



นโยบายการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

ฉบับสมบูรณ์ วันที่ 22 มิถุนายน 2561
ทบทวนและแก้ไขล่าสุดเมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2565

นโยบายการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) เชื่อว่าการสนับสนุนจากผู้มีส่วนได้เสียภายนอก เช่น ลูกค้า ชุมชนท้องถิ่น ผู้ถือหุ้น คู่ค้า และภาครัฐ มีความสำคัญต่อความยั่งยืนของธุรกิจของกลุ่มบริษัท นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียยังทำให้บริษัทฯ สามารถบรรลุมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน ดังที่ได้กำหนดในวิสัยทัศน์ “City Solutions” ของบริษัทฯ

ในการนี้ บริษัทฯ มีการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสียในเชิงรุกและจัดเตรียมช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย สำหรับการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียดังกล่าว ทั้งนี้ นโยบายการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียฉบับนี้ ถือเป็นแนวทางของกลุ่มบริษัทในการกำหนดกลยุทธ์และดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียและความยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนจะช่วยส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใสภายในองค์กร

1. ขอบเขตของนโยบาย

นโยบายการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียฉบับนี้ใช้บังคับกับผู้มีส่วนได้เสียภายนอก ซึ่งมีผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท หรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของกลุ่มบริษัท รวมถึงผู้ที่มีส่วนได้เสียหรือมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของกลุ่มบริษัท เช่น ลูกค้า ชุมชน ผู้ถือหุ้น คู่ค้าทางธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

นโยบายฉบับนี้มีได้ใช้บังคับกับการดำเนินกิจการของบริษัทฯ เท่านั้น แต่รวมถึงบริษัทย่อย และกิจการร่วมค้าของบริษัทฯ ด้วย

ทั้งนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียจะจัดแสดงไว้ในรายงานความยั่งยืนของบริษัทฯ

2. วัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

- เพื่อสร้างความเข้าใจในประเด็นต่าง ๆ ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก และความคาดหวังของบุคคลเหล่านั้น
- เพื่อให้ได้รับและดำรงไว้ซึ่งความไว้วางใจและความเคารพนับถือจากผู้มีส่วนได้เสีย
- เพื่อช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียว่าจะได้รับผลลัพธ์ที่ดี
- เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพและการเข้าถึงการบริการของกลุ่มบริษัท

3. แนวทางการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

3.1 แนวทางการระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทฯ กำหนดและระบุผู้มีส่วนได้เสียภายนอกโดยการปรึกษาหารือกับหน่วยธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ที่มีส่วนได้เสีย โดยการจัดลำดับความสำคัญของผู้ที่มีส่วนได้เสียจะพิจารณาจากผลกระทบที่บุคคลเหล่านั้นมีต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือผลกระทบที่บุคคลเหล่านั้นอาจได้รับจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งผู้มีส่วนได้เสียที่มีผลกระทบสูงจะได้รับการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญเป็นลำดับต้น และการปฏิบัติอย่างใกล้ชิด

3.2 แนวทางสำหรับวิธีการสร้างการมีส่วนร่วม

กลุ่มบริษัทบีทีเอสมีวิธีการสร้างการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกันไปตามลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียที่แตกต่างกัน โดยผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสำคัญจะได้รับการปฏิบัติอย่างใกล้ชิดผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชุมร่วมกัน การให้คำปรึกษา การวิจัยเชิงลึก และการสำรวจความคิดเห็นที่เป็นอิสระ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีช่องทางการมีส่วนร่วมอื่น ๆ สำหรับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เช่น การสื่อสารทางโทรศัพท์ อีเมล จดหมาย และโซเชียลมีเดียต่าง ๆ

3.3 แนวทางสำหรับมาตรการในการเพิ่มศักยภาพการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มบริษัทบีทีเอสเพิ่มศักยภาพของตนโดยการสร้างช่องทางการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างพนักงานของกลุ่มบริษัทเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง

ประสบการณ์ในการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียจะถูกพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้จากกันและกันได้ผ่านข้อมูลเหล่านั้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ในการนี้ กลุ่มบริษัทได้พัฒนาเว็บไซต์เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารของพนักงานผ่านระบบอินทราเน็ต และจัดให้มีการประชุมภายในขึ้นเป็นระยะ ๆ เพื่อให้พนักงานแบ่งปันประสบการณ์ซึ่งกันและกัน รวมถึงเชิญบุคลากรที่ต้องติดต่อกับผู้มีส่วนได้เสียเป็นประจำมาร่วมแบ่งปันประสบการณ์ให้กับพนักงานของกลุ่มบริษัท

3.4 แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงจากการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มบริษัทบีทีเอสยอมรับว่าอาจมีความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ความคิดเห็นที่แตกต่างระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย ความรู้สึกถูกกล่และไม่มีส่วนร่วมในขั้นตอนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ การเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่ไม่ได้รับแจ้งข้อมูล การเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่ไม่มีอำนาจในการเจรจาต่อรอง ผู้มีส่วนได้เสียที่สร้างความก่อกวน การขาดความสมดุลระหว่างผู้มีส่วนได้เสียที่อ่อนแอและผู้มีส่วนได้เสียที่แข็งแกร่ง รวมถึงอาการเหนื่อยล้าจากการเข้าร่วมกิจกรรมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย

เพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงดังกล่าว บริษัทฯ จะชี้แจงและแจ้งวัตถุประสงค์ของการทำกิจกรรมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนขอบเขตของผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับจากการทำกิจกรรม เพื่อสร้างมุมมองที่สอดคล้องกันระหว่างผู้มีส่วนได้เสียและเพื่อให้มั่นใจว่าผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมดังกล่าว นอกจากนี้ บริษัทฯ จะชี้แจงประเด็นต่าง ๆ ที่ผู้มีส่วนได้เสียสอบถามอย่างทันที่และส่งสารกับผู้มีส่วนได้เสียจนกว่าปัญหาเหล่านั้นจะได้รับการแก้ไข ทั้งนี้ บริษัทฯ จะทำการตรวจสอบขั้นตอนการมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาแผนการบรรเทา

ผลกระทบอย่างต่อเนื่อง ออกแบบแผนพัฒนาการบริหารจัดการความเสี่ยงในเรื่องที่ระบุได้ และเพื่อพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย โดยมุ่งเน้นที่การบริหารความเสี่ยง

3.5 แนวทางสำหรับการแจ้งผล

บริษัทฯ จะสื่อสารผลการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียไปยังผู้มีส่วนได้เสียผ่านรายงานการประชุมซึ่งจะเผยแพร่ต่อประชาชนหรือนำส่งผ่านทางอีเมล โดยบริษัทฯ จะติดตามผลของเรื่องที่ได้รับการแก้ไขอย่างสม่ำเสมอและแจ้งให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบถึงความคืบหน้าผ่านการประชุมหรือจดหมาย หากผู้มีส่วนได้เสียต้องการสื่อสารเกี่ยวกับความร่วมมือของผู้มีส่วนได้เสีย สามารถสอบถามได้ที่

Email: sustainability@btsgroup.co.th

Tel: 0 2273 8511-5

แผนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงกิจกรรมและผลลัพธ์จะถูกรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท อย่างน้อยในทุกไตรมาส

3.6 การเปิดเผยข้อมูล

กลุ่มบริษัทบีทีเอสจะเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วนและถูกต้อง รวมถึงจะเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ ในรูปแบบที่ผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้าถึงและเข้าใจได้ ช่องทางการสื่อสารคือการสื่อสารผ่านบทการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในรายงานความยั่งยืนประจำปี