The World's Most Sustainable Transportation Company



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

รายงานความยั่งยืนประจำปี 2566/67

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

สารบัญ



01
บทนำ

1.1 สารจากประธานกรรมการ 04
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป 06
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป 10
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน 11

02
บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน 15
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน 16
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน 18
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย 22

03
บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ 26
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม 35

04
บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ 42
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง 47
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน 50
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร 54
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล 59

05
บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย 64
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน 69
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 71
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ 75
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน 83

06
ข้อมูลอื่น ๆ

6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล 88
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอกผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป 90
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

บทนำ
- 1.1 สารจากประธานกรรมการ
- 1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
- 2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
- 2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
- 2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
- 3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
- 3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
- 4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
- 4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- 4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- 4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
- 5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
- 5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
- 5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
- 5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
- 6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
- 6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

ผลงานโดดเด่นด้านความยั่งยืน ในปี 2566/67

บีทีเอส กรุ๊ป
Net Zero ภายในปี 2593 และได้รับอนุมัติเป้าหมายโดย Science Based Targets initiative (SBTi)

วีจีไอ
บริษัทสื่อโฆษณาแห่งแรกและแห่งเดียวในโลกที่ได้รับรองความเป็นกลางทางคาร์บอน

* จัดอันดับโดย S&P Global

บีทีเอส กรุ๊ป
บริษัทขนส่งทางรางที่ยั่งยืนที่สุดในโลก*

* จัดอันดับโดย S&P Global

วีจีไอ
บริษัทสื่อโฆษณาที่ยั่งยืนที่สุดในโลก*

SET
SET ESG Ratings 2566 ระดับ ‘AA’

CDP
การประเมินผลการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโดย CDP คะแนนระดับ ‘B’

MSCI
สมาชิกดัชนี MSCI ระดับ ‘AA’ (2567)

Thai CAC
ได้รับการรับรองด้านการกำกับดูแลกิจการในระดับ ‘5 ดาว’ หรือ ‘ดีเลิศ’

กิจกรรมด้านความยั่งยืน ในปี 2566/67

นิทรรศการ THE AIR WE SHARE

บีทีเอส กรุ๊ป ร่วมกับ กทม. สสส. และ วีจีไอ







บริจาคปฏิทินเก่า แคมเปญ “ฮีโร่ให้”





บีทีเอส กรุ๊ป ในงาน COP28





บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

1.1

สารจากประธานกรรมการ



> เรียน ผู้มีส่วนได้เสียทุกท่าน
> บีทีเอส กรุ๊ป มีความภาคภูมิใจ
> ที่จะประกาศว่าเรามุ่งมั่นที่จะเป็น
> Net Zero ภายในปี 2593
> **สถานีต่อไป...Net Zero**

กำหนดทิศทางของโลกเราด้วยโซลูชันส์เมืองที่ยั่งยืน

ในขณะที่การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเลวร้ายขึ้น และความกดดันในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเพิ่มมากขึ้น โลกก็มีความตระหนักอย่างต่อเนื่องว่าความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ ไม่ใช่ทางเลือกอีกต่อไป หากแต่เป็นหนทางเดียวที่จะรับประกันความอยู่รอดของโลกเราสำหรับคนรุ่นต่อ ๆ ไป ด้วยเหตุนี้ ความตกลงปารีสจึงเกิดขึ้นในปี 2558 เพื่อจัดการกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยจำกัดการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิโลกให้ต่ำกว่า 2 องศาเซลเซียส หรือจะให้ดีกว่านั้นคือต่ำกว่า 1.5 องศาเซลเซียส ซึ่งทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้เร่งดำเนินการตามนโยบายและคำมั่นสัญญาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเหล่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับอุตสาหกรรมการขนส่ง ซึ่งภาครัฐได้ตระหนักว่าหนทางเดียวสู่ ‘Transport Net Zero’ จะสามารถสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อมีการใช้ระบบรางไฟฟ้าเท่านั้น (บรรทุกทั้งผู้โดยสารและสินค้า) เราเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่านี่เป็นสัญญาณที่ดีสำหรับความแข็งแกร่งของธุรกิจของเรา และจะนำมาซึ่งโอกาสในการเติบโตอย่างมากในทศวรรษต่อ ๆ ไป

สมัยที่ผมก่อตั้งธุรกิจรถไฟฟ้าของบีทีเอส กรุ๊ป ในปี 2535 จุดมุ่งหมายหลักคือการมอบรูปแบบการเดินทางที่ปลอดภัยและสะดวกสบายแก่ผู้โดยสาร รวมถึงเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยในปัจจุบันธุรกิจ MOVE ของเรามีบทบาทสำคัญในการบรรเทาปัญหาต่าง ๆ ในกรุงเทพ ไม่ว่าจะเป็นปัญหามลพิษที่ทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ และปัญหาการจราจรติดขัด นอกจากนั้น เรายังช่วยขยายโอกาสทางอาชีพไปยังจังหวัดใกล้เคียงอีกด้วย ในขณะเดียวกันธุรกิจ MIX ซึ่งรวมถึงธุรกิจสื่อโฆษณา Offline-to-Online ธุรกิจบริการด้านดิจิทัล และธุรกิจการจัดจำหน่าย จะช่วยกระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมสำหรับเศรษฐกิจไทยอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ธุรกิจ MATCH ปูทางไปสู่การสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ และการผนึกความร่วมมือกับพันธมิตรอย่างไร้ขอบเขต

การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญของบีทีเอส กรุ๊ป สู่อนาคตที่ยั่งยืนยิ่งขึ้น

ในปี 2566 ร้อยละ 34 ของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทยมาจากภาคคมนาคมขนส่ง ในฐานะผู้ให้บริการขนส่งมวลชนที่ปล่อยคาร์บอนต่ำ บีทีเอส กรุ๊ป ตระหนักดีถึงบทบาทสำคัญขององค์กรในการช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนของประเทศไทยตามที่ระบุไว้ในเป้าหมายที่ประเทศกำหนด (Nationally Determined Contribution หรือ NDC) คำมั่นสัญญาของประเทศไทยที่จะบรรลุความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ภายในปี 2593 และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี 2608 ตามความตกลงปารีส ได้เน้นย้ำถึงความจำเป็นในการเร่งการลดการปล่อยคาร์บอนของเศรษฐกิจไทยให้เร็วมากยิ่งขึ้น

บีทีเอส กรุ๊ป ตระหนักดีว่าการเปลี่ยนแปลงมุมมองอย่างมีนัยสำคัญเป็นสิ่งที่จำเป็นในการขับเคลื่อนสู่อนาคตที่ยั่งยืนในปี 2567/68 ดังนั้นผมมีความยินดีที่จะประกาศว่าในเดือนมีนาคม ปี 2567 คณะกรรมการบริหารบีทีเอส กรุ๊ป ได้อนุมัติเส้นทางของเราสู่การเป็นบริษัท Net Zero ภายในปี 2593 เพื่อบรรลุเป้าหมาย Net Zero นี้ ซึ่งแผนปฏิบัติการ Net Zero ของเราจะจัดทำขึ้นโดยสอดคล้องกับกรอบ Science Based Targets initiative

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

ก้าวไปข้างหน้าอย่างมีเป้าหมาย

บริษัทมีความก้าวหน้าที่ดีในปี 2566/67 ที่ผ่านมา ในนามของคณะกรรมการบริษัท ผมขอขอบคุณพนักงาน คณะผู้บริหาร ผู้ถือหุ้น พันธมิตรทางธุรกิจ สถาบันการเงิน และหน่วยงานภาครัฐจากใจจริง

ในขณะที่เราวางแผนแนวทางสำหรับ Net Zero ของบริษัท ผมอยากจะแสดงความขอบคุณสำหรับทุกท่านที่สนับสนุนเส้นทางความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป มาตั้งแต่วันแรก และสถานีต่อไป...Net Zero

นายคีรี กาญจนพาสน์
ประธานกรรมการ
ประธานคณะกรรมการบริหาร
ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเราตั้งแต่เริ่มดำเนินงาน

>4 พันล้านเที่ยวคน
จำนวนเที่ยวเดินทางคาร์บอนต่ำ

>2.1 ล้านตัน
CO_2e ที่หลีกเลี่ยงได้

62,800 ล้านบาท
ที่ระดมทุนผ่านแนวปฏิบัติทางการเงินที่ยั่งยืน

ผลงานโดดเด่นด้านความยั่งยืนในปี 2566/67

พลังงานทดแทน
15%
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานหมุนเวียน

ประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน
25.1 ล้านบาท
ปริมาณการประหยัดต้นทุนจากการใช้ไฟฟ้าที่ลดลง

โครงสร้างพื้นฐาน
71 กิโลเมตร
การขยายโครงสร้างพื้นฐานการคมนาคมแบบคาร์บอนต่ำ

การลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เพื่อมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero)

BTS NET ZERO 2050

SCIENCE BASED TARGETS
DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION

เพื่อสนับสนุนความตกลงปารีส บีทีเอส กรุ๊ป ได้ประกาศแผนสู่การเป็นบริษัท Net Zero ภายในปี 2593 โดยมีเป้าหมายที่สอดคล้องกับกรอบ Science Based Targets initiative

กลยุทธ์:

- MOVE MIX MATCH การดำเนินงานที่ยั่งยืน
- พลังงานที่ยั่งยืน
- ความร่วมมือที่ยั่งยืน
- การกำจัดก๊าซเรือนกระจกที่ยั่งยืน



บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

1.2

ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป

(GRI 2-1, 2-6, 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 และเป็นหนึ่งในบริษัทที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย

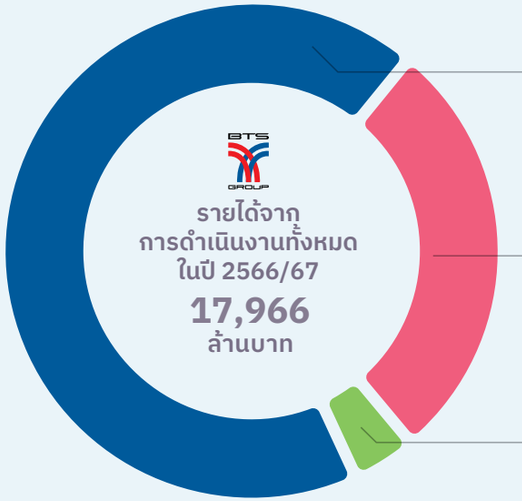
ตลอด 20 ปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้สร้างและขยายธุรกิจต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เริ่มต้นจากการเป็นบริษัทอสังหาริมทรัพย์ สู่กลุ่มบริษัทที่ดำเนินธุรกิจในหลากหลายอุตสาหกรรม (คมนาคมขนส่งและสื่อโฆษณา) โดยเราได้สร้างแพลตฟอร์มที่แข็งแกร่งเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนกลุ่มบริษัท (บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด และบริษัทย่อย)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

เรามุ่งหวังจะเป็นผู้ให้บริการโซลูชันส์ ผ่านการแบ่งปันการเข้าถึงแพลตฟอร์มที่แข็งแกร่งของเรา รวมถึงฐานข้อมูลที่มีความเฉพาะตัวและสามารถนำมาต่อยอดได้ ซึ่งจะช่วยเพิ่มมูลค่าให้แก่กลุ่มบริษัทและพันธมิตรทางธุรกิจของเรา ดังสโลแกน **BORDERLESS TRANSFORM SOLUTIONS**

BORDERLESS

TRANSFORM

SOLUTIONS



MOVE
12,003 ล้านบาท

MIX
5,112 ล้านบาท

MATCH
851 ล้านบาท

รายได้รวม
24,387 ล้านบาท

จำนวนพนักงาน
6,451 คน

MOVE	5,143
MIX	847
MATCH	125
บีทีเอส กรุ๊ป	336
รวม (คน)	6,451

กำไรสุทธิจากรายการที่เกิดขึ้นเป็นประจำ
275 ล้านบาท

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

MOVE

ธุรกิจระบบขนส่งมวลชนทางราง

ให้บริการ
850,000
เที่ยวต่อวัน

จำนวนระยะทางที่อยู่ภายใต้บีทีเอส กรุ๊ป
138
กิโลเมตร

ธุรกิจที่นอกเหนือจากระบบขนส่งมวลชนทางราง

คาดการณ์จำนวนเที่ยวเดินทาง 3 ล้านเที่ยวต่อวันในปี 2568

แพลตฟอร์ม MOVE ของเรามุ่งเน้นไปที่การคมนาคมขนส่งผู้โดยสารในแต่ละวัน ไม่ว่าจะเป็นการขนส่งทางราง ทางถนน หรือทางน้ำ โดยเป้าหมายของเราคือ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร เพื่อให้การเดินทางแบบ Door-to-Door ของผู้โดยสารที่อยู่ในระบบ MOVE ของเรานั้นสมบูรณ์อย่างไร้รอยต่อ

ในอดีตเรามุ่งเน้นการขนส่งทางราง ซึ่งเราได้เป็นทั้งผู้พัฒนาและผู้ให้บริการโครงข่ายดังกล่าวภายใต้รูปแบบสัญญาระยะยาว โดยมีเที่ยวจำนวนการเดินทางประมาณ 850,000 เที่ยวต่อวัน ตลอดเส้นทางรถไฟฟ้าที่เปิดดำเนินการแล้ว 138 กิโลเมตรในเขตกรุงเทพมหานคร ในส่วนของการคมนาคมขนส่งอื่น ๆ นั้น เราเป็นผู้ให้บริการ หรือเป็นเจ้าของเครือข่าย หรือเป็นผู้ให้บริการการรับชำระเงินที่ครอบคลุมทั้งรถประจำทาง รถจักรยานยนต์ เรือด่วนข้ามฟาก ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง และสนามบิน โดยเราคาดว่าจำนวนเที่ยวการเดินทางในระบบของเรา ทั้งในส่วนของการขนส่งทางรางและการคมนาคมขนส่งอื่น ๆ จะเพิ่มขึ้นเป็น 3 ล้านเที่ยวต่อวันในปี 2568

MIX

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ

เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
>40
ล้านรายการ

จำนวนสื่อโฆษณาภาพนิ่งและสื่อดิจิทัลในระบบขนส่งมวลชน
39,300 ป้าย

จำนวนบัตรแรบบิท
17.8
ล้านใบ

จำนวนร้าน Turtle
22
ร้าน

จำนวนสมาชิกแรบบิทรีวอร์ดส
8.13
ล้านราย

อันดับ 1 ผู้ให้บริการด้านการตลาดแบบ O2O โซลูชันส์

แพลตฟอร์ม MIX ของเราเป็นการผสมผสานระหว่างการวิเคราะห์ข้อมูลภายในและกระบวนการหาองค์ความรู้ใหม่จากคลังข้อมูลเพื่อใช้ข้อมูลให้เกิดประโยชน์ และสร้างมูลค่าต่อธุรกิจหรือองค์กร (หรือที่เรียกว่า Data Science) เข้ากันกับการให้บริการด้านการตลาดแบบ Offline-to-Online (O2O) โซลูชันส์ ที่ครอบคลุมธุรกิจสื่อโฆษณา ธุรกิจบริการด้านดิจิทัล และธุรกิจการจัดจำหน่าย โดยการให้บริการอย่างมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวและเป็นผู้นำในตลาดกลุ่มนี้ เป็นการให้บริการผ่านบริษัทย่อยของเราอย่าง บริษัท วีจีไอ จำกัด (มหาชน) (วีจีไอ)

นอกเหนือจากความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าผ่าน O2O แล้ว MIX ยังมีข้อมูลที่มีเอกลักษณ์และมีกรรมสิทธิ์ในข้อมูลหลากหลายประเภทครอบคลุมในหลายประเภทธุรกิจ อีกทั้งยังมีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งกลุ่มบริษัท คู่ค้า รวมไปถึงลูกค้าของวีจีไอ อย่างไรก็ดี การบริหารจัดการและการใช้ข้อมูลต่าง ๆ เป็นไปตามข้อกฎหมายที่กำหนด

MATCH

พันธมิตรทางธุรกิจ

SUPERTURTLE, Jaymart, SINGER, SPI, rabbit HOLDINGS, TNL, After You Dessert Cafe, rabbit life, Plan B media, ROCTEC GLOBAL, KERRY EXPRESS, noble

การแบ่งปันการเข้าถึงแพลตฟอร์มเพื่อเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจ

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

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

จุดมุ่งหมายของเรา

วิสัยทัศน์:

การให้บริการแก่ชุมชนด้วยโซลูชันส์ที่ยั่งยืนและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เพื่อส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

พันธกิจ:

เรามุ่งมั่นในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ครอบคลุมและมีแพลตฟอร์มที่หลากหลาย รวมทั้งสร้างสรรค์การให้บริการที่มีคุณภาพต่อชุมชนของเราด้วยแนวทางที่ยั่งยืน



ค่านิยม:

การส่งมอบความพึงพอใจให้ลูกค้า

ความสำเร็จของเราขึ้นอยู่กับความสามารถของเราในการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ยืนยาว ซึ่งการที่จะสำเร็จได้ต้องเกิดจากการรับฟัง เข้าใจ และคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าและส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้ เราเป็นองค์กรที่มีความเป็นมืออาชีพ รับผิดชอบ โปร่งใส และมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ

การสร้างมูลค่าของผู้ถือหุ้น

เรามีความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มมูลค่าของผู้ถือหุ้นผ่านการเติบโตของผลประกอบการและการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เรามีจุดมุ่งหมายที่จะให้ผลตอบแทนระยะยาวที่ดีกว่าการลงทุนอื่นที่มีความเสี่ยงคล้ายกันแก่ผู้ถือหุ้นของเรา

การสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน

ฐานลูกค้าและมูลค่าของผู้ถือหุ้นจะเติบโตอย่างยั่งยืนจากการดำเนินธุรกิจในแนวทางปฏิบัติที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าหรือบริการของคู่แข่ง

การพัฒนาชุมชน

เราเป็นส่วนสำคัญของชุมชนที่เราดำเนินธุรกิจอยู่ เรานำเสนอโซลูชันส์ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ซึ่งมีส่วนช่วยทำให้ลูกค้ามีจิตสำนึกที่ดีต่อชุมชน เราสนับสนุนรายได้และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อทำงานร่วมกับชุมชนและท้องถิ่นในเรื่องการศึกษาและสวัสดิการของเด็ก รวมทั้งส่งเสริมในด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัว

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอกผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

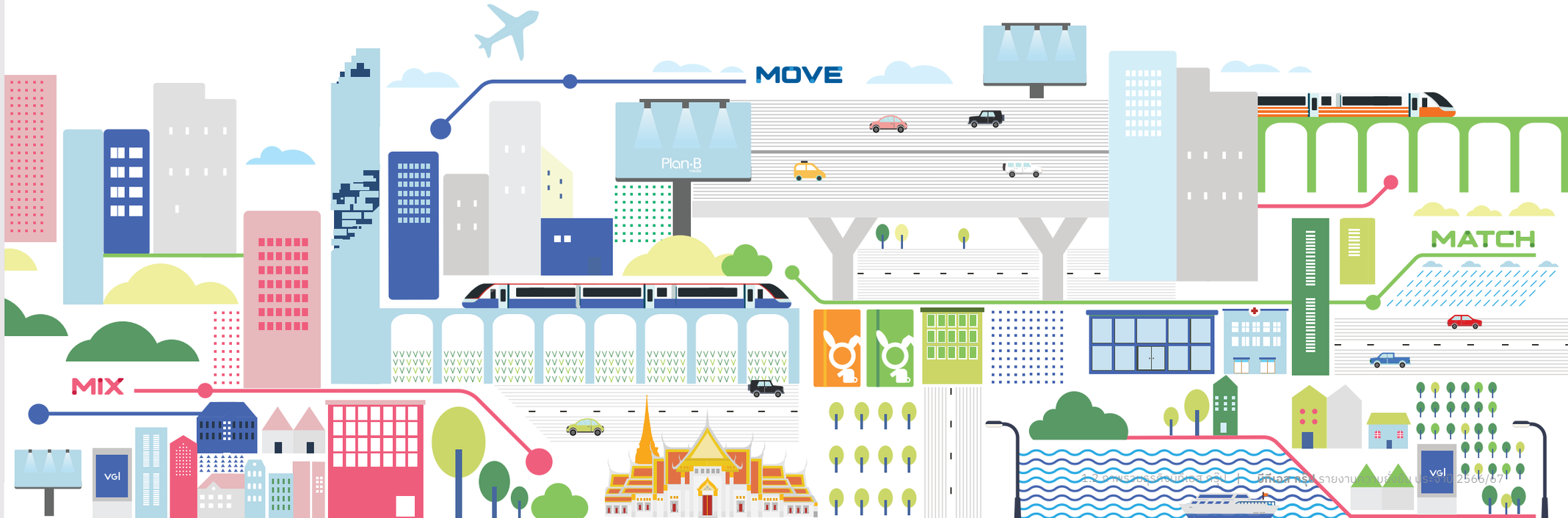
กลยุทธ์

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

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

เครือข่าย **MOVE** เป็นแนวคิดที่เราบุกเบิกในด้านการเดินทาง เรามุ่งมั่นการให้บริการด้านการเดินทางในรูปแบบ Door-to-Door โซลูชันส์ เพื่ออำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของผู้คน รวมถึงสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน UN SDG13 ว่าด้วยการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ด้วยการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์

เครือข่าย **MIX** ของเราก้าวไปอีกขั้น จากการเป็นผู้นำการให้บริการสื่อโฆษณานอกบ้านสู่การเป็นผู้ให้บริการ O2O โซลูชันส์แบบครบวงจร ครอบคลุมธุรกิจสื่อโฆษณา ธุรกิจบริการด้านดิจิทัล และธุรกิจการจัดจำหน่าย รวมถึงการผสมผสานฐานข้อมูล (Smart Data) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูลในเชิงลึกและเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ



บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอกผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป

(GRI 2-6)

ผลิตภัณฑ์และบริการ

MOVE

- **สายสีเขียว** — 68 กม. / 60 สถานี
- **สายสีทอง** — 2 กม. / 3 สถานี
- **สายสีเหลือง** — 30 กม. / 23 สถานี
- **สายสีชมพู** — 38 กม. / 32 สถานี
- **รถโดยสารด่วนพิเศษ (BRT)** — 15 กม. / 12 สถานี
- **เรือด่วนเจ้าพระยา**
- **สนามบินนานาชาติอู่ตะเภา**
- **ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง**
- **รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า**

MIX

- **วีจีไอ** — ผู้ให้บริการด้านการตลาดแบบ O2O โซลูชันส์
- **แรบบิท แคร์** — แพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- **บัตรแรบบิท** — แพลตฟอร์มการชำระเงินบนระบบขนส่งมวลชนและร้านค้า
- **แรบบิท แคช** — ผู้ให้บริการสินเชื่อดิจิทัล
- **แฟนส์ลิ้งค์** — ผู้นำด้านการบริหารจัดการสินค้าจากแบรนด์ชั้นนำบนแพลตฟอร์มที่หลากหลาย
- **ซุปเปอร์ เทอร์เทิล** — ผู้ให้บริการร้านค้าปลีก ไลฟ์สไตล์ และพื้นที่เช่าบนสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส
- **แรบบิท รีวอร์ดส** — โปรแกรมสะสมคะแนนของกลุ่มบริษัทบีทีเอส
- **บีพีเอส** — ผู้นำเทคโนโลยีระบบขนส่งมวลชนและระบบชำระเงิน

MATCH

- **เอชเอชที คอนสตรัคชั่น** — ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างและบริหารงานก่อสร้าง
- **ธนาซิตี้** — สนามกอล์ฟและสปอร์ตคลับ
- **เทอร์เทิล 23** — เครือข่ายร้านอาหารระดับพรีเมียม
- **แรบบิท โฮลดิ้งส์** — บริการทางการเงิน ประกันภัย และการลงทุนด้านอสังหาริมทรัพย์

กิจกรรม

- การดำเนินงานและการบำรุงรักษาโครงข่ายระบบขนส่งมวลชน
- ให้บริการ 850,000 เที่ยวเดินทางต่อวัน
- การจัดซื้อจัดจ้าง
- การขยายโครงสร้างพื้นฐานและโครงข่าย
- ระบบนิเวศเชิงกลยุทธ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- การพัฒนาและการดำเนินงาน
- การตลาดและการขาย
- การเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายกว่า 40 ล้านรายการ
- การจัดซื้อโครงสร้างพื้นฐานและระบบดิจิทัล
- การวิจัยและพัฒนา การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การรักษาธุรกิจ MIX อย่างราบรื่น
- ความร่วมมือเชิงกลยุทธ์กับคู่ค้าทางธุรกิจของเราเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่

ผู้มีส่วนได้เสีย

- หน่วยงานภาครัฐ
- ชุมชน
- กลุ่มผู้ลงทุน
- ลูกค้า
- ผู้ผลิต คู่ค้า และผู้รับเหมา
- พนักงาน
- ภาคประชาสังคม สื่อ หน่วยงานวิชาการ

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

(GRI 2-3, 2-4, 2-5, 3-1, 3-2)

การเปิดเผยผลการดำเนินงานขององค์กรของเราอย่างครอบคลุม สะท้อนความมุ่งมั่นที่มีมายาวนานของบีทีเอส กรุ๊ป ในความโปร่งใสและความรับผิดชอบ โดยการรายงานประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (ESG) มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและข้อกังวลต่างๆ ตลอดจนรายงานถึงผลงานและความคืบหน้าในการดำเนินงานของบริษัทฯ เพื่อการบรรลุเป้าหมายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ครอบคลุมทุกมิติ

รายงานความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป ประจำปีงบประมาณ 2566/67 นี้ เผยแพร่ในเดือนมิถุนายน 2567 และนับเป็นปีที่ 11 ที่บีทีเอส กรุ๊ป ได้เปิดเผยข้อมูลและผลงานด้านความยั่งยืน ซึ่งรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ครอบคลุมถึงผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่มีต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม รวมถึงผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน โดยรวบรวมประเด็นที่ได้รับจากมุมมองของผู้มีส่วนได้เสียภายใน ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก และผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม

วัตถุประสงค์หลักของรายงานความยั่งยืนของบริษัทฯ คือ การเปิดเผยผลการดำเนินงานสำคัญด้าน ESG ที่ผ่านมาในรอบปีบัญชีตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2566 ถึง 31 มีนาคม 2567 ครอบคลุม 3 หน่วยธุรกิจ ได้แก่ MOVE, MIX, และ MATCH ทั้งนี้ ข้อมูลด้านการกำกับดูแล รวมทั้งข้อมูลทางเศรษฐกิจและสังคมคิดเป็นร้อยละ 100 ของรายได้ทั้งหมด ยกเว้นข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ครอบคลุมร้อยละ 95 ของรายได้ทั้งหมด และความครอบคลุมของข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมคิดเป็นร้อยละ 95 ของรายได้ทั้งหมด (สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดอ่านบทที่ 6.1: ขอบเขตการรายงานข้อมูล) โดยก่อนปี 2565/66 ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมครอบคลุมเพียงบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอสซี) ผู้ให้บริการระบบขนส่งมวลชนทางราง ซึ่งได้มีการแก้ไขในรายงานนี้ โดยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมจะครอบคลุมบีทีเอสซีและบริษัท วีจีไอ จำกัด (มหาชน) (วีจีไอ) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ Offline-to-Online (O2O) โซลูชันส์

บีทีเอส กรุ๊ป ได้จัดทำรายงานฉบับนี้ตามมาตรฐาน GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) ปี 2564 บริษัทฯ ได้ยึดหลักเกณฑ์การรายงานของ GRI ซึ่งประกอบด้วย ความถูกต้อง ความสมดุล ความชัดเจน ความสามารถในการเปรียบเทียบ ความสมบูรณ์ของข้อมูล บริบทด้านความยั่งยืน ความตรงตามเวลา และความตรวจสอบได้ นอกจากนี้ รายงานฉบับนี้ยังสอดคล้องกับกรอบการบริหารความยั่งยืนในระดับสากล เช่น Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) และ CDP ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปิดเผยในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบอิสระ บริษัท แอลอาร์คิวเอ (ประเทศไทย) จำกัด (LRQA) เพื่อรับรองความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูบทที่ 6.2: การรับรองจากหน่วยงานภายนอก นอกจากนี้ รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ยังได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท

อ่านผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป ในปี 2566/67 ที่นี่

อ่าน GRI Content Index ของบีทีเอส กรุ๊ป ในปี 2566/67 ที่นี่



บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

การกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ มีการกำหนดประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี เพื่อระบุและประเมินผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบของบริษัทฯ ต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม รวมถึงผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ตามหลักการการรายงานของ GRI 3: Material Topics ซึ่งรายงานความยั่งยืนได้ถูกจัดทำหลังจากการกำหนดประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนเสร็จสิ้น นอกจากนี้ การกำหนดประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนได้ถูกบูรณาการเข้าไปในกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กร

ขั้นตอนที่ 1: ทำความเข้าใจบริบทขององค์กร

บริษัทฯ ระบุประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนโดยพิจารณาจากกิจกรรมของบริษัทและความสัมพันธ์ทางธุรกิจในห่วงโซ่คุณค่า ทบทวนประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนที่เปิดเผยในรายงานความยั่งยืนประจำปี 2565/66 บริบทและแนวโน้มความยั่งยืนระดับโลกและภายในประเทศ เป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) มาตรฐานสากลด้านความยั่งยืน การเทียบเคียงกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกัน และความสนใจของผู้มีส่วนได้เสีย

ขั้นตอนที่ 2: ระบุผลกระทบที่เกิดขึ้นและอาจจะเกิดขึ้น

บริษัทฯ มีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก (ตามที่ระบุไว้ในบทที่ 2.4: การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย) ผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการและการทำแบบสำรวจ ผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กรผ่านการพิจารณาในเชิงคุณภาพ เช่น ผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงหรืออาจจะเกิดขึ้น ผลกระทบเชิงลบหรือเชิงบวก ผลกระทบระยะสั้นหรือระยะยาว ผลกระทบที่แก้ไขได้หรือแก้ไขไม่ได้ ผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนและความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ทั้งยังมีการประเมินผลกระทบตามหลักการทวิสารัตถภาพ (Double Materiality) ซึ่งจะรวมผลที่ได้จากการประเมินเป็นประเด็นสาระสำคัญ และแยกเป็นผลกระทบเชิงลบและเชิงบวก

ขั้นตอนที่ 3: ประเมินความสำคัญของผลกระทบ

บริษัทฯ ประเมินความสำคัญของผลกระทบของประเด็นสาระสำคัญตามความรุนแรงของผลกระทบและโอกาสในการเกิดขึ้น ซึ่งรวมถึงผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ความรุนแรงของผลกระทบถูกพิจารณาโดยระดับ ขนาด มาตรการบรรเทาผลกระทบ และมาตรการแก้ไข ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินความรุนแรงของผลกระทบเป็นเกณฑ์เดียวกันกับที่ใช้ในกระบวนการประเมินความเสี่ยงขององค์กร ปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวกำหนดความสำคัญของแต่ละประเด็น ซึ่งจะถูกนำไปใช้เพื่อแสดงถึงปัจจัยความเสี่ยงของบริษัทฯ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมเพื่อรับมุมมองเพิ่มเติม และนำเสนอประเด็นสาระสำคัญโดยแยกตามผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบ

ขั้นตอนที่ 4: จัดลำดับความสำคัญของผลกระทบที่มีนัยสำคัญสำหรับการรายงาน

บริษัทฯ จัดลำดับประเด็นสาระสำคัญตามความสำคัญของผลกระทบ และนำเสนอให้คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนอนุมัติและเผยแพร่ในรายงานความยั่งยืน ข้อมูลด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และกระบวนการการกำหนดประเด็นสาระสำคัญด้านความยั่งยืนได้รับการตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบอิสระ บริษัท แอลอาร์คิวเอ (ประเทศไทย) จำกัด (LRQA) โดย LRQA ได้ทำการตรวจสอบให้กับบริษัทฯ ตลอด 4 ปีที่ผ่านมา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดอ่านบทที่ 6.2: การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

บทนำ
- 1.1 สารจากประธานกรรมการ
- 1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
- 2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
- 2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
- 2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
- 3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
- 3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
- 4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
- 4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- 4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- 4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
- 5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
- 5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
- 5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
- 5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

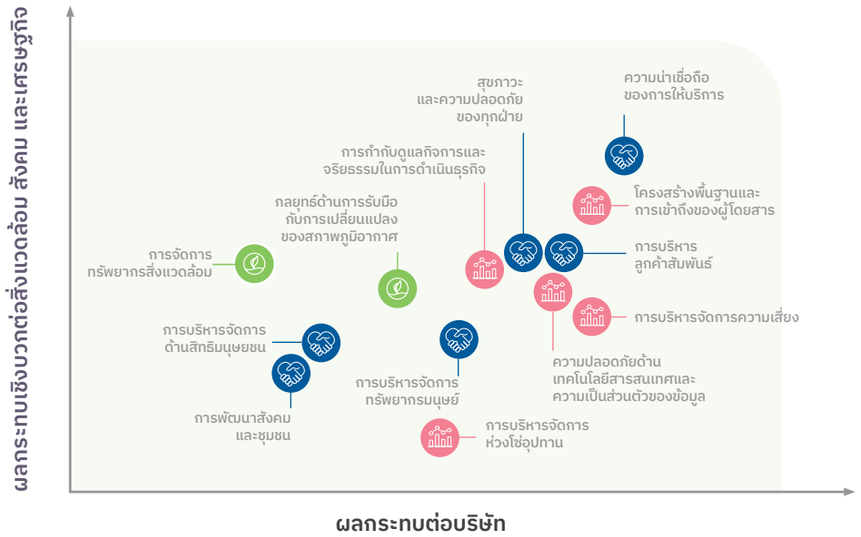
ข้อมูลอื่น ๆ
- 6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
- 6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

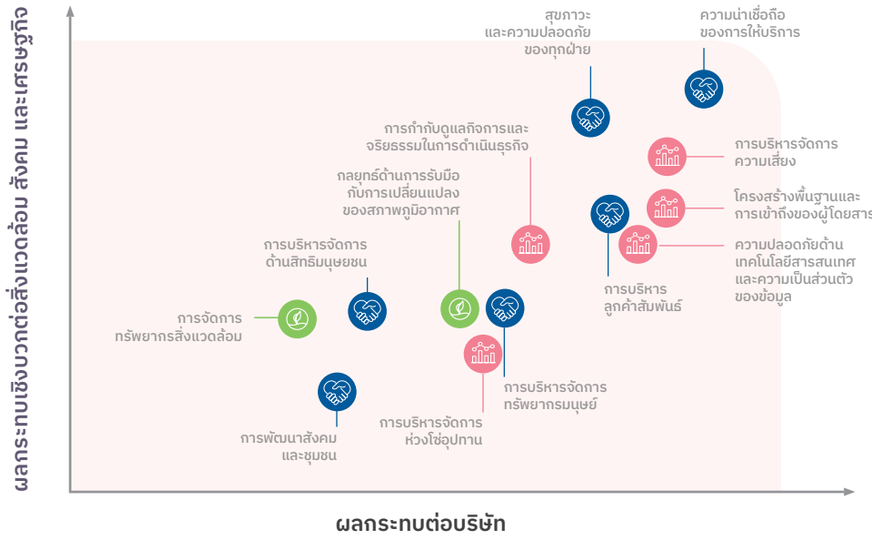
ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน ปี 2566/67

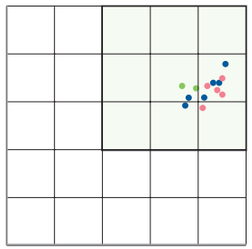
ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ | ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม | ผลการดำเนินงานด้านสังคม

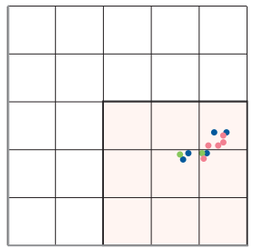
ผลกระทบเชิงบวกต่อ ESG และผลกระทบต่อบริษัท



ผลกระทบเชิงลบต่อ ESG และผลกระทบต่อบริษัท







อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนได้ในรายงานการประเมินประเด็นสาระสำคัญของบีทีเอส กรุ๊ป ในปี 2566/67 ที่นี่

บทนำ
- 1.1 สารจากประธานกรรมการ
- 1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
- 2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
- 2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
- 2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
- 3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
- 3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
- 4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
- 4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- 4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- 4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
- 5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
- 5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
- 5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
- 5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
- 6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
- 6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
- ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
- ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards



02
บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

2.1

กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

ความยั่งยืนเป็นปรัชญาที่หยั่งรากลึกในการดำเนินธุรกิจของบีทีเอส กรุ๊ป เสมอมา โดยเป็นแนวคิดที่สนับสนุนการขยายผลกระทบเชิงบวกผ่านการสร้างมูลค่าให้แก่กับผู้มีส่วนได้เสีย เราใช้ปรัชญาความยั่งยืนเป็นแนวปฏิบัติสำหรับการดำเนินธุรกิจและดำเนินการต่าง ๆ ประจำวันในแต่ละวัน และปรัชญานี้เองซึ่งช่วยให้บริษัทฯ สามารถสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการภายใต้กลยุทธ์เชิงนวัตกรรม 3M: MOVE, MIX และ MATCH เพื่อส่งผลกระทบเชิงบวกให้กับผู้คน ชุมชน และสังคมที่เราให้บริการ เรามีความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนมาอย่างยาวนาน และเรายึดสิ่งนี้เป็นหลักคิดเพื่อใช้ในการตัดสินใจเชิงธุรกิจ ด้วยเหตุนี้เอง เราจึงสามารถบูรณาการการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อความยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ การกำกับดูแล และสังคม เข้าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานทางธุรกิจเพื่อการเติบโตที่ยั่งยืน

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

ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

ความมุ่งมั่น

เดินหน้ากลยุทธ์ระยะยาวด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศเพื่อมุ่งขจัดก๊าซเรือนกระจกออกจากสังคมโดยรวม

แผนการดำเนินงาน

- พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการคาร์บอนต่ำ
- ติดตามประสิทธิภาพการใช้พลังงานและผลกระทบจากการดำเนินงานต่อสิ่งแวดล้อมอย่างใกล้ชิด
- การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก
- การบริหารจัดการและการลดความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม

ความยั่งยืนด้านสังคม

ความมุ่งมั่น

ส่งเสริมชุมชนและบุคลากรของเราเพื่อจุดประกายการสร้างคุณค่าร่วมกัน

แผนการดำเนินงาน

- ให้ความสำคัญกับสุขภาพและความปลอดภัย
- สนับสนุนและช่วยอำนวยความสะดวกให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี
- พัฒนายกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน
- ขยายขอบเขตการช่วยเหลือสังคมและความครอบคลุมทางสังคม
- เคารพสิทธิมนุษยชนและความหลากหลาย

ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

ความมุ่งมั่น

ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมผ่านแนวปฏิบัติทางการเงินที่ยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการที่ดี

แผนการดำเนินงาน

- ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้า
- ส่งเสริมการลงทุนอย่างยั่งยืนเพื่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ
- ตอกย้ำความโปร่งใสด้านการดำเนินงาน
- เสริมสร้างกระบวนการภายในให้มีประสิทธิภาพและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี

กลยุทธ์ระยะยาวด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของบีทีเอส กรุ๊ป

บรรลุเป้าหมาย
Net Zero
ภายในปี 2593

มีสัดส่วนการใช้พลังงานจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนอย่างน้อย
ร้อยละ 10
ของการดำเนินงาน

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

2.2
รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ปมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยแนวทางที่ยั่งยืน เราจึงมีการประเมินผลการดำเนินงานของเราโดยเทียบกับกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในระดับสากล ซึ่งทำให้บีทีเอส กรุ๊ป และบริษัทย่อยได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางจากสถาบันชั้นนำทั่วโลก แม้ว่าการได้รับการยอมรับจะไม่ใช่เป้าหมายหลักของเรา แต่บริษัทฯ ก็รู้สึกเป็นเกียรติที่ความพยายามและความก้าวหน้าในการพัฒนาอย่างยั่งยืนของเราได้รับการยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับสากล



บีทีเอส กรุ๊ป บริษัทขนส่งที่ยั่งยืนที่สุดในโลก

บีทีเอส กรุ๊ป มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้รับการคัดเลือกจากดัชนีความยั่งยืนของดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices หรือ DJSI) ในกลุ่มตลาดเกิดใหม่เป็นระยะเวลา 6 ปีติดต่อกันตั้งแต่ปี 2561-2566 ในปีนี้ บริษัทฯ **ได้รับการจัดอันดับให้เป็นอันดับ 1 ของโลกในกลุ่มอุตสาหกรรมคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม (กลุ่ม TRA)** เป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน โดยเราเป็นบริษัทขนส่งมวลชนทางรางแห่งเดียวของไทยที่ติดอันดับในสมาชิกดัชนี DJSI ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับโลก



วีจีไอ บริษัทสื่อโฆษณาที่ยั่งยืนที่สุดในโลก

นอกจากนี้ วีจีไอ **ยังได้รับการจัดอันดับให้เป็นอันดับ 1 ของโลกในกลุ่มอุตสาหกรรมสื่อโฆษณา ภาพยนตร์ และเอนเทอร์เทนเมนต์ (กลุ่ม PUB)** เป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน ทั้งนี้ในปี 2566 มีการประเมินความยั่งยืนขององค์กรทั่วโลกโดย S&P จำนวน 9,400 บริษัท จาก 62 อุตสาหกรรม

SCIENCE BASED TARGETS
เพื่อบรรลุเป้า NET ZERO ภายในปี 2593

SCIENCE BASED TARGETS
DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION

บีทีเอส กรุ๊ป ให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนมายาวนาน และการดำเนินงานภายใต้กลยุทธ์ระยะยาวด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศยังคงเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้บริษัทฯ บรรลุเป้าหมายนั้น ทั้งนี้ ในระหว่างปี 2563/64 ถึง 2565/66 บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับการรับรองเป็นบริษัทที่เป็นกลางทางคาร์บอน จากการเข้าร่วมโครงการสนับสนุนคาร์บอนเครดิตโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) แต่**ในปีนี้ บีทีเอส กรุ๊ป ได้ประกาศกลยุทธ์เพื่อมุ่งไปสู่ Net Zero โดยมีความตั้งใจที่จะบรรลุ Net Zero ภายในปี 2593** และกำหนดเป้าหมายในระยะสั้น หรือ Near-Term ภายใต้องค์กร Science Based Targets initiative นอกจากนี้ เรายังได้จัดหาและลงทุนในใบรับรองเครดิตการผลิตพลังงานหมุนเวียน (RECs) เพื่ออ้างสิทธิ์การใช้ไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนคิดเป็นร้อยละ 15 ของการดำเนินงาน

บริษัทสื่อโฆษณาแห่งแรกและแห่งเดียว
ที่เป็นกลางทางคาร์บอน

carbon neutral

บีทีเอส กรุ๊ป มีความภาคภูมิใจอย่างยิ่งที่การดำเนินการภายใต้กลยุทธ์ระยะยาวด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของเราได้สร้างผลกระทบเชิงบวกทางสิ่งแวดล้อมต่อผู้มีส่วนได้เสีย ไม่เพียงแต่บีทีเอส กรุ๊ป เท่านั้นที่เป็น**บริษัทขนส่งมวลชนทางรางแห่งแรกและแห่งเดียวในโลกที่ได้การรับรองว่าเป็นบริษัทที่เป็นกลางทางคาร์บอน แต่ในปีนี้เป็นปีที่ 2 ที่ บริษัท วีจีไอ ได้การรับรองว่าเป็นบริษัทที่เป็นกลางทางคาร์บอนเช่นกัน ทำให้วีจีไอเป็นบริษัทสื่อโฆษณาแห่งแรกและแห่งเดียวในโลกที่เป็นบริษัทที่เป็นกลางทางคาร์บอน** เรายังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนากลยุทธ์ระยะยาวด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ ให้เป็นแรงขับเคลื่อนไปสู่อนาคตที่ปราศจากคาร์บอนสำหรับเราทุกคน

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards



ผู้นำ Top 1 % ในการประเมินด้าน ESG ของ S&P Global

บีทีเอส กรุ๊ปได้รับการคัดเลือกให้อยู่ใน S&P Global Sustainability Yearbook 2024 และเป็นเพียงบริษัทเดียวในกลุ่มผู้นำ Top 1% ของกลุ่มอุตสาหกรรมคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคม เช่นเดียวกันกับ วีจีไอ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสื่อโฆษณา ภาพยนตร์ และเอนเทอร์เทนเมนต์ โดยในปี 2566/67 มีเพียง 47 บริษัทในประเทศไทยที่ถูกจัดอันดับอยู่ใน Sustainability Yearbook 2024

การประเมินผลการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของ CDP (ระดับ ‘B’)

ได้รับการจัดอันดับระดับ ‘B’ ในการเข้าร่วมการประเมิน CDP ครั้งที่ 3 ของบริษัทฯ

เป็นสมาชิกดัชนี FTSE4Good Index Series

บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับการคัดเลือกให้เป็นสมาชิกของดัชนี FTSE4Good Index Series เป็นปีที่ 8 ติดต่อกัน

เป็นสมาชิกดัชนี MSCI และได้รับการจัดอันดับความยั่งยืนระดับ ‘AA’ (2567)

เป็นระยะเวลา 7 ปีที่บีทีเอส กรุ๊ปได้รับการคัดเลือกให้เป็นสมาชิกของดัชนี MSCI ในกลุ่มตลาดเกิดใหม่ โดยได้รับการประเมินที่ระดับ ‘AA’ (2567)

หุ้นยั่งยืน SET ESG Ratings – ระดับ ‘AA’

บีทีเอส กรุ๊ป และ วีจีไอ ได้รับการประเมินในระดับ ‘AA’ ใน SET ESG Ratings 2566 (เปลี่ยนชื่อจาก “รายชื่อหุ้นยั่งยืน THSI หรือ Thailand Sustainability Investment”) และถูกคัดเลือกให้อยู่ในหุ้นยั่งยืน SETESG Index โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นระยะเวลา 5 ปีติดต่อกัน (ปี 2562-2566) สำหรับบีทีเอส กรุ๊ป และ 3 ปีติดต่อกัน (ปี 2564-2566) สำหรับวีจีไอ นับเป็นบริษัทจดทะเบียนในประเทศไทยที่มีผลการดำเนินงานด้าน ESG ที่โดดเด่น

รางวัลการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนประจำปี 2566

บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับรางวัลการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนประจำปี 2566 จากสถาบันไทยพัฒน์ 5 ปีติดต่อกัน จากการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทอย่างโปร่งใสในรายงานความยั่งยืน

ผลประเมินระดับ ‘5 ดาว’ หรือ ‘ดีเลิศ’ ในด้านธรรมาภิบาล

ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตและได้รับการประเมินในระดับ ‘5 ดาว’ หรือ ‘ดีเลิศ’ ในการให้คะแนนการกำกับดูแลกิจการเป็นปีที่ 12 ติดต่อกันสำหรับบีทีเอส กรุ๊ป และปีที่ 8 ติดต่อกันสำหรับวีจีไอ

รางวัล Thailand Top Company Awards 2024

บีทีเอส กรุ๊ป คว้ารางวัลเกียรติยศ “Thailand Top Company Awards 2024” ประเภทอุตสาหกรรมขนส่งและโลจิสติกส์ จัดโดยนิตยสาร Business+ ร่วมกับมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

รางวัล Leading Sustainable Tourism Enabler Excellence 2024 Award

บีทีเอส กรุ๊ป คว้ารางวัล “Leading Sustainable Tourism Enabler Excellence 2024” ภายใต้โครงการยั่งยืนนิยม (Sustainism) เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนและส่งเสริมเศรษฐกิจไทย

รางวัล Thailand’s Top Corporate Brand Hall of Fame 2023

วีจีไอได้รับรางวัลหอเกียรติยศ Thailand’s Top Corporate Brand Hall of Fame 2023 จากคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในฐานะบริษัทที่ได้รับรางวัลสุดยอดองค์กรที่มีมูลค่าแบรนด์สูงสุดภายใต้หมวดสื่ออย่างต่อเนื่องติดต่อกัน 5 ปี

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

2.3
ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ประเด็นสาระสำคัญ	เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI Standards	เป้าหมาย 2566/67	ผลการดำเนินงาน 2566/67
การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ		Economic Performance (GRI 201-2) Energy (GRI 302-1, GRI 302-3, GRI 302-4) Emissions (GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-4)	• บริษัทฯ เปิดตัวเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) และเป้าหมายบนพื้นฐานตามวิทยาศาสตร์ (Science Based Targets)	• บริษัทฯ เปิดตัวเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) และเป้าหมายบนพื้นฐานตามวิทยาศาสตร์ (Science Based Targets)
การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม		Economic Performance (GRI 201-2) Water and Effluents (GRI 303-1, GRI 303-5) Waste (GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5)	• ปริมาณการใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 2.55 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) • สัดส่วนการใช้พลังงานที่มาจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนอย่างน้อย ร้อยละ 10 • ไม่มีการร้องเรียนด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากชุมชนใกล้เคียงและหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม • ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัดทั้งหมด น้อยกว่า 788 เมตริกตัน	• ปริมาณการใช้ไฟฟ้าอยู่ที่ 2.47 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) • สัดส่วนการใช้พลังงานที่มาจากแหล่งพลังงานหมุนเวียน ร้อยละ 14 • ไม่มีการร้องเรียนด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากชุมชนใกล้เคียงและหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม • ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัดทั้งหมดอยู่ที่ 776 เมตริกตัน
การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ		Governance (GRI 2-9, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-14, GRI 2-16) Strategy, Policies and Practices (GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-26, GRI 2-27, GRI 2-28) Anti-Corruption (GRI 205-2, GRI 205-3) Anti-Competitive Behaviour (GRI 206-1) Public Policy (GRI 415-1)	• ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย • เป้าหมายคะแนนความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจของพนักงานเฉลี่ย 85 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 100)	• ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ” จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย • พนักงานมีคะแนนความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจเฉลี่ย 91.55 คะแนน • ผลการประเมินคุณภาพการจัดประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี 2566 ได้ 100 คะแนนเต็มจากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นบริษัทจดทะเบียน ดำเนินการโดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

ประเด็นสาระสำคัญ	เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI Standards	เป้าหมาย 2566/67	ผลการดำเนินงาน 2566/67
การบริหารจัดการความเสี่ยง	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	Governance (GRI 2-12)	• ให้มีการประเมินความเสี่ยงของกลุ่มบริษัท	• ดำเนินการประเมินความเสี่ยงของกลุ่มบริษัท
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	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)	• ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้าง • คู่ค้าสำคัญโดยตรงได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG ครบทุกราย • คู่ค้าที่ต้องเข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย	• ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้าง • คู่ค้าสำคัญโดยตรงได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG ครบทุกราย • คู่ค้าที่ต้องเข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย
โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร	9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	Indirect Economic Impacts (GRI 203-1, GRI 203-2)	-	-
ความปลอดภัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	Customer Privacy (GRI 418-1)	• นโยบายความเป็นส่วนตัวและหลักเกณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) • ไม่มีกรณีการละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางไซเบอร์อื่น ๆ • ไม่มีข้อร้องเรียนจากหน่วยงานภายนอกและหน่วยงานกำกับดูแล	• จัดทำนโยบายความเป็นส่วนตัวและหลักเกณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) • ไม่มีกรณีการละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางไซเบอร์อื่น ๆ • ไม่มีข้อร้องเรียนจากหน่วยงานภายนอกและหน่วยงานกำกับดูแล

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

ประเด็นสาระสำคัญ	เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI Standards	เป้าหมาย 2566/67	ผลการดำเนินงาน 2566/67
สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	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 403-8, GRI 403-9)	• อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารไม่เกิน 0.03 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว • อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) ไม่เกิน 2.00 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน • อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (LTIFR) ไม่เกิน 2.00 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน	• อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารที่ 0 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว • อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) ที่ 0.4136 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน • อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (LTIFR) ที่ 0.5433 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 10 REDUCED INEQUALITIES, 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	Management of Material Topics (GRI 3-3)	• คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า MOVE ที่ร้อยละ 79 หรือมากกว่า	• คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า MOVE ที่ร้อยละ 87
ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	Management of Material Topics (GRI 3-3)	• ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสารไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 99.50 • ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้าไม่ต่ำกว่า 35,000 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง 1 ครั้ง • ความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสารไม่ต่ำกว่า 15,000 ธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง	• ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสารที่ร้อยละ 99.91 • ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้าที่ 58,244 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง 1 ครั้ง • ความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสารที่ 331,015 ธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง
การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING, 4 QUALITY EDUCATION, 5 GENDER EQUALITY, 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH, 10 REDUCED INEQUALITIES	Stakeholder Engagement (GRI 2-30) Employment (GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 401-3) Occupational Training and Education (GRI 404-1) Diversity and Equal Opportunity (GRI 405-1, GRI 405-2) Non-Discrimination (GRI 406-1)	• สัดส่วนพนักงานผู้หญิงที่อยู่ในระดับบริหารและระดับจัดการที่ร้อยละ 50 • ร้อยละ 84 ของพนักงานรู้สึกผูกพันกับบริษัท	• สัดส่วนพนักงานผู้หญิงที่อยู่ในระดับบริหารและระดับจัดการที่ร้อยละ 44 • ร้อยละ 85 ของพนักงานรู้สึกผูกพันกับบริษัท

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

ประเด็นสาระสำคัญ	เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI Standards	เป้าหมาย 2566/67	ผลการดำเนินงาน 2566/67
การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการสิทธิมนุษยชน		Strategy, Policies and Practices (GRI 2-25)	• การดำเนินงานของบริษัทฯ รวมถึงคู่ค้าและผู้รับเหมา ร้อยละ 100 ผ่านการประเมินความเสี่ยงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน	• การดำเนินงานของบริษัทฯ รวมถึงคู่ค้าและผู้รับเหมา ร้อยละ 100 ผ่านการประเมินความเสี่ยงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน
การพัฒนาสังคมและชุมชน		Management of Material Topics (GRI 3-3)	-	-

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

2.4
การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

(GRI 2-29)

บีทีเอส กรุ๊ป ให้ความสำคัญและใส่ใจต่อความสนใจของผู้มีส่วนได้เสีย และดำเนินงานด้วยความยุติธรรม โปร่งใส และให้เกียรติ โดยบริษัทฯ ได้วิเคราะห์และกำหนดผู้มีส่วนได้เสียเป็น 7 ประเภท และได้พัฒนาวิธีการเฉพาะสำหรับการมีส่วนร่วมและการเปิดเผยข้อมูล เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่เป็นเอกลักษณ์ของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งช่วยให้บริษัทฯ รับทราบข้อกังวล เข้าใจมุมมอง และรวบรวมข้อเสนอแนะเข้ากับกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงาน โดยบีทีเอส กรุ๊ป ได้นำมาตรฐาน AA 1000 Stakeholders Engagement Standard (AA1000SES) มาใช้เพื่อเป็นแนวทางในโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ในการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียได้ที่ **รายงานการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ประจำปี 2566/67 ของบีทีเอส กรุ๊ป**

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ปัจจัยที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การดำเนินการในปี 2566/67
หน่วยงานภาครัฐ	• การประชุมกับหน่วยงานภาครัฐในประเด็นและกรณีต่าง ๆ • การจัดทำรายงานผลการปฏิบัติและดำเนินงานไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง • การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจที่ดีต่อความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้อง • การมีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการของหน่วยงานภาครัฐอย่างสม่ำเสมอ • การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐต่อการริเริ่มแนวทางการลดการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ รวมถึงกำหนดกรอบการทำงานสำหรับกลุ่มธุรกิจขนส่งมวลชน • การเข้าร่วมการประชุมเพื่อรับทราบนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล	• การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับ • มีความโปร่งใสและปฏิบัติตามกฎหมายในการดำเนินงานและตัวชี้วัดทุกขั้นตอน • การดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมีการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องภายใต้ขอบเขตการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม	• การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด • การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจต่อความคาดหวังของหน่วยงานภาครัฐ • การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและองค์กรผ่านกิจกรรมต่าง ๆ • หารือกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องต่อไป เช่น สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) เรื่องโครงการลดการปล่อยมลพิษโดยสมัครใจ (Thailand Voluntary Emission Reduction Program หรือ T-VER) เพื่อหลีกเลี่ยงการปล่อยมลพิษในภาคขนส่งมวลชนทางราง
ชุมชน	• กิจกรรมเพื่อชุมชนและสังคม • การร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของบีทีเอส กรุ๊ป	• การอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน • การพัฒนาชุมชนและสังคม • การช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมกับชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติและเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ	• การมีส่วนร่วมของชุมชนผ่าน 20 กิจกรรม • ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับชุมชนและสังคม

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ปัจจัยที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การดำเนินการในปี 2566/67
กลุ่มผู้ลงทุน (ผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์ เจ้าหนี้ สถาบันจัดอันดับความน่าเชื่อถือ คู่ค้าทางธุรกิจ)	• การประกาศผลการดำเนินงานรายไตรมาส รวมถึงผลการดำเนินงานประจำปีและการเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ของบีทีเอส กรุ๊ป • การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี (AGM) • การประชุมใหญ่วิสามัญ (EGM) (ถ้ามี) • การประชุมนักวิเคราะห์รายไตรมาส • โรดโชว์สำหรับนักลงทุน • คำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) รายไตรมาส และข่าวจากฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ • รายงานประจำปี • การเยี่ยมชมบริษัทของผู้ถือหุ้น (ตามคำขอ) • การตรวจสอบอันดับเครดิตประจำปี • ช่องทางการสื่อสารของบริษัทฯ ได้แก่ เว็บไซต์ของบริษัทฯ อีเมล โทรศัพท์ แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย (Line Official นักลงทุนสัมพันธ์ของบีทีเอส กรุ๊ป) • การเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบ SETLink ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึงการประกาศต่าง ๆ จากภายในและภายนอกบริษัทฯ • ให้การสนับสนุนและตอบคำถามของนักลงทุน	• การดำเนินงานที่โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ • การดำเนินงานที่มั่นคงและยั่งยืน • การกำกับดูแลกิจการและความแข็งแกร่งทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ • การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส • ผลการดำเนินงานที่เติบโตอย่างยั่งยืนและสร้างผลตอบแทนจากการลงทุน • การเผยแพร่กฎระเบียบใหม่จากหน่วยงานกำกับดูแล • การสื่อสารถึงมาตรการต่าง ๆ ของ บีทีเอส กรุ๊ป ในการรับมือกับการระบาดของโควิด-19 ตลอดจนผลกระทบต่อสถานะและแนวโน้มทางการเงินของบริษัทฯ	• การทำงานร่วมกันและการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้มีส่วนได้เสียผ่านกิจกรรมต่าง ๆ • จัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น 1 ครั้ง • จัดประชุมนักวิเคราะห์ 4 ครั้ง • จัดโรดโชว์สำหรับนักลงทุน 12 ครั้ง • จัดให้มีการทบทวนอันดับเครดิตประจำปี 1 ครั้ง • จัดทำคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) และจดหมายข่าวจากฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์อย่างละ 4 ฉบับ • เปิดเผยข้อมูลต่อกลุ่มผู้ลงทุนและ SET ผ่านกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงมีช่องทางการสื่อสารที่มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้
ลูกค้า	• แบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี • กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น กิจกรรมการส่งเสริมการขาย กิจกรรมทางการตลาด เป็นต้น • การให้ข้อมูลผ่านโซเชียลมีเดีย • ช่องทางสำหรับลูกค้าในการยื่นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน	• การบริการที่มีประสิทธิภาพและตรงต่อเวลา • การให้บริการที่มีมาตรฐานสูงในด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัย • สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูง • การให้ข้อมูลผ่านโซเชียลมีเดีย • ความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างถูกต้อง เหมาะสม และทันท่วงที • การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง • ความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและความปลอดภัยของข้อมูล • ความพร้อมและความรวดเร็วในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า	• คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ที่ ร้อยละ 87 • การสื่อสารข้อมูลสินค้าและบริการผ่าน Facebook, Instagram, YouTube, LINE และ X จำนวน 5,100 ครั้ง • แก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทั้งหมด 564 ครั้ง • ไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า • การจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อรักษาคุณภาพในการให้บริการ • การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้า

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ปัจจัยที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การดำเนินการในปี 2566/67
ผู้ผลิต/คู่ค้าและผู้รับเหมา	• กระบวนการคัดเลือกและการประเมินคู่ค้าอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ • การประเมินความเสี่ยง รวมถึงการประเมินคู่ค้าและผู้รับเหมา • การประชุมคู่ค้าประจำปีเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น • การประเมินประสิทธิภาพด้านความยั่งยืนของคู่ค้าเป็นประจำทุกปี	• การจัดซื้อจัดจ้างที่ โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ • การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องและการให้ความสำคัญแก่ความปลอดภัยระหว่างการปฏิบัติงาน • นโยบายและระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง แนวทางการจัดการคู่สัญญา และข่าวสารที่เกี่ยวข้อง	• สร้างเกณฑ์การสรรหาและคัดเลือกคู่ค้าโดยพิจารณาจากปัจจัยด้านความยั่งยืน • สร้างกระบวนการตรวจสอบที่ชัดเจนตามที่ระบุไว้ในจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า • ทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงวิธีการสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน • ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงทีและเหมาะสมเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต • ให้ความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนแก่คู่ค้า • การฝึกอบรมให้กับคู่ค้า • แบบสำรวจการประเมินความพึงพอใจของคู่ค้า
พนักงาน	• งานเสวนากับประธานกรรมการและกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ • การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี • การสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรประจำปี • การร้องเรียนที่ส่งผ่านหัวหน้างานและระบบรับเรื่องร้องเรียนของบีทีเอส กรุ๊ป • การสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้แก่สาธารณชน รวมถึงวิธีการสื่อสารภายในองค์กร • จัดปฐมนิเทศสำหรับพนักงานทุกระดับ • สอบถามความต้องการของพนักงานและหัวหน้างานเพื่อจัดทำหลักสูตรการเรียนรู้ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับรูปแบบธุรกิจของบีทีเอส กรุ๊ป • มีช่องทางในการรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	• สิทธิและผลประโยชน์ • ค่าตอบแทน • การรักษาพนักงาน • การพัฒนาพนักงาน • ความเท่าเทียมกันทางเพศและความก้าวหน้าในสายอาชีพ • การดูแลสุขภาพและความปลอดภัยระหว่างการทำงาน • มีอุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงาน • จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้มั่นใจได้ว่าสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย ถูกหลักอนามัย และปราศจากโควิด-19	• คะแนนการมีส่วนร่วมของพนักงานอยู่ที่ ร้อยละ 85 • มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต 2 กรณี โดยได้มีการลงโทษทางวินัยเรียบร้อยแล้ว • การสื่อสารข้อมูลให้แก่พนักงานผ่านอีเมลและอินทราเน็ตรวมทั้งหมด 186 ครั้ง • มีคำแถลงการณ์ว่าด้วยความหลากหลายและการยอมรับความหลากหลาย • การจัดหาชุดตรวจเชื้อโควิด-19 ให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ
ภาคประชาสังคม/สื่อ/หน่วยงานวิชาการ	• แพลตฟอร์มการสื่อสารและช่องทางการแจ้งเบาะแสเพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ฯลฯ • งานแถลงข่าว/ข่าวประชาสัมพันธ์ • สัมภาษณ์พิเศษ • เยี่ยมชมสื่อ • กิจกรรม Open House และเยี่ยมชมบริษัทฯ	• เข้าร่วมสมาชิกของภาครัฐ/เอกชน • การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส • ความจำเป็นในการมีข้อมูลที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน	• จัดให้มีการเยี่ยมชมบริษัทฯ แก่สถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ทั้งหมด 250 คน • งานสัมภาษณ์สื่อมวลชนและงานแถลงข่าว 5 ครั้ง • ข่าวประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของบริษัทฯ ผ่านอีเมล LINE และเว็บไซต์ของบริษัทฯ 109 ครั้ง • สื่อมวลชนเข้าชมบริษัทฯ 5 ครั้ง

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards



03
บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

3.1

การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ

(GRI 3-3, 201-2, 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4)

เมื่อผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศปรากฏชัดเจนทั่วทั้งเศรษฐกิจโลก ธุรกิจต่าง ๆ ต่างแสวงหาวิธีการที่จะปรับตัวเพื่อรับมือกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เมื่ออุณหภูมิโลกสูงขึ้น ธุรกิจยิ่งต้องเพิ่มความมุ่งมั่นตลอดทั้งการดำเนินงาน บีทีเอส กรุ๊ป และบริษัทต่าง ๆ ทั่วโลกล้วนตระหนักถึงภัยคุกคามจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่กำลังเกิดขึ้น เราดำเนินธุรกิจตามกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่องเรื่อยมา เพื่อให้มั่นใจว่าธุรกิจของเราจะเติบโตอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศยังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับความยั่งยืนขององค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของบริษัทฯที่มีต่อนักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสียในการรักษาคำมั่นสัญญาที่จะดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงวิกฤตการณ์ด้านสภาพภูมิอากาศ โดยบริษัทฯ ปฏิบัติตามกรอบการรายงานความยั่งยืนระหว่างประเทศ

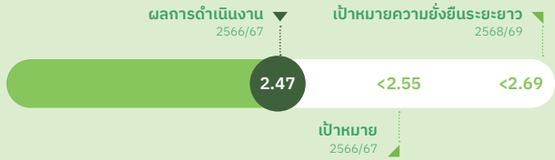
บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอสซี หรือ BTSC) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบีทีเอส กรุ๊ป เป็นผู้ดำเนินระบบขนส่งมวลชนซึ่งใช้พลังงานไฟฟ้าเป็นหลักในการเดินรถ และเป็นแหล่งหลักในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก บีทีเอส กรุ๊ป ตระหนักถึงความจำเป็นในการลดการใช้พลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้ได้มากที่สุด และตอบสนองความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นของผู้มีส่วนได้เสีย บีทีเอส กรุ๊ป จึงให้ความสำคัญกับการปรับปรุงการใช้พลังงานด้วยการแสวงหาวิธีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและการนำแหล่งพลังงานหมุนเวียนมาใช้ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งสร้างความตระหนักรู้ของพนักงานเพื่อสร้างความเข้าใจและสร้างการมีส่วนร่วมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัทฯ

คณะทำงานเพื่อบริหารจัดการด้านพลังงานของบริษัทฯ มีหน้าที่กำหนดนโยบายการอนุรักษ์พลังงาน ประเมินความสามารถในการประหยัดพลังงาน กำหนดเป้าหมายและแผนการอนุรักษ์ตลอดจนการตรวจสอบและวิเคราะห์การดำเนินงานเพื่อให้แน่ใจว่าจะบรรลุเป้าหมายและแผนที่วางไว้ คณะกรรมการยังมีหน้าที่ในการตรวจสอบ วิเคราะห์ และแก้ไขความผิดปกติเกี่ยวกับการบริหารจัดการพลังงาน โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบีทีเอสซีเป็นหัวหน้าคณะกรรมการ โดยมีการจัดประชุมภายในทุก ๆ 3 เดือน และมีการตรวจติดตามโดยหน่วยงานภายนอกเพื่อรับรองผลการนำเสนอต่อกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงานในเดือนมีนาคมของทุกปี ในการประเมินระบบการจัดการประสิทธิภาพพลังงาน บีทีเอสซีติดตามตัวบ่งชี้การใช้พลังงานของพลังขับเคลื่อนและตัวบ่งชี้การใช้พลังงานในอาคารด้วยการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ความผิดปกติในการดำเนินงาน รายงานผลการดำเนินการจัดส่งให้ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน

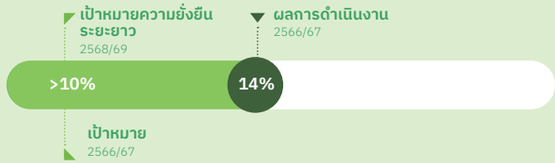
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านสภาพภูมิอากาศ การกำกับดูแลด้านสภาพภูมิอากาศ และความเสี่ยงและโอกาสด้านสภาพภูมิอากาศ กรุณาศึกษาได้ที่ BTS Group TCFD Report FY 2023/24

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อการเดินรถ
(กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร)



สัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียนทั้งหมด
(ร้อยละ)



บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

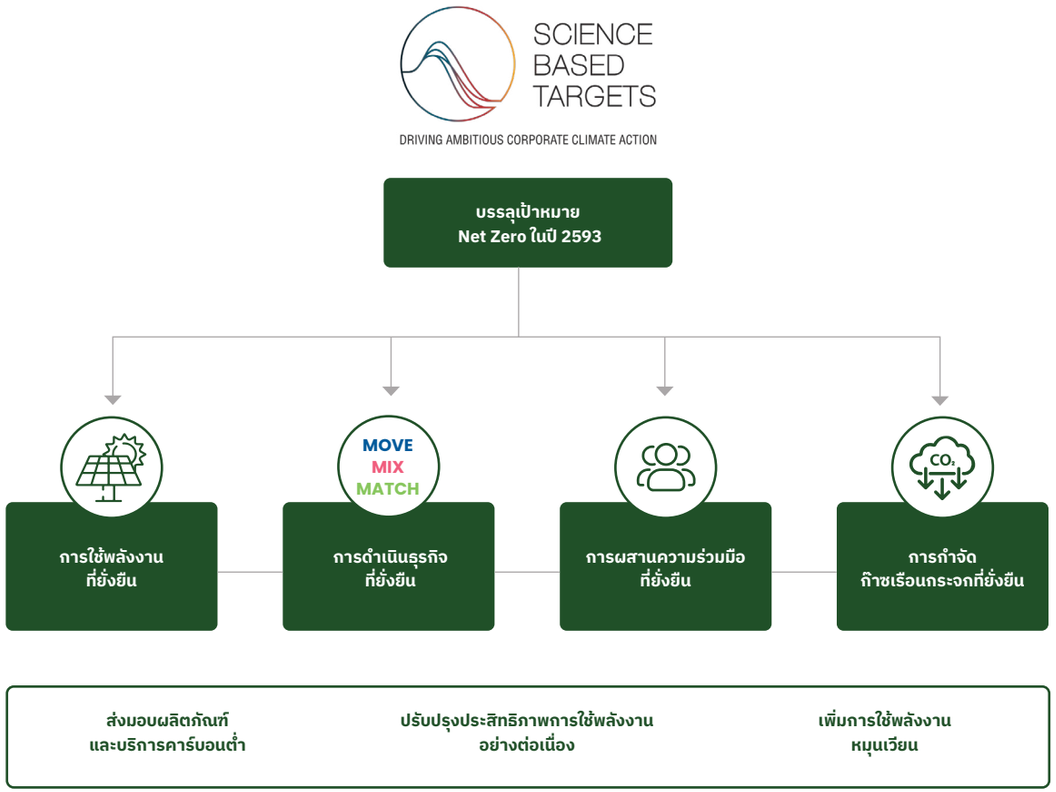
บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

บีทีเอส กรุ๊ป พัฒนาแผนงานเพื่อจัดการกับความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศโดยสอดคล้องกับกลยุทธ์ของบริษัทฯ โดยกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศระยะยาวของบีทีเอส กรุ๊ป คือ **การบรรลุ Net Zero ภายในปี 2593** ภายใต้การดำเนินการที่มุ่งเน้นใน 4 ด้าน ได้แก่ การดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน การใช้พลังงานที่ยั่งยืน การผสานความร่วมมือที่ยั่งยืน และการแสวงหาการลดก๊าซเรือนกระจกที่ยั่งยืน ซึ่งบีทีเอส กรุ๊ป มีแผนที่จะเร่งบทบาทของเราในฐานะผู้ให้บริการผลิตภัณฑ์และบริการคาร์บอนต่ำ ปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานในกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และค่อย ๆ เพิ่มการใช้พลังงานหมุนเวียนในการดำเนินงานของเรา



ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

บริษัทฯ กำหนดเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป้าหมายการใช้ไฟฟ้าต่อหน่วย และเป้าหมายการใช้พลังงาน เพื่อสร้างความมั่นใจว่าจะต้องมีการคำนึงถึงความเสี่ยงและโอกาสด้านสภาพภูมิอากาศในการขยายพอร์ตโฟลิโอทางธุรกิจ โดยบริษัทฯ กำหนดตัวชี้วัดด้านสภาพภูมิอากาศและประสิทธิภาพการใช้พลังงานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารและค่าตอบแทนของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รวบรวมและติดตามพารามิเตอร์ด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ในการลดการใช้พลังงานอย่างต่อเนื่อง เรามีกิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานดังนี้ การซ่อมบำรุงครั้งใหญ่ (Overhaul) และปรับปรุงรถไฟ การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการใช้ไฟฟ้า เช่น การเปลี่ยนหลอดไฟ LED การเปลี่ยนฉนวน การอัปเกรดเครื่องปรับอากาศ ฯลฯ และการซ่อมใหญ่ในช่วงกลางของอายุการใช้งาน (Mid-Life Refurbishment) ของรถไฟ 4 ตู้ จำนวน 35 ขบวนที่ซื้อมาครั้งแรก เช่น ปรับปรุงซ่อมแซมระบบฉุดลาก ระบบระบายอากาศและเครื่องปรับอากาศ เป็นต้น

ขอบเขตการเก็บข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมครอบคลุมบีทีเอสซีและวีจีไอ ซึ่งหากมีข้อยกเว้นจะระบุไว้ โดยบริษัทฯ คำนวณข้อมูลก่อนปีงบประมาณ 2564/65 ใหม่เพื่อรวมวีจีไอเข้าไปด้วย ทั้งนี้ 100% ของรายได้ของธุรกิจ MOVE และ 100% ของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกมาจากโครงการที่เกี่ยวข้องกับระบบราง และบริษัทฯ ใช้หน่วยงานภายนอกในการตรวจสอบประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อมทั้งหมดเพื่อรับรองความถูกต้องของข้อมูล

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

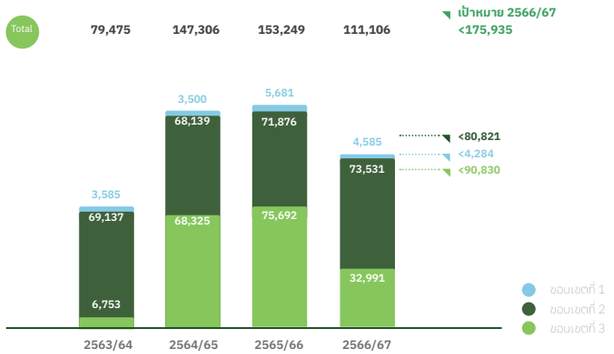
บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

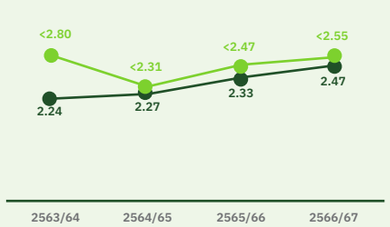
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด
(ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)



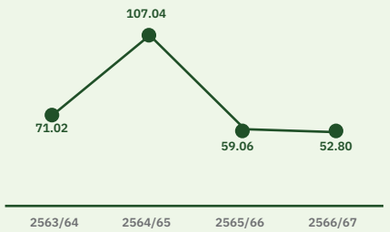
หมายเหตุ:
1. ข้อมูลที่ใช้คำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 ในปี 2563/64 ครอบคลุมปริมาณการใช้น้ำของอาคารและสถานีบีทีเอส ซึ่งรวมถึงรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT และปริมาณการใช้ไฟฟ้าของผู้เช่าในสถานี ในปี 2564/65 ได้เพิ่มการครอบคลุมการซื้อทรัพย์สินขบวนรถไฟฟ้าสำหรับรถไฟฟ้าสายสีเขียว ซึ่งได้ถูกประเมินว่ามีนัยสำคัญต่อบริษัทฯ สำหรับรายละเอียดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 โปรดอ่าน BTS Group Sustainability Performance Data FY 2023/24 บนเว็บไซต์ของบีทีเอส กรุ๊ป
2. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบีทีเอสซีมาจากรถไฟฟ้าสายสีเขียว สายสีทอง และรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT โดยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากรถไฟฟ้าสายสีชมพูและสายสีเหลืองยังไม่นับรวมอยู่ในรายงานฉบับนี้ ซึ่งจะมีการนำมารวมอยู่ในรายงานในปีถัดไป การปล่อยก๊าซเรือนกระจกของวีจีไอมาจากสื่อในสถานี จอ LCD และสำนักงานใหญ่ของวีจีไอ
3. ข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณหาปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สำหรับการใช้พลังงานไฟฟ้า (Emission Factor) คือ 0.4999 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อ เมกะวัตต์-ชั่วโมง (tCO_2e/MWh) โดยอ้างอิงข้อมูล Emission Factor จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (TGO) ในเดือนเมษายน 2565
4. ข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณหาปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 รวบรวมจากการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงของบีทีเอสซีและวีจีไอทั้งในส่วนงานอาคารและรถยนต์สำหรับการเดินทาง การใช้เชื้อเพลิงจากรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT และสารทำความเย็นที่ใช้ในระบบปรับอากาศในอาคารและในขบวนรถไฟฟ้า
5. ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 เป็นการปล่อยแบบ Market-Based

ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อหน่วย

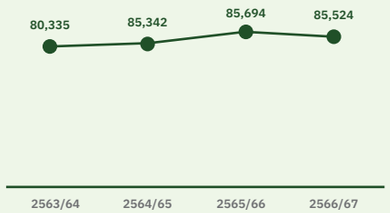
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อการเดินรถ-กม.
(กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km))



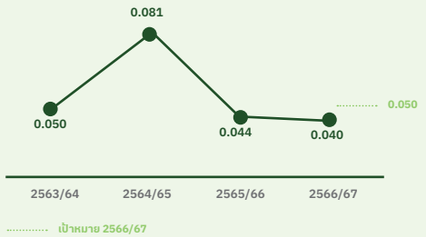
พลังงานขับเคลื่อน
(กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1,000 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km))



ปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่สถานีรถไฟทั้งหมด
(กิโลวัตต์-ชม. ต่อวัน)



การปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อผู้โดยสาร-กิโลเมตร
(กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อผู้โดยสาร-กิโลเมตร)



ในปีที่ผ่านมา บีทีเอสซีสามารถควบคุมการใช้ไฟฟ้าต่อหน่วยให้อยู่ภายในเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ไม่เกิน 2.55 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้ผู้โดยสาร (Car-km) โดยสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายจากการใช้ไฟฟ้าได้ 25.1 ล้านบาทเมื่อเทียบกับการดำเนินงานปกติ อย่างไรก็ตาม การขยายโครงข่ายอย่างต่อเนื่องในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา ประกอบกับการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้โดยสารระหว่างและหลังการระบาดของโรคโควิด-19 และการเสื่อมสภาพอย่างต่อเนื่องของโครงข่าย จึงทำให้ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อหน่วยเพิ่มขึ้น ซึ่งบริษัทฯ มีการติดตามและควบคุมการใช้ไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ข้อมูลการใช้ไฟฟ้าต่อหน่วยครอบคลุมเฉพาะข้อมูลของบีทีเอสซี

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

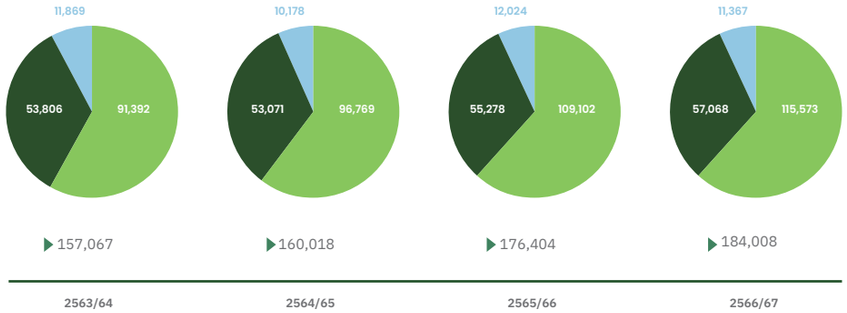
บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

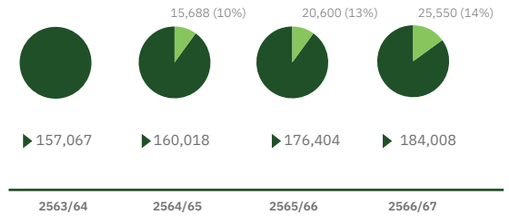
ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

ปริมาณการใช้พลังงาน



- ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ขับเคลื่อน (เมกะวัตต์-ชม.)
- ปริมาณการใช้ไฟฟ้า-ไม่ขับเคลื่อน (เมกะวัตต์-ชม.)
- การใช้เชื้อเพลิงที่ผลิตจากพลังงานแบบไม่หมุนเวียน (เมกะวัตต์-ชม.)
- การใช้พลังงานที่ไม่หมุนเวียนทั้งหมด (เมกะวัตต์-ชม.)

แหล่งของการใช้พลังงาน
(เมกะวัตต์-ชม.)



- การใช้พลังงานหมุนเวียนทั้งหมด (เมกะวัตต์-ชม.)
- การใช้พลังงานที่ไม่หมุนเวียนทั้งหมด (เมกะวัตต์-ชม.)
- การใช้พลังงานทั้งหมด (เมกะวัตต์-ชม.)

ในปี 2566/67 บริษัทฯ ซื้อใบรับรองเครดิตการผลิตพลังงานหมุนเวียนทั้งหมด 25,550 RECs หรือ Renewable Energy Certificates เทียบเท่ากับ 25,550 เมกะวัตต์-ชม. ซึ่งครอบคลุมร้อยละ 14 ของการใช้พลังงานทั้งหมดของเรา

แผนกซ่อมบำรุงของบีทีเอสซีมีการดำเนินการตรวจสอบพลังงานเป็นประจำทุกปี ซึ่งผลการตรวจสอบนี้จะเผยแพร่ในรายงานการจัดการพลังงานประจำปี การปฏิบัตินี้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคารของประเทศไทยซึ่งจัดตั้งโดยกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงานภายใต้กระทรวงพลังงาน โดยโอกาสที่ได้รับจากการระบุเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน ได้แก่ การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศเก่า การเข้าร่วมโครงการ Earth Hour ประจำปี การส่งเสริมให้ผู้ใช้ไฟปิดไฟเมื่อไม่ใช้งานและลดการใช้ลิฟต์ นอกจากนี้ยังมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความตระหนักรู้ในการลดการใช้พลังงานและให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติตามมาตรการการจัดการพลังงานของบริษัท ซึ่งรวมถึงหลักสูตรสำหรับผู้ที่รับผิดชอบการจัดการพลังงานและผู้ตรวจสอบการจัดการพลังงานภายใน

การประเมินผลกระทบ

บริษัทฯ ประเมินผลกระทบ (Impact Valuation) เชิงบวกและเชิงลบที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อผู้โดยสารของเราเนื่องจากเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการดำเนินงาน โดยขอบเขตการศึกษาครอบคลุมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของรถไฟฟ้าสายสีเขียวสายหลัก และผลกระทบจากการสัญจรรูปแบบอื่น ๆ (เช่น รถยนต์ส่วนตัว รถจักรยานยนต์ รถแท็กซี่ รถโดยสารประจำทาง เป็นต้น) เมื่อเปรียบเทียบกับรถไฟฟ้าบีทีเอสในแง่ของผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ผลการศึกษาพบว่า การปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อผู้โดยสาร-กิโลเมตรและระยะเวลาเดินรถของรถไฟฟ้าบีทีเอสนั้นต่ำกว่าการขนส่งรูปแบบอื่น ต้นทุนทางสังคมที่หลีกเลี่ยงได้จากลดผลกระทบของการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์คือ 2.11 บาทต่อผู้โดยสารหนึ่งคน (คำนวณจากความจุเฉลี่ยในการรองรับผู้โดยสารของรถไฟฟ้า) และผู้โดยสารหนึ่งคนจะประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้ 21,404 บาทต่อปี

ต้นทุนทางสังคมที่หลีกเลี่ยงได้
จากลดผลกระทบของการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ คือ
2.11 บาท
ต่อผู้โดยสาร 1 คน

ผู้โดยสาร 1 คนจะประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้
21,404 บาท
ต่อผู้โดยสาร 1 คน
คำนวณจากความจุเฉลี่ยในการรองรับผู้โดยสารของรถไฟฟ้า



บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

กิจกรรมด้านสภาพภูมิอากาศของบีทีเอส กรุ๊ป

ในปี 2566/67 บริษัทฯ ได้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศดังต่อไปนี้:

- การเปิดตัวกลยุทธ์ Net Zero ของบริษัทฯ
- การจัดหาพลังงานหมุนเวียนมาใช้ในการดำเนินงาน
- การใช้แนวปฏิบัติทางการเงินที่ยั่งยืน เช่น หุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน
- การประสานงานเชิงรุกและการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อดำเนินกิจกรรมลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- ส่งเสริมความมุ่งมั่นด้านสิ่งแวดล้อมของบีทีเอส กรุ๊ป และสร้างความตระหนักรู้ผ่านกิจกรรมและแคมเปญประชาสัมพันธ์

บีทีเอส กรุ๊ป มีความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มการลงทุนในเทคโนโลยีคาร์บอนต่ำเพื่อลดการปล่อยมลพิษและบรรลุเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม กิจกรรมเหล่านี้ช่วยเพิ่มความตระหนักรู้ถึงความเสี่ยงและโอกาสด้านสภาพภูมิอากาศ และเพิ่มความสามารถของประเทศไทยในการมุ่งไปสู่เศรษฐกิจที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2608 ตามคำมั่นสัญญาในความตกลงปารีส



ความสำเร็จด้านสภาพภูมิอากาศของบีทีเอส กรุ๊ป

ความมุ่งมั่นด้าน Net Zero

แม้ว่าบีทีเอส กรุ๊ป จะเป็นหนึ่งในบริษัทที่มีคาร์บอนฟุตพริ้นต์ที่ต่ำที่สุดในภาคคมนาคมขนส่ง แต่บริษัทฯ ก็ยังคงให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเชิงรุกเพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง กลยุทธ์ระยะยาวด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเปรียบเสมือนเข็มทิศแห่งความยั่งยืนที่ช่วยให้บริษัทฯ สามารถลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมผ่านการดำเนินโครงการด้านสภาพภูมิอากาศต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานในการดำเนินงานและการใช้พลังงานหมุนเวียนในการดำเนินงาน ในอดีต เราได้ชดเชยคาร์บอนที่เหลือผ่านการเข้าร่วมโครงการคาร์บอนเครดิต ซึ่งทำให้เราเป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองว่ามีความเป็นกลางทางคาร์บอน โดยได้รับการรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (อบก.) จากปีงบประมาณ 2563/64 ถึง 2565/66 ทั้งนี้ในปีงบประมาณ 2566/67 คณะกรรมการบริษัทของบีทีเอส กรุ๊ป ได้อนุมัติทิศทางของบริษัทในการมุ่งสู่ Net Zero ภายในปี 2593 ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของสหประชาชาติและข้อตกลงปารีสปี 2015 เพื่อจำกัดภาวะโลกร้อนให้ไม่เกิน 1.5°C และยังนำหน้าประเทศไทยที่ตั้งเป้าหมายบรรลุ Net Zero ภายในปี 2608 นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมุ่งมั่นที่จะกำหนดเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวภายใต้โครงการ Science Based Targets initiative (SBTi) เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนการดำเนินการด้านสภาพภูมิอากาศขององค์กรอีกด้วย

VGI กับการเป็นกลางทางคาร์บอน

นอกจากนี้ วีจีไอซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเราก็ได้รับการรับรองให้เป็นบริษัทที่เป็นกลางทางคาร์บอนเป็นปีที่ 2 ติดต่อกัน โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการเข้าร่วมโครงการคาร์บอนเครดิต ด้วยเหตุนี้ วีจีไอจึงกลายเป็นบริษัทสื่อแห่งแรกและแห่งเดียวในโลกที่เป็นกลางทางคาร์บอน

บีทีเอส กรุ๊ป และ วีจีไอได้รับใบรับรอง “คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร” จากอบก. สำหรับการวัดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัท

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

พลังงานหมุนเวียนและการจัดซื้อใบรับรองเครดิตการผลิตพลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy Certificates หรือ RECs)

เนื่องจากไฟฟ้าเป็นแหล่งพลังงานหลักของเรา เราจึงมุ่งมั่นที่จะจัดหาพลังงานจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยกำหนดเป้าหมายในการใช้พลังงานหมุนเวียนอย่างน้อยร้อยละ 10 ในการดำเนินงาน นอกเหนือจากการชดเชยคาร์บอน บริษัทฯ ได้จัดซื้อใบรับรองเครดิตการผลิตพลังงานหมุนเวียน (RECs) โดย RECs เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ช่วยให้ผู้ซื้อ RECs สามารถยืนยันสิทธิการใช้ไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนได้ ซึ่งไฟฟ้า 1 เมกะวัตต์ชั่วโมง (MWh) มีค่าเท่ากับ 1 REC โดยองค์กรมาตรฐานสากล The International REC Standard Foundation (I-REC Standard) ได้สร้างมาตรฐานสำหรับการซื้อขาย RECs ที่เป็นที่ยอมรับทั่วโลก ทั้งนี้ การจัดซื้อ RECs ของบริษัทฯ เพื่ออ้างถึงสิทธิการใช้พลังงานที่มาจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนครอบคลุมร้อยละ 15 ของปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมดในปีนี้ ส่งผลให้การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมของบริษัทลดลงและยังช่วยสนับสนุนการใช้พลังงานหมุนเวียนในตลาดไทยเติบโตขึ้น

นอกจากการจัดหาและลงทุนใน RECs แล้ว บริษัทฯ กำลังสำรวจและศึกษาความเป็นไปได้ในการผลิตพลังงานหมุนเวียนเพื่อใช้ในการดำเนินงานของเราโดยตรงผ่านการร่วมทุน โดยการติดตั้งโครงการพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคาของโรงจอดรถไฟฟ้าและศูนย์ซ่อมบำรุงสายสีชมพูและสีเหลือง รวมถึงอาคารจอดแล้วจร จะช่วยเพิ่มการใช้พลังงานหมุนเวียนของบริษัทฯ ได้

แนวปฏิบัติทางการเงินที่ยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป ให้ความสำคัญกับการจัดสรรเงินทุนเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานคาร์บอนต่ำที่ยั่งยืน รวมถึงการดำเนินกิจกรรมและโครงการภายใต้กลยุทธ์นวัตกรรม 3M เพื่อส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืนของชุมชนที่เราให้บริการ บริษัทฯ คาดว่าต้นทุนของเงินทุนจะยังคงแบ่งเป็น 2 ประเภทต่อไปในอนาคต โดยโครงการและบริษัทที่ดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนจะมีต้นทุนการเงินที่ต่ำกว่าเมื่อเทียบกับโครงการหรือบริษัทที่ดำเนินธุรกิจอย่างไม่ยั่งยืน ความสามารถของบริษัทฯ ในการพัฒนาโครงการที่ได้รับการรับรองและมีความน่าเชื่อถือนั้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้น รวมไปถึงนักลงทุนที่สามารถมีส่วนร่วมในการลงทุนจากการออกตราสารหนี้ของบริษัทฯ ได้ และมีส่วนร่วมในการระดมเงินทุนเพื่อแก้ปัญหาด้านสภาพภูมิอากาศ ใน 2 ปีที่ผ่านมา บีทีเอส กรุ๊ป และบีทีเอสซีได้ออกหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bonds) ทั้งหมด 3 ชุด รวมมูลค่ากว่า 31,800 ล้านบาท

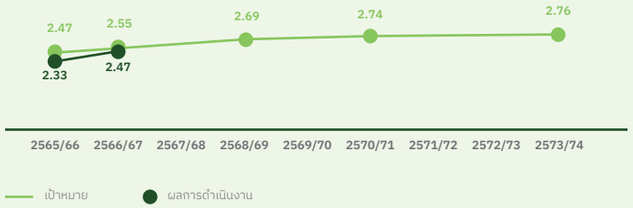
หุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-Linked Bond) ของบีทีเอส กรุ๊ป

บีทีเอส กรุ๊ป มุ่งมั่นที่จะดำเนินการด้านการเงินที่ยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง โดยในเดือนพฤษภาคม 2565 บีทีเอส กรุ๊ป ได้ประสบความสำเร็จในการออกหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-Linked Bond หรือ SLB) ชุดแรกเพื่อระดมทุนโดยมีตัวชี้วัดที่คำนึงถึงผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม การออกหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนของเราได้รับการสนับสนุนจากนักลงทุนสถาบันและนักลงทุนรายใหญ่ โดยมีจำนวนการจองซื้อเกิน 1.67 เท่า ทำให้บริษัทฯ สามารถระดมทุนรวมได้ถึง 11,000 ล้านบาท จากความสำเร็จนี้ในเดือนพฤศจิกายน 2565 บีทีเอส กรุ๊ป ได้ออกหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนชุดที่ 2 ด้วยมูลค่ารวม 20,000 ล้านบาท โดย DNV Business Assurance Australia Pty Ltd. (DNV) ได้ตรวจสอบกรอบหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนของเราและจัดทำรายงานความคิดเห็นจากบุคคลภายนอก ซึ่งสะท้อนให้เห็นความมุ่งมั่นด้านความยั่งยืนของเรา โดยหุ้นกู้มีตัวชี้วัดเฉพาะและเป็นการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของเรากับเป้าหมายเฉพาะของอุตสาหกรรม

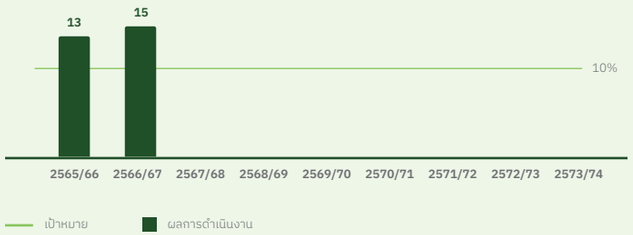
ตัวชี้วัดสองตัวที่ใช้ในการออกหุ้นกู้สะท้อนถึงประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีความสำคัญต่อบริษัทและแสดงถึงความท้าทายที่โลกกำลังเผชิญ โดยจะมีการวัดผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมายในปี 2566/67 2568/69 2570/71 และ 2573/74

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนที่นี่

ตัวชี้วัดที่ 1: ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อการเดินรถ-กม. ของรถไฟฟ้าสายสีเขียว
(กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km))



ตัวชี้วัดที่ 2: สัดส่วนการใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่มาจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนของรถไฟฟ้าสายสีเขียว (ร้อยละ)



	จำนวน (ล้านบาท)
หุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	31,800
หุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน	31,000
เงินทุนรวม	62,800

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

การได้รับการรับรองด้านสภาพภูมิอากาศ



Carbon Neutral AGM 2566

การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2566 ของบีทีเอส กรุ๊ป ได้รับการรับรองจาก อบก. ว่าเป็น ‘งานที่มีความเป็นกลางทางคาร์บอน’ โดยมีการชดเชยการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO_2e) ทั้งหมด 9 ตัน จากการชดเชยด้วยเครดิตคาร์บอน



องค์กรผู้นำด้านการกำจัดก๊าซเรือนกระจก (Climate Action Leading Organization หรือ CALO)

บีทีเอส กรุ๊ป ได้การรับรองว่าเป็นองค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (Climate Action Leading Organisation) ผ่านการเป็นสมาชิกเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทยของ อบก. ซึ่งรางวัลนี้แสดงถึงความเป็นผู้นำของบีทีเอส กรุ๊ปในการบริหารและรับผิดชอบต่อการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ผ่านการมุ่งมั่นในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินธุรกิจ

การร่วมมือด้านสภาพภูมิอากาศ



แพลตฟอร์มการคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

จากความร่วมมือกันระหว่าง อบก. และ บริษัท พิมส์ เทคโนโลจิส จำกัด บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับเลือกเป็นหนึ่งใน 45 องค์กรที่เข้าร่วมโครงการ “การทดสอบแพลตฟอร์มการคำนวณคาร์บอนฟุตปริ้นท์ขององค์กรในเส้นทางสู่ Net Zero” โดยการเข้าร่วมในโครงการนี้บริษัทฯ จะสามารถคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของตนเองได้อย่างรวดเร็วสะดวก และแม่นยำมากขึ้นผ่านการใช้แพลตฟอร์มของ อบก. และมุ่งไปสู่ Net Zero ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น



โครงการส่งเสริมการลดก๊าซเรือนกระจกในภาคธุรกิจ

บีทีเอส กรุ๊ป ได้เข้าร่วมโครงการ ส่งเสริมภาคธุรกิจลดก๊าซเรือนกระจก จัดโดย อบก. และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อช่วยบริษัทฯ ในการกำหนดเป้าหมาย Science Based Targets และ Net Zero



โครงการ ‘Care the Bear’

บีทีเอส กรุ๊ป เข้าร่วมโครงการ Care the Bear โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่ปี 2565 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาควิสาหกิจเพื่อสังคมร่วมมือกันลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งรวมถึงกิจกรรมเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility หรือ CSR)

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

การสร้างความตระหนักด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ









การประชุมสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศครั้งที่ 28 (COP28)

บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับเชิญเพื่อบรรยายเกี่ยวกับธุรกิจและบทบาทของธุรกิจภาคขนส่งที่มีต่อ Net Zero ของประเทศไทย ที่พาวิลเลียนของประเทศไทยในการประชุม COP28 ที่ดูไบ สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์

คลิกที่นี่สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม



Climate Tech Day 2023

บีทีเอส กรุ๊ป ร่วมเสวนาเกี่ยวกับการเดินทางคาร์บอนต่ำในงาน Climate Tech Day 2023 ซึ่งจัดโดย The Atlas Capital

คลิกที่นี่สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม



The Economist Sustainability Week Asia 2024

บีทีเอส กรุ๊ป เข้าร่วมเสวนาในหัวข้อ “ความยั่งยืนด้านการขนส่ง: การขนส่งและรถยนต์ไฟฟ้า” ในงาน The Economist Sustainability Week Asia 2024 ซึ่งจัดขึ้นเป็นปีที่ 3 โดย The Economist ณ กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

คลิกที่นี่สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม



วันสิ่งแวดล้อมโลก ปี 2566

กรุงเทพมหานครได้จัดงานวันสิ่งแวดล้อมโลกปี 2566 โดย บีทีเอสซีได้บริจาคต้นไม้ยืนต้นจำนวน 5,000 ต้น เพื่อปลูกทั่วกรุงเทพมหานคร

คลิกที่นี่สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards



บีทีเอสซีแจกต้นไม้ 4,000 ต้นให้กับผู้โดยสาร

เพื่อเฉลิมฉลองการเดินทางของผู้โดยสารบนรถไฟฟ้าบีทีเอสมากกว่า 4 พันล้านเที่ยวตั้งแต่ปี 1999 เป็นต้นมา บีทีเอสซีจึงได้จัดโครงการแจกต้นไม้ 4,000 ต้นให้แก่ผู้โดยสารบนรถไฟฟ้าบีทีเอสเพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวในกรุงเทพฯ และลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

คลิกที่นี่สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม





กิจกรรมการประกวดวาดรูป “สถานีต่อไป...สถานีสีเขียว” “Next Station... Green Station”

บีทีเอสซีได้เริ่มต้นการประกวดวาดรูป “Next Station... Green Station” เพื่อช่วยเพิ่มความตระหนักรู้ในการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยผู้ชนะ 30 ท่านจะได้รับรางวัลเงินสด และผลงานศิลปะของผู้ชนะในกิจกรรมจะได้ถูกจัดแสดงภายในรถไฟฟ้าและห้องปั๊มใต้สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส



Earth Hour 2024

บีทีเอสซีเชิญชวนประชาชนให้ร่วมกันปิดไฟ 1 ชั่วโมงในกิจกรรม Earth Hour ในวันที่ 23 มีนาคม 2567 งานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการประหยัดพลังงาน และเป็นการแสดงพลังของการดำเนินการเพื่อโลกร่วมกัน

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

3.2

การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

(GRI 3-3, 303-1, 303-5, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5)

นอกเหนือจากการดำเนินการด้านสภาพภูมิอากาศแล้ว บีทีเอส กรุ๊ป ยังตระหนักถึงผลกระทบต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ และมุ่งมั่นที่จะปกป้องและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยรอบ บริษัทฯ จึงมีเป้าหมายที่จะลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพอันเนื่องมาจากการดำเนินงานของเสียและน้ำทิ้ง บริษัทฯ มีมาตรการต่าง ๆ เพื่อช่วยในการจัดการการใช้ทรัพยากรและผลกระทบ เช่น นโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังมีการรายงานและหารือเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อม รวมถึงปัญหาด้านพลังงานและสภาพอากาศกับคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยบริษัทฯ ยังสร้างความตระหนักเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมเหล่านี้โดยร่วมมือกับภาครัฐและภาคเอกชนอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงโครงการต่าง ๆ ผ่านแพลตฟอร์ม 3M ของเรา

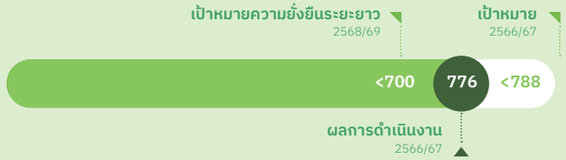
นโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ มีนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมซึ่งครอบคลุมบีทีเอส กรุ๊ป และบริษัทย่อยทั้งหมด เพื่อให้กลุ่มบริษัทดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ครอบคลุมประเด็นดังนี้ การวัด การจัดการ การวางแผน และการตรวจสอบปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตามหลักการการตรวจวัดรายงานผล และทวนสอบ (Measurement, Reporting and Verification หรือ MRV) รวมถึงแนวทางการจัดทำรายงานที่เป็นมาตรฐาน โดยนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมกำหนดแนวทางที่ครอบคลุมกลุ่มบริษัทในการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ตลอดจนการเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ให้บริการแก่ทุกคน นโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมนี้ครอบคลุมถึงพนักงาน คู่ค้า ผู้รับเหมา และผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมได้ที่นี่

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัดทั้งหมด
(เมตริกตัน)



การร้องเรียนจากชุมชนใกล้เคียงและหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม
(กรณี)



บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

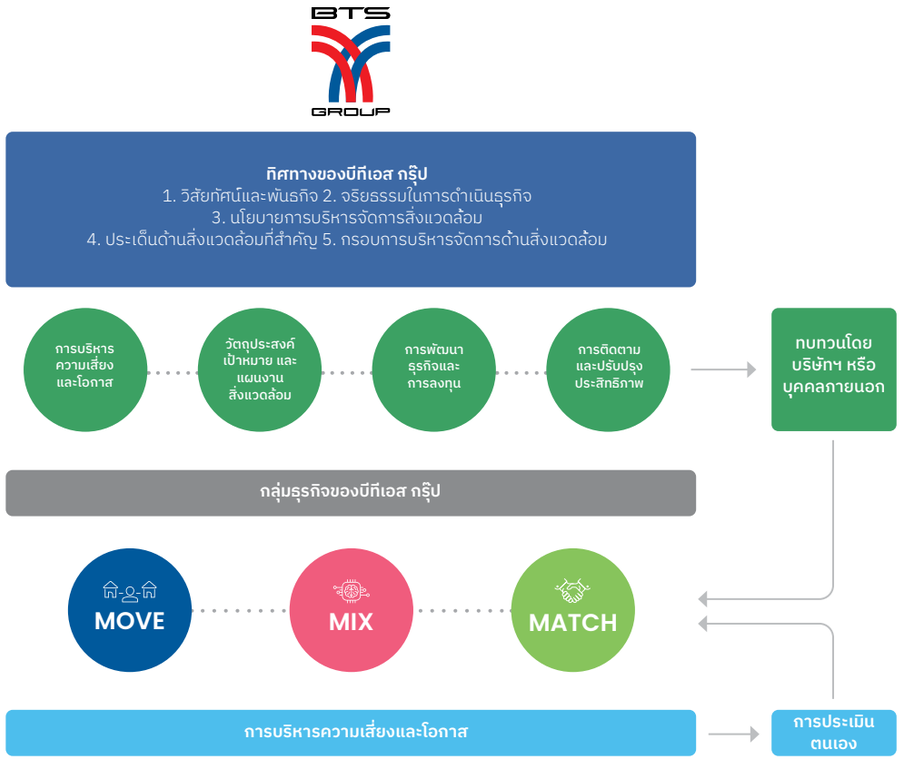
บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของบีทีเอส กรุ๊ป

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

ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมมุ่งเน้นไปที่การวัดผล การจัดการประสิทธิภาพงาน รวมถึงผลลัพธ์ด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งระบบได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 14001:2015 โดยในปีที่ผ่านมา บีทีเอสซีได้เปิดหลักสูตรอบรม “การชี้บ่งประเมินประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2015” เพื่อเสริมความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงานจำนวน 35 คน



ผลการดำเนินงานการจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

การบริหารจัดการของเสีย

ของเสียทั่วไป (เมตริกตัน)	ผลการดำเนินงาน			
	2563/64	2564/65	2565/66	2566/67
ปริมาณของเสียที่ถูกฝังกลบ	503.40	472.02	605.53	683.63
ปริมาณของเสียที่ถูกนำมาใช้ใหม่/รีไซเคิล	49.86	33.96	53.79	71.07
ปริมาณของเสียที่ถูกเผาทำลาย	4.72	0.00	0.00	0.00
ปริมาณของเสียทั่วไปทั้งหมด	**557.98**	**505.98**	**659.32**	**754.70**

ของเสียอันตราย (เมตริกตัน)	ผลการดำเนินงาน			
	2563/64	2564/65	2565/66	2566/67
ปริมาณของเสียที่ถูกฝังกลบ	70.85	75.79	108.15	78.38
ปริมาณของเสียที่ถูกนำมาใช้ใหม่/รีไซเคิล	14.60	2.65	33.69	7.65
ปริมาณของเสียที่ถูกเผาทำลาย	30.89	16.65	14.39	14.13
ปริมาณของเสียอันตรายทั้งหมด	**116.34**	**95.09**	**156.23**	**100.16**

(เมตริกตัน)	2563/64	2564/65	2565/66	2566/67	เป้าหมาย 2566/67
ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัดทั้งหมด	609.86	564.45	728.07	776.14	788.00
ปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นทั้งหมด	674.43	598.31	815.54	854.86	

บริษัทฯ มีการใช้ซอฟต์แวร์การจัดการข้อมูลเพื่อบริหารจัดการและควบคุมเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เอกสารควบคุมสำหรับมาตรฐาน ISO 9001 นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังพัฒนาซอฟต์แวร์ภายในองค์กรเพื่อจัดการงานด้านการจัดการบุคลากรในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การขอวันลา การโอนย้าย และการขอใช้อุปกรณ์สำนักงาน ซอฟต์แวร์นี้ยังรองรับระบบการดำเนินงานของรถไฟฟ้า เช่น การรายงานปัญหา ขออนุญาตเข้าทำงาน เป็นต้น โดยซอฟต์แวร์นี้มีการอัปเดตเป็นระยะเพื่อรวมรวบเอกสารใหม่ ๆ ซึ่งทั้งหมดนี้ช่วยให้บริษัทฯ ลดการใช้กระดาษและประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

บริษัทฯ ยังส่งเสริมการแยกขยะผ่านการประชาสัมพันธ์และการฝึกอบรมพื้นฐานให้กับพนักงาน โดยมีการจัดหาถังขยะรีไซเคิลเพื่อให้แน่ใจว่ามีการแยกขยะอย่างถูกต้อง ซึ่งวัสดุที่รีไซเคิลได้จะถูกรวบรวมและส่งต่อให้กับผู้รับเหมาเพื่อดำเนินการต่อไป

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

ปริมาณการใช้น้ำ

ปริมาณการใช้น้ำ (ล้านลูกบาศก์เมตร)	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	2563/64	2564/65	2565/66	2566/67	2566/67
ปริมาณการใช้น้ำ	0.2134	0.2111	0.1995	0.2287	0.2200

บีทีเอสซีดึงน้ำใช้มาจากเทศบาลทั้งหมด นอกจากการใช้น้ำตามปกติแล้ว ยังมีการใช้น้ำเพื่อล้างขบวนรถไฟฟ้าสายสีเขียวที่ศูนย์ซ่อมบำรุงหมอชิตอีกด้วย โดยน้ำที่ใช้ในลักษณะนี้นำมาจาก 2 แหล่ง คือ ถังน้ำจืดที่เก็บน้ำประปาของเทศบาล และน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่ที่ผ่านการบำบัดแล้วจากกระบวนการล้างรถไฟครั้งก่อน ซึ่งทำให้เราใช้น้ำจากเทศบาลน้อยลงในการล้างรถไฟ น้ำที่ไม่สามารถนำไปใช้ต่อจากสำนักงานบีทีเอสและคลังน้ำมันจะถูกตรวจวัดเป็นประจำเพื่อควบคุมคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 14001 ก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำธรรมชาติอย่างปลอดภัย

ผลตอบแทนจากการลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป ลงทุนในโครงการประหยัดพลังงานเพื่อช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System หรือ EMS) ทำให้บริษัทฯ สามารถติดตามข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับโครงการและโปรแกรมด้านสิ่งแวดล้อมได้

สกุลเงิน (ล้านบาท)	ผลการดำเนินงาน			
	2563/64	2564/65	2565/66	2566/67
เงินลงทุนสำหรับโครงการประหยัดพลังงาน	1.33	0.29	0.19	0.31
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	3.95	0.42	0.16	0.18
ค่าใช้จ่ายทั้งหมด (= เงินลงทุน + ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน)	5.27	0.71	0.35	0.50
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่สามารถลดได้หรือสิทธิประโยชน์ทางภาษี	0.84	0.22	0.13	0.23
ความครอบคลุมของข้อมูล (ร้อยละของรายได้ทั้งหมด)	97%	98%	96%	95%

การปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อมของบีทีเอส กรุ๊ป

บีทีเอส กรุ๊ป ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดและดำเนินการทั้งหมดตามมาตรฐานสากลเพื่อลดความผิดพลาดให้ได้มากที่สุด โดยมีกรอบการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมเป็นกลไกในการลดความเสี่ยงจากการละเมิดกฎหมายสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและระบบการจัดการ (EMS) ที่รัดกุม ทำให้แน่ใจว่าบริษัทฯ จะปรับปรุงประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อลดการใช้วัตถุดิบ และเพื่อป้องกันความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อมจากการปล่อยของเสียและอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น บีทีเอสซียังจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนจากชุมชนและผู้โดยสารในกรณีที่มีผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของเรา ซึ่งในปีที่ผ่านมา บีทีเอสซีไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ยังไม่มีการถูกปรับเนื่องจากปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมหรือระบบนิเวศในช่วง 4 ปีงบประมาณที่ผ่านมา

การจ่ายค่าปรับจากการละเมิดด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นกับบริษัทฯ ใน 4 ปีที่ผ่านมาเป็น

0 ครั้ง

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอกผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

ความมุ่งมั่นต่อการอนุรักษ์และปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพ

บีทีเอส กรุ๊ปให้ความสำคัญกับความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมมายาวนาน เราตระหนักดีถึงความเสี่ยงจากการดำเนินงานที่อาจกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพ บีทีเอส กรุ๊ป แสดงความมุ่งมั่นในการส่งมอบผลกระทบเชิงบวกต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมโดยรอบอย่างต่อเนื่อง โดยความมุ่งมั่นครอบคลุมถึงการดำเนินงานและห่วงโซ่อุปทานของเรา



ความมุ่งมั่นของเรา

สร้างผลกระทบสุทธิเชิงบวก
Net Positive Impact

ในพื้นที่สำคัญที่อยู่ภายใต้การดำเนินงานของเราและห่วงโซ่อุปทานภายในปี 2578

ไม่สร้างผลกระทบสุทธิต่อพื้นที่ป่าไม้
No Net Deforestation

ในพื้นที่สำคัญที่อยู่ภายใต้การดำเนินงานของเราและห่วงโซ่อุปทานภายในปี 2573

แนวทางของเรา

ไม่มีการดำเนินงานในพื้นที่ที่ได้รับการยอมรับในระดับประเทศหรือระดับสากลว่ามีคุณค่าความหลากหลายทางชีวภาพสูง

ไม่มีพื้นที่ที่มีความเสี่ยงจากการประเมินความเสี่ยงเบื้องต้นด้านความหลากหลายทางชีวภาพ

แนวทาง “หลีกเลี่ยง ลด สร้างใหม่ ฟื้นฟู และเปลี่ยนรูปแบบ” เพื่อแก้ไขและบรรเทาความเสี่ยงด้านความหลากหลายทางชีวภาพ

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเพื่ออนุรักษ์และปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพ

เรามุ่งมั่นที่จะสร้างความก้าวหน้าในการอนุรักษ์และฟื้นฟูความหลากหลายทางชีวภาพ โดยจะดำเนินงานผ่านโครงการที่หลากหลายเพื่อมีส่วนร่วมในการปกป้องโลกและผลักดันการดำเนินงานสู่อนาคตที่ยั่งยืน

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับความมุ่งมั่นต่อการอนุรักษ์และปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพได้ที่นี่

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

กิจกรรมและความร่วมมือด้านสิ่งแวดล้อม



นิทรรศการ The Air We Share

บีทีเอส กรุ๊ป ร่วมกับกรุงเทพมหานคร และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) พร้อมด้วยหน่วยงานรัฐบาล องค์กรสาธารณะ และชุมชนต่าง ๆ ได้ร่วมกันจัดนิทรรศการ The Air We Share ตั้งแต่วันที่ 22 มีนาคม – 3 เมษายน 2567 ที่บริเวณทางเดินสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสสนามกีฬาแห่งชาติ ภายในนิทรรศการมีการเสวนาและให้ความรู้เพื่อสร้างความตระหนักรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับปัญหามลพิษ PM 2.5 ในกรุงเทพฯ ซึ่งก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อสุขภาพทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และยังส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตโดยรวม อีกประเด็นสำคัญของงานนี้ คือ ช่วยเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้เข้าร่วมงานเพื่อมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาการขนส่งอย่างยั่งยืนเพื่อลดปัญหามลพิษทางอากาศในกรุงเทพฯ



















คลิกที่นี่เพื่อดูข้อมูลเพิ่มเติม

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards



โครงการ “รถคันนี้ลดฝุ่น PM2.5”

บีทีเอส กรุ๊ป ร่วมมือกับกรุงเทพมหานครในการสนับสนุนโครงการ “รถคันนี้ลดฝุ่น PM 2.5” โดยโครงการนี้เปิดโอกาสให้ประชาชนนำใบเสร็จจากการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องและกรองอากาศของรถยนต์มาแลกรับบัตรกำนัล Rabbit Card เพื่อขับเคลื่อนกรุงเทพฯ สู่เศรษฐกิจสีเขียว

คลิกที่นี่เพื่อดูข้อมูลเพิ่มเติม



กิจกรรมการรีไซเคิลที่บีทีเอสซี

พนักงานของเราดำเนินการคัดแยกขยะที่สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นประจำ โดยแบ่งเป็นขยะที่รีไซเคิลได้และรีไซเคิลไม่ได้ หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่กทม. จะชั่งน้ำหนักและรวบรวมขยะรีไซเคิลเพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลต่อไป



เครื่องฟอกอากาศในขบวนรถไฟฟ้า

บีทีเอสซีได้ติดตั้งเครื่องฟอกอากาศกำจัดเชื้อโรค “Biozone” ภายในขบวนรถไฟฟ้าทั้งสิ้น 98 ขบวน ซึ่งมีคุณสมบัติกำจัดเชื้อไวรัส แบคทีเรีย และสารเคมีที่อาจเป็นอันตรายทั้งในอากาศและบนพื้นผิวได้อย่างมีประสิทธิภาพ



โครงการเขตมลพิษต่ำ (Low Emission Zone) ของกรุงเทพมหานคร

บีทีเอสซีเข้าร่วมโครงการ “เขตมลพิษต่ำ” ซึ่งจัดขึ้นโดยกรุงเทพมหานคร และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) โดยรวบรวมภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการกับมลพิษทางอากาศใน 4 เขตทั่วกรุงเทพมหานคร

คลิกที่นี่เพื่อดูข้อมูลเพิ่มเติม



ระบบพ่นละอองน้ำบีทีเอส

ตั้งแต่ปี 2562 บีทีเอสซี ร่วมกับ กทม. ได้ดำเนินการติดตั้งระบบพ่นละอองน้ำที่สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส ทั้งหมด 4 สถานีเพื่อร่วมแก้ไขปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็กที่กระจายอยู่ในระดับเกินมาตรฐาน PM 2.5 และ PM 10



แคมเปญ “Climate Hero”

วีจีไอร่วมกับ Root the Future ได้ปล่อยแคมเปญ “Climate Hero” ผ่านสื่อจอดิจิทัลของวีจีไอบนสถานีและรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความตระหนักรู้แก่สังคมและประชาชนให้เห็นถึงความสำคัญของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อร่วมลดมลพิษได้ง่าย ๆ ผ่านการใช้ชีวิตประจำวัน อาทิ การเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะอย่างรถไฟฟ้าบีทีเอสซึ่งใช้พลังงานสะอาดอย่างพลังงานไฟฟ้า ที่จะทำให้ผู้โดยสารทุกท่านได้มีส่วนช่วยในการลดการปล่อยคาร์บอน

รับชมแคมเปญได้ที่นี่



โครงการ Same Way Save World

วีจีไอตระหนักถึงปัญหาการปล่อยคาร์บอนที่เกิดจากการเดินทางของพนักงานมาทำงาน ดังนั้นในปี 2564 บริษัทฯ จึงได้เปิดตัวแคมเปญ ‘Same Way Save World’ เพื่อสนับสนุนให้พนักงานนั่งรถคันเดียวกันไปทำงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนที่ไม่จำเป็นจากการเดินทางโดยรถยนต์ โดยในปี 2566/67 บริษัทฯ สามารถหลีกเลี่ยงการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ทั้งหมด 25 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO2e) จากการลดจำนวนรถยนต์ที่พนักงานใช้ในการเดินทางไปทำงาน



การลดการใช้ไฟฟ้าบนสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส

วีจีไอลดการใช้ไฟฟ้าจากสื่อโฆษณาของบริษัทบนสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยการเปลี่ยนหลอดไฟฟลูออเรสเซนต์เป็นหลอดไฟ LED ตั้งแต่ปี 2556 และปิดไฟหลังเวลาทำการ ซึ่งทำให้บริษัทสามารถประหยัดค่าไฟฟ้าได้ถึง 4 ล้านบาทต่อปี

บทนำ
- 1.1 สารจากประธานกรรมการ
- 1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
- 2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
- 2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
- 2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
- 3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
- 3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
- 4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
- 4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- 4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- 4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
- 5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
- 5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
- 5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
- 5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
- 6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
- 6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards



04
บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

4.1

การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

(GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-14, 2-16, 2-23, 2-24, 2-26, 2-27, 2-28, 3-3, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 415-1)

บีทีเอส กรุ๊ปให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ด้วยบริษัทฯ เชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการดังกล่าวเป็นรากฐานและเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้การดำเนินงานของกลุ่มบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างมูลค่าเพิ่ม การเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ทั้งนี้ บริษัทฯ มีโครงสร้างการกำกับดูแลที่ชัดเจน และมีกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุลที่เหมาะสม เพื่อเป็นกลไกสนับสนุนให้คณะกรรมการบริษัทสามารถควบคุมและกำกับดูแลกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งระบบการกำกับดูแลกิจการที่รัดกุม สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะตรวจสอบประสิทธิผลของการปฏิบัติตามนโยบายและการตัดสินใจทั้งในระดับคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูง ส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สร้างความเชื่อมั่นและได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และเป็นที่ยอมรับในวงกว้าง

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ โดยสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) ข้อแนะนำของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors หรือ IOD) รวมถึงแนวปฏิบัติและเกณฑ์การประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการในระดับสากล และมีการทบทวนปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของบริษัทฯ และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งคณะกรรมการบริษัทมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมและปลูกฝังให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบและยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ก่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีภายในองค์กร ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้รับการประเมินในโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน (Corporate Governance Report หรือ CGR) ประจำปี 2566 ในระดับ “ดีเลิศ” เป็นปีที่ 12 ติดต่อกัน และได้รับคะแนนในโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2566 ที่ 100 คะแนนเต็ม

บริษัทฯ แบ่งโครงสร้างองค์กรออกเป็น 3 ส่วนเพื่อให้สามารถกำกับดูแลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย โครงสร้างการประกอบธุรกิจที่ดี การกำกับดูแลกิจการที่ดี และระบบการกำกับดูแลกิจการ

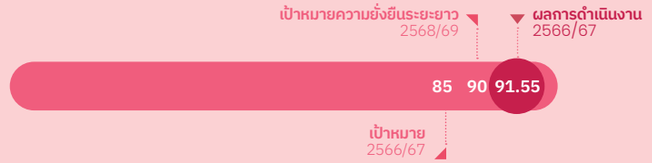
อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจได้ที่นี่

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ผลการประเมินในโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย



ผลการประเมินการทดสอบด้านการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจของพนักงาน
(คะแนน)



โครงสร้างการประกอบธุรกิจที่ดี

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

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

บรรลุได้จากการบังคับใช้นโยบายต่าง ๆ ของบริษัทฯ ซึ่งส่งเสริมและสนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดี เช่น นโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ นโยบายด้านความยั่งยืน นโยบายการบริหารความเสี่ยง มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และทิศทางกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น

ระบบการกำกับดูแลกิจการ

ระบบการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ กำหนดการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างชัดเจน ครอบคลุม (1) การกำกับดูแล (2) การจัดการ และ (3) การดำเนินงานภายในบริษัทฯ รวมทั้งการสร้างกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุลเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

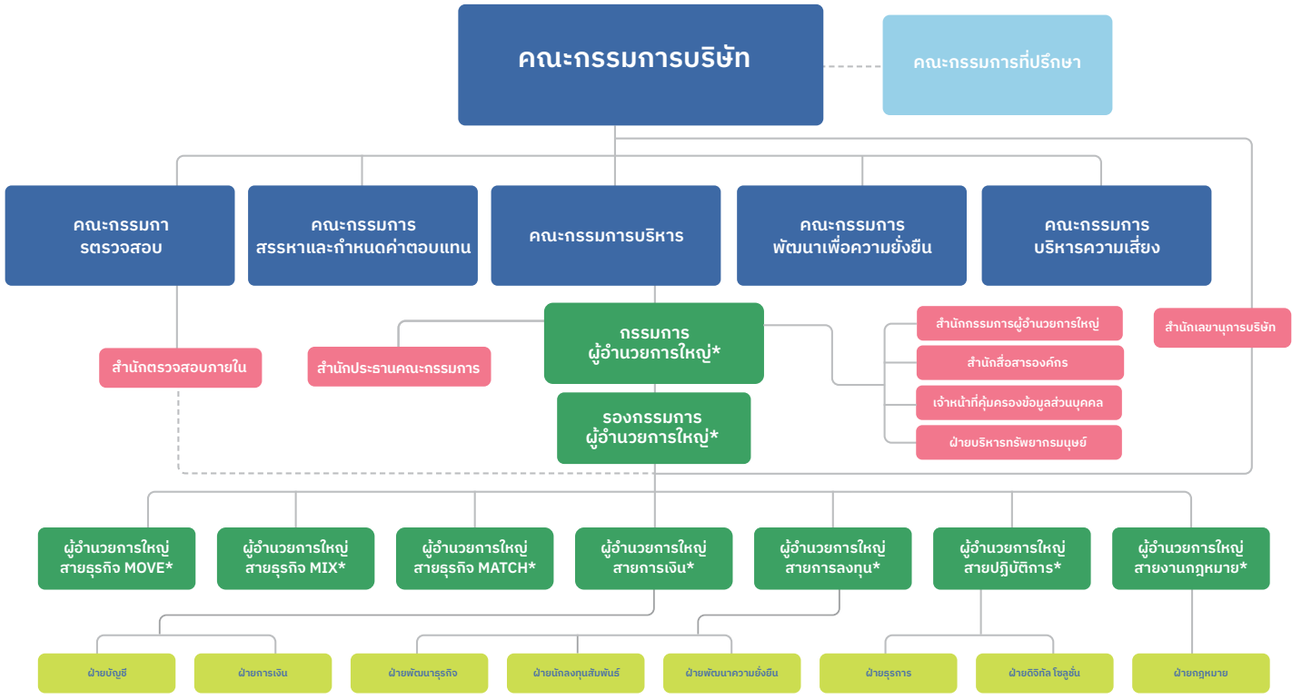
บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอกผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ



โครงสร้างการจัดการของบริษัทฯ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2567

**ผู้บริหารตามบทนิยามของประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เรื่องการกำหนดบทนิยามในประกาศเกี่ยวกับการออกและเสนอขายหลักทรัพย์*

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ แบ่งแยกบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทและฝ่ายจัดการออกจากกันอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการถ่วงดุลอำนาจ มีความอิสระ เป็นการบริหารอย่างโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทในการกำกับดูแลและติดตามการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี ซึ่งบทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยมีความสำคัญยิ่งต่อการกำกับดูแลกิจการ จึงได้จัดทำกฎบัตรคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อยทุกคณะ เพื่อกำหนดโครงสร้าง คุณสมบัติ ระเบียบการประชุม รวมถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการแต่ละชุดไว้อย่างชัดเจน รวมถึงคณะกรรมการบริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาในโครงสร้างองค์กร ซึ่งมีบทบาทในการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทย่อย โปรดพิจารณารายละเอียดเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งครอบคลุมถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการ โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ และรายงานผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการ เพิ่มเติมได้จากรายงานประจำปี 2566/67 (แบบ 56-1 One Report) บทที่ 5 การกำกับดูแลกิจการ

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับกฎบัตรคณะกรรมการบริษัทและกฎบัตรคณะกรรมการชุดย่อยได้ที่นี่

คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและหน้าที่ด้านความยั่งยืน

การจัดการประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพมีส่วนสำคัญในการกำหนดความอยู่รอดของบริษัทฯ เสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และส่งผลต่อการเติบโตในระยะยาวของบริษัทฯ นอกจากนี้ นักลงทุนและผู้ถือหุ้นยังมีความคาดหวังให้คณะกรรมการบริษัทเข้ามามีบทบาทในการกำกับดูแลเรื่องความยั่งยืนมากขึ้น กล่าวอีกนัยหนึ่ง คณะกรรมการบริษัทต้องมีความเข้าใจประเด็นอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อกลยุทธ์และผลการดำเนินงานทางธุรกิจมากยิ่งขึ้นนอกเหนือไปจากประเด็นด้านการเงิน รวมถึงต้องแสวงหาโอกาสทางธุรกิจจากปัจจัยเหล่านี้มากขึ้น และลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลต่อบริษัทฯ

คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน เพื่อสนับสนุนคณะกรรมการบริษัทในการบูรณาการความยั่งยืนเข้ากับวัฒนธรรมและพฤติกรรมองค์กร โดยคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนมีหน้าที่ดูแลให้มีการจัดทำนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืนที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของบริษัท และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล เช่น นโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ นโยบายด้านความยั่งยืน และมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ฯลฯ อีกทั้งมีหน้าที่ในการกำกับดูแลประเด็นด้านความยั่งยืน เช่น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความหลากหลายทางชีวภาพ ห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืน เป็นต้น

ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนรายงานตรงต่อผู้อำนวยการใหญ่สายการลงทุน ซึ่งได้รับมอบหมายให้เป็นผู้บริหารที่รับผิดชอบงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป นอกจากนี้ ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนยังรายงานต่อคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อรายงานประเด็นต่าง ๆ และขออนุมัติวาระที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายด้านความยั่งยืนได้ที่นี่

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับกฎบัตรคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนได้ที่นี่

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บีทีเอส กรุ๊ป มีความมุ่งมั่นในการต่อต้านและไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน รวมถึงบริษัทย่อยในกลุ่มบริษัทไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการทุจริตคอร์รัปชันทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยบริษัท ฯ ได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption หรือ CAC) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 เป็นต้นมา มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันแก่บุคลากรของบริษัท ฯ อย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความตระหนักรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง และเน้นย้ำถึงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรการและนโยบายต่าง ๆ ตามที่บริษัท ฯ กำหนด นอกจากนี้ ยังมีการทบทวน ปรับปรุงแก้ไข คู่มือบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต มาตรการ นโยบาย แนวทางและขั้นตอนปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัท ฯ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยได้รับการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและคณะกรรมการบริษัท และมีสำนักตรวจสอบภายในทำหน้าที่ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามมาตรการและนโยบายดังกล่าวเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรของบริษัทฯ ปฏิบัติตามมาตรการและนโยบายที่บริษัท ฯ กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงมีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพและรัดกุมเพียงพอในการบริหารความเสี่ยงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน นอกจากนี้ บริษัท ฯ ยังจัดให้ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือผู้เชี่ยวชาญภายนอก เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงและการดำเนินงานในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัท ฯ ให้มีความรัดกุมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

โดยปัจจุบัน บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับการรับรองต่ออายุเป็นครั้งที่ 2 ในการเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย โดยเป็นการได้รับการรับรองสมาชิกฯ ต่อเนื่องเป็นครั้งที่ 3 ของบริษัท ฯ นับจากได้รับการรับรองครั้งแรกเมื่อปี 2559 และได้รับการต่ออายุสมาชิกฯ ครั้งที่ 1 ในปี 2561 นับเป็นการแสดงถึงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของบีทีเอส กรุ๊ป ที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม และไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบมาอย่างต่อเนื่องเสมอมา

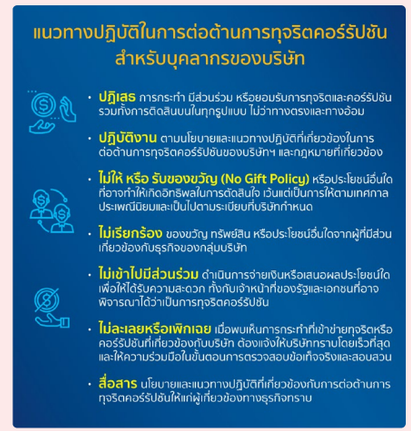


อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันได้ที่นี่

การสื่อสารนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัท ฯ ยึดมั่นในการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเคร่งครัด โดยยึดหลักความโปร่งใสและเป็นธรรม ดังที่กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัท ฯ ซึ่งเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ตลอดปี 2566/67 บริษัท ฯ ให้ความสำคัญกับการสื่อสารและการเผยแพร่มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน นโยบายที่เกี่ยวข้อง นโยบายงดรับของขวัญ-ของกำนัล ช่องทางการรับข้อร้องเรียน และข้อมูลอื่น ๆ ให้ผู้ส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้รับทราบ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย อาทิ การอบรม อีเมล เว็บไซต์บริษัท แผ่นป้ายและจอประชาสัมพันธ์ภายในสำนักงาน จดหมายแจ้งนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องถึงคู่ค้าของบริษัท ฯ ทุกรายในประเภท (1) คู่ค้าทั่วไป (2) คู่ค้าประเภททะเบียนคู่ค้า และ (3) คู่ค้าหลัก ทั้งนี้ เพื่อให้ความรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร





ถ้าเรายึดเอา<u>ความถูกต้อง</u>เป็นเกณฑ์

ไม่ว่าคิด พูด หรือทำ ความถูกต้องจะช่วย
ให้งานนั้นลุล่วงไปได้ หากพนักงานทุกคน
มีหลักนี้ในการทำงาน <u>องค์กรจะมีภูมิคุ้มกันที่แข็งแรง</u> เติบโตได้
อย่างมั่นคง และเป็นองค์กรที่ดี อยู่คู่ไปกับ
ความเจริญของสังคมอย่างแท้จริง

นายคีรี กาญจนพาสน์
ประธานกรรมการ บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์จำ กัด (มหาชน)
แนวทาง และกรอบการดำเนินงาน สำหรับผู้บริหาร และพนักงาน
โดยประธานกรรมการ

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

ช่องทางและการตรวจสอบข้อร้องเรียน

บริษัทฯ จัดตั้งช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้พนักงานและบุคคลภายนอกสามารถแจ้งเหตุ เบาะแส หรือร้องเรียนการกระทำที่ไม่ถูกต้อง อันเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ และมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของทางบริษัทฯ โดยผู้แจ้งเหตุหรือเบาะแสไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตน และเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล บริษัทฯ จะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยมีเพียงผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ขั้นตอนการพิจารณาเบาะแสและข้อร้องเรียน การดำเนินการสืบสวนและบทลงโทษ จะเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติที่ระบุไว้ในมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และแนวทางการตอบสนองต่อการทุจริตในคู่มือบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด สำหรับกรณีที่ได้รับการตรวจสอบแล้วว่าเป็นความจริง ผู้กระทำผิดจะต้องถูกลงโทษทางวินัยตามระเบียบของบริษัท ฯ และ/หรือ บทลงโทษทางกฎหมาย (หากมี) ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต ไม่ว่าข้อสงสัยดังกล่าวจะเป็นจริงหรือไม่ก็ตาม จะไม่ถูกลงโทษทางวินัย หรือได้รับผลทางลบใด ๆ

ช่องทางภายในองค์กร

หนูด่วนชวนชี้ช่องผ่านทางอีเมล:
DoItRight@btsgroup.co.th

รายงานโดยตรงต่อผู้บังคับบัญชา / ต้นสังกัด

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และธุรการ
โทรศัพท์:
+66 (0) 2273 8511-5 ต่อ 1488

ไปรษณีย์: จ่าหน้าถึงฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และธุรการ ตามที่อยู่ของบริษัท

ช่องทางภายนอกองค์กร

(ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนโดยผู้เชี่ยวชาญอิสระ)

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

Email :
tell@thailand-ethicsline.com

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

ในปี 2566/67 มีข้อร้องเรียนที่บริษัทฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบแล้วว่าเป็นความจริงรวมทั้งสิ้น 2 กรณี ซึ่งทุกกรณีเกี่ยวเนื่องกับการทุจริต โดยบริษัทฯ ได้ลงโทษผู้กระทำผิดโดยให้พ้นสภาพจากการเป็นพนักงาน 2 ราย ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดมาตรการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันที่เหมาะสมและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบพนักงานให้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงกำหนดให้ฝ่ายตรวจสอบและป้องกันการสูญเสียสามารถดำเนินการตรวจสอบได้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ทั้งหมดเพื่อเป็นการสื่อสารและการสร้างความตระหนักให้กับพนักงาน

	ปี 2566/67 (กรณี)				มาตรการในการจัดการ (คน)			
	ข้อร้องเรียน	อยู่ระหว่างการสืบสวน	พิสูจน์ว่าผิดจริง	พิสูจน์ว่าไม่เกี่ยวข้อง	ตักเตือนด้วยวาจา	ตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร	พักงาน	เลิกจ้าง
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดจริยธรรมทางธุรกิจในด้านต่างๆ								
การทุจริต	2	-	2	-	-	-	-	2
การคอร์รัปชันและการติดสินบน	-	-	-	-	-	-	-	-
การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด	-	-	-	-	-	-	-	-
การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	-	-	-	-	-	-	-	-
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	-	-	-	-	-	-	-	-
การฟอกเงินหรือการใช้ข้อมูลภายใน	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	2	-	2	-	-	-	-	2

แบบสำรวจการประเมินตนเองด้านการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ

บริษัทฯ จัดทำแบบสำรวจการประเมินตนเองของผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ จำนวน 2 ครั้งทุกปี เพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ การประเมินครั้งแรกเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัท มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และจริยธรรมทางธุรกิจ การประเมินครั้งที่ 2 เกี่ยวกับความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติตามนโยบายและหลักจริยธรรมของบริษัท

ในปีนี้ พนักงานร้อยละ 100 ของบริษัทฯ ได้ทำแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและหลักจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ร้อยละ 90 โดยผลคะแนนเฉลี่ยของผู้บริหารและพนักงาน ประจำปี 2566/67 พบว่า การปฏิบัติตนด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 92.93 คะแนน และมีคะแนนรวมเฉลี่ยทุกด้านอยู่ที่ 91.55 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ต้องได้ไม่ต่ำกว่า 85 คะแนน จากผลดังกล่าว บริษัทฯ ได้จัดทำแผนปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมและสื่อสารเพิ่มเติมเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีของผู้บริหารและพนักงาน

100%
จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมแบบสำรวจการประเมินตนเองเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ

91.55
คะแนนเฉลี่ยของพนักงานที่มีความสามารถในการปฏิบัติตามนโยบายและจริยธรรมของบริษัทฯ (จาก 100 คะแนน)

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

บริษัทฯ และนโยบายสาธารณะ

บีทีเอส กรุ๊ป เป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม และได้นำโครงการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในหน่วยธุรกิจ บริษัทฯ มีส่วนร่วมในการพัฒนาและริเริ่มโครงการกับองค์กรต่าง ๆ รวมถึงได้นำความรู้ ประสบการณ์ และบทเรียนที่ได้เรียนรู้ร่วมกันมาใช้ในการขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้า อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ไม่ได้ให้ความช่วยเหลือทางการเงินทั้งทางตรงและทางอ้อม และไม่มีการบริจาคให้กับพรรคการเมืองใด ๆ

ประเภท	องค์กร	หัวข้อ	วัตถุประสงค์ความสัมพันธ์		จำนวนเงินสมทบ (บาท) 2563/64	2564/65	2565/66	2566/67
การล็อบบี้การรับสิ่งตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		0	0	0	0
แคมเปญ/องค์กร/ผู้สมัครทางการเมืองระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาค หรือระดับชาติ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		0	0	0	0
อื่น ๆ (เช่น ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับมาตรการลงคะแนนเสียงหรือการลงประชามติ)	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		0	0	0	0
สมาคมการค้า	สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย	ธรรมาภิบาล	สนับสนุน	เพื่อนำนโยบายธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์กรและพัฒนาความเป็นมืออาชีพของกรรมการ	160,520	10,500	0	7,500
สมาคมการค้า	สมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย	กรีนบอนด์	สนับสนุน	เพื่อมีส่วนร่วมในการพัฒนาและยกระดับการออกกรีนบอนด์ในประเทศไทยตลอดจนการใช้ประสบการณ์และความรู้มาแบ่งปันให้กับสมาชิกและสาธารณชน	1,413,470	1,979,500	2,740,711	2,199,635
สมาคมการค้า	สมาคมบริษัท จดทะเบียนไทย	ธรรมาภิบาล	สนับสนุน	เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาความรู้ด้านวิชาชีพ และแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานระหว่างสมาชิก	0	26,750	26,750	26,750
สมาคมการค้า	สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย	ธรรมาภิบาล	สนับสนุน	เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการให้ความรู้ความเข้าใจด้านการวิเคราะห์หลักทรัพย์สำหรับผู้ลงทุนทั่วไป	0	0	0	0
สมาคมการค้า	สมาคมผู้ผลิตโฆษณาและป้าย (ASPA)	การปฏิบัติสำหรับสื่อโฆษณา	สนับสนุน	เพื่อนำนโยบายข้อมูลที่เกี่ยวข้องและประโยชน์มาใช้ในองค์กรและมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงานและแบ่งปันความรู้เพื่อยกระดับธุรกิจสื่อโฆษณา	300,000	0	12,500	0
สมาคมการค้า	สมาคมมีเดียเอเจนซี่แห่งประเทศไทย (MAAT)	การปฏิบัติสำหรับสื่อโฆษณา	สนับสนุน	เพื่อนำนโยบาย ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์มาใช้ในองค์กร และมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงานและแบ่งปันความรู้เพื่อยกระดับธุรกิจสื่อโฆษณา	0	0	0	224,416
อื่นๆ	แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านคอร์รัปชัน	ต่อต้านการทุจริต	สนับสนุน	เพื่อสนับสนุนการดำเนินนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างชุมชนธุรกิจที่โปร่งใส	8,000	0	0	0
อื่นๆ	เครือข่ายเพื่อความยั่งยืนแห่งประเทศไทย	การพัฒนาที่ยั่งยืน	สนับสนุน	เพื่อนำนโยบายไปปฏิบัติในองค์กรและมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานร่วมกับองค์กรอื่น ๆ และใช้ความรู้ ประสบการณ์ และบทเรียนที่ได้รับ มาร่วมสร้างผลกระทบเชิงบวกในระดับประเทศเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals หรือ SDGs)	0	0	0	0
อื่นๆ	เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย (TCNN)	การลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	สนับสนุน	มีส่วนร่วมกับภาครัฐเกี่ยวกับการผลักดันนโยบายสาธารณะเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	0	0	0	0
อื่นๆ	เครือข่าย Carbon Markets Club	การลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	สนับสนุน	ส่งเสริมการซื้อขายคาร์บอนเครดิตและใบรับรองเครดิตการผลิตพลังงานหมุนเวียนในประเทศไทย ตลอดจนแบ่งปันความรู้ที่เกี่ยวข้องและแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด	0	0	0	0
อื่นๆ	United Nations Global Compact (UNGC) ประเทศไทย	การพัฒนาอย่างยั่งยืน	สนับสนุน	แสดงความมุ่งมั่นในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับ SDGs และการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายสากลขององค์กรที่ปฏิญาณตนในการช่วยผลักดันเป้าหมายความยั่งยืน	0	144,375	262,500	262,500
				การมีส่วนร่วมทั้งหมดและการใช้จ่ายต่าง ๆ	1,881,990	2,161,125	3,042,461	2,720,801
				ความครอบคลุมของข้อมูล: สัดส่วนรายได้	100%	100%	100%	100%

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

4.2
การบริหารจัดการความเสี่ยง

(GRI 2-12, 3-3)

บีทีเอส กรุ๊ป ตระหนักดีว่าความไม่แน่นอนจากปัจจัยความเสี่ยงต่าง ๆ สามารถส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและสถานะการเงินของบริษัทฯ เราจึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรโดยมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุกเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารธุรกิจให้ยั่งยืนและสามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่กำหนดไว้ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่เหมาะสม ซึ่งจะดึงดูดการลงทุนและสร้างประโยชน์ในระยะยาวต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด นอกจากนี้ปัจจัยเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากกระบวนการประเมินความเสี่ยงจะถูกระบุและประเมินในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ของบริษัทฯ

การมีแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงและการจัดการวิกฤตที่มีประสิทธิภาพนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวางแผนทางการเงินในระยะยาว รวมถึงยังสร้างความยืดหยุ่นให้แก่องค์กรอีกด้วย บริษัทฯ จึงจำเป็นต้องควบคุมการดำเนินงานภายในเพื่อให้สอดคล้องกับกฎระเบียบ รวมถึงพัฒนากลไกการควบคุมเชิงรุกที่ทำให้องค์กรมีความยืดหยุ่นมากขึ้น ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้จัดทำระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงและการกำกับดูแลเพื่อใช้ประเมิน ติดตามและควบคุมความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ในอนาคต โดยระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงและการกำกับดูแลเป็นองค์ประกอบสำคัญของทุกกระบวนการทางธุรกิจที่เชื่อมโยง 3 หน่วยธุรกิจหลัก ได้แก่ MOVE MIX และ MATCH เข้าด้วยกัน

นโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริษัทได้อนุมัตินโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กรของกลุ่มบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk Management หรือ ERM Framework) สำหรับกลุ่มบริษัทที่ชัดเจน เหมาะสม และเพียงพอ รวมทั้งมอบหมายบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบและกำหนดภาระความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กรของกลุ่มบริษัทมุ่งเน้นการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เข้มแข็ง มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ ตามมาตรฐานของ Committee of the Sponsoring Organisations of the Treadway Commission (COSO) เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับขององค์กรครอบคลุมทุกหน่วยธุรกิจในกลุ่มบริษัท สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และช่วงความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Tolerance) ในการพิจารณาความเสี่ยงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจทางธุรกิจ

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงองค์กร

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงองค์กรของบริษัทฯ กำหนดบทบาทหน้าที่และภาระความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการบริหารความเสี่ยง รวมถึงกำหนดผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการบริหารความเสี่ยงองค์กรของกลุ่มบริษัท โครงสร้างการจัดการข้อมูลความเสี่ยงและการรายงานความเสี่ยง

- คณะกรรมการบริษัทมีความรับผิดชอบในการกำกับดูแลนโยบายของกลุ่มบริษัทและแต่งตั้งกรรมการที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อดำรงตำแหน่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วยสมาชิกซึ่งเป็นกรรมการอิสระที่ดำรงตำแหน่งกรรมการตรวจสอบอย่างน้อย 1 ท่าน ผู้บริหารของบริษัทฯ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง ผู้อำนวยการใหญ่สายการเงินและผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายใน และผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบด้านการบริหารความเสี่ยงจากกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ของกลุ่มบริษัท โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีความรับผิดชอบในการสอบทานนโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทและกำกับดูแลความมีประสิทธิผลของการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทครอบคลุมการดำเนินงานหลักของบริษัทฯ ทุกด้าน พร้อมทั้งมีการติดตามความคืบหน้าของแผนจัดการความเสี่ยงและตัวชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเตือนภัยล่วงหน้าเพื่อกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติมได้ทันเหตุการณ์

- คณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงมีความรับผิดชอบในการสอบทานภาพความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลความเสี่ยงได้ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันและแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมหากเกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหรือมีความเสี่ยงที่สำคัญเกิดขึ้นระหว่างปี รวมทั้งติดตามความคืบหน้าของแผนการจัดการความเสี่ยงในระดับกลุ่มบริษัท และนำเสนอรายงานการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

- คณะกรรมการตรวจสอบมีความรับผิดชอบในการสอบทานความมีประสิทธิผลและความเหมาะสมของระบบการควบคุมภายใน ระบบการตรวจสอบภายใน และนโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มบริษัท รวมถึงสอบทานแผนการตรวจสอบภายในโดยพิจารณาความเสี่ยงองค์กรและความเสี่ยงด้านการทุจริต

- สำนักตรวจสอบภายในมีความรับผิดชอบในการสอบทานและประเมินความมีประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กร จัดทำแผนการตรวจสอบโดยพิจารณาความเสี่ยงองค์กร รวมถึงความเสี่ยงด้านการทุจริต มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเพียงพอและประสิทธิผลของกระบวนการบริหารความเสี่ยงองค์กร

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับกฎบัตรของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของบีทีเอส กรุ๊ป ได้ที่นี่

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

กระบวนการบริหารความเสี่ยงองค์กร

การบริหารความเสี่ยงองค์กรเป็นกระบวนการที่ทำให้มั่นใจว่าองค์กรมีการกำกับดูแลและวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและสามารถระบุ ประเมิน และบริหารจัดการความเสี่ยงที่สำคัญให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้อย่างเหมาะสม รวมถึงติดตามและรายงานความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิผล กระบวนการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วย 5 องค์ประกอบดังต่อไปนี้

การกำกับดูแลและวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง

- ควบคุมดูแลความเสี่ยงโดยคณะกรรมการ
- จัดตั้งโครงสร้างการดำเนินการ
- กำหนดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงที่พึงประสงค์
- แสดงให้เห็นถึงการยึดมั่นต่อคุณค่าหลัก
- ดึงดูด พัฒนา และรักษาบุคคลากรที่มีความสามารถ

กลยุทธ์และการกำหนดวัตถุประสงค์

- วิเคราะห์บริบททางธุรกิจ
- กำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้
- ประเมินกลยุทธ์ทางเลือก
- กำหนดวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ผลการปฏิบัติงาน

- ระบุความเสี่ยง
- ประเมินความเสี่ยง
- จัดลำดับความสำคัญความเสี่ยง
- กำหนดวิธีการตอบสนองต่อความเสี่ยง
- จัดทำภาพรวมความเสี่ยง

การสอบทานและการแก้ไขปรับปรุง

- ประเมินการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ
- สอบทานความเสี่ยงและผลการปฏิบัติงาน
- พยายามปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

สารสนเทศ การสื่อสารและการรายงาน

- ใช้ประโยชน์จากสารสนเทศและระบบเทคโนโลยี
- สื่อสารสารสนเทศด้านความเสี่ยง
- รายงานความเสี่ยง

ความเสี่ยงที่สำคัญขององค์กร

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

- ความเสี่ยงจากภาวะเศรษฐกิจของประเทศ
- ความเสี่ยงจากกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
- ความเสี่ยงด้านรายได้
- ความเสี่ยงด้านตลาด
- ความเสี่ยงด้านการลงทุน

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ

- ความเสี่ยงด้านต้นทุนการดำเนินงาน
- ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของการดำเนินธุรกิจ
- ความเสี่ยงจากการพึ่งพาผู้ให้บริการน้อยราย
- ความเสี่ยงด้านบุคลากร
- ความเสี่ยงด้านชื่อเสียงองค์กร

ความเสี่ยงด้านการเงิน

- ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง
- ความเสี่ยงด้านเครดิต
- ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย
- ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน
- ความเสี่ยงจากการบริหารจัดการเงิน

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

- ความเสี่ยงจากการยกเลิกสัญญาสัมปทาน และสัญญาการให้บริการเดินรถและซ่อมบำรุงระยะยาว
- ความเสี่ยงจากการสูญเสียหุ้นบีทีเอสซี กรณีเกิดเหตุผิดนัดผิดสัญญาตามสัญญาซื้อและโอนสิทธิรายได้สุทธิ
- ความเสี่ยงทางด้านคดีความและข้อพิพาททางกฎหมาย
- ความเสี่ยงในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล

ความเสี่ยงอื่น ๆ

- ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม
- ความเสี่ยงในด้านสังคมและชุมชน
- ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต (Emerging Risks)
  - ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค
  - ความเสี่ยงจากการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ
  - ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีและภัยคุกคามทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพิ่มขึ้น
  - ความเสี่ยงต่อการดำเนินงานของธุรกิจจากสภาพอากาศรุนแรง
- ความเสี่ยงจากการออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนเพื่อรองรับการใช้สิทธิตามใบสำคัญแสดงของบริษัทฯ อาจส่งผลกระทบต่อสัดส่วนการถือหุ้นของผู้ลงทุน
- ความเสี่ยงจากการมีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ > 25%

การแก้ไขอนุกรมวิธานความเสี่ยงเพื่อรวมกับประเด็นด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ปได้แก้ไขหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับอนุกรมวิธานความเสี่ยงขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าแบบประเมินความเสี่ยงของบริษัทฯ มีความครอบคลุมและสามารถระบุความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ได้ทั้งหมด การแก้ไขในครั้งนี้ได้นำประเด็นด้านความยั่งยืนเข้ามาพิจารณาร่วมกับความเสี่ยงด้านอนุกรมวิธานขององค์กร เพื่อยกระดับกระบวนการทั้งหมดของบริษัทฯ ให้เป็นมาตรฐานสากล บริษัทฯ เชื่อว่าการบริหารจัดการความเสี่ยง ประกอบกับหลักการด้านความยั่งยืนที่ดี จะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานทั้งหมดเข้าใจถึงปัญหาและประเด็นความเสี่ยงทั้งหมด จากนั้นจึงสามารถช่วยกันลดโอกาสในการเกิดความเสี่ยงเหล่านั้นลงได้อย่างเหมาะสม ประเด็นด้านความเสี่ยงเหล่านี้ได้ถูกนำมารวมกับประเด็นด้านความยั่งยืนในปีงบประมาณล่าสุด เช่น ความต่อเนื่องทางธุรกิจ และแผนในการลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทานได้ถูกนำไปรวมเข้ากับการพิจารณาด้านความยั่งยืนของคู่ค้าสำคัญของบริษัทฯ

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

วัฒนธรรมองค์กรด้านความเสี่ยง

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความเสี่ยงที่แข็งแกร่งในทุกระดับขององค์กร ตั้งแต่คณะกรรมการ ผู้บริหารไปจนถึงพนักงานทุกคน บริษัทฯ มีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพโดยมีการแต่งตั้งผู้ประสานงานด้านการบริหารความเสี่ยงจากแต่ละหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่ประสานงานและรายงานการบริหารความเสี่ยงระหว่างหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยงกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง ตลอดจนมีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อส่งเสริมให้ทุกคนในองค์กรตระหนักถึงความเสี่ยงที่สามารถเกิดขึ้นได้ระหว่างการทำงานและสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม โดยได้รับการสนับสนุนจากแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้



สร้างแรงจูงใจสำหรับการบริหารจัดการความเสี่ยง

โครงการหนูด่วนชวนขยันเป็นโครงการที่เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี โดยจูงใจพนักงานทุกระดับ ตั้งแต่ประธานกรรมการบริหาร ผู้บริหารระดับสูง เจ้าหน้าที่บริหารอื่น ๆ และผู้จัดการหน่วยธุรกิจ ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยและการลดความเสี่ยงต่อพนักงานและผู้โดยสาร การลดการใช้พลังงานและการใช้ทรัพยากร เช่น โครงการมอบรางวัลพนักงาน 100 คะแนนต่อปี สำหรับการแสดงพฤติกรรมที่ดีในการลดการใช้ไฟฟ้า อันเป็นผลให้เกิดการลดการใช้พลังงาน ทั้งนี้คะแนนที่ได้สามารถนำมาแลกเป็นเงินรางวัลได้ หรือแลกเป็นทุนการศึกษาบุตรของพนักงานได้คนละ 3 สิทธิ์ อีกทั้งพนักงานยังสามารถนำคะแนนมาแลกการเป็นสมาชิกฟิตเนสเข้าใช้บริการได้ฟรี 1 ปี หรือซื้อผลิตภัณฑ์และบริการจากพันธมิตรทางธุรกิจของบีทีเอส กรุ๊ปได้

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีการกำหนดตัวชี้วัดของผู้จัดการสายงานเพื่อให้ “ผู้โดยสารสามารถเดินทางได้ตรงต่อเวลา” ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นส่วนหนึ่งของบริษัทฯ ในการสร้างความน่าเชื่อถือต่อบริการของเรา (โดยเป็นส่วนหนึ่งของความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ) โดยบริษัทฯ มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่ไม่ปกติ หมายถึงเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความล่าช้า โดยมีมาตรการการป้องกันไม่ให้เกิดความล่าช้าเกินกว่า 5 นาทีในการเดินรถไฟฟ้า และ 10 นาทีในการเดินรถประจำทางด่วนพิเศษ (BRT) และ/หรือ เหตุการณ์ที่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือความเสียหายต่อทรัพย์สินของบริษัทฯ

เกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงของแผนกทรัพยากรบุคคลสำหรับการประเมินพนักงาน

บีทีเอส กรุ๊ปได้นำเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงไปรวมอยู่ในกระบวนการประเมินพนักงาน เพื่อเป็นตัวกำหนดขอบเขตของงานก่อนมอบหมายภาระหน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่พนักงานทุกราย กล่าวคือมีการกำหนดให้พนักงานมีดัชนีชี้วัดความสำเร็จที่ครอบคลุมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ในการวัดประสิทธิภาพในการทำงาน และจะส่งผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนประจำปีอีกด้วย ความเสี่ยงที่กล่าวถึงอาจอยู่ในรูปแบบของความเสี่ยงทางด้านสุขภาพหรือความปลอดภัยระหว่างทำงาน ซึ่งจะมีการบันทึกไว้และใช้ประเมินการทำงานของพนักงานและหน่วยงานที่พนักงานสังกัดอยู่ เช่น ตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของทีมปฏิบัติการ นอกจากนี้ พนักงานทุกคนมีหน้าที่ในการรับผิดชอบด้านความปลอดภัยต่อทุกภาคส่วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือพนักงาน

การฝึกอบรมหลักการบริหารจัดการความเสี่ยง

บีทีเอส กรุ๊ป มีนโยบายให้กรรมการผู้บริหารและพนักงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยง เข้าร่วมงานสัมมนา หรือการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยในปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้จัดให้มีการอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับพนักงานและผู้บริหารเพื่อเสริมความเข้าใจภายใต้กรอบการทำงานของ COSO ERM 2017 และการนำแนวทางไปปฏิบัติจริง รวมถึงได้จัดอบรมสำหรับกรรมการบริษัทเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงของโลกและของอุตสาหกรรม ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการความเสี่ยงในปัจจุบัน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ความรู้แก่พนักงานทุกระดับทั่วทั้งองค์กร เช่น การกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อสร้างการรับรู้และจัดให้มีมาตรการดำเนินการเกี่ยวกับความปลอดภัยและความเสี่ยงอื่น ๆ เช่น ISO27001 ISO45001 และการฝึกอบรมในหัวข้อการบริหารจัดการความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจการเดินรถรางโดย BMT

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยงได้ที่ รายงานประจำปี 2566/67 (แบบ 56-1 One Report) บทที่ 4.3 การบริหารจัดการความเสี่ยง

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

4.3

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

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

บีทีเอส กรุ๊ป ดำเนินธุรกิจบนรากฐานของความเคารพและซื่อสัตย์สุจริต เราจึงมุ่งมั่นส่งเสริมให้ห่วงโซ่คุณค่าและห่วงโซ่อุปทานนำหลักการด้านความยั่งยืนและความโปร่งใสไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ระบบเศรษฐกิจเข้าสู่กระแสโลกาภิวัฒน์มากขึ้นเรื่อย ๆ นั้น การทำธุรกิจกับคู่ค้าที่มีแนวปฏิบัติที่มีจริยธรรมและยั่งยืนกลายเป็นความรับผิดชอบของบริษัทฯ อีกทั้งเป็นการบริหารจัดการอัตลักษณ์ของแบรนด์เพื่อลดต้นทุนทางสิ่งแวดล้อมและสังคม ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงมีการกำหนดกลยุทธ์ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทาน โดยเป็นการขยายขอบเขตการดำเนินงานที่นอกเหนือไปจากการจัดการความเสี่ยงและโอกาสในรูปแบบเดิมภายในบริษัทฯ ให้ครอบคลุมกระบวนการผลิตสินค้าและการจัดหาบริการในห่วงโซ่อุปทาน

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



ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

คู่ค้าโดยตรงรายสำคัญที่ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG
(ร้อยละ)



คู่ค้าที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ของระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสที่ได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย
(ร้อยละ)



บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

โปรแกรมการรับประกันความยั่งยืนของคู่ค้า

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

นอกจากนี้ บีทีเอส กรุ๊ปได้ผนวกโปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้า (Supply Chain Sustainability Assurance Program) เข้ากับการดำเนินงานของเรา เพื่อสร้างมูลค่าระยะยาวร่วมกันกับคู่ค้าด้วยการบริหารจัดการผลกระทบด้านความยั่งยืนตลอดวงจรชีวิตของสินค้าและบริการ ทั้งนี้โปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้าดังกล่าวได้จัดทำเป็นคู่มือกำหนดความสัมพันธ์และแนวทางบริหารจัดการคู่ค้าของกลุ่มบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงด้าน ESG ในห่วงโซ่อุปทานได้รับการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม

บีทีเอส กรุ๊ปได้ออกแบบโปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้าซึ่งสามารถบูรณาการได้ในทุกขั้นตอนของกระบวนการจัดซื้อ โดยเริ่มต้นจากการคัดกรองคู่ค้ารายใหม่เพื่อทำงานร่วมกัน โปรแกรมประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การจำแนกประเภทคู่ค้า 2) การคัดกรองคู่ค้า 3) การวิเคราะห์คู่ค้าสำคัญ และ 4) การดำเนินการแก้ไขและการเสริมสร้างศักยภาพของคู่ค้า โปรแกรมดังกล่าวถูกนำมาใช้กับคู่ค้าทั้งรายใหม่และรายเก่า ซึ่งทำให้บีทีเอส กรุ๊ป สามารถระบุและจัดลำดับความเสี่ยงด้านความยั่งยืนที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานได้ ทั้งนี้โปรแกรมนี้ได้รับการรายงานและติดตามโดยผู้บริหารระดับสูงเป็นระยะ

โปรดกดที่นี่
สำหรับจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า

ขั้นตอนและกระบวนการรับประกันความยั่งยืนของคู่ค้าบีทีเอส กรุ๊ป

การจำแนกประเภทคู่ค้า

จำแนกคู่ค้าที่มีศักยภาพเป็นสองกลุ่ม คือ

1) คู่ค้าที่มีเงื่อนไขพิเศษ และมีความเสี่ยงต่ำ คู่ค้ากลุ่มนี้จะจัดอยู่ในรายชื่อคู่ค้าทั่วไป

2) คู่ค้าที่ไม่มีเงื่อนไขพิเศษ จะจัดอยู่ในรายชื่อคู่ค้าโดยตรง (Tier 1 Supplier) ซึ่งต้องลงนามยอมรับจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้าของบีทีเอส กรุ๊ป

การคัดกรองคู่ค้า

คู่ค้าที่อยู่ในรายชื่อคู่ค้าโดยตรงประเมินตนเองด้านความยั่งยืนผ่านแบบประเมินตนเองด้านความยั่งยืนของคู่ค้าโดยเกณฑ์ ESG คิดเป็นร้อยละ 75 ของคะแนนทั้งหมด คู่ค้าที่ได้คะแนนมากกว่า 40 คะแนน จะถูกจัดเข้าไปอยู่ใน Approved Supplier List ของบีทีเอส กรุ๊ป

การระบุคู่ค้าที่สำคัญ ใช้เกณฑ์ต่อไปนี้:

- คู่ค้าที่มีการใช้จ่ายสูง (ร้อยละ 85 ของยอดใช้จ่ายประจำปี) หรือคู่ค้าที่เป็นผู้ผลิตส่วนประกอบที่สำคัญหรือเป็นคู่ค้าที่ไม่สามารถทดแทนได้ หรือ
- คู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูงต่อผลกระทบเชิงลบต่อ ESG เช่น สิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน สุขภาพและความปลอดภัย การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ความหลากหลายทางชีวภาพ ของเสียและมลพิษ การทุจริต ฯลฯ
- คู่ค้าที่มีความเสี่ยงที่เฉพาะเจาะจงกับประเทศที่ตั้ง ความเสี่ยงของอุตสาหกรรม หรือความเสี่ยงของสินค้าที่จำหน่าย

การวิเคราะห์คู่ค้าสำคัญ

การตรวจประเมินทาง desktop (supplier desktop assessment review) และการตรวจประเมินคู่ค้าแบบ on-site (supplier on-site audit)

คู่ค้าสำคัญจะได้รับการประเมินทาง desktop หรือถูกคัดเลือกสำหรับการตรวจประเมิน ESG แบบ on-site ที่ดำเนินการโดยบริษัทฯ หรือผู้ตรวจสอบอิสระ การตรวจประเมินมุ่งเน้นไปที่องค์ประกอบหลักสามประการ ได้แก่ ความต่อเนื่องทางธุรกิจ/ การหยุดชะงัก ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบ โดยมีการตรวจประเมินประเด็น ESG และประยุกต์แนวทางจาก SEDEX Members Ethical Trade Audit (SMETA) ซึ่งครอบคลุมมาตรฐานแรงงาน สุขภาพและความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม และจริยธรรมทางธุรกิจ

ผลลัพธ์จากการประเมินจะอยู่ในรูปของคะแนน ESG สำหรับคู่ค้าแต่ละราย

การดำเนินการแก้ไขและการเสริมสร้างศักยภาพของคู่ค้า

ระบุและลดความเสี่ยงด้าน ESG ของคู่ค้า คู่ค้าที่มีความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นจริง จะต้องกำหนดแผนงานเพื่อดำเนินการแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนด

บริษัทฯ พัฒนาโปรแกรมการเสริมสร้างศักยภาพด้าน ESG แก่คู่ค้าทั้งหมดและคู่ค้าที่มีแผนงานที่ต้องดำเนินการแก้ไขโดยบริษัทฯ ให้ความช่วยเหลือผ่านทาง online หรือ on-site เพื่อให้แน่ใจว่าคู่ค้ามีความรู้ด้านเทคนิคและแนวปฏิบัติที่ดี นอกจากนี้ คู่ค้าสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลการประเมิน ESG ที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึก เปรียบเทียบและเข้าใจความคาดหวังของบริษัทฯ

บีทีเอส กรุ๊ปประเมินความเสี่ยงของคู่ค้าและแบ่งกลุ่มคู่ค้าอย่างชัดเจนเป็นประจำทุกปี โดยพิจารณาจากการวิเคราะห์การใช้จ่าย ความสำคัญของคู่ค้าที่มีต่อบริษัท ตลอดจนความเสี่ยงในด้าน ESG ของคู่ค้า

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

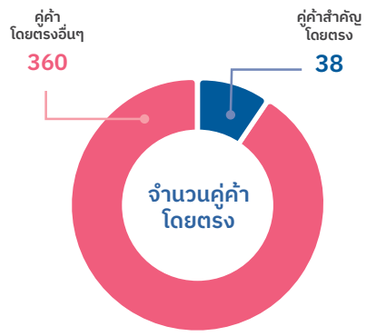
กลยุทธ์การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานและการบูรณาการด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มผลกำไรของบริษัทฯ และสร้างความตระหนักของคู่ค้าเกี่ยวกับความยั่งยืน ซึ่งในขณะเดียวกันจะเป็นการสร้างความไว้วางใจให้แก่ลูกค้าของเราเช่นกัน กลยุทธ์นี้เป็นไปตามนโยบายการจัดซื้อของบีทีเอส กรุ๊ป เราให้การฝึกอบรมด้านห่วงโซ่อุปทานที่ยั่งยืนแก่เจ้าหน้าที่จัดซื้อเพื่อให้แน่ใจว่าพวกเขาสามารถทำงานประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเข้าใจที่ดีเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของ ESG นอกจากนี้ แนวปฏิบัติในการจัดซื้อยังได้รับการทบทวนอย่างสม่ำเสมอเพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นกับข้อกำหนด ESG ของเรา ซึ่งระบุไว้ในจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า

- **(1) การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยธุรกิจในบีทีเอส กรุ๊ป** – ซึ่งมีการสนับสนุนผลิตภัณฑ์และบริการจากบริษัทในกลุ่มเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดภายในบีทีเอส กรุ๊ป
- **(2) การประหยัดต้นทุน** – จัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและคุ้มค่าที่สุดภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ลดขั้นตอนในการจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดซื้อ
- **(3) การคำนึงถึงสังคม** – ส่งเสริมความตระหนักในความปลอดภัยและแนวปฏิบัติด้านแรงงานในหมู่คู่ค้าเพื่อให้มั่นใจว่าสอดคล้องกับจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า
- **(4) การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม** – จัดทำรายชื่อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมตามเกณฑ์ของนโยบายการจัดซื้อที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของเรา (Green Procurement) เช่น ผลิตภัณฑ์ที่มีฉลากคาร์บอนหรือฉลากเขียว ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตโดยบริษัทที่ได้รับการรับรอง ISO 14001 เป็นต้น
- **(5) การกำกับดูแล** – จัดการห่วงโซ่อุปทานโดยยึดตามจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้าอย่างเคร่งครัด ซึ่งบริษัทฯ มีการสื่อสารกับคู่ค้าตลอดเวลา

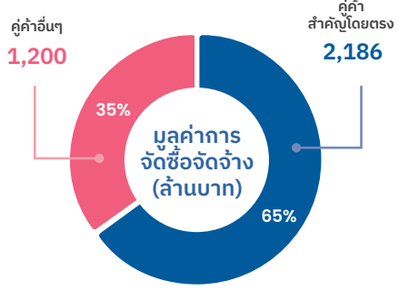
ภาพรวมของคู่ค้าของบีทีเอส กรุ๊ป ในปี 2566/67

คู่ค้าโดยตรง (Tier 1)



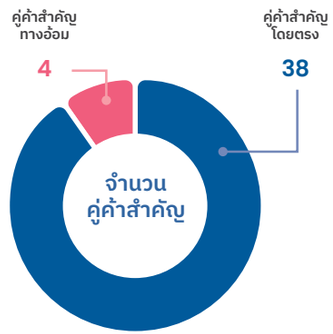
คู่ค้าโดยตรงทั้งหมด
398 ราย

การจัดซื้อจัดจ้าง



มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้าง
3,387 ล้านบาท

คู่ค้าสำคัญ



คู่ค้าสำคัญทั้งหมด
42 ราย

เราให้ความสำคัญกับการที่คู่ค้าโดยตรงของเราดำเนินธุรกิจตามหลักจริยธรรมที่ดี เพราะฉะนั้นคู่ค้าสำคัญโดยตรงทุกราย หรือร้อยละ 100 ได้ลงนามรับทราบและเข้าใจแนวทางการดำเนินธุรกิจและหลักปฏิบัติสำหรับคู่ค้าของบีทีเอส กรุ๊ป ครอบคลุมด้าน ESG ตามที่ระบุไว้ในจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า โดยคู่ค้าทุกรายจะต้องไม่ทำการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากการจ้างงาน ไม่ใช้แรงงานเด็ก ไม่จ้างงานผิดกฎหมาย มีจริยธรรมทางธุรกิจ และมีการบริหารจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดี นอกจากนี้ ยังต้องผ่านขั้นตอนและกระบวนของโปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้า เพื่อประเมินความสามารถของคู่ค้าในการจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงตามข้อกำหนดของบีทีเอส กรุ๊ป รวมถึงความเสี่ยงด้าน ESG

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

การประเมินคู่ค้า	จำนวนคู่ค้า
คู่ค้าสำคัญ	42
คู่ค้าสำคัญที่ถูกประเมินผ่านการตรวจสอบทาง Desktop Review หรือ On-Site	42
คู่ค้าที่มีความเสี่ยงสูง (ทั้งที่อาจเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นจริง)	0
คู่ค้าที่มีแผนการดำเนินการแก้ไขหรือแผนการปรับปรุง	0

ที่ตั้งของคู่ค้าสำคัญที่มีความเสี่ยงสูง	จำนวนคู่ค้า
ประเทศไทย	7
ต่างประเทศ	0
รวม	7

ในปี 2566/67 บีทีเอส กรุ๊ป ได้ทำการประเมินคู่ค้าสำคัญ 42 ราย ผ่านการตรวจประเมินทาง Desktop หรือ On-Site ซึ่งตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ 42 ราย โดยผลการตรวจประเมิน On-Site จะแบ่งตามระดับความสามารถในการดำเนินงานด้าน ESG ของคู่ค้า ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ในกรณีที่คู่ค้ามีความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบอย่างมาก ทั้งที่อาจเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นจริง หรือจะต้องดำเนินการแก้ไข บริษัทฯ จะจัดทำแผนการแก้ไข (Corrective Action Plan) โดยมีเป้าหมายว่าร้อยละ 100 ของคู่ค้าที่มีแผนการดำเนินการแก้ไขจะต้องได้รับการสนับสนุนและดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 12 เดือน มิฉะนั้นอาจจะมีการยกเลิกสัญญาของคู่ค้า ในปี 2566/67 ไม่มีคู่ค้ารายใดที่มีความเสี่ยงสูงที่อาจเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นจริง ไม่มีคู่ค้ารายใดต้องจัดทำแผนการแก้ไขหรือเข้าร่วมโปรแกรมการเสริมสร้างศักยภาพของเรา และไม่มีคู่ค้ารายใดที่ถูกยกเลิกสัญญา

ระดับของคู่ค้าโดยความสามารถในการดำเนินงานด้าน ESG

ระดับดีเยี่ยม (4.00-3.26)	ระดับดี (3.25-2.51)	ระดับพอใช้ (2.50-1.00)	ระดับต่ำกว่าเกณฑ์ (ต่ำกว่า 1.00)
คู่ค้ามีแนวทางปฏิบัติงานด้านความยั่งยืนในระดับดีเยี่ยม ไม่จำเป็นต้องมีการตรวจสอบความเสี่ยงด้าน ESG	คู่ค้ามีแนวทางปฏิบัติงานด้านความยั่งยืนในระดับดี ยังสามารถปรับปรุงการดำเนินงานเพิ่มเติมได้อีกในบางรายการ แต่ไม่จำเป็นต้องติดตามความเสี่ยงด้าน ESG	คู่ค้ามีแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระดับพอใช้ คู่ค้าจะต้องนำเสนอแผนและระยะเวลาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานในด้าน ESG ซึ่งจะต้องดำเนินการให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด	คู่ค้ามีการดำเนินการด้านความยั่งยืนอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ คู่ค้าจะต้องเสนอแผนและระยะเวลาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานในด้าน ESG ก่อนที่จะมีการเสนอราคาใด ๆ กับบีทีเอส กรุ๊ป

0

ไม่มีคู่ค้าที่ได้รับการประเมินอยู่ในระดับพอใช้และต่ำกว่าเกณฑ์ และไม่มีคู่ค้าที่มีแนวโน้มก่อให้เกิดผลกระทบทางสังคมหรือสิ่งแวดล้อมจนเป็นเหตุให้บีทีเอส กรุ๊ป ต้องทำการแจ้งเตือนเพื่อปรับปรุงหรือยกเลิกสัญญาจ้าง

การฝึกอบรมและพัฒนาคู่ค้า

การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยที่ไม่มีประสิทธิภาพของคู่ค้านับเป็นความเสี่ยงที่สำคัญ บริษัทฯ จึงดำเนินการเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และการสูญเสียชีวิตจากการปฏิบัติงานของคู่ค้าอย่างมีประสิทธิภาพผ่านโปรแกรมการเสริมสร้างศักยภาพ

ในการติดตั้งงานต่าง ๆ ของคู่ค้าและผู้รับเหมา โดยเฉพาะพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยบีทีเอสซีกำหนดให้ผู้รับเหมา ซึ่งครอบคลุมถึงวีจีไอและผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในระดับหัวหน้าผู้ควบคุมงานทุกรายต้องเข้ารับการอบรมเรื่องมาตรฐานการดำเนินงานอย่างปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส รวมถึงทดสอบความเข้าใจก่อน-หลังการฝึกอบรม เพื่อประเมินประสิทธิภาพของผู้รับเหมาในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยกับองค์กร โดยบริษัทผู้รับเหมาที่ผ่านการทดสอบจะถูกบันทึกผลการผ่านหลักสูตรฝึกอบรมลงโปรแกรม Operation License System เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูล บีทีเอสซีส่งเสริม ให้ความรู้และคำแนะนำแก่คู่ค้าและผู้รับเหมาให้เกิดความปลอดภัยในการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2566/67 คู่ค้าและผู้รับเหมาที่ต้องเข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย คู่ค้าสำคัญของเราทั้งหมด 42 ราย ได้เข้าร่วมโปรแกรมเสริมสร้างศักยภาพของเรา

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร

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

ด้วยการเติบโตของประชากรและการขยายตัวของเมืองอย่างรวดเร็วในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา บีทีเอส กรุ๊ป มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ยั่งยืนและมีคุณภาพทุกรูปแบบเพื่อระบบการเดินทางที่ปลอดภัย ครอบคลุม และยั่งยืน โดยระบบขนส่งมวลชนที่หลากหลายภายใต้ MOVE ของบริษัทฯ ได้นำเสนอโซลูชั่นการขนส่งที่หลากหลายและรับประกันการเดินทางที่มีคุณภาพสูง เชื่อถือได้ และยั่งยืนสำหรับทุกคน

ในขณะเดียวกัน เราให้ความสำคัญกับการสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่เข้าถึงได้สำหรับกลุ่มเปราะบาง โดยเฉพาะในชุมชนรอบการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ ตั้งเป้าหมายในการพัฒนาเครือข่ายโครงสร้างพื้นฐานที่ครอบคลุม รวมถึงการอำนวยความสะดวกให้การก่อสร้างตรงเวลา ปลอดภัย และสร้างผลกระทบต่อชุมชนน้อยที่สุด

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

เพื่อให้สอดคล้องกับความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการส่งเสริมการเข้าถึงและความครอบคลุมของโครงสร้างพื้นฐาน บีทีเอสซีได้ดำเนินนโยบายในทุกเส้นทางที่เราดำเนินการโดยส่งเสริมการเข้าถึงสำหรับทุกคน รวมถึงครอบครัว ผู้สูงอายุ นักท่องเที่ยว นักปั่นจักรยาน หรือผู้ที่มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหวหรือการมองเห็น มีการวางโครงสร้างพื้นฐานหรือบริการสนับสนุนพิเศษเพื่อช่วยเหลือกลุ่มผู้ใช้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เจ้าหน้าที่ประจำสถานีและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยได้รับการฝึกอบรมเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการต่าง ๆ



บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

สรุปโครงการภายใต้ธุรกิจ MOVE

ธุรกิจขนส่งมวลชนทางราง 138 กม.



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

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

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

สายสีชมพู
- แคราย - มีนบุรี
- 35 กม.
- 32 สถานี
- **สายสีชมพูส่วนต่อขยาย**
- ศรีรัช - เมืองทองธานี
- 3 กม.
- 2 สถานี

ธุรกิจขนส่งอื่น ๆ



รถโดยสารด่วนพิเศษ (BRT)

เรือด่วนเจ้าพระยา

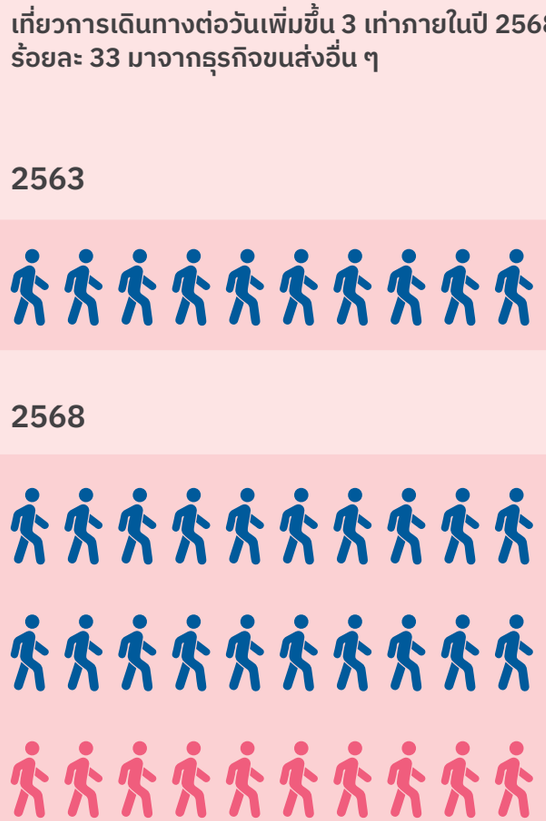
รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า (EV Bike)

ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา

การทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง
- M6
- M81

ดำเนินการ | อยู่ระหว่างการก่อสร้าง | ธุรกิจทางราง | ธุรกิจขนส่งอื่น ๆ

เที่ยวการเดินทางต่อวันเพิ่มขึ้น 3 เท่าภายในปี 2568 โดยที่ร้อยละ 33 มาจากธุรกิจขนส่งอื่น ๆ



บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

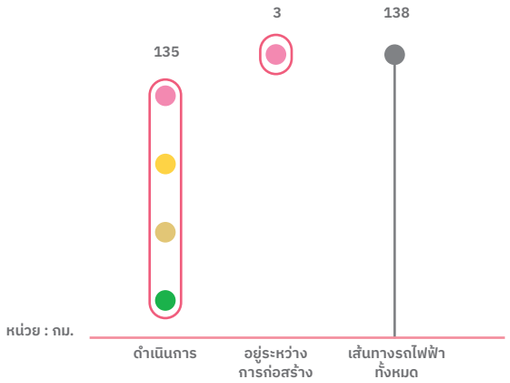
บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอกผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

ธุรกิจขนส่งทางราง

โครงข่ายบีทีเอส 138 กม. ภายในปี 2567



*ณ วันที่ 31 มีนาคม 2567

สาย	กม.	สถานี	เส้นทาง
✓ สีเขียวสายหลัก	23.5	24	หมอชิต – อ่อนนุช (17 กม.) สนามกีฬาแห่งชาติ – สะพานตากสิน (6.5 กม.)
✓ ส่วนต่อขยายสายสีเขียว 1	7.5	11	สะพานตากสิน – บางหว้า
✓ ส่วนต่อขยายสายสีเขียว 1	5.3		อ่อนนุช – แบริ่ง
✓ ส่วนต่อขยายสายสีเขียว 2	13	9	แบริ่ง – เคหะฯ
✓ ส่วนต่อขยายสายสีเขียว 2	19	16	หมอชิต – คูคต
✓ สายสีทอง	1.8	3	กรุงธนบุรี – คลองสาน
✓ สายสีเหลือง	30	23	ลาดพร้าว – สำโรง
✓ สายสีชมพู	35	30	แคราย – มีนบุรี
A ส่วนต่อขยายสายสีชมพู	3	2	ศรีรัช – เมืองทองธานี
	138	118	

✓ ดำเนินการ 135 กม.

A อยู่ระหว่างการก่อสร้าง 3 กม.

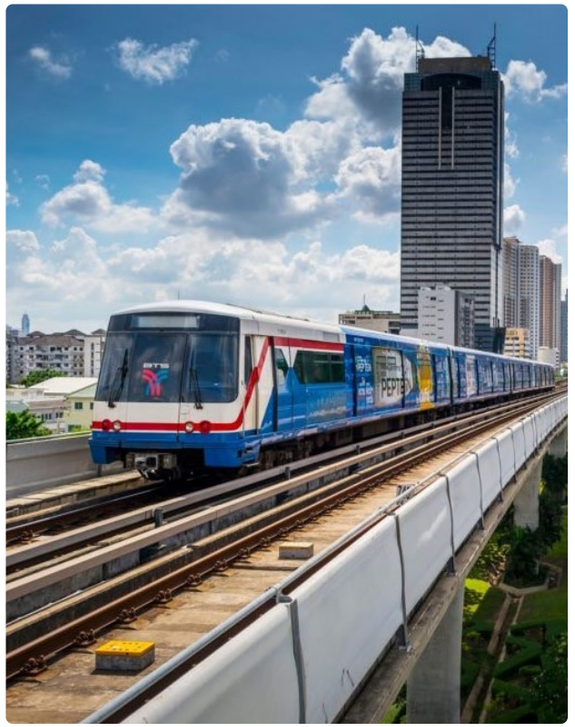
บีทีเอส กรุ๊ป มีความเชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอและเข้าถึงได้นั้นเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีสำหรับทุกคน ในปัจจุบัน โครงข่ายรถไฟฟ้าบีทีเอสครอบคลุมระยะทาง 138 กิโลเมตร ประกอบด้วย โครงการรถไฟฟ้าสีเขียวสายหลัก โครงการรถไฟฟ้าส่วนต่อขยายสายสีเขียว 1 โครงการรถไฟฟ้าส่วนต่อขยายสายสีเขียว 2 โครงการรถไฟฟ้าสายสีทอง ระยะที่ 1 โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง และโครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพูกับส่วนต่อขยาย

โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลืองที่เปิดให้บริการเชิงพาณิชย์ในเดือนกรกฎาคมปี 2566 และโครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพูที่เปิดให้บริการเชิงพาณิชย์ในเดือนมกราคมปี 2567 มีเป้าหมายในการส่งเสริมระบบขนส่งแบบคาร์บอนต่ำและเข้าถึงได้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการขยายโอกาสทางเศรษฐกิจและสังคมไปยังพื้นที่รอบนอกเมือง

เป้าหมายของเราจะไม่เพียงแต่มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาระบบขนส่งมวลชนทางรางในวงกว้าง แต่ยังรวมถึงโครงการขนส่งอื่น ๆ ด้วย เช่น ระบบรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT รถจักรยานยนต์ไฟฟ้า (EV Bike) สนามบินนานาชาติอู่ตะเภา และโครงการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง เป็นต้น Pinto ซึ่งเป็นระบบ EV Bike มุ่งสร้างการขนส่งเพื่อป้อนระบบขนส่งสาธารณะที่สะดวกสบาย ปลอดภัย และสร้างรายได้ให้กับผู้ใช้รถจักรยานยนต์ นอกจากนี้ ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสัญญารับเหมาช่วงซ่อมบำรุง (O&M) ฉบับใหม่สำหรับโครงการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน (BRT) รถเมล์ NGV แบบเดิมของ BRT จะเปลี่ยนเป็นรถบัสไฟฟ้า (Electric Bus) ทั้งระบบภายในปีงบประมาณหน้า

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการภายใต้ MOVE ได้ในรายงานประจำปี 2566/67 (แบบ 56-1 One Report)





บทนำ
- 1.1 สารจากประธานกรรมการ
- 1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
- 2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
- 2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
- 2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
- 3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
- 3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
- 4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
- 4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- 4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- 4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
- 5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
- 5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
- 5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
- 5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

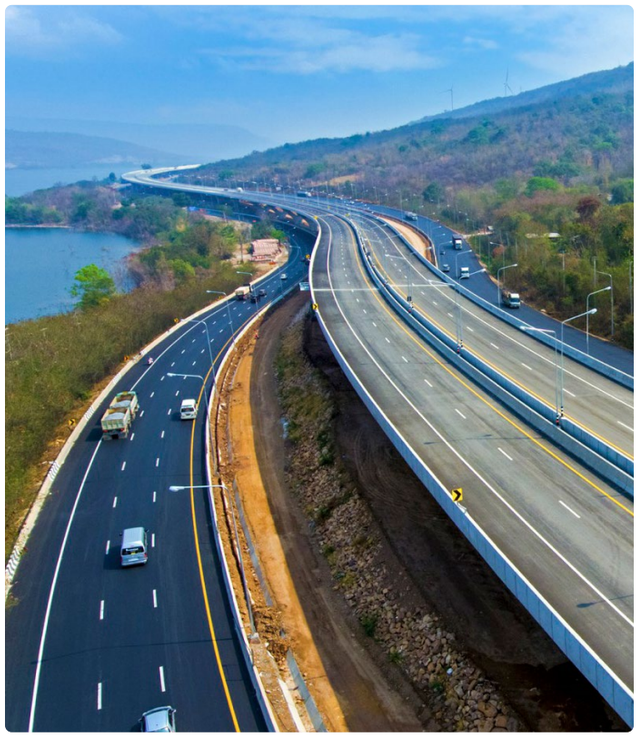
ข้อมูลอื่น ๆ
- 6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
- 6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards













บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

การดูแลลูกค้ากลุ่มผู้พิการ

เราให้ความสำคัญกับการให้บริการที่ทั่วถึงครอบคลุมเพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงโครงข่ายของเราได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยได้ติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในทุกสถานีเพื่อช่วยให้ผู้พิการสามารถใช้รถไฟฟ้าได้เหมือนผู้โดยสารทั่วไป เช่น ทางลาดรถเข็น ลิฟต์โดยสาร อักษรเบรลล์ที่ปุ่มกดลิฟต์สำหรับผู้พิการทางสายตา การติดตั้งเครื่องออกบัตรโดยสารอัตโนมัติในระดับความสูงที่ผู้พิการสามารถใช้บริการได้ การอนุญาตให้นำสุนัขนำทางเข้ามาในระบบได้ และการจัดให้มีที่นั่งพิเศษภายในขบวน อีกทั้งยังมีพนักงานและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำสถานีที่พร้อมช่วยเหลือตั้งแต่สถานีต้นทางจนถึงสถานีปลายทาง ตลอดจนช่วยอำนวยความสะดวกพาส่งถึงชั้นพื้นถนน นอกจากนี้ ยังยกเว้นค่าโดยสารให้กับผู้พิการที่แสดงบัตรหรือบัตรประจำตัวผู้พิการที่ออกโดยสำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยผู้พิการจะต้องได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่สถานีหรือเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ผ่านการอบรมด้านการดูแลและช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้พิการตลอดการเดินทาง บีทีเอสซีดำเนินการฝึกอบรมให้พนักงานรักษาความปลอดภัยปฏิบัติตามขั้นตอนการดูแลผู้พิการที่ถูกปรับปรุงใหม่ร่วมกับสมาคมคนพิการแห่งประเทศไทย

ในปี 2566/67
เราให้บริการผู้พิการ
1,393,462
คน









รถไฟฟ้าบีทีเอส รับรางวัล Friendly Design Awards 2023 เป็นปีที่ 4 ติดต่อกันในประเภท “องค์กรส่งเสริมอารยสถาปัตย์เพื่อนทั้งมวล” ด้วยเป็นองค์กรชั้นนำให้บริการระบบขนส่งสาธารณะ เพื่อให้ทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย และทุกสภาพร่างกาย สามารถเข้าถึงบริการได้ใช้ประโยชน์อย่างสะดวก ปลอดภัย ทันสมัย เป็นธรรม ทั่วถึง และเท่าเทียม ด้วยนโยบายและแนวคิดการออกแบบที่เป็นมาตรฐานสากลและเป็นมิตรกับคนทั้งมวล



บีทีเอสซีร่วมสนับสนุนและส่งเสริมอาชีพคนพิการโดยการจ้างพนักงานพิการ 15 คนตั้งแต่ปี 2559 โดยสนับสนุนชมรมผู้ปกครองเด็กพิการ จัดทำโครงการจ้างเหมาบริการผู้ดูแลคนพิการทดแทนชั่วคราว เพื่อขับเคลื่อนการสร้างความเท่าเทียม เสมอภาค ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับคนพิการอย่างยั่งยืนต่อไป

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

4.5

ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

(GRI 3-3, 418-1)

บีทีเอส กรุ๊ป ให้ความสำคัญสูงสุดกับการสร้างความปลอดภัยและการปกป้องความเป็นส่วนตัวสำหรับลูกค้า เนื่องด้วยข้อมูลและสารสนเทศเป็นปัจจัยหลักที่ช่วยขับเคลื่อนธุรกิจตามกลยุทธ์ 3M (MOVE MIX และ MATCH) ของบริษัทฯ ให้ประสบความสำเร็จ ประกอบกับความสามารถและเทคนิคขั้นสูงของอาชญากรไซเบอร์ที่พัฒนาขึ้น จึงทำให้ภัยคุกคามด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์กลายเป็นความเสี่ยงสำคัญในหลายอุตสาหกรรม ด้วยเหตุนี้ เราจึงประเมินและพัฒนาวิธีการในการปกป้องความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไอทีจากอาชญากรรมทางไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง

บีทีเอส กรุ๊ป ยกระดับการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้เป็นหนึ่งในเป้าหมายหลักในการดำเนินงาน บริษัทฯ บูรณาการการรักษาความปลอดภัยด้านไอที และการปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการความเสี่ยงและอนุกรรมวิธานความเสี่ยงสำหรับทั้งกลุ่มบริษัท และมีการวางโครงสร้างพื้นฐานด้านการปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์สำหรับกลุ่มบริษัททั้งหมด ซึ่งกำกับดูแลโดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ เราจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศสำหรับพนักงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง โดยมีระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (Information Security Management System หรือ ISMS) ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 27001

สำหรับการดำเนินงานด้านการปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูล เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer หรือ DPO) เป็นบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมดและรายงานต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ บริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะทำงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งมีตัวแทนจากทุกหน่วยงานเพื่อสนับสนุนและทำงานร่วมกับ DPO เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ ปฏิบัติตามข้อกำหนด พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด บริษัทฯ ได้วางโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การกำหนดนโยบายความเป็นส่วนตัวสำหรับผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่มครอบคลุมการดำเนินงานและห่วงโซ่อุปทานของเรา แนวปฏิบัติสำหรับการเก็บหรือร้องขอสำเนาบัตรประชาชน แนวปฏิบัติว่าด้วยการเก็บรักษา แนวปฏิบัติว่าด้วยเรื่องการรายงานและการรับมือสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล แนวปฏิบัติว่าด้วยการดำเนินการต่อสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล นโยบายการตอบสนองต่อสถานการณ์ รวมถึงขั้นตอนการบันทึกข้อมูลทั้งหมด เรามีมาตรการและแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและตอบสนองต่อกรณีการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดให้มีการฝึกอบรมและการสื่อสารกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอผ่านแพลตฟอร์มภายในต่าง ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานมีความเข้าใจที่ดีเกี่ยวกับความสำคัญของการปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและสามารถปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายความเป็นส่วนตัวสำหรับลูกค้าได้ที่นี่

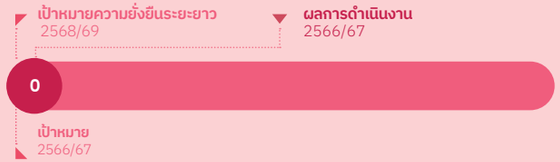
อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายความเป็นส่วนตัวสำหรับพันธมิตรทางธุรกิจได้ที่นี่

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

จัดทำนโยบายความเป็นส่วนตัวและแนวปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection ACT หรือ PDPA)



การละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางเทคโนโลยีอื่น ๆ (กรณี)



ข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอกและหน่วยงานกำกับดูแล (กรณี)



บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล

ภายใต้กลุ่มธุรกิจ MIX บริษัท บางกอก สมาร์ทการ์ด ซิสเทม จำกัด หรือ บีเอสเอส (บริษัทย่อยของเราซึ่งเป็นผู้ให้บริการการชำระเงิน) มีบทบาทสำคัญในการจัดการกับข้อมูลลูกค้าของกลุ่มบริษัทภายใต้กลุ่มระบบนิเวศข้อมูลแรบบิท (Rabbit's Data Ecosystem) โดยมีการกำหนดมาตรการควบคุมและรักษาสมดุลในการใช้ข้อมูล นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำแผนพัฒนาการควบคุมความเสี่ยงทางไซเบอร์เพื่อให้แน่ใจว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ โดยมีการเน้นการควบคุมความเสี่ยงซึ่งรวมถึงการป้องกัน การตรวจจับ และการตอบสนอง ซึ่งต้องครอบคลุมกระบวนการทางธุรกิจและระบบงานหลัก ทั้งนี้ ยังมีการจัดทำมาตรการเพื่อจัดการกับการร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นหรือเหตุการณ์การสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจถึงความเสถียรของระบบไอที บีเอสเอสได้จัดทำนโยบายการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลให้แก่พนักงานภายในกลุ่มบริษัทที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของลูกค้า นอกเหนือจากนโยบายภายในองค์กรแล้ว บีเอสเอสยังมีนโยบายความเป็นส่วนตัวที่เปิดเผยต่อสาธารณะเช่นกัน โดยมีการฝึกอบรมให้ความรู้ และกระบวนการยกระดับความสามารถให้แก่พนักงานตามที่ระบุไว้ในระบบบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลของบีเอสเอส ซึ่งทางบีเอสเอสมีคณะกรรมการและทีมงานคอยติดตามและจัดการความเสี่ยงด้านไอทีและความปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอ

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายความเป็นส่วนตัวของบีเอสเอสได้ที่นี่

บีทีเอส กรุ๊ป ได้ปรับใช้ระบบบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลของบีเอสเอสสำหรับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลของบริษัทฯ เพื่อให้แน่ใจว่าความเสี่ยงด้านไอทีอยู่ภายใต้การควบคุมและจะสามารถบรรเทาผลกระทบที่เกิดจากภัยคุกคามที่ไม่พึงประสงค์จากภายนอกได้ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านไอทีเพื่อเตรียมความพร้อมในกรณีที่มีการหยุดการดำเนินงานกระทันหันหรือในกรณีที่มีการหยุดการทำงานเป็นระยะเวลานาน ซึ่งเกิดจากปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุม

1.
มีการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล โดยมีการใช้วิธีที่เป็นระบบและสามารถผลิตผลลัพธ์ออกมาซ้ำ ๆ และเปรียบเทียบได้ ซึ่งจะทำให้สามารถระบุและประเมินแผนการจัดการความเสี่ยงต่อไปในอนาคต

2.
มีการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งจะถูกนำมารวมอยู่ในกระบวนการบริหารจัดการโครงการและวงจรการพัฒนาระบบ โดยที่คณะกรรมการขับเคลื่อนโครงการที่เกี่ยวข้อง และ/หรือ ผู้มีส่วนได้เสียจะประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับโครงการหรือการพัฒนาดังกล่าว เพื่อจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงตามความเหมาะสม และมีการบันทึกการตัดสินใจไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

3.
จัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม โดยมีการประเมินความเสี่ยงที่เหลืออยู่ (Residual Risks) หากไม่สามารถบริหารจัดการเพื่อลดระดับความเสี่ยงลงได้อีก จะต้องได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการกำกับดูแล และ/หรือ ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง

4.
มีการบันทึกผลลัพธ์ของการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล การจัดการกับความเสี่ยง การควบคุมความเสี่ยง รวมถึงความเสี่ยงอื่น ๆ ที่สามารถเกิดขึ้นได้

5.
มีการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลอยู่เป็นระยะ ๆ เพื่อให้แน่ใจว่ามีความสมบูรณ์แบบและมีการคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดต่าง ๆ ตามสภาพแวดล้อม สถานการณ์ความเสี่ยง หรือการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญอื่น ๆ

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

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 และผู้มีส่วนได้เสียฝ่ายประชาสัมพันธ์/ฝ่ายการตลาด/ฝ่ายดูแลความปลอดภัยของข้อมูล ต้องอนุมัติการเปิดเผยข้อมูลเหล่านี้ ข้อมูลอาจถูกเปิดเผยหรือส่งต่อให้แก่บุคคลภายนอกบริษัทฯ ได้

พนักงานของของบริษัทฯ ที่มีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญจะต้องอยู่ภายใต้ข้อบังคับตามกฎหมายที่ระบุไว้ในสัญญาจ้างงานเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัทฯ นอกเหนือจากหัวข้อ “ข้อมูลที่เป็นความลับ” บริษัทฯ มี “นโยบายการปฏิบัติงานที่สามารถยอมรับได้” (Acceptable Use Policy หรือ AUP)” ที่ระบุไว้ในสัญญา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปกป้องข้อมูลของบริษัทฯ การไม่ปฏิบัติตามจะส่งผลให้มีการลงโทษทางวินัยรวมถึงการบอกเลิกสัญญาจ้าง


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 (I-M-QA-I-IXXI) version 01, dated 22 February 2022.
For and on behalf of BSI:
Michael Lam - Managing Director Assurance, APAC
Original Registration Date: 2022-03-25
Effective Date: 2022-03-25
Latest Revision Date: 2022-03-25
Expiry Date: 2025-03-24
Page: 1 of 1
...making excellence a habit.



ร้อยละ 95 ของความปลอดภัยด้านไอที/กระบวนการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ และโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึงศูนย์บริหารจัดการรายได้กลาง (Central Clearing House หรือ CCH) ซึ่งได้รับการตรวจสอบและได้รับมาตรฐานสากล ISO 27001 โดยมีการทดสอบเกี่ยวกับการวิเคราะห์ช่องโหว่และตรวจสอบโดยบุคคลภายนอกเพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที/ระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับข้อกำหนดต่าง ๆ เช่น พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (Life and Non-Life) โดยมีการวิเคราะห์ช่องโหว่ รวมถึงการจำลองการโจมตีจากแฮ็กเกอร์อยู่เป็นประจำ

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

แนวทางในการจัดการกับข้อมูลและสารสนเทศของลูกค้า

บริษัทฯ แจ้งให้ลูกค้าทุกรายรับทราบเกี่ยวกับการเก็บและการใช้ข้อมูลรวมทั้งการขอข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการลงทะเบียนบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ ตามเงื่อนไข Condition of Issue (COI) อันเนื่องจากการที่บริษัทฯ ปฏิบัติตามข้อกำหนดของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ข้อมูลของลูกค้าและการใช้งานข้อมูลจะถูกจัดเก็บตามประเภทของข้อมูล โดยแบ่งออกเป็นแบบที่มีความละเอียดอ่อนและแบบที่เป็นความลับ ซึ่งได้รับการคุ้มครองอย่างเข้มงวดและจัดเก็บไว้ในพื้นที่ที่ปลอดภัยซึ่งมีการเข้าถึงที่จำกัด เฉพาะผู้ใช้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลลูกค้าได้ เราแจ้งให้ลูกค้าทั้งหมดทราบถึงข้อมูลที่ถูกเก็บ ตามเงื่อนไข COI และข้อมูลของลูกค้าจะปลอดภัย มีการจัดการที่ดี และไม่ถูกนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ในกรณีที่บริษัทฯ ต้องการใช้ข้อมูลของลูกค้าเพื่อวัตถุประสงค์อื่นใดในอนาคต บริษัทฯ จะขอความยินยอมจากลูกค้าก่อนเสมอ บริษัทฯ ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของ ปปง. โดยจะมีการทำการระบุตัวตนของลูกค้าทุกรายก่อนที่จะมาเป็นลูกค้าของเราผ่านกระบวนการ Know Your Customer หรือ KYC และตรวจสอบข้อมูลลูกค้า (Customer Due Diligence หรือ CDD) ในทุกธุรกรรมที่ดำเนินการ ลูกค้าทุกคนมีสิทธิ์ขอเข้าถึงข้อมูลของตน เพื่อให้ข้อมูลของตนได้รับการแก้ไขและลบทิ้งเมื่อสิ้นสุดสัญญาของลูกค้ากับบริษัทฯ (หรือสิทธิที่จะถูกลืม) อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ไม่สามารถดำเนินการลบข้อมูลของลูกค้าที่แสดงความจำนงได้ในทันที เนื่องจากบริษัทฯ ต้องเก็บข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลา 10 ปีหลังจากสิ้นสุดสัญญาตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินของประเทศไทย บีทีเอส กรุ๊ป ใช้ระบบ Single Sign-On (SSO) เพื่อตรวจสอบและติดตามข้อมูลลูกค้าที่ใช้เพื่อวัตถุประสงค์รอง ซึ่งเริ่มใช้ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2563

จากการดำเนินงานตามกระบวนการข้างต้น บีทีเอส กรุ๊ป ไม่ได้รับการร้องเรียนจากบุคคล หน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานกำกับดูแลของภาครัฐ และไม่เคยถูกดำเนินคดีหรือถูกปรับในระยะเวลา 4 ปีที่ผ่านมา

0% ไม่มีกรณีการละเมิดสิทธิ์ในการใช้ข้อมูลของลูกค้าสำหรับวัตถุประสงค์อื่น โดยไม่ได้รับอนุญาต*

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

บีทีเอส กรุ๊ป ตระหนักถึงความเป็นส่วนตัวในข้อมูลของผู้ที่มีส่วนได้เสียและการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) บริษัทฯ ได้กำหนดมาตรการในเชิงองค์กรเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า พนักงาน คู่สัญญา และบุคคลที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ได้ถูกเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย และจัดเก็บอย่างปลอดภัย รวมถึงการดำเนินการต่าง ๆ ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อปฏิบัติตาม PDPA ดังต่อไปนี้

1. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและคณะทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแทนจากทุกฝ่ายงานในบริษัทฯ
2. จัดทำเอกสารทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แบบการขอความยินยอม สัญญาประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลและสัญญาแบ่งปันข้อมูลส่วนบุคคล รวมไปถึงจัดให้มีการบังคับใช้เอกสารทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ภายในกลุ่มบริษัทในเครือบีทีเอส กรุ๊ป
3. จัดทำแนวปฏิบัติภายในองค์กรว่าด้วยการเก็บรักษาข้อมูล การดำเนินการต่อสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล การรับมือต่อสถานการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล รวมไปถึงการเก็บหรือร้องขอสำเนาบัตรประชาชน เพื่อให้พนักงานสามารถจัดการข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างถูกต้องตาม PDPA
4. จัดให้มีการอบรมและให้ความรู้ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแก่พนักงานภายในบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม โดยได้มีการจัดอบรมเรื่อยมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2565-2566
5. จัดทำสื่อสารองค์กรเพื่อให้ความรู้แก่พนักงานภายในบริษัทฯ เกี่ยวกับกฎหมาย PDPA และการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตาม PDPA โดยเผยแพร่ผ่านทางอีเมลและ LINE OA ของบริษัทฯ เป็นประจำทุกเดือน



*วัตถุประสงค์อื่นหมายถึงเจตนาของบริษัทฯ ในการใช้ข้อมูลของลูกค้านอกเหนือจากวัตถุประสงค์ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ข้อมูลถูกเก็บ

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards



05
บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

5.1

สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย

(GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9)

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

บีทีเอส กรุ๊ปให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยทั้งในกระบวนการดำเนินงาน (Process Safety) และความปลอดภัยของบุคคล (Personal Safety) ที่ครอบคลุมถึงผู้ใช้บริการ พนักงาน และผู้รับเหมาทั้งหมด โดยมุ่งมั่นเสริมสร้างความปลอดภัยตั้งแต่ก่อนดำเนินการก่อสร้างตลอดจนถึงการให้บริการ เราตรวจสอบและควบคุมเป้าหมายด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย อาทิ ตัวชี้วัดเรื่องการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของทั้งพนักงานและผู้รับเหมา (Lost Time Injury Frequency Rate หรือ LTIFR) ทั้งนี้ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณและเป้าหมายด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่เกี่ยวข้อง ถูกนำไปเป็นหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการที่ดูแลในแต่ละฝ่าย

การกำกับดูแลด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

กระบวนการดำเนินงานด้านความปลอดภัย

ก่อนดำเนินโครงการ:
- การประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย
- การออกแบบโครงสร้างพื้นฐาน
- รถไฟและระบบอาณัติสัญญาณ
- การคัดเลือกคู่ค้า
- การทดสอบระบบ
- การรับรองความปลอดภัย



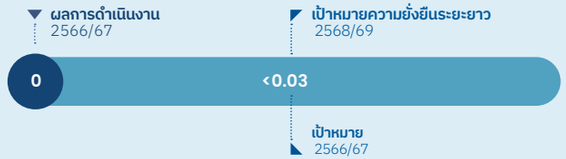
ดำเนินงานโครงการ:
- การปฏิบัติตามมาตรการและแนวทางการจัดการด้านความปลอดภัย
- การประเมินความเสี่ยงระหว่างดำเนินงาน
- การควบคุมการดำเนินการให้บริการ
- ระบบอาณัติสัญญาณและระบบการควบคุม
- แผนการซ่อมบำรุงอุปกรณ์และระบบ
- การตรวจสอบระบบจากหน่วยงานภายนอก

มาตรการป้องกันและการอบรม:
- แผนการรับมือเหตุฉุกเฉิน
- วัฒนธรรมความปลอดภัย
- การอบรมด้านความปลอดภัย
- การติดตามและการตรวจสอบความปลอดภัย

การกำกับดูแล:
- มาตรการในการกำกับดูแลผู้รับเหมาที่เข้ามาดำเนินงาน ซึ่งครอบคลุมถึงวีจีไอและบริษัทอื่น ๆ ในกลุ่มบริษัท เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่บีทีเอสซีกำหนด

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร
(ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว)



อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR)
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)



อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (LTIFR)
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)



บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

ระยะก่อนดำเนินโครงการ:

บีทีเอสซีซึ่งเป็นผู้ให้บริการเดินรถไฟฟ้าของเรานั้น ดำเนินงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยในทุก ๆ แง่มุม ตั้งแต่ช่วงวางแผนก่อนดำเนินโครงการ โดยมีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยลงในข้อกำหนดของผู้ว่าจ้าง (Terms of Reference หรือ 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

ระยะดำเนินโครงการ:

บีทีเอสซีดำเนินการด้านความปลอดภัยในการขนส่งผู้โดยสารผ่านการควบคุมและกำกับดูแลของฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายซ่อมบำรุง ฝ่ายความปลอดภัย และฝ่ายบริหารจัดการทรัพย์สินและวิศวกรรม ให้สอดคล้องกับระบบมาตรฐานด้านความปลอดภัยต่าง ๆ ที่องค์กรได้รับ เช่น ISO45001:2018 (ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย) ที่ได้รับการรับรองจาก British Standards Institution และ Safety Management System: SMS-BPM (ระบบจัดการด้านความปลอดภัยระบบราง) ที่ได้รับการรับรองจาก Ricardo Rail เป็นต้น นอกจากการรับรองระบบมาตรฐานด้านความปลอดภัยต่าง ๆ จากหน่วยงานภายนอกแล้ว บริษัทยังดำเนินการตรวจติดตามภายในด้านความปลอดภัย (Safety Internal Audit) ของระบบ ISO45001:2018 ปีละ 2 ครั้ง และระบบ SMS-BPM ปีละ 1 ครั้ง อย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยนั้น บริษัทได้จัดทำการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานและการให้บริการในระบบรถไฟฟ้า พร้อมทั้งกำหนดมาตรการป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ สำหรับการซ่อมบำรุงเครื่องจักร อุปกรณ์ และระบบโครงสร้างพื้นฐานดำเนินตามแผนการซ่อมบำรุง (Maintenance Activity Plans) ที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการเดินรถไฟฟ้า บีทีเอสซีดำเนินการติดตั้งระบบที่เรียกว่า Fail Safe System ซึ่งเป็นระบบควบคุมการทำงานของขบวนรถไฟฟ้าขณะเกิดความผิดพลาดในการเดินรถ ให้อยู่ในสถานะหรือตำแหน่งที่ปลอดภัยโดยอัตโนมัติ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานข้างต้นได้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอและรับรองความปลอดภัยเป็นประจำทุกปีจาก Ricardo Rail

การกำกับดูแลส่วนงานที่เกี่ยวข้อง:

บีทีเอสซีมีมาตรการในการกำกับดูแลผู้รับเหมาที่เข้ามาดำเนินงานในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสอย่างเคร่งครัด โดยระบบ Access Control (การเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่) และระบบ Work Permit (การควบคุมการทำงานที่มีความเสี่ยง) ครอบคลุมถึงวีจีไอ ในฐานะที่เป็นผู้ได้รับสัมปทานจากบีทีเอสซี ให้บริหารจัดการสื่อโฆษณาและพื้นที่เชิงพาณิชย์ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส และบริษัทอื่น ๆ ในกลุ่มบริษัทที่ต้องเข้ามาดำเนินงานในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อให้การดำเนินงานด้านความปลอดภัยเป็นไปตามมาตรฐานที่บีทีเอสซีกำหนด ทั้งนี้ ยังมีกระบวนการพูดคุยถึงปัญหาด้านสุขภาพ รวมทั้งกระบวนการที่บันทึกข้อมูลด้านความเสี่ยงระหว่างทรัพยากรบุคคลและผู้จัดการของหน่วยธุรกิจทุก ๆ เดือน นอกจากนี้ ฝ่ายโครงการ ฝ่ายความปลอดภัย ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายซ่อมบำรุง ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ฝ่ายอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ของบีทีเอสซี มีการรายงานประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและความปลอดภัยต่อผู้บริหารระดับสูง/คณะกรรมการของบีทีเอสซีในทุก ๆ ไตรมาส ในกรณีที่มีความคลาดเคลื่อนจากเป้าหมายที่ตั้งไว้ บีทีเอสซีจะดำเนินการประเมินเพื่อลดและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นและอาจจะเกิดขึ้น

มาตรการป้องกันและการอบรม:

นอกเหนือจากการจัดการความปลอดภัยในการเดินรถแล้ว บีทีเอสซีกำหนดให้มีการซ้อมแผนการรับมือเหตุฉุกเฉินร่วมกับหน่วยงานฉุกเฉินภายนอก ได้แก่ หน่วยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทีมแพทย์กู้ชีพ และเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่หน่วยต่าง ๆ เป็นประจำทุกปี ปีละ 2 ครั้ง บีทีเอสซีมีคู่มือขั้นตอนการดำเนินการที่กำหนดแนวทางและการดำเนินการ (Procedure Manual) เพื่อเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยในการรับมือเหตุฉุกเฉินที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยฝึกซ้อมการตอบสนองและการตอบโต้เหตุฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น กรณีเกิดเพลิงไหม้ในระบบรถไฟฟ้า กรณีสารเคมีรั่วไหลในโรงจอดซ่อมบำรุง กรณีการก่ออาชญากรรมหรือการก่อวินาศกรรม เป็นต้น การบาดเจ็บ การเจ็บป่วย โรคภัย และเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานใด ๆ จะได้รับการตรวจสอบและผลลัพธ์จะเผยแพร่ในรายงานเหตุการณ์ (Incident Report) เพื่อให้มั่นใจว่าทุกหน่วยงานมีความพร้อมในการรับมือและจัดการสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บีทีเอสซียังผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยทั่วทั้งองค์กร ครอบคลุมถึงผู้ใช้บริการ พนักงานทุกฝ่าย และผู้รับเหมาทั้งหมด โดยผ่านการอบรมด้านความปลอดภัย และการสื่อสารด้านต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยในการใช้บริการระบบให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

ความปลอดภัยของผู้โดยสาร

ความปลอดภัยของผู้โดยสารถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของเรา เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการขยายโครงข่ายรถไฟฟ้าและการเติบโตที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งจำนวนผู้โดยสารและผู้เช่าร้านค้าในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนที่มีจำนวนผู้โดยสารหนาแน่น บีทีเอสซีได้กำหนดมาตรการความปลอดภัยในการใช้ระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เช่น การติดตั้งรั้วและประตูอัตโนมัติ และการจัดกิจกรรมสื่อสารด้านความปลอดภัยผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ในระบบ ได้แก่ แผ่นพับ สติ๊กเกอร์ โฆษณาบนจอ LED ของสถานี รวมถึงการกระจายข่าวบนสื่อโซเชียล เพื่อให้ผู้โดยสารและผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเข้าใจและตระหนักถึงความปลอดภัยตั้งแต่การเข้าใช้บริการ วิธีการปฏิบัติตนในขณะผ่านประตูอัตโนมัติ การใช้บันไดเลื่อน การเข้าแถวรอบริเวณชานชาลา การเข้า-ออกขบวนรถไฟฟ้า การโดยสารภายในขบวนรถไฟฟ้าอย่างปลอดภัย การเอื้อเฟื้อให้แก่เด็ก คนชรา หญิงมีครรภ์ และผู้พิการ ตลอดจนข้อควรปฏิบัติเมื่อทำของตกหล่นในรางหรือพบเห็นความน่าจะเป็นในการเกิดอุบัติเหตุ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดจนเป็นวัฒนธรรมความปลอดภัยอย่างยั่งยืน

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะคอยตรวจตราดูแลความเรียบร้อยประจำจุดต่าง ๆ ทั่วโครงข่ายของเราเพื่อดูแลช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีต่าง ๆ เช่น ไม่สบายหรือเป็นลมหมดสติ การอบรมพนักงานสถานีเรื่องการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการปฐมพยาบาลผู้ได้รับบาดเจ็บโดยวิทยากรจากสถาบันทางการแพทย์ การจัดให้มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลไว้ทุกสถานี เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีต่อการดูแลผู้บาดเจ็บหรือผู้ป่วยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารใน 4 ปีที่ผ่านมาเป็น

0 ครั้ง

คำนิยาม:

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



เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2566 รางจ่ายไฟฟ้ายาว 5 กิโลเมตรได้หลุดร่วงลงมาจากโครงสร้างยกระดับของรถไฟฟ้าสายสีชมพูซึ่งอุบัติเหตุเกิดจากผู้รับเหมาภายนอกที่กำลังทำงานในจุดก่อสร้างอื่นโดยไม่มีผู้ควบคุมโครงการ รถเครนก่อสร้างได้ยกแผ่นเหล็กและชนกับรางไฟฟ้าบนรางโมโนเรล ทำให้รางหลุดจากจุดยึด หลังจากนั้นเมื่อรถตรวจการวิ่งผ่านบริเวณนี้ ทำให้เกิดการสั่นสะเทือนและดึงรางจ่ายไฟฟ้าออกจากที่ยึดและตกใส่รถ 3 คัน ไม่มีผู้ได้รับบาดเจ็บ แต่มีอาคารและรถหลายคันเสียหายจากเศษวัสดุและไฟไหม้จากประกายไฟฟ้า บริษัทฯ ได้ดำเนินการยกระดับมาตรฐานการทำงานให้เข้มงวดขึ้น เช่น การขออนุญาตที่จำเป็นและการควบคุมโครงการ รวมถึงการประสานงานเร่งด่วนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดเขตปลอดภัย และได้ซื้อชิ้นส่วนและอุปกรณ์รางกว่า 1,700 ชิ้น นอกจากนี้ ยังได้ลดค่าโดยสารลง 15% เพื่อชดเชยการหยุดชะงักของการให้บริการ

ในวันที่ 2 มกราคม 2567 ล้อประคองจากรถไฟฟ้าสายสีเหลืองหลุดออกจากรางยกระดับ ล้อกระเด็นไปชนกับรถแท็กซี่บนถนน โดยสาเหตุเกิดจากเบ้าลูกปืนที่เสียหาย ทำให้มีผู้เดินเท้าได้รับบาดเจ็บเล็กน้อย ล้อประคองที่ชำรุดถูกส่งกลับไปยังผู้ผลิตเพื่อตรวจสอบเพิ่มเติม รถไฟทั้งหมดได้รับการตรวจสอบอย่างเข้มงวดก่อนที่จะกลับมาให้บริการอีกครั้ง และได้เพิ่มความถี่ในการบำรุงรักษา ความถี่ในการให้บริการรถไฟลดลงเหลือ 30 นาทีต่อขบวน และมีการให้บริการฟรีเป็นเวลา 3 วันหลังจากเหตุการณ์ดังกล่าว ล้อประคองของรถไฟได้รับการเปลี่ยนใหม่ และรถไฟกลับมาให้บริการตามปกติในวันที่ 15 มกราคม 2567

และวันที่ 28 มีนาคม 2567 รางนำไฟฟ้า (Finger Plate Expansion Joint) ที่ด้านบนของคานทางวิ่งหลุดออกจากจุดที่ติดตั้งและตกลงบนทางเท้า แรงกระแทกทำให้รางจ่ายกระแสไฟฟ้าและอุปกรณ์จับยึดได้รับความเสียหายและตกลงบนทางเท้า เมื่อรถไฟฟ้าสายสีเหลืองผ่านบริเวณที่เกิดเหตุ เกิดการอาร์กอย่างรุนแรง ส่งผลให้ระบบตัดไฟอัตโนมัติทำงานที่สถานี 3 แห่ง และรถไฟหลายขบวนต้องหยุดฉุกเฉิน มีรถยนต์และมอเตอร์ไซค์หลายคันได้รับความเสียหาย รวมถึงมีผู้ได้รับบาดเจ็บ 3 คน บริษัทฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบและซ่อมแซมรถไฟที่ได้รับความเสียหาย ซ่อมแซมรางจ่ายกระแสไฟฟ้า และส่งชิ้นส่วนอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้รับผิดชอบหนี้สินเบื้องต้น และบริษัทประกันภัยรับผิดชอบในส่วนที่เหลือ ซึ่งผู้ได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์สามารถเรียกร้องค่าชดเชยได้ แม้ว่าบริษัทฯ จะไม่ได้รับโทษใด ๆ จากเหตุการณ์เหล่านี้ แต่บริษัทฯ จะทำการทบทวนการประเมินผลการดำเนินงานของ KPI ตลอดทั้งปีอีกครั้ง

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอกผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมา

จากความมุ่งมั่นสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง บีทีเอส กรุ๊ป มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมและส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมาผ่านการฝึกอบรมและกิจกรรมต่าง ๆ โดยกำหนดให้พนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยตามกิจกรรมหรือตามลักษณะงาน ซึ่งผลการผ่านหลักสูตรฝึกอบรม ใบอนุญาตปฏิบัติหน้าที่ และจำนวนชั่วโมงที่ฝึกอบรมของพนักงานแต่ละบุคคลจะได้รับการบันทึกลงโปรแกรม Operation License System เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการปฏิบัติตามแผนงาน กฎระเบียบระเบียบขององค์กร และกฎหมายภายในประเทศ

บีทีเอสซีกำหนดให้ผู้รับเหมาในระดับหัวหน้าผู้ควบคุมงานทุกคนต้องเข้ารับการอบรมเรื่องมาตรฐานการดำเนินงานอย่างปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสซึ่งครอบคลุมถึงวีจีไอและผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ รวมถึงทดสอบความเข้าใจก่อนและหลังการฝึกอบรมเพื่อประเมินประสิทธิภาพของผู้รับเหมาในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยกับองค์กร บริษัทผู้รับเหมาที่ผ่านการทดสอบจะได้รับการบันทึกผลการผ่านหลักสูตรฝึกอบรมลงโปรแกรม Operation License System เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลของบีทีเอสซีเช่นเดียวกัน

ทั้งนี้ หลักสูตรการอบรมด้านความปลอดภัยต่าง ๆ ที่นำมาใช้ สอดคล้องกับระบบมาตรฐานต่าง ๆ ที่องค์กรได้รับ เช่น ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001:2018 ระบบจัดการด้านความปลอดภัย (Safety Management System หรือ SMS) ตามข้อกำหนด Best Practice Model (BPM) ของ Ricardo Rail และมาตรฐานด้านวิศวกรรม เป็นต้น

นอกจากการอบรมด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานและผู้รับเหมาอย่างสม่ำเสมอ บีทีเอสซียังได้ติดตามการเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง (Total Recordable Occupational Illness Rate หรือ TROIR) เพื่อป้องกันและควบคุมโรคจากการทำงานและยังส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้พนักงานทุกระดับได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี และจัดทำการประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพของพนักงาน (Health Risk Assessment หรือ HRA) และนำผลการประเมินที่ได้มาจัดโปรแกรมตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในกิจกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรค นอกจากนี้ บริษัทผู้รับเหมาจะต้องจัดส่งผลการตรวจสุขภาพของพนักงานทั้งหมด เพื่อจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลต่อไป

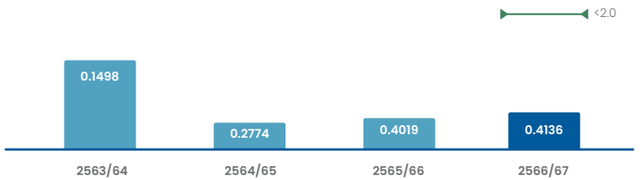
สำหรับพนักงานกลุ่มเสี่ยง เช่น พนักงานควบคุมรถไฟฟ้า ที่ผลการตรวจสุขภาพในบางค่าที่สำคัญ เช่น น้ำหนักและระดับน้ำตาลในเลือดไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งค่าผลสุขภาพเหล่านี้สามารถก่อให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้านความปลอดภัยได้ บีทีเอสซีได้กำหนดให้พนักงานเหล่านี้ต้องบริหารจัดการตนเอง แก้ไขให้ผลการตรวจวัดสุขภาพในค่าที่เกินมาตรฐานกลับเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานโดยเร็วที่สุด โดยมีผู้บังคับบัญชาของพนักงานนั้น ๆ เป็นผู้ตรวจติดตามผลอย่างใกล้ชิด ระดับแอลกอฮอล์ของผู้ควบคุมรถไฟยังถูกตรวจสอบผ่านการตรวจสุ่มเป็นระยะ บริษัทฯ มีการตรวจสารเสพติดสำหรับพนักงานควบคุมรถไฟฟ้าเป็นมาตรการด้านความปลอดภัย โดยหัวหน้างานเป็นผู้ดำเนินการ หากพนักงานไม่สามารถทำให้ค่าสุขภาพของตนไปสู่มาตรฐานที่ยอมรับได้ภายในเวลาที่กำหนด พนักงานจะถูกลงโทษด้วยระดับความรุนแรงที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับแต่ละระดับของมาตรฐานที่ถูกละเมิด

ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ควบคุมรถไฟมีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจตลอดการทำงาน บีทีเอสซีได้มีมาตรการเพื่อลดความเหนื่อยล้าและส่งเสริมสุขภาพจิตสำหรับผู้ควบคุมรถไฟที่ทำงานเป็นเวลา 9 ชั่วโมง ซึ่งจะให้ทำงานจริงไม่เกิน 6 ชั่วโมง ส่วนที่เหลืออีก 3 ชั่วโมงจะถูกจัดสรรสำหรับการพักผ่อน นอกจากนี้ พนักงานยังสามารถพูดคุยกับหัวหน้างานหรือผู้จัดการเกี่ยวกับข้อกังวลใด ๆ รวมถึงปัญหาทางการเงินเพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและลดความเครียด ซึ่งจะนำไปสู่การลดความเป็นไปได้ของเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย

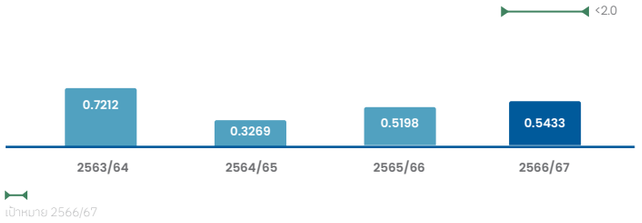
ผลการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมา

ตัวชี้วัดด้านความปลอดภัย ซึ่งรวมถึงการเสียชีวิตจากการปฏิบัติงานและอัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงานและผู้รับเหมา ครอบคลุมการเดินรถไฟฟ้าทั้ง 4 สาย และได้รับการทวนสอบโดยบริษัท แอลอาร์คิวเอ (ประเทศไทย) จำกัด หรือ LRQA ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระภายนอก โดยอ้างอิงตาม GRI 403-9 เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ถูกต้องและน่าเชื่อถือตามมาตรฐานสากล อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงานและผู้รับเหมามีค่าเป็น 0 ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ มีค่าไม่เกิน 0.6 และ 1.0 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน ตามลำดับ (มาตรฐานที่ใช้เปรียบเทียบกับระบบ SMRT ของสิงคโปร์ บาดเจ็บไม่เกิน 3.3 รายต่อล้านชั่วโมงการทำงาน) ในขณะที่อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงานและผู้รับเหมาอยู่ที่ 0.3102 และ 0.5617 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เช่นกัน คือ มีค่าไม่เกิน 2.0 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน

อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)



อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)



การบาดเจ็บขั้นรุนแรงและการเสียชีวิตของพนักงานและผู้รับเหมาใน 4 ปีที่ผ่านมาเป็น 0

คำนิยาม:
- การบาดเจ็บขั้นรุนแรง หมายถึง การเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาลเพื่อสังเกตอาการหรือรักษาโดยทันทีหลังจากเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บ และมีผลให้หยุดงาน 1 วันขึ้นไป
- การบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน หมายถึง การบาดเจ็บจากการทำงานซึ่งเป็นผลให้เกิดข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้
  1) การหยุดงานตั้งแต่ 1 วันนับหลังจากวันที่เกิดอุบัติการณ์ (Incident) และไม่นับวันหยุดของบริษัท การกำหนดให้ทำงานเฉพาะหรือการโยกย้ายหน้าที่งาน การได้รับการรักษาที่มากกว่าการปฐมพยาบาล การสูญเสียสติสัมปชัญญะ และการวินิจฉัยการบาดเจ็บที่ต้องได้รับการทำหัตถการจากบุคลากรทางการแพทย์ เช่น อีดยา เย็บแผล ขูดเนื้อ เชี่ยวัตถุในลูกตา และได้รับยาที่ไม่ใช่กลุ่มปฐมพยาบาล
  2) การบาดเจ็บจากการที่มคำและของมีคมบาดซึ่งมีการปนเปื้อนของเลือดผู้อื่นหรือโอกาสการติดเชื้อจากวัสดุได้ ซึ่งโอกาสการติดเชื้อจากวัสดุดังกล่าวนั้นรวมถึงเนื้อเยื่อและอวัยวะของมนุษย์ และวัสดุที่ติดเชื้อ HIV หรือ ไวรัสตับอักเสบบี
  3) การโยกย้ายพนักงานออกเพื่อการเฝ้าระวังทางการแพทย์ตามมาตรฐานสำนักงานบริหารความปลอดภัย และอาชีวอนามัยแห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกา
- การเจ็บป่วยจากการปฏิบัติงาน หมายถึง การเจ็บป่วยจากการทำงานซึ่งเป็นผลให้เกิดข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้
  1) ผลกระทบย้อนกลับต่อสภาพร่างกายจิตใจหรือภาวะการรับรู้ของบุคคล (อาจรวมถึงโรคภัยทางอาชีพ การเจ็บป่วย และการเสียชีวิต หรือการเกิดการบาดเจ็บหรือภาวะทุกชนิดภาพ ไม่ว่ารวมหรือแยก)
  2) การสูญเสียการได้ยินซึ่งต้องมีการบันทึกตามแนวทางของการสูญเสียการได้ยินกรณีต่าง ๆ ซึ่งอ้างอิงไว้ในเว็บไซต์ https://www.osha.gov/recordkeeping/
  3) ความผิดปกติอย่างร้ายแรงหรือมีนัยสำคัญที่เกิดจากทำงาน ซึ่งบุคลากรทางการแพทย์หรือผู้ให้บริการทางด้านสุขภาพระบุว่าผลการทดสอบเป็นบวก รวมถึงโรคจากการทำงาน เช่น มะเร็ง โรคเรื้อรังชนิดกลับคืนได้เป็นปกติกระดูกหักหรือแตกร้าว แก้วหูทะลุ
  4) การโยกย้ายพนักงานออกเพื่อการเฝ้าระวังทางการแพทย์ตามมาตรฐานสำนักงานบริหารความปลอดภัยและอาชีวอนามัยแห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกา

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

กิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในปี 2566/67

การฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ





การฝึกอบรมการวางแผนและตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน



การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนรางรถไฟฟ้า





การฝึกอบรมด้านความปลอดภัยบนรางรถไฟฟ้า



บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

5.2

การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน

(GRI 2-25, 3-3)

องค์การสหประชาชาติได้นิยามสิทธิมนุษยชนไว้ว่า สิทธิที่ได้มาโดยธรรมชาติแก่มนุษย์ทุกคน โดยไม่มีข้อยกเว้นในเรื่องเชื้อชาติ เพศ สัญชาติ เผ่าพันธุ์ ภาษา ศาสนา หรือสถานะอื่น ๆ สิทธิมนุษยชน สิทธิต่อชีวิตและเสรีภาพ รวมถึงอิสรภาพจากการถูกทำให้เป็นทาสและการถูกทรมาน อิสรภาพในการแสดงออกเรื่องความคิดเห็นและความรู้สึก สิทธิในการทำงานและการศึกษา รวมทั้งสิทธิอื่น ๆ ซึ่งทุกคนถูกกำหนดให้ได้รับสิทธิเหล่านี้โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ

ในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง มีประเด็นความท้าทายใหม่ ๆ ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมเพิ่มมากขึ้นทุกวัน ตั้งแต่การเลือกปฏิบัติ การบังคับใช้แรงงาน รวมทั้งความขัดแย้งขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงโดยตรงและโดยอ้อมกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน ปัจจุบันธุรกิจต่าง ๆ มีแนวโน้มที่จะเข้าไปเกี่ยวพันกับปัญหาสิทธิมนุษยชนโดยไม่ได้ตั้งใจจากการดำเนินงาน การจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการ กิจกรรมการจัดหา และการตัดสินใจทางธุรกิจอื่น ๆ ในบางกรณีธุรกิจอาจถูกดำเนินการทางกฎหมายอันเป็นผลมาจากการละเมิด ดังนั้น ทุกองค์กรจะต้องไม่เพียงแต่ดำเนินการโดยเคารพสิทธิมนุษยชนเท่านั้น แต่ควรปกป้องสิทธิมนุษยชนอย่างจริงจังโดยการผนวกกระบวนการจัดการสิทธิมนุษยชนไว้ในกระบวนการและแนวปฏิบัติทางธุรกิจ

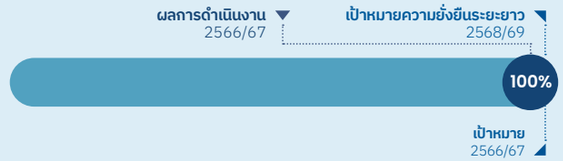
บีทีเอส กรุ๊ป ซึ่งประกอบธุรกิจหลายประเภท ตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่าการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นความรับผิดชอบสูงสุดขององค์กรและของมนุษย์ โดยเกี่ยวข้องกับพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และกิจการร่วมค้าโดยกิจกรรมทางธุรกิจของเรานั้นอาจทั้งสามารถป้องกันหรือสนับสนุนให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน ด้วยเหตุนี้ คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและคณะกรรมการบริษัท จึงทบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชนเป็นประจำ โดยมีคณะทำงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่าง ๆ ทำงานร่วมกันทุกปีเพื่อประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันความเสี่ยงดังกล่าว และค้นหาแนวทางแก้ไขและดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสมเพื่อรับมือกับผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้ บีทีเอส กรุ๊ป ดำเนินการตามหลักการชี้แนะขององค์การสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights หรือ UNGPs)

นอกจากนี้ บีทีเอส กรุ๊ป ดำเนินการในประเด็นเหล่านี้ โดยทำความเข้าใจความเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจของเรากับสิทธิมนุษยชนโดยใช้หลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนและมาตรฐานสากลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยให้เราสามารถพัฒนานโยบายสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ สร้างขั้นตอนภายในสำหรับการประเมินผลกระทบ ดำเนินการตรวจสอบสถานะ มีการปรับปรุงทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง ลดความเสี่ยงที่เป็นไปได้ จัดตั้งกระบวนการและกลไกการร้องทุกข์และรายงานประเด็นที่มีความเกี่ยวกับประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนโดยเฉพาะ

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายสิทธิมนุษยชนของบีทีเอส กรุ๊ป ได้ที่นี่

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุมการดำเนินงานคู่ค้าและผู้รับเหมา
(ร้อยละ)





บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

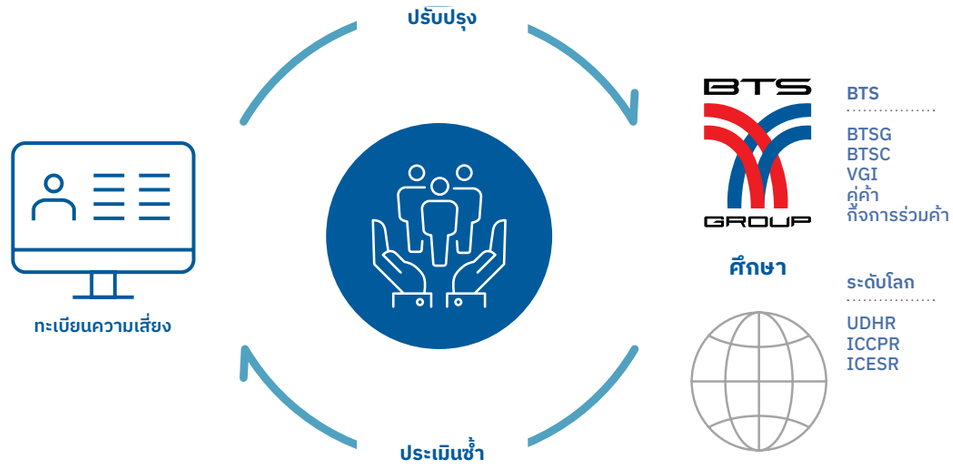
บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

กระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน



บีทีเอส กรุ๊ป ดำเนินกระบวนการเพื่อประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นไปตามหลักการชี้แนะขององค์การสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนอย่างสม่ำเสมอ ดังนี้:

1. คณะกรรมการบริษัทพิจารณา ทบทวน และให้แนวทางในการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงการกำหนดนโยบาย ซึ่งครอบคลุมบีทีเอส กรุ๊ป บีทีเอสซี วีจีไอ คู่ค้า และกิจการร่วมค้าของเรา

2. บีทีเอส กรุ๊ป ดำเนินการศึกษาและประเมินประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นไปตามแนวทางสากล ได้แก่ ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights) กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (International Covenant on Civil and Political Rights) กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights) การศึกษาดำเนินการโดยกระบวนการวิเคราะห์เทียบเคียง รวมทั้งกระบวนการดำเนินการเพื่อระบุประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่มีความน่าจะเป็นไปได้ เพื่อนำไปรวมและทำการปรับปรุงทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยเราได้ดำเนินการวิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงครั้งล่าสุดในปี 2566/67 ทั้งนี้ เราวิเคราะห์และประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้เสียที่อาจได้รับความเสี่ยงนั้น ๆ ได้แก่ ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า เยาวชน แรงงานต่างด้าว กลุ่มคนไร้โอกาส และชุมชนท้องถิ่น เพื่อที่จะระบุประเด็นความเสี่ยงด้านมนุษยชนที่สำคัญ (Salient Human Rights Issues) ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของเรา

3. บีทีเอส กรุ๊ป ประเมินประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนและปรับปรุงทะเบียนความเสี่ยงตามประเด็นความเสี่ยงข้างต้น โดยการจัดประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่อาจมีความเสี่ยงเหล่านั้น โดยการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนนั้นจัดทำขึ้นบนวัตถุประสงค์เพื่อระบุความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นและดำเนินมาตรการเพื่อบรรเทาและแก้ไขในกรณีที่มีการละเมิดเกิดขึ้น

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญของบีทีเอส กรุ๊ป ที่นี่

ในปี 2566/67 มีการละเมิดสิทธิมนุษยชน
และข้อร้องเรียนที่บีทีเอส กรุ๊ป

0 ครั้ง



โปรดดูที่นี่ สำหรับรายงานการตรวจติดตาม
การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของบีทีเอส กรุ๊ป
ซึ่งได้ดำเนินการวิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงครั้งล่าสุดในปี 2566/67

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

5.3
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

(GRI 3-3)

การรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเป็นสิ่งที่บีทีเอส กรุ๊ป ให้ความสำคัญยิ่งเสมอมา ธุรกิจ 3M ของเราครอบคลุมหลายอุตสาหกรรม ลูกค้าที่เราให้บริการจึงมีความหลากหลายและมีความต้องการที่แตกต่างกัน บริษัทฯ จึงใช้แนวทางที่มุ่งเน้นการให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และจัดการประเด็นปัญหาที่อาจกระทบต่อชื่อเสียงและผลกระทบด้านการเงิน บริษัทฯ บูรณาการการประกันคุณภาพเข้าไปในกระบวนการควบคุมคุณภาพซึ่งทำให้บริษัทฯ สามารถติดตามความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าของเรา

ประสบการณ์ลูกค้า

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะมอบประสบการณ์ที่ดีเยี่ยมให้กับลูกค้าของเราตลอดการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) สำหรับธุรกิจ MOVE ความน่าเชื่อถือของการให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งในการสร้างบริการที่ดีสำหรับผู้โดยสาร เราจึงมุ่งมั่นดำเนินงานเพื่อสร้างการเดินทางที่ปลอดภัย น่าเชื่อถือ และราบรื่นสำหรับผู้โดยสาร ไปพร้อม ๆ กับการสร้างการเติบโตทางธุรกิจที่ยั่งยืน แนวปฏิบัติที่ดีของเรา ไม่เพียงแต่สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารเมื่อใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของเรา แต่ยังขยายไปถึงรัฐบาลไทยที่มอบความไว้วางใจให้เราเป็นผู้ให้บริการขนส่งมวลชนที่น่าเชื่อถือและเข้าถึงได้ง่าย โดยบีทีเอสซีมีแนวทางการบริหารการดำเนินงาน มาตรการ กระบวนการ และมีตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน โดยมีฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน เช่น การดำเนินการผ่านระบบควบคุมการเดินรถไฟฟ้าจากส่วนกลาง (Central Control System) และการเดินรถด้วยระบบสัญญาณควบคุม (Signalling Control System) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความตรงต่อเวลาในการเดินรถไฟฟ้า และความปลอดภัยของผู้โดยสาร

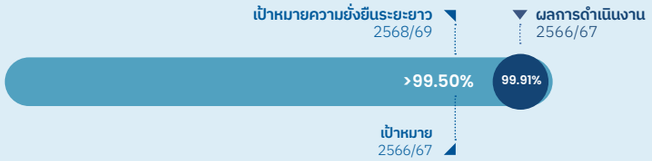


ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

สัดส่วนของลูกค้าที่มีความพึงพอใจ: ธุรกิจ MOVE
(ร้อยละ)



ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร
(ร้อยละ)



บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

แผนงานการบริหารงานซ่อมบำรุงเชิงรุก

การซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน

บันทึกและจัดเก็บข้อมูลแผนงานการซ่อมบำรุงด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ รวมถึงการจัดการทรัพยากรและติดตามผลการดำเนินงานซ่อมบำรุง เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้ามีความพร้อมในการให้บริการและลดปัญหาความขัดข้องระหว่างการเดินรถ

การซ่อมบำรุงใหญ่ของตัวรถไฟฟ้า

มุ่งเน้นที่ช่วงล่างของตัวรถไฟฟ้าเพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการรถไฟฟ้าจะไม่เกิดความขัดข้องและมีความปลอดภัยในการเดินรถ

การตรวจติดตามผลและการวางแผน

ฝ่ายวางแผนให้บริการทำการตรวจติดตามผลการซ่อมบำรุงเป็นประจำทุกเดือน เพื่อนำข้อมูลมาวางแผนการซ่อมบำรุงในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับการให้บริการ ได้แก่ ปริมาณผู้โดยสารคาดการณ์ในแต่ละเส้นทาง (Line Load) ความสามารถและความเพียงพอสำหรับการให้บริการของอุปกรณ์ เช่น ประตูตรวจสอบบัตรโดยสารอัตโนมัติ เป็นต้น

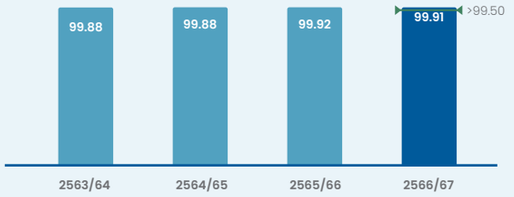
ซึ่งผลจากการตรวจติดตามนั้นจะรายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูงให้รับทราบและพิจารณา เพื่อให้สามารถวางแผนงานในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ

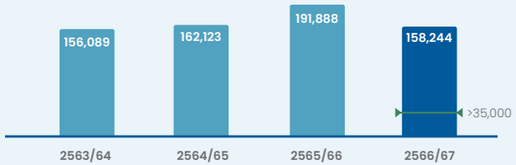
บีทีเอสซีได้กำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จในเรื่องความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Journey On-Time) ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า (Train Reliability) และความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสาร (Ticket Reliability) เพื่อใช้สำหรับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในด้านการรักษาเสถียรภาพของความตรงต่อเวลาและความน่าเชื่อถือของการเดินรถ ตลอดจนใช้เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานกับผู้ประกอบการระบบขนส่งมวลชนรายอื่นทั้งในและต่างประเทศ สำหรับในปี 2566/67 พบว่า ผลการดำเนินงานสูงกว่าทุกเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสารมีค่าเท่ากับร้อยละ 99.91 (เป้าหมายร้อยละ 99.50) และความน่าเชื่อถือของการเดินรถ มีค่าเท่ากับ 158,244 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง (เป้าหมายคือไม่ต่ำกว่า 35,000 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้องที่จะเกิดขึ้น 1 ครั้ง) และความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสารที่ 331,015 ธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง (เป้าหมายคือ ไม่ต่ำกว่า 15,000 ธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง)

ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร
(ร้อยละ)

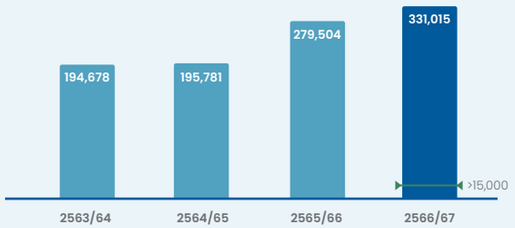


ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสารหมายถึงร้อยละของเที่ยวเดินทางที่มีการล่าช้าน้อยกว่า 5 นาที

ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า
(ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้องที่จะเกิดขึ้น 1 ครั้ง)



ความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสาร
(จำนวนธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง)



เป้าหมาย 2566/67

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

ความพึงพอใจลูกค้าและการพัฒนาประสบการณ์ลูกค้า

บีทีเอส กรุ๊ป สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ บริษัทฯ ดำเนินงานตามแนวทางที่มุ่งเน้นการให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและการร้องเรียนของลูกค้าที่ได้รับผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เราใช้ช่องทางดิจิทัลและสื่อโซเชียลในการเข้าถึงและสื่อสารกับลูกค้า เผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ นอกจากนี้ เรายังให้บริการผ่านแอปพลิเคชันของบีทีเอส “BTS SkyTrain” เพื่อให้ข้อมูลการบริการแบบเรียลไทม์

ช่องทางการติดต่อสื่อสารของรถไฟฟ้าบีทีเอส

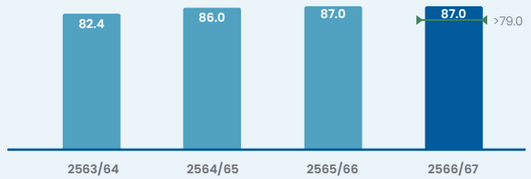
+66 (0) 2 617 6000
รถไฟฟ้าบีทีเอส
@BTSSkyTrain
@BTS_SkyTrain
@BTSSkyTrainChannel

นอกจากนี้ บีทีเอสซียังดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นประจำทุกปีเพื่อประเมินคุณภาพของการให้บริการ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างประสบการณ์ที่น่าพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า เนื่องจากการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุม เช่น การจัดอบรมพนักงาน การใช้มาตรฐานและจริยธรรมทางธุรกิจที่บังคับใช้กับพนักงานสถานี พนักงานรักษาความปลอดภัย และพนักงานรับข้อร้องเรียน

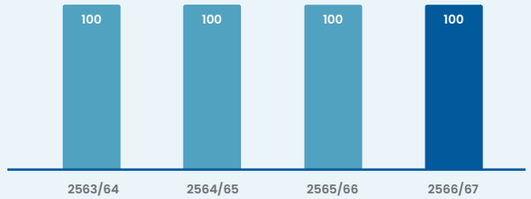
ในปี 2566/67 บริษัทฯ ได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3,913 คน ครอบคลุม 60 สถานี ซึ่งเป็นขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมและเป็นตัวแทนที่ดีของจำนวนผู้โดยสารจริงในแต่ละสถานี โดยแบบสอบถามครอบคลุมหัวข้อต่อดังไปนี้

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

สัดส่วนของลูกค้าที่มีความพึงพอใจ: ธุรกิจ MOVE
(ร้อยละ)



ความครอบคลุมของข้อมูล
(ร้อยละของลูกค้า)



เป้าหมาย 2566/67

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

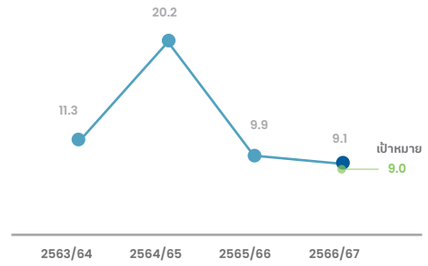
ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอกผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

ลูกค้าออนไลน์

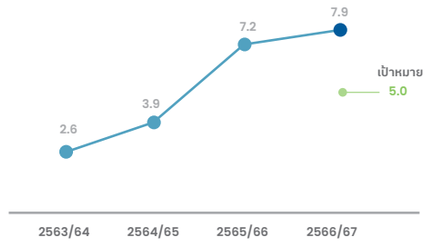
ภายใต้กลยุทธ์ธุรกิจ 3M ของบริษัทฯ ธุรกิจ MIX ให้บริการโซลูชันส์ออฟไลน์สู่ออนไลน์ (Offline-to-Online หรือ O2O) ที่ครอบคลุมธุรกิจสื่อโฆษณา ธุรกิจบริการด้านดิจิทัล และธุรกิจการจัดจำหน่าย โดยผสานข้อมูลอัจฉริยะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพข้อมูลเชิงลึกและความพึงพอใจของลูกค้า และเพื่อเป็นการสร้างความแข็งแกร่งของธุรกิจและเพิ่มความหลากหลายในการดำเนินงาน บริษัทฯ เชื่อว่าการดำเนินธุรกิจออนไลน์โดยใช้สื่อออนไลน์และการสร้างตัวตนบนแพลตฟอร์มดิจิทัลจะช่วยพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการได้ ดังนั้น การขยายการเข้าถึงออนไลน์จึงเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่สำคัญของบริษัทฯ โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญ ได้แก่ สัดส่วนของลูกค้าออนไลน์ (ร้อยละ) และสัดส่วนของรายได้ออนไลน์ (ร้อยละ) ซึ่งมาจากแรบบิท กรุ๊ป (รวมถึงบัตรแรบบิท และ แรบบิท รีวอร์ดส)

ในปี 2566/67 รายได้จากธุรกิจบริการด้านดิจิทัลคิดเป็นร้อยละ 38 ของรายได้ของกลุ่มธุรกิจ MIX โดยมีมูลค่า 1,930 ล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 11 เทียบกับปีก่อน ปัจจัยหลักมาจากการเพิ่มขึ้นของรายได้ค่าคอมมิชชั่นและ Lead Generation ภายใต้การดำเนินงานของบริษัท แรบบิท แคร์ จำกัด และรายได้จากบัตรและค่าดำเนินการของบัตรแรบบิท อย่างไรก็ตาม สัดส่วนลูกค้าออนไลน์ลดลงเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของผู้โดยสารภายหลังการระบาดของโควิด-19 ซึ่งทำให้จำนวนลูกค้าทั้งหมดเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ บริษัทฯ มีแผนงานในการจูงใจผู้โดยสารที่ใช้บัตรโดยสารแบบเที่ยวเดียวให้เปลี่ยนมาใช้บัตรแรบบิทเพื่อเพิ่มสัดส่วนของลูกค้าออนไลน์ให้มากขึ้น

สัดส่วนลูกค้าออนไลน์ (ร้อยละของลูกค้าทั้งหมด)



สัดส่วนรายได้ออนไลน์ (ร้อยละของรายได้ทั้งหมด)



หมายเหตุ:
1. ลูกค้าออนไลน์ คือ ผู้ใช้บัตรแรบบิท (ซึ่งผู้ใช้ แรบบิท ไลน์ เพย์ สามารถผูกกับบัตรได้)
2. ลูกค้าทั้งหมด คือ ลูกค้าที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสสายหลัก
3. รายได้ออนไลน์ คือ รายได้บริการดิจิทัลทั้งหมด ซึ่งรวมรายได้จาก วีจีไอ บางกอก สมาร์ทการ์ด ซิสเทม (BSS) บีเอสเอส โฮลดิ้งส์ (BSSH) อาร์แคร์ กรุ๊ป (Rcare Group) อาร์บี เซอร์วิซ (RB Services) แรบบิท รีวอร์ดส และบางกอก เพย์เมนต์ โซลูชันส์
4. รายได้ทั้งหมด คือ รายได้รวมทั้งหมดของกลุ่มบริษัท

ความรับผิดชอบในเนื้อหาสื่อโฆษณา

ในฐานะผู้นำการตลาด O2O โซลูชันส์ วีจีไอตระหนักดีว่าสื่อโฆษณาและการตลาดนั้นจะเข้าถึงผู้คนและชุมชนในวงกว้าง ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญต่อการกำกับดูแลเนื้อหาที่ใช้โฆษณาเพื่อให้แน่ใจว่าเนื้อหาดังกล่าวมีความถูกต้อง เป็นความจริง และสอดคล้องตามข้อกำหนดกฎหมายหรือศีลธรรมอันดี เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการร้องเรียนและการดำเนินงานทางกฎหมายต่าง ๆ

วีจีไอได้กำหนดมาตรการและแนวทางการปฏิบัติด้านสื่อโฆษณาที่เหมาะสม ผ่านนโยบายด้านความรับผิดชอบในเนื้อหาสื่อโฆษณา ซึ่งครอบคลุมจรรยาบรรณแห่งการโฆษณาและการนำเสนอสื่อต่าง ๆ และเพื่อให้สอดคล้องตามแนวทางการโฆษณานั้น บริษัทฯ จะตกลงตามข้อกำหนดและเงื่อนไขกับลูกค้าและแบรนด์ต่าง ๆ ในทุกการทำธุรกิจร่วมกัน และได้กำหนดให้มีขั้นตอนในการตรวจสอบเนื้อหาของสื่อโฆษณาโดยฝ่ายกฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าเนื้อหานั้นสอดคล้องตามกฎหมาย แนวปฏิบัติ และข้อกำหนดของบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรณีที่พบว่าเนื้อหาไม่เป็นไปตามแนวปฏิบัติของบริษัทฯ วีจีไอขอสงวนสิทธิ์ทั้งหมดเพื่อปฏิเสธที่จะเผยแพร่เนื้อหาสื่อโฆษณาดังกล่าวดังข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ได้ตกลง

นอกจากนี้ ในปี 2566/67 วีจีไอไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือรายงานใด ๆ เกี่ยวกับเนื้อหาสื่อที่ไม่เหมาะสม



บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

5.4

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

(GRI 2-30, 3-3, 401-1, 401-2, 401-3, 404-1, 406-1)

ทรัพยากรมนุษย์เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนการเติบโตของธุรกิจและผลตอบแทนของนักลงทุนและผู้ถือหุ้น ในขณะที่สังคมไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงวัยนั้น บริษัทฯ มีความตระหนักดีถึงความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ที่เพิ่มขึ้น และมีความเชื่อมั่นว่าพนักงานที่มีศักยภาพสูงจะสามารถช่วยสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ สร้างแบรนด์ด้านความยั่งยืนที่ดีให้แก่องค์กรได้ ดังนั้น บริษัทฯ ได้พยายามอย่างเต็มความสามารถที่จะให้การดูแลพนักงานอย่างเหมาะสม รวมถึงการกำหนดให้มีมาตรการในการพัฒนาพนักงานที่หลากหลาย เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานของเราได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับความต้องการทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

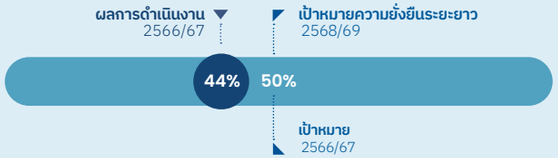
บีทีเอส กรุ๊ป เล็งเห็นถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจส่งผลต่ออัตราการลาออกของพนักงานที่เพิ่มขึ้น ประสิทธิภาพการทำงานที่ต่ำลง และผลเสียต่อภาพลักษณ์ของบริษัทฯ และท้ายที่สุดอาจส่งผลกระทบต่อเนื่องต่อการดำเนินธุรกิจ รวมถึงต้นทุนการจัดการที่สูงขึ้น ดังนั้นเราจึงได้ดำเนินการด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ครอบคลุมประเด็นดังต่อไปนี้ ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การดึงดูดและการรักษาผู้มีความสามารถ รวมถึงการยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานทุกคน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบีทีเอส กรุ๊ป

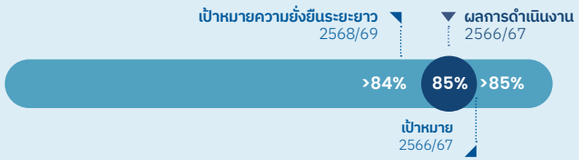
บีทีเอส กรุ๊ป ได้ดำเนินการพัฒนาความสามารถและทักษะของพนักงานให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เพื่อให้พนักงานของเรามีความสามารถในการปรับตัวและรับมือกับความเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยจัดเตรียมหลักสูตรฝึกอบรม โครงการ และโปรแกรมต่าง ๆ ในการพัฒนาทักษะเดิม และเพิ่มเติมทักษะใหม่ให้กับพนักงาน วางแผนเส้นทางความก้าวหน้าทางอาชีพ และการดูแลรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร โดยได้บูรณาการกลยุทธ์การบริหารสมรรถนะพนักงาน (Competency Management Strategy) และระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเข้าด้วยกัน เพื่อประเมินและปรับปรุงสมรรถนะและทักษะของพนักงานให้สามารถรองรับการเติบโตของธุรกิจ โดยใช้แผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan หรือ IDP) ตามแนวทางการเรียนรู้ 70/20/10 ซึ่งประกอบด้วย การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน การเรียนรู้ผ่านผู้อื่นอย่างไม่เป็นทางการ และการเข้าร่วมการอบรมอย่างเป็นทางการ ซึ่งกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ นั้น เริ่มต้นจากการสำรวจความต้องการการฝึกอบรมในแต่ละแผนกนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และสรุปเป็นแผนการฝึกอบรมประจำปีตามลำดับความสำคัญของทักษะที่ต้องการ

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

สัดส่วนของพนักงานเพศหญิงในระดับบริหารและระดับจัดการ
(ร้อยละ)



ผลสำรวจความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
(ร้อยละ)



บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

บีทีเอส กรุ๊ป จัดให้มีโครงการการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะที่หลากหลายสำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการเป็นวิทยากรสำหรับการฝึกอบรมภายใน เพื่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้และถ่ายทอดการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จไปยังพนักงานคนอื่น ๆ นอกจากนี้ ยังจัดให้มีการอบรมจากผู้เชี่ยวชาญภายนอก เช่น การอบรมโดย United Nations Global Compact (UNGC)

บริษัทฯ ได้ออกแบบเส้นทางการเรียนรู้ (Learning Journey) ของพนักงานที่มุ่งเน้นถึงผลลัพธ์ของการเรียนรู้และการนำไปใช้ได้จริง โดยให้ความสำคัญกับวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับความแตกต่างของผู้เรียน เช่น สายงานวิชาชีพ อายุ เพศ และลักษณะบุคลิกภาพ เพื่อให้การเรียนรู้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและให้พนักงานสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง บริษัทฯ จัดให้มีการประเมินผลหลังการฝึกอบรมเสร็จสิ้นเพื่อวิเคราะห์และทบทวนประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรม ตลอดจนปรับปรุงการอบรมในอนาคตให้ทันกับรูปแบบการเรียนรู้ที่เปลี่ยนแปลงของพนักงานต่อไป นอกจากนี้ ยังจัดให้มีการสำรวจอีกครั้งเพื่อประเมินทักษะที่ได้รับจากการอบรมในการทำงานจริงของพนักงาน โดยบริษัทฯ มุ่งหวังว่าการอบรมและพัฒนาพนักงานจะช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและสร้างอัตลักษณ์ขององค์กรให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น

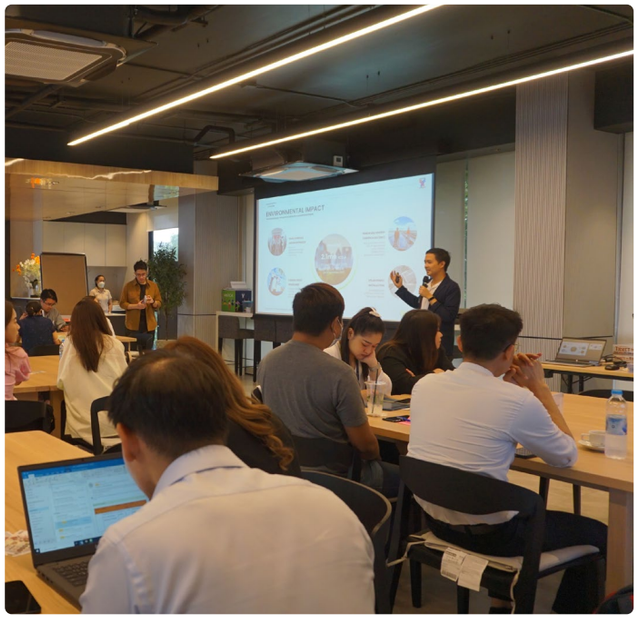
จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยต่อพนักงานประจำ

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
30 ชั่วโมงต่อคน	77 ชั่วโมงต่อคน

งบประมาณการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยต่อพนักงานประจำ 2,885 บาทต่อคน

EduSeries: บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมความยั่งยืนและสร้างความเข้าใจอันดีของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนได้จัดหลักสูตรฝึกอบรมภาคบังคับสำหรับพนักงานทุกคน หลักสูตรนี้ช่วยให้พนักงานมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งยิ่งขึ้นเกี่ยวกับกิจกรรมด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป ในมิติต่าง ๆ ทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ รวมถึงปลูกฝังจิตสำนึกเกี่ยวกับกิจกรรมที่ยั่งยืน เช่น การใช้น้ำและการลดขยะ หลักสูตรนี้ยังมีกิจกรรมที่น่าสนใจ เช่น การเล่นบอร์ดเกมเพื่อสำรวจผลกระทบด้านความยั่งยืนของบริษัท และการระดมความคิด ซึ่งพนักงานสามารถนำเสนอแนวคิดเพื่อให้การดำเนินงานมีความยั่งยืนมากขึ้น โดยมีพนักงานจากแผนกต่าง ๆ จำนวน 30 คน เข้าร่วมการอบรมนำร่อง นอกจากนี้ โปรแกรมนี้ยังเปิดให้เรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ตลอดทั้งปี เพื่อให้พนักงานทั้งใหม่และเก่าสามารถเข้าถึงได้สะดวก



6 ทักษะการบริหารงานสู่การเป็นสุดยอดผู้จัดการ

จำนวนผู้เข้าอบรม: 40 คน

หลักสูตรนี้มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการบริหารที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารระดับสูง ซึ่งครอบคลุมหัวข้อสำคัญ เช่น การวางแผนและบริหารเวลา การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ทักษะการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารความขัดแย้ง การบริหารทีม ซึ่งเป้าหมายของหลักสูตรนี้คือการยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการทำงานภายในบริษัท และลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน

ผู้บริหารระดับสูงจะได้รับความเข้าใจอย่างชัดเจนในทักษะการบริหารเหล่านี้ รวมถึงตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของทักษะเหล่านี้ โดยจะช่วยให้ผู้บริหารระดับสูงสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุผล และปรับตัวได้ตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันของแต่ละคน ซึ่งคาดการณ์ว่าโปรแกรมนี้จะช่วยประหยัดเวลาในการตรวจสอบและอนุมัติงาน ให้กับผู้เข้าร่วมทุกคน ประมาณ 2 สัปดาห์ต่อปี

หลักสูตรการเงินสำหรับผู้บริหารที่ไม่ได้จบสายการเงิน

จำนวนผู้เข้าอบรม: 60 คน

หลักสูตรนี้มุ่งเน้นให้ผู้บริหารที่ไม่ได้จบสายการเงินมีความเข้าใจการวิเคราะห์ทางการเงินเพื่อการตัดสินใจ และความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ครอบคลุมถึงการวิเคราะห์ความเสี่ยง การคำนวณ และเกณฑ์ในการตัดสินใจ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างศักยภาพและเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรภายในเพื่อก้าวสู่ตำแหน่งหน่วยงานที่เปิดรับภายในองค์กร

ผู้บริหารที่ไม่ได้จบสายการเงินจะสามารถเข้าใจแนวคิดพื้นฐานด้านการบริหารการเงิน สามารถหารือกับผู้บริหารระดับสูงและฝ่ายการเงินเพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการที่เป็นไปได้และทิศทางการเงินของบริษัทฯ ผู้บริหารเหล่านี้จะกลายเป็นผู้นำในการถ่ายทอดความรู้ให้กับสมาชิกในทีม รวมถึงเสริมสร้างเส้นทางอาชีพ ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการอบรมพนักงานที่ไม่ใช่ฝ่ายบริหารประมาณ 780,300 บาทต่อปี เนื่องจากผู้บริหารสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ในแผนกของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินความเสี่ยงในการลงทุนได้ด้วยตนเอง

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

ผลตอบแทนจากการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์

บีทีเอส กรุ๊ป คำนวณและติดตามผลตอบแทนจากการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ (Human Capital Return on Investment หรือ HCROI) เพื่อวัดมูลค่าผลตอบแทนของทรัพยากรมนุษย์เมื่อเทียบกับการลงทุนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ ตัวชี้วัดนี้ใช้รายได้จากการดำเนินธุรกิจหักด้วยค่าใช้จ่ายทั้งหมดของบริษัทฯ (ไม่รวมค่าใช้จ่ายและสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน) และหารด้วยค่าใช้จ่ายและสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน

ผลการดำเนินงาน 2566/67 **4.10**



การดึงดูดและรักษาบุคลากรในบีทีเอส กรุ๊ป

บีทีเอส กรุ๊ป มุ่งมั่นในการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถเพื่อรองรับการเติบโตทางธุรกิจ ซึ่งความสำเร็จในการดึงดูดและรักษาบุคลากรจะช่วยให้บริษัทฯ สามารถรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันและดำเนินงานตามกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทฯ ระบุความเสี่ยงและโอกาสขององค์กร และใช้ข้อมูลที่มีในการวิเคราะห์และตัดสินใจเพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์สร้างประสบการณ์ที่ดีแก่พนักงานและวัดผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับโอนย้ายไปยังตำแหน่งงานที่ว่างในองค์กรผ่านกระบวนการสรรหาภายในได้ในลักษณะเดียวกับผู้สมัครจากภายนอก

การจ้างงาน

การกำหนดกลยุทธ์เพื่อการจัดหาและการจ้างงานเป็นหนึ่งในปัจจัยความสำเร็จของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานของบริษัทฯ มีความเหมาะสมและมีคุณภาพสำหรับการเติบโตของธุรกิจ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังตระหนักดีถึงความสำคัญของการวางแผนสืบทอดตำแหน่งโดยมุ่งเน้นการแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้และความเชี่ยวชาญเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ ซึ่งการวางแผนสืบทอดตำแหน่งจะช่วยกำหนดแผนงานในการพัฒนาพนักงานให้มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการเลื่อนตำแหน่ง และยังแสดงให้เห็นว่าบริษัทฯ มีการจัดเตรียมงานที่มีความท้าทายเพื่อสนับสนุนการเติบโตและการพัฒนาตลอดอาชีพ การทำงานของพนักงาน

การจ้างงานและตำแหน่งงานในบริษัทฯ ที่พนักงานได้รับการคัดเลือก

การกำหนดกลยุทธ์เพื่อการจัดหาและการจ้างงานเป็นหนึ่งในปัจจัยความสำเร็จของการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานของบีทีเอส กรุ๊ป มีความเหมาะสมและมีคุณภาพสำหรับการเติบโตของธุรกิจ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังตระหนักดีถึงความสำคัญของการวางแผนสืบทอดตำแหน่งโดยมุ่งเน้นการแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้และความ เชี่ยวชาญเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ ซึ่งการวางแผนสืบทอดตำแหน่งจะช่วยกำหนดแผนงานในการพัฒนาพนักงานให้มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการเลื่อนตำแหน่ง และ ยังแสดงให้เห็นว่าบริษัทฯ มีการจัดเตรียมงานที่มีความ ท้าทายเพื่อสนับสนุนการเติบโตและการพัฒนาตลอดอาชีพ การทำงานของพนักงาน

1,757
จำนวนพนักงานเข้าใหม่ทั้งหมดในปี 2566/67

27.2%
สัดส่วนของตำแหน่งงานที่บุคคลภายในได้รับคัดเลือกต่อตำแหน่งงานทั้งหมดที่ประกาศรับสมัครใหม่

3,493
ต้นทุนเฉลี่ยต่อการจ้างงานพนักงานเข้าใหม่ (บาท)

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

โอกาสในการฝึกงานของนักศึกษามหาวิทยาลัย

บีทีเอส กรุ๊ป ให้ความสำคัญกับการดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพ บีทีเอส กรุ๊ป จึงเปิดรับนิสิตนักศึกษาเข้าร่วมโครงการฝึกงาน โดยมอบโอกาสให้น้อง ๆ ได้ทำงานร่วมกับพนักงานมืออาชีพของบริษัทฯ ในหลากหลายสายงาน อาทิ การวิเคราะห์ข้อมูล ความปลอดภัยด้านข้อมูล กฎหมาย พัฒนาซอฟต์แวร์ และงานด้านความสัมพันธ์นักลงทุน นอกจากนี้ บีทีเอส กรุ๊ป ยังเข้าร่วมงานแฟร์หางานและโรดโชว์ต่าง ๆ เพื่อแบ่งปันประสบการณ์ขององค์กรและข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ฯ ให้กับน้อง ๆ นักศึกษาอีกด้วย บีทีเอสซี ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบีทีเอส กรุ๊ป ได้ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำหลายแห่งในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบูรณาการความร่วมมือด้านการศึกษา พัฒนาหลักสูตรระบบราง และส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ระหว่างพนักงาน นักศึกษา และบุคลากรมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ บีทีเอสซียังเปิดโอกาสให้นักศึกษาที่สนใจประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมระบบราง ให้เข้าร่วมฝึกงานเพื่อพัฒนาทักษะทั้งระหว่างการศึกษาและภายหลังสำเร็จการศึกษา และเปิดให้เยี่ยมชมสถานที่เพื่อให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์การเรียนรู้นอกห้องเรียน อีกทั้งมอบสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้มหาวิทยาลัยอีกด้วย



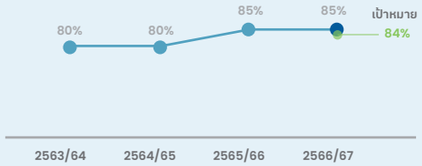
ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

บีทีเอส กรุ๊ป เชื่อว่าการให้พนักงานมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการมีส่วนร่วมของพนักงาน จึงเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะ เพื่อลดอัตราการลาออกและร่วมกันพัฒนาบริษัทฯ ไปด้วยกัน

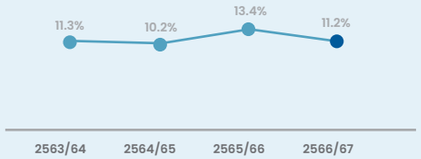
บีทีเอส กรุ๊ป ดำเนินการสำรวจความผูกพันของพนักงานทุก ๆ 2 ปี เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะอยู่กับบริษัทฯ ในระยะยาวและเติบโตไปพร้อมกัน โดยประเด็นในการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรครอบคลุมด้านต่าง ๆ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประเภทของงาน ประสบการณ์การทำงาน คุณภาพชีวิต (ความเครียดและความสุขในการทำงาน) และความมั่นคง จุดมุ่งหมายการก้าวหน้าในอาชีพ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และการสื่อสารภายใน

บริษัทฯ ได้ดำเนินการสำรวจความผูกพันของพนักงานครั้งล่าสุดในปี 2565/66 ซึ่งพนักงานทั้งหมดร้อยละ 100 ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจความผูกพันของพนักงานผ่านแบบสอบถามออนไลน์ จากผลการสำรวจพบว่าพนักงานร้อยละ 85 มีความผูกพันกับองค์กรในระดับสูง สะท้อนถึงความพยายามและความทุ่มเทในการรักษาพนักงานทุกคน ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการวางแผนเพื่อพัฒนาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในการบริหารจัดการองค์กร และดำเนินการทบทวนโครงสร้างเงินเดือน ฐานเงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการ รวมถึงการพัฒนาระบบการประเมินผลงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่มีความที่ชัดเจน ยุติธรรม และโปร่งใสยิ่งขึ้น

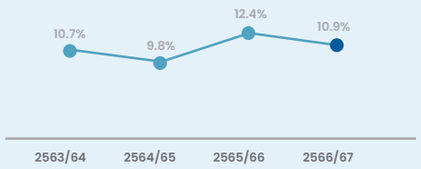
อัตราของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร
(ร้อยละ)



อัตราการลาออกของพนักงาน
(ร้อยละ)



อัตราการลาออกโดยสมัครใจของพนักงาน
(ร้อยละ)



การประเมินผลการดำเนินงาน

การประเมินผลการดำเนินงานของพนักงานในบริษัทฯ แบ่งออกเป็นการประเมินผลงาน (Performance) และการประเมินขีดความสามารถ (Competency) บริษัทฯ มีการกำหนดเป้าหมายและพฤติกรรมที่คาดหวังแตกต่างกันตามลำดับตำแหน่งงาน โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจของพนักงาน ซึ่งจะดำเนินการประเมินผลตามขั้นตอนที่บริษัทฯ กำหนดไว้ มีหัวข้อในระบบการประเมินภายใน เช่น การปฏิบัติตามหรือจรรยาบรรณ โดยบริษัทฯ มุ่งเน้นให้มีการสื่อสารระหว่างกันภายในหน่วยงาน มีการประเมินผลงานหลายมิติ (Multidimensional) เพื่อให้พนักงานได้รับข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และผู้ใต้บังคับบัญชา และมีการสนับสนุนการตัดสินใจได้ในทุกระดับขององค์กร นอกจากนี้ ยังมีการให้ข้อเสนอแนะในรูปแบบไม่เป็นทางการแบบ Agile เพื่อให้พนักงานสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาทักษะและขีดความสามารถของตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

สภาพการทำงานและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

บีทีเอส กรุ๊ป มุ่งมั่นที่จะส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานบนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน บริษัทฯ จึงได้วางมาตรการที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน เพื่อบรรเทาภัยคุกคามและความเสี่ยงต่อสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพของบุคลากรตามลักษณะการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน นอกเหนือจากการจัดหาสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขอนามัยแล้ว บริษัทฯ ยังสนับสนุนการปฏิบัติที่เป็นธรรม เช่น การยอมรับความหลากหลายของพนักงานในทุกระดับ การจ่ายค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกัน การสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มในรูปแบบของคณะกรรมการสวัสดิการ และจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับพนักงานเพื่อส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี

การส่งเสริมการตระหนักรู้เกี่ยวกับความหลากหลายและการยอมรับในความหลากหลาย (Diversity & Inclusion)

บีทีเอส กรุ๊ป ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการส่งเสริมความเข้าใจและสร้างความตระหนักในความหลากหลายให้กับพนักงานของเราในทุกระดับ เราเชื่อว่าความหลากหลายเป็นกุญแจสำคัญในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่แข็งแกร่ง ซึ่งจะส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมในองค์กร จึงได้จัดทำหลักสูตรอบรมภาคบังคับเกี่ยวกับ “ความหลากหลาย ความเสมอภาค และการมีส่วนร่วมในที่ทำงาน” เพื่อส่งเสริมปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานที่มีภูมิหลังที่หลากหลายแตกต่าง ลดอคติและการเลือกปฏิบัติ และสร้างความปรองดองในที่ทำงาน

บริษัทฯ ไม่ยอมรับการกระทำใด ๆ ซึ่งเป็นการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด เราเคารพสิทธิขั้นพื้นฐานของพนักงาน การให้โอกาส และการปฏิบัติที่เท่าเทียม และมุ่งขจัดการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดในทุกรูปแบบ บริษัทฯ มีช่องทางการสื่อสารภายในต่าง ๆ เพื่อรับแจ้งเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติหรือการล่วงละเมิดที่ขัดกับหลักการของความหลากหลายและการยอมรับความหลากหลายผ่านทางช่องทาง Line Official Account “TellHR@btsg” หรือ Tellhr@btsgroup.co.th โดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามระเบียบของบริษัทฯ ว่าด้วยเรื่องการร้องเรียน การดำเนินการทางวินัยสำหรับผู้กระทำความผิด หรือข้อกล่าวหาที่เป็นเท็จขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของคณะกรรมการสอบสวน หากพบว่ามีการกระทำผิดจริง คณะกรรมการจะดำเนินการตามขั้นตอนทางวินัยเพื่อกำหนดบทลงโทษตามสถานการณ์และความรุนแรงของเหตุการณ์ ทั้งนี้พนักงานที่รายงานเหตุการณ์และได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์จะได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดเพื่อป้องกันมิให้ได้รับผลกระทบจากการรายงานเหตุการณ์ดังกล่าว



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญของบีทีเอส กรุ๊ป ที่นี่

ตัวชี้วัดค่าตอบแทนระหว่างเพศ

บีทีเอส กรุ๊ป พิจารณาการจ่ายค่าตอบแทนอย่างรอบคอบและทั่วถึง เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการเลือกปฏิบัติหรือการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกันในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานและการจ่ายค่าตอบแทน บริษัทฯ มีการเปรียบเทียบเงินเดือนของชายและหญิงที่มีตำแหน่งเท่ากันหรือเทียบเท่า เพื่อประเมินว่าพนักงานได้รับค่าจ้างเท่ากันหรือไม่ บริษัทฯ ติดตามและเปิดเผยส่วนต่างของค่าตอบแทนระหว่างเพศและการประเมินค่าจ้างที่เท่าเทียมกันอย่างใกล้ชิด โดยเน้นความเป็นธรรมและสมดุลในเรื่องค่าตอบแทนพนักงานชายและหญิงตามผลงานและคุณค่าในการทำงาน การขึ้นเงินเดือนประจำปี และการจ่ายโบนัสตามความสามารถของพนักงานถือเป็นการรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ ดังนั้นพนักงานจึงเติบโตและก้าวหน้าได้ในสายอาชีพตามการเติบโตของบีทีเอส กรุ๊ป

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

ตัวชี้วัดแนวปฏิบัติการใช้แรงงาน

บีทีเอส กรุ๊ป กำหนดดัชนีชี้วัดด้านแรงงานเพื่อควบคุมคุณภาพและสร้างความโปร่งใสในการรายงานเกี่ยวกับประเด็นความหลากหลาย เราเชื่อว่าความหลากหลายทางเพศจะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทฯ และเป็นการเพิ่มโอกาสในการดึงดูดผู้คนที่มีความรู้และมุมมองที่หลากหลาย ซึ่งจะส่งผลให้เกิดนวัตกรรมและพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาที่ดีขึ้น ช่วยดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ เพิ่มความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร และส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น

ในปัจจุบัน ภาครัฐและผู้ถือหุ้นได้ผลักดันการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มสัดส่วนของผู้หญิงในแรงงานและในตำแหน่งผู้นำ บริษัทที่เริ่มใช้แนวทางปฏิบัติในการจ้างงานและรักษาบุคลากรจะได้การยอมรับในเชิงบวกและมีต้นทุนของการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ลดลงในอนาคต บีทีเอส กรุ๊ป ตระหนักถึงความสำคัญเรื่องนี้ จึงดำเนินงานอย่างเต็มที่เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียมกันและมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสต่อสาธารณชน โดยบริษัทฯ ได้ตั้งเป้าหมายให้มีสัดส่วนของพนักงานเพศหญิงในระดับบริหารและระดับจัดการที่ร้อยละ 50 ภายในปี 2568/69 ซึ่งในปีนี้ มีสัดส่วนของพนักงานหญิงในระดับดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 44

พนักงานเพศหญิงในระดับต่าง ๆ
ผลการดำเนินงานปี 2566/67



สัดส่วนของพนักงานเพศหญิงในระดับบริหาร
38%



สัดส่วนของพนักงานเพศหญิงในระดับจัดการ
45%



สัดส่วนของพนักงานเพศหญิงในระดับพนักงานทั่วไป
49%



สัดส่วนของพนักงานเพศหญิงในกลุ่มงานที่สร้างรายได้
45%



สัดส่วนของพนักงานเพศหญิงในกลุ่มงาน วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรม และคณิตศาสตร์*
14%

*ตำแหน่งงานที่ต้องใช้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรม และคณิตศาสตร์

สัดส่วนของพนักงานเพศหญิงทั้งหมด	**49%**
สัดส่วนของพนักงานเพศหญิงในระดับบริหารและระดับจัดการ	**44%**

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

● บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอกผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับพนักงาน

สิทธิประโยชน์ของพนักงาน

Kind & Care Centre ของบีทีเอส กรุ๊ป

บริษัทฯ จัดให้มี Kind & Care Centre เพื่อย้ำความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ที่ให้ความสำคัญกับสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยจัดให้มีห้องพยาบาลที่มีแพทย์และพยาบาลประจำการเพื่อให้บริการแก่พนักงานที่เจ็บป่วย และจัดให้มีห้องให้นมบุตรสำหรับคุณแม่ที่ต้องการให้นมบุตรหรือปั๊มน้ำนมสำหรับเด็กทารก โดยสามารถเก็บน้ำนมไว้ในตู้เย็นที่บริษัทฯ จัดเตรียมไว้ให้ก่อนที่จะนำกลับบ้านในเวลาเลิกงาน ทั้งนี้ ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายบังคับสำหรับบริษัทในการจัดหาพื้นที่ดังกล่าว แต่บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานทุกคนที่กลับมาทำงานหลังการลาคลอด





Mash Me ห้องบำบัดอาการออฟฟิศซินโดรม

บริษัทฯ จัดเตรียมห้องบำบัด Mash Me เพื่อดูแลพนักงานจากอาการออฟฟิศซินโดรมและช่วยให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน โดยจัดหาผู้พิการทางสายตาที่มีความเชี่ยวชาญในการบำบัดจำนวน 4 ท่าน ซึ่งเป็นการส่งเสริมการมีอาชีพของคนพิการตามกฎหมาย ด้วยการให้สิทธิแก่คนพิการได้ใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินในการประกอบอาชีพ ทั้งนี้ ในปี 2566 บริษัทฯ ได้นำส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการครบถ้วนและตรงตามกำหนด





ศูนย์กีฬาของบีทีเอสซี

บีทีเอสซีจัดให้มีศูนย์กีฬาในร่มเพื่อส่งเสริมสุขภาพและพลานามัยที่ดีของพนักงานทุกคน



การเสนอขายหลักทรัพย์ต่อพนักงาน

บีทีเอส กรุ๊ป จัดสรรใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญของบริษัทฯ ให้แก่พนักงานที่ไม่มีตำแหน่งเป็นกรรมการ โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน และสร้างแรงจูงใจเพื่อให้พนักงานร่วมมือกันในการสร้างความเจริญเติบโตในอนาคตของกลุ่มบริษัท การออกใบสำคัญแสดงสิทธิ์จะพิจารณาตามผลการปฏิบัติงานด้านความยั่งยืนของพนักงาน ซึ่งรวมไปถึงผลการประเมินผลงานประจำปี จรรยาบรรณทางธุรกิจ ธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

แอพพลิเคชั่น RelationFlip

วีจีไอได้จัดทำโครงการปรึกษาจิตแพทย์ผ่านแอพพลิเคชั่น RelationFlip ที่พนักงานจะได้ทำแบบสอบถามเพื่อทราบถึงสุขภาพจิตปัจจุบันของตนเอง และหากต้องการปรึกษาแพทย์เพิ่มเติมก็สามารถทำได้ออนไลน์โดยไม่มีค่าใช้จ่ายอีกด้วย

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

สิทธิประโยชน์ของครอบครัวพนักงาน

การลาคลอดโดยได้รับค่าจ้าง

บริษัทฯ อนุญาตให้พนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์และพนักงานชายที่ภรรยาคลอดบุตรสามารถลาหยุดโดยที่ยังคงได้รับค่าตอบแทนโดยได้สิทธิประโยชน์มากกว่าที่กฎหมายกำหนด พนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์สามารถลาคลอดได้สูงสุด 112 วัน โดยได้รับค่าตอบแทนตลอดระยะเวลาการลา 112 วัน ตามเงื่อนไขที่บริษัทฯ กำหนด ซึ่งมากกว่าสิทธิประโยชน์ทางกฎหมายที่กำหนดให้จ่ายค่าตอบแทนที่ 45 วัน สำหรับพนักงานชายที่ภรรยาคลอดบุตรสามารถลาหยุดได้ 5 วันในช่วง 30 วันแรกหลังจากที่ภรรยาคลอดบุตร

การลาหยุดเพื่อดูแลครอบครัว

ส่วนสำคัญในชีวิตของพนักงานไม่ใช่เพียงแค่การทำงานที่มีความท้าทายและมีความมุ่งมั่นให้งานสำเร็จผลเท่านั้น บีทีเอส กรุ๊ป เข้าใจถึงความสำคัญของครอบครัวพนักงานที่เป็นส่วนสำคัญหลัก จึงจัดให้มี “การลาหยุดเพื่อดูแลครอบครัว” ให้กับพนักงานทุกคน โดยสามารถใช้สิทธิการลาหยุดเพื่อดูแลครอบครัวครอบคลุมไปถึงญาติใกล้ชิดด้วย

ศูนย์รับฝากบุตรพนักงานบีทีเอส

บริษัทฯ จัดให้มีศูนย์รับฝากบุตรของพนักงานบีทีเอสซี เพื่อช่วยลดภาระการดูแลบุตรในช่วงที่พนักงานยังคงปฏิบัติงานอยู่ในเวลาทำงาน โดยบุตรของพนักงานสามารถเข้าใช้บริการศูนย์ดังกล่าวได้ต้องมีอายุระหว่าง 3 -12 ปี ทั้งนี้ ศูนย์จะเปิดในช่วงวันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 14.30 - 17.30 น. โดยจัดเจ้าหน้าที่สำหรับดูแลบุตรพนักงาน พร้อมกิจกรรมเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์กับเด็ก ๆ รวมถึงการอยู่ร่วมกับผู้อื่น

การจัดหาศูนย์ดูแลเด็กและห้องให้นมบุตรของบริษัทฯ เป็นไปตามคำแนะนำของกระทรวงสาธารณสุขสำหรับคุณแม่มือใหม่ในการให้นมลูก เพื่อเพิ่มภูมิคุ้มกันและช่วยเสริมสร้างสายสัมพันธ์ที่ระหว่างมารดากับเด็กทารก การส่งเสริมให้คุณแม่ที่ทำงานยุคใหม่ให้นมลูกได้ในพื้นที่ที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะเป็นเป้าหมายหลักของบริษัทฯ ในการพยายามเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับพนักงานของเรา เพื่อแสดงตัวอย่างให้เห็นถึงความสำคัญที่บริษัทไทยต้องจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ครอบคลุมและก้าวหน้าสำหรับทั้งผู้หญิงและผู้ชาย



สภาพการทำงาน

เวลาการเข้าทำงานที่ยืดหยุ่น

จากการปรับเปลี่ยนของวัฒนธรรมการทำงานในปัจจุบัน บีทีเอส กรุ๊ป ได้ปรับช่วงเวลาการทำงานให้มีความยืดหยุ่นที่มากขึ้น โดยให้พนักงานสามารถเลือกช่วงเวลาทำงานที่เหมาะสมกับตนเองได้ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมไปถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้วย

คณะกรรมการสวัสดิการ

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

โครงการจ้างงานพนักงานเกษียณอายุ

เนื่องจากสังคมสูงวัยส่งผลให้ประชากรวัยทำงานของไทยลดน้อยลง และในแต่ละปีมีพนักงานที่อายุครบเกษียณจำนวนมาก นอกจากนี้พนักงานหลายคนเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านซึ่งยังสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสามารถถ่ายทอดวิธีการทำงานแก่พนักงานรุ่นหลังได้เป็นอย่างดี บีทีเอส กรุ๊ป เล็งเห็นความสำคัญของการรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหล่านี้ไว้เพื่อสร้างคุณค่าแก่องค์กรต่อไป จึงเปิดโอกาสให้มีการจ้างงานหลังเกษียณอายุ ทั้งนี้จะพิจารณาจากความเหมาะสมของลักษณะงาน

การทำงานจากที่บ้าน

วีจีไอได้กำหนดนโยบาย Work-From-Home (WFH) สำหรับพนักงานเพื่อลดการแพร่กระจายจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยบริษัทฯ ได้สนับสนุนอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ให้พนักงานอย่างเพียงพอ ทำให้พนักงานสามารถทำงานจากระยะไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้บริษัทฯ สามารถรักษาความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและไม่ทำให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร

การทำงานแบบไม่เต็มเวลา

แรบบิท รีวอร์ดส ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของเรา มีตัวเลือกให้พนักงานสามารถทำงานแบบไม่เต็มเวลา (Part-Time) ซึ่งพนักงานในกลุ่มนี้ยังคงได้รับสวัสดิการเช่นเดียวกับพนักงานประจำ แต่ทั้งการปรับเงินเดือนประจำปีและโบนัสจะได้รับการปรับลดตามสัดส่วนของชั่วโมงการทำงานที่ลดลง

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

5.5

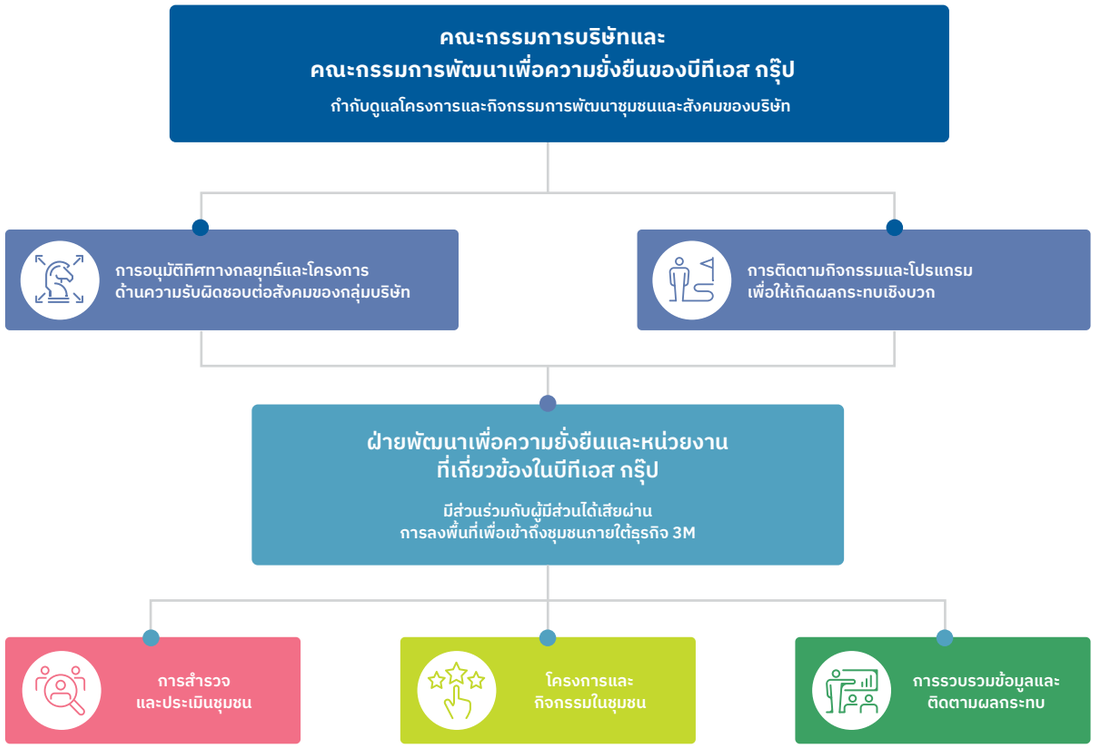
การพัฒนาสังคมและชุมชน

(GRI 3-3)

การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมของบีทีเอส กรุ๊ป สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ด้านความยั่งยืนขององค์กรที่ “จะให้บริการชุมชนด้วยโซลูชันส์ที่ยั่งยืนและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เพื่อส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน” ความพยายามอย่างต่อเนื่องของบริษัทฯ ในการจัดทำโครงการตามจุดแข็งขององค์กรและบุคลากร ทำให้เรารักษาความสามารถในการส่งมอบประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งส่งผลให้อัตลักษณ์ด้านการเป็นบรรษัทพลเมืองที่ดีของเราแข็งแกร่งขึ้น

คณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ได้รับรองทิศทางกลยุทธ์ใหม่ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility หรือ CSR) ของบริษัทฯ นอกเหนือจากการดำเนินการด้านสภาพภูมิอากาศแล้ว ขอบเขตของกิจกรรม CSR ยังสนับสนุนการลงทุนในชุมชนและสังคม (Community Investment) ไปพร้อม ๆ กัน โดยเน้นการสร้างความยืดหยุ่นภายในชุมชนที่เราให้บริการเพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม ทิศทางกลยุทธ์ใหม่สำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมมุ่งเน้นใน 3 ด้าน ได้แก่ **การดูแลสิ่งแวดล้อมและการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ คุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน การศึกษาที่มีคุณภาพและการแบ่งปันความรู้** โดยพนักงานของบริษัทฯ มีส่วนร่วมในการผลักดันโครงการ CSR ซึ่งมุ่งปลูกฝังคุณภาพชีวิตที่ปลอดภัย ครอบคลุม และยั่งยืนให้กับสังคม

บทบาทคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนในโครงการเพื่อสังคมของบีทีเอส กรุ๊ป



บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอกผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

ทิศทางกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบีทีเอส กรุ๊ป

ทิศทางกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบีทีเอส กรุ๊ป สอดคล้องกับลำดับความสำคัญที่ขับเคลื่อนด้วยความยั่งยืนจากการดำเนินธุรกิจตามกลยุทธ์ 3M รวมถึงบูรณาการเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (United Nations Sustainable Development Goals หรือ SDGs) โดยโครงการ CSR ของเราเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนและการลงทุนเพื่อสังคมและชุมชนผ่านการดำเนินการเชิงพาณิชย์ ผลิตภัณฑ์ หรือบริการของเรา ซึ่งโครงการทั้งหมดมีเป้าหมายเดียวกัน คือ เพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ของชุมชนให้ดีขึ้นเพื่ออนาคตที่ยั่งยืนสำหรับทุกคน

ส่งเสริมการเติบโตและความเป็นอยู่ที่ดีทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอย่างยั่งยืน

สอดคล้องกับประเด็น CSR ที่สำคัญ

ประเด็น CSR ที่สอดคล้องกับ SDG

- การดูแลสิ่งแวดล้อมและการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
- คุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน
- การศึกษาที่มีคุณภาพและการแบ่งปันความรู้

กลยุทธ์ธุรกิจ

MOVE
ให้บริการการเดินทางรูปแบบ Door-to-Door ที่สะดวกและปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อสนับสนุนการลดการปล่อยคาร์บอนและพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของทุกคน

MIX
ให้บริการ O2O โซลูชันส์แบบครบวงจรที่ครอบคลุมสื่อโฆษณา บริการการชำระเงินและจัดจำหน่าย รวมถึงการผสมผสานการใช้ฐานข้อมูลที่ชาญฉลาด (Smart DATA) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูลในเชิงลึกและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

MATCH
ให้บริการ MATCH โซลูชันส์ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวแก่พันธมิตรทางธุรกิจ ด้วยการแบ่งปันการเข้าถึงข้อมูลผู้โดยสารในเครือข่าย MOVE และ MIX ซึ่งทำให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่กว้างและตรงจุด

ประเด็น CSR ที่สำคัญ

- ดูแลสิ่งแวดล้อมและบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโดยการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามยุทธศาสตร์การลดคาร์บอนของประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายที่ประเทศกำหนด (Nationally Determined Contribution หรือ NDC) ภายใต้ความตกลงปารีส
- ช่วยเหลือผู้ยากไร้และกลุ่มคนที่ได้รับผลกระทบจากภาวะฉุกเฉิน
- เสริมสร้างสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีผ่านกีฬาและนันทนาการ
- ส่งเสริมการเข้าถึงระบบขนส่งและโครงสร้างพื้นฐานที่ปลอดภัยและเข้าถึงได้อย่างยั่งยืน
- ส่งเสริมการเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพเพื่อสร้างบุคลากรคุณภาพในอนาคต

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

กิจกรรมในปี 2566/67

คุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน

หนูด่วนชวนกินเจ ปีที่ 15

บีทีเอสซี ร่วมกับ เครือสหพัฒน์ ศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์ กลุ่มบริษัทสยามพิวรรธน์ และกรุงเทพมหานคร ร่วมเปิดงานหนูด่วนชวนกินเจ ปีที่ 15 ณ สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสสนามกีฬาแห่งชาติ

กิจกรรมในปีนี้เป็นการให้บริการอาหารเจฟรีแก่ประชาชนรวมกว่า 7,000 กล่อง เพื่อส่งเสริมการบริโภคอาหารที่ดีต่อสุขภาพและยั่งยืน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อทั้งผู้คนและโลกใบนี้



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่นี่

คลินิกลอยฟ้าครั้งที่ 18

บีทีเอสซี ร่วมกับโรงพยาบาลและสถาบันการศึกษาชั้นนำ จัดงานคลินิกลอยฟ้าครั้งที่ 18 ที่สถานีบีทีเอสห้าแยกลาดพร้าว

โดยโครงการให้บริการตรวจสุขภาพฟรีแก่ประชาชนเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงการบริการสุขภาพที่รวดเร็ว สะดวก และน่าเชื่อถือสำหรับทุกคน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่นี่

โครงการบริจาคโลหิต

พนักงานบีทีเอส กรุ๊ป และบีทีเอสซี ร่วมบริจาคโลหิตในโครงการ BTS Moving Happiness for All “เติมความรักด้วยหัวใจ เติมน้ำใจให้โลหิต” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการสนับสนุนสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม โครงการนี้รับบริจาคโลหิตปีละ 4 ครั้ง เพื่อช่วยบรรเทาภาวะโลหิตสำรองขาดแคลน โดยในปี 2566/67 มีพนักงานทั้งหมด 771 ท่านร่วมบริจาคโลหิตรวมทั้งหมด 346,950 ซีซี ให้แก่สภากาชาดไทย



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่นี่

โครงการ “BTS Moving Happiness for All” ในวันปีใหม่ไทย

บีทีเอสซีจัดให้มีการตรวจสุขภาพ จัดกิจกรรมสันทนาการ และบริจาคสิ่งของจำเป็นแก่ผู้สูงอายุ ณ ชุมชนบ้านแบบ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ “BTS Moving Happiness for All” ในวันปีใหม่ไทย



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่นี่

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

การดูแลสิ่งแวดล้อมและการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ

ปล่อยเต่าคืนสู่ทะเล

ตัวแทนพนักงานจากซุปเปอร์ เทอร์เทิล ปล่อยลูกเต่าลงทะเล ทำความสะอาดบ่อเต่า และบริจาคเงิน จำนวน 50,000 บาท ให้กับศูนย์อนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเล กองทัพเรือ อ.สัตหีบ จ.ชลบุรี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน และการฟื้นฟูระบบนิเวศทางทะเล



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่นี่

โครงการ “25 ล้านก้าวเพื่อน้อง” ปลูกต้นไม้ รักษาธรรมชาติ เพิ่มพื้นที่สีเขียวแก่ชุมชน

ทีมอาสาสมัครจากวีจีไอบริจาคและปลูกต้นไม้ภายใต้โครงการ “25 ล้านก้าวเพื่อน้อง” ร่วมกับนักเรียนและเจ้าหน้าที่จากโรงเรียนชุมชนสามพร้าว อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้กับชุมชนตามเป้าหมายของบริษัทฯ ในการส่งเสริมความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมให้กับสังคมและชุมชน



การศึกษาที่มีคุณภาพและแบ่งปันความรู้

โครงการ “BTS Moving Happiness for All” ในวันปีใหม่ไทย

บีทีเอส กรุ๊ป บีทีเอสซี วีจีไอ แรบบิท โฮลดิ้งส์ เอชเอชที คอนสตรัคชั่น และบริษัทอื่น ๆ ในเครือ ร่วมส่งมอบปฏิทินตั้งโต๊ะกว่า 21,000 เล่ม ให้กับมูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์

ในฐานะส่วนหนึ่งของโครงการ “Heroes Give” ได้มีการรวบรวมปฏิทินตั้งโต๊ะเก่าจากพนักงานบีทีเอส กรุ๊ป และบริษัทในเครือ รวมถึงผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งปฏิทินเหล่านี้จะถูกนำมาใช้ใหม่เป็นสื่อการเรียนรู้เพื่อการศึกษาอักษรเบรลล์ต่อไป



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่นี่

การจัดตั้งห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในโรงเรียน

ทีมอาสาสมัครวีจีไอ ร่วมกันจัดตั้งห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยจัดหาชุดคอมพิวเตอร์ 50 ชุด พัดลมติดผนัง 16 ตัว และออกแบบระบบเครือข่ายให้กับโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 14 อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย โดยโครงการนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับเยาวชน และขับเคลื่อนโอกาสที่เท่าเทียมกันโดยการเพิ่มคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนที่ด้อยโอกาส ซึ่งมีส่วนช่วยในการพัฒนาประเทศเพื่อให้มั่นใจว่าเยาวชนทุกคนสามารถเข้าถึงชีวิตที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมกัน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่นี่

แบ่งปันความรู้ผ่าน “Learning Station” โดยวีจีไอ

วีจีไอ ร่วมกับบีทีเอสซี ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ และสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ เปิดศูนย์การเรียนรู้ประชาชน “Learning Station” ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ณ สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสสนามกีฬาแห่งชาติ

ศูนย์การเรียนรู้ประชาชน ซึ่งมี WiFi พร้อมให้ใช้บริการ เป็นอีกหนึ่งช่องทางสำหรับผู้โดยสารและประชาชนทั่วไปในการเข้าถึงคลังความรู้ที่หลากหลาย ด้วยหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ต่าง ๆ ที่สามารถดาวน์โหลดผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านรหัส QR เพื่ออ่านระหว่างการเดินทาง



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่นี่

บทนำ
- 1.1 สารจากประธานกรรมการ
- 1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
- 2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
- 2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
- 2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
- 3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
- 3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
- 4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
- 4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- 4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- 4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
- 5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
- 5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
- 5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
- 5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
- **6.1** ขอบเขตการรายงานข้อมูล
- **6.2** การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
- ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
- ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

06
บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

● ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

6.1

ขอบเขตการรายงานข้อมูล

(GRI 2-2)

บริษัท	ถือหุ้น (%)	ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม				ข้อมูลด้านสังคม		ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ
		พลังงาน	ก๊าซเรือนกระจก	น้ำ	ของเสีย	บุคคล	ความปลอดภัย	
บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)	-	-	-	-	-	●	-	●
MOVE								
บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	98.23	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท บีทีเอส อินฟราสตรัคเจอร์ เซอร์วิสเซส จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย บีทีเอสซี)	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท นอร์ทเทิร์น บางกอกโมโนเรล จำกัด	75.00	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท อีสเทิร์น บางกอกโมโนเรล จำกัด	75.00	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท บีทีเอส อินฟราสตรัคเจอร์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	●	●	●
บริษัท สมาร์ท อีวี ไบค์ จำกัด	66.70	-	-	-	-	-	-	●
MIX								
บริษัท วีจีไอ จำกัด (มหาชน)	60.97	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท วีจีไอ แอดเวอร์ไทซิ่ง มีเดีย จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย วีจีไอ)	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท 888 มีเดีย จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย วีจีไอ)	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท พอยท์ ออฟ วิว (พีโอวี) มีเดีย กรุ๊ป จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย วีจีไอ)	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท ซุปเปอร์ เทอร์เทิล จำกัด (มหาชน)*	73.32 (ถือหุ้นโดย พีโอวี)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท บีวี มีเดีย แอดส์ จำกัด*	50.00 (ถือหุ้นโดย วีจีไอ)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท บีเอสเอส โฮลดิ้งส์ จำกัด	90.00 (ถือหุ้นโดย วีจีไอ)	●	●	-	-	●	●	●
บริษัท แรบบิทเพย์ ซิสเทม จำกัด	80.00 (ถือหุ้นโดย แรบบิทเพย์ ซิสเทม)	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท แรบบิท แคช จำกัด*	77.00 (ถือหุ้นโดย แรบบิทเพย์ ซิสเทม)	-	-	-	-	●	●	●
บริษัท แรบบิท แคร์ จำกัด	49.95 (ถือหุ้นโดย แรบบิทเพย์ ซิสเทม)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท เอเอสเค ไดเร็ค กรุ๊ป จำกัด	99.80 (ถือหุ้นโดย แรบบิท แคร์)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท แรบบิท แคร์ โบรคเกอร์ จำกัด	99.99 (ถือหุ้นโดย แรบบิท แคร์)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท เอเชียไดเร็ค อินชัวรันส์ โบรคเกอร์ จำกัด	99.99 (ถือหุ้นโดย แรบบิท แคร์)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท แรบบิท แคร์ เลนดิ้ง จำกัด	99.99 (ถือหุ้นโดย แรบบิท แคร์)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท เอทีเอส แรบบิท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด*	51.00 (ถือหุ้นโดย บีเอสเอส โฮลดิ้งส์)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท แฟนสลิ้งค์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด*	51.00 (ถือหุ้นโดย บีเอสเอส โฮลดิ้งส์)	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท บางกอก สมาร์ทการ์ด ซิสเทม จำกัด	90.00 (ถือหุ้นโดย วีจีไอ)	●	●	-	-	●	●	●
บริษัท อาร์บี เซอร์วิสเซส จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท แรบบิท รีวอร์ดส จำกัด	75.00 (ถือหุ้นโดย อาร์บี เซอร์วิสเซส)	-	-	-	-	●	-	●
บริษัท บางกอก เพย์เมนต์ โซลูชันส์ จำกัด	67.00 (ถือหุ้นโดย อาร์บี เซอร์วิสเซส)	-	-	-	-	●	-	●

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

● ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

บริษัท	ถือหุ้น (%)	ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม				ข้อมูลด้านสังคม		ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ
		พลังงาน	ก๊าซเรือนกระจก	น้ำ	ของเสีย	บุคคล	ความปลอดภัย	
MATCH								
บริษัท เดอะ คอมมูนิตี้ วัน จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท เดอะ คอมมูนิตี้ ทู จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท กิ่งแก้ว แอสเสทส์ จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท แคพริคอร์น ฮิลล์ จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท หมอชิตแลนด์ จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท อาร์ซี แอเรีย จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท แฟนธอม ลิ้งค์ จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท เทอร์เทิล ทเวนตี้ทรี จำกัด	100.00	-	-	-	-	●	-	●
บริษัท เทอร์เทิล 1 จำกัด	95.00 (ถือหุ้นโดย เทอร์เทิล ทเวนตี้ทรี)	-	-	-	-	●	-	●
บริษัท เทอร์เทิล 3 จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย เทอร์เทิล ทเวนตี้ทรี)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท เทอร์เทิล 4 จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย เทอร์เทิล ทเวนตี้ทรี)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท กวี 38 จำกัด	55.00 (ถือหุ้นโดย เทอร์เทิล ทเวนตี้ทรี)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท เทอร์เทิล 5 จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย เทอร์เทิล ทเวนตี้ทรี)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท เทอร์เทิล 6 จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย เทอร์เทิล ทเวนตี้ทรี)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท เทอร์เทิล 7 จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย เทอร์เทิล ทเวนตี้ทรี)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท เทอร์เทิล 9 จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย เทอร์เทิล ทเวนตี้ทรี)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท เทอร์เทิล 10 จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย เทอร์เทิล ทเวนตี้ทรี)	-	-	-	-	●	-	●
บริษัท เอชเอชที คอนสตรัคชั่น จำกัด	51.00	-	-	-	-	●	-	●
บริษัท ฟิวชั่น ฟอร์เทรส จำกัด	100.00	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท ดีแนล จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท เทอร์เทิล 2 จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท เทอร์เทิล 8 จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
Rocket Holdings HK Limited	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท ฟอร์เมชั่น ไฟฟ์ จำกัด	79.17	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท บีบี เฮลท์ เวนเจอร์ จำกัด	50.00	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท คิง ฟอร์จูน เวนเจอร์ จำกัด	50.00	-	-	-	-	-	-	●

เกณฑ์ขอบเขตการรายงานและการเก็บข้อมูลของบริษัทย่อยมีดังนี้:
- บริษัทย่อยโดยตรงของบีทีเอส กรุ๊ป ที่บีทีเอส กรุ๊ป มีสัดส่วนการถือหุ้นมากกว่าร้อยละ 50
- ถ้าบริษัทย่อยโดยตรงของบีทีเอส กรุ๊ป มีการถือหุ้นบริษัทย่อยของบริษัทนั้น ๆ มากกว่าร้อยละ 50 ข้อมูลบริษัทนั้นถูกนำมารวมเช่นกัน
- บริษัทย่อยอื่น ๆ ของบีทีเอส กรุ๊ป ที่มีสัดส่วนการถือหุ้นน้อยกว่าร้อยละ 50 ถูกรายงานในรายงานประจำปี 2566/67 (แบบ 56-1 One Report)

หมายเหตุ :
- n/a หมายถึงบริษัทที่ไม่มีที่ตั้งออฟฟิศ ดังนั้นจึงอยู่นอกขอบเขตการรายงานข้อมูลสิ่งแวดล้อมหรือสังคม
- * หมายถึงบริษัทที่ถูกจัดตั้งขึ้น หรือ วีจีไอ ได้เข้าถือหุ้นมากกว่า 50% มาน้อยกว่า 2 ปี ดังนั้นจึงอยู่นอกขอบเขตการรายงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

บทนำ
1.1 สารจากประธานกรรมการ
1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

(GRI 2-5)

LRQA Independent Assurance Statement

Relating to BTS Group Holdings Public Company Limited Sustainability Report FY 2023/24

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 2023/24 ("the report") against the AccountAbility's AA1000AS v3 assurance criteria to a moderate level of assurance and materiality level of the professional judgement of the verifier is applied, where the scope was a Type 2 engagement.

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

- Evaluating BTS Group's adherence to AA1000 AccountAbility Principles (2018) of Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact.
- Confirming that the report is in accordance with GRI Standards 2021[1]
- Evaluating the reliability of data and information for only the selected environmental indicators listed below:
  - GRI 3 Materiality assessment
  - GRI 302-1 Energy consumption within the organization and intensity
  - GRI 303-3, 303-4 and 303-5 Water withdrawal/discharge and consumption
  - GRI 305-1 Direct Greenhouse Gas Emissions (Scope 1), GRI 305-2 Indirect Greenhouse Gas Emissions (Scope 2), GRI 305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions (1, 3, 5,6,7, 13 and 15)[2]
  - Total electricity consumption per car-km for the BTS Green Line network at 2.47 kWh/car-km (non GRI)
  - Renewable energy consumption in the operations in the BTS Green Line network at 15% (non GRI)
  - GRI 306-3, 306-4 and 306-5 Waste generated Waste diverted from disposal Waste directed to disposal
  - GRI 403-9 Work-related injuries, including Lost Time Injury Frequency Rate (LTIFR), fatalities and employees and contractors, and absenteeism rate.
  - GRI 405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men (Gender Pay Gap)

Our assurance engagement excluded the data and information of BTS Group's operations and activities outside Thailand, as well as 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.

LRQA's Opinion

Based on LRQA's approach nothing has come to our attention that would cause us to believe that BTS Group 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 moderate level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier.

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

[1] https://www.globalreporting.org

LRQA's approach

LRQA's assurance engagements are carried out using AA1000AS v3. The following tasks though were undertaken as part of the evidence gathering process for this assurance engagement:

- Assessing BTS Group's approach to stakeholder engagement to confirm that issues raised by stakeholders were captured correctly. We did this by interviewing BTS Group's management who engage consolidate data and information as well as reviewing documents and associated records.
- Reviewing BTS Group's process for identifying and determining material issues to confirm that the right issues were included in their report. We also tested the filters used in determining material issues to evaluate whether BTS Group makes informed business decisions that may create opportunities which contribute towards sustainable development.
- Auditing BTS Group's data management systems to confirm that there were no significant errors, material mis-statements in the report. We did this by reviewing the effectiveness of data handling procedures, instructions, and systems, including those for internal verification. We also spoke with those key people responsible for compiling the data and drafting the report.
- Sampling of evidence presented at BTS Group's head office in Bangkok to confirm the reliability of the selected environmental and social indicators. The extent of evidence sampled for the selected indicators reflected the level of assurance applied.

Observations

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

- Stakeholder inclusivity: We are not aware of any key stakeholder groups that have been excluded from BTS Group's stakeholder engagement process. BTS Group applied proxy system and extend to directly engage with stakeholder to understand about how BTS Group's operations may impact on.
- Materiality: We are not aware of any material issues concerning BTS Group's sustainability performance that have been excluded from the report. BTS Group's has processes for identifying and determining material issues based on a set of unbiased criteria and qualitative impact valuation.
- Responsiveness: BTS Group's has addressed the concerns of stakeholders in relation to GHG emissions, reliability as well as OH&S included public safety.
- Impact: BTS Group's has processes to evaluate impacts related to climate change and other significant ESG impacts.
- Reliability: Data management systems are properly defined for the selected environmental and social indicators.

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 together with TGO-CFO are the only works undertaken by LRQA for BTS Group and as such does not compromise our independence or impartiality.

Dated: 17 June 2024

Opart Charuratana
LRQA Lead Verifier
On behalf of LRQA (Thailand) Ltd.
No. 252/123 (C), Muang Thai – Phatra Complex Tower B.
26th floor, Ratchadaphisek Road., HuayKwang, Bangkok, 10310, THAILAND
LRQA reference: BGK000001083

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, 2024

บทนำ
- **1.1** สารจากประธานกรรมการ
- **1.2** ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
- **1.3** ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
- **1.4** เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
- **2.1** กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
- **2.2** รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
- **2.3** ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- **2.4** การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
- **3.1** การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
- **3.2** การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
- **4.1** การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
- **4.2** การบริหารจัดการความเสี่ยง
- **4.3** การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- **4.4** โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
- **4.5** ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
- **5.1** สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
- **5.2** การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
- **5.3** การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- **5.4** การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
- **5.5** การพัฒนาสังคมและชุมชน

ข้อมูลอื่น ๆ
- **6.1** ขอบเขตการรายงานข้อมูล
- **6.2** การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป

ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards

บีทีเอส กรุ๊ป ยินดีรับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ
จากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน 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 8611-5
โทรสาร: (+66) 2273 8610
อีเมล: sustainability@btsgroup.co.th
เว็บไซต์: https://www.btsgroup.co.th/th/home
LinkedIn: https://www.linkedin.com/company/btsgroup2022

(GRI 2-1, 2-3)

The World’s Most Sustainable Transportation Company

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

btsgroup.co.th