



บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)
รายงานความยั่งยืนประจำปี 2567 / 68

The World's Most Sustainable Transportation Company

สารบัญ

01

บทนำ

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

02

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

2.1	กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน	15
2.2	รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน	16
2.3	ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	18
2.4	การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	21

03

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

3.1	การรับมือกับการเปลี่ยนแปลง ของสภาพภูมิอากาศ	25
3.2	การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม	33

04

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

4.1	การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรม ในการดำเนินธุรกิจ	41
4.2	การบริหารจัดการความเสี่ยง	46
4.3	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	49
4.4	โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึง ของผู้โดยสาร	53
4.5	ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล	58

05

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

5.1	สุขภาพและความปลอดภัยของทุกฝ่าย	63
5.2	การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน	68
5.3	การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	70
5.4	การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	74
5.5	การพัฒนาสังคมและชุมชน	82

06

ข้อมูลอื่น ๆ

6.1	ขอบเขตการรายงานข้อมูล	88
6.2	การรับรองจากหน่วยงานภายนอก ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ของบีทีเอส กรุ๊ป ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards	90

01 บทนำ

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

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่นๆ

ผลงานโดดเด่นด้านความยั่งยืนในปี 2567/68



บีทีเอส กรุ๊ป

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



วีจีโอ

บริษัทสีเขียวแห่งแรกและแห่งเดียวในโลกที่ได้รับรองความเป็นกลางทางคาร์บอน



บีทีเอส กรุ๊ป

บริษัทขนส่งทางรางที่ยั่งยืนที่สุดในโลก*



วีจีโอ

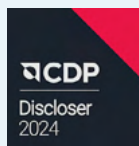
บริษัทสื่อโฆษณายั่งยืนที่สุดในโลก*

* จัดอันดับโดย S&P Global



SET

SET ESG Ratings 2567 ระดับ 'AA'



CDP

การประเมินผลการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศโดย CDP คะแนนระดับ 'A-'



MSCI

สมาชิกดัชนี MSCI ระดับ 'AA' (2568)



Thai CAC

ได้รับการรับรองด้านการกำกับดูแลกิจการในระดับ '5 ดาว' หรือ 'ดีเลิศ'

กิจกรรมด้านความยั่งยืนในปี 2567/68

บีทีเอส วิชันนารี พาร์ค



บริจาคปฏิบัติกันเก่า แคมเปญ "ฮีโร่ให้"



SUSTRAIN - บีทีเอส กรุ๊ป วีจีโอ และ SUSTAINISM



01

บทนำ

1.1 สารจากประธานกรรมการ

1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป

1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป

1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

02

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

04

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

05

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

06

ข้อมูลอื่นๆ

1.1 สารจากประธานกรรมการ

เรียน ผู้มีส่วนได้เสียทุกท่าน

ผมรู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้นำเสนอรายงานความยั่งยืนประจำปีงบประมาณ 2567/2568 ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของเราที่จะขับเคลื่อนธุรกิจควบคู่ไปกับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน

นับตั้งแต่เริ่มให้บริการระบบรถไฟฟ้าในปี 2542 การกิจของเรายังคงชัดเจนเสมอมา นั่นคือการส่งมอบการเดินทางที่ปลอดภัย สะดวกสบาย และยั่งยืน ปัจจุบันธุรกิจ MOVE ของเรามีบทบาทสำคัญในการบรรเทาปัญหามลพิษและการจราจรที่ทวีความรุนแรงขึ้นในกรุงเทพมหานคร อีกทั้งยังช่วยขยายโอกาสทางสังคมและอาชีพไปยังพื้นที่รอบนอกเมือง ขณะเดียวกัน ธุรกิจ MIX ซึ่งครอบคลุมการโฆษณา บริการดิจิทัล และการจัดจำหน่าย ยังคงส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างต่อเนื่อง ส่วนธุรกิจ MATCH ช่วยเปิดประตูสู่โอกาสแบบไร้พรมแดนและเสริมสร้างความร่วมมือเชิงกลยุทธ์กับพันธมิตรที่หลากหลาย

ทั้ง 3 ธุรกิจหลักของเราร่วมกันขับเคลื่อนให้ บีทีเอส กรุ๊ป เป็นกลไกสำคัญในเส้นทางการลดคาร์บอนของประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายที่ประเทศได้กำหนดไว้ (Nationally Determined Contribution – NDC) โดยประเทศไทยได้ประกาศเป้าหมายที่จะบรรลุความเป็นกลางทางคาร์บอนภายในปี 2593 และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2608 ภายใต้กรอบความตกลงปารีส ซึ่งสะท้อนถึงความเร่งด่วนของการเปลี่ยนผ่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคการขนส่ง และภายใต้แนวทางของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ (UN SDGs) เราภูมิใจที่ได้เป็นผู้นำในการเปลี่ยนผ่านนี้ผ่านการขับเคลื่อนการเดินทางที่ปล่อยคาร์บอนต่ำ

“ความยั่งยืนเป็นการเดินทางร่วมกัน – และเรามุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำด้วยเป้าหมายนวัตกรรม และผลลัพธ์ที่สร้างการเปลี่ยนแปลง”

ในปีนี้เราได้ยกระดับความมุ่งมั่นด้านความยั่งยืนด้วยความก้าวหน้าที่สามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยเราได้ดำเนินการประเมินผลกระทบ (Impact Valuation) เพื่อวิเคราะห์ผลลัพธ์สำคัญทั้งด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมที่เกิดจากการดำเนินงานของเรา อีกทั้งปัจจุบันเราอยู่ระหว่างการจัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) โดยยึดตามกรอบมาตรฐานของ Science Based Targets initiative (SBTi) เพื่อให้มั่นใจว่าการลดคาร์บอนของเราสอดคล้องกับเป้าหมายอุณหภูมิโลกตามความตกลงปารีส

เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน บีทีเอส กรุ๊ป สนับสนุนนโยบายค่าโดยสาร 20 บาทของภาครัฐ โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมจำนวนผู้โดยสารกระตุ้นกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม และผลักดันการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบขนส่งที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การปรับโครงสร้างองค์กรครั้งล่าสุดของเรา ซึ่งรวมถึงการเข้าซื้อกิจการบริษัท แรบบิท โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) และ ROCTEC Global ยังช่วยเพิ่มความสามารถในการบูรณาการแนวทาง ESG ได้ดียิ่งขึ้นในธุรกิจสังหาริมทรัพย์ การเงิน และเทคโนโลยี ซึ่งจะช่วยขยายขอบเขตของผลกระทบและยกระดับความโปร่งใสขององค์กร นอกจากนี้ เรายังได้เปิดตัว “Visionary Park” อาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน LEED ระดับ Gold ซึ่งได้รับการออกแบบมาเพื่อเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และส่งเสริมความสามัคคีภายในองค์กร



ทั้งนี้ หัวใจแห่งความสำเร็จของเราคือ “คน” ผมยังคงยึดมั่นในวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับผู้คน นำด้วยค่านิยม และขับเคลื่อนด้วยความซื่อสัตย์ ความเท่าเทียม และการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความมุ่งมั่นในการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอย่างโปร่งใสของเรานั้นได้รับการยอมรับในระดับประเทศและระดับโลกอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการได้รับการประเมินในระดับ ‘5 ดาว’ หรือ ‘ดีเลิศ’ ในการให้คะแนนการกำกับดูแลกิจการเป็นปีที่ 13 ติดต่อกัน หรือการได้รับการจัดอันดับเป็นบริษัทขนส่งที่ยั่งยืนที่สุดในโลกโดย S&P Global ต่อเนื่องถึง 5 ปี

นายคีรี กาญจนพาสน์

ประธานกรรมการ

ประธานคณะกรรมการบริหาร

ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน



ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเราตั้งแต่เริ่มดำเนินงาน



>4 พันล้าน

จำนวนเที่ยวเดินทางคาร์บอนต่ำ



>2.3 ล้านตัน

CO₂e ที่หลีกเลี่ยงได้



62,800 ล้านบาท

ที่ระดมทุนผ่านแนวปฏิบัติทางการเงินที่ยั่งยืน

ผลงานโดดเด่นด้านความยั่งยืนในปี 2567/68



พลังงานทดแทน

12%

ปริมาณการใช้ไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานหมุนเวียน



ประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน

25.2 ล้านบาท

ปริมาณการประหยัดต้นทุนจากการใช้ไฟฟ้าที่ลดลง



โครงสร้างพื้นฐาน

71 กิโลเมตร

การขยายโครงสร้างพื้นฐานการคมนาคมแบบคาร์บอนต่ำ

การลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เพื่อมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero)



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

กลยุทธ์:



การดำเนินงานที่ยั่งยืน



พลังงานที่ยั่งยืน



ความร่วมมือที่ยั่งยืน



การจัดก๊าซเรือนกระจกที่ยั่งยืน

- 1.1 สารจากประธานกรรมการ
- 1.2 ภาพรวมธุรกิจ บีทีเอส กรุ๊ป
- 1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

1.2

ภาพรวมธุรกิจ บีทีเอส กรุ๊ป

(GRI 2-1, 2-6, 201-1)

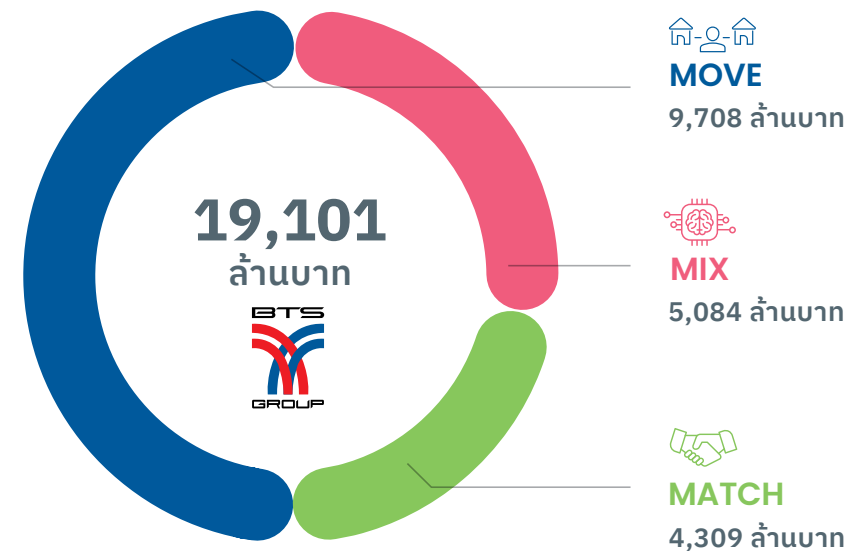
บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส กรุ๊ป หรือ บริษัทฯ) เป็นบริษัทเอกชนที่ดำเนินธุรกิจ ใน 3 กลุ่มธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจ MOVE, MIX และ MATCH โดยมีการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และนับเป็นหนึ่งในสมาชิกของหุ้น BlueChip ที่อยู่ในดัชนี SET50 รวมทั้ง MSCI Asia Pacific, FTSE4Good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

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

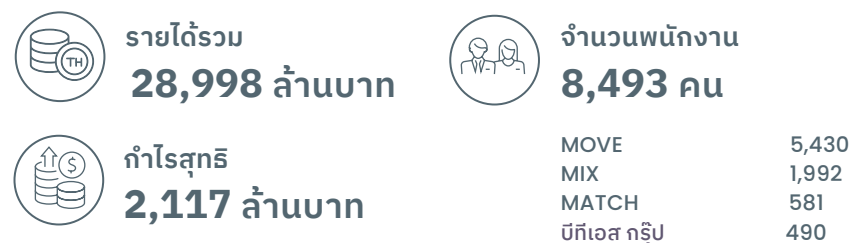
เรามุ่งหวังจะเป็นผู้ให้บริการโซลูชันส์ ผ่านการแบ่งปันการเข้าถึงแพลตฟอร์มที่แข็งแกร่งของเรา รวมถึงฐานข้อมูลที่มีความเฉพาะตัวและสามารถนำมาต่อยอดได้ ซึ่งจะช่วยเพิ่มมูลค่าให้แก่กลุ่มบริษัทและพันธมิตรทางธุรกิจของเรา ดังสโลแกน **BORDERLESS TRANSFORM SOLUTIONS**

BORDERLESS
TRANSFORM
SOLUTIONS

รายได้จากการดำเนินงานทั้งหมดในปี 2567/68



ประเด็นสำคัญด้านการดำเนินงานในปี 2567/68



01 บทนำ

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

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่นๆ

MOVE

ธุรกิจระบบขนส่งมวลชนทางราง



ให้บริการ
830,000
เที่ยวต่อวัน



สายสีเขียว



สายสีชมพู



สายสีเหลือง



จำนวนระยะทางที่อยู่
ภายใต้บีทีเอส กรุ๊ป
138
กิโลเมตร



สายสีทอง



ระบบขนส่งผู้โดยสาร
อัตโนมัติ (APM)

ธุรกิจที่นอกเหนือจากระบบขนส่งมวลชนทางราง



การเดินทางแบบ Door-to-Door ด้วยรูปแบบการเดินทางที่หลากหลาย

แพลตฟอร์ม MOVE ของเรามุ่งเน้นไปที่การคมนาคมขนส่งผู้โดยสารในแต่ละวัน ไม่ว่าจะเป็นการขนส่งทางราง ทางถนนหรือทางน้ำ โดยเป้าหมายของเรา คือ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร เพื่อให้การเดินทางแบบ Door-to-Door ของผู้โดยสารที่อยู่ในระบบ MOVE ของเรานั้นสมบูรณ์อย่างไร้รอยต่อ

ในอดีตเรามุ่งเน้นการขนส่งทางราง ซึ่งเราได้เป็นทั้งผู้พัฒนาและผู้ให้บริการโครงข่ายดังกล่าวภายใต้รูปแบบสัญญาระยะยาว โดยมีเที่ยวจำนวนการเดินทางประมาณ 830,000 เที่ยวต่อวัน ตลอดเส้นทางรถไฟฟ้าที่เปิดดำเนินการแล้ว 138 กิโลเมตรในเขตกรุงเทพมหานคร ในส่วนของการคมนาคมขนส่งอื่นๆ นั้น เราเป็นผู้ให้บริการ เจ้าของโครงข่าย หรือเป็นผู้ให้บริการการรับชำระเงินที่ครอบคลุมทั้งรถประจำทาง เรือด่วนข้ามฟาก ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง และสนามบิน

MIX

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ



เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
>40
ล้านรายการ



จำนวนสื่อโฆษณาภาพนิ่งและสื่อดิจิทัลในระบบขนส่งมวลชน
7,800
ป้าย



จำนวนบัตรแรบบิท
17.8
ล้านใบ



จำนวนหน้าจอดิจิทัลในอาคารสำนักงาน
1,900
ป้าย



จำนวนสมาชิกแรบบิทวอร์ดส
8.1
ล้านราย



จำนวนร้าน Turtle
27
ร้าน

อันดับ 1 ผู้ให้บริการด้านการตลาดแบบ O2O โซลูชันส์

แพลตฟอร์ม MIX ของเราเป็นการผสมผสานระหว่างการวิเคราะห์ข้อมูลภายในและกระบวนการทางองค์ความรู้ใหม่จากคลังข้อมูลเพื่อใช้ข้อมูลให้เกิดประโยชน์และสร้างมูลค่าต่อธุรกิจหรือองค์กร (หรือที่เรียกว่า Data Science) เข้ากับการให้บริการด้านการตลาดแบบ 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 เป็นไปตามข้อกำหนดที่กำหนด

MATCH

พันธมิตรทางธุรกิจ



การแบ่งปันการเข้าถึงแพลตฟอร์มเพื่อเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจ

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

01 บทนำ

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

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่นๆ

จุดมุ่งหมายของเรา

วิสัยทัศน์:

การให้บริการแก่ชุมชนด้วยโซลูชันที่ยั่งยืนและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เพื่อส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

พันธกิจ:

เรามุ่งมั่นในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ครอบคลุมและมีแพลตฟอร์มที่หลากหลาย รวมทั้งสร้างสรรคการให้บริการที่มีคุณภาพต่อชุมชนของเราด้วยแนวทางที่ยั่งยืน

ค่านิยม:



การส่งมอบความพึงพอใจให้ลูกค้า

ความสำเร็จของเราขึ้นอยู่กับความสามารถของเราในการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ยืนยาว ซึ่งการที่จะสำเร็จได้ต้องเกิดจากการรับฟัง เข้าใจ และคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าและส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้ เราเป็นองค์กรที่มีความเป็นมืออาชีพ รับผิดชอบ โปร่งใส และมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ



การสร้างมูลค่าของผู้ถือหุ้น

เรามีความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มมูลค่าของผู้ถือหุ้นผ่านการเติบโตของผลประกอบการและการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เรามีจุดมุ่งหมายที่จะให้ผลตอบแทนระยะยาวที่ดีกว่าการลงทุนอื่นที่มีความเสี่ยงคล้ายกันแก่ผู้ถือหุ้นของเรา



การสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน

ฐานลูกค้าและมูลค่าของผู้ถือหุ้นจะเติบโตอย่างยั่งยืนจากการดำเนินธุรกิจในแนวทางปฏิบัติที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าหรือบริการของคู่แข่ง



การพัฒนาชุมชน

เราเป็นส่วนสำคัญของชุมชนที่เราดำเนินธุรกิจอยู่ เรานำเสนอโซลูชันที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวซึ่งมีส่วนช่วยให้ลูกค้ามีจิตสำนึกที่ดีต่อชุมชน เราสนับสนุนรายได้และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อทำงานร่วมกับชุมชนและท้องถิ่นในเรื่องการศึกษาและสวัสดิการของเด็ก รวมทั้งส่งเสริมในด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัว

01 บทนำ

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

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่นๆ

กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

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

บีทีเอส กรุ๊ป เป็นผู้ให้บริการโซลูชันภายใต้แนวคิดการแบ่งปันการเข้าถึงแพลตฟอร์มของหน่วยธุรกิจ **MATCH** ที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ด้วยการแบ่งปันการเข้าถึงในเครือข่าย MOVE (การเข้าถึงผู้โดยสาร) และเครือข่าย MIX (การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่กว้างและตรงจุด) แก่พันธมิตรทางธุรกิจ

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

การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ด้วยการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์

เครือข่าย **MIX** ของเราก้าวไปอีกขั้น จากการเป็นผู้นำการให้บริการสื่อโฆษณาออนไลน์สู่การเป็นผู้ให้บริการ O2O โซลูชันส์แบบครบวงจร ครอบคลุมธุรกิจสื่อโฆษณา ธุรกิจบริการด้านดิจิทัล และธุรกิจการจัดจำหน่าย รวมถึงการผสมผสานฐานข้อมูล (Smart Data) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูลเชิงลึกและเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ



01 บทนำ

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

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่นๆ

1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป

(GRI 2-6)

ผลิตภัณฑ์และบริการ

MOVE



MIX



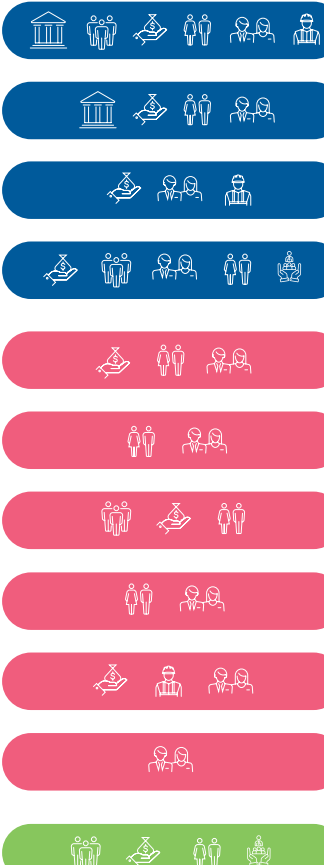
MATCH



กิจกรรม

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

ผู้มีส่วนได้เสีย



01 บทนำ

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

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่นๆ

1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

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

การเปิดเผยผลการดำเนินงานขององค์กรของเราอย่างครอบคลุม สะท้อนความมุ่งมั่นที่มีมายาวนานของ บีทีเอส กรุ๊ป ในความโปร่งใสและความรับผิดชอบ โดยการรายงานประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (ESG) มีการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและข้อกังวลต่าง ๆ ตลอดจนรายงานถึงผลงานและความคืบหน้าในการดำเนินงานของบริษัทฯ เพื่อการบรรลุเป้าหมายด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ครอบคลุมทุกมิติ

รายงานความยั่งยืนของ บีทีเอส กรุ๊ป ประจำปีงบประมาณ 2567/68 นี้ เผยแพร่ในเดือนมิถุนายน 2568 และนับเป็นปีที่ 12 ที่ บีทีเอส กรุ๊ป ได้เปิดเผยข้อมูลและผลงานด้านความยั่งยืน ซึ่งรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ครอบคลุมถึงผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่มีต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม รวมถึงผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน โดยรวบรวมประเด็นที่ได้รับจากมุมมองของผู้มีส่วนได้เสียภายใน ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก และผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม

วัตถุประสงค์หลักของรายงานความยั่งยืนของบริษัทฯ คือ การเปิดเผยผลการดำเนินงานสำคัญด้าน ESG (Environmental, Social and Governance) ที่ผ่านมาในรอบปีบัญชีตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2567 ถึง 31 มีนาคม 2568 ครอบคลุม 3 หน่วยธุรกิจ ได้แก่ MOVE, MIX, และ MATCH ทั้งนี้ ข้อมูลด้านการกำกับดูแล รวมทั้งข้อมูลทางเศรษฐกิจและสังคมคิดเป็นร้อยละ 100 ของรายได้ทั้งหมด ยกเว้นข้อมูลด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ครอบคลุมร้อยละ 94 ของรายได้ทั้งหมด และความครอบคลุมของข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม

คิดเป็นร้อยละ 94 ของรายได้ทั้งหมด (สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดอ่านบทที่ 6.1: ขอบเขตการรายงานข้อมูล) โดยก่อนปี 2565/66 ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมครอบคลุมเพียงบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอสซี) ผู้ให้บริการระบบขนส่งมวลชนทาง โดยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมจะครอบคลุม บีทีเอสซีและบริษัท วีจีไอ จำกัด (มหาชน) (วีจีไอ) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ Offline-to-Online (O2O) โซลูชันส์ ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมในปี 2567/68 นี้ ครอบคลุม บีทีเอสซี วีจีไอ บริษัท แรบบิท โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) (แรบบิท โฮลดิ้งส์) และบริษัท ร็อคเทค โกลบอล จำกัด (มหาชน) (ROCTEC)

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 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านสังคม และสิ่งแวดล้อมที่เปิดเผยในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบอิสระ บริษัท แอลอาร์คิวเอ (ประเทศไทย) จำกัด (LRQA) เพื่อรับรองความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูบทที่ 6.2: การรับรองจากหน่วยงานภายนอก นอกจากนี้ รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ยังได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท



อ่านผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของ บีทีเอส กรุ๊ป ในปี 2567/68 ที่นี่



อ่าน GRI Content Index ของ บีทีเอส กรุ๊ป ในปี 2567/68 ที่นี่



01 บทนำ

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

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

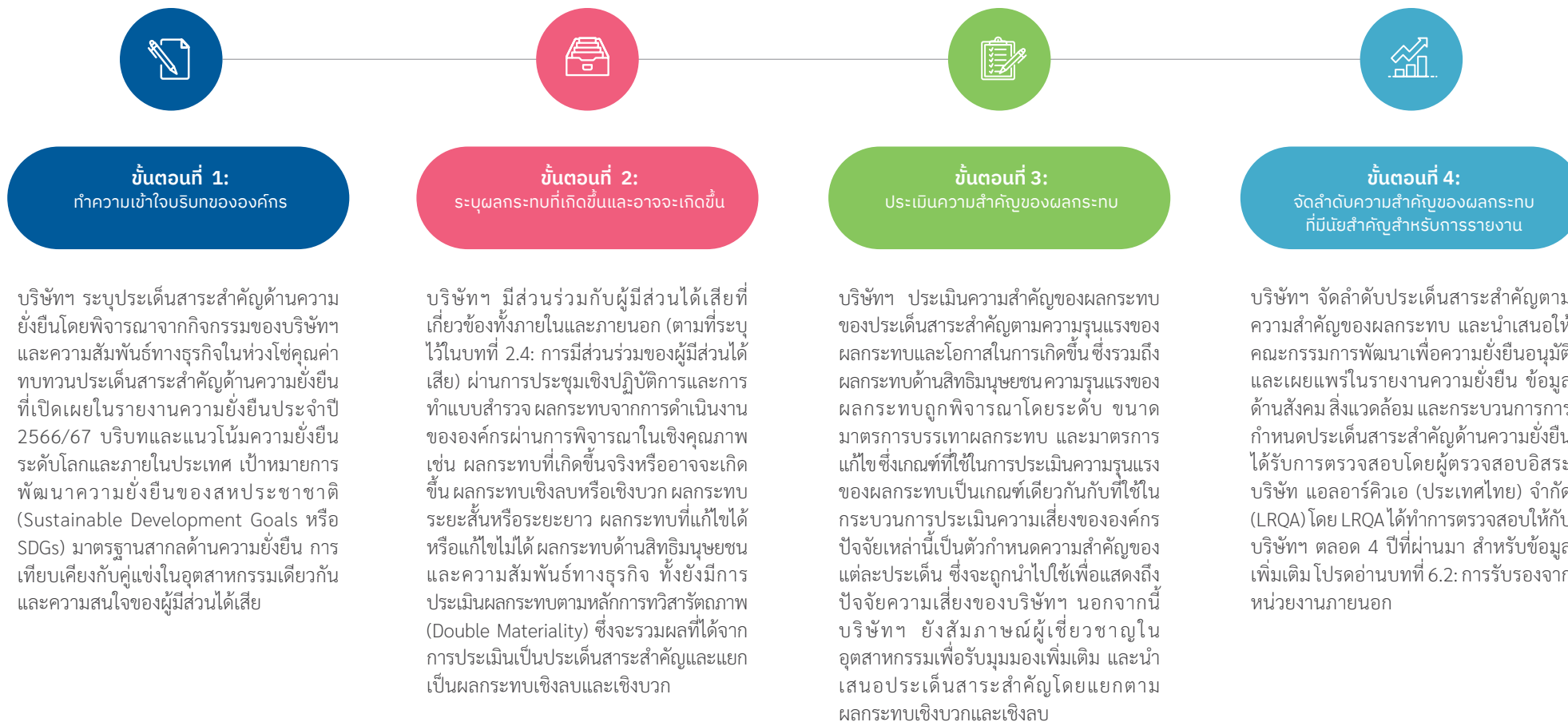
04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่นๆ

การกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

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



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

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน ปี 2567/68



ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

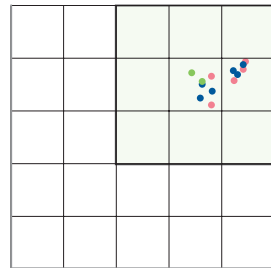
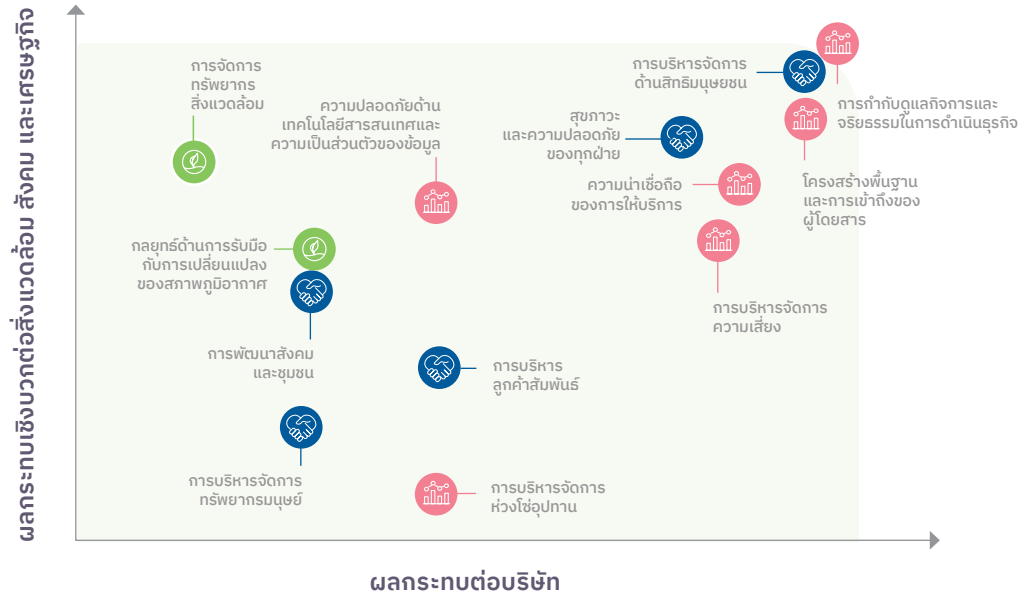


ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม



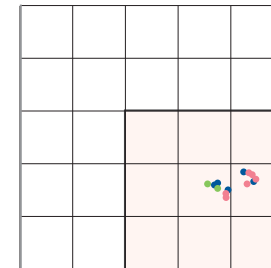
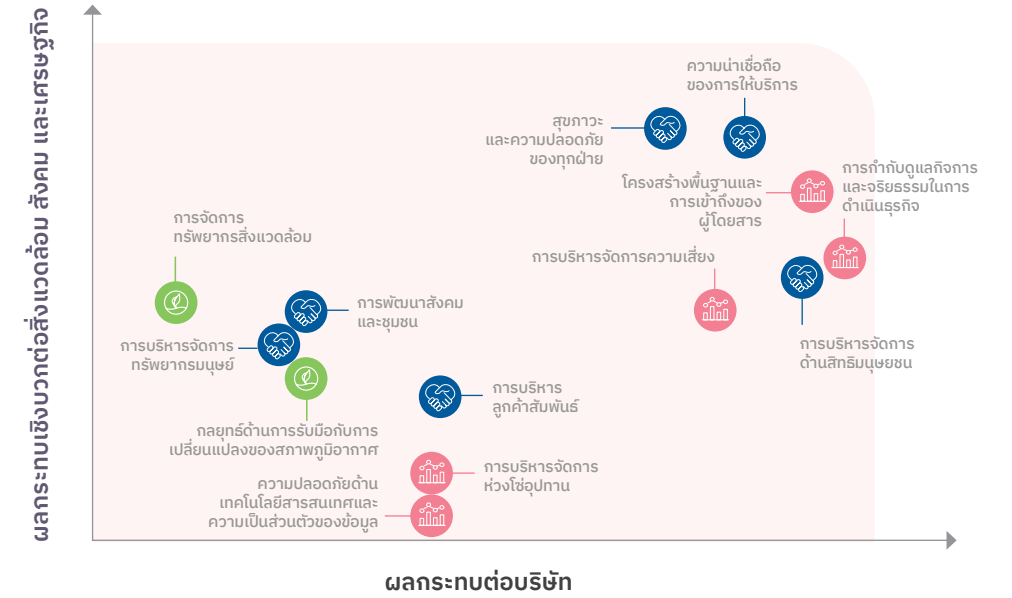
ผลการดำเนินงานด้านสังคม

ผลกระทบเชิงบวกต่อ ESG และผลกระทบต่อบริษัท



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนได้ในรายงานการประเมินประเด็นสาระสำคัญของ บีทีเอส กรุ๊ป ในปี 2567/68 นี้

ผลกระทบเชิงลบต่อ ESG และผลกระทบต่อบริษัท



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

- 2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
- 2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
- 2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่นๆ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน



2.1

กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

ความยั่งยืนเป็นปรัชญาที่ยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจของ บีทีเอส กรุ๊ป เสมอมา โดยเป็นแนวคิดที่สนับสนุนการขยายผลกระทบเชิงบวกผ่านการสร้างมูลค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียเราใช้ปรัชญาความยั่งยืนเป็นแนวปฏิบัติสำหรับการดำเนินธุรกิจและดำเนินการต่าง ๆ ในแต่ละวัน และปรัชญาที่แข็งแกร่งซึ่งช่วยให้บริษัทฯ สามารถสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการภายใต้กลยุทธ์เชิงนวัตกรรม 3M: MOVE, MIX และ MATCH เพื่อส่งผลกระทบเชิงบวกให้กับผู้คน ชุมชน และ

สังคมที่เราให้บริการ เรามีความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนมาอย่างยาวนานและยึดสิ่งนี้เป็นหลักคิดเพื่อใช้ในการตัดสินใจเชิงธุรกิจ ด้วยเหตุนี้เอง เราจึงสามารถบูรณาการการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อความยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ การกำกับดูแล และสังคม เข้าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานทางธุรกิจเพื่อการเติบโตที่ยั่งยืน



กลยุทธ์ระยะยาวด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของบีทีเอส กรุ๊ป



บรรลุเป้าหมาย
Net Zero
ภายในปี 2593



มีสัดส่วนการใช้พลังงานจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนอย่างน้อยร้อยละ 10 ของการดำเนินงาน



ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม



ความมุ่งมั่น

เดินหน้ากลยุทธ์ระยะยาวด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศเพื่อมุ่งจัดก๊าซเรือนกระจกออกจากสังคมโดยรวม

แผนการดำเนินงาน

- พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการคาร์บอนต่ำ
- ติดตามประสิทธิภาพการใช้พลังงานและผลกระทบจากการดำเนินงานต่อสิ่งแวดล้อมอย่างใกล้ชิด
- การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก
- การบริหารจัดการและการลดความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม

ความยั่งยืนด้านสังคม



ความมุ่งมั่น

ส่งเสริมชุมชนและบุคลากรของเราเพื่อจุดประสงค์การสร้างคุณค่าร่วมกัน

แผนการดำเนินงาน

- ให้ความสำคัญกับสุขภาพและความปลอดภัย
- สนับสนุนและช่วยอำนวยความสะดวกให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี
- พัฒนายกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน
- ขยายขอบเขตการช่วยเหลือสังคมและความครอบคลุมทางสังคม
- เคารพสิทธิมนุษยชนและความหลากหลาย

ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ



ความมุ่งมั่น

ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมผ่านแนวปฏิบัติทางการเงินที่ยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการที่ดี

แผนการดำเนินงาน

- ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้า
- ส่งเสริมการลงทุนอย่างยั่งยืนเพื่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ
- ต่ออายุความโปร่งใสด้านการดำเนินงาน
- เสริมสร้างกระบวนการภายในให้มีประสิทธิภาพและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี

01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน

2.2 รางวัลและความสำเร็จ
ด้านความยั่งยืน2.3 ความมุ่งมั่นต่อการ
พัฒนาอย่างยั่งยืน

2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่นๆ

2.2

รางวัลและความสำเร็จ
ด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยแนวทางที่ยั่งยืน เราจึงมีการประเมินผลการดำเนินงานของเราโดยเทียบกับกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในระดับสากล ซึ่งทำให้ บีทีเอส กรุ๊ป และบริษัทย่อยได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางจากสถาบันชั้นนำทั่วโลก แม้ว่าการได้รับการยอมรับจะไม่ใช่เป้าหมายหลักของเรา แต่บริษัทฯ ก็รู้สึกเป็นเกียรติที่ความพยายามและความก้าวหน้าในการพัฒนาอย่างยั่งยืนของเราได้รับการยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับสากล



บีทีเอส กรุ๊ป บริษัทขนส่งที่ยั่งยืนที่สุดในโลก

บีทีเอส กรุ๊ป มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้รับการคัดเลือกจากดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices หรือ DJSI) ในกลุ่มตลาดเกิดใหม่เป็นระยะเวลา 7 ปี ติดต่อกันตั้งแต่ปี 2561-2567 ในปีนี้ บริษัทฯ **ได้รับการจัดอันดับให้เป็นอันดับ 1 ของโลกในกลุ่มอุตสาหกรรมคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคม (กลุ่ม TRA)** เป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน โดยเราเป็นบริษัทขนส่งมวลชนทางรางแห่งเดียวของไทยที่ติดอันดับในสมาชิคดีดัชนี DJSI ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับโลก



วีจีไอ บริษัทสีเขียวที่ยั่งยืนที่สุดในโลก

นอกจากนี้ วีจีไอ ยังได้รับการจัดอันดับให้เป็นอันดับ 1 ของโลกในกลุ่มอุตสาหกรรมสีเขียว ภาพยนตร์ และ เอนเทอร์เทนเมนต์ (กลุ่ม PUB) เป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน ทั้งนี้ ในปี 2567 มีการประเมินความยั่งยืนขององค์กรทั่วโลก โดย S&P จำนวน 7,690 บริษัท จาก 62 อุตสาหกรรม

SCIENCE BASED TARGETS เพื่อบรรลุเป้า NET ZERO
ภายในปี 2593

บีทีเอส กรุ๊ปให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนมาอย่างยาวนาน และการดำเนินงานภายใต้กลยุทธ์ระยะยาวด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศยังคงเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้บริษัทฯ บรรลุเป้าหมายนั้น ทั้งนี้ ในระหว่างปี 2563/64 ถึง 2565/66 บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับการรับรองเป็นบริษัทที่เป็นกลางทางคาร์บอน จากการเข้าร่วมโครงการสนับสนุนคาร์บอนเครดิตโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) ทว่า ในปีนี้ บีทีเอส กรุ๊ป ได้ประกาศกลยุทธ์เพื่อบรรลุ Net Zero โดยมีความตั้งใจที่จะบรรลุ Net Zero ภายในปี 2593 และกำหนดเป้าหมายในระยะสั้น หรือ Near-Term ภายใต้โครงการ Science Based Targets initiative นอกจากนี้ เรายังได้จัดหาและลงทุนในใบรับรองเครดิตการผลิตพลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy Certificates หรือ RECs) เพื่ออำนวยการใช้ไฟฟ้าจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนคิดเป็นร้อยละ 15 ของการดำเนินงาน

บริษัทสีเขียวแห่งแรกและแห่งเดียว
ที่เป็นกลางทางคาร์บอน

นี่เป็นปีที่ 3 ที่ บริษัท วีจีไอ ได้การรับรองว่าเป็นบริษัทที่เป็นกลางทางคาร์บอน ทำให้ วีจีไอ เป็นบริษัทสีเขียวแห่งแรกและแห่งเดียวในโลกที่เป็นบริษัทที่เป็นกลางทางคาร์บอน เรายังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนากลยุทธ์ระยะยาวด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศให้เป็นแรงขับเคลื่อนไปสู่อนาคตที่ปราศจากคาร์บอนสำหรับเราทุกคน



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

- 2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
- 2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
- 2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

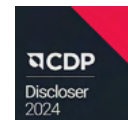
05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่นๆ



ผู้นำ Top 1 % ในการประเมินด้าน ESG ของ S&P Global

บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ใน S&P Global Sustainability Yearbook 2025 และเป็นเพียงบริษัทเดียวในกลุ่มผู้นำ Top 1% ของกลุ่มอุตสาหกรรมคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคม เช่นเดียวกับ วีจีไอ ในกลุ่มอุตสาหกรรมสื่อโฆษณา ภาพยนตร์ และเอนเทอร์เทนเมนต์ โดยในปี 2567/68 มีเพียง 46 บริษัทในประเทศไทยที่ถูกจัดอันดับอยู่ใน Sustainability Yearbook 2025



การประเมินผลการดำเนินงานด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของ CDP (ระดับ 'A-')

ได้รับการจัดอันดับระดับ 'A-' ในการเข้าร่วมการประเมิน CDP ครั้งที่ 4 ของบริษัทฯ



FTSE4Good



เป็นสมาชิกดัชนี FTSE4Good Index Series

บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับการคัดเลือกให้เป็นสมาชิกของดัชนี FTSE4Good Index Series เป็นปีที่ 9 ติดต่อกัน



เป็นสมาชิกดัชนี MSCI และได้รับการจัดอันดับความยั่งยืนระดับ 'AA' (2568)

เป็นระยะเวลา 8 ปีที่ บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับการคัดเลือกให้เป็นสมาชิกของดัชนี MSCI ในกลุ่มตลาดเกิดใหม่โดยได้รับการประเมินที่ระดับ 'AA' (2568)



หุ้นยั่งยืน SET ESG Ratings – ระดับ 'AA'

บีทีเอส กรุ๊ป และ วีจีไอ ได้รับการประเมินในระดับ 'AA' ใน SET ESG Ratings 2567 และถูกคัดเลือกให้อยู่ในหุ้นยั่งยืน SETESG Index โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นระยะเวลา 6 ปีติดต่อกัน (ปี 2562-2567) สำหรับบีทีเอส กรุ๊ป และ 4 ปีติดต่อกัน (ปี 2564-2567) สำหรับ วีจีไอ นับเป็นบริษัทจดทะเบียนในประเทศไทยที่มีผลการดำเนินงานด้าน ESG ที่โดดเด่น



รางวัลการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนประจำปี 2567

บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับรางวัลการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนประจำปี 2567 จากสถาบันไทยพัฒน์ 6 ปีติดต่อกัน จากการเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ อย่างโปร่งใสในรายงานความยั่งยืน



ผลประเมินระดับ '5 ดาว' หรือ 'ดีเลิศ' ในด้านธรรมาภิบาล

ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริตและได้รับการประเมินในระดับ '5 ดาว' หรือ 'ดีเลิศ' ในการให้คะแนนการกำกับดูแลกิจการเป็นปีที่ 13 ติดต่อกันสำหรับบีทีเอส กรุ๊ป และปีที่ 9 ติดต่อกันสำหรับ วีจีไอ



รางวัล Climate Action Leading Organisation 2024

บีทีเอส กรุ๊ป คว้าวางวัล "Climate Action Leading Organisation 2024" สำหรับผลประเมินด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจกระดับดีเด่นสาขาบริการ ซึ่งมอบโดยอบก.



รางวัล UN Climate Action Leaders

บีทีเอส กรุ๊ป และ วีจีไอ รับประกาศนียบัตร Climate Action Leaders Recognition ในฐานะ "พันธมิตรด้านความยั่งยืน" ของ Sustainism ในงาน Climate Action Forum ณ องค์การสหประชาชาติ ประจำปีประเทศไทย

2.3

ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ประเด็นสาระสำคัญ	เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI Standards	เป้าหมาย 2567/68	ผลการดำเนินงาน 2567/68
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) - ปริมาณการใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 2.59 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) - สัดส่วนการใช้พลังงานที่มาจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนอย่างน้อยร้อยละ 10	- บริษัทฯ เปิดตัวเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) และเป้าหมายบนพื้นฐานตามวิทยาศาสตร์ (Science Based Targets) - ปริมาณการใช้ไฟฟ้าอยู่ที่ 2.47 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) - สัดส่วนการใช้พลังงานที่มาจากแหล่งพลังงานหมุนเวียน ร้อยละ 14
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)	- ไม่มีการร้องเรียนด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากชุมชนใกล้เคียงและหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม - ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัดทั้งหมดน้อยกว่า 1,188 เมตริกตัน	- ไม่มีการร้องเรียนด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากชุมชนใกล้เคียงและหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม - ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัดทั้งหมดอยู่ที่ 1,142 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 90 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 100)	- ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ 'ดีเลิศ' จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย - ผลการประเมินคุณภาพการจัดประชุมผู้ถือหุ้นประจำปี 2567 ได้ 100 คะแนนเต็มจากโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นบริษัทจดทะเบียน ดำเนินการโดยสมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย - พนักงานมีคะแนนความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจเฉลี่ย 93.44 คะแนน



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

- 2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
- 2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
- 2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่นๆ

ประเด็นสาระสำคัญ	เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI Standards	เป้าหมาย 2567/68	ผลการดำเนินงาน 2567/68
การบริหารจัดการความเสี่ยง		Governance (GRI 2-12)	ให้มีการประเมินความเสี่ยงของกลุ่มบริษัท	ดำเนินการประเมินความเสี่ยงของกลุ่มบริษัท
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน		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 - คู่ค้าที่ต้องเข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้ามหานครได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย	- ไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้าง - คู่ค้าสำคัญโดยตรงได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG ครบทุกราย - คู่ค้าที่ต้องเข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้ามหานครได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย
โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร		Indirect Economic Impacts (GRI 203-1, GRI 203-2)	-	-
ความปลอดภัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล		Customer Privacy (GRI 418-1)	- นโยบายความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัวและหลักเกณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) - ไม่มีกรณีการละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางไซเบอร์อื่น ๆ - ไม่มีข้อร้องเรียนจากหน่วยงานภายนอกและหน่วยงานกำกับดูแล	- จัดทำนโยบายความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัวและหลักเกณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) - ไม่มีกรณีการละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางไซเบอร์อื่น ๆ - ไม่มีข้อร้องเรียนจากหน่วยงานภายนอกและหน่วยงานกำกับดูแล
สุขภาพและความปลอดภัยของทุกฝ่าย		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 0.2903 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน - อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (LTIFR) ที่ 0.4368 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

- 2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน
- 2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน
- 2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่นๆ

ประเด็นสาระสำคัญ	เป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นความยั่งยืนตามแนวทางของ GRI Standards	เป้าหมาย 2567/68	ผลการดำเนินงาน 2567/68
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์		Management of Material Topics (GRI 3-3)	คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า MOVE ที่ร้อยละ 79 หรือมากกว่า	คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า MOVE ที่ร้อยละ 88.4
ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ		Management of Material Topics (GRI 3-3)	- ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสารไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 99.50 - ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้าไม่ต่ำกว่า 35,000 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง 1 ครั้ง - ความน่าเชื่อถือของตัวโดยสารไม่ต่ำกว่า 15,000 ตู้รถรวมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง	- ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสารที่ร้อยละ 99.95 - ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้าที่ 171,346 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง 1 ครั้ง - ความน่าเชื่อถือของตัวโดยสารที่ 204,350 ตู้รถรวมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง
การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์		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 ของพนักงานรู้สึกผูกพันกับบริษัทฯ	- สัดส่วนพนักงานผู้หญิงที่อยู่ในระดับบริหารและระดับจัดการที่ร้อยละ 49 - ร้อยละ 85 ของพนักงานรู้สึกผูกพันกับบริษัทฯ
การจัดการสิทธิมนุษยชน		Strategy, Policies and Practices (GRI 2-25) Management of Material Topics (GRI 3-3)	การดำเนินงานของบริษัทฯ รวมถึงคู่ค้า ผู้รับเหมา ร้อยละ 100 ผ่านการประเมินความเสี่ยงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน	การดำเนินงานของบริษัทฯ รวมถึงคู่ค้า ผู้รับเหมา ร้อยละ 100 ผ่านการประเมินความเสี่ยงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน
การพัฒนาสังคมและชุมชน		Management of Material Topics (GRI 3-3)	-	-

2.4

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

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

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



แนวทางในโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ในการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียได้ที่ [รายงานการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ประจำปี 2567/68 ของ บีทีเอส กรุ๊ป](#)

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ปัจจัยที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การดำเนินการในปี 2567/68
 หน่วยงานภาครัฐ	- การประชุมกับหน่วยงานภาครัฐในประเด็นและกรณีต่าง ๆ - การจัดทำรายงานผลการปฏิบัติและดำเนินงานไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง - การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจที่ดีต่อความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้อง - การมีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการของหน่วยงานภาครัฐอย่างสม่ำเสมอ - การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐต่อการริเริ่มแนวทางการลดการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ รวมถึงกำหนดกรอบการทำงานสำหรับกลุ่มธุรกิจขนส่งมวลชน - การเข้าร่วมการประชุมเพื่อรับทราบนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล	- การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับ - มีความโปร่งใสและปฏิบัติตามกฎหมายในการดำเนินงานและตัวชี้วัดทุกขั้นตอน - การดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมีการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องภายใต้ขอบเขตการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม	- การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด - การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจต่อความคาดหวังของหน่วยงานภาครัฐ - การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและองค์กรผ่านกิจกรรมต่าง ๆ - หารือกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องต่อไป เช่น สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) เรื่องโครงการลดการปล่อยมลพิษโดยสมัครใจ (T-VER) เพื่อหลีกเลี่ยงการปล่อยมลพิษในภาคขนส่งมวลชนทางราง
 ชุมชน	- กิจกรรมเพื่อชุมชนและสังคม - การร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของ บีทีเอส กรุ๊ป	- การอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน - การพัฒนาชุมชนและสังคม - การช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมกับชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติและเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ	- การมีส่วนร่วมของชุมชนผ่าน 18 กิจกรรม - ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับชุมชนและสังคม

ผู้มีส่วนได้เสีย

ช่องทางการมีส่วนร่วม

ปัจจัยที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ

การดำเนินการในปี 2567/68



กลุ่มผู้ลงทุน
(ผู้ถือหุ้น นักลงทุน
นักวิเคราะห์
เจ้านาย สถาบันจัดอันดับ
ความน่าเชื่อถือ
ลูกค้าทางธุรกิจ)

- การประกาศผลการดำเนินงานรายไตรมาส รวมถึงผลการดำเนินงานประจำปีและการเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ของ บีทีเอส กรุ๊ป
- การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี (AGM)
- การประชุมใหญ่สามัญ (EGM) (ถ้ามี)
- การประชุมนักวิเคราะห์รายไตรมาส
- โรดโชว์สำหรับนักลงทุน
- คำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) รายไตรมาส และข่าวจากฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์
- รายงานประจำปี
- การเยี่ยมชมบริษัทของผู้ถือหุ้น (ตามคำขอ)
- การตรวจสอบอันดับเครดิตประจำปี
- ช่องทางการสื่อสารของบริษัทฯ ได้แก่ เว็บไซต์ของบริษัทฯ อีเมล โทรศัพท์ แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย (Line Official นักลงทุนสัมพันธ์ของ บีทีเอส กรุ๊ป)
- การเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบ SETLink ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึงการประกาศต่าง ๆ จากภายในและภายนอกบริษัทฯ
- ให้การสนับสนุนและตอบคำถามของนักลงทุน

- การดำเนินงานที่โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้
- การดำเนินงานที่มั่นคงและยั่งยืน
- การกำกับดูแลกิจการและความแข็งแกร่งทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ
- การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส
- ผลการดำเนินงานที่เติบโตอย่างยั่งยืนและสร้างผลตอบแทนจากการลงทุน
- การเผยแพร่กฎระเบียบใหม่จากหน่วยงานกำกับดูแล

- การทำงานร่วมกันและการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้มีส่วนได้เสียผ่านกิจกรรมต่าง ๆ
- จัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น 1 ครั้ง
- จัดประชุมนักวิเคราะห์ 4 ครั้ง
- จัดโรดโชว์สำหรับนักลงทุน 12 ครั้ง
- จัดให้มีการทบทวนอันดับเครดิตประจำปี 1 ครั้ง
- จัดทำคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) และจดหมายข่าวจากฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์อย่างละ 4 ฉบับ
- เปิดเผยมูลต่อกลุ่มผู้ลงทุนและ SET ผ่านกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงมีช่องทางการสื่อสารที่มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

- แบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี
- กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น กิจกรรมการส่งเสริมการขาย กิจกรรมทางการตลาด เป็นต้น
- การให้ข้อมูลผ่านโซเชียลมีเดีย
- ช่องทางสำหรับลูกค้าในการยื่นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน

- การบริการที่มีประสิทธิภาพและตรงต่อเวลา
- การให้บริการที่มีมาตรฐานสูงในด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัย
- สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูง
- การให้ข้อมูลผ่านโซเชียลมีเดีย
- ความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างถูกต้อง เหมาะสม และทันเวลาที่
- การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง
- ความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและความปลอดภัยของข้อมูล
- ความพร้อมและความรวดเร็วในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

- คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ที่ ร้อยละ 88.4
- การสื่อสารข้อมูลสินค้าและบริการผ่าน Facebook, Instagram, YouTube, LINE และ X จำนวน 7,200 ครั้ง
- แก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทั้งหมด 470 ครั้ง
- ไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า
- การจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อรักษาคุณภาพในการให้บริการ
- การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้า



ลูกค้า

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ปัจจัยที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การดำเนินการในปี 2567/68
 ผู้ผลิต/ลูกค้าและผู้รับเหมา	- กระบวนการคัดเลือกและการประเมินคู่ค้าอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ - การประเมินความเสี่ยง รวมถึงการประเมินคู่ค้าและผู้รับเหมา - การประชุมคู่ค้าประจำปีเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น - การประเมินประสิทธิภาพด้านความยั่งยืนของคู่ค้าเป็นประจำทุกปี	- การจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ - การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องและการให้ความสำคัญแก่ความปลอดภัยระหว่างการปฏิบัติงาน - นโยบายและระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง แนวทางการจัดการคู่สัญญา และข่าวสารที่เกี่ยวข้อง	- สร้างเกณฑ์การสรรหาและคัดเลือกคู่ค้าโดยพิจารณาจากปัจจัยด้านความยั่งยืน - สร้างกระบวนการตรวจสอบที่ชัดเจนตามที่ระบุไว้ในจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า - ทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงวิธีการสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน - ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงทีและเหมาะสมเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต - ให้ความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนแก่คู่ค้า - การฝึกอบรมให้กับคู่ค้า - แบบสำรวจการประเมินความพึงพอใจของคู่ค้า
 พนักงาน	- งานเสวนากับประธานกรรมการและกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ - การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี - การสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรประจำปี - การร้องเรียนที่ส่งผ่านหัวหน้างานและระบบรับเรื่องร้องเรียนของ บีทีเอส กรุ๊ป - การสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้แก่สาธารณชน รวมถึงวิธีการสื่อสารภายในองค์กร - จัดปฐมนิเทศสำหรับพนักงานทุกระดับ - สอบถามความต้องการของพนักงานและหัวหน้างานเพื่อจัดทำหลักสูตรการเรียนรู้ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับรูปแบบธุรกิจของ บีทีเอส กรุ๊ป - มีช่องทางในการรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	- สิทธิและผลประโยชน์ - ค่าตอบแทน - การรักษาพนักงาน - การพัฒนาพนักงาน - ความเท่าเทียมกันทางเพศและความก้าวหน้าในสายอาชีพ - การดูแลสุขภาพและความปลอดภัยระหว่างการทำงาน - มีอุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงาน	- คะแนนการมีส่วนร่วมของพนักงานอยู่ที่ร้อยละ 82 - มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต 11 กรณี โดยได้มีการลงโทษทางวินัยเรียบร้อยแล้ว - การสื่อสารข้อมูลให้แก่พนักงานผ่านอีเมลและอินทราเน็ตรวมทั้งหมด 186 ครั้ง - มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ด้วยความหลากหลายและการยอมรับความหลากหลาย
 ภาคประชาสังคม/สื่อ/หน่วยงานวิชาการ	- แพลตฟอร์มการสื่อสารและช่องทางการแจ้งเบาะแสเพื่อรวบรวมข้อเสนอนแนะ ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ฯลฯ - งานแถลงข่าว/ข่าวประชาสัมพันธ์ - สัมมนาพิเศษ - เยี่ยมชมสื่อ - กิจกรรม Open House และเยี่ยมชมบริษัทฯ	- เข้าร่วมสมาชิกของภาครัฐ/เอกชน - การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส - ความจำเป็นในการมีข้อมูลที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน	- จัดให้มีการเยี่ยมชมบริษัทฯ แก่สถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ทั้งหมด 3,559 คน - งานสัมมนาประชาสัมพันธ์และงานแถลงข่าว 7 ครั้ง - ข่าวประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของบริษัทฯ ผ่านอีเมล LINE และเว็บไซต์ของบริษัทฯ 89 ครั้ง - สื่อมวลชนเข้าชมบริษัทฯ 7 ครั้ง



- 01 บทนำ
- 02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
- 03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม**
 - 3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
 - 3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม
- 04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
- 05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
- 06 ข้อมูลอื่นๆ

03 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน ด้านสิ่งแวดล้อม



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 ธุรกิจก็ต้องเพิ่มความมุ่งมั่นตลอดทั้งการดำเนินงาน บีทีเอส กรุ๊ป และบริษัทต่าง ๆ ทั่วโลกล้วนตระหนักถึงภัยคุกคามจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่กำลังเกิดขึ้น เราดำเนินธุรกิจตามกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่องเรื่อยมา เพื่อให้มั่นใจว่าธุรกิจของเราจะเติบโตอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศยังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับความยั่งยืนขององค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ที่มีต่อนักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสียในการรักษาคำมั่นสัญญาที่จะดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงวิกฤตการณ์ด้านสภาพภูมิอากาศโดยบริษัทฯ ปฏิบัติตามกรอบการรายงานความยั่งยืนระหว่างประเทศ รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลตามกรอบคำแนะนำด้านการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD)

บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอสซี หรือ BTSC) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ บีทีเอส กรุ๊ป เป็นผู้ดำเนินระบบขนส่งมวลชนซึ่งใช้พลังงานไฟฟ้าเป็นหลักในการเดินรถ และเป็นแหล่งหลักในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก บีทีเอส กรุ๊ป ตระหนักถึงความจำเป็นในการลดการใช้พลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้ได้มากที่สุด และ

ตอบสนองความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นของผู้มีส่วนได้เสีย บีทีเอส กรุ๊ป จึงให้ความสำคัญกับการปรับปรุงการใช้พลังงานด้วยการแสวงหาวิธีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและการนำแหล่งพลังงานหมุนเวียนมาใช้ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งสร้างความตระหนักรู้ของพนักงานเพื่อสร้างความเข้าใจและสร้างการมีส่วนร่วมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัทฯ

คณะทำงานเพื่อบริหารจัดการด้านพลังงานของบริษัทฯ มีหน้าที่กำหนดนโยบายการอนุรักษ์พลังงาน ประเมินความสามารถในการประหยัดพลังงาน กำหนดเป้าหมายและแผนการอนุรักษ์ ตลอดจนตรวจสอบและวิเคราะห์การดำเนินงานเพื่อให้แน่ใจว่าจะบรรลุเป้าหมายและแผนที่วางไว้ คณะกรรมการยังมีส่วนในการตรวจสอบ วิเคราะห์ และแก้ไขความผิดปกติเกี่ยวกับการบริหารจัดการพลังงาน โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารของ บีทีเอสซี เป็นหัวหน้าคณะกรรมการ ซึ่งมีการจัดประชุมภายในทุก ๆ 3 เดือน และมีการตรวจติดตามโดยหน่วยงานภายนอกเพื่อรับรองผลการนำเสนอต่อกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน ในเดือนมีนาคมของทุกปี ในการประเมินระบบการจัดการประสิทธิภาพพลังงาน บีทีเอสซีติดตามตัวบ่งชี้การใช้พลังงานของพลังขับเคลื่อนและตัวบ่งชี้การใช้พลังงานในอาคารด้วยการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ความผิดปกติในการดำเนินงาน รายงานผลการดำเนินการจัดส่งให้ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านสภาพภูมิอากาศ การกำกับดูแลด้านสภาพภูมิอากาศ และความเสี่ยงและโอกาสด้านสภาพภูมิอากาศ กรุณาศึกษาได้ที่ [BTS Group TCFD Report FY 2567/68](#)



ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อการเดินรถ

(กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง/กิโลเมตรของผู้โดยสาร)

เป้าหมายความยั่งยืนระยะยาว
2568/69

ผลการดำเนินงาน
2567/68 2.47 < 2.69

เป้าหมาย
2567/68 < 2.59

สัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียน

ทั้งหมด (ร้อยละ)

> 10% เป้าหมายความยั่งยืนระยะยาว
2568/69

12% ผลการดำเนินงาน
2567/68

> 10% เป้าหมาย
2567/68

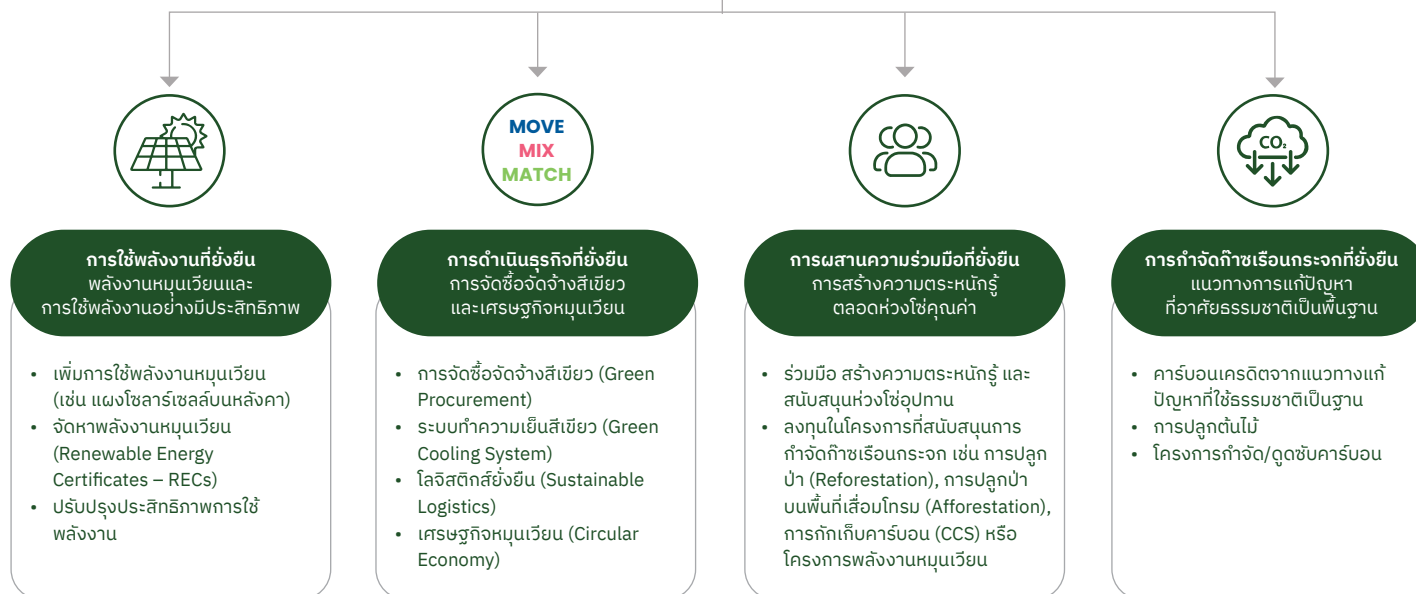


กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

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



บรรลุเป้าหมาย Net Zero ในปี 2593



ขอบเขตที่ 1 การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง



ขอบเขตที่ 2 การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม



ขอบเขตที่ 3 การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมประเภทอื่นๆ



ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

บริษัทฯ กำหนดเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป้าหมายการใช้ไฟฟ้าต่อหน่วย และเป้าหมายการใช้พลังงานเพื่อสร้างความมั่นใจว่าจะต้องมีการคำนึงถึงความเสี่ยงและโอกาสด้านสภาพภูมิอากาศในการขยายพอร์ตโฟลิโอทางธุรกิจ โดยบริษัทฯ กำหนดตัวชี้วัดด้านสภาพภูมิอากาศและประสิทธิภาพการใช้พลังงานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารและคำตอบแทนของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่

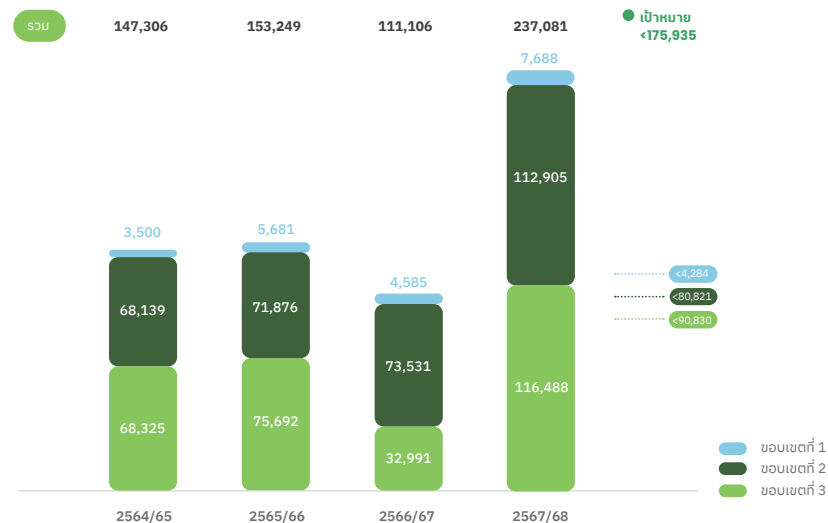
นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รวบรวมและติดตามพารามิเตอร์ด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ในการลดการใช้พลังงานอย่างต่อเนื่อง เรามีกิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ดังนี้ การซ่อมบำรุงครั้งใหญ่ (Overhaul) และปรับปรุงรถไฟ การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการใช้ไฟฟ้า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

ขอบเขตการเก็บข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับปีงบประมาณ 2566/67 และปีก่อนหน้านั้น ครอบคลุม บีทีเอสซี และ วีจีไอ ในขณะที่ขอบเขตการเก็บข้อมูลปีงบประมาณ 2567/68 ครอบคลุม บีทีเอสซี วีจีไอ แรบบิท โฮลดิ้งส์ และ ROCTEC ทั้งนี้ 100% ของรายได้ของธุรกิจ MOVE และ 100% ของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกมาจากโครงการที่เกี่ยวข้องกับระบบราง และบริษัทฯ ใช้หน่วยงานภายนอกในการตรวจสอบประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อมทั้งหมดเพื่อรับรองความถูกต้องของข้อมูล



การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด
(ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)



หมายเหตุ:

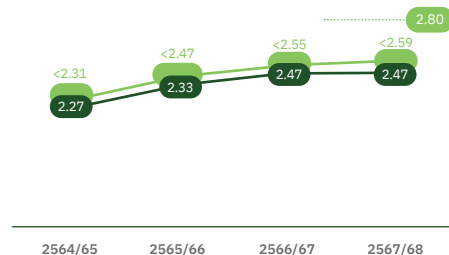
1. ในปีงบประมาณ 2564/65 การปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 3 เกิดจากการเพิ่มการครอบคลุมการจัดซื้อขบวนรถไฟสำหรับรถไฟฟ้าสายสีเขียว ซึ่งได้ถูกประเมินว่ามีนัยสำคัญต่อบริษัทฯ สำหรับรายละเอียดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 โปรดอ่าน BTS Group Sustainability Performance Data FY 2023/24 บนเว็บไซต์ของ บีทีเอส กรุ๊ป
2. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกของ บีทีเอสซี มาจากรถไฟฟ้าสายสีเขียว สายสีทอง และรถโดยสารส่วนบุคคล BRT โดยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากรถไฟฟ้าสายสีชมพูและสายสีเหลืองยังไม่รวมอยู่ในรายงานฉบับนี้ ซึ่งจะมีการนำมารวมอยู่ในรายงานในปีถัดไป การปล่อยก๊าซเรือนกระจกของ วีจีไอ มาจากสื่อในสถานี จอ LCD และสำนักงานใหญ่ของ วีจีไอ
3. ข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณหาปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สำหรับการใช้พลังงานไฟฟ้า (Emission Factor) คือ 0.4999 ต้นคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อ เมกะวัตต์-ชั่วโมง (tCO₂e/MWh) โดยอ้างอิงข้อมูล Emission Factor จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (TGO) ในเดือนเมษายน 2565
4. ข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณหาปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 รวบรวมจากการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงของ บีทีเอสซี และ วีจีไอ ทั้งในส่วนงานอาคารและรถยนต์สำหรับการเดินทาง การใช้เชื้อเพลิงจากรถโดยสารส่วนบุคคล BRT และสารทำความเย็นที่ใช้ในระบบปรับอากาศในอาคารและในขบวนรถไฟ
5. ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 เป็นการปล่อยแบบ Market-Based



ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อหน่วย

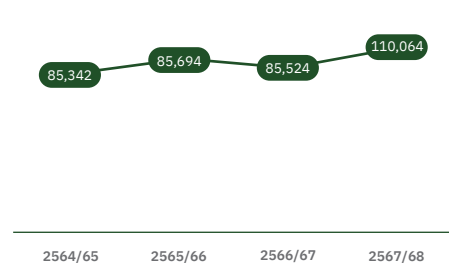
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อการเดินทาง-กม.

(กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของผู้โดยสาร (Car-km))



ปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่สถานีรถไฟทั้งหมด

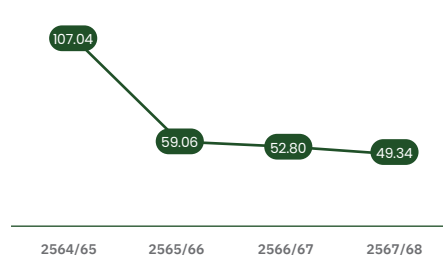
(kWh/day)



ในปีที่ผ่านมา บีทีเอสซี สามารถควบคุมการใช้ไฟฟ้าต่อหน่วยให้อยู่ภายในเป้าหมายที่ตั้งไว้ไม่เกิน 2.59 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของผู้โดยสาร (Car-km) โดยสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายจากการใช้ไฟฟ้าได้ 25.2 ล้านบาทเมื่อเทียบกับการดำเนินงานปกติ

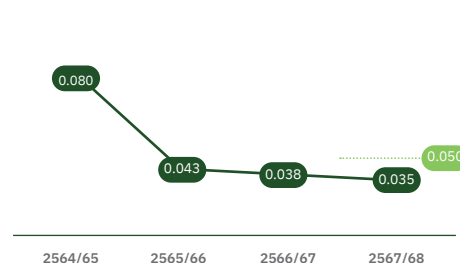
พลังงานขับเคลื่อน

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



การปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อผู้โดยสาร-กิโลเมตร

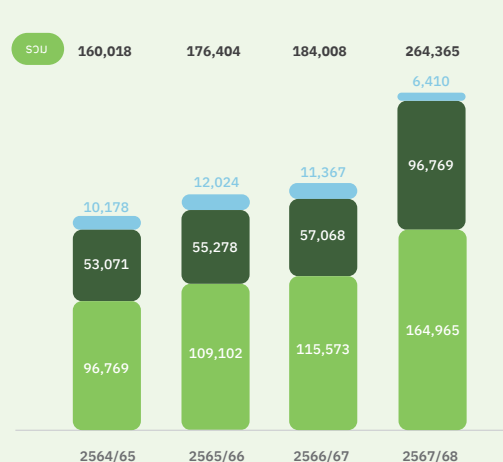
(กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อผู้โดยสาร-กิโลเมตร)



ปริมาณการใช้พลังงาน

การใช้ไฟฟ้าที่ผลิตจากพลังงานแบบไม่หมุนเวียน

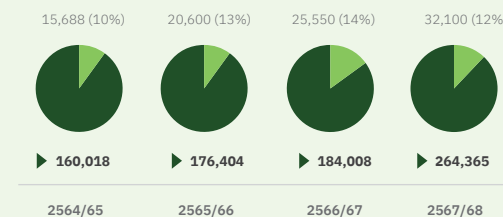
(เมกะวัตต์-ชม.)



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

แหล่งของการใช้พลังงาน

(เมกะวัตต์-ชม.)



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

ในปี 2567/68 บริษัทฯ ซื้อใบรับรองเครดิตการผลิตพลังงานหมุนเวียนทั้งหมด 32,100 RECs หรือ Renewable Energy Certificates เทียบเท่ากับ 32,100 เมกะวัตต์-ชม. ซึ่งครอบคลุมร้อยละ 12 ของการใช้พลังงานทั้งหมดของเรา

แผนกซ่อมบำรุงของ บีทีเอสซี มีการดำเนินการตรวจสอบพลังงานเป็นประจำทุกปี ซึ่งผลการตรวจสอบนี้จะเผยแพร่ในรายงานการจัดการพลังงานประจำปี การปฏิบัติสอดคล้องกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคารของประเทศไทยซึ่งจัดตั้งโดยกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงานภายใต้กระทรวงพลังงาน โดยโอกาสที่ได้รับจากการระบุเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน ได้แก่ การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศเก่า การเข้าร่วมโครงการ Earth Hour ประจำปี การส่งเสริมให้ผู้ใช่ไฟปิดไฟเมื่อไม่ใช้งานและลดการใช้ลิฟต์ นอกจากนี้ยังมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความตระหนักรู้ในการลดการใช้พลังงานและให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติตามมาตรการการจัดการพลังงานของบริษัท ซึ่งรวมถึงหลักสูตรสำหรับผู้รับผิดชอบการจัดการพลังงานและผู้ตรวจสอบการจัดการพลังงานภายใน

01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ

3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่นๆ

การประเมินผลกระทบ

บริษัทฯ ประเมินผลกระทบ (Impact Valuation) เชิงบวกและเชิงลบที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อผู้โดยสารของเรา เนื่องจากเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการดำเนินงาน โดยขอบเขตการศึกษาคือการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของรถไฟฟ้าสายสีเขียว สายสีทอง สายสีชมพู และสายสีเหลือง และผลกระทบจากการสัญจรรูปแบบอื่น ๆ (เช่น รถยนต์ส่วนตัว รถจักรยานยนต์ รถแท็กซี่ รถโดยสารประจำทาง เป็นต้น) เมื่อเปรียบเทียบกับรถไฟฟ้ายักษ์ในแง่ของผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ผลการศึกษาพบว่า มูลค่าผลประโยชน์สุทธิจากการดำเนินงานรถไฟฟ้าบีทีเอส อยู่ที่ 41,230 ล้านบาท โดยคำนวณจากรายได้ทางธุรกิจ ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ และผลประโยชน์ทางสังคมรวมกัน

สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [รายงานการประเมินผลกระทบ บีทีเอส กรุ๊ป ปีงบประมาณ 2567/68](#)



กิจกรรมด้านสภาพภูมิอากาศของ บีทีเอส กรุ๊ป

ในปี 2567/68 บริษัทฯ ได้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศดังต่อไปนี้:

- การเปิดตัวกลยุทธ์ Net Zero ของบริษัทฯ
- การจัดหาพลังงานหมุนเวียนมาใช้ในการดำเนินงาน
- การใช้แนวปฏิบัติทางการเงินที่ยั่งยืน เช่น ทุนกู้ยืมส่งเสริมความยั่งยืน
- การประสานงานเชิงรุกและการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อดำเนินกิจกรรมลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- ส่งเสริมความมุ่งมั่นด้านสิ่งแวดล้อมของ บีทีเอส กรุ๊ป และสร้างความตระหนักรู้ผ่านกิจกรรมและแคมเปญประชาสัมพันธ์

บีทีเอส กรุ๊ป มีความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มการลงทุนในเทคโนโลยีคาร์บอนต่ำเพื่อลดการปล่อยมลพิษและบรรลุเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม กิจกรรมเหล่านี้ช่วยเพิ่มความตระหนักรู้ถึงความเสี่ยงและโอกาสด้านสภาพภูมิอากาศ และเพิ่มความสามารถของประเทศไทยในการมุ่งไปสู่เศรษฐกิจที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2608 ตามคำมั่นสัญญาในความตกลงปารีส

ความสำเร็จด้านสภาพภูมิอากาศของ บีทีเอส กรุ๊ป

ความมุ่งมั่นด้าน Net Zero

แม้ว่า บีทีเอส กรุ๊ป จะเป็นหนึ่งในบริษัทที่มีคาร์บอนฟุตพริ้นต์ที่ต่ำที่สุดในภาคคมนาคมขนส่ง แต่บริษัทฯ ก็ยังคงให้ความสำคัญกับการดำเนินงานเชิงรุกเพื่อยกระดับการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง กลยุทธ์ระยะยาวด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเปรียบเสมือนเข็มทิศแห่งความยั่งยืนที่ช่วยให้บริษัทฯ สามารถลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมผ่านการดำเนินโครงการด้านสภาพภูมิอากาศต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานในการดำเนินงานและการใช้พลังงานหมุนเวียนในการดำเนินงานในอดีตเราได้ชดเชยคาร์บอนที่ปล่อยผ่านการเข้าร่วมโครงการคาร์บอนเครดิต ซึ่งทำให้เราเป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองว่ามีความเป็นกลางทางคาร์บอน โดยได้รับการรับรองจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (อบก.) จากปีงบประมาณ 2563/64 ถึง 2565/66 ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ 2566/67 คณะกรรมการบริษัทของ บีทีเอส กรุ๊ป ได้อนุมัติทิศทางของบริษัทในการมุ่งสู่ Net Zero ภายในปี 2593 ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของสหประชาชาติและความตกลงปารีสปี 2559 เพื่อจำกัดภาวะโลกร้อนให้ไม่เกิน 1.5°C และยังนำหน้าประเทศไทยที่ตั้งเป้าหมายบรรลุ Net Zero ภายในปี 2608 นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมุ่งมั่นที่จะกำหนดเป้าหมายระยะ

สั้นและระยะยาวภายใต้โครงการ Science Based Targets Initiative (SBTi) เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนการดำเนินการด้านสภาพภูมิอากาศขององค์กรอีกด้วย

VGI กับความเป็นกลางทางคาร์บอน

นอกจากนี้วีจีไอ ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของเราก็ได้รับการรับรองให้เป็นบริษัทที่เป็นกลางทางคาร์บอนเป็นปีที่ 3 ติดต่อกัน โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานด้านการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการเข้าร่วมโครงการคาร์บอนเครดิต ด้วยเหตุนี้ วีจีไอ จึงกลายเป็นบริษัทสื่อแห่งแรกและแห่งเดียวในโลกที่เป็นกลางทางคาร์บอน



บีทีเอส กรุ๊ป และ วีจีไอ ได้รับในรับรอง “คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร” จากอบก. สำหรับการวัดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัท

01	บทนำ
02	บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
03	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
	3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
	3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม
04	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
05	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
06	ข้อมูลอื่นๆ

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 12 ของปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมดในปีนี้ ส่งผลให้การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมของบริษัทฯ ลดลง และช่วยสนับสนุนการใช้พลังงานหมุนเวียนในตลาดไทยเติบโตขึ้น

นอกจากการจัดหาและลงทุนใน RECs แล้ว บริษัทฯ กำลังสำรวจและศึกษาความเป็นไปได้ในการผลิตพลังงานหมุนเวียนเพื่อใช้ในการดำเนินงานของเราโดยตรงผ่านการร่วมทุน โดยการติดตั้งโครงการพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคาของโรงจอดรถไฟฟ้าและศูนย์ซ่อมบำรุงสายสีเขียว สีชมพู และสีเหลือง 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 และ บีทีเอสซี ได้ออกหุ้นกู้เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Bonds) ทั้งหมด 3 ชุด รวมมูลค่ากว่า 31,800 ล้านบาท

หุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-Linked Bond) ของ บีทีเอส กรุ๊ป

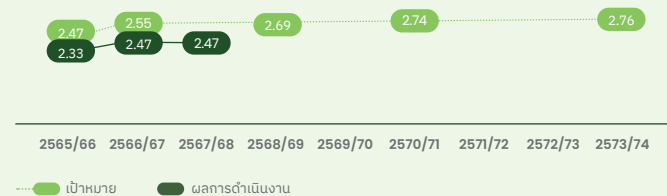
บีทีเอส กรุ๊ป มุ่งมั่นที่จะดำเนินการด้านการเงินที่ยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง โดยในเดือนพฤษภาคม 2565 บีทีเอส กรุ๊ป ได้ประสบความสำเร็จในการออกหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-Linked Bond หรือ SLB) ชุดแรกเพื่อระดมทุนโดยมีตัวชี้วัดที่คำนึงถึงผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม การออกหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนของเราได้รับการสนับสนุนจากนักกลลงทุนสถาบันและนักลงทุนรายใหญ่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

ตัวชี้วัด 2 ตัวที่ใช้ในการออกหุ้นกู้สะท้อนถึงประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีความสำคัญต่อบริษัทฯ และแสดงถึงความท้าทายที่โลกกำลังเผชิญ โดยจะมีการวัดผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมายในปี 2566/67 2568/69 2570/71 และ 2573/74

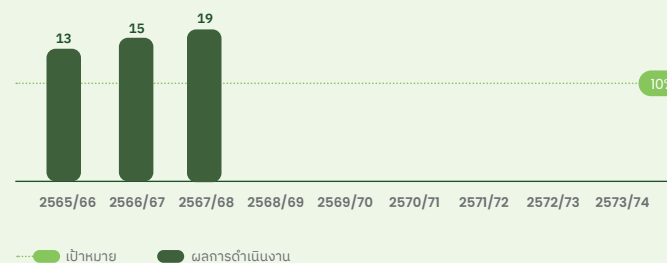


อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนที่นี่

ตัวชี้วัดที่ 1: ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อการเดินทาง-กม. ของรถไฟฟ้าสายสีเขียว (กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของผู้โดยสาร (Car-km))



ตัวชี้วัดที่ 2: สัดส่วนการใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่มาจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนของรถไฟฟ้าสายสีเขียว (ร้อยละ) (%)



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

การได้รับการรับรองด้านสภาพภูมิอากาศ



การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2567 ที่มีความเป็นกลางทางคาร์บอน

การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2567 ของบีทีเอส กรุ๊ป ได้รับการรับรองจาก อบก. ว่าเป็น ‘งานที่มีความเป็นกลางทางคาร์บอน’ โดยมีการชดเชยการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO₂e) ทั้งหมด 30 ตันจากการชดเชยด้วยคาร์บอนเครดิต



องค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (Climate Action Leading Organization หรือ CALO)

บีทีเอส กรุ๊ป ได้การรับรองว่าเป็นองค์กรผู้นำด้านการจัดการก๊าซเรือนกระจก (Climate Action Leading Organisation) ผ่านการเป็นสมาชิกเครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทยของ อบก. ซึ่งรางวัลนี้แสดงถึงความเป็นผู้นำของ บีทีเอส กรุ๊ป ในการบริหารและรับผิดชอบต่อการปล่อยก๊าซเรือนกระจกผ่านการมุ่งมั่นในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการดำเนินงานธุรกิจ



ใบรับรองการจัดงานที่เป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutral Event Certificate)

บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับใบรับรองการจัดงานที่เป็นกลางทางคาร์บอนจาก อบก. และ VGREEN สำหรับการชดเชยคาร์บอนจากการจัดการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2567



UN Climate Action Leaders

บีทีเอส กรุ๊ป และ วิจิไอ ได้รับประกาศนียบัตร Climate Action Leaders Recognition ในฐานะ “พันธมิตรด้านความยั่งยืน (Sustainability Partners)” จาก Sustainability in Work Climate Action Forum ซึ่งจัดขึ้นที่องค์การสหประชาชาติ ประจำประเทศไทย งานดังกล่าวจัดขึ้นเพื่อรวมพลังพันธมิตรจากภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมในการร่วมขับเคลื่อนนโยบายและโครงการด้านความยั่งยืนเพื่อการฟื้นฟูสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ



ใบรับรองการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (CFO)

บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับใบรับรองการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (CFO) จาก อบก. โดยมี ดร. เฉลิมชัย ศรีอ่อน รัฐมนตรีว่าการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นผู้มอบใบรับรอง ซึ่งความสำเร็จนี้สอดคล้องกับความพยายามของบริษัทฯ ในการลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และเพื่อเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี 2608

การร่วมมือด้านสภาพภูมิอากาศ



แพลตฟอร์มการคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)

บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับประกาศนียบัตรสำหรับการเป็นองค์กรนำร่องในโครงการ “การทดสอบแพลตฟอร์มการคำนวณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรในเส้นทางสู่ Net Zero” ซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) และบริษัท พิมส์ เทคโนโลยีส์ จำกัด

โครงการนี้จะช่วยให้บีทีเอส กรุ๊ป สามารถคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของตนเองได้อย่างรวดเร็ว สะดวก และแม่นยำมากยิ่งขึ้น โดยใช้แพลตฟอร์มของ อบก. และสามารถก้าวไปสู่เป้าหมาย Net Zero ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น



ลด-โลก-ร้อน

โครงการ ‘Care the Bear’

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

การสร้างความตระหนักรู้ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



งานสัมมนา “Road to Net Zero 2024: The Extraordinary Green”

บีทีเอส กรุ๊ป ร่วมบรรยายพิเศษในหัวข้อ “การพัฒนา Net Zero สำหรับระบบขนส่งทางราง” ภายในงานสัมมนา “Road to Net Zero 2024: The Extraordinary Green” ซึ่งจัดโดยหนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ



คลิกที่นี่สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม



พิธีมอบรางวัล S&P Yearbook 2024 Distinction Ceremony และการร่วมเสวนา

บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับรางวัล “Top 1% S&P Global ESG Score” เป็นบริษัทขนส่งที่ยั่งยืนที่สุดในโลก ในงาน S&P Yearbook 2024 Distinction Ceremony ซึ่งจัดขึ้นที่กรุงเทพฯ บริษัทฯ ยังได้รับเชิญให้เข้าร่วมการเสวนาในหัวข้อ “CSA Participation” เพื่อแบ่งปันความพยายามของบริษัทฯ ในการเปิดเผยข้อมูลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



งานสัมมนา “ถอดรหัสหุ้น ESG เด่น...กำไรแกร่ง ชนะตลาด!”

บีทีเอส กรุ๊ป เข้าร่วมงานสัมมนา “ถอดรหัสหุ้น ESG เด่น...กำไรแกร่ง ชนะตลาด!” ซึ่งจัดโดยหนังสือพิมพ์ข่าวหุ้น



คลิกที่นี่สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม



Earth Hour 2025

บีทีเอสซีเชิญชวนประชาชนให้ร่วมกันปิดไฟ 1 ชั่วโมง ในกิจกรรม Earth Hour ในวันที่ 22 มีนาคม 2568 งานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการประหยัดพลังงาน และเป็นการแสดงพลังของการดำเนินการเพื่อโลกร่วมกัน



การพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศไทย: สรุปรายงานความสมัครใจแห่งชาติ (VNR) ปี 2568

บีทีเอส กรุ๊ป เข้าร่วมงานประชุมเชิงปรึกษาหารือ ซึ่งจัดขึ้นโดยกระทรวงการต่างประเทศร่วมกับ UN Global Compact เพื่อแบ่งปันข้อมูลเชิงลึกในแต่ละภาคส่วนเพื่อสนับสนุนการพัฒนาและจัดทำรายงานความสมัครใจแห่งชาติ (VNR) ของประเทศไทย ปี 2568



VERSO Hackathon 2025

บีทีเอส กรุ๊ป เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการตัดสินในงาน VERSO Hack 2025 ซึ่งเป็นกิจกรรม Hackathon ที่ออกแบบมาเพื่อเสริมทักษะด้านเทคโนโลยีและทักษะการเป็นผู้ประกอบการให้กับเยาวชนอายุ 13-18 ปี เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นนักนวัตกรรมรุ่นใหม่ โดยงานนี้จัดขึ้นที่ VERSO International School ในกรุงเทพฯ ประเทศไทย

3.2

การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

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

นอกเหนือจากการดำเนินการด้านสภาพภูมิอากาศแล้ว บีทีเอส กรุ๊ป ยังตระหนักถึงผลกระทบต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ และมุ่งมั่นที่จะปกป้องและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยรอบ บริษัทฯ จึงมีเป้าหมายที่จะลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและผลกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพอันเนื่องมาจากการดำเนินงาน ของเสีย และน้ำทิ้ง บริษัทฯ จึงมีมาตรการต่าง ๆ เพื่อช่วยในการจัดการการใช้ทรัพยากรและผลกระทบ เช่น นโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ยังมีการรายงานและหารือเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อม รวมถึงปัญหาด้านพลังงานและสภาพอากาศกับคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยบริษัทฯ ยังสร้างความตระหนักเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อมเหล่านี้โดยร่วมมือกับภาครัฐและภาคเอกชนอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงโครงการต่าง ๆ ผ่านแพลตฟอร์ม 3M ของเรา

นโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ มีนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมซึ่งครอบคลุม บีทีเอส กรุ๊ป และบริษัทย่อยทั้งหมด เพื่อให้กลุ่มบริษัทดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ครอบคลุมประเด็นดังนี้ การวัด การจัดการ การวางแผน และการตรวจสอบปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตามหลักการการตรวจวัด รายงานผล และทวนสอบ (Measurement, Reporting and Verification หรือ MRV) รวมถึงแนวทางการจัดทำรายงานที่เป็น

มาตรฐาน โดยนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมกำหนดแนวทางที่ครอบคลุมกลุ่มบริษัทในการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ตลอดจนการเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ให้บริการแก่ทุกคน นโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมนี้ครอบคลุมถึงพนักงาน คู่ค้า ผู้รับเหมา และผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
นโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมได้ที่



ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัดทั้งหมด
(เมตริกตัน)



การร้องเรียนจากชุมชนใกล้เคียงและหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

(กรณี)

0 ผลการดำเนินงาน
2567/68

0 เป้าหมายความยั่งยืนระยะยาว
2568/69
เป้าหมาย
2567/68

ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของ บีทีเอส กรุ๊ป

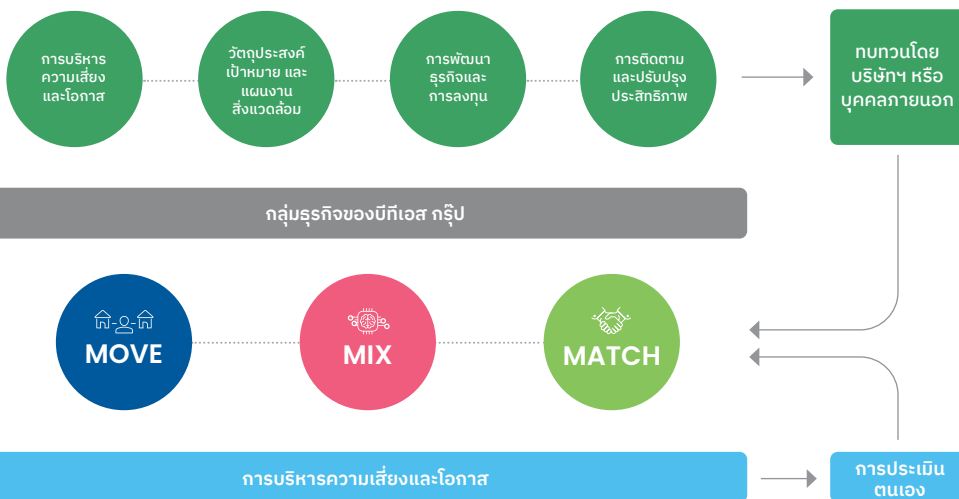
บีทีเอส กรุ๊ป ได้พัฒนาระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามระบบการจัดการ (Plan-Do-Check-Act) โดยกระบวนการนี้ได้รับการออกแบบมาเพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานของบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมมุ่งเน้นไปที่การวัดผล การจัดการประสิทธิภาพงาน รวมถึงผลลัพธ์ด้านสิ่งแวดล้อม ระบบได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO14001:2015 โดยใบรับรองมาตรฐาน ISO 14001:2015 ครอบคลุมรายได้ 51% ของบริษัท โดยอ้างอิงจากรายได้ของธุรกิจ MOVE (BTSC)



ทิศทางของบีทีเอส กรุ๊ป

1. วิสัยทัศน์และพันธกิจ
2. จริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
3. นโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม
4. ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ
5. กรอบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม



ผลการดำเนินงานการจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม



การบริหารจัดการของเสีย

ของเสียทั่วไป (เมตริกตัน)	ผลการดำเนินงาน			
	2564/65	2565/66	2566/67	2567/68
ปริมาณของเสียที่ถูกฝังกลบ	472.02	605.53	683.63	937.01
ปริมาณของเสียที่ถูกนำมาใช้ใหม่/รีไซเคิล	33.96	53.79	71.07	246.37
ปริมาณของเสียที่ถูกเผาทำลาย	0.00	0.00	0.00	0.09
ปริมาณของเสียทั่วไปทั้งหมด	505.98	659.32	754.70	1,183.48

ของเสียอันตราย (เมตริกตัน)	ผลการดำเนินงาน			
	2564/65	2565/66	2566/67	2567/68
ปริมาณของเสียที่ถูกฝังกลบ	75.79	108.15	78.38	92.72
ปริมาณของเสียที่ถูกนำมาใช้ใหม่/รีไซเคิล	2.65	33.69	7.65	25.64
ปริมาณของเสียที่ถูกเผาทำลาย	16.65	14.39	14.13	112.25
ปริมาณของเสียอันตรายทั้งหมด	95.09	156.23	100.16	230.61

(Metric tonnes)	2564/65	2565/66	2566/67	2567/68	เป้าหมาย 2567/68
ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัดทั้งหมด	564.45	728.07	776.14	1,142.07	1,188.00
ปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นทั้งหมด	598.31	815.54	854.86	1,414.09	

บริษัทฯ มีการใช้ซอฟต์แวร์การจัดการข้อมูลเพื่อบริหารจัดการและควบคุมเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เอกสารควบคุมสำหรับมาตรฐาน ISO 9001 นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังพัฒนาซอฟต์แวร์ภายในองค์กรเพื่อจัดการงานด้านการจัดการบุคลากรในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การขออนุญาต การโอนย้าย และการขอใช้อุปกรณ์สำนักงาน ซอฟต์แวร์นี้ยังรองรับระบบการดำเนินงานของรถไฟฟ้า เช่น การรายงานปัญหา ขออนุญาตเข้าทำงาน เป็นต้น โดยซอฟต์แวร์นี้มีการอัปเดตเป็นระยะเพื่อรวมรวบเอกสารใหม่ ๆ ซึ่งทั้งหมดนี้ช่วยให้บริษัทลดการใช้กระดาษและประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

บริษัทฯ มีการบริหารจัดการล้อของรถไฟฟ้าบีทีเอสที่ถึงกำหนดอายุการใช้งาน ผ่านกระบวนการนำกลับมาใช้ใหม่หรือรีไซเคิล โดยวิธีการจัดการจะแตกต่างกันไปตามสายของรถไฟฟ้า สำหรับล้อของรถไฟฟ้าสายสีเขียว จะถูกส่งต่อไปกับบริษัทภายนอกเพื่อเข้าสู่กระบวนการหลอมและนำไปผลิตเป็นชิ้นส่วนโลหะใหม่ ขณะที่ล้อจากรถไฟฟ้าสายสีชมพูและสายสีเหลืองจะถูกนำไปผ่านกระบวนการไพโรไลซิส (Pyrolysis) โดยบริษัทผู้เชี่ยวชาญอีกแห่งหนึ่ง เพื่อผลิตเป็นน้ำมันเชื้อเพลิงสังเคราะห์ เพื่อเป็นการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ ยังส่งเสริมการแยกขยะผ่านการประชาสัมพันธ์ และการฝึกอบรมพื้นฐานให้กับพนักงาน โดยมีการจัดหาถังขยะรีไซเคิลเพื่อให้แน่ใจว่ามีการแยกขยะอย่างถูกต้อง ซึ่งวัสดุที่รีไซเคิลได้จะถูกรวบรวมและส่งต่อไปกับผู้รับเหมาเพื่อดำเนินการต่อไป



ปริมาณการใช้น้ำ

	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย 2567/68
	2564/65	2565/66	2566/67	2567/68	
ปริมาณการใช้น้ำ (ล้านลูกบาศก์เมตร)	0.2111	0.1995	0.2287	0.3862	0.4000

บีทีเอสซี ดึงน้ำใช้มาจากเทศบาลทั้งหมด นอกจากการใช้น้ำตามปกติแล้ว ยังมีการใช้น้ำเพื่อล้างขบวนรถไฟฟ้าสายสีเขียวที่ศูนย์ซ่อมบำรุงหมอชิตอีกด้วย โดยน้ำที่ใช้ในลักษณะนี้นำมาจาก 2 แหล่ง คือ ถังน้ำจืดที่เก็บน้ำประปาของเทศบาล และน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่ที่ผ่านการบำบัดแล้วจากกระบวนการล้างรถไฟฟ้าครั้งก่อน ซึ่งทำให้เราใช้น้ำจากเทศบาลน้อยลงในการล้างรถไฟฟ้า น้ำที่ไม่สามารถนำไปใช้ต่อจากสำนักงานบีทีเอสและคลังน้ำมันจะถูกตรวจวัดเป็นประจำเพื่อควบคุมคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 14001 ก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำธรรมชาติอย่างปลอดภัย



ผลตอบแทนจากการลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม

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

สกุลเงิน (ล้านบาท)	ผลการดำเนินงาน			
	2564/65	2565/66	2566/67	2567/68
เงินลงทุนสำหรับโครงการประหยัดพลังงาน	0.29	0.19	0.31	1.37
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	0.42	0.16	0.18	0.00
ค่าใช้จ่ายทั้งหมด (= เงินลงทุน + ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน)	0.71	0.35	0.50	1.37
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่สามารถลดได้ หรือสิทธิประโยชน์ทางภาษี	0.22	0.13	0.23	0.93
ความครอบคลุมของข้อมูล (ร้อยละของรายได้ทั้งหมด)	98%	96%	95%	94%

01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ

3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่นๆ

การปฏิบัติตามกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อมของ บีทีเอส กรุ๊ป

การจ่ายค่าปรับจากการละเมิดด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นกับบริษัทฯ ใน 4 ปีที่ผ่านมาเป็น

0 ครั้ง

บีทีเอส กรุ๊ป ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และดำเนินการทั้งหมดตามมาตรฐานสากลเพื่อลดความผิดพลาดให้ได้มากที่สุด โดยมีกรอบการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมเป็นกลไกในการลดความเสี่ยงจากการละเมิดกฎหมายสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและระบบการจัดการ (EMS) ที่รัดกุม ทำให้แน่ใจว่าบริษัทฯ จะปรับปรุงประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อลดการใช้วัตถุดิบ และเพื่อป้องกันความเสื่อมโทรมของสิ่งแวดล้อมจากการปล่อยของเสียและอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น บีทีเอสซี ยังจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนจากชุมชนและผู้โดยสารในกรณีที่มีผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของเรา และในปีที่ผ่านมาไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ ยังไม่มีการถูกปรับเนื่องจากปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมหรือระบบนิเวศในช่วง 4 ปีงบประมาณที่ผ่านมา

การอบรมและแลกเปลี่ยนความรู้เรื่องการจัดการของเสีย

ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานของบีทีเอส กรุ๊ป สอดคล้องกับพันธกิจในการผลักดันแนวคิดด้านความยั่งยืนให้ฝังรากลึกในทุกระดับขององค์กร บริษัทฯ จึงมุ่งหวังที่จะปลูกฝังจิตสำนึกด้านความยั่งยืนให้แก่พนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ในปี 2567/68 แผนกความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทบีทีเอสได้จัดกิจกรรมอบรมออนไลน์จำนวน 4 ครั้ง ภายใต้หัวข้อ “Waste Management 101” เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการจัดการของเสียอย่างมีความรับผิดชอบ โดยอ้างอิงตามแนวทางของกรุงเทพมหานคร (กทม.) โดยเนื้อหาการอบรมครอบคลุมถึงความสำคัญของการจัดการของเสีย วิธีการคัดแยกขยะอย่างถูกต้อง แนวทางการจัดการขยะแต่ละประเภท รวมถึงการแนะนำแนวคิด 3Rs ได้แก่ Reduce (ลดการใช้), Reuse (นำกลับมาใช้ซ้ำ), และ Recycle (รีไซเคิล) ซึ่งถือเป็นแนวทางสำคัญในการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืน



ความมุ่งมั่นต่อการอนุรักษ์และปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพ

บีทีเอส กรุ๊ป ให้ความสำคัญกับความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมมาช้านาน เราตระหนักดีถึงความเสี่ยงจากการดำเนินงานที่อาจกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพ บีทีเอส กรุ๊ป แสดงความมุ่งมั่นในการส่งมอบผลกระทบเชิงบวกต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมโดยรอบอย่างต่อเนื่อง โดยความมุ่งมั่นครอบคลุมถึงการดำเนินงานของเราและในห่วงโซ่อุปทานของเรา



ความมุ่งมั่นของเรา



สร้างผลกระทบสุทธิเชิงบวก (Net Positive Impact)

ในพื้นที่สำคัญที่อยู่ภายใต้การดำเนินงานของเราและห่วงโซ่อุปทานภายในปี 2578



ไม่สร้างผลกระทบสุทธิต่อพื้นที่ป่าไม้ (No Net Deforestation)

ในพื้นที่สำคัญที่อยู่ภายใต้การดำเนินงานของเราและห่วงโซ่อุปทานภายในปี 2573

แนวทางของเรา



ไม่มีการดำเนินงานในพื้นที่ที่ได้รับการยอมรับในระดับประเทศ หรือระดับสากลว่ามีคุณค่าความหลากหลายทางชีวภาพสูง



ไม่มีพื้นที่ที่มีความเสี่ยงจากการประเมินความเสี่ยงเบื้องต้นด้านความหลากหลายทางชีวภาพ



แนวทาง “หลีกเลี่ยง ลด สร้างใหม่ ปันฟู และเปลี่ยนรูปแบบ” เพื่อแก้ไขและบรรเทาความเสี่ยงด้านความหลากหลายทางชีวภาพ



การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเพื่ออนุรักษ์และปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพ



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับความมุ่งมั่นต่อการอนุรักษ์และปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพได้ที่

บีทีเอส วิชันนารี พาร์ค



บีทีเอส วิชันนารี พาร์ค สำนักงานใหญ่แห่งใหม่ของ บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับการออกแบบขึ้นโดยมีเป้าหมายเพื่อสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการขับเคลื่อนด้านความยั่งยืน ควบคู่ไปกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน อาคารแห่งนี้มุ่งเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ พร้อมสร้างแรงบันดาลใจในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม โดย บีทีเอส วิชันนารี พาร์ค ได้รับการรับรองมาตรฐาน LEED Gold ในประเภท Building Design and Construction ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันถึงการยึดมั่นในหลัก การก่อสร้างอาคารสีเขียวที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม และมุ่งเน้นการออกแบบพื้นที่การทำงานที่มีผู้คนเป็นศูนย์กลาง เพื่อส่งเสริมความสามัคคีและการทำงานร่วมกัน ในองค์กร

คุณลักษณะด้านความยั่งยืนที่สำคัญของอาคารวิชันนารี พาร์ค

	การใช้พื้นที่อย่างยั่งยืน (SS)	การใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ (WE)	พลังงานและบรรยากาศแวดล้อม (EA)	วัสดุและทรัพยากร (MR)	คุณภาพสิ่งแวดล้อมภายในอาคาร (IEQ)
คุณสมบัติ	มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เข้าถึงระบบขนส่งสาธารณะได้สะดวก และมีพื้นที่สีเขียวและพื้นที่เปิดโล่งที่ได้รับการออกแบบอย่างมีประสิทธิภาพ	การใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับอาคารและภูมิทัศน์	การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ การประหยัดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานที่เหมาะสม และการใช้สารทำความเย็นที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	การจัดเก็บและการรวบรวมวัสดุรีไซเคิล การลดปริมาณขยะจากงานก่อสร้าง และการเลือกใช้วัสดุรีไซเคิลและวัสดุท้องถิ่น	การปรับปรุงระบบระบายอากาศ การใช้วัสดุที่มีสารปล่อยสารเคมีต่ำ การเปิดรับแสงธรรมชาติ และการมองเห็นทิวทัศน์ เพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ใช้อาคาร
วัตถุประสงค์	ลดจำนวนการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล	การเลือกใช้พืชพื้นถิ่นและพืชที่สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม เพื่อลดการใช้น้ำได้ถึง 61%	ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์เครื่องทำความเย็น (Chiller), เครื่องปรับอากาศ (AHUs) และระบบไฟส่องสว่างแบบ LED ที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 22%	ส่งเสริมการแยกขยะและการรีไซเคิลเพื่อลดปริมาณขยะที่เกิดขึ้น มีการจัดการขยะอย่างถูกวิธี และลดการนำขยะไปฝังกลบ	ส่งเสริมความสบาย ความเป็นอยู่ที่ดี และประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใช้อาคาร ด้วยการปรับปรุงคุณภาพอากาศภายในอาคาร
		การเลือกใช้อุปกรณ์ประสิทธิภาพสูงเพื่อลดการใช้น้ำภายนอกอาคารลง 50%	การใช้สารทำความเย็น R-134a ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 21%	ลดปริมาณขยะจากการก่อสร้างและรีไซเคิลที่นำไปฝังกลบหรือเผา โดยการนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่และรีไซเคิล	ลดระดับสารปนเปื้อนทางเคมีที่เป็นอันตรายต่อคุณภาพอากาศ สุขภาพของผู้นคน การทำงาน และสิ่งแวดล้อม
	ส่งเสริมการใช้รถยนต์พลังงานสะอาด			ลดการขนส่งวัสดุ และลดการใช้จากทรัพยากรธรรมชาติใหม่	การเข้าถึงแสงธรรมชาติและทัศนียภาพภายนอก เพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้งานกับสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อส่งเสริมวงจรชีวิตตามธรรมชาติ และลดการใช้พลังงานจากไฟฟ้า
	ส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของผู้คนและสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ				เชื่อมโยงผู้ใช้งานอาคารกับสภาพแวดล้อมธรรมชาติ ด้วยการออกแบบให้มีมุมมองที่ดีต่อทัศนียภาพรอบอาคาร

01	บทนำ
02	บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
03	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
	3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
	3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม
04	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
05	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
06	ข้อมูลอื่นๆ

กิจกรรมและความร่วมมือด้านสิ่งแวดล้อม



กิจกรรมการรีไซเคิลที่ บีทีเอสซี

พนักงานของเราดำเนินการคัดแยกขยะที่สถานีรถไฟฟ้า บีทีเอสเป็นประจำ โดยแบ่งเป็นขยะที่รีไซเคิลได้และรีไซเคิลไม่ได้ หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่กทม. จะขนน้ำหนักรวบรวมขยะรีไซเคิลเพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลต่อไป



ระบบฟั่นละอองน้ำบีทีเอส

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



เครื่องฟอกอากาศในขบวนรถไฟฟ้า

บีทีเอสซี ได้ติดตั้งเครื่องฟอกอากาศกำจัดเชื้อโรค “Biozone” ภายในขบวนรถไฟฟ้าทั้งสิ้น 98 ขบวน ซึ่งมีคุณสมบัติกำจัดเชื้อไวรัส แบคทีเรีย และสารเคมีที่อาจเป็นอันตรายทั้งในอากาศและบนพื้นผิวได้อย่างมีประสิทธิภาพ



Sustrain

บีทีเอส กรุ๊ป และ วีจีไอ ร่วมมือกับ Sustainism ส่งเสริมการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนของบริษัทในประเทศไทย ผ่านแพลตฟอร์มโฆษณาและระบบขนส่งสาธารณะ เพื่อผลักดันให้ประเทศไทยเป็นผู้นำด้าน ESG และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับโลก



Unicorn Zero Food Waste Programme

อาคารเดอะยูนิคอร์น และโรงแรมอีสติน แกรนด์ พญาไท ดำเนินโครงการจัดการขยะประเภทเศษอาหาร เพื่อป้องกันไม่ให้ขยะอินทรีย์ถูกส่งไปยังหลุมฝังกลบ โดยขยะประเภทเศษอาหารจะถูกเก็บรวบรวมและนำไปจำหน่ายเป็นอาหารสัตว์ (อาหารหมู) โดยปีงบประมาณ 2567/68 สามารถลดปริมาณขยะอาหารจากการฝังกลบได้รวมทั้งหมด 126,865 กิโลกรัม



นโยบายประหยัดน้ำ แรบบิท โฮลดิ้งส์

แรบบิท โฮลดิ้งส์ ส่งเสริมให้โรงแรมทุกแห่งในเครือลดปริมาณการใช้น้ำโดยการสร้างความตระหนักรู้เรื่องการประหยัดน้ำผ่านป้ายประชาสัมพันธ์และประกาศต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพทั้งจากพนักงานและผู้เข้าพัก นอกจากนี้ อาคารโรงแรมยังติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสียที่ได้มาตรฐานตามกฎหมายก่อนปล่อยน้ำทิ้งสู่สิ่งแวดล้อมอีกด้วย

04

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจ

01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับการดำเนินงาน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

**04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ**

4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรม
ในการดำเนินธุรกิจ

4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง

4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

4.4 โครงสร้างพื้นฐานและ
การเข้าถึงของผู้โดยสาร

4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศและความเป็นส่วนตัว
ของข้อมูล

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่นๆ

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)

บัณฑิต กรุ๊ป ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ด้วยบริษัทฯ เชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการดังกล่าวเป็นรากฐานและเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้การดำเนินงานของกลุ่มบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างมูลค่าเพิ่ม การเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ทั้งนี้ บริษัทฯ มีโครงสร้างการกำกับดูแลที่ชัดเจน และมีกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุลที่เหมาะสมเพื่อเป็นกลไกสนับสนุนให้คณะกรรมการบริษัทสามารถควบคุมและกำกับดูแลกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งระบบการกำกับดูแลกิจการที่รัดกุม สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะตรวจสอบประสิทธิภาพของการปฏิบัติตามนโยบายและการตัดสินใจทั้งในระดับคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูง ส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สร้างความเชื่อมั่นและได้รับความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย และเป็นที่ยอมรับในวงกว้าง

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ โดยสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) ข้อเสนอแนะของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of

Directors หรือ IOD) รวมถึงแนวปฏิบัติและเกณฑ์การประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการในระดับสากล และมีการทบทวนปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของบริษัทฯ และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งคณะกรรมการบริษัทมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมและปลูกฝังให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบและยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ก่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีภายในองค์กร ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้รับการประเมินในโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน (Corporate Governance Report หรือ CGR) ประจำปี 2567 ในระดับ “ดีเลิศ” เป็นปีที่ 13 ติดต่อกัน และได้รับคะแนนในโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2567 ที่ 100 คะแนนเต็ม

บริษัทฯ แบ่งโครงสร้างองค์กรออกเป็น 3 ส่วนเพื่อให้สามารถกำกับดูแลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย โครงสร้างการประกอบธุรกิจที่ดี การกำกับดูแลกิจการที่ดี และระบบการกำกับดูแลกิจการ



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจได้ที่

โครงสร้างการประกอบธุรกิจที่ดี

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

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

บรรลุได้จากการบังคับใช้นโยบายต่าง ๆ ของบริษัทฯ ซึ่งส่งเสริมและสนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดี เช่น นโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ นโยบายด้านความยั่งยืน นโยบายการบริหารความเสี่ยง มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และทิศทางกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น

ระบบการกำกับดูแลกิจการ

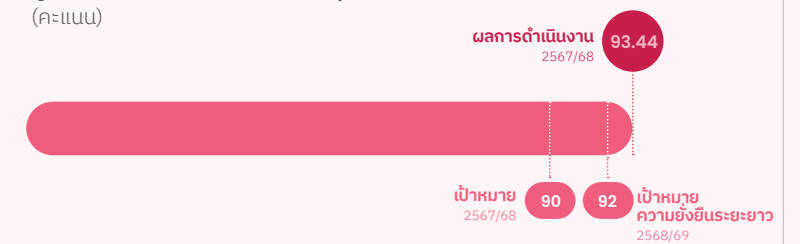
ระบบการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ กำหนดการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างชัดเจน ครอบคลุม (1) การกำกับดูแล (2) การจัดการ และ (3) การดำเนินงานภายในบริษัท รวมทั้งการสร้างกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุลเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

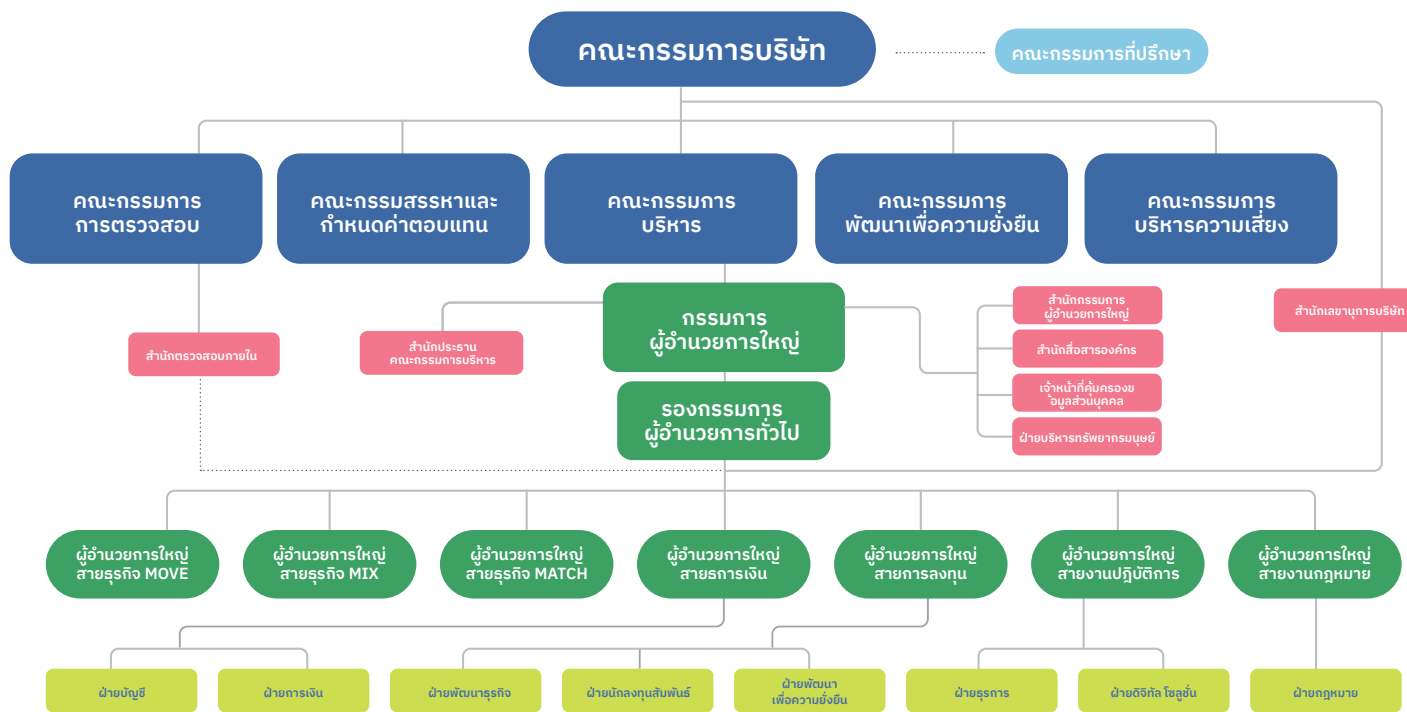
ผลการประเมินในโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน (CGR) ของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย



ผลการประเมินการทดสอบด้านการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจของพนักงาน



โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ



*ผู้บริหารตามบทนิยามของประกาศคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ เรื่อง การกำหนดบทนิยามในประกาศเกี่ยวกับการออกและเสนอขายหลักทรัพย์

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ แบ่งแยกบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทและฝ่ายจัดการออกจากกันอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการถ่วงดุลอำนาจ มีความอิสระ เป็นการบริหารอย่างโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทในการกำกับดูแลและติดตามการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี ซึ่งบทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยมีความสำคัญยิ่งต่อการกำกับดูแลกิจการ จึงได้จัดทำกฎบัตรคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อยทุกคณะ เพื่อกำหนด

โครงสร้าง คุณสมบัติ ระเบียบการประชุม รวมถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการแต่ละชุดไว้อย่างชัดเจน รวมถึงคณะกรรมการบริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาในโครงสร้างองค์กร ซึ่งมีบทบาทในการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทย่อย โปรดพิจารณารายละเอียดเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งครอบคลุมถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการ โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ และรายงานผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการ เพิ่มเติมได้จากรายงานประจำปี 2567/68 (แบบ 56-1 One Report) บทที่ 5 การกำกับดูแลกิจการ

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับกฎบัตรคณะกรรมการบริษัทและกฎบัตรคณะกรรมการชุดย่อยได้ที่

คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและหน้าที่ด้านความยั่งยืน

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

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

ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนรายงานตรงต่อผู้อำนวยการใหญ่สายการลงทุน ซึ่งได้รับมอบหมายให้เป็นผู้บริหารที่รับผิดชอบงานด้านความยั่งยืนของ บีทีเอส กรุ๊ป นอกจากนี้ ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนยังรายงานต่อคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งเพื่อรายงานประเด็นต่าง ๆ และขออนุมัติวาระที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายด้านความยั่งยืนได้ที่

อ่านกฎบัตรคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนได้ที่

มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน



บีทีเอส กรุ๊ป มีความมุ่งมั่นในการต่อต้านและไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ ส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน รวมถึงบริษัทย่อยใน บีทีเอส กรุ๊ป ไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการทุจริตคอร์รัปชันทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยบริษัทฯ ได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption หรือ CAC) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 เป็นต้นมา มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันแก่บุคลากรของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความตระหนักรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง และเน้นย้ำถึงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรการและนโยบายต่าง ๆ ตามที่บริษัทฯ กำหนด นอกจากนี้ ยังมีการทบทวนและปรับปรุงแก้ไขคู่มือบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต มาตรการ นโยบาย แนวทางและขั้นตอนปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทฯ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยได้รับการ

พิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและคณะกรรมการบริษัท และมีสำนักตรวจสอบภายในทำหน้าที่ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามมาตรการและนโยบายดังกล่าวเป็นประจำทุกปี เพื่อให้มั่นใจว่า บุคลากรของบริษัทฯ ปฏิบัติตามมาตรการและนโยบายที่บริษัทฯ กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงมีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพและรัดกุมเพียงพอในการบริหารความเสี่ยงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดให้ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ ที่ดำเนินการโดยหน่วยงาน/ผู้เชี่ยวชาญภายนอก เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงและการดำเนินงานในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทฯ ให้มีความรัดกุมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

โดยปัจจุบัน บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับการรับรองต่ออายุเป็นครั้งที่ 3 ในการเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption หรือ CAC) โดยเป็นการได้รับการรับรองสมาชิกฯ ต่อเนื่องเป็นครั้งที่ 4 ของบริษัทฯ นับจากได้รับการรับรองฯ ครั้งแรกเมื่อปี 2559 และได้รับการต่ออายุสมาชิกฯ ครั้งที่ 1 ในปี 2561 ครั้งที่ 2 ในปี 2564 นับเป็นการแสดงถึงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของ บีทีเอส กรุ๊ป ที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และเป็นธรรม และไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบมาอย่างต่อเนื่องเสมอมา



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันได้ที่

ถ้าเรายึดเอา**ความถูกต้อง**เป็นเกณฑ์ **ไม่ว่าคิด พูด หรือทำ**
ความถูกต้องจะช่วยให้งานนั้นลุล่วงไปได้ หากพนักงานทุกคน
มีหลักนี้ในการทำงาน **องค์กรจะมีภูมิคุ้มกันที่แข็งแกร่ง**
เติบโตได้อย่างมั่นคง และเป็นองค์กรที่ดี อยู่คู่ไปกับความเจริญ
ของสังคมอย่างแท้จริง

นายศิริ กาญจนพาสน์

ประธานกรรมการ บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)
แนวทาง และกรอบการดำเนินงาน สำหรับผู้บริหาร และพนักงาน โดยประธานกรรมการ



การสื่อสารนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

แนวทางปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันสำหรับบุคลากรของบริษัท

- ปฏิเสธ** การกระทำ ยี่สิบส่วน หรือยอมรับการทุจริตและคอร์รัปชัน รวมถึงการดัดแปลงใบกำกับระบบ ไม่ว่ากล่าวตรงและทางอ้อม
- ปฏิบัติตาม** ตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ไม่ให้ หรือ รับของขวัญ (No Gift Policy)** หรือประโยชน์ใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดผลประโยชน์ในการตัดสินใจ เช่น การให้ค่าตอบแทน การให้ของขวัญหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่เกินกว่าที่ควรจะได้รับ
- ไม่เรียกรับ** ของขวัญ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจของบริษัท
- ไม่เข้าไปมีส่วนร่วม** ดำเนินการจ่ายสินหรือผลประโยชน์ใด ๆ เพื่อให้เกิดความเสียหายกับบริษัท หรือเพื่อให้เกิดความเสียหายกับผู้อื่น
- ไม่ละเลยหรือเพิกเฉย** เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ต้องแจ้งให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องและ/หรือแจ้งความร้องเรียนไปยังหน่วยงานตรวจสอบภายในหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- สื่อสาร** นโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจทราบ

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)
ประกาศเจตนารมณ์และนโยบายการรับรอง
เป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย

หนุ่คว่นชวนชื้อช่ง
“พบกับการกระทำที่ไม่ถูกต้องหรือต้องการเสนอแนะเพื่อพัฒนาองค์กรของเราร่วมกันหนุ่คว่นชวนชื้อช่งตามช่องทางด้านล่างนี้ครับ”

ผ่านระบบเครือข่ายภายในองค์กร
อีเมล: Don'tRight@btsgroup.co.th

ผ่านสายด่วน (Hotline) หนุ่คว่นชวนชื้อช่ง
โดยผู้เชี่ยวชาญอิสระ: “ภายนอก” องค์การ
โทรศัพท์: 1 800 292 777 โทร: +66 (0) 2677 2800
อีเมล: tell@thailand-ethics.com
ไปรษณีย์: ตู้ ป.ณ. 2712 ไปรษณีย์บางรัก กรุงเทพฯ 10500

ผ่านผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดของหน่วยงานโดยตรง
หรือ ผ่านฝ่ายทรัพยากรบุคคล
โทรศัพท์: +66 (0) 2273 8511-5 ต่อ 1486
ไปรษณีย์: สำนักวิจัยและพัฒนาทรัพยากรฯ ตามที่ผู้บังคับ

บริษัทฯ ยึดมั่นในการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างเคร่งครัด โดยยึดหลักความโปร่งใสและเป็นธรรมดังที่กำหนดไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ตลอดปี 2567/68 บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการสื่อสารและการเผยแพร่มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน นโยบายที่เกี่ยวข้อง นโยบายรับของของขวัญหรือของกำนัล ช่องทางการรับข้อร้องเรียน และข้อมูลอื่น ๆ ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้รับทราบ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย อาทิ การอบรม อีเมล เว็บไซต์ บริษัทฯ แผ่นป้ายและจอประชาสัมพันธ์ภายในสำนักงาน จัดหมายแจ้งนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องถึงคู่ค้าของบริษัทฯ ทุกภายในประเภท (1) คู่ค้าทั่วไป (2) คู่ค้าประเภททะเบียนคู่ค้า และ (3) คู่ค้าหลัก ทั้งนี้ เพื่อให้ความรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ช่องทางและการตรวจสอบข้อร้องเรียน

บริษัทฯ จัดตั้งช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้พนักงานและบุคคลภายนอกสามารถแจ้งเหตุเบาะแส หรือร้องเรียนการกระทำที่ไม่ถูกต้อง อันเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ และมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของทางบริษัทฯ โดยผู้แจ้งเหตุหรือเบาะแสไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตน และเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล บริษัทฯ จะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยมีเพียงผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อร้องเรียนเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ขั้นตอนการพิจารณาเบาะแสและข้อร้องเรียน การดำเนินการสืบสวน และบทลงโทษจะเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติที่ระบุไว้ในมาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและแนวทางการตอบสนองต่อการทุจริตในคู่มือบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด สำหรับกรณีที่ได้รับการตรวจสอบแล้วว่าเป็นความจริง ผู้กระทำผิดจะต้องถูกลงโทษทางวินัยตามระเบียบของบริษัทฯ และ/หรือบทลงโทษทางกฎหมาย (หากมี) ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต ไม่ว่าข้อสงสัยดังกล่าวจะเป็นจริงหรือไม่ก็ตาม จะไม่ถูกลงโทษทางวินัยหรือได้รับผลทางลบใด ๆ

ช่องทางภายในองค์กร



หุด่วนชวนชี้ช่องผ่านทางอีเมล:
DoItRight@btsgroup.co.th



รายงานโดยตรงต่อผู้บังคับบัญชา/
ต้นสังกัด



โปรเซส:
เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์
ตามที่อยู่ของบริษัท

ช่องทางภายนอกองค์กร

(ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน
โดยผู้เชี่ยวชาญอิสระ)



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



อีเมล:
tell@thailand-ethicsline.com



โปรเซส:
เจ้าหน้าที่ BTS – EthicsLine
ตู้ ปณ. 2712 ที่ทำการโปรเซสฯ บางรัก
กรุงเทพฯ 10500

ในปี 2567/68 มีข้อร้องเรียนที่บริษัทฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบแล้วว่าเป็นความจริงรวมทั้งสิ้น 11 กรณี โดยบริษัทฯ ได้ลงโทษผู้กระทำผิดโดยให้พ้นสภาพจากการเป็นพนักงาน 11 ราย ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดมาตรการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันที่เหมาะสมและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบพนักงานให้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงกำหนดให้ฝ่ายตรวจสอบและป้องกันการสูญเสียสามารถดำเนินการตรวจสอบได้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ทั้งหมดเพื่อเป็นการสื่อสารและการสร้างความตระหนักให้กับพนักงาน

	ปี 2567/68 (กรณี)				มาตรการในการจัดการ (คน)			
	ข้อร้องเรียน	อยู่ระหว่างการสืบสวน	พิสูจน์ว่าผิดจริง	พิสูจน์ว่าไม่เกี่ยวข้อง	ตัดเตือนด้วยวาจา	ตัดเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร	พักงาน	เลิกจ้าง
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดจริยธรรมทางธุรกิจในด้านต่าง ๆ								
การทุจริต	10	0	10	0	0	0	0	10
การคอร์รัปชันและการติดสินบน	0	0	0	0	0	0	0	0
การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด	1	0	1	0	0	0	0	1
การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	0	0	0	0	0	0	0	0
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	0	0	0	0	0	0	0	0
การฟอกเงินหรือการใช้ข้อมูลภายใน	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม	11	0	11	0	0	0	0	11

แบบสำรวจการประเมินตนเองด้านการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ

บริษัทฯ จัดทำแบบสำรวจการประเมินตนเองของผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ จำนวน 2 ครั้งทุกปี เพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจ โดยการประเมินครั้งแรกเกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และจริยธรรมทางธุรกิจ การประเมินครั้งที่ 2 เกี่ยวข้องความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติตามนโยบายและหลักจริยธรรมของบริษัทฯ

ในปีนี้ พนักงานร้อยละ 100 ของบริษัทฯ ได้ทำแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับ

ความสามารถในการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและหลักจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ร้อยละ 90 โดยผลคะแนนเฉลี่ยของผู้บริหารและพนักงาน ประจำปี 2567/68 พบว่า การปฏิบัติตามด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 94.97 คะแนน และมีคะแนนรวมเฉลี่ยทุกด้านอยู่ที่ 93.44 คะแนนจากคะแนนเต็ม 100 คะแนน ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ต้องได้ไม่ต่ำกว่า 90 คะแนน จากผลดังกล่าว บริษัทฯ ได้จัดทำแผนปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมและสื่อสารเพิ่มเติมเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีของผู้บริหารและพนักงาน

100%

จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมแบบสำรวจการประเมินตนเองเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ

93.44

คะแนนเฉลี่ยของพนักงานที่มี
ความสามารถในการปฏิบัติตามนโยบาย
และจริยธรรมของบริษัทฯ
(จาก 100 คะแนน)



- 01บทนำ
- 02บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
- 03บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
- 04บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง

4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร

4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
- 05บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
- 06ข้อมูลอื่นๆ

บริษัทฯ และนโยบายสาธารณะ

บีทีเอส กรุ๊ป เป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม และได้นำโครงการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในหน่วยธุรกิจ บริษัทฯ มีส่วนร่วมในการพัฒนาและริเริ่มโครงการกับองค์กรต่าง ๆ รวมถึง

ได้นำความรู้ ประสบการณ์ และบทเรียนที่ได้เรียนรู้ร่วมกันมาใช้ในการขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้า อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ไม่ได้ให้ความช่วยเหลือทางการเงินทั้งทางตรงและทางอ้อม และไม่มีการบริจาคให้กับพรรคการเมืองใด ๆ

ประเภท	องค์กร	หัวข้อ	วัตถุประสงค์ความสัมพันธ์	จำนวนเงินสนับสนุน (บาท)				
				2564/65	2565/66	2566/67	2567/68	
การลื้อบบั๊กการรับสิ่งตอบแทนในรูปแบบต่าง 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	10,500	0	7,500	30,000
สมาคมการค้า	สมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย	กรีนบอนด์	สนับสนุน	เพื่อมีส่วนร่วมในการพัฒนาและยกระดับการออกกรีนบอนด์ในประเทศไทยตลอดจนการใช้ประโยชน์และความรู้มาแบ่งปันให้กับสมาชิกและสาธารณชน	1,979,500	2,740,711	2,199,635	751,836
สมาคมการค้า	สมาคมบริษัท จดทะเบียนไทย	ธรรมาภิบาล	สนับสนุน	เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาความรู้ด้านวิชาชีพ และแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานระหว่างสมาชิก	26,750	26,750	26,750	26,750
สมาคมการค้า	สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย	ธรรมาภิบาล	สนับสนุน	เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการให้ความรู้ความเข้าใจด้านการวิเคราะห์หลักทรัพย์สำหรับผู้ลงทุนทั่วไป	0	0	0	0
สมาคมการค้า	สมาคมผู้ผลิตโฆษณาและป้าย (ASPA)	การปฏิบัติสำหรับสื่อโฆษณา	สนับสนุน	เพื่อนำนโยบายข้อมูลที่เกี่ยวข้องและประโยชน์มาใช้ในองค์กรและมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงานและแบ่งปันความรู้เพื่อยกระดับธุรกิจสื่อโฆษณา	0	12,500	0	0
สมาคมการค้า	สมาคมมีเดียเอเจนซีแห่งประเทศไทย (MAAT)	การปฏิบัติสำหรับสื่อโฆษณา	สนับสนุน	เพื่อนำนโยบาย ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์มาใช้ในองค์กร และมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงานและแบ่งปันความรู้เพื่อยกระดับธุรกิจสื่อโฆษณา	0	0	224,416	10,000
อื่น ๆ	แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านคอร์รัปชัน	ต่อต้านการทุจริต	สนับสนุน	เพื่อสนับสนุนการดำเนินนโยบายต่อต้านคอร์รัปชันที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างชุมชนธุรกิจที่โปร่งใส	0	0	0	8,000
อื่น ๆ	เครือข่ายเพื่อความยั่งยืนแห่งประเทศไทย	การพัฒนาที่ยั่งยืน	สนับสนุน	เพื่อนำนโยบายไปปฏิบัติในองค์กรและมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานร่วมกับองค์กรอื่น ๆ และใช้ความรู้ ประสบการณ์ และบทเรียนที่ได้รับ มาร่วมสร้างผลกระทบเชิงบวกในระดับประเทศเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals หรือ SDGs)	0	0	0	0
อื่น ๆ	เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัลประเทศไทย (TCNN)	การลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	สนับสนุน	มีส่วนร่วมกับภาครัฐเกี่ยวกับการผลักดันนโยบายสาธารณะเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	0	0	0	0
อื่น ๆ	เครือข่าย Carbon Markets Club	การลดผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	สนับสนุน	ส่งเสริมการซื้อขายคาร์บอนเครดิตและใบรับรองเครดิตการผลิตพลังงานหมุนเวียนในประเทศไทย ตลอดจนแบ่งปันความรู้ที่เกี่ยวข้องและแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด	0	0	0	0
อื่น ๆ	United Nations Global Compact (UNGC) ประเทศไทย	การพัฒนาอย่างยั่งยืน	สนับสนุน	แสดงความมุ่งมั่นในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับ SDGs และการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายสากลขององค์กรที่ปฏิบัติงานในการช่วยผลักดันเป้าหมายความยั่งยืน	144,375	262,500	262,500	262,500
การมีส่วนร่วมทั้งหมดและการใช้จ่ายต่าง ๆ					2,161,125	3,042,461	2,720,801	1,089,086
ความครอบคลุมของข้อมูล: สัดส่วนรายได้					100%	100%	100%	100%

01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรม
ในการดำเนินธุรกิจ

4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง

4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

4.4 โครงสร้างพื้นฐานและ
การเข้าถึงของผู้โดยสาร4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศและความเป็นส่วนตัว
ของข้อมูล05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่นๆ

4.2

การบริหารจัดการความเสี่ยง

(GRI 2-12, 3-3)

บีทีเอส กรุ๊ป ตระหนักดีว่าความไม่แน่นอนจากปัจจัยความเสี่ยงต่าง ๆ สามารถส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและสถานะการเงินของบริษัทฯ เราจึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรโดยมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุกเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารธุรกิจให้ยั่งยืนและสามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่กำหนดไว้ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่เหมาะสม ซึ่งจะดึงดูดการลงทุนและสร้างประโยชน์ในระยะยาวต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด นอกจากนี้ บริษัทได้นำเกณฑ์ความเสี่ยงมารวมไว้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ผ่านกระบวนการประเมินความเสี่ยงที่เป็นระบบ โดยกระบวนการนี้จะประเมินปัจจัยเสี่ยงหลัก ๆ เช่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ความปลอดภัยของผู้โดยสาร ความต่อเนื่องในการดำเนินงาน ความทนทานต่อสภาพภูมิอากาศ และ ผลกระทบต่อชื่อเสียง โดยปัจจัยเหล่านี้จะถูกนำมารวมในการวางแผนและออกแบบตั้งแต่ช่วงแรกเริ่ม เพื่อให้มั่นใจว่าโซลูชันการขนส่งใหม่มีความปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระยะยาว

การมีแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงและการจัดการวิกฤตที่มีประสิทธิภาพนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวางแผนทางการเงินในระยะยาว รวมถึงยังสร้างความยืดหยุ่นให้แก่องค์กรอีกด้วย บริษัทฯ จึงจำเป็นต้องควบคุมการดำเนินงานภายใน เพื่อให้สอดคล้องกับกฎระเบียบ รวมถึงพัฒนากลไกการควบคุมเชิงรุกที่ให้องค์กรมีความยืดหยุ่นมากขึ้น ดังนั้นบริษัทฯ จึงได้จัดทำระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงและการกำกับดูแลเพื่อใช้ประเมิน ติดตาม และควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ในอนาคต โดยระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงและการกำกับดูแลเป็นองค์ประกอบสำคัญของทุกกระบวนการทางธุรกิจที่เชื่อมโยง 3 หน่วยธุรกิจหลัก ได้แก่ MOVE MIX และ MATCH เข้าด้วยกัน

นโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยง

คณะกรรมการบริษัทได้อนุมัตินโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กรของกลุ่มบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กร (Enterprise Risk Management หรือ ERM Framework) สำหรับกลุ่มบริษัทที่ชัดเจน เหมาะสม และเพียงพอ รวมทั้งมอบหมายบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และกำหนดภาระความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงองค์กร

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงองค์กรของบริษัทฯ กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และภาระความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการบริหารความเสี่ยง รวมถึงกำหนดผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการบริหารความเสี่ยงขององค์กรของกลุ่มบริษัท โครงสร้างการจัดการข้อมูลความเสี่ยงและการรายงานความเสี่ยง

- คณะกรรมการบริษัทมีความรับผิดชอบในการกำกับดูแลนโยบายของกลุ่มบริษัท และแต่งตั้งกรรมการที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อดำรงตำแหน่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วยสมาชิกซึ่งเป็นกรรมการอิสระที่ดำรงตำแหน่งกรรมการตรวจสอบอย่างน้อย 1 ท่าน ผู้บริหารของบริษัทฯ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงผู้อำนวยการใหญ่สายการเงิน ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายใน และผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบด้านการบริหารความเสี่ยงจากกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ของกลุ่มบริษัท โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีความรับผิดชอบในการสอบทานนโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทและกำกับดูแลความมีประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มบริษัท ครอบคลุมการดำเนินงานหลักของบริษัทฯ ทุกด้าน พร้อมทั้งมีการติดตามความคืบหน้าของแผนจัดการความเสี่ยงและตัวชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเตือนภัยล่วงหน้าเพื่อกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติมได้ทันเหตุการณ์

นโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กรของกลุ่มบริษัทมุ่งเน้นการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เข้มแข็ง มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ ตามมาตรฐานของ Committee of the Sponsoring Organisations of the Treadway Commission (COSO) เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับขององค์กร ครอบคลุมทุกหน่วยธุรกิจในกลุ่มบริษัท สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite)

- คณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงมีความรับผิดชอบในการสอบทานภาพความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลความเสี่ยงได้ปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันและแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมหากเกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหรือมีความเสี่ยงที่สำคัญเกิดขึ้นระหว่างปี รวมทั้งติดตามความคืบหน้าของแผนการจัดการความเสี่ยงในระดับกลุ่มบริษัทและนำเสนอรายงานการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- คณะกรรมการตรวจสอบมีความรับผิดชอบในการสอบทานความมีประสิทธิภาพและความเหมาะสมของระบบการควบคุมภายใน ระบบการตรวจสอบภายในและนโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มบริษัท รวมถึงสอบทานแผนการตรวจสอบภายในโดยพิจารณาความเสี่ยงองค์กรและความเสี่ยงด้านการทุจริต
- สำนักตรวจสอบภายในมีความรับผิดชอบในการสอบทานและประเมินความมีประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กร จัดทำแผนการตรวจสอบโดยพิจารณาความเสี่ยงองค์กร รวมถึงความเสี่ยงด้านการทุจริต มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเพียงพอและประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยงองค์กร



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับกฎบัตรของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของบีทีเอส กรุ๊ป ได้ที่นี่

กระบวนการบริหารความเสี่ยงองค์กร

การบริหารความเสี่ยงองค์กรเป็นกระบวนการที่ทำให้มั่นใจว่าองค์กรมีการกำกับดูแลและวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมรวมถึงสามารถระบุ ประเมิน และบริหารจัดการความเสี่ยงที่สำคัญให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้อย่างเหมาะสม รวมถึงติดตามและรายงานความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วย 5 องค์ประกอบดังต่อไปนี้

การกำกับดูแลและวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยง



- ควบคุมดูแลความเสี่ยงโดยคณะกรรมการ
- จัดตั้งโครงสร้างการดำเนินการ
- กำหนดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงที่พึงประสงค์
- แสดงให้เห็นถึงการยึดมั่นต่อคุณค่าหลัก
- ดึงดูด พัฒนา และรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ

กลยุทธ์และการกำหนดวัตถุประสงค์



- วิเคราะห์หับรับทางธุรกิจ
- กำหนดระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้
- ประเมินกลยุทธ์ทางเลือก
- กำหนดวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ผลการปฏิบัติงาน



- ระบุความเสี่ยง
- ประเมินความเสี่ยง
- จัดลำดับความสำคัญความเสี่ยง
- กำหนดวิธีการตอบสนองต่อความเสี่ยง
- จัดทำภาพรวมความเสี่ยง

การสอบทานและการแก้ไขปรับปรุง



- ประเมินการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ
- สอบทานความเสี่ยงและผลการปฏิบัติงาน
- พยายามปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

สารสนเทศ การสื่อสาร และการรายงาน



- ใช้ประโยชน์จากสารสนเทศและระบบเทคโนโลยี
- สื่อสารสารสนเทศด้านความเสี่ยง รายงานความเสี่ยง

ความเสี่ยงที่สำคัญขององค์กร

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

- ความเสี่ยงจากภาวะเศรษฐกิจของประเทศ
- ความเสี่ยงจากกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ
- ความเสี่ยงด้านรายได้

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ

- ความเสี่ยงด้านต้นทุนการดำเนินงาน
- ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของการดำเนินธุรกิจ
- ความเสี่ยงจากการพึ่งพาผู้ให้บริการน้อยราย
- ความเสี่ยงด้านบุคลากร
- ความเสี่ยงด้านชื่อเสียงองค์กร

ความเสี่ยงด้านการเงิน

- ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง
- ความเสี่ยงด้านเครดิต
- ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย
- ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน
- ความเสี่ยงจากการบริหารจัดการเงิน

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

- ความเสี่ยงจากการยกเลิกสัญญาสัมปทานและสัญญาการให้บริการเดินรถและซ่อมบำรุงระยะยาว
- ความเสี่ยงจากการสูญเสียหุ้นบีทีเอสซีกรณีเกิดเหตุผิดนัดผิดสัญญาตามสัญญาซื้อและโอนสิทธิรายได้สุทธิ
- ความเสี่ยงทางด้านคดีความและข้อพิพาททางกฎหมาย
- ความเสี่ยงในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล

ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อสิทธิหรือการลงคะแนนของผู้ถือหุ้นหลัก

- ความเสี่ยงจากการออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนเพื่อรองรับการใช้สิทธิตามใบสำคัญแสดงของบริษัทยาวอาจส่งผลกระทบต่อสัดส่วนการถือหุ้นของผู้ลงทุน
- ความเสี่ยงจากการมีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ > 25%

ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต (Emerging Risks)

- ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค
- ความเสี่ยงจากการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ
- ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีและภัยคุกคามทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพิ่มขึ้น
- ความเสี่ยงต่อการดำเนินงานของธุรกิจจากสภาพอากาศรุนแรง
- ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ

ความเสี่ยงอื่น ๆ

- ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม
- ความเสี่ยงในด้านสังคมและชุมชน

การแก้ไขอนุกรมวิธานความเสี่ยงเพื่อรวมกับประเด็นด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป ได้แก้ไขหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับอนุกรมวิธานความเสี่ยงขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าแบบประเมินความเสี่ยงของบริษัทฯ มีความครอบคลุมและสามารถระบุความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ได้ทั้งหมด การแก้ไขในครั้งนี้ได้นำประเด็นด้านความยั่งยืนเข้ามาพิจารณาร่วมกับความเสี่ยงด้านอนุกรมวิธานขององค์กรเพื่อยกระดับกระบวนการทั้งหมดของบริษัทฯ ให้เป็นมาตรฐานสากล บริษัทฯ เชื่อว่าการบริหารจัดการความเสี่ยง ประกอบกับหลักการด้านความยั่งยืนที่ดี จะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานทั้งหมดเข้าใจถึงปัญหาและประเด็นความเสี่ยงทั้งหมด จากนั้นจึงสามารถช่วยกันลดโอกาสในการเกิดความเสี่ยงเหล่านั้นลงได้อย่างเหมาะสม ประเด็นด้านความเสี่ยงเหล่านี้ได้ถูกนำมารวมกับประเด็นด้านความยั่งยืนในปีงบประมาณล่าสุด เช่น ความต่อเนื่องทางธุรกิจและแผนในการลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทานได้ถูกนำไปรวมเข้ากับการพิจารณาด้านความยั่งยืนของคู่ค้าสำคัญของบริษัทฯ

01	บทนำ
02	บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
03	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
04	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
	4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
	4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
	4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
	4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
	4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
05	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
06	ข้อมูลอื่นๆ

วัฒนธรรมองค์กร

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความเสี่ยงที่แข็งแกร่งในทุกระดับขององค์กร ตั้งแต่คณะกรรมการ ผู้บริหารไปจนถึงพนักงานทุกคน บริษัทฯ มีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการแต่งตั้งผู้ประสานงานด้านการบริหารความเสี่ยงจากแต่ละหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่ประสานงานและรายงานการบริหารความเสี่ยงระหว่างหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยงกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง ตลอดจนมีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อส่งเสริมให้ทุกคนในองค์กรตระหนักถึงความเสี่ยงที่สามารถเกิดขึ้นได้ระหว่างการทำงานและสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม โดยได้รับการสนับสนุนจากแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้



สร้างแรงจูงใจสำหรับการบริหารจัดการความเสี่ยง

โครงการหน่วงชนวนชนันเป็นโครงการที่เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี โดยจูงใจพนักงานทุกระดับ ตั้งแต่ประธานกรรมการบริหาร ผู้บริหารระดับสูง เจ้าหน้าที่บริหารอื่น ๆ และผู้จัดการหน่วยธุรกิจ ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยและการลดความเสี่ยงต่อพนักงานและผู้โดยสาร การลดการใช้พลังงานและการใช้ทรัพยากร เช่น โครงการมอบรางวัลพนักงาน 100 คนต่อปี สำหรับการแสดงพฤติกรรมที่ดีในการลดการใช้ไฟฟ้า อันเป็นผลให้เกิดการลดการใช้พลังงาน ทั้งนี้คะแนนที่ได้สามารถนำมาแลกเป็นเงินรางวัลได้หรือแลกเป็นทุนการศึกษาบุตรของพนักงาน ได้คนละ 3 สิทธิ์ อีกทั้งพนักงานยังสามารถนำคะแนนมาแลกการเป็นสมาชิกฟิตเนส เข้าใช้บริการได้ฟรี 1 ปี หรือซื้อผลิตภัณฑ์และบริการจากพันธมิตรทางธุรกิจของ บีทีเอส กรุ๊ป ได้

บีทีเอส กรุ๊ป ได้นำการวัดผลด้านความเสี่ยงมารวมไว้ในกรอบการพิจารณาค่าตอบแทนผู้บริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้จัดการสายงานและผู้บริหารจะได้รับสิ่งจูงใจโดยอ้างอิงจากตัวชี้วัดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานที่สำคัญ เช่น ความตรงต่อเวลาของบริการและความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งทั้งสองสิ่งนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานและชื่อเสียงของระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส การวัดผลเหล่านี้จะถูกประเมินเชิงปริมาณเทียบกับเป้าหมายการดำเนินงาน และผลลัพธ์จะส่งผลโดยตรงต่อค่าตอบแทนประจำปี แนวทางนี้ตอกย้ำความมุ่งมั่นของบริษัทในการบริหารจัดการความเสี่ยง พร้อมทั้งส่งเสริมบริการที่เชื่อถือได้และมีคุณภาพสูงแก่ผู้โดยสาร โดยบริษัทฯ มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่ไม่ปกติ หมายถึงเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความล่าช้า โดยมีมาตรการการป้องกันไม่ให้เกิดความล่าช้าเกินกว่า 5 นาที ในการเดินรถไฟฟ้า และ 10 นาที ในการเดินรถประจำทางด่วนพิเศษ (BRT) และ/หรือ เหตุการณ์ที่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือความเสียหายต่อทรัพย์สินของบริษัทฯ

เกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงของแผนกทรัพยากรบุคคลสำหรับการประเมินพนักงาน

บีทีเอส กรุ๊ป ได้นำเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงไปรวมอยู่ในกระบวนการประเมินพนักงาน เพื่อเป็นตัวกำหนดขอบเขตของงานก่อนมอบหมายภาระหน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่พนักงานทุกราย กล่าวคือมีการกำหนดให้พนักงานมีดัชนีชี้วัดความสำเร็จที่ครอบคลุมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ในการวัดประสิทธิภาพในการทำงาน และจะส่งผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนประจำปีอีกด้วย ความเสี่ยงที่กล่าวถึงอาจอยู่ในรูปแบบของความเสี่ยงทางด้านสุขภาพหรือความปลอดภัยระหว่างทำงาน ซึ่งจะมีการบันทึกไว้และและใช้ประเมินการทำงานของพนักงานและหน่วยงานที่พนักงานสังกัดอยู่ เช่น ตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของทีมงานปฏิบัติการ นอกจากนี้ พนักงานทุกคนมีหน้าที่ในการรับผิดชอบด้านความปลอดภัยต่อทุกภาคส่วนตามที่ระบุไว้ในคู่มือพนักงาน

การฝึกอบรมหลักการบริหารจัดการความเสี่ยง

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

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ความรู้แก่พนักงานทุกระดับทั่วทั้งองค์กร เช่น การกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อสร้างการรับรู้และจัดให้มีมาตรการดำเนินการเกี่ยวกับความปลอดภัยและความเสี่ยงอื่น ๆ เช่น ISO27001 ISO45001 และการฝึกอบรมในหัวข้อการบริหารจัดการความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจการเดินรถรางโดย BMT

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยงได้ที่รายงานประจำปี 2567/68 (แบบ 56-1 One Report) บทที่ 4.3 การบริหารจัดการความเสี่ยง

4.3

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

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

บีทีเอส กรุ๊ป ดำเนินธุรกิจบนรากฐานของความเคารพและซื่อสัตย์สุจริต เราจึงมุ่งมั่นส่งเสริมให้ห่วงโซ่อุปทานนำหลักการด้านความยั่งยืนและความโปร่งใสไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ระบบเศรษฐกิจเข้าสู่กระแสโลกาภิวัตน์มากขึ้นเรื่อย ๆ นั้น การทำธุรกิจกับคู่ค้าที่มีแนวปฏิบัติที่มีจริยธรรมและยั่งยืนกลายเป็นความรับผิดชอบของบริษัทฯ อีกทั้งเป็นการบริหารจัดการอัตลักษณ์ของแบรนด์เพื่อลดต้นทุนทางสิ่งแวดล้อมและสังคม ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงมีการกำหนดกลยุทธ์ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทาน โดยเป็นการขยายขอบเขตการดำเนินงานที่นอกเหนือไปจากการจัดการความเสี่ยงและโอกาสในรูปแบบเดิมภายในบริษัทฯ ให้ครอบคลุมกระบวนการผลิตสินค้าและการจัดหาบริการในห่วงโซ่อุปทาน

ด้วยเหตุนี้ บีทีเอส กรุ๊ป จึงมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจและมีส่วนร่วม กับพันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้าตลอดห่วงโซ่อุปทานและห่วงโซ่

อุปทานของเราด้วยความเคารพสูงสุด นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังสนับสนุนการจัดหาวัตถุดิบในท้องถิ่นเพื่อปรับปรุงการตรวจสอบย้อนกลับของวัสดุ สร้างระบบอุปทานที่ยั่งยืนมากขึ้น และสนับสนุนเศรษฐกิจในท้องถิ่น โดยการบริหารจัดการอย่างรับผิดชอบและยั่งยืนทำให้บริษัทฯ สามารถหลีกเลี่ยง ลด และจัดการความเสี่ยงทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานเชิงปฏิบัติการและทางการเงินในระยะยาว ทั้งนี้ บีทีเอส กรุ๊ป และบริษัทย่อยมีการเปิดเผยจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า และส่งเสริมให้คู่ค้าของเรารับทราบและแสดงความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนด เพื่อลดความเสี่ยงจากการละเมิดประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจและการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้าครอบคลุมประเด็นด้าน ESG ที่หลากหลาย รวมถึงมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม แนวปฏิบัติด้านแรงงาน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และจริยธรรมทางธุรกิจ



ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

คู่ค้าโดยตรงรายสำคัญที่ได้รับการประเมิน
ความเสี่ยงด้าน ESG
(ร้อยละ)



คู่ค้าที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ของระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส
ที่ได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงาน
ด้านความปลอดภัยครบทุกราย
(ร้อยละ)



โปรแกรมการรับประกันความยั่งยืนของคู่ค้า

บีทีเอส กรุ๊ป วางกลยุทธ์ในการบริหารจัดการระบบการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ บริษัทฯ มีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เข้มข้นและครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืนเพื่อกำหนดแนวทางการจัดการที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงโดยคำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณ การส่งมอบสินค้าและบริการที่ได้รับ และต้องสอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน กฎหมายสิ่งแวดล้อม และระบบจัดการคุณภาพต่าง ๆ เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพ ปริมาณ การส่งมอบสินค้าและบริการ และความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนี้ บีทีเอส กรุ๊ป ได้ผนวกโปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้า (Supply Chain Sustainability Assurance Programme) เข้ากับการดำเนินงานของเรา เพื่อสร้างมูลค่าระยะยาวร่วมกันกับคู่ค้าด้วยการบริหารจัดการผลกระทบด้านความยั่งยืนตลอดวงจรชีวิตของสินค้าและบริการ ทั้งนี้โปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้าดังกล่าวได้จัดทำเป็นคู่มือกำหนดความสัมพันธ์และแนวทางการจัดการคู่ค้าของกลุ่มบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงด้าน ESG ในห่วงโซ่อุปทานได้รับการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม

บีทีเอส กรุ๊ป ได้ออกแบบโปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้าที่สามารถบูรณาการได้ในทุกขั้นตอนของกระบวนการจัดซื้อ เริ่มต้นจากการคัดกรองคู่ค้ารายใหม่เพื่อทำงานร่วมกัน โดยโปรแกรมประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การจำแนกประเภทคู่ค้า 2) การคัดกรองคู่ค้า 3) การวิเคราะห์คู่ค้าสำคัญ และ 4) การดำเนินการแก้ไขและการเสริมสร้างศักยภาพของคู่ค้า โปรแกรมดังกล่าวถูกนำมาใช้กับคู่ค้าทั้งรายใหม่และรายเก่า ซึ่งทำให้ บีทีเอส กรุ๊ป สามารถระบุและจัดลำดับความเสี่ยงด้านความยั่งยืนที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานได้ ทั้งนี้ โปรแกรมนี้ได้รับการรายงานและติดตามโดยผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำ



โปสเตอร์นี้ สำหรับจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า

ขั้นตอนและกระบวนการรับประกันความยั่งยืนของคู่ค้า บีทีเอส กรุ๊ป



การจำแนกประเภทคู่ค้า

จำแนกคู่ค้าที่มีศักยภาพเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 1) คู่ค้าที่มีเงื่อนไขพิเศษ และมีความเสี่ยงต่ำ คู่ค้ากลุ่มนี้จะจัดอยู่ในรายชื่อคู่ค้าทั่วไป
- 2) คู่ค้าที่ไม่มีเงื่อนไขพิเศษ จะจัดอยู่ในรายชื่อคู่ค้าโดยตรง (Tier 1 Supplier) ซึ่งต้องลงนามยอมรับจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้าของ บีทีเอส กรุ๊ป



การคัดกรองคู่ค้า

คู่ค้าที่อยู่ในรายชื่อคู่ค้าโดยตรง ประเมินตนเองด้านความยั่งยืนผ่านแบบประเมินตนเองด้านความยั่งยืนของคู่ค้า โดยเกณฑ์ ESG คิดเป็นร้อยละ 75 ของคะแนนทั้งหมด คู่ค้าที่ได้คะแนนมากกว่า 40 คะแนน จะถูกจัดเข้าไปอยู่ใน รายชื่อคู่ค้าที่ได้รับอนุมัติของ บีทีเอส กรุ๊ป

การระบุคู่ค้าที่สำคัญ ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้ :

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



การวิเคราะห์คู่ค้าสำคัญ

การตรวจสอบประเมินทาง desktop (Supplier Desktop Assessment Review) และการตรวจสอบประเมินคู่ค้าแบบ On-Site (Supplier On-Site Audit)

คู่ค้าสำคัญจะได้รับการประเมินทาง Desktop หรือถูกคัดเลือกสำหรับการตรวจสอบประเมิน ESG แบบ On-Site ที่ดำเนินการโดยบริษัทฯ หรือผู้ตรวจสอบอิสระ การตรวจสอบประเมินมุ่งเน้นไปที่องค์ประกอบหลัก 3 ประการ ได้แก่ ความต่อเนื่องทางธุรกิจ/ การหยุดชะงัก ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบ โดยมีการตรวจสอบประเด็น 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 กรุ๊ป ประเมินความเสี่ยงของคู่ค้าและแบ่งกลุ่มคู่ค้าอย่างชัดเจนเป็นประจำทุกปี โดยพิจารณาจากการวิเคราะห์การใช้จ่าย ความสำคัญของคู่ค้าที่มีต่อบริษัทฯ ตลอดจนความเสี่ยงในด้าน ESG ของคู่ค้า

กลยุทธ์การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานและการบูรณาการด้านความยั่งยืน

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



1.

การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยธุรกิจใน บีทีเอส กรุ๊ป – ซึ่งมีการสนับสนุนผลิตภัณฑ์และบริการจากบริษัทในกลุ่ม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดภายใน บีทีเอส กรุ๊ป



2.

การประหยัดต้นทุน – จัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ และคุ้มค่าที่สุดภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ลดขั้นตอนในการจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดซื้อ



3.

การคำนึงถึงสังคม – ส่งเสริมความตระหนักในความปลอดภัยและแนวปฏิบัติด้านแรงงานในหมู่คู่ค้าเพื่อให้มั่นใจว่าสอดคล้องกับจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า



4.

การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม – จัดทำรายชื่อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมตามเกณฑ์ของนโยบายการจัดซื้อที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของเรา (Green Procurement) เช่น ผลิตภัณฑ์ที่มีฉลากคาร์บอนหรือฉลากเขียว ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตโดยบริษัทที่ได้รับการรับรอง ISO 14001 เป็นต้น

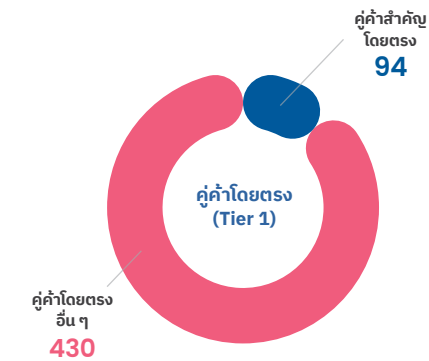


5.

การกำกับดูแล – จัดการห่วงโซ่อุปทานโดยยึดตามจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้าอย่างเคร่งครัด ซึ่งบริษัทฯ มีการสื่อสารกับคู่ค้าตลอดเวลา

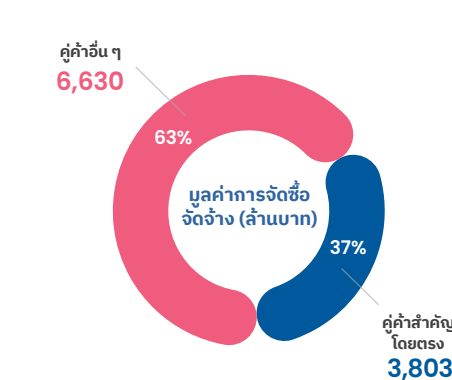
ภาพรวมของคู่ค้าของ บีทีเอส กรุ๊ป ในปี 2567/68

คู่ค้าโดยตรง (Tier 1)



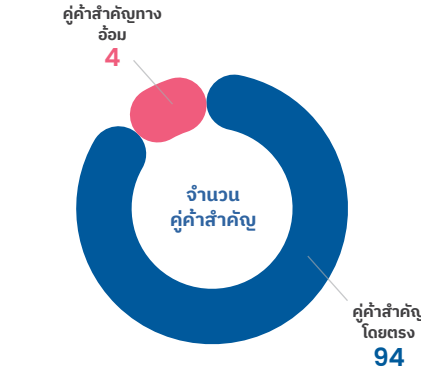
คู่ค้าโดยตรงทั้งหมด :
524

การจัดซื้อจัดจ้าง



มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้าง :
10,407 ล้านบาท

คู่ค้าสำคัญ



คู่ค้าสำคัญทั้งหมด :
98

เราให้ความสำคัญกับการที่คู่ค้าโดยตรงของเราดำเนินธุรกิจตามหลักจริยธรรมที่ดี ฉะนั้นคู่ค้าสำคัญโดยตรงทุกราย หรือร้อยละ 100 ได้ลงนามรับทราบและเข้าใจแนวทางการดำเนินธุรกิจและหลักปฏิบัติสำหรับคู่ค้าของ บีทีเอส กรุ๊ป ครอบคลุมด้าน ESG ตามที่ระบุไว้ในจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า โดยคู่ค้าทุกรายจะต้องไม่ทำการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากการจ้างงาน ไม่ใช้แรงงานเด็ก ไม่จ้างงานผิดกฎหมาย มีจริยธรรมทางธุรกิจ และมีการบริหารจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดี นอกจากนี้ ยังต้องผ่านขั้นตอนและกระบวนการของโปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้าเพื่อประเมินความสามารถของคู่ค้าในการจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงตามข้อกำหนดของ บีทีเอส กรุ๊ป รวมถึงความเสี่ยงด้าน ESG

01	บทนำ
02	บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
03	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
04	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ 4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ 4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง 4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน 4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
05	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
06	ข้อมูลอื่นๆ

การประเมินคุณค่า	จำนวนคุณค่า
คุณค่าที่ถูกประเมินผ่านการตรวจสอบทาง Desktop Review หรือ On-Site	524
คุณค่าที่มีความเสี่ยงสูง (ทั้งที่อาจเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นจริง)	20
คุณค่าที่มีแผนการดำเนินการแก้ไขหรือแผนการปรับปรุง	20

ที่ตั้งของคุณค่าสำคัญที่มีความเสี่ยงสูง	จำนวนคุณค่า
ประเทศไทย	10
ต่างประเทศ	0
รวม	10

ในปี 2567/68 บีทีเอส กรุ๊ป ได้ทำการประเมินคุณค่าสำคัญ 524 ราย ผ่านการตรวจประเมินทาง Desktop หรือ On-Site โดยผลการตรวจประเมิน On-Site จะแบ่งตามระดับความสามารถในการดำเนินงานด้าน ESG ของคุณค่า ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ในกรณีที่คุณค่ามีความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบอย่างมาก ทั้งที่อาจเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นจริง หรือจะต้องดำเนินการแก้ไข บริษัทฯ จะจัดทำแผนการแก้ไข (Corrective Action Plan) โดยมีเป้าหมายว่าร้อยละ 100 ของคุณค่าที่มีแผนการดำเนินการแก้ไข จะต้องได้รับการสนับสนุนและดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 12 เดือน มิฉะนั้นอาจจะมีการยกเลิกสัญญาของคุณค่า ในปี 2567/68 มีคุณค่า 20 รายที่มีความเสี่ยงสูงที่อาจเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นจริง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 4 ของคุณค่าสำคัญของเรามีคุณค่า 20 รายต้องจัดทำแผนการแก้ไขหรือเข้าร่วมโปรแกรมการเสริมสร้างศักยภาพของเรา ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 4 ของคุณค่าสำคัญของเรามีคุณค่ารายใดที่ถูกยกเลิกสัญญา

ระดับของคุณค่าโดยความสามารถในการดำเนินงานด้าน ESG

ระดับดีเยี่ยม (4.00–3.26)	ระดับดี (3.25–2.51)	ระดับพอใช้ (2.50–1.00)	ระดับต่ำกว่าเกณฑ์ (ต่ำกว่า 1.00)
คู่ค้ามีแนวทางปฏิบัติงานด้านความยั่งยืนในระดับดีเยี่ยม ไม่จำเป็นต้องมีการตรวจสอบความเสี่ยงด้าน ESG	คู่ค้ามีแนวทางปฏิบัติงานด้านความยั่งยืนในระดับดียังสามารถปรับปรุงการดำเนินงานเพิ่มเติมได้อีกในบางรายการ แต่ไม่จำเป็นต้องติดตามความเสี่ยงด้าน ESG	คู่ค้ามีแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระดับพอใช้ คู่ค้าจะต้องนำเสนอแผนและระยะเวลาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานในด้าน ESG ซึ่งจะต้องดำเนินการให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด	คู่ค้ามีการดำเนินการด้านความยั่งยืนอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์คู่ค้าจะต้องเสนอแผนและระยะเวลาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานในด้าน ESG ก่อนที่จะมีการเสนอราคาใด ๆ กับ บีทีเอส กรุ๊ป

0

ไม่มีคุณค่าที่ได้รับการประเมินอยู่ในระดับพอใช้และต่ำกว่าเกณฑ์ และไม่มีคุณค่าที่มีแนวโน้มก่อให้เกิดผลกระทบทางสังคมหรือสิ่งแวดล้อมจนเป็นเหตุให้ บีทีเอส กรุ๊ป ต้องทำการแจ้งเตือนเพื่อปรับปรุงหรือยกเลิกสัญญาจ้าง

การฝึกอบรมและพัฒนาคุณค่า

การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยที่ไม่มีประสิทธิภาพของคู่ค้านับเป็นความเสี่ยงที่สำคัญ บริษัทฯ จึงดำเนินการเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และการสูญเสียชีวิตจากการปฏิบัติงานของคู่ค้าอย่างมีประสิทธิภาพผ่านโปรแกรมการเสริมสร้างศักยภาพ

ในการติดตั้งงานต่าง ๆ ของคู่ค้าและผู้รับเหมา โดยเฉพาะพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส บีทีเอสซี กำหนดให้ผู้รับเหมา ซึ่งครอบคลุมถึง วิจิไอ และผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในระดับหัวหน้าผู้ควบคุมงานทุกรายต้องเข้ารับการอบรมเรื่องมาตรฐานการดำเนินงานอย่างปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส รวมถึงทดสอบความเข้าใจก่อนและหลังการฝึกอบรม เพื่อประเมินประสิทธิภาพของผู้รับเหมาในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยกับองค์กร โดยบริษัทผู้รับเหมาที่ผ่านการทดสอบจะถูกบันทึกผลการผ่านหลักสูตรฝึกอบรมลงโปรแกรม Operation License System เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูล บีทีเอสซี ส่งเสริมให้ความรู้และคำแนะนำแก่คู่ค้าและผู้รับเหมาให้เกิดความปลอดภัยในการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2567/68 คู่ค้าและผู้รับเหมาที่ต้องเข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย โดยคู่ค้า 20 ราย ได้เข้าร่วมโปรแกรมเสริมสร้างศักยภาพของเรา

01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

**04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ**

4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรม
ในการดำเนินธุรกิจ

4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง

4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

**4.4 โครงสร้างพื้นฐานและ
การเข้าถึงของผู้โดยสาร**

4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศและความเป็นส่วนตัว
ของข้อมูล

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่นๆ

4.4

โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร

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



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

ในขณะเดียวกัน เราให้ความสำคัญกับการสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่เข้าถึงได้สำหรับกลุ่มเปราะบาง โดยเฉพาะในชุมชนรอบการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ ตั้งเป้าหมายในการพัฒนาเครือข่ายโครงสร้างพื้นฐานที่ครอบคลุม รวมถึงการอำนวยความสะดวกให้การก่อสร้างตรงเวลา ปลอดภัย และสร้างผลกระทบต่อนุชนน้อยที่สุด

ปัจจุบัน บีทีเอสซี ให้บริการรถไฟของเรภายใต้สัญญาบริการเดินรถและบำรุงรักษา (Operations and Maintenance หรือ O&M) บีทีเอสซี ยังคงรักษามาตรฐานความปลอดภัยและการให้บริการระดับสูงตลอดการดำเนินงาน โดยตัวชี้วัดหลักสำหรับประสิทธิภาพการดำเนินงานในการประเมินการจัดการบริการด้านการปฏิบัติงานของเรา ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของการบริการ ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้ และความน่าเชื่อถือของตัวโดยสาร โดยผลการดำเนินงานโดยรวมจะได้รับการตรวจสอบโดยฝ่ายวางแผนการบำรุงรักษาและโลจิสติกส์ของบริษัทฯ ตลอดจนการตรวจสอบภายในและการตรวจสอบจากฝ่ายบริหารในภายหลัง

เพื่อให้สอดคล้องกับความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการส่งเสริมการเข้าถึงและความครอบคลุมของโครงสร้างพื้นฐาน บีทีเอสซี ได้ดำเนินนโยบายในทุกเส้นทางที่เราดำเนินการโดยส่งเสริมการเข้าถึงสำหรับทุกคน รวมถึงครอบครัว ผู้สูงอายุ นักท่องเที่ยว นักปั่นจักรยาน หรือผู้ที่มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหวหรือการมองเห็น มีการวางโครงสร้างพื้นฐานหรือบริการสนับสนุนพิเศษเพื่อช่วยเหลือกลุ่มผู้ใช้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้ บีทีเอส เจ้าหน้าที่ประจำสถานีและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยได้รับการฝึกอบรมเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการต่าง ๆ

01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

4.1 การทำกับดูละกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง

4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร

4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่นๆ

สรุปโครงการภายใต้ธุรกิจ MOVE

ธุรกิจขนส่งมวลชนทางราง 138 กม.



✓ สายสีเขียว

- สายสีเขียวอ่อน: เคหะ - คูคต
- สายสีเขียวเข้ม: สถานีท่าอากาศยาน - บางหว้า
- == 68 กม.
- ▼ 60 สถานี



✓ สายสีทอง

- กรุงเทพมหานคร - คลองสาน:
- 2 กม.
- == 3 สถานี
- ▼



✓ สายสีเหลือง

- ลาดพร้าว - สำโรง:
- 30 กม.
- == 23 สถานี
- ▼



✓ สายสีชมพู

- แคราย - มีนบุรี:
- 35 กม.
- == 30 สถานี
- ▼
- ✓ สายสีชมพูส่วนต่อขยาย
- ศรีรัช - เมืองทองธานี:
- 3 กม.
- == 2 สถานี
- ▼



✓ ระบบขนส่งผู้โดยสารอัตโนมัติ (APM)

ธุรกิจขนส่งอื่น ๆ



✓ เรือด่วนเจ้าพระยา



✓ รถโดยสารด่วนพิเศษ (รถโดยสารไฟฟ้า EV BRT)



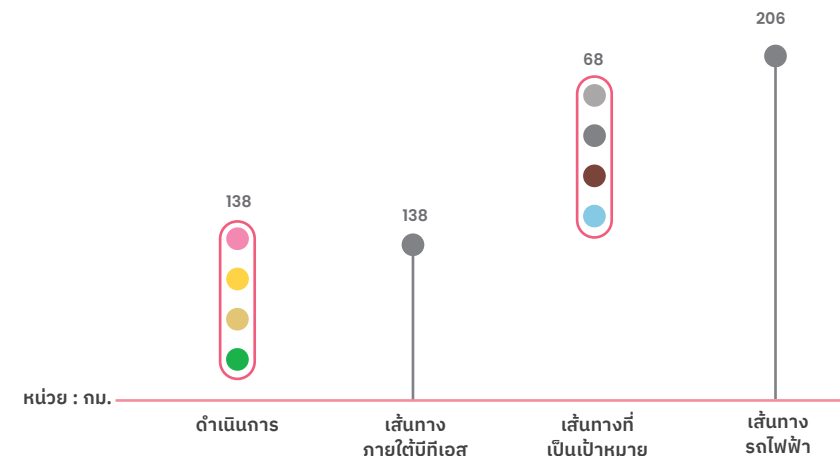
การทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

- M6: บางปะอิน - นครราชสีมา
- M81: บางใหญ่ - กาญจนบุรี



ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา

เส้นทางที่เป็นเป้าหมาย



โครงการรถไฟฟ้าสายอื่น ๆ ที่เป็นเป้าหมายของบีทีเอส 68 กม.

สาย	กม.	สถานี	เส้นทาง
สายสีเงิน (LRT)	บางนา - สุวรรณภูมิ	19.7	14
สายสีเทา (ระยะ 1)	วัชรพล - กองหล่อ	16.3	15
สายสีน้ำตาล	แคราย - ลำสาลี	22.1	20
สายสีฟ้า	ดินแดง - สาทร	9.5	9

- 01 บทนำ
- 02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
- 03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
- 04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
 - 4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
 - 4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
 - 4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
 - 4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
 - 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
- 05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
- 06 ข้อมูลอื่นๆ

โครงข่ายบีทีเอส 138 กม.

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
✓ ส่วนต่อขยายสายสีชมพู	3	2	ศรีรัช – เมืองทองธานี
	138	118	



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

โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลืองและโครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพูที่เปิดให้บริการเชิงพาณิชย์ มีเป้าหมายในการส่งเสริมระบบขนส่งแบบคาร์บอนต่ำและเข้าถึงได้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการขยายโอกาสทางเศรษฐกิจและสังคมไปยังพื้นที่รอบนอกเมือง

เป้าหมายของเราจะไม่เพียงแต่มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาขนส่งมวลชนทางรางในวงกว้าง แต่ยังรวมถึงโครงการขนส่งอื่น ๆ ด้วย เช่น ระบบรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT เรือด่วนเจ้าพระยา สนามบินนานาชาติอู่ตะเภา และโครงการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง เป็นต้น นอกจากนี้ ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาสัมปทานช่วงซ่อมบำรุง (O&M) ฉบับใหม่สำหรับโครงการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน (BRT) รถเมล์ NGV แบบเดิมของ BRT ได้เปลี่ยนเป็นรถบัสไฟฟ้า (Electric Bus) เรียบร้อย



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการภายใต้ MOVE
ได้ในรายงานประจำปี 2567/68 (แบบ 56-1 One Report)



- 01 บทนำ
- 02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
- 03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
- 04 **บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ**
 - 4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
 - 4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
 - 4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
 - 4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
 - 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
- 05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
- 06 ข้อมูลอื่นๆ



- 01 บทนำ
- 02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
- 03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
- 04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
 - 4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
 - 4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
 - 4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
 - 4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
 - 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
- 05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
- 06 ข้อมูลอื่นๆ

การดูแลลูกค้ากลุ่มผู้พิการ

เราให้ความสำคัญกับการให้บริการที่ทั่วถึงครอบคลุมเพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงโครงข่ายของเราได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยได้ติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในทุกสถานีเพื่อช่วยให้ผู้พิการสามารถใช้บริการได้เหมือนผู้โดยสารทั่วไป เช่น ทางลาดรถเข็น ลิฟต์โดยสาร อักษรเบรลล์ที่ปุ่มกดลิฟต์สำหรับผู้พิการทางสายตา การติดตั้งเครื่องออกบัตรโดยสารอัตโนมัติในระดับความสูงที่ผู้พิการสามารถใช้บริการได้ การอนุญาตให้นำสุนัขนำทางเข้ามาในระบบได้ และการจัดให้มีที่นั่งพิเศษภายในขบวน อีกทั้งยังมีพนักงานและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำสถานีที่พร้อมช่วยเหลือตั้งแต่สถานีต้นทางจนถึงสถานีปลายทาง ตลอดจนช่วยอำนวยความสะดวกพาส่งถึงขึ้นพื้นถนน นอกจากนี้ยังยกเว้นค่าโดยสารให้กับผู้พิการที่แสดงบัตรหรือบัตรประจำตัวผู้พิการที่ออกโดยกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยผู้พิการจะต้องได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่สถานีหรือเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ผ่านการอบรมด้านการดูแลและช่วยเหลือเบื้องต้น แก่ผู้พิการตลอดการเดินทาง บีทีเอสซี ดำเนินการฝึกอบรมให้พนักงานรักษาความปลอดภัยปฏิบัติตามขั้นตอนการดูแลผู้พิการที่ถูกปรับปรุงใหม่ร่วมกับสมาคมคนพิการแห่งประเทศไทย



รถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับรางวัลจาก Friendly Design Awards 2567 เป็นปีที่ 5 ติดต่อกัน ในงาน Thailand Friendly Design Expo 2024 ด้วยเป็นองค์กรชั้นนำให้บริการระบบขนส่งสาธารณะ เพื่อให้ทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย และทุกสภาพร่างกาย สามารถเข้าถึงบริการได้ใช้ประโยชน์อย่างสะดวกปลอดภัย ทันสมัย เป็นธรรม ทั่วถึง และเท่าเทียม ด้วยนโยบายและแนวคิดการออกแบบที่เป็นมาตรฐานสากลและเป็นกับคนทั้งมวล



บีทีเอสซี ร่วมสนับสนุนและส่งเสริมอาชีพคนพิการโดยการจ้างพนักงานพิการ 15 คนตั้งแต่ปี 2559 โดยสนับสนุนชมรมผู้ปกครองเด็กพิการ จัดทำโครงการจ้างเหมาบริการผู้ดูแลคนพิการทดแทนชั่วคราวเพื่อขับเคลื่อนการสร้าง ความเท่าเทียม เสมอภาค ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับคนพิการอย่างยั่งยืนต่อไป

4.5

ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

(GRI 3-3, 418-1)

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

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

สำหรับการดำเนินงานด้านการปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูล เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer หรือ DPO) เป็นบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลรักษาข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมดและรายงานต่อกรรมการผู้อำนวยการ

ใหญ่ บริษัทฯ ได้จัดตั้งคณะทำงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งมีตัวแทนจากทุกหน่วยงานเพื่อสนับสนุนและทำงานร่วมกับ DPO เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ ปฏิบัติตามข้อกำหนด พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด ทั้งยังได้วางโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การกำหนดนโยบายความเป็นส่วนตัวสำหรับผู้มีส่วนได้เสียในแต่ละกลุ่มครอบคลุมการดำเนินงานและห่วงโซ่อุปทานของเรา แนวปฏิบัติสำหรับการเก็บหรือร้องขอสำเนาบัตรประชาชน แนวปฏิบัติว่าด้วยการเก็บรักษา แนวปฏิบัติว่าด้วยการรายงานและการรับมือสถานการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล แนวปฏิบัติว่าด้วยการดำเนินการต่อสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล นโยบายการตอบสนองต่อสถานการณ์ รวมถึงขั้นตอนการบันทึกข้อมูลทั้งหมด เรามีมาตรการและแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและตอบสนองต่อกรณีการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดให้มีการฝึกอบรมและการสื่อสารกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอผ่านแพลตฟอร์มภายในต่างๆ เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานมีความเข้าใจที่ดีเกี่ยวกับความสำคัญของการปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและสามารถปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายความเป็นส่วนตัวสำหรับลูกค้าได้ที่นี่

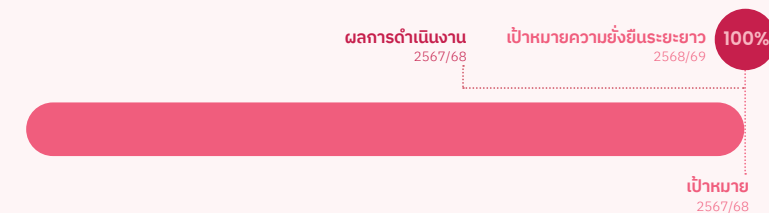


อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายความเป็นส่วนตัวสำหรับพันธมิตรทางธุรกิจได้ที่นี่

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

จัดทำนโยบายความเป็นส่วนตัวและแนวปฏิบัติตาม

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



การละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางเทคโนโลยีอื่น ๆ (กรณี)



ข้อร้องเรียนจากบุคคลภายนอกและหน่วยงานกำกับดูแล (กรณี)



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

- 4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
- 4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- 4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- 4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่นๆ

ภายใต้กลุ่มธุรกิจ MIX บริษัท บางกอก สมาร์ทคาร์ด ซิสเต็ม จำกัด หรือ บีเอสเอส (บริษัทย่อยของเราซึ่งเป็นผู้ให้บริการการชำระเงิน) มีบทบาทสำคัญในการจัดการกับข้อมูลลูกค้าของกลุ่มบริษัทภายใต้กลุ่มระบบนิเวศข้อมูลแบริบิท (Rabbit's Data Ecosystem) โดยมีการกำหนดมาตรการควบคุมและรักษาสมดุลในการใช้ข้อมูล นอกจากนี้ ยังมีการจัดทำแผนพัฒนาการควบคุมความเสี่ยงทางไซเบอร์เพื่อให้แน่ใจว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ โดยมีการเน้นการควบคุมความเสี่ยง รวมถึงการป้องกัน การตรวจจับ และการตอบสนอง ซึ่งต้องครอบคลุมกระบวนการทางธุรกิจและระบบงานหลัก ทั้งนี้ ยังมีการจัดทำมาตรการเพื่อจัดการกับการร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นหรือเหตุการณ์การสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจถึงความเสถียรของระบบไอที บีเอสเอสได้จัดทำนโยบายการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลให้แก่พนักงานภายในกลุ่มบริษัทที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของลูกค้า นอกเหนือจากนโยบายภายในองค์กรแล้ว บีเอสเอสยังมีนโยบายความเป็นส่วนตัวที่เปิดเผยต่อสาธารณะเช่นกัน มีการฝึกอบรม ให้ความรู้ และกระบวนการยกระดับความสามารถให้แก่พนักงานตามที่ระบุไว้ในระบบบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลของบีเอสเอส ซึ่งทางบีเอสเอสมีคณะกรรมการและทีมงานคอยติดตามและจัดการความเสี่ยงด้านไอทีและความปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอ



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายความเป็นส่วนตัวของบีเอสเอสได้ที่

ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป ได้ปรับใช้ระบบบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลของบีเอสเอสสำหรับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลของบริษัทฯ เพื่อให้แน่ใจว่าความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ภายใต้การควบคุมและจะสามารถบรรเทาผลกระทบที่เกิดจากภัยคุกคามที่ไม่พึงประสงค์จากภายนอกได้ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ด้านไอทีเพื่อเตรียมความพร้อมในกรณีที่มีการหยุดการดำเนินงานกระชั้นชิดหรือในกรณีที่มีการหยุดการทำงานเป็นระยะเวลานาน ซึ่งเกิดจากปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุม



- 01 บทนำ
- 02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
- 03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
- 04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
 - 4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
 - 4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
 - 4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
 - 4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
 - 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล
- 05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
- 06 ข้อมูลอื่นๆ

เมทริกซ์การจำแนกข้อมูล เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต

ประเภท: ความลับสุดยอด

คำอธิบาย :
ระดับสูงสุดของการรักษาข้อมูล มีความละเอียดอ่อนหรือมีค่ามากเป็นข้อมูลทั้งแบบที่มีกรรมสิทธิ์และมีความเป็นส่วนตัวสูง การรั่วไหลของข้อมูลอาจก่อให้เกิด “ความเสียหายร้ายแรง” ต่อบริษัทฯ หากถูกเผยแพร่สู่สาธารณะ

ประเภท: เป็นความลับ

คำอธิบาย :
ข้อมูลที่มีความละเอียดอ่อนหรือมีค่ามากเป็นข้อมูลทั้งแบบที่มีกรรมสิทธิ์และมีความเป็นส่วนตัวสูง ต้องไม่มีการเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกหากไม่ได้รับการอนุญาตจากผู้บริหารระดับสูง การรั่วไหลของข้อมูลอาจก่อให้เกิด “ความเสียหาย” หรือ “มีผลร้าย” ต่อบริษัทฯ หากถูกเผยแพร่สู่สาธารณะ

ประเภท: ใช้ภายในหรือมีกรรมสิทธิ์

คำอธิบาย :
ข้อมูลที่หากถูกเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาตต่อบุคคลภายนอกบริษัทฯ จะมีความไม่เหมาะสมและก่อให้เกิดความลำบากใจ หากต้องการเปิดเผยข้อมูลให้แก่บุคคลภายนอกจะต้องได้รับอนุญาตจากพนักงานระดับผู้จัดการ

ประเภท: เป็นสาธารณะหรือเปิด

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

พนักงานของของบริษัทฯ ที่มีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญจะต้องอยู่ภายใต้ข้อบังคับตามกฎหมายที่ระบุไว้ในสัญญาจ้างงานเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัทฯ นอกเหนือจากหัวข้อ “ข้อมูลที่เป็นความลับ” บริษัทฯ มี “นโยบายการใช้งานที่สามารถยอมรับได้” (Acceptable Use Policy หรือ AUP) ที่ระบุไว้ในสัญญาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปกป้องข้อมูลของบริษัทฯ การไม่ปฏิบัติตามจะส่งผลให้มีการลงโทษทางวินัยรวมถึงการบอกเลิกสัญญาจ้าง



ร้อยละ 95 ของความปลอดภัยด้านไอที/ กระบวนการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ และโครงสร้างพื้นฐาน รวมถึง Central Clearing House (CCH) ได้รับการตรวจสอบและได้รับมาตรฐานสากล ISO 27001 โดยมีมาตรฐานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ช่องโหว่และตรวจสอบโดยบุคคลภายนอกเพื่อเพิ่มความมั่นใจในความปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีและระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับข้อกำหนดต่างๆ เช่น พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (Life and Non-Life) โดยมีการวิเคราะห์ช่องโหว่ รวมถึงการจำลองการโจมตีจากแฮกเกอร์อยู่เป็นประจำ

01	บทนำ
02	บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
03	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
04	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
05	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
06	ข้อมูลอื่นๆ

แนวทางในการจัดการกับข้อมูลและสารสนเทศของลูกค้า

บริษัทฯ แจ้งให้ลูกค้าทุกรายรับทราบเกี่ยวกับการเก็บและการใช้ข้อมูลรวมทั้งการขอข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการลงทะเบียนบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ ตามเงื่อนไข Conditions of Issue (COI) อันเนื่องจากการที่บริษัทฯ ปฏิบัติตามข้อกำหนดของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (Anti-Money Laundering Office หรือ AMLO) ข้อมูลของลูกค้าและการใช้งานข้อมูลจะถูกจัดเก็บตามประเภทของข้อมูลโดยแบ่งออกเป็นแบบที่มีความละเอียดอ่อนและแบบที่เป็นความลับ ซึ่งได้รับการคุ้มครองอย่างเข้มงวดและจัดเก็บไว้ในพื้นที่ที่ปลอดภัยซึ่งมีการเข้าถึงที่จำกัด เฉพาะผู้ใช้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลลูกค้าได้ เราแจ้งให้ลูกค้าทั้งหมดทราบถึงข้อมูลที่ถูกเก็บตามเงื่อนไข COI และข้อมูลของลูกค้าจะปลอดภัย มีการจัดการที่ดี และไม่ถูกนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นในกรณีของบริษัทฯ ต้องการข้อมูลของลูกค้าเพื่อวัตถุประสงค์อื่นใดในอนาคต บริษัทฯ จะขอความยินยอมจากลูกค้าก่อนเสมอ บริษัทฯ ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของ AMLO โดยจะมีการทำการระบุตัวตนของลูกค้าทุกรายก่อนที่จะมาเป็นลูกค้าของเราผ่านกระบวนการ Know Your Customer หรือ KYC และตรวจสอบข้อมูลลูกค้า (Customer Due Diligence หรือ CDD) ในทุกธุรกรรมที่ดำเนินการ ลูกค้าทุกคนมีสิทธิ์ขอเข้าถึงข้อมูลของตน เพื่อให้ข้อมูลของตนได้รับการแก้ไขและลบทิ้งเมื่อสิ้นสุดสัญญาของลูกค้ากับบริษัท (หรือสิทธิที่จะถูกลืม) อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ไม่สามารถดำเนินการลบข้อมูลของลูกค้าที่แสดงความจำนงค์ได้ทันที เนื่องจากบริษัทฯ ต้องเก็บข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลา 10 ปี หลังจากสิ้นสุดสัญญาตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินของประเทศไทย บีทีเอส กรุ๊ป ใช้ระบบ Single Sign-On (SSO) เพื่อตรวจสอบและติดตามข้อมูลลูกค้าที่ใช้เพื่อวัตถุประสงค์รองซึ่งเริ่มใช้ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2563

จากการดำเนินงานตามกระบวนการข้างต้น บีทีเอส กรุ๊ป ไม่ได้รับการร้องเรียนจากบุคคล หน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานกำกับดูแลของภาครัฐ ไม่เคยถูกดำเนินคดีหรือถูกปรับในระยะเวลา 4 ปีที่ผ่านมา

0% ไม่มีการละเมิดสิทธิในการใช้ข้อมูลของลูกค้าสำหรับวัตถุประสงค์อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต*



การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

บีทีเอส กรุ๊ป ตระหนักถึงความเป็นส่วนตัวในข้อมูลของผู้ที่มีส่วนได้เสียและการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act หรือ PDPA) บริษัทฯ ได้กำหนดมาตรการในเชิงองค์กรเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า พนักงาน คู่สัญญา และบุคคลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้ถูกเก็บรวบรวม ใช้เปิดเผย และจัดเก็บอย่างปลอดภัย รวมถึงการดำเนินการต่าง ๆ ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อปฏิบัติตาม PDPA ดังต่อไปนี้

1. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและคณะทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแทนจากทุกฝ่ายงานในบริษัทฯ
2. จัดทำเอกสารทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แบบการขอความยินยอม สัญญาประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และสัญญาแบ่งปันข้อมูลส่วนบุคคล รวมไปถึงจัดให้มีการบังคับใช้เอกสารทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องภายในเครือข่ายบีทีเอส กรุ๊ป

3. จัดทำแนวปฏิบัติภายในองค์กรว่าด้วยการเก็บรักษาข้อมูล การดำเนินการต่อสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล การรับมือต่อสถานการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล รวมไปถึงการเก็บหรือร้องขอสำเนาบัตรประชาชน เพื่อให้พนักงานสามารถจัดการข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างถูกต้องตาม PDPA
4. จัดให้มีการอบรมและให้ความรู้ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแก่พนักงานภายในบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม โดยได้มีการจัดอบรมเรื่อยมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2565-2566
5. จัดทำสื่อสารองค์กรเพื่อให้ความรู้แก่พนักงานภายในบริษัทฯ เกี่ยวกับกฎหมาย PDPA และการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตาม PDPA โดยเผยแพร่ผ่านทางอีเมลและ LINE Official Account ของบริษัทฯ เป็นประจำทุกเดือน

*วัตถุประสงค์อื่นหมายถึงเจตนาของบริษัทฯ ในการใช้ข้อมูลของลูกค้านอกเหนือจากวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ข้อมูลถูกเก็บ



- 01 บทนำ
- 02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
- 03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
- 04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
- 05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม**
 - 5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
 - 5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
 - 5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
 - 5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
 - 5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน
- 06 ข้อมูลอื่นๆ

05

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านสังคม



5.1

สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย

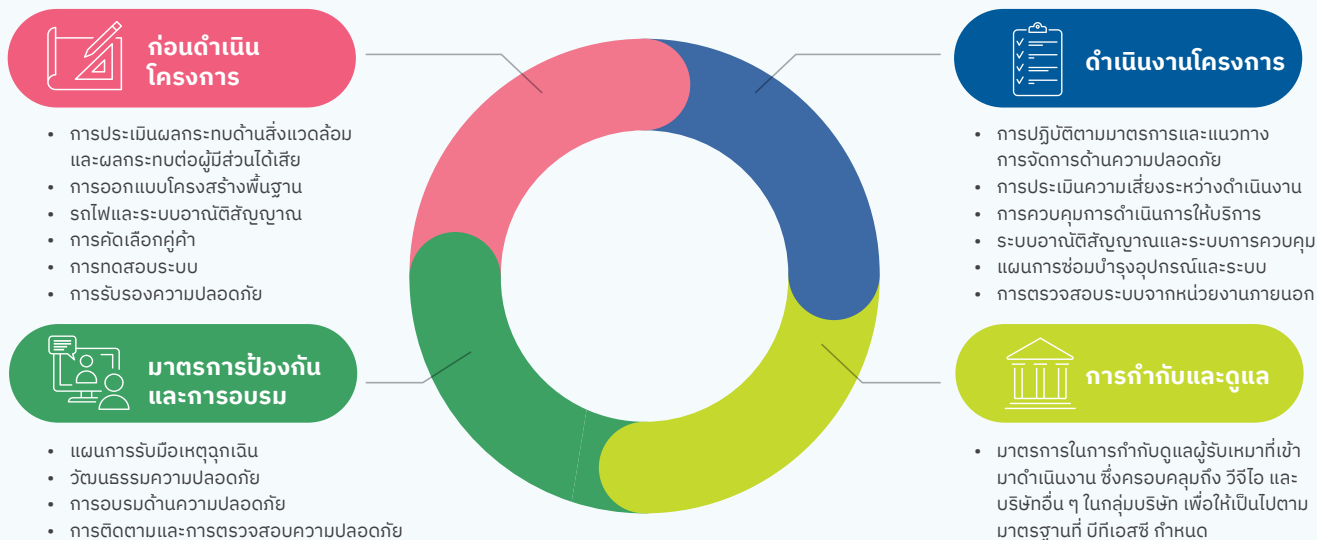
(GRI 3-3, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9)

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 อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงานและผู้รับเหมา (Lost Time Injury Frequency Rate) ทั้งนี้ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณและเป้าหมายด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยที่เกี่ยวข้อง ถูกนำไปเป็นหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้จัดการที่ดูแลในแต่ละฝ่าย

การกำกับดูแลด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

กระบวนการดำเนินงานด้านความปลอดภัย



ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร

(ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว)

0 ผลการดำเนินงาน 2567/68 <0.03 เป้าหมายความยั่งยืนระยะยาว 2568/69

<0.03 เป้าหมาย 2567/68

อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR)

(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

0.2903 ผลการดำเนินงาน 2567/68 <2.00 เป้าหมายความยั่งยืนระยะยาว 2568/69

<2.00 เป้าหมาย 2567/68

อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (LTIFR)

(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)

0.4368 ผลการดำเนินงาน 2567/68 <2.00 เป้าหมายความยั่งยืนระยะยาว 2568/69

<2.00 เป้าหมาย 2567/68



ระยะก่อนดำเนินโครงการ:

บีทีเอสซี ซึ่งเป็นผู้ให้บริการเดินรถไฟฟ้าของเรานั้นดำเนินงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยในทุก 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 บีทีเอสซี ยังดำเนินการประเมินความเสี่ยงและอันตรายที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและความปลอดภัยในทุกแผนอย่างสม่ำเสมอ



การกำกับดูแลส่วนงานที่เกี่ยวข้อง:

บีทีเอสซี มีมาตรการในการกำกับดูแลผู้รับเหมาที่เข้ามาดำเนินงานในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสอย่างเคร่งครัด โดยระบบ Access Control (การเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่) และระบบ Work Permit (การควบคุมการทำงานที่มีความเสี่ยง) ครอบคลุมถึง วิธีโอในฐานะที่เป็นผู้ได้รับสัมปทานจาก บีทีเอสซี ให้บริหารจัดการสื่อโฆษณาและพื้นที่เชิงพาณิชย์ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสและบริษัทอื่น ๆ ในกลุ่มบริษัทที่ต้องเข้ามาดำเนินงานในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เพื่อให้การดำเนินงานด้านความปลอดภัยเป็นไปตามมาตรฐานที่ บีทีเอสซี กำหนด ทั้งนี้ ยังมีกระบวนการพูดคุยถึงปัญหาด้านสุขภาพ รวมทั้งกระบวนการที่บันทึกข้อมูลด้านความเสี่ยงระหว่างทรัพยากรบุคคลและผู้จัดการของหน่วยธุรกิจทุก ๆ เดือน นอกจากนี้ ฝ่ายโครงการ ฝ่ายความปลอดภัย ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายซ่อมบำรุง ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ฝ่ายอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของ บีทีเอสซี มีการรายงานประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและความปลอดภัยต่อผู้บริหารระดับสูง/คณะกรรมการของ บีทีเอสซี ในทุก ๆ ไตรมาส ในกรณีที่มีความคลาดเคลื่อนจากเป้าหมายที่ตั้งไว้ บีทีเอสซี จะดำเนินการประเมินเพื่อลดและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นและอาจเกิดขึ้น



ระยะดำเนินโครงการ:

บีทีเอสซี ดำเนินการด้านความปลอดภัยในการขนส่งผู้โดยสารผ่านการควบคุมและกำกับดูแลของฝ่ายปฏิบัติการ 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 นอกจากนี้การรับรองระบบมาตรฐานด้านความปลอดภัยต่าง ๆ จากหน่วยงานภายนอกแล้ว บริษัทยังดำเนินการตรวจสอบติดตามภายในด้านความปลอดภัย (Safety Internal Audit) ของระบบ ISO 45001:2018 ปีละ 2 ครั้ง และระบบ SMS-BPM ปีละ 1 ครั้ง อย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยนั้น บริษัทฯ ได้จัดทำการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานและการให้บริการในระบบรถไฟฟ้า พร้อมทั้งกำหนดมาตรการป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ สำหรับการซ่อมบำรุงเครื่องจักร อุปกรณ์ และระบบโครงสร้างพื้นฐานดำเนินตามแผนการซ่อมบำรุง (Maintenance Activity Plans) ที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการเดินรถไฟฟ้า บีทีเอสซี ดำเนินการติดตั้งระบบที่เรียกว่า Fail-Safe System ซึ่งเป็นระบบควบคุมการทำงานของขบวนรถไฟฟ้าขณะเกิดความผิดปกติในการเดินรถให้อยู่ในสถานะหรือตำแหน่งที่ปลอดภัยโดยอัตโนมัติ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานข้างต้นได้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอและรับรองความปลอดภัยเป็นประจำทุกปีจาก Ricardo Rail



มาตรการป้องกันและการอบรม:

นอกเหนือจากการจัดการความปลอดภัยในการเดินรถแล้ว บีทีเอสซี กำหนดให้มีการซ้อมแผนการรับมือเหตุฉุกเฉินร่วมกับหน่วยงานฉุกเฉินภายนอก ได้แก่ หน่วยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทีมแพทย์กู้ชีพ และเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่หน่วยต่าง ๆ เป็นประจำทุกปี ปีละ 2 ครั้ง บีทีเอสซี มีคู่มือขั้นตอนการดำเนินการที่กำหนดแนวทางและการดำเนินการ (Procedure Manual) เพื่อเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยในการรับมือเหตุฉุกเฉินที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยฝึกซ้อมการตอบสนองและการตอบโต้เหตุฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น กรณีเกิดเพลิงไหม้ในระบบรถไฟฟ้า กรณีสารเคมีรั่วไหลในโรงจอดซ่อมบำรุง กรณีการก่ออาชญากรรมหรือการก่อวินาศกรรม เป็นต้น การบาดเจ็บ การเจ็บป่วย โรคภัย และเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานใด ๆ จะได้รับการตรวจสอบ และผลลัพธ์จะเผยแพร่ในรายงานเหตุการณ์ (Incident Report) เพื่อให้มั่นใจว่าทุกหน่วยงานมีความพร้อมในการรับมือและจัดการสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บีทีเอสซี ยังผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยทั่วทั้งองค์กร ครอบคลุมถึงผู้ให้บริการ พนักงานทุกฝ่าย และผู้รับเหมาทั้งหมด โดยผ่านการอบรมด้านความปลอดภัยและการสื่อสารด้านต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยในการใช้บริการระบบให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

01	บทนำ
02	บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
03	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
04	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
05	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
	5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
	5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
	5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
	5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
	5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน
06	ข้อมูลอื่นๆ

ความปลอดภัยของผู้โดยสาร

ความปลอดภัยของผู้โดยสารถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของเรา เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการขยายโครงข่ายรถไฟฟ้าและการเติบโตที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งจำนวนผู้โดยสารและผู้เช่าร้านค้าในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนที่มีจำนวนผู้โดยสารหนาแน่น บีทีเอสซี ได้กำหนดมาตรการความปลอดภัยในการใช้ระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เช่น การติดตั้งรั้วและประตูอัตโนมัติ และการจัดกิจกรรมสื่อสารด้านความปลอดภัยผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ในระบบ ได้แก่ แผ่นพับ สติกเกอร์โฆษณาบนจอ LED ของสถานี รวมถึงการกระจายข่าวบนสื่อโซเชียล เพื่อให้ผู้โดยสารและผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเข้าใจและตระหนักถึงความปลอดภัยตั้งแต่การเข้าใช้บริการ วิธีการปฏิบัติตนในขณะผ่านประตูอัตโนมัติ การใช้บันไดเลื่อน การเข้าแถวรอบริเวณ

ชานชาลา การเข้า-ออกขบวนรถไฟฟ้า การโดยสารภายในขบวนรถไฟฟ้าอย่างปลอดภัย การเอื้อให้แก่เด็ก คนชรา หญิงมีครรภ์ และผู้พิการ ตลอดจนข้อควรปฏิบัติเมื่อทำของตกหล่นในรางหรือพบเห็นความน่าจะเป็นในการเกิดอุบัติเหตุ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดจนเป็นวัฒนธรรมความปลอดภัยอย่างยั่งยืน

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะคอยตรวจตราดูแลความเรียบร้อยประจำจุดต่างๆ ทั่วโครงข่ายของเราเพื่อดูแลช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีต่างๆ เช่น ไม่สบายหรือเป็นลมหมดสติ การอบรมพนักงานสถานีเรื่องการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการปฐมพยาบาลผู้ได้รับบาดเจ็บโดยวิทยากรจากสถาบันทางการแพทย์ การจัดให้มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลไว้ทุกสถานี เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีต่อการดูแลผู้บาดเจ็บหรือผู้ป่วยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว



อัตราการบาดเจ็บรุนแรงของผู้โดยสาร
ใน 4 ปีที่ผ่านมาเป็น 0 ครั้ง

คำนิยาม:

- อัตราการบาดเจ็บรุนแรงของผู้โดยสาร = จำนวนเหตุที่เกิดขึ้นในรอบ 12 เดือน * 1,000,000 เทียบโดยสารจำนวนผู้โดยสารในรอบ 12 เดือน
- อัตราการบาดเจ็บรุนแรงของผู้โดยสาร หมายถึง การเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาล เพื่อสังเกตอาการหรือรักษาโดยทันทีหลังจากเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บ รวมทั้งการบาดเจ็บจากการเข้าไปในรางโดยไม่ได้รับอนุญาต การบาดเจ็บจากสภาพอุปกรณ์และการปฏิบัติการ (พื้นที่หรือวิธีการ) ที่ไม่ปลอดภัยของบีทีเอส แต่ไม่รวมถึงการฆ่าตัวตาย การพยายามฆ่าตัวตาย และผลของการใช้ยาหรือสารของบุคคล

อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมา

จากความมุ่งมั่นสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง บีทีเอส กรุ๊ป มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมและส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมาผ่านการฝึกอบรมและกิจกรรมต่าง ๆ โดยกำหนดให้พนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยตามกิจกรรมหรือตามลักษณะงาน ซึ่งผลการผ่านหลักสูตรฝึกอบรมใบอนุญาตปฏิบัติหน้าที่ และจำนวนชั่วโมงที่ฝึกอบรมของพนักงานแต่ละบุคคลจะได้รับการบันทึกลงโปรแกรม Operation License System เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการปฏิบัติตามแผนงาน กฎระเบียบระเบียบขององค์กร และกฎหมายภายในประเทศ ในปี 2567/68 มีพนักงานทั้งหมด 725 คนที่ได้ผ่านการอบรมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

บีทีเอสซี กำหนดให้ผู้รับเหมาในระดับหัวหน้าผู้ควบคุมงานทุกคนต้องเข้ารับการอบรมเรื่องมาตรฐานการดำเนินงานอย่างปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งครอบคลุมถึงวิธีโอและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ รวมถึงทดสอบความเข้าใจก่อนและหลังการฝึกอบรมเพื่อประเมินประสิทธิภาพของผู้รับเหมาในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยกับองค์กร บริษัทผู้รับเหมาที่ผ่านการทดสอบจะได้รับการบันทึกผลการผ่านหลักสูตรฝึกอบรมลงโปรแกรม Operation License System เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลของ บีทีเอสซี เช่นเดียวกัน

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

นอกจากการอบรมด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานและผู้รับเหมาอย่างสม่ำเสมอ บีทีเอสซี ยังได้ติดตามการเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง (Total Recordable Occupational Illness Rate หรือ TROIR) เพื่อป้องกันและ

ควบคุมโรคจากการทำงานและยังส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้พนักงานทุกระดับได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี และจัดทำการประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพของพนักงาน (Health Risk Assessment หรือ HRA) และนำผลการประเมินที่ได้มาจัดโปรแกรมตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในกิจกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรค นอกจากนี้ บริษัทผู้รับเหมาจะต้องจัดส่งผลการตรวจสุขภาพของพนักงานทั้งหมดเพื่อจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลต่อไป

สำหรับพนักงานกลุ่มเสี่ยง เช่น พนักงานควบคุมรถไฟฟ้าที่ผลการตรวจสุขภาพในบางค่าที่สำคัญ เช่น น้ำหนักและระดับน้ำตาลในเลือดไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งค่าผลสุขภาพเหล่านี้สามารถก่อให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานที่ด้านความปลอดภัยได้ บีทีเอสซีจึงได้กำหนดให้พนักงานเหล่านี้ต้องบริหารจัดการตนเอง แก้ไขให้ผลการตรวจวัดสุขภาพในค่าที่เกินมาตรฐานกลับเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานโดยเร็วที่สุด โดยมีผู้บังคับบัญชาของพนักงานนั้น ๆ เป็นผู้ตรวจติดตามผลอย่างใกล้ชิดระดับแอลกอฮอล์ของผู้ควบคุมรถไฟฟ้าถูกตรวจสอบผ่านการตรวจสอบเป็นระยะและบันทึกในเอกสารของบริษัททุกสัปดาห์ บริษัทฯ มีการตรวจสอบสภาพแวดล้อมสำหรับพนักงานควบคุมรถไฟฟ้าเป็นมาตรการด้านความปลอดภัย โดยหัวหน้างานเป็นผู้ดำเนินการ หากผลลัพธ์สูงกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับได้ พนักงานจะไม่ได้รับอนุญาตให้ทำงานในวันนั้น และจะต้องถูกลงโทษสำหรับการกระทำผิดซ้ำตามนโยบายจรรยาบรรณของบริษัท

ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ควบคุมรถไฟฟ้ามีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจตลอดการทำงาน บีทีเอสซี ได้มีมาตรการเพื่อลดความเหนื่อยล้าและส่งเสริมสุขภาพจิตสำหรับผู้ควบคุมรถไฟฟ้าที่ทำงานเป็นเวลา 9 ชั่วโมง ซึ่งจะให้ทำงานจริงไม่เกิน 6 ชั่วโมง ส่วนที่เหลืออีก 3 ชั่วโมงจะถูกจัดสรรสำหรับการพักผ่อน นอกจากนี้พนักงานทุกคนจะได้รับการตรวจสุขภาพกายและสุขภาพจิตในการตรวจสุขภาพประจำปีของบริษัทจัดให้ เพื่อส่งเสริมความแข็งแรงที่ดีของพนักงานและลดความเครียด ซึ่งจะนำไปสู่การลดความเป็นไปได้ของเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย

01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย

5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน

5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

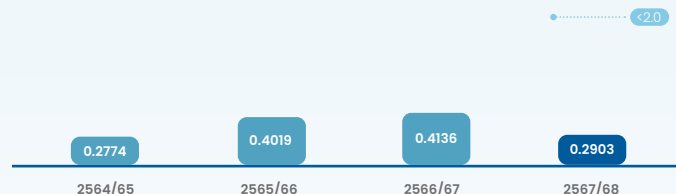
06 ข้อมูลอื่นๆ

ผลการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมา

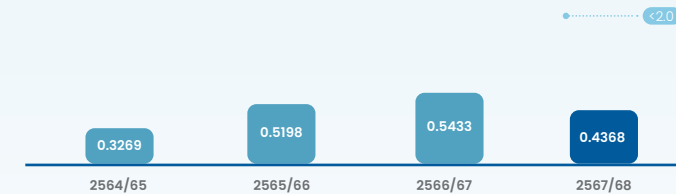
ตัวชี้วัดด้านความปลอดภัย ซึ่งรวมถึงการเสียชีวิตจากการปฏิบัติงานและอัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงานและผู้รับเหมา ครอบคลุมการเดินทางไฟฟ้าทั้ง 4 สาย และได้รับการทวนสอบโดยบริษัท แอลอาร์คิวเอ (ประเทศไทย) จำกัด หรือ LRQA ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระภายนอก โดยอ้างอิงตาม GRI 403-9 เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ถูกต้องและน่าเชื่อถือตามมาตรฐานสากล อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงานและผู้รับเหมา มีค่าเป็น 0 ซึ่งเป็นไปตาม

เป้าหมายที่กำหนดไว้ คือ มีค่าไม่เกิน 0.6 และ 1.0 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงานตามลำดับ (มาตรฐานที่ใช้เปรียบเทียบกับระบบ SMRT ของสิงคโปร์ บาดเจ็บไม่เกิน 3.3 รายต่อล้านชั่วโมงการทำงาน) ในขณะที่อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงานและผู้รับเหมาอยู่ที่ 0.2903 และ 0.4368 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เช่นกัน คือ มีค่าไม่เกิน 2.0 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน

อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)



อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)



การบาดเจ็บขั้นรุนแรงและการเสียชีวิตของพนักงานและผู้รับเหมาใน 4 ปีที่ผ่านมาเป็น

0

คำนิยาม:

- การบาดเจ็บขั้นรุนแรง หมายถึง การเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาล เพื่อสังเกตอาการหรือรักษาโดยทันทีหลังจากเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บ และมีผลให้หยุดงาน 1 วันขึ้นไป
- การบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน หมายถึง การบาดเจ็บจากการทำงานซึ่งเป็นผลให้เกิดข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้
 - การหยุดงานตั้งแต่หนึ่งวันนับหลังจากวันที่เกิดอุบัติเหตุ (Incident) และไม่นับวันหยุดของบริษัท การกำหนดให้ทำงานเฉพาะหรือการโยกย้ายหน้าที่งาน การได้รับการรักษาที่มากกว่าการปฐมพยาบาล การสูญเสียสติสัมปชัญญะ และการวินิจฉัยการบาดเจ็บที่ต้องได้รับการผ่าตัดจากบุคลากรทางการแพทย์ เช่น ฉีดยา เย็บแผล ขูดเนื้อ เข็มขัดรัดในลูกตา และได้รับยาที่ไม่ใช่กลุ่มปฐมพยาบาล
 - การบาดเจ็บจากการตีตบและของมีคมบาดซึ่งมีการปนเปื้อนของเลือดผู้อื่นหรือโอกาสการติดเชื้อจากวัสดุได้ ซึ่งโอกาสการติดเชื้อจากวัสดุดังกล่าวนี้รวมถึงเนื้อเยื่อและอวัยวะของมนุษย์ และวัสดุที่ติดเชื้อ HIV หรือไวรัสตับอักเสบ บี
 - การโยกย้ายพนักงานออกเพื่อการเฝ้าระวังทางการแพทย์ตามมาตรฐานสำนักงานบริหารความปลอดภัยและอาชีวอนามัยแห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกา
- การเจ็บป่วยจากการปฏิบัติงาน หมายถึง การเจ็บป่วยจากการทำงานซึ่งเป็นผลให้เกิดข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้
 - ผลกระทบย้อนกลับต่อสภาพร่างกายจิตใจหรือภาวะการรับรู้ของบุคคล (อาจรวมถึงโรคภัยทางอาชีพ การเจ็บป่วย และการเสียชีวิต หรือการเกิดการบาดเจ็บหรือภาวะทุพพลภาพ ไม่ว่ารวมหรือแยก)
 - การสูญเสียการได้ยินซึ่งต้องมีการบันทึกตามแนวทางของการสูญเสียการได้ยินกรณีต่าง ๆ ซึ่งอ้างอิงไว้ในเว็บไซต์ <https://www.osha.gov/recordkeeping/>
 - ความผิดปกติอย่างร้ายแรงหรือมีนัยสำคัญที่เกิดจากทำงาน ซึ่งบุคลากรทางการแพทย์หรือผู้ให้บริการทางด้านสุขภาพระบุว่าผลการทดสอบเป็นบวก รวมถึงโรคจากการทำงาน เช่น มะเร็ง โรคเรื้อรังชนิดกลับคืนได้เป็นปกติกระดูกหักหรือแตก ร้าว แก้วทุพลู
 - การโยกย้ายพนักงานออกเพื่อการเฝ้าระวังทางการแพทย์ตามมาตรฐานสำนักงานบริหารความปลอดภัยและอาชีวอนามัยแห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกา

กิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในปี 2567/68

- 01 บทนำ
- 02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
- 03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
- 04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
- 05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
 - 5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
 - 5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
 - 5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
 - 5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
 - 5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน
- 06 ข้อมูลอื่นๆ

การฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ



การฝึกอบรมการวางแผนและตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉิน



การฝึกอบรมการช่วยชีวิตขั้นพื้นฐานและการใช้เครื่องกระตุกหัวใจไฟฟ้า (CPR & AED)



5.2

การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน

(GRI 2-25, 3-3)

องค์การสหประชาชาติได้นิยามสิทธิมนุษยชนไว้ว่า สิทธิที่ได้มาโดยธรรมชาติแก่มนุษย์ทุกคน โดยไม่มีข้อยกเว้นในเรื่องเชื้อชาติ เพศ สัญชาติ เผ่าพันธุ์ ภาษา ศาสนาหรือสถานะอื่น ๆ สิทธิมนุษยชน สิทธิต่อชีวิต รวมถึงเสรีภาพ รวมถึงอิสรภาพจากการถูกทำให้เป็นทาสและการถูกทรมาน อิสรภาพในการแสดงออก เรื่องความคิดเห็นและความรู้สึก สิทธิในการทำงานและการศึกษา รวมทั้งสิทธิอื่น ๆ ซึ่งทุกคนถูกกำหนดให้ได้รับสิทธิเหล่านี้โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ

ในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง มีประเด็นความท้าทายใหม่ ๆ ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมเพิ่มมากขึ้นทุกวัน ตั้งแต่การเลือกปฏิบัติ การบังคับใช้แรงงาน รวมทั้งความขัดแย้งขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงโดยตรงและโดยอ้อมกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน ปัจจุบันธุรกิจต่าง ๆ มีแนวโน้มที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับปัญหาสิทธิมนุษยชนโดยไม่ได้ตั้งใจจากการดำเนินงาน การจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการ กิจกรรมการจัดหา และการตัดสินใจทางธุรกิจอื่น ๆ ในบางกรณี ธุรกิจอาจถูกดำเนินการทางกฎหมายอันเป็นผลมาจากการละเมิด ดังนั้น ทุกองค์กรจะต้องไม่เพียงแต่ดำเนินการโดยเคารพสิทธิมนุษยชนเท่านั้น แต่ควรปกป้องสิทธิมนุษยชนอย่างจริงจังโดยการผนวกกระบวนการจัดการสิทธิมนุษยชนไว้ในกระบวนการและแนวปฏิบัติทางธุรกิจ

บีทีเอส กรุ๊ป ซึ่งประกอบธุรกิจหลายประเภท ตระหนักเป็นอย่างยิ่งว่าการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นความรับผิดชอบสูงสุดขององค์กรและของมนุษย์ โดยเกี่ยวข้องกับพนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และกิจการร่วมค้า โดยกิจกรรมทางธุรกิจของเรานั้นอาจทั้งสามารถป้องกันหรือสนับสนุนให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน ด้วยเหตุนี้ คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและคณะกรรมการบริษัท จึงทบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชนเป็นประจำ โดยมีคณะทำงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานต่าง ๆ ทำงานร่วมกันทุกปีเพื่อประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ตรวจสอบ

กระบวนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันความเสี่ยงดังกล่าว และค้นหาแนวทางแก้ไขและดำเนินการแก้ไขที่เหมาะสมเพื่อรับมือกับผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้ บีทีเอส กรุ๊ป ดำเนินการตามหลักการชี้แนะขององค์การสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights หรือ UNGPs)

นอกจากนี้ บีทีเอส กรุ๊ป ดำเนินการในประเด็นเหล่านี้โดยทำความเข้าใจความเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจของเรากับสิทธิมนุษยชน โดยใช้หลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน และมาตรฐานสากลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยให้เราสามารถพัฒนานโยบายสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ สร้างขั้นตอนภายในสำหรับการประเมินผลกระทบ ดำเนินการตรวจสอบสถานะ มีการปรับปรุงทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง ลดความเสี่ยงที่เป็นไปได้ จัดตั้งกระบวนการและกลไกการร้องทุกข์และรายงานประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนโดยเฉพาะ

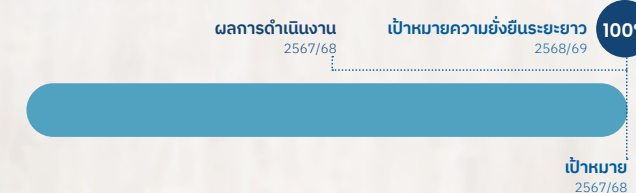


อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายสิทธิมนุษยชนของ บีทีเอส กรุ๊ป ได้ที่นี่



ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุมการดำเนินงานคู่ค้าและผู้รับเหมา (ร้อยละ)



กระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

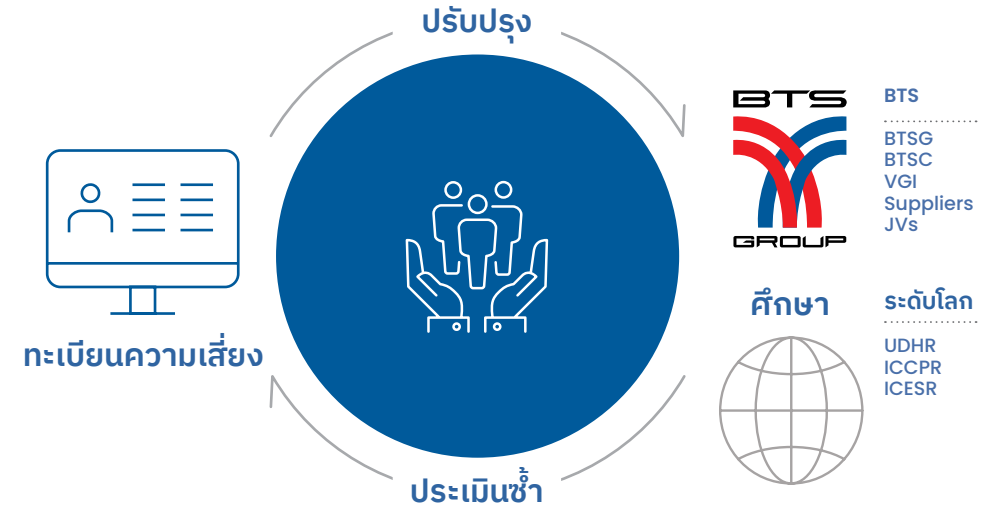
บีทีเอส กรุ๊ป ดำเนินกระบวนการเพื่อประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นไปตามหลักการชี้แนะขององค์การสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนอย่างสม่ำเสมอ ดังนี้:

1. คณะกรรมการบริษัทพิจารณา ทบทวน และให้แนวทางในการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงการกำหนดนโยบาย ซึ่งครอบคลุม บีทีเอส 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 รวมทั้งกระบวนการดำเนินการเพื่อระบุประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่มีความน่าจะเป็นไปได้เพื่อนำไปรวมและทำการปรับปรุงทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน 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 โดยการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนนั้น จัดทำขึ้นบนวัตถุประสงค์เพื่อระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและดำเนินการมาตรการเพื่อบรรเทาและแก้ไข ในกรณีที่มีการละเมิดเกิดขึ้น

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญของ บีทีเอส กรุ๊ป ที่นี่



ในปี 2567/68 มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนและข้อร้องเรียนที่ บีทีเอส กรุ๊ป 0 ครั้ง



5.3

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

(GRI 3-3)

การรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเป็นสิ่งที บีทีเอส กรุ๊ป ให้ความสำคัญยิ่งเสมอมา ธุรกิจ 3M ของเรารอบคลุมหลายอุตสาหกรรมลูกค้าที่เราให้บริการจึงมีความหลากหลายและมีความต้องการที่แตกต่างกัน บริษัทฯ จึงใช้แนวทางที่มุ่งเน้นการให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และจัดการประเด็น

ปัญหาที่อาจกระทบต่อชื่อเสียงและผลกระทบด้านการเงินบริษัทฯ บูรณาการการประกันคุณภาพเข้าไปในกระบวนการควบคุมคุณภาพซึ่งทำให้บริษัทฯ สามารถติดตามความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าของเรา

ประสบการณ์ลูกค้า

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะมอบประสบการณ์ที่ดีเยี่ยมให้กับลูกค้าของเราตลอดการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) สำหรับธุรกิจ MOVE ความน่าเชื่อถือของการให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งในการสร้างบริการที่ดีสำหรับผู้โดยสาร เราจึงมุ่งมั่นดำเนินงานเพื่อสร้างการเดินทางที่ปลอดภัย น่าเชื่อถือ และราบรื่นสำหรับผู้โดยสารไปพร้อม ๆ กับการสร้างการเติบโตทางธุรกิจที่ยั่งยืน แนวปฏิบัติที่ดีของเรา ไม่เพียงแต่สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารเมื่อใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของเรา แต่ยังขยายไปถึงรัฐบาลไทยที่มอบความไว้วางใจให้เราเป็นผู้ให้บริการขนส่งมวลชนที่น่าเชื่อถือและเข้าถึงได้ง่ายโดย บีทีเอสซี มีแนวทางการบริหารการดำเนินงาน มาตรการ กระบวนการ และมีตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน โดยมีฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน เช่น การดำเนินการผ่านระบบควบคุมการเดินทางไฟฟ้าจากส่วนกลาง (Central Control System) และการเดินทางด้วยระบบสัญญาณควบคุม (Signalling Control System) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความตรงต่อเวลาในการเดินทางไฟฟ้า และความปลอดภัยของผู้โดยสาร

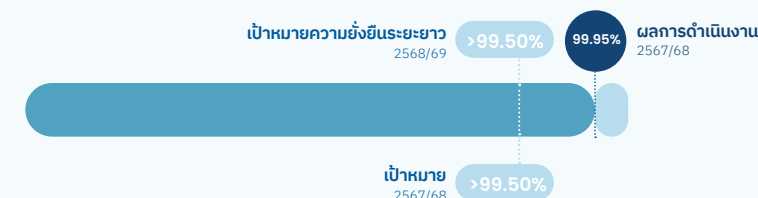


ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

สัดส่วนของลูกค้าที่มีความพึงพอใจ: ธุรกิจ MOVE (ร้อยละ)



ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร (ร้อยละ)



- 01 บทนำ
- 02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
- 03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
- 04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
- 05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
 - 5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
 - 5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
 - 5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
 - 5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
 - 5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน
- 06 ข้อมูลอื่นๆ

แผนงานการบริหารงานซ่อมบำรุงเชิงรุก

การซ่อมบำรุงเชิงรุก



บันทึกและจัดเก็บข้อมูลแผนงานการซ่อมบำรุงด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ รวมถึงการจัดการทรัพยากรและติดตามผลการดำเนินงานซ่อมบำรุง เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้ามีความพร้อมในการให้บริการและลดปัญหาความขัดข้องระหว่างการเดินรถ

การซ่อมบำรุงใหญ่ของตัวรถไฟฟ้า



มุ่งเน้นที่ช่วงล่างของตัวรถไฟฟ้าเพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการรถไฟฟ้าจะไม่เกิดความขัดข้องและมีความปลอดภัยในการเดินรถ

การตรวจติดตามและการวางแผน



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

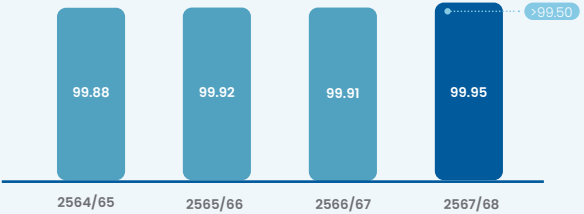
ซึ่งผลจากการตรวจติดตามนั้นจะรายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูงให้รับทราบและพิจารณา เพื่อให้สามารถวางแผนงานในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ

บีทีเอสซี ได้กำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จในเรื่องความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Journey On-Time) ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า (Train Reliability) และความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสาร (Ticket Reliability) เพื่อใช้สำหรับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในด้านการรักษาเสถียรภาพของความตรงต่อเวลาและความน่าเชื่อถือของการเดินรถ ตลอดจนใช้เปรียบเทียบกับประสิทธิภาพการดำเนินงานกับผู้ประกอบการระบบขนส่งมวลชนรายอื่นทั้งในและต่างประเทศ สำหรับในปี 2566/67 พบว่า ผลการดำเนินงานสูงกว่าทุกเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสารมีค่าเท่ากับร้อยละ 99.91 (เป้าหมายร้อยละ 99.50) และความน่าเชื่อถือของการเดินรถมีค่าเท่ากับ 158,244 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง (เป้าหมายไม่ต่ำกว่า 35,000 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้องที่จะเกิดขึ้น 1 ครั้ง) และความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสารที่ 331,015 ธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง (เป้าหมายไม่ต่ำกว่า 15,000 ธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง)

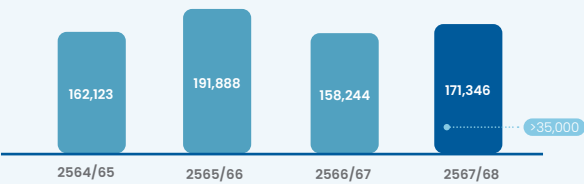


ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร (ร้อยละ)

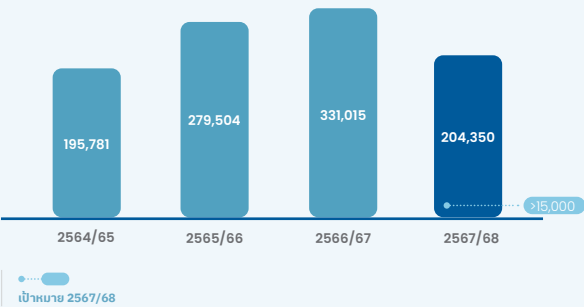


ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสารหมายถึง ร้อยละของเที่ยวเดินทางที่มีการล่าช้าน้อยกว่า 5 นาที

ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า (ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้องที่จะเกิดขึ้น 1 ครั้ง)



ความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสาร (จำนวนธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง)



เป้าหมาย 2567/68

- 01 บทนำ
- 02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
- 03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
- 04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
- 05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
 - 5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
 - 5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
 - 5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
 - 5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
 - 5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน
- 06 ข้อมูลอื่นๆ

ความพึงพอใจลูกค้าและการพัฒนาประสบการณ์ลูกค้า

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

ช่องทางการติดต่อสื่อสารของรถไฟฟ้าบีทีเอส

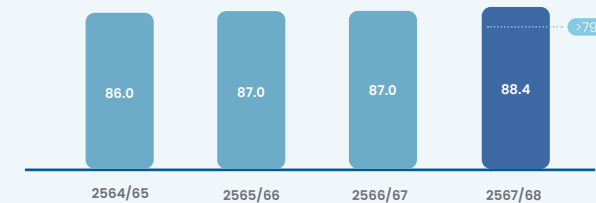
- +66 (0) 2 617 6000
- BTSSkyTrain
- @BTSSkyTrain
- @BTS_SkyTrain
- @BTSSkyTrainChannel

นอกจากนี้ บีทีเอสซี ยังดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นประจำทุกปี เพื่อประเมินคุณภาพของการให้บริการ และทำให้บริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสร้างประสบการณ์ที่น่าพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า เนื่องจากการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุม เช่น การจัดอบรมพนักงาน การใช้มาตรฐาน และจริยธรรมทางธุรกิจที่บังคับใช้กับพนักงานสถานี พนักงานรักษาความปลอดภัย และพนักงานรับข้อร้องเรียน

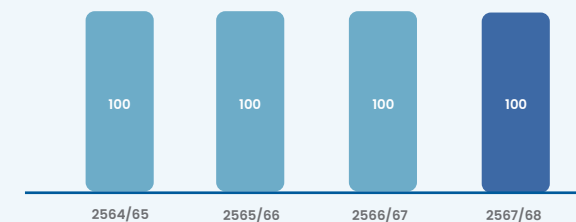
ในปี 2567/68 บริษัทฯ ได้ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้โดยสารกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3,775 คน ครอบคลุม 60 สถานี ซึ่งเป็นขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมและเป็นตัวแทนที่ดีของจำนวนผู้โดยสารจริงในแต่ละสถานี โดยแบบสอบถามครอบคลุมหัวข้อต่อไปนี้

- (1) พฤติกรรมผู้ให้บริการและการใช้ระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส
- (2) ความถี่ของการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส
- (3) เจตคติและความพึงพอใจต่อรถไฟฟ้าบีทีเอส
- (4) ความพึงพอใจกับตัวปัจจุบัน
- (5) รูปแบบตัวที่ใช้งานและรายการส่งเสริมการขายที่ต้องการมากกว่านี้
- (6) ความน่าเชื่อถือของรถไฟฟ้าบีทีเอส
- (7) การประชาสัมพันธ์ข้อมูล
- (8) ความคิดเห็นและความคาดหวังในการให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส
- (9) พฤติกรรมผู้ให้บริการรถไฟฟ้าส่วนต่อขยายรถไฟฟ้าบีทีเอส
- (10) พฤติกรรมผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสที่เคยใช้บริการระบบรถโดยสาร

สัดส่วนของลูกค้าที่มีความพึงพอใจ: รุสกิจ MOVE (ร้อยละ)



ความครอบคลุมของข้อมูล (ร้อยละของลูกค้า)



เป้าหมาย 2567/68

- 01 บทนำ
- 02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
- 03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
- 04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
- 05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
 - 5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
 - 5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
 - 5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
 - 5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
 - 5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน
- 06 ข้อมูลอื่นๆ

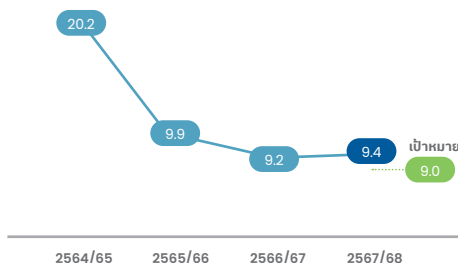
ลูกค้าออนไลน์

ภายใต้กลยุทธ์ธุรกิจ 3M ของบริษัทฯ ธุรกิจ MIX ให้บริการโซลูชันสโอฟไลน์สู่ออนไลน์ (Offline-to-Online หรือ O2O) ที่ครอบคลุมธุรกิจสื่อโฆษณา ธุรกิจบริการด้านดิจิทัล และธุรกิจการจัดจำหน่าย โดยผสานข้อมูลอัจฉริยะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพข้อมูลเชิงลึกและความพึงพอใจของลูกค้า และเพื่อเป็นการสร้างความแข็งแกร่งของธุรกิจและเพิ่มความหลากหลายในการดำเนินงานบริษัทฯ เชื่อว่าการดำเนินธุรกิจออนไลน์โดยใช้สื่อออนไลน์และการสร้างตัวตนบนแพลตฟอร์มดิจิทัลจะช่วยพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการได้ ดังนั้น การขยายการเข้าถึง

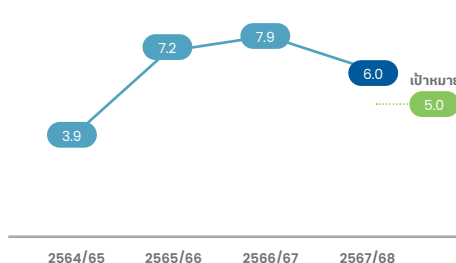
ออนไลน์จึงเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่สำคัญของบริษัทฯ โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญ ได้แก่ สัดส่วนของลูกค้าออนไลน์ (ร้อยละ) และสัดส่วนของรายได้ออนไลน์ (ร้อยละ) ซึ่งมาจาก แรบบิท กรุ๊ป (รวมถึงบัตรแรบบิทและแรบบิท รีวอร์ดส์)

ในปี 2567/68 รายได้จากธุรกิจบริการด้านดิจิทัลคิดเป็นร้อยละ 35 ของรายได้ของกลุ่มธุรกิจ MIX โดยมีมูลค่า 1,754 ล้านบาท ทั้งนี้ บริษัทฯ มีแผนงานในการมุ่งใจผู้โดยสารที่ใช้บัตรโดยสารแบบเที่ยวเดียวให้เปลี่ยนมาใช้บัตรแรบบิทเพื่อเพิ่มสัดส่วนของลูกค้าออนไลน์ให้มากขึ้น

สัดส่วนลูกค้าออนไลน์
(ร้อยละของลูกค้าทั้งหมด)



สัดส่วนรายได้ออนไลน์
(ร้อยละของรายได้ทั้งหมด)



หมายเหตุ:

1. ลูกค้าออนไลน์ คือ ผู้ใช้บัตรแรบบิท
2. ลูกค้าทั้งหมด คือ ลูกค้าที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสสายหลัก
3. รายได้ออนไลน์ คือ รายได้บริการดิจิทัลทั้งหมด ซึ่งรวมรายได้จาก วีจีไอ บางกอก สมาร์ทการ์ด ซิสเต็ม (BSS) บีเอสเอส โฮลดิ้งส์ (BSSH) อาร์แคร์ กรุ๊ป (Rcare Group) อาร์บี เซอร์วิส (RB Services) แรบบิท รีวอร์ดส์ และ บางกอก เพย์เมนต์ โซลูชันส์
4. รายได้ทั้งหมด คือ รายได้รวมทั้งหมดของกลุ่มบริษัท

ความรับผิดชอบต่อในเนื้อหาสื่อโฆษณา

ในฐานะผู้นำการตลาด O2O โซลูชันส์ วีจีไอ ตระหนักว่าสื่อโฆษณาและการตลาดนั้นจะเข้าถึงผู้คนและชุมชนในวงกว้าง ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญต่อการกำกับดูแลเนื้อหาที่ใช้โฆษณาเพื่อให้แน่ใจว่าเนื้อหาดังกล่าวมีความถูกต้อง เป็นความจริง และสอดคล้องตามข้อกำหนดกฎหมายหรือศีลธรรมอันดี เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการร้องเรียนและการดำเนินงานทางกฎหมายต่าง ๆ

วีจีไอ ได้กำหนดมาตรการและแนวทางการปฏิบัติด้านสื่อโฆษณาที่เหมาะสม ผ่านนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อในเนื้อหาสื่อโฆษณา ซึ่งครอบคลุมจรรยาบรรณแห่งการโฆษณาและการนำเสนอสื่อต่าง ๆ และเพื่อให้สอดคล้องตามแนวทางการโฆษณานั้น บริษัทฯ จะตกลงตามข้อกำหนดและเงื่อนไขกับลูกค้าและแบรนด์ต่าง ๆ ในทุกการทำธุรกิจร่วมกัน และได้กำหนดให้มีขั้นตอนในการตรวจสอบเนื้อหาของสื่อโฆษณาโดยฝ่ายกฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าเนื้อหานั้นสอดคล้องตามกฎหมาย แนวปฏิบัติ และข้อกำหนดของ บริษัทฯ ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรณีที่พบว่าเนื้อหาไม่เป็นไปตามแนวปฏิบัติของบริษัทฯ วีจีไอ ขอสงวนสิทธิ์ทั้งหมดเพื่อปฏิเสธที่จะเผยแพร่เนื้อหาสื่อโฆษณาดังกล่าวดังกล่าวข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ได้ตกลง

นอกจากนี้ ในปี 2567/68 วีจีไอ ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือรายงานใด ๆ เกี่ยวกับเนื้อหาสื่อที่ไม่เหมาะสม



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย

5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน

5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

06 ข้อมูลอื่นๆ

5.4

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

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

บีทีเอส กรุ๊ปให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ในฐานะกำลังสำคัญในการรักษาประสิทธิภาพการดำเนินงานที่สูง และเพื่อสร้างการเติบโตและผลตอบแทนที่ต่อเนื่องให้แก่กลุ่มและผู้ถือหุ้น ในขณะที่สังคมไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพสูง ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงการสร้างตัวตนขององค์กรที่ยั่งยืน บริษัทฯ มุ่งมั่นด้านทรัพยากรมนุษย์ซึ่งดำเนินการบนหลักการของความเป็นธรรม ความเท่าเทียม และการไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อสนับสนุนและดูแลพนักงานด้วยความเอาใจใส่และเคารพ โดยมีการริเริ่มโครงการที่หลากหลาย เช่น การส่งเสริมความหลากหลาย การสร้างโอกาสที่เท่าเทียมกัน และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ครอบคลุมและเปิดกว้าง เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถเติบโตได้อย่างเต็มศักยภาพ บริษัทฯ สนับสนุนการทำงานที่ยืดหยุ่นและสวัสดิการที่ครอบคลุม นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น การเตรียมความพร้อมสำหรับวัยเกษียณ และการดูแลสุขภาพผ่านสวัสดิการประกันสุขภาพและประกันชีวิตแบบกลุ่ม นอกจากนี้ยังมีการกำหนดสิทธิการลาหยุดประเภทต่างๆ เพื่อสนับสนุนการสร้างสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว บริษัทฯ สนับสนุนให้พนักงานใช้สิทธิวันหยุดประจำปีภายในปีงบประมาณ และ

อนุญาตให้สามารถโอนสิทธิวันหยุดไปปีถัดไปได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด อีกทั้งบริษัทยังมีนโยบายค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันได้โดยพิจารณาจากค่าครองชีพในประเทศไทยโดยไม่เลือกปฏิบัติตามเพศ รวมถึงจัดให้มีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม พร้อมการจ่ายค่าล่วงเวลาตามที่กฎหมายกำหนด

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะดูแลและสนับสนุนพนักงานอย่างเต็มที่ผ่านมาตรการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่หลากหลาย เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ บริษัทฯ ตระหนักถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่มีประสิทธิภาพ เช่น อัตราการลาออกของพนักงานที่เพิ่มขึ้น การลดลงของประสิทธิภาพการทำงาน และความเสียหายต่อชื่อเสียงขององค์กร อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจและเพิ่มต้นทุนการจัดการในระยะยาว ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้ดำเนินการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างรอบด้าน ครอบคลุมทั้งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การดึงดูดและการรักษาผู้มีความสามารถ ตลอดจนการยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานทุกคน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ บีทีเอส กรุ๊ป

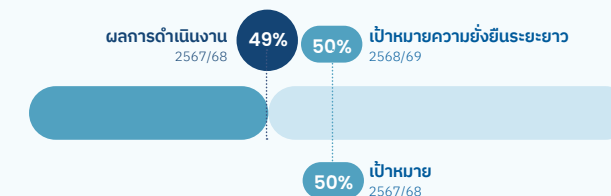
บีทีเอส กรุ๊ปได้ดำเนินการพัฒนาความสามารถและทักษะของพนักงานให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลเพื่อให้พนักงานของเรามีความสามารถในการปรับตัวและรับมือกับเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยจัดเตรียมหลักสูตรฝึกอบรม โครงการ และโปรแกรมต่าง ๆ ในการพัฒนาทักษะเดิมและเพิ่มเติมทักษะใหม่ให้กับพนักงาน วางแผนเส้นทางความก้าวหน้าทางอาชีพ และการดูแลรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร โดยได้บูรณาการกลยุทธ์การบริหารสมรรถนะพนักงาน (Competency Management Strategy) และระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเข้าด้วยกัน เพื่อประเมินและปรับปรุง

สมรรถนะและทักษะของพนักงานให้สามารถรองรับการเติบโตของธุรกิจ โดยใช้แผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan หรือ IDP) ตามแนวทางการเรียนรู้ 70/20/10 ซึ่งประกอบด้วย การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน การเรียนรู้ผ่านผู้อื่นอย่างไม่เป็นทางการ และการเข้าร่วมการอบรมอย่างเป็นทางการ ซึ่งกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ นั้น เริ่มต้นจากการสำรวจความต้องการฝึกอบรมในแต่ละแผนก นำข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุปเป็นแผนการฝึกอบรมประจำปีตามลำดับความสำคัญของทักษะที่ต้องการ

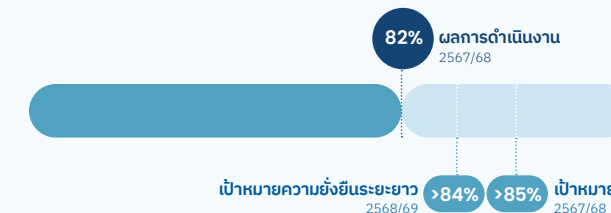


ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

สัดส่วนของพนักงานเพศหญิงในระดับบริหารและระดับจัดการ (ร้อยละ)



ผลสำรวจความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (ร้อยละ)



01	บทนำ
02	บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
03	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านสิ่งแวดล้อม
04	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจ
05	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านสังคม
	5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
	5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
	5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
	5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
	5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน
06	ข้อมูลอื่นๆ

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 โดยพนักงานแบบไม่เต็มเวลา (Part time) สามารถเข้าร่วมการฝึกอบรมต่าง ๆ ทั้งหมดได้

กลยุทธ์การบริหารทีม เพื่อเตรียมพร้อมสู่การเป็นผู้นำมืออาชีพ

โครงการถูกออกแบบมาเพื่อเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารทีมให้กับหัวหน้างาน โดยเน้นการพัฒนาเครื่องมือและเทคนิคที่จำเป็นในการบริหารจัดการทีมอย่างมีประสิทธิภาพ หลักสูตรครอบคลุมหัวข้อสำคัญ เช่น การวางแผนกำลังคน การบริหารผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากร การแนะแนว และมาตรการในการรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ โดยมีเป้าหมายหลักคือ การสร้างหัวหน้างานที่สามารถนำทีมไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนและมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลลัพธ์ที่ได้จากโครงการนี้ ได้แก่ การเพิ่มทักษะในการเป็นผู้นำทีม การสร้างความผูกพันของพนักงาน การลดอัตราการลาออกในทีมที่บริหาร และการเสริมสร้างคลังบุคลากรภายในองค์กรให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น

Refresher Training Course for Station Supervisor

โครงการมุ่งเน้นการเสริมสร้างและทบทวนทักษะสำคัญในการปฏิบัติงานประจำวันของหัวหน้าสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยเนื้อหาหลักสูตรครอบคลุมหัวข้อสำคัญ เช่น การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของผู้โดยสารอย่างมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์ความเสี่ยงของผู้รับเหมา การคิดเชิงบวก และการสื่อสารการให้บริการอย่างมืออาชีพ ซึ่งโครงการนี้ดำเนินการอบรมโดยวิทยากรภายในของบริษัท บีทีเอสซี

ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการจัดอบรม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้น 1.4% ในปีงบประมาณ 2567/68 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า การเปลี่ยนผ่านไปยังระดับผู้จัดการที่ราบรื่นขึ้น การเพิ่มประสิทธิภาพและความผูกพันของทีมงาน รวมถึงการลดอัตราการลาออกของหัวหน้างานในช่วงเริ่มต้นตำแหน่ง

ลงทุนมั่งคั่ง ง่ายกว่าที่คิด

โครงการอบรมนี้เปิดโอกาสให้พนักงานทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นพนักงานใหม่หรือผู้ที่ใกล้เกษียณ ได้เรียนรู้การวางแผนและสร้างพอร์ตการลงทุนที่เหมาะสมกับช่วงวัยของตนเอง โดยวิทยากรจากสถาบันการเงินชั้นนำได้ให้ความรู้ด้านการวางแผนภาษีและผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลากหลายประเภท เพื่อให้พนักงานสามารถบรรลุเป้าหมายทางการเงินของตนได้อย่างเหมาะสมในทุกช่วงชีวิตการทำงาน

ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการนี้ ได้แก่ การเสริมสร้างทักษะการบริหารการเงินส่วนบุคคล แนวทางการออมเงินอย่างมีประสิทธิภาพตลอดช่วงชีวิตการทำงาน และการวางแผนทางการเงินเพื่อการเกษียณผ่านผลิตภัณฑ์การเงินที่หลากหลาย

AI Agent Builder Workshop

โครงการเพื่อพัฒนาทักษะการใช้งาน AI เชิงปฏิบัติแก่พนักงาน โดยเฉพาะทีม MIX-Data (Business Analysts) และหน่วยงานธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ให้สามารถสร้างและบริหารจัดการแชทบอตที่ขับเคลื่อนด้วย AI ซึ่งสามารถโต้ตอบและดึงข้อมูลจากเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เข้าร่วมจะได้ฝึกฝนการออกแบบตัวแทน AI ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและระบบการจัดการความรู้ขององค์กร

ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการนี้ ได้แก่ การช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการทำงานผ่านระบบอัตโนมัติที่ขับเคลื่อนด้วย AI พัฒนาทักษะของพนักงานในด้าน AI และเครื่องมือดิจิทัล เพิ่มความสามารถในการเข้าถึงองค์ความรู้และบริการสนับสนุนผ่านแชทบอตอย่างรวดเร็ว รวมถึงการเสริมสร้างความพร้อมขององค์กรในการบูรณาการ AI เข้ากับกระบวนการทำงานในอนาคตอย่างยั่งยืน

EduSeries: บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมความยั่งยืนและสร้างความเข้าใจอันดีของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนได้จัดให้มีหลักสูตรฝึกอบรมภายในที่พนักงานทุกคนต้องเข้าร่วม โดยหลักสูตรนี้ช่วยให้พนักงานมีความเข้าใจลึกซึ้งเกี่ยวกับความพยายามด้านความยั่งยืนของ บีทีเอส กรุ๊ป ในมิติต่าง ๆ ทั้งสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ ตลอดจนสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับกิจกรรมเพื่อความยั่งยืน เช่น การลดการใช้น้ำ และการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ หลักสูตรดังกล่าวสามารถเข้าถึงได้ผ่านระบบออนไลน์ภายในของบริษัทฯ นอกจากนี้ ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนยังได้จัดโปรแกรมฝึกอบรมประจำปีในรูปแบบ EduSeries ซึ่งเป็นการอบรมภาคสนามที่เน้นการมีส่วนร่วมและการเรียนรู้ผ่านกิจกรรม เช่น การเล่นเกมที่เน้นหัวข้อเฉพาะทางด้านความยั่งยืน โดยในปีนี้ กิจกรรมและหัวข้อการอบรมเน้นไปที่ประเด็นเรื่องการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการลดผลกระทบผ่านการใช้พลังงานหมุนเวียน ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของ บีทีเอส กรุ๊ป ในการมุ่งสู่เป้าหมาย Net Zero ภายในปี 2593



- 01 บทนำ
- 02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
- 03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
- 04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
- 05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
 - 5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
 - 5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
 - 5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
 - 5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
 - 5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน
- 06 ข้อมูลอื่นๆ

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยต่อพนักงานประจำ



การจ้างงาน

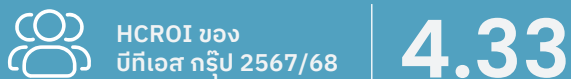
การกำหนดกลยุทธ์เพื่อการจัดหาและการจ้างงานเป็นหนึ่งในปัจจัยความสำเร็จของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานของบริษัทฯ มีความเหมาะสมและมีคุณภาพสำหรับการเติบโตของธุรกิจ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังตระหนักถึงความสำคัญของการวางแผนสืบทอดตำแหน่งโดยมุ่งเน้นการแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้และความเชี่ยวชาญเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ ซึ่งการวางแผนสืบทอดตำแหน่งจะช่วยกำหนดแผนงานในการพัฒนาพนักงานให้มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการเลื่อนตำแหน่ง และยังแสดงให้เห็นว่าบริษัทฯ มีการจัดเตรียมงานที่มีความท้าทายเพื่อสนับสนุนการเติบโตและการพัฒนาตลอดอาชีพการงานของพนักงาน รวมถึงมองหาโอกาสในการเพิ่มจำนวนการจ้างงานประชาชนในพื้นที่ เพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นด้วย

งบประมาณการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยต่อพนักงานประจำ



ผลตอบแทนจากการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์

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



การดึงดูดและรักษาบุคลากรใน บีทีเอส กรุ๊ป

บีทีเอส กรุ๊ป มุ่งมั่นในการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถเพื่อรองรับการเติบโตทางธุรกิจ ซึ่งความสำเร็จในการดึงดูดและรักษาบุคลากรจะช่วยให้บริษัทฯ สามารถรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันและดำเนินงานตามกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทฯ ระบุความเสี่ยงและโอกาสขององค์กร และใช้ข้อมูลที่มีในการวิเคราะห์และตัดสินใจเพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์สร้างประสบการณ์ที่ดีแก่พนักงานและวัดผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับโอนย้ายไปยังตำแหน่งงานที่ว่างในองค์กรผ่านกระบวนการสรรหาภายในได้ในลักษณะเดียวกับผู้สมัครจากภายนอก

การจ้างงานและตำแหน่งงานในบริษัทฯ ที่พนักงานได้รับการคัดเลือก



จำนวนพนักงานเข้าใหม่ทั้งหมดในปี 2567/68



สัดส่วนของตำแหน่งงานที่บุคคลภายในได้รับคัดเลือกต่อตำแหน่งงานทั้งหมดที่ประกาศรับสมัครใหม่



ต้นทุนเฉลี่ยต่อการจ้างงานพนักงานเข้าใหม่ (บาท)

01	บทนำ
02	บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
03	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
04	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
05	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
	5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย 5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน 5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ 5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน
06	ข้อมูลอื่นๆ



โอกาสในการฝึกงานของนักศึกษามหาวิทยาลัย

บีทีเอส กรุ๊ป ให้ความสำคัญกับการดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพ บีทีเอส กรุ๊ป จึงเปิดรับนิสิตนักศึกษาเข้าร่วมโครงการฝึกงาน โดยมอบโอกาสให้น้อง ๆ ได้ทำงานร่วมกับพนักงานมืออาชีพของบริษัทฯ ในหลากหลายสายงาน อาทิ การวิเคราะห์ข้อมูล ความปลอดภัยด้านข้อมูล กฎหมาย พัฒนาซอฟต์แวร์ และงานด้านความสัมพันธ์กับนักลงทุน นอกจากนี้ บีทีเอส กรุ๊ป ยังเข้าร่วมงานแฟร์หางานและโรดโชว์ต่าง ๆ เพื่อแบ่งปันประสบการณ์ขององค์กรและข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทฯ ให้กับน้อง ๆ นักศึกษาอีกด้วย บีทีเอสซี ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของ บีทีเอส กรุ๊ป ได้ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยชั้นนำหลายแห่งในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบูรณาการความร่วมมือด้านการศึกษา พัฒนาหลักสูตรระบบราง และส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ระหว่างพนักงาน นักศึกษา และบุคลากรมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ บีทีเอสซี ยังเปิดโอกาสให้นักศึกษาที่สนใจประกอบอาชีพในอุตสาหกรรมระบบรางได้เข้าร่วมฝึกงานเพื่อพัฒนาทักษะทั้งระหว่างการศึกษาและภายหลังสำเร็จการศึกษา และเปิดให้เยี่ยมชมสถานที่เพื่อให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ในห้องเรียน อีกทั้งมอบสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้มหาวิทยาลัยอีกด้วย

ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

บีทีเอส กรุ๊ป เชื่อว่าการให้พนักงานมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการมีส่วนร่วมของพนักงาน จึงเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะ เพื่อลดอัตราการลาออกและร่วมกันพัฒนาบริษัทฯ ไปด้วยกัน

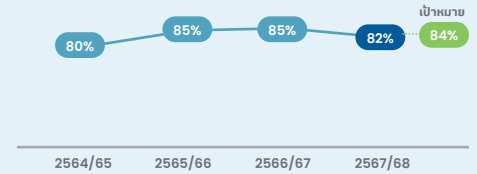
บีทีเอส กรุ๊ป ดำเนินการสำรวจความผูกพันของพนักงานทุก ๆ 2 ปี เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะอยู่กับบริษัทฯ ในระยะยาวและเติบโตไปพร้อมกัน โดยประเด็นในการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรครอบคลุมด้านต่าง ๆ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประสิทธิภาพของงาน ประสบการณ์การทำงาน คุณภาพชีวิต (ความเครียดและความสุขในการทำงาน) และความมั่นคง จุดมุ่งหมาย การก้าวหน้าในอาชีพ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และการสื่อสารภายใน

บริษัทฯ ได้ดำเนินการสำรวจความผูกพันของพนักงานครั้งล่าสุดในปี 2567/68 ซึ่งพนักงานทั้งหมดร้อยละ 100 ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจความผูกพันของพนักงานผ่านแบบสอบถามออนไลน์ จากผลการสำรวจพบว่า พนักงานร้อยละ 82 มีความผูกพันกับองค์กรในระดับสูง สะท้อนถึงความพยายามและความทุ่มเทในการรักษาพนักงานทุกคน ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการวางแผนเพื่อพัฒนาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในการบริหารจัดการองค์กร และดำเนินการทบทวนโครงสร้างเงินเดือน ฐานเงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการ รวมถึงการพัฒนากระบวนการประเมินผลงาน การเลื่อนขั้น และการเลื่อนตำแหน่งที่มีความชัดเจน ยุติธรรม และโปร่งใยิ่งขึ้น

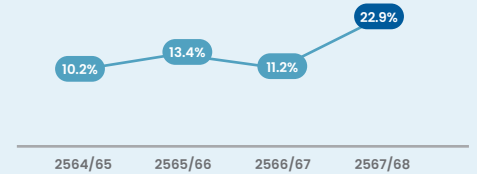
การประเมินผลการดำเนินงาน

การประเมินผลการดำเนินงานของพนักงานในบริษัทฯ แบ่งออกเป็น การประเมินผลงาน (Performance) และการประเมินขีดความสามารถ (Competency) บริษัทฯ มีการกำหนดเป้าหมายและพฤติกรรมที่คาดหวังแตกต่างกันตามลำดับตำแหน่งงาน โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามจริยธรรมทางธุรกิจของพนักงาน ซึ่งจะดำเนินการประเมินผลตามขั้นตอนที่บริษัทฯ กำหนดไว้ โดยมีหัวข้อในระบบการประเมินภายใน เช่น การปฏิบัติตามหรือจรรยาบรรณ โดยบริษัทฯ มุ่งเน้นให้มีการสื่อสารระหว่างกันภายในหน่วยงาน มีการประเมินผลงานหลายมิติ (Multidimensional) เพื่อให้พนักงานได้รับข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และผู้ได้บังคับบัญชา และมีการสนับสนุนการตัดสินใจได้ในทุกระดับขององค์กร นอกจากนี้ ยังมีการให้ข้อเสนอแนะในรูปแบบไม่เป็นทางการแบบ Agile เพื่อให้พนักงานสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาทักษะและขีดความสามารถของตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

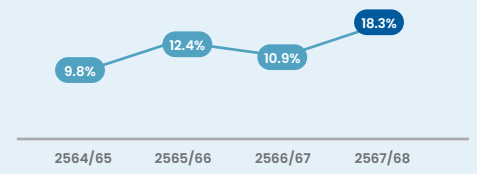
อัตราของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (ร้อยละ)



อัตราการลาออกของพนักงาน (ร้อยละ)



อัตราการลาออกโดยสมัครใจของพนักงาน (ร้อยละ)



01	บทนำ
02	บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
03	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
04	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
05	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
	5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย 5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน 5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ 5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน
06	ข้อมูลอื่นๆ

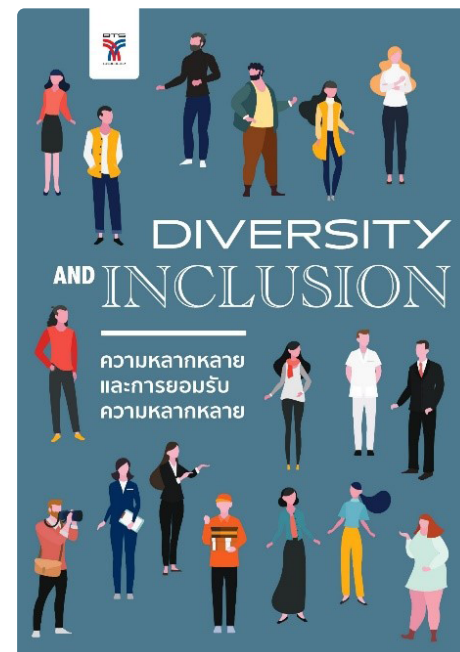
สภาพการทำงานและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

บีทีเอส กรุ๊ป มุ่งมั่นที่จะส่งเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานบนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชนและสิทธิแรงงาน บริษัทฯ จึงได้วางมาตรการที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน เพื่อบรรเทาภัยคุกคามและความเสี่ยงต่อสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพของบุคลากรตามลักษณะการดำเนินงานที่แตกต่างกัน นอกเหนือจากการจัดหาสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขอนามัยแล้ว บริษัทฯ ยังสนับสนุนการปฏิบัติที่เป็นธรรม เช่น การยอมรับความหลากหลายของพนักงานในทุกระดับ การจ่ายค่าตอบแทนที่เท่าเทียมกัน การสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มในรูปแบบของคณะกรรมการสวัสดิการ และการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับพนักงานเพื่อส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี

การส่งเสริมการตระหนักรู้เกี่ยวกับความหลากหลายและการยอมรับในความหลากหลาย (Diversity & Inclusion)

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

บริษัทฯ ไม่ยอมรับการกระทำใด ๆ ซึ่งเป็นการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด เราเคารพสิทธิขั้นพื้นฐานของพนักงาน การให้โอกาส และการปฏิบัติที่เท่าเทียม และมุ่งจัดการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดในทุกรูปแบบ บริษัทฯ มีช่องทางการสื่อสารภายในต่าง ๆ เพื่อรับแจ้งเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติหรือการล่วงละเมิดที่ขัดกับหลักการของความหลากหลายและการยอมรับความหลากหลายผ่านทางช่องทาง Line Official Account “TellHR@btsg” หรือ Tellhr@btsgroup.co.th โดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามระเบียบของบริษัทฯ ว่าด้วยเรื่องการร้องเรียน การดำเนินการทางวินัยสำหรับผู้กระทำผิด หรือข้อกล่าวหาที่เป็นเท็จขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของคณะกรรมการสอบสวน หากพบว่าการกระทำผิดจริง คณะกรรมการจะดำเนินการตามขั้นตอนทางวินัยเพื่อกำหนดบทลงโทษตามสถานการณ์และความรุนแรงของเหตุการณ์ ทั้งนี้ พนักงานที่รายงานเหตุการณ์และได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์จะได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดเพื่อป้องกันมิให้ได้รับผลกระทบจากการรายงานเหตุการณ์ดังกล่าว



ตัวชี้วัดค่าตอบแทนระหว่างเพศ

บีทีเอส กรุ๊ป พิจารณาการจ่ายค่าตอบแทนอย่างรอบคอบและทั่วถึง เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการเลือกปฏิบัติหรือการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกันในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานและการจ่ายค่าตอบแทน บริษัทฯ มีการเปรียบเทียบเงินเดือนของชายและหญิงที่มีตำแหน่งเท่ากันหรือเทียบเท่า เพื่อประเมินว่าพนักงานได้รับค่าจ้างเท่ากันหรือไม่ บริษัทฯ ติดตามและเปิดเผยส่วนต่างของค่าตอบแทนระหว่างเพศและการประเมินค่าจ้างที่เท่าเทียมกันเป็นประจำทุกปี โดยเน้นความเป็นธรรมและสมดุลในเรื่องค่าตอบแทนพนักงานชายและหญิงตามผลงานและคุณค่าในการทำงาน การขึ้นเงินเดือนประจำปี และการจ่ายโบนัสตามความสามารถของพนักงานถือเป็นการรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ ดังนั้น พนักงานจึงเติบโตและก้าวหน้าได้ในสายอาชีพตามการเติบโตของ บีทีเอส กรุ๊ป



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับถ้อยแถลงการณ์ว่าด้วยความหลากหลายและการยอมรับความหลากหลายของ บีทีเอส กรุ๊ป ได้ที่นี่

- 01 บทนำ
- 02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
- 03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
- 04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
- 05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
 - 5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
 - 5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
 - 5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
 - 5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
 - 5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน
- 06 ข้อมูลอื่นๆ

ตัวชี้วัดแนวปฏิบัติการใช้แรงงาน

บีทีเอส กรุ๊ป กำหนดดัชนีชี้วัดด้านแรงงานเพื่อควบคุมคุณภาพและสร้างความโปร่งใสในการรายงานเกี่ยวกับประเด็นความหลากหลาย เราเชื่อว่าความหลากหลายทางเพศจะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทฯ และเป็นการเพิ่มโอกาสในการดึงดูดผู้คนที่มีความรู้และมุมมองที่หลากหลาย ซึ่งจะส่งผลให้เกิดนวัตกรรมและพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาที่ดีขึ้น ช่วยดึงดูดและรักษามูลค่าบุคลากรที่มีความสามารถ เพิ่มความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร และส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น

ในปัจจุบัน ภาครัฐและผู้ถือหุ้นได้ผลักดันการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มสัดส่วนของผู้หญิงในแรงงานและในตำแหน่งผู้นำ บริษัทฯ ที่เริ่มใช้แนวทางปฏิบัติในการจ้างงานและรักษามูลค่าบุคลากรจะได้รับการยอมรับในเชิงบวกและมีต้นทุนของการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ลดลงในอนาคต บีทีเอส กรุ๊ป ตระหนักถึงความสำคัญเรื่องนี้ จึงดำเนินงานอย่างเต็มที่เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียมกันและมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสต่อสาธารณชน โดยบริษัทฯ ได้ตั้งเป้าหมายให้มีสัดส่วนของพนักงานเพศหญิงในระดับบริหารและระดับจัดการที่ร้อยละ 50 ภายในปี 2568/69 ซึ่งในปีนี้มีสัดส่วนของพนักงานหญิงในระดับดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 49 พนักงานเพศหญิงในระดับต่าง ๆ



สัดส่วนของพนักงานเพศหญิงในกลุ่มงานที่สร้างรายได้

52%

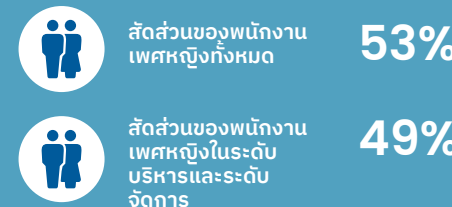


สัดส่วนของพนักงานเพศหญิงในกลุ่มงานวิทยาศาสตร์

15%

*ตำแหน่งงานที่ต้องใช้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรม และคณิตศาสตร์

พนักงานเพศหญิงในระดับต่าง ๆ
ผลการดำเนินงานปี 2566/67



สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับพนักงาน



สิทธิประโยชน์ของพนักงาน Kind & Care Centre ของ บีทีเอส กรุ๊ป

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

Mash Me ห้องบำบัดอาการออฟฟิศซินโดรม

บริษัทฯ จัดเตรียมห้องบำบัด Mash Me เพื่อดูแลพนักงานจากอาการออฟฟิศซินโดรมและช่วยให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน โดยจัดหาผู้ฝึกทางสายตาดูที่มีความเชี่ยวชาญในการบำบัดจำนวน 4 ท่าน ซึ่งเป็นการส่งเสริมการมีอาชีพของคนที่การตามกฎหมาย ด้วยการให้สิทธิแก่คนพิการได้ใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินในการประกอบอาชีพ ทั้งนี้ ในปี 2567 บริษัทฯ ได้นำส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการครบถ้วนและตรงตามกำหนด

ศูนย์กีฬาของ บีทีเอสซี

บีทีเอสซี จัดให้มีศูนย์กีฬาในร่มเพื่อส่งเสริมสุขภาพและพละานามัยที่ดีของพนักงานทุกคน

การเสนอขายหลักทรัพย์ต่อพนักงาน

บีทีเอส กรุ๊ป จัดสรรใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญของบริษัทฯ ให้แก่พนักงานที่ไม่มีตำแหน่งเป็นกรรมการ โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน และสร้างแรงจูงใจเพื่อให้พนักงานร่วมมือกันในการสร้างความเจริญเติบโตในอนาคตของกลุ่มบริษัท การออกใบสำคัญแสดงสิทธิจะพิจารณาตามผลการปฏิบัติงานด้านความยั่งยืนของพนักงาน ซึ่งรวมไปถึงผลการประเมินผลงานประจำปี จรรยาบรรณทางธุรกิจ ธรรมาภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

แอปพลิเคชัน RelationFlip

วีจีไอ ได้จัดทำโครงการปรึกษาจิตแพทย์ผ่านแอปพลิเคชัน RelationFlip ที่พนักงานจะได้ทำแบบสอบถามเพื่อทราบถึงสุขภาพจิตปัจจุบันของตนเอง และหากต้องการปรึกษาแพทย์เพิ่มเติมก็สามารถทำได้ออนไลน์โดยไม่มีค่าใช้จ่ายอีกด้วย

01	บทนำ
02	บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
03	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
04	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
05	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
	5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย 5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน 5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ 5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน
06	ข้อมูลอื่นๆ

สิทธิประโยชน์ของครอบครัวพนักงาน



การลาคลอดโดยได้รับค่าจ้าง

บริษัทฯ อนุญาตให้พนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์และพนักงานชายที่ภรรยาคลอดบุตรสามารถลาหยุดโดยที่ยังคงได้รับค่าตอบแทน โดยได้สิทธิประโยชน์มากกว่าที่กฎหมายกำหนด พนักงานหญิงที่ตั้งครรภ์สามารถลาคลอดได้สูงสุด 112 วัน และได้รับค่าตอบแทนตลอดระยะเวลาการลา 112 วัน ตามเงื่อนไขที่บริษัทฯ กำหนด ซึ่งมากกว่าสิทธิประโยชน์ทางกฎหมายที่กำหนดให้จ่ายค่าตอบแทนที่ 45 วัน สำหรับพนักงานชายที่ภรรยาคลอดบุตรสามารถลาหยุดได้ 5 วัน ในช่วง 30 วันแรกหลังจากที่ภรรยาคลอดบุตร

การลาหยุดเพื่อดูแลครอบครัว

บีทีเอส กรุ๊ป ให้สิทธิลาหยุดด้วยเหตุผลด้านการดูแลครอบครัว (“Care Leave”) สูงสุด 5 วันต่อปี โดยยังได้รับค่าจ้าง และแยกออกจากสิทธิลาคลอดหรือลาเลี้ยงดูบุตร เพื่อให้พนักงานสามารถใช้เวลาดูแลบุคคลในครอบครัวที่ต้องการการดูแลด้านร่างกายหรือจิตใจเพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็นคู่สมรส คู่ชีวิต บุตร ผู้พี่พี่ง บิดา มารดา พ่อแม่ของคู่สมรส ปู่ ย่า ตา ยาย หลาน หรือพี่น้อง โดยบริษัทฯ เล็งเห็นถึงความสำคัญของครอบครัวในฐานะกลไกหลักของความสมดุลในชีวิตการทำงาน และเชื่อว่าการมีคุณภาพชีวิตที่ดีควบคู่ไปกับการทำงานที่ท้าทายและมีเพื่อนร่วมงานที่เปี่ยมด้วยแรงบันดาลใจ คือหัวใจของการมีอาชีพที่สมบูรณ์และยั่งยืน

ศูนย์รับฝากบุตรพนักงานบีทีเอส

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

การจัดหาศูนย์ดูแลเด็กและห้องให้นมบุตรของบริษัทฯ เป็นไปตามคำแนะนำของกระทรวงสาธารณสุขสำหรับคุณแม่่มือใหม่ในการให้นมลูก เพื่อเพิ่มภูมิคุ้มกันและช่วยเสริมสร้างสายสัมพันธ์ที่ระหว่างมารดากับเด็กทารก การส่งเสริมให้คุณแม่ที่ทำงานยุคใหม่ให้นมลูกได้ในพื้นที่ที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะเป็นเป้าหมายหลักของบริษัทฯ ในการพยายามเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับพนักงานของเรา เพื่อแสดงตัวอย่างให้เห็นถึงความสำคัญที่บริษัทฯ ไทยต้องจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ครอบคลุมและก้าวหน้าสำหรับทั้งผู้หญิงและผู้ชาย

สภาพการทำงาน

เวลาการทำงานที่ยืดหยุ่น

จากการปรับเปลี่ยนของวัฒนธรรมการทำงานในปัจจุบัน บีทีเอส กรุ๊ป ได้ปรับช่วงเวลาการทำงานให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น โดยให้พนักงานสามารถเลือกช่วงเวลาทำงานที่เหมาะสมกับตนเองได้ ซึ่งจะช่วยให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมไปถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้วย

คณะกรรมการสวัสดิการ

บีทีเอส กรุ๊ป ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด โดยจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการ (Welfare Committee) ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนฝ่ายพนักงานจากแต่ละหน่วยธุรกิจ และเป็นตัวแทนพนักงานทั้งหมดเพื่อเปิดโอกาสให้นายจ้างและลูกจ้างได้หารือประเด็นค่าตอบแทน สวัสดิการ รวมถึงสิทธิแรงงานอย่างสม่ำเสมอทุก 3 เดือน เกี่ยวกับประเด็นค่าตอบแทน สวัสดิการ สภาพการทำงาน และสิทธิแรงงานต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและโปร่งใส

โครงการจ้างงานพนักงานเกษียณอายุ

เนื่องจากสังคมสูงวัยส่งผลให้ประชากรวัยทำงานของไทยลดน้อยลง และในแต่ละปีมีพนักงานที่อายุครบเกษียณจำนวนมาก นอกจากนี้พนักงานหลายคนเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งยังสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสามารถถ่ายทอดวิธีการทำงานแก่พนักงานรุ่นหลังได้เป็นอย่างดี บีทีเอส กรุ๊ป เล็งเห็นความสำคัญของการรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหล่านี้ไว้เพื่อสร้างคุณค่าแก่องค์กรต่อไป จึงเปิดโอกาสให้มีการจ้างงานหลังเกษียณอายุ ทั้งนี้จะพิจารณาจากความเหมาะสมของลักษณะงาน

การทำงานแบบไม่เต็มเวลา

เรบิท รีเวอร์ตัส ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของเรา มีตัวเลือกให้พนักงานสามารถทำงานแบบไม่เต็มเวลา (Part-Time) ซึ่งพนักงานในกลุ่มนี้ยังคงได้รับสวัสดิการเช่นเดียวกับพนักงานประจำ แต่ทั้งการปรับเงินเดือนประจำปีและโบนัสจะได้รับการปรับลดตามสัดส่วนของชั่วโมงการทำงานที่ลดลง

5.5 การพัฒนาสังคม และชุมชน

(GRI 3-3)

การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมของ บีทีเอส กรุ๊ป สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ด้านความยั่งยืนขององค์กรที่ “จะให้บริการชุมชนด้วยโซลูชันที่ยั่งยืนและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เพื่อส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน” ความพยายามอย่างต่อเนื่องของบริษัทฯ ในการจัดทำโครงการตามจุดแข็งขององค์กรและบุคลากร ทำให้เรารักษาความสามารถในการส่งมอบประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งส่งผลให้อัตลักษณ์ด้านการเป็นบรรษัทพลเมืองที่ดีของเราแข็งแกร่งขึ้น

คณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนได้รับรองทิศทางกลยุทธ์ใหม่ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility หรือ CSR) ของบริษัทฯ นอกเหนือจากการดำเนินการด้านสภาพภูมิอากาศแล้ว ขอบเขตของกิจกรรม CSR ยังสนับสนุนการลงทุนในชุมชนและสังคม (Community Investment) ไปพร้อม ๆ กัน โดยเน้นการสร้างรอยยิ้มให้ชุมชนที่เราให้บริการเพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม ทิศทางกลยุทธ์ใหม่สำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมมุ่งเน้นใน 3 ด้าน ได้แก่ การดูแลสิ่งแวดล้อมและการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ คุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน การศึกษาที่มีคุณภาพ และการแบ่งปันความรู้ โดยพนักงานของบริษัทฯ มีส่วนร่วมในการผลักดันโครงการ CSR ซึ่งมุ่งปลูกฝังคุณภาพชีวิตที่ปลอดภัย ครอบคลุม และยั่งยืนให้กับสังคม



บทบาทคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ในโครงการเพื่อสังคมของ บีทีเอส กรุ๊ป



- 01 บทนำ
- 02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
- 03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
- 04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
- 05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
 - 5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
 - 5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
 - 5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
 - 5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
 - 5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน
- 06 ข้อมูลอื่นๆ

ส่งเสริมการเติบโตและความเป็นอยู่ที่ดีทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอย่างยั่งยืน

สอดคล้องกับประเด็น CSR ที่สำคัญ



ประเด็น CSR ที่สอดคล้องกับ SDG		การดูแลสิ่งแวดล้อมและการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ	คุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน	การศึกษาที่มีคุณภาพและการแบ่งปันความรู้
กลยุทธ์ธุรกิจ	MOVE	ให้บริการการเดินทางรูปแบบ Door-to-Door ที่สะดวกและปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อสนับสนุนการลดการปล่อยคาร์บอนและพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของทุกคน		
	MIX	ให้บริการ O2O โซลูชันส์แบบครบวงจรที่ครอบคลุมสื่อโฆษณา บริการการชำระเงิน และจัดหาหนาย รวมถึงการผสมผสานการใช้ฐานข้อมูลเชิงฉลาด (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

ทิศทางกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของ บีทีเอส กรุ๊ป

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

- 01 บทนำ
- 02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
- 03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
- 04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
- 05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
 - 5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
 - 5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
 - 5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
 - 5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
 - 5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน
- 06 ข้อมูลอื่นๆ

แบบสำรวจความคิดเห็นจากชุมชน

บีทีเอส กรุ๊ปให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนที่อาศัยอยู่ตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าบีทีเอส บริษัทฯ ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นกับผู้อยู่อาศัยในชุมชนจำนวน 30 ราย ซึ่งมีอายุระหว่าง 30-50 ปี ในพื้นที่ใกล้เคียงแนวเส้นทางรถไฟฟ้าสายสีเขียว สายเหลือง และสีชมพู ในปีงบประมาณ 2567/68

ขอบเขตการสำรวจความคิดเห็นจากชุมชนตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้า



สายสีเขียว



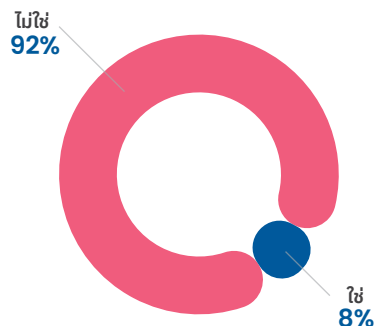
สายสีชมพู



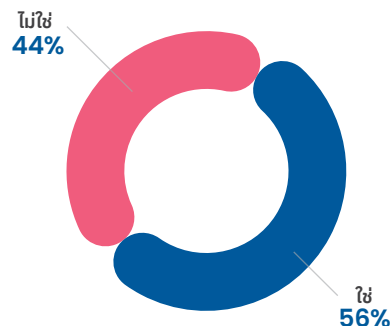
สายสีเหลือง

ผลการสำรวจ

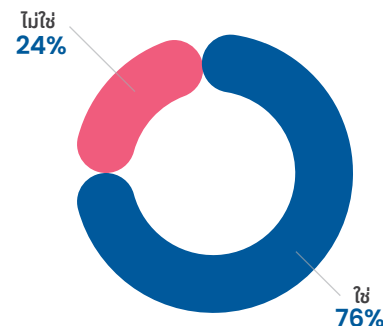
ชุมชนได้รับผลกระทบเชิงลบจากการดำเนินงานของบริษัทหรือไม่



การดำเนินงานของบริษัทช่วยสร้างรายได้ให้กับชุมชนหรือไม่



บริษัทมีส่วนช่วยเพิ่มการเข้าถึงบริการด้านการศึกษา สุขภาพ และความสะดวกในการเดินทาง



ขอบเขตการสำรวจความคิดเห็นตามกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย



ชุมชนโดยรอบ



สถาบันการศึกษา



ผู้โดยสารรถไฟฟ้าบีทีเอส



ช่องทาง การร้องเรียน

ประเด็นที่มีการสำรวจ

ผลกระทบโดยรวมต่อชุมชน

ผลกระทบทั่วไปจากการดำเนินงานของบีทีเอสต่อความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน

ผลกระทบจากการดำเนินงาน

การเปลี่ยนแปลงด้านมลพิษทางเสียง การจราจร และขยะ จากกิจกรรมของบีทีเอสในพื้นที่ชุมชน

การพัฒนาชุมชน

การสนับสนุนจากบีทีเอสสำหรับกิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน เช่น ด้านการศึกษา สาธารณสุข และโครงสร้างพื้นฐาน

โครงการและเงินทุนสนับสนุน

การสนับสนุนด้านการเงินจากบีทีเอส เช่น ด้านการศึกษา สาธารณสุข และโครงสร้างพื้นฐาน

โอกาสในการจ้างงานและรายได้

ผลกระทบโดยรวมจากการดำเนินงานของบีทีเอสต่อความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนผ่านการจ้างงานและการสร้างรายได้

ประเด็นผลกระทบทางลบที่พบ



มลพิษทางเสียง



รายได้ของผู้รับผลกระทบที่ได้รับผลกระทบ



การเกิดขยะบริเวณโดยรอบสถานี



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ แบบสำรวจความคิดเห็นจากชุมชน บีทีเอส กรุ๊ป 2567/68

กิจกรรมในปี 2567/68

คุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน



หมวดชวนกันใจ ปีที่ 16



ปีที่เอสซี ร่วมกับ เครือสหพัฒน์ ศูนย์การค้าเอ็มบีเค เซ็นเตอร์ กลุ่มบริษัทสยาม
พิวรรธน์ และกรุงเทพมหานคร ร่วมเปิดงาน เทศกาลกินเจ ปีที่ 16 ณ สถานี
รถไฟฟ้าบีทีเอสสนามกีฬาแห่งชาติ

ภายในงานมีการแจกอาหารเจฟรีแก่ประชาชน เพื่อส่งเสริมการบริโภคอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการและยั่งยืน อันเป็นประโยชน์ทั้งต่อผู้คนและสิ่งแวดล้อม



โครงการบริจาคโลหิต



พนักงานบีทีเอส กรุ๊ป และ บีทีเอสซี ร่วมบริจาคโลหิตในโครงการ BTS Moving Happiness for All “เติมความรักด้วยหัวใจ เติมน้ำใจให้โลหิต” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการสนับสนุนสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม โดยตลอดทั้งปี ได้มีการจัดกิจกรรมรับบริจาคโลหิตเป็นประจำทุกไตรมาส เพื่อช่วยบรรเทาภาวะโลหิตสํารองขาดแคลน โดยในปีงบประมาณ 2567/68 มีพนักงานเข้าร่วมทั้งสิ้น 912 คน และสามารถบริจาคโลหิตได้รวมทั้งสิ้น 410,400 ซีซี ให้แก่สภากาชาดไทย



คลินิกลอยฟ้าครั้งที่ 19



ปีที่เอสซี ร่วมกับโรงพยาบาลและสถาบันการศึกษาชั้นนำจัดงานคลินิกยอฟ้า
ครั้งที่ 19 ที่สถานีนีบีทีเอสวัดพระศรีมหาธาตุ

โดยโครงการให้บริการตรวจสุขภาพฟรีแก่ประชาชน เพื่อส่งเสริมการเข้าถึง
บริการด้านสุขภาพที่รวดเร็ว สะดวก และน่าเชื่อถือสำหรับทุกคน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

- 5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
- 5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
- 5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
- 5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

การดูแลสิ่งแวดล้อมและการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

ปล่อยเต่าคืนสู่ทะเล



ตัวแทนพนักงานจากซูเปอร์ เทอร์เทล ปล่อยลูกเต่าลงทะเล ทำความสะอาดบ่อเต่า และบริจาคเงินจำนวน 50,000 บาท ให้กับศูนย์อนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเล กองทัพเรือ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนและการฟื้นฟูระบบนิเวศทางทะเล



โครงการวีจีโอร่วมใจ เพาะกล้า ปลุกป่าชายเลน



ผู้บริหารและพนักงานวีจีโอ ร่วมจัดกิจกรรม “ปลูกป่าโกงกาง และปล่อยปูคืนสู่ทะเล” ณ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยการปลูกต้นโกงกางและปล่อยปูลงสู่ทะเล ทั้งนี้วีจีโอมีความมุ่งมั่นที่จะมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและเพิ่มความหลากหลายทางชีวภาพให้กับระบบนิเวศ



ปลุกป่าชายเลน



โรงแรมอีสติน ธนา ซิตี้ กอล์ฟ รีสอร์ท กรุงเทพฯ ร่วมกับโรงแรมอื่นๆในกรุงเทพฯ และสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวภายในประเทศ (สทท.) จัดกิจกรรมปลูกป่าโกงกาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มแหล่งอนุบาลและที่อยู่อาศัยของสัตว์ทะเล เสริมสร้างสมดุลของระบบนิเวศ และมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้คงความอุดมสมบูรณ์และยั่งยืน ทั้งนี้กิจกรรมจัดขึ้น ณ ศูนย์ศึกษาธรรมชาติกองทัพบก บางปู จังหวัดสมุทรปราการ

การศึกษาที่มีคุณภาพและการแบ่งปันความรู้



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

ส่งมอบปฏิทินตั้งโต๊ะ



บีทีเอส กรุ๊ป บีทีเอสซี วีจีไอ แรบบิท โฮลดิ้งส์ เอชเอชที คอนสตรัคชั่น และบริษัทอื่น ๆ ในเครือ ร่วมส่งมอบปฏิทินตั้งโต๊ะกว่า 90,000 เล่ม ให้กับมูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชินูปถัมภ์

ในฐานะส่วนหนึ่งของโครงการ “Heroes Give” ได้มีการรวบรวมปฏิทินตั้งโต๊ะจากพนักงานบีทีเอส กรุ๊ป และบริษัทในเครือ รวมถึงผู้โดยสารรถไฟบีทีเอส เพื่อนำไปใช้เป็นส่วนการเรียนรู้สำหรับการศึกษาอักษรเบรลล์ต่อไป



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

สนับสนุนอุปกรณ์และจอแอลอีดี



วีจีโอสนับสนุนอุปกรณ์และจอแอลอีดีจำนวน 24 ชุด ให้กับวิทยาลัยเทคนิคชัยภูมิ ใช้เป็นสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย และยกระดับทั้งบรรยากาศการเรียนรู้และประสิทธิภาพการศึกษา ซึ่งการสนับสนุนในครั้งนี้ถือเป็นการเสริมสร้างความพร้อมให้แก่นักเรียนและคณาจารย์ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาอย่างเต็มที่ นำไปสู่การพัฒนาศักยภาพในอนาคตของประเทศ



U Make A Difference



โรงแรม ยู อินจันท์รี กาญจนบุรี บริจาคเงินจำนวน 60,000 บาท ให้กับมูลนิธิธรรมานุรักษ์ จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งเป็นสถานสงเคราะห์เด็กกำพร้าในพื้นที่ที่ดำเนินงานโดยแม่ชีท้องถิ่น เพื่อดูแลเด็กที่เผชิญกับปัญหาครอบครัวและสังคม รวมถึงความยากจนและขาดโอกาสทางการศึกษา โดยเงินบริจาคดังกล่าวจะนำไปใช้เพื่อเป็นทุนการศึกษาสำหรับเด็กกลุ่มนี้

- 01 บทนำ
- 02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
- 03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม
- 04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ
- 05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

- 06 ข้อมูลอื่นๆ**
 - 6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
 - 6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
ของบีทีเอส กรุ๊ป
ดังนี้ข้อมูลตามกรอบ
การรายงาน GRI Standards

06

ข้อมูลอื่นๆ

6.1

ขอบเขตการรายงานข้อมูล

(GRI 2-2)

บริษัท	ถือหุ้น (%)	ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม				ข้อมูลด้านสังคม		ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ
		พลังงาน	ก๊าซเรือนกระจก	น้ำ	ของเสีย	บุคคล	ความปลอดภัย	
บริษัท บัณฑิต กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)	-	-	-	-	-	●	-	●
MOVE								
บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	98.23	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท บัณฑิต อินฟราสตรัคเจอร์ เซอร์วิส จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย บัณฑิตซี)	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 บัณฑิต อินฟราสตรัคเจอร์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	●	●	●
บริษัท สมาร์ท ฮีวี โบค จำกัด	66.70	-	-	-	-	-	-	●
MIX								
บริษัท วีจีไอ จำกัด (มหาชน)	34.20	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท วีจีไอ แอควีเรียไทย 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 เทอร์เทล จำกัด (มหาชน)*	73.32 (ถือหุ้นโดย พีโอวี)	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท บีวี มีเดีย แอดส์ จำกัด*	50.00 (ถือหุ้นโดย วีจีไอ)	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท บีสเอส โฮลดิ้งส์ จำกัด	90.00 (ถือหุ้นโดย วีจีไอ)	●	●	-	-	●	●	●
บริษัท แรบบิเพย์ ชีสเทม จำกัด	80.00 (ถือหุ้นโดย แรบบิเพย์ ชีสเทม)	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท แรบบิเพย์ แคช จำกัด*	77.00 (ถือหุ้นโดย แรบบิเพย์ ชีสเทม)	-	-	-	-	●	●	●
บริษัท แรบบิเพย์ แคร์ จำกัด	49.95 (ถือหุ้นโดย แรบบิเพย์ ชีสเทม)	-	-	-	-	●	-	●
บริษัท เอสเค ไดเร็ค กรุ๊ป จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย แรบบิเพย์ แคร์)	-	-	-	-	●	-	●
บริษัท แรบบิเพย์ แคร์ โบรคเกอร์ จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย แรบบิเพย์ แคร์)	-	-	-	-	●	-	●
บริษัท เอเชียไดเร็ค อินชัวร์นซ์ โบรคเกอร์ จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย แรบบิเพย์ แคร์)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท แรบบิเพย์ แคร์ เสนอ จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย แรบบิเพย์ แคร์)	-	-	-	-	●	-	●
บริษัท เอทีเอส แรบบิเพย์ นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด*	51.00 (ถือหุ้นโดย บีสเอส โฮลดิ้งส์)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท แฟนสลิค คอมมูนิเคชั่น จำกัด*	51.00 (ถือหุ้นโดย บีสเอส โฮลดิ้งส์)	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท บางกอก สมาร์ทการ์ด ชีสเทม จำกัด	90.00 (ถือหุ้นโดย วีจีไอ)	●	●	-	-	●	●	●
บริษัท อาร์บี เซอร์วิส จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท แรบบิเพย์ รีเอร์ค จำกัด	75.00 (ถือหุ้นโดย อาร์บี เซอร์วิส)	-	-	-	-	●	-	●
บริษัท บางกอก เพย์เมนต์ โซลูชัน จำกัด	67.00 (ถือหุ้นโดย อาร์บี เซอร์วิส)	-	-	-	-	●	-	●

01	บทนำ
02	บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน
03	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม
04	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ
05	บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม
06	ข้อมูลอื่นๆ
6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล	
6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอกผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป	
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน GRI Standards	

บริษัท	ถือหุ้น (%)	ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม				ข้อมูลด้านสังคม		ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ
		พลังงาน	ก๊าซเรือนกระจก	น้ำ	ของเสีย	บุคคล	ความปลอดภัย	
MATCH								
บริษัท แรบบิท โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)	38.88	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท แรบบิท ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	76.67 (ถือหุ้นโดย แรบบิท โฮลดิ้งส์ และยู โกลบอล ฮอสพิทอลลิตี้)	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท บริหารสินทรัพย์ ไพรม์โซน จำกัด	70.00 (ถือหุ้นโดย แรบบิท โฮลดิ้งส์ ยู โกลบอล ฮอสพิทอลลิตี้ และอาร์บีเอช เวเนเจอร์ส)	●	●	●	●	●	●	●
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 แฟนธอม ลิงค์ จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท ดีเนล จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท เทอร์เทล 3 จำกัด	100.00	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท บางปะกง อินดัสเทรียล เอสเตท จำกัด	50.00 (ถือหุ้นโดย เทอร์เทล 3)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท คิง ฟอรัจน์ เวเนเจอร์ จำกัด	50.00	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท เอชเอชที คอนสตรัคชั่น จำกัด	51.00	-	-	-	-	●	-	●
บริษัท เทอร์เทล ทเวนตี้ทรี จำกัด	100.00	-	-	-	-	●	-	●
บริษัท เทอร์เทล 1 จำกัด	95.00 (ถือหุ้นโดย เทอร์เทล ทเวนตี้ทรี)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท เทอร์เทล 4 จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย เทอร์เทล ทเวนตี้ทรี)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท กวี 38 จำกัด	55.00 (ถือหุ้นโดย เทอร์เทล ทเวนตี้ทรี)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท เทอร์เทล 5 จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย เทอร์เทล ทเวนตี้ทรี)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท เทอร์เทล 7 จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย เทอร์เทล ทเวนตี้ทรี)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท เทอร์เทล 10 จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย เทอร์เทล ทเวนตี้ทรี)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท มัมมาปาซซา จำกัด	60.00 (ถือหุ้นโดย เทอร์เทล ทเวนตี้ทรี)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท ฟิวชั่น ฟอรัเทรส จำกัด	100.00	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท เทอร์เทล 2 จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท เทอร์เทล 6 จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท เทอร์เทล 8 จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท เทอร์เทล 9 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 ฟอรัเมชั่น ไฟฟ์ จำกัด	79.17	-	-	-	-	-	-	●
Smart Cleaning Solution Company Limited	65.00	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท ร็อคเทค โกลบอล จำกัด (มหาชน)	63.43	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท บีบี เฮลท์ เวเนเจอร์ 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 รีจีโอ ได้เข้าถือหุ้นมากกว่า 50% ไม่น้อยกว่า 2 ปี ดังนั้นจึงอยู่นอกขอบเขตการรายงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม

บีทีเอส กรุ๊ป ถือหุ้นบริษัทอีก 73.70% ของหุ้นบริษัททั้งหมด รวมมีสิทธิออกเสียง 65.51% ของสิทธิออกเสียงทั้งหมด

บริษัท เทอร์เทล 4 จำกัด ถือหุ้นบริษัท 100% คิดเป็นสัดส่วนการถือหุ้น 44.90% ของหุ้นทั้งหมดและมีสิทธิออกเสียง 55% ของสิทธิออกเสียงทั้งหมด

01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่นๆ

6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล

6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
ของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบ
การรายงาน GRI Standards

6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

(GRI 2-2)



LRQA Independent Assurance Statement Relating to BTS Group Holdings Public Company Limited Sustainability Report FY 2024/25

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 2024/25 ("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 Holdings Public Company Limited (BTS Group) 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 2021¹ and GRI double materiality assessment guidelines.
- 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)², GRI 305-2 Indirect Greenhouse Gas Emissions (Scope 2)¹, GRI 305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions (Significant Cat. 1, Cat. 3, Cat. 4, Cat.6, Cat. 8 and Cat. 15 only)²
 - Total electricity consumption per car-km for the BTS Green Line network at 2.47 kW/car-km (non GRI)
 - Renewable Energy Certificates (RECs) purchased cover 19% of total electricity consumed on the BTS Green Line (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 of 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 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 moderate 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 moderate assurance engagement been performed.

¹ <https://www.globalreporting.org>



² GHG quantification is subject to inherent uncertainty.

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 to represent stakeholder's concerns 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 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 is the only work undertaken by LRQA for BTS Group and as such does not compromise our independence or impartiality.

Dated: 20 June 2025

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: BGK00001223

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, 2025



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

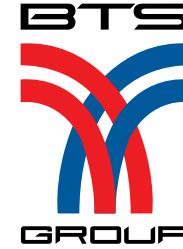
04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่นๆ

6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล

6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
ของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบ
การรายงาน GRI Standards



บีทีเอส กรุ๊ป ยินดีรับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ
จากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานตามความยั่งยืน
โดยสามารถติดต่อบีทีเอส กรุ๊ป ได้ตามช่องทางการติดต่อดังนี้

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

1000/9 อาคาร บีทีเอส วิชันทน์ ปาร์ค – นอร์ธ ทาวเวอร์
ชั้นที่ 34 ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทรศัพท์: (+66) 2080 1000

อีเมล: sustainability@btsgroup.co.th

เว็บไซต์: <https://www.btsgroup.co.th/th/home>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/btsgroup2022>

The World's Most Sustainable Transportation Company



บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

1000/9 อาคาร บีทีเอส วิชันทรี پار্ক - นอร์ธ ทาวเวอร์ ชั้นที่ 34
ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900



btsgroup.co.th