

รายงานความยั่งยืน ประจำปี 2568/69

THE WORLD'S MOST SUSTAINABLE
RAIL TRANSPORTATION COMPANY



บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป
โฮลดิ้งส์ จำกัด
(มหาชน)



สารบัญ

01 หน้า

- 1.1 สารจากประธานกรรมการ 04
- 1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป 06
- 1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป 10
- 1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ และประเด็นสำคัญ
ที่มิใช่สำคัญด้านความยั่งยืน 11

02

บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

- 2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน 15
- 2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน 18
- 2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน 20
- 2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย 23

03

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

- 3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ 27
- 3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม 35

04

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจ

- 4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ 43
- 4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง 50
- 4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน 54
- 4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร 58
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล 63

05

บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

- 5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย 68
- 5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน 73
- 5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 75
- 5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ 79
- 5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน 88

06

ข้อมูลอื่น ๆ

- 6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล 94
- 6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน 96





01 บทนำ

- 1.1 สารจากประธานกรรมการ
- 1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.3 ช่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้
และประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

ผลงานโดดเด่นด้านความยั่งยืนในปี 2568/69

บีทีเอส กรุ๊ป



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

บีทีเอส กรุ๊ป



บริษัทขนส่งทางรางที่ยั่งยืนที่สุดในโลก*

วีจีไอ



มุ่งมั่นที่จะบรรลุ Net Zero ภายในปี 2593 ซึ่งต่อยอดความทุ่มเทระยะยาวของวีจีไอต่อการดำเนินการด้านสภาพภูมิอากาศและการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

วีจีไอ



บริษัทสื่อที่ยั่งยืนที่สุดในโลก*



SET ESG Ratings 2568
ระดับ 'AA'



สมาชิกดัชนี MSCI
ระดับ 'AAA' (2569)



รางวัล Top 50 Companies
in Thailand 2026



ได้รับการรับรองด้านการกำกับดูแลกิจการ
ในระดับ '5 ดาว' หรือ 'ดีเลิศ'

*จัดอันดับโดย S&P Global

กิจกรรมด้านความยั่งยืนในปี 2568/69

งานสัมมนาด้านสภาพภูมิอากาศ



โครงการบริจาคปฏิทินเก่า "ฮีโร่ให้"



โครงการ "Clean Air We Share"



โครงการ "ฮีโร่ให้...วิถีมเพื่อชีวิตใหม่"





01 บทนำ

- 1.1 สารจากประธานกรรมการ
- 1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.3 หัวข้อคุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ และประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

1.1

สารจากประธานกรรมการ

(GRI 2-22)

“บีทีเอส กรุ๊ป สนับสนุนนโยบายที่ช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้แก่โครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมของประเทศไทย ควบคู่ไปกับการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้โดยสาร”

เรียน ผู้มีส่วนได้เสียทุกท่าน

ปี 2568/69 ยังคงเป็นปีที่ท้าทายสำหรับทั้งเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทย ความตึงเครียดทางภูมิรัฐศาสตร์ที่ยืดเยื้อ ความผันผวนของราคาพลังงาน และแรงกดดันจากภาวะเงินเฟ้อที่ยังคงมีอยู่อย่างต่อเนื่อง บีทีเอส กรุ๊ป ได้ทดสอบความสามารถในการรับมือของภาคธุรกิจตลอดห่วงโซ่อุปทานทั่วโลก อย่างไรก็ตาม สถานการณ์และความผันผวนที่เกิดขึ้นเหล่านี้ยังคงย้ำถึงความจำเป็นเชิงกลยุทธ์ของโครงสร้างพื้นฐานที่มีความแข็งแกร่งและความมั่นคงทางพลังงาน สำหรับบีทีเอส กรุ๊ป ความยั่งยืนคือกลไกสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถรับมือกับความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจและเสริมสร้างความมั่นคงในการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกัน สถานการณ์ทางเศรษฐกิจเหล่านี้ยังตอกย้ำให้เห็นถึงบทบาทสำคัญในระยะยาวของระบบขนส่งมวลชนทางรางไฟฟ้า ในฐานะหนึ่งในรากฐานสำคัญของการเปลี่ยนผ่านไปสู่เศรษฐกิจคาร์บอนต่ำ

การเดินทางที่ยั่งยืนคือหัวใจสำคัญของเรา

ในฐานะผู้ให้บริการระบบรถไฟฟ้าหลักของกรุงเทพมหานคร ธุรกิจ MOVE ของเรายังคงเป็นหัวใจสำคัญของการเดินทางในเมืองของประเทศไทย นับตั้งแต่เริ่มเปิดให้บริการในปี 2542 เราให้ความสำคัญกับการช่วยบรรเทาปัญหาการจราจรในเมือง และเป็นทางเลือกการเดินทางที่เข้าถึงได้และปลอดภัยกว่าให้แก่ประชาชน นโยบายล่าสุดของกระทรวงคมนาคมในการผลักดันการใช้ระบบขนส่งมวลชนให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะผ่านการปรับโครงสร้างค่าโดยสารให้เหมาะสมกับประชาชน และการพัฒนาระบบตั๋วร่วม ถือเป็นก้าวสำคัญของการยกระดับระบบขนส่งสาธารณะของประเทศ

บีทีเอส กรุ๊ป สนับสนุนนโยบายที่ช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้แก่โครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมของประเทศไทย ควบคู่ไปกับการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้โดยสาร

การขับเคลื่อนผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

ในปีนี้ บีทีเอส กรุ๊ป ยังคงมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนของกลุ่มบริษัทฯ โดยได้พัฒนาแผนการดำเนินงานสู่เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ หรือ Net Zero ภายในปี 2593 ให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานของ Science Based Targets initiative (SBTi) และแผนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกระดับประเทศของไทย พร้อมทั้งยังคงเดินหน้ายกระดับโครงการด้านประสิทธิภาพพลังงาน และศึกษาการใช้พลังงานหมุนเวียนในกระบวนการดำเนินงานของเราอย่างต่อเนื่อง

นอกเหนือจากโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคม ในปีนี้เรายังได้ริเริ่มโครงการที่อยู่อาศัย “บ้านชาวไทย” ซึ่งมุ่งตอบโจทย์ช่องว่างทางสังคมด้านที่อยู่อาศัยร่วมกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) โดยเปิดโอกาสในการเป็นเจ้าของบ้านให้แก่กลุ่มประชาชนที่ยังเข้าถึงโอกาสดังกล่าว และสนับสนุนให้สามารถเปลี่ยนจากการเช่าอยู่อาศัยไปสู่การมีที่อยู่อาศัยเป็นทรัพย์สินของตนเอง เราเชื่อว่าการเติบโตอย่างยั่งยืนควรสร้างคุณค่าทั้งในมิติเศรษฐกิจและสังคม ควบคู่ไปกับการพัฒนาธุรกิจในระยะยาว





01 บทนำ

1.1 สารจากประธานกรรมการ

- 1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.3 ช่วงใช้คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ และประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

ความรับผิดชอบต่อสังคมและก้าวต่อไป

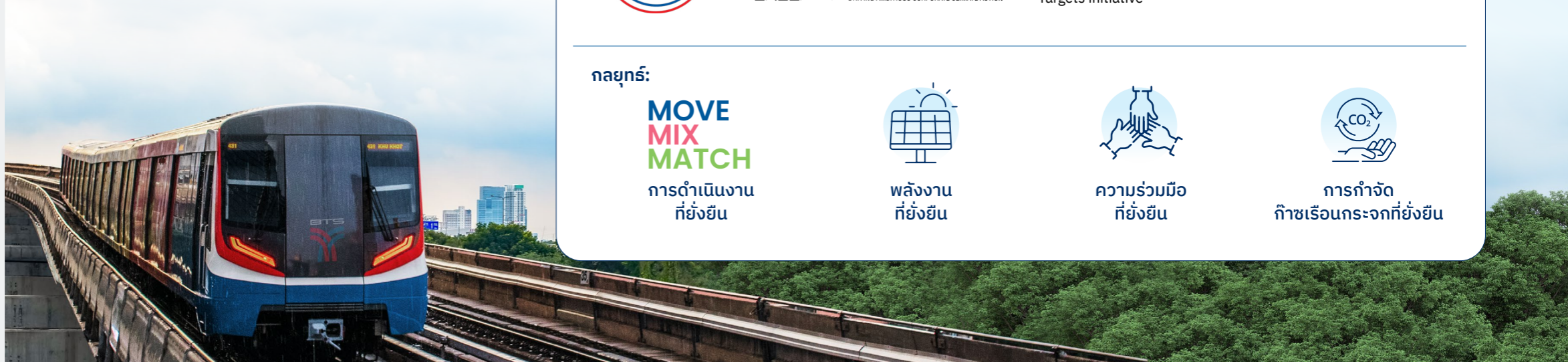
บีทีเอส กรุ๊ป ยังคงมุ่งมั่นในการรักษามาตรฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความโปร่งใส และการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ในปี 2568/69 บริษัทฯ ได้รับการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ “5 ดาว” หรือ “ดีเลิศ” จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai IOD) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 14 และยังคงได้รับการคัดเลือกให้อยู่ในดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices: DJSI) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 8

ในนามของคณะกรรมการบริษัท ผมขอขอบคุณพนักงาน ทีมผู้บริหาร ผู้ถือหุ้น ผู้โดยสาร และพันธมิตรทางธุรกิจทุกท่าน สำหรับความไว้วางใจ และความมุ่งมั่นร่วมกันตลอดปีที่ผ่านมา ความร่วมมือของทุกท่านคือพลังสำคัญที่ทำให้บีทีเอส กรุ๊ป สามารถก้าวผ่านความท้าทายที่ซับซ้อนพร้อมเดินทางส่งมอบคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคมที่มั่นคงและยั่งยืนให้แก่ประเทศไทยในระยะยาว

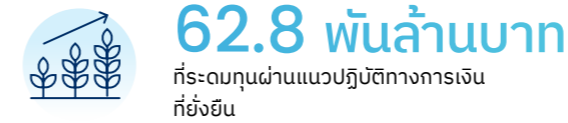
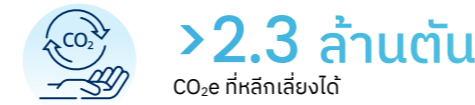


นายคีรี กาญจนพานิช

ประธานกรรมการ
ประธานคณะกรรมการบริหาร
ประธานกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน



ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของเราตั้งแต่เริ่มดำเนินงาน



ผลงานโดดเด่นด้านความยั่งยืนในปี 2568/69



การลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เพื่อมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero)



เพื่อสนับสนุนความตกลงปารีส บีทีเอส กรุ๊ป ได้ประกาศแผนสู่การเป็นบริษัทที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) ภายในปี 2593 โดยมีเป้าหมายที่สอดคล้องกับกรอบ Science Based Targets initiative

กลยุทธ์:





01 บทนำ

- 1.1 สารจากประธานกรรมการ
- 1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.3 ช่วงใช้คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้
และประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป

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

รายได้จากการดำเนินงานทั้งหมดในปี 2568/69



ประเด็นสำคัญด้านการดำเนินงานในปี 2568/69

รายได้รวม
28,690 ล้านบาท



กำไรสุทธิ
(2,497) ล้านบาท

กำไรสุทธิส่วนที่เป็นของ
ผู้ถือหุ้นของบริษัท
(1,152) ล้านบาท



จำนวนพนักงาน
8,804
คน



MOVE	5,489
MIX	1,757
MATCH	1,183
BTS Group	375



**BORDERLESS
TRANSFORM
SOLUTIONS**

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

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

เรามุ่งหวังจะเป็นผู้ให้บริการโซลูชันส์ ผ่านการแบ่งปันการเข้าถึงแพลตฟอร์มที่แข็งแกร่งของเรา รวมถึงฐานข้อมูลที่มีความเฉพาะตัว และสามารถนำมาต่อยอดได้ ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มมูลค่าให้แก่กลุ่มบริษัท และพันธมิตรทางธุรกิจของเรา ดังสโลแกน **BORDERLESS TRANSFORM SOLUTIONS**



01 บทนำ

- 1.1 สารจากประธานกรรมการ
- 1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.3 หัวข้อคุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้
และประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

MOVE

การเดินทางแบบ Door-to-Door ด้วยรูปแบบการเดินทางที่หลากหลาย

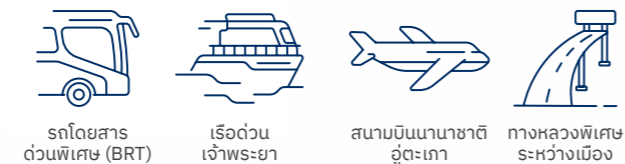
แพลตฟอร์ม MOVE ของเรามุ่งเน้นไปที่การคมนาคมขนส่งผู้โดยสารในแต่ละวัน ไม่ว่าจะเป็นการขนส่งทางราง ทางถนน หรือทางน้ำ โดยเป้าหมายของเราคือ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร เพื่อให้การเดินทางแบบ Door-to-Door ของผู้โดยสารที่อยู่ในระบบ MOVE ของเรานั้นสมบูรณ์อย่างไร้รอยต่อ

ในอดีตเรามุ่งเน้นการขนส่งทางราง ซึ่งเราเป็นทั้งผู้พัฒนาและผู้ให้บริการโครงข่ายดังกล่าวภายใต้รูปแบบสัญญาระยะยาว โดยมีเที่ยวจำนวนการเดินทางประมาณ 830,000 เที่ยวต่อวัน ตลอดเส้นทางรถไฟฟ้าที่เปิดดำเนินการแล้ว 138 กิโลเมตรในเขตกรุงเทพมหานคร ในส่วนของการคมนาคมขนส่งอื่น ๆ นั้น เราเป็นผู้ให้บริการ เจ้าของโครงข่าย หรือเป็นผู้ให้บริการการรับชำระเงินที่ครอบคลุมทั้งรถประจำทาง เรือด่วนข้ามฟาก ทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง และสนามบิน

ธุรกิจระบบขนส่งมวลชนทางราง



ธุรกิจที่นอกเหนือจากระบบขนส่งมวลชนทางราง



MIX

อันดับ 1 ผู้ให้บริการด้านการตลาดแบบ O2O โขลุขันธ์

แพลตฟอร์ม MIX ของเราเป็นการผสมผสานระหว่างการวิเคราะห์ข้อมูลภายในและกระบวนการทางองค์ความรู้ใหม่จากคลังข้อมูลเพื่อใช้ข้อมูลให้เกิดประโยชน์และสร้างมูลค่าต่อธุรกิจหรือองค์กร (หรือที่เรียกว่า Data Science) เข้ากันกับการให้บริการด้านการตลาดแบบ Offline-to-Online (O2O) โขลุขันธ์ ที่ครอบคลุมธุรกิจสื่อโฆษณา ธุรกิจบริการด้านดิจิทัล และธุรกิจการจัดจำหน่าย โดยการให้บริการอย่างมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวและเป็นผู้นำในตลาดกลุ่มนี้ โดยเป็นการให้บริการผ่านบริษัทย่อยของเราอย่างบริษัท วีจีไอ จำกัด (มหาชน) (วีจีไอ)

นอกเหนือจากความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าผ่าน Offline-to-Online (O2O) แล้ว MIX ยังมีข้อมูลที่มีเอกลักษณ์และมีกรรมสิทธิ์ในข้อมูลหลากหลายประเภทครอบคลุมในหลายประเภทธุรกิจ อีกทั้งยังมีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งกลุ่มบริษัท คู่ค้า รวมไปถึงลูกค้าของวีจีไอ โดยมีการบริหารจัดการและการใช้ข้อมูลต่าง ๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่กำหนด

ผลการดำเนินงานที่สำคัญ



MATCH

ขับเคลื่อนการเติบโตและสร้างโอกาสทางธุรกิจ ในหลากหลายอุตสาหกรรม

แพลตฟอร์ม MATCH ของเราขับเคลื่อนการเติบโตและสร้างโอกาสทางธุรกิจที่หลากหลายอุตสาหกรรม ได้แก่ ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ธุรกิจประกันภัย ธุรกิจบริการ ICT และธุรกิจบริการทางการเงิน แนวทางที่มีความหลากหลายนี้ช่วยเสริมสร้างการผนึกกำลังระหว่างธุรกิจต่าง ๆ ของเรา เพิ่มความยืดหยุ่น และสนับสนุนการสร้างมูลค่าในระยะยาวให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียของเรา

ความหลากหลายทางธุรกิจที่หลากหลายอุตสาหกรรม





จุดมุ่งหมายของเรา

วิสัยทัศน์

การให้บริการแก่ชุมชนด้วยโซลูชันที่ยั่งยืนและมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เพื่อส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

พันธกิจ

เรามุ่งมั่นในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ครอบคลุมและมีแพลตฟอร์มที่หลากหลาย รวมทั้งสร้างสรรค์การให้บริการที่มีคุณภาพต่อชุมชนของเราด้วยแนวทางที่ยั่งยืน

- 01 บทนำ
 - 1.1 สารจากประธานกรรมการ
 - 1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
 - 1.3 ช่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
 - 1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ และประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ



คำนิยาม



การส่งมอบความพึงพอใจให้ลูกค้า

ความสำเร็จของเราขึ้นอยู่กับความสามารถในการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าให้ยืนยาว ซึ่งการที่จะสำเร็จได้ต้องเกิดจากการรับฟังเข้าใจ และคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าและส่งมอบสินค้าหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้ เราเป็นองค์กรที่มีความเป็นมืออาชีพ รับผิดชอบ โปร่งใส และมุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ



การสร้างมูลค่าของผู้ถือหุ้น

เรามีความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มมูลค่าของผู้ถือหุ้นผ่านการเติบโตของผลประกอบการและการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เรามีจุดมุ่งหมายที่จะให้ผลตอบแทนระยะยาวที่ดีกว่าการลงทุนอื่นที่มีความเสี่ยงคล้ายกันแก่ผู้ถือหุ้นของเรา



การสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืน

ฐานลูกค้าและมูลค่าของผู้ถือหุ้นจะเติบโตอย่างยั่งยืนจากการดำเนินธุรกิจไปในแนวทางปฏิบัติที่ช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเมื่อเปรียบเทียบกับสินค้าหรือบริการของคู่แข่ง



การพัฒนาชุมชน

เราเป็นส่วนสำคัญของชุมชนที่เราดำเนินธุรกิจอยู่ เรานำเสนอโซลูชันที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวซึ่งมีส่วนช่วยทำให้ลูกค้ามีจิตสำนึกที่ดีต่อชุมชนเราสนับสนุนรายได้และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อทำงานร่วมกับชุมชนและท้องถิ่นในเรื่องการศึกษาและสวัสดิการของเด็ก รวมทั้งส่งเสริมในด้านสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัว



กลยุทธ์

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

- 01 บทนำ
 - 1.1 สารจากประธานกรรมการ
 - 1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
 - 1.3 ช่วงใช้คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
 - 1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ และประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืนด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ



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

เครือข่าย **MOVE** เป็นแนวคิดที่เราบุกเบิกในด้านการเดินทาง เรามุ่งมั่นการให้บริการด้านการเดินทางในรูปแบบ Door-to-Door Solutions เพื่ออำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของผู้คน รวมถึงสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน โดย (UN SDG) ข้อ 13 ว่าด้วยการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศด้วยการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์

เครือข่าย **MIX** ของเราได้ก้าวไปไกลยิ่งขึ้น นอกเหนือจากการเป็นเพียงผู้นำการให้บริการสื่อโฆษณาออนไลน์สู่การเป็นผู้ให้บริการ Offline-to-Online โซลูชันส์แบบครบวงจร ที่ครอบคลุมธุรกิจสื่อโฆษณา ธุรกิจบริการด้านดิจิทัล และธุรกิจการจัดจำหน่าย รวมถึงการผสมผสานฐานข้อมูลที่ชาญฉลาด (Smart Data) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูลในเชิงลึกและเพื่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ



01 บทนำ

- 1.1 สารจากประธานกรรมการ
- 1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป**
- 1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้
และประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

1.3 ห่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป

(GRI 2-6)

MOVE

สายสีเขียว --- 68 กม. --- 60 สถานี	สายสีทอง --- 2 กม. --- 3 สถานี	สายสีเหลือง --- 30 กม. --- 23 สถานี	สายสีชมพู --- 38 กม. --- 32 สถานี	ระบบขนส่ง ผู้โดยสารอัตโนมัติ (APM)
รถโดยสาร ด่วนพิเศษ (BRT) --- 15 กม. --- 14 สถานี	เรือด่วน เจ้าพระยา	สนามบิน นานาชาติ อู่ตะเภา	ทางหลวงพิเศษ ระหว่างเมือง	

MIX

VGI วีจีไอ ผู้ให้บริการด้านการตลาดแบบ Offline-to-Online โซลูชันส์	Plan-B แพลน บี ผู้ให้บริการและผลิตสื่อโฆษณา ภายนอกที่อยู่อาศัย	rabbitcare แรบบิท แคร์ แพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อเปรียบเทียบ ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	rabbit แรบบิท แพลตฟอร์มการชำระเงิน บนระบบขนส่งมวลชนและร้านค้า	rabbitcash แรบบิท แคช ผู้ให้บริการสินเชื่อดิจิทัล
rabbitbytes แรบบิท ไบต์ส ผู้นำด้านการบริหารจัดการ สินค้าจากแบรนด์ชั้นนำ บนแพลตฟอร์มที่หลากหลาย	SUPER TURTLE ซูเปอร์ เทอร์เทิล ผู้ให้บริการร้านค้าปลีกไลฟ์สไตล์ และพื้นที่เช่าในสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส	rabbitrewards แรบบิท รีวอร์ดส โปรแกรมสะสมคะแนน ของกลุ่มบริษัทบีทีเอส	BPS บีพีเอส ผู้นำเทคโนโลยีระบบขนส่งมวลชน และระบบชำระเงิน	

MATCH

rabbit HOLDINGS แรบบิท โฮลดิ้งส์ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และธุรกิจบริการทางการเงิน	ROCTEC GLOBAL รีอคเทค โกลบอล ผู้ให้บริการธุรกิจ ICT Solutions แบบครบวงจร	HHT เอชเอชที คอนสตรัคชั่น ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง และบริหารงานก่อสร้าง	THANA CITY GOLF & CLUB ธานีซิตี สนามกอล์ฟและสปอร์ตคลับ	TURTLE23 เทอร์เทิล 23 เครือข่ายร้านอาหาร ระดับพรีเมียม
---	---	---	--	---



กิจกรรม

ผู้มีส่วนได้เสีย

การดำเนินงานและการบำรุงรักษาโครงสร้างระบบขนส่งมวลชน	
ให้บริการ 830,000 เที่ยวเดินทางต่อวัน	
การจัดซื้อจัดจ้าง	
การขยายโครงสร้างพื้นฐานและโครงข่าย	
ระบบนิเวศเชิงกลยุทธ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	
การพัฒนาและการดำเนินงาน	
การตลาดและการขาย	
การเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายกว่า 40 ล้านรายการ	
การจัดซื้อโครงสร้างพื้นฐานและระบบดิจิทัล	
การวิจัยและพัฒนา การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การศึกษาธุรกิจ MIX อย่างราบรื่น	
ความร่วมมือเชิงกลยุทธ์กับคู่ค้าทางธุรกิจของเราเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่	



01 บทนำ

- 1.1 สารจากประธานกรรมการ
- 1.2 ภาพรวมธุรกิจของบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.3 ช่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้**
และประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้และประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน

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



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

รายงานความยั่งยืนของ บีทีเอส กรุ๊ป ประจำปีงบประมาณ 2568/69 นี้ เผยแพร่ในเดือนมิถุนายน 2569 และนับเป็นปีที่ 13 ที่ บีทีเอส กรุ๊ป ได้เปิดเผยข้อมูลและผลงานด้านความยั่งยืน ซึ่งรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ ครอบคลุมถึงผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ที่มีต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม รวมถึงผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน โดยรวบรวมประเด็นที่ได้รับจากมุมมองของผู้มีส่วนได้เสียภายใน ผู้มีส่วนได้เสียภายนอก และผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรม

วัตถุประสงค์หลักของรายงานความยั่งยืนของบริษัทฯ คือ การเปิดเผยผลการดำเนินงานสำคัญด้าน ESG ที่ผ่านมาในรอบปีบัญชีตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2568 ถึง 31 มีนาคม 2569 ครอบคลุม 3 หน่วยธุรกิจ ได้แก่ MOVE MIX และ MATCH ทั้งนี้ ข้อมูลด้านการกำกับดูแล รวมทั้งข้อมูลทางเศรษฐกิจและสังคมคิดเป็นร้อยละ 100 ของรายได้ทั้งหมด ยกเว้นข้อมูลด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัยที่ครอบคลุมร้อยละ 94 ของรายได้ทั้งหมด และความครอบคลุมของข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมคิดเป็นร้อยละ 95 ของรายได้ทั้งหมด (สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดอ่านบทที่ 6.1: ขอบเขตการรายงานข้อมูล) โดยก่อน

ปี 2565/66 ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมครอบคลุมเพียงบริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอสซี) ผู้ให้บริการระบบขนส่งมวลชนทางราง โดยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมในปี 2566/67 ครอบคลุมบีทีเอสซีและ บริษัท วิจิไอ จำกัด (มหาชน) (วิจิไอ) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ Offline-to-Online (O2O) โซลูชันส์ ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมในปี 2567/68 และ 2568/69 ครอบคลุมบีทีเอสซี วิจิไอ บริษัท แรบบิท โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) (RABBIT) และบริษัท ร็อคเทค โกลบอล จำกัด (มหาชน) (ROCTEC)

บีทีเอส กรุ๊ป ได้จัดทำรายงานฉบับนี้ตามมาตรฐาน GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards 2021) บริษัทฯ ได้ยึดหลักเกณฑ์การรายงานของ GRI ซึ่งประกอบด้วย ความถูกต้อง ความสมดุล ความชัดเจน ความสามารถในการเปรียบเทียบ ความสมบูรณ์ของข้อมูล บริบทด้านความยั่งยืน การตรงต่อเวลา และการตรวจสอบได้ นอกจากนี้ รายงานฉบับนี้ยังสอดคล้องกับกรอบการบริหารความยั่งยืนในระดับสากล เช่น Dow Jones Sustainability Indices (DJSI) และ CDP รายงานฉบับนี้เป็นเอกสารเพิ่มเติมของแบบฟอร์ม 56-1 One Report ของบริษัทสำหรับปี 2568/69 โดยตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปิดเผยในรายงานความยั่งยืนฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบอิสระ บริษัท แอลอาร์คิวเอ (ประเทศไทย) จำกัด (LRQA) เพื่อรับรองความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูบทที่ 6.2: การรับรองจากหน่วยงานภายนอก นอกจากนี้ รายงานความยั่งยืนฉบับนี้ยังได้ผ่านการพิจารณาและอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท



อ่านผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป ในปี 2568/69 ที่นี่



อ่าน GRI Content Index ของบีทีเอส กรุ๊ป ในปี 2568/69 ที่นี่



01 บทนำ

- 1.1 สารจากประธานกรรมการ
- 1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.3 หัวข้อคุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้ และประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

การกำหนดประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ มีการกำหนดประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี เพื่อระบุและประเมินผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบของบริษัทฯ ต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม รวมถึงผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน ตามหลักการการรายงานของ GRI 3: Material Topics ซึ่งรายงานความยั่งยืนได้ถูกจัดทำหลังจากการกำหนดประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืนเสร็จสิ้น นอกจากนี้ การกำหนดประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืนได้ถูกบูรณาการเข้าไปในกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กร



ขั้นตอนที่ 1:

ทำความเข้าใจบริบทขององค์กร

บริษัทฯ ระบุประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืนโดยพิจารณาจากกิจกรรมของบริษัทฯ และความสัมพันธ์ทางธุรกิจในห่วงโซ่มูลค่า ทบทวนประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืนที่เปิดเผยในรายงานความยั่งยืนประจำปี 2567/68 บริบทและแนวโน้มความยั่งยืนระดับโลกและภายในประเทศ เป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนของสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals หรือ SDGs) มาตรฐานสากลด้านความยั่งยืน การเทียบเคียงกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกัน และความสนใจของผู้มีส่วนได้เสีย



ขั้นตอนที่ 2:

ระบุผลกระทบที่เกิดขึ้นและอาจจะเกิดขึ้น

บริษัทฯ มีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก (ตามที่ระบุไว้ในบทที่ 2.4: การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย) ผ่านการสัมภาษณ์และการทำแบบสำรวจผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กร ผ่านการพิจารณาในเชิงคุณภาพเช่นผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงหรืออาจจะเกิดขึ้น ผลกระทบเชิงลบหรือเชิงบวก ผลกระทบระยะสั้นหรือระยะยาว ผลกระทบที่แก้ไขได้หรือไม่ได้ ผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนและความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ทั้งยังมีการประเมินผลกระทบตามหลักการทวิสารัตถภาพ (Double Materiality) ซึ่งจะรวมผลที่ได้จากการประเมินเป็นประเด็นที่มีนัยสำคัญและแยกเป็นผลกระทบเชิงลบและเชิงบวก



ขั้นตอนที่ 3:

ประเมินความสำคัญของผลกระทบ

บริษัทฯ ประเมินความสำคัญของผลกระทบของประเด็นที่มีนัยสำคัญตามความรุนแรงของผลกระทบและโอกาสในการเกิดขึ้น ซึ่งรวมถึงผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน ความรุนแรงของผลกระทบถูกพิจารณาโดยระดับขนาด มาตรการบรรเทาผลกระทบ และมาตรการแก้ไข ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินความรุนแรงของผลกระทบเป็นเกณฑ์เดียวกันกับที่ใช้ในกระบวนการประเมินความเสี่ยงขององค์กร ปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวกำหนดความสำคัญของแต่ละประเด็น ซึ่งจะถูกนำไปใช้เพื่อแสดงถึงปัจจัยความเสี่ยงของบริษัทฯ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในอุตสาหกรรมเพื่อรับมุมมองเพิ่มเติม และนำเสนอประเด็นที่มีนัยสำคัญโดยแยกตามผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบ



ขั้นตอนที่ 4:

จัดลำดับความสำคัญของผลกระทบที่มีนัยสำคัญสำหรับการรายงาน

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



01 บทนำ

- 1.1 สารจากประธานกรรมการ
- 1.2 ภาพรวมธุรกิจบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.3 ช่วงโซ่คุณค่าของบีทีเอส กรุ๊ป
- 1.4 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้
และประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านสิ่งแวดล้อม

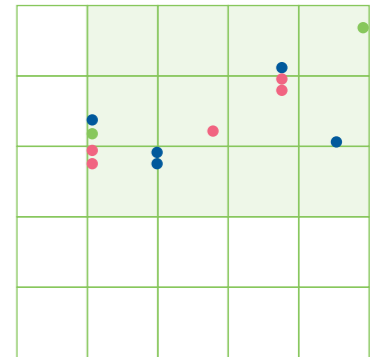
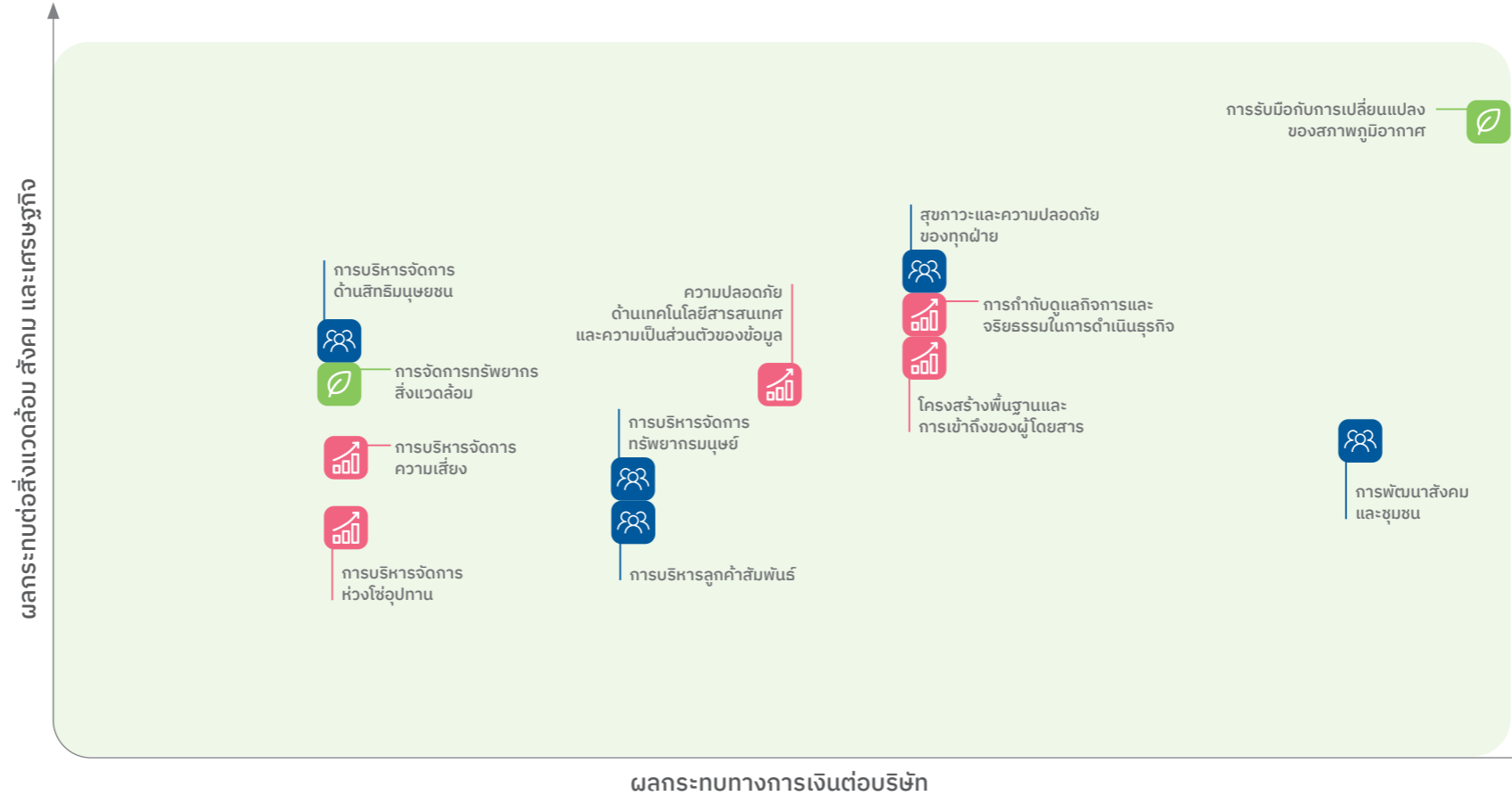
04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

ประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน ปี 2568/69

ผลกระทบต่อ ESG และผลกระทบทางการเงินต่อบริษัทฯ



ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ



ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม



ผลการดำเนินงานด้านสังคม



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนได้ในรายงานการประเมินประเด็นสาระสำคัญของบีทีเอส กรุ๊ป ในปี 2568/69 ที่นี่



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

02



บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน





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 ข้อมูลอื่น ๆ

2.1 กลยุทธ์ด้านความยั่งยืน




ความยั่งยืนเป็นปรัชญาที่ยังคงรากลึกในการดำเนินธุรกิจของ บีทีเอส กรุ๊ปเสมอมา โดยเป็นแนวคิดที่สนับสนุนการขยายผลกระทบเชิงบวกผ่านการสร้างมูลค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย เราใช้ปรัชญาความยั่งยืนเป็นแนวปฏิบัติสำหรับการดำเนินธุรกิจและดำเนินการต่าง ๆ ในแต่ละวัน และปรัชญานี้เองที่ช่วยให้บริษัทฯ สามารถสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการภายใต้กลยุทธ์เชิงนวัตกรรม 3M: MOVE MIX และ MATCH เพื่อส่งผลกระทบเชิงบวกให้กับผู้คน ชุมชน และสังคมที่เราให้บริการ เรามีความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนมาอย่างยาวนาน และยึดสิ่งนี้เป็นหลักคิดเพื่อใช้ในการตัดสินใจเชิงธุรกิจ ด้วยเหตุนี้เอง เราจึงสามารถบูรณาการการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อความยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ การกำกับดูแลและสังคม เข้าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานทางธุรกิจเพื่อการเติบโตที่ยั่งยืน

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



ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม




ความมุ่งมั่น
เดินหน้ากลยุทธ์ระยะยาวด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศเพื่อมุ่งสู่สังคมคาร์บอนต่ำ

แผนการดำเนินงาน

- พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการคาร์บอนต่ำ
- ติดตามประสิทธิภาพการใช้พลังงานและผลกระทบจากการดำเนินงานต่อสิ่งแวดล้อมอย่างใกล้ชิด
- สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก
- บริหารจัดการและลดความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม

ความยั่งยืนด้านสังคม




ความมุ่งมั่น
ส่งเสริมชุมชนและบุคลากรของเราเพื่อจุดประกายการสร้างคุณค่าร่วมกัน

แผนการดำเนินงาน

- ให้ความสำคัญกับสุขภาพและความปลอดภัย
- สนับสนุนและช่วยอำนวยความสะดวกให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี
- พัฒนายกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน
- ขยายขอบเขตการช่วยเหลือสังคมและความครอบคลุมทางสังคม
- เคารพสิทธิมนุษยชนและความหลากหลาย

ความยั่งยืนด้านเศรษฐกิจ



ความมุ่งมั่น
ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมผ่านแนวปฏิบัติทางการเงินที่ยั่งยืนและการกำกับดูแลกิจการที่ดี

แผนการดำเนินงาน

- ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้า
- ส่งเสริมการลงทุนอย่างยั่งยืนเพื่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ
- ตอกย้ำความโปร่งใสด้านการดำเนินงาน
- เสริมสร้างกระบวนการภายในให้มีประสิทธิภาพและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

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

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

บริษัทฯ ยังได้กำหนดเป้าหมายด้านความยั่งยืนเพื่อสนับสนุนความมุ่งมั่นของบริษัทต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว โดยในปีนี้ บริษัทฯ ได้ปรับปรุงเป้าหมายระดับองค์กรให้ครอบคลุมบีทีเอส กรุ๊ป และบริษัทย่อยทั้งหมด ทั้งนี้ เป้าหมายดังกล่าวแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ เป้าหมายระยะสั้น ปีงบประมาณ 2573/74 เป้าหมายระยะกลาง ปีงบประมาณ 2583/84 และเป้าหมายระยะยาว ปีงบประมาณ 2593/94 ซึ่งรายละเอียดของแต่ละเป้าหมายมีดังนี้:

ประเด็นด้านความยั่งยืน	เป้าหมายระยะสั้น 2573/74	เป้าหมายระยะกลาง 2583/84	เป้าหมายระยะยาว 2593/94
 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ	<ul style="list-style-type: none"> • ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2 อย่างน้อย ร้อยละ 20 จากปีฐาน 2567/68 • ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 อย่างน้อย ร้อยละ 10 จากปีฐาน 2567/68 	<ul style="list-style-type: none"> • ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2 อย่างน้อย ร้อยละ 42 จากปีฐาน 2567/68 • ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 อย่างน้อย ร้อยละ 25 จากปีฐาน 2567/68 	<ul style="list-style-type: none"> • ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2 อย่างน้อย ร้อยละ 90 จากปีฐาน 2567/68 • ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 อย่างน้อย ร้อยละ 90 จากปีฐาน 2567/68
 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> • ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากชุมชนใกล้เคียงหรือหน่วยงานภายนอก 		
 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> • พนักงานทุกคนเข้ารับการอบรมเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ • ไม่มีการเตือนที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการ • รักชาระดับคะแนนการกำกับดูแลกิจการในระดับ “ดีเลิศ (Excellent)”¹ 		
 การบริหารจัดการความเสี่ยง	<ul style="list-style-type: none"> • มีการประเมินความเสี่ยงครอบคลุมทั้งกลุ่มบริษัท • รักชาระดับการบริหารจัดการความเสี่ยงให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐาน COSO – ERM 2017² • พนักงานทุกคนเข้ารับการอบรมด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง 		
 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	<ul style="list-style-type: none"> • คู่ค้าสำคัญ³ทุกรายรับทราบจรรยาบรรณธุรกิจคู่ค้าในมิติด้าน ESG 	<ul style="list-style-type: none"> • คู่ค้าสำคัญ³ทุกรายได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG 	<ul style="list-style-type: none"> • คู่ค้าโดยตรง⁴ทุกรายได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG
 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> • ไม่มีการร้องเรียนจากหน่วยงานรัฐ ลูกค้า หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลโดยมิชอบ • พนักงานทุกคนเข้ารับการอบรมเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 		



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน






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

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

ประเด็นด้านความยั่งยืน	เป้าหมายระยะสั้น 2573/74	เป้าหมายระยะกลาง 2583/84	เป้าหมายระยะยาว 2593/94
 สุขภาพและความปลอดภัย ของทุกฝ่าย	<ul style="list-style-type: none"> • พนักงานทุกระดับ ผ่านการฝึกอบรมตามมาตรฐานความปลอดภัย • ไม่มีผู้เสียชีวิตจากการทำงาน 		<ul style="list-style-type: none"> • พนักงานทุกระดับและ ร้อยละ 100 ของคู่ค้าที่เกี่ยวข้อง⁵ ผ่านการฝึกอบรมตามมาตรฐานความปลอดภัย • ไม่มีผู้เสียชีวิตจากการทำงาน
 การบริหารจัดการ ด้านสิทธิมนุษยชน	<ul style="list-style-type: none"> • พนักงานทุกคนเข้ารับการอบรมด้านสิทธิมนุษยชน 		
 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์	<ul style="list-style-type: none"> • ความพึงพอใจของลูกค้า อย่างน้อย ร้อยละ 82 	<ul style="list-style-type: none"> • ความพึงพอใจของลูกค้า อย่างน้อย ร้อยละ 84 	<ul style="list-style-type: none"> • ความพึงพอใจของลูกค้า อย่างน้อย ร้อยละ 85
 การบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์	<ul style="list-style-type: none"> • สัดส่วนเพศหญิงในตำแหน่งผู้บริหาร⁶ อย่างน้อย ร้อยละ 40 • อัตราการมีส่วนร่วมของพนักงาน อย่างน้อย ร้อยละ 80 	<ul style="list-style-type: none"> • สัดส่วนเพศหญิงในตำแหน่งผู้บริหาร⁶ อย่างน้อย ร้อยละ 45 • อัตราการมีส่วนร่วมของพนักงาน อย่างน้อย ร้อยละ 82 	<ul style="list-style-type: none"> • สัดส่วนเพศหญิงในตำแหน่งผู้บริหาร⁶ อย่างน้อย ร้อยละ 50 • อัตราการมีส่วนร่วมของพนักงาน อย่างน้อย ร้อยละ 85
 การพัฒนาสังคมและชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> • มีอย่างน้อย 50 โครงการ/กิจกรรมทางสังคมและชุมชน แบบสะสมตั้งแต่ปี 2568/69 	<ul style="list-style-type: none"> • มีอย่างน้อย 150 โครงการ/กิจกรรมทางสังคมและชุมชน แบบสะสมตั้งแต่ปี 2568/69 	<ul style="list-style-type: none"> • มีอย่างน้อย 250 โครงการ/กิจกรรมทางสังคมและชุมชน แบบสะสมตั้งแต่ปี 2568/69

หมายเหตุ:

1. คณะกรรมการกำกับดูแลการกำกับกิจการ: ประเมินโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย
2. COSO – ERM 2017: กรอบการบริหารความเสี่ยงองค์กรที่เชื่อมโยงความเสี่ยง กลยุทธ์ และผลการดำเนินงานเข้าด้วยกัน เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งจัดทำโดย COSO (คณะกรรมการร่วมของสถาบันวิชาชีพ 5 แห่ง หรือ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)
3. คู่ค้าสำคัญ: คู่ค้าที่ถูกระบุว่ามีความเสี่ยงอย่างมากที่จะส่งผลกระทบต่อ ESG หรือมีความสำคัญทางธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญต่อบริษัท หรือมีทั้งสองลักษณะร่วมกัน
4. คู่ค้าโดยตรง: คู่ค้าที่จัดหาสินค้า วัสดุดิบ หรือบริการให้กับบริษัทโดยตรง
5. คู่ค้าที่เกี่ยวข้อง: คู่ค้าที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่มีความเสี่ยงด้านความปลอดภัย หรือปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่อาจเป็นอันตราย เช่น การทำงานที่สถานีไฟฟ้า การทำงานบนที่สูง หรือในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงจากอันตรายทางไฟฟ้า
6. ตำแหน่งผู้บริหาร: ผู้บริหารทุกระดับขึ้นไป รวมถึงผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

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

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

2.2 รางวัลและความสำเร็จด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจด้วยแนวทางที่ยั่งยืน เราจึงมีการประเมินผลการดำเนินงานของเราโดยเทียบกับกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในระดับสากล ซึ่งทำให้บีทีเอส กรุ๊ป และบริษัทย่อยได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางจากสถาบันชั้นนำทั่วโลก แม้ว่าการได้รับการยอมรับไม่ใช่เป้าหมายหลักของเรา แต่บริษัทฯ ก็รู้สึกเป็นเกียรติที่ความพยายามและความก้าวหน้าในการพัฒนาอย่างยั่งยืนของเราได้รับการยอมรับทั้งในระดับประเทศและระดับสากล



NO. 1 บริษัทที่ได้รับ
การจัดอันดับในระดับโลก
บริษัทขนส่งทางราง ในกลุ่มอุตสาหกรรมคมนาคม
และโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคม

บีทีเอส กรุ๊ป บริษัทขนส่งทางรางที่ยั่งยืนที่สุดในโลก

บีทีเอส กรุ๊ป มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้รับการคัดเลือกจากดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices หรือ DJSI) ในกลุ่มตลาดเกิดใหม่เป็นระยะเวลา 8 ปีติดต่อกันตั้งแต่ปี 2561-2568 ในปีนี้ บริษัทฯ ได้รับการจัดอันดับให้เป็นบริษัทขนส่งทางรางอันดับ 1 ของโลกในกลุ่มอุตสาหกรรมคมนาคม และโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคม (กลุ่ม TRA) เป็นปีที่ 6 ติดต่อกัน โดยเราเป็นบริษัทขนส่งมวลชนทางรางแห่งเดียวของไทยที่ติดอันดับในสมาชิกดัชนี DJSI ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับโลก



NO. 1 บริษัทที่ได้รับ
การจัดอันดับในระดับโลก
ในกลุ่มอุตสาหกรรมสื่อ ภาพยนตร์
และความบันเทิง

วีจีไอ บริษัทสื่อที่ยั่งยืนที่สุดในโลก

นอกจากนี้ วีจีไอ ยังได้รับการจัดอันดับให้เป็นอันดับ 1 ของโลกในกลุ่มอุตสาหกรรมสื่อ ภาพยนตร์ และความบันเทิง (กลุ่ม PUB) เป็นปีที่ 4 ติดต่อกัน ทั้งนี้ ในปี 2568 มีการประเมินความยั่งยืนขององค์กรทั่วโลกโดย S&P จำนวน 9,200 บริษัท จาก 59 อุตสาหกรรม



บีทีเอส กรุ๊ป มุ่งมั่นตาม Science Based Targets เพื่อบรรลุเป้าหมาย Net Zero ภายในปี 2593

บีทีเอส กรุ๊ป กำหนดเป้าหมายทางวิทยาศาสตร์ระยะใกล้ หรือ Near-Term Science Based Targets และประกาศกลยุทธ์เพื่อบรรลุเป้าหมาย Net Zero ภายในปี 2593 ซึ่งสอดคล้องกับ Science Based Targets initiative (SBTi) ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล เพื่อให้มั่นใจว่าความพยายามในการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนของเราสอดคล้องกับเป้าหมายด้านอุณหภูมิโลกภายใต้ความตกลงปารีส นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับเป้าหมายของประเทศไทยในการบรรลุ Net Zero ภายในปี 2593 อีกด้วย



วีจีไอ ตั้งเป้าหมายบรรลุ Net Zero ภายในปี 2593

วีจีไอมุ่งมั่นที่จะบรรลุ Net Zero ภายในปี 2593 ซึ่งตอกย้ำความทุ่มเทระยะยาวของวีจีไอต่อการดำเนินการด้านสภาพภูมิอากาศและการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ สอดคล้องกับแผนงาน Net Zero ของบีทีเอส กรุ๊ป และเป้าหมายของประเทศไทยในการบรรลุ Net Zero ภายในปี 2593



01 หน้า

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

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

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ



การประเมิน S&P Global ESG

บีทีเอส กรุ๊ป และ วีจีไอ ได้รับการคัดเลือกให้อยู่ใน S&P Global Sustainability Yearbook 2026 เป็นปีที่ 6 ติดต่อกันสำหรับบีทีเอส กรุ๊ป และปีที่ 5 ติดต่อกันสำหรับวีจีไอ โดยบีทีเอส กรุ๊ป ได้รับรางวัล Top 10% ในกลุ่มอุตสาหกรรมคมนาคมและโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคม ส่วนวีจีไอเป็นเพียงบริษัทเดียวในกลุ่มผู้นำ Top 1% ของกลุ่มอุตสาหกรรมสื่อ ภาพยนตร์ และความบันเทิง โดยในปี 2568/69 มีเพียง 48 บริษัทในประเทศไทยที่ถูกจัดอันดับอยู่ใน Sustainability Yearbook 2026



การประเมินผลการดำเนินงานด้านการ
เปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของ CDP
(ระดับ 'B')

ได้รับการจัดอันดับระดับ 'B' ในการเข้าร่วม
การประเมิน CDP ครั้งที่ 5 ของบริษัทฯ



FTSE4Good
เป็นสมาชิกดัชนี FTSE4Good
Index Series

บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับการคัดเลือกให้เป็น
สมาชิกของดัชนี FTSE4Good Index
Series เป็นปีที่ 10 ติดต่อกัน



เป็นสมาชิกดัชนี MSCI และได้รับการจัดอันดับ
ความยั่งยืนระดับ 'AAA' (2569)

เป็นระยะเวลา 9 ปีที่ บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับการคัดเลือก
ให้เป็นสมาชิกของดัชนี MSCI ในกลุ่มตลาดเกิดใหม่
โดยได้รับการประเมินที่ระดับ 'AAA' (2569)



หุ้นยั่งยืน SET ESG Ratings – ระดับ 'AA'

บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับการประเมินในระดับ 'AA' ใน SET ESG Ratings 2568 และ
ถูกคัดเลือกให้อยู่ในหุ้นยั่งยืน SETESG Index โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
เป็นระยะเวลา 7 ปีติดต่อกัน (ปี 2562-2568) นับเป็นบริษัทจดทะเบียนในประเทศไทย
ที่มีผลการดำเนินงานด้าน ESG ที่โดดเด่น



รางวัลการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนประจำปี 2568

บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับรางวัลการเปิดเผยข้อมูลความยั่งยืนประจำปี
2568 จากสถาบันไทยพัฒน์ 7 ปีติดต่อกัน จากการเปิดเผยผล
การดำเนินงานด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ อย่างโปร่งใสใน
รายงานความยั่งยืน



ผลประเมินระดับ '5 ดาว' หรือ 'ดีเลิศ' ในด้านธรรมาภิบาล

ได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชน
ไทยในการต่อต้านการทุจริต และได้รับการประเมินในระดับ '5 ดาว' หรือ
'ดีเลิศ' ในการให้คะแนนการกำกับดูแลกิจการเป็นปีที่ 14 ติดต่อกันสำหรับ
บีทีเอส กรุ๊ป ปีที่ 10 ติดต่อกันสำหรับ วีจีไอ และเป็นปีแรกสำหรับ RABBIT



รางวัล IAA Awards for Listed Companies
2025 - Outstanding CFO

ผู้อำนวยการใหญ่สายการเงินของบีทีเอส กรุ๊ป คว้ารางวัล
Outstanding CFO ในงาน IAA Awards for Listed
Companies 2025 ซึ่งจัดโดยสมาคมนักวิเคราะห์การลงทุน
(Investment Analysts Association หรือ IAA)



รางวัล Top 50 Companies in Thailand 2026

บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับการจัดเป็นลำดับที่ 48 ในรางวัล Top 50
Companies in Thailand 2026 องค์กรที่คนรุ่นใหม่อยากร่วมงาน
ด้วยมากที่สุด จากการสำรวจของ WorkVenture ซึ่งรวบรวมผล
จากการแสดงความคิดเห็นของกลุ่มคนรุ่นใหม่ทั่วประเทศ



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

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

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

2.3 ความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ	เป้าหมายด้านความยั่งยืน ขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นความยั่งยืนตามแนวทาง ของ GRI Standards	เป้าหมาย 2568/69	ผลการดำเนินงาน 2568/69	
การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ		Management of Material Topics (GRI 3-3) Energy (GRI 302-1, GRI 302-3, GRI 302-4) Emissions (GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-4)	<ul style="list-style-type: none"> • การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2 น้อยกว่า 130,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า • ปริมาณการใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 2.69 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) • สัดส่วนการใช้พลังงานที่มาจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนอย่างน้อยร้อยละ 10 	<ul style="list-style-type: none"> • การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2 อยู่ที่ 126,688 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า • ปริมาณการใช้ไฟฟ้าอยู่ที่ 2.45 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) • สัดส่วนการใช้พลังงานที่มาจากแหล่งพลังงานหมุนเวียน ร้อยละ 12 	
	การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม	 	Management of Material Topics (GRI 3-3) 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)	<ul style="list-style-type: none"> • ไม่มีการร้องเรียนด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากชุมชนใกล้เคียงและหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม • ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัดทั้งหมดน้อยกว่า 1,200 เมตริกตัน 	<ul style="list-style-type: none"> • ไม่มีการร้องเรียนด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากชุมชนใกล้เคียงและหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม • ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัดทั้งหมดอยู่ที่ 1,225 เมตริกตัน
		การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ		Management of Material Topics (GRI 3-3) 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)	<ul style="list-style-type: none"> • ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการในระดับ 'ดีเลิศ' จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย • พนักงานร้อยละ 100 เข้ารับการอบรมเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจ • เป้าหมายคะแนนความเข้าใจเรื่องจริยธรรมการดำเนินธุรกิจของพนักงานเฉลี่ย 90 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 100) • ไม่มีการเตือนที่มีนัยสำคัญจากหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการ



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

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

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ	เป้าหมายด้านความยั่งยืน ขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นความยั่งยืนตามแนวทาง ของ GRI Standards	เป้าหมาย 2568/69	ผลการดำเนินงาน 2568/69
การบริหารจัดการ ความเสี่ยง		Management of Material Topics (GRI 3-3) Governance (GRI 2-12)	<ul style="list-style-type: none"> • มีการประเมินความเสี่ยงครอบคลุมทั้งกลุ่มบริษัท • รักษาระดับการบริหารจัดการความเสี่ยงให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐาน COSO – ERM 2017 • พนักงานร้อยละ 100 เข้ารับการอบรมด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง 	<ul style="list-style-type: none"> • มีการประเมินความเสี่ยงครอบคลุมทั้งกลุ่มบริษัท • รักษาระดับการบริหารจัดการความเสี่ยงให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐาน COSO – ERM 2017 • พนักงานร้อยละ 100 เข้ารับการอบรมด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง
การบริหารจัดการ ห่วงโซ่อุปทาน		Management of Material Topics (GRI 3-3) 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)	<ul style="list-style-type: none"> • คู่ค้าสำคัญร้อยละ 100 รับทราบจรรยาบรรณธุรกิจคู่ค้าในมิติด้าน ESG • คู่ค้าสำคัญร้อยละ 100 ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG • คู่ค้าที่ต้องเข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย ร้อยละ 100 	<ul style="list-style-type: none"> • คู่ค้าสำคัญร้อยละ 100 รับทราบจรรยาบรรณธุรกิจคู่ค้าในมิติด้าน ESG • คู่ค้าสำคัญร้อยละ 100 ได้รับการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG • คู่ค้าที่ต้องเข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย ร้อยละ 100
โครงสร้างพื้นฐาน และการเข้าถึงของ ผู้โดยสาร		Management of Material Topics (GRI 3-3) Indirect Economic Impacts (GRI 203-1, GRI 203-2)	-	<ul style="list-style-type: none"> • มูลค่าสุทธิของผลประโยชน์จากการดำเนินงานรถไฟฟ้าบีทีเอสมีมูลค่าผลกระทบอยู่ที่ 78,246 ล้านบาท
ความปลอดภัย ทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ความเป็นส่วนตัว ของข้อมูล		Management of Material Topics (GRI 3-3) Customer Privacy (GRI 418-1)	<ul style="list-style-type: none"> • ไม่มีกรณีการละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางไซเบอร์อื่น ๆ • ไม่มีการร้องเรียนจากหน่วยงานรัฐ ลูกค้า หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องการใช้อิทธิพลส่วนบุคคลโดยมิชอบ 	<ul style="list-style-type: none"> • ไม่มีกรณีการละเมิดความปลอดภัยของข้อมูลหรือเหตุการณ์ความปลอดภัยทางไซเบอร์อื่น ๆ • ไม่มีการร้องเรียนจากหน่วยงานรัฐ ลูกค้า หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องการใช้อิทธิพลส่วนบุคคลโดยมิชอบ
สุขภาพและ ความปลอดภัย ของทุกฝ่าย		Management of Material Topics (GRI 3-3) 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)	<ul style="list-style-type: none"> • อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารไม่เกิน 0.03 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว • อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) ไม่เกิน 2.00 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน • อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (LTIFR) ไม่เกิน 2.00 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน • ไม่มีผู้เสียชีวิตจากการทำงาน 	<ul style="list-style-type: none"> • อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสารที่ 0 ครั้งต่อการให้บริการล้านเที่ยว • อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน (LTIFR) ที่ 0.9301 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน • อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา (LTIFR) ที่ 0.6085 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน • ไม่มีผู้เสียชีวิตจากการทำงาน



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

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

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

ประเด็นที่มีนัยสำคัญ	เป้าหมายด้านความยั่งยืน ขององค์กรสหประชาชาติ	ประเด็นความยั่งยืนตามแนวทาง ของ GRI Standards	เป้าหมาย 2568/69	ผลการดำเนินงาน 2568/69
การบริหาร ลูกค้าสัมพันธ์		Management of Material Topics (GRI 3-3)	<ul style="list-style-type: none"> • คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า MOVE ที่ร้อยละ 80 หรือมากกว่า • ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 99.50 • ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้าไม่ต่ำกว่า 35,000 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง 1 ครั้ง • ความน่าเชื่อถือของตัวโดยสารไม่ต่ำกว่า 15,000 ชุดกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> • คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า MOVE ที่ร้อยละ 86.6 • ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสารที่ ร้อยละ 99.93 • ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้าที่ 183,688 ตู้กิโลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้อง 1 ครั้ง • ความน่าเชื่อถือของตัวโดยสารที่ 201,599 ชุดกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง
การบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์		Management of Material Topics (GRI 3-3) 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)	<ul style="list-style-type: none"> • สัดส่วนพนักงานผู้หญิงที่อยู่ในระดับบริหารและระดับจัดการที่ร้อยละ 40 • ร้อยละ 80 ของพนักงานรู้สึกผูกพันกับบริษัทฯ 	<ul style="list-style-type: none"> • สัดส่วนพนักงานผู้หญิงที่อยู่ในระดับบริหารและระดับจัดการที่ร้อยละ 49 • ร้อยละ 82 ของพนักงานรู้สึกผูกพันกับบริษัทฯ
การจัดการ สิทธิมนุษยชน		Management of Material Topics (GRI 3-3) Strategy, Policies and Practices (GRI 2-25)	<ul style="list-style-type: none"> • การดำเนินงานของบริษัทฯ รวมถึงคู่ค้า ผู้รับเหมา ร้อยละ 100 ผ่านการประเมินความเสี่ยงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน 	<ul style="list-style-type: none"> • การดำเนินงานของบริษัทฯ รวมถึงคู่ค้า ผู้รับเหมา ร้อยละ 100 ผ่านการประเมินความเสี่ยงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน
การพัฒนาสังคม และชุมชน		Management of Material Topics (GRI 3-3)	<ul style="list-style-type: none"> • มี 20 โครงการ/กิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนสะสมของทุกบริษัท ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2568/69 เป็นต้นไป 	<ul style="list-style-type: none"> • มี 35 โครงการ/กิจกรรมทางสังคมและชุมชนแบบสะสมตั้งแต่ปี 2568/69 เป็นต้นไป



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

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

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

2.4 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

(GRI 2-29)



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) มาใช้เพื่อเป็นแนวทางในโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ในการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย

อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียได้ที่ [รายงานการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ประจำปี 2568/69 ของ บีทีเอส กรุ๊ป](#)

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ปัจจัยที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การดำเนินการในปี 2568/69
 หน่วยงานภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> การประชุมกับหน่วยงานภาครัฐในประเด็นและกรณีต่าง ๆ การจัดทำรายงานผลการปฏิบัติและดำเนินงานไปยังหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจที่ดีต่อความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้อง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการของหน่วยงานภาครัฐอย่างสม่ำเสมอ การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแลและหน่วยงานภาครัฐต่อการริเริ่มแนวทางการลดการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ รวมถึงกำหนดกรอบการทำงานสำหรับกลุ่มธุรกิจขนส่งมวลชน การเข้าร่วมการประชุมเพื่อรับทราบนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล 	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับ มีความโปร่งใสและปฏิบัติตามกฎหมายในการดำเนินงานและตัวชี้วัดทุกขั้นตอน การดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมีการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องภายใต้ขอบเขตการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด การสื่อสารกับเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจต่อความคาดหวังของหน่วยงานภาครัฐ การมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและองค์กรผ่านกิจกรรมต่าง ๆ หารือกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องต่อไป เช่น สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.) และองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) เรื่องโครงการลดการปล่อยมลพิษโดยสมัครใจ (T-VER) เพื่อหลีกเลี่ยงการปล่อยมลพิษในภาคขนส่งมวลชนทางราง
 ชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> กิจกรรมเพื่อชุมชนและสังคม การร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ บีทีเอส กรุ๊ป 	<ul style="list-style-type: none"> การอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน การพัฒนาชุมชนและสังคม การช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมกับชุมชนที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติและเหตุฉุกเฉินต่าง ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดกิจกรรมให้ชุมชนมีส่วนร่วม ไม่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับชุมชนและสังคม



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน



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

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ปัจจัยที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การดำเนินการในปี 2568/69
 <p>กลุ่มผู้ลงทุน (ผู้ถือหุ้น นักลงทุน นักวิเคราะห์ เจ้าหน้าที่ สถาบัน จัดอันดับความ น่าเชื่อถือ คู่ค้าทางธุรกิจ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • การประกาศผลการดำเนินงานรายไตรมาส รวมถึงผลการดำเนินงานประจำปีและการเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ของ บีทีเอส กรุ๊ป • การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี (AGM) • การประชุมใหญ่วิสามัญ (EGM) (ถ้ามี) • การประชุมนักวิเคราะห์รายไตรมาส • โรดโชว์สำหรับนักลงทุน • คำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) รายไตรมาส และข่าวจากฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ • รายงานประจำปี • การเยี่ยมชมบริษัทของผู้ถือหุ้น (ตามคำขอ) • การตรวจสอบอันดับเครดิตประจำปี • ช่องทางการสื่อสารของบริษัทฯ ได้แก่ เว็บไซต์ของบริษัทฯ อีเมล โทรศัพท์ แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย (Line Official นักลงทุนสัมพันธ์ของ บีทีเอส กรุ๊ป) • การเปิดเผยข้อมูลผ่านระบบ SETLink ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึงการประกาศต่าง ๆ จากภายในและภายนอกบริษัทฯ • ให้การสนับสนุนและตอบคำถามของนักลงทุน 	<ul style="list-style-type: none"> • การดำเนินงานที่โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ • การดำเนินงานที่มั่นคงและยั่งยืน • การกำกับดูแลกิจการและความแข็งแกร่งทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ • การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส • ผลการดำเนินงานที่เติบโตอย่างยั่งยืนและสร้างผลตอบแทนจากการลงทุน • การเผยแพร่กฎระเบียบใหม่จากหน่วยงานกำกับดูแล 	<ul style="list-style-type: none"> • การทำงานร่วมกันและการให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้มีส่วนได้เสียผ่านกิจกรรมต่าง ๆ • จัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น 1 ครั้ง • จัดประชุมนักวิเคราะห์ 4 ครั้ง • จัดโรดโชว์สำหรับนักลงทุน 12 ครั้ง • จัดให้มีการทบทวนอันดับเครดิตประจำปี 1 ครั้ง • จัดทำคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) และจดหมายข่าวจากฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์อย่างละ 4 ฉบับ • เปิดเผยข้อมูลต่อกลุ่มผู้ลงทุนและ SET ผ่านกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงมีช่องทางการสื่อสารที่มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้
 <p>ลูกค้า</p>	<ul style="list-style-type: none"> • แบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี • กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น กิจกรรมการส่งเสริมการขาย กิจกรรมทางการตลาด เป็นต้น • การให้ข้อมูลผ่านโซเชียลมีเดีย • ช่องทางสำหรับลูกค้าในการยื่นข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> • การบริการที่มีประสิทธิภาพและตรงต่อเวลา • การให้บริการที่มีมาตรฐานสูงในด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัย • สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูง • การให้ข้อมูลผ่านโซเชียลมีเดีย • ความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างถูกต้องเหมาะสม และทันก่วงที • การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง • ความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและความปลอดภัยของข้อมูล • ความพร้อมและความรวดเร็วในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> • คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า อยู่ที่ร้อยละ 86.6 รถไฟฟ้าสายสีเขียว • การสื่อสารข้อมูลสินค้าและบริการผ่าน Facebook Instagram YouTube LINE และ X จำนวน 38,400 ครั้ง • แก้ไขข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทั้งหมด 404 ครั้ง • ไม่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า • การจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อรักษาคุณภาพในการให้บริการ • การส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้า



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

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

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ปัจจัยที่ผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ	การดำเนินการในปี 2568/69
 <p>ผู้ผลิต/คู่ค้าและผู้รับเหมา</p>	<ul style="list-style-type: none"> • กระบวนการคัดเลือกและการประเมินคู่ค้าอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ • การประเมินความเสี่ยง รวมถึงการประเมินคู่ค้าและผู้รับเหมา • การประชุมคู่ค้าประจำปีเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น • การประเมินประสิทธิภาพด้านความยั่งยืนของคู่ค้าเป็นประจำทุกปี 	<ul style="list-style-type: none"> • การจัดซื้อจัดจ้างที่โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ • การเปิดเผยข้อมูลที่ต้องการและการให้ความสำคัญแก่ความปลอดภัยระหว่างการปฏิบัติงาน • นโยบายและระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง แนวทางการจัดการคู่สัญญา และข่าวสารที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> • สร้างเกณฑ์การสรรหาและคัดเลือกคู่ค้าโดยพิจารณาจากปัจจัยด้านความยั่งยืน • สร้างกระบวนการตรวจสอบที่ชัดเจนตามที่ระบุไว้ในจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า • ทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงวิธีการสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน • ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาย่างกันทั่วถึงและเหมาะสมเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต • ให้ความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนแก่คู่ค้า • การฝึกอบรมให้กับคู่ค้า • แบบสำรวจการประเมินความพึงพอใจของคู่ค้า
 <p>พนักงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> • งานเสวนากับประธานกรรมการและกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ • การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี • การสำรวจความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรประจำปี • การร้องเรียนที่ส่งผ่านหัวหน้างานและระบบรับเรื่องร้องเรียนของ บีทีเอส กรุ๊ป • การสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้แก่สาธารณชน รวมถึงวิธีการสื่อสารภายในองค์กร • จัดประชุมพิเศษสำหรับพนักงานทุกระดับ • สอบถามความต้องการของพนักงานและหัวหน้างานเพื่อจัดทำหลักสูตรการเรียนรู้ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับรูปแบบธุรกิจของ บีทีเอส กรุ๊ป • มีช่องทางในการรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ 	<ul style="list-style-type: none"> • สิทธิและผลประโยชน์ • ค่าตอบแทน • การรักษาพนักงาน • การพัฒนาพนักงาน • ความเท่าเทียมกันทางเพศและความก้าวหน้าในสายอาชีพ • การดูแลสุขภาพและความปลอดภัยระหว่างการดำเนินงาน • มีอุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงาน 	<ul style="list-style-type: none"> • คะแนนการมีส่วนร่วมของพนักงานอยู่ที่ร้อยละ 82 • มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต 16 กรณี โดยได้มีการลงโทษทางวินัยเรียบร้อยแล้ว • การสื่อสารข้อมูลให้แก่พนักงานผ่านอีเมลและอินทราเน็ต • มีคำแถลงการณ์ว่าด้วยความหลากหลายและการยอมรับความหลากหลาย
 <p>ภาคประชาสังคม/สื่อ/หน่วยงานวิชาการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • แพลตฟอร์มการสื่อสารและช่องทางการแจ้งเบาะแสเพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ฯลฯ • งานแถลงข่าว/ข่าวประชาสัมพันธ์ • สัมภาษณ์พิเศษ • เยี่ยมชมสื่อ • กิจกรรม Open House และเยี่ยมชมบริษัทฯ 	<ul style="list-style-type: none"> • เข้าร่วมสมาชิกของภาครัฐ/เอกชน • การเปิดเผยข้อมูลที่ต้องการและโปร่งใส • ความจำเป็นในการมีข้อมูลที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน 	<ul style="list-style-type: none"> • จัดให้มีการเยี่ยมชมบริษัทฯ แก่สถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ทั้งหมด 5,054 คน • งานสัมมนาสนทนาและงานแถลงข่าว 3 ครั้ง • ข่าวประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของบริษัทฯ ผ่านอีเมล LINE และเว็บไซต์ของบริษัทฯ 96 ครั้ง • สื่อมวลชนเข้าชมบริษัทฯ 3 ครั้ง



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

**03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม**

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

03



บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านสิ่งแวดล้อม





01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลง
ของสภาพภูมิอากาศ
3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

3.1

การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ

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

เมื่อเศรษฐกิจทั่วโลกได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ธุรกิจต่าง ๆ จึงแสวงหาวิธีการที่จะปรับตัวเพื่อรับมือกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เมื่ออุณหภูมิโลกสูงขึ้น ธุรกิจจึงต้องเพิ่มความมุ่งมั่นตลอดทั้งการดำเนินงาน บีทีเอส กรุ๊ป และบริษัทต่าง ๆ ทั่วโลก ล้วนตระหนักถึงภัยคุกคามจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่กำลังเกิดขึ้น โดยเราดำเนินธุรกิจตามกลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่องเรื่อยมาเพื่อให้มั่นใจว่า ธุรกิจของเราจะเติบโตอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศยังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับความยั่งยืนขององค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ที่มีต่อนักลงทุน และผู้มีส่วนได้เสียในการรักษาคำมั่นสัญญาที่จะดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงวิกฤตการณ์ด้านสภาพภูมิอากาศโดยบริษัทฯ ปฏิบัติตามกรอบการรายงานความยั่งยืนระหว่างประเทศ รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลตามกรอบคำแนะนำด้านการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ (TCFD)

บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอสซี หรือ BTSC) ซึ่งเป็นบริษัทย่อยของบีทีเอส กรุ๊ป เป็นผู้ดำเนินระบบขนส่งมวลชนที่ใช้พลังงานไฟฟ้าเป็นหลักในการเดินทาง และเป็นแหล่งหลักในการปล่อยก๊าซเรือนกระจก บีทีเอส กรุ๊ป ตระหนักถึงความจำเป็นในการลดการใช้พลังงานและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมให้ได้มากที่สุด และตอบสนองความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นของ

ผู้มีส่วนได้เสีย บีทีเอส กรุ๊ป จึงให้ความสำคัญกับการปรับปรุงการใช้พลังงานด้วยการแสวงหาวิธีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและการนำแหล่งพลังงานหมุนเวียนมาใช้ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งสร้างความตระหนักรู้ของพนักงานเพื่อสร้างความเข้าใจและสร้างการมีส่วนร่วมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัทฯ

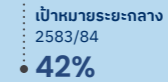
นอกจากนี้ คณะทำงานเพื่อบริหารจัดการด้านพลังงานของบีทีเอสซีมีหน้าที่กำหนดนโยบายการอนุรักษ์พลังงาน ประเมินความสามารถในการประหยัดพลังงาน กำหนดเป้าหมายและแผนการอนุรักษ์ ตลอดจนการตรวจสอบและวิเคราะห์การดำเนินงานเพื่อให้แน่ใจว่าจะบรรลุเป้าหมายและแผนที่วางไว้ คณะทำงานยังมีหน้าที่ในการตรวจสอบ วิเคราะห์ และแก้ไขความผิดปกติเกี่ยวกับการบริหารจัดการพลังงาน โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารของบีทีเอสซีเป็นหัวหน้าคณะทำงาน ซึ่งมีการจัดประชุมภายในทุก ๆ 3 เดือน และมีการตรวจติดตามโดยหน่วยงานภายนอกเพื่อรับรองผลการนำเสนอต่อกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงานในเดือนมีนาคมของทุกปี ในการประเมินระบบการจัดการประสิทธิภาพพลังงาน ทั้งนี้ บีทีเอสซีติดตามตัวบ่งชี้การใช้พลังงานของพลังขับเคลื่อนและตัวบ่งชี้การใช้พลังงานในอาคารด้วยการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ความผิดปกติในการดำเนินงาน และรายงานผลการดำเนินการจัดส่งให้ที่ประชุมคณะทำงานดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านสภาพภูมิอากาศ การกำกับดูแลด้านสภาพภูมิอากาศ และความเสี่ยงและโอกาสด้านสภาพภูมิอากาศ กรุณาศึกษาได้ที่ [BTS Group TCFD Report FY 2568/69](#)

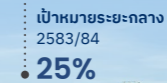


ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 โดยใช้ปีงบประมาณ 2567/2568 เป็นปีฐาน (ร้อยละ)



การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 โดยใช้ปีงบประมาณ 2567/2568 เป็นปีฐาน (ร้อยละ)





01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

- 3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
- 3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

กลยุทธ์ด้านการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

คำมั่นสัญญาและแนวทางการดำเนินงานสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero)



เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายของความตกลงปารีส (The Paris Agreement) ในการจำกัดการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกไม่ให้เกิน 1.5 องศาเซลเซียส พร้อมทั้งสนับสนุนการมีส่วนร่วมที่ประเทศกำหนด (NDC) ของประเทศไทย บีทีเอส กรุ๊ป ได้ให้คำมั่นสัญญาที่จะบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ หรือ Net Zero ตลอดห่วงโซ่คุณค่าภายในปีงบประมาณ 2593/2594 นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้มุ่งมั่นที่จะกำหนดเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานขององค์กร Science Based Targets initiative (SBTi) โดยมีรายละเอียดเป้าหมายดังนี้



เป้าหมายระยะยาว

บีทีเอส กรุ๊ป ให้คำมั่นสัญญาที่จะลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 แบบสมมูลลงร้อยละ 90 ภายในปีงบประมาณ 2593/2594 จากปีฐานปีงบประมาณ 2567/2568 นอกจากนี้ บีทีเอส กรุ๊ป ยังให้คำมั่นสัญญาที่จะลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 แบบสมมูลลงร้อยละ 90 ภายในกรอบระยะเวลาเดียวกัน

เป้าหมายระยะสั้น

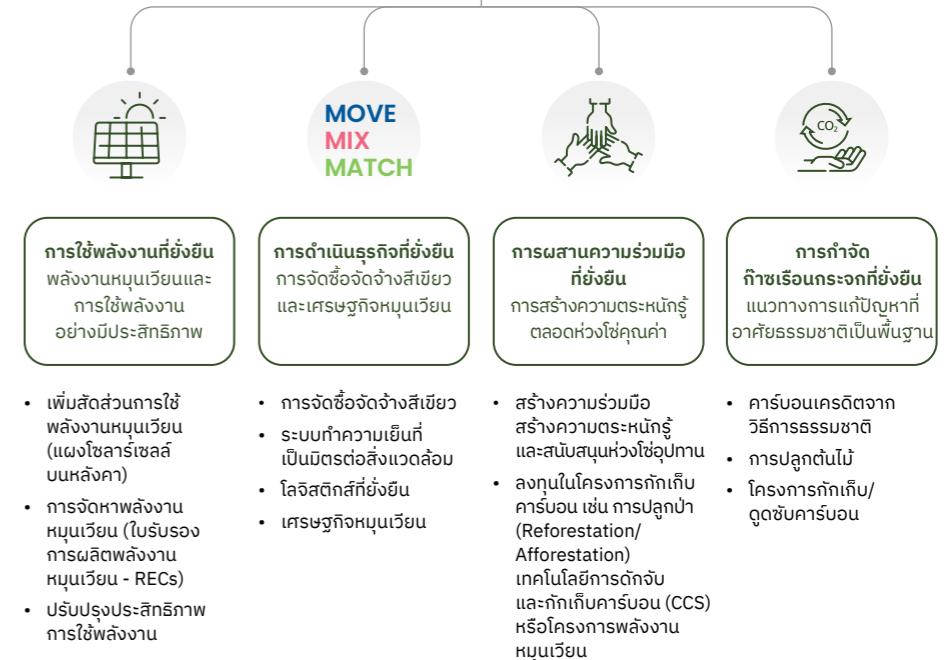
ภายในปีงบประมาณ 2577/2578 บีทีเอส กรุ๊ป ให้คำมั่นสัญญาที่จะลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 ลง ร้อยละ 42 และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 ลงร้อยละ 25 ภายในกรอบระยะเวลาเดียวกัน

นอกจากนี้วีจีไอ ยังได้มุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2593 โดยดำเนินการตามกลยุทธ์ของบีทีเอส กรุ๊ป เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว บริษัทฯ ได้จัดทำแผนการดำเนินงานสู่เป้าหมาย Net Zero (Net Zero Roadmap) ที่ครอบคลุมเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยแผนงานนี้ได้กำหนดมาตรการ กิจกรรมหลัก ระยะเวลาในการดำเนินงาน และการลงทุนที่จำเป็นในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั่วทั้งกลุ่มบริษัท ทั้งนี้ ภายใต้แนวทาง 4 ด้านหลัก ได้แก่ การดำเนินงานที่ยั่งยืน (Sustainable Operations) พลังงานที่ยั่งยืน (Sustainable Energy) ความร่วมมือที่ยั่งยืน (Sustainable Collaboration) และการกำจัดคาร์บอนอย่างยั่งยืน (Sustainable Removal) บริษัทฯ มีแผนที่จะเร่งบทบาทในการเป็นผู้ให้บริการผลิตภัณฑ์และบริการคาร์บอนต่ำ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการใช้พลังงานในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียนให้มากขึ้น



DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION

บรรลุเป้าหมาย Net Zero ในปี 2593



ขอบเขตที่ 1 การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง
สามารถลดการปล่อยก๊าซได้ประมาณร้อยละ 3

- รถยนต์ไฟฟ้า
- การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ
- การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้เชื้อเพลิง

ขอบเขตที่ 2 การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อม
สามารถลดการปล่อยก๊าซได้ประมาณร้อยละ 51

- อาคารเขียวที่ประหยัดพลังงาน
- แฉงโซลาร์เซลล์บนหลังคา
- การเปลี่ยนมาใช้พลังงานหมุนเวียน

ขอบเขตที่ 3 การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ
สามารถลดการปล่อยก๊าซได้ประมาณร้อยละ 46

- การสร้างความร่วมมือกับผู้ค้า
- การสร้างความตระหนักแก่ผู้ค้า
- การสร้างความตระหนักแก่ผู้บริโภค
- ขยะเป็นศูนย์

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาศึกษาได้ที่ **แผนการดำเนินงานสู่เป้าหมาย Net Zero ของบีทีเอส กรุ๊ป**



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

- 3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
- 3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

ตัวชี้วัดและเป้าหมาย



บีทีเอส กรุ๊ป กำหนดเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เป้าหมายการใช้ไฟฟ้าต่อหน่วย และเป้าหมายการใช้พลังงาน เพื่อสร้างความมั่นใจว่าจะต้องมีการคำนึงถึงความเสี่ยงและโอกาสด้านสภาพภูมิอากาศในการขยายพอร์ตโฟลิโอทางธุรกิจ โดยบริษัทฯ กำหนดตัวชี้วัดด้านสภาพภูมิอากาศและประสิทธิภาพการใช้พลังงานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารและค่าตอบแทนของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้รวบรวมและติดตามตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์ในการลดการใช้พลังงานอย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทฯ มีกิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานดังนี้ การซ่อมบำรุงครั้งใหญ่ (Overhaul) และปรับปรุงรถไฟ การดำเนินการที่เกี่ยวข้อง

กับการใช้ไฟฟ้า เช่น การเปลี่ยนหลอดไฟ LED การเปลี่ยนฉนวน การเพิ่มประสิทธิภาพเครื่องปรับอากาศ ฯลฯ รวมถึงการซ่อมใหญ่ในช่วงกลางของอายุการใช้งาน (Mid-Life Refurbishment) ของรถไฟ 4 ตู้จำนวน 35 ขบวนที่ซื้อมาครั้งแรก เช่น ปรับปรุงซ่อมแซมระบบชุดลากระบบระบายอากาศและเครื่องปรับอากาศ เป็นต้น

ขอบเขตการเก็บข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมสำหรับปีงบประมาณ 2566/67 และปีก่อนหน้านั้น ครอบคลุมบีทีเอสซีและวีจีไอ ในขณะที่ขอบเขตการเก็บข้อมูลปีงบประมาณ 2567/68 เป็นต้นไป ครอบคลุมบีทีเอสซี วีจีไอ RABBIT และ ROCTEC ทั้งนี้ ร้อยละ 100 ของรายได้ของธุรกิจ MOVE และร้อยละ 100 ของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกมาจากโครงการที่เกี่ยวข้องกับระบบรางและบริษัทฯ ใช้หน่วยงานภายนอกในการตรวจสอบประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อมทั้งหมดเพื่อรับรองความถูกต้องของข้อมูล

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก



หมายเหตุ:

1. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกของ BTSG มาจาก BTS Visionary Park การปล่อยก๊าซเรือนกระจกของ BTS มาจากรถไฟฟ้าบีทีเอสสายสีเขียว สายสีทอง สายสีชมพู สายสีเหลือง และรถโดยสารด่วนพิเศษ (BRT) การปล่อยก๊าซเรือนกระจกของวีจีไอ มาจากสถานีรถไฟแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ (LCD) และการดำเนินงานของสำนักงานใหญ่วีจีไอ การปล่อยก๊าซเรือนกระจกของ RABBIT มาจากธุรกิจโรงแรม อสังหาริมทรัพย์ และบริการทางการเงิน การปล่อยก๊าซเรือนกระจกของ ROCTEC มาจากผลิตภัณฑ์ไอซีที (ICT) และวัสดุโฆษณา
2. ข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของ บีทีเอส กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส) และบีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) (บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์) ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2567/2568 และก่อนหน้านั้นคือ 0.4999 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อเมกะวัตต์ชั่วโมง (tCO₂e/MWh) ซึ่งอ้างอิงจากรายการขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) หรือ อบก. (TGO) ที่เผยแพร่ในเดือนเมษายน 2565 สำหรับปีงบประมาณ 2568/2569 เป็นต้นไป ค่าสัมประสิทธิ์การปล่อยก๊าซเรือนกระจกคือ 0.475 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อเมกะวัตต์ชั่วโมง (tCO₂e/MWh) ซึ่งอ้างอิงจากรายการขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) หรือ อบก. (TGO) ที่เผยแพร่ในเดือนมกราคม 2569
3. ข้อมูลที่ใช้ในการคำนวณหาปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของเขตที่ 1 รวบรวมจากการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงของบีทีเอสซีและวีจีไอ ทั้งในส่วนงานอาคารและรถยนต์สำหรับการเดินทาง การใช้เชื้อเพลิงจากรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT และสารทำความเย็นที่ใช้ในระบบปรับอากาศในอาคารและในขบวนรถไฟ
4. ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของเขตที่ 2 เป็นการปล่อยแบบ Market-Based
5. ข้อมูลการใช้น้ำมันของรถโดยสารด่วนพิเศษ BRT มีระยะช่วงเดือนเมษายนถึงสิงหาคม 2567 เท่านั้น เนื่องจากได้ทดแทนเป็นรถโดยสารไฟฟ้าทั้งหมดตั้งแต่เดือนกันยายน 2567 เป็นต้นไป



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

- 3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
- 3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

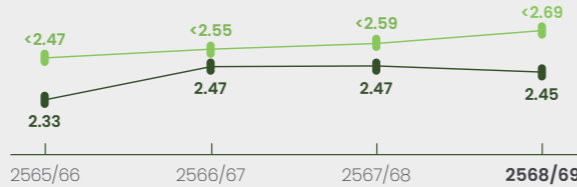
04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

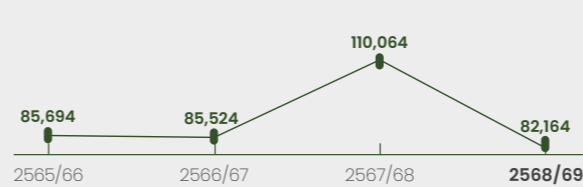
06 ข้อมูลอื่น ๆ

ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อหน่วย

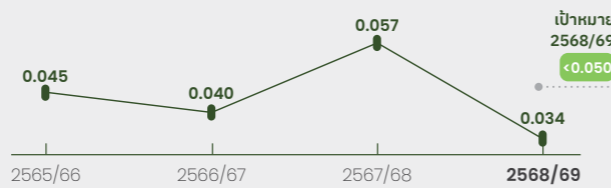
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อการเดินรถ-กม. ของรถไฟฟ้าสายสีเขียว (กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km))



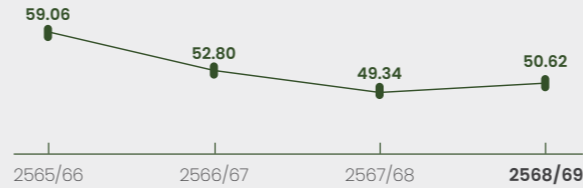
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าที่สถานีรถไฟฟ้าสายสีเขียวกทั้งหมด (กิโลวัตต์-ชม. ต่อวัน)



การปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อผู้โดยสาร-กิโลเมตรของรถไฟฟ้าสายสีเขียว (กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อผู้โดยสาร-กิโลเมตร)



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



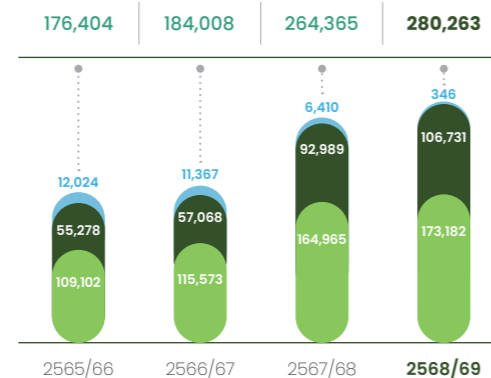
ในปีที่ผ่านมา บีทีเอสสามารถควบคุมการใช้ไฟฟ้าต่อหน่วยให้อยู่ภายในเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ไม่เกิน 2.69 กิโลวัตต์-ชม. ต่อระยะทาง 1 กิโลเมตรของตู้โดยสาร (Car-km) โดยสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายจากการใช้ไฟฟ้าได้ 71.9 ล้านบาทเมื่อเทียบกับการดำเนินงานปกติ

ในปี 2568/69 บริษัทฯ ซื้อใบรับรองเครดิตการผลิตพลังงานหมุนเวียนทั้งหมด 33,800 RECs หรือ Renewable Energy Certificates เทียบเท่ากับ 33,800 เมกะวัตต์-ชม. ซึ่งครอบคลุมร้อยละ 12 ของการใช้พลังงานทั้งหมดของเรา

แผนกซ่อมบำรุงของบีทีเอสซีมีการดำเนินการตรวจสอบพลังงานเป็นประจำทุกปี ซึ่งผลการตรวจสอบนี้จะเผยแพร่ในรายงานการจัดการพลังงานประจำปี การปฏิบัติที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติควบคุมอาคารของประเทศไทยซึ่งจัดตั้งโดยกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน ภายใต้กระทรวงพลังงาน โดยโอกาสที่ได้รับจากการระบุดูเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน ได้แก่ การเปลี่ยนเครื่องปรับอากาศ การเข้าร่วมโครงการ Earth Hour ประจำปี การส่งเสริมให้ผู้ใช้ไฟปิดไฟเมื่อไม่ใช้งานและลดการใช้ลิฟต์ นอกจากนี้ยังมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความตระหนักรู้ในการลดการใช้พลังงานและให้แน่ใจว่ามีการปฏิบัติตามมาตรการการจัดการพลังงานของบริษัทฯ ซึ่งรวมถึงหลักสูตรสำหรับผู้ที่ได้รับผิดชอบการจัดการพลังงานและผู้ตรวจสอบการจัดการพลังงานภายใน

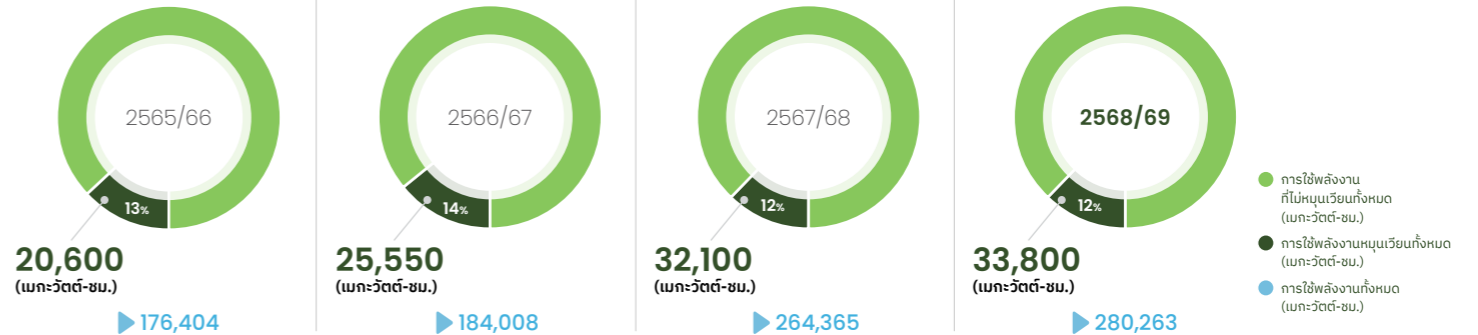
ปริมาณการใช้พลังงาน

การใช้พลังงานที่ไม่หมุนเวียนทั้งหมด (เมกะวัตต์-ชม.)



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

แหล่งการใช้พลังงาน (เมกะวัตต์-ชม.)



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



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

- 3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
- 3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

การประเมินผลกระทบ

บริษัทฯ ประเมินผลกระทบ (Impact Valuation) เชิงบวกและเชิงลบที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อผู้โดยสารของเราเนื่องจากเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการดำเนินงานโดยขอบเขตการศึกษารอบคลุมการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของรถไฟฟ้าสายสีเขียว สายสีทอง สายสีชมพู และสายสีเหลือง และผลกระทบจากการสัญจรรูปแบบอื่น ๆ (เช่น รถยนต์ส่วนตัว รถจักรยานยนต์ รถแท็กซี่ รถโดยสารประจำทาง เป็นต้น) เมื่อเปรียบเทียบกับรถไฟบีทีเอสในแง่ของผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม ผลการศึกษาพบว่า มูลค่าผลประโยชน์สุทธิจากการดำเนินงานรถไฟฟ้าบีทีเอส อยู่ที่ 78,246 ล้านบาท โดยคำนวณจากรายได้ทางธุรกิจ ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ และผลประโยชน์ทางสังคมรวมกัน



สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ **รายงานการประเมินผลกระทบ บีทีเอส กรุ๊ป ปีงบประมาณ 2568/69**

กิจกรรมที่เกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศของบีทีเอส กรุ๊ป

แม้บริษัทฯ จะมีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่ำเป็นอันดับต้น ๆ เมื่อเทียบกับบริษัทอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมขนส่ง แต่บริษัทฯ ยังคงแสวงหาแนวทางเพื่อยกระดับผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างเชิงรุก โดยมีเป้าหมายด้านสภาพภูมิอากาศระยะยาวเป็นเสมือนเข็มทิศแห่งความยั่งยืน บริษัทฯ จึงได้ดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศเพื่อบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ดังนี้

- การจัดทำแผนการดำเนินงานสู่เป้าหมาย Net Zero
- การจัดหาพลังงานหมุนเวียนมาใช้ในการดำเนินงาน
- การใช้แนวปฏิบัติทางการเงินที่ยั่งยืน เช่น ทุนกู้ส่งเสริมความยั่งยืน
- การประสานงานเชิงรุกและการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อดำเนินกิจกรรมลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
- ส่งเสริมความมุ่งมั่นด้านสิ่งแวดล้อมของบีทีเอส กรุ๊ป และสร้างความตระหนักผ่านกิจกรรมและแคมเปญประชาสัมพันธ์

บีทีเอส กรุ๊ป มีความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มการลงทุนในเทคโนโลยีคาร์บอนต่ำเพื่อลดการปล่อยมลพิษและบรรลุเป้าหมายด้านสิ่งแวดล้อม กิจกรรมเหล่านี้ช่วยเพิ่มความตระหนักถึงความเสี่ยงและโอกาสด้านสภาพภูมิอากาศ และเพิ่มความสามารถของประเทศไทยในการมุ่งไปสู่เศรษฐกิจที่ปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2593

ความสำเร็จด้านสภาพภูมิอากาศของบีทีเอส กรุ๊ป

คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร

บีทีเอส กรุ๊ป และวีจีไอ ได้รับการรับรอง “คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร” จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) หรือ อบก. (TGO) สำหรับการวัดปริมาณคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร โดย อบก. ได้ทวนสอบการปล่อยก๊าซเรือนกระจกครอบคลุมทั้ง 3 ขอบเขตเป็นที่เรียบร้อยแล้ว



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 Tracking Standard Foundation (I-REC Standard) ได้สร้างมาตรฐานสำหรับการซื้อขาย RECs ที่เป็นที่ยอมรับทั่วโลก ทั้งนี้ การจัดซื้อ RECs ของบริษัทฯ เพื่ออ้างถึงสิทธิการใช้พลังงานที่มาจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนครอบคลุมร้อยละ 12 ของปริมาณการใช้ไฟฟ้าทั้งหมดในปีนี้ ส่งผลให้การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยรวมของบริษัทฯ ลดลงและช่วยสนับสนุนการใช้พลังงานหมุนเวียนในตลาดไทยเติบโตขึ้น

นอกจากการจัดหาและลงทุนใน RECs แล้ว บริษัทฯ กำลังสำรวจและศึกษาความเป็นไปได้ในการผลิตพลังงานหมุนเวียนเพื่อใช้ในการดำเนินงานของเราโดยตรงผ่านการร่วมทุน โดยการติดตั้งโครงการพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคาของโรงจอดรถไฟฟ้าและศูนย์ซ่อมบำรุงสายสีเขียว สีชมพู และสีเหลือง รวมถึงอาคารจอดแล้วจร จะช่วยเพิ่มการใช้พลังงานหมุนเวียนของบริษัทฯ

แนวปฏิบัติทางการเงินที่ยั่งยืน

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



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

**03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม**

- 3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
- 3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ



**หุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-Linked Bond)
ของบีทีเอส กรุ๊ป**

บีทีเอส กรุ๊ป มุ่งมั่นที่จะดำเนินการด้านการเงินที่ยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง โดยในเดือนพฤศจิกายน 2565 บีทีเอส กรุ๊ป ได้ประสบความสำเร็จในการออกหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืน (Sustainability-Linked Bond หรือ SLB) ชุดแรก เพื่อระดมทุนโดยมีตัวชี้วัดที่ค้ำประกันถึงผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม การออกหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนของเราได้รับการสนับสนุนจากนักลงทุนสถาบันและนักลงทุนรายใหญ่โดยมีจำนวนการจองซื้อเกิน 1.67 เท่าทำให้บริษัทฯ สามารถระดมทุนรวมได้ถึง 11,000 ล้านบาท จากความสำเร็จนี้ในเดือนพฤศจิกายน 2565 บีทีเอส กรุ๊ป ได้ออกหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนชุดที่ 2 ด้วยมูลค่ารวม 20,000 ล้านบาท โดย DNV Business Assurance Australia Pty Ltd. (DNV)

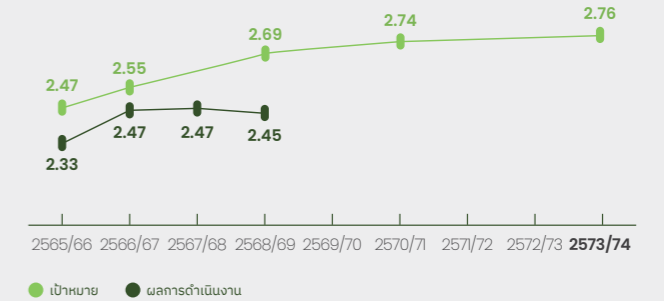
ได้ตรวจสอบกรอบหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนของเราและจัดทำรายงานความคิดเห็นจากบุคคลภายนอก ซึ่งสะท้อนให้เห็นความมุ่งมั่นด้านความยั่งยืนของเรา โดยหุ้นกู้มีตัวชี้วัดเฉพาะและเป็นการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของเรากับเป้าหมายเฉพาะของอุตสาหกรรม

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

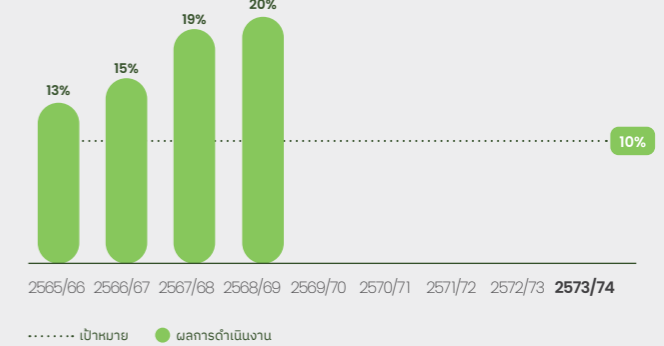


อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับหุ้นกู้ส่งเสริมความยั่งยืนที่นี่

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



ตัวชี้วัดที่ 2: สัดส่วนการใช้ไฟฟ้าทั้งหมดที่มาจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนของรถไฟฟ้าสายสีเขียว (ร้อยละ)



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



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

- 3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
- 3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

การได้รับการรับรองด้านการรับมือการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ



การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2568 ที่มีความเป็นกลางทางคาร์บอน

การประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2568 ของบีทีเอส กรุ๊ป ได้รับการรับรองจาก อบก. ว่าเป็น “งานที่มีความเป็นกลางทางคาร์บอน” โดยมีการชดเชยการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (tCO₂e) ทั้งหมด 13 ตัน จากการชดเชยด้วยคาร์บอนเครดิต



ใบรับรองการจัดงานที่เป็นกลางทางคาร์บอน

บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับประกาศนียบัตร “กิจกรรมชดเชยคาร์บอน” (Carbon Neutral Event) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) สำหรับการชดเชยคาร์บอนจากการประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2568 ของบีทีเอส กรุ๊ป



ใบรับรองการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร

บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับประกาศนียบัตร “คาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร” (Carbon Footprint for Organisation: CFO) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ความสำเร็จนี้สอดคล้องกับความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการสนับสนุนเป้าหมายของประเทศในการมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ภายในปี 2593 เพื่อส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต

การร่วมมือด้านการรับมือการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ



Climate Action Leaders Forum ครั้งที่ 4 (CAL Forum)

บีทีเอส กรุ๊ป ได้เข้าร่วมงาน “Climate Action Leaders Forum ครั้งที่ 4 (CAL Forum)” ซึ่งเป็นงานที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม และพันธมิตรจากทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเวทีดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และเสริมสร้างขีดความสามารถของประเทศไทยในการปรับตัวต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เพื่อมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ ภายในปี 2593 ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของบีทีเอส กรุ๊ป ในการบรรลุ Net Zero ภายในปี 2593 เช่นกัน



โครงการ “Care the Bear”

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



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

- 3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
- 3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

การสร้างความตระหนักด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



การประชุม Asia Pacific Rail 2025

บีทีเอส กรุ๊ป ได้เข้าร่วมการเสวนาในหัวข้อ “Carbon Footprint, Carbon Credits, Green Infrastructure – How Have The Buzzwords Become a Reality on the Path to Net Zero” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประชุม Asia Pacific Rail 2025



คลิกที่นี่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม



งานสัมมนา “A Call for Adaptation: The Sustainability in Trade & Industry”

บีทีเอส กรุ๊ป ได้เข้าร่วมงานสัมมนา “A Call for Adaptation: The Sustainability in Trade & Industry” ในช่วงการเสวนา Collab Talk: Infrastructure for Green City ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงาน Sustainability Expo 2025



คลิกที่นี่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม



งาน World Sustainable Transport Day 2025

บีทีเอส กรุ๊ป ได้เข้าร่วมเป็นวิทยากรในการเสวนาหัวข้อ “UN Habitat World Sustainable Transport Day – Towards Climate-Just Futures: Decarbonisation in Bangkok Transport” ซึ่งจัดขึ้นโดย UN Habitat



คลิกที่นี่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม



งานสัมมนาหัวข้อ “Sustainable Railways in the 2030s”

บีทีเอส กรุ๊ป ได้เข้าร่วมเป็นวิทยากรในการเสวนาหัวข้อ “Sustainable Railways in the 2030s” ในงานประชุมสามัญประจำปี 2569 ของ GTRA (GTRA Ordinary General Meeting 2026) ซึ่งจัดขึ้นโดยสถานเอกอัครราชทูตสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนีประจำประเทศไทย



คลิกที่นี่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม



Earth Hour 2026

บีทีเอสซีเชิญชวนประชาชนให้ร่วมกันปิดไฟ 1 ชั่วโมง ในกิจกรรม Earth Hour ในวันที่ 28 มีนาคม 2569 งานนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความตระหนักเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการประหยัดพลังงาน และเป็นการแสดงพลังของการดำเนินการเพื่อโลกร่วมกัน



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลง
ของสภาพภูมิอากาศ

3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

3.2

การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

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



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

นโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

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



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
นโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมได้ที่

ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ของบีทีเอส กรุ๊ป

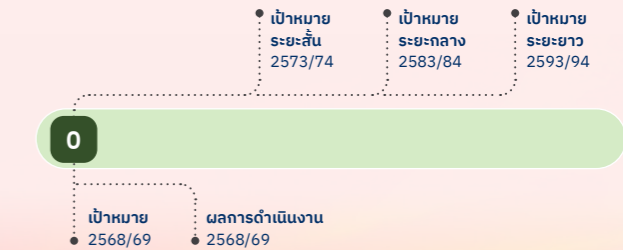
บีทีเอส กรุ๊ป ได้พัฒนาระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามระบบการจัดการ (Plan-Do-Check-Act) โดยกระบวนการนี้ได้รับการออกแบบมาเพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานของบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมมุ่งเน้นไปที่การวัดผล การจัดการ ประสิทธิภาพงาน รวมถึงผลลัพธ์ด้านสิ่งแวดล้อม ระบบได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 14001:2015 ซึ่งครอบคลุมรายได้ร้อยละ 41 ของบริษัทฯ โดยอ้างอิงจากรายได้ของธุรกิจ MOVE (BTSC)



ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากชุมชนใกล้เคียงหรือหน่วยงานภายนอก (กรณี)





01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

- 3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลง
ของสภาพภูมิอากาศ
- 3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ



ทิศทางของกลุ่มบริษัทบีทีเอส

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



ผลการดำเนินงานด้านการจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม



การบริหารจัดการของเสีย

ของเสียไม่อันตราย (เมตริกตัน)	ผลการดำเนินงาน			
	2565/66	2566/67	2567/68	2568/69
ปริมาณของเสียที่ถูกฝังกลบ	605.53	683.63	937.01	878.24
ปริมาณของเสียที่ถูกนำมาใช้ใหม่/รีไซเคิล	53.79	71.07	246.37	136.34
ปริมาณของเสียที่ถูกเผาทำลาย	0.00	0.00	0.09	11.18
ปริมาณของเสียทั่วไปทั้งหมด	659.32	754.70	1,183.48	1,025.76

ของเสียอันตราย (เมตริกตัน)	ผลการดำเนินงาน			
	2565/66	2566/67	2567/68	2568/69
ปริมาณของเสียที่ถูกฝังกลบ	108.15	78.38	92.72	107.96
ปริมาณของเสียที่ถูกนำมาใช้ใหม่/รีไซเคิล	33.69	7.65	25.64	45.27
ปริมาณของเสียที่ถูกเผาทำลาย	14.39	14.13	112.25	228.04
ปริมาณของเสียอันตรายทั้งหมด	156.23	100.16	230.61	381.27

หน่วย: เมตริกตัน	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย 2568/69
	2565/66	2566/67	2567/68	2568/69	
ปริมาณของเสียที่ถูกกำจัดทั้งหมด	728.07	776.14	1,142.07	1,225.41	1,200.00
ปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นทั้งหมด	815.54	854.86	1,414.09	1,407.03	



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลง
ของสภาพภูมิอากาศ

3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ



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

บริษัทฯ มีการบริหารจัดการล้อของรถไฟฟ้าบีทีเอสที่ถึงกำหนดอายุการใช้งาน ผ่านกระบวนการนำกลับมาใช้ใหม่หรือรีไซเคิล โดยวิธีการจัดการจะแตกต่างกันไปตามสายของรถไฟฟ้า สำหรับล้อของรถไฟฟ้าสายสีเขียวจะถูกส่งต่อไปยังบริษัทภายนอกเพื่อเข้าสู่กระบวนการหลอมและนำไปผลิตเป็นชิ้นส่วนโลหะใหม่ ขณะที่ล้อจากรถไฟฟ้าสายสีชมพูและสายสีเหลืองจะถูกนำไปผ่านกระบวนการไพโรไลซิส (Pyrolysis) โดยบริษัทผู้เกี่ยวข้องอีกแห่งหนึ่ง เพื่อผลิตเป็นน้ำมันเชื้อเพลิงสังเคราะห์ เพื่อเป็นการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ ยังส่งเสริมการแยกขยะผ่านการประชาสัมพันธ์และการฝึกอบรมพื้นฐานให้กับพนักงาน โดยมีการจัดหาถังขยะรีไซเคิลเพื่อให้แน่ใจว่ามีการแยกขยะอย่างถูกต้อง ซึ่งวัสดุที่รีไซเคิลได้จะถูกรวบรวมและส่งต่อไปยังผู้รับเหมาเพื่อดำเนินการต่อไป



ปริมาณการใช้น้ำ

(ล้านลูกบาศก์เมตร)	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย
	2565/66	2566/67	2567/68	2568/69	2568/69
ปริมาณการใช้น้ำ	0.1995	0.2287	0.3862	0.3647	0.4000

บีทีเอสซึ่งใช้น้ำเข้ามาจากเทศบาลทั้งหมด นอกจากการใช้น้ำตามปกติแล้ว ยังมีการใช้น้ำเพื่อล้างขบวนรถไฟฟ้าสายสีเขียวที่ศูนย์ซ่อมบำรุงหมอซิดอีกด้วย โดยน้ำที่ใช้ในลักษณะนี้นำมาจาก 2 แหล่ง คือ ถังน้ำจืดที่เก็บน้ำประปาของเทศบาล และน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่ที่ผ่านการบำบัดแล้วจากกระบวนการล้างรถไฟครั้งก่อน ซึ่งทำให้เราใช้น้ำจากเทศบาลน้อยลงในการล้างรถไฟ น้ำที่ไม่สามารถนำไปใช้ต่อจากสำนักงานบีทีเอสและศูนย์ซ่อมบำรุงจะถูกตรวจวัดเป็นประจำเพื่อควบคุมคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 14001 ก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำธรรมชาติอย่างปลอดภัย



ผลตอบแทนจากการลงทุนด้านสิ่งแวดล้อม

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

สกุลเงิน (ล้านบาท)	ผลการดำเนินงาน			
	2565/66	2566/67	2567/68	2568/69
เงินลงทุนสำหรับโครงการประหยัดพลังงาน	0.19	0.31	1.37	1.24
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	0.16	0.18	0.00	0.18
ค่าใช้จ่ายทั้งหมด (เงินลงทุน + ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน)	0.35	0.50	1.37	1.42
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่สามารถลดได้ หรือสิทธิประโยชน์ทางภาษี	0.13	0.23	0.93	0.60
ความครอบคลุมของข้อมูล (ร้อยละของรายได้ทั้งหมด)	96%	95%	94%	95%



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

- 3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
- 3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ด้านสิ่งแวดล้อมของบีทีเอส กรุ๊ป

บีทีเอส กรุ๊ป ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และดำเนินการทั้งหมดตามมาตรฐานสากลเพื่อลดความผิดพลาดให้ได้มากที่สุด โดยมีกรอบการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมเป็นกลไกในการลดความเสี่ยงจากการละเมิดกฎหมายสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ นโยบายด้านสิ่งแวดล้อมและระบบการจัดการ (EMS) ที่รัดกุม ทำให้มั่นใจว่าบริษัทฯ จะปรับปรุงประสิทธิภาพด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อลดการใช้วัตถุดิบ และเพื่อป้องกันความเสียหายของสิ่งแวดล้อมจากการปล่อยของเสียและอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้ บีทีเอสซี ยังจัดให้มีช่องทางร้องเรียนจากชุมชนและผู้โดยสารในกรณีที่มีผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของเรา และในปีที่ผ่านมาไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังไม่มีกรณีการถูกปรับเนื่องจากปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมหรือระบบนิเวศในช่วง 4 ปีงบประมาณที่ผ่านมา

0 ครั้ง

การจ่ายค่าปรับจากการละเมิดด้านสิ่งแวดล้อม
ที่เกิดขึ้นกับบริษัทฯ ใน 4 ปีที่ผ่านมา

การอบรมและแลกเปลี่ยนความรู้เรื่องการจัดการของเสีย

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

The infographic consists of four parts:

- Part 1: What is Waste Management?** Defines waste management as the collection, processing, recycling, and disposal of waste to minimize environmental impact and recover value. It lists reasons why it matters: promoting responsibility, creating a greener workplace, and reducing waste and pollution.
- Part 2: Different Types of Waste** Categorizes waste into four types: Wet Waste (decomposable), General Waste (hard to decompose/recycle), Recyclable Waste (reusable through proper processing), and Hazardous Waste (contains dangerous chemicals/conductive materials).
- Part 3: Where Does Your Trash Go?** Shows the proper waste management process in an office, from separation to final disposal methods like upcycling, power plant, landfill, soil fertilizer, animal feed, disposal plant, and incineration.
- Part 4: The 3R Principle** Explains the 3Rs: Reduce (waste and unnecessary consumption), Reuse (items as much as possible), and Recycle (items that would otherwise be thrown away).



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

- 3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ
- 3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

ความมุ่งมั่นต่อการอนุรักษ์และปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพ

บีทีเอส กรุ๊ป ให้ความสำคัญกับความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมมาช้านาน เราตระหนักดีถึงความเสี่ยงจากการดำเนินงานที่อาจกระทบต่อความหลากหลายทางชีวภาพ บีทีเอส กรุ๊ป จึงแสดงความมุ่งมั่นในการส่งมอบผลกระทบเชิงบวกต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมโดยรอบอย่างต่อเนื่อง โดยความมุ่งมั่นครอบคลุมถึงการดำเนินงานของเราและห่วงโซ่อุปทานของเรา

ความมุ่งมั่นของเรา



**สร้างผลกระทบสุทธิเชิงบวก
(Net Positive Impact)**

ในพื้นที่สำคัญที่อยู่ภายใต้การดำเนินงานของเรา
และห่วงโซ่อุปทานภายในปี 2578



**ไม่สร้างผลกระทบสุทธิต่อพื้นที่ป่าไม้
(No Net Deforestation)**

ในพื้นที่สำคัญที่อยู่ภายใต้การดำเนินงานของเรา
และห่วงโซ่อุปทานภายในปี 2573

แนวทางของเรา



ไม่มีการดำเนินงานในพื้นที่ที่ได้รับการยอมรับ
ในระดับประเทศหรือระดับสากลว่ามีคุณค่า
ความหลากหลายทางชีวภาพสูง



ไม่มีพื้นที่ที่มีความเสี่ยงจากการประเมินความเสี่ยง
เบื้องต้นด้านความหลากหลายทางชีวภาพ



แนวทาง “หลีกเลี่ยง ลด สร้างใหม่ฟื้นฟู
และเปลี่ยนรูปแบบ” เพื่อแก้ไขและบรรเทา
ความเสี่ยงด้านความหลากหลายทางชีวภาพ



การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียเพื่ออนุรักษ์และ
ปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพ

เรามุ่งมั่นที่จะสร้างความก้าวหน้าในการอนุรักษ์และฟื้นฟูความหลากหลายทางชีวภาพ โดยจะดำเนินงานผ่านโครงการที่หลากหลายเพื่อมีส่วนร่วมในการปกป้องโลกและผลักดันการดำเนินงานสู่อนาคตที่ยั่งยืน



**ความมุ่งมั่นต่อการอนุรักษ์
และปกป้อง
ความหลากหลายทางชีวภาพ
และการไม่ทำลายป่า
ของบีทีเอส กรุ๊ป**



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับความมุ่งมั่นต่อการอนุรักษ์
และปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพได้ที่



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านสิ่งแวดล้อม

3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ

3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

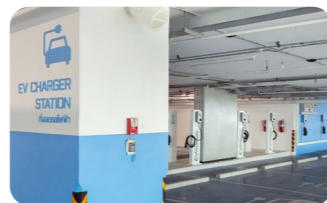
04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

บีทีเอส วิชันนารี พาร์ค

บีทีเอส วิชันนารี พาร์ค สำนักงานใหญ่แห่งใหม่ของบีทีเอส กรุ๊ป ได้รับการออกแบบขึ้นโดยมีเป้าหมายเพื่อสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการขับเคลื่อนด้านความยั่งยืน ควบคู่ไปกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน อาคารแห่งนี้มุ่งเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ พร้อมสร้างแรงบันดาลใจในการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม โดยบีทีเอส วิชันนารี พาร์ค ได้รับการรับรองมาตรฐาน LEED Gold ในประเภท Building Design and Construction ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันถึงการยึดมั่นในหลักการก่อสร้างอาคารสีเขียวที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม และมุ่งเน้นการออกแบบพื้นที่การทำงานที่มีผู้คนเป็นศูนย์กลาง เพื่อส่งเสริมความสามัคคีและการทำงานร่วมกันในองค์กร สำนักงานใหญ่แห่งนี้ได้รับการออกแบบตามกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนของบีทีเอส กรุ๊ป โดยส่งเสริมการทำงานร่วมกัน ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ผ่านคุณสมบัติด้านการออกแบบที่ยั่งยืนหลากหลายประการ ได้แก่ การเข้าถึงระบบขนส่งสาธารณะที่สะดวกสบาย สถานีชาร์จเจอร์รถยนต์ไฟฟ้า และพื้นที่สีเขียว ระบบจัดการน้ำและพลังงานที่มีประสิทธิภาพ การเลือกใช้วัสดุอย่างรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม และการจัดการของเสีย รวมถึงมาตรการด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อมภายในอาคารที่ช่วยอำนวยความสะดวกสบาย เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และส่งเสริมสุขภาพของผู้ใช้อาคาร นอกจากนี้การออกแบบดังกล่าวยังเป็นการบูรณาการแนวปฏิบัติอาคารยั่งยืนเข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุนการทำงานร่วมกัน ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และการดูแลเอาใจใส่สิ่งแวดล้อม



คุณลักษณะด้านความยั่งยืนที่สำคัญของอาคารวิชันนารี พาร์ค

	การใช้พื้นที่อย่างยั่งยืน (SS)	การใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ (WE)	พลังงานและบรรยากาศแวดล้อม (EA)	วัสดุและทรัพยากร (MR)	คุณภาพสิ่งแวดล้อมภายในอาคาร (IEQ)
คุณสมบัติ	มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เข้าถึงระบบขนส่งสาธารณะได้สะดวก และมีพื้นที่สีเขียวและพื้นที่เปิดโล่งที่ได้รับการออกแบบอย่างมีประสิทธิภาพ	การใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับอาคารและภูมิทัศน์	การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ การประหยัดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานที่เหมาะสม และการใช้สารทำความเย็นที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	การจัดเก็บและการรวบรวมวัสดุรีไซเคิล การลดปริมาณขยะจากงานก่อสร้าง และการเลือกใช้วัสดุรีไซเคิลและวัสดุท้องถิ่น	การปรับปรุงระบบระบายอากาศ การใช้วัสดุที่มีการปล่อยสารเคมีต่ำ การเปิดรับแสงธรรมชาติ และการมองเห็นทิวทัศน์ เพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของผู้ใช้อาคาร
วัตถุประสงค์	ลดจำนวนการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนบุคคล	การเลือกใช้พืชพื้นถิ่นและพืชที่สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม เพื่อลดการใช้น้ำได้ถึงร้อยละ 61	ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์เครื่องทำความเย็น (Chiller) เครื่องปรับอากาศ (AHUs) และระบบไฟส่องสว่างแบบ LED ที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลงร้อยละ 22	ส่งเสริมการแยกขยะและการรีไซเคิลเพื่อลดปริมาณขยะที่เกิดขึ้น มีการจัดการขยะอย่างถูกวิธี และลดการนำขยะไปฝังกลบ	ส่งเสริมความสบายความเป็นอยู่ที่ดี และประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ใช้อาคาร ด้วยการปรับปรุงคุณภาพอากาศภายในอาคาร
		การเลือกใช้อุปกรณ์ประสิทธิภาพสูงเพื่อลดการใช้น้ำภายนอกอาคารลงร้อยละ 50	การใช้สารทำความเย็น R-134a ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลงร้อยละ 21	ลดปริมาณขยะจากการก่อสร้างและรีไซเคิลที่นำไปฝังกลบหรือเผา โดยการนำวัสดุกลับมาใช้ใหม่และรีไซเคิล	ลดระดับสารปนเปื้อนในทางเคมีที่เป็นอันตรายต่อคุณภาพอากาศ สุขภาพของผู้คน การทำงาน และสิ่งแวดล้อม
			ส่งเสริมการใช้รถยนต์พลังงานสะอาด	ลดการขนส่งวัสดุและลดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติใหม่	การเข้าถึงแสงธรรมชาติ และทัศนียภาพภายนอก เพื่อเชื่อมโยงผู้ใช้งานกับสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อส่งเสริมวงจรชีวิตตามธรรมชาติ และลดการใช้ไฟส่องสว่างจากไฟฟ้า
			ส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของผู้คนและสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ		เชื่อมโยงผู้ใช้งานอาคารกับสภาพแวดล้อมธรรมชาติภายนอก ด้วยการออกแบบให้มีมุมมองที่ดีต่อทัศนียภาพรอบอาคาร



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

3.1 การรับมือกับการเปลี่ยนแปลง
ของสภาพภูมิอากาศ

3.2 การจัดการทรัพยากรสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

กิจกรรมและความร่วมมือด้านสิ่งแวดล้อม



โครงการ Green List Plus – ต่อต้านฝุ่น PM2.5

บีทีเอส กรุ๊ป ได้ร่วมมือกับกรุงเทพมหานคร (BMA) เพื่อสนับสนุนโครงการ Green List Plus “ต่อต้านฝุ่น PM2.5” แคมเปญนี้เปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปนำไปเสริมการเปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่องและไส้กรองอากาศรถยนต์มาแลกเปลี่ยนบัตรกำนัล แรบบิท โดยมีเป้าหมายเพื่อช่วยลดการปล่อยมลพิษ PM2.5 และขับเคลื่อนกรุงเทพมหานครสู่เศรษฐกิจสีเขียว



คลิกที่นี่เพื่อดูข้อมูลเพิ่มเติม



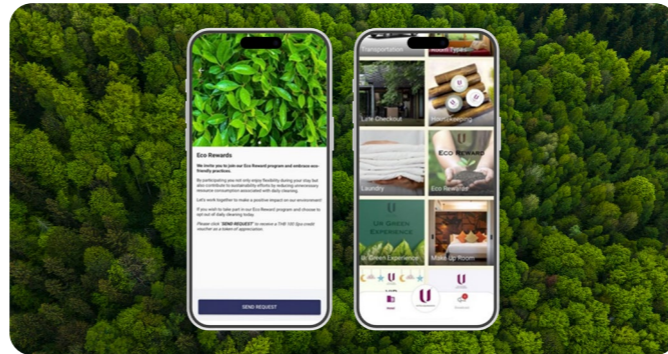
เครื่องฟอกอากาศในขบวนรถไฟฟ้า

บีทีเอสซีได้ติดตั้งเครื่องฟอกอากาศกำจัดเชื้อโรค “Biozone” ภายในขบวนรถไฟฟ้าทั้งสิ้น 98 ขบวน ซึ่งมีคุณสมบัติกำจัดเชื้อไวรัส แบคทีเรีย และสารเคมีที่อาจเป็นอันตรายทั้งในอากาศและบนพื้นผิวได้อย่างมีประสิทธิภาพ



กิจกรรมการรีไซเคิลที่บีทีเอสซี

พนักงานของเราดำเนินการคัดแยกขยะที่สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นประจำ โดยแบ่งเป็นขยะรีไซเคิลได้และรีไซเคิลไม่ได้ หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ กทม. จะชั่งน้ำหนักและรวบรวมขยะรีไซเคิลเพื่อเข้าสู่กระบวนการรีไซเคิลต่อไป



Eco Reward

โครงการ Eco Reward – Relax, Reuse, and Be Rewarded เป็นโครงการที่นำมาใช้ในกลุ่มโรงแรมของบริษัทฯ เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยแขกที่เข้าพักสามารถเลือกที่จะไม่รับบริการทำความสะอาดห้องพักประจำวัน เพื่อช่วยลดการใช้พลังงานและน้ำ การใช้สารเคมีทำความสะอาด รวมถึงลดการใช้ทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักที่ไม่จำเป็น ซึ่งช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยรวม ทั้งนี้ แขกที่เข้าร่วมโครงการจะได้รับสิทธิประโยชน์ตามที่แต่ละโรงแรมกำหนดไว้เพื่อเป็นการแสดงความขอบคุณ



ระบบฟ่นและองน้ำบีทีเอส

ตั้งแต่ปี 2562 บีทีเอสซี ร่วมกับ กทม. ได้ดำเนินการติดตั้งระบบฟ่นละอองน้ำที่สถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส ทั้งหมด 4 สถานีเพื่อร่วมแก้ไขปัญหามลพิษขนาดเล็กที่กระจายอยู่ในระดับเกินมาตรฐาน PM2.5 และ PM10



Turn Waste Into Worth

RABBIT ได้ดำเนินกิจกรรมเก็บรวบรวมขวดพลาสติกภายใต้โครงการ “Turn Waste Into Worth” เพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อมและสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการคัดแยกขยะตามหลักการ 3R (Reduce, Reuse, Recycle) โดยขวดพลาสติกจำนวนรวม 590 ขวดที่เก็บรวบรวมได้จากการดำเนินงานภายในองค์กรได้ถูกนำไปบริจาคให้กับโครงการ “ซารารีไซเคิล” ของมูลนิธิกระจกเงา



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

**04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ**

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่นๆ

04

บีทีเอส กรุ๊ป
เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ





01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

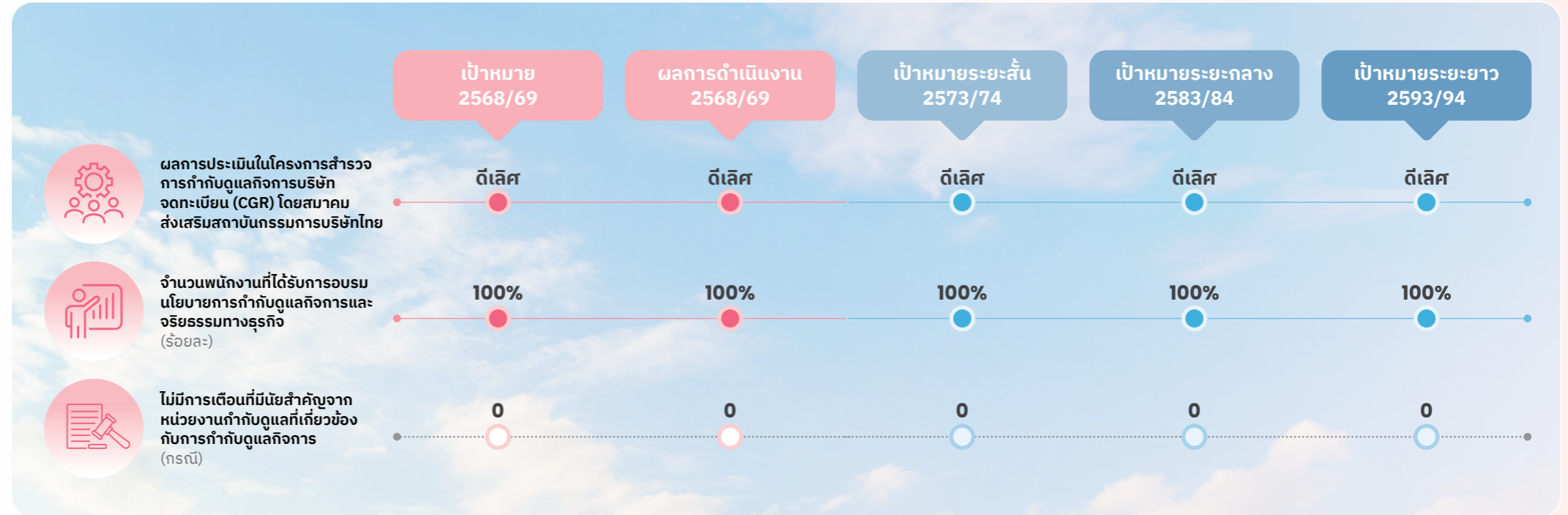
- 4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- 4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- 4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

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



บีทีเอส กรุ๊ป ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการดำเนินธุรกิจด้วยความสุจริต โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการดังกล่าวเป็นรากฐานและเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้การดำเนินงานของกลุ่มบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างมูลค่าเพิ่ม และการเติบโตอย่างยั่งยืน ตลอดจนก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย บีทีเอส กรุ๊ป จึงจัดให้มีโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ชัดเจน ควบคู่กับระบบตรวจสอบและถ่วงดุลที่เหมาะสม เพื่อเป็นกลไกสนับสนุนให้คณะกรรมการบริษัทสามารถปฏิบัติหน้าที่ใน

การกำกับดูแลกิจการและกำหนดทิศทางในการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะกำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติตามนโยบายและการตัดสินใจทั้งในระดับคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารระดับสูงอย่างต่อเนื่อง ระบบการกำกับดูแลกิจการที่เข้มแข็งดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน สร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน ตลอดจนตอกย้ำการเป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับในวงกว้างจากการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการพัฒนาอย่างยั่งยืน

คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจได้ของบริษัทฯ โดยสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน ก.ล.ต.) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) ข้อเสนอแนะของสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (Thai Institute of Directors หรือ IOD) รวมถึงแนวปฏิบัติและเกณฑ์การประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการในระดับสากล และมีการทบทวนปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริบทของบริษัทฯ และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างสม่ำเสมอ



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

- 4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
- 4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- 4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- 4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

รวมทั้งคณะกรรมการบริษัทมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมและปลูกฝังให้กรรมการผู้บริหาร และพนักงานทุกคนปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบและยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ก่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีภายในองค์กร ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้รับรางวัล ASEAN Asset Class PLCs จากโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนในระดับอาเซียน (ASEAN Corporate Governance Scorecard) การประเมินในโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน (Corporate Governance Report หรือ CGR) ประจำปี 2568 ในระดับ “ดีเลิศ” เป็นปีที่ 14 ติดต่อกัน และได้รับคะแนนในโครงการประเมินคุณภาพการจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ประจำปี 2568 ที่ 100 คะแนนเต็ม

บริษัทฯ แบ่งโครงสร้างองค์กรออกเป็น 3 ส่วนเพื่อให้สามารถกำกับดูแลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย โครงสร้างการประกอบธุรกิจที่ดี การกำกับดูแลกิจการที่ดี และระบบการกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการประกอบธุรกิจที่ดี

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

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

บรรลุได้จากการบังคับใช้นโยบายต่าง ๆ ของบริษัทฯ ซึ่งส่งเสริมและสนับสนุนการกำกับดูแลกิจการที่ดี เช่น นโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ นโยบายด้านความยั่งยืน นโยบายการบริหารความเสี่ยง นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และทิศทางการลงทุนด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น

ระบบการกำกับดูแลกิจการ

ระบบการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ กำหนดการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างชัดเจนครอบคลุม (1) การกำกับดูแล (2) การจัดการ และ (3) การดำเนินงานภายในบริษัทฯ รวมทั้งการสร้างกลไกในการตรวจสอบและถ่วงดุลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้



โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ แบ่งแยกบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทและฝ่ายจัดการออกจากกันอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการถ่วงดุลอำนาจ มีความอิสระ เป็นการบริหารอย่างโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อย ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหาร เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทในการกำกับดูแลและติดตามการดำเนินงานธุรกิจให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี ซึ่งบทบาทและความรับผิดชอบของคณะกรรมการและคณะกรรมการชุดย่อยมีความสำคัญยิ่งต่อการกำกับดูแลกิจการ จึงได้จัดทำกฎบัตรคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการชุดย่อยทุกคณะ เพื่อกำหนดโครงสร้างคุณสมบัติระเบียบการประชุม รวมถึงหน้าที่และความรับผิดชอบ



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจได้ที่



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับกฎบัตรคณะกรรมการบริษัทและกฎบัตรคณะกรรมการชุดย่อยได้ที่

ของคณะกรรมการแต่ละชุดไว้ อย่างชัดเจน รวมถึงคณะกรรมการบริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาในโครงสร้างองค์กร ซึ่งมีบทบาทในการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทย่อย โปรดพิจารณารายละเอียดเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งครอบคลุมถึงนโยบายการกำกับดูแลกิจการ โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ และรายงานผลการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการ เพิ่มเติมได้จาก รายงานประจำปี 2568/69 (แบบ 56-1 One Report) บทที่ 5 การกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนและหน้าที่ด้านความยั่งยืน

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

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



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 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึง
ของผู้โดยสาร
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนรายงานตรงต่อผู้อำนวยการใหญ่สายการ
ลงทุนซึ่งได้รับมอบหมายให้เป็นผู้บริหารที่รับผิดชอบงานด้านความยั่งยืน
ของบีทีเอส กรุ๊ป นอกจากนี้ ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืนยังรายงานต่อ
คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งเพื่อรายงาน
ประเด็นต่าง ๆ และขออนุมัติวาระที่เกี่ยวข้องกับความยั่งยืน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายด้านความยั่งยืนได้ที่



**อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับกฎบัตร
คณะกรรมการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนได้ที่**

นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บีทีเอส กรุ๊ป มีความมุ่งมั่นในการต่อต้านและไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชัน
ในทุกรูปแบบ ส่งเสริมให้กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน รวมถึงบริษัทย่อย
ในบีทีเอส กรุ๊ป ไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการทุจริตคอร์รัปชันทั้งทางตรงและ
ทางอ้อม โดยการปฏิบัติงานใด ๆ ของคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และ
พนักงานทุกระดับ จะปฏิบัติตามกรอบแนวทางดังที่ประธานกรรมการ
ได้ให้โอวาทไว้ คือ “ทำถูกต้อง” (Do it Right) ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้รับความ
การรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย
(Thai Private Sector Collective Action Against Corruption หรือ CAC)
ตั้งแต่ปี 2559 เป็นต้นมา มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายต่อต้าน
การทุจริตคอร์รัปชันแก่บุคลากรของบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอเป็นประจำ
ทุกปี เพื่อสร้างความตระหนักรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง และเน้นย้ำ
ถึงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ตามที่
บริษัทฯ กำหนด นอกจากนี้ยังมีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายต่อต้าน
การทุจริตคอร์รัปชัน คู่มือบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต แนวทางและ
ขั้นตอนปฏิบัติต่าง ๆ ในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทฯ อย่างน้อย
ปีละ 1 ครั้ง โดยได้รับการพิจารณาเห็นชอบและอนุมัติจากคณะกรรมการ
พัฒนาเพื่อความยั่งยืนและคณะกรรมการบริษัท รวมถึงการประเมินความเสี่ยง
ด้านการทุจริตและคอร์รัปชันและความเพียงพอของการควบคุมภายในที่มีอยู่
ว่ามีประสิทธิภาพ เพียงพอ เหมาะสมในการบริหารจัดการความเสี่ยงฯ
ดังกล่าว นอกจากนี้ สำนักตรวจสอบภายในยังทำหน้าที่ในการตรวจสอบ
การปฏิบัติงานตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติฯ ดังกล่าวเป็นประจำทุกปี
เพื่อให้มั่นใจว่า บุคลากรของบริษัทฯ ปฏิบัติตามนโยบายและแนวทาง
ปฏิบัติฯ ที่บริษัทฯ กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงมีการควบคุมภายใน

ถ้าเรายึดเอา **ความถูกต้อง เป็นเกณฑ์
ไม่ว่าคิด พูด หรือทำ ความถูกต้องจะช่วย
ให้งานนั้นลุล่วงไปได้ หากพนักงานทุกคน
มีหลักนี้ในการทำงาน **องค์กรจะมี
ภูมิคุ้มกันที่แข็งแรง เด็ดขาดได้
อย่างมั่นคง และเป็นองค์กรที่ดี อยู่คู่ไปกับ
ความจริงของสังคมอย่างแท้จริง****

นายศิรี กาญจนพาสน์
ประธานกรรมการ
บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

**แนวทาง และกรอบการดำเนินงาน
สำหรับผู้บริหาร และพนักงาน
โดยประธานกรรมการ**

9 ธันวาคม | วันต่อต้านคอร์รัปชันสากล (ประเทศไทย)

ที่มีประสิทธิภาพและรัดกุมเพียงพอในการบริหารความเสี่ยงเพื่อป้องกัน
ไม่ให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังจัดให้ผู้บริหารและ
พนักงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ที่ดำเนินการ
โดยหน่วยงาน/ผู้เชี่ยวชาญภายนอก เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุง
การบริหารความเสี่ยงและการดำเนินงานในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
ของบริษัทฯ ให้มีความรัดกุมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

ปัจจุบัน บีทีเอส กรุ๊ป ได้รับการรับรองต่ออายุสมาชิกแนวร่วมต่อต้าน
คอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action
Against Corruption หรือ CAC) เป็นครั้งที่ 3 ในปี 2567 โดยเป็นการได้รับ
การรับรองสมาชิกฯ ต่อเนื่องเป็นครั้งที่ 4 ของบริษัทฯ นับจากได้รับการ
รับรองฯ ครั้งแรกเมื่อปี 2559 นับเป็นการแสดงและสะท้อนถึงเจตนา
อันแน่วแน่ของบีทีเอส กรุ๊ป ที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต
โปร่งใส และเป็นธรรม และไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชันในทุกรูปแบบ
มาอย่างต่อเนื่องเสมอมา



**อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันได้ที่**

การสื่อสารนโยบายการกำกับดูแล กิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทฯ ยึดมั่นในการกำกับดูแลกิจการที่ได้อย่างเคร่งครัด โดย
ยึดหลักความโปร่งใสและเป็นธรรมดังที่กำหนดไว้ในนโยบาย
การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ
ซึ่งเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องของกำหนด ตลอดปี 2568/69
บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการสื่อสารและการเผยแพร่
นโยบายจริยธรรมทางธุรกิจ นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
แนวทางและขั้นตอนปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง และนโยบายงดรับของขวัญ
หรือของกำนัล รวมถึงนโยบายว่าด้วยการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด
หรือข้อร้องเรียนและการให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือ
ข้อร้องเรียน กรณีพบเห็นการไม่ปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแล
กิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ การทุจริตคอร์รัปชัน รวมถึง
การกระทำใด ๆ ที่ไม่ถูกต้อง และ/หรือฝ่าฝืนกฎหมาย ศีลธรรม
และจริยธรรมอันดี ซึ่งครอบคลุมช่องทางและขั้นตอนการ
แจ้งเบาะแส วิธีการดำเนินงาน มาตรการรักษาความลับและ
การคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
กับการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน นอกจากนี้ ได้สื่อสารกลไก
การแจ้งเบาะแสและการจัดการข้อร้องเรียน โดยครอบคลุมถึง
กระบวนการรับเรื่อง การดำเนินการสอบสวน และการพิจารณา
กำหนดบทลงโทษ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก
องค์กรได้รับทราบและมีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอน
และระบบการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนของบริษัทฯ

บริษัทฯ ยังได้จัดให้มีการอบรมเพื่อสร้างความตระหนักรู้
แก่ผู้บริหารและพนักงานในประเด็นด้านจริยธรรมทางธุรกิจ
รวมถึงนโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ขั้นตอนการ
บริหารความเสี่ยงด้านการทุจริต และประเด็นอื่น ๆ ภายใต้
จรรยาบรรณทางธุรกิจ อาทิ การไม่เลือกปฏิบัติและการคุกคาม



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 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึง
ของผู้โดยสาร
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

**ช่องทางปฏิบัติในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
สำหรับบุคลากรของบริษัท**

- ปฏิชีวนะ** ทางสายด่วน 1800 292 777 หรือส่งอีเมลทางเว็บไซต์ของบีทีเอส กรุ๊ป
รวมกับการส่งอีเมลในช่องทางอื่น ๆ
- ปฏิชีวนะ** ตามนโยบายและแนวทางการปฏิบัติที่มุ่งเน้นในการ
ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบีทีเอส กรุ๊ป
- ไม่ให้ หรือ รับของขวัญ (No Gift Policy)** หรือเรื่องอื่นใด
ที่อาจก่อให้เกิดข้อสงสัยในการดำเนินงาน เช่น การนำของขวัญไปแจกจ่าย
หรือแลกกับสินค้าและบริการ
- ไม่เรียกรับ** ของขวัญ ค่าสินไหม หรือประโยชน์อื่นใดจากผู้มีส่วน
เกี่ยวข้องกับการทุจริตคอร์รัปชัน
- ไม่จำเป็นต้องแจ้ง** งานที่อาจเข้าข่ายหรือสงสัยว่ามีผลประโยชน์
เพื่อให้เกิดความชัดเจน เช่น การนำทรัพย์สินส่วนตัวไปใช้ในการดำเนินงาน
พิจารณาได้ว่าเป็นการทุจริตคอร์รัปชัน
- ไม่เอาเปรียบพิเศษ** เนื่องจากการกระทำที่อาจเข้าข่ายทุจริต
คอร์รัปชันที่ก่อความเสียหายต่อองค์กร บีทีเอส กรุ๊ป ขอสงวนสิทธิ์ในการ
และพิจารณาว่ากรณีใดบ้างที่ควรแจ้งหรือแจ้งต่อผู้เกี่ยวข้อง
- สื่อสาร** นโยบายและแนวทางการปฏิบัติที่มุ่งเน้นในการต่อต้านการ
ทุจริตคอร์รัปชันให้กับผู้เกี่ยวข้องทางธุรกิจ

ทั้งนี้ สามารถการหาข้อมูลเพิ่มเติม via Download เมนูเบอร์ที่ 1800 292 777
ID: Log in to BTSG Intranet Self Service Anti-Corruption Measures

**หนูด่วน
ชวนชี้ช่อง**

“พบเห็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย
หรือต้องการความช่วยเหลือในการแจ้ง
ข้อบัญญัติของบีทีเอส กรุ๊ป
ตามช่องทางสนับสนุน”

ผ่านระบบเครือข่ายภายในองค์กร
อีเมล: DoItRight@btsgroup.co.th

**ผ่านสายด่วน (Hotline) หนูด่วนชวนชี้ช่อง
โดยผู้เชี่ยวชาญอิสระ “กานดา” องค์กร**
โทรศัพท์: 1 800 292 777 ext: +66 (0) 2677 2800
ศูนย์ช่วยเหลือ: 02-2677 2800 (กรุงเทพฯ)
ศูนย์ช่วยเหลือ: 02-2677 2800 (เชียงใหม่)
อีเมล: tell@thailand-ethicsline.com
เว็บไซต์: 2712 โทรทัศน์จอสี โทรสาร: 10500

ผ่านผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดของหน่วยงาน
อีเมล: หน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล โทรทัศน์จอสี

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า ความขัดแย้งทาง
ผลประโยชน์ การฟอกเงิน และการใช้ข้อมูลภายใน รวมถึง
ขั้นตอนการแจ้งเบาะแสและการสอบสวนในกรณีต่าง ๆ
ที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมให้พนักงานรายงานข้อกังวลผ่านช่องทาง
ที่บริษัทฯ กำหนดอย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ นโยบาย ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และกลไกการแจ้งเบาะแส
และการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว ได้มีการสื่อสารและ
เผยแพร่ให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร
จนประชาสัมพันธ์ภายในสำนักงาน ระบบเครือข่ายภายใน
องค์กร (Intranet) และเว็บไซต์ของบริษัทฯ ตลอดจนมีจดหมาย
แจ้งนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องไปยังคู่ค้าของบริษัทฯ ทุกราย
ในประเภท (1) คู่ค้าทั่วไป (2) คู่ค้าประเภททะเบียนคู่ค้า และ
(3) คู่ค้าหลัก ทั้งนี้ เพื่อให้ความรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง
อย่างครบถ้วนกับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ช่องทางและการตรวจสอบข้อร้องเรียน

บริษัทฯ จัดตั้งช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้พนักงานและบุคคล
ภายนอกสามารถแจ้งเหตุ เบาะแส หรือร้องเรียนการกระทำที่ไม่ถูกต้อง
อันเกิดจากการไม่ปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรม
ทางธุรกิจ นโยบายต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของบริษัทฯ รวมถึง
การกระทำใด ๆ ที่ไม่ถูกต้อง และ/หรือฝ่าฝืนกฎหมาย ศีลธรรมและ
จริยธรรมอันดี โดยผู้แจ้งเหตุหรือเบาะแสไม่จำเป็นต้องเปิดเผยตัวตน
และเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูล บริษัทฯ
จะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือ
ผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้
เป็นความลับ โดยมีเพียงผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อร้องเรียน
เท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

ทั้งนี้ ขั้นตอนการพิจารณาเบาะแสและข้อร้องเรียน การดำเนินการ
สืบสวน และบทลงโทษจะเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติที่ระบุไว้ในนโยบาย
ว่าด้วยการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือข้อร้องเรียน และให้ความ
คุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของนโยบาย
ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและแนวทางการตอบสนองต่อการทุจริต
ในคู่มือบริหารความเสี่ยงด้านการทุจริตของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด
สำหรับกรณีที่ได้รับการตรวจสอบแล้วว่าเป็นความจริง ผู้กระทำผิด
จะต้องถูกลงโทษทางวินัยตามระเบียบของบริษัทฯ และ/หรือ บทลงโทษ
ทางกฎหมาย (หากมี) ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนา
สุจริต ไม่ว่าข้อสงสัยดังกล่าวจะเป็นจริงหรือไม่ก็ตาม จะไม่ถูกลงโทษ
ทางวินัยหรือได้รับผลกระทบในทางลบใด ๆ

ช่องทางภายในองค์กร

หากต้องการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน
โดยผู้เกี่ยวข้องภายในองค์กร

**หนูด่วนชวนชี้ช่อง
ผ่านทางอีเมล:**
DoItRight@btsgroup.co.th

ช่องทางภายนอกองค์กร

(ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน
โดยผู้เชี่ยวชาญอิสระ)

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

**รายงานโดยตรงต่อ
ผู้บังคับบัญชา/ต้นสังกัด**

อีเมล:
tell@thailand-ethicsline.com

**ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์
ไปรษณีย์:** จ่าหน้าถึง
ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์
ตามที่อยู่ของบริษัทฯ

ไปรษณีย์: จ่าหน้าถึง
BTSG – EthicsLine
ตู้ ปณ. 2712 ที่ทำการไปรษณีย์
บางรัก กรุงเทพฯ 10500



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 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึง
ของผู้โดยสาร
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

ในปี 2568/69 มีข้อร้องเรียนที่บริษัทฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบแล้วว่าเป็นความจริง รวมทั้งสิ้น 16 กรณี โดยบริษัทฯ ได้ลงโทษผู้กระทำผิดโดยให้พ้นสภาพจากการเป็นพนักงาน 21 ราย นอกจากนี้ในปีงบประมาณที่ผ่านมา บริษัทฯ ไม่พบว่ามีกรณีการเรียกเก็บค่าปรับหรือการตัดเงินเดือนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและการติดสินบน ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดมาตรการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันที่เหมาะสมและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบพนักงานให้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงกำหนดให้ฝ่ายตรวจสอบและป้องกันการสูญเสียสามารถดำเนินการตรวจสอบได้โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ทั้งหมดเพื่อเป็นการสื่อสารและการสร้างความตระหนักให้กับพนักงาน

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายจริยธรรมทางธุรกิจ และการต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทฯ จัดทำการทดสอบ/ประเมินผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ จำนวน 2 ครั้งต่อปี เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรของบริษัทฯ ตระหนักรู้ มีความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลและจริยธรรมทางธุรกิจที่บริษัทฯ กำหนดได้อย่างถูกต้อง โดยการประเมินแรกคือ การจัดทำแบบทดสอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจของบุคลากรทุกคนของบริษัทฯ และบริษัทฯ ย่อยหลัก ภายหลังจากอบรมผ่านสื่อการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ (E-learning) ซึ่งครอบคลุมประเด็นที่สำคัญ อาทิ การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย การเคารพสิทธิมนุษยชน การต่อต้านการล่อลวงละเมิด การไม่เลือกปฏิบัติ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การต่อต้านทุจริตคอร์รัปชัน ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และการป้องกันการใช้ข้อมูลภายใน รวมถึงช่องทางวิธีการ มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งเบาะแส และข้อร้องเรียนตามนโยบายว่าด้วยการแจ้งเบาะแสดการกระทำผิดหรือข้อร้องเรียน และให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสดหรือข้อร้องเรียน

และการประเมินที่ 2 คือ การประเมินตนเองถึงความสามารถในการปฏิบัติตามนโยบายจริยธรรมทางธุรกิจของบุคลากรของบริษัทฯ

ในปีนี้ พนักงานร้อยละ 100 ของบริษัทฯ ได้ทำแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติตามนโยบายจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ร้อยละ 90 โดยผลคะแนนเฉลี่ยของผู้บริหารและพนักงาน ประจำปี 2568/69 พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติตามด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันของผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 95.27 คะแนน และมีคะแนนรวมเฉลี่ยทุกด้านของจริยธรรมทางธุรกิจอยู่ที่ 94.66 คะแนนจากคะแนนเต็ม 100 คะแนน ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ต้องได้ไม่ต่ำกว่า 90 คะแนน จากผลดังกล่าว บริษัทฯ ได้จัดทำแผนปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมทางธุรกิจ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมและสื่อสารเพิ่มเติมเพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีของผู้บริหารและพนักงาน

ข้อร้องเรียน	ปี 2568/69 (กรณี)				มาตรการในการจัดการ (คน)			
	อยู่ระหว่างการสืบสวน	พิสูจน์ว่าผิดจริง	พิสูจน์ว่าไม่เกี่ยวข้อง	ตัดเตือนด้วยวาจา	ตัดเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร	พักงาน	เลิกจ้าง	
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดจริยธรรมทางธุรกิจในด้านต่าง ๆ								
การทุจริต	15	0	5	10	0	0	0	20
การคอร์รัปชันและการติดสินบน	0	0	0	0	0	0	0	0
การเลือกปฏิบัติและการล่อลวงละเมิด	1	0	1	0	0	1	0	0
การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า	0	0	0	0	0	0	0	1
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	0	0	0	0	0	0	0	0
การฟอกเงินหรือการใช้ข้อมูลภายใน	0	0	0	0	0	0	0	0
รวม	16	0	6	10	0	1	0	21

100%

จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมทำแบบประเมินตนเอง
“เรื่องความสามารถในการปฏิบัติตามนโยบายจริยธรรมทางธุรกิจ”

94.66

คะแนนเฉลี่ยของพนักงานสำหรับความสามารถ
ในการปฏิบัติตามนโยบายจริยธรรมทางธุรกิจของบริษัทฯ
(จาก 100 คะแนน)



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 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึง
ของผู้โดยสาร
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

บริษัทฯ และนโยบายสาธารณะ

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

ประเภท	องค์กร	หัวข้อ	วัตถุประสงค์ของความสัมพันธ์	จำนวนเงินสมทบ (บาท)				
				2565/66	2566/67	2567/68	2568/69	
การลือบปี การรับสิ่งตอบแทน ในรูปแบบต่าง ๆ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	0	0	0	0	
แคมเปญ/องค์กร/ผู้สมัครทางการเมือง ในระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาคหรือระดับชาติ	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	0	0	0	0	
อื่น ๆ (เช่น ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับมาตรการ ลดความเสี่ยงหรือการลงประชามติ)	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	0	0	0	0	
สมาคมการค้า	สมาคมส่งเสริมสถาบัน กรรมการบริษัทไทย	ธรรมาภิบาล	สนับสนุน	เพื่อนำนโยบายธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์กร และพัฒนาความเป็นมืออาชีพของกรรมการ	10,500	7,500	30,000	0
สมาคมการค้า	สมาคมตลาด ตราสารหนี้ไทย	กรีนบอนด์	สนับสนุน	เพื่อมีส่วนร่วมในการพัฒนาและยกระดับ การออกกรีนบอนด์ในประเทศไทย ตลอดจน การใช้ประสบการณ์และความรู้มาแบ่งปันให้กับสมาชิก และสาธารณชน	1,979,500	2,199,635	751,836	1,215,627
สมาคมการค้า	สมาคมบริษัท จดทะเบียนไทย	ธรรมาภิบาล	สนับสนุน	เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาความรู้ด้านวิชาชีพ และแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานระหว่างสมาชิก	26,750	26,750	26,750	26,750
สมาคมการค้า	สมาคมส่งเสริม ผู้ลงทุนไทย	ธรรมาภิบาล	สนับสนุน	เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการให้ความรู้ความเข้าใจ ด้านการวิเคราะห์หลักทรัพย์สำหรับผู้ลงทุนทั่วไป	0	0	0	0
สมาคมการค้า	สมาคมป้าและโฆษณา (ASPA)	การปฏิบัติสำหรับ สื่อโฆษณา	สนับสนุน	เพื่อนำนโยบายข้อมูลที่เกี่ยวข้องและประโยชน์ มาใช้ในองค์กรและมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงาน และแบ่งปันความรู้เพื่อยกระดับธุรกิจสื่อโฆษณา	12,500	0	0	0



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 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึง
ของผู้โดยสาร
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

ประเภท	องค์กร	หัวข้อ	วัตถุประสงค์ของความสัมพันธ์	จำนวนเงินสมทบ (บาท)				
				2565/66	2566/67	2567/68	2568/69	
สมาคมการค้า	สมาคมมีเดียเอเจนซี และธุรกิจสื่อ แห่งประเทศไทย (MAAT)	การปฏิบัติสำหรับ สื่อโฆษณา	สนับสนุน	เพื่อนำนโยบายข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ มาใช้ในองค์กร และมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบงาน และแบ่งปันความรู้เพื่อยกระดับธุรกิจสื่อโฆษณา	0	224,416	10,000	10,700
อื่น ๆ	แนวร่วม ต่อต้านคอร์รัปชัน ของภาคเอกชนไทย	ต่อต้านการทุจริต	สนับสนุน	เพื่อสนับสนุนการดำเนินนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน ที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างชุมชนธุรกิจที่โปร่งใส	0	0	8,000	0
อื่น ๆ	เครือข่ายเพื่อความยั่งยืน แห่งประเทศไทย	การพัฒนาที่ยั่งยืน	สนับสนุน	เพื่อนำนโยบายไปปฏิบัติในองค์กรและมีส่วนร่วม ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานร่วมกับองค์กรอื่น ๆ และใช้ความรู้ ประสบการณ์ และบทเรียนที่ได้รับ มาร่วมสร้างผลกระทบเชิงบวกในระดับประเทศ เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals หรือ SDGs)	0	0	0	0
อื่น ๆ	เครือข่ายคาร์บอนนิวทรัล ประเทศไทย (TCNN)	การลดผลกระทบ ของการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ	สนับสนุน	มีส่วนร่วมกับภาครัฐเกี่ยวกับการผลักดัน นโยบายสาธารณะเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	0	0	0	0
อื่น ๆ	เครือข่าย Carbon Markets Club	การลดผลกระทบ ของการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ	สนับสนุน	ส่งเสริมการซื้อขายคาร์บอนเครดิตและ ใบรับรองเครดิตการผลิตพลังงานหมุนเวียน ในประเทศไทย ตลอดจนแบ่งปันความรู้ที่เกี่ยวข้อง และแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด	0	0	0	0
อื่น ๆ	United Nations Global Compact (UNGC) ประเทศไทย	การพัฒนาที่ยั่งยืน	สนับสนุน	แสดงความมุ่งมั่นในการดำเนินงานให้สอดคล้อง กับ SDGs และการมีส่วนร่วมกับเครือข่ายสากลของ องค์กรที่ปฏิญาณตนในการช่วยผลักดัน เป้าหมายความยั่งยืน	262,500	262,500	262,500	262,500
				การมีส่วนร่วมทั้งหมดและการใช้จ่ายต่าง ๆ	3,042,461	2,720,801	1,089,086	1,515,577
				ความครอบคลุมของข้อมูล: สัดส่วนรายได้	100%	100%	100%	100%



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 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึง
ของผู้โดยสาร

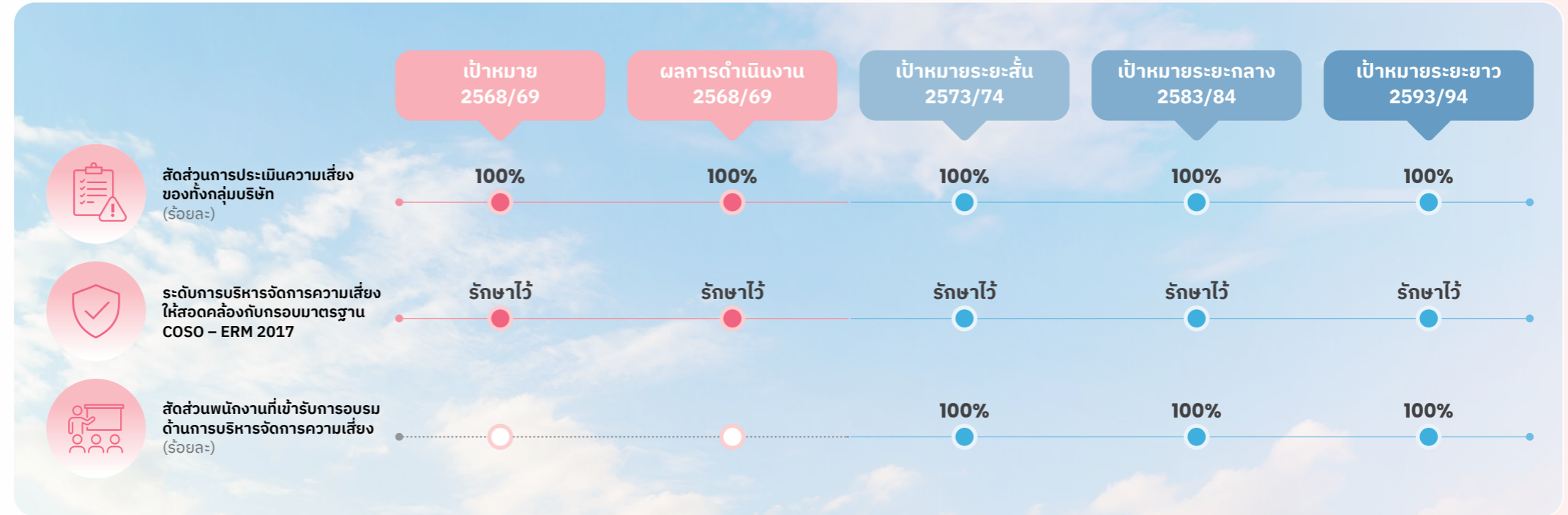
4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง

(GRI 2-12, 3-3)



บีทีเอส กรุ๊ป ตระหนักดีว่าความไม่แน่นอนจากปัจจัยความเสี่ยงต่าง ๆ สามารถส่งผลกระทบต่อความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและสถานะการเงินของบริษัทฯ เราจึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการความเสี่ยงขององค์กรโดยมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตโดยแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงเชิงรุกเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารธุรกิจให้ยั่งยืนและสามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจที่กำหนดไว้ภายใต้ระดับความเสี่ยงที่เหมาะสม ซึ่งจะดึงดูดการลงทุนและสร้างประโยชน์ในระยะยาวต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด นอกจากนี้บริษัทฯ ได้นำเกณฑ์ความเสี่ยงมารวมไว้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์

และบริการใหม่ ๆ ผ่านกระบวนการประเมินความเสี่ยงที่เป็นระบบ โดยกระบวนการนี้จะประเมินปัจจัยเสี่ยงหลัก ๆ เช่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ความปลอดภัยของผู้โดยสาร ความต่อเนื่องในการดำเนินงาน ความทนทานต่อสภาพภูมิอากาศ และผลกระทบต่อชื่อเสียง โดยปัจจัยเหล่านี้จะถูกนำมารวมในการวางแผนและออกแบบตั้งแต่ช่วงแรกเริ่ม เพื่อให้มั่นใจว่าโซลูชันการขนส่งใหม่มีความปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระยะยาว

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



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 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึง
ของผู้โดยสาร

4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ



นโยบายและกรอบการบริหารความเสี่ยง

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

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

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงองค์กร

โครงสร้างการบริหารความเสี่ยงองค์กรของบริษัทฯ กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ และภาระความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการบริหารความเสี่ยง รวมถึงกำหนดผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการบริหารความเสี่ยงองค์กรของกลุ่มบริษัท โครงสร้างการจัดการข้อมูลความเสี่ยงและการรายงานความเสี่ยง

- คณะกรรมการบริษัทมีความรับผิดชอบในการกำกับดูแลนโยบายของกลุ่มบริษัทและแต่งตั้งกรรมการที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเพื่อดำรงตำแหน่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วยสมาชิกซึ่งเป็นกรรมการอิสระที่ดำรงตำแหน่งกรรมการตรวจสอบอย่างน้อย 1 ท่าน ผู้บริหารของบริษัทฯ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงผู้อำนวยการใหญ่สายการเงิน ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบภายใน และผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบ

ด้านการบริหารความเสี่ยงจากกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ของกลุ่มบริษัท โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมีความรับผิดชอบในการสอบทานนโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทและกำกับดูแลความมีประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มบริษัท ครอบคลุมการดำเนินงานหลักของบริษัทฯ ทุกด้าน พร้อมทั้งมีการติดตามความคืบหน้าของแผนจัดการความเสี่ยงและตัวชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเตือนภัยล่วงหน้าเพื่อกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติมได้ทันเหตุการณ์

- คณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงมีความรับผิดชอบในการสอบทานภาพความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลความเสี่ยงได้ปรับปรุงให้ทันปัจจุบันและแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมหากเกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหรือมีความเสี่ยงที่สำคัญเกิดขึ้นระหว่างปี รวมทั้งติดตามความคืบหน้าของแผนการจัดการความเสี่ยงในระดับกลุ่มบริษัทและนำเสนอรายงานการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มบริษัทต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- คณะกรรมการตรวจสอบมีความรับผิดชอบในการสอบทานความมีประสิทธิภาพและความเหมาะสมของระบบการควบคุมภายใน ระบบการตรวจสอบภายใน และนโยบายการบริหารความเสี่ยงของกลุ่มบริษัท รวมถึงสอบทานแผนการตรวจสอบภายในโดยพิจารณาความเสี่ยงองค์กรและความเสี่ยงด้านการทุจริต
- สำนักตรวจสอบภายในมีความรับผิดชอบในการสอบทานและประเมินความมีประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยงขององค์กร จัดทำแผนการตรวจสอบโดยพิจารณาความเสี่ยงองค์กร รวมถึงความเสี่ยงด้านการทุจริต มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานการบริหารความเสี่ยงเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเพียงพอและประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารความเสี่ยงองค์กร



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับกฎบัตรของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของบีทีเอส กรุ๊ป ได้ที่นี่



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

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

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

กระบวนการบริหารความเสี่ยงองค์กร

การบริหารความเสี่ยงองค์กรเป็นกระบวนการที่ทำให้มั่นใจว่าองค์กรมีการกำกับดูแลและวัฒนธรรมด้านการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสม รวมถึงสามารถระบุ ประเมิน และบริหารจัดการความเสี่ยงที่สำคัญให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้อย่างเหมาะสม รวมถึงติดตามและรายงานความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการบริหารความเสี่ยงประกอบด้วย 5 องค์ประกอบดังต่อไปนี้



ความเสี่ยงที่สำคัญขององค์กร

ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์

- ความเสี่ยงจากกลยุทธ์และการขยายธุรกิจ

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ

- ความเสี่ยงด้านต้นทุนการดำเนินงาน
- ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของการดำเนินงาน การดำเนินงาน และความปลอดภัย
- ความเสี่ยงจากการพึ่งพาผู้ให้บริการน้อยราย
- ความเสี่ยงด้านบุคลากร ทักษะ และการบริหารทรัพยากรบุคคล
- ความเสี่ยงด้านชื่อเสียงองค์กร
- ความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

ความเสี่ยงด้านการเงิน

- ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง
- ความเสี่ยงด้านเครดิต
- ความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ย
- ความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน
- ความเสี่ยงจากการบริหารจัดการการเงิน

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ และข้อบังคับ

- ความเสี่ยงจากการยกเลิกสัญญาสัมปทานและสัญญาการให้บริการเดินรถและซ่อมบำรุงระยะยาว
- ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงกฎหมายและกฎระเบียบ
- ความเสี่ยงจากการสูญเสียหุ้นบีทีเอสซี กรณีเกิดเหตุฉีดยุติสัญญาตามสัญญาซื้อและโอนสิทธิรายได้สุทธิ
- ความเสี่ยงทางด้านคดีความและข้อพิพาททางกฎหมาย
- ความเสี่ยงในการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล

ความเสี่ยงที่มีผลกระทบหรือการลงโทษของผู้ถือหลักทรัพย์

- ความเสี่ยงจากการออกหุ้นสามัญเพิ่มทุนเพื่อรองรับการใช้สิทธิตามใบสำคัญแสดงของบริษัทฯ อาจส่งผลกระทบต่อสัดส่วนการถือหุ้นของผู้ลงทุน
- ความเสี่ยงจากการมีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ > ร้อยละ 25

ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต (Emerging Risks)

- ความเสี่ยงต่อการดำเนินงานของธุรกิจจากสภาพอากาศรุนแรง
- ความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ
- ความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์

ความเสี่ยงอื่น ๆ

- ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม
- ความเสี่ยงในด้านสังคมและชุมชน

การแก้ไขอนุกรมวิธานความเสี่ยงเพื่อรวมกับประเด็นด้านความยั่งยืน

บีทีเอส กรุ๊ป ได้แก้ไขหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับอนุกรมวิธานความเสี่ยงขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าแบบประเมินความเสี่ยงของบริษัทฯ มีความครอบคลุมและสามารถระบุความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ได้ทั้งหมดการแก้ไขครั้งนี้ได้นำประเด็นด้านความยั่งยืนเข้ามาพิจารณาพร้อมกับความเสี่ยงด้านอนุกรมวิธานขององค์กร เพื่อยกระดับกระบวนการทั้งหมดของบริษัทฯ ให้เป็นมาตรฐานสากล บริษัทฯ เชื่อว่าการบริหารจัดการความเสี่ยง ประกอบกับหลักการด้านความยั่งยืนที่ดี จะช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานทั้งหมดเข้าใจถึงปัญหาและประเด็นความเสี่ยงทั้งหมด จากนั้นจึงสามารถช่วยกันลดโอกาสในการเกิดความเสี่ยงเหล่านั้นลงได้อย่างเหมาะสม ประเด็นด้านความยั่งยืนในปีงบประมาณล่าสุด เช่น ความต่อเนื่องทางธุรกิจและแผนในการลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับห่วงโซ่อุปทานได้ถูกนำไปรวมเข้ากับการพิจารณาด้านความยั่งยืนของคู่ค้าสำคัญของบริษัทฯ



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

- 4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
- 4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- 4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- 4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

วัฒนธรรมองค์กรด้านความเสี่ยง

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านความเสี่ยงที่แข็งแกร่งในทุกระดับขององค์กร ตั้งแต่คณะกรรมการผู้บริหารไปจนถึงพนักงานทุกคน บริษัทฯ มีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการแต่งตั้งผู้ประสานงานด้านการบริหารความเสี่ยงจากแต่ละหน่วยงานเพื่อทำหน้าที่ประสานงานและรายงานการบริหารความเสี่ยงระหว่างหน่วยงานเจ้าของความเสี่ยงกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง ตลอดจนมีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อส่งเสริมให้ทุกคนในองค์กรตระหนักถึงความเสี่ยงที่สามารถเกิดขึ้นได้ระหว่างการทำงานและสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสมโดยได้รับการสนับสนุนจากแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้



สร้างแรงจูงใจสำหรับการบริหารจัดการความเสี่ยง

โครงการหน่วงชนวนขยันเป็นโครงการที่เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีโดยจูงใจพนักงานทุกระดับ ตั้งแต่ประธานกรรมการบริหารผู้บริหารระดับสูงเจ้าหน้าที่บริหารอื่น ๆ และผู้จัดการหน่วยธุรกิจให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยและการลดความเสี่ยงต่อพนักงานและผู้โดยสาร การลดการใช้พลังงานและการใช้ทรัพยากร เช่น โครงการมอบรางวัลพนักงาน 100 คนต่อปีสำหรับการแสดงพฤติกรรมที่ดีในการลดการใช้ไฟฟ้า อันเป็นผลให้เกิดการลดการใช้พลังงาน ทั้งนี้คะแนนที่ได้สามารถนำมาแลกเปลี่ยนเป็นเงินรางวัลได้หรือแลกเปลี่ยนทุนการศึกษาบุตรของพนักงาน ได้คนละ 3 สิทธิ อีกทั้งพนักงานยังสามารถนำคะแนนมาแลกเปลี่ยนเป็นสมาชิกฟิตเนส เข้าใช้บริการได้ฟรี 1 ปี หรือซื้อผลิตภัณฑ์และบริการจากพันธมิตรทางธุรกิจของบีทีเอส กรุ๊ป ได้

บีทีเอส กรุ๊ป ได้นำการวัดผลด้านความเสี่ยงมารวมไว้ในกรอบการพิจารณาผลตอบแทนผู้บริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้จัดการสายงานและผู้บริหารจะได้รับสิ่งจูงใจโดยอ้างอิงจากตัวชี้วัดความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานที่สำคัญ เช่น ความตรงต่อเวลาของบริการและความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งทั้งสองสิ่งนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานและชื่อเสียงของระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส การวัดผลเหล่านี้จะถูกประเมินเชิงปริมาณเทียบกับเป้าหมายการดำเนินงาน และผลลัพธ์จะส่งผลโดยตรงต่อค่าตอบแทนประจำปี แนวทางนี้ตอกย้ำความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการบริหารจัดการความเสี่ยง พร้อมทั้งส่งมอบบริการที่เชื่อถือได้และมีคุณภาพสูงแก่ผู้โดยสาร โดยบริษัทฯ มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ที่ไม่ปกติ หมายถึงเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความล่าช้า โดยมีมาตรการการป้องกันไม่ให้เกิดความล่าช้าเกินกว่า 5 นาทีในการเดินรถไฟฟ้า และ 10 นาทีในการเดินรถประจำทางด่วนพิเศษ (BRT) และ/หรือ เหตุการณ์ที่มีผลต่อความปลอดภัยของผู้โดยสาร พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือความเสียหายต่อทรัพย์สินของบริษัทฯ

เกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงของแผนกทรัพยากรบุคคลสำหรับการประเมินพนักงาน

บีทีเอส กรุ๊ป ได้นำเกณฑ์การบริหารจัดการความเสี่ยงไปรวมอยู่ในกระบวนการประเมินพนักงาน เพื่อเป็นตัวกำหนดขอบเขตของงานก่อนมอบหมายภาระหน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่พนักงานทุกราย กล่าวคือ มีการกำหนดให้พนักงานมีดัชนีชี้วัดความสำเร็จที่ครอบคลุมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ในการวัดประสิทธิภาพในการทำงาน และจะส่งผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนประจำปีอีกด้วย ความเสี่ยงที่กล่าวถึงอาจอยู่ในรูปแบบของความเสี่ยงทางด้านสุขภาพหรือความปลอดภัยระหว่างทำงาน ซึ่งจะมีการบันทึกไว้และใช้ประเมินการทำงานของพนักงานและหน่วยงานที่พนักงานสังกัดอยู่ เช่น ตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของทีมปฏิบัติการ นอกจากนี้ พนักงานทุกคนมีหน้าที่ในการรับผิดชอบด้านความปลอดภัยต่อทุกภาคส่วนตามที่ได้รับไว้ในคู่มือพนักงาน

การฝึกอบรมหลักการบริหารจัดการความเสี่ยง

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

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ความรู้แก่พนักงานทุกระดับทั่วทั้งองค์กร เช่น การกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อสร้างการรับรู้และจัดให้มีมาตรการดำเนินการเกี่ยวกับความปลอดภัยและความเสี่ยงอื่น ๆ เช่น ISO 27001 ISO 45001 และการฝึกอบรมในหัวข้อการบริหารจัดการความเสี่ยงของกลุ่มธุรกิจการเดินรถรางโดย BMT

*อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารจัดการความเสี่ยงได้ที่
รายงานประจำปี 2568/69 (แบบ 56-1 One Report)
บทที่ 4.3 การบริหารจัดการความเสี่ยง*



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

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

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

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



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

ด้วยเหตุนี้ บีทีเอส กรุ๊ป จึงมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจและมีส่วนร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจและคู่ค้าตลอดห่วงโซ่คุณค่าและห่วงโซ่อุปทานของเราด้วยความเคารพสูงสุด นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังสนับสนุนการจัดหาวัตถุดิบในท้องถิ่นเพื่อปรับปรุงการตรวจสอบย้อนกลับของวัสดุ สร้างระบบอุปทานที่ยั่งยืนมากขึ้น และสนับสนุนเศรษฐกิจในท้องถิ่น โดยการบริหารจัดการอย่างรับผิดชอบและยั่งยืนทำให้บริษัทฯ สามารถหลีกเลี่ยง ลด และจัดการความเสี่ยงทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานเชิงปฏิบัติการและทางการเงินในระยะยาว ทั้งนี้ บีทีเอส กรุ๊ป และบริษัทย่อยมีการเปิดเผยจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้าและส่งเสริมให้คู่ค้าของเรารับทราบและแสดงความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดเพื่อลดความเสี่ยงจากการละเมิดประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ และการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้าครอบคลุมประเด็นด้าน ESG ที่หลากหลาย รวมถึงมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม แนวปฏิบัติด้านแรงงาน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย และจริยธรรมทางธุรกิจ



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้าได้ที่

โปรแกรมการรับประกันความยั่งยืนของคู่ค้า

บีทีเอส กรุ๊ป วางกลยุทธ์ในการบริหารจัดการระบบการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ บริษัทฯ มีกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เข้มข้นและครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืนเพื่อกำหนดแนวทางการจัดการที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยง โดยคำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณ การส่งมอบสินค้าและบริการที่ได้รับ และต้องสอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน กฎหมายสิ่งแวดล้อม และระบบจัดการคุณภาพต่าง ๆ เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพ ปริมาณ การส่งมอบสินค้าและบริการ และความไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานขององค์กร

นอกจากนี้ บีทีเอส กรุ๊ป ได้ผนวกโปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้า (Supply Chain Sustainability Assurance Programme) เข้ากับการดำเนินงานของเรา เพื่อสร้างมูลค่าระยะยาวร่วมกันกับคู่ค้าด้วยการบริหารจัดการผลกระทบต่อความยั่งยืนตลอดวงจรชีวิตของสินค้าและบริการ ทั้งนี้โปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้าดังกล่าวได้จัดทำเป็นคู่มือกำหนดความสัมพันธ์และแนวทางการจัดการคู่ค้าของกลุ่มบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงด้าน ESG ในห่วงโซ่อุปทานได้รับการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม

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



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 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึง
ของผู้โดยสาร
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

ขั้นตอนและกระบวนการรับประกันความยั่งยืนของคู่ค้า บีทีเอส กรุ๊ป



การจำแนกประเภทคู่ค้า

จำแนกคู่ค้าที่มีศักยภาพเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 1) คู่ค้าที่มีเงื่อนไขพิเศษและมีความเสี่ยงต่ำ คู่ค้ากลุ่มนี้จะจัดอยู่ในรายชื่อคู่ค้าทั่วไป
- 2) คู่ค้าที่ไม่มีเงื่อนไขพิเศษ จะจัดอยู่ในรายชื่อคู่ค้าโดยตรง (Tier 1 Supplier) ซึ่งต้องลงนามยอมรับจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้าของบีทีเอส กรุ๊ป



การคัดกรองคู่ค้า

คู่ค้าที่อยู่ในรายชื่อคู่ค้าโดยตรง ประเมินตนเองด้านความยั่งยืนผ่านแบบประเมินตนเองด้านความยั่งยืนของคู่ค้า โดยมีการใช้เกณฑ์ ESG ขั้นต่ำ คิดเป็นร้อยละ 75 ของคะแนนทั้งหมด คู่ค้าที่ได้คะแนนมากกว่า 40 คะแนน จะถูกจัดเข้าไปอยู่ในรายชื่อคู่ค้าที่ได้รับอนุมัติของบีทีเอส กรุ๊ป การระบุคู่ค้าที่สำคัญ ใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้:

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



การวิเคราะห์คู่ค้าสำคัญ

การตรวจประเมินทาง Desktop (Supplier Desktop Assessment Review) และการตรวจประเมินคู่ค้าแบบ On-Site (Supplier On-Site Audit)

คู่ค้าสำคัญจะได้รับการประเมินทาง Desktop หรือถูกคัดเลือกสำหรับการตรวจประเมิน ESG แบบ On-Site ที่ดำเนินการโดยบริษัทฯ หรือผู้ตรวจสอบอิสระ การตรวจประเมินมุ่งเน้นไปที่องค์ประกอบหลัก 3 ประการ ได้แก่ ความต่อเนื่องทางธุรกิจ/การหยุดชะงัก ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง และการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบ โดยมีการตรวจประเมินประเด็น ESG และประยุกต์แนวทางจาก Sedex Members Ethical Trade Audit (SMETA) ซึ่งครอบคลุมมาตรฐานแรงงาน สุขภาพและความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม และจริยธรรมทางธุรกิจ

ผลลัพธ์จากการประเมินจะอยู่ในรูปของคะแนน ESG สำหรับคู่ค้าแต่ละราย



การดำเนินการแก้ไขและการเสริมสร้างศักยภาพของคู่ค้า

ระบุและลดความเสี่ยงด้าน ESG ของคู่ค้า คู่ค้าที่มีความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นจริง จะต้องกำหนดแผนงานเพื่อดำเนินการแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนด

บริษัทฯ พัฒนาโปรแกรมการเสริมสร้างศักยภาพด้าน ESG แก่คู่ค้าทั้งหมดและคู่ค้าที่มีแผนงานที่ต้องดำเนินการแก้ไข โดยบริษัทฯ ให้ความช่วยเหลือผ่านทาง Online หรือ On-Site เพื่อให้แน่ใจว่าคู่ค้ามีความรู้ด้านเทคนิคและแนวปฏิบัติที่ นอกจากนี้ คู่ค้าสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลการประเมิน ESG ที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึก เปรียบเทียบและเข้าใจความคาดหวังของบริษัทฯ



บีทีเอส กรุ๊ป ประเมินความเสี่ยงของคู่ค้าและแบ่งกลุ่มคู่ค้าอย่างชัดเจนเป็นประจำทุกปี โดยพิจารณาจากการวิเคราะห์การใช้จ่าย ความสำคัญของคู่ค้าที่มีต่อบริษัทฯ ตลอดจนความเสี่ยงในด้าน ESG ของคู่ค้า



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

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

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

กลยุทธ์การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานและการบูรณาการด้านความยั่งยืน

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



(1)

การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยธุรกิจในบีทีเอส กรุ๊ป

ซึ่งมีการสนับสนุนผลิตภัณฑ์และบริการจากบริษัทในกลุ่มเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดภายในบีทีเอส กรุ๊ป



(2)

การประหยัดต้นทุน

จัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพและคุ้มค่าที่สุดภายในระยะเวลาที่เหมาะสมลดขั้นตอนในการจัดการห่วงโซ่อุปทานโดยใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดซื้อ



(3)

การคำนึงถึงสังคม

ส่งเสริมความตระหนักในความปลอดภัยและแนวปฏิบัติด้านแรงงานในหมู่คู่ค้าเพื่อให้มั่นใจว่าสอดคล้องกับจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า



(4)

การคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม

จัดทำรายชื่อผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมตามเกณฑ์ของนโยบายการจัดซื้อที่มีมิตรต่อสิ่งแวดล้อมของเรา (Green Procurement) เช่น ผลิตภัณฑ์ที่มีฉลากคาร์บอนหรือฉลากเขียว ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตโดยบริษัทที่ได้รับการรับรอง ISO 14001 เป็นต้น



(5)

การกำกับดูแล

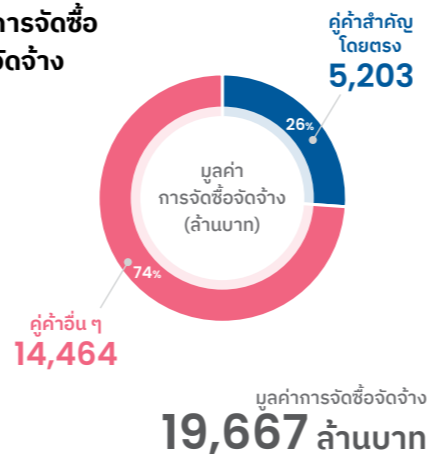
จัดการห่วงโซ่อุปทานโดยยึดตามจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้าอย่างเคร่งครัดซึ่งบริษัทฯ มีการสื่อสารกับคู่ค้าตลอดเวลา

ภาพรวมของคู่ค้าของบีทีเอส กรุ๊ป ในปี 2568/69

คู่ค้าโดยตรง



การจัดซื้อจัดจ้าง



คู่ค้าสำคัญ



เราให้ความสำคัญกับการที่คู่ค้าโดยตรงของเราดำเนินธุรกิจตามหลักจริยธรรมที่ดี ฉะนั้นคู่ค้าสำคัญโดยตรงทุกราย หรือร้อยละ 100 ได้ลงนามรับทราบและเข้าใจแนวทางการดำเนินธุรกิจและหลักปฏิบัติสำหรับคู่ค้าของบีทีเอส กรุ๊ป ครอบคลุมด้าน ESG ตามที่ระบุไว้ในจริยธรรมทางธุรกิจสำหรับคู่ค้า โดยคู่ค้าทุกรายจะต้องไม่ทำการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากการจ้างงานไม่ใช้แรงงานเด็ก ไม่จ้างงานผิดกฎหมาย มีจริยธรรมทางธุรกิจ และมีการบริหารจัดการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม มีอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ดี นอกจากนี้ยังต้องผ่านขั้นตอนและกระบวนการของโปรแกรมการประกันความยั่งยืนของคู่ค้า เพื่อประเมินความสามารถของคู่ค้าในการจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงตามข้อกำหนดของบีทีเอส 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 ข้อมูลอื่น ๆ

การประเมินคุณค่า	จำนวนคุณค่า
คุณค่าที่ถูกประเมินผ่านการตรวจสอบทาง Desktop Review หรือ On-Site	121
คุณค่าที่มีความเสี่ยงสูง (ทั้งที่อาจเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นจริง)	0
คุณค่าที่มีแผนการดำเนินการแก้ไขหรือแผนการปรับปรุง	0

ในปี 2568/69 บีทีเอส กรุ๊ป ได้ทำการประเมินคุณค่าสำคัญ 524 ราย ผ่านการตรวจประเมินทาง Desktop หรือ On-Site โดยผลการตรวจประเมิน On-Site จะแบ่งตามระดับความสามารถในการดำเนินงานด้าน ESG ของคุณค่า ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ในกรณีที่คุณค่ามีความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่ออย่างมาก ทั้งที่อาจเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นจริง หรือจะต้องดำเนินการแก้ไข บริษัทฯ จะจัดทำแผนการแก้ไข (Corrective Action Plan) โดยมีเป้าหมายว่าร้อยละ 100 ของคุณค่าที่มีแผนการดำเนินการแก้ไข จะต้องได้รับการสนับสนุนและดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 12 เดือน มิฉะนั้นอาจจะมีกรยกเลิกสัญญาของคุณค่า ในปี 2568/69 มีคุณค่า 0 รายที่มีความเสี่ยงสูงที่อาจเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นจริง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 0 ของคุณค่าสำคัญของเรา มีคุณค่า 0 รายที่ต้องจัดทำแผนการแก้ไขหรือเข้าร่วมโปรแกรมการเสริมสร้างศักยภาพของเรา ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 0 ของคุณค่าสำคัญของเรา และไม่มีคุณค่ารายใดที่ถูกยกเลิกสัญญา

ระดับของคุณค่าโดยความสามารถในการดำเนินงานด้าน ESG

ระดับดีเยี่ยม
(4.00 - 3.26)

คุณค่ามีแนวทางปฏิบัติงานด้านความยั่งยืนในระดับดีเยี่ยม ไม่จำเป็นต้องมีการตรวจสอบความเสี่ยงด้าน ESG

ระดับดี
(3.25 - 2.51)

คุณค่ามีแนวทางปฏิบัติงานด้านความยั่งยืนในระดับดี ยังสามารถปรับปรุงการดำเนินงานเพิ่มเติมได้อีกในบางรายการ แต่ไม่จำเป็นต้องติดตามความเสี่ยงด้าน ESG

ระดับพอใช้
(2.50 - 1.00)

คุณค่ามีแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระดับพอใช้ คุณค่าจะต้องนำเสนอแผนและระยะเวลาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานในด้าน ESG ซึ่งจะต้องดำเนินการให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด

ระดับต่ำกว่าเกณฑ์
(ต่ำกว่า 1.00)

คุณค่ามีการดำเนินการด้านความยั่งยืนอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ คุณค่าจะต้องเสนอแผนและระยะเวลาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานในด้าน ESG ก่อนที่จะมีการเสนอราคาใด ๆ กับบีทีเอส กรุ๊ป

0 ไม่มีคุณค่าที่ได้รับการประเมินอยู่ในระดับพอใช้และต่ำกว่าเกณฑ์ และไม่มีคุณค่าที่มีแนวโน้มก่อให้เกิดผลกระทบทางสังคมหรือสิ่งแวดล้อม จนเป็นเหตุให้บีทีเอส กรุ๊ป ต้องทำการแจ้งเตือนเพื่อปรับปรุงหรือยกเลิกสัญญาจ้าง

การฝึกอบรมและพัฒนาคุณค่า

การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยที่ไม่มีประสิทธิภาพของคุณค่านั้นเป็นความเสี่ยงที่สำคัญ บริษัทฯ จึงดำเนินการเพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ และการสูญเสียชีวิตจากการปฏิบัติงานของคุณค่าอย่างมีประสิทธิภาพผ่านโปรแกรมการเสริมสร้างศักยภาพ

ในการติดตั้งงานต่าง ๆ ของคุณค่าและผู้รับเหมา โดยเฉพาะพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส บีทีเอสซี กำหนดให้ผู้รับเหมา ซึ่งครอบคลุมถึงวิจิไอและผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในระดับหัวหน้าผู้ควบคุมงานทุกรายต้องเข้ารับการอบรมเรื่องมาตรฐานการดำเนินงานอย่างปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส รวมถึงทดสอบความเข้าใจก่อนและหลังการฝึกอบรม เพื่อประเมินประสิทธิภาพของผู้รับเหมาในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยกับองค์กร โดยบริษัทผู้รับเหมาที่ผ่านการทดสอบจะถูกบันทึกผลการผ่านหลักสูตรฝึกอบรมลงโปรแกรม Operation License System เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูล บีทีเอสซี ส่งเสริมให้ความรู้และคำแนะนำแก่คุณค่าและผู้รับเหมาให้เกิดความปลอดภัยในการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2568/69 คุณค่าและผู้รับเหมาที่ต้องเข้าพื้นที่ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับการอบรมและผ่านการทดสอบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยครบทุกราย โดยคุณค่า 121 ราย ได้เข้าร่วมโปรแกรมเสริมสร้างศักยภาพของเรา



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

**04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ**

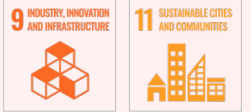
- 4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรม
ในการดำเนินธุรกิจ
- 4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- 4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- 4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึง
ของผู้โดยสาร**
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

4.4 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร

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



ด้วยการเติบโตของประชากรและการขยายตัวของเมืองอย่างรวดเร็ว ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา บีทีเอส กรุ๊ป มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ยั่งยืนและมีคุณภาพทุกรูปแบบเพื่อระบบการเดินทางที่ปลอดภัย ครอบคลุม และยั่งยืน โดยระบบขนส่งมวลชนที่หลากหลาย ภายใต้ MOVE ของบริษัทฯ ได้นำเสนอโซลูชันการขนส่งที่หลากหลาย และรับประกันการเดินทางที่มีคุณภาพสูง เชื่อถือได้ และยั่งยืน สำหรับทุกคน

ในขณะเดียวกัน เราให้ความสำคัญกับการสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่เข้าถึงได้สำหรับกลุ่มเปราะบาง โดยเฉพาะในชุมชนรอบการดำเนินงานของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ ตั้งเป้าหมายในการพัฒนาเครือข่ายโครงสร้าง

พื้นฐานที่ครอบคลุม รวมถึงการอำนวยความสะดวกให้การก่อสร้างตรงเวลา ปลอดภัย และสร้างผลกระทบต่อชุมชนน้อยที่สุด

ปัจจุบัน บีทีเอสซีให้บริการรถไฟของเราภายใต้สัญญาบริการเดินรถและบำรุงรักษา (Operations and Maintenance หรือ O&M) บีทีเอสซียังคงรักษามาตรฐานความปลอดภัยและการให้บริการระดับสูงตลอดการดำเนินงาน โดยตัวชี้วัดหลักสำหรับประสิทธิภาพการดำเนินงานในการประเมินการจัดการบริการด้านการปฏิบัติงานของเรา ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของการบริการ ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า และความน่าเชื่อถือของตัวโดยสาร โดยผลการดำเนินงานโดยรวม จะได้รับการตรวจสอบโดยฝ่ายวางแผนการบำรุงรักษาและโลจิสติกส์

ของบริษัทฯ ตลอดจนการตรวจสอบภายในและการตรวจสอบจากฝ่ายบริหารในภายหลัง

เพื่อให้สอดคล้องกับความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการส่งเสริมการเข้าถึงและความครอบคลุมของโครงสร้างพื้นฐาน บีทีเอสซีได้ดำเนินนโยบายในทุกเส้นทางที่เราดำเนินการโดยส่งเสริมการเข้าถึงสำหรับทุกคน รวมถึงครอบครัว ผู้สูงอายุ นักท่องเที่ยว นักปั่นจักรยาน หรือผู้ที่มีความบกพร่องทางการเคลื่อนไหวหรือการมองเห็น มีการวางโครงสร้างพื้นฐานหรือบริการสนับสนุนพิเศษเพื่อช่วยเหลือกลุ่มผู้ใช้ที่ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส เจ้าหน้าที่ประจำสถานีและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยได้รับการฝึกอบรมเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการต่าง ๆ



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 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึง
ของผู้โดยสาร**
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

สรุปโครงการภายใต้ธุรกิจ MOVE

ธุรกิจขนส่งมวลชนทางราง



สายสีเขียว

สายสีเขียวอ่อน:

○-○ เคหะ - คูคต

สายสีเขียวเข้ม:

○-○ สนามกีฬาแห่งชาติ - บางหว้า

≡ 68 กม.

▼ 60 สถานี



สายสีทอง

○-○ กรุงเทพมหานคร - คลองสาน

≡ 2 กม.

▼ 3 สถานี



สายสีเหลือง

○-○ ลาดพร้าว - สำโรง

≡ 30 กม.

▼ 23 สถานี



สายสีชมพู

○-○ แคราย - มีนบุรี

≡ 38 กม.

▼ 32 สถานี

สายสีชมพูส่วนต่อขยาย

○-○ ศรีรัช - เมืองทองธานี

≡ 3 กม.

▼ 2 สถานี



ระบบขนส่งผู้โดยสารอัตโนมัติ (APM)

ธุรกิจขนส่งมวลชนประเภทอื่น ๆ



เรือด่วนเจ้าพระยา



รถโดยสารด่วนพิเศษ (รถโดยสารไฟฟ้า EV BRT)



การทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง

• M6: บางปะอิน - นครราชสีมา¹

• M81: บางใหญ่ - กาญจนบุรี

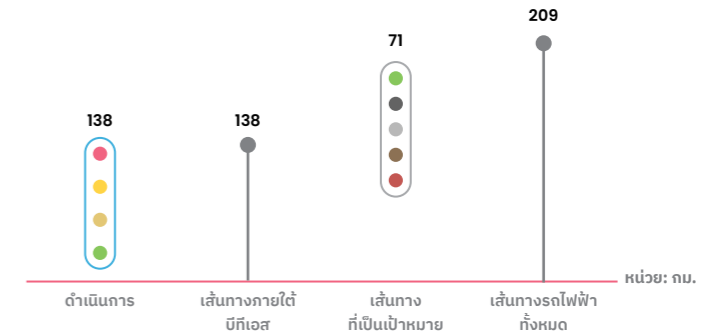


ท่าอากาศยานนานาชาติอู่ตะเภา

¹ อยู่ระหว่างการก่อสร้าง

เส้นทางที่เป็นเป้าหมาย

บีทีเอสตั้งเป้าขยายโครงข่ายรถไฟฟ้าขนส่งมวลชน
เพิ่มอีก 71 กิโลเมตร



โครงการรถไฟฟ้าสายอื่น ๆ ที่เป็นเป้าหมายของบีทีเอส 71 กม.

สาย	กม.	สถานี	เส้นทาง
ส่วนต่อขยาย สายสีเขียวตะวันตก	7.5	6	บางหว้า - ตลิ่งชัน
สายสีเงิน (LRT)	18.3	14	บางนา - สุวรรณภูมิ
สายสีเทา (ระยะ 1)	16.3	15	วัชรพล - ทองหล่อ
สายสีน้ำตาล	22.1	20	แคราย - ลำสาลี
สายสีฟ้า	6.7	9	ดินแดง - สาทร



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 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึง
ของผู้โดยสาร**
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

โครงข่ายบีทีเอส 138 กม.

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



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

โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลืองและโครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพูที่เปิดให้บริการเชิงพาณิชย์ มีเป้าหมายในการส่งเสริมระบบขนส่งแบบคาร์บอนต่ำและเข้าถึงได้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการขยายโอกาสทางเศรษฐกิจและสังคมไปยังพื้นที่รอบนอกเมือง

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



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงการภายใต้ MOVE ได้
ในรายงานประจำปี 2568/69 (แบบ 56-1 One Report)



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 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึง
ของผู้โดยสาร**
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ





01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

- 4.1 การกำกับดูแลกิจการและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ
- 4.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง
- 4.3 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- 4.4 **โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงของผู้โดยสาร**
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

การดูแลลูกค้ากลุ่มผู้พิการ

บีทีเอสดูแลคนพิการ
จากสถานีเริ่มต้น ถึงสถานีปลายทาง

- ยกเว้นค่าโดยสารตลอดการเดินทาง
- เส้นทางเข้า-ออก ผ่านประตูพิเศษ
- ที่นั่งพิเศษในขบวนรถ ออกแบบเพื่อผู้ที่มีจำเป็นต้องใช้งาน
- ลิฟต์ให้บริการ ทั้งขึ้นจำหน่ายตั๋ว และขึ้นพ้นถนน
- เจ้าหน้าที่คอยรับ-ส่ง ที่สถานีต้นทาง และสถานีปลายทาง
- ทางลาดสำหรับวีลแชร์ มีให้บริการทุกสถานี ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ที่ห้องจำหน่ายตั๋ว



ในปี 2568/69 เราให้บริการผู้พิการ
1,734,056
คน

เราให้ความสำคัญกับการให้บริการที่ทั่วถึงครอบคลุมเพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงโครงข่ายของเราได้อย่างเท่าเทียมกัน โดยได้ติดตั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในทุกสถานีเพื่อช่วยให้ผู้พิการสามารถใช้รถไฟฟ้าได้เหมือนผู้โดยสารทั่วไป เช่น ทางลาดรถเข็น ลิฟต์โดยสาร อักษรเบรลล์ที่ปุ่มกดลิฟต์สำหรับผู้พิการทางสายตา การติดตั้งเครื่องออกบัตรโดยสารอัตโนมัติในระดับความสูงที่ผู้พิการสามารถใช้บริการได้ การอนุญาตให้นำสุนัขนำทางเข้ามาในระบบได้ และการจัดให้มีที่นั่งพิเศษภายในขบวน อีกทั้งยังมีพนักงานและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำสถานีที่พร้อมช่วยเหลือตั้งแต่สถานีต้นทาง

จนถึงสถานีปลายทาง ตลอดจนช่วยอำนวยความสะดวกพาส่งถึงชั้นพื้นถนน นอกจากนี้ยังยกเว้นค่าโดยสารให้กับผู้พิการที่แสดงบัตรหรือบัตรประจำตัวผู้พิการที่ออกโดยกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยผู้พิการจะต้องได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่สถานีหรือเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่ผ่านการอบรมด้านการดูแลและช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้พิการตลอดการเดินทาง บีทีเอสซีดำเนินการฝึกอบรมให้พนักงานรักษาความปลอดภัยปฏิบัติตามขั้นตอนการดูแลผู้พิการที่ถูกปรับปรุงใหม่ร่วมกับสมาคมคนพิการแห่งประเทศไทย



รถไฟฟ้าบีทีเอสได้รับรางวัลจาก Friendly Design Awards 2568 เป็นปีที่ 6 ติดต่อกันในงาน Thailand Friendly Design, Health Innovation & Tourism for All Expo 2025 ด้วยเป็นองค์กรชั้นนำให้บริการระบบขนส่งสาธารณะ เพื่อให้ทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย และทุกสภาพร่างกาย สามารถเข้าถึงบริการได้ใช้ประโยชน์อย่างสะดวกปลอดภัย ทันสมัย เป็นธรรม ทั่วถึง และเท่าเทียม ด้วยนโยบายและแนวความคิดการออกแบบที่เป็นมาตรฐานสากลและเป็นมิตรกับคนทั้งมวล



บีทีเอสซีร่วมสนับสนุนและส่งเสริมอาชีพคนพิการโดยการจ้างพนักงานพิการ 13 คน โดยสนับสนุนชมรมผู้ปกครองเด็กพิการ จัดทำโครงการจ้างเหมาบริการผู้ดูแลคนพิการทดแทนชั่วคราวเพื่อขับเคลื่อนการสร้างความเท่าเทียม เสมอภาค ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับคนพิการอย่างยั่งยืนต่อไป นอกจากนี้ บีทีเอสซียังมุ่งเน้นการส่งเสริมทักษะและโอกาสให้แก่บุคคลที่มีความสามารถโดยไม่คำนึงถึงข้อจำกัดทางร่างกาย ผ่านการสนับสนุนทางการเงินแก่สมาคมกีฬาคนพิการแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

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

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

4.5

ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

(GRI 3-3, 418-1)

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

บีทีเอส กรุ๊ป ยกระดับการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้เป็นหนึ่งในเป้าหมายหลักในการดำเนินงาน บริษัทฯ บูรณาการการรักษาความปลอดภัยด้านไอทีและการปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลเข้าเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการความเสี่ยงและอนุกรมวิธานความเสี่ยงสำหรับทั้งกลุ่มบริษัท และมีการวางโครงสร้างพื้นฐานด้านการปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์สำหรับกลุ่มบริษัททั้งหมด ซึ่งกำกับดูแล



โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ เราจัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศสำหรับพนักงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง โดยมีระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ (Information Security Management System หรือ ISMS) ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 27001

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



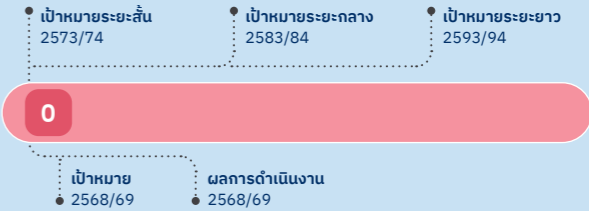
อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายความเป็นส่วนตัวสำหรับลูกค้าได้ที่นี่



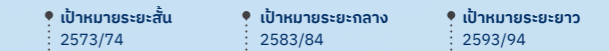
อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายความเป็นส่วนตัวสำหรับพันธมิตรทางธุรกิจได้ที่นี่

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

การร้องเรียนจากหน่วยงานรัฐ ลูกค้า หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
ในเรื่องการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลโดยมิชอบ (กรณี)



สัดส่วนพนักงานเข้ารับการอบรมเรื่องการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (ร้อยละ)





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 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึง
ของผู้โดยสาร
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

ภายใต้กลุ่มธุรกิจ MIX บริษัท บางกอก สมาร์ทการ์ด ซิสเต็ม จำกัด หรือบีเอสเอส (บริษัทย่อยของเราซึ่งเป็นผู้ให้บริการการชำระเงิน) มีบทบาทสำคัญในการจัดการกับข้อมูลลูกค้าของกลุ่มบริษัท ภายใต้กลุ่มระบบนิเวศข้อมูลเรabbit (Rabbit's Data Ecosystem) โดยมีการกำหนดมาตรการควบคุมและรักษาสมดุลในการใช้ข้อมูล นอกจากนี้ยังมีการจัดทำแผนพัฒนาการควบคุม ความเสี่ยงทางไซเบอร์เพื่อให้แน่ใจว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมาย ที่วางไว้ได้ โดยมีการเน้นการควบคุมความเสี่ยง รวมถึงการป้องกัน การตรวจจับ และการตอบสนอง ซึ่งต้องครอบคลุมกระบวนการ ทางธุรกิจและระบบงานหลัก ทั้งนี้ ยังมีการจัดทำมาตรการเพื่อ จัดการกับการร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้นหรือเหตุการณ์การสูญเสีย ที่อาจเกิดขึ้นจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจถึง ความเสถียรของระบบไอที บีเอสเอสได้จัดทำนโยบายการรักษา ความปลอดภัยของข้อมูลให้แก่พนักงานภายในกลุ่มบริษัท ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของลูกค้า






นอกเหนือจากนโยบายภายในองค์กรแล้ว บีเอสเอสยังมีนโยบาย ความเป็นส่วนตัวที่เปิดเผยต่อสาธารณะเช่นกัน มีการฝึกอบรม ให้ความรู้ และกระบวนการยกระดับความสามารถให้แก่พนักงาน ตามที่ระบุไว้ในระบบบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ของข้อมูลของบีเอสเอส ซึ่งทางบีเอสเอสมีคณะกรรมการ และทีมงานคอยติดตามและจัดการความเสี่ยงด้านไอทีและ ความปลอดภัยทางไซเบอร์อย่างสม่ำเสมอ

 **อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายความเป็นส่วนตัว ของบีเอสเอสได้ที่**

ระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล

บีทีเอส กรุ๊ป ได้ปรับใช้ระบบบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัย ของข้อมูลของบีเอสเอสสำหรับการบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ความปลอดภัยของข้อมูลของบริษัทฯ เพื่อให้แน่ใจว่าความเสี่ยง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ภายใต้การควบคุมและจะสามารถบรรเทา

ผลกระทบที่เกิดจากภัยคุกคามที่ไม่พึงประสงค์จากภายนอกได้ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจด้านไอทีเพื่อเตรียมความพร้อม ในกรณีที่มีการหยุดการดำเนินงานกะทันหันหรือในกรณีที่มีการหยุด การทำงานเป็นระยะเวลานาน ซึ่งเกิดจากปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุม

-  มีการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล โดยมีการใช้วิธีที่เป็นระบบและสามารถผลิตผลลัพธ์ออกมาซ้ำ ๆ และ เปรียบเทียบได้ ซึ่งจะช่วยให้สามารถระบุและประเมินแผนการจัดการความเสี่ยงต่อไปในอนาคต
-  มีการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งจะถูกนำมารวมอยู่ในกระบวนการบริหารจัดการโครงการและวงจร การพัฒนาระบบ โดยที่คณะกรรมการขับเคลื่อนโครงการที่เกี่ยวข้อง และ/หรือ ผู้มีส่วนได้เสียจะประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง กับโครงการหรือการพัฒนาดังกล่าว เพื่อจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงตามความเหมาะสม และมีการบันทึกการตัดสินใจ ไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร
-  จัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม โดยมีการประเมินความเสี่ยงที่เหลืออยู่ (Residual Risks) หากไม่สามารถบริหารจัดการ เพื่อลดระดับความเสี่ยงลงได้อีก จะต้องได้รับการอนุมัติโดยคณะกรรมการกำกับดูแล และ/หรือ ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง
-  มีการบันทึกผลลัพธ์ของการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล การจัดการกับความเสี่ยง การควบคุมความเสี่ยง รวมถึงความเสี่ยงอื่น ๆ ที่สามารถเกิดขึ้นได้
-  มีการประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูลอยู่เป็นระยะ ๆ เพื่อให้แน่ใจว่ามีความสมบูรณ์แบบและมีการคำนึงถึง การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดต่าง ๆ ตามสภาพแวดล้อม สถานการณ์ความเสี่ยง หรือการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญอื่น ๆ



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 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึง
ของผู้โดยสาร
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

มาตรการการจำแนกข้อมูลเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลของลูกค้า โดยไม่ได้รับอนุญาต

**ประเภท
ความลับสุดยอด**



คำอธิบาย

ระดับสูงสุดของการรักษาข้อมูล มีความละเอียดอ่อนหรือมีค่ามาก เป็นข้อมูล
ทั้งแบบที่มีกรรมสิทธิ์และมีความเป็นส่วนตัวสูง การรั่วไหลของข้อมูลอาจ
ก่อให้เกิด “ความเสียหายร้ายแรง” ต่อบริษัทฯ หากถูกเผยแพร่สู่สาธารณะ

**ประเภท
เป็นความลับ**



คำอธิบาย

ข้อมูลที่มีความละเอียดอ่อนหรือมีค่ามาก เป็นข้อมูลทั้งแบบที่มีกรรมสิทธิ์
และมีความเป็นส่วนตัวสูง ต้องไม่มีการเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกหากไม่ได้รับ
การอนุญาตจากผู้บริหารระดับสูงการรั่วไหลของข้อมูลอาจก่อให้เกิด “ความเสียหาย”
หรือ “มีผลร้าย” ต่อบริษัทฯ หากถูกเผยแพร่สู่สาธารณะ

**ประเภท
ใช้ภายใน
หรือมีกรรมสิทธิ์**



คำอธิบาย

ข้อมูลที่หากถูกเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาตต่อบุคคลภายนอกบริษัทฯ จะมี
ความไม่เหมาะสมและก่อให้เกิดความลำบากใจ หากต้องการเปิดเผยข้อมูล
ให้แก่บุคคลภายนอกจะต้องได้รับอนุญาตจากพนักงานระดับผู้จัดการ

**ประเภท
เป็นสาธารณะ
หรือเปิดเผย**



คำอธิบาย

ข้อมูลที่สามารถนำไปเผยแพร่ได้อย่างกว้างขวาง โดยไม่ก่อให้เกิดผลเสีย
ต่อบริษัทฯ พนักงาน และผู้มีส่วนได้เสีย ฝ่ายประชาสัมพันธ์/ฝ่ายการตลาด/
ฝ่ายดูแลความปลอดภัยของข้อมูล ต้องอนุมัติการเปิดเผยข้อมูลเหล่านี้
ข้อมูลอาจถูกเปิดเผยหรือส่งต่อให้แก่บุคคลภายนอกบริษัทฯ ได้

พนักงานของของบริษัทฯ ที่มีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญ
จะต้องอยู่ภายใต้ข้อบังคับตามกฎหมายที่ระบุไว้ในสัญญาจ้างงานเกี่ยวกับการปฏิบัติ
ต่อข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท นอกเหนือจากหัวข้อ “ข้อมูลที่เป็นความลับ” บริษัทฯ มี
“นโยบายการใช้งานที่สามารถยอมรับได้” (Acceptable Use Policy หรือ AUP) ที่ระบุ
ไว้ในสัญญาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปกป้องข้อมูลของบริษัทฯ การไม่ปฏิบัติตามจะส่งผล
ให้มีการลงโทษทางวินัยรวมถึงการบอกเลิกสัญญาจ้าง



ความปลอดภัยด้านไอที/กระบวนการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ และโครงสร้าง
พื้นฐาน รวมถึง Central Clearing House (CCH) ของเราได้รับการตรวจสอบและได้รับ
มาตรฐานสากล ISO 27001 โดยมีการทดสอบเกี่ยวกับการวิเคราะห์ช่องโหว่และตรวจสอบ
โดยบุคคลภายนอกเพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยขอโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีและระบบ
การจัดการความปลอดภัยของข้อมูล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับข้อกำหนดต่าง ๆ เช่น
พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กฎเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย และสำนักงาน
คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (Life and Non-Life) โดยมี
การวิเคราะห์ช่องโหว่ รวมถึงการจำลองการโจมตีจากแฮกเกอร์อยู่เป็นประจำ



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 โครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึง
ของผู้โดยสาร
- 4.5 ความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
และความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

แนวทางในการจัดการกับข้อมูลและสารสนเทศของลูกค้า

บริษัทฯ ให้ความสำคัญทุกรายรับทราบเกี่ยวกับการเก็บและการใช้ข้อมูล รวมทั้งการขอข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการลงทะเบียนบนเว็บไซต์ของบริษัทฯ ตามเงื่อนไข Conditions of Issue (COI) อันเนื่องจากการที่บริษัทฯ ปฏิบัติตามข้อกำหนดของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (Anti-Money Laundering Office หรือ AMLO) ข้อมูลของลูกค้าและการใช้งานข้อมูลจะถูกจัดเก็บตามประเภทของข้อมูลโดยแบ่งออกเป็นแบบที่มีความละเอียดอ่อนและแบบที่เป็นความลับ ซึ่งได้รับการคุ้มครองอย่างเข้มงวดและจัดเก็บไว้ในพื้นที่ที่ปลอดภัยซึ่งมีการเข้าถึงที่จำกัด เฉพาะผู้ใช้ที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลลูกค้าได้ เราแจ้งให้ลูกค้าทั้งหมดทราบถึงข้อมูลที่ถูกเก็บตามเงื่อนไข COI และข้อมูลของลูกค้าจะปลอดภัย มีการจัดการที่ดี และไม่ถูกนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นใดในกรณีของบริษัทฯ ต้องการข้อมูลของลูกค้าเพื่อวัตถุประสงค์อื่นใดในอนาคต บริษัทฯ จะขอความยินยอมจากลูกค้าก่อนเสมอ บริษัทฯ ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของ AMLO โดยจะมีการทำการระบุตัวตนของลูกค้าทุกรายก่อนที่ จะมาเป็นลูกค้าของเราผ่านกระบวนการ Know Your Customer หรือ KYC และตรวจสอบข้อมูลลูกค้า (Customer Due Diligence หรือ CDD) ในทุกธุรกรรมที่ดำเนินการ ลูกค้าทุกคนมีสิทธิ์ขอเข้าถึงข้อมูลของตน เพื่อให้ข้อมูลของตนได้รับการแก้ไขและลบทิ้งเมื่อสิ้นสุดสัญญาของลูกค้ากับบริษัทฯ (หรือสิทธิที่จะถูกลืม)

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

บีทีเอส กรุ๊ป ตระหนักถึงความเป็นส่วนตัวในข้อมูลของผู้ที่มีส่วนได้เสีย และการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act หรือ PDPA) บริษัทฯ ได้กำหนดมาตรการในเชิงองค์กรเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า พนักงาน คู่สัญญา และบุคคลที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ได้ถูกเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย และจัดเก็บอย่างปลอดภัย รวมถึงการดำเนินการต่าง ๆ ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อปฏิบัติตาม PDPA ดังต่อไปนี้

1. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและคณะทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแทนจากทุกฝ่ายงานในบริษัทฯ
2. จัดทำเอกสารทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแบบการขอความยินยอม สัญญาประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และสัญญาแบ่งปันข้อมูลส่วนบุคคล รวมไปถึงจัดให้มีการบังคับใช้เอกสารทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องภายในเครือข่ายบีทีเอส กรุ๊ป

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ไม่สามารถดำเนินการลบข้อมูลของลูกค้าที่แสดงความจำนงได้ในทันที เนื่องจากบริษัทฯ ต้องเก็บข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลา 10 ปีหลังจากสิ้นสุดสัญญาตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินของประเทศไทย บีทีเอส กรุ๊ป ใช้ระบบ Single Sign-On (SSO) เพื่อตรวจสอบและติดตามข้อมูลลูกค้าที่ใช้เพื่อวัตถุประสงค์รอง ซึ่งเริ่มใช้ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2563

จากการดำเนินงานตามกระบวนการข้างต้น บีทีเอส กรุ๊ป ไม่ได้รับการร้องเรียนจากบุคคล หน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานกำกับดูแลของภาครัฐ ไม่เคยถูกดำเนินคดีหรือถูกปรับในระยะเวลา 4 ปีที่ผ่านมา

0%
กรณีการละเมิดสิทธิ์ในการใช้ข้อมูลของลูกค้าสำหรับวัตถุประสงค์อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต*

*วัตถุประสงค์อื่นหมายถึงเจตนาของบริษัทฯ ในการใช้ข้อมูลของลูกค้านอกเหนือจากวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ที่ข้อมูลถูกเก็บ

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

การใช้ปัญญาประดิษฐ์ อย่างรับผิดชอบ (Responsible Artificial Intelligence)

ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence หรือ AI) มีศักยภาพอย่างมากในการยกระดับผลิตภาพ นวัตกรรม และการเติบโตทางเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม ยังมาพร้อมกับประเด็นด้านสังคม จริยธรรม และสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ เมื่อเทคโนโลยี AI มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว หน่วยงานภาครัฐและองค์กรระหว่างประเทศจึงได้ออกกฎระเบียบ แนวปฏิบัติ และกรอบการบริหารความเสี่ยง เพื่อส่งเสริมการพัฒนาและการใช้ AI อย่างมีความรับผิดชอบ

สำหรับบีทีเอส กรุ๊ป เราตระหนักว่า AI เป็นทั้งปัจจัยขับเคลื่อนเชิงกลยุทธ์และความรับผิดชอบต่อที่สำคัญ โดยการบูรณาการธรรมาภิบาลด้าน AI ที่เข้มแข็งเข้ากับกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน เรามุ่งใช้ประโยชน์จาก AI เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน ควบคู่ไปกับการมีส่วนร่วมเชิงบวกต่อสังคมและการดูแลสิ่งแวดล้อม ดังนั้น บีทีเอส กรุ๊ป จึงได้ประกาศใช้นโยบายการใช้ปัญญาประดิษฐ์อย่างรับผิดชอบ

นอกจากนี้ เรายังดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อบูรณาการประเด็นด้านจริยธรรม สังคม และสิ่งแวดล้อม เข้าสู่การพัฒนาและการใช้งานระบบ AI โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการสร้างคุณค่าที่ยั่งยืนในระยะยาว



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

**05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม**

06 ข้อมูลอื่นๆ

05



บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน ด้านสังคม





01 unna

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 ข้อมูลอื่น ๆ

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 ทั้งนี้หากเราไม่สามารถดำรงไว้ซึ่งความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและลูกค้า จะส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น เราเชื่อว่า การจัดการด้านความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล ผู้ให้สัมปทาน ตลอดจนผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้โดยสาร ผู้รับเหมา พนักงานภายในองค์กร รวมถึงชุมชนของเรา บีทีเอส กรุ๊ป จึงมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามนโยบายด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด เพื่อมอบบริการที่มีความปลอดภัยสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการระบบรถไฟฟ้าของเรา รวมถึงผู้สัญจรไปมาบนท้องถนนและชุมชนแนวเส้นทางรถไฟฟ้า

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



การกำกับดูแลด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

ก่อนดำเนินโครงการ

- การประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย
- การออกแบบโครงสร้างพื้นฐาน
- รถไฟฟ้าและระบบอาณัติสัญญาณ
- การคัดเลือกคู่ค้า
- การทดสอบระบบ
- การรับรองความปลอดภัย

มาตรการป้องกันและการอบรม

- แผนการรับมือเหตุฉุกเฉิน
- วัฒนธรรมความปลอดภัย
- การอบรมด้านความปลอดภัย
- การติดตามและการตรวจสอบความปลอดภัย



ดำเนินงานโครงการ

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



การกำกับดูแล

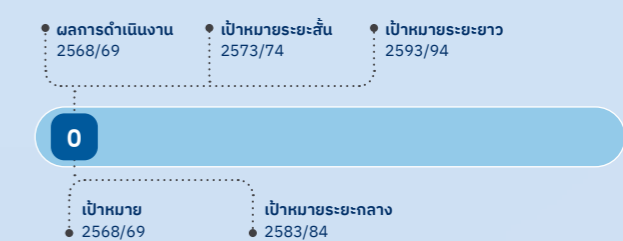
- มาตรการในการกำกับดูแลผู้รับเหมาที่เข้ามาดำเนินงาน ซึ่งครอบคลุมถึง วัสดุและบริษัทอื่น ๆ ในกลุ่มบริษัท เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ บีทีเอสฯ กำหนด

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมตามมาตรฐานด้านความปลอดภัย (ร้อยละ)



จำนวนผู้เสียชีวิตจากการปฏิบัติงาน (ราย)





01 หน้า

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 ข้อมูลอื่น ๆ



ระยะก่อนดำเนินโครงการ:

บีทีเอสซี ซึ่งเป็นผู้ให้บริการเดินรถไฟฟ้าของเรานั้น ดำเนินงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยในทุก ๆ แง่มุม ตั้งแต่ช่วงวางแผนก่อนดำเนินโครงการ โดยมีข้อกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยลงในข้อกำหนดของผู้ว่าจ้าง (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 ยังดำเนินการประเมินความเสี่ยงและอันตรายที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและความปลอดภัยในทุกแผนกอย่างสม่ำเสมอ



ระยะดำเนินงานโครงการ:

บีทีเอสซี ดำเนินการด้านความปลอดภัยในการขนส่งผู้โดยสารผ่านการควบคุมและกำกับดูแลของฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายซ่อมบำรุง ฝ่ายความปลอดภัย และฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรและวิศวกรรม ให้สอดคล้องกับระบบมาตรฐานด้านความปลอดภัยต่าง ๆ ที่องค์กรได้รับ เช่น ISO45001:2018 (ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย) ที่ได้การรับรองจาก British Standards Institution และ Safety Management System: SMS-BPM (ระบบจัดการด้านความปลอดภัยระบบราง) ที่ได้รับการรับรองจาก Ricardo Rail เป็นต้น นอกจากนี้ การรับรองระบบมาตรฐานด้านความปลอดภัยต่าง ๆ จากหน่วยงานภายนอกแล้ว บริษัทฯ ยังดำเนินการตรวจติดตามภายในด้านความปลอดภัย (Safety Internal Audit) ของระบบ ISO 45001:2018 ปีละ 2 ครั้ง และระบบ SMS-BPM ปีละ 1 ครั้ง อย่างต่อเนื่อง สำหรับการบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยนั้น บริษัทฯ ได้จัดทำประเมินความเสี่ยงด้านความปลอดภัยที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานและการให้บริการในระบบรถไฟฟ้า พร้อมทั้งกำหนดมาตรการป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ สำหรับการซ่อมบำรุงเครื่องจักร อุปกรณ์ และระบบโครงสร้างพื้นฐานดำเนินตามแผนการซ่อมบำรุง (Maintenance Activity Plans) ที่ได้กำหนดไว้ นอกจากนี้ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในการเดินรถไฟฟ้า บีทีเอสซี ดำเนินการติดตั้งระบบที่เรียกว่า Fail-Safe System ซึ่งเป็นระบบควบคุมการทำงานของขบวนรถไฟฟ้าขณะเกิดความผิดพลาดในการเดินรถให้อยู่ในสถานะหรือตำแหน่งที่ปลอดภัยโดยอัตโนมัติ ซึ่งกระบวนการดำเนินงานข้างต้นได้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอและรับรองความปลอดภัยเป็นประจำทุกปีจาก Ricardo Rail



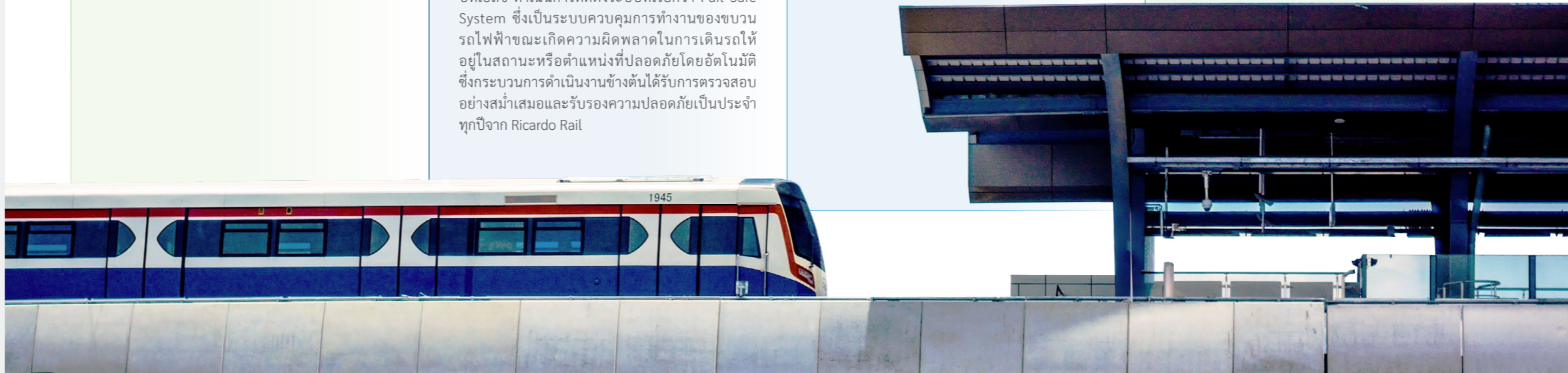
การกำกับดูแลส่วนงานที่เกี่ยวข้อง:

บีทีเอสซี มีมาตรการในการกำกับดูแลผู้รับเหมาที่เข้ามาดำเนินงานในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสอย่างเคร่งครัด โดยระบบ Access Control (การเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่) และระบบ Work Permit (การควบคุมการทำงานที่มีความเสี่ยง) ครอบคลุมถึง วิจิไอ ในฐานะที่เป็นผู้ได้รับสัมปทานจาก บีทีเอสซี ให้บริหารจัดการสื่อโฆษณาและพื้นที่เชิงพาณิชย์ในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอสและบริษัทอื่น ๆ ในกลุ่มบริษัทที่ต้องเข้ามาดำเนินงานในระบบรถไฟฟ้า บีทีเอส เพื่อให้การดำเนินงานด้านความปลอดภัยเป็นไปตามมาตรฐานที่ บีทีเอสซี กำหนด ทั้งนี้ ยังมีกระบวนการพูดคุยถึงปัญหาด้านสุขภาพ รวมทั้งกระบวนการที่บันทึกข้อมูลด้านความเสี่ยงระหว่างทรัพยากรบุคคลกับผู้จัดการของหน่วยธุรกิจทุก ๆ เดือน นอกจากนี้ ฝ่ายโครงการ ฝ่ายความปลอดภัย ฝ่ายอาชีวอนามัย และความปลอดภัยของ บีทีเอสซี มีการรายงานประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและความปลอดภัยต่อผู้บริหารระดับสูง/คณะกรรมการของ บีทีเอสซี ในทุก ๆ ไตรมาส ในกรณีที่มีความคลาดเคลื่อนจากเป้าหมายที่ตั้งไว้ บีทีเอสซี จะดำเนินการประเมินเพื่อลดและป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นและอาจจะเกิดขึ้น



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 โรคร้าย และเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานใด ๆ จะได้รับการตรวจสอบ และผลลัพธ์จะเผยแพร่ในรายงานเหตุการณ์ (Incident Report) เพื่อให้มั่นใจว่า ทุกหน่วยงานมีความพร้อมในการรับมือและจัดการสถานการณ์เมื่อเกิดเหตุขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บีทีเอสซี ยังผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยทั่วทั้งองค์กร ครอบคลุมถึงผู้ใช้บริการ พนักงานทุกฝ่ายและผู้รับเหมาทั้งหมด โดยผ่านการอบรมด้านความปลอดภัยและการสื่อสารด้านต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยในการใช้บริการระบบให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม





01 unna

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

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

06 ข้อมูลอื่น ๆ

ความปลอดภัยของผู้โดยสาร

ความปลอดภัยของผู้โดยสารถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของเรา เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการขยายโครงข่ายรถไฟฟ้าและการเติบโตที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งจำนวนผู้โดยสารและผู้เช่าร้านค้าในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนที่มีจำนวนผู้โดยสารหนาแน่น บีทีเอสซีได้กำหนดมาตรการความปลอดภัยในการใช้ระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส เช่น การติดตั้งรั้วและประตูอัตโนมัติ และการจัดกิจกรรมสื่อสารด้านความปลอดภัยผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ในระบบ ได้แก่ แผ่นพับ สติกเกอร์ โฆษณานจอ LED ของสถานี รวมถึงการกระจายข่าวบนสื่อโซเชียล เพื่อให้ผู้โดยสารและผู้ให้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเข้าใจและตระหนักถึงความปลอดภัยตั้งแต่การเข้าใช้บริการวิธีการปฏิบัติตนในขณะผ่านประตูอัตโนมัติ การใช้บันไดเลื่อน การเข้าแถวรอบริเวณชานชาลา การเข้า-ออกขบวนรถไฟฟ้า การโดยสารภายในขบวนรถไฟฟ้าอย่างปลอดภัย การเอื้อให้แม่แก่เด็ก คนชรา หญิงมีครรภ์ และผู้พิการ ตลอดจนข้อควรปฏิบัติเมื่อทำของตกหล่นในราง หรือพบเห็นความน่าจะเป็นในการเกิดอุบัติเหตุ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดจนเป็นวัฒนธรรมความปลอดภัยอย่างยั่งยืน

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะคอยตรวจตราดูแลความเรียบร้อยประจำจุดต่าง ๆ ทั่วโครงข่ายของเรา เพื่อดูแลช่วยเหลือผู้โดยสารในกรณีต่าง ๆ เช่น ไม่สบายหรือเป็นลมหมดสติ การอบรมพนักงานสถานีเรื่องการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการปฐมพยาบาลผู้ได้รับบาดเจ็บโดยวิทยากรจากสถาบันทางการแพทย์ การจัดให้มีอุปกรณ์ปฐมพยาบาลไว้ทุกสถานี เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสถานีต่อการดูแลผู้บาดเจ็บหรือผู้ป่วยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

0 ครั้ง

อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร
ใน 4 ปีที่ผ่านมา

คำนิยาม:

- อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร = $\frac{\text{จำนวนเหตุที่เกิดในรอบ 12 เดือน} * 1,000,000}{\text{จำนวนผู้โดยสารในรอบ 12 เดือน}}$ เทียบโดยสาร
- อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของผู้โดยสาร หมายถึง การเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาล เพื่อสังเกตอาการหรือรักษาโดยทันทีหลังจากเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บ รวมทั้งการบาดเจ็บจากการเข้าไปในรางโดยไม่ได้รับอนุญาต การบาดเจ็บจากสภาพอุปกรณ์และการปฏิบัติการ (พื้นที่หรือวิธีการ) ที่ไม่ปลอดภัยของบีทีเอสซี แต่ไม่รวมถึงการฆ่าตัวตาย การพยายามฆ่าตัวตาย และผลของการใช้รักษาโรคของตนเอง

อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ของพนักงานและผู้รับเหมา

จากความมุ่งมั่นสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง บีทีเอส กรุ๊ป มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมและส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมาผ่านการฝึกอบรมและกิจกรรมต่าง ๆ โดยกำหนดให้พนักงานต้องได้รับการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยตามกิจกรรมหรือตามลักษณะงาน ซึ่งผลการผ่านหลักสูตรฝึกอบรมใบอนุญาตปฏิบัติงานที่ และจำนวนชั่วโมงที่ฝึกอบรมของพนักงานแต่ละบุคคลจะได้รับการบันทึกลงโปรแกรม Operation License System เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการปฏิบัติตามแผนงาน กฎระเบียบขององค์กร และกฎหมายภายในประเทศ ในปี 2568/69 มีพนักงานทั้งหมด 2,384 คนที่ได้ผ่านการอบรมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

บีทีเอสซี กำหนดให้ผู้รับเหมาในระดับหัวหน้าผู้ควบคุมงานทุกคนต้องเข้ารับการอบรมเรื่องมาตรฐานการดำเนินงานอย่างปลอดภัยในระบบรถไฟฟ้าบีทีเอส ซึ่งครอบคลุมถึงวีไอและผู้ใช้เกี่ยวข้องอื่น ๆ รวมถึงทดสอบความเข้าใจก่อนและหลังการฝึกอบรมเพื่อประเมินประสิทธิภาพของผู้รับเหมาในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยกับองค์กร บริษัทผู้รับเหมาที่ผ่านการทดสอบจะได้รับ การบันทึกผลการผ่านหลักสูตรฝึกอบรมลงโปรแกรม Operation License System เพื่อเก็บเป็นฐานข้อมูลของ บีทีเอสซี เช่นเดียวกัน

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

นอกจากการอบรมด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานและผู้รับเหมาอย่างสม่ำเสมอ บีทีเอสซี ยังได้ติดตามการเจ็บป่วยจากการทำงานของพนักงานอย่างต่อเนื่อง (Total Recordable Occupational Illness Rate หรือ TROIR) เพื่อป้องกันและควบคุมโรคจากการทำงานและยังส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้พนักงานทุกระดับได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี และจัดทำประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพของพนักงาน (Health Risk Assessment หรือ HRA) และนำผลการประเมินที่ได้มาจัดโปรแกรมตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในกิจกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดโรค นอกจากนี้ บริษัทผู้รับเหมาจะต้องจัดส่งผลการตรวจสุขภาพของพนักงานทั้งหมดเพื่อจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลต่อไป



สำหรับพนักงานกลุ่มเสี่ยงเช่นพนักงานควบคุมรถไฟฟ้าที่ผลการตรวจสุขภาพในบางค่าที่สำคัญ เช่น น้ำหนักและระดับน้ำตาลในเลือดไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งค่าผลสุขภาพเหล่านี้สามารถก่อให้เกิดผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานที่ด้านความปลอดภัยได้ บีทีเอสซีจึงได้กำหนดให้พนักงานเหล่านี้ต้องบริหารจัดการตนเอง แก้ไขให้ผลการตรวจวัดสุขภาพในค่าที่เกินมาตรฐานกลับเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานโดยเร็วที่สุด โดยมีผู้บังคับบัญชาของพนักงานนั้น ๆ เป็นผู้ตรวจติดตามผลอย่างใกล้ชิด ระดับแอลกอฮอล์ของผู้ควบคุมรถไฟฟ้าตรวจสอบผ่านการตรวจสอบเป็นระยะและบันทึกในเอกสารของบริษัททุกสัปดาห์ บริษัทฯ มีการตรวจสอบสารเสพติดสำหรับพนักงานควบคุมรถไฟฟ้าเป็นมาตรการด้านความปลอดภัยโดยหัวหน้างานเป็นผู้ดำเนินการ หากผลลัพธ์สูงกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับได้ พนักงานจะไม่ได้รับอนุญาตให้ทำงานในวันนั้น และจะต้องถูกลงโทษสำหรับการกระทำผิดซ้ำตามนโยบายจรรยาบรรณของบริษัท

ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ควบคุมรถไฟฟ้ามีความพร้อมทั้งทางร่างกายและจิตใจตลอดการทำงาน บีทีเอสซี ได้มีมาตรการเพื่อลดความเหนื่อยล้าและส่งเสริมสุขภาพจิตสำหรับผู้ควบคุมรถไฟฟ้าที่ทำงานเป็นเวลา 9 ชั่วโมง ซึ่งจะทำงานจริงไม่เกิน 6 ชั่วโมง ส่วนที่เหลืออีก 3 ชั่วโมงจะถูกจัดสรรสำหรับการพักผ่อน นอกจากนี้ พนักงานทุกคนจะได้รับการตรวจสุขภาพกายและสุขภาพจิตในการตรวจสุขภาพประจำปีของบริษัทจัดให้ เพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและลดความเครียด ซึ่งจะนำไปสู่การลดความเป็นไปได้ของเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย



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

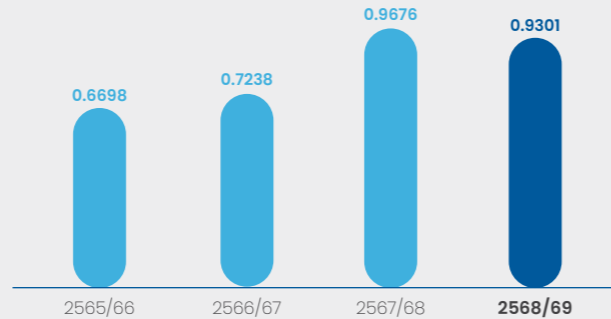
06 ข้อมูลอื่น ๆ

ผลการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมา

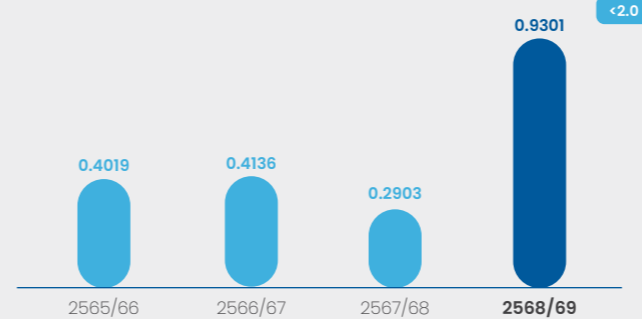
ตัวชี้วัดด้านความปลอดภัย ซึ่งรวมถึงการเสียชีวิตจากการปฏิบัติงานและอัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงานและผู้รับเหมา ครอบคลุมการเดินทางไฟฟ้าทั้ง 4 สาย และได้รับการทวนสอบโดยบริษัท แอลอาร์คิวเอ (ประเทศไทย) จำกัด หรือ LRQA ซึ่งเป็นหน่วยงานอิสระภายนอก โดยอ้างอิงตาม GRI 403-9 เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ตามมาตรฐานสากล อัตราการบาดเจ็บขั้นรุนแรงของพนักงานและผู้รับเหมา

มีค่าเป็น 0 ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้คือ มีค่าไม่เกิน 0.6 และ 1.0 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน ตามลำดับ ในขณะที่อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงานและผู้รับเหมาอยู่ที่ 0.9301 และ 0.6085 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เช่นกันคือ มีค่าไม่เกิน 2.0 ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน

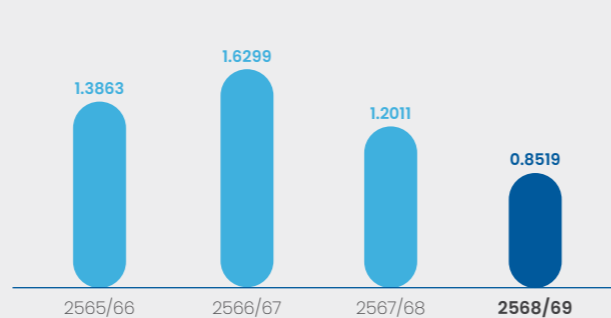
อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานของพนักงาน
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)



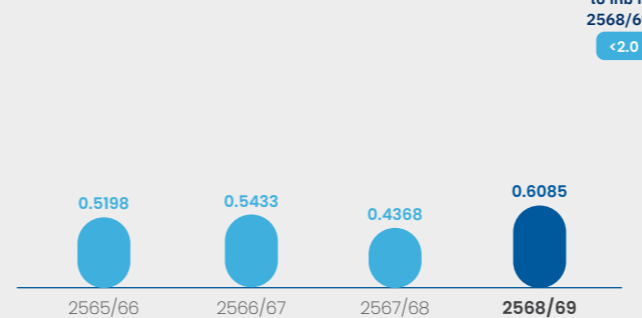
อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของพนักงาน
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)



อัตราการบาดเจ็บจากการทำงานของผู้รับเหมา
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)



อัตราการบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงานของผู้รับเหมา
(ครั้งต่อล้านชั่วโมงการทำงาน)



0

**การบาดเจ็บขั้นรุนแรงและการเสียชีวิต
ของพนักงานและผู้รับเหมาใน 4 ปีที่ผ่านมา**

คำนิยาม:

- **การบาดเจ็บจากการทำงาน** หมายถึง การได้รับอันตรายหรือความเสียหายต่อร่างกายอันเป็นผลมาจากเหตุการณ์หรือการสัมผัสกับปัจจัยอันตรายที่เกิดขึ้นจากหรือระหว่างการทำงาน รวมถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน
- **การบาดเจ็บขั้นรุนแรง** หมายถึง การเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาลเพื่อส่งผลการตรวจหรือรักษา โดยทันทีหลังจากเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บ และมีผลให้หยุดงาน 1 วันขึ้นไป
- **การบาดเจ็บถึงขั้นหยุดงาน** หมายถึง การบาดเจ็บจากการทำงานซึ่งเป็นผลให้เกิดข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้
 - 1) การหยุดงานตั้งแต่หนึ่งวันนับหลังจากวันที่เกิดอุบัติเหตุ (Incident) และไม่ในวันหยุดของบริษัท การกำหนดให้ทำงานเฉพาะหรือการโยกย้ายหน้าที่งาน การได้รับการรักษาที่มากกว่าการปฐมพยาบาล การสูญเสียสติสัมปชัญญะ และการวินิจฉัยการบาดเจ็บที่ต้องได้รับการบำบัดการจากบุคลากรทางการแพทย์ เช่น ฉีดยา เย็บแผล ขูดเนื้อ เชื้อราตุในลูกตา และได้รับยาที่ไม่ใช่กลุ่มปฐมพยาบาล
 - 2) การบาดเจ็บจากการที่ท่าและของมีคมบาดซึ่งมีการปนเปื้อนของเลือดผู้อื่นหรือโอกาสการติดเชื้อจากวัสดุได้ ซึ่งโอกาสการติดเชื้อดังกล่าวนั้นรวมถึงเนื้อเยื่อและอวัยวะของมนุษย์ และวัสดุที่ติดเชื้อ HIV หรือไวรัสตับอักเสบบี
 - 3) การโยกย้ายพนักงานออกเพื่อการเฝ้าระวังทางการแพทย์ตามมาตรฐานสำนักงานบริหารความปลอดภัยและอาชีวอนามัยแห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกา
- **การเจ็บป่วยจากการปฏิบัติงาน** หมายถึง การเจ็บป่วยจากการทำงานซึ่งเป็นผลให้เกิดข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้
 - 1) ผลกระทบย้อนกลับต่อสภาพร่างกายจิตใจหรือภาวะการรับรู้ของบุคคล (อาจรวมถึงโรคภัยทางอาชีพ การเจ็บป่วย และการเสียชีวิต หรือการเกิดการบาดเจ็บหรือภาวะทุกขภาพ ไม่ว่าจะรวมหรือแยก)
 - 2) การสูญเสียการได้ยินซึ่งต้องมีการบันทึกตามแนวทางการสูญเสียการได้ยินกรณีต่าง ๆ ซึ่งอ้างอิงไว้ในเว็บไซต์ <https://www.osha.gov/recordkeeping/>
 - 3) ความผิดปกติอย่างร้ายแรงหรือมีนัยสำคัญที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ซึ่งบุคลากรทางการแพทย์หรือผู้ให้บริการทางด้านสุขภาพระบุว่าผลการทดสอบเป็นบวก รวมถึงโรคจากการทำงาน เช่น มะเร็ง โรคเรื้อรังชนิดกลับคืนได้เป็นปกติกระดูกหักหรือแตกร้าว แก้วทุบทะลุ
 - 4) การโยกย้ายพนักงานออกเพื่อการเฝ้าระวังทางการแพทย์ตามมาตรฐานสำนักงานบริหารความปลอดภัยและอาชีวอนามัยแห่งชาติสหรัฐอเมริกา



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 ข้อมูลอื่น ๆ

กิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในปี 2568/69

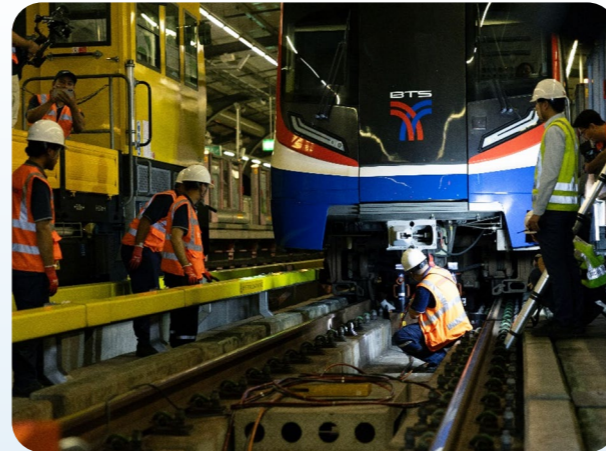
การฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ



การฝึกอบรมการตอบสนองเหตุฉุกเฉิน
กรณีผู้โดยสารพลัดตกลงบนรางรถไฟ



การฝึกอบรมการตอบสนองเหตุฉุกเฉินกรณีเพลิงไหม้
แบตเตอรี่รถเข็นไฟฟ้า





01 หน้า

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 ข้อมูลอื่น ๆ

5.2

การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน

(GRI 2-25, 3-3)

องค์การสหประชาชาติได้นิยามสิทธิมนุษยชนไว้ว่า สิทธิที่ได้มาโดยธรรมชาติแก่มนุษย์ทุกคน โดยไม่มีข้อยกเว้นในเรื่องเชื้อชาติ เพศ สัญชาติ เผ่าพันธุ์ ภาษา ศาสนา หรือสถานะอื่น ๆ สิทธิมนุษยชน สิทธิต่อชีวิตรวมถึงเสรีภาพ รวมถึงอิสรภาพจากการถูกทำให้เป็นทาสและการถูกทรมาน อิสรภาพในการแสดงออกเรื่องความคิดเห็นและความรู้สึก สิทธิในการทำงานและการศึกษา รวมทั้งสิทธิอื่น ๆ ซึ่งทุกคนถูกกำหนดให้ได้รับ สิทธิเหล่านี้โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ

ในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง มีประเด็นความท้าทายใหม่ ๆ ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมเพิ่มมากขึ้นทุกวัน ตั้งแต่การเลือกปฏิบัติ การบังคับใช้แรงงาน รวมทั้งความขัดแย้งขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงโดยตรง และโดยอ้อมกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน ปัจจุบันธุรกิจต่าง ๆ มีแนวโน้มที่จะเข้าไปเกี่ยวพันกับปัญหาสิทธิมนุษยชนโดยไม่ได้ตั้งใจจากการดำเนินการ การจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการ กิจกรรมการจัดการ และการตัดสินใจทางธุรกิจอื่น ๆ ในบางกรณี ธุรกิจอาจถูกดำเนินการทางกฎหมายอันเป็นผลมาจากการละเมิด ดังนั้น ทุกองค์กรจะต้องไม่เพียงแต่ดำเนินการโดยเคารพสิทธิมนุษยชนเท่านั้น แต่ควรปกป้องสิทธิมนุษยชนอย่างจริงจัง โดยการผนวกกระบวนการจัดการสิทธิมนุษยชนไว้ในกระบวนการและแนวปฏิบัติทางธุรกิจ

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 ดำเนินการในประเด็นเหล่านี้ โดยทำความเข้าใจความเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจของเรากับสิทธิมนุษยชนโดยใช้หลักการชี้แนะของสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน และมาตรฐานสากลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยให้เราสามารถพัฒนานโยบายสิทธิมนุษยชนของบริษัทฯ สร้างขั้นตอนภายในสำหรับการประเมินผลกระทบ ดำเนินการตรวจสอบสถานะ มีการปรับปรุงทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง ลดความเสี่ยงที่เป็นไปได้ จัดตั้งกระบวนการและกลไกการร้องทุกข์และรายงานประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน โดยเฉพาะ

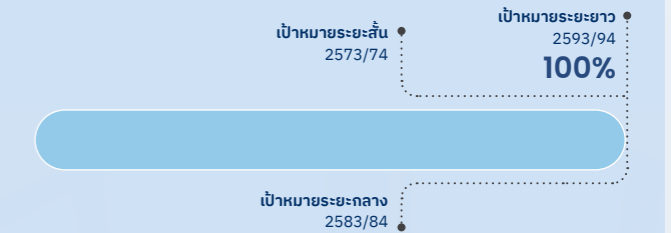


อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับนโยบายสิทธิมนุษยชนของบีทีเอส กรุ๊ป ได้ที่นี่



ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

สัดส่วนพนักงานที่เข้ารับการอบรมด้านสิทธิมนุษยชน (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 ข้อมูลอื่น ๆ

กระบวนการประเมินความเสี่ยง ด้านสิทธิมนุษยชน


บีทีเอส กรุ๊ป ดำเนินกระบวนการเพื่อประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นไปตามหลักการชี้แนะขององค์การสหประชาชาติว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนอย่างสม่ำเสมอ ดังนี้

1. คณะกรรมการบริษัทพิจารณา ทบทวน และให้แนวทางในการดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชน รวมถึงการกำหนดนโยบายซึ่งครอบคลุม บีทีเอส กรุ๊ป บีทีเอสซี วีจีไอ คู่ค้า และกิจการร่วมค้าของเรา
2. บีทีเอส กรุ๊ป ดำเนินการศึกษาและประเมินประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นไปตามแนวทางสากล ได้แก่ ปณิญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights) กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง (International Covenant on Civil and Political Rights) กติการะหว่างประเทศว่าด้วยสิทธิทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม (International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights) การศึกษาดำเนินการโดยกระบวนการวิเคราะห์เทียบเคียง รวมทั้งกระบวนการดำเนินการเพื่อระบุประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่มีความน่าจะเป็นไปได้ เพื่อนำไปรวมและทำการปรับปรุงทะเบียนความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน โดยเราได้ดำเนินการวิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงครั้งล่าสุดในปี 2566/67 ทั้งนี้ เราวิเคราะห์และประเมินผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้เสียที่อาจได้รับความเสี่ยงนั้น ๆ ได้แก่ ลูกจ้าง พนักงาน คู่ค้า เยาวชน แรงงานต่างด้าว กลุ่มคนไร้โอกาส และชุมชนท้องถิ่น เพื่อที่จะระบุประเด็นความเสี่ยงด้านมนุษยชนที่สำคัญ (Salient Human Rights Issues) ที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของเรา
3. บีทีเอส กรุ๊ป ประเมินประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนและปรับปรุงทะเบียนความเสี่ยงตามประเด็นความเสี่ยงข้างต้น โดยการจัดประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่อาจมีความเสี่ยงเหล่านั้น โดยการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนนั้นจัดทำขึ้นบนวัตถุประสงค์เพื่อระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและดำเนินมาตรการเพื่อบรรเทาและแก้ไข ในกรณีที่มีการละเมิดเกิดขึ้น





ในปี 2568/69 มีการละเมิดสิทธิมนุษยชนและข้อร้องเรียนที่บีทีเอส กรุ๊ป **0 ครั้ง**

 อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญของ บีทีเอส กรุ๊ป ที่นี่

การดำเนินการเพื่อตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านของ บีทีเอส กรุ๊ป



การเปิดเผย
ต่อสาธารณะ



โปรดดูที่นี่สำหรับรายงานการตรวจติดตามการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนของบีทีเอส กรุ๊ป ซึ่งได้ดำเนินการวิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงครั้งล่าสุดในปี 2566/67



01 หน้า

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 ข้อมูลอื่น ๆ

5.3

การบริหารลูกค้าสัมพันธ์

(GRI 3-3)



ประสบการณ์ลูกค้า

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะมอบประสบการณ์ที่ดีเยี่ยมให้กับลูกค้าของเรา ตลอดการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) สำหรับธุรกิจ MOVE ความน่าเชื่อถือของการให้บริการเป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งในการสร้างบริการที่ดีสำหรับผู้โดยสาร เราจึงมุ่งมั่นดำเนินงานเพื่อสร้างการเดินทางที่ปลอดภัย น่าเชื่อถือ และราบรื่นสำหรับผู้โดยสาร ไปพร้อม ๆ กับการสร้างการเติบโตทางธุรกิจที่ยั่งยืน

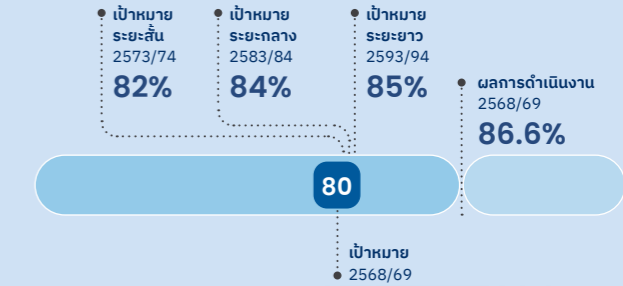
การรักษาความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเป็นสิ่งที่บีทีเอสกรุ๊ปให้ความสำคัญยิ่งเสมอมา ธุรกิจ 3M ของเราครอบคลุมหลายอุตสาหกรรม ลูกค้าที่เราให้บริการจึงมีความหลากหลายและมีความต้องการที่แตกต่างกัน บริษัทฯ จึงใช้แนวทางที่มุ่งเน้นการให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และจัดการประเด็นปัญหาที่อาจกระทบต่อชื่อเสียงและผลกระทบด้านการเงิน บริษัทฯ บูรณาการการประกันคุณภาพเข้าไปในกระบวนการควบคุมคุณภาพ ซึ่งทำให้บริษัทฯ สามารถติดตามความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้าของเรา

แนวปฏิบัติที่ดีของเรา ไม่เพียงแต่สร้างความมั่นใจให้กับผู้โดยสารเมื่อใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของเรา แต่ยังขยายไปถึงรัฐบาลไทยที่มอบความไว้วางใจให้เราเป็นผู้ให้บริการขนส่งมวลชนที่น่าเชื่อถือและเข้าถึงได้ง่าย โดยบีทีเอสซี มีแนวทางการบริหารการดำเนินงาน มาตรการ กระบวนการ และมีตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน โดยมีฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน เช่น การดำเนินการผ่านระบบควบคุมการเดินรถไฟฟ้จากส่วนกลาง (Central Control System) และการเดินรถด้วยระบบสัญญาณควบคุม (Signalling Control System) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความตรงต่อเวลาในการเดินรถไฟฟ้ และความปลอดภัยของผู้โดยสาร



ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

ระดับความพึงพอใจของลูกค้า
(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 ข้อมูลอื่น ๆ

แผนงานการบริหารงานซ่อมบำรุงเชิงรุก



การซ่อมบำรุงเชิงรุก

บันทึกและจัดเก็บข้อมูลแผนงานการซ่อมบำรุงด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ รวมถึงการจัดการทรัพยากรและติดตามผลการดำเนินงานซ่อมบำรุง เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการระบบขนส่งมวลชนด้วยรถไฟฟ้ามีความพร้อมในการให้บริการและลดปัญหาความขัดข้องระหว่างการเดินรถ



การซ่อมบำรุงใหญ่ของตัวรถไฟฟ้า

มุ่งเน้นที่ช่วงล่างของตัวรถไฟฟ้า เพื่อให้มั่นใจว่าการให้บริการรถไฟฟ้า จะไม่เกิดความขัดข้องและมีความปลอดภัยในการเดินรถ



การตรวจติดตามและการวางแผน

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

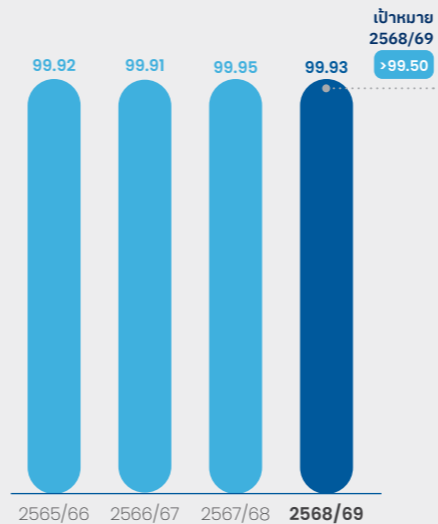
ซึ่งผลการตรวจติดตามนั้นจะรายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูงให้รับทราบและพิจารณา เพื่อให้สามารถวางแผนงานในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ

บีทีเอสซี ได้กำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จในเรื่องความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร (Passenger Journey On-Time) ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า (Train Reliability) และความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสาร (Ticket Reliability) เพื่อใช้สำหรับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในด้านการรักษาเสถียรภาพของความตรงต่อเวลาและความน่าเชื่อถือของการเดินรถ ตลอดจนใช้เปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานกับผู้ประกอบการระบบขนส่งมวลชนรายอื่นทั้งในและต่างประเทศ ทั้งนี้ ดัชนีชี้วัด 2 ดัชนีแรก ถูกนำไปเป็นหนึ่งในการประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ โดยผู้อำนวยการใหญ่สายปฏิบัติการของบีทีเอสซี เป็นตำแหน่งสูงสุดที่รับผิดชอบในการบรรลุเป้าหมายเหล่านี้

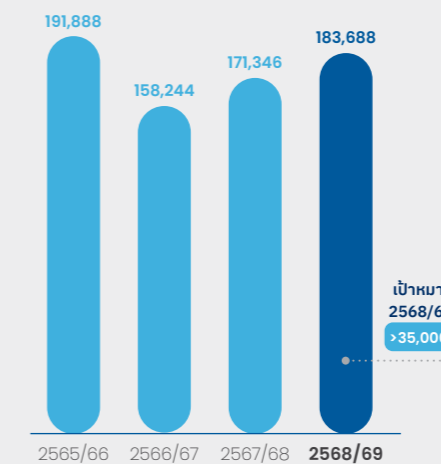


ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร (ร้อยละ)

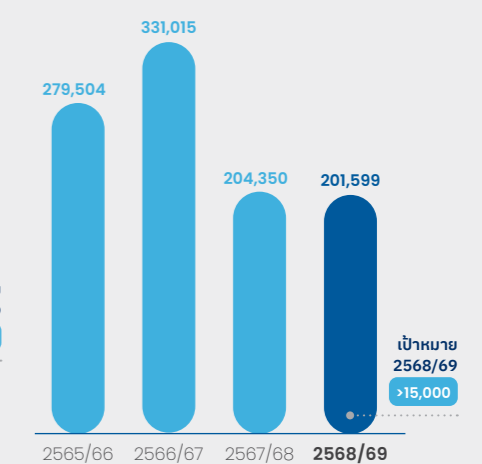


ความตรงต่อเวลาในการเดินทางของผู้โดยสาร หมายถึง ร้อยละของเที่ยวเดินทางที่มีการล่าช้าน้อยกว่า 5 นาที

ความน่าเชื่อถือของการเดินรถไฟฟ้า (คูทิลเมตรการเดินรถต่อความขัดข้องที่จะเกิดขึ้น 1 ครั้ง)



ความน่าเชื่อถือของตั๋วโดยสาร (จำนวนธุรกรรมต่อข้อผิดพลาด 1 ครั้ง)





01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

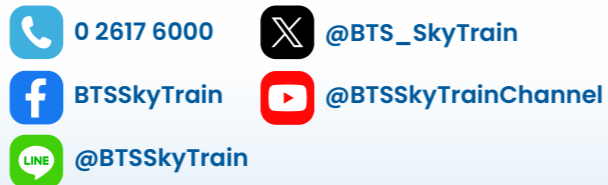
- 5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
- 5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
- 5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
- 5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

06 ข้อมูลอื่น ๆ

ความพึงพอใจลูกค้าและการพัฒนาประสบการณ์ลูกค้า

บีทีเอส กรุ๊ป สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและไลฟ์สไตล์ของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ บริษัทฯ ดำเนินงานตามแนวทางที่มุ่งเน้นการให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและการร้องเรียนของลูกค้าที่ได้รับผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เราใช้ช่องทางดิจิทัลและโซเชียลในการเข้าถึงและสื่อสารกับลูกค้า เผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ ให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ นอกจากนี้ เรายังให้บริการผ่านแอปพลิเคชันของบีทีเอส “THE SKYTRAINS” เพื่อให้ข้อมูลการบริการแบบเรียลไทม์ เพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้โดยสารและยกระดับประสบการณ์ของผู้โดยสาร

ช่องทางการติดต่อสื่อสารของรถไฟฟ้าบีทีเอส



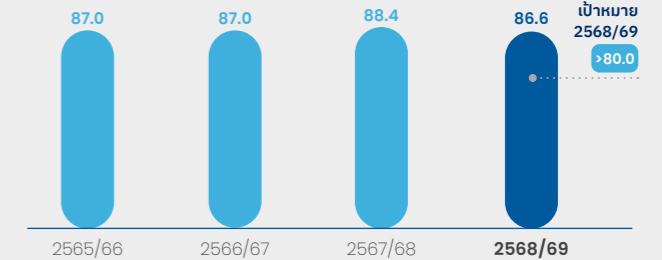
นอกจากนี้ บีทีเอสซี ยังดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นประจำทุกปี เพื่อประเมินคุณภาพของการให้บริการและทำให้บริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสร้างประสบการณ์ที่น่าพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า เนื่องจากการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุม เช่น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



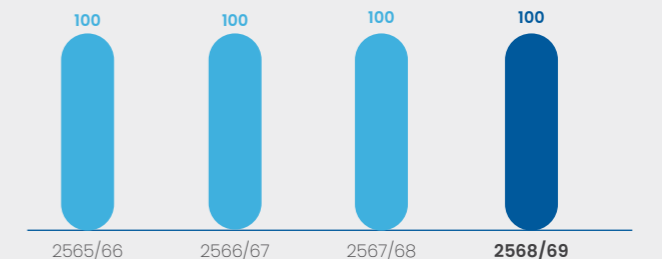
นอกจากนี้ บีทีเอสซี ยังดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสเป็นประจำทุกปี เพื่อประเมินคุณภาพของการให้บริการและทำให้บริษัทฯ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสร้างประสบการณ์ที่น่าพึงพอใจสำหรับผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า เนื่องจากการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุม เช่น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

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

สัดส่วนของลูกค้าที่มีความพึงพอใจ: ธุรกิจ MOVE (ร้อยละ)



ความครอบคลุมของข้อมูล (ร้อยละของลูกค้า)





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 ข้อมูลอื่น ๆ

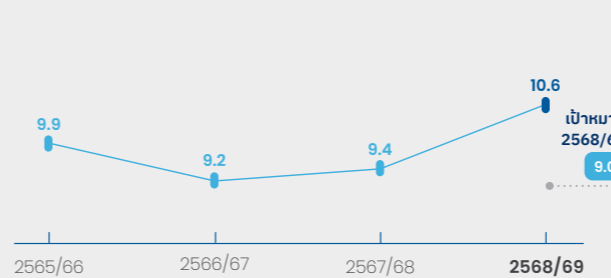
ลูกค้าออนไลน์

ภายใต้กลยุทธ์ธุรกิจ 3M ของบริษัทฯ ธุรกิจ MIX ให้บริการโซลูชันส์ออฟไลน์สู่ออนไลน์ (Offline-to-Online หรือ O2O) ที่ครอบคลุมธุรกิจสื่อโฆษณา ธุรกิจบริการด้านดิจิทัล และธุรกิจการจัดจำหน่าย โดยผสานข้อมูลอัจฉริยะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพข้อมูลเชิงลึกและความพึงพอใจของลูกค้า และเพื่อเป็นการสร้างความแข็งแกร่งของธุรกิจและเพิ่มความหลากหลายในการดำเนินงาน บริษัทฯ เชื่อว่า การดำเนินธุรกิจออนไลน์โดยใช้สื่อออนไลน์และการสร้างตัวตนบนแพลตฟอร์มดิจิทัลจะช่วยพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการได้ ดังนั้น การขยายการเข้าถึงออนไลน์จึงเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่สำคัญของบริษัทฯ โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญได้แก่ สัดส่วนของลูกค้าออนไลน์ (ร้อยละ) และสัดส่วนของรายได้ออนไลน์ (ร้อยละ) ซึ่งมาจาก แรบพิท กรุ๊ป (รวมถึงบัตรแรบพิทและแรบพิท รีเวิร์ดส์)

ในปี 2568/69 รายได้จากธุรกิจบริการด้านดิจิทัลคิดเป็นร้อยละ 38 ของรายได้ของกลุ่มธุรกิจ MIX โดยมีมูลค่า 1,758 ล้านบาท ทั้งนี้ บริษัทฯ มีแผนงานในการมุ่งใจโดยสารที่ใช้บัตรโดยสารแบบเที่ยวเดียวให้เปลี่ยนมาใช้บัตรแรบพิท เพื่อเพิ่มสัดส่วนของลูกค้าออนไลน์ให้มากขึ้น



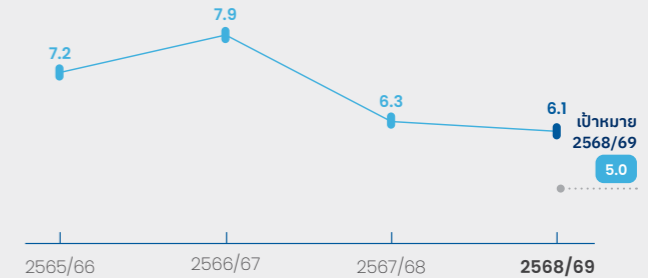
สัดส่วนลูกค้าออนไลน์¹
(ร้อยละของลูกค้าทั้งหมด²)



หมายเหตุ:

1. ลูกค้าออนไลน์ คือ ผู้ใช้บัตรแรบพิท
2. ลูกค้าทั้งหมด คือ ลูกค้าที่ใช้บริการรถไฟฟ้ามหานครสายหลัก
3. รายได้ออนไลน์ คือ รายได้บริการดิจิทัลทั้งหมด ซึ่งรวมรายได้จาก วีจีไอ บางกอก สมาร์ทการ์ดซิสเต็ม (BSS) บีเอสเอส โอลด์สตีล (BSSH) อาร์แคร์ กรุ๊ป (Rcare Group) อาร์บี เซอร์วิส (RB Services) แรบพิท ไบต์ส (Rabbit Bytes) แรบพิท รีเวิร์ดส์ และ บางกอก เพย์เมนต์ โซลูชันส์
4. รายได้ทั้งหมด คือ รายได้รวมทั้งหมดของกลุ่มบริษัท

สัดส่วนรายได้ออนไลน์³
(ร้อยละของรายได้ทั้งหมด⁴)



ความรับผิดชอบในเนื้อหาสื่อโฆษณา

ในฐานะผู้นำการตลาด O2O โซลูชันส์ วีจีไอ ตระหนักดีว่า สื่อโฆษณาและการตลาดนั้นจะเข้าถึงผู้คนและชุมชนในวงกว้าง ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญต่อการกำกับดูแลเนื้อหาที่ใช้โฆษณา เพื่อให้แน่ใจว่าเนื้อหาดังกล่าวมีความถูกต้อง เป็นความจริง และสอดคล้องตามข้อกำหนดกฎหมายหรือศีลธรรมอันดี เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการร้องเรียนและการดำเนินงานทางกฎหมายต่าง ๆ

วีจีไอ ได้กำหนดมาตรการและแนวทางการปฏิบัติด้านสื่อโฆษณาที่เหมาะสมผ่านนโยบายด้านความรับผิดชอบในเนื้อหาสื่อโฆษณา ซึ่งครอบคลุมจรรยาบรรณแห่งการโฆษณาและการนำเสนอสื่อต่าง ๆ และเพื่อให้สอดคล้องตามแนวทางการโฆษณานั้น

บริษัทฯ จะตกลงตามข้อกำหนดและเงื่อนไขกับลูกค้าและแบรนด์ต่าง ๆ ในทุกการทำธุรกิจร่วมกัน และได้กำหนดให้มีขั้นตอนในการตรวจสอบเนื้อหาของสื่อโฆษณาโดยฝ่ายกฎหมายและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าเนื้อหานั้นสอดคล้องตามกฎหมาย แนวปฏิบัติ และข้อกำหนดของ บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในกรณีที่พบว่าเนื้อหาไม่เป็นไปตามแนวปฏิบัติของบริษัทฯ วีจีไอ ขอสงวนสิทธิ์ทั้งหมดเพื่อปฏิเสธที่จะเผยแพร่เนื้อหาสื่อโฆษณาดังกล่าวดังกล่าวที่กำหนด และเงื่อนไขที่ได้ตกลง

นอกจากนี้ ในปี 2568/69 วีจีไอ ไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือรายงานใด ๆ เกี่ยวกับเนื้อหาสื่อที่ไม่เหมาะสม



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 ข้อมูลอื่น ๆ

5.4

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

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

บีทีเอส กรุ๊ป ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ในฐานะกำลังสำคัญในการรักษาประสิทธิภาพการดำเนินงานที่สูง และเพื่อสร้างการเติบโตและผลตอบแทนที่ต่อเนื่องให้แก่นักลงทุนและผู้ถือหุ้น ในขณะที่ยังคงคำนึงถึงกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพสูง ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงการสร้างตัวตนขององค์กรที่ยั่งยืน บริษัทฯ มีนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ซึ่งดำเนินการบนหลักการของความเป็นธรรม ความเท่าเทียม และการไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อสนับสนุนและดูแลพนักงานด้วยความเอาใจใส่และเคารพ โดยมีการริเริ่มโครงการที่หลากหลาย เช่น การส่งเสริมความหลากหลาย การสร้างโอกาสที่เท่าเทียมกัน และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ครอบคลุมและเปิดกว้าง เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถเติบโตได้อย่างเต็มศักยภาพ บริษัทฯ สนับสนุนการทำงานที่ยืดหยุ่นและสวัสดิการที่ครอบคลุม นอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น การเตรียมความพร้อมสำหรับวัยเกษียณ และการดูแลสุขภาพผ่านสวัสดิการประกันสุขภาพและประกันชีวิตแบบกลุ่ม นอกจากนี้ยังมีการกำหนดสิทธิการลาหยุดประเภทต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการสร้างสมดุลระหว่างการงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว บริษัทฯ สนับสนุนให้พนักงานใช้สิทธิวันหยุดประจำปีภายในปีงบประมาณ และอนุญาตให้สามารถโอนสิทธิวันหยุดไปปีถัดไปได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด อีกทั้งบริษัทยังมีนโยบายค่าตอบแทนที่สามารถแข่งขันได้ โดยพิจารณาจากค่าครองชีพในประเทศไทยโดยไม่เลือกปฏิบัติตามเพศ รวมถึงมีกระบวนการภายในในการติดตามและตรวจสอบชั่วโมงการทำงานเพื่อจัดให้มีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม รวมถึงการบริหารจัดการการทำงานล่วงเวลา (Overtime) ผ่านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (HRIS) อย่างเป็นระบบ พร้อมการจ่ายค่าล่วงเวลาตามที่กฎหมายกำหนด

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะดูแลและสนับสนุนพนักงานอย่างเต็มที่ผ่านมาตรการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่หลากหลาย เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนจะได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ บริษัทฯ ตระหนักดีว่าความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ที่ไม่มีประสิทธิภาพ เช่น อัตราการลาออกของพนักงานที่เพิ่มขึ้น การลดลงของประสิทธิภาพการทำงาน และความเสียหายต่อชื่อเสียงองค์กร อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานและเพิ่มต้นทุนการจัดการในระยะยาว ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้ดำเนินการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างรอบด้าน ครอบคลุมทั้งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การดึงดูดและการรักษาผู้มีความสามารถ ตลอดจนการยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานทุกคน

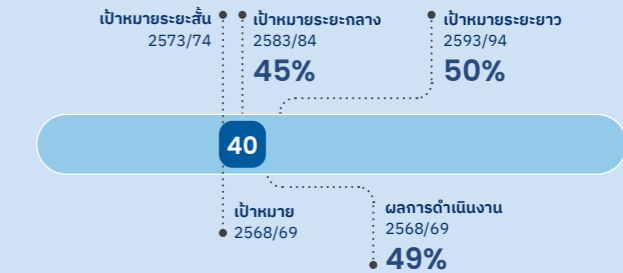
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ บีทีเอส กรุ๊ป

บีทีเอส กรุ๊ป ได้ดำเนินการพัฒนาความสามารถและทักษะของพนักงานให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เพื่อให้พนักงานของเรามีความสามารถในการปรับตัวและรับมือกับความเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยจัดเตรียมหลักสูตรฝึกอบรม โครงการ และโปรแกรมต่าง ๆ ในการพัฒนาทักษะเดิมและเพิ่มเติมทักษะใหม่ให้กับพนักงาน วางแผนเส้นทางความก้าวหน้าทางอาชีพ และการดูแลรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กร โดยได้บูรณาการกลยุทธ์การบริหารสมรรถนะพนักงาน (Competency Management Strategy) และระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเข้าด้วยกัน เพื่อประเมินและปรับปรุงสมรรถนะและทักษะของพนักงานให้สามารถรองรับการเติบโตของธุรกิจ โดยใช้แผนพัฒนาบุคคล (Individual Development Plan หรือ IDP) ตามแนวทางการเรียนรู้ 70/20/10 ซึ่งประกอบด้วย การฝึกอบรมในขณะที่ปฏิบัติงาน การเรียนรู้ผ่านผู้อื่นอย่างไม่เป็นทางการ และการเข้าร่วมการอบรมอย่างเป็นทางการ ซึ่งกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทฯ นั้น เริ่มต้นจากการสำรวจความต้องการการฝึกอบรมในแต่ละแผนก นำข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุปเป็นแผนการฝึกอบรมประจำปีตามลำดับความสำคัญของทักษะที่ต้องการ

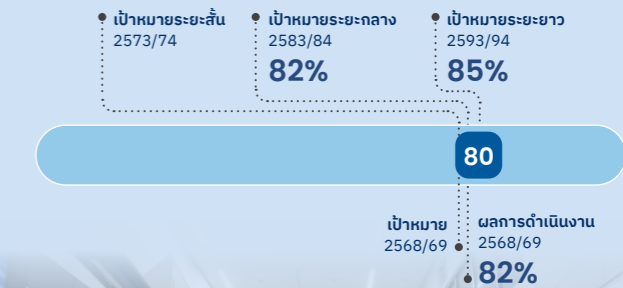


ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน

สัดส่วนของพนักงานเพศหญิงในระดับบริหารและระดับจัดการ (ร้อยละ)



ผลสำรวจความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (ร้อยละ)





01 หน้า

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 ข้อมูลอื่น ๆ

บีทีเอส กรุ๊ป จัดให้มีโครงการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะที่หลากหลายสำหรับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการเป็นวิทยากรสำหรับการฝึกอบรมภายใน เพื่อให้เกิดการแบ่งปันความรู้และถ่ายทอดการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จไปยังพนักงานคนอื่น ๆ นอกจากนี้ยังจัดให้มีการอบรมจากผู้เชี่ยวชาญภายนอก เช่น การอบรมโดย United Nations Global Compact (UNGC)

บริษัทฯ ได้ออกแบบเส้นทางการเรียนรู้ (Learning Journey) ของพนักงานที่มุ่งเน้นถึงผลลัพธ์ของการเรียนรู้และการนำไปใช้ได้จริง โดยให้ความสำคัญกับวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับความแตกต่างของผู้เรียน เช่น สายงานวิชาชีพ อายุ เพศ และลักษณะบุคลิกภาพ เพื่อให้การเรียนรู้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและให้พนักงานสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริง บริษัทฯ จัดให้มีการประเมินผลหลังการฝึกอบรมเสร็จสิ้น เพื่อวิเคราะห์และทบทวนประสิทธิผลและประสิทธิภาพของ

กระบวนการฝึกอบรม ตลอดจนปรับปรุงการอบรมในอนาคตให้ทันกับรูปแบบการเรียนรู้ที่เปลี่ยนแปลงของพนักงานต่อไป นอกจากนี้ ยังจัดให้มีการสำรวจอีกครั้งเพื่อประเมินทักษะที่ได้รับจากการอบรมในการทำงานจริงของพนักงาน โดยบริษัทฯ มุ่งหวังว่าการอบรมและพัฒนาพนักงานจะช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานและสร้างอัตลักษณ์ขององค์กรให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น โดยพนักงานแบบไม่เต็มเวลา (Part time) สามารถเข้าร่วมการฝึกอบรมต่าง ๆ ทั้งหมดได้



**กลยุทธ์การบริหารทีม
เพื่อเตรียมพร้อมสู่การเป็นผู้นำมืออาชีพ**

โครงการถูกออกแบบมาเพื่อเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารให้กับหัวหน้างาน โดยเน้นการพัฒนาเครื่องมือและเทคนิคที่จำเป็นในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ หลักสูตรครอบคลุมหัวข้อสำคัญ เช่น การวางแผนกำลังคน การบริหารผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากร การแนะนำ มาตรการในการรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพ รวมถึงการบริหารจัดการกรณีหลังทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยมีเป้าหมายหลักคือ การสร้างหัวหน้างานที่สามารถนำไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน และมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะเดียวกันก็ส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ครอบคลุมและตระหนักถึงวัฒนธรรมผลลัพธ์ที่ได้จากโครงการนี้ ได้แก่ การเพิ่มทักษะในการเป็นผู้นำที่มุ่งสร้างความรู้สึกร่วมกันของพนักงาน การลดอัตราการลาออกในทีมที่บริหาร และการเสริมสร้างคลังบุคลากรภายในองค์กรให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น



**หลักสูตรฝึกอบรมทบทวนความรู้
สำหรับหัวหน้าสถานี**

โครงการมุ่งเน้นการเสริมสร้างและทบทวนทักษะสำคัญในการปฏิบัติงานประจำวันของหัวหน้าสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยเนื้อหาหลักสูตรครอบคลุมหัวข้อสำคัญ เช่น การบริหารจัดการ ข้อร้องเรียนของผู้โดยสารอย่างมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์ความเสี่ยงของผู้รับเหมา การคิดเชิงบวก และการสื่อสาร การให้บริการอย่างมืออาชีพ ซึ่งโครงการนี้ดำเนินการอบรมโดยวิทยากรภายในของบริษัท บีทีเอสซี

ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการจัดอบรม ได้แก่ จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้าลดลงร้อยละ 0.5 ในปีงบประมาณ 2568/69 เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ 2567/68 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า การเปลี่ยนผ่านไปยังระดับผู้จัดการที่ราบรื่นขึ้น การเพิ่มประสิทธิภาพและความผูกพันของทีม รวมถึงการลดอัตราการลาออกของหัวหน้างานในช่วงเริ่มต้นตำแหน่ง



การวางแผนภาษี

โครงการอบรมนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจด้านภาษีเงินได้ให้แก่พนักงานทุกคน เพื่อให้สามารถวางแผนภาษีได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีได้อย่างเหมาะสม ผ่านการเรียนรู้เกี่ยวกับประเภทของเงินได้และค่าใช้จ่าย วิธีการคำนวณฐานภาษีในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ตลอดจนการศึกษาเกี่ยวกับค่าลดหย่อนภาษีประเภทต่าง ๆ ที่พนักงานสามารถเลือกใช้ให้สอดคล้องกับฐานภาษีของตนเอง

ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการนี้ ได้แก่ ส่งเสริมทักษะการบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล สนับสนุนการวางแผนการออม และสร้างความพร้อมในการวางแผนการลงทุนเพื่อความมั่นคงทางการเงินในอนาคต



**Copilot สำหรับผู้บริหาร
และคนทำงานมืออาชีพ**

โครงการเพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับ Copilot AI และเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เชิงสร้างสรรค์ (Generative AI) พร้อมทั้งเรียนรู้การประยุกต์ใช้งานในหลากหลายรูปแบบ เช่น การสร้างและสรุปเอกสาร การจัดการงานนำเสนอ การสร้างเนื้อหาทางการตลาด การวิเคราะห์ข้อมูลทางธุรกิจและข้อมูลลูกค้า ตลอดจนการนำ Copilot ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงในด้านทรัพยากรบุคคล การวางแผนโครงการ และงานบริหารจัดการอื่น ๆ

ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการนี้ ได้แก่ เพิ่มผลิตภาพและประสิทธิภาพการทำงานผ่านการใช้ระบบอัตโนมัติที่ขับเคลื่อนด้วย AI พัฒนาทักษะด้าน AI และเครื่องมือดิจิทัลของพนักงาน เข้าใจองค์ความรู้และการสนับสนุนข้อมูลได้รวดเร็วยิ่งขึ้นผ่าน Generative AI และเสริมสร้างความพร้อมขององค์กรในการนำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

โครงการ “SUSTAINADAY” ของ บีทีเอส กรุ๊ป

เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านความยั่งยืนและยกระดับความเข้าใจของพนักงานในประเด็นด้านความยั่งยืน ฝ่ายความยั่งยืนได้พัฒนาช่องทางสื่อสารภายในองค์กรภายใต้ชื่อ “SUSTAINADAY” ซึ่งเปิดให้พนักงานทุกคนในบีทีเอส กรุ๊ปและบริษัทในเครือสามารถเข้าถึงได้ผ่านระบบอินทราเน็ตของบริษัท

โครงการนี้ไม่ได้เป็นเพียงการสื่อสารข้อมูลในรูปแบบทางเดียว แต่เปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้เนื้อหาด้านความยั่งยืนที่ครอบคลุมทั้งมิติสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ พร้อมทดสอบความรู้ผ่านแบบทดสอบเชิงโต้ตอบ (Interactive Quiz) เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วม มากไปกว่านั้น แพลตฟอร์มดังกล่าวยังทำหน้าที่เป็นช่องทางสื่อสาร

แบบสองทาง โดยเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ และนำเสนอแนวคิดหรือโครงการด้านความยั่งยืนของตนเองได้ ซึ่งช่วยเสริมความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของพนักงานทั่วทั้งกลุ่มบริษัท

ด้วยการส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับได้เรียนรู้ แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนความยั่งยืน SUSTAINADAY จึงมีบทบาทสำคัญในการปลูกฝังให้พนักงานมีนโยบายขององค์กร แต่เป็นวัฒนธรรมร่วมที่เติบโตและแข็งแกร่งขึ้นได้จากความร่วมมือและเสียงของทุกคนในองค์กร

SUSTAINADAY
Small Steps, Big Change

ประหยัดและลดและด้วย ช่วยกันเล็กแต่ประหยัดใหญ่ได้จริง
Small energy savings make a big difference across the Group!

ส่งเสริมความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและรับผิดชอบต่อสังคม
To support efficient energy use and respond to the current energy situation

ลดการใช้พลังงานด้วยวิธีง่ายๆ
Lighting Reduction

ปิดไฟเมื่อไม่ใช้งาน
Turn off lights to save energy

ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
Energy Efficiency

ปิดเครื่องปรับอากาศเมื่อไม่จำเป็น
Turn off air conditioning when not needed

Turn it off! Small actions lead to big savings!



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 ข้อมูลอื่น ๆ

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยต่อพนักงานประจำ



เป้าหมาย
30
ชั่วโมงต่อคน

ผลการดำเนินงาน
47
ชั่วโมงต่อคน

งบประมาณการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยต่อพนักงานประจำ



2,923 บาท
ต่อคน

การดึงดูดและรักษาบุคลากรใน บีทีเอส กรุ๊ป

บีทีเอส กรุ๊ป มุ่งมั่นในการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถเพื่อรองรับการเติบโตทางธุรกิจ ซึ่งความสำเร็จในการดึงดูดและรักษาบุคลากรจะช่วยให้บริษัทฯ สามารถรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันและดำเนินงานตามกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทฯ ระบุความเสี่ยงและโอกาสขององค์กร และใช้ข้อมูลที่มีในการวิเคราะห์และตัดสินใจเพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์สร้างประสบการณ์ที่ดีแก่พนักงานและวัดผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับโอนย้ายไปยังตำแหน่งงานที่ว่างในองค์กรผ่านกระบวนการสรรหาภายในได้ในลักษณะเดียวกับผู้สมัครจากภายนอก

การจ้างงาน

การกำหนดกลยุทธ์เพื่อการจัดหาและการจ้างงานเป็นหนึ่งในปัจจัยความสำเร็จของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานของบริษัทฯ มีความเหมาะสมและมีคุณภาพสำหรับการเติบโตของธุรกิจ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังตระหนักดีถึงความสำคัญของการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง โดยมุ่งเน้นการแบ่งปันและถ่ายทอดความรู้และความเชี่ยวชาญเพื่อประโยชน์สูงสุดของบริษัทฯ ซึ่งการวางแผนสืบทอดตำแหน่งจะช่วยกำหนดแผนงานในการพัฒนาพนักงานให้มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการเลื่อนตำแหน่ง และยังคงแสดงให้เห็นว่า บริษัทฯ มีการจัดเตรียมงานที่มีความท้าทายเพื่อสนับสนุนการเติบโตและการพัฒนาตลอดอาชีพการงานของพนักงาน รวมถึงมองหาโอกาสในการเพิ่มจำนวนการจ้างงานประชาชนในพื้นที่ เพื่อส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นด้วย

การจ้างงานและตำแหน่งงานในบริษัทฯ ที่พนักงานได้รับการคัดเลือก



1,845

จำนวนพนักงานเข้าใหม่ทั้งหมดในปี 2568/69



16.7%

สัดส่วนของตำแหน่งงานที่บุคคลภายในได้รับคัดเลือกต่อตำแหน่งงานทั้งหมดที่ประกาศรับสมัครใหม่



7,060

ต้นทุนเฉลี่ยต่อการจ้างงานพนักงานเข้าใหม่ (บาท)

โอกาสในการฝึกงานของนักศึกษามหาวิทยาลัย

บีทีเอส กรุ๊ป ให้ความสำคัญกับการดึงดูดและพัฒนาบุคลากรรุ่นใหม่ที่มีศักยภาพ โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาระดับอุดมศึกษาเข้าร่วมโครงการฝึกงาน เพื่อเรียนรู้และปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรมืออาชีพของบริษัทฯ ในหลากหลายสายงาน อาทิ การวิเคราะห์ ความมั่นคงปลอดภัยทางข้อมูล กฎหมาย การพัฒนาซอฟต์แวร์ และนักลงทุนสัมพันธ์ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังเข้าร่วมงานมหกรรมจัดหางาน และกิจกรรมโรดโชว์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานและสร้างการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรแก่กลุ่มนักศึกษาและผู้ที่กำลังเริ่มต้นเส้นทางอาชีพ

ในปีงบประมาณ 2568/69 บริษัทฯ ได้เปิดตัวโครงการ “IR Academy” รุ่นแรก ซึ่งเปิดรับนักศึกษามหาวิทยาลัย บัณฑิตจบใหม่ และผู้ที่อยู่ในช่วงเริ่มต้นของการทำงาน โดยเป็นหลักสูตรระยะเวลา 2-3 เดือน ที่มุ่งพัฒนาบุคลากรรุ่นใหม่ให้มีความรู้และทักษะด้านนักลงทุนสัมพันธ์ ผ่านการฝึกปฏิบัติงานจริงร่วมกับทีมงานนักลงทุนสัมพันธ์ของบริษัท การศึกษาดูงานในธุรกิจและบริษัทในเครือ การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้กับผู้บริหารระดับสูงและผู้เชี่ยวชาญจากแวดวงการเงิน ตลาดทุน และนักลงทุนสัมพันธ์ ตลอดจนการเข้าร่วมเวิร์กช็อปด้านวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินการจำลองการประชุมกับนักลงทุน และการสื่อสารองค์กร แนวทางการพัฒนาที่ครอบคลุมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติดังกล่าว ช่วยให้ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถเสริมสร้างความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพพัฒนาความมั่นใจในการปฏิบัติงานและสร้างพื้นฐานด้านจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพได้อย่างเข้มแข็ง อันเป็นการเตรียมความพร้อมสู่การทำงานในสายงานนักลงทุนสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้เข้าร่วมโครงการที่ผ่านการคัดเลือกได้รับโอกาสเข้าร่วมงานกับบริษัทฯ ทั้งในฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์และหน่วยงานธุรกิจอื่น ๆ ของกลุ่มบริษัท





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 ข้อมูลอื่น ๆ



นอกจากนี้ บีทีเอสซี ได้ลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (Memorandum of Understanding: MOU) กับมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาชั้นนำหลายแห่งทั่วประเทศ เพื่อร่วมพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรด้านระบบราง รวมถึงส่งเสริมการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างภาคการศึกษาและภาคอุตสาหกรรม บีทีเอสซี ยังเปิดโอกาสให้นักศึกษาที่สนใจเข้ารับการฝึกงานเพื่อพัฒนาทักษะและประสบการณ์ที่จำเป็นต่อการทำงานในอุตสาหกรรมระบบราง พร้อมสนับสนุนการฝึกอบรมเพิ่มเติมสำหรับผู้ประสงค์จะประกอบอาชีพในสายงานดังกล่าวหลังสำเร็จการศึกษา อีกทั้งยังจัดกิจกรรมศึกษาดูงานนอกสถานที่เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริงนอกห้องเรียน รวมถึงสนับสนุนการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้และการพัฒนาทักษะเชิงปฏิบัติอย่างรอบด้าน

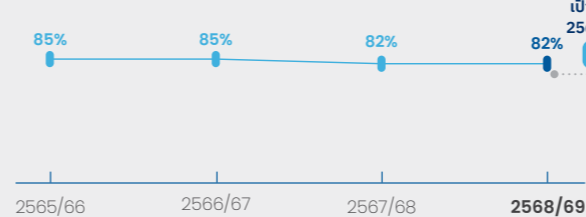
ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

บีทีเอส กรุ๊ป เชื่อว่าการให้พนักงานมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการมีส่วนร่วมของพนักงาน จึงเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ปัญหา และข้อเสนอแนะเพื่อลดอัตราการลาออกและร่วมกันพัฒนาบริษัทฯ ไปด้วยกัน

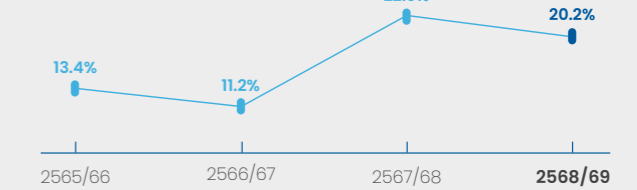
บีทีเอส กรุ๊ป ดำเนินการสำรวจความผูกพันของพนักงานทุก ๆ 2 ปี เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะอยู่กับบริษัทฯ ในระยะยาวและเติบโตไปพร้อมกัน โดยประเด็นในการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรครอบคลุมด้านต่าง ๆ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประเภทของงาน ประสบการณ์การทำงาน คุณภาพชีวิต (ซึ่งรวมถึงความเครียดและความสุขในการทำงาน)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

บริษัทฯ ได้ดำเนินการสำรวจความผูกพันของพนักงานครั้งล่าสุดในปี 2568/69 ซึ่งพนักงานทั้งหมดร้อยละ 100 ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจความผูกพันของพนักงานผ่านแบบสอบถามออนไลน์ จากผลการสำรวจพบว่า พนักงานร้อยละ 82 มีความผูกพันกับองค์กรในระดับสูงสะท้อนถึงความพยายามและความทุ่มเทในการรักษาพนักงานทุกคน ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการวางแผนเพื่อพัฒนาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในการบริหารจัดการองค์กร และดำเนินการทบทวนโครงสร้างเงินเดือน ฐานเงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการ รวมถึงการพัฒนาระบบการประเมินผลงาน การเลื่อนขั้น และการเลื่อนตำแหน่งที่มีความชัดเจน ยุติธรรม และโปร่งใยิ่งขึ้น

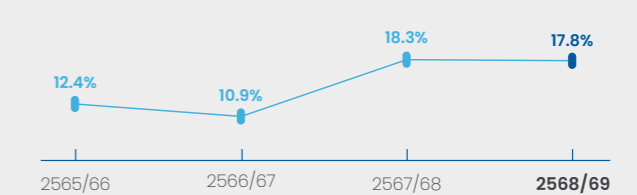
อัตราของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กร (ร้อยละ)



อัตราการลาออกของพนักงาน (ร้อยละ)



อัตราการลาออกโดยสมัครใจของพนักงาน (ร้อยละ)



การประเมินผลการดำเนินงาน

การประเมินผลการดำเนินงานของพนักงานในบริษัทฯ แบ่งออกเป็น การประเมินผลงาน (Performance) และการประเมินขีดความสามารถ (Competency) บริษัทฯ มีการกำหนดเป้าหมายและพฤติกรรมที่คาดหวังแตกต่างกันตามลำดับตำแหน่งงาน โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณทางธุรกิจของพนักงาน ซึ่งจะดำเนินการประเมินผลตามขั้นตอนที่บริษัทฯ กำหนดไว้ โดยมีหัวข้อในระบบการประเมินภายใน เช่น การปฏิบัติตามหรือจรรยาบรรณโดยบริษัทฯ มุ่งเน้นให้มีการสื่อสารระหว่างกันภายในหน่วยงาน มีการประเมินผลงานหลายมิติ (Multidimensional) เพื่อให้พนักงานได้รับข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และผู้บังคับบัญชา และมีการสนับสนุนการตัดสินใจได้ในทุกระดับขององค์กร นอกจากนี้ ยังมีการให้ข้อเสนอแนะในรูปแบบไม่เป็นทางการแบบ Agile เพื่อให้พนักงานสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาทักษะและขีดความสามารถของตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป



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 ข้อมูลอื่น ๆ

สภาพการทำงานและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

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

การส่งเสริมการตระหนักรู้เกี่ยวกับความหลากหลายและการยอมรับในความหลากหลาย (Diversity & Inclusion)

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

บริษัทฯ ไม่ยอมรับการกระทำใด ๆ ซึ่งเป็นการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด เราเคารพสิทธิขั้นพื้นฐานของพนักงาน การให้โอกาสและการปฏิบัติที่เท่าเทียม และมุ่งขจัดการเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิดในทุกรูปแบบ บริษัทฯ มีช่องทางสื่อสารภายในต่างๆ เพื่อรับแจ้งเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเลือกปฏิบัติหรือการล่วงละเมิดที่ขัดกับหลักการของความหลากหลายและการยอมรับความหลากหลายผ่านช่องทาง LINE Official Account “TellHR @btsg” หรือ Tellhr@btsgroup.co.th โดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนตามระเบียบของบริษัทฯ ว่าด้วยเรื่องการร้องเรียน การดำเนินการทางวินัยสำหรับผู้กระทำผิด

หรือข้อกล่าวหาที่เป็นเท็จขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของคณะกรรมการสอบสวน หากพบว่ามีกรณีการกระทำผิดจริง คณะกรรมการจะดำเนินการตามขั้นตอนทางวินัย เพื่อกำหนดบทลงโทษตามสถานการณ์และความรุนแรงของเหตุการณ์ ทั้งนี้ พนักงานที่รายงานเหตุการณ์และได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์จะได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดเพื่อป้องกันมิให้ได้รับผลกระทบจากการรายงานเหตุการณ์ดังกล่าว



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลยุทธ์ว่าด้วยความหลากหลายและการยอมรับความหลากหลายของบีทีเอส กรุ๊ป ได้ที่นี่

ตัวชี้วัดค่าตอบแทนระหว่างเพศ

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

ระดับพนักงาน

อัตราส่วนค่าตอบแทนของพนักงานหญิงต่อพนักงานชาย

ระดับผู้บริหาร (เงินเดือนพื้นฐาน)	75.21%
ระดับผู้บริหาร (เงินเดือนพื้นฐานรวมค่าตอบแทนจูงใจในรูปแบบเงินสด)	73.20%
ระดับผู้จัดการ (เงินเดือนพื้นฐาน)	86.61%
ระดับผู้จัดการ (เงินเดือนพื้นฐานรวมค่าตอบแทนจูงใจในรูปแบบเงินสด)	86.73%
ระดับพนักงานที่ไม่ใช่ผู้บริหารหรือผู้จัดการ (เงินเดือนพื้นฐาน)	95.04%



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 ข้อมูลอื่น ๆ

ตัวชี้วัดแนวปฏิบัติการใช้แรงงาน

บีทีเอส กรุ๊ป กำหนดดัชนีชี้วัดด้านแรงงานเพื่อควบคุมคุณภาพและสร้างความโปร่งใสในการรายงานเกี่ยวกับประเด็นความหลากหลาย เราเชื่อว่า ความหลากหลายทางเพศจะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทฯ และเป็นการเพิ่มโอกาสในการดึงดูดผู้คนที่มีความรู้และมุมมองที่หลากหลาย ซึ่งจะส่งผลให้เกิดนวัตกรรมและพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาที่ดีขึ้น ช่วยดึงดูดและรักษาบุคลากรที่มีความสามารถ เพิ่มความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร และส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น

ในปัจจุบัน ภาครัฐและผู้ถือหุ้นได้ผลักดันการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มสัดส่วนของผู้หญิงในแรงงานและในตำแหน่งผู้นำ บริษัทที่เริ่มใช้แนวทางการปฏิบัติในการจ้างงานและรักษาบุคลากรจะได้รับการยอมรับในเชิงบวกและมีต้นทุนของการปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ลดลงในอนาคต บีทีเอส กรุ๊ป ตระหนักถึงความสำคัญเรื่องนี้ จึงดำเนินงานอย่างเต็มที่เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติต่อกันอย่างเท่าเทียมกันและมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสต่อสาธารณชน โดยบริษัทฯ ได้ตั้งเป้าหมายให้มีสัดส่วนของพนักงานเพศหญิงในระดับบริหารและระดับจัดการที่ร้อยละ 40 ภายในปี 2568/69 ซึ่งในปีนี้มีสัดส่วนของพนักงานหญิงในระดับดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 49



พนักงานเพศหญิงในระดับต่าง ๆ ผลการดำเนินงานปี 2568/69

32%

สัดส่วนของพนักงานเพศหญิง
ในระดับบริหาร



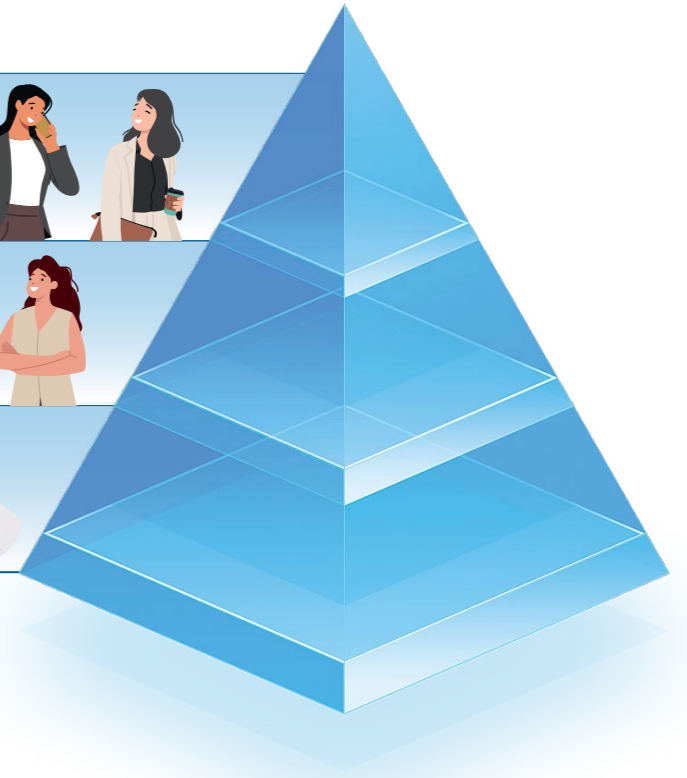
53%

สัดส่วนของพนักงานเพศหญิง
ในระดับจัดการ



52%

สัดส่วนของพนักงาน
เพศหญิงในระดับ
พนักงานทั่วไป



สัดส่วนของพนักงานเพศหญิง
ในกลุ่มงานที่สร้างรายได้
57%



สัดส่วนของพนักงานเพศหญิง
ในกลุ่มงานวิทยาศาสตร์
เทคโนโลยี วิศวกรรม และ
คณิตศาสตร์*
13%

*ตำแหน่งงานที่ต้องใช้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์
เทคโนโลยี วิศวกรรม และคณิตศาสตร์



สัดส่วนของพนักงานเพศหญิง
ในระดับบริหารและระดับจัดการ

49%



สัดส่วนของพนักงาน
เพศหญิงทั้งหมด

52%



01 หน้า

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 ข้อมูลอื่น ๆ

สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับพนักงาน

สิทธิประโยชน์ของพนักงาน

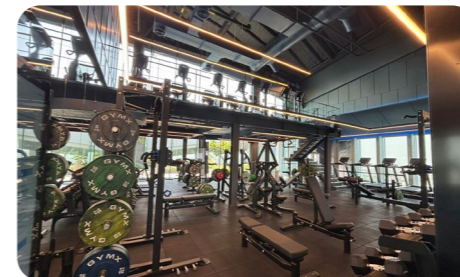
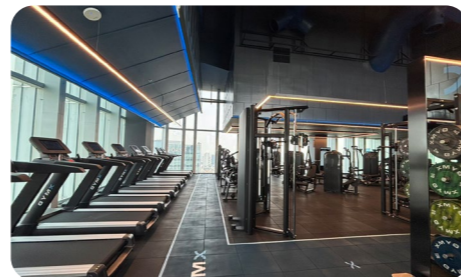
Kind & Care Centre ของ บีทีเอส กรุ๊ป

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



Mash Me ห้องบำบัดอาการออฟฟิศซินโดรม

บริษัทฯ จัดเตรียมห้องบำบัด Mash Me เพื่อดูแลพนักงานจากอาการออฟฟิศซินโดรมและช่วยให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน โดยจัดหาผู้พิการทางสายตาที่มีความเชี่ยวชาญในการบำบัดจำนวน 4 ท่าน ซึ่งเป็นการส่งเสริมการมีอาชีพของคนพิการตามกฎหมาย ด้วยการให้สิทธิแก่คนพิการได้ใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินในการประกอบอาชีพ ทั้งนี้ ในปี 2568 บริษัทฯ ได้นำส่งเงินเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการครบถ้วนและตรงตามกำหนด



BTS Group ศูนย์ออกกำลังกาย GymX

บีทีเอส กรุ๊ป จัดให้มีศูนย์ออกกำลังกาย ณ BTS Visionary Park สำหรับพนักงาน เพื่อส่งเสริมสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน



BTS Group WellVolution

บีทีเอส กรุ๊ป เปิดตัวโครงการ “WellVolution” ซึ่งเป็นโครงการส่งเสริมสุขภาพแบบองค์รวมที่ออกแบบมาเพื่อสนับสนุนพนักงานในทุกมิติของความเป็นอยู่ที่ดี ทั้งด้านสุขภาพกาย สุขภาพจิต และโภชนาการ การเดินทางสู่สุขภาพที่ดีนี้ประกอบด้วยชุดกิจกรรมและโปรแกรมต่าง ๆ ที่มุ่งช่วยให้พนักงานพัฒนาสุขภาพและรูปแบบการใช้ชีวิตของตนเอง ทั้งในที่ทำงานและนอกเวลาว่าง ผ่านการใช้แอปพลิเคชันด้านสุขภาพ การให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ และการใช้อุปกรณ์อัจฉริยะด้านสุขภาพ



01 unna

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 ข้อมูลอื่น ๆ

แอปพลิเคชัน RelationFlip

วีจีไอ ได้จัดทำโครงการปรึกษาจิตแพทย์ผ่านแอปพลิเคชัน RelationFlip ที่พนักงานจะได้ทำแบบสอบถามเพื่อทราบถึงสุขภาพจิตปัจจุบันของตนเอง และหากต้องการปรึกษาแพทย์เพิ่มเติมก็สามารถทำได้ออนไลน์ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายอีกด้วย

การเสนอขายหลักทรัพย์ต่อพนักงาน

บีทีเอส กรุ๊ป จัดสรรใบสำคัญแสดงสิทธิที่จะซื้อหุ้นสามัญของบริษัทฯ ให้แก่พนักงานที่ไม่มีตำแหน่งเป็นกรรมการ โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน และสร้างแรงจูงใจให้พนักงานร่วมมือกันในการสร้างความเจริญเติบโตในอนาคตของกลุ่มบริษัท การออกไปสำคัญแสดงสิทธิจะพิจารณาตามผลการปฏิบัติงานด้านความยั่งยืนของพนักงาน ซึ่งรวมไปถึงผลการประเมินผลงานประจำปี จรรยาบรรณทางธุรกิจ ธรรมภิบาล และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

สิทธิประโยชน์ของครอบครัวพนักงาน

การลาคลอดโดยได้รับค่าจ้าง

บีทีเอส กรุ๊ป มอบสิทธิประโยชน์การลาหยุดสำหรับพนักงานที่มีบุตร ซึ่งได้รับค่าจ้างและมีเงื่อนไขที่ดีกว่าที่กฎหมายกำหนด เพื่อสนับสนุนพนักงานในช่วงเวลาสำคัญของการต้อนรับสมาชิกใหม่ในครอบครัว พนักงานหญิงมีสิทธิลาคลอดได้สูงสุด 120 วัน โดยได้รับค่าจ้างเต็มจำนวนตามเงื่อนไขของบริษัทฯ ซึ่งรวมถึงสิทธิลาหยุดสำหรับการเข้ารับการตรวจครรภ์ก่อนคลอดจำนวน 8 วัน ทั้งนี้ สิทธิประโยชน์ดังกล่าวสูงกว่าข้อกำหนดตามกฎหมายที่กำหนดให้มีการลาคลอดโดยได้รับค่าจ้าง 60 วัน สำหรับพนักงานชายมีสิทธิลาหยุดเพื่อดูแลภรรยาหลังคลอดบุตรจำนวน 15 วัน โดยได้รับค่าจ้างเต็มจำนวน ซึ่งสามารถใช้สิทธิได้ภายใน 90 วันนับจากวันที่บุตรคลอด

การลาหยุดเพื่อดูแลครอบครัวโดยได้รับค่าจ้าง

บีทีเอส กรุ๊ป ยังมอบสิทธิลาหยุดเพื่อการดูแลครอบครัว สูงสุด 3 วัน โดยได้รับค่าจ้าง และแยกออกจากสิทธิการลาคลอดหรือการลาเลี้ยงดูบุตร เพื่อสนับสนุนพนักงานที่มีความจำเป็นต้องดูแลสมาชิกในครอบครัวที่ต้องการการดูแลด้านสุขภาพทั้งทางร่างกายหรือจิตใจเพิ่มเติม โดยขยายขอบเขตครอบคลุมถึงคู่สมรสหรือคู่ชีวิต บุตร ผู้ที่พึ่งพิง บิดา มารดา พ่อแม่ของคู่สมรส ปู่ย่า ตายาย หลาน หรือพี่น้อง บริษัทฯ เล็งเห็นถึงความสำคัญของครอบครัวและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน โดยเชื่อว่าการรักษาสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตและนำไปสู่การเติบโตในอาชีพอย่างยั่งยืน ควบคู่ไปกับการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถและเปี่ยมด้วยแรงบันดาลใจ

ศูนย์รับฝากบุตรพนักงานบีทีเอส

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

การจัดการหาศูนย์ดูแลเด็กและห้องให้นมบุตรของบริษัทฯ เป็นไปตามคำแนะนำของกระทรวงสาธารณสุขสำหรับคุณแม่ใหม่ในการให้นมลูกเพื่อเพิ่มภูมิคุ้มกันและช่วยเสริมสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีระหว่างมารดากับเด็กทารก การส่งเสริมให้คุณแม่ที่ทำงานยุคใหม่ให้นมลูกได้ในพื้นที่ที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะเป็นเป้าหมายหลักของบริษัทฯ ในการพยายามเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับพนักงานของเรา เพื่อแสดงตัวอย่างให้เห็นถึงความสำคัญที่บริษัทไทยต้องจัดให้มีสภาพแวดล้อมที่ครอบคลุมและก้าวหน้าสำหรับทั้งผู้หญิงและผู้ชาย





- 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 ข้อมูลอื่น ๆ



สภาพการทำงาน

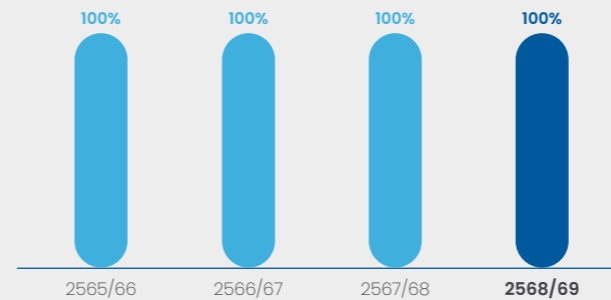
เวลาการเข้าทำงานที่ยืดหยุ่น

จากการปรับเปลี่ยนของวัฒนธรรมการทำงานในปัจจุบัน บีทีเอส กรุ๊ป ได้ปรับช่วงเวลาการทำงานให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น โดยให้พนักงานสามารถเลือกช่วงเวลาทำงานที่เหมาะสมกับตนเองได้ ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมไปถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้วย

คณะกรรมการสวัสดิการ

บีทีเอส กรุ๊ป ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด โดยจัดให้มีคณะกรรมการสวัสดิการ (Welfare Committee) ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนฝ่ายพนักงานจากแต่ละหน่วยธุรกิจ และเป็นตัวแทนพนักงาน โดยคณะกรรมการดังกล่าวครอบคลุมการเป็นตัวแทนของพนักงานร้อยละ 100 เพื่อเปิดโอกาสให้นายจ้างและลูกจ้างได้หารือประเด็นค่าตอบแทน สวัสดิการ รวมถึงสิทธิแรงงานอย่างสม่ำเสมอทุก 3 เดือน เกี่ยวกับประเด็นค่าตอบแทน สวัสดิการ สภาพการทำงาน และสิทธิแรงงานต่าง ๆ อย่างทั่วถึงและโปร่งใส

พนักงานที่มีผู้แทนโดยสหภาพแรงงานอิสระ หรือได้รับความคุ้มครองภายใต้ข้อตกลงการเจรจาต่อรองร่วม (ร้อยละ)



โครงการจ้างงานพนักงานเกษียณอายุ

เนื่องจากสังคมสูงวัยส่งผลให้ประชากรวัยทำงานของไทยลดน้อยลง และในแต่ละปีมีพนักงานที่อายุครบเกษียณจำนวนมาก นอกจากนี้ พนักงานหลายคนเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านซึ่งยังสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสามารถถ่ายทอดวิธีการทำงานแก่พนักงานรุ่นหลังได้เป็นอย่างดี บีทีเอส กรุ๊ป เล็งเห็นความสำคัญของการรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเหล่านี้ไว้ เพื่อสร้างคุณค่าแก่องค์กรต่อไป จึงเปิดโอกาสให้มีการจ้างงานหลังเกษียณอายุ ทั้งนี้จะพิจารณาจากความเหมาะสมของลักษณะงาน

การทำงานแบบไม่เต็มเวลา

เรบบิท ริวอร์ดส ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของเรา มีตัวเลือกให้พนักงานสามารถทำงานแบบไม่เต็มเวลา (Part-Time) ซึ่งพนักงานในกลุ่มนี้ยังคงได้รับสวัสดิการเช่นเดียวกับพนักงานประจำแต่ทั้งการปรับเงินเดือนประจำปีและโบนัสจะได้รับการปรับลดตามสัดส่วนของชั่วโมงการทำงานที่ลดลง



01 หน้า

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 ข้อมูลอื่น ๆ

ทิศทางกลยุทธ์ ความรับผิดชอบต่อ ต่อสังคม ของ บีทีเอส กรุ๊ป

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

ส่งเสริมการเติบโตและความเป็นอยู่ที่ดีทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอย่างยั่งยืน

สอดคล้องกับประเด็น CSR ที่สำคัญ



ประเด็น CSR ที่สอดคล้องกับ SDG



การดูแลสิ่งแวดล้อมและ
การบรรเทาผลกระทบจาก
การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



คุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน



การศึกษาที่มีคุณภาพ
และการแบ่งปันความรู้

กลยุทธ์ธุรกิจ

MOVE

ให้บริการการเดินทางรูปแบบ Door-to-Door ที่สะดวกและปลอดภัยแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อสนับสนุนการลดการปล่อยคาร์บอนและพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของทุกคน

MIX

ให้บริการ O2O โซลูชันระบบครบวงจรที่ครอบคลุมสื่อโฆษณา บริการการชำระเงินและจัดจำหน่าย รวมถึงการผสมผสานการใช้ฐานข้อมูลที่ชาญฉลาด (Smart Data) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของข้อมูลเชิงลึกและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

MATCH

ให้บริการ MATCH โซลูชันที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวแก่พันธมิตรทางธุรกิจ ด้วยการแบ่งปันการเข้าถึงข้อมูลผู้โดยสารในเครือข่าย MOVE และ MIX ซึ่งทำให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายที่กว้างและตรงจุด

ประเด็น CSR ที่สำคัญ

ดูแลสิ่งแวดล้อมและบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามยุทธศาสตร์การลดคาร์บอนของประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายที่ประเทศกำหนด (Nationally Determined Contribution หรือ NDC) ภายใต้ความตกลงปารีส

ช่วยเหลือผู้ยากไร้
และกลุ่มคนที่ได้รับ
ผลกระทบ
จากภาวะฉุกเฉิน

เสริมสร้างสุขภาพ
และความเป็นอยู่ที่ดี
ผ่านกีฬา
และนันทนาการ

ส่งเสริมการเข้าถึง
ระบบขนส่งและ
โครงสร้างพื้นฐาน
ที่ปลอดภัย
และเข้าถึงได้
อย่างยั่งยืน

ส่งเสริมการเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพ
เพื่อสร้างบุคลากรคุณภาพในอนาคต



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

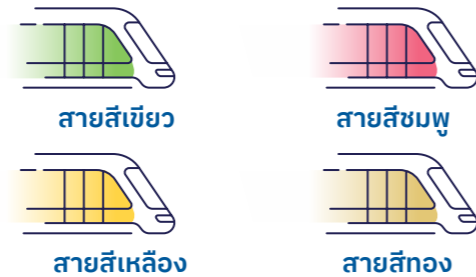
- 5.1 สุขภาวะและความปลอดภัยของทุกฝ่าย
- 5.2 การบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชน
- 5.3 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 5.4 การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์
- 5.5 การพัฒนาสังคมและชุมชน

06 ข้อมูลอื่น ๆ

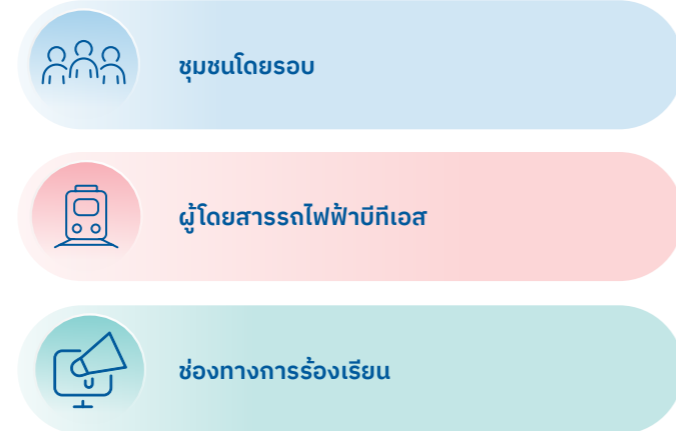
แบบสำรวจความคิดเห็นจากชุมชน

บีทีเอส กรุ๊ป ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนที่อาศัยอยู่ตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าบีทีเอส บริษัทฯ ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้เสียจำนวน 1,269 ราย ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 20-60 ปีขึ้นไป ในพื้นที่ใกล้เคียงแนวเส้นทางรถไฟฟ้าสายสีเขียว สีเหลือง สีชมพู และสีทอง ในปีงบประมาณ 2568/69

ขอบเขตการสำรวจความคิดเห็นจากชุมชนตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้า



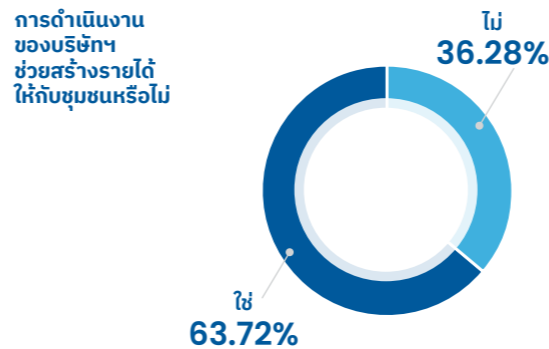
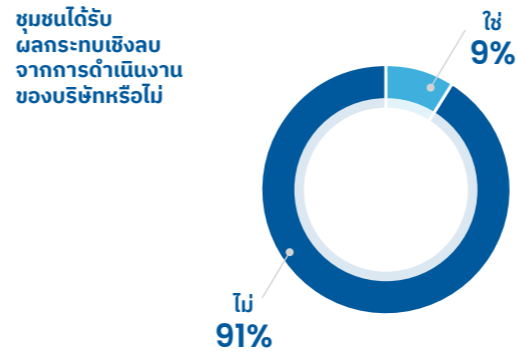
ขอบเขตการสำรวจความคิดเห็นตามกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย



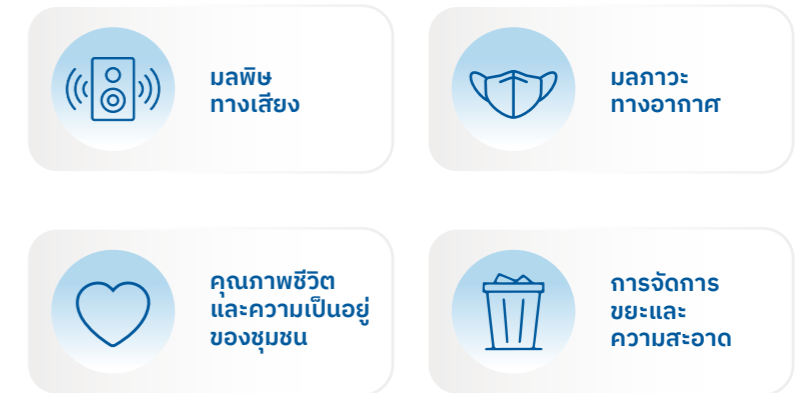
ประเด็นที่มีการสำรวจ

ผลกระทบต่อชุมชน	ผลกระทบจากการดำเนินงาน	การพัฒนาชุมชน	โครงการและเงินทุนสนับสนุน	โอกาสในการจ้างงานและรายได้
ผลกระทบทั่วไปจากการดำเนินงานของบีทีเอส ต่อความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน	การเปลี่ยนแปลงด้านมลพิษทางเสียง การจราจร และขยะ จากกิจกรรมของบีทีเอสในพื้นที่ชุมชน	การสนับสนุนจากบีทีเอส สำหรับกิจกรรมด้านการพัฒนาชุมชน เช่น ด้านการศึกษา สาธารณสุข และโครงสร้างพื้นฐาน	การสนับสนุนด้านการเงินจากบีทีเอส เช่น ด้านการศึกษา สาธารณสุข การดูแลสิ่งแวดล้อม และโครงสร้างพื้นฐาน	ผลกระทบโดยรวมจากการดำเนินงานของบีทีเอสต่อความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนผ่านการจ้างงาน และการสร้างรายได้

ผลการสำรวจ



ประเด็นผลกระทบทางลบที่พบ



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ แบบสำรวจความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสีย บีทีเอส กรุ๊ป 2568/69



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 ข้อมูลอื่น ๆ



โครงการบ้านชาวไทย



บีทีเอส กรุ๊ป ตระหนักถึงปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อการดำรงชีวิต ด้วยความมุ่งมั่นในการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนไทย บริษัทฯ เชื่อว่า การมีบ้านเป็นรากฐานสำคัญของความสุขและความมั่นคงในชีวิต

ด้วยเหตุนี้ บีทีเอส กรุ๊ป จึงร่วมมือกับธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) จัดทำโครงการ “บ้านชาวไทย” เพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงที่อยู่อาศัยที่สะอาด ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ อันเป็นรากฐานสำคัญของครอบครัวและชุมชนที่ยั่งยืน

โครงการ “บ้านชาวไทย” มีจุดเด่นที่แตกต่างจากโครงการที่อยู่อาศัยทั่วไปด้วยพันธกิจในการเพิ่มโอกาสการเป็นเจ้าของบ้าน โดยช่วยเหลือภาระทางการเงินของผู้ซื้อผ่านเงื่อนไขไม่ต้องวางเงินดาวน์ สามารถผ่อนชำระได้ทันที อีกทั้งยังช่วยลดค่าใช้จ่ายด้วยการส่งมอบบ้านพร้อมเฟอร์นิเจอร์และพร้อมเข้าอยู่อาศัย

กิจกรรมในปี 2568/69

คุณภาพชีวิตที่ยั่งยืน



Unlock Longevity ปลดล็อกสุขภาพดี ชีวิตยืนยาว กับงานคลินิกอายุฟ้า ปีที่ 20

บีทีเอส กรุ๊ป ร่วมกับพันธมิตรด้านการดูแลสุขภาพ จัดกิจกรรม SkyClinic ครั้งที่ 20 เพื่อให้บริการตรวจสุขภาพฟรีแก่ประชาชนในชุมชนตามแนวเส้นทางรถไฟฟ้าบีทีเอส โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการดูแลสุขภาพเชิงป้องกัน เพิ่มการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน พร้อมทั้งช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายด้านสาธารณสุขของสังคม



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่



หยุดด่วนชวนกินเจ ครั้งที่ 17

บีทีเอส กรุ๊ป จัดงานเทศกาลอาหารเจ ครั้งที่ 17 ภายใต้แนวคิด “Vegetarian for Earth” เพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดีและสร้างความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงอาหารเจฟรี พร้อมรณรงค์การบริโภคอย่างยั่งยืนและสื่อสารถึงประโยชน์ของอาหารจากพืชต่อสิ่งแวดล้อม



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่



โครงการบริจาคโลหิต

บีทีเอส กรุ๊ป ร่วมกับสภาภคชาตไทยจัดกิจกรรมบริจาคโลหิตภายใต้โครงการ “Heroes Give” ผู้บริหารและพนักงานร่วมบริจาคโลหิต อวัยวะ ดวงตา และร่างกาย เพื่อช่วยบรรเทาปัญหาการขาดแคลนโลหิตและช่วยเหลือผู้ป่วยทั่วประเทศ ในปี 2568/69 สามารถบริจาคโลหิตได้รวมทั้งสิ้น 317,550 ซีซี เพื่อส่งมอบให้แก่สภาภคชาตไทย



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่



U Make a Difference

ภายใต้โครงการ “U Make a Difference” ซึ่ง U Hotels & Resorts จะบริจาคเงินจำนวน 1 ดอลลาร์สหรัฐต่อห้องพักต่อคืนให้แก่องค์กรการกุศลที่สนับสนุนการพัฒนาชุมชนและสังคม ซึ่งโรงแรม U Chiang Mai ได้บริจาคเงินจำนวน 50,000 บาท ให้แก่สมาคมเพื่อผู้บกพร่องทางสติปัญญาแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการดูแลและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือในชุมชนท้องถิ่น



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่





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

การดูแลสิ่งแวดล้อมและการบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ



ขบวนการหายใจสะอาด Clean Air We Share

บีทีเอส กรุ๊ป เข้าร่วมโครงการ “Clean Air We Share” โดยร่วมแจกต้นไม้ฟอกอากาศจำนวน 4,500 ต้นแก่ประชาชน กิจกรรมดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อสร้างความตระหนักรู้ด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และส่งเสริมให้ประชาชนร่วมกันปรับปรุงคุณภาพอากาศและสร้างชุมชนเมืองสีเขียว



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่



ปล่อยเต่าคืนสู่ท้องทะเล Let's Release Turtle Back to the Sea

ซูเปอร์ เทอร์เทล จัดกิจกรรม “Let's Release Turtles Back to the Sea” โดยนำผู้บริหารและพนักงานร่วมปล่อยเต่าทะเลคืนสู่ธรรมชาติ ณ ศูนย์อนุรักษ์พันธุ์เต่าทะเล กองทัพเรือ เพื่อสนับสนุนการฟื้นฟูระบบนิเวศทางทะเลกิจกรรมดังกล่าวยังรวมถึงการบริจาคเงินจำนวน 25,000 บาท ซึ่งระดมทุนผ่านร้าน Turtle Shop รวมไปถึงการเรียนรู้เกี่ยวกับป้าชายเลน และกิจกรรมเก็บขยะชายหาดเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพและสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อมแก่พนักงาน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่



โครงการเยาวชนสัมผัสชีวิตใต้ท้องทะเลไทย รุ่นที่ 11

บีทีเอสซี ร่วมกับบริษัท ไทยเพรซิเดนท์ฟูดส์ จำกัด (มหาชน) มูลนิธิ For Sea กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง บริษัท ไทโรคมานาคแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) และพันธมิตรจากภาครัฐและเอกชน จัดโครงการ “For Sea Youth Camp #11” สำหรับเยาวชนที่ได้รับการคัดเลือก ณ เกาะไหง จังหวัดตรัง ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเลผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การฝึกดำน้ำลึก (SCUBA Diving) การปลูกหญ้าทะเล การศึกษาระบบนิเวศทางทะเล และการเรียนรู้ด้านสิ่งแวดล้อมร่วมกับชุมชน เพื่อส่งเสริมความตระหนักรู้ด้านการอนุรักษ์ทะเลและการดูแลสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนในกลุ่มเยาวชน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

การศึกษาที่มีคุณภาพและการแบ่งปันความรู้



ส่งมอบปฏิทินตั้งโต๊ะ

บีทีเอส กรุ๊ป บีทีเอสซี วีจีไอ RABBIT และบริษัทในเครือ ร่วมดำเนินโครงการ “Heroes Give” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 โดยบริจาคปฏิทินตั้งโต๊ะกว่า 60,000 เล่ม พร้อมเงินสนับสนุนจำนวน 200,000 บาท เพื่อใช้ในการผลิตสื่อการเรียนการสอน อักษรเบรลล์สำหรับนักเรียนผู้พิการทางการเห็น โครงการดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา ลดปริมาณขยะ และเพิ่มการเข้าถึงทรัพยากรการเรียนรู้สำหรับผู้พิการทางการเห็นทั่วประเทศ



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่



พลังแห่งการให้ Power of Giving

วีจีไอ จัดกิจกรรมเพื่อสังคมในจังหวัดกาญจนบุรี โดยกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานได้ร่วมกันส่งต่อ “พลังแห่งการให้” ผ่านการบริจาคเงิน อุปกรณ์การศึกษา อุปกรณ์กีฬา และสิ่งของจำเป็นแก่หน่วยงานและโรงเรียนในพื้นที่ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาชุมชนและการศึกษา นอกจากนี้ ยังได้ร่วมปรับปรุงพื้นที่การเรียนรู้เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาเยาวชนอย่างยั่งยืน



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่



เปิดเทอมใหม่ ใจฟู ส่งน้องไปเรียน

RABBIT เข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา ณ สถานสงเคราะห์เด็กและครอบครัว จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภายใต้โครงการ “เปิดเทอมใหม่ ใจฟู ส่งน้องไปเรียน” โดยมอบเครื่องอุปโภคบริโภคและสื่อการเรียนรู้แก่เด็กและเยาวชนในความดูแลของสถานสงเคราะห์ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปิดภาคการศึกษาใหม่ กิจกรรมดังกล่าวสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการส่งเสริมการเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียม และยกระดับคุณภาพชีวิตของกลุ่มเปราะบางในสังคม



อ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

06

ข้อมูลอื่น ๆ





01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล

6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
ของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน
การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

6.1

ขอบเขตการรายงานข้อมูล

(GRI 2-2)

บริษัท	ถือหุ้น (%)	ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม				ข้อมูลด้านสังคม		ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ
		พลังงาน	ก๊าซเรือนกระจก	น้ำ	ของเสีย	บุคคล	ความปลอดภัย	
บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)	-	●	●	●	●	●	-	●
MOVE								
บริษัท ระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	98.23	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท บีทีเอส อินฟราสตรัคเจอร์ เซอร์วิสเชส จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย บีทีเอสซี)	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท นอร์ทเทิร์น บางกอกโมโนเรล จำกัด	75.00	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท อีสเทิร์น บางกอกโมโนเรล จำกัด	75.00	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท บีทีเอส อินฟราสตรัคเจอร์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	●	●	●
บริษัท สมาร์ท ฮีวี โป้ จำกัด	66.70	-	-	-	-	-	-	●
MIX								
บริษัท วีจีไอ จำกัด (มหาชน)	46.32	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท วีจีไอ แอควาไรท์ซิง มีเดีย จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย วีจีไอ)	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท 888 มีเดีย จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย วีจีไอ)	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท พอยท์ ออฟ วิว (พีโอวี) มีเดีย กรุ๊ป จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย วีจีไอ)	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท ซุปเปอร์ เทอร์เทิล จำกัด (มหาชน)*	73.32 (ถือหุ้นโดย พีโอวี)	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท บีวี มีเดีย แอคทีฟ จำกัด*	50.00 (ถือหุ้นโดย วีจีไอ)	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท บีเอสเอส โฮลดิ้งส์ จำกัด	90.00 (ถือหุ้นโดย วีจีไอ)	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท แรบบิทเพย์ ซิสเต็ม จำกัด	80.00 (ถือหุ้นโดย แรบบิทเพย์ ซิสเต็ม)	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท แรบบิท แคช จำกัด*	77.00 (ถือหุ้นโดย แรบบิทเพย์ ซิสเต็ม)	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท แรบบิท แคร์ จำกัด	49.95 (ถือหุ้นโดย แรบบิทเพย์ ซิสเต็ม)	●	●	●	●	●	-	●
บริษัท เอเอสเค ไดรฟ์ กรุ๊ป จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย แรบบิท แคร์)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท แรบบิท แคร์ โบรกเกอร์ จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย แรบบิท แคร์)	●	●	●	●	●	-	●
บริษัท เอเชียไดรฟ์ อินชัวร์นซ์ โบรกเกอร์ จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย แรบบิท แคร์)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท แรบบิท แคร์ เสนดิง จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย แรบบิท แคร์)	-	-	-	-	●	-	●
บริษัท เอทีเอส แรบบิท นิติบุคคลเฉพาะกิจ จำกัด*	51.00 (ถือหุ้นโดย บีเอสเอส โฮลดิ้งส์)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท แรบบิท ไบต์ส จำกัด	51.00 (ถือหุ้นโดย บีเอสเอส โฮลดิ้งส์)	-	-	-	-	●	-	●
บริษัท บางกอก สมาร์ทการ์ด ซิสเต็ม จำกัด	90.00 (ถือหุ้นโดย วีจีไอ)	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท อาร์บี เซอร์วิสเชส จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท แรบบิท รีเวิร์ดส จำกัด	75.00 (ถือหุ้นโดย อาร์บี เซอร์วิสเชส)	●	●	●	●	●	-	●
บริษัท บางกอก เพย์เมนต์ โซลูชันส์ จำกัด	67.00 (ถือหุ้นโดย อาร์บี เซอร์วิสเชส)	-	-	-	-	●	-	●
MATCH								
บริษัท แรบบิท โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)	48.58	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท แรบบิท ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	77.42 (ถือหุ้นโดย แรบบิท โฮลดิ้งส์ และยู โกลบอล ฮอสพิทอลลิตี)	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท บริหารสินทรัพย์ โพรเมิชั่น จำกัด	70.00 (ถือหุ้นโดย แรบบิท โฮลดิ้งส์ ยู โกลบอล ฮอสพิทอลลิตี และอาร์บีเอช เวนเจอร์ส)	●	●	●	●	●	●	●



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล

6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
ของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน
การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

บริษัท	ถือหุ้น (%)	ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม				ข้อมูลด้านสังคม		ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ
		พลังงาน	ก๊าซเรือนกระจก	น้ำ	ของเสีย	บุคคล	ความปลอดภัย	
บริษัท กิงแก้ว แอสเสทส์ จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท ศิย์สโตน เอสเตท จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย กิงแก้ว แอสเสทส์)	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท แครฟคอร์น ฮิลล์ จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท ทมอชิตแลนด์ จำกัด	100.00	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท แฟนธอม ลีจส์ 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 ฟอรัจูน สแควร์ จำกัด	100.00	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท บางปะกง อินดัสเทรียล เอสเตท จำกัด	50.00 (ถือหุ้นโดย ฟอรัจูน สแควร์)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท ปทุมวิสต้า เอสเตท จำกัด	100.00	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท บางปะกง แอสเซทส์ จำกัด	100.00	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท บ้านชาวไทย จำกัด	100.00	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท เวทส์บริดจ์ จำกัด	100.00	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท คิง ฟอรัจูน เวนเจอร์ จำกัด	50.00	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท ศิย์สโตน แมเนจเม้นท์ จำกัด	50.00	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท เอชเอชที คอนสตรัคชัน จำกัด	51.00	-	-	-	-	●	-	●
บริษัท เทอร์เทิล ทเวนต์ทรี จำกัด	100.00	-	-	-	-	●	-	●
บริษัท เทอร์เทิล 4 จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย เทอร์เทิล ทเวนต์ทรี)	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท เทอร์เทิล 5 จำกัด	100.00	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท มัมมาปาซา จำกัด	60.00	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท พีวชนัน ฟอรัทเรส จำกัด	100.00	-	-	-	-	●	-	●
บริษัท บีทีเอส พร็อพเพอร์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด	100.00	-	-	-	-	●	-	●
บริษัท ดับเบิลยู-บีเคเค จำกัด	100.00	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท เทอร์เทิล 8 จำกัด	100.00	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	●
บริษัท อีโคแอกซิส โฮลดิ้งส์ จำกัด	100.00	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท นกยูงกลับ จำกัด	100.00	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท ฟอรัจูน ไฟฟ์ จำกัด	79.17	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท ร็อคเทค โกลบอล จำกัด (มหาชน)	67.96	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท มาสเตอร์ แอนด์ มอร์ จำกัด	100.00 (ถือหุ้นโดย ร็อคเทค โกลบอล)	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท ทรานส์.แอด โซลูชัน จำกัด	81.70 (ถือหุ้นโดย ร็อคเทค โกลบอล และ อาย ออน แอดส์)	●	●	●	●	●	●	●
Roctec Technology Limited	92.00 (ถือหุ้นโดย ร็อคเทค โกลบอล และ ทรานส์.แอด)	●	●	●	●	●	●	●
TransAd Vietnam Joint Stock Company	70.00 (ถือหุ้นโดย ร็อคเทค โกลบอล และ ทรานส์.แอด)	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท โกลด์ สตาร์ กรุ๊ป จำกัด	60.00 (ถือหุ้นโดย ร็อคเทค โกลบอล และ กรีนแอด)	●	●	●	●	●	●	●
บริษัท สมาร์ท คลีนนิ่ง โซลูชัน จำกัด	65.00	-	-	-	-	-	-	●
บริษัท บีบี เฮลท์ เวนเจอร์ จำกัด	50.00	-	-	-	-	-	-	●

เกณฑ์ขอบเขตการรายงานและการเก็บข้อมูลของบริษัทย่อยมีดังนี้:

- บริษัทย่อยโดยตรงของ บีทีเอส กรุ๊ป ที่ บีทีเอส กรุ๊ป มีสัดส่วนการถือหุ้นมากกว่าร้อยละ 50
- ถ้าบริษัทย่อยโดยตรงของ บีทีเอส กรุ๊ป มีการถือหุ้นบริษัทย่อยของบริษัทนั้น ๆ มากกว่าร้อยละ 50 ข้อมูลบริษัทนั้นถูกนำมารวมเช่นกัน
- บริษัทย่อยอื่น ๆ ของ บีทีเอส กรุ๊ป ที่มีสัดส่วนการถือหุ้นน้อยกว่าร้อยละ 50 ถูกรายงานในรายงานประจำปี 2568/69 (แบบ 56-1 One Report)

หมายเหตุ:

- n/a หมายถึงบริษัทที่ไม่มีที่ตั้งออฟฟิศ ดังนั้นจึงอยู่นอกขอบเขตการรายงานข้อมูลสิ่งแวดล้อมหรือสังคม
- * หมายถึงบริษัทที่ถูกจัดตั้งขึ้น หรือ วิจัยได้เข้าถือหุ้นมากกว่า 50% ไม่น้อยกว่า 2 ปี ดังนั้นจึงอยู่นอกขอบเขตการรายงานด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม
- บีทีเอส กรุ๊ป ถือหุ้นบริษัทอื่นอีก 74.01% ของหุ้นบริษัททั้งหมด รวมถึงสิทธิออกเสียง 68.03% ของสิทธิออกเสียงทั้งหมด
- บริษัท เทอร์เทิล 4 จำกัด ถือหุ้นบริษัทอื่น 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 ข้อมูลอื่น ๆ

6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล

6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
ของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามรอบการรายงาน
การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

6.2

การรับรองจากหน่วยงานภายนอก

(GRI 2-5)

LRQA

LRQA Independent Assurance Statement Relating to BTS Group Holdings Public Company Limited Sustainability Report FY 2025/26

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 2025/26 ("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)², 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 20% 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

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 and Samutprakarn 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 double material issues based on a set of unbiased criteria, risk assessment 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. BTS Group should consider using most recent vintage year for any retired carbon credit.
- 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: 17 June 2026

Opart Charuratana
LRQA Lead Verifier
On behalf of LRQA (Thailand) Ltd.
No. 252/123 (C), Muang Thai - Patra Complex Tower B.
26th floor, Ratchadaphisek Road., HuayKwang, Bangkok, 10310, THAILAND
LRQA reference: BGK00001312

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.



01 บทนำ

02 บีทีเอส กรุ๊ป กับความยั่งยืน

03 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสิ่งแวดล้อม

04 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

05 บีทีเอส กรุ๊ป เพื่อความยั่งยืน
ด้านสังคม

06 ข้อมูลอื่น ๆ

- 6.1 ขอบเขตการรายงานข้อมูล
- 6.2 การรับรองจากหน่วยงานภายนอก
ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
ของบีทีเอส กรุ๊ป
ดัชนีข้อมูลตามกรอบการรายงาน
การรับรองจากหน่วยงานภายนอก



บีทีเอส กรุ๊ป ยินดีรับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้มีส่วนได้เสียทุกภาคส่วน เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานตามความยั่งยืน
โดยสามารถติดต่อบีทีเอส กรุ๊ป ได้ตามช่องทางการติดต่อดังนี้

ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่)

1000/9 อาคาร บีทีเอส วิชันทน์พาร์ค - 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/>



บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป
โฮลดิ้งส์ จำกัด
(มหาชน)

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) (สำนักงานใหญ่)
1000/9 อาคาร บีทีเอส วิชันทารี พาร์ค - นอร์ธ ทาวเวอร์
ชั้นที่ 34 ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900



www.btsgroup.co.th