร้างผลตอบแทนภายใต้ระดับความเสี่ยงที่เหมาะสม ซึ่งจะดึงดูดเงินลงทุนและสร้างประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดในระยะยาว

การมีแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงและการจัดการวิกฤติที่มีประสิทธิภาพนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวางแผนทางการเงินในระยะยาว รวมถึงยังสร้างความยืดหยุ่นให้แก่องค์กรอีกด้วย บริษัทฯ จึงจำเป็นต้องควบคุมการดำเนินงานภายในเพื่อให้สอดคล้องกับกฎระเบียบ รวมถึงพัฒนากลไกการควบคุมเชิงรุกที่ทำให้องค์กรมีความยืดหยุ่นมากขึ้น ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้จัดทำระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงและการกำกับดูแลเพื่อใช้ประเมิน ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ในอนาคต โดยระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงและการกำกับดูแลเป็นองค์ประกอบสำคัญของทุกกระบวนการทางธุรกิจที่เชื่อมโยง 3 หน่วยธุรกิจหลัก ได้แก่ MOVE MIX และ MATCH เข้าด้วยกัน

นโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริษัทได้อนุมัตินโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กรของกลุ่มบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management หรือ ERM Framework) สำหรับกลุ่มบริษัทที่ชัดเจนเหมาะสม และเพียงพอ รวมทั้งมอบหมายบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และกำหนดภาระความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กรของกลุ่มบริษัทมุ่งเน้นการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เข้มแข็ง มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ ตามมาตรฐานของ Committee of the Sponsoring Organisations of the Treadway Commission (COSO) เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับขององค์กรครอบคลุมทุกหน่วยธุรกิจในกลุ่มบริษัท สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และช่วงความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Tolerance) ในการพิจารณาความเสี่ยงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจทางธุรกิจ

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงองค์กร

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงองค์กรของบริษัทฯ กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และภาระความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการบริหารความเสี่ยง รวมถึงกำหนดผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการบริหารความเสี่ยงองค์กรของกลุ่มบริษัท โครงสร้างการจัดการข้อมูลความเสี่ยงและการรายงานความเสี่ยง

คณะกรรมการบริษัทมีความรับผิดชอบในการกำกับดูแลนโยบายของกลุ่มบริษัทและแต่งตั้งกรรมการที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อดำรงตำแหน่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีความรับผิดชอบในการสอบทานนโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มบริษัท และกำกับดูแลความมีประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มบริษัท ครอบคลุมการดำเนินงานหลักของบริษัทฯ ทุกด้าน พร้อมทั้งมีการติดตามความคืบหน้าของแผนจัดการความเสี่ยงและตัวชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเตือนภัยล่วงหน้าเพื่อกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติมได้ทันเหตุการณ์

คณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงมีความรับผิดชอบในการสอบทานภาพความเสี่ยงของกลุ่มบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลความเสี่ยงได้ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน และแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสม หากเกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหรือมีความเสี่ยงที่สำคัญเกิดขึ้นระหว่างปี รวมทั้งติดตามความคืบหน้าของการแผนจัดการความเสี่ยงในระดับกลุ่มบริษัท และนำเสนอรายงานการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

โปรดกดที่นี่
ดูกฎบัตรของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของบีทีเอส กรุ๊ป
bit.ly/39JkQla

ความเสี่ยงขององค์กรที่สำคัญ

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์
- ความเสี่ยงจากภาวะเศรษฐกิจ
- ความเสี่ยงจากกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
- ความเสี่ยงด้านรายได้
- ความเสี่ยงด้านตลาด
- ความเสี่ยงด้านการลงทุน

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ
- ความเสี่ยงด้านต้นทุนการดำเนินงาน
- ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของการดำเนินธุรกิจ
- ความเสี่ยงจากการพึ่งพาผู้ให้บริการน้อยราย
- ความเสี่ยงด้านบุคลากร
- ความเสี่ยงด้านชื่อเสียงองค์กร
- ความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19

ความเสี่ยงด้านการเงิน
- ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง
- ความเสี่ยงด้านเครดิต
- ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย
- ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน
- ความเสี่ยงจากการบริหารจัดการเงิน

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ
- ความเสี่ยงจากการยกเลิกสัญญาสัมปทาน และสัญญาการให้บริการเดินรถและซ่อมบำรุงระยะยาว
- ความเสี่ยงจากการสูญเสียหุ้นบีทีเอสซี กรณีเกิดเหตุผิดนัดผิดสัญญาตามสัญญาซื้อและโอนสิทธิรายได้สุทธิ

ความเสี่ยงอื่นๆ
- ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม
- ความเสี่ยงในด้านสังคมและชุมชน

ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต (Emerging Risks)
- ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค
- ความเสี่ยงจากการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ
- ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีและภัยคุกคามทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพิ่มขึ้น
- ความเสี่ยงจากการระบาดใหญ่ในอนาคต

การแก้ไขอนุกรมวิธานความเสี่ยงเพื่อรวมกับประเด็นด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ปได้แก้ไขหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับอนุกรมวิธานความเสี่ยงขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าแบบประเมินความเสี่ยงของบริษัทฯ มีความครอบคลุมและสามารถระบุความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ได้ทั้งหมด การแก้ไขในครั้งนี้ได้นำประเด็นด้านความยั่งยืนเข้ามาพิจารณาร่วมกับความเสี่ยงด้านอนุกรมวิธานขององค์กรเพื่อยกระดับกระบวนการทั้งหมดของบริษัทฯ ให้เป็นมาตรฐานสากล บริษัทฯ เชื่อว่าการบริหารจัดการความเสี่ยง ประกอบกับหลักการด้านความยั่งยืนที่ดี จะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานทั้งหมดเข้าใจถึงปัญหาและประเด็นความเสี่ยงทั้งหมด จากนั้นจึงสามารถช่วยกันลดโอกาสในการเกิดความเสี่ยงเหล่านั้นลงได้อย่างเหมาะสม ประเด็นด้านความเสี่ยงเหล่านี้ได้ถูกนำมารวมกับประเด็นด้านความยั่งยืนในปีงบประมาณล่าสุด เช่น ความต่อเนื่องทางธุรกิจ และแผนในการลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทานได้ถูกนำไปรวมเข้ากับการพิจารณาด้านความยั่งยืนของคู่ค้าสำคัญ (Critical Supplier) ของบริษัทฯ

วัฒนธรรมองค์กรด้านความเสี่ยง

วัฒนธรรมองค์กรด้านความเสี่ยงเป็นองค์ประกอบสำคัญของบริษัทฯ โดยที่บริษัทฯ ได้สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่งเพื่อส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความเสี่ยงที่สามารถเกิดขึ้นได้ระหว่างการทำงานและจึงสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ พนักงานทุกคนควรมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ถูกต้องต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี โดยได้รับการสนับสนุนจากแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้

สร้างสิ่งจูงใจทางการเงินสำหรับการบริหารจัดการความเสี่ยง

บีทีเอส กรุ๊ปมอบสิ่งจูงใจให้แก่ผู้บริหารระดับสูงของเราในการสอดส่องและมุ่งหาแนวทางในการลดความเสี่ยงที่มีต่อพนักงานและผู้โดยสารผ่านโครงการ BTS Spirit Club ซึ่งเป็นโครงการที่สร้างแรงจูงใจทางการเงินให้แก่ผู้บริหารระดับสูงในการตรวจสอบและทดสอบประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยในสถานที่ปฏิบัติงาน โดยในแต่ละกระบวนการที่ก่อให้เกิดการลดความเสี่ยงได้นั้นจะมีการให้คะแนนที่สามารถนำมาแลกเป็นเงินรางวัลได้ตามระดับขั้นของคะแนนที่พนักงานได้รับ หรือแลกเป็นทุนการศึกษาบุตรของพนักงานได้คนละ 3 สิทธิ์ อีกทั้งพนักงานยังสามารถนำคะแนนมาแลกการเป็นสมาชิกฟิตเนส เข้าใช้บริการได้ฟรี 1 ปี หรือซื้อผลิตภัณฑ์และบริการจากพันธมิตรทางธุรกิจของบีทีเอส กรุ๊ปได้ นอกจากนี้ ผู้จัดการสายงานของเรายังได้รับแรงจูงใจเพื่อให้แน่ใจว่า "ผู้โดยสารสามารถเดินทางได้ตรงต่อเวลา" ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นส่วนหนึ่งของบริษัทฯ ในการสร้างความน่าเชื่อถือต่อบริการของเรา (โดยเป็นส่วนหนึ่งของความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ) โดยบริษัทฯ มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่ไม่ปกติ ต่อการให้บริการ หมายถึงเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความล่าช้า โดยมีมาตรการการป้องกันไม่ให้เกิดความล่าช้าเกินกว่า 5 นาที ในการเดินรถไฟฟ้า และ 10 นาที ในการเดินรถประจำทางด่วนพิเศษ (BRT) และ / หรือ เหตุการณ์ที่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือความเสียหายต่อทรัพย์สินของบริษัทฯ

เกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงของแผนกทรัพยากรบุคคลสำหรับการประเมินพนักงาน

บีทีเอส กรุ๊ปได้นำเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงไปรวมอยู่ในกระบวนการประเมินพนักงานเพื่อเป็นตัวกำหนดขอบเขตของงานก่อนถูกมอบหมายภาระหน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่พนักงานทุกราย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการกำหนดให้พนักงานมีดัชนีชี้วัดความสำเร็จที่ครอบคลุมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยกำหนดให้เป็นตัวบ่งชี้ในการวัดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งพนักงานจะต้องบรรลุข้อกำหนดเหล่านั้นภายใต้การประเมินของฝ่ายทรัพยากรบุคคล เนื่องจากจะส่งผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนประจำปีอีกด้วย ความเสี่ยงที่กล่าวถึงอาจอยู่ในรูปแบบของความเสี่ยงทางด้านสุขภาพหรือความปลอดภัยระหว่างทำงาน โดยประวัติเหล่านี้จะถูกบันทึกไว้และมีผลต่อดัชนีชี้วัดความสำเร็จของพนักงานแต่ละคนและหน่วยงานที่พนักงานสังกัดอยู่ เช่น ตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของทีมปฏิบัติการ นอกจากนี้ พนักงานทุกคนมีหน้าที่ในการรับผิดชอบด้านความปลอดภัยต่อทุกภาคส่วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือพนักงาน

การฝึกอบรมหลักการบริหารจัดการความเสี่ยง

บีทีเอส กรุ๊ปมีนโยบายให้กรรมการผู้บริหารและพนักงานเข้าร่วมงานสัมมนาหรือการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยง ในปีที่ผ่านมากรรมการและผู้บริหารหลายท่านได้เข้าร่วมเวิร์คช็อป Enterprise Risk Management (ERM) เพื่อเสริมความเข้าใจภายใต้กรอบการทำงานของ COSO ERM 2017 และแนวทางการปฏิบัติของ ERM รวมถึงปลูกฝังให้ตระหนักถึงวัฒนธรรมการป้องกันความเสี่ยงและสามารถนำไปใช้เพื่อลดเหตุการณ์ที่ก่อให้ความเสี่ยงได้

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ความรู้แก่พนักงานทุกระดับทั่วทั้งองค์กร เช่น การกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อสร้างการรับรู้และจัดให้มีมาตรการดำเนินการเกี่ยวกับความปลอดภัยและความเสี่ยงอื่นๆ เช่น ISO27001 ISO45001 และการฝึกอบรมในหัวข้อการบริหารจัดการความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจการเดินรถรางโดย BMT

กรุณาอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยงได้ที่รายงานประจำปี 2564/65 (แบบ 56-1 One Report) บทที่ 4.3 การบริหารจัดการความเสี่ยง

4.3 จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

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

16 ความสงบสุข ยุติธรรมและสถาบันเข้มแข็ง

เป้าหมายความยั่งยืนระยะยาว 2568/69	เป้าหมาย 2564/65	ผลการดำเนินงาน 2564/65
• *พนักงานทั้งหมดร้อยละ 100 เข้ารับการอบรมผ่านระบบ E-learning และทำแบบทดสอบเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ*	• *พนักงานร้อยละ 85 ได้เข้ารับการอบรมผ่านระบบ E-learning และทำแบบทดสอบเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ* • *พนักงานได้คะแนนการทดสอบด้านการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจอย่างน้อย 80 จาก 100 คะแนน*	• *พนักงานทั้งหมดร้อยละ 100 เข้ารับการอบรมผ่านระบบ E-learning และทำแบบทดสอบเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ* • *พนักงานได้คะแนนการทดสอบด้านการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจเฉลี่ยอยู่ที่ 91.1 จาก 100 คะแนน*

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์และโปร่งใสตามคติของประธานกรรมการ “ทำให้ถูกต้อง (Do it Right)” ซึ่งย้ำเตือนเราว่า เมื่อใดก็ตามที่เราดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี จะทำให้บริษัทฯ สามารถเพิ่มความน่าเชื่อถือในสายตาของนักลงทุน ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด สิ่งนี้เป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญด้านความยั่งยืนเพื่อสร้างการเติบโตอย่างยั่งยืน และทำให้บริษัทฯ ได้รับใบอนุญาตทางสังคมในการดำเนินงาน บีทีเอส กรุ๊ปให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัทฯ ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจริยธรรมทางธุรกิจ โดยมุ่งสู่ความสำเร็จทางธุรกิจและการสร้างผลกำไรอย่างยั่งยืนให้กับผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด ซึ่งรวมถึงการเคารพสิทธิมนุษยชนตามที่ระบุไว้ในนโยบายสิทธิมนุษยชนของกลุ่มบริษัท คำมั่นสัญญาของเราเป็นไปตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย และมาตรฐานสากล รวมถึงมาตรฐานด้านสิทธิมนุษยชนที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ซึ่งกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบีทีเอส กรุ๊ปและบริษัทย่อยต้องปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจอย่างเคร่งครัด

บีทีเอส กรุ๊ปมีโครงสร้างการกำกับดูแลที่ชัดเจน ประกอบกับกลไกในการตรวจสอบการดำเนินงานที่เป็นไปตามนโยบายและระเบียบที่กำหนดโดยคณะกรรมการตรวจสอบภายใน ซึ่งมีความเป็นอิสระและรายงานโดยตรงต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ทั้งหมดนี้เป็นการสนับสนุนให้เกิดการกำกับดูแลที่ดี เพื่อให้บริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งประเมินความเสี่ยงในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามนโยบายและแผนที่วางไว้ รวมถึงเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องทั้งหมด กระบวนการตรวจสอบภายในเป็นกระบวนการที่ใช้ติดตามการปฏิบัติงานและเพื่อรายงานข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการตรวจสอบ ทั้งนี้ ยังเป็นการตรวจสอบการทุจริตหรือคอร์รัปชั่นระหว่างการปฏิบัติงานตามแผนงานที่คณะกรรมการตรวจสอบอนุมัติ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการสื่อสารและเผยแพร่ข้อความเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจเพื่อสร้างความเข้าใจและส่งผ่านความรู้ไปยังผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น พนักงาน คู่ค้า และบริษัทย่อย เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังส่งเสริมและสนับสนุนให้บริษัทย่อยยึดถือและปฏิบัติตามหลักการและมาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงการนำมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นมาใช้

โปรดกดที่นี่
สำหรับนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ
bit.ly/3NhOWLT

มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น

บีทีเอส กรุ๊ป ฯ มีความมุ่งมั่นในการต่อต้านและไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน รวมถึงบริษัทย่อยในกลุ่มบริษัทบีทีเอส ไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการทุจริตคอร์รัปชันทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยบริษัท ฯ ได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 เป็นต้นมา มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันแก่บุคลากรของบริษัท ฯ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง นอกจากนี้ ยังมีการทบทวนปรับปรุงแก้ไข คู่มือบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต มาตรการ นโยบาย แนวทางและขั้นตอนปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์ปชันของ บริษัท ฯ อย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีสำนักตรวจสอบภายในทำหน้าที่ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามมาตรการและนโยบายดังกล่าว เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัท ฯ มีการควบคุมภายในที่รัดกุมเพียงพอ นอกจากนี้ บริษัท ฯ ยังจัดให้ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่ดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญภายนอก เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงและการดำเนินงานในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัท ฯ ให้มีความรัดกุมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

ในปี 2564/65 บีทีเอส กรุ๊ป ฯ ได้รับการรับรองต่ออายุ (2nd Re-certification) การเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption: CAC) เป็นที่เรียบร้อย ซึ่งเป็นการได้รับการรับรองสมาชิกฯ ต่อเนื่องเป็นครั้งที่ 3 ซึ่งบริษัท ฯ ได้รับการรับรองฯ ครั้งแรกเมื่อปี 2559 และได้รับการต่ออายุสมาชิกฯ ครั้งที่ 1 (1st Re-certification) ในปี 2561 อันแสดงถึงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของกลุ่มบริษัทบีทีเอสที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม และไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบมาอย่างต่อเนื่องเสมอมา

โปรดกดที่นี่ สำหรับมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น

การสื่อสารนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัท ฯ ยึดมั่นในการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเคร่งครัด โดยยึดหลักความโปร่งใสและเป็นธรรม ดังที่กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ตลอดปี 2564/65 บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการสื่อสารและการเผยแพร่มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน นโยบายที่เกี่ยวข้อง นโยบายงดรับของขวัญ-ของกำนัล ช่องทางการรับข้อร้องเรียน และข้อมูลอื่นๆ ให้ผู้ส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้รับทราบ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย อาทิ อีเมล เว็บไซต์บริษัท แผ่นป้ายและจอประชาสัมพันธ์ภายในสำนักงาน จดหมายแจ้งนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องถึงคู่ค้าของบริษัทฯ ทั้งนี้ เพื่อให้ความรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร

แนวทางปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันสำหรับบุคลากรของบริษัท

- **ปฏิเสธ** การกระทำ มีส่วนร่วม หรือยอมรับการทุจริตและคอร์รัปชัน รวมทั้งการติดสินบนในทุกรูปแบบ ไม่ว่าทางตรงและทางอ้อม
- **ปฏิบัติงาน** ตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- **ไม่ให้ หรือ รับของขวัญ (No Gift Policy)** หรือประโยชน์อื่นใดที่อาจทำให้เกิดอิทธิพลในการตัดสินใจ เว้นแต่เป็นการให้ตามเทศกาลประเพณีนิยมและเป็นไปตามระเบียบที่บริษัทกำหนด
- **ไม่เรียกร้อง** ของขวัญ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจของกลุ่มบริษัท
- **ไม่เข้าไปมีส่วนร่วม** ดำเนินการจ่ายเงินหรือเสนอผลประโยชน์ใดเพื่อให้ได้รับความสะดวก ทั้งกับเจ้าหน้าที่ของรัฐและเอกชนที่อาจพิจารณาได้ว่าเป็นการทุจริตคอร์รัปชัน
- **ไม่ละเลยหรือเพิกเฉย** เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายทุจริตหรือคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ต้องแจ้งให้บริษัททราบโดยเร็วที่สุด และให้ความร่วมมือในขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและสอบสวน
- **สื่อสาร** นโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจทราบ

ช่องทางและการตรวจสอบข้อร้องเรียน

บริษัทฯ จัดตั้งช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้พนักงานและบุคคลภายนอกสามารถแจ้งเหตุ เบาะแส หรือร้องเรียนการกระทำที่ไม่ถูกต้อง อันเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจและมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของทางบริษัทฯ โดยผู้แจ้งเหตุหรือเบาะแสไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตน และเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล บริษัทฯ จะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยมีเพียงผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ สำหรับกรณีที่ได้รับการตรวจสอบแล้วว่าเป็นความจริง ผู้กระทำผิดจะต้องถูกลงโทษทางวินัยตามระเบียบของบริษัทฯ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต ไม่ว่าข้อสงสัยดังกล่าวจะเป็นจริงหรือไม่ก็ตาม จะไม่ถูกลงโทษทางวินัยหรือได้รับผลทางลบใดๆ

ช่องทางภายในองค์กร

หนูด่วนชวนชี้ช่องผ่านทางอีเมล : DoltRight@btsgroup.co.th

รายงานโดยตรงต่อผู้บังคับบัญชา / ต้นสังกัด

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

ไปรษณีย์:
จ่าหน้าถึงฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และธุรการ ตามที่อยู่ของบริษัท

ช่องทางภายนอกองค์กร
(ดำเนินการโดยบริษัทรับเรื่องร้องเรียนอิสระ)

สายด่วน (Hotline) หนูด่วนชวนชี้ช่อง
โทรศัพท์ : 1 800 292 777
และ +66 (0) 2677 2800

อีเมล :
tell@thailand-ethicsline.com

ไปรษณีย์ :
จ่าหน้าถึง BTSG - EthicsLine
ตู้ ปณ. 2712 ที่ทำการไปรษณีย์บางรัก กรุงเทพ 10500

จริยธรรมทางธุรกิจ

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียเพื่อนำมาปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน บริษัทฯ ได้จัดทำแบบสำรวจการประเมินตนเองของผู้บริหารและพนักงานของบริษัทจำนวน 2 ครั้ง เพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ การประเมินครั้งแรกเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัท มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นและจริยธรรมทางธุรกิจ การประเมินครั้งที่สองเกี่ยวกับความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติตามนโยบายและหลักจริยธรรมของบริษัท

จากการสำรวจในปีนี้ พนักงานร้อยละ 100 ของบริษัทฯ ได้ทำแบบสำรวจการประเมินตนเองด้านการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ร้อยละ 85 คะแนนเฉลี่ยของผู้บริหารและพนักงานที่มีความสามารถในการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น และจริยธรรมทางธุรกิจ คิดเป็น 91.09 จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน สูงกว่าเป้าหมายที่ 80 คะแนน จากผลดังกล่าว บริษัทฯ ได้จัดทำแผนปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมและสื่อสารเพิ่มเติมเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีของผู้บริหารและพนักงาน

ในปี 2564/65 ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวเนื่องกับการทุจริต การกระทำผิดด้านจริยธรรมธุรกิจ และการละเมิดสิทธิ โดยบริษัทฯ ได้กำหนดมาตรการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชั่นที่เหมาะสมและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบพนักงานให้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงกำหนดให้ฝ่ายตรวจสอบและป้องกันการสูญเสียสามารถดำเนินการตรวจสอบได้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้าทั้งหมดเพื่อเป็นการสื่อสารและการสร้างความตระหนักให้กับพนักงาน ในช่วงระยะเวลาสี่ปีที่ผ่านมา ตั้งปี 2561/62 ถึง 2564/65 บริษัทฯ ไม่มีการโดนปรับเกี่ยวกับการต่อต้านการแข่งขัน และในปัจจุบัน ไม่มีการถูกตรวจสอบในประเด็นซึ่งเกี่ยวข้องกับการต่อต้านการแข่งขัน

100%

จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมแบบสำรวจการประเมินตนเองเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ

91.1

คะแนนเฉลี่ยของพนักงานที่มีความสามารถในการปฏิบัติตามนโยบายและจริยธรรมของบริษัทฯ (จาก 100 คะแนน)

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน			
	2561/62	2562/63	2563/64	2564/65
จำนวนกรณีการทุจริตของพนักงานที่ได้รับการตรวจสอบแล้วว่าเป็นจริง (กรณี)	2	2	1	0
จำนวนพนักงานที่ถูกไล่ออกจากการทุจริต(คน)	2	35	1	0
จำนวนกรณีการตรวจสอบการทุจริตจากคู่ค้าทางธุรกิจที่ได้รับการตรวจสอบแล้วว่าเป็นความจริง (กรณี)	0	0	1	0
จำนวนกรณีที่ถูกระงับกับหุ้นส่วนทางธุรกิจที่มีการทุจริต (กรณี)	0	0	0	0
จำนวนการละเมิดจริยธรรมทางธุรกิจที่ได้รับการตรวจสอบแล้วว่าเป็นความจริง (กรณี)	3	6	6	0
จำนวนกรณีที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการแข่งขัน	0	0	0	0

บริษัทฯ และนโยบายสาธารณะ

บีทีเอส กรุ๊ปเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคม และได้นำโครงการต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในหน่วยธุรกิจ บริษัทฯ มีส่วนร่วมในการพัฒนาและริเริ่มโครงการกับองค์กรต่างๆ รวมถึงได้นำความรู้ ประสบการณ์ และบทเรียนที่ได้เรียนรู้ร่วมกันมาใช้ในการขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้า อย่างไรก็ตาม บริษัทฯไม่ได้ให้ความช่วยเหลือทางการเงินทั้งทางตรงและทางอ้อม และไม่มีการบริจาคให้กับพรรคการเมืองใดๆ

ประเภท	องกรณ์	หัวข้อ	วัตถุประสงค์ของความสัมพันธ์		จำนวนเงินสมทบ (บาท)			
					2561/62	2562/63	2563/64	2564/65
การล็อบบี้ การรับสิ่งตอบแทนในรูปแบบต่างๆ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	0	0	0	0
การเมือง แคมเปญ / องค์กร / ผู้สมัครระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาคหรือระดับชาติ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	0	0	0	0
สมาคมการค้า	สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย	ธรรมาภิบาล	สนับสนุน	นำนโยบายธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์กรและพัฒนาความเป็นมืออาชีพของกรรมการ	136,760	92,020	160,520	10,500
สมาคมการค้า	สมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย	กรีนบอนด์	สนับสนุน	เพื่อมีส่วนร่วมในการพัฒนาและยกระดับการออกกรีนบอนด์ในประเทศไทยตลอดจนการใช้ประสบการณ์และความรู้มาแบ่งปันให้กับสมาชิกและสาธารณชน	0	159,620	1,413,470	1,979,500
สมาคมการค้า	สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย	ธรรมาภิบาล	สนับสนุน	เพื่อนำนโยบายไปปฏิบัติ	7,490	7,490	0	26,750
สมาคมการค้า	สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย	ธรรมาภิบาล	สนับสนุน	เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการให้ความรู้ความเข้าใจด้านการวิเคราะห์หลักทรัพย์สำหรับผู้ลงทุนทั่วไป	100,000	0	0	0
สมาคมการค้า	สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย	การปฏิบัติเพื่อการขนส่ง	สนับสนุน	เพื่อสนับสนุนกิจกรรมด้านการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี	500,000	0	0	0
สมาคมการค้า	สมาคมผู้ผลิตโฆษณาและป้าย (ASPA)	การปฏิบัติสำหรับสื่อโฆษณา	สนับสนุน	เพื่อนำนโยบายข้อมูลที่เกี่ยวข้องและประโยชน์มาใช้ในองค์กรและมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงานและแบ่งปันความรู้เพื่อยกระดับธุรกิจสื่อโฆษณา	840,000	125,000	300,000	0
สมาคมการค้า	สมาคมมีเดียเอเจนซี่แห่งประเทศไทย (MAAT)	การปฏิบัติสำหรับสื่อโฆษณา	สนับสนุน	เพื่อนำนโยบาย ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์มาใช้ในองค์กร และมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงานและแบ่งปันความรู้เพื่อยกระดับธุรกิจสื่อโฆษณา	231,708.5	107,000	0	0
อื่นๆ	แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านคอรัปชั่น	ต่อต้านการทุจริต	สนับสนุน	เพื่อสนับสนุนการดำเนินนโยบายต่อต้านคอร์รัปชั่นที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างชุมชนธุรกิจที่โปร่งใส	0	8,000	8,000	0
อื่นๆ	เครือข่ายเพื่อความยั่งยืนแห่งประเทศไทย	การพัฒนาที่ยั่งยืน	สนับสนุน	เพื่อนำนโยบายไปปฏิบัติในองค์กรและมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานร่วมกับองค์กรอื่นๆ และใช้ความรู้ ประสบการณ์ และบทเรียนที่ได้รับมาร่วมสร้างผลกระทบเชิงบวกในระดับประเทศ เพื่อตอบสนองต่อ SGDs	0	0	0	0
อื่นๆ	องค์การก๊าซเรือนกระจกแห่งประเทศไทย (อบก.)	การลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	สนับสนุน	เพื่อสร้างความร่วมมือในโครงการลดคาร์บอนขององค์กรเพื่อชดเชยการปล่อยก๊าซคาร์บอนของบริษัทฯ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	0	0	9,095	9,095
อื่นๆ	United Nations Global Compact (UNGC) ประเทศไทย	การพัฒนาอย่างยั่งยืน	สนับสนุน	แสดงความมุ่งมั่นในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับ SDGs และการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายสากลขององค์กรที่ปฏิญาณตนในการช่วยผลักดันเป้าหมายความยั่งยืน	0	0	0	144,375
				การมีส่วนร่วมทั้งหมดและการใช้จ่ายต่างๆ	1,815,958.5	499,130	1,891,085	2,170,220
				ความครอบคลุมของข้อมูล: สัดส่วนรายได้	100%	100%	100%	100%

4.4 ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ

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

เป้าหมายความยั่งยืนระยะยาว 2568/69

- *ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร[1] ร้อยละ 97.50*
- *ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า ไม่น้อยกว่า 35,000 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้องที่จะเกิดขึ้น 1 ครั้ง*
- *ความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสารไม่ต่ำกว่า 15,000 ธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง*
- *ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ร้อยละ 79 หรือมากกว่า*

เป้าหมาย 2564/65

- *ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร ร้อยละ 99.50*
- *ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า ไม่น้อยกว่า 35,000 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้องที่จะเกิดขึ้น 1 ครั้ง*
- *ความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสารไม่ต่ำกว่า 15,000 ธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง*
- *ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ร้อยละ 79 หรือมากกว่า*

ผลการดำเนินงาน 2564/65

- *ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร ร้อยละ 99.88*
- *ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า 162,123 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้องที่จะเกิดขึ้น 1 ครั้ง*
- *ความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสารที่ 195,781 ธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง*
- *ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่ร้อยละ 86*

[1]ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร หมายถึง ร้อยละของการเดินทางของผู้โดยสารที่เสร็จสิ้นโดยมีความล่าช้าน้อยกว่า 5 นาที

บีทีเอสซี (บริษัทย่อยของบีทีเอส กรุ๊ป) ซึ่งเป็นผู้ดำเนินการเครือข่ายรถไฟฟ้าบีทีเอสเพียงรายเดียว บีทีเอสซีให้ความสำคัญกับความตรงต่อเวลาและความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างบริการที่ดีสำหรับผู้โดยสาร ด้วยเหตุนี้ ธุรกิจ MOVE จึงมุ่งมั่นดำเนินงานเพื่อสร้างการเดินทางที่ปลอดภัย น่าเชื่อถือ และราบรื่นสำหรับผู้โดยสาร ไปพร้อมๆ กับการสร้างการเติบโตทางธุรกิจที่ยั่งยืน แนวปฏิบัติที่ดีของเรา ไม่เพียงแต่สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารเมื่อใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของเรา แต่ยังขยายไปถึงรัฐบาลไทยที่มอบความไว้วางใจให้เราเป็นผู้ให้บริการขนส่งมวลชนที่น่าเชื่อถือและเข้าถึงได้ง่าย โดยบีทีเอสซีกำหนดแนวทางการด้านการเดินรถไฟฟ้าที่หลากหลาย ได้แก่ แนวปฏิบัติ มาตรการ กระบวนการ และมีตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน โดยมีฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน เช่น การดำเนินการผ่านระบบควบคุมการเดินรถไฟฟ้าจากส่วนกลาง (Central Control System) และการเดินรถด้วยระบบสัญญาณควบคุม (Signalling Control System) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความตรงต่อเวลาในการเดินรถไฟฟ้า และความปลอดภัยของผู้โดยสาร

แผนงานการบริหารงานซ่อมบำรุงเชิงรุก

การซ่อมบำรุงเชิงรุก

บันทึกและจัดเก็บข้อมูลแผนงานการซ่อมบำรุง ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ รวมถึงการจัดการทรัพยากรและติดตามผลการดำเนินงานซ่อมบำรุง เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้ามีความพร้อมในการให้บริการ และลดปัญหาความขัดข้องระหว่างการเดินรถ

การซ่อมบำรุงใหญ่ตัวรถไฟฟ้า

มุ่งเน้นที่ช่วงล่างของตัวรถไฟฟ้าเพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการรถไฟฟ้าจะไม่เกิดความขัดข้องและมีความปลอดภัยในการเดินรถ

การตรวจติดตามและการวางแผน

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

ซึ่งผลจากการตรวจติดตามนั้นจะรายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูงให้รับทราบและพิจารณา เพื่อให้สามารถวางแผนงานในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงานด้านการให้บริการเดินรถไฟฟ้า

บีทีเอสซีได้กำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จในเรื่องความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Journey On-Time) ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า (Train Reliability) และความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสาร (Ticket Reliability) เพื่อใช้สำหรับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในด้านการรักษาเสถียรภาพของความตรงต่อเวลาและความน่าเชื่อถือต่อการเดินรถ ตลอดจนใช้เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานกับผู้ประกอบการระบบขนส่งมวลชนรายอื่นทั้งในและต่างประเทศสำหรับในปี 2564/65 พบว่า ผลการดำเนินงานสูงกว่าทุกเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Journey On-Time) มีค่าเท่ากับร้อยละ 99.88 (เป้าหมายร้อยละ 99.50) และความเชื่อถือต่อการเดินรถ (Train Reliability) มีค่าเท่ากับ 162,123 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง (เป้าหมายคือ ไม่ต่ำกว่า 35,000 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้องที่จะเกิดขึ้น 1 ครั้ง) และความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสารที่ 195,781 ธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง (เป้าหมายคือ ไม่ต่ำกว่า 15,000 ธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง) ทั้งนี้ บีทีเอสซี ยังคงมุ่งมั่นพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงานด้านความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	2561/62	2562/63	2563/64	2564/65	2564/65
ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร (ร้อยละ)	99.68	99.77	99.88	99.88	> ร้อยละ 99.50 ต่อการล่าช้ามากกว่า 5 นาที

ผลการดำเนินงานด้านความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	2561/62	2562/63	2563/64	2564/65	2564/65
ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า (ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้องที่จะเกิดขึ้น 1 ครั้ง)	83,400	94,268	156,089	162,123	> 35,000 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้องที่จะเกิดขึ้น 1 ครั้ง

ผลการดำเนินงานด้านความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสาร

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	2561/62	2562/63	2563/64	2564/65	2564/65
ความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสาร (จำนวนธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง)	67,400	172,319	194,678	195,781	> 15,000 ธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง

มาตรการและแผนเดินรถหลังการระบาดของโควิด-19

ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 บีทีเอสซีสนับสนุนและตอบสนองต่อมาตรการของภาครัฐในการป้องกันการแพร่ระบาด โดยได้ปรับแผนการให้บริการผู้โดยสารและแผนเดินรถเพื่อให้สามารถให้บริการผู้โดยสารได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้ หลังจากการแพร่ระบาดที่รุนแรงได้คลี่คลายลง บีทีเอสซีได้กลับมาให้บริการตามปกติ โดยที่ยังคงสร้างความมั่นใจและรักษาความปลอดภัยของผู้โดยสารอย่างเต็มที่ ทั้งนี้ มาตรการความปลอดภัยในภาวะ “New Normal” ยังคงมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับความสะอาดและการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 กรุณาอ่านเพิ่มเติมที่บทที่ 5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย

ความถี่ในการให้บริการ (ในช่วงเวลาเร่งด่วน)

สายสุขุมวิท	สายสีลม
2.40 นาทีต่อขบวน	3.45 นาทีต่อขบวน

ขบวนรถไฟฟ้าที่ให้บริการ

สูงสุด	ขบวนละ	รวม
98 ขบวน	4 ตู้	392 ตู้

ทั้งนี้ แม้ว่าจะมีการปรับแผนการให้บริการผู้โดยสารและแผนเดินรถในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 บีทีเอสซียังคงสามารถบรรลุเป้าหมายด้านความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสารและความน่าเชื่อถือของการเดินรถ

นอกจากนี้ ในเดือนเมษายน 2565 บีทีเอสซีได้มีการติดตั้งเครื่องฟอกอากาศในรถไฟจำนวน 5 ขบวน ซึ่งเป็นการดำเนินงานภายใต้โครงการของบีทีเอสซีร่วมกับ บริษัท ไดกิ้น อินดัสทรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด (ไดกิ้น) โดยเทคโนโลยีสตรีมเมอร์ของไดกิ้นช่วยยับยั้งอนุภาคเชื้อโควิด-19 ในอากาศ รวมถึงฝุ่น PM2.5 แบคทีเรีย และอนุภาคอื่นๆ ทั้งนี้ เพื่อมอบอากาศที่สะอาดแก่ผู้โดยสารตลอดขบวนรถไฟ โดยในปัจจุบัน บีทีเอสซีกำลังติดตั้งเครื่องฟอกอากาศในรถไฟทั้ง 98 ขบวน

มาตรการการขยายเวลา-คืนเที่ยวบัตรโดยสารในช่วงโควิด-19

บีทีเอสซี กำหนดมาตรการเพื่อดูแลผู้โดยสาร ด้วยการขยายเวลาและคืนเที่ยวเดินทางบัตรที่หมดอายุในช่วงเวลาตั้งแต่วันที่ 18 เมษายน 2564 จนถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2564 ผู้โดยสารสามารถทยอยนำบัตรโดยสาร มาติดต่อขอรับสิทธิ์ขยายเวลาและคืนเที่ยวเดินทางได้ที่ห้องจำหน่ายตั๋วโดยสารทุกสถานี ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2564 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2564

บีทีเอส กรุ๊ปกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

บีทีเอส กรุ๊ป ยึดมั่นในวิสัยทัศน์ของเรา "การให้บริการแก่ชุมชนด้วยโซลูชั่นส์ที่ยั่งยืนและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เพื่อส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน" เรามุ่งมั่นที่จะริเริ่มสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองทุกความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้าเสมอ ตลอดจนการให้บริการที่เข้าถึงได้สำหรับทุกคน เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าบนพื้นฐานของความเป็นธรรม เพื่อความพึงพอใจสูงสุดและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของลูกค้า โดยบริษัทฯ ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นที่มีค่า ตลอดจนการร้องเรียนของลูกค้าที่ได้รับผ่านทางช่องทางการสื่อสารต่างๆ

บริษัทฯ วางแนวทางการควบคุมคุณภาพเพื่อดูแลความต้องการของลูกค้าโดยมีระบบการตรวจสอบเพื่อติดตามความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เราเชื่อว่าผลการดำเนินงานในปัจจุบันจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดเป้าหมายสำหรับการดำเนินงานในอนาคต ซึ่งส่งผลให้มีการปรับปรุงและพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง และทำให้บริษัทฯ สามารถส่งมอบประสบการณ์ที่เป็นเลิศให้กับลูกค้าได้

บีทีเอส กรุ๊ป ดำเนินงานตามแนวทางที่มุ่งเน้นการให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว เราใช้ช่องทางดิจิทัลและสื่อโซเชียล เช่น เฟสบุ๊ค ไลน์ ทวิตเตอร์ และยูทูปในการสื่อสาร เผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมกับลูกค้า ตลอดจนให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของเรา นอกจากนี้ เรายังให้บริการผ่านแอพพลิเคชั่นของบีทีเอส "BTS SkyTrain" เพื่อให้ข้อมูลการบริการแบบเรียลไทม์

บริษัทฯ มีนโยบายส่งเสริมให้ลูกค้าทุกท่านเข้าถึงบริการรถไฟฟ้าบีทีเอสอย่างเท่าเทียมกัน เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มนักท่องเที่ยว กลุ่มนักปั่นจักรยาน หรือผู้พิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางสายตา โดยมีการติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับกลุ่มผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ตลอดจนการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่สถานีและพนักงานรักษาความปลอดภัย โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยเหลือผู้ใช้บริการต่างๆ

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับพฤติกรรมของลูกค้า เพิ่มความยืดหยุ่นให้กับลูกค้า และส่งมอบผลประโยชน์ที่มากขึ้นและหลากหลายให้กับผู้โดยสารของ MOVE อย่างที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน ในเดือนพฤศจิกายน 2564 หลังจากการยกเลิกบัตรโดยสารประเภทรายเดือน บีทีเอสซีได้นำเสนอโปรโมชั่นใหม่ "Ride | Earn Points | Get Free Trips" โดยมีนักวิทยาศาสตร์ข้อมูลและฝ่ายการตลาดของธุรกิจ MIX ทำงานร่วมกับ MOVE ในการออกโปรโมชั่นใหม่นี้ ผู้โดยสารสามารถสะสมคะแนนแรบบิท รีวอร์ดส เพื่อแลกเป็นเที่ยวเดินทางฟรีบนรถไฟฟ้าและเพลิดเพลินกับส่วนลดและข้อเสนอพิเศษต่างๆ จากแบรนด์ชั้นนำผ่านโปรแกรมสะสมคะแนนแรบบิท รีวอร์ดส โดยโปรโมชั่นนี้มีระยะเวลา 1 ปี ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2564 จนถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2565

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส

การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าผ่านบริการที่มีคุณภาพและการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เป็นหัวใจสำคัญในการทำงานของพนักงานของเราทุกคน บีทีเอสซีจึงดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นประจำทุกปีเพื่อประเมินคุณภาพของการให้บริการ ทั้งนี้ การจัดอบรมพนักงาน มาตรฐาน รวมถึงจริยธรรมทางธุรกิจที่บังคับใช้กับพนักงานสถานี พนักงานรักษาความปลอดภัย และพนักงานรับข้อร้องเรียน ทำให้เราสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างประสบการณ์ที่น่าพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าทุกคน

วิธีการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจคือการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ ทั้งนี้ เพื่อให้แน่ใจว่าการสำรวจมีความถูกต้อง บริษัทฯ ได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3,866 คน ครอบคลุม 60 สถานี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 100 ของสัดส่วนที่เหมาะสมของจำนวนผู้โดยสารจริงในแต่ละสถานี โดยแบบสอบถามครอบคลุมหัวข้อต่อดังไปนี้

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

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	2561/62	2562/63	2563/64	2564/65	2564/65
สัดส่วนของลูกค้าที่มีความพึงพอใจ (ร้อยละ)	75.6	79.4	82.4	86.0	79.0

ลูกค้าออนไลน์

ภายใต้กลยุทธ์ธุรกิจ 3M ของบริษัทฯ ธุรกิจ MIX ให้บริการโซลูชั่นออฟไลน์สู่ออนไลน์ (O2O) ที่ครอบคลุมการบริการด้านสื่อโฆษณา การชำระเงิน และการจัดจำหน่าย โดยผสมผสานข้อมูลอัจฉริยะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพข้อมูลเชิงลึกและความพึงพอใจของลูกค้า และเพื่อเป็นการสร้างความแข็งแกร่งของธุรกิจและเพิ่มความหลากหลายในการดำเนินงาน บริษัทฯ เชื่อว่าการดำเนินธุรกิจออนไลน์โดยใช้เครื่องมือออนไลน์และการสร้างตัวตนบนดิจิทัลจะช่วยพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการได้ ดังนั้น การขยายการเข้าถึงออนไลน์จึงเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่สำคัญของบริษัทฯ โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญ ได้แก่ สัดส่วนของลูกค้าออนไลน์ (ร้อยละ) และสัดส่วนของรายได้ออนไลน์ (ร้อยละ) ซึ่งส่วนใหญ่มาจาก แรบบิท กรุ๊ป (รวมถึงบัตรแรบบิท แรบบิท ไลน์ เพย์, แรบบิท รีวอร์ดส)

สัดส่วนลูกค้าออนไลน์ที่เพิ่มขึ้น

สัดส่วนลูกค้าออนไลน์ที่เพิ่มขึ้นเป็นผลมาจากความพยายามในการการขยายพอร์ตธุรกิจออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ในปี 2564/65 รายได้ออนไลน์จากธุรกิจดิจิทัลและบริการออนไลน์รวมทั้งสิ้น 1,228 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 29 ของรายได้ MIX ทั้งหมด หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 14 เทียบกับปีก่อน โดยปัจจัยหลักมาจากการเพิ่มขึ้นของรายได้ค่าคอมมิชชั่น และ Lead generation ภายใต้การดำเนินงานของบริษัท แรบบิท แคร์ จำกัด

บริษัท แรบบิท แคช จำกัด (RCash) เปิดตัวการให้บริการสินเชื่อผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล 100% ภายใต้แนวคิด “Money Rabbolution สร้างเครดิตด้วยชีวิตออนไลน์” เพื่อให้คนไทยสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายกว่าด้วยการใช้ข้อมูลทางเลือกในการวิเคราะห์สินเชื่อผ่านเทคโนโลยีทันสมัย

โปรดกดที่นี่
เพื่ออ่านรายละเอียดเพิ่มเติม
bit.ly/3zRiA64

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน			
	2561/62	2562/63	2563/64	2564/65
ลูกค้าออนไลน์[1] (สัดส่วนต่อลูกค้าทั้งหมด)[2]	4.6	5.5	11.3	20.2
รายได้ออนไลน์[3] (สัดส่วนจากรายได้ทั้งหมด)[4]	2.7	5.1	2.6	3.9

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

4.5 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

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

เป้าหมายความยั่งยืนระยะยาว 2568/69	• *คู่ค้าทั้งหมดร้อยละ 100 ลงนามรับทราบจริยธรรมคู่ค้าที่ระบุประเด็นการดำเนินงานครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (ESG Criteria)*
เป้าหมาย 2564/65	• *คู่ค้าโดยตรงรายสำคัญ (Critical Tier 1) ทั้งหมดร้อยละ 100 ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG* • *คู่ค้าทั้งหมดร้อยละ 100 ที่ต้องปฏิบัติงานในพื้นที่ของระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย*
ผลการดำเนินงาน 2564/65	• *คู่ค้าโดยตรงรายสำคัญทั้งหมดร้อยละ 100 ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG* • *คู่ค้าทั้งหมดร้อยละ 100 ที่ต้องปฏิบัติงานในพื้นที่ของระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย*

บีทีเอส กรุ๊ปดำเนินธุรกิจบนรากฐานของความเคารพและซื่อสัตย์สุจริต เราจึงมุ่งมั่นส่งเสริมให้ห่วงโซ่คุณค่าและห่วงโซ่อุปทานนำหลักการด้านความยั่งยืนและความโปร่งใสไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ระบบเศรษฐกิจเข้าสู่กระแสโลกาภิวัฒน์มากขึ้นเรื่อยๆ นั้น การทำธุรกิจกับคู่ค้าที่มีแนวปฏิบัติที่มีจริยธรรมและยั่งยืนกลายเป็นความรับผิดชอบของบริษัท อีกทั้งเป็นการบริหารจัดการอัตลักษณ์ของแบรนด์เพื่อลดต้นทุนทางสิ่งแวดล้อมและสังคม ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงมีการกำหนดกลยุทธ์ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทาน โดยเป็นการขยายขอบเขตการดำเนินงานที่นอกเหนือไปจากการจัดการความเสี่ยงและโอกาสในรูปแบบเดิมภายในบริษัท ให้ครอบคลุมกระบวนการผลิตสินค้าและการจัดหาบริการในห่วงโซ่อุปทาน

ด้วยเหตุนี้ บีทีเอส กรุ๊ปจึงมุ่งมั่นที่จะสร้างการมีส่วนร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้าตลอดห่วงโซ่คุณค่าและห่วงโซ่อุปทาน โดยการบริหารจัดการอย่างรับผิดชอบและยั่งยืนทำให้บริษัทฯ สามารถหลีกเลี่ยง ลด และจัดการความเสี่ยงทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานเชิงปฏิบัติการและทางการเงินในระยะยาว ทั้งนี้ บีทีเอส กรุ๊ปและบริษัทย่อยมีการเปิดเผยจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า และส่งเสริมให้คู่ค้าของเรารับทราบและแสดงความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนด เพื่อลดความเสี่ยงจากการละเมิดประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจและการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้าครอบคลุมประเด็นด้าน ESG ที่หลากหลาย รวมถึงมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และจริยธรรมทางธุรกิจ

จริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า

บีทีเอส กรุ๊ป วางกลยุทธ์ในการบริหารจัดการระบบการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ บริษัทฯ มีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เข้มข้น โดยครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืน เพื่อกำหนดแนวทางการจัดการที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยง โดยคำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณ การส่งมอบสินค้าและบริการที่ได้รับ และต้องสอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน กฎหมายสิ่งแวดล้อม และระบบจัดการคุณภาพต่างๆ เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพ ปริมาณ การส่งมอบสินค้าและบริการ และความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานขององค์กร

นอกจากนี้ บีทีเอส กรุ๊ป ได้ผนวกโปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้า (Supply Chain Sustainability Assurance Program) เข้ากับการดำเนินงานของเรา เพื่อสร้างมูลค่าระยะยาวร่วมกันกับคู่ค้าด้วยการบริหารจัดการผลกระทบด้านความยั่งยืนตลอดวงจรชีวิตของสินค้าและบริการ ทั้งนี้ โปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้าดังกล่าวได้จัดทำเป็นคู่มือกำหนดความสัมพันธ์และแนวทางบริหารจัดการคู่ค้าของกลุ่มบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงด้าน ESG ในห่วงโซ่อุปทานได้รับการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม

บีทีเอส กรุ๊ปได้ออกแบบโปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้า ซึ่งสามารถบูรณาการได้ในทุกขั้นตอนของกระบวนการจัดซื้อ โดยเริ่มต้นจากการคัดกรองคู่ค้ารายใหม่เพื่อทำงานร่วมกัน โปรแกรมประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การจำแนกประเภทคู่ค้า 2) การคัดกรองคู่ค้า 3) การวิเคราะห์คู่ค้าสำคัญ และ 4) การวิเคราะห์คู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูง โปรแกรมดังกล่าวถูกนำมาใช้กับคู่ค้าทั้งรายใหม่และรายเก่า ซึ่งทำให้บีทีเอส กรุ๊ปสามารถระบุและจัดลำกับความเสี่ยงด้านความยั่งยืนที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานได้

โปรดกดที่นี่
สำหรับจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า
bit.ly/3HMhKJF

ขั้นตอนและกระบวนการรับประกันความยั่นยืนของคู่ค้าบีทีเอส กรุ๊ป

การจำแนกประเภทคู่ค้า

จำแนกคู่ค้าที่มีศักยภาพเป็นสองกลุ่ม คือ

1) คู้ค้าที่มีเงื่อนไขพิเศษ และมีความเสี่ยงต่ำ คู่ค้ากลุ่มนี้จะจัดอยู่ในรายชื่อคู่ค้าทั่วไป

2) คู่ค้าที่ไม่มีเงื่อนไขพิเศษ จะจัดอยู่ในรายชื่อคู่ค้าโดยตรง (Tier 1 Supplier) ซึ่งต้องผ่านขั้นตอนต่างๆ ของโปรแกรมประกันความยั่งยืนของคู่ค้า

การคัดกรองคู่ค้า

คู่ค้าโดยตรงจะต้องลงนามยอมรับจริยธรรมทางธุรกิจของคู่ค้าของบีทีเอส กรุ๊ป และประเมินตนเองด้านความยั่งยืนผ่านแบบสอบถามประเมินตนเองด้านความยั่งยืนของคู่ค้า เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้ากับความคาดหวังของบีทีเอส กรุ๊ป ที่มีต่อความสามารถของคู่ค้าเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ESG ก่อนนำรายชื่อเข้าสู่ Approved Supplier List ของบีทีเอส กรุ๊ป

การวิเคราะห์คู่ค้าสำคัญ

ระบุคู่ค้าสำคัญ (Critical Supplier) ซึ่งเป็นคู่ค้าที่มีการใช้จ่ายสูง (ร้อยละ 85 ของยอดใช้จ่ายประจำปี) หรือคู่ค้าที่เป็นผู้ผลิตส่วนประกอบที่สำคัญหรือเป็นคู่ค้าที่ไม่สามารถทดแทนได้ เพื่อคัดเลือกคู่ค้าที่มีความสำคัญกับธุรกิจของบีทีเอส กรุ๊ป ในแง่ของยอดค่าใช้จ่ายและการพึ่งพาทางธุรกิจ เพื่อจัดการความเสี่ยงของคู่ค้า ทั้งนี้การตรวจประเมินคู่ค้าแบบ on-site (supplier on-site audit) หรือ การตรวจประเมินทาง desktop (supplier desktop assessment review) เป็นเครื่องมือประเมินความสามารถของคู่ค้าในการจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงตามข้อกำหนดของบีทีเอส กรุ๊ป

การวิเคราะห์คู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูง

ระบุและลดความเสี่ยงด้าน ESG ของคู่ค้า เพื่อความมั่นคงและยั่งยืนของห่วงโซ่อุปทานในธุรกิจของบีทีเอส กรุ๊ป คู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูง คือ คู่ค้าสำคัญที่ถูกพิจารณาว่ามีความเสี่ยงในระดับสูง ในแง่ของผลกระทบที่มีต่อธุรกิจของบีทีเอส กรุ๊ป และถูกประเมินว่ามีความเสี่ยงด้าน ESG สูงตามลักษณะของธุรกิจ ทั้งนี้ คู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูงจะต้องเข้าการตรวจประเมินแบบ on-site ซึ่งใช้ประเมินคู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูงในองค์ประกอบหลักสามประการได้แก่ ความต่อเนื่องทางธุรกิจ / การหยุดชะงัก ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และการดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบ

บีทีเอส กรุ๊ปประเมินความเสี่ยงของคู่ค้าและแบ่งกลุ่มคู่ค้าอย่างชัดเจนเป็นประจำทุกปี โดยพิจารณาจากการวิเคราะห์การใช้จ่าย ความสำคัญของคู่ค้าที่มีต่อบริษัท ตลอดจนความเสี่ยงในด้าน ESG ของคู่ค้า โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

คู่ค้าโดยตรง (Tier 1)

ผู้ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่บีทีเอส กรุ๊ปโดยตรง และอยู่ในรายชื่อคู่ค้าที่ได้รับการอนุมัติ

คู่ค้าสำคัญโดยตรง (Critical Tier 1)

คู่ค้าที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ เช่น มียอดการสั่งซื้อสูง (ร้อยละ 85 ของยอดรวมการใช้จ่ายสูงสุดประจำปี) เป็นคู่ค้าที่จัดหาส่วนประกอบสำคัญของผลิตภัณฑ์หรือเป็นคู่ค้าที่ทดแทนไม่ได้ รวมทั้ง มีการจัดซื้อจัดจ้างกันต่อเนื่องมามากกว่า 1 ปี

คู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูง (High Risk)

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

กลยุทธ์การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานและการบูรณาการด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ปกำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มผลกำไรของบริษัท และสร้างความตระหนักของคู่ค้าเกี่ยวกับความยั่งยืน ซึ่งในขณะเดียวกันจะเป็นการสร้างความไว้วางใจให้แก่ลูกค้าของเราเช่นกัน กลยุทธ์นี้เป็นไปตามนโยบายการจัดซื้อของบีทีเอส กรุ๊ป โดยมีหลักการที่ชัดเจนและเป็นระบบ กลยุทธ์ห่วงโซ่อุปทานของเราประกอบด้วย

- **(1) การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยธุรกิจในบีทีเอส กรุ๊ป** – ซึ่งมีการสนับสนุนผลิตภัณฑ์และบริการจากบริษัทในกลุ่มของบีทีเอสเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดภายในบีทีเอส กรุ๊ป
- **(2) การประหยัดต้นทุน** – จัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและคุ้มค่าที่สุดภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ลดขั้นตอนในการจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดซื้อ
- **(3) ความปลอดภัย** – ส่งเสริมความตระหนักด้านความปลอดภัยให้แก่คู่ค้าและรองรับแนวทางการปฏิบัติด้านความปลอดภัยที่ดี
- **(4) การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม** - จัดหาผลิตภัณฑ์และบริการโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- **(5) การกำกับดูแล** – จัดการห่วงโซ่อุปทานโดยยึดตามจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้าอย่างเคร่งครัด ซึ่งบริษัทฯ มีการสื่อสารกับคู่ค้าตลอดเวลา

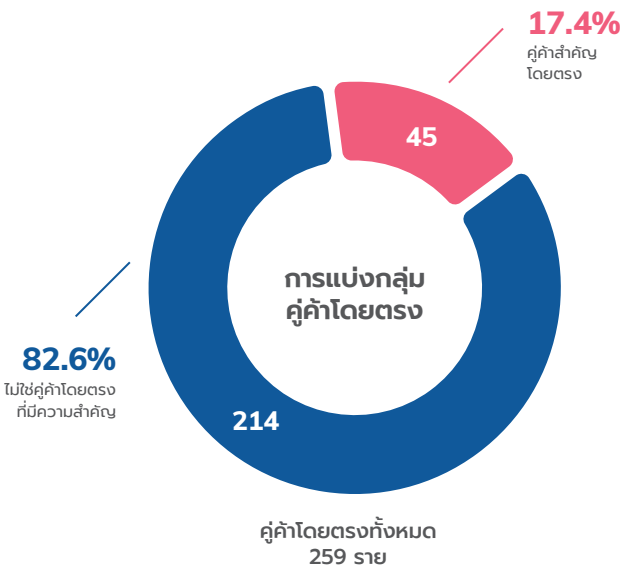
การบูรณาการ ESG เข้าไปในการจัดการห่วงโซ่อุปทานของบีทีเอส กรุ๊ป

บีทีเอส กรุ๊ปยึดถือหลักการด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล (ESG) ในการจัดการห่วงโซ่อุปทานของบริษัทฯ ดังนั้นวัตถุประสงค์ด้าน ESG จึงถูกนำมารวมอยู่ในกลยุทธ์การจัดการห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งประกอบด้วย

กลยุทธ์การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	การบูรณาการด้าน ESG เข้ากับห่วงโซ่อุปทาน
ความปลอดภัย ส่งเสริมให้คู่ค้าตระหนักถึงประเด็นด้านความปลอดภัยและใส่ใจต่อแนวทางการปฏิบัติให้มีความปลอดภัยที่สูง	บีทีเอส กรุ๊ปให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของพนักงานและคู่ค้าทุกรายในห่วงโซ่อุปทาน เนื่องจากสิ่งนี้เป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่จะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจว่าคู่ค้าและผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัยของบีทีเอส กรุ๊ปและจะสามารถป้องกันความเสี่ยงด้านความปลอดภัยได้ทั้งหมด
การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม จัดหาผลิตภัณฑ์และบริการโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	บีทีเอส กรุ๊ปมุ่งมั่นที่จะจัดหาสินค้าและบริการที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในมุมจำกัดตลอดห่วงโซ่คุณค่า รวมถึงมีการติดตามและตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาว

ภาพรวมของคู่ค้าของบีทีเอส กรุ๊ป

ในปี 2564/65 บีทีเอส กรุ๊ปมีคู่ค้าทั้งหมด 259 รายซึ่งเป็นกลุ่มคู่ค้าโดยตรง ประกอบด้วยคู่ค้าของบีทีเอสจี บีทีเอสซี และวีจีไอ (คิดเป็นร้อยละ 100) ซึ่งอยู่ในรายชื่อคู่ค้าที่ได้รับอนุมัติ คิดเป็นมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างรวม 3,252ล้านบาท ในจำนวนคู่ค้าทั้งหมด มีคู่ค้าสำคัญโดยตรงจำนวน 45 ราย หรือร้อยละ 17.4 ของคู่ค้าทั้งหมด โดยมีการจัดซื้อจัดจ้างรวม 2,786 ล้านบาท หรือร้อยละ 85.7 ของมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมด ทั้งนี้ บริษัทฯ มีคู่ค้าสำคัญทางอ้อม (critical non-tier 1 suppliers) ทั้งหมด 4 ราย

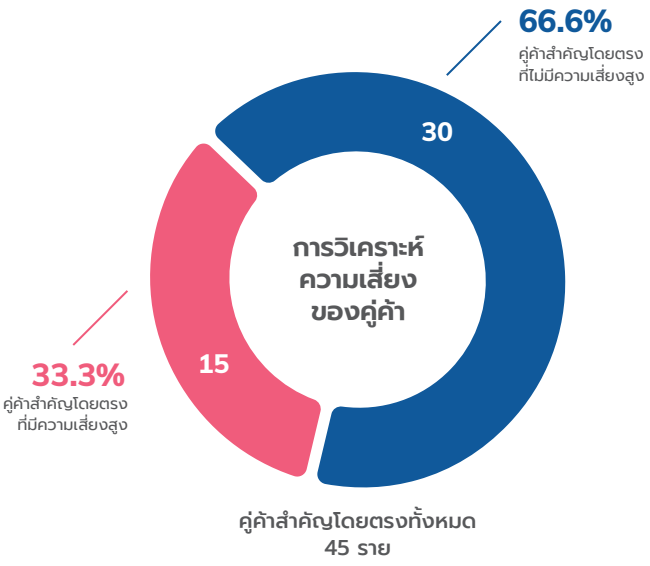


คู่ค้าสำคัญโดยตรงทุกราย หรือร้อยละ 100 ลงนามรับทราบและเข้าใจแนวทางการดำเนินธุรกิจและหลักปฏิบัติสำหรับคู่ค้าของบีทีเอส กรุ๊ป ครอบคลุมด้าน ESG ตามที่ระบุไว้ในจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า โดยคู่ค้าทุกรายจะต้องไม่ทำการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากการจ้างงาน ไม่ใช้แรงงานเด็ก ไม่จ้างงานผิดกฎหมาย มีจริยธรรมทางธุรกิจ และมีการบริหารจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดี นอกจากนี้ ยังต้องผ่านขั้นตอนและกระบวนของโปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้า เพื่อประเมินความสามารถของคู่ค้าในการจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงตามข้อกำหนดของบีทีเอส กรุ๊ป รวมถึงความเสี่ยงด้าน ESG

ทั้งนี้จากผลการวิเคราะห์คู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูงผ่านแบบประเมินตนเองด้านความยั่งยืนของคู่ค้า พบว่าในจำนวนคู่ค้าสำคัญโดยตรงทั้งหมด 45 ราย มีคู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูงรวม 15 ราย ในจำนวนนี้เป็นคู่ค้าสำคัญที่มีฐานการผลิตในประเทศไทย 15 ราย ในต่างประเทศ 0 ราย ซึ่งบีทีเอส กรุ๊ปได้ดำเนินประเมินผลการดำเนินงานของคู่ค้าในประเทศผ่านการตรวจประเมินทาง on-site desktop ในขณะที่คู่ค้าที่มีฐานการผลิตต่างประเทศจะผ่านการตรวจประเมินทาง desktop โดยผลการตรวจประเมิน on-site จะแบ่งตามระดับความสามารถในการดำเนินงานด้าน ESG ของคู่ค้า ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ในกรณีที่คู่ค้ามีความเสี่ยง บริษัทฯ จะจัดทำแผนปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action Plan) และคู่ค้าต้องดำเนินการแก้ไขภายใน 12 เดือน

พื้นที่ตามตำแหน่งทางภูมิศาสตร์ของคู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูง

ตำแหน่งทางภูมิศาสตร์ของคู่ค้าความเสี่ยงสูง	จำนวนของคู่ค้าความเสี่ยงสูง (ราย)
คู่ค้าที่อยู่ในประเทศไทย	15
คู่ค้าที่อยู่นอกประเทศไทย	0
รวม	**15**



ระดับดีเยี่ยม 4.00-3.26

คู่ค้ามีแนวทางปฏิบัติงานด้านความยั่งยืนในระดับดีเยี่ยม

ไม่จำเป็นต้องมีการตรวจสอบความเสี่ยงด้าน ESG

ระดับดี 3.25-2.51

คู่ค้ามีแนวทางปฏิบัติงานด้านความยั่งยืนในระดับดี ยังสามารถปรับปรุงการดำเนินงานเพิ่มเติมได้อีกในบางรายการ

แต่ไม่จำเป็นต้องติดตามความเสี่ยงด้าน ESG

ระดับพอใช้ 2.50-1.00

คู่ค้ามีแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระดับพอใช้ คู่ค้าจะต้องนำเสนอแผนและระยะเวลาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานในด้าน ESG ซึ่งจะต้องดำเนินการให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด

ระดับต่ำกว่าเกณฑ์ 1.00

คู่ค้ามีการดำเนินการด้านความยั่งยืนอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ คู่ค้าจะต้องเสนอแผนและระยะเวลาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานในด้าน ESG ก่อนที่จะมีการเสนอราคาใดๆ กับ บีทีเอส กรุ๊ป

0 ไม่มีคู่ค้าที่ได้รับการประเมินอยู่ในระดับพอใช้และต่ำกว่าเกณฑ์ และไม่มีคู่ค้าที่มีแนวโน้มก่อให้เกิดผลกระทบทางสังคม หรือสิ่งแวดล้อมจนเป็นเหตุให้บีทีเอส กรุ๊ปต้องทำการแจ้งเตือนเพื่อปรับปรุงหรือยกเลิกสัญญาจ้าง

ยกระดับความปลอดภัย

ความปลอดภัยนับเป็นเป้าหมายหลักของการดำเนินธุรกิจของบีทีเอส กรุ๊ป การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยที่ไม่มีประสิทธิภาพของคู่ค้านับเป็นความเสี่ยงที่สำคัญ บริษัทฯ จึงดำเนินการเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บและการสูญเสียชีวิตจากการปฏิบัติงานของคู่ค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

ในการติดตั้งงานต่างๆ ของคู่ค้าและผู้รับเหมา โดยเฉพาะพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส บีทีเอสซีกำหนดให้ผู้รับเหมา ซึ่งครอบคลุมถึงวีจีไอและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ในระดับหัวหน้าผู้ควบคุมงานทุกรายต้องเข้ารับการอบรมเรื่องมาตรฐานการดำเนินงานอย่างปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส รวมถึงทดสอบความเข้าใจก่อน-หลังการฝึกอบรม เพื่อประเมินประสิทธิภาพของผู้รับเหมาในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยกับองค์กร โดยบริษัทผู้รับเหมาที่ผ่านการทดสอบจะถูกบันทึกผลการผ่านหลักสูตรฝึกอบรมลงโปรแกรม Operation License System เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูล บีทีเอสซีส่งเสริม ให้ความรู้และคำแนะนำแก่คู่ค้าและผู้รับเหมาให้เกิดความปลอดภัยในการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2565/65 คู่ค้าและผู้รับเหมาที่ต้องเข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	2561/62	2562/63	2563/64	2564/65	2564/65
จำนวนคู่ค้าและผู้รับเหมาที่ได้รับการอบรมมาตรฐานการดำเนินงานอย่างปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส (ร้อยละ)	100	100	100	100	100

4.6 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร

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

9 โครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรมและอุตสาหกรรม

11 เมืองและชุมชนที่ยั่งยืน

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ยั่งยืนและมีคุณภาพมีความสำคัญต่อเป้าหมายของบีทีเอส กรุ๊ป ในการสร้างระบบขนส่งมวลชนในเมืองที่ครอบคลุมและยั่งยืน บีทีเอส กรุ๊ป มีความตั้งใจที่จะสร้างการเดินทางที่ไร้พรมแดนผ่านการเดินทางทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นทางราง ถนน น้ำ หรืออากาศ ในขณะเดียวกัน ก็จะสำรวจโอกาสใหม่ๆ ในการให้บริการโซลูชั่นส์ที่พลิกโฉม และดูแลชุมชนที่เราให้บริการไปพร้อมๆ กัน ระบบขนส่งมวลชนที่หลากหลายภายใต้ MOVE ทำให้ทุกการเดินทางมีคุณภาพ ตรงเวลา และปลอดภัยสำหรับทุกคน ธุรกิจ MOVE ครอบคลุมเครือข่ายรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งมีระยะทางรวม 135 กิโลเมตร และธุรกิจอื่นที่นอกเหนือจากระบบขนส่งมวลชนทางรางเป็นระยะทางรวม 307 กิโลเมตร (รถโดยสารด่วนพิเศษ BRT ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง) และด้วยเครือข่ายโครงสร้างพื้นฐานที่ครอบคลุมระยะทาง 442 กิโลเมตร บีทีเอส กรุ๊ปจึงมีส่วนในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนที่เราให้บริการ

ในขณะเดียวกัน เราดำเนินการเพื่อทำให้มั่นใจว่าโครงสร้างพื้นฐานของเราสามารถเข้าถึงได้สำหรับกลุ่มเปราะบาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายรอบชุมชนรอบการดำเนินงานของเรา บีทีเอส กรุ๊ป ตั้งเป้าหมายในการพัฒนาเครือข่ายโครงสร้างพื้นฐานที่ครอบคลุม รวมถึงการอำนวยความสะดวกให้การก่อสร้างตรงเวลา ปลอดภัย และสร้างผลกระทบต่อชุมชนน้อยที่สุด เราสนับสนุนและตอบสนองต่อมาตรการของรัฐบาลในการป้องกันการระบาดของ COVID-19 อย่างเต็มที่และเคร่งครัด โดยดำเนินการตามแผนเดินรถที่ปรับเปลี่ยนเพื่อสามารถให้บริการผู้โดยสารอย่างเต็มรูปแบบ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่ออำนวยความสะดวกและลดความหนาแน่นของผู้โดยสารในชั่วโมงเร่งด่วนในช่วงเช้า-เย็น ตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม การให้บริการที่ถี่ขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นของเราในการเพิ่มการเข้าถึงแก่ผู้โดยสารของเรา

ปัจจุบัน บีทีเอสซี ให้บริการรถไฟของเราภายใต้สัญญาบริการเดินรถและบำรุงรักษา (Operations and Maintenance หรือ O&M) บีทีเอสซียังคงรักษามาตรฐานความปลอดภัยและการให้บริการระดับสูงตลอดการดำเนินงาน ในการประเมินการจัดการบริการด้านการปฏิบัติงานของเรา ตัวชี้วัดหลักสำหรับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของการบริการ ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า และความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสาร โดยผลการดำเนินงานโดยรวมจะได้รับการตรวจสอบโดยฝ่ายวางแผนการบำรุงรักษาและโลจิสติกส์ของบริษัทฯ ตลอดจนการตรวจสอบภายในและการตรวจสอบจากฝ่ายบริหารในภายหลัง

สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดอ่านบทที่ 4.4: ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ

สรุปโครงการภายใต้ธุรกิจ MOVE

135 กม. ระยะทางรวมของรถไฟฟ้าบีทีเอส

307 กม. ระยะทางรวมของธุรกิจขนส่งอื่นๆ

ระยะทางรวม 442 กม.

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

รถโดยสารด่วนพิเศษ (BRT)

เรือด่วนเจ้าพระยา

ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา

ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง
- M6
- M81

สมาร์ทบัส*

ดำเนินการ | *ธุรกิจทางราง* | *ธุรกิจขนส่งอื่นๆ*

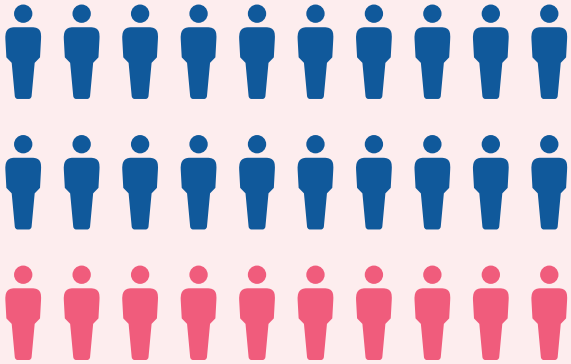
**ผ่านการเป็นผู้ให้บริการชำระเงิน*

เที่ยวการเดินทางต่อวันเพิ่มขึ้นสามเท่าภายในปี 2568 โดยที่ร้อยละ 33 มาจากธุรกิจขนส่งอื่นๆ

2563

0.8 ล้านเที่ยว

2568



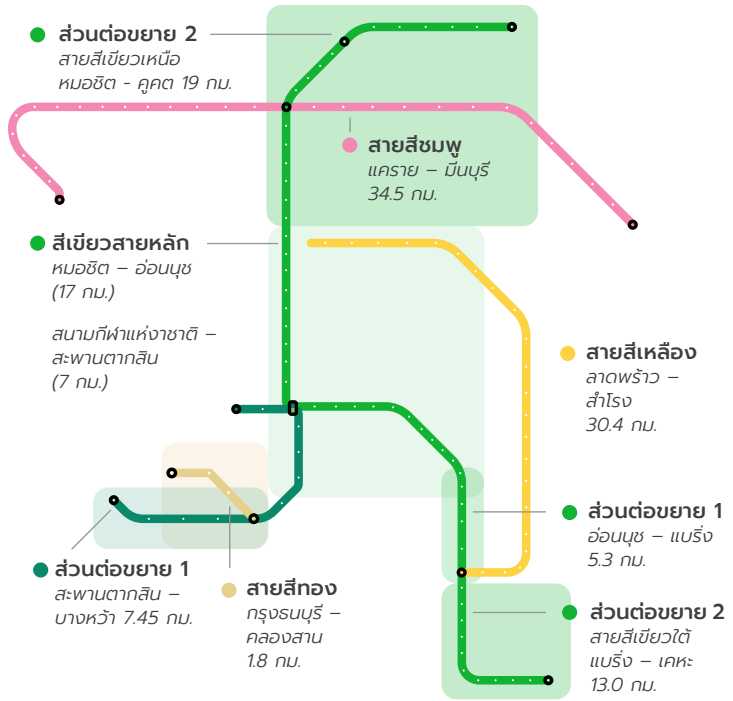
3 ล้านเที่ยว

เที่ยวการเดินทางต่อวัน

ธุรกิจทางราง | *ธุรกิจขนส่งอื่นๆ*

โครงข่ายรถไฟฟ้าบีทีเอส

โครงข่ายบีทีเอส : 134.7 กม. (116 สถานี)



สาย	กม.	สถานี	เส้นทาง
สีเขียวสายหลัก	23.5	24	หมอชิต – อ่อนนุช (17 กม.) สนามกีฬาแห่งชาติ – สะพานตากสิน (6.5 กม.)
ส่วนต่อขยาย สายสีเขียว 1	7.45	6	สะพานตากสิน – บางหว้า
ส่วนต่อขยาย สายสีเขียว 1	5.3	5	อ่อนนุช – แบริ่ง
ส่วนต่อขยาย สายสีเขียว 2 (สายสีเขียวใต้)	12.75	9	แบริ่ง – เคหะ
ส่วนต่อขยาย สายสีเขียว 2 (สายสีเขียวเหนือ)	19	16	หมอชิต - คูคต
สายสีทอง	1.8	3	กรุงธนบุรี – คลองสาน
สายสีชมพู	34.5	30	แคราย – มีนบุรี
สายสีเหลือง	30.4	23	ลาดพร้าว – สำโรง
รวม	**134.7**	**116**	

ดำเนินการ 70.1 กม.

อยู่ระหว่างการก่อสร้าง 64.9 กม.

โครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว ส่วนต่อขยายที่ 1

ส่วนขยายเพิ่มเติม 12.75 กิโลเมตร ต่อจากเครือข่ายหลักเริ่มดำเนินการในปี 2552 ซึ่งประกอบด้วยสองส่วนต่อขยาย ครอบคลุม 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

โครงการรถไฟฟ้าสีเขียวสายหลัก

บีทีเอสซีเป็นผู้รับสัมปทานจากกรุงเทพมหานคร (กทม.) ในการให้บริการรถไฟฟ้าสีเขียวสายหลักแต่เพียงผู้เดียว ซึ่งเป็นรถไฟฟ้าสายแรกในกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 โครงข่ายหลักประกอบด้วยสายสุขุมวิท (หมอชิตถึงอ่อนนุช 17 กิโลเมตร) และสายสีลม (สนามกีฬาแห่งชาติถึงสะพานตากสิน 6.5 กิโลเมตร) รวมระยะทาง 23.5 กิโลเมตร, 24 สถานี โดยเป็นการดำเนินงานภายใต้สัมปทานความร่วมมือระหว่างภาครัฐบาลและภาคเอกชนในรูปแบบ PPP Net Cost เป็นเวลา 30 ปี (พ.ศ. 2542 - 2572) จากกทม. บีทีเอสซียังมีสัญญาให้บริการเดินรถและซ่อมบำรุง (O&M) จากบริษัท กรุงเทพธนาคม จำกัด (KT) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยที่กทม. เป็นเจ้าของทั้งหมด ตั้งแต่ปี 2572-2585 เพื่อดำเนินการและบำรุงรักษาเครือข่ายหลักหลังสิ้นสุดสัมปทาน PPP Net Cost ในเดือนเมษายน 2556 บีทีเอสซีได้ขายสิทธิ์ในรายได้ค่าโดยสารสุทธิในอนาคตจากเครือข่ายหลักภายใต้สัมปทาน PPP Net Cost ให้กับกองทุนโครงสร้างพื้นฐานระบบขนส่งมวลชนทางรางบีทีเอส (BTSGIF) บีทีเอสซียังคงเป็นผู้ให้บริการเครือข่ายหลักเพียงรายเดียว ทั้งนี้บริษัทฯ ยังลงทุนในสัดส่วน 33% ของจำนวนหน่วยลงทุนทั้งหมดในกองทุน BTSGIF

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

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

โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพูและสายสีเหลือง

เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน 2560 บริษัท นอร์ทเทิร์นกรุงเทพโมโนเรล จำกัด และบริษัท อีสเทิร์นกรุงเทพโมโนเรล จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบริษัทฯ ได้ลงนามในสัญญากับ 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%) สัญญาดังกล่าวทำให้บริษัทย่อยได้รับสัมปทาน PPP Net Cost เป็นเวลา 30 ปี โดยได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลในการก่อสร้าง จากต้นทุนโครงการทั้งหมด 96,000 ล้านบาท รัฐบาลจะอุดหนุนการชำระคืนงานโยธาจำนวน 47,000 ล้านบาท ซึ่งจ่ายคืนให้กับกลุ่มบริษัทเท่าๆ กันในช่วง 10 ปีแรกของการดำเนินงาน ประกาศดำเนินการสำหรับทั้งสองสายออกเมื่อวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2561 ซึ่งเริ่มนับวันแรกสำหรับการก่อสร้าง ในเดือนพฤษภาคม 2565 การก่อสร้างทั้งสองสายได้ดำเนินการแล้วเสร็จประมาณ 87% สำหรับสายสีชมพู และ 92% สำหรับสายสีเหลือง และคาดว่ารถไฟฟ้าทั้งสองสายจะเริ่มดำเนินการเชิงพาณิชย์เต็มรูปแบบภายในปี 2566

บีทีเอส กรุ๊ป มีความเชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอและเข้าถึงได้นั้นเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีสำหรับทุกคน เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนานี้ เป้าหมายของเราจะไม่เพียงแต่มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาระบบขนส่งมวลชนทางรางในวงกว้าง แต่ยังรวมถึงโครงการขนส่งอื่นๆ ในอีกสี่ปีข้างหน้าด้วย

โครงข่ายรถไฟฟ้าบีทีเอสที่เป็นเป้าหมายของกลุ่มบริษัท

เส้นทางเป้าหมายในอีก 4 ปีข้างหน้า ทั้งหมด 78 กม.

เป้าหมายของบีทีเอส	เส้นทาง	ผู้มีอำนาจ	ระยะทาง (กม.)	สถานี	ปีที่คาดว่าจะเปิดดำเนินการ
ส่วนต่อขยายสายสีเขียวตะวันตก	บางหว้า - ตลิ่งชัน	BMA	7	6	2568
LRT	บางนา - สนามบินสุวรรณภูมิ	BMA	18.3	14	2567
สายสีเทา ระยะที่ 1	วัชรพล – ทองหล่อ	BMA	16.3	15	2567
สายสีส้ม (ตะวันออก)	ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี	MRTA	23	17	2566
สายสีส้ม (ตะวันตก)	บางขุนนนท์ - ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย	MRTA	13	11	2569

โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม (ตะวันออกและตะวันตก)

การประมูลก่อสร้างงานโยธาในโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม แบ่งออกเป็น ฝั่งตะวันออกและตะวันตก โดยเส้นทางดังกล่าวมีทั้งสถานียกระดับ และสถานีใต้ดิน ปัจจุบันโครงการรถไฟฟ้าสายสีส้มฝั่งตะวันออกได้มีการลงนามในสัญญางานก่อสร้างกับผู้รับจ้างก่อสร้างงานโยธา รวมทั้งหมด 6 สัญญา โดยผู้รับจ้างก่อสร้างงานโยธาดังกล่าวได้แก่ กิจการร่วมค้า CKST (บริษัท ช.การช่าง จำกัด (มหาชน) ร่วมกับ บริษัท ซิโน-ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)) บริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล็อปเมนต์จำกัด (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) โดยเป็นเส้นทางที่บริษัทฯ มีโอกาสสูง ที่จะได้เข้าไปบริหารจัดการเดินรถ เนื่องจากเส้นทางนี้เป็นส่วนต่อขยายโดยตรงกับโครงข่ายรถไฟฟ้าสายสีเขียวปัจจุบัน ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย “หนึ่งหน่วยงานกำกับดูแล หนึ่งผู้บริหารเดินรถ” ของรัฐบาล ที่มุ่งหวังให้เกิดผลประโยชน์ที่ดีที่สุดแก่ประชาชน บริษัทฯ จะเจรจากับ กทม. ภายใต้เนื้อหาสัญญาการให้บริการเดินรถและซ่อมบำรุง (O&M) ทั้งนี้ คาดว่ารัฐบาลจะรับผิดชอบในการลงทุนส่วนของงานโยธาและงานระบบและเครื่องกล (E&M) อย่างไรก็ตาม ทางบริษัทอาจจะพิจารณาในการช่วยจัดหาเงินทุน โดยอาจจะรับติดตั้งงานระบบและเครื่องกล (E&M) ให้ กทม.

โครงการรถไฟฟ้ารางเบา

โครงการรถไฟฟ้ารางเบา หรือ LRT (บางนา-สุวรรณภูมิ) ระยะทาง 18.3 กิโลเมตร มีจุดเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าบีทีเอสส่วนต่อขยายสายสุขุมวิทที่สถานีบางนา โครงการนี้เป็นโครงการในความรับผิดชอบของ กทม. ทั้งนี้คาดว่าทาง กทม. จะเป็นผู้รับผิดชอบก่อสร้างงานโยธาและงานระบบเครื่องกล (E&M) โดยบริษัทฯ ได้เสนอต่อ กทม. ให้ใช้พื้นที่บริเวณธนาซิตี้ของบริษัทฯ ในการสร้างศูนย์ซ่อมบำรุงและโรงเก็บรถไฟฟ้า (Depot) สำหรับ LRT โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ดังนั้น เราจึงเชื่อมั่นว่าเรามีศักยภาพในระดับแนวหน้าที่จะได้รับคัดเลือกให้เป็นผู้ชนะการประมูล และหากเราชนะการประมูล เราจะรับประโยชน์จากการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และที่ดินบริเวณธนาซิตี้ 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 อยู่ภายใต้การกับกำดูแลของ กทม. โดยที่ผ่านมา กทม. จะเป็นผู้รับผิดชอบ ในส่วนของงานโยธา และงานระบบและเครื่องกล (E&M) เนื่องจาก โครงการนี้ เป็นโครงการรถไฟฟ้าสายใหม่จึงคาดว่าจะมีการจัดประมูล สำหรับการให้บริการเดินรถและซ่อมบำรุง (O&M) เราเชื่อมั่นว่า เรามีศักยภาพที่แข็งแกร่งพอที่จะชนะการประมูลดังกล่าว ซึ่งการชนะการประมูลนี้ ผู้โดยสารจะได้รับประโยชน์จากการเชื่อมต่อสายอื่นๆ ที่ราบรื่นยิ่งขึ้น เนื่องจากการมีผู้ให้บริการเดียวจะช่วยให้การให้บริการข้ามระบบราบรื่นขึ้น

ธุรกิจขนส่งอื่นๆ

ระบบรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT

โครงการรถโดยสารด่วนพิเศษ หรือ BRT บริหารโดยบีทีเอสซีเป็นโครงการแรกเริ่มของทางกทม. ที่จะเชื่อมต่อระบบขนส่งมวลชนในพื้นที่กรุงเทพฯ เข้าด้วยกัน เพื่อให้บริการระบบขนส่งมวลชนมีการบูรณาการทั้งในเขตเมืองและพื้นที่รอบนอก โดยบีทีเอสซีเป็นผู้รับสัมปทานจาก กทม. ทั้งนี้ ระบบเดินรถของ BRT จะมีความเร็วสูงกว่ารถโดยสารประจำทางทั่วไป เพราะจะวิ่งบนช่องทางพิเศษที่แยกออก จากถนนหลัก BRT มีระยะทางรวม 15 กิโลเมตร 12 สถานี (ช่องนนทรี - ตลาดพลู) โดยมีสถานีเชื่อมต่อกับรถไฟฟ้าบีทีเอสที่สถานีช่องนนทรี

สนามบินนานาชาติอู่ตะเภา

สนามบินนานาชาติอู่ตะเภา ตั้งอยู่ที่อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง เป็นหนึ่งในโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ทั้งนี้ กลุ่มกิจการร่วมค้าบีบีเอส (ประกอบด้วย BA สัดส่วน 45%, บริษัทฯ สัดส่วน 35% และ STEC สัดส่วน 20%) ได้ยื่นข้อเสนอเข้าร่วมลงทุนในโครงการดังกล่าวกับกองทัพเรือ โครงการดังกล่าวเป็นโครงการภายใต้ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชนในรูปแบบ PPP Net Cost ระยะเวลา 50 ปี รวมการลงทุนในอาคารผู้โดยสาร ใหม่หลังที่ 3 ศูนย์ธุรกิจการค้า เขตประกอบการค้าเสรี (Cargo Village หรือ Free Trade Zone) และศูนย์ธุรกิจขนส่งสินค้าและโลจิสติกส์ (Cargo Complex) ทั้งนี้ ในเดือนมิถุนายน 2564 กลุ่มกิจการร่วมค้าได้ส่งแผนแม่บทไปยังกองทัพเรือไทยและ EECO โดยจะเริ่มดำเนินการก่อสร้างภายในครึ่งปีหลังของปี 2565 โครงการนี้เป็นโครงการสำคัญที่ส่งเสริมเป้าหมายของรัฐบาลในการพัฒนา EEC ให้ก้าวหน้าและมีผลิตผลทางเศรษฐกิจมากขึ้นในฐานะศูนย์กลางอุตสาหกรรมเชิงกลยุทธ์

โครงการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

เมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2562 กลุ่มกิจการร่วมค้าบีจีเอสอาร์ (ประกอบด้วยบริษัทฯ สัดส่วน 40%, GULF สัดส่วน 40%, STEC สัดส่วน 10% และ RATCH สัดส่วน 10%) ได้เป็นผู้ชนะประมูลโครงการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง 2 เส้นทาง คือ (i) สายบางปะอิน – นครราชสีมา ระยะทางประมาณ 196 กม. และ (ii) สายบางใหญ่ – กาญจนบุรี ระยะทางประมาณ 96 กม. ซึ่งทั้งสองเส้นทางเป็นส่วนหนึ่งของโครงการสำคัญที่มีความจำเป็นเร่งด่วน โดยได้รับการบรรจุในแผนปฏิบัติการด้านคมนาคมขนส่งระยะเร่งด่วนเพื่อลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานของกระทรวงคมนาคม และมาตรการเร่งรัดโครงการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ (PPP Fast Track) ของกระทรวงการคลัง โดยทั้งสองโครงการดังกล่าวจะเป็นในรูปแบบของ PPP Gross Cost ซึ่งเอกชนจะเป็น ผู้ลงทุนก่อสร้างงานระบบและจัดเก็บรายได้ทั้งหมดส่งมอบให้แก่ภาครัฐ โดยภาคเอกชนจะได้รับค่าจ้าง-ตอบแทนในการดำเนินงานและบำรุงรักษา ทั้งนี้ ได้มีการลงนามในสัญญาเมื่อวันที่ 29 กันยายน 2564 โดยเริ่มการก่อสร้างในเดือนมกราคม 2565 การพัฒนาโครงการทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองจะสร้างประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคมในด้านต่างๆ เช่น การอำนวยความสะดวกด้านการค้าขายผลิตภัณฑ์ต่างๆ การลดต้นทุนและเวลาในการขนส่ง การสนับสนุนการพัฒนาที่ดินเพื่อใช้ในอุตสาหกรรมมากขึ้น และลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุทางถนน

สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับธุรกิจ MOVE กรุณาอ่านรายงานประจำปี 2564/65 (แบบ 56-1 One Report)

4.7 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

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

16 ความสงบสุข ยุติธรรมและสถาบันเข้มแข็ง

เป้าหมายความยั่งยืนระยะยาว 2568/69	• *มีกรณีการละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางเทคโนโลยีอื่น ๆ ทั้งหมด 0 ครั้ง (นับตั้งแต่ปี 2564/65)* • *มีข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอกและหน่วยงานกำกับดูแลทั้งหมด 0 ครั้ง (นับตั้งแต่ปี 2564/65)* • *โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลทั้งหมดร้อยละ 100 ได้รับการรับรองภายใต้มาตรฐาน ISO 27001*
เป้าหมาย 2564/65	• *มีกรณีการละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางเทคโนโลยีอื่นๆ ทั้งหมด 0 ครั้ง* • *มีข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอกและหน่วยงานกำกับดูแลทั้งหมด 0 ครั้ง* • *โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลทั้งหมดร้อยละ 81 ได้รับการรับรองภายใต้มาตรฐาน ISO 27001*
ผลการดำเนินงาน 2564/65	• *มีกรณีการละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางเทคโนโลยีอื่นๆ ทั้งหมด 1 ครั้ง* • *มีข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอกและหน่วยงานกำกับดูแลทั้งหมด 0 ครั้ง* • *โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลทั้งหมดร้อยละ 97 ได้รับการรับรองภายใต้มาตรฐาน ISO 27001*

ด้วยกลยุทธ์ใหม่ 3M (MOVE MIX และ MATCH) ของบีทีเอส กรุ๊ป ข้อมูลและสารสนเทศมีบทบาทสำคัญและเป็นปัจจัยหลักที่ขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อให้ประสบความสำเร็จ บีทีเอส กรุ๊ปให้ความสำคัญสูงสุดกับการสร้างความมั่นใจ ความปลอดภัย และการปกป้องความเป็นส่วนตัวสำหรับลูกค้าเมื่อใช้บริการของบริษัทฯ ซึ่งเป็นเป้าประสงค์ที่สำคัญสูงสุดของธุรกิจ นอกจากนี้ ภัยคุกคามด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ได้กลายเป็นความเสี่ยงในหลายอุตสาหกรรม เนื่องจากอาชญากรไซเบอร์มีความสามารถและเทคนิคขั้นสูงด้านความมั่นคงปลอดภัยที่พัฒนาขึ้น

บีทีเอส กรุ๊ปให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงทางไซเบอร์ และยกระดับการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้เป็นหนึ่งในเป้าหมายการดำเนินงานหลักของเรา การรักษาความปลอดภัยด้านไอทีและการปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเป็นหนึ่งในหัวข้อที่สำคัญที่สุดในการดำเนินงานของบีทีเอส กรุ๊ป ดังนั้น เราจึงรวมสิ่งนี้ไว้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการความเสี่ยงและอนุกรมวิธานความเสี่ยงสำหรับทั้งกลุ่มบริษัทของเรา และมีการวางโครงสร้างพื้นฐานด้านการปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์สำหรับกลุ่มบริษัททั้งหมด ในแง่ของการปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูล โครงสร้างพื้นฐานที่เราสร้างนั้นประกอบด้วยการกำหนดนโยบายความเป็นส่วนตัวสำหรับผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่ม แนวทางการเก็บรักษาข้อมูล แนวทางการตลาด กระบวนการเพื่อจัดการสิทธิ์ของเจ้าของข้อมูล การรายงานอุบัติการณ์ด้านความปลอดภัยของข้อมูล นโยบายการตอบสนองต่อสถานการณ์ รวมถึงขั้นตอนการบันทึกข้อมูลทั้งหมด ในแง่ของความปลอดภัยทางไซเบอร์ เราอยู่ระหว่างการพิจารณาให้มีการประกันด้านข้อมูลสำหรับกรณีการละเมิดและเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ต่างๆ

โปรดกดที่นี่
สำหรับนโยบายความเป็นส่วนตัวสำหรับลูกค้า
bit.ly/3OtWcDV

ภายใต้กลุ่มธุรกิจ MIX บริษัท บางกอก สมาร์ทการ์ด ซิสเทม จำกัด หรือ บีเอสเอส (บริษัทย่อยของเราซึ่งเป็นผู้ให้บริการการชำระเงิน) มีบทบาทสำคัญในการจัดการกับข้อมูลลูกค้าของกลุ่มบริษัทภายใต้ Rabbit's Data Ecosystem โดยมีการกำหนดมาตรการควบคุมและรักษาสมดุลในการใช้ข้อมูล นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำแผนพัฒนาการควบคุมความเสี่ยงทางไซเบอร์เพื่อให้แน่ใจว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ โดยมีการเน้นการควบคุมความเสี่ยง ซึ่งรวมถึงการป้องกัน การตรวจจับ และการตอบสนอง ซึ่งต้องครอบคลุมกระบวนการทางธุรกิจและระบบงานหลัก ทั้งนี้ ยังมีการจัดทำมาตรการเพื่อรับมือกับการร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นหรือเหตุการณ์การสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ต่างๆ เพื่อให้มั่นใจถึงความเสถียรของระบบไอที บีเอสเอสได้จัดทำนโยบายการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลให้แก่พนักงานภายในกลุ่มบริษัทที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูลของลูกค้าเป็นหลัก นอกเหนือจากนโยบายภายในองค์กรแล้ว บีเอสเอสยังมีนโยบายความเป็นส่วนตัวที่เปิดเผยต่อสาธารณะเช่นกัน มีการฝึกอบรม ให้ความรู้ และกระบวนการยกระดับความสามารถให้แก่พนักงานตามที่ระบุไว้ในระบบบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลของบีเอสเอส ซึ่งทางบีเอสเอสมีคณะกรรมการและทีมงานคอยติดตามและจัดการความเสี่ยงด้านไอทีและความปลอดภัยทางไซเบอร์อยู่ตลอดเวลา

โปรดกดที่นี่
สำหรับนโยบายความเป็นส่วนตัวของบีเอสเอส
bit.ly/3QRa25p

ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ปได้ปรับใช้ระบบบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลของบีเอสเอสสำหรับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลของบริษัทฯ เพื่อให้แน่ใจว่าความเสี่ยงด้านไอทีของเราอยู่ภายใต้การควบคุมและจะสามารถบรรเทาผลกระทบที่เกิดจากภัยคุกคามที่ไม่พึงประสงค์ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของกลุ่มบริษัทฯ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านไอทีเพื่อเตรียมความพร้อมในกรณีที่มีการหยุดการดำเนินงานกระทันหันหรือในกรณีที่มีการหยุดการทำงานเป็นระยะเวลานาน ซึ่งเกิดจากปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของเรา

เกณฑ์การยอมรับความเสี่ยงและระดับความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้ สำหรับใช้เป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทั้งหมด

1.

มีการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล โดยมีการใช้วิธีที่เป็นระบบและสามารถผลิตผลลัพธ์ออกมาซ้ำๆ และเปรียบเทียบได้ ซึ่งจะทำให้สามารถระบุและประเมินแผนการจัดการความเสี่ยงต่อไปในอนาคตได้

2.

มีการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งจะถูกนำมารวมอยู่ในกระบวนการจัดการโครงการและวงจรการพัฒนาระบบ 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 มีความละเอียดอ่อนหรือมีค่ามากเป็นข้อมูลทั้งแบบที่มีกรรมสิทธิ์และมีความเป็นส่วนตัวสูง 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

bsi.

Certificate of Registration

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 27001:2013

This is to certify that:

rabbit card

Bangkok Smartcard System Co., Ltd.
21 TST Tower, 19th and 24th Floor,
Vibhavadi - Rangsit Road,
Chomphon, Chatuchak,
Bangkok
10900
Thailand

Holds Certificate Number: IS 764040

and operates an Information Security Management System which complies with the requirements of ISO/IEC 27001:2013 for the following scope:

The Information Security Management System applied to Central Clearing House System (CCH) and E-wallet Acquiring System (EAS) which is operated by Bangkok Smartcard System Co.,Ltd. This is in accordance with the Statement of Applicability (PM-QR-I-020) version 01, dated 22 February 2022.

For and on behalf of BSI:

Michael Lam - Managing Director Assurance, APAC

Original Registration Date: 2022-03-25
Latest Revision Date: 2022-03-25

Effective Date: 2022-03-25
Expiry Date: 2025-03-24

Page: 1 of 1

...making excellence a habit.™

พนักงานของของบริษัทฯ ที่มีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญจะต้องอยู่ภายใต้ข้อบังคับตามกฎหมายที่ระบุไว้ในสัญญาจ้างงานเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท นอกเหนือจากหัวข้อ “ข้อมูลที่เป็นความลับ” บริษัทฯ มี “นโยบายการปฏิบัติงานที่สามารถยอมรับได้” หรือ “AUP” ที่ระบุไว้ในสัญญาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปกป้องข้อมูลของบริษัทฯ การไม่ปฏิบัติตามจะส่งผลให้มีการลงโทษทางวินัยรวมถึงการบอกเลิกสัญญาจ้าง

ร้อยละ 97 ของความปลอดภัยด้านไอที / กระบวนการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์และโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึง Central Clearing House (CCH) ได้รับการตรวจสอบและได้รับมาตรฐานสากล ISO 27001 โดยการทดสอบเกี่ยวกับการวิเคราะห์ช่องโหว่และยืนยันโดยบุคคลภายนอกเพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที / ระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับข้อกำหนดต่างๆ เช่น พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (Life and Non-Life) โดยมีการวิเคราะห์ช่องโหว่ รวมถึงการจำลองการโจมตีจากแฮ็กเกอร์อยู่เป็นประจำ

แนวทางในการจัดการกับข้อมูลและสารสนเทศของลูกค้า

บริษัทฯ แจ้งให้ลูกค้าทุกรายรับทราบเกี่ยวกับการเก็บและการใช้ข้อมูลรวมทั้งการขอข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการลงทะเบียนบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ ตามเงื่อนไข Condition of Issue (COI) อันเนื่องจากการที่บริษัทฯ ปฏิบัติตามข้อกำหนดของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (AMLO) ข้อมูลของลูกค้าและการใช้งานข้อมูลจะถูกจัดเก็บตามประเภทของข้อมูลโดยแบ่งออกเป็นแบบที่มีความละเอียดอ่อนและแบบที่เป็นความลับ ซึ่งได้รับการคุ้มครองอย่างเข้มงวดและจัดเก็บไว้ในพื้นที่ที่ปลอดภัยซึ่งมีการเข้าถึงที่จำกัดเฉพาะผู้ใช้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลลูกค้าได้ เราแจ้งให้ลูกค้าทั้งหมดทราบถึงข้อมูลที่ถูกเก็บ ตามเงื่อนไข COI และข้อมูลของพวกลูกค้าจะปลอดภัย มีการจัดการที่ดี และไม่ถูกนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ในกรณีที่บริษัทฯ ต้องการใช้ข้อมูลของพวกเขาเพื่อวัตถุประสงค์อื่นใดในอนาคต บริษัทฯ จะขอความยินยอมจากลูกค้าก่อนเสมอ บริษัทฯ ของเราได้ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของ AMLO โดยจะมีการทำการระบุตัวตนของลูกค้าทุกรายก่อนที่จะมาเป็นลูกค้าของเราผ่านกระบวนการ Know Your Customer หรือ KYC และตรวจสอบข้อมูลลูกค้า Customer Due Diligence หรือ CDD ในทุกธุรกรรมที่ดำเนินการ ลูกค้าทุกคนมีสิทธิ์ขอเข้าถึงข้อมูลของตน เพื่อให้ข้อมูลของตนได้รับการแก้ไขและลบทิ้งเมื่อสิ้นสุดสัญญาของลูกค้ากับบริษัท (หรือสิทธิที่จะถูกลืม) อย่างไรก็ตาม ลูกค้าที่ขอให้ลบข้อมูลของตนไม่สามารถลบข้อมูลของตนได้ทันที เนื่องจากบริษัทต้องเก็บข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลา 10 ปีหลังจากสิ้นสุดสัญญาตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินของประเทศไทย บีทีเอส กรุ๊ป ใช้ระบบ Single Sign On (SSO) เพื่อตรวจสอบและติดตามข้อมูลลูกค้าที่ใช้เพื่อวัตถุประสงค์รอง ซึ่งเริ่มใช้ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2563

จากการดำเนินงานตามกระบวนการข้างต้น บีทีเอส กรุ๊ป ไม่ได้รับการร้องเรียนจากบุคคล หน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานกำกับดูแลของภาครัฐ ไม่เคยถูกดำเนินคดี หรือถูกปรับในระยะเวลาสี่ปีที่ผ่านมา

ไม่มีกรณีการละเมิดสิทธิในการใช้ข้อมูลของลูกค้าสำหรับวัตถุประสงค์อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต*

**วัตถุประสงค์อื่นหมายถึงเจตนาของบริษัทฯ ในการใช้ข้อมูลของลูกค้านอกเหนือจากวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ข้อมูลถูกเก็บ*

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

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)

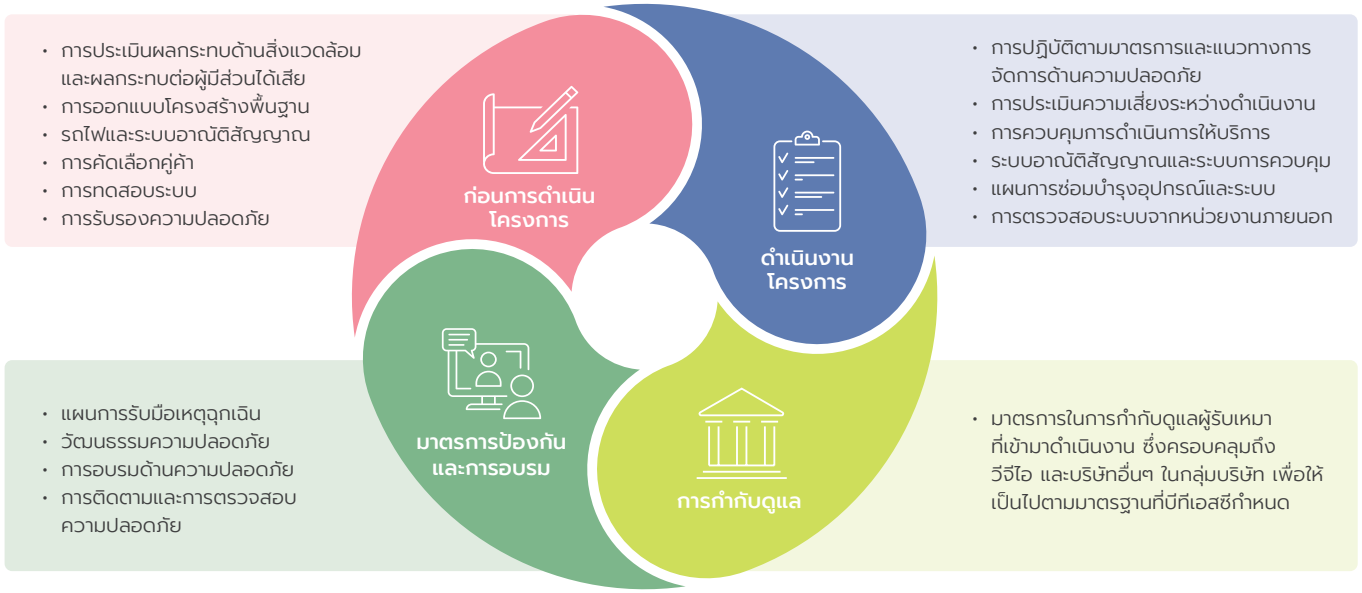
เป้าหมายความยั่งยืนระยะยาว 2568/69	เป้าหมาย 2564/65	ผลการดำเนินงาน 2564/65
• *อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร ไม่เกิน 0.04 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว* • *อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) ไม่เกิน 2.00 ครั้ง ต่อล้านชั่วโมงการทำงาน* • *อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (LTIFR) ไม่เกิน 2.00 ครั้ง ต่อล้านชั่วโมงการทำงาน*	• *อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร ไม่เกิน 0.04 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว* • *อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) ไม่เกิน 2.50 ครั้ง ต่อล้านชั่วโมงการทำงาน* • *อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (LTIFR) ไม่เกิน 2.50 ครั้ง ต่อล้านชั่วโมงการทำงาน*	• *อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร 0 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว* • *อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) อยู่ที่ 0.2774 ครั้ง ต่อล้านชั่วโมงการทำงาน* • *อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (LTIFR) อยู่ที่ 0.3269 ครั้ง ต่อล้านชั่วโมงการทำงาน*

บีทีเอส กรุ๊ป ดำเนินธุรกิจที่มีความหลากหลาย เรามุ่งสร้างสุขภาวะที่ดีและความปลอดภัยสูงสุดในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดหลักในการวัดความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้ หากเราไม่สามารถดำรงไว้ซึ่งความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและลูกค้า จะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น เราเชื่อว่าการจัดการด้านความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล ผู้ให้สัมปทาน ตลอดจนผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้โดยสาร ผู้รับเหมา พนักงานภายในองค์กร รวมถึงชุมชนของเรา บีทีเอส กรุ๊ป จึงมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามนโยบายด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด เพื่อมอบบริการที่มีความปลอดภัยสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการระบบรถไฟฟ้าของเรา รวมถึงผู้สัญจรไปมาบนท้องถนนและชุมชนแนวเส้นทางรถไฟฟ้า

บีทีเอส กรุ๊ป ให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยทั้งในกระบวนการดำเนินงาน (Process Safety) และความปลอดภัยของบุคคล (Personal Safety) ที่ครอบคลุมถึงผู้ใช้บริการ พนักงานและผู้รับเหมาทั้งหมด โดยมุ่งมั่นเสริมสร้างความปลอดภัยตั้งแต่ก่อนดำเนินการก่อสร้างตลอดจนถึงการให้บริการ เรามุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับเป้าหมายด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย อาทิ ตัวชี้วัดเรื่องการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของทั้งพนักงานและผู้รับเหมา (Lost Time Injury Frequency Rate) ทั้งนี้ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณและเป้าหมายด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่เกี่ยวข้อง ถูกนำไปเป็นหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการที่ดูแลในแต่ละฝ่าย

การกำกับดูแลด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

กระบวนการดำเนินงานด้านความปลอดภัย



ระยะก่อนดำเนินโครงการ: การดำเนินงานของบีทีเอสซี ในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการเดินรถไฟฟ้าของเรานั้นคำนึงถึงความปลอดภัยในทุกๆ แง่มุม ตั้งแต่ช่วงวางแผนก่อนดำเนินโครงการ 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 นอกจากนี้ บีทีเอสซียังดำเนินการประเมินความเสี่ยงและอันตรายที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและความปลอดภัยในทุกแผนกอย่างสม่ำเสมอ

ระยะดำเนินงานโครงการ: บีทีเอสซีดำเนินการด้านความปลอดภัยในการขนส่งผู้โดยสารผ่านการควบคุมและกำกับดูแลของฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายซ่อมบำรุง ฝ่ายความปลอดภัย และฝ่ายบริหารจัดการทรัพย์สินและวิศวกรรม ให้สอดคล้องกับระบบมาตรฐานด้านความปลอดภัยต่างๆ ที่องค์กรได้รับ เช่น ISO45001:2018 (ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย) ที่ได้การรับรองจาก British Standards Institution และ Safety Management System: SMS-BPM (ระบบจัดการด้านความปลอดภัยระบบราง) ที่ได้รับการรับรองจาก Ricardo Rail เป็นต้น นอกจากการรับรองระบบมาตรฐานด้านความปลอดภัยต่างๆ จากหน่วยงานภายนอกแล้ว บริษัทยังดำเนินการตรวจติดตามภายในด้านความปลอดภัย (Safety Internal Audit) ของระบบ ISO45001:2018 ปีละ 2 ครั้ง และระบบ SMS-BPM ปีละ 1 ครั้ง อย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยนั้น บริษัทได้จัดทำการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานและการให้บริการในระบบรถไฟฟ้า พร้อมทั้งกำหนดมาตรการป้องกันความเสี่ยงต่างๆ สำหรับการซ่อมบำรุงเครื่องจักร อุปกรณ์ และระบบโครงสร้างพื้นฐานดำเนินตามแผนการซ่อมบำรุง (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) ครอบคลุมถึงวีจีไอ ในฐานะที่เป็นผู้ได้รับสัมปทานจากบีทีเอสซี ให้บริหารจัดการสื่อโฆษณาและพื้นที่เชิงพาณิชย์ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส และบริษัทอื่นๆ ในกลุ่มบริษัทที่ต้องเข้ามาดำเนินงานในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อให้การดำเนินงานด้านความปลอดภัยเป็นไปตามมาตรฐานที่บีทีเอสซีกำหนด ทั้งนี้ยังมีกระบวนการพูดคุยถึงปัญหาด้านสุขภาพรวมทั้งกระบวนการที่บันทึกข้อมูลด้านความเสี่ยงระหว่างทรัพยากรบุคคลและผู้จัดการของหน่วยธุรกิจ ทุกๆ เดือน นอกจากนี้ ฝ่ายโครงการ ฝ่ายความปลอดภัย ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายซ่อมบำรุง ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ฝ่ายอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของบีทีเอสซีมีการรายงานประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและความปลอดภัยต่อผู้บริหารระดับสูง/คณะกรรมการของบีทีเอสซีในทุกๆ ไตรมาส ในกรณีที่มีความคลาดเคลื่อนจากเป้าหมายที่ตั้งไว้ บีทีเอสซีจะดำเนินการประเมินเพื่อลดและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นและอาจจะเกิดขึ้น

มาตรการป้องกันและการอบรม: นอกเหนือการจัดการความปลอดภัยในการเดินรถแล้ว บีทีเอสซีกำหนดให้มีการซ้อมแผนการรับมือเหตุฉุกเฉินร่วมกับหน่วยงานฉุกเฉินภายนอก ได้แก่ หน่วยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทีมแพทย์กู้ชีพ และเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่หน่วยต่างๆ เป็นประจำทุกปี ปีละ 2 ครั้ง บีทีเอสซีมีคู่มือขั้นตอนการดำเนินการที่กำหนดแนวทางและการดำเนินการ (Procedure Manual) เพื่อเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยในการรับมือเหตุฉุกเฉินที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยฝึกซ้อมการตอบสนองและการตอบโต้เหตุฉุกเฉินต่างๆ เช่น กรณีเกิดเพลิงไหม้ในระบบรถไฟฟ้า กรณีสารเคมีรั่วไหลในโรงจอดซ่อมบำรุง กรณีการก่ออาชญากรรมหรือการก่อวินาศกรรม เป็นต้น การบาดเจ็บ การเจ็บป่วย โรคภัย และเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานใดๆ จะได้รับการตรวจสอบ และผลลัพธ์จะเผยแพร่ในรายงานอุบัติการณ์ (Incident Report) เพื่อให้มั่นใจว่าทุกหน่วยงานมีความพร้อมในการรับมือและจัดการสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บีทีเอสซี ยังผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยทั่วทั้งองค์กร ครอบคลุมถึงผู้ใช้บริการ พนักงานทุกฝ่ายและผู้รับเหมาทั้งหมด โดยผ่านการอบรมด้านความปลอดภัย และการสื่อสารด้านต่างๆ เพื่อส่งเสริมและสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยในการใช้บริการระบบให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ความปลอดภัยของผู้โดยสาร

เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการขยายโครงข่ายรถไฟฟ้า รวมทั้งการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งจำนวนผู้โดยสารและผู้เช่าร้านค้าในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส บีทีเอสซีได้กำหนดมาตรการความปลอดภัยในการใช้ระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เช่น การติดตั้งรั้วและประตูอัตโนมัติ และการจัดกิจกรรมสื่อสารด้านความปลอดภัยผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ในระบบ ได้แก่ แผ่นพับ สติ๊กเกอร์ โฆษณาบนจอ LED ของสถานี กระจายข่าวบนสื่อโซเชียล เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ทวิตเตอร์ ไลน์ และแอพพลิเคชั่นของบีทีเอส เป็นต้น เพื่อให้ผู้โดยสารและผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเข้าใจและตระหนักถึงความปลอดภัยตั้งแต่การเข้าใช้บริการ วิธีการปฏิบัติตนในขณะผ่านประตูอัตโนมัติ การใช้บันไดเลื่อน การเข้าแถวรอบริเวณชานชาลา การเข้า-ออกขบวนรถไฟฟ้า การโดยสารภายในขบวนรถไฟฟ้าอย่างปลอดภัย การเอื้อเฟื้อให้แก่เด็ก คนชรา หญิงมีครรภ์ และผู้พิการ ตลอดจนข้อควรปฏิบัติเมื่อทำของตกหล่นในราง หรือพบเห็นความน่าจะเป็นในการเกิดอุบัติเหตุ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด จนเป็นวัฒนธรรมความปลอดภัยอย่างยั่งยืน

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

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้โดยสาร

บีทีเอสซีได้จัดเก็บข้อมูลทางสถิติผ่านดัชนีชี้วัดอัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารจากอุบัติเหตุ ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานที่สะท้อนประสิทธิภาพและความมุ่งมั่นด้านความปลอดภัยในการขนส่งผู้โดยสาร ซึ่งจากการเก็บข้อมูลทางสถิติในปีที่ผ่านมา พบว่า อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารมีค่าเท่ากับ 0 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว และไม่พบว่ามีการเสียชีวิตของผู้โดยสาร

	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	2561/62	2562/63	2563/64	2564/65	2564/65
อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร (ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว)	0.004	0	0	0	< 0.04

คำนิยาม:
- อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร = (จำนวนเหตุที่เกิดในรอบ 12 เดือน * 1,000,000 เที่ยวโดยสาร) /จำนวนผู้โดยสารในรอบ 12 เดือน
- อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร หมายถึง การเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยในในโรงพยาบาล เพื่อสังเกตอาการหรือรักษาโดยทันทีหลังจากเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บ รวมทั้งการบาดเจ็บจากการเข้าไปในรางโดยไม่ได้รับอนุญาต การบาดเจ็บจากสภาพอุปกรณ์และการปฏิบัติการ (พื้นที่หรือวิธีการ) ที่ไม่ปลอดภัยของบีทีเอส แต่ไม่รวมถึงการฆ่าตัวตาย การพยายามฆ่าตัวตาย และผลของการใช้ยารักษาโรคของตนเอง

มาตรการความปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส ตามวิถีชีวิตรูปแบบใหม่

บีทีเอสซีกำหนดมาตรการเพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่เชื้อโควิด-19

บีทีเอสซีบังคับใช้มาตรการด้านสุขภาพของผู้โดยสารอย่างเข้มงวด โดยกำหนดให้มีมาตรการเว้นระยะห่าง การคัดกรองวัดอุณหภูมิ และการล้างมืออย่างสม่ำเสมอ เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโควิด-19 นอกจากนี้ บีทีเอสซียังได้ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานคร เพื่อจัดระเบียบการเข้าใช้บริการรถไฟฟ้าของผู้โดยสารในช่วงเวลาเร่งด่วนในทุกสถานีเพื่อให้มั่นใจว่าผู้โดยสารอยู่ในระยะที่ปลอดภัย

มาตรการรักษาระยะห่างสำหรับผู้โดยสาร

บีทีเอสซีจัดเตรียมเจลล้างมือไว้ให้บริการผู้โดยสารที่บริเวณประตูเข้า-ออกของทุกสถานี และจัดเตรียมเจ้าหน้าที่จัดระเบียบผู้โดยสารเพื่อรักษาระยะห่างก่อนเข้าใช้บริการ

ผู้โดยสารต้องรักษาระยะห่างระหว่างกันขณะรอรถไฟฟ้าที่ชั้นชานชาลา

ขณะเดินทางในขบวนรถไฟฟ้า ผู้โดยสารต้องสวมหน้ากากอนามัย หรือหน้ากากผ้าตลอดระยะเวลาการใช้บริการ และรักษาระยะห่างระหว่างกัน

การสวมหน้ากากอนามัยอย่างถูกวิธี

ผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอสต้องสวมหน้ากากอนามัยอย่างถูกวิธี โดยไม่ดึงหน้ากากลงมาไว้ใต้คาง และเมื่อใส่ face shield ก็ยังจำเป็นต้องใส่หน้ากากอนามัยด้วย

รักษามาตรการทำความสะอาดอย่างต่อเนื่อง

บีทีเอสซีรักษามาตรการทำความสะอาดต่อเนื่องในขบวนรถไฟฟ้าและจุดสัมผัสร่วมบนทุกๆ สถานี

ความปลอดภัย สุขภาพและอาชีวอนามัยของพนักงานและผู้รับเหมา

จากความมุ่งมั่นสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง บีทีเอส กรุ๊ป มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมและส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมาผ่านการฝึกอบรมและกิจกรรมต่างๆ โดยกำหนดให้พนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยตามกิจกรรมหรือตามลักษณะงาน ซึ่งผลการผ่านหลักสูตรฝึกอบรม ใบอนุญาตปฏิบัติหน้าที่ และจำนวนชั่วโมงที่ฝึกอบรมของพนักงานแต่ละบุคคลจะได้รับการบันทึกลงโปรแกรม Operation License System เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการปฏิบัติตามแผนงาน กฎระเบียบระเบียบขององค์กร 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 (Total Recordable Occupational Illness Rate - TROIR) เพื่อป้องกันและควบคุมโรคจากการทำงาน และยังส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้พนักงานทุกระดับได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี และจัดทำการประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพของพนักงาน (Health Risk Assessment – HRA) และนำผลการประเมินที่ได้มาจัดโปรแกรมตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในกิจกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรค สำหรับบริษัทผู้รับเหมาต้องจัดส่งผลการตรวจสุขภาพของพนักงานทั้งหมด เพื่อจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลต่อไป

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

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัย สุขภาพและอาชีวอนามัยของพนักงานและผู้รับเหมา

ในปี 2564/65 บีทีเอสซีได้เก็บข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัย โดยอ้างอิงตาม GRI 403-9 Work-related injuries (Lost-Time Injury Frequency Rate (LTIFR) of Employee and Contractor) และได้ให้บริษัท LRQA ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระภายนอกตรวจสอบข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ถูกต้องและน่าเชื่อถือตามมาตรฐานสากล โดยผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมาในปี 2564/65 พบว่า อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงานและผู้รับเหมามีค่าเป็น 0 ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือมีค่าไม่เกิน 0.8 และ 1.25 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงานตามลำดับ (มาตรฐานที่ใช้เปรียบเทียบกับระบบ SMRT ของสิงคโปร์ บาดเจ็บไม่เกิน 3.3 รายต่อล้านชั่วโมงการทำงาน) ในขณะที่อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงานและผู้รับเหมาอยู่ที่ 0.2774 และ 0.3269 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เช่นกัน คือ มีค่าไม่เกิน 2.5 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน นอกจากนี้ ไม่มีอัตราการเสียชีวิตจากการปฏิบัติงานของพนักงานและผู้รับเหมา

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของพนักงาน

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	2561/62	2562/63	2563/64	2564/65	2564/65
อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน (ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)	0	0	0	0	<0.8
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)	0.5474	1.1706	0.1498	0.2774	<2.5
อัตราการเสียชีวิตจากการปฏิบัติของพนักงาน (คน)	0	0	0	0	

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้รับเหมา

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	2561/62	2562/63	2563/64	2564/65	2564/65
อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้รับเหมา (ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)	0	0	0	0	<1.25
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)	1.4011	0.8488	0.7212	0.3269	<2.5
อัตราการเสียชีวิตจากการปฏิบัติของผู้รับเหมา (คน)	0	0	0	0	

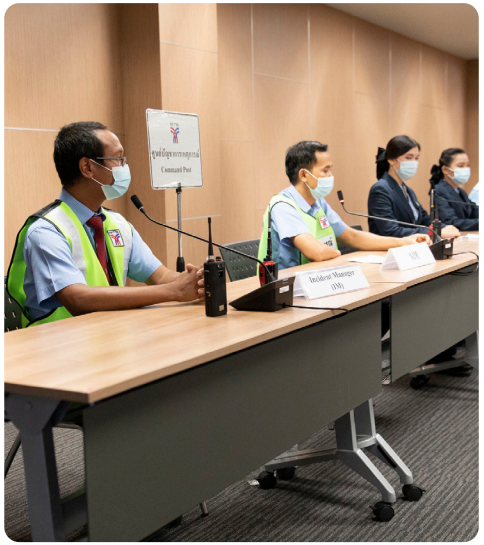
คำนิยม:

- การบาดเจ็บขั้นรุนแรง หมายถึง การเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาล เพื่อสังเกตอาการหรือรักษาโดยทันทีหลังจากเกิดอุบัติเหตุ และการบาดเจ็บ และมีผลให้หยุดงาน 1 วันขึ้นไป
- การบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน หมายถึง การบาดเจ็บจากการทำงานซึ่งเป็นผลให้เกิดข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้
  1) การหยุดงานตั้งแต่หนึ่งวันนับหลังจากวันที่เกิดอุบัติการณ์ (incident) และไม่นับวันหยุดของบริษัท การกำหนดให้ทำงานเฉพาะ หรือการโยกย้ายหน้าที่งาน การได้รับการรักษาที่มากกว่าการปฐมพยาบาล การสูญเสียสติสัมปชัญญะ และการวินิจฉัยการบาดเจ็บที่ต้องได้รับการทำหัตถการจากบุคลากรทางการแพทย์ เช่น ฉีดยา เย็บแผล ขูดเนื้อ เชี่ยวัตถุในลูกตา และได้รับยาที่ไม่ใช่กลุ่มปฐมพยาบาล
  2) การบาดเจ็บจากการทิ่มตำและของมีคมบาดซึ่งมีการปนเปื้อนของเลือดผู้อื่นหรือโอกาสการติดเชื้อจากวัสดุได้ ซึ่งโอกาสการติดเชื้อจากวัสดุดังกล่าวนั้นรวมถึงเนื้อเยื่อและอวัยวะของมนุษย์ และวัสดุที่ติดเชื้อ HIV หรือ ไวรัสตับอักเสบบี
  3) การโยกย้ายพนักงานออกเพื่อการเฝ้าระวังทางการแพทย์ตามมาตรฐานสำนักงานบริหารความปลอดภัย และอาชีวอนามัยแห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกา
- การเจ็บป่วยจากการปฏิบัติงาน หมายถึง การเจ็บป่วยจากการทำงานซึ่งเป็นผลให้เกิดข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้
  1) ผลกระทบย้อนกลับต่อสภาพร่างกายจิตใจหรือภาวะการรับรู้ของบุคคล (อาจรวมถึงโรคภัยทางอาชีพ การเจ็บป่วย และการเสียชีวิต หรือการเกิดการบาดเจ็บหรือภาวะทุกข์ภาพ ไม่ว่ารวมหรือแยก)
  2) การสูญเสียการได้ยินซึ่งต้องมีการบันทึกตามแนวทางของการสูญเสียการได้ยินกรณีต่างๆ ซึ่งอ้างอิงไว้ในเว็บไซต์ https://www.osha.gov/recordkeeping/
  3) ความผิดปกติอย่างร้ายแรงหรือมีนัยสำคัญที่เกิดจากทำงาน ซึ่งบุคลากรทางการแพทย์ หรือผู้ให้บริการทางด้านสุขภาพระบุว่าผลการทดสอบเป็นบวก รวมถึงโรคจากการทำงาน เช่น มะเร็ง โรคเรื้อรังชนิดกลับคืนได้เป็นปกติกระดูกหักหรือแตกร้าว แก้วหูทะลุ
  4) การโยกย้ายพนักงานออกเพื่อการเฝ้าระวังทางการแพทย์ตามมาตรฐานสำนักงานบริหารความปลอดภัย และอาชีวอนามัยแห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกา

กิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในปี 2564/65

การซ้อมแผนฉุกเฉิน

การซ้อมรับมือกับภาวะฉุกเฉิน



การซ้อมแผนฉุกเฉิน กรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้ในสถานี

5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน

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

องค์การสหประชาชาติได้นิยามสิทธิมนุษยชนไว้ว่า สิทธิที่ได้มาโดยธรรมชาติแก่มนุษย์ทุกคน โดยไม่มีข้อยกเว้นในเรื่องเชื้อชาติ เพศ สัญชาติ เผ่าพันธุ์ ภาษา ศาสนา หรือ สถานะอื่นๆ สิทธิมนุษยชนรวมถึงสิทธิต่อชีวิตรวมถึงเสรีภาพ รวมทั้งอิสรภาพจากการถูกทำให้เป็นทาสและการถูกทรมาน อิสรภาพในการแสดงออกเรื่องความคิดเห็นและความรู้สึก สิทธิในการทำงานและการศึกษา รวมทั้งสิทธิอื่นๆ ซึ่งทุกคนถูกกำหนดให้ได้รับสิทธิเหล่า โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ

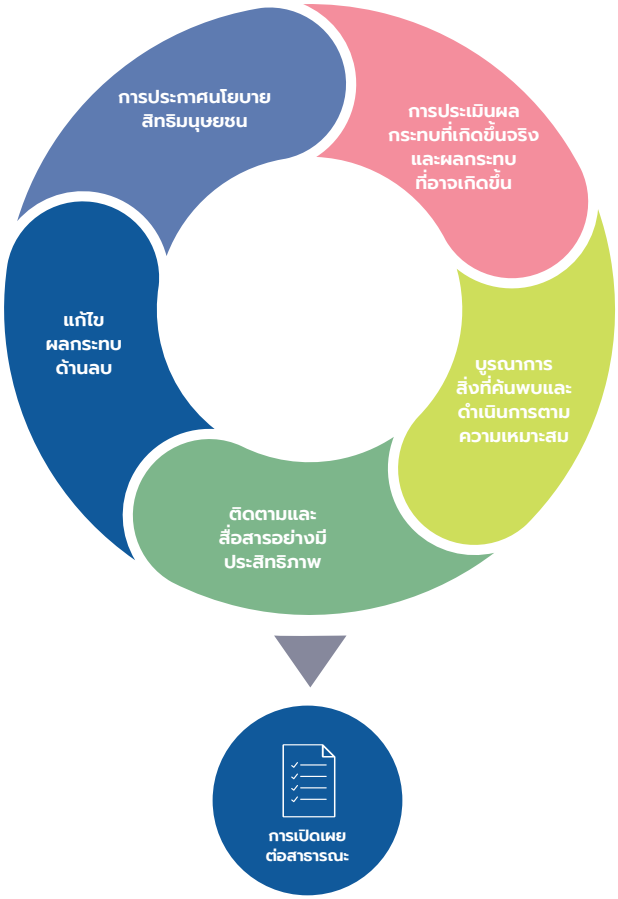
ในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง มีประเด็นความท้าทายใหม่ๆ ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมเพิ่มมากขึ้นทุกวัน ตั้งแต่การเลือกปฏิบัติ การบังคับใช้แรงงาน รวมทั้งความขัดแย้งขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงโดยตรงและโดยอ้อมกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน ปัจจุบันธุรกิจต่างๆ มีแนวโน้มที่จะเข้าไปเกี่ยวพันกับปัญหาสิทธิมนุษยชนโดยไม่ได้ตั้งใจจากการดำเนินงาน การจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการ กิจกรรมการจัดหา และการตัดสินใจทางธุรกิจอื่นๆ ในบางกรณี ธุรกิจอาจถูกดำเนินการทางกฎหมายอันเป็นผลมาจากการละเมิด ดังนั้นทุกองค์กรจะต้องไม่เพียงแต่ดำเนินการโดยเคารพสิทธิมนุษยชนเท่านั้น แต่ควรปกป้องสิทธิมนุษยชนอย่างจริงจังโดยการผนวกกระบวนการจัดการสิทธิมนุษยชนไว้ในกระบวนการและแนวปฏิบัติทางธุรกิจ

บีทีเอส กรุ๊ป ซึ่งประกอบธุรกิจหลายประเภท ตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่าการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นความรับผิดชอบสูงสุดขององค์กรและของมนุษย์ โดยเกี่ยวข้องกับพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และกิจการร่วมค้า โดยกิจกรรมทางธุรกิจของเรานั้นอาจทั้งสามารถป้องกันหรือสนับสนุนให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน ด้วยเหตุนี้ คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและคณะกรรมการบริษัท จึงทบทวนและอนุมัตินโยบายสิทธิมนุษยชนของเราเป็นประจำ โดยมีคณะทำงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่างๆ ทำงานร่วมกันทุกปีเพื่อประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันความเสี่ยงดังกล่าว และค้นหาแนวทางแก้ไขและดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสมเพื่อรับมือกับผลกระทบต่างๆ ที่เกิดจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้ บีทีเอส กรุ๊ป ดำเนินการตามหลักการชี้แนะขององค์การสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน

นอกจากนี้ บีทีเอส กรุ๊ป ดำเนินการในประเด็นเหล่านี้ โดยทำความเข้าใจความเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจของเรากับสิทธิมนุษยชนโดยใช้หลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน และมาตรฐานสากลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยให้เราสามารถพัฒนานโยบายสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ สร้างขั้นตอนภายในสำหรับการประเมินผลกระทบ ดำเนินการตรวจสอบสถานะ มีการปรับปรุงทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง ลดความเสี่ยงที่ได้มีการระบุ จัดตั้งกระบวนการและกลไกการร้องทุกข์และรายงานประเด็นที่มีความเกี่ยวกับประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนโดยเฉพาะ

โปรดกดที่นี่
สำหรับนโยบายสิทธิมนุษยชนของบีทีเอส กรุ๊ป
bit.ly/3OBhHCR

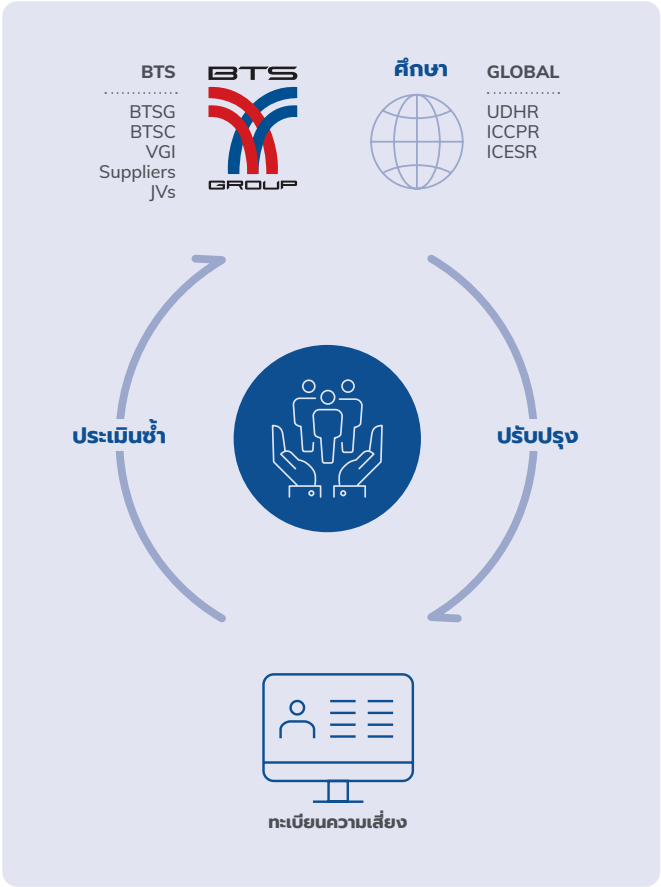
การดำเนินการเพื่อตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ของบีทีเอส กรุ๊ป



โปรดกดที่นี่
สำหรับรายงานการตรวจติดตามการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของบีทีเอส กรุ๊ป bit.ly/3bnpSV7

กระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

บีทีเอส กรุ๊ป ดำเนินกระบวนการเพื่อประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นไปตามหลักการชี้แนะขององค์การสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน อย่างสม่ำเสมอ ดังนี้:



1. คณะกรรมการบริษัทพิจารณา ทบทวน และให้แนวทางในการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงการกำหนดนโยบาย ซึ่งครอบคลุม บีทีเอส กรุ๊ป บีทีเอสซี วีจี้ไอ คู่ค้า และกิจการร่วมค้าของเรา

2. บีทีเอส กรุ๊ป ดำเนินการศึกษาและประเมินประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นไปตามแนวทางสากล 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 เราดำเนินการวิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงครั้งล่าสุดในปี 2563/64 โดยมีการรวมประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์โควิด-19 เข้ามาด้วย ทั้งนี้ เราวิเคราะห์และประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้เสียที่อาจได้รับความเสี่ยงนั้นๆ ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า เยาวชน แรงงานต่างด้าว กลุ่มคนไร้โอกาส และชุมชนท้องถิ่น เพื่อที่จะระบุประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญ (salient human rights risk) ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของเรา

3. บีทีเอส กรุ๊ป ประเมินประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนและปรับปรุงทะเบียนความเสี่ยงตามประเด็นความเสี่ยงข้างต้น โดยการจัดประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่อาจมีความเสี่ยงเหล่านั้น โดยการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนนั้นจัดทำขึ้นบนวัตถุประสงค์เพื่อระบุความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นและดำเนินมาตรการเพื่อบรรเทาและแก้ไข ในกรณีที่มีการละเมิดเกิดขึ้น

โปรดกดที่นี่
สำหรับประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน
ที่สำคัญของบีทีเอส กรุ๊ป bit.ly/3Na90hK

5.3 การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

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

เป้าหมายความยั่งยืนระยะยาว 2568/69	เป้าหมายปี 2564/65	ผลการดำเนินงาน 2564/65
• *ร้อยละ 100 ของพนักงานตอบแบบสำรวจความผูกพันของพนักงาน* • *ร้อยละ 85 ของพนักงานมีความผูกพันกับบริษัท*	• *ร้อยละ 90 ของพนักงานตอบแบบสำรวจความผูกพันของพนักงาน* • *ร้อยละ 80 ของพนักงานมีความผูกพันกับบริษัทฯ*	• *ร้อยละ 100 ของพนักงานตอบแบบสำรวจความผูกพันของพนักงาน* • *ร้อยละ 80 ของพนักงานมีความผูกพันกับบริษัทฯ*

บีทีเอส กรุ๊ป ให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นพลังขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกัน ก็เป็นแรงสำคัญในการรักษาการเติบโตของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งก็เป็นการรักษาผลตอบแทนแก่นักลงทุนและผู้ถือหุ้นเช่นกัน ในขณะที่สังคมไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงวัยนั้น บริษัทฯ ตระหนักดีถึงความสำคัญที่เพิ่มขึ้นของทรัพยากรบุคคล และเชื่อมั่นว่าพนักงานที่มีทักษะสูงจะสามารถช่วยสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ รวมถึงช่วยสร้างแบรนด์ด้านความยั่งยืนที่ดีให้แก่องค์กรได้ ดังนั้น บริษัทฯ จึงพยายามอย่างเต็มความสามารถที่จะให้การดูแลพนักงานอย่างเหมาะสม รวมถึงการกำหนดให้มีมาตรการที่หลากหลายในการพัฒนาพนักงาน ทั้งนี้ เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานของเรามีการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับความต้องการทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา บีทีเอส กรุ๊ป เล็งเห็นถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างไม่มีประสิทธิภาพ เช่น การละเลยประเด็นด้านความความหลากหลายและสิทธิมนุษยชน รวมไปถึงประเด็นเรื่องการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ซึ่งอาจส่งผลต่ออัตราการลาออกของพนักงานที่เพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพการทำงานที่ต่ำลง และความเสียหายต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ ซึ่งท้ายที่สุดอาจส่งผลกระทบต่อเนื่องต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯและทำให้ต้นทุนการจัดการสูงขึ้น บีทีเอส กรุ๊ป ดำเนินการด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ครอบคลุมประเด็นดังต่อไปนี้ ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การดึงดูดและการรักษาผู้มีความสามารถ รวมถึงการยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานทุกคน

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบีทีเอส กรุ๊ป

บีทีเอส กรุ๊ป พัฒนาความสามารถและทักษะของพนักงานให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เพื่อให้พนักงานของเรามีความสามารถในการปรับตัวเพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงในอนาคต นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้เตรียมหลักสูตรฝึกอบรม โครงการ และโปรแกรมต่างๆ เพื่อพัฒนาทักษะเดิมและเพิ่มทักษะใหม่ให้กับพนักงาน ซึ่งจะช่วยสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการรักษาพนักงานให้อยู่กับบริษัทฯ โดยผลตอบแทนจากการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ (Human Capital Return on Investment: HCROI) ได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ส่งผลให้บริษัทฯ และพนักงานได้รับรางวัลในเชิงของค่าตอบแทน สวัสดิการ และการฝึกอบรม

บีทีเอส กรุ๊ป บูรณาการกลยุทธ์การบริหารสมรรถนะพนักงานและระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อประเมินและปรับปรุงสมรรถนะของพนักงานสำหรับรองรับการเติบโตของธุรกิจ การพัฒนาระบบและกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานอย่างต่อเนื่องของบริษัทฯ ใช้แบบจำลองแผนพัฒนาความสามารถรายบุคคล (ICDP) ตามแนวทาง 80/20: การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On-the-Job Training)/การโค้ช บริษัทฯ เชื่อว่าการพัฒนาพนักงานจะมีประสิทธิภาพสูงสุดผ่านการทำงานจริง การโค้ช รวมทั้งการให้คำปรึกษาจากพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า ซึ่งรวมถึงพี่เลี้ยง หัวหน้างาน และผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนการเข้าร่วมการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการและการศึกษาด้วยตนเอง เพื่อสร้างทรัพยากรบุคคลที่แข็งแกร่งซึ่งจะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป จัดให้มีโครงการการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะที่หลากหลายสำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการเป็นวิทยากรสำหรับการฝึกอบรมภายในเพื่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้และถ่ายทอดการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จไปยังพนักงานคนอื่นๆ ซึ่งเป็นการสร้างคุณค่าให้กับพนักงานของทั้งกลุ่ม และเพื่อสร้างอัตลักษณ์ขององค์กรที่แข็งแกร่งขึ้น

กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ เริ่มต้นด้วยการสำรวจความต้องการการฝึกอบรมในแต่ละแผนก เพื่อสรุปความต้องการการฝึกอบรมประจำปีตามลำดับความสำคัญ ในขณะเดียวกัน บริษัทฯ ได้นำระบบการจัดการการฝึกอบรมมาใช้ในการรักษาข้อมูลพนักงาน และมีการประเมินผลการฝึกอบรมหลังการฝึกอบรมเสร็จสิ้นเพื่อวิเคราะห์และทบทวนประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรม

ในปี 2564/65 บีทีเอส กรุ๊ป ได้กำหนดเป้าหมายการฝึกอบรมพนักงาน 107 ชั่วโมงต่อคนต่อปี พบว่าโดยเฉลี่ยพนักงานมีการฝึกอบรม 125.8 ชั่วโมงต่อคนต่อปี ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ การฝึกอบรมครอบคลุมหน่วยธุรกิจทั้งหมด ด้วยงบประมาณรวม 16.0 ล้านบาท

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยต่อพนักงานประจำ

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
107 ชั่วโมงต่อคน	125.8 ชั่วโมงต่อคน

งบประมาณการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยต่อพนักงานประจำ

งบประมาณการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยต่อพนักงานประจำ	งบประมาณการฝึกอบรมทั้งหมด
2,979.9 บาทต่อคน	**16.0 ล้านบาท**

**สำหรับรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติม สามารถดูได้ที่บท 6.2 ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป*

ผลตอบแทนจากการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์

บีทีเอส กรุ๊ป ติดตามผลตอบแทนจากการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ (HCROI) อยู่เสมอ เพื่อช่วยให้บริษัทฯ ทราบถึงมูลค่าผลตอบแทนของทรัพยากรมนุษย์เมื่อเทียบกับการลงทุนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ ตัวชี้วัดนี้ใช้รายได้จากการดำเนินธุรกิจหักด้วยค่าใช้จ่ายทั้งหมดของบริษัท (ไม่รวมค่าใช้จ่ายและสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน) และหารด้วยค่าใช้จ่ายและสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน

HCROI ของบีทีเอส กรุ๊ป

ผลการดำเนินงาน
2564/65
5.32

การฝึกอบรมการประเมินสมรรถนะระบบการบริหารความเสี่ยง (RM3)

เป็นหลักสูตรซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการด้านความปลอดภัยด้วยการประเมินสมรรถนะระบบการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Maturity Model หรือ RM3) เพื่อประเมินประสิทธิภาพระบบบริหารการจัดการความปลอดภัย (Safety Management System) ขององค์กร และพัฒนาผู้เข้าอบรมให้เข้าใจหลักการเกี่ยวกับการตรวจประเมินระบบบริหารจัดการความปลอดภัยในที่ทำงานตามข้อกำหนด หลักสูตรนี้จัดให้มีการฝึกอบรมผู้ตรวจสอบของรถไฟฟ้าบีทีเอสให้สามารถวิเคราะห์การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับกรณีตัวอย่าง ซึ่งองค์กรเล็งเห็นถึงความสำคัญของการฝึกอบรมและเพิ่มพูนความรู้ด้านระบบบริหารจัดการด้านความปลอดภัยขององค์กรเพื่อให้องค์กรคงไว้ซึ่งการรักษาวัฒนธรรมความปลอดภัย

ระยะเวลาอบรม:
12 ชั่วโมง ใน 3 วัน

จำนวนผู้เข้าอบรม:
15 คน

ผลประโยชน์ทางธุรกิจ

ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับหลักการของระบบบริหารจัดการด้านความปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้ หลังการฝึกอบรม พนักงานสามารถประเมิน maturity ได้ในแอพพลิเคชั่นของระบบบริหารจัดการความปลอดภัยและให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ บีทีเอสซี สามารถป้องกันและลดเหตุการณ์ไม่ปกติต่างๆ ได้มากมาย รวมทั้งเหตุการณ์ร้ายแรงและอันตรายกับผู้โดยสาร และเหตุการณ์จากความล้มเหลวในการบำรุงรักษาอุปกรณ์ของระบบรถไฟฟ้า โดยบีทีเอสซีตั้งสมมติฐานว่า หากไม่มีการพัฒนาหลักสูตรและจัดให้มีการอบรมแก่พนักงาน บีทีเอสซีอาจมีค่าใช้จ่ายในการจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านการรถไฟฟ้าเพื่อให้คำแนะนำและทวนสอบด้านความปลอดภัย ส่งผลให้บีทีเอสซีสามารถประหยัดค่าที่ปรึกษารถไฟได้ประมาณ 500,000 บาทต่อครั้ง

ในกรณีที่มีเหตุการณ์ร้ายแรงและเป็นอันตรายกับผู้โดยสารซึ่งมาจากระบบรถไฟและความล้มเหลวในการบำรุงรักษาอุปกรณ์ บีทีเอสซีต้องชดเชยให้โจทก์โดยเฉลี่ย 8 ล้านบาทต่อกรณี กรณีประตูทางเข้าระบบรถไฟฟ้าขัดข้อง บีทีเอสซีต้องชดใช้ค่าเสียหายให้ผู้เรียกร้องประมาณ 25,000 บาทต่อกรณี

การดึงดูดและรักษาบุคลากรในบีทีเอส กรุ๊ป

บีทีเอส กรุ๊ป มุ่งมั่นในการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถเพื่อรองรับการเติบโตทางธุรกิจ ซึ่งความสำเร็จในการดึงดูดและรักษาบุคลากรจะช่วยให้บริษัทฯ สามารถรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันและการดำเนินการตามกลยุทธ์ขององค์กร ในปัจจุบัน การใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ขั้นสูงของปริมาณข้อมูลที่เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งเมทริกซ์ที่เกี่ยวข้องจะสามารถช่วยบริษัทต่างๆ ระบุความเสี่ยงและโอกาสขององค์กร และมีข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการบุคลากรที่มีความสามารถ สร้างประสบการณ์ที่ดีแก่พนักงาน และวัดผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินธุรกิจ บีทีเอส กรุ๊ป จัดทำแบบสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทำความเข้าใจความต้องการของพนักงานและออกมาตรการในการตอบสนองความต้องการของพนักงาน

บีทีเอส กรุ๊ป ทราบดีว่าความสำเร็จในระยะยาวของบริษัทฯ ขึ้นอยู่กับความสามารถในการดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีศักยภาพสูง นี่คือเหตุผลที่บริษัทฯ ยังคงปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการสรรหาบุคลากรของเราอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับโอนย้ายไปยังตำแหน่งงานที่ว่างในองค์กรอีกด้วย โดยพนักงานของบริษัทฯ สามารถสมัครตำแหน่งที่ว่างผ่านกระบวนการสรรหาภายในได้ในลักษณะเดียวกับผู้สมัครจากภายนอก

การจ้างงาน

การกำหนดกลยุทธ์เพื่อการจัดหาและการจ้างงาน เป็นหนึ่งในปัจจัยความสำเร็จของการจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อให้แน่ใจว่าเราจะมีพนักงานที่เหมาะสม เพียงพอ และมีคุณภาพสำหรับการเติบโตของธุรกิจ บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดหาเชิงกลยุทธ์เพื่อสรรหาและจ้างพนักงานศักยภาพสูง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังตระหนักดีถึงความสำคัญของการมีแผนสืบทอดตำแหน่งที่เหมาะสมเพื่อแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้และความเชี่ยวชาญเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ ตัวชี้วัดนี้ช่วยวัดประสิทธิผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยช่วยให้พนักงานมีทักษะที่จำเป็นสำหรับการเลื่อนตำแหน่ง และยังแสดงให้เห็นว่าบริษัทฯ มีความกระตือรือร้นในการจัดหาความท้าทายใหม่ๆ สำหรับการเติบโตและการพัฒนาตลอดอาชีพการทำงานของพนักงาน โดยบริษัทฯ มีการบันทึกและติดตามต้นทุนการจ้างงานโดยเฉลี่ยเพื่อสะท้อนถึงประสิทธิผลของระบบการจัดการทรัพยากรบุคคลของบริษัทฯ

*สำหรับรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมด้านค่าจ้างพนักงานเข้าใหม่
สามารถดูได้ที่บท 6.2 ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป

718
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ทั้งหมด
ในปี 2564/65

29.3%
สัดส่วนของตำแหน่งงานที่บุคคลภายในได้รับคัดเลือกต่อตำแหน่งงานทั้งหมดที่ประกาศรับสมัครใหม่

2,855
ต้นทุนเฉลี่ยต่อการจ้างงานพนักงานเข้าใหม่ (บาท)

การใช้การวิเคราะห์บุคคลและการวางแผนกำลังคนเชิงกลยุทธ์

บีทีเอส กรุ๊ป กำลังอยู่ในขั้นตอนการพัฒนาระบบการวิเคราะห์บุคคล หรือ People Analytics ซึ่งเป็นเครื่องมือวิเคราะห์ความสามารถ ในอนาคตอันใกล้นี้ บริษัทฯ จะค่อยๆ บูรณาการการใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ขั้นสูง รวมทั้งชุดข้อมูลขนาดใหญ่ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อกำหนดทิศทางกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลและเพื่อให้ข้อมูลแก่ฝ่ายบริหารสำหรับใช้ในการตัดสินใจด้านการวางแผนกำลังคน บริษัทฯ เชื่อว่าความรู้ที่ได้รับจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์จะช่วยให้บริษัทฯ ระบุความเสี่ยงและโอกาสในปัจจุบันได้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริหารจัดการพนักงานศักยภาพสูงและต่อผลการดำเนินธุรกิจในที่สุด บริษัทฯ เริ่มรวบรวมและสื่อสารข้อมูลเพื่อระบุช่องว่างของทักษะ ประเมินช่องทางการสรรหา คัดกรองผู้สมัครและประเมินอุปสงค์และอุปทานของพนักงานศักยภาพสูง เป็นต้น นอกจากนี้ เราเชื่อว่ากระบวนการทำงานนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงประสบการณ์ของพนักงาน ทำให้พนักงานรับรู้ถึงความพยายามด้านการพัฒนาพนักงาน ส่งเสริมการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและกำจัดอคติในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

บีทีเอส กรุ๊ป เชื่อว่าการให้พนักงานมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการมีส่วนร่วมของพนักงาน จึงเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะ เพื่อร่วมกันพัฒนาบริษัทฯ ไปด้วยกัน

บีทีเอส กรุ๊ป ดำเนินการสำรวจความผูกพันของพนักงานทุกๆ 2 ปี เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะอยู่กับบริษัทฯ ในระยะยาวและเติบโตไปพร้อมกัน โดยประเด็นในการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรครอบคลุมด้านต่างๆ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประเภทของงาน คุณภาพชีวิตและความมั่นคง ความก้าวหน้า การก้าวหน้าในอาชีพ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และการสื่อสารภายใน

บริษัทฯ ได้ดำเนินการสำรวจความผูกพันของพนักงานครั้งล่าสุดในปี 2563/64 ซึ่งพนักงานทั้งหมดร้อยละ 100 ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจความผูกพันของพนักงานผ่านแบบสอบถามออนไลน์ จากผลการสำรวจพบว่า พนักงานร้อยละ 80 มีความผูกพันกับองค์กรในระดับสูงมาก แบ่งเป็น พนักงานชายร้อยละ 80 และพนักงานหญิงร้อยละ 79 ที่มีความผูกพันกับองค์กรในระดับสูงมาก ซึ่งผลการสำรวจยังคงที่จากปี 2562/63 สะท้อนถึงความพยายามและความทุ่มเทในการรักษาพนักงานทุกคน

*สำหรับรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมด้านค่าจ้างพนักงานเข้าใหม่ สามารถดูได้ที่บท 6.2 ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป

ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	2561/62	2562/63	2563/64	2564/65	2564/65
ร้อยละของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร	79%	80%	80%	80%	80%
ร้อยละของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม	93%	93%	100%	100%	90%

อัตราพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร

80%

แบ่งตามเพศ

พนักงานชาย **80%**

พนักงานหญิง **79%**

แบ่งตามอายุ

อายุต่ำกว่า 30 ปี **77%**

อายุระหว่าง 30-50 ปี **80%**

อายุมากกว่า 50 ปี **90%**

แบ่งตามระดับงาน

พนักงานในตำแหน่งจัดการ **86%**

พนักงานทั่วไป **79%**

อัตราการลาออกของพนักงาน

ตัวชี้วัด	2561/62	2562/63	2563/64	2564/65
อัตราการลาออกของพนักงาน	10.6%	6.9%	11.3%	10.2%
อัตราการลาออกโดยสมัครใจของพนักงาน	9.8%	6.3%	10.7%	9.8%

สภาพการทำงานและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

บีทีเอส กรุ๊ป มุ่งมั่นที่จะส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานบนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน องค์กรต่างๆ ถูกคาดหวังให้ยึดถือและดำเนินงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชนอย่างเท่าเทียมกันในทุกหน่วยงานภายในองค์กร นอกจากนี้ ความตระหนักของผู้มีส่วนได้เสียที่เพิ่มขึ้นยังนำไปสู่ความคาดหวังที่สูงขึ้นต่อองค์กรในฐานะพลเมืองที่ดีของโลก รวมถึงการขับเคลื่อนและดำเนินธุรกิจไปข้างหน้าอย่างยั่งยืน ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้วางมาตรการเพื่อบรรเทาภัยคุกคามและความเสี่ยงต่อสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพของบุคลากรตามลักษณะการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน นอกเหนือจากการจัดหาสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขอนามัยแล้ว บริษัทฯ ยังสนับสนุนการปฏิบัติที่เป็นธรรม เช่น การยอมรับความหลากหลายของพนักงานในทุกระดับ การจ่ายค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกัน และการสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่ม

ส่งเสริมการตระหนักรู้เกี่ยวกับความหลากหลายและการยอมรับในความหลากหลาย (Diversity & Inclusion)

บีทีเอส กรุ๊ป ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการส่งเสริมความเข้าใจและสร้างความตระหนักในความหลากหลายให้กับพนักงานของเราในทุกระดับ เราเชื่อว่าความหลากหลายเป็นกุญแจสำคัญในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่งซึ่งจะส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมในองค์กร

เราตระหนักดีว่าพนักงานของเราเป็นรากฐานที่สำคัญของความสำเร็จ เรามอบผลตอบแทนในรูปแบบที่หลากหลายซึ่งเหนือกว่าข้อกำหนดของประเทศ พนักงานทุกคนมีสิทธิ์ได้รับผลตอบแทนเหมือนกันเพื่อที่จะเติบโตไปด้วยกันกับองค์กร โดยไม่คำนึงถึงเพศ อายุ และอื่นๆ บีทีเอส กรุ๊ป ให้พนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์ลาคลอดได้สูงสุด 112 วัน โดยได้รับค่าตอบแทนตลอดระยะเวลาการลา 112 วัน ตามเงื่อนไขที่บริษัทฯ กำหนด ซึ่งมากกว่าสิทธิประโยชน์ทางกฎหมายที่กำหนดให้จ่ายค่าตอบแทนที่ 45 วัน สำหรับพนักงานชายที่ภรรยาคลอดบุตรสามารถลาหยุดได้ 5 วัน ในช่วง 30 วันแรกหลังจากที่ภรรยาคลอดบุตร นอกจากนี้ เนื่องจากสังคมสูงวัยส่งผลให้ประชากรวัยทำงานของไทยลดน้อยลง ในแต่ละปีมีพนักงานที่อายุครบเกษียณจำนวนมาก และพนักงานหลายคนเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งยังสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยังสามารถถ่ายทอดวิธีการทำงานแก่พนักงานรุ่นหลังได้เป็นอย่างดี บีทีเอส กรุ๊ป เล็งเห็นความสำคัญของการรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหล่านี้ไว้เพื่อสร้างคุณค่าแก่องค์กรต่อไป จึงเปิดโอกาสให้มีการจ้างงานหลังเกษียณอายุ ทั้งนี้จะพิจารณาจากความเหมาะสมของลักษณะงาน นอกจากนี้พนักงานของเราได้รับการสนับสนุนให้เรียนรู้ผ่านแพลตฟอร์ม E-SELF-LEARNING เพื่อนำความรู้ไปใช้กับสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีประสิทธิภาพและทำงานร่วมกันได้ รายละเอียดอยู่ในอินทราเน็ตของบริษัทฯ และจริยธรรมทางธุรกิจ

บริษัทฯ มีช่องทางการสื่อสารภายในต่างๆ เพื่อรับแจ้งเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติหรือการล่วงละเมิดที่อาจละเมิดหลักการของความหลากหลายและการยอมรับความหลากหลายผ่าน Line Official Account “TellHR@btsg” หรือ Tellhr@btsgroup.co.th ฝ่ายทรัพยากรบุคคลตอบสนองต่อเหตุการณ์เหล่านี้โดยแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามระเบียบของบริษัทตามข้อ 8 เรื่องการร้องเรียน การดำเนินการทางวินัยสำหรับผู้กระทำความผิดหรือข้อกล่าวหาที่เป็นเท็จขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของคณะกรรมการสอบสวน สำหรับการพิจารณาที่ถูกต้อง คณะกรรมการจะดำเนินการตามขั้นตอนทางวินัยเพื่อกำหนดบทลงโทษตามสถานการณ์และความรุนแรงของเหตุการณ์ ทั้งนี้พนักงานที่รายงานเหตุการณ์และได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์จะได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิด เพื่อป้องกันมิให้ได้รับผลกระทบจากการรายงานเหตุการณ์ดังกล่าว

โปรดกดที่นี่
สำหรับถ้อยแถลงการณ์ว่าด้วยความหลากหลายและการยอมรับความหลากหลายของบีทีเอส กรุ๊ป bit.ly/3xMrYFf

ตัวชี้วัดค่าตอบแทนระหว่างเพศ

บีทีเอส กรุ๊ป ได้พิจารณาปรับปรุงการบริหารค่าตอบแทนอย่างรอบคอบและทั่วถึง เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการโน้มเอียง การเลือกปฏิบัติ หรือการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกันในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานและการจ่ายค่าตอบแทน เพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทฯ จะรักษาค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกันเสมอ โดยการเปรียบเทียบเงินเดือนของชายและหญิงที่มีตำแหน่งเท่ากันหรือเทียบเท่า เพื่อประเมินว่าพนักงานได้รับค่าจ้างเท่ากันสำหรับงานที่เท่าเทียมกันหรือไม่ บริษัทฯ ติดตามและเปิดเผยส่วนต่างของค่าตอบแทนระหว่างเพศและการประเมินค่าจ้างที่เท่าเทียมกันอย่างใกล้ชิด โดยเน้นความเป็นธรรมและสมดุลในเรื่องค่าตอบแทนพนักงานชายและหญิงตามผลงานและคุณค่าในการทำงาน การขึ้นเงินเดือนประจำปีและการจ่ายโบนัสตามความสามารถของพนักงานถือเป็นการรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ ดังนั้น ความสำเร็จของพนักงานจึงเติบโตและก้าวหน้าได้ในสายอาชีพตามการเติบโตของบีทีเอส กรุ๊ป

ตัวชี้วัดแนวปฏิบัติการใช้แรงงาน

บีทีเอส กรุ๊ป กำหนดดัชนีชี้วัดด้านแรงงานที่หลากหลายเพื่อควบคุมคุณภาพและสร้างความโปร่งใสในการรายงานเกี่ยวกับประเด็นความหลากหลาย เราเชื่อว่าความหลากหลายทางเพศจะช่วยให้การดำเนินงานของบริษัทรุดหน้าได้ และเป็นการเพิ่มโอกาสในการดึงดูดผู้คนที่มีความรู้และมุมมองที่หลากหลายมารวมกัน ความหลากหลายนี้ส่งผลให้เกิดทักษะด้านนวัตกรรมและการแก้ปัญหาที่ดีขึ้น ช่วยดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ เพิ่มความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร และส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น

ในปัจจุบัน ผู้ถือหุ้นและรัฐบาลได้ผลักดันการดำเนินงานหลายอย่างเพื่อเพิ่มสัดส่วนของผู้หญิงในแรงงานและในตำแหน่งผู้นำ บริษัทที่เริ่มใช้แนวทางปฏิบัติในการจ้างงานและรักษาบุคลากรก่อน จะได้รับประโยชน์จากการยอมรับในเชิงบวกและต้นทุนการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ลดลงในอนาคต บีทีเอส กรุ๊ป ตระหนักถึงความสำคัญเรื่องนี้ จึงดำเนินงานอย่างเต็มที่เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียมกันและมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสต่อสาธารณชน

บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับการทวนสอบโดยบุคคลที่สามสำหรับการประเมินค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกันในปี 2564/65 ตามมาตรฐาน GRI 405-2

พนักงานเพศหญิงในระดับต่างๆ

พนักงานเพศหญิงในระดับต่างๆ	ผลการดำเนินงานปี 2564/65
• สัดส่วนของพนักงานเพศหญิงในระดับจัดการ	53.1%
• สัดส่วนของพนักงานเพศหญิงในระดับบริหาร	32.3%
• สัดส่วนของพนักงานเพศหญิงในระดับบริหารและระดับจัดการ	48.5%
• สัดส่วนของพนักงานเพศหญิงในกลุ่มสร้างรายได้	56.0%
• สัดส่วนของพนักงานเพศหญิงในกลุ่มงาน วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรม และคณิตศาสตร์	20.9%

สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับพนักงาน

ศูนย์รับฝากบุตรพนักงานบีทีเอส

บริษัทฯ จัดให้มีศูนย์รับฝากบุตรของพนักงานบีทีเอสซี เพื่อช่วยลดภาระการดูแลบุตรในช่วงที่พนักงานยังคงปฏิบัติงานอยู่ในเวลาทำงาน โดยบุตรของพนักงานสามารถเข้าใช้บริการศูนย์ดังกล่าวได้ต้องมีอายุระหว่าง 3 -12 ปี ทั้งนี้ศูนย์จะเปิดในช่วงวันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 14.30 - 17.30 น. โดยจัดเจ้าหน้าที่สำหรับดูแลบุตรพนักงาน พร้อมกิจกรรมเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในด้านต่างๆ ที่เป็นประโยชน์กับเด็กๆ รวมถึงการอยู่ร่วมกับผู้อื่น

ห้องให้นมบุตร

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยครอบคลุมถึงพนักงานที่เพิ่งกลับมาทำงานหลังจากลาคลอด นอกจากสิ่งอำนวยความสะดวกในการดูแลเด็กแล้ว เรายังจัดให้มีห้องให้นมบุตรในสถานที่สำหรับคุณแม่มือใหม่ที่ต้องการให้นมลูกหรือปั๊มน้ำนมสำหรับเด็กทารก แม้ว่าในประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายบังคับสำหรับบริษัทที่ในการจัดหาพื้นที่ดังกล่าว แต่บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานทุกคนที่กลับมาทำงานหลังการลาคลอด

บริษัทฯ ได้จัดสวัสดิการ “ห้องให้นมบุตร” ณ ชั้น 8 สำนักงานใหญ่ บีทีเอส กรุ๊ป โดยเตรียมพื้นที่ส่วนตัวให้พนักงานได้ปั๊มน้ำนม เพื่อสำรองสำหรับบุตรและเตรียมตู้เย็นเพื่อการเก็บรักษาน้ำนมให้มีสภาพสมบูรณ์พร้อมนำกลับบ้านหลังเวลาเลิกงาน

การจัดหาศูนย์ดูแลเด็กและห้องให้นมบุตรของบริษัทฯ เป็นไปตามคำแนะนำของกระทรวงสาธารณสุขสำหรับคุณแม่มือใหม่ในการให้นมลูก เพื่อเพิ่มภูมิคุ้มกันและช่วยเสริมสร้างสายสัมพันธ์ที่ระหว่างมารดากับเด็กทารก การส่งเสริมให้คุณแม่ที่ทำงานยุคใหม่ให้นมลูกได้ในพื้นที่ที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะเป็นเป้าหมายหลักของบริษัทฯ ในการพยายามเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับพนักงานของเรา เพื่อแสดงตัวอย่างให้เห็นถึงความสำคัญที่บริษัทไทยต้องจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ครอบคลุมและก้าวหน้าสำหรับทั้งผู้หญิงและผู้ชาย

คณะกรรมการสวัสดิการ

บีทีเอส กรุ๊ป ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด โดยจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการ (Welfare Committee) ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนฝ่ายพนักงานจากแต่ละหน่วยธุรกิจ และเป็นตัวแทนพนักงานทั้งหมด เพื่อเปิดโอกาสให้นายจ้างและลูกจ้างได้หารือประเด็นค่าตอบแทน สวัสดิการ รวมถึงสิทธิแรงงานอย่างสม่ำเสมอทุก 3 เดือน

การร้องเรียนเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติหรือความรุนแรงที่นำไปสู่การฟ้องร้องเป็น

0

5.4 การพัฒนาสังคมและชุมชน

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

การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมของบีทีเอส กรุ๊ป สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ด้านความยั่งยืนขององค์กร **"การให้บริการแก่ชุมชนด้วยโซลูชั่นส์ที่ยั่งยืนและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เพื่อส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน"** ความพยายามอย่างต่อเนื่องของบริษัทฯ ในการจัดทำโครงการตามจุดแข็งขององค์กร ทำให้เรารักษาความสามารถในการส่งมอบประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งส่งผลให้อัตลักษณ์ด้านการเป็นพลเมืองที่ดีแข็งแกร่งขึ้น

ด้วยความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการสร้างผลกระทบที่ดีต่อสิ่งแวดล้อมเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน บริษัทฯ จึงจัดทำโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่ตอบสนองต่อการบรรเทาการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศอย่างต่อเนื่อง ขอบเขตของกิจกรรม CSR ของเราได้รับการพัฒนาบนพื้นฐานของกลยุทธ์ระยะยาวด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ โดยขยายออกไปมากกว่าการสนับสนุนชุมชนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการลงทุนเพื่อสังคมและชุมชน (community investment) และเชื่อมโยงกับขอบเขตที่กว้างขึ้นของการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับสภาพอากาศและสิ่งแวดล้อม ทิศทางกลยุทธ์ CSR ของบีทีเอส กรุ๊ป จึงมุ่งเน้นในสามด้าน ได้แก่ **การปกป้องสิ่งแวดล้อมและการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สาธารณสุข และ การศึกษาที่มีคุณภาพ** โดยพนักงานของบริษัทฯ มีส่วนร่วมในโครงการด้าน CSR ที่มุ่งมั่นส่งเสริมความยุติธรรมด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental justice) และเร่งการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมเพื่อสร้างผลกระทบที่ยั่งยืนสำหรับชุมชนที่เราให้บริการ

บีทีเอส กรุ๊ป ดำเนินโครงการและกิจกรรมพัฒนาชุมชนและสังคมสอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ด้าน CSR ซึ่งกำหนดกรอบโดยคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนมีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมและโปรแกรมต่างๆ ที่มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนโดยรวม ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนเริ่มโครงการลงพื้นที่เพื่อเข้าถึงชุมชน เช่น การสำรวจเพื่อทำความเข้าใจความต้องการของชุมชนในพื้นที่เป้าหมาย และจัดโครงการและกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน โดยโครงการทั้งหมดมีเป้าหมายเดียวกันคือเพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของชุมชนให้ดีขึ้นเพื่ออนาคตที่ยั่งยืนสำหรับทุกคน

ทิศทางกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR Strategic Direction) ของบีทีเอส กรุ๊ป

การดำเนินงานด้านการกุศลของบีทีเอส กรุ๊ป สะท้อนถึงเป้าหมายสำคัญด้านความยั่งยืนที่เป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจหลักของเรา ซึ่งได้บูรณาการเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (UN Sustainable Development Goals) เข้ามาไว้ด้วย ดังนั้น โครงการ CSR จึงมุ่งเน้นให้ชุมชนมีส่วนร่วม และมีการลงทุนเพื่อสังคมและชุมชนผ่านการดำเนินการเชิงพาณิชย์ ผลิตภัณฑ์ หรือบริการของเรา

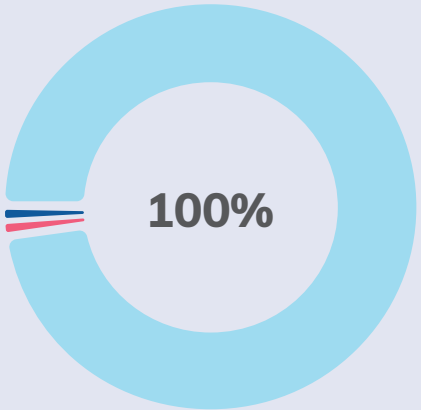
BTS GROUP

สร้างการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม ของประเทศอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี

ทิศทางกลยุทธ์ CSR

ประเด็นสำคัญ	การคุ้มครองสิ่งแวดล้อม และการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ	สาธารณสุข	การศึกษาที่มีคุณภาพและการแบ่งปันข้อมูล
เป้าหมาย	• สนับสนุน ให้ทุน และจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อมและบรรเทาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ • ริเริ่มและร่วมมือกับองค์กรต่างๆ เพื่อสนับสนุนชุมชนให้มีส่วนร่วมในการบรรเทาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศผ่านโครงการชดเชยคาร์บอน • เร่งสนับสนุนและร่วมผลักดันในการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมไร้คาร์บอน	• เพิ่มการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ เพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดีและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น • มอบทุนพัฒนานักกีฬาเยาวชนไทย เพื่อฝึกฝนทักษะสู่การแข่งขันกีฬาระดับนานาชาติ	• ส่งเสริมการศึกษาที่มีคุณภาพและครอบคลุมด้วยการจัดหาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภคให้กับโรงเรียนและชุมชนใกล้เคียง • สร้างโอกาสในการเรียนรู้แก่นักเรียนในชนบทและส่งเสริมความรู้ด้านระบบขนส่งสาธารณะ
โครงการและกิจกรรม	• สนับสนุนกิจกรรมชดเชยคาร์บอนที่เกิดจากชุมชนท้องถิ่น • สร้างความตระหนักเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศผ่านช่องทางสื่อต่างๆ ของบีทีเอส กรุ๊ป • โครงการจัดการของเสีย • กิจกรรมปลูกป่า	• การดำเนินการของบีทีเอส กรุ๊ป เพื่อรับมือกับการระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งรวมถึงการทำประกันเพื่อสนับสนุนสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรทางการแพทย์และครอบครัว • เทศกาลกินเจกับหนูด่วน • สนับสนุนนักกีฬาแบดมินตันเยาวชนไทยจากสโมสรแบดมินตัน	• โครงการ ‘สถานีส่งความสุขจากชาวบีทีเอส กรุ๊ปฯ’
ตัวชี้วัดทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (KPI)	• การรับรู้ของชุมชนที่กว้างขึ้นเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ • การสนับสนุนทางการเงินที่เพิ่มขึ้นสำหรับโครงการลดคาร์บอนในชุมชน • ลดของเสียและเพิ่มอัตราการรีไซเคิล • เพิ่มพื้นที่สีเขียวเพื่อลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	• พัฒนาสุขภาพและความเป็นอยู่ของชุมชนและสังคม • เพิ่มกิจกรรมกีฬาและสันทนาการสำหรับเยาวชนไทย	• อัตราการเข้าเรียนที่เพิ่มขึ้นด้วยโครงสร้างพื้นฐานที่ดีขึ้นและมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการศึกษาที่ดีขึ้น
ตัวชี้วัดทางธุรกิจ	• อัตราความผูกพันของพนักงานที่เพิ่มขึ้นจากการเข้าร่วมเป็นอาสาสมัคร • อัตราการรักษาพนักงานที่สูงขึ้นเนื่องจากความจงรักภักดีต่อองค์กร • การสร้างแบรนด์ที่ดีจากการเป็นพลเมืองดี • ความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ดีขึ้นวัดจากคะแนนความพึงพอใจของลูกค้า		

ลักษณะการสนับสนุนของบีทีเอส กรุ๊ป



1 % การลงทุนเพื่อชุมชนและสังคม

1 % การบริจาค

98% การลงทุนเชิงพาณิชย์เพื่อสังคม

ประเภทของการสนับสนุนของบีทีเอส กรุ๊ป

2,697 *ชั่วโมง คิดเป็นเงิน*
283,847 บาท
ชั่วโมงจิตอาสาของพนักงาน

16,020,000 บาท
การสนับสนุนเงิน

48,919,403 บาท
การบริจาคสิ่งของและการให้บริการ

30,823 บาท
ค่าบริหารจัดการ

จำนวนรวม 65,254,072 บาท

โครงการ CSR ที่โดดเด่นในปี 2564/65

การพัฒนาเยาวชนและการเดินหน้ารับมือการระบาดของโควิด-19 (สาธารณสุข)

3 สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี

ส่งมอบอาหารกล่อง พร้อมเครื่องอุปโภคบริโภค ให้แก่ศูนย์พักคอยสังกัดกรุงเทพมหานคร

ส่งมอบอาหารแห้งให้กับ "กลุ่มเส้นด้าย"

ส่งมอบถุงยังชีพช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

บริจาคสิ่งของอุปโภคบริโภค แก่มูลนิธิเพื่อการพัฒนาเด็ก (มพด.)

วีจีไอ กับการให้ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในโครงการ "Climate Clock"

(การคุ้มครองสิ่งแวดล้อม และการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ)

13 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

วีจีไอ ร่วมกับ Root the Future องค์กรสนับสนุนการดำเนินชีวิตภายใต้แนวคิดความยั่งยืน ได้ริเริ่มโครงการ "Climate Clock" โดยมีเป้าหมายเพื่อเผยแพร่ความตระหนักเกี่ยวกับผลกระทบที่เป็นอันตรายจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ส่งผลต่ออายุขัยของโลก และเพื่อจุดประกายการดำเนินการด้านสภาพภูมิอากาศด้วยการสื่อสารผ่านจอภาพดิจิตอลของวีจีไอ บนรถไฟฟ้าบีทีเอส โครงการ Climate Clock ได้ถูกฉายตลอดปี 2564 โดยย้ำเตือนผู้โดยสารว่าการกระทำของพวกเราทุกคนมีส่วนช่วยให้การเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิโลกจำกัดไม่เกิน 1.5 องศาเซลเซียส ณ ปัจจุบัน Climate Clock ได้เริ่มนับถอยหลังแล้วทั่วโลกไม่ว่าจะเป็นนิวยอร์ค เบอร์ลิน และปารีส การที่รถไฟฟ้าบีทีเอสส่งเสริมการบริโภคร่วมกันในระบบขนส่งคาร์บอนต่ำ ทำให้โครงการนี้สร้างอิทธิพลต่อผู้โดยสารให้คิดใหม่และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการดำเนินชีวิตโดยนำการปฏิบัติที่ยั่งยืนเข้ามาใช้ในกิจกรรมประจำวัน อาทิ การเดินทางด้วยรถไฟฟ้าที่เป็นพลังงานสะอาด ลดการใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวแล้วทิ้ง หันมาใช้ภาชนะวัสดุที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและสามารถใช้ซ้ำได้ทดแทนการรับประทานอาหารแบบ Plant-Based Food หรืออาหารในกลุ่มโปรตีนทางเลือก (Alternative Protein)

โปรดกดที่นี่
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการ "Climate Clock"
bit.ly/3OnA8uC

โครงการหนึ่งวันพันรอยยิ้ม

(การศึกษาที่มีคุณภาพและการแบ่งปันข้อมูล)

4 การศึกษาที่มีคุณภาพ

ชมรมวีจีไออาสาร่วมเป็นส่วนหนึ่งของโครงการหนึ่งวันพันรอยยิ้ม มอบเงินบริจาคมูลค่า 600,000 บาท เพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาและสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนซึ่งประกอบไปด้วยคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก อุปกรณ์กีฬา และอุปกรณ์ดนตรีเพื่อพัฒนาทักษะและศักยภาพให้กับเด็กๆ โรงเรียนบ้านนาจาน จังหวัดยโสธร การจัดหาอุปกรณ์เหล่านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนนักเรียนในการแสวงหาการพัฒนาความรู้และทักษะต่อไป

โปรดกดที่นี่
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการหนึ่งวันพันรอยยิ้ม
bit.ly/3OxDz1P

การสนับสนุนพื้นที่สื่อเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยโควิด-19

(สาธารณสุข)

3 สุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี

วีจีไอประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่สำคัญผ่านสื่อของวีจีไอ เพื่อให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับโรคโควิด-19 โดยบริษัทฯ สนับสนุนพื้นที่สื่อให้กับโครงการ #Teamthailand เพื่อร่วมสร้างจิตสำนึกและให้ความรู้แก่ประชาชนด้วยข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากหน่วยงานและผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ เกี่ยวกับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 และการแพร่กระจายของโรคโควิด-19 นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังร่วมสนับสนุนโครงการ "ช่วยด้วย! ช่วยคุณจากโควิดได้ถึงบ้าน" จัดโดย Doctor A to Z ระบบปรึกษาแพทย์ออนไลน์ที่ช่วยให้ผู้ป่วยสามารถเข้าถึงการรักษา เพื่อให้ประชาชนรับรู้ถึงบริการนี้ และสามารถรับการดูแลรักษาจากทีมแพทย์ที่พร้อมติดตามอาการตลอด 24 ชั่วโมง รวมไปถึงการมอบเวชภัณฑ์ สิ่งของจำเป็น และอาหารอีกด้วย

โปรดกดที่นี่
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ 'ช่วยด้วย! ช่วยคุณจากโควิดได้ถึงบ้าน'
https://bit.ly/3NjFuWS

06 ข้อมูลอื่นๆ

6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
6.3 ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards
6.4 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล

	ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม	ข้อมูลด้านสังคม	ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ
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 ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป

(GRI 102-8)

ด้านเศรษฐกิจ

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2561/62	2562/63	2563/64	2564/65
รายได้รวม	ล้านบาท	47,299	42,242	42,379	31,195
รายได้จากการดำเนินงาน	ล้านบาท	46,028	37,169	34,938	25,823
MOVE	ล้านบาท	39,352	29,308	31,401	20,873
MIX	ล้านบาท	5,336	5,866	2,614	4,298
MATCH	ล้านบาท	1,340	1,995	923	652
ต้นทุนจากการดำเนินงาน	ล้านบาท	40,120	30,343	28,607	20,083
เงินเดือน ค่าแรง และผลประโยชน์อื่น	ล้านบาท	1,634	2,730	2,215	2,572
กำไรจากการดำเนินธุรกิจ	ล้านบาท	2,873	8,162	4,576	3,826
การจ่ายปันผล	ล้านบาท	5,152	6,315	4,081	4,069
เงินภาษีที่ชำระให้แก่รัฐ	ล้านบาท	773	1,509	1,927	1,214
สินทรัพย์	ล้านบาท	144,398	173,100	212,062	255,867
หนี้สิน	ล้านบาท	92,088	105,855	136,025	169,739
ส่วนของผู้ถือหุ้น	ล้านบาท	52,310	67,245	76,037	86,128

ด้านสิ่งแวดล้อม

ความเข้มข้นการใช้ไฟฟ้าในการเดินรถ

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
		2561/62	2562/63	2563/64	2564/65	2564/65
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อระยะทาง 1 กม.ของตู้โดยสาร	กิโลวัตต์-ชม. ต่อ ระยะทาง 1 กม.ของตู้โดยสาร	2.73	2.56	2.24	2.27	<2.31
พลังงานขับเคลื่อน	กิโลวัตต์-ชม. ต่อ 1,000 ผู้โดยสาร-กม. ต่อเดือน	41.40	46.33	71.02	107.04	<50
พลังงานในสถานีรถไฟฟ้า	กิโลวัตต์-ชม.ต่อวัน	62,794	69,728	80,335	85,342	<82,000

ปริมาณการใช้พลังงาน

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
		2561/62	2562/63	2563/64	2564/65	2564/65
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมด	เมกะวัตต์-ชม.	117,139	140,451	140,562	145,720	n/a
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานสิ้นเปลือง	เมกะวัตต์-ชม.	117,139	140,451	140,562	145,720	n/a
• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ขับเคลื่อน	เมกะวัตต์-ชม.	75,263	91,321	91,392	96,769	n/a
• ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ไม่ขับเคลื่อน	เมกะวัตต์-ชม.	41,876	49,130	49,170	48,951	n/a
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงจากแหล่งพลังงานสิ้นเปลือง (ถ่านหิน น้ำมันดิบ ก๊าซธรรมชาติ ฯลฯ)	เมกะวัตต์-ชม.	13,773.06	13,016.29	11,869.2	10,178.01	n/a
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงสำหรับงานอาคาร	เมกะวัตต์-ชม.	585.36	707.26	342.49	781.82	n/a
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงจากรถยนต์สำหรับการเดินทาง	เมกะวัตต์-ชม.	549.46	448.09	879.13	624.99	n/a
ปริมาณการใช้เชื้อเพลิงจากรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT	เมกะวัตต์-ชม.	12,638.24	11,860.94	10,647.58	8,771.20	n/a
ปริมาณการใช้พลังงานสิ้นเปลืองทั้งหมด	เมกะวัตต์-ชม.	130,912.06	153,467.29	152,431.20	155,898	182,917
ปริมาณการซื้อใบรับรองเครดิตการผลิตพลังงานหมุนเวียน (REC) ทั้งหมด	เมกะวัตต์-ชม.	0	0	0	14,688	14,572
ปริมาณการใช้พลังงานหมุนเวียนทั้งหมด	เมกะวัตต์-ชม.	0	0	0	14,688	14,572
สัดส่วนการใช้ไฟฟ้าที่มาจากแหล่งพลังงานหมุนเวียน	ร้อยละ	n/a	n/a	n/a	10	10
ค่าใช้จ่ายพลังงานที่ใช้ทั้งหมด	บาท	443,748,874	528,932,449	515,166,397	564,984,185	n/a

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
		2561/62	2562/63	2563/64	2564/65	2564/65
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	63,979	75,463	74,600	142,571	99,137
• ทางตรง (ขอบเขตที่ 1)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	1,227	729	3,570	3,487	4,284
• ทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2) (Location-based)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	62,752	74,734	66,820	73,421	89,801
• ทางอ้อม (ขอบเขตที่ 2) (Market-based)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	62,752	74,734	66,820	66,079	82,459
• ทางอ้อม (ขอบเขตที่ 3)	ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า	n/a	n/a	4,210	65,663[1]	5,052
ความครอบคลุมของข้อมูล	ร้อยละ	86	80	81	81	n/a

หมายเหตุ:

1. ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่นๆ (ขอบเขตที่ 3) ในปี 2564/65 ครอบคลุมการซื้อทรัพย์สินขบวนรถไฟฟ้าสำหรับรถไฟฟ้าสายเขียว ซึ่งได้ถูกประเมินว่ามีนัยสำคัญต่อบริษัทฯ
2. ผลการดำเนินงานครอบคลุมโครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว สายสีทอง และรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้ผ่านการทวนสอบ (Verification) โดย LRQA ตามมาตรฐาน GRI 302-1, GRI 305-1, GRI 305-2 และ GRI 305-3
3. ข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณหาปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สำหรับการใช้พลังงานไฟฟ้า (emission factor) คือ 0.499 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อ เมกะวัตต์-ชั่วโมง (tCO_2e/MWh) โดยอ้างอิงข้อมูล emission factor จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (TGO) ในเดือนเมษายน 2565 ข้อมูลปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมดไม่รวมข้อมูลปริมาณการใช้ไฟฟ้าของ VGI
4. ข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณหาปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขตที่ 1) รวบรวมจากการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงทั้งในส่วนงานอาคารและรถยนต์สำหรับการเดินทาง การใช้เชื้อเพลิงจากรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT และสารทำความเย็นที่ใช้ในระบบปรับอากาศในอาคารและในขบวนรถไฟฟ้า ตัวเลขการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงในปี 2563/64 เพิ่มขึ้นอย่างมากเมื่อเทียบกับในปี 2562/63 เนื่องจากเราเพิ่มการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมไปถึงการใช้เครื่องปรับอากาศในอาคารและรถไฟ
5. ข้อมูลปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงในส่วนของรถยนต์สำหรับการเดินทางมีการรวบรวมไว้ตั้งแต่ปี 2561
6. ข้อมูลค่าใช้จ่ายพลังงานที่ใช้ทั้งหมดเป็นการรวมค่าใช้จ่ายทั้งโครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว สายสีทองและรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT
7. ข้อมูลที่ใช้คำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 3 ในปี 2563/64 ครอบคลุมปริมาณการใช้น้ำของอาคารและสถานีบีทีเอส ซึ่งรวมถึงรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT และปริมาณการใช้ไฟฟ้าของผู้เช่าในสถานี

ปริมาณน้ำใช้

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
		2561/62	2562/63	2563/64	2564/65	2564/65
ปริมาณการใช้น้ำจืดสุทธิทั้งหมด	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.1520	0.1958	0.2097	0.2088	0.2200
การดึงน้ำมาใช้: ปริมาณการใช้น้ำประปาจากเทศบาลทั้งหมด (หรือจากระบบสาธารณูปโภคอื่นๆ)	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.1520	0.1958	0.2097	0.2088	0.2200
• น้ำผิวดินที่ถูกดึงขึ้นมาใช้ (ทะเลสาย แม่น้ำ ฯลฯ)	ล้านลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0	n/a
• น้ำบาดาลที่ถูกดึงขึ้นมาใช้	ล้านลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0	n/a
การทิ้งน้ำสู่แหล่งสกัดที่คุณภาพใกล้เคียงหรือสูงกว่าแหล่ง	ล้านลูกบาศก์เมตร	0	0	0	0	n/a

การจัดการของเสีย

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
		2561/62	2562/63	2563/64	2564/65	2564/65
ปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นทั้งหมด	เมตริกตัน	97.82	568.52	656.49	598.31	n/a
ปริมาณของเสียที่ถูกนำมาใช้ใหม่/รีไซเคิล	เมตริกตัน	0.00	49.63	34.68	53.00	n/a
ปริมาณของเสียที่นำไปรีไซเคิล	เมตริกตัน	0.00	49.63	34.68	34.95	n/a
ปริมาณของเสียที่นำมาใช้ใหม่	เมตริกตัน	0.00	0.00	0.00	18.05	n/a
ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัดทั้งหมด	เมตริกตัน	97.82	518.89	621.81	545.32	n/a
ปริมาณของเสียที่ถูกฝังกลบ	เมตริกตัน	97.82	518.89	621.81	545.05	n/a
ปริมาณของเสียที่ถูกเผาทำลาย โดยนำกลับมาใช้เป็นพลังงาน	เมตริกตัน	0.00	0.00	0.00	0.00	n/a
ปริมาณของเสียที่ถูกเผาทำลาย โดยไม่นำกลับมาใช้เป็นพลังงาน	เมตริกตัน	0.00	0.00	0.00	0.27	n/a
ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัดด้วยวิธีอื่นๆ	เมตริกตัน	0.00	0.00	0.00	0.00	n/a
ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัดโดยไม่ระบุวิธี	เมตริกตัน	0.00	0.00	0.00	0.00	n/a
• ปริมาณของเสียอันตรายที่ถูกกำจัด	เมตริกตัน	85.81	68.91	116.33	95.09	139.60
• ปริมาณของเสียทั่วไปที่ถูกกำจัด	เมตริกตัน	12.01	499.61	540.16	503.23	648.19

ผลตอบแทนจากการลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
		2561/62	2562/63	2563/64	2564/65	2564/65
เงินลงทุนสำหรับโครงการประหยัดพลังงาน	บาท	1,335,000.00	550,000.00	1,325,939.60	290,602.40	n/a
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	บาท	1,245,602.01	44,372.56	3,946,532.59	416,423.13	n/a
ค่าใช้จ่ายทั้งหมด (= เงินลงทุน + ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน)	บาท	2,580,602.01	594,372.56	5,272,472.19	707,025.53	n/a
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่สามารถลดได้ หรือสิทธิประโยชน์ทางภาษี	บาท	620,587.18	25,757.61	838,250.99	222,125.54	n/a
ร้อยละของผลการดำเนินงานต่อรายได้จากการดำเนินงานทั้งหมด	ร้อยละ	86	80	81	81	n/a

● ด้านสังคม

ข้อมูลการจ้างงาน

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2561/62	2562/63	2563/64	2564/65
จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	4,041	4,287	5,088	5,357
ชาย		2,161	2,142	2,473	2,693
หญิง		1,880	2,145	2,615	2,664
จำนวนพนักงาน (แยกตามประเภทการจ้างงาน)					
พนักงานประจำ (permanent) (รวม)	คน	3,992	4,218	4,958	5,220
ชาย		2,128	2,093	2,377	2,591
หญิง		1,864	2,125	2,581	2,629
พนักงานสัญญาจ้าง (temporary) (รวม)	คน	49	69	130	137
ชาย		33	49	93	102
หญิง		16	20	37	35
จำนวนพนักงาน (แยกตามระยะเวลาการทำงาน)					
พนักงานเต็มเวลา (full time) (รวม)	คน	4,003	4,287	5,083	5,357
ชาย		2,123	2,142	2,467	2,693
หญิง		1,880	2,145	2,616	2,664
พนักงาน part time (รวม)	คน	34	0	5	0
ชาย		34	0	3	0
หญิง		0	0	2	0
จำนวนพนักงาน (แยกตามระดับพนักงาน)					
พนักงานระดับบริหาร (รวม)	คน	152	136	144	124
ชาย		95	91	96	84
หญิง		57	45	48	40
พนักงานระดับจัดการ (รวม)	คน	347	324	354	437
ชาย		194	160	180	205
หญิง		153	164	174	232
พนักงานทั่วไป (รวม)	คน	3,508	3,827	4,590	4,796
ชาย		1,817	1,891	2,197	2,404
หญิง		1,691	1,936	2,393	2,392

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2561/62	2562/63	2563/64	2564/65
จำนวนพนักงาน (แยกตามกลุ่มอายุ)					
ต่ำกว่า 30 ปี (รวม)	คน	1,396	1,605	2,138	2,216
ชาย		612	674	923	997
หญิง		784	931	1,215	1,219
30-50 ปี (รวม)	คน	2,359	2,276	2,666	2,813
ชาย		1,321	1,246	1,355	1,481
หญิง		1,038	1,030	1,311	1,332
มากกว่า 50 ปี(รวม)	คน	228	406	284	328
ชาย		158	222	195	215
หญิง		71	184	89	113
จำนวนพนักงาน (แยกตามสัญชาติ)					
สัญชาติไทย (รวม)	คน	4,011	4,249	5,036	5,288
ชาย		2,136	2,110	2,427	2,631
หญิง		1,875	2,139	2,609	2,657
สัญชาติจีน (รวม)	คน	n/a	n/a	n/a	9
ชาย		n/a	n/a	n/a	9
หญิง		n/a	n/a	n/a	0
สัญชาติพม่า (รวม)	คน	n/a	n/a	n/a	8
ชาย		n/a	n/a	n/a	6
หญิง		n/a	n/a	n/a	2
ต่างชาติ (รวม)	คน	30	38	52	69
ชาย		25	32	46	62
หญิง		5	6	6	7

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2561/62	2562/63	2563/64	2564/65
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ (รวม)	คน	742	733	1,110	718
แยกตามเพศ					
ชาย	คน	339	346	480	388
หญิง		403	387	630	330
แยกตามกลุ่มอายุ					
ต่ำกว่า 30 ปี	คน	n/a	n/a	736	480
30-50 ปี		n/a	n/a	366	221
มากกว่า 50 ปี		n/a	n/a	8	17

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2561/62	2562/63	2563/64	2564/65
อัตราพนักงานเข้าใหม่ (รวม)	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	17.94	17.10	21.82	13.40
แยกตามเพศ					
ชาย	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	8.19	8.07	9.43	7.24
หญิง		9.74	9.03	12.38	6.16
แยกตามกลุ่มอายุ					
ต่ำกว่า 30 ปี	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	n/a	n/a	14.47	8.96
30-50 ปี		n/a	n/a	7.19	4.13
มากกว่า 50 ปี		n/a	n/a	0.16	0.32

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2561/62	2562/63	2563/64	2564/65
อัตราตำแหน่งงานที่บุคคลภายได้รับคัดเลือก (รวม)	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	39.81	43.65	60.24	29.34
แยกตามเพศ					
ชาย	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	n/a	n/a	27.54	11.31
หญิง		n/a	n/a	32.70	18.03
แยกตามกลุ่มอายุ					
ต่ำกว่า 30 ปี	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	n/a	n/a	25.99	11.17
30-50 ปี		n/a	n/a	33.73	17.90
มากกว่า 50 ปี		n/a	n/a	0.52	0.27

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2561/62	2562/63	2563/64	2564/65
จำนวนพนักงานที่ออกจากงาน (รวม)	คน	439	295	575	546
แยกตามเพศ					
ชาย	คน	266	138	245	289
หญิง		173	157	330	257
แยกตามกลุ่มอายุ					
ต่ำกว่า 30 ปี	คน	n/a	n/a	293	279
30-50 ปี		n/a	n/a	260	240
มากกว่า 50 ปี		n/a	n/a	22	27

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2561/62	2562/63	2563/64	2564/65
อัตราพนักงานที่ออกจากงาน (รวม)	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	10.61	6.88	11.30	10.19
แยกตามเพศ					
ชาย	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	6.43	3.22	4.82	5.40
หญิง		4.18	3.66	6.49	4.80
แยกตามกลุ่มอายุ					
ต่ำกว่า 30 ปี	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	n/a	n/a	5.76	5.21
30-50 ปี		n/a	n/a	5.11	4.48
มากกว่า 50 ปี		n/a	n/a	0.43	0.50

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2561/62	2562/63	2563/64	2564/65
อัตราพนักงานที่ลาออกโดยสมัครใจ (รวม)	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	9.77	6.30	10.69	9.78
แยกตามเพศ					
ชาย	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	n/a	n/a	4.38	5.10
หญิง		n/a	n/a	6.31	4.69
แยกตามกลุ่มอายุ					
ต่ำกว่า 30 ปี	ร้อยละของพนักงานทั้งหมด	n/a	n/a	5.62	5.13
30-50 ปี		n/a	n/a	4.93	4.39
มากกว่า 50 ปี		n/a	n/a	0.14	0.26

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2561/62	2562/63	2563/64	2564/65
จำนวนพนักงานที่มีสิทธิ์ลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (รวม)	คน	1,864	2,145	1,958	1,927
ชาย		48	0	0	15
หญิง		1,655	2,145	1,958	1,912
จำนวนพนักงานที่ใช้สิทธิ์ลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (รวม)	คน	64	53	65	56
ชาย		6	0	0	0
หญิง		58	53	65	56
จำนวนพนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากลาเพื่อเลี้ยงดูบุตร (รวม)	คน	64	53	65	56
ชาย		6	0	0	0
หญิง		58	53	65	56
อัตราการกลับมาทำงาน (รวม)	ร้อยละ	100	100	100	100
ชาย		100	0	0	0
หญิง		100	100	100	100

การฝึกอบรม

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2561/62	2562/63	2563/64	2564/65
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อพนักงาน (รวม)	ชั่วโมง/พนักงาน	77.85	94.35	108.90	125.75
แบ่งตามเพศ					
ชาย	ชั่วโมง/พนักงาน	65.14	86.62	126.72	110.67
หญิง		92.21	102.07	142.70	147.32
แบ่งตามระดับพนักงาน					
พนักงานระดับบริหาร	ชั่วโมง/พนักงาน	34.63	28.63	5.47	81.98
พนักงานระดับจัดการ		24.41	18.54	8.23	105.71
พนักงานทั่วไป		84.91	107.57	123.77	123.73

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2561/62	2562/63	2563/64	2564/65
งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรม	ล้านบาท	16.84	14.98	13.89	15.96
งบประมาณที่ใช้ในการฝึกอบรมเฉลี่ยต่อพนักงาน	บาท/พนักงาน	n/a	n/a	2,732.04	2,979.34
แบ่งตามเพศ					
ชาย	บาท/พนักงาน	n/a	n/a	5,629.10	5,926.59
หญิง		n/a	n/a	5,308.48	5,991.11

ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2561/62	2562/63	2563/64	2564/65
อัตราความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (รวม)	ร้อยละของพนักงานที่มีความผูกพันระดับมาก	78.50	79.66	80.00	80.00
อัตราความผูกพันของพนักงานชาย		80.00	81.00	80.00	80.00
อัตราความผูกพันของพนักงานหญิง		77.00	78.25	79.00	79.00
จำนวนพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม	ร้อยละของจำนวนพนักงานทั้งหมด	93.45	93.49	100.00	100.00

หมายเหตุ :
กลุ่มบริษัทฯ ได้ทำการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรครั้งล่าสุด ในปี 2563/64

ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2561/62	2562/63	2563/64	2564/65
อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงาน	ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน	ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	0.5474	1.1706	0.1498	0.2774
การเสียชีวิตของพนักงาน	คน	0	0	0	0

ข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของผู้รับเหมา

ตัวชี้วัด	หน่วย	ผลการดำเนินงาน			
		2561/62	2562/63	2563/64	2564/65
อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้รับเหมา	ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	0	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา	ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	1.4011	0.8488	0.7212	0.3269
การเสียชีวิตของผู้รับเหมา	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)

6.3 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		9, 10, 19, 20		
	Using the GRI Standards for sustainability reporting		9, 10		
	Making claims related to the use of the GRI Standards		9		
General Disclosures					
GRI 102: General Disclosures 2016					
Organisational Profile					
102-1	Name of the organisation		4		
102-2	Activities, brands, products, and services		4, 5		
102-3	Location of headquarters		101		
102-4	Location of operations	340, 342-355	4, 5		
102-5	Ownership and legal form		4		
102-6	Markets served		4, 5		
102-7	Scale of the organisation		4, 5		
102-8	Information on employees and other workers		87-92		SDG 8, 10
102-9	Supply chain		49-53		
102-10	Significant changes to the organisation and its supply chain		No significant changes to the company and supply chain		
102-11	Precautionary Principle or approach		22-23, 27, 38-39		
102-12	External initiatives		13, 14		
102-13	Membership of associations		13, 14, 43		
Strategy					
102-14	Statement from senior decision-maker		2, 3		
102-15	Key impacts, risks, and opportunities		8, 15-20, 38		
Ethics and integrity					
102-16	Values, principles, standards, and norms of behaviour		6, 40-42		SDG 16
102-17	Mechanisms for advice and concerns about ethics		41		SDG 16

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or comments		External Verification	SDG Goal
		Annual Report	Sustainability Report		
Governance					
102-18	Governance structure		36, 37		
102-19	Delegating authority		37		
102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics		37		
102-26	Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy		36, 37		
102-29	Identifying and managing economic, environmental, and social impacts		38, 39		SDG 16
102-30	Effectiveness of risk management processes		38, 39		
102-31	Review of economic, environmental, and social topics		37		
Stakeholder engagement					
102-40	List of stakeholder groups		19, 20		
102-41	Collective bargaining agreements		77		SDG 8
102-42	Identifying and selecting stakeholders		19, 20		
102-43	Approach to stakeholder engagement		19, 20		
102-44	Key topics and concerns raised		19, 20		
Reporting practice					
102-45	Entities included in the consolidated financial statements		9		
102-46	Defining report content and topic boundaries		9, 10		
102-47	List of material topics		10		
102-48	Restatements of information		BTS Group has not made any restatement in FY 2021/22		
102-49	Changes in reporting		9		
102-50	Reporting period		9		
102-51	Date of most recent report		9		
102-52	Reporting cycle		9		
102-53	Contact point for questions regarding the report		101		
102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards		9		
102-55	GRI Content Index		93-99		
102-56	External Assurance		100		
Material topics					
Economic Performance					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		78		
103-2	The management approach and its components		78		
103-3	Evaluation of the management approach		78		

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or comments		External Verification	SDG Goal
		Annual Report	Sustainability Report		
GRI 201: Economic Performance 2016					
201-1	Direct economic value generated and distributed	191,192	4, 78-81		SDG 2, 5, 7, 8, 9
201-2	Financial implications and other risks and opportunities due to climate change		23-24, 29		SDG 13
Indirect Economic Impacts					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		54		
103-2	The management approach and its components		54		
103-3	Evaluation of the management approach		54		
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016					
203-1	Infrastructure investments and services supported		55-59		SDG 2, 5, 7, 9, 11
Procurement Practices					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		49		
103-2	The management approach and its components		49		
103-3	Evaluation of the management approach		49		
GRI 204: Procurement Practices 2016					
204-1	Proportion of spending on local suppliers		53		SDG 8
Anti-Corruption					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		41		
103-2	The management approach and its components		41		
103-3	Evaluation of the management approach		41		
GRI 205: Anti-Corruption 2016					
205-1	Operations assessed for risks related to corruption		51		SDG 16
205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures		41, 42		SDG 16
205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken		42		SDG 16
Energy					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		29		
103-2	The management approach and its components		29-34		
103-3	Evaluation of the management approach		31-34		

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or comments		External Verification	SDG Goal
		Annual Report	Sustainability Report		
GRI 302: Energy 2016					
302-1	Energy consumption within the organisation		31	YES	SDG 7, 8, 12, 13
302-3	Energy intensity		31		SDG 7, 8, 12, 13
302-4	Reduction of energy consumption		31		SDG 7, 8, 13
Water and Effluents					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		29		
103-2	The management approach and its components		30		
103-3	Evaluation of the management approach		33		
GRI 303: Water and Effluents 2018					
303-3	Water withdrawal		33	YES	SDG 6, 8, 12
303-4	Water discharge		33	YES	
303-5	Water consumption		33	YES	
Emissions					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		29		
103-2	The management approach and its components		30		
103-3	Evaluation of the management approach		32		
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		32	YES	SDG 3, 12, 13, 14, 15
305-3	Other indirect (Scope 3) GHG emissions		32	YES	SDG 3, 12, 13, 14, 15
Waste					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		29		
103-2	The management approach and its components		30		
103-3	Evaluation of the management approach		32		
GRI 306: Waste 2020					
306-2	Management of significant waste-related impacts		32		SDG 3, 6, 12
Environmental Compliance				YES	
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		29		
103-2	The management approach and its components		30		
103-3	Evaluation of the management approach		33		

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or comments		External Verification	SDG Goal
		Annual Report	Sustainability Report		
GRI 307: Environmental Compliance 2016					
307-1	Non-compliance with environmental laws and regulations		33		SDG 16
Supplier Environmental Assessment					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		49		
103-2	The management approach and its components		49		
103-3	Evaluation of the management approach		51-53		
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016					
308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria		51-53		
308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken		51-53		
Employment					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		72		
103-2	The management approach and its components		72		
103-3	Evaluation of the management approach		73-77		
GRI 401: Employment 2016					
401-1	New employee hires and employee turnover		74, 75		SDG 5, 8, 10
401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees		77		SDG 3, 5, 8
401-3	Parental leave		76		SDG 5, 8
Occupational Health and Safety					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		65		
103-2	The management approach and its components		65, 66		
103-3	Evaluation of the management approach		66-69		
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018					
403-1	Occupational health and safety management system		65, 66		SDG 8
403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation		65, 66		SDG 3, 8
403-3	Occupational health services		66, 68		SDG 3, 8
403-4	Worker participation, consultation, and communication on Occupational health and safety		68		SDG 8
403-5	Worker training on occupational health and safety		68, 73		
403-6	Promotion of worker health		67, 68		
403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships		53, 68		
403-9	Work-related injuries (including fatalities)		68	YES	

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or comments		External Verification	SDG Goal
		Annual Report	Sustainability Report		
Training and Education					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		72		
103-2	The management approach and its components		72		
103-3	Evaluation of the management approach		72		
GRI 404: Training and Education 2016					
404-1	Average hours of training per year per employee		73		SDG 4, 5, 8, 10
Diversity and Equal Opportunity					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		72, 76		
103-2	The management approach and its components		72, 76		
103-3	Evaluation of the management approach		72, 76		
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016					
405-1	Diversity of governance bodies and employees		77, 87		SDG 5, 8
405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men		bit.ly/3xMrYFf	YES	SDG 5, 8, 10
Human Rights Assessment					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		70		
103-2	The management approach and its components		70		
103-3	Evaluation of the management approach		71		
GRI 412: Human Rights Assessment 2016					
412-1	Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments		71		
Supplier Social Assessment					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		49		
103-2	The management approach and its components		49, 50		
103-3	Evaluation of the management approach		50-53		
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016					
414-1	New suppliers that were screened using social criteria		49, 50		SDG 5, 8, 16
414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken		53		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		40		
103-2	The management approach and its components		40		
103-3	Evaluation of the management approach		43		
GRI 415: Public Policy 2016					
415-1	Political contributions		43		SDG 16
Customer Privacy					
GRI 103: Management Approach 2016					
103-1	Explanation of the material topic and its boundary		60		
103-2	The management approach and its components		60-63		
103-3	Evaluation of the management approach		63		
GRI 418: Customer Privacy 2016					
418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data		63		SDG 16

6.4 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

(GRI 102-56)

LRQA

LRQA Independent Assurance Statement

Relating to BTS Group Holdings Public Company Limited Sustainability Report FY 2021/22

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

LRQA (Thailand) Ltd. (LRQA) was commissioned by BTS Group Holdings Public Company Limited (BTS Group) to provide independent assurance on its Sustainability Report FY 2021/22 ("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 LRQA's verification procedure. LRQA'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)
  - Electricity consumed on the BTSC per car distance travelled (non GRI)
  - Renewable Energy Cetrificates (RECs) purchased cover 10% of total electricity consumed on the BTSC Lines (non GRI)
  - Water withdrawal, discharge and consumption (GRI 303-3 to 5) (2018 edition)
  - GHG Emissions Scope 1 (GRI 305-1), Scope 2 (GRI 305-2) and Scope 3 (GRI 305-3) only for purchased of Electric Mutiple Units – EMUs (Cat. 2)
  - Waste generated (GRI 306-3), Waste diverted from disposal (GRI 306-4) and Waste directed to disposal (GRI 306-5) (2020 edition) and;

  Social

  - Work related injuries included Lost Time Injury Frequency Rate (LTIFR) and Fatalities of Employee and Contractor (GRI 403-9) (2018 edition), excluded BRT operations
  - Ratio of basic salary and remuneration of women to men (GRI 405-2)

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

LRQA's responsibility is only to BTS Group. LRQA 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.

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

LRQA

LRQA's Opinion

Based on LRQA'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.

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.

LRQA's approach

LRQA'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:
  - Further establish and implement of internal verification for data and information gathering which helps for improve the reliability and accuracy.

LRQA's standards, competence and independence

LRQA 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 LRQA for BTS Group and as such does not compromise our independence or impartiality.

Dated: 16 June 2022

Opart Charuratana
LRQA Lead Verifier
On behalf of LRQA (Thailand) Limited
22nd Floor, Sirinrat Building, 3388/78 Rama IV Road
Klongton, Klongtoey, Bangkok 10110 THAILAND
LRQA reference: BGK00000781

LRQA Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including LRQA (Thailand) Ltd., and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA 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 LRQA 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. LRQA 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 © LRQA group Limited, 2022

บีทีเอส กรุ๊ป ยินดีรับฟังข้อเสนอแนะต่างๆจากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานตามความยั่งยืน โดยสามารถติดต่อบีทีเอส กรุ๊ป ได้ตามช่องทางการติดต่อดังนี้:

ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่)

ชั้น 15 อาคาร ทีเอสที เลขที่ 21 ซอยเฉยพ่วง ถนนวิภาวดีรังสิต
แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทรศัพท์ : (+66) 2273 8511-5
โทรสาร : (+66) 2273 8516
อีเมล : sustainability@btsgroup.co.th
เว็บไซต์ : www.btsgroup.co.th
LinkedIn: https://th.linkedin.com/company/btsgroup2022

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