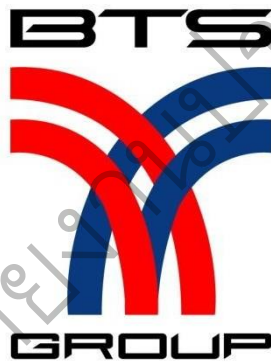


ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต (Emerging Risk)



บริษัท บีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน)

มิถุนายน 2564

ความเสี่ยง 1	
ความเสี่ยง	ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค
ประเภท	สังคมและเทคโนโลยี (Societal and Technological)
ต้นเหตุของความเสี่ยง	ปัจจัยทางเศรษฐกิจมหภาค (Macroeconomic Factors)
รายละเอียด	<p>การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการตอบสนองต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในปัจจุบัน ส่งผลให้ความต้องการของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ยังเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่เร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค อาทิ การประชุมและการทำงานทางไกล (Remote Access) การเรียนและการซื้อสินค้าออนไลน์ และการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จึงเห็นได้ว่าส่วนหนึ่งของกิจกรรมในชีวิตประจำวัน หรือกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ตลอดจนการชำระเงิน ได้ก้าวสู่ความเป็นดิจิทัลมากขึ้น ผ่านการใช้แอปพลิเคชัน หรืออินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ แพลตฟอร์มการประชุมออนไลน์ และการเรียนแบบ E-Learning ซึ่งทำให้ผู้บริโภคสามารถทำงาน ซื้อสินค้า หรือเรียนหนังสือได้จากที่บ้าน โดยไม่ต้องเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชน หรือลดการใช้บริการระบบขนส่งมวลชน เนื่องจากความวิตกกังวลด้านอาชีวอนามัย</p>
ผลกระทบ	การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคเหล่านี้ อาจส่งผลกระทบต่อรายได้โตของจำนวนผู้โดยสารในธุรกิจระบบขนส่งมวลชน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และผลการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทโดยรวม
กรอบเวลาของผลกระทบ	ผลกระทบระยะสั้น ประมาณ 0-2 ปี (Short Term)
ขนาดของผลกระทบ	อาจส่งผลกระทบทางลบระดับสูง (Possibility of Major Impact) เนื่องจากรายได้และผลการดำเนินงานจากระบบขนส่งมวลชนที่ลดลงตามจำนวนผู้โดยสาร ส่งผลให้บริษัทฯ ต้องปรับกลยุทธ์เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น
นโยบายเพื่อลดผลกระทบ	<p>บริษัทฯ มีกลยุทธ์ในการขยายและพัฒนาธุรกิจปัจจุบันไปสู่ธุรกิจอื่น ๆ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งเห็นได้จาก (1) การขยายธุรกิจไปในด้านการคมนาคมขนส่งอื่น ๆ เช่น โครงการพัฒนาศูนย์บินอยู่เกาะและเมืองการบินภาคตะวันออก และโครงการทางหลวงพิเศษระหว่างเมือง (2) การพัฒนาช่องทางการชำระเงินออนไลน์ให้มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพแก่ผู้บริโภคผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น Rabbit LINE Pay และ (3) การปรับปรุงพัฒนาหน่วยธุรกิจโลจิสติกส์ (Kerry Express Thailand) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของธุรกิจ E-Commerce ที่เติบโตขึ้น โดยการกระจายความเสี่ยงเหล่านี้จะช่วยสนับสนุนและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค และเสริมสร้างความมั่นคงในการเติบโตของรายได้ของบริษัทฯ อย่างยั่งยืน</p>

ความเสี่ยง 2	
ความเสี่ยง	ความเสี่ยงจากการที่สังคมไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ
ประเภท	สังคมและเทคโนโลยี (Societal and Technological)
ต้นเหตุของความเสี่ยง	เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ (Natural)
รายละเอียด	<p>การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรเข้าสู่สังคมสูงอายุกำลังเป็นประเด็นที่หลายประเทศทั่วโลกให้ความสำคัญ สำหรับประเทศไทย ปัจจุบันกำลังเปลี่ยนผ่านจากสังคมสูงอายุ (Aging Society) เป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่าประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ในปี 2564 (เมื่อประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปถึงร้อยละ 20 หรือมีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 14 ของประชากรทั้งประเทศ) และคาดการณ์ว่าในปี 2574 ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มที่ (Super-aged Society) (มีประชากรอายุ 65 ปีขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ) โดยจะมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปถึงร้อยละ 28 ของประชากรทั้งหมด</p> <p>สังคมไทยในปัจจุบัน ส่วนมากคนในครอบครัวที่มีอายุหนุ่มสาวหรือในช่วงวัยทำงานจะใช้ชีวิตส่วนใหญ่กับการทำงานประจำของตนเอง เนื่องจากเหตุนี้ทำให้ภาระหน้าที่ในการจัดการดูแลและจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในบ้านตกเป็นหน้าที่ของผู้สูงอายุในครอบครัว การเดินทางเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุอย่างมาก และมีความจำเป็นต้องเดินทางด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น การไปซื้อของ การไปพบแพทย์ โดยการเดินทางที่ผู้สูงอายุนิยมใช้รูปแบบหนึ่ง คือ การเดินทางโดยรถไฟฟ้า เนื่องจากการเดินทางที่ครอบคลุมในหลาย ๆ พื้นที่ รวดเร็ว และสะดวกสบาย</p> <p>ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุ ผู้ให้บริการขนส่งสาธารณะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ โดยจะต้องเน้นในเรื่องของการปรับปรุงหรือพัฒนาอาคารสถานที่ที่ให้บริการ และมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวกให้มากขึ้น เพื่อรองรับการใช้บริการของผู้สูงอายุ อีกทั้งต้องฝึกอบรมบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกการบริการให้กับผู้สูงอายุ และยังคงมีการการรณรงค์ปลูกจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีต่อผู้สูงอายุ</p> <p>นอกจากบริการขนส่งสาธารณะ บริษัทฯ ยังมีบริการผ่านระบบออนไลน์ เช่น Rabbit Line Pay ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการชำระและโอนเงินให้แก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงบริการโลจิสติกส์ เช่น Kerry Express Thailand ซึ่งในปัจจุบัน การใช้บริการดังกล่าวอาจไม่อำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุเนื่องจากระบบหน้าจอ (User Interface) ที่ซับซ้อน จึงทำให้บริษัทฯ ต้องพิจารณาพัฒนาระบบเหล่านี้ให้เหมาะสมและเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการในกลุ่มผู้สูงอายุมากขึ้น</p>

<p>ผลกระทบ</p>	<p>การเปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมผู้สูงอายุนี้ อาจส่งผลกระทบในเชิงลบต่อการเติบโตของจำนวนผู้โดยสารในธุรกิจระบบขนส่งมวลชน เนื่องจากผู้โดยสารสูงอายุอาจนิยมเดินทางโดยรูปแบบอื่น ๆ ที่ผู้โดยสารสูงอายุมีความเห็นว่าคล่องตัวและสะดวกมากกว่า เช่น รถแท็กซี่ เป็นต้น ซึ่งหากบริษัทฯ ไม่สามารถแสดงให้เห็นว่าการเดินทางโดยรถไฟฟ้ามีความสะดวกและรวดเร็วเช่นเดียวกัน อาจส่งผลให้จำนวนผู้โดยสารในอนาคตลดลงตามจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเนื้อต่อรายได้จากธุรกิจระบบขนส่งมวลชน</p> <p>ทั้งนี้ บริษัทฯ จำเป็นต้องพิจารณาจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารสถานีบริการรถไฟฟ้า อาทิ ลิฟต์โดยสาร บันไดทางลาด ราวจับบันได ที่เพียงพอ ครอบคลุม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้โดยสารสูงอายุ และพื้นที่การให้บริการ ซึ่งสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ยังรวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการช่วยเหลือผู้สูงอายุให้เคลื่อนไหวหรือเดินทางได้สะดวกมากขึ้นมาใช้ เช่น ประตูเปิดปิดอัตโนมัติโดยระบบเซนเซอร์ (Automatic Door Sensor) หรือขยายการบริการไปสู่การรับ-ส่งผู้โดยสารสูงอายุ ระหว่างบ้านและสถานีรถไฟฟ้าเพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้โดยสาร</p> <p>นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงของสังคมที่ตอบสนองต่อเทคโนโลยีใหม่ เช่น บริการ Rabbit Line Pay และ Kerry Express Thailand อาจไม่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สูงอายุเนื่องจากระบบหน้าจอ (User Interface) ที่ซับซ้อน ภาษาและการรู้หนังสือซึ่งอาจเป็นปัญหาด้านความเข้าใจแก่ผู้ใช้บริการสูงอายุบางกลุ่ม ทำให้บริษัทฯ ต้องพิจารณาพัฒนาระบบเหล่านี้ให้เหมาะสมและเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการในกลุ่มผู้สูงอายุมากขึ้น อาทิ การปรับระบบหน้าจอให้มีขนาดใหญ่ เพื่อช่วยในการมองเห็น การใช้ภาพแทนข้อความ หรือระบบออกเสียง เพื่อช่วยให้เข้าใจง่ายขึ้น</p> <p>ปัจจัยเหล่านี้จะทำให้ต้นทุนการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทเพิ่มขึ้น ซึ่งหากสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดหาเพิ่มเติมไม่ได้รับการยอมรับหรือนิยมใช้จากผู้โดยสาร หรือผู้ใช้บริการในกลุ่มสูงอายุ ก็อาจส่งผลกระทบต่อรายได้และผลการดำเนินงานของกลุ่มบริษัท นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว อาจส่งผลให้บริษัทฯ ต้องพิจารณาแต่งตั้งหน่วยงานขึ้นใหม่ เพื่อดำเนินงานให้ตอบสนองต่อการพัฒนาต่าง ๆ ซึ่งส่งผลให้บริษัทฯ ต้องปรับโครงสร้างองค์กร และอาจส่งผลกระทบต่อการจัดการด้านอื่น ๆ ในบริษัทอีกด้วย</p>
<p>กรอบเวลาของผลกระทบ</p>	<p>ผลกระทบระยะยาว ประมาณ 3-5 ปี (Long term)</p>

<p>ขนาดของผลกระทบ</p>	<p>อาจส่งผลกระทบทางลบระดับสูง (Possibility of Major Impact) เนื่องจากรายได้และผลการดำเนินงานจากระบบขนส่งมวลชนที่อาจลดลงตามจำนวนผู้โดยสาร เนื่องจากผู้โดยสารสูงวัยอาจเลือกเดินทางด้วยระบบขนส่งมวลชนที่สะดวกกว่า หรือรายได้ที่ลดลงจากบริการออนไลน์หากผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการจากบริษัทอื่น รวมถึงค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้โดยสารสูงวัย หรือการพัฒนาบริการที่เป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการสูงวัยมากขึ้น ส่งผลให้บริษัทฯ ต้องวางแผนปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น</p>
<p>นโยบายเพื่อลดผลกระทบ</p>	<p>บริษัทฯ วางแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงของสังคมไปสู่สังคมผู้สูงวัย โดยการเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เหมาะสมกับผู้สูงวัยตามสถานีต่างๆ ที่เปิดให้บริการอยู่เพิ่มขึ้น เช่น ลิฟท์โดยสาร บันไดทางลาด อุปกรณ์ราวจับในห้องน้ำ รวมถึงจัดอบรมบุคลากรเพื่อสร้างความเข้าใจและจิตสำนึกการให้บริการแก่ผู้สูงวัยในทุกกระดับ และจัดให้มีกลไกหลักในการสื่อสารระหว่างผู้โดยสารกับบริษัทฯ</p> <p>นอกจากนี้ บริษัทฯ มีกลยุทธ์ในการขยายและพัฒนาธุรกิจปัจจุบันไปสู่ธุรกิจอื่น ๆ ได้แก่ การพัฒนาช่องทางชำระเงินออนไลน์ที่มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพแก่ผู้บริโภคผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์ที่เคลื่อนที่ เช่น Rabbit LINE Pay ที่มีระบบหน้าจอ (User Interface) ที่เป็นมิตรและปลอดภัย รวมถึงการปรับปรุงพัฒนาหน่วยธุรกิจโลจิสติกส์ เช่น Kerry Express Thailand เป็นต้น ซึ่งบริการเหล่านี้จะช่วยอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าและบริการของผู้สูงอายุทั้ง ซึ่งจะช่วยลดการเดินทางด้วยตนเองของผู้สูงอายุ</p> <p>อีกทั้ง บริษัทฯ ยังพัฒนาเทคโนโลยีด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ส่งผลให้บริษัทฯ เข้าใจพฤติกรรมของผู้โดยสาร และนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารแต่ละกลุ่มได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยการกระจายความเสี่ยงเหล่านี้จะช่วยสนับสนุนและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยเพื่อเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอด และเสริมสร้างความมั่นคงในการเติบโตของรายได้ของบริษัทฯ ได้อย่างยั่งยืน</p>