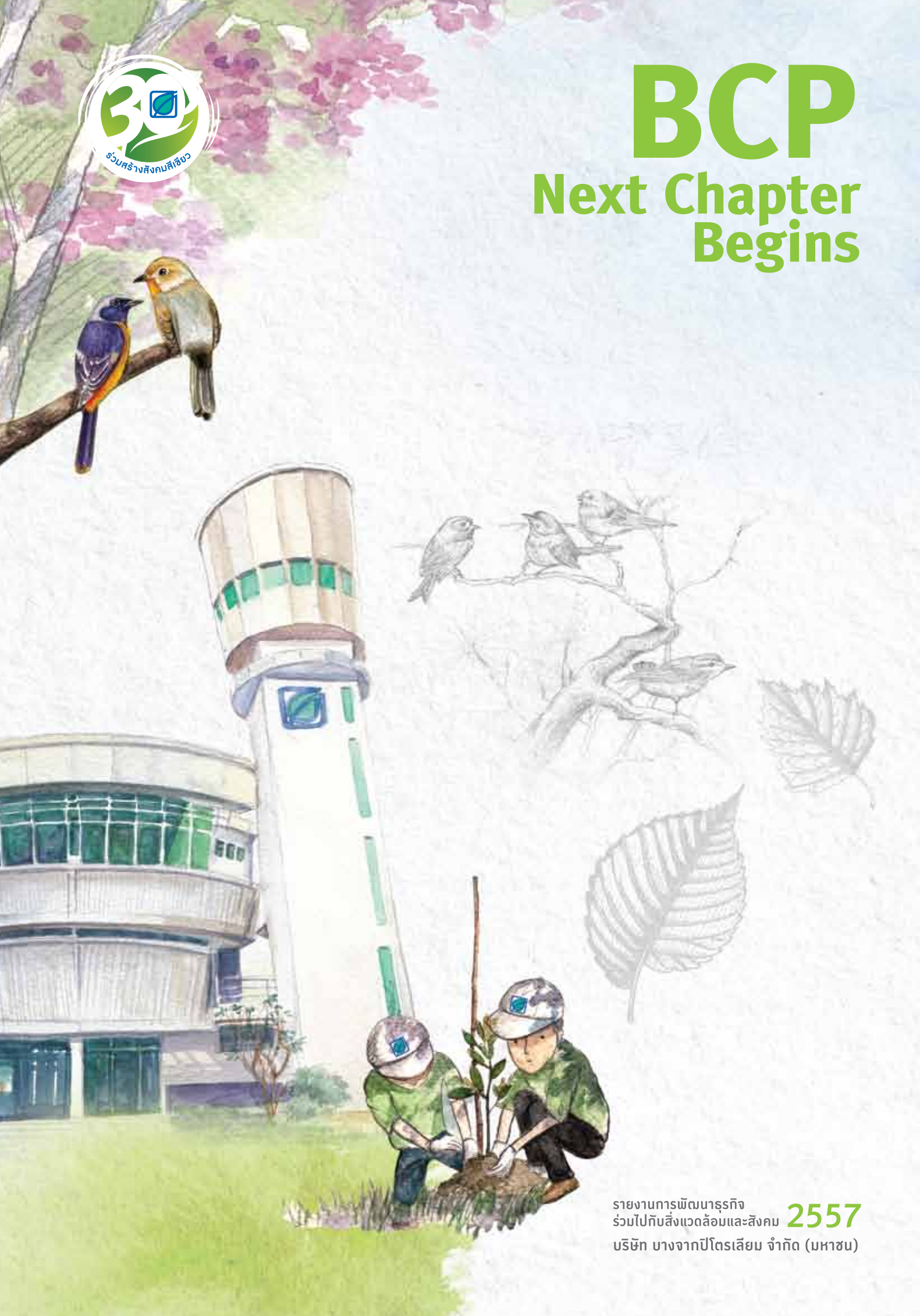




BCP

Next Chapter Begins



รายงานการพัฒนาธุรกิจ
ร่วมไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม **2557**
บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)



กว่าสามทศวรรษ พัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม

ด้วยความมุ่งมั่นของบริษัท บางจากฯ

ในการพัฒนาธุรกิจ ให้มีความสมดุลระหว่าง **“มูลค่า”** และ **“คุณค่า”**
ดำเนินธุรกิจพลังงานและธุรกิจต่อเนื่องสอดคล้องกับประโยชน์ส่วนรวม
และมีส่วนร่วมในการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของสังคมไทย
ตามแนวทางด้วยดีมากกว่าสามสิบปี

วันนี้ บริษัทฯ ยังคงยึดมั่นในวัฒนธรรมการดำเนินงานที่จะ

“พัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม”

มาเป็นพลังในการขับเคลื่อนธุรกิจ ภายใต้วัฒนธรรมของพนักงาน

“เป็นคนดี มีความรู้ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น”

ทำให้เกิดนวัตกรรมทางธุรกิจต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

ให้เติบโตควบคู่กัน สู่ทศวรรษต่อไปอย่างยั่งยืน





สารจากกรรมการผู้จัดการใหญ่

ในฐานะบริษัทของคนไทย บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) มีภารกิจสำคัญใน การสร้างความมั่นคงด้านพลังงานและเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของคนไทย เรามุ่งดำเนินธุรกิจที่สร้างมูลค่าควบคู่กับสร้างคุณค่า และในปี 2557 บริษัทฯ ได้ต่อยอดและขยายแนวทางการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคมไปสู่กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย โดยคำนึงถึงความคาดหวัง ความต้องการและจุดแข็งขององค์กรเป็นสำคัญ มีการริเริ่มโครงการใหม่ มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร เพิ่มหน่วยงานเพื่อรองรับภารกิจที่เพิ่มขึ้น อันจะช่วยให้ผลการดำเนินงานทั้งด้านเศรษฐกิจเติบโตไปพร้อมกับการดูแลสิ่งแวดล้อมและสังคมสอดคล้องกับภารกิจแรกเริ่มในวันก่อตั้ง

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ปัญหาการเมืองและสถานการณ์น้ำมันดิบโลกที่ลดต่ำลงมากในปีที่ผ่านมาส่งผลกระทบต่อธุรกิจน้ำมัน แต่ด้วยการกระจายความเสี่ยงและเพิ่มโอกาสทางธุรกิจในด้านพลังงานทดแทนและกิจการที่มีใช้น้ำมัน (non-oil) อื่นๆ เพื่อสร้างรายได้ให้กับบริษัทฯ เพิ่มขึ้น ทำให้ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจในปีนี้ยังคงดำเนินต่อไปได้อย่างมีภูมิคุ้มกันตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่บริษัทฯ ได้นำมามำบริหารงานโดยตลอด และใกล้เคียงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ อีกทั้งการลงทุนในอนาคต ที่จะลงทุนในธุรกิจพลังงานทดแทนที่มีส่วนแก้ไขปัญหาภาวะและช่วยดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น ด้วยการขยายธุรกิจผลิตเอทานอลและเพิ่มกำลังการผลิตไบโอดีเซลขึ้นอีก และการลงทุนเพื่อสร้างความมั่นคงด้านการจัดหาพลังงานโดยการลงทุนที่ต้นน้ำในลักษณะการขยายตัวทางภูมิศาสตร์ (Geographic expansion) เพื่อลดความเสี่ยงรวมถึงแผนในระยะกลาง - ยาว ศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนโรงไฟฟ้าจากขยะ (Waste to Energy) พลังงานชีวมวล และความร้อนใต้พิภพเพื่อเป็นแหล่งพลังงานเพื่อความยั่งยืนขององค์กร

ยิ่งกว่านั้น ในปี 2557 บริษัทฯ ได้ยกระดับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กร ด้วยการสมัครรับการประเมินความยั่งยืนองค์กร (Corporate Sustainability Assessment) โดยโรเบโค แซม (RobecoSAM) ซึ่งเป็นชุดการประเมินเดียวกับที่ใช้คัดเลือกบริษัทเข้าเป็นสมาชิกดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices 2014 : DJSI 2014) ปรากฏผลการประเมินความยั่งยืนองค์กรของบริษัทฯ มีคะแนนในระดับที่รวมทุกหมวดที่เทียบเท่ากับบริษัท ที่ได้รับการคัดเลือกในกลุ่มบริษัทตลาดเกิดใหม่ (Emerging Market) ของอุตสาหกรรมน้ำมันและก๊าซ* ซึ่งการประเมินดังกล่าวทำให้เห็นโอกาสการพัฒนาและทิศทางการพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืนในระดับที่สูงขึ้น และนำผลประเมินมากำหนดเป็นแผนงานเส้นทางสู่ความยั่งยืนในระยะ 5 ปีต่อเนื่อง

ในปี 2558 นี้เป็นปีที่บริษัทฯ ดำเนินกิจการมาครบ 30 ปี จากธุรกิจที่ขาดทุนระดับ 4,000 ล้านบาทในครั้งเริ่มก่อตั้งจนมีกำไรและเติบโตอย่างต่อเนื่องด้วยการสร้างมูลค่าให้แก่องค์กรและสร้างคุณค่าให้แก่สังคม สิ่งแวดล้อม โดยพนักงานที่มีวัฒนธรรม “เป็นคนดี มีความรู้ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น” ภายใต้ วัฒนธรรมขององค์กร “พัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม” ซึ่งเราจะรักษาสິงเหล่านี้ต่อไป

(นายชัยวัฒน์ โค้ววิสารัช)
กรรมการผู้จัดการใหญ่



สารบัญ

03 | สารจากกรรมการผู้จัดการใหญ่

05 | การทักสำคัญ

11 | นโยบายการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน
ไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม

18 | การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย

24 | เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

27 | การกำกับดูแลกิจการที่ดี

28 | การต่อต้านการทุจริต

29 | การยึดหลักสากล UNGC

30 | การบริหารความเสี่ยงองค์กร

34 | ผลการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

- ด้านเศรษฐกิจ
- ด้านสิ่งแวดล้อม
- ด้านสังคม

72 | สถิติแสดงผลการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

- ด้านเศรษฐกิจ
- ด้านสิ่งแวดล้อม
- ด้านสังคม

80 | GRI Content Index

83 | Assurance Statement



ภารกิจสำคัญ

30 ปี บางจากฯ สานต่อความดี สู่ความยั่งยืน

บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) ดำเนินกิจการน้ำมันปิโตรเลียมมาตั้งแต่ปี 2527 ด้วยภารกิจในการดูแลความมั่นคงทางพลังงานและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของสังคมไทย ตั้งแต่เริ่มก่อตั้งบริษัทฯ จึงทำให้การกำหนดวิสัยทัศน์ วัฒนธรรม และพันธกิจขององค์กรเป็นไปในแนวทางที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ การดำเนินธุรกิจที่ประสานสอดคล้องไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม และยึดปฏิบัติเป็นวัฒนธรรมการดำเนินธุรกิจที่ต้องการ “พัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม” รวมทั้งการนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง หลักธรรมาภิบาล และหลักการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายการพัฒนาธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร ภายใต้วิสัยทัศน์ขององค์กร “มุ่งสร้างสรรค์ธุรกิจพลังงานอย่างเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน” หรือ “Greenery Excellence”

วัฒนธรรมองค์กร : พัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม

วัฒนธรรมพนักงาน : เป็นคนดี มีความรู้ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

ค่านิยม

Beyond Expectation มุ่งความเป็นเลิศ

Continuing Development สร้างสรรค์ไม่หยุดนิ่ง

Pursuing Sustainability ดำเนินถึงความยั่งยืน

พันธกิจองค์กร

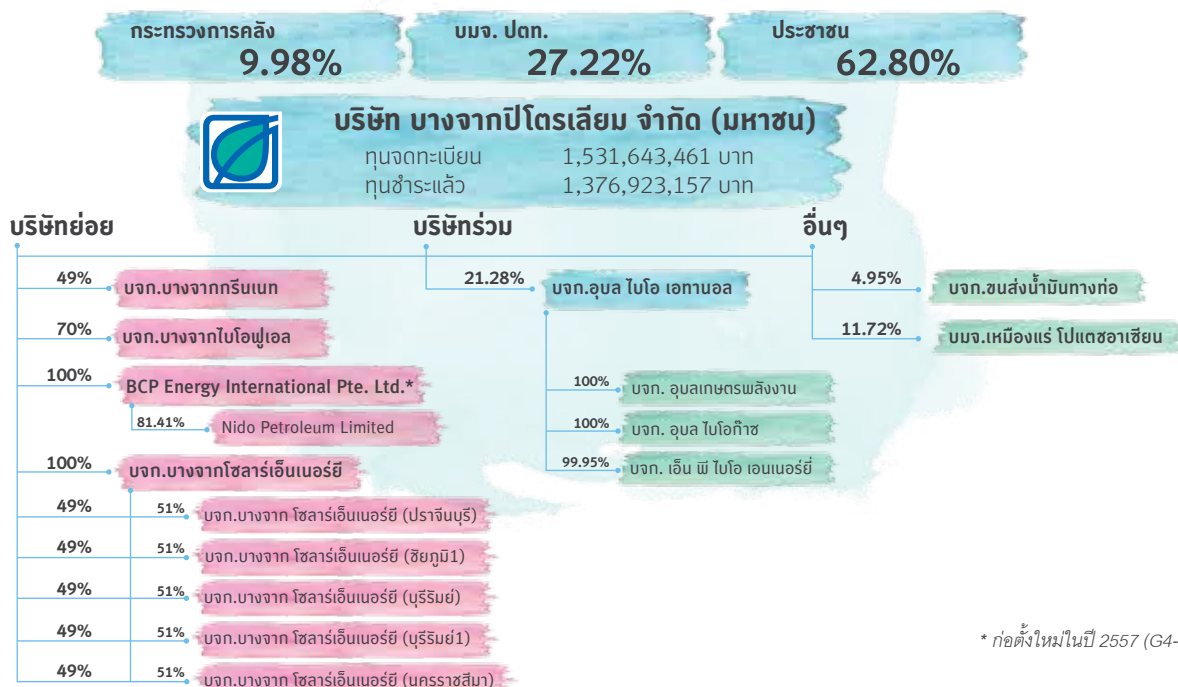
ต่อผู้ถือหุ้น/ลูกค้า/ลูกค้า/เจ้าหน้าที่ : ดำเนินธุรกิจที่สร้างผลตอบแทนเติบโตต่อเนื่องและเป็นธรรม

ต่อสังคม/ชุมชน/สิ่งแวดล้อม : มีวัฒนธรรมการดำเนินธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

ต่อพนักงาน : พัฒนาศักยภาพให้เป็นมืออาชีพ

จวบจนในปี 2557 บริษัทฯ ครบรอบวาระ 30 ปี การเติบโตจากกิจการพลังงานฟอสซิลสู่พลังงานทดแทนในรูปแบบต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย และสอดคล้องกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ทั้งระดับประเทศและระดับโลก ในฐานะหน่วยหนึ่งของสังคม บริษัทฯ ยังมุ่งมั่นที่จะสร้างมูลค่าในกิจการเพื่อการพัฒนาอย่างมั่นคง และยังคงมุ่งมั่นต่อฐานความคิดในวันก่อตั้งกิจการที่จะสร้างคุณค่าต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในรูปแบบธุรกิจปกติ (CSR in-process) ขณะเดียวกันได้ต่อยอดกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวม (CSR after-process) ทั้งในระดับท้องถิ่น ชุมชนรอบโรงกลั่นและระดับชาติ โดยคำนึงถึงหลักมีเหตุผล เสริมสร้างความเข้มแข็ง เพิ่มภูมิคุ้มกันทางเศรษฐกิจ สังคมสิ่งแวดล้อม และพลังงานเพื่อคนไทยอย่างยั่งยืน โดยถือเป็นภารกิจที่ยึดถือปฏิบัติในสายงานต่างๆ ทั้งผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อตอกย้ำวัฒนธรรมพนักงาน “เป็นคนดี มีความรู้ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น”

โครงสร้างการถือหุ้น



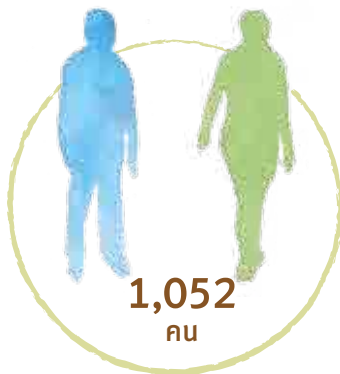
* ก่อตั้งใหม่ในปี 2557 (G4-22)



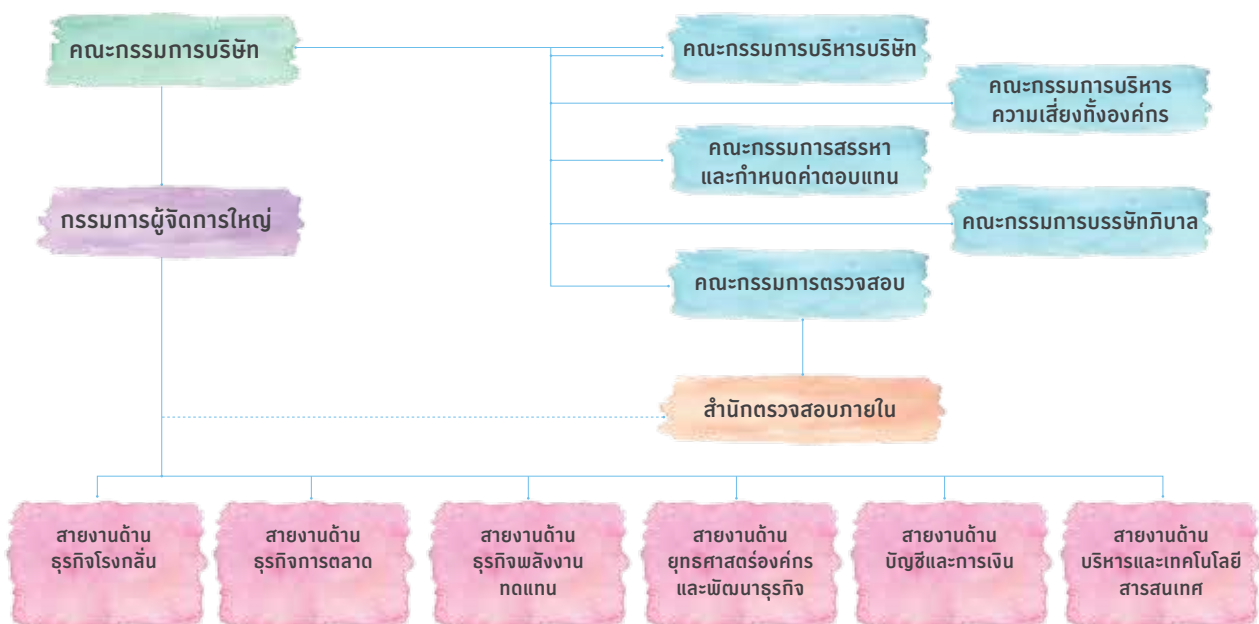
โครงสร้างองค์กร (G4-17)

- บริษัทน้ำมันชั้นนำของไทย ประกอบธุรกิจปิโตรเลียมครบวงจร ตั้งแต่การจัดหาน้ำมันดิบ ผลิต และจำหน่ายน้ำมันสำเร็จรูปและพลังงานทดแทน
- จัดตั้งขึ้นตามมติของคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2527
- จดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทจำกัดภายใต้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ดำเนินการในลักษณะบริษัทจำกัด เมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2527
- จดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด เมื่อวันที่ 23 เมษายน 2536 และได้นำหุ้นสามัญของบริษัทจดทะเบียนเป็นหลักทรัพย์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2537
- ปัจจุบันมีทุนจดทะเบียน 1,531 ล้านบาท ทุนชำระแล้ว 1,377 ล้านบาท
- สำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ 555/1 ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาคาร A ชั้น 10 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร

สิ้นปี 2557 มีพนักงานจำนวน



สิ้นปี 2557 มีรายได้





โครงสร้างธุรกิจ*

ธุรกิจโรงกลั่น

กำลังการผลิต 120,000 บาร์เรล/ต่อวัน



48%

ธุรกิจตลาด

มากกว่า 1,000 สถานีบริการ



23%

ธุรกิจพลังงานทดแทน



28.99%

ธุรกิจสำรวจและผลิต



0.01%

*หมายเหตุ : สัดส่วนตาม Market EBITDA ของธุรกิจ



30 ปี บางจากฯ เป็นไทยทั้งใบราก เป็นบางจากฯ ของคนไทย



ตั้งปีชุมชนแห่งแรก
ร่วมกับสหกรณ์การเกษตร
ศรีประจันต์ จ.สุพรรณบุรี



Bangchak

- มีสัญลักษณ์ (logo) ของบริษัทครั้งแรก

ปรับปรุงหน่วยกลั่นที่ 3
เพิ่มกำลังการกลั่น
เป็น 80,000 บาร์เรล/วัน

- เปิดสถานีบริการน้ำมันที่บริษัทดำเนินการเองแห่งแรกตรงข้ามโรงกลั่นบางจาก
- ผลิตและจำหน่ายน้ำมันเบนซินไร้สารตะกั่วและดีเซลกำมะถันต่ำเป็นรายแรกของประเทศไทย

2528

เริ่มดำเนินการกิจการกลั่น
และบริหารงาน

2529

2530-2532

2532

2533

2534



เปลี่ยนสัญลักษณ์
เป็นรูปใบไม้สีเขียว
ในกรอบสี่เหลี่ยมสีน้ำเงิน

- เปลี่ยนเป็นบริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)
- ติดตั้งหน่วย เพิ่มคุณภาพน้ำมันเบนซินคุณภาพสูงเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมหน่วยแรกในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

2536

เปิดร้านเลมอนฟาร์มแห่งแรก

2541



2540

แปรรูป บริษัท บางจากปิโตรเลียม (มหาชน) จากรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัทธุรกิจเอกชน

2538



2537

- เปิดร้านเลมอนกรีนแห่งแรก
- หุ่นบางจาก เข้าจดทะเบียนซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ วันแรก

- จัดตั้งศูนย์ศึกษาและพัฒนาพื้นที่สวนลิมสร้างทุ่งรังสิตเพื่อปลูกปาล์มน้ำมัน จังหวัดนครนายก
- ก่อตั้งบริษัท บางจากโซลาร์เอนเนอร์ยี จำกัด ผลิตไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



2554



- เปิดสถานีบริการน้ำมันขนาดใหญ่ Flagship ในรูปแบบ Green Station เป็นแห่งแรก
- เปิดตัวบัตรดีเซลคลับ (Diesel Club)

2555



จำหน่าย
แก๊สโซฮอล์ E20
มาตรฐาน Euro 5
เป็นรายแรกของไทย

2556



2557

- ครบรอบ 30 ปี บางจากฯ จัดโครงการ “เติมน้ำมันบางจาก ช่วยกาชาด 30 ล้าน”
- จัดตั้งบริษัทย่อย BCP Energy International Plc. Ltd. ในประเทศสิงคโปร์ เพื่อดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับด้านพลังงานปิโตรเคมี และทรัพยากรธรรมชาติ ในต่างประเทศ





นโยบายการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม

ผู้บริหารต้องประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี พนักงานต้องเข้าใจและปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทั้งในระยะสั้น - ระยะยาว บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ครอบคลุม 7 หัวข้อสำคัญ

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปฏิบัติตามนโยบายการกำกับกิจการที่ดี และหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้ถือหุ้น พนักงาน ชุมชนและสังคม คู่ค้า สื่อมวลชน ลูกค้าและประชาชน คู่แข่งทางการค้า เจ้าหนี้ หน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม

ส่งเสริมการแข่งขันการค้าอย่างเสรี หลีกเลี่ยงการดำเนินการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา ต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ รวมถึงส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมในห่วงโซ่อุปทานทุกขั้นตอน (Business Chain)

สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อพนักงาน

ยึดมั่นในวัฒนธรรมของบริษัทฯ สนับสนุนและเคารพในการปกป้องสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม จัดให้มีสวัสดิการ ความปลอดภัยและสุขอนามัยในสถานที่ทำงาน รวมถึงปฏิบัติตามนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้ระดับองค์กรและพัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับการทำงานของพนักงานอย่างมืออาชีพ พัฒนาระบบการทำงานและสร้างนวัตกรรมในองค์กร อีกทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์กับสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม

ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

มุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้บริโภคและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม มีคุณภาพตรงตามหรือสูงกว่าความคาดหวังของผู้บริโภค ภายใต้เงื่อนไขที่เป็นธรรมและให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้อง เพียงพอ ไม่เกิดความเป็นจริง รักษาความลับของลูกค้าไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ

สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

ตระหนักและมีกระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในทุกกระบวนการทางธุรกิจ รวมถึงใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัดพลังงานตามหลักการสากล

การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

ส่งเสริมการใช้กระบวนการทางธุรกิจเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ช่วยสร้างเศรษฐกิจและความเข้มแข็งให้กับชุมชนเพื่อนบ้าน และสังคมไทย

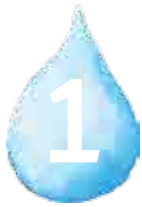
การพัฒนาและเผยแพร่วัฒนธรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม

สนับสนุนการสร้างสรรค์และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย ในการพัฒนานวัตกรรมที่สร้างความสมดุลระหว่างมูลค่าและคุณค่าต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการเจริญเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืน



กลยุทธ์หลักในการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม

ด้วยกรอบวัฒนธรรมและวิสัยทัศน์องค์กร บริษัทฯ ได้วางกลยุทธ์หลักในการดำเนินธุรกิจ ด้วยการบริหารความเสี่ยงที่จะกระจายรายได้สู่ธุรกิจที่มีรายได้มั่นคง ควบคู่กับการดูแลสิ่งแวดล้อมและสังคมผ่านนโยบายลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ (Low Carbon Company) และพัฒนารูปแบบกิจกรรมการดำเนินธุรกิจที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม บริษัทฯ ต่อยอดนโยบายด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและสังคมมาสู่เป้าหมายสร้างสังคมสีเขียว (Green Society) ตั้งแต่มกราคมปี 2556 ด้วยกระบวนการผลิตที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม (Green Process) ทุกขั้นตอนของโรงงาน นำมาซึ่งพลังงานจาก ส่งเสริมการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Product) ในรูปพลังงานทดแทนผ่านสถานีบริการทุกแห่ง และการบริหารภายในองค์กรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Management) มีการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว (Green Procurement) ใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในองค์กร ปลุกฝังอุปนิสัยลดการใช้พลังงานแก่พนักงานทั้งในสำนักงานและที่บ้าน (Green office & Green Building) พร้อมขยายเครือข่ายสังคมสีเขียวไปยังบริษัทในเครือ คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสีย (Green Society) นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้นำแนวคิดการบริหารอย่างยั่งยืนเข้ามาเป็นส่วนประกอบสำคัญตั้งแต่ระดับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ขององค์กร โดยกำหนดตัวชี้วัดด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมเข้าเป็นเป้าหมายการดำเนินงานของบริษัทฯ เพิ่มจากตัวชี้วัดทั่วไปของธุรกิจ (ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการ และด้านบุคลากร) และส่งต่อเป้าหมายดังกล่าวสู่การปฏิบัติในสายงานสำหรับผู้บริหารและพนักงาน



พัฒนาธุรกิจให้เติบโตและมีการกระจายความเสี่ยงสู่ธุรกิจที่รายได้มั่นคง

บริษัทฯ ได้กำหนดเป้าหมายการเติบโตด้วยการสร้างมูลค่าให้กับกิจการอย่างยั่งยืน โดยการปรับโครงสร้างลดสัดส่วนรายได้จากการดำเนินธุรกิจน้ำมันปิโตรเลียม ซึ่งด้วยธรรมชาติของธุรกิจการกลั่นน้ำมันมีความผันผวนสูงตามราคาน้ำมันในตลาดโลก และมีค่าการกลั่นที่ผันผวนตามสภาพเศรษฐกิจโลกและภูมิภาค โดยมีเป้าหมายเพิ่มสัดส่วนของธุรกิจใหม่ให้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 50 ในปี 2563 ด้วยการลงทุนในธุรกิจพลังงานสะอาด และธุรกิจพลังงานอื่นๆ ได้แก่ ธุรกิจผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ ธุรกิจผลิตไบโอดีเซล และธุรกิจการผลิตเอทานอลจากพืชพลังงาน ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีรายได้ที่คงที่และมีความเสี่ยงจากความผันผวนจากปัจจัยภายนอกต่ำ





มุ่งสู่บริษัทที่มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ต่ำ (Low Carbon Company)

บริษัทฯ ตระหนักว่าการดำเนินธุรกิจโรงกลั่นน้ำมันเป็นธุรกิจที่ใช้พลังงาน (Energy consuming industry) ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้ตั้งเป้าหมายสู่บริษัทที่มีการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิให้น้อยที่สุดเพื่อลดผลกระทบทางสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ให้เหลือน้อยที่สุด มีการลงทุนผลิตและจำหน่ายน้ำมันคุณภาพสะอาดที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยกว่าน้ำมันทั่วไป และเป็นบริษัทแรก ที่ผลิตและจำหน่ายน้ำมันแก๊สโซลีนและน้ำมันไบโอดีเซล เพิ่มเสถียรภาพด้านพลังงานในกระบวนการผลิตด้วยการรับซื้อไฟฟ้าและไอน้ำจากโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนร่วม (Cogeneration Power Plant) ที่ใช้ก๊าซธรรมชาติที่เป็นพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นเชื้อเพลิง นอกจากนี้ยังอยู่ระหว่างการศึกษการผลิตน้ำมันดีเซลจากสาหร่าย การผลิตพลังงานทดแทนจากขยะ และมีแผนการปรับปรุงประสิทธิภาพด้านการใช้พลังงานของโรงกลั่นอย่างต่อเนื่องอีกด้วย



พัฒนารูปแบบกิจกรรมและการดำเนินธุรกิจที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ได้พัฒนารูปแบบการดำเนินธุรกิจที่สามารถก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆ กับการเติบโตของธุรกิจจนประสบความสำเร็จและยังดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การร่วมดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันกับสหกรณ์การเกษตร ซึ่งเป็นการสร้างงาน สร้างรายได้ และพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและสังคมของกลุ่มสหกรณ์ อีกทั้งการรับซื้อสินค้าเกษตรที่ผลิตโดยชุมชนมาเป็นสินค้าส่งเสริมการขายของบริษัทฯ เพื่อเป็นช่องทางการตลาด สร้างโอกาสให้สินค้าชุมชนเข้าถึงผู้บริโภค อีกทั้งได้ร่วมกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงพลังงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ พัฒนารูปแบบธุรกิจการพลิกสวนส้มร้างสู่สวนปาล์มน้ำมันซึ่งจะสามารถสร้างรายได้ให้กับเกษตรกรในพื้นที่สวนส้มร้างรังสิต สอดคล้องกับแผนส่งเสริมพลังงานทดแทนของรัฐ ยิ่งไปกว่านั้น ได้ส่งผลทางอ้อมให้พื้นที่ทุ่งรังสิตสามารถดูดซับน้ำลดปัญหาแผ่นดินทรุดและน้ำท่วมกรุงเทพมหานครอีกด้วย



เปิดเผย โปร่งใส ตรวจสอบได้

บริษัทฯ ได้ดำเนินการโดยยึดหลักเปิดเผย โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีโครงสร้างการบริหารที่ดูแลเรื่องธรรมาภิบาลโดยเฉพาะ การเปิดเผยข้อมูลการดำเนินธุรกิจที่โปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาลและตามกฎหมายที่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผ่านรายงานประจำปี รายงานการพัฒนาธุรกิจร่วมไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม เว็บไซต์ ฯลฯ นอกจากนั้น บริษัทฯ ยังเปิดเผยข้อมูลคุณภาพอากาศและน้ำทั้งโรงกลั่นน้ำมันบางจากฯ บริเวณชุมชนรอบโรงกลั่น ซึ่งนับว่าเป็นการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมเชิงรุก (Proactive)

ความก้าวหน้าในการพัฒนาและดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

กลยุทธ์	แผนงานและเป้าหมาย	ความก้าวหน้าและผลการดำเนินการ (2557)	เป้าหมายถัดไป
1. พัฒนารูธุรกิจให้เติบโตและมี การกระจายความเสี่ยงสู่ธุรกิจ ที่รายได้มั่นคง (ด้านเศรษฐกิจ)	1.1 พัฒนารูธุรกิจผลิตไฟฟ้า จากพลังงานแสงอาทิตย์ ทั้งหมด 118 เมกะวัตต์	1.1.1 สามารถผลิตและจำหน่าย ไฟฟ้าขนาด 48 เมกะวัตต์ ในพื้นที่ อ.ประโคนชัย และ อ.หนองกี่ จ.บุรีรัมย์ อ.บำเหน็จณรงค์ จ.ชัยภูมิ และอ.ด่านขุนทด จ.นครราชสีมา และ อ.กบินทร์บุรี จ.ปราจีนบุรี รวมบริษัทฯ สามารถผลิตและ จำหน่ายไฟฟ้าได้ครบทั้งหมด 118 เมกะวัตต์ (ในปี 2555 สามารถผลิตและจำหน่ายไฟฟ้า ขนาด 38 เมกะวัตต์ ในพื้นที่ อ.บางปะอิน จ.พระนครศรีอยุธยา และปี 2556สามารถผลิตและ จำหน่ายไฟฟ้าขนาด 32 เมกะวัตต์ ในพื้นที่ อ.บำเหน็จณรงค์ จ.ชัยภูมิ และ อ.บางปะหัน จ.พระนครศรีอยุธยา)	1.1.1.1. เข้าร่วมลงทุน ในโครงการผลิตไฟฟ้า จากพลังงานแสงอาทิตย์ ชุมชนจำนวน 100 เมกะวัตต์
	1.2 พัฒนารูธุรกิจผลิต เอทานอลกำลังผลิต รวม 400,000 ลิตร/วัน	1.2.1 บจ. อุบลไบโอเอทานอล (UBE) กำลังผลิต 400,000 ลิตร/วัน มีอัตราการใช้กำลังผลิต เฉลี่ย (Utilization Rate) ร้อยละ 62	1.2.1.1 ดำเนินการผลิตให้ได้ ต่อเนื่องและใช้กำลังผลิตได้สูงสุด สอดคล้องกับความต้องการ ของลูกค้า 1.2.1.2 ลงทุนในโรงงานผลิต เอทานอลกำลังผลิต 150,000 /วัน เพิ่มอีก 1 แห่ง
	1.3 พัฒนารูธุรกิจผลิต ไบโอดีเซลกำลังผลิต รวม 360,000 ลิตร/วัน	1.3.1 บจ. บางจากไบโอฟูเอล (BBF) มีกำลังผลิต 360,000 ลิตร/วัน มีอัตราการใช้กำลังผลิต เฉลี่ย (Utilization Rate) ร้อยละ 100	1.3.1.1. ดำเนินงานก่อสร้างหน่วย ผลิตไบโอดีเซลขนาด 450,000 ลิตร/วัน คาดจะจำหน่ายในเชิง พาณิชย์ได้ภายในปี 2559
2. มุ่งสู่บริษัทที่ปล่อย คาร์บอนไดออกไซด์ต่ำ (Low Carbon Company) (ด้านสิ่งแวดล้อม)	2.1 ใช้ก๊าซธรรมชาติพลังงาน สะอาดแทนการใช้น้ำมันเตา เป็นเชื้อเพลิง	2.1.1 ใช้ก๊าซธรรมชาติทดแทน การใช้น้ำมันเตาได้ร้อยละ 71 ของการใช้น้ำมันเตาเดิม เป็นไปตามเป้าหมาย	2.1 ใช้ก๊าซธรรมชาติทดแทนการ ใช้น้ำมันเตาได้ ร้อยละ 100 ในต้นปี 2560

กลยุทธ์	แผนงานและเป้าหมาย	ความก้าวหน้าและผลการดำเนินการ (2557)	เป้าหมายถัดไป
	2.2 ใช้ก๊าซธรรมชาติที่มีคาร์บอนต่ำเป็นสารป้อนเข้าหน่วยผลิตไฮโดรเจนแทนการใช้ก๊าซหุงต้ม	2.2.1 ใช้ก๊าซธรรมชาติทดแทนการใช้ก๊าซหุงต้มได้ร้อยละ 89 ของการใช้ก๊าซหุงต้มเดิมและได้ปรับปรุงให้สามารถใช้ก๊าซธรรมชาติ เพิ่มเป็นร้อยละ 100 แล้วเสร็จ	2.2.1.1 ใช้ก๊าซธรรมชาติทดแทนก๊าซหุงต้มร้อยละ 100 ต่อเนื่อง (ยกเว้นในช่วงก๊าซธรรมชาติขาดช่วงหรือไม่คุ้มค่าในการผลิต จำเป็นต้องเปลี่ยนสารป้อนอื่น)
	2.3 ผลิตไฟฟ้าและไอน้ำจากโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนร่วม (BUP)	2.3.1 ผลิตไฟฟ้าและไอน้ำจากโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนร่วมร้อยละ 64 และ 67 ตามลำดับของกำลังผลิตโรงไฟฟ้าฯ	2.3.1.1 เพิ่มกำลังผลิตไฟฟ้าและไอน้ำจากโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนร่วม และปรับปรุงประสิทธิภาพหน่วยผลิตไฟฟ้าที่มีอยู่ (Power plant) ภายในต้นปี 2560
	2.4 ปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานของโรงงาน	2.4.1 ดำเนินโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพ ประหยัดการใช้พลังงานแล้วเสร็จแผน	2.4.1.1 ศึกษาการลงทุนในโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตอย่างต่อเนื่อง
	2.5 พัฒนารูปรูปแบบพลังงานสะอาด (ตามข้อ 1)	2.5.1 รายละเอียดตามข้อ 1	2.5.1.1 รายละเอียดตามข้อ 1
	2.5 พัฒนารูปรูปแบบพลังงานสะอาด (ตามข้อ 1)	2.5.1 รายละเอียดตามข้อ 1	2.5.1.1 รายละเอียดตามข้อ 1
3. พัฒนารูปแบบกิจกรรมและการดำเนินธุรกิจที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม)	3.1 พัฒนารูปแบบกิจกรรมและการดำเนินธุรกิจที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระดับประเทศ	3.1.1 พัฒนาสถานีบริการร่วมกับสหกรณ์การเกษตรได้เพิ่มขึ้นอีก 9 แห่ง ซึ่งเป็นการสร้างงานสร้างรายได้ให้กับสมาชิกสหกรณ์และชุมชน 3.1.2 สนับสนุนสินค้ากลุ่มเกษตรกรรมมาเป็นสินค้าส่งเสริมการขาย ได้แก่ “ลูกหยีหวาน ไม่มีเมล็ด” เป็นสินค้าจากชุมชน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ “ชาข้าวคั่วและชาเขียวข้าวคั่ว” จากกลุ่มผู้ประสมภัยแผ่นดินไหวใน จ.เชียงราย “ข้าวกล้องอินทรีย์” ผลิตโดยวิสาหกิจชุมชนไร่เจริญ ตะวัน มาเป็นสินค้าส่งเสริมการขายฯ	3.1.1.1 พัฒนา/ปรับปรุงและขยายสถานีบริการร่วมกับสหกรณ์อย่างต่อเนื่อง อีก 30 แห่ง 3.1.2.1 มีแผนนำสินค้าจากกลุ่มเกษตรกรรมมาเป็นสินค้าส่งเสริมการขายในสถานีบริการน้ำมันบางจากเป็นประจำทุกปี

กลยุทธ์	แผนงานและเป้าหมาย	ความก้าวหน้าและผลการดำเนินการ (2557)	เป้าหมายถัดไป
		3.1.3 จัดหลักสูตร “การบริหารงานและการตลาดยุคใหม่สำหรับผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันชุมชน (Triple M: Modern, Management and Marketing)” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 2 เพื่อให้ผู้บริหารสถานีบริการฯ มีความพร้อมต่อสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง โดยมีตัวแทนจากสถานีบริการน้ำมันชุมชนเข้าร่วมจำนวน 41 คน 3.1.4 ขยายสถานีบริการน้ำมันจำหน่ายแก๊สโซฮอล์ E85 เพิ่ม 90 แห่ง รวมเป็น 700 แห่ง และ E20 เพิ่ม 22 แห่ง รวมเป็น 200 แห่ง 3.1.5 ออกผลิตภัณฑ์น้ำมันดีเซลใหม่ “บางจากไฮดีเซล” ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการเผาไหม้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทำให้เครื่องยนต์สะอาดและช่วยประหยัดเชื้อเพลิง 3.1.5 ดำเนินโครงการ Thailand Go Green ต่อเนื่องเป็นปีที่ 8 ในหัวข้อ “ฉลาดกิน ฉลาดอยู่ ฉลาดใช้พลังงานทดแทน วิถีไทยสู่สังคมสีเขียว” เป็นปีที่ 2 เพื่อให้เยาวชนได้เรียนรู้ประโยชน์และความจำเป็นของพลังงานทดแทนในการดำเนินชีวิตประจำวันอย่างจริงจัง พร้อมทั้งเน้นการสื่อสารต่อประชาชนด้านการช่วยบรรเทาปัญหาภาวะโลกร้อนอย่างต่อเนื่อง	3.1.3.1 จัดหลักสูตร “การบริหารงานและการตลาดยุคใหม่สำหรับผู้จัดการสถานีบริการน้ำมันชุมชน ให้ครบทุกสถานีบริการ 3.1.4.1 ขยายสถานีบริการน้ำมันจำหน่ายแก๊สโซฮอล์ E85 เพิ่ม 100 แห่ง และ E20 เพิ่ม 40 แห่ง 3.1.5.1 พัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานอย่างต่อเนื่อง 3.1.5.1 ดำเนินกิจกรรม Thailand Go Green ปีที่ 9 ในหัวข้อ “ฉลาดกิน ฉลาดอยู่ ฉลาดใช้พลังงานทดแทน วิถีไทยสู่สังคมสีเขียว” ซึ่งเป็นหัวข้อต่อเนื่องปีที่ 3

กลยุทธ์	แผนงานและเป้าหมาย	ความก้าวหน้าและผลการดำเนินการ (2557)	เป้าหมายถัดไป
	3.2 พัฒนารูปแบบกิจกรรมและการดำเนินธุรกิจที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระดับชุมชน	3.1.6 โครงการพลิกสวนส้มร้างสู่สวนปาล์มน้ำมันรังสิต สามารถเก็บและขายผลผลิตได้ในเชิงพาณิชย์ตั้งแต่เดือนธันวาคม และเป็นศูนย์การเรียนรู้ด้านปาล์มน้ำมันให้กับเกษตรกรในพื้นที่ 3.2.1 สานต่อโครงการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพและการพัฒนาศักยภาพครู 3.2.2 ส่งเสริมโครงการเพื่อสร้างสังคมสีเขียว	3.1.6.1 คาดมีผลผลิตปาล์มน้ำมันออกจำหน่าย 1 ตันต่อไร่ 3.1.6.2 พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ให้คำแนะนำแก่เกษตรกรในพื้นที่ที่สนใจการปลูกปาล์มน้ำมันบนพื้นที่สวนส้มร้างเดิม 3.2.1.1 สานต่อโครงการอนุรักษ์ความหลากหลายทางชีวภาพ และการพัฒนาศักยภาพครู 3.2.1.2 ส่งเสริมโครงการเพื่อสร้างสังคมสีเขียว
4. เปิดเผย โปร่งใส ตรวจสอบได้ (ด้านสังคม)	4.1 เปิดเผยข้อมูลการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ	4.1.1 เปิดเผยข้อมูลด้านการดำเนินเพื่อสิ่งแวดล้อมและสังคมในรายงานการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม (Sustainability Report) 4.1.2 มีการรับรองรายงานเพื่อความยั่งยืน (Sustainability Report) ตามเกณฑ์สากล (Global Reporting Initiative) GRI-G4 โดยหน่วยงานภายนอก (Third party) และได้รับรางวัลรายงานการพัฒนาที่ยั่งยืน 2556 ระดับดีเยี่ยม จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 4.1.3 แสดงผลคุณภาพสิ่งแวดล้อมผ่านระบบตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม ซึ่งเชื่อมต่อไปยังกรมโรงงานอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่องหน้าโรงงาน และในชุมชนรอบโรงงาน 3 ชุมชน	4.1.1.1 ดำเนินการต่อเนื่อง 4.1.2.1 ได้รับการรับรองรายงานฯ ตามแนวทาง GRI-G4 4.1.3.1 ดำเนินการต่อเนื่อง



การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย (G4-25)

บริษัทฯ กำหนดพันธกิจที่ชัดเจนในการดำเนินงานตอบสนองกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ใน 3 พันธกิจหลัก คือ การดำเนินธุรกิจที่สร้างผลตอบแทนเติบโตต่อเนื่องและเป็นธรรม มีวัฒนธรรมการดำเนินธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ บริษัทฯ ได้ระบุผู้มีส่วนได้เสียและจัดลำดับความสำคัญออกเป็น 9 กลุ่ม (G4-24) อันได้แก่ พนักงาน คู่ค้า ลูกค้า ชุมชนและสังคม สื่อมวลชน ผู้ถือหุ้น เจ้าหนี้ หน่วยงานราชการ คู่แข่งทางการค้า โดยกำหนดหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบ และช่องทางที่ชัดเจนในการสื่อสารอย่างมีส่วนร่วมและสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตเพื่อการตอบสนองกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีคุณค่า

ลำดับ (G4-24)	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	วิธีการ (G4-26)
1. พนักงาน	1.1 พนักงานประจำ	• การสำรวจผูกพันพนักงาน (B-Voice) • สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) • สัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม (Focus Group) กับพนักงานระดับกลาง • กรรมการผู้จัดการใหญ่พบพนักงาน • คณะกรรมการลูกจ้าง และคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน • ระบบสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ภายในองค์กร
2. คู่ค้า	2.1 สถานีบริการน้ำมัน (BGN)	• สัมมนาลูกค้า • การประชุมกลุ่มย่อย การเข้าร่วมประชุมใหญ่ประจำปีของสหกรณ์ และการเข้าเยี่ยมสถานีบริการ • ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) อีเมลกล่องรับความคิดเห็นการบริการ ผู้แทนการตลาดของบริษัท
	2.2 ผู้ประกอบการสถานีบริการ (Dealer)	
	2.3 สถานีบริการน้ำมันชุมชน (CO-OP)	

* สีของอักษรแสดงความถี่ในการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้
สีน้ำเงิน = รายปี สีเขียว = รายไตรมาส สีดำ = สม่ำเสมอ



ความคาดหวัง / ความต้องการ (G4-27)	สิ่งที่บริษัทตอบสนอง	ผลลัพธ์
- ความปลอดภัยในการทำงาน - การวางแผนเส้นทางอาชีพและความก้าวหน้าในงาน - จัดสวัสดิการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ ให้เทียบเคียงกับกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกัน	- ยกระดับมาตรฐานระบบความปลอดภัย โดยจ้างผู้เชี่ยวชาญต่างประเทศ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปรับปรุงอุปกรณ์โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความสุขในการทำงานของพนักงาน - จัดทำ Succession Management ด้วยเป้าประสงค์ที่จะรักษาบุคลากรที่ดีไว้ และพัฒนาบุคลากรเหล่านั้นให้มีความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง - การทบทวนค่าตอบแทนของพนักงาน ให้สามารถแข่งขันได้ รวมถึงครอบคลุมกับพนักงานที่ย้ายไปทำงานต่างพื้นที่ และต่างประเทศ - การทำกิจกรรมสร้างความผูกพันพนักงาน การสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน มุ่งสู่ความเป็นผู้ประกอบการที่ดีที่สุด (The Best Employer)	- อัตราความถี่ของการบาดเจ็บของพนักงาน และผู้รับเหมา (G4-LA6) เพิ่มขึ้นเนื่องจาก มีงานซ่อมบำรุงประจำปี ทำให้ปริมาณงาน และจำนวนคนมากกว่าภาวะปกติ - อัตราการลาออกของพนักงานใกล้เคียงกับปีก่อน (G4-LA 1) เพิ่มขึ้นเล็กน้อย ร้อยละ 0.15 - การบริหารค่าจ้างเงินเดือนเทียบเคียงกับกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันและกลุ่มอุตสาหกรรมที่ดำเนินธุรกิจใกล้เคียง เพื่อทวนสอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับ Percentile ที่ 50 - มีการสำรวจระดับความผูกพันของพนักงาน เท่ากับร้อยละ 66 โดยประเด็นย่อยด้าน โอกาสในอาชีพ เท่ากับร้อยละ 44 และการเรียนรู้และพัฒนาตนเองร้อยละ 47 ซึ่งเป็นสถิติพื้นฐานสำหรับการพัฒนาเพื่อสร้างความผูกพันของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น ตลอด 3 ปี
- ผลประโยชน์การดีขึ้น - การสนับสนุนและดูแลมาตรฐานสถานบริการให้มีความพร้อมในการแข่งขันทั้ง Hardware Software และ Peopleware - ผู้แทนการตลาดที่มีศักยภาพ สามารถดูแล แก้ไขปัญหาและให้คำปรึกษาทางธุรกิจได้ทุกเรื่อง รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ - การสนับสนุนทุน/เครื่องมือ/ อุปกรณ์ ที่จะสร้างความเข้มแข็งให้ทันต่อการแข่งขันในโลกธุรกิจ	- ผลักดันให้มีธุรกิจเสริมอื่นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค - นำระบบ Automation (POS) มาใช้เพื่อช่วยให้งานที่ตู้จ่ายน้ำมัน มีความคล่องตัว รวดเร็วขึ้น - จัดประชุมกลุ่มย่อยมากขึ้นเพื่อตอบสนองและรับฟังความคิดเห็น รวมถึงการแก้ไขปัญหของผู้ประกอบการ - ต่อยอดเรื่อง CSR ให้กับผู้ประกอบการ ในโครงการ Green Partner Award - มีการจัดตั้ง "ส่วนพัฒนาสถานบริการชุมชน (Co-Op Business Development Division)" รับผิดชอบเพื่อพัฒนาสถานบริการชุมชนโดยเฉพาะเพื่อสนับสนุนทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อให้สหกรณ์สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง	- ยอดขายน้ำมันประเภทต่างๆ เพิ่มขึ้น จนทำให้ส่วนแบ่งการตลาดในการจำหน่ายน้ำมันผ่านสถานบริการสูงขึ้นเป็นลำดับที่ 2 - ขยายสถานบริการชุมชนได้เพิ่มขึ้นอีก 9 แห่ง รวมเป็น 626 แห่ง

ลำดับ (G4-24)	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	วิธีการ (G4-26)
	2.4 Supplier - ผู้รับเหมา (Contractor) - ผู้รับเหมาแรงงาน - ผู้ขนส่งน้ำมันทางเรือ - ทางรถยนต์ - ทางท่อ - ผู้ส่งมอบ (Supplier)	• ศูนย์บริการลูกค้า (Call center) อีเมล เว็บไซต์ พนักงานส่วนจัดซื้อ พนักงานบางจาก (User) • สัมมนา / การประชุม / ฝึกอบรม ได้แก่ การประชุมผู้รับเหมา การประชุมแผนประจำปีกับผู้รับเหมาขนส่ง สัมมนาให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม กฎหมายที่เกี่ยวข้อง • กิจกรรมการเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้รับเหมาและผู้ส่งมอบ • พนักงานส่วนจัดซื้อ พนักงานบางจาก (User) • สัมมนา / ประชุม / อบรม
3. ลูกค้า	3.1 ลูกค้า	• ศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) • อีเมล กล้องรับความคิดเห็นการบริการ • กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์สำหรับสมาชิกแกล็คโซฮอลล์คลับ บัตรดีเซลคลับ
	3.2 ลูกค้าอุตสาหกรรม	• การสำรวจความพึงพอใจ • การออกเยี่ยมของผู้แทนการตลาด • อีเมล เว็บไซต์ แบบประเมิน / ใบร้องเรียน • กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ต่างๆ การจัดส่งน้ำมันผ่านโครงการ Privilege Club
4. ชุมชนและสังคม	4.1 ชุมชนระยะใกล้ - ชุมชน - โรงเรียน - กลุ่มครอบครัว - คอนโดมีเนียม 4.2 สังคมโดยรวม ประชาชน สังคม ประเทศ	การประเมินผลกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ • การประเมินผลกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ • เสียงตามสายในชุมชน SMS Call center • สัมมนาคณะกรรมการชุมชน • กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์และการเยี่ยมบ้านของพนักงาน

* สีของอักษรแสดงความสำเร็จในการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้
 สีน้ำเงิน = รายปี สีเขียว = รายไตรมาส สีดำ = สม่ำเสมอ

ความคาดหวัง / ความต้องการ (G4-27)	สิ่งที่บริษัทตอบสนอง	ผลลัพธ์
1. ความชัดเจนของงาน / สินค้าที่ต้องการ 2. การจัดสรรพื้นที่ให้ทำงานอย่างเหมาะสม เช่น พื้นที่จัดเก็บอุปกรณ์ พื้นที่ทำงานที่พักและที่จอดรถ 3. ต้องการพัฒนาด้านตนเองในด้านความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมมากขึ้นเพื่อเป็นคู่ค้าที่ดีและเติบโตไปพร้อมกับบริษัทต่างๆ	• ใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ (E- Procurement) และปรับปรุงกระบวนการในการเสนอราคาและกำหนดขอบเขตงาน • ให้ความรู้ user เกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างอย่างถูกต้อง • จัดหาร้านอาหาร ที่พักอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับเหมา • จัดกิจกรรมให้ความรู้และสร้างความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อมแก่ผู้รับเหมา คู่ค้า ได้แก่ การส่งเสริมให้คู่ค้าได้รับการรับรองอุตสาหกรรมสีเขียว (Green Industry) ระดับ 2 และ 3	• จัดสัมมนาคู่ค้าเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน มีความพึงพอใจมากกว่า ร้อยละ 80 • สนับสนุนและเป็นพี่เลี้ยงให้คู่ค้าที่ทำการกิจการโรงงานได้เข้าร่วมพัฒนาโรงงานอุตสาหกรรม ให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างมีส่วนร่วม หรือ CSR-DIW ของกรมโรงงาน จนได้รับรางวัล CSR-DIW Award ระดับ 12 จำนวน 5 รายและ ระดับ 3 จำนวน 1 ราย
1. งานบริการที่ดี รวดเร็ว 2. สถานีบริการที่มีความปลอดภัย สะอาด ห้อยน้ำสะอาด 3. ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและดีต่อสิ่งแวดล้อม 4. ส่วนลดต่างๆ เมื่อเข้าใช้บริการ	• ติดตั้งระบบ Automation (POS) เพื่อช่วยให้งาน ณ ตู้จ่ายน้ำมัน มีความคล่องตัวและรวดเร็วขึ้น • พัฒนาระบบการและวิเคราะห์เสียงของลูกค้าเพื่อตอบสนองและแก้ไขได้อย่างทันท่วงที • ติดตามตรวจสอบงานบริการของสถานีสถานีบริการเป็นประจำ • มีผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม • พัฒนากิจกรรมการแข่งขันด้านงานบริการ • บัตรสะสมแต้มการเติมน้ำมัน • จัดการบริการหลังการขาย เช่น โปรแกรมซ่อมบำรุง การขนส่งตรงเวลา • กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์	• ยอดขายน้ำมันประเภทต่างๆ เพิ่มขึ้นจนทำให้ส่วนแบ่งการตลาดในการจำหน่ายน้ำมันผ่านสถานีสถานีบริการสูงขึ้นเป็นลำดับที่ 2 • สามารถตอบสนองจัดการข้อร้องเรียนแก้ไขได้สำเร็จร้อยละ 96 และเกิดความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 85
1. ราคา 2. การให้บริการหลังการขาย 3. การดูแลจากผู้แทนการตลาด 4. กิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ต่างๆ		• ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้น จากร้อยละ 91 เป็นร้อยละ 95
1. การดำเนินงานด้วยความปลอดภัย ไม่มีผลกระทบต่อชุมชน 2. คุณภาพสิ่งแวดล้อมและจัดให้มีพื้นที่สีเขียวหรือสวนสาธารณะในเขตพระโขนง 3. กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินต้องสื่อสารไปยังชุมชนให้เร็วที่สุด 4. การร่วมกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ของบริษัท สร้างความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชน/สังคม โดยเฉพาะกิจกรรมด้านการศึกษาและเยาวชน	• จัดจ้างผู้เชี่ยวชาญต่างประเทศ เพื่อยก ระดับการบริหารความปลอดภัยที่สูงกว่ามาตรฐาน • รายงานคุณภาพอากาศออนไลน์ ไปยังจอแสดงผลอัตโนมัติในชุมชน • สร้างพื้นที่สีเขียว ศูนย์กีฬาในพื้นที่ของบ้านพักกรมเสมียนตรา (พื้นที่บางจาก) เพื่อให้ประชาชนได้พักผ่อนหย่อนใจ • มีระบบเสียงตามสายจากโรงกลั่นถึงชุมชนโดยตรง • เพิ่มกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ที่แก้ไขเป็นปัญหาในสังคม	• ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ ร้อยละ 97

ลำดับ (G4-24)	กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	วิธีการ (G4-26)
5. สื่อมวลชน	ครอบคลุมสื่อกระแสหลักและโซเชียลมีเดีย 5.1 หนังสือพิมพ์ 5.2 นิตยสาร 5.3 โทรทัศน์ 5.4 วิทยุ 5.5 สื่อออนไลน์	• พบปะเยี่ยมเยียนสื่อมวลชนในโอกาสต่างๆ สม่ำเสมอ • Press Tour ที่สอดคล้องกับการขยายธุรกิจของบริษัท • พบปะเยี่ยมสื่อมวลชนในโอกาสต่างๆ สม่ำเสมอ
6. ผู้ถือหุ้น	6.1 ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 6.2 ผู้ถือหุ้นรายย่อย	• การเยี่ยมชมกิจการ • การประชุมนักวิเคราะห์ • Road show ทั้งในและต่างประเทศ • การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น
7. เจ้าหนี้	7.1 สถาบันการเงิน 7.2 ผู้ถือหุ้นกู้	• การประชุมนักวิเคราะห์ • Road show
8. หน่วยงานราชการ	8.1 สำนักงานเขต 8.2 กรม กระทรวง	• การพบปะ ชี้แจง พุดคุยและเข้าร่วมโครงการของหน่วยงานราชการ
9. คู่แข่งทางการค้า	บริษัทพลังงาน/ค่าน้ำมันอื่น	• ข่าวสาร • เครือข่าย กิจกรรมของการตลาด

* สีของอักษรแสดงความถี่ในการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย ดังนี้
สีน้ำเงิน = รายปี สีเขียว = รายไตรมาส สีดำ = สม่ำเสมอ

ความคาดหวัง / ความต้องการ (G4-27)	สิ่งที่บริษัทตอบสนอง	ผลลัพธ์
1. ต้องการข่าวสารความคืบหน้าของกิจการหรือการขยายธุรกิจ รวมทั้งประเด็น Hot Issue ในแต่ละสถานการณ์อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันการ เช่น การขอสัมภาษณผู้บริหารอย่างเร่งด่วน 2. ความรู้ในธุรกิจน้ำมัน พลังงาน	• แจ้งความคืบหน้าของธุรกิจอย่างต่อเนื่องอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง • การแถลงข่าวประจำปีสรุปผลการดำเนินงานแผนธุรกิจในอนาคต	• ได้รับการเผยแพร่ข่าวสารภาพลักษณ์ขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยจากสื่อมวลชนอย่างสม่ำเสมอ
1. ผลตอบแทนที่สูงขึ้น (Capital Gain) 2. การจ่ายเงินปันผลของบริษัทว่ามีการจ่ายในระดับที่น่าพอใจ มีการจ่ายสม่ำเสมอ 3. เห็นผลประกอบการที่ดี และเติบโตอย่างต่อเนื่อง มั่นคง 4. ให้บริษัทฯ มีความเป็นเลิศในธุรกิจโรงกลั่นซึ่งเป็นธุรกิจหลักก่อน 5. เป้าหมายและทิศทางการขยายธุรกิจของบริษัทฯ ในอนาคต	• การเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ผู้ถือหุ้นได้ติดตามและรับทราบข้อมูลของบริษัทฯ มากขึ้น • จัดกิจกรรมให้ผู้บริหารได้พบผู้ถือหุ้นรายย่อยเพิ่มขึ้น • เพิ่มความถี่และประเทศในการ Roadshow • ออกแบบเว็บไซต์ของนักลงทุนสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย มีข้อมูลครบถ้วนและใช้งานได้ง่ายขึ้น • จัดทำ Factsheet เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ถือหุ้น และนักลงทุนได้รู้จักธุรกิจของบริษัทฯ และผลประกอบการของบริษัทฯ ในแต่ละไตรมาส • บริษัทฯ จ่ายเงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้นอย่างเหมาะสม และมีอัตราจ่ายจ่ายเป็นไปในทิศทางใกล้เคียงกับบริษัทอื่นที่ประกอบธุรกิจเดียวกัน	• บริษัทฯ ได้รับรางวัลจากสถาบันต่างๆ - Finance Asia - Best Mid-Cap (rank 1st) และ Most Committed to a Strong Dividend Policy (rank 7th) Company - Asian Excellence Recognition Awards 2014 - Best Investor Relations Company - SET Award 2014 - รางวัลบริษัทดีเด่นด้านนักลงทุนสัมพันธ์ • ได้รับการเชิญให้ไป Roadshow จากหลักทรัพย์ต่างๆ มากขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ เนื่องจากหุ้นได้รับความนิยมจากนักลงทุน และเป็นหุ้น Top pick ของหลายบริษัทหลักทรัพย์
ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงตามสัญญาเงินกู้และหุ้นกู้	• ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาเงินกู้และหุ้นกู้ได้อย่างเคร่งครัด • ตอบข้อซักถามแก่เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อเมื่อมีข้อสงสัย • มีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับสถาบันการเงิน • พาเยี่ยมชมกิจการของบริษัทฯ เพื่อให้เกิดความมั่นใจ ในผลการดำเนินงานและความสัมพันธ์อันดีกับสถาบันการเงินและผู้ถือหุ้น	• เจ้าหน้าที่การให้กู้ยืมอย่างต่อเนื่อง
1. การปฏิบัติตามกฎหมาย หรือดีกว่าที่กฎหมายกำหนด 2. ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การอยู่ร่วมกับชุมชนอย่างยั่งยืน 3. ระบบการจัดการความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมที่ดีของโรงงาน 4. ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลอย่างรวดเร็ว และสนับสนุนโครงการของหน่วยงานราชการ	• ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส • การควบคุมภาพสิ่งแวดล้อมให้ดีกว่ามาตรฐานที่กฎหมายกำหนด • การเข้าชี้แจงข้อมูลกับหน่วยงานราชการที่กำกับดูแลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว • ร่วมมือกับภาครัฐในการส่งเสริมการดำเนินโครงการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	• หน่วยงานราชการให้ความไว้วางใจ อนุญาตให้ประกอบกิจการโรงงานต่อเนื่อง • ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 14001 อย่างต่อเนื่อง • ได้รับรางวัลด้านสิ่งแวดล้อม จากหน่วยงานภาครัฐ เช่น Green Industry Level 4, CRS-DIW Level 5 เป็นต้น
1. การแข่งขันอย่างเสรีและดำเนินกิจกรรมทางการตลาดอย่างเป็นธรรม	• ดำเนินกิจการด้วยความโปร่งใส ภายใต้การค้าและการแข่งขันที่เป็นธรรม	• ดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องภายใต้การแข่งขันตามกลไกตลาดเสรี



เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ที่มาของรายงาน

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อแสดงผลการดำเนินงานของบริษัท บางจากฯ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเพื่อความยั่งยืน อันเกี่ยวข้องกับประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งบริษัทฯ ได้จัดทำและเผยแพร่รายงานมาตั้งแต่ปี 2548 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 10 เพื่อแสดงผลการดำเนินงานในรอบปี ระหว่างวันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2557 โดยอ้างอิงแนวทางในการรายงาน ให้มีความสอดคล้องตามดัชนีชี้วัดของ Global Reporting Initiatives Guideline version 4.0 (GRI G4) และ OGSS (Oil & Gas Sector Supplement) ในระดับ Core ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการรายงานของบริษัทฯ พอสมควร กล่าวคือ การพิจารณาถึงประเด็นสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนที่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรเป็นหลักการสำคัญ จึงทำให้การระบุและพิจารณาประเด็นความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย (G4-23) มีการให้น้ำหนักและเทียบเคียงกับประเด็นที่จะรายงานข้อมูลที่จะรายงานตามดัชนีชี้วัดของ GRI G4

หลักการคัดเลือกประเด็น : อ้างอิงกระบวนการตามแนวทางของ GRI G4 ดังนี้ (G4-18)

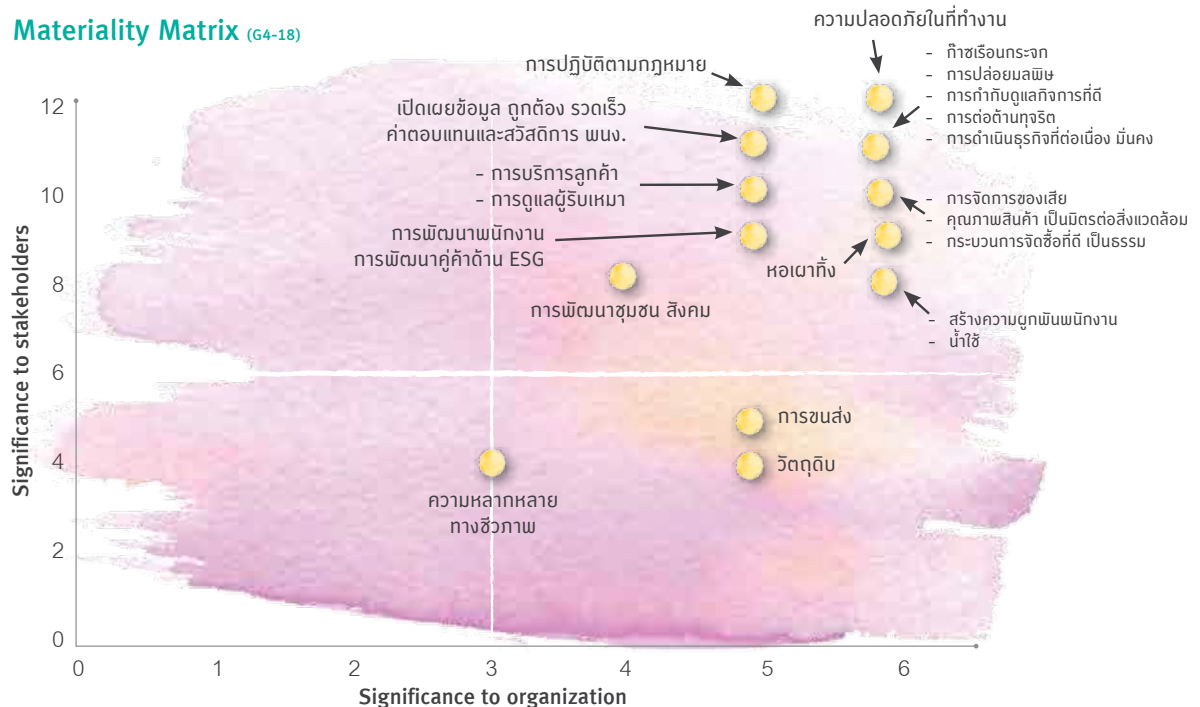
- 1. การระบุประเด็น (Identification)** พิจารณาที่มาของข้อมูลจากทั้งภายใน (เป้าหมายองค์กร) และภายนอกองค์กร (ผู้มีส่วนได้เสีย) ในเรื่องที่เป็นบุคคลเหล่านั้นให้ความสำคัญหรือเป็นความคาดหวังและความต้องการที่อาจเกิดผลกระทบด้านความยั่งยืนขององค์กรทั้งในด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม
 - **ภายในองค์กร (เป้าหมายองค์กร)** ประชุมผู้รับผิดชอบและใช้ข้อมูลกลยุทธ์ขององค์กร/ประเด็นด้านความยั่งยืนขององค์กรและความเสี่ยงสำคัญขององค์กรที่ต้องจัดการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
 - **ภายนอกองค์กร (ผู้มีส่วนได้เสีย)** ประชุมกับส่วนงานผู้รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้ง 9 กลุ่ม เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ต่อองค์กร ด้วยการสำรวจความคิดเห็น/ความคาดหวัง/ผลการสำรวจที่เกี่ยวข้องจากการรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ จากการหารือ พูดคุย ประชุม สัมมนา หรือ สัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการร่วมกันตามความเหมาะสมของแต่ละกลุ่ม
- 2. การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritization)**

เมื่อระบุประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียแล้ว ได้นำประเด็นเหล่านั้นมาเทียบเคียงกับความสอดคล้องในประเด็นและตัวชี้วัดตามแนวทาง GRI G4 และให้ค่าคะแนนพิจารณาตามลำดับความสำคัญใน 2 เกณฑ์หลัก

2.1 เกณฑ์แรก : เป็นประเด็นที่สำคัญต่อองค์กร

2.2 เกณฑ์ที่ 2 : เป็นประเด็นที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียต่อการตัดสินใจใดๆ กับองค์กร

Materiality Matrix (G4-18)



3. การให้เหตุผล (Validation)

มีการนำเสนอประเด็นสำคัญตาม Materiality Matrix ต่อคณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กร (Sustainability Policy Committee) เพื่อให้ความเห็นชอบก่อนนำมากำหนดขอบเขตการรายงาน ช่วงเวลาที่จะรายงาน ให้มั่นใจได้ว่าเนื้อหาในรายงานฯ จะถูกเปิดเผยด้วยความเป็นเหตุเป็นผล และสมดุลกัน เพื่อชี้ให้เห็นการเติบโตที่ดีและช่องว่างที่ควรพัฒนาของบริษัทฯ ในรอบปีที่ผ่านมาอย่างครบถ้วนทุกประเด็นสำคัญ

4. ขอบเขตของรายงานฯ (G4-17, G4-20)

รายงานฉบับนี้นำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานในปี 2557 ของบริษัท บางจากฯ (BCP) ครอบคลุมกิจกรรมของทุกสายงานของบริษัทฯ มิได้รวมถึงบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้องอื่น ยกเว้นข้อมูลตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อม เฉพาะปริมาณวัตถุดิบ ก๊าซเรือนกระจก และพลังงาน ที่รายงานข้อมูลรวมบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้องอื่น (G4-23) อันได้แก่ บริษัท บางจาก ไปโอเพอเลต จำกัด (BBF) บริษัท บางจากโซลาร์ เอนเนอร์ยี (BSE) ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับอัตราการบาดเจ็บที่แสดงผลการดำเนินงานในพื้นที่สำนักงานและโรงกลั่นฯ ภายในสุภูมิวิท 64 ด้วยเป็นส่วนปฏิบัติงานสำคัญของธุรกิจ อย่างไรก็ตาม ในปี 2558 ได้วางแผนเพิ่มเติมที่จะรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานของบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้อง ให้มีความครบถ้วนมากขึ้น (G4-21)

5. การให้ความเชื่อมั่นต่อรายงานฯ

รายงานฉบับนี้มีการตรวจรับรองรายงานและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญอันอาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนขององค์กรโดยหน่วยงานภายนอก (Third party) ที่มีความเชี่ยวชาญในการตรวจรับรอง และให้ความเชื่อมั่นในผลปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประเภทน้ำมันและก๊าซธรรมชาติเพื่อความครบถ้วน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือตามแนวทางการรายงานของ GRI G4 ดังรายละเอียดการรับรองความเชื่อมั่นในหน้า 83-84

6. การสอบถามข้อมูล

หากมีข้อสงสัยหรือข้อแนะนำเพิ่มเติม กรุณาติดต่อส่วนสิ่งแวดล้อมและชุมชนสัมพันธ์ บมจ. บางจากปิโตรเลียม E-Mail : Chongprode@bangchak.co.th โทรศัพท์ 0-2335-4100 โทรสาร 0-2335-4151



ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ

ประเด็นด้านความยั่งยืนที่สำคัญ	ประเด็นตาม GRI (G4-19)	ขอบเขตการรายงาน (G4-20)			เนื้อหาที่รายงาน	หน้า
		BCP	BBF	BSE		
ด้านเศรษฐกิจ 1. การกำกับกิจการที่ดี 2. การดำเนินธุรกิจที่ต่อเนื่องและมั่นคง 3. กระบวนการจัดซื้อที่ดี	1. Economic Performance 2. Procurement Practice	●			1. ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ (G4-EC1) 2. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (G4-EC9)	35, 73 36, 73
ด้านสิ่งแวดล้อม 1. ก๊าซเรือนกระจก (GHG) 2. พลังงาน 3. มลพิษทางอากาศ 4. หอเผาทิ้ง (Flare) 5. มลพิษทางน้ำและของเสีย 6. น้ำใช้ 7. การปฏิบัติตามกฎหมาย 8. การพัฒนาคุณค่าด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล (ESG) 9. วัสดุดิบ	1. Emissions 2. Energy 3. Emissions 4. Flare 5. Effluents and Waste 6. Water 7. Compliance 8. Supplier Environmental Assessment 9. Material	● ● Refinery Refinery Refinery Refinery ● ● ●	● ● ● ● ● ● ● ●	● ● ● ● ● ● ● ●	1. คาร์บอนฟุตพริ้นท์ (G4-EN15-16) 2. พลังงาน (G4-EN 3) 3. มลพิษทางอากาศ (G4-EN21) 4. หอเผาทิ้ง (G4-OG6) 5. น้ำทิ้งและกากของเสีย (G4-EN23) 6. น้ำใช้ (G4-EN8) 7. การปฏิบัติตามกฎหมาย (G4-EN29) 8. การจัดการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (G4-EN32) 9. วัสดุดิบ (G4-EN1)	44, 74 41, 74 46, 75 47, 75 48, 76 45, 75 76 76 38, 74
ด้านสังคม 1. ความปลอดภัยในที่ทำงาน 2. การไม่ทุจริต 3. คุณภาพของสินค้าเป็นมิตรสิ่งแวดล้อม 4. ความผูกพันพนักงาน 5. การดูแลผู้รับเหมา 6. ค่าตอบแทนพนักงานและสวัสดิการ 7. การบริการลูกค้า 8. การพัฒนาพนักงาน 9. การพัฒนาชุมชนและสังคม	1. Occupational Health and Safety 2. Anti-Corruption 3. Product & Service Labeling 4. Employment 5. การดูแลผู้รับเหมาช่วง 6. Employment 7. Marketing Communication 8. Training and Education 9. Local Communities	Refinery ● ● ● ● ● ● ●			1. ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (G4-LA6) 2. การต่อต้านทุจริต (G4-SO3) 3. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า (G4-PR5) 4. การดูแลพนักงาน (G4-LA1) 5. ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (G4-LA6) 6. การดูแลพนักงาน (G4-LA2) 7. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า (G4-PR5) 8. การดูแลพนักงาน (G4-LA9) 9. การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม (SO1)	57-59, 79 28 52, 54 60 57-59, 79 62 52-54, 63, 79 78 64-69

คำอธิบายอักษรย่อ : (G4-21)

BCP = บมจ. บางจากปิโตรเลียม

BSE = บจก. บางจากโซลาร์เอ็นเนอร์ยี

Refinery = ข้อมูลเฉพาะพื้นที่โรงกลั่น สุขุมวิท 64

BBF = บจก. บางจากไบโอฟูลเอล





การกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาโดยตลอด ถือเป็นรากฐานตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง ซึ่งมีภารกิจในการดูแลความมั่นคงด้านพลังงานและมีส่วนร่วมในการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของสังคมไทย สอดคล้องกับวัฒนธรรมของพนักงาน “เป็นคนดี มีความรู้ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น” บริษัทฯ ได้จัดทำ “นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี” อย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร อันเป็นข้อพึงปฏิบัติของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานในการดำเนินธุรกิจตั้งแต่ปี 2546

“คณะกรรมการบริษัท” ได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัทฯ ทำหน้าที่กำกับดูแลให้องค์กรมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนพิจารณาปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีประจำปี เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ซึ่งปัจจุบันประกอบด้วยกรรมการจำนวน 3 คน ในปี 2557 มีการประชุมจำนวน 3 ครั้ง เพื่อกำกับให้มีการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนและติดตามการดำเนินงานตามแผนการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

ปรับปรุงนโยบาย	ยืนหยัดเจตนารมณ์	แบ่งปันแนวคิด
- ปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ครั้งที่ 11 เกี่ยวกับนโยบายการสรรหากรรมการในหมวดที่ 3 (คณะกรรมการบริษัท) การดำรงตำแหน่งกรรมการของผู้บริหารในหมวดที่ 5 (ฝ่ายบริหาร) และสิทธิของผู้ถือหุ้นในหมวดที่ 7 (สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้นและบทบาทของบริษัทต่อผู้มีส่วนได้เสีย) - แก้ไขนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ โดยเพิ่มเติมหมวดการต่อต้านคอร์รัปชันให้สอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ	- จัดให้พนักงานทุกคนตอบรับและทำแบบทดสอบนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงแจ้งข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ประจำปี - ร่วมแสดงพลังและเดินขบวนพาเหรดเพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการต่อต้านคอร์รัปชันในงานวันต่อต้านคอร์รัปชัน 2557 “HAND IN HAND... ปฏิรูปการต่อสู้ เพื่อชัยชนะอย่างยั่งยืน” จัดโดยองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) ณ ลานหน้าเซ็นทรัลเวิลด์ - จัดกิจกรรม CG Day ประจำปี 2557 “บางจาก 30 ปี สานต่อความดีสู่ความยั่งยืน” เพื่อถ่ายทอดเรื่องราวความเป็นมาของบางจากตลอดระยะเวลา 30 ปี และสืบสานความดีสู่ความยั่งยืนผ่านวัฒนธรรมพนักงาน “เป็นคนดี มีความรู้ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น” รวมถึงเน้นย้ำนโยบายงดการรับของขวัญ	ถ่ายทอดความรู้และการสนับสนุนให้คู่ค้าของบริษัทฯ เป็นแนวร่วมปฏิบัติภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (รายละเอียดปรากฏในหัวข้อการต่อต้านทุจริต)

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ ยังกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัทฯ อย่างน้อยปีละครั้ง ซึ่งในปี 2557 มีการประเมินผลการปฏิบัติใน 3 รูปแบบ คือ



นอกจากนี้ ยังมีการประเมินคณะกรรมการชุดย่อยเป็นรายคณะ รายละเอียดปรากฏในรายงานประจำปี 2557 หัวข้อ โครงสร้างการจัดการ



การต่อต้านการทุจริต

บริษัทฯ เป็น 1 ใน 22 บริษัทแรก ที่ผ่านการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต ในโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition Against Corruption หรือ CAC)

ทั้งนี้ ในปี 2557 บริษัทฯ ได้ดำเนินการที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่นในการต่อต้านการทุจริต ดังนี้

- **สื่อสารและให้ความรู้** : บริษัทฯ ใช้ช่องทาง KM WEB เพื่อให้พนักงานได้เข้าไปเรียนรู้นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และต้องทดสอบความรู้เกี่ยวกับนโยบายดังกล่าวฯ จำนวน 18 ข้อผ่านช่องทาง KM HAPPY QUIZ โดยปี 2557 มีผู้บริหารและพนักงานศึกษาทำความเข้าใจและยอมรับนโยบาย ร้อยละ 100 และผ่านการทดสอบความรู้ ร้อยละ 100 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด และถือเป็นช่องทางในการสื่อสาร เรียนรู้นโยบายและแนวปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ
- **ปรับปรุงมาตรการต่อต้านคอร์รัปชัน** : โดยจัดให้มี “นโยบายงดการรับของขวัญ” ในช่วงเทศกาลและในโอกาสอื่นใด และสื่อสารไปยังพนักงาน คู่ค้าและบุคคลภายนอกที่ติดต่อกิจการกับบริษัทฯ และบริษัทย่อย ครอบคลุม ร้อยละ 100 เพื่อเป็นยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและสร้างบรรทัดฐานที่ดีในการดำเนินธุรกิจต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างยุติธรรม
- **แบ่งปันแนวคิดสู่คู่ค้า** : ร่วมกับส่วนจัดหางานของบริษัทฯ จัดงานสัมมนาคู่ค้า ประจำปี 2557 โดยให้ความรู้และสนับสนุนคู่ค้าของบริษัทฯ เป็น “แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต” ณ โรงกลั่นบางจาก ทั้งนี้ จากการประเมินผลผู้เข้าร่วมสัมมนา 44 บริษัท มีผู้สนใจเข้าเป็นแนวร่วมฯ ร้อยละ 92.31 โดยร้อยละ 58.97 สนใจเข้าร่วมภายในปีนี้





การยึดหลักสากล United Nations Global Compact



จากการที่บริษัทฯ ได้เข้าร่วมเป็นภาคีของ United Nations Global Compact ซึ่งครอบคลุมเรื่องสิทธิมนุษยชน แรงงาน สิ่งแวดล้อม และการต่อต้านทุจริต บริษัทฯ สนับสนุนและยึดถือหลักการดังกล่าวในการดำเนินธุรกิจให้เป็นส่วนหนึ่งกลยุทธ์ วัฒนธรรม และการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

หลักสากล 10 ประการ		การดำเนินงาน
สิทธิมนุษยชน	1. สนับสนุนและเคารพในเรื่องการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ประกาศในระดับสากลตามขอบเขตอำนาจที่เอื้ออำนวย 2. หมั่นตรวจตราดูแลมิให้ธุรกิจของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน	- กำหนดเรื่องการเคารพสิทธิมนุษยชนของทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไว้ในนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี - จัดให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนที่ฝ่าฝืนกฎหมายหรือจริยธรรม รวมถึงมีกลไกคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส
แรงงาน	3. ส่งเสริมสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มของแรงงานและการรับรองสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรองอย่างจริงจัง 4. ขจัดการใช้แรงงานเกณฑ์และแรงงานที่ใช้การบังคับในทุกรูปแบบ 5. ยกเลิกการใช้แรงงานเด็กอย่างจริงจัง 6. ขจัดทางเลือกปฏิบัติในเรื่องการจ้างแรงงานและการประกอบอาชีพ	- สนับสนุนและจัดให้มีสหภาพแรงงานบริษัท บางจากฯ ขึ้นเพื่อ (1) แสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้าง (2) ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง และระหว่างลูกจ้างด้วยกันให้เป็นไปด้วยความสงบสุข และเรียบร้อยเหมาะสม - บริษัทฯ มีนโยบายไม่จ้างแรงงานเกณฑ์ แรงงานบังคับ และแรงงานเด็ก - ดูแลและพัฒนาความสามารถของพนักงานในการทำงานอย่างมืออาชีพ วางแผนกำลังคนอย่างเหมาะสม และกำหนดค่าตอบแทนโดยเทียบเคียงกับธุรกิจเดียวกันและใช้หลักความเป็นธรรม ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกันทั้งชายและหญิง และคำนึงถึงการจัดสภาพแวดล้อมที่ดี และระบบการบริหารความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อด้าน SHEE (SHEE Awareness)
สิ่งแวดล้อม	7. สนับสนุนแนวทางการระแวดระวังในการดำเนินงานที่อาจจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม 8. อาสาจัดทำกิจกรรมที่ส่งเสริมการยกระดับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม 9. ส่งเสริมการพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	- กำหนดเป็นวิสัยทัศน์ (Vision) ของบริษัทฯ “Greenery Excellence” มุ่งสร้างสรรค์ธุรกิจพลังงานอย่างเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน - กำหนดเป็นวัฒนธรรมธุรกิจของบริษัทฯ “พัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ไปด้วยสิ่งแวดล้อมและสังคม” - ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สร้างความเข้าใจ รับฟังปัญหาและผลกระทบ อันอาจเกิดขึ้นกับชุมชนโดยรอบ เพื่อการจัดการแก้ไขได้อย่างทันท่วงที อันจะเป็นรากฐานของการอยู่ร่วมกันระหว่างโรงงานและชุมชน - ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านสิ่งแวดล้อมแก่สังคม ผ่านโครงการ Thailand Go Green และ ยกระดับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการทำกิจกรรมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่สังคมและชุมชนจะได้รับอย่างยั่งยืน - เป็นผู้นำพัฒนาพลังงานทดแทนและเน้นธุรกิจที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ - ส่งเสริมกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ที่ผลักดันให้ผู้มีส่วนได้เสีย เช่น คู่ค้า ผู้ส่งมอบ ประชาชน ชุมชน ได้รับมีความรู้และตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม - เพื่อผลิตสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และใช้ชีวิตที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม - จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมโครงการของบริษัทฯ - แสดงผลคุณภาพสิ่งแวดล้อมในชุมชน
การต่อต้านทุจริต	10. ดำเนินงานในทางต่อต้านการทุจริต รวมทั้งการกรรโชกและการให้สินบนในทุกรูปแบบ	- ปรับปรุงนโยบายฯ การกำกับดูแลกิจการที่ดี และให้แก่บริษัทย่อย (บริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด, บริษัท บางจากไบโอเฟอูล จำกัด และ บริษัท บางจาก โซลาร์เอ็นเนอร์ยี จำกัด) ครั้งที่ 1 โดยเพิ่มเติมหลักการและแนวปฏิบัติรายหมวดรวมถึงเพิ่มเติมหมวดที่ 2 การต่อต้านคอร์รัปชัน - จัดงานสัมมนาคู่ค้า ประจำปี 2557 โดยให้ความรู้และสนับสนุนให้คู่ค้าของบริษัทฯ เป็น “แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต” - จัดให้มีนโยบายงดการรับของขวัญและออกหนังสือแจ้งภายนอกเรื่องนโยบายงดการรับของขวัญในช่วงเทศกาลและในโอกาสอื่นใดเพื่อเป็นการยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและสร้างบรรทัดฐานที่ดีในการดำเนินธุรกิจต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างยุติธรรม - จัดกิจกรรม CG Day 2557



The diagram illustrates the organizational structure of a company's risk management system. At the top is the **คณะกรรมการบริษัท** (Board of Directors). Below it is the **คณะกรรมการบริหารบริษัท** (Company Management Committee), which oversees several key committees: **คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน** (Committee for Selection and Compensation), **คณะกรรมการบริษัทภิบาล** (Corporate Governance Committee), **คณะกรรมการตรวจสอบ** (Audit Committee), and **คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กร** (Enterprise-wide Risk Management Committee). The **กรรมการผู้จัดการใหญ่** (Chief Executive Officer) reports to the Company Management Committee and oversees the **สำนักตรวจสอบภายใน** (Internal Audit Department) and the **คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านราคาและการเงิน** (Risk Management Committee for Price and Finance). Below the CEO is the **คณะกรรมการบริหารจัดการบริษัท** (Company Management and Administration Committee), which oversees six departments: **รองกรรมการผู้จัดการใหญ่/ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานด้านธุรกิจโรงกลั่น**, **รองกรรมการผู้จัดการใหญ่/ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานด้านบัญชีและการเงิน**, **รองกรรมการผู้จัดการใหญ่/ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานด้านธุรกิจตลาด**, **รองกรรมการผู้จัดการใหญ่/ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานด้านบริหารและเทคโนโลยีสารสนเทศ**, **รองกรรมการผู้จัดการใหญ่/ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานด้านธุรกิจพลังงานทดแทน**, and **รองกรรมการผู้จัดการใหญ่/ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายงานด้านยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ**. Each department has a **Risk Manager** and a **Risk Coordinator**. A separate box labeled **สายแผนยุทธศาสตร์องค์กร** (Strategic Planning Line) is connected to the Enterprise-wide Risk Management Committee and the Strategic Planning Department. A dashed orange line indicates **การสื่อสารความเสี่ยง** (Risk Communication) across the organization.

```
graph TD; Board[คณะกรรมการบริษัท] --> Mgmt[คณะกรรมการบริหารบริษัท]; Mgmt --- SelComp[คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน]; Mgmt --- CorpGov[คณะกรรมการบริษัทภิบาล]; Mgmt --- Audit[คณะกรรมการตรวจสอบ]; Mgmt --- EntRisk[คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กร]; CEO[กรรมการผู้จัดการใหญ่] --> Mgmt; CEO --- IntAud[สำนักตรวจสอบภายใน]; CEO --- PriceFinRisk[คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านราคาและการเงิน]; CEO --- MgmtAdmin[คณะกรรมการบริหารจัดการบริษัท]; MgmtAdmin --- Dept1[รองกรรมการผู้จัดการใหญ่/ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่  
สายงานด้านธุรกิจโรงกลั่น]; MgmtAdmin --- Dept2[รองกรรมการผู้จัดการใหญ่/ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่  
สายงานด้านบัญชีและการเงิน]; MgmtAdmin --- Dept3[รองกรรมการผู้จัดการใหญ่/ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่  
สายงานด้านธุรกิจตลาด]; MgmtAdmin --- Dept4[รองกรรมการผู้จัดการใหญ่/ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่  
สายงานด้านบริหารและเทคโนโลยีสารสนเทศ]; MgmtAdmin --- Dept5[รองกรรมการผู้จัดการใหญ่/ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่  
สายงานด้านธุรกิจพลังงานทดแทน]; MgmtAdmin --- Dept6[รองกรรมการผู้จัดการใหญ่/ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่  
สายงานด้านยุทธศาสตร์องค์กรและพัฒนาธุรกิจ]; Dept1 --> RM1[Risk Manager]; Dept2 --> RM2[Risk Manager]; Dept3 --> RM3[Risk Manager]; Dept4 --> RM4[Risk Manager]; Dept5 --> RM5[Risk Manager]; Dept6 --> RM6[Risk Manager]; RM1 --> RC1[Risk Coordinator]; RM2 --> RC2[Risk Coordinator]; RM3 --> RC3[Risk Coordinator]; RM4 --> RC4[Risk Coordinator]; RM5 --> RC5[Risk Coordinator]; RM6 --> RC6[Risk Coordinator]; EntRisk -.-> RM6; EntRisk -.-> StrPlan[สายแผนยุทธศาสตร์องค์กร]; StrPlan --> StrCoord[ส่วนยุทธศาสตร์และบริหารความเสี่ยงองค์กร]; StrCoord -.-> EntRisk;
```

Risk Corordinator - มอบหมายหน้าที่โดยรองกรรมการผู้จัดการใหญ่/ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่สายงาน

บริษัทฯ ได้จัดให้มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2547 โดยให้ความสำคัญในการบริหารจัดการเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อภารกิจของบริษัทฯ ภายใต้การประยุกต์ใช้กระบวนการบริหารความเสี่ยงตามหลักมาตรฐานสากล COSO ERM และ ISO 31000 ในปัจจุบัน กระบวนการบริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. การบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการ (Operation Risk Management) ซึ่งมุ่งเน้นการบริหารความเสี่ยงบนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ประจำปีขององค์กรเป็นสำคัญ โดยใช้ Risk Map เป็นเครื่องมือ ในการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อหาความเชื่อมโยง จัดวางระดับความรุนแรงของความเสี่ยงจากการเปรียบเทียบโอกาสเกิดและความรุนแรงของผลกระทบที่ได้รับ
2. การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management) บริษัทฯ ได้จัดทำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจตามมาตรฐานสากล ISO 22301:2012 มีแผนบริหารภาวะวิกฤตจำนวน 10 แผนและแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจจำนวน 6 แผน และจัดให้มีการซ้อม การติดตาม และการทบทวนขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรและกลยุทธ์รองรับกรณีเกิดวิกฤตการณ์ เพื่อให้แผนฯ เหมาะสมกับสภาพปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง
3. การบริหารความเสี่ยงโครงการลงทุนในธุรกิจใหม่ (New Business Investment Risk Management) บริษัทฯ กำหนดให้โครงการลงทุนในธุรกิจใหม่ต้องมีการจัดทำแผนจัดการความเสี่ยง และให้ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management Committee) ก่อนนำเสนอพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทต่อไป

ผลการบริหารจัดการความเสี่ยง

ปี 2557 เป็นปีที่มีความผันผวนในด้านเศรษฐกิจ การเมือง และราคาน้ำมันเป็นอย่างมาก ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่ออุปสงค์อุปทานความต้องการใช้น้ำมันของผู้บริโภคและการดำเนินงานของธุรกิจน้ำมันโดยตรง อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้ใช้เครื่องมือการบริหารจัดการความเสี่ยงข้างต้น สามารถดำเนินงานตามแผนงานได้อย่างครบถ้วน ดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ

ในปี 2557 เกิดการผันผวนของราคาน้ำมันอย่างรุนแรง เนื่องจากราคาน้ำมันในตลาดโลกปรับลดลงตามสถานการณ์อุปทานน้ำมันล้นตลาดและอุปสงค์ที่ชะลอตัวตามเศรษฐกิจโลกที่ยังไม่ฟื้นตัว บริษัทฯ ได้จัดทำธุรกรรมป้องกันความเสี่ยงด้านราคาน้ำมันดิบและผลิตภัณฑ์น้ำมันล่วงหน้า ส่งผลให้บริษัทฯ สามารถลดผลกระทบจากการขาดทุนได้จำนวนหนึ่ง นอกจากนี้ ยังได้ขยายธุรกิจการผลิตไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์เพิ่มขึ้นเป็น 118 เมกะวัตต์ ซึ่งธุรกิจดังกล่าวเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้ อย่างสม่ำเสมอให้กับบริษัท รวมไปถึงการขยายการลงทุนในธุรกิจไบโอเอทิลอย่างต่อเนื่อง ด้วยการดำเนินธุรกิจโรงงานผลิตไบโอเอทิลที่ใช้ น้ำมันปาล์มดิบเป็นวัตถุดิบหลัก มีกำลังการผลิต 360,000 ลิตรต่อวัน และมีแผนจะขยายกำลังการผลิตเพิ่มขึ้นอีก 450,000 ลิตรต่อวัน เป็น 810,000 ลิตร/วัน ในปี 2559 อีกทั้ง ยังได้เข้าซื้อหุ้นโรงงานผลิตเอทานอลซึ่งใช้มันสำปะหลังและกากน้ำตาลเป็นวัตถุดิบ เพิ่มอีก 1 แห่ง ซึ่งมีกำลังการผลิต 150,000 ลิตรต่อวัน รวมกับกำลังการผลิตเอทานอลในบริษัทที่บริษัทฯ ถือหุ้นอยู่เดิม 400,000 ลิตรต่อวัน จึงทำให้บริษัทฯ มีกำลังการผลิตเป็น 550,000 ลิตรต่อวัน ทั้งนี้ เพื่อลดโอกาสการเกิดความเสี่ยงเรื่องการขาดแคลนวัตถุดิบสำหรับการผลิตผลิตภัณฑ์ด้านพลังงานทดแทนของบริษัทฯ และรองรับปริมาณความต้องการใช้พลังงานทดแทนของประเทศที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2. ความเสี่ยงด้านสังคม

บริษัทฯ ได้มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความปลอดภัยต่อชุมชนและสังคมเป็นหลัก โดยได้ประเมินความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างสม่ำเสมอ และนำบทเรียนต่างๆ ที่พบเห็นมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานและจัดทำแผนรองรับเพิ่มเติม อีกทั้งพัฒนาและยกระดับมาตรฐานด้านความปลอดภัย และสร้างความมั่นใจในการดำเนินงานให้สูงขึ้นผ่านการดำเนินโครงการในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

- การทบทวน Hazard and Operability Study หรือการศึกษาอันตรายในการทำงานด้วยการนำเอาข้อคิดเห็นมาปรับปรุงการออกแบบให้ครอบคลุมและมีการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ เพื่อให้สามารถเดินเครื่องจักรได้อย่างมีมาตรฐานและปลอดภัยยิ่งขึ้น เพื่อให้มั่นใจว่าการออกแบบได้ครอบคลุมถึงประเด็นต่างๆ ในด้านการดำเนินการและในด้านความปลอดภัยตามมาตรฐานสากล
- การพัฒนาระบบความปลอดภัย จากมาตรฐาน มอก./OHSAS 18001 ในปัจจุบันไปสู่ ระบบการจัดการ Process Safety Management ซึ่งการวางระบบการบริหารความปลอดภัยในทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกลั่น และบริหารจัดการกระบวนการที่มีความเสี่ยงสูง โดยจ้างผู้เชี่ยวชาญระดับสากลจาก บริษัท ดูปองท์ จำกัด เป็นที่ปรึกษาในการดำเนินการดังกล่าว
- การเตรียมความพร้อมในระบบการจัดการตอบสนองต่อภาวะฉุกเฉิน ระบบดับเพลิงที่เพียงพอและครบถ้วนทุกพื้นที่ สำหรับระบับเหตุภายในและช่วยเหลือชุมชนโดยรอบโรงกลั่น เช่น จำนวนรถดับเพลิง กล้องวงจรปิด เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัทฯ มีความห่วงใยต่อความปลอดภัยของชุมชนและสังคม จึงได้จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ และปลูกฝังจิตสำนึกด้านความปลอดภัยให้กับชุมชนรอบโรงกลั่นอยู่เสมอ ทั้งโรงเรียน วัด คอนโดมีเนียม ฯลฯ ตัวอย่างกิจกรรม เช่น การให้ความรู้เบื้องต้นด้านการดับเพลิง การติดตั้งระบบสื่อสารและเตือนภัยในชุมชนอย่างทั่วถึง การเข้าร่วมเป็นผู้สังเกตการณ์การซ่อมแผนฉุกเฉินระดับ 3 ของบริษัทฯ เป็นต้น

3. ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม

ปัญหาผลกระทบที่เกิดต่อสิ่งแวดล้อมเป็นเรื่องที่มีความอ่อนไหวและได้รับความสนใจในสังคมเป็นอย่างมาก ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพรุนแรงต่อธุรกิจได้ กรณีที่เป็นผู้ก่อให้เกิดความเสียหาย บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นในการดูแลและใส่ใจในเรื่องสิ่งแวดล้อมต่างๆ โดยดำเนินนโยบายเชิงรุกด้วยการป้องกันและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ครอบคลุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจให้มากที่สุด ดังเช่น

- กำหนดมาตรฐานเรือที่ใช้ขนส่งน้ำมันให้เป็นเรือที่มีเปลือกสองชั้น (Double Hull) ทั้งเรือขนส่งน้ำมันดิบและเรือขนส่งน้ำมันสำเร็จรูป
- มีมาตรการลดการใช้น้ำมันด้วยการติดตั้งระบบรีเวอร์ส ออสโมซิส (Reverse osmosis) สำหรับน้ำดิบและน้ำทิ้งเพิ่มเติมจากที่มีอยู่เพื่อให้มีคุณภาพน้ำดีขึ้นจนสามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น ลดทั้งปริมาณการใช้น้ำดิบและน้ำทิ้งที่ระบายออก สามารถลดน้ำทิ้งได้ 25% และมีแผนดำเนินการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อลดน้ำทิ้งให้ได้ 80% ในปี 2563
- ศึกษาเพื่อก่อสร้างหอเผาระบบปิด (Enclosed Ground Flare) ลดผลกระทบจากการปล่อยแฟลร์ต่อชุมชนภายในปี 2558
- ดำเนินโครงการเพิ่มประสิทธิภาพหน่วยกลั่น เพื่อลดการใช้พลังงานและลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์

4. การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management)

ในปี 2557 บริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ISO 22301: 2012 ครอบคลุมสำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ โรงกลั่นน้ำมันบางจากและศูนย์จ่ายน้ำมันบางจาก สำนักงานธุรกิจภาคกลาง และศูนย์จ่ายน้ำมันบางปะอินจากสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียว่า บริษัทฯ จะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดวิกฤตการณ์

ในปีนี้ บริษัทฯ ได้จัดให้มีการซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจรองรับกรณีเกิดอุบัติเหตุน้ำมันรั่วไหลระหว่างการขนถ่ายน้ำมัน และลดผลกระทบที่อาจส่งผลกระทบต่อสาธารณะร่วมกับสมาคมอนุรักษ์สภาพแวดล้อมของกลุ่มอุตสาหกรรมน้ำมัน (Oil Industry Environmental Safety Group หรือ IESG) และหน่วยงานราชการ ได้แก่ กรมธุรกิจพลังงาน กรมเจ้าท่า การท่าเรือแห่งประเทศไทย สำนักงานเขตพระโขนง สถานีตำรวจนครบาลพระโขนง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียโดยรอบ และนำผลที่ได้รับจากการซ้อมไปปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนต่อไป

บทเรียนในปีที่ผ่านมา

จากกรณีเกิดเหตุการณ์ทางการเมืองและการชุมนุมประท้วง ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและเส้นทางคมนาคมสายหลัก บริษัทฯ ได้ดำเนินการตามแผนบริหารภาวะวิกฤต กรณี “สำนักงานใช้งานไม่ได้” และ กรณี “เส้นทางขนส่งใช้งานไม่ได้” มีการประชุมระดับผู้บริหารต่อเนื่องเป็นประจำทุกวันระหว่างเกิดเหตุการณ์เพื่อเฝ้าระวัง ติดตามสถานการณ์และจัดหามาตรการรองรับทำให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจและส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

ด้วยตระหนักถึงความสำคัญในการเรียนรู้จากบทเรียนในครั้งนี้ บริษัทฯ จึงได้กำหนดให้ทุกหน่วยงาน จัดทำรายละเอียดของแผนจัดการและสรุปบทเรียนจากเหตุการณ์ดังกล่าว เพื่อจัดทำแผนบริหารภาวะวิกฤตกรณีเกิดเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมืองเพิ่มเติมจำนวน 1 แผน และเผยแพร่ให้กับพนักงานทราบเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการดำเนินธุรกิจยิ่งขึ้น โดยคาดหวังว่าจะเป็นกลไกสำคัญในการรับมือกับเหตุการณ์วิกฤตในทุกสถานการณ์ต่อไป





ผลการดำเนินงาน เพื่อความยั่งยืน



ด้านเศรษฐกิจ

ด้านรายได้

สำหรับในปี 2557 บริษัทฯ มีรายได้จากการขายและการให้บริการ 178,300 ล้านบาท ประกอบด้วยรายได้จากการขายน้ำมัน 175,299 ล้านบาท รายได้จากการขายน้ำมันหล่อลื่น 2,183 ล้านบาท และรายได้จากธุรกิจผลิตไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์ 818 ล้านบาท ส่งผลให้บริษัทฯ มีรายได้ลดลง 4,963 ล้านบาท หรือ 2.72 % จากปี 2556 เนื่องมาจากภาวะเศรษฐกิจภายในประเทศที่ชะลอตัวลงจากปัญหาการเมืองและผลกระทบจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก รวมถึงความไม่แน่นอนของสถานการณ์ราคาน้ำมันในตลาดโลก แม้ว่าในปีนี้อัตราการกลั่นน้ำมันจะมีค่าการกลั่นพื้นฐาน (ส่วนต่างราคาน้ำมันสำเร็จรูปและน้ำมันดิบอ้างอิง หรือ Crack Spreads) อยู่ที่ 6.96 เหรียญสหรัฐต่อบาร์เรล เพิ่มขึ้นจากปี 2556 ที่มีค่าการกลั่นพื้นฐาน 5.76 เหรียญสหรัฐต่อบาร์เรล แต่เนื่องจากราคาดิบน้ำมันดูไบปี 2557 ลดลงจากเฉลี่ย 105.45 เหรียญสหรัฐต่อบาร์เรล เป็น 96.66 เหรียญต่อบาร์เรล ทำให้บริษัทฯ ได้รับผลกระทบอย่างมากจากการขาดทุนสินค้าคงคลัง (Inventory Loss) เป็นเงิน 5,454 ล้านบาท อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีกำไรสุทธิ 296 ล้านบาท ลดลงจากปี 2556 เป็นเงิน 3,675 ล้านบาท หรือลดลง 92.54 % ในส่วนธุรกิจการตลาดของบริษัทฯ มีปริมาณการจำหน่ายรวม 5,006 ล้านลิตร อยู่ในระดับเดียวกับปีก่อน โดยมีปริมาณการจำหน่ายผ่านตลาดอุตสาหกรรมลดลง 4% ในขณะที่ปริมาณการจำหน่ายผ่านตลาดค้าปลีกเพิ่มขึ้น 3% ส่งผลให้มีส่วนแบ่งการตลาดอยู่ในอันดับ 2 ที่ 15.1% สูงกว่าปี 2556 ที่อยู่ในอันดับ 3 ที่ 14.8% นอกจากนี้ ค่าการตลาดรวมในปี 2557 เพิ่มขึ้นทั้งในส่วนของการตลาดค้าปลีกและตลาดอุตสาหกรรม อยู่ที่ 0.71 บาทต่อลิตร ปรับเพิ่มขึ้น 37% เมื่อเทียบกับปี 2556 สำหรับธุรกิจผลิตไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์ขนาด 38 เมกะวัตต์ มีปริมาณการจำหน่ายไฟฟ้าเพิ่มขึ้น 2.78 ล้านกิโลวัตต์ต่อชั่วโมง หรือเพิ่มขึ้น 4% จากสภาพอากาศที่เอื้อให้ค่าความเข้มแสงสูงขึ้นกว่าปีก่อน



181,876.03
ล้านบาท

รายได้รวม



296.1
ล้านบาท

กำไรสุทธิ

ด้านค่าใช้จ่าย

ในปี 2557 บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพิ่มขึ้นถึงแม้ว่ามีกำลังการผลิตลดลงเนื่องจากการขาดทุนสินค้าคงคลัง (Inventory Loss) ดังที่กล่าวไว้แล้วข้างต้นรวมอยู่ด้วย ส่วนค่าใช้จ่ายด้านอื่นๆ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายดูแลสังคม โรงเรียนและชุมชน รวมถึงการบริจาคทั้งในรูปของสิ่งของและเงินสดลง 5.8 ล้านบาท การชำระภาษีให้แก่รัฐบาลและหน่วยงานท้องถิ่นลดลง 1,067 ล้านบาท เนื่องจากปีนี้บริษัทฯ มีผลขาดทุนทางภาษีจึงไม่มีภาระที่ต้องเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ในส่วนของต้นทุนทางการเงินเพิ่มขึ้น 305 ล้านบาท จากการออกหุ้นกู้เพิ่มจำนวน 10,000 ล้านบาท และในปีนี้นักลงทุนมีการจ่ายเงินปันผล 1,859 ล้านบาท ลดลง 10% เมื่อเทียบกับปี 2556



1,858.80 ล้านบาท

เงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้น

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

บริษัทฯ ถือว่า ผู้ส่งมอบมีความสำคัญต่อความยั่งยืนขององค์กร มีนโยบายสนับสนุนการจัดหาสินค้าและบริการในประเทศ ส่งเสริมสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และพัฒนาให้ผู้ส่งมอบมีความยั่งยืนร่วมกัน บริษัทฯ จึงมีกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างทาง อิเลคทรอนิกส์ (e-procurement) ตั้งตั้งแต่ปี 2551 เพื่อให้กระบวนการจัดหามีความชัดเจน โปร่งใส มีจรรยาบรรณ มีการให้ข้อมูล รายละเอียดของการจัดหาย่างเท่าเทียมกันทุกรายเพื่อให้เกิดการแข่งขันอย่างเป็นธรรม มีการดูแลผู้รับเหมาด้วยความเคารพ ในสิทธิมนุษยชน และเป็นไปตามกฎหมายแรงงาน มีการพิจารณาคูณสมบัติสินค้าให้เหมาะสมกับงาน มีความปลอดภัยและ ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุดโดยผู้ใช้งานก่อนการพิจารณาราคา เพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณสมบัติถูกต้องตามความเหมาะสม ของงานเป็นความสำคัญ

ในปี 2557 บริษัทฯ ได้มีการพัฒนาระบบการจัดซื้อ จัดจ้าง และปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการ ของผู้ส่งมอบ ดังนี้

- พัฒนาระบบฯ มาเป็น ระบบ SAP SRM ตั้งแต่วันที่กันยายน 2557 เพื่อให้การหาที่มีความโปร่งใสและสามารถ ตรวจสอบได้
- เพิ่มขีดความสามารถของผู้รับเหมาและผู้ส่งมอบด้วยการจัดอบรม/ สัมมนาในเรื่อง “การต่อต้านคอร์รัปชั่น” เพื่อเน้นย้ำ จริยธรรมและความโปร่งใสชัดเจนในกระบวนการจัดหา รวมถึงเชิญชวนให้คู่ค้าเข้าร่วมและตอบรับการเป็นสมาชิก แนวร่วมการต่อต้านคอร์รัปชั่น เรื่อง “สิ่งแวดล้อม” และการจัดหาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการตระหนัก รับรู้ในสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น เรื่อง “กฎหมายแรงงาน” เพื่อให้คู่ค้า ผู้ส่งมอบปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
- ส่งเสริม สนับสนุนภายในองค์การให้มีการจัดหาสินค้า และบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยเริ่มจาก สินค้าประเภท Office Supply และเพิ่มจำนวนให้มากขึ้น
- สนับสนุนและผลักดันให้คู่ค้าได้รับการรับรองอุตสาหกรรมสีเขียว (Green Industry) เพื่อร่วมกันพัฒนาภาค อุตสาหกรรมในเชิงรุกอย่างเป็นรูปธรรม และมีเป้าหมายจะพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้คู่ค้าของบริษัทฯ ทุกรายเป็นคู่ค้า ที่เป็นองค์กรสีเขียวต่อไป
- บริหารความสัมพันธ์กับผู้รับเหมา ผู้ส่งมอบ และคู่ค้าอย่างสม่ำเสมอทุกปี เพื่อรับฟังและนำความคิดเห็นมาปรับปรุง และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
- มีการสื่อสารแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคู่ค้าผ่านระบบ และทาง e-mail เช่น การแจ้งงดรับของขวัญ ในทุกกรณี





ด้านสิ่งแวดล้อม

เหตุการณ์สำคัญ



การปฏิบัติการด้านสิ่งแวดล้อมในงานซ่อมบำรุงใหญ่ประจำปี

ปี 2557 มีการหยุดซ่อมบำรุงใหญ่ประจำปี เป็นเวลา 46 วัน ซึ่งบริษัทฯ มีความตระหนักเกี่ยวกับผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม จึงได้เพิ่มมาตรการป้องกันเรื่องสิ่งแวดล้อม เช่น มีการปรับปรุงขั้นตอนการหยุดหน่วยกลั่นเพื่อซ่อม และการเดินหน่วยกลั่นกลับมาใหม่อีกครั้ง โดยเฉพาะการลดผลกระทบเรื่องกลิ่นเหม็น น้ำเสีย และกากของเสีย เป็นต้น นอกจากนี้ยังใช้วิธีการทำความสะอาดอุปกรณ์แบบใหม่ (Chemical Decontamination) เพื่อให้ให้อุปกรณ์ล้างได้ง่าย สะอาดและปลอดภัยต่อคนทำงานมากขึ้น



โครงการลดปริมาณการระบายน้ำทิ้ง

เพื่อลดปริมาณน้ำทิ้งและน้ำใช้ลง บริษัทฯ ได้ติดตั้งหน่วยปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้งเพิ่มเติมด้วยเทคโนโลยีทันสมัย ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบำบัด ให้สามารถรับปริมาณและความแปรปรวนของคุณภาพน้ำเพิ่มขึ้น อีกทั้งบำบัดน้ำทิ้งให้มีความสกปรกลดลงสามารถผ่านเข้าระบบรีเวอร์สออสโมซิส ได้น้ำที่มีคุณภาพดีเทียบเท่าน้ำประปา นำกลับมาใช้ในกระบวนการผลิต ได้เริ่มทดลองเดินเครื่องในช่วงปลายปี 2557 นอกจากนี้ยังมีการลดกลิ่นจากระบบกำจัดตะกอนและนำน้ำที่ผ่านการบำบัด มาใช้รดน้ำต้นไม้ภายในโรงงาน



Start Off Smart Office Energy (SOS) เปิดไฟความคิด ต่อชีวิตพลังงาน "รางวัลดีเด่น"

“บางจาก ร่วมมือ ร่วมใจ ลดใช้พลังงานทั้งองค์กร” เข้าร่วมการแข่งขันสุดยอดอาคาร สำนักงาน ร่วมใจประหยัดพลังงาน หรือ SOS Featuring Energy 2013 โดย กระทรวงพลังงาน ซึ่งบริษัทฯ มีการดำเนินงานผ่านเกณฑ์ครบ 3 ด้าน การประหยัดไฟฟ้าในอาคาร การส่งเสริมการใช้อุปกรณ์ประหยัดไฟ และการรณรงค์สร้างจิตสำนึกอนุรักษ์พลังงาน จากการเข้าร่วมโครงการทำให้เกิดกลไกในการทำงานและติดตามผลในระยะยาว จนได้รับ “รางวัลดีเด่น ประเภทอาคารประหยัดพลังงาน (อาคาร 1 และ อาคาร 4)” และพนักงานเกิดจิตสำนึกในการใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่า



สำนักงานสีเขียว (Green Office) ระดับ ดีเยี่ยม

นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีการบริหารจัดการและดำเนินงานผ่านเกณฑ์มาตรฐานสำนักงานสีเขียว ระดับ ดีเยี่ยม ของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ทั้ง 7 มิติ ประกอบด้วย การบริหารจัดการองค์กร การดำเนินงาน Green office การใช้พลังงาน-ทรัพยากร การจัดการของเสีย สภาพแวดล้อม การจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

วัตถุดิบ (Raw Materials)

วัตถุดิบของบริษัทฯ และบริษัทย่อยที่มีการผลิต ได้แก่ บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (BBF) และบริษัท บางจากโซลาร์ เอ็นเนอร์ยี จำกัด แบ่งเป็น 2 ประเภทหลักคือ ประเภทวัตถุดิบที่ไม่หมุนเวียน (Non-renewable) และประเภทวัตถุดิบหมุนเวียน (Renewable) ในปี 2557 ดังนี้

	ปี	หน่วย	BCP	BBF	BSE	Consolidated*
วัตถุดิบ (Material)	2556**	ตัน	5,864,844	156,799	3	5,918,948
วัตถุดิบ (Material)	2557	ตัน	5,826,559	165,032	3	5,870,930
- ไม่หมุนเวียน		ตัน	5,492,211	2,065	3	5,494,280
- หมุนเวียน		ตัน	334,348	162,967	-	376,650

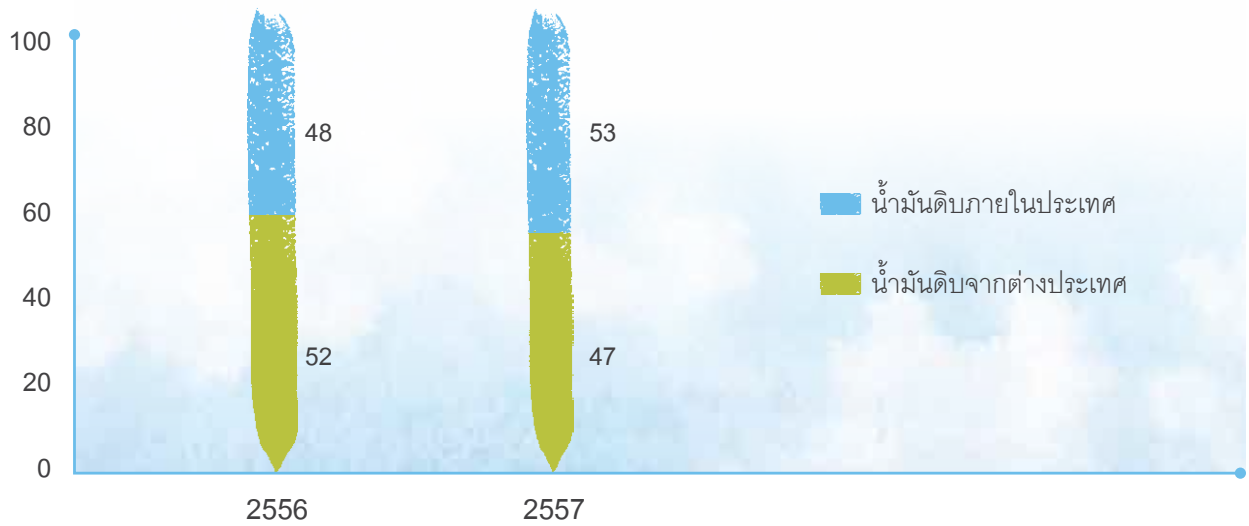
* วัตถุดิบรวมของบริษัทฯ และบริษัทย่อยหรือรวมกันเรียกว่า กลุ่มบริษัท ไม่รวมวัตถุดิบที่มีการจัดซื้อระหว่างกัน

** ข้อมูลวัตถุดิบ ปี 2556 ไม่ได้แยกประเภท

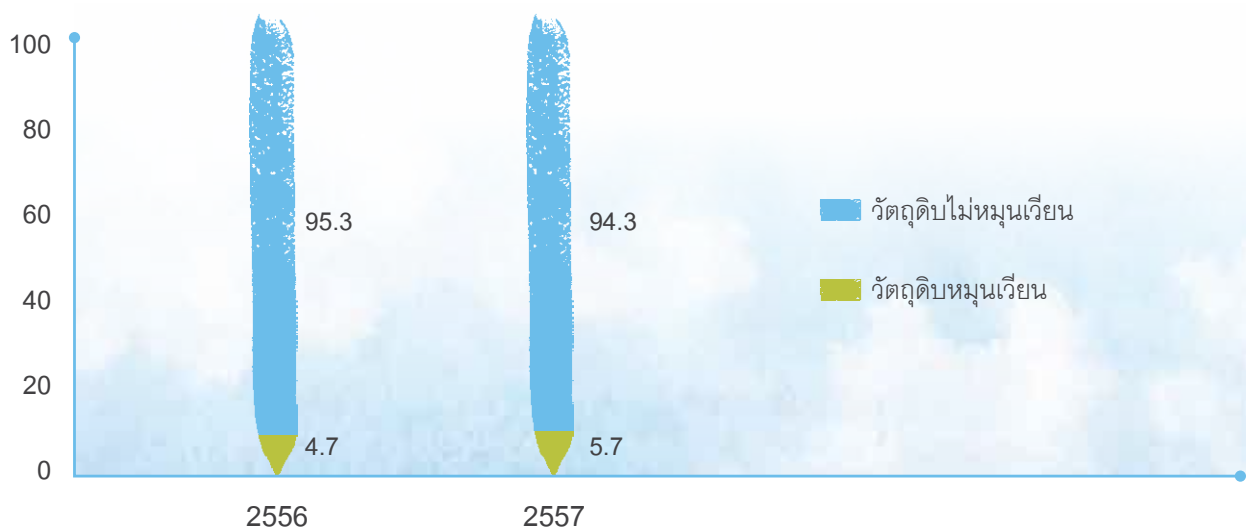
วัตถุดิบหลักของบริษัทฯ คือ น้ำมันดิบ จากทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเลือกใช้น้ำมันดิบภายในประเทศมากที่สุด เพื่อลดผลกระทบด้านการขนส่งเท่าที่ได้รับการจัดสรร ในปี 2557 บริษัทฯ จึงมีการใช้น้ำมันดิบภายในประเทศ คิดเป็นร้อยละ 53 ของน้ำมันดิบที่เข้ากลั่นทั้งหมด (เป็นปริมาณ 2.7 ล้านลิตร จากน้ำมันดิบทั้งหมด 5.2 ล้านลิตร) ยิ่งกว่านั้น บริษัทฯ ยังมีการนำน้ำมันที่ไม่ได้คุณภาพตามต้องการจากกระบวนการผลิตและน้ำมันที่แยกได้จากระบบบำบัดน้ำเสียด้วยวิธีทางกายภาพ (Slop oil) เข้ากลั่นใหม่เฉลี่ยร้อยละ 1.8 ของน้ำมันที่เข้ากลั่นทั้งหมด เป็นการนำกลับมาใช้ใหม่ ลดการสูญเสียน้ำมันและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าได้อีกทางหนึ่ง

นอกจากน้ำมันดิบแล้ว บริษัทฯ ยังมีการใช้ผลิตภัณฑ์หรือส่วนผสมอื่นๆ ในการผลิตน้ำมัน ได้แก่ ไบโอดีเซล เอสเทอร์ (B100) เอทานอล จากบริษัทย่อย สารเคมี และสารเติมแต่ง เป็นต้น ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการใช้ไบโอดีเซล เอสเทอร์ และเอทานอล ซึ่งจัดเป็นวัตถุดิบชนิดหมุนเวียน ในการผลิตน้ำมันไบโอดีเซลและน้ำมันแก๊สโซลีนสูงต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2556 เพื่อลดการนำเข้าน้ำมันดิบต่างประเทศ และสนับสนุนนโยบายของรัฐ (กรมธุรกิจพลังงาน) ในการยกเลิกการผลิตน้ำมันเบนซินออกเทน 91 และ 95

แหล่งน้ำมันดิบ (ร้อยละ)



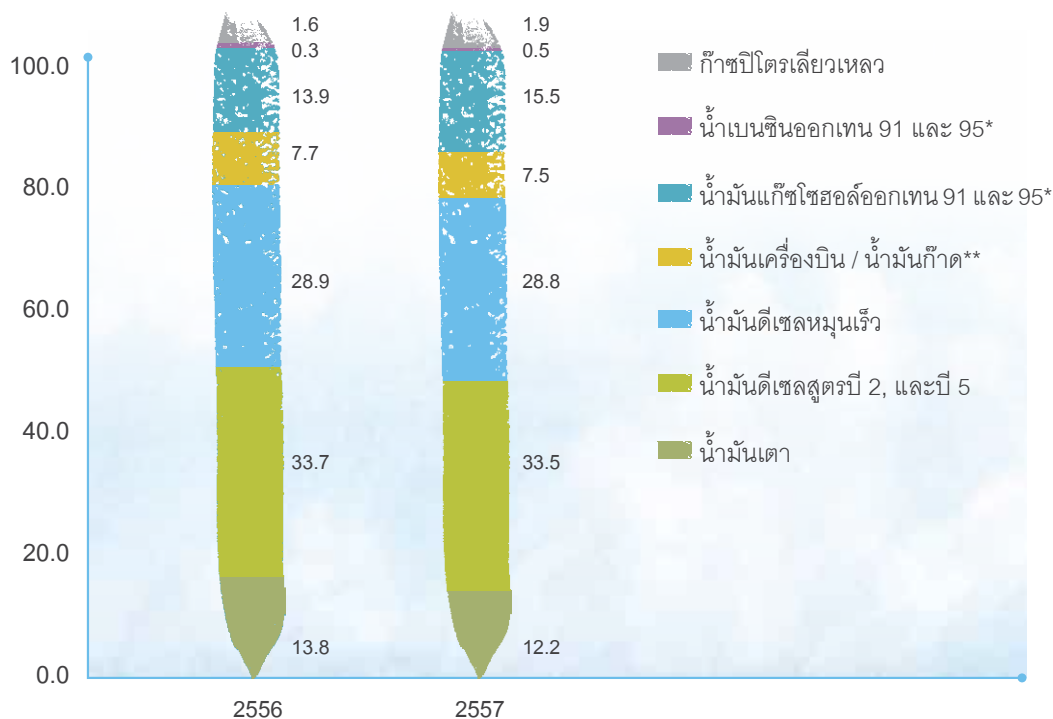
สัดส่วนวัตถุดิบที่ใช้แยกตามประเภท (ร้อยละ)



ผลิตภัณฑ์ (Product)

ผลิตภัณฑ์ของบริษัท ประกอบด้วยก๊าซปิโตรเลียมเหลวหรือก๊าซหุงต้ม (LPG) น้ำมันเบนซินออกเทน 91 น้ำมันแก๊สโซลีนออกเทน 91 น้ำมันแก๊สโซลีนออกเทน 95 น้ำมันเครื่องบิน น้ำมันดีเซลเพาเวอร์ตี ปี2, ปี3 และ ปี5 และน้ำมันเตา ในปี 2557 บริษัทฯ ผลิตน้ำมันแก๊สโซลีน 91 และ 95 เพิ่มขึ้นเพื่อทดแทนน้ำมันเบนซิน 91และ 95

สัดส่วนปริมาณผลิตภัณฑ์ (ร้อยละ)



* ปี 2556 และ 2557 ไม่มีการผลิตน้ำมันเบนซิน 91และ 95 จากโรงกลั่นน้ำมันบางจาก (มีเพียงซื้อน้ำมันเบนซิน 91 มาเพื่อผสมเป็นผลิตภัณฑ์)

** ปี 2556 และ 2557 ไม่มีการผลิตน้ำมันก๊าด

มาตรฐาน ISO 27001

บริษัทฯ ใช้ระบบควบคุมหน่วยกลั่น (Distributed Control System: DCS) ในพื้นที่ Control Room และ Substation No. 5 รวมทั้งระบบสนับสนุนการทำงานของระบบควบคุมหน่วยกลั่น (DCS) ซึ่งอยู่ในพื้นที่ Substation No.3 ซึ่งเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญต่อกระบวนการผลิต บริษัทฯ จึงตระหนักในเรื่องของความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศเป็นอย่างยิ่ง ประกอบกับภัยคุกคามคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันที่พัฒนาอย่างรวดเร็วและอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำเนินงาน บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับองค์กรและสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2005 ทำให้ผู้มีส่วนได้เสียเกิดความมั่นใจในระบบสารสนเทศและสามารถให้บริการกับผู้เกี่ยวข้องได้อย่างมั่นคงปลอดภัยและต่อเนื่อง

พลังงาน

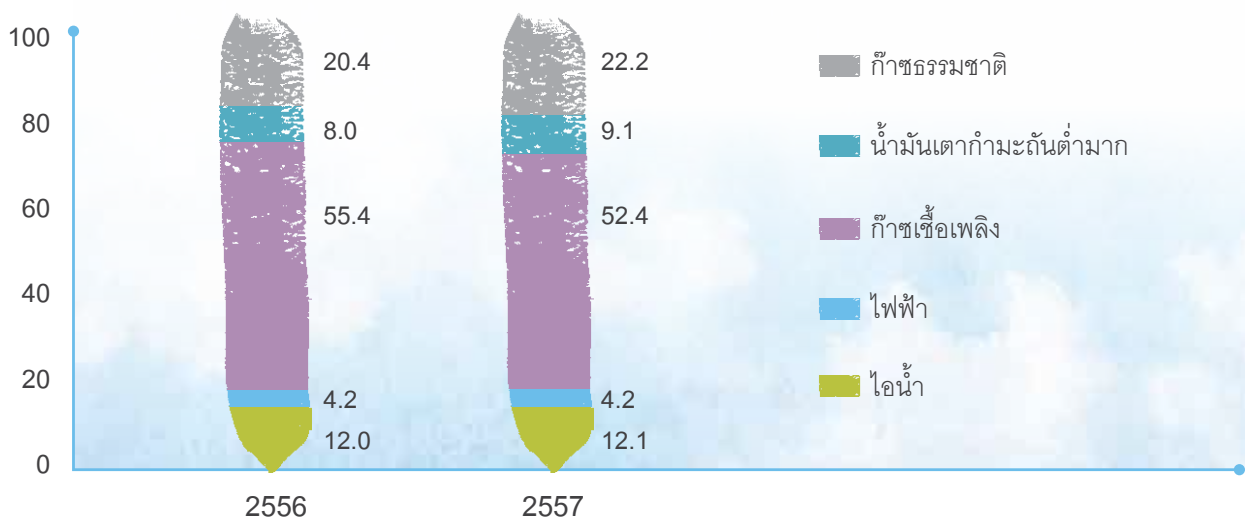
บริษัท บางจากปิโตรเลียม และบริษัทย่อย อันได้แก่ บริษัท บางจากไบโอฟิวเอล จำกัด และ บริษัท บางจากโซลาร์เอ็นเนอร์ยี จำกัด มีการใช้เฉพาะพลังงานที่ไม่หมุนเวียน (Non-Renewable Energy) ในกระบวนการผลิตและสำนักงานในหลายรูปแบบ ประกอบด้วย

1. เชื้อเพลิง ได้แก่ ก๊าซเชื้อเพลิงและก๊าซปิโตรเลียมเหลว ก๊าซธรรมชาติ และน้ำมันเตา ที่ใช้ในกระบวนการผลิตของบริษัท บางจากฯ และบริษัท บางจากไบโอฟิวเอล จำกัด
2. ไฟฟ้าจากหน่วยผลิตสาธารณูปการโรงกลั่นน้ำมันบางจาก (Bangchak Utility Plant, BUP) และการไฟฟ้านครหลวง ใช้ในพื้นที่สุขุมวิท 64 และจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้ในบริษัทย่อย
3. ไอน้ำ ใช้ในกระบวนการผลิตของบริษัทบางจากฯ และบริษัท บางจากไบโอฟิวเอล จำกัด

ในปี 2557 บริษัทฯ ใช้พลังงานในส่วนของโรงกลั่นน้ำมันบางจาก 11,769 เทราจูล ลดลงจากปีที่ผ่านมา 8.5% เนื่องจากการหยุดหน่วยกลั่นเพื่อทำการซ่อมบำรุงตามแผนและจากการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน โดยมีการควบคุมการใช้ก๊าซธรรมชาติทดแทนการใช้น้ำมันเตาให้มากที่สุด แต่เนื่องจากในปี 2557 มีการหยุดซ่อมหน่วยผลิตสาธารณูปการโรงกลั่นน้ำมันบางจาก (Bangchak Utility Plant, BUP) ส่งผลให้มีการใช้น้ำมันเตาเป็นเชื้อเพลิงเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา

แหล่งพลังงานที่ใช้ในส่วนโรงกลั่น	2556 (เทราจูล)	2557 (เทราจูล)
เชื้อเพลิง		
- ก๊าซเชื้อเพลิงและก๊าซหุงต้ม	7,130	6,163
- ก๊าซธรรมชาติ	2,626	2,613
- น้ำมันเตา	1,029	1,075
ไฟฟ้าที่ซื้อ		
- การไฟฟ้านครหลวง	103	99
- หน่วยผลิตสาธารณูปการโรงกลั่นน้ำมันบางจาก	438	395
ไอน้ำที่ซื้อ		
- หน่วยผลิตสาธารณูปการโรงกลั่นน้ำมันบางจาก	1,538	1,424
รวม	12,864	11,769

แสดงพลังงานที่ใช้ (ร้อยละ)



ปี พ.ศ. 2557 คณะทำงานด้านการจัดการพลังงานได้ดำเนินโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพโรงกลั่นต่อเนื่อง โครงการทั้งหมดที่เริ่มดำเนินการและแล้วเสร็จตามแผนในปี 2557 บริษัทฯ จะสามารถลดการใช้พลังงานลงได้ 115.72 เทราจูล หรือคิดเป็นปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดลงได้ 7,045 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพภายในโรงกลั่น	ปริมาณพลังงานที่ลดลง (เทราจูล)	ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดลง (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)
โครงการลดการใช้เชื้อเพลิง 1. ติดตั้ง Insert Tube ที่อุปกรณ์แลกเปลี่ยนความร้อนของหน่วยปรับปรุงคุณภาพน้ำมันเบนฟรา 2. ติดตั้ง Insert Tube ที่อุปกรณ์แลกเปลี่ยนความร้อนของหน่วยกลั่นน้ำมันดิบ 3. การทำความสะอาดภายในท่อน้ำมันเตาเผาที่ 1 และ 2 ของหน่วยกลั่นน้ำมันดิบ 4. การเปลี่ยนผนังเตาของหน่วยกลั่นน้ำมันดิบ 5. การควบคุมสัดส่วนระหว่างไอน้ำและสารป้อนของหน่วยผลิตไฮโดรเจน 6. การใช้ประโยชน์จากอุปกรณ์แลกเปลี่ยนความร้อน Gas oil	6.3 14.7 13.7 2.7 55.2 22.9	} } } } } } 6,482
โครงการลดการใช้ไฟฟ้า 1. การเปลี่ยนใบพัดของเครื่องระบายความร้อนด้วยอากาศ 2. การปรับปรุงระบบไฟฟ้าแสงสว่างของหน่วยกลั่นที่ 2 เป็นแบบ LED	0.02 0.2	} } 563
รวม	115.72	7,045

ไม่เพียงแต่บริษัท บางจากฯ เท่านั้น ในปี 2557 บริษัท บางจากไบโอฟิวเอล จำกัด ได้เปลี่ยนมาใช้ก๊าซธรรมชาติเป็นเชื้อเพลิงแทนน้ำมันเตา เพื่อลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ออกสู่บรรยากาศ



ตารางแสดงการใช้พลังงานและการจำหน่ายพลังงาน (Renewable และ Non-Renewable Energy) ของกลุ่มบริษัท

		Unit	BCP (exclude Refinery)	BCP (include Refinery)	BBF	BSE	Consolidated
ภาพรวมการใช้พลังงานของกลุ่มบริษัท (Non-Renewable และ Renewable Energy)							
ปี 2556	Tera Joules	12,863.1	89.0	12,952.1	2,755.2	1.0	15,708.3
ปี 2557	Tera Joules	11,768.8	71.8	11,840.6	199.8	3.2	12,043.6
การใช้พลังงานของกลุ่มบริษัทในปี 2557 (Non-Renewable Energy)							
เชื้อเพลิง							
- ก๊าซเชื้อเพลิง และก๊าซ ปิโตรเลียมเหลว	Tera Joules	6,163.2	-	6,163.2	-	-	6,163.2
- ก๊าซธรรมชาติ	Tera Joules	2,612.8	-	2,612.8	173.7	-	2,786.5
- น้ำมันเตา	Tera Joules	1,075.0	-	1,075.0	9.7	-	1,084.7
ไฟฟ้าและไอน้ำที่ซื้อ							
- ไฟฟ้า	Tera Joules	493.8	71.8	565.6	16.4	3.2	585.2
- ไอน้ำ	Tera Joules	1,424.0	-	1,424.0	-	-	1,424.0
การใช้พลังงานของกลุ่มบริษัทในปี 2557 (Renewable Energy)							
- ยังไม่มีการใช้งานพลังงานหมุนเวียนภายในกลุ่มบริษัท *							
ภาพรวมการจำหน่ายพลังงาน (ไฟฟ้า, Renewable Energy) ของกลุ่มบริษัท							
ปี 2556	Tera Joules			242.2		214.2	456.6
ปี 2557	Tera Joules			252.4		580.2	832.6

* ในปี 2557 ได้เริ่มทำการติดตั้งแผงผลิตไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์ที่ลานจอดรถของโรงกลั่นฯ และมีแผนที่จะศึกษาความเป็นไปได้ในการติดตั้งแผงผลิตไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์ในศูนย์จ่ายน้ำมันบางแห่งเพื่อผลิตเป็นไฟฟ้าและนำมาใช้งานภายในศูนย์ดังกล่าวต่อไป



คาร์บอนฟุตพริ้นท์

บริษัท บางจากฯ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการเพิ่มขีดความสามารถในการรับมือกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งเป็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่ทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยกำลังเผชิญอยู่ โดยได้ดำเนินปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานภายในกระบวนการผลิต ลดการใช้เชื้อเพลิง ใช้น้ำอย่างต่อเนื่อง สามารถลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวมได้ 7,045 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

ในปี 2557 บริษัทฯ และบริษัทในเครือ ปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามขอบเขตการควบคุมการดำเนินการ (Operational Control Approach) ทั้งหมด 933,721 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า โดยจำแนกได้เป็น

1. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยตรง จากกระบวนการผลิต 762,906 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
2. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการซื้อไฟฟ้าและไอน้ำ 170,815 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัทบางจากฯ และบริษัทในเครือ ตามขอบเขตการควบคุมการดำเนินการ (Operational Control Approach)

หน่วย : (ตันคาร์บอนไดออกไซด์ เทียบเท่า)	2556				2557 *			
	BCP	BGN	BBF	BSE	BCP	BGN	BBF	BSE
ขอบเขตที่ 1	819,846	-	8,937	24	753,078	-	9,760	68
ขอบเขตที่ 2	171,528	11,010	1,818	147	157,173	8,591	2,479	2,572
รวม	991,374	11,010	10,755	171	910,251	8,591	12,239	2,640
	1,013,310				933,721			

* กำหนดให้ปี 2557 เป็นปีฐาน (Baseline) สำหรับการดำเนินโครงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

และเมื่อพิจารณาการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามขอบเขตการปันส่วนตามกรรมสิทธิ์ (Equity Share Approach) บริษัทฯ และบริษัทในเครือปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม 925,668 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า จำแนกได้เป็น

1. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยตรงจากกระบวนการผลิต 759,978 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
2. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการซื้อไฟฟ้าและไอน้ำ 165,690 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัทบางจากฯ และบริษัทในเครือ ตามขอบเขตการปันส่วนตามกรรมสิทธิ์ (Equity Share Approach)

หน่วย : (ตันคาร์บอนไดออกไซด์ เทียบเท่า)	2556				2557 *			
	BCP	BGN	BBF	BSE	BCP	BGN	BBF	BSE
ขอบเขตที่ 1	819,846	-	6,255	24	753,078	-	6,832	68
ขอบเขตที่ 2	171,528	5,395	1,272	147	157,173	4,210	1,735	2,572
รวม	991,374	5,395	7,527	171	910,251	4,210	8,567	2,640
	1,004,467				925,668			

* กำหนดให้ปี 2557 เป็นปีฐาน (Baseline) สำหรับการดำเนินโครงการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

BGN = สถานีบริการน้ำมันที่บริหารโดย บริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด

น้ำใช้

น้ำ ถือเป็นปัจจัยสี่ของมนุษย์ และมีความสำคัญมากขึ้นเนื่องจากผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศทำให้เกิดสภาวะขาดแคลนน้ำขึ้นทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย แม้ว่าที่ตั้งของบริษัทฯ อยู่ในกรุงเทพมหานคร ไม่ได้รับผลกระทบจากการขาดแคลนน้ำมากนัก แต่บริษัทฯ มีนโยบายด้านการใช้ทรัพยากรที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ลดการสูญเสีย จึงมีการดำเนินมาตรการลดการใช้น้ำและนำน้ำกลับมาใช้ใหม่อย่างต่อเนื่อง ทั้งในอาคารสำนักงานและกระบวนการผลิต ในปี พ.ศ. 2557 บริษัทฯ มีมาตรการเพื่อลดการใช้น้ำดังตาราง เป็นผลให้ใช้น้ำประปาจากการประปานครหลวงในกระบวนการผลิตทั้งสิ้น 2,388,903 ลูกบาศก์เมตร หรือคิดเป็น 2.19 ลูกบาศก์เมตรต่อบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้ ทั้งนี้เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วเนื่องจากมีการใช้น้ำเพื่อทดสอบ (Test run) การใช้งานของหน่วยที่ติดตั้งใหม่ต่างๆ ได้แก่ หน่วยผลิตกำมะถัน หน่วยบำบัดน้ำเสียโครงการที่ 3 (Waste Water Treatment Unit Phase 3) หน่วยปรับปรุงคุณภาพน้ำทั้งด้วยระบบกรองและระบบออสโมติกโพลาล์ (Reverse Osmosis System) และหน่วยปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาด้วยระบบรีเวอร์สออสโมซิส (Reverse Osmosis System) และระบบกำจัดประจุด้วยไฟฟ้า (Electro De-Ionization System)

ลำดับ	แผนงานปี 2557	ผลการดำเนินงาน
1	ใช้หน่วยบำบัดน้ำด้วยระบบกรองละเอียดระดับไมครอน (Micro-filtration System) ควบคู่กับระบบรีเวอร์สออสโมซิส (Reverse Osmosis System) เพื่อบำบัดน้ำดิบเบื้องต้นก่อนเข้าระบบผลิตน้ำปราศจากแร่ธาตุ (Demineralization System) ที่หน่วยพลังโรงงาน	ประหยัดน้ำ 32,046 ลบ.ม./ปี (คิดเป็นร้อยละ 0.9 ของความต้องการน้ำทั้งหมดและคิดเป็น 29,438 ลูกบาศก์เมตรต่อล้านบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้)
2	นำน้ำควบแน่น (Condensate Water) ที่มีคุณภาพดีมาใช้แทนน้ำสำหรับหม้อต้มไอน้ำที่หน่วยกลั่น 2 และหน่วยพลังโรงงาน	ประหยัดน้ำ 555,912 ลบ.ม./ปี (คิดเป็นร้อยละ 14.8 ของความต้องการน้ำทั้งหมดและคิดเป็น 510,667 ลูกบาศก์เมตรต่อล้านบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้)
3	นำน้ำที่ผ่านการไล่งามะถันออกแล้ว (Stripped Water) จากหน่วยกำจัดกำมะถันในน้ำ (Sour Water Stripping Unit) และน้ำทั้งจากระบบการไล่ก๊าซเบาด้วยไอน้ำของหน่วยกลั่นที่ 2 และ 3 มาใช้แทนน้ำประปาในหน่วยกำจัดเกลือจากน้ำมันดิบ	ประหยัดน้ำ 56,249 ลบ.ม./ปี (คิดเป็นร้อยละ 1.5 ของความต้องการน้ำทั้งหมดและคิดเป็น 51,671 ลูกบาศก์เมตรต่อล้านบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้)
4	นำน้ำควบแน่น (Condensate Water) ที่ปนเปื้อนเล็กน้อยในหน่วยกลั่นที่ 4 มาบำบัดเพื่อใช้ซ้ำในระบบผลิตไอน้ำ (Boiler Feed Water)	ประหยัดน้ำ 421,088 ลบ.ม./ปี (คิดเป็นร้อยละ 11.2 ของความต้องการน้ำทั้งหมดและคิดเป็น 386,816 ลูกบาศก์เมตรต่อล้านบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้)

มลพิษทางอากาศ

การปล่อยมลพิษทางอากาศถือเป็นประเด็นสำคัญสำหรับบริษัท ด้านการผลิต ตลอดระยะเวลา 30 ปี นับแต่ก่อตั้งบริษัท เมื่อปี 2527 นั้น บริษัทฯ ได้ดำเนินธุรกิจสอดคล้องตามวัฒนธรรมองค์กร ในอันที่จะ “พัฒนาธุรกิจไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม” อย่างต่อเนื่อง ไม่เพียงทำให้ถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น แต่ต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม บริษัทฯ จึงลงทุนในด้านต่างๆ เพื่อลดการปล่อยมลพิษออกสู่สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบการลดมลสารตั้งแต่ต้นทางด้วยการใช้เชื้อเพลิงที่สะอาดมากขึ้น มาใช้ในกระบวนการผลิต เป็นต้น

บริษัทฯ มีการว่าจ้างบริษัทภายนอก (Third Party) ทำการตรวจวัดคุณภาพอากาศที่ระบายออกจากปล่องตาม U.S.EPA เป็นประจำอย่างน้อยทุก 6 เดือน ได้แก่ ก๊าซออกไซด์ของไนโตรเจน (NO_x) ก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ (SO_2) ก๊าซไฮโดรเจนซัลไฟด์ (H_2S) และฝุ่นละอองรวม (TSP) เพื่อเป็นการเฝ้าระวังด้านสิ่งแวดล้อม ผลการตรวจวัดและผลการคำนวณอัตราการไหลโดยมวล (Mass Flow Rate) ของแต่ละปล่องระบายออกในพื้นที่โรงกลั่นถูกคำนวณรวมกันเป็นปริมาณการปล่อยมลพิษมวลรวม ยกเว้น ก๊าซไฮโดรเจนซัลไฟด์ (H_2S) ที่มีการระบายเฉพาะปล่องของหน่วยผลิตกำมะถันเหลว (SRU : Sulfur Recovery Unit) เท่านั้น สำหรับในปี 2557 บริษัทฯ มีการระบายมลพิษมวลรวมออกทางปล่อง ดังนี้

หน่วย : ตัน

ปริมาณมลสาร (Direct Emissions)	2554	2555	2556	2557
ออกไซด์ของไนโตรเจน (จากการเผาไหม้) NO_x (Combustion)	634	279	521	451
ซัลเฟอร์ไดออกไซด์ (จากการเผาไหม้ และจากหน่วยผลิตและบำบัดกำมะถัน) SO_2 (Combustion & SRU/TGTU Stack)	260	29	205	23*
ฝุ่นขนาดเล็กกว่า 10 ไมครอน (จากการเผาไหม้) PM10 (Combustion)	43	10	20	8
ไฮโดรเจนซัลไฟด์ (จากหน่วยผลิตและบำบัดกำมะถัน) H_2S (SRU/TGTU Stack)	1.84	0.26	0.03	7.08

* ไม่รวม SO_2 ที่ระบายออก Acid Flare

หน่วย : ตัน/พันตัน น้ำมันดิบ

ปริมาณมลสาร (Direct Emissions)	2554	2555	2556	2557
ออกไซด์ของไนโตรเจน (จากการเผาไหม้) NO_x (Combustion)	0.08	0.08	0.11	0.11
ซัลเฟอร์ไดออกไซด์ (จากการเผาไหม้ และจากหน่วยผลิต และบำบัดกำมะถัน) SO_2 (Combustion & SRU/TGTU Stack)	0.03	0.01	0.04	0.01
ฝุ่นขนาดเล็กกว่า 10 ไมครอน (จากการเผาไหม้) PM10 (Combustion)	0.01	0.00	0.00	0.00
ไฮโดรเจนซัลไฟด์ (จากหน่วยผลิตและบำบัดกำมะถัน) H_2S (SRU/TGTU Stack)	0.00	0.00	0.00	0.00

นอกจากนั้น ด้วยธุรกิจหลักของบริษัทฯ ที่เป็นโรงกลั่นน้ำมันปิโตรเลียม การติดตามตรวจวัดสารอินทรีย์ระเหย (Volatile Organic Compounds: VOCs) ควบคู่ไปกับการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพดีอย่างต่อเนื่องนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง โดยในปี 2557 บริษัทฯ ได้ควบคุมดูแลเพื่อลดการปล่อยสารอินทรีย์ระเหยอย่างใกล้ชิด ผ่านกระบวนการต่างๆ ต่อไปนี้

1. จัดทำบัญชีปริมาณการปลดปล่อยสารอินทรีย์ระเหยโดยผู้เชี่ยวชาญและวางแผนเพื่อควบคุม/ลดปริมาณการปลดปล่อย
2. ล้างทำความสะอาดอุปกรณ์แยกน้ำมันออกจากน้ำในระบบบำบัดน้ำทิ้งเพื่อลดการสะสมของตะกอนน้ำมัน พร้อมทั้งลงทุนจัดทำหลังคาคลุมอุปกรณ์ดังกล่าวเพื่อให้เป็นปิดมากขึ้น สามารถลดปริมาณสารอินทรีย์ระเหยในพื้นที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามผลการตรวจวัดปริมาณสารอินทรีย์ระเหยในพื้นที่ทำงานบริเวณระบบบำบัดน้ำเสียที่มีปริมาณลดลงอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา
3. ติดตามตรวจวัดสารอินทรีย์ระเหยรั่วซึมจากอุปกรณ์ (Fugitive VOCs) เป็นประจำทุกวันโดยใช้เครื่องตรวจวัดชนิดพกพาที่ใช้หลักการตรวจวัดตามมาตรฐาน U.S. EPA

หอเผาถึง (Flare)

หอเผาถึงมีความสำคัญอย่างมากต่อโรงงานในอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและปิโตรเคมีเนื่องจากเป็นอุปกรณ์ความปลอดภัยที่ใช้ระบายก๊าซกรณีที่กระบวนการผลิตผิดปกติหรือขัดข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าการระบายและกำจัดก๊าซที่ระบายออก (Flare Gas) ปลอดภัยและส่งผลกระทบท่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด จึงต้องมีการเผาที่ปลอดภัย

ในอีกด้านหนึ่ง การปล่อยก๊าซดังกล่าวหมายถึงการปล่อยไฮโดรคาร์บอนทางหอเผาถึงจึงเป็นการสูญเสียทรัพยากรและส่งผลกระทบท่อความต่อเนื่องของการผลิต ดังนั้น บริษัทฯ จึงมีความระมัดระวังและพยายามป้องกันมิให้เกิดขึ้น และยังมีความสำคัญขึ้นไปอีกสำหรับบริษัทฯ ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ชุมชนเมือง ต่อความรู้สึกและผลกระทบที่อาจมีต่อชุมชนใกล้เคียงได้

ดังนั้น บริษัทฯ มีการเพิ่มความมั่นคง (Reliability) ของระบบควบคุมการผลิต ป้องกันการปล่อย การเกิดแฟลร์ และมีระบบการสื่อสารผ่านเสียงตามสายจากโรงกลั่น ไปยังชุมชนเพื่อสร้างความเข้าใจและลดความกังวลแก่ชุมชน

นอกจากนั้น บริษัทฯ ยังมีการตรวจวัดปริมาณไฮโดรคาร์บอนที่ปล่อยออกจากหอเผาถึงของหน่วยกลั่นที่ 2-3 และหน่วยกลั่นที่ 4 ด้วยการคำนวณจากสัดส่วนและระยะเวลาการเปิดของวาล์ว ซึ่งในปี 2557 ตรวจวัดไฮโดรคาร์บอนที่ปล่อยจากหอเผาได้ ปริมาณ 1,250.5 พันลูกบาศก์เมตรของก๊าซ (Cubic Meter of Gas) และมีแผนติดตั้งอุปกรณ์วัดปริมาณไฮโดรคาร์บอนที่ระบายออกจากหอเผาถึงของหน่วยกลั่นที่ 4 และหน่วยกลั่นที่ 2-3 ในปี 2561 และ 2563 ตามลำดับ เพื่อลดผลกระทบที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชน หลักเล็งการระบายก๊าซออกทางหอเผา และลดการสูญเสียทรัพยากร บริษัทฯ ได้ดำเนินการดังนี้

1. ติดตั้งอุปกรณ์เพื่อนำก๊าซจากหน่วยผลิตน้ำมันเบนซินก๊าดมาแยกตัว (Reformat Splitter Unit : RSU) และหน่วย Hydrocracking (4C-105 : Product Fractionators) ที่ปล่อยเข้าหอเผาถึงกลับมาใช้ในระบบ Process Gas คาดว่า จะสามารถใช้งานได้ภายในเดือนมิถุนายน 2558
2. ดำเนินโครงการปรับปรุงหอเผาถึงให้เป็นแบบที่ติดตั้งอยู่บนพื้น (Ground Flare Stack)
3. พัฒนาระบบการสื่อสารและการมีส่วนร่วมของชุมชน เช่น กรณีการหยุดซ่อมใหญ่ประจำปี จะแจ้งให้ชุมชนทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน รวมทั้งจัดเจ้าหน้าที่หรือพนักงานบางจากฯ เยี่ยมชุมชนรอบโรงกลั่นเพื่อทำความเข้าใจในเรื่องของการหยุดซ่อมหรืองานซ่อมใหญ่ประจำปี

มลพิษทางน้ำ

น้ำทิ้งจากกระบวนการผลิตถูกบำบัดด้วยระบบบำบัดน้ำทางกายภาพ เคมี และชีววิทยาที่มีประสิทธิภาพ ผ่านการติดตามตรวจสอบและควบคุมดูแลน้ำทิ้งอย่างใกล้ชิดด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ตรวจวัดแบบออนไลน์ และมีการตรวจวัดคุณภาพน้ำทิ้งเป็นประจำทุกวันโดยห้องปฏิบัติการวิเคราะห์คุณภาพสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ ที่ขึ้นทะเบียนห้องวิเคราะห์คุณภาพเอกชนจากกรมโรงงานอุตสาหกรรม และยังได้รับการรับรองมาตรฐานในระดับสากล ISO/IEC 17025 เพื่อให้มั่นใจว่าคุณภาพน้ำทิ้งมีคุณภาพดีกว่าเกณฑ์มาตรฐานจึงปล่อยลงคลองบางอ้อซึ่งออกสู่อ่างน้ำเจ้าพระยา

ในปี พ.ศ. 2557 บริษัทฯ มีการระบายน้ำจากกระบวนการผลิตออกสู่สิ่งแวดล้อมภายนอกทั้งหมด 975,466 ลูกบาศก์เมตร ซึ่งประกอบด้วยปริมาณน้ำทิ้งที่ผ่านระบบบำบัดและน้ำทิ้งที่ไม่ปนเปื้อนน้ำมันที่มารวมกัน ณ บ่อพักก่อนระบายออกสู่ภายนอก และในช่วงปลายปี 2557 บริษัทฯ เริ่มทดลองเดินเครื่องและเปิดดำเนินการโครงการลดปริมาณการระบายน้ำทิ้ง ได้นำคุณภาพดีเทียบเท่าน้ำประปากลับมาใช้ใหม่ในกระบวนการผลิต (Recycling)



กากของเสียและวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว

บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดการของเสียที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมในกระบวนการผลิต โดยใช้หลักการ 3R จัดการของเสียแต่ละประเภทตามศักยภาพการใช้ประโยชน์ ของของเสียกำจัดโดยใช้ผู้ขนส่งและผู้รับกำจัดภายในประเทศที่ได้รับอนุญาตจากกรมโรงงานอุตสาหกรรม และแจ้งการขนส่งของเสียต่อกรมโรงงานอุตสาหกรรมทุกครั้งที่มีการขนออกนอกโรงงาน นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีการสุ่มตรวจสอบติดตามระบบรถขนส่งกากอุตสาหกรรม (GPS) เพื่อป้องกันการลักลอบทิ้งกากของเสียอีกด้วย

ในปี 2557 บริษัทฯ มีของเสียทั้งหมด 3,905 ตัน แบ่งออกเป็นของเสียอันตราย 3,261 ตัน คิดเป็นร้อยละ 83.5 ของเสียไม่อันตราย 644 ตัน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา เนื่องจากในปีนี้มี การซ่อมบำรุงใหญ่และของเสียที่เกิดขึ้นได้ รับการบำบัดและกำจัดตามคุณสมบัติด้วยวิธีการที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ แบ่งออกเป็น การนำไปใช้ซ้ำ 443 ตัน การนำกลับ ไปใช้ใหม่ 984 ตัน การนำกลับคืน 1,420 ตัน เผาทำลาย 410 ตัน ผึ่งกลบ 112 ตัน มีของเสียจากการหลว่ไหลน้ำมัน 1.1 ตัน และไม่มีของเสียจากงานก่อสร้าง นอกจากนี้มีของเสียจัดเก็บในพื้นที่รอส่งกำจัดประมาณ 537 ตัน ปริมาณของเสียที่นำมาใช้ซ้ำ และนำกลับมาใช้ใหม่ คิดเป็นร้อยละ 36.54 ของปริมาณของเสียทั้งหมดที่ส่งออกนอกโรงงาน

บัญชีค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ได้จัดทำบัญชีค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อมครอบคลุมกระบวนการผลิตน้ำมัน คลังบางจากและคลังบางปะอิน ค่าใช้จ่ายสิ่งแวดล้อมรวมปี 2557 ลดลงจากปี 2556 ประมาณ 18,139 ล้านบาท หรือร้อยละ 13 มีรายละเอียด ดังนี้

ค่าใช้จ่ายวัตถุดิบที่ติดไปกับผลิตภัณฑ์ : ลดลงกว่าปีที่ผ่านมาเนื่องจากการหยุดซ่อมบำรุงใหญ่หน่วยกลั่นทั้งหมด ทำให้ปริมาณผลิตภัณฑ์น้อยกว่าปี 2556 นอกจากนั้น สถานการณ์ราคาน้ำมันดิบที่ลดลงอย่างมากจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ค่าใช้จ่ายในหมวดนี้ลดลง

ค่าใช้จ่ายวัตถุดิบที่ไม่ติดไปกับผลิตภัณฑ์ : สูงขึ้นเนื่องจากการมีการหยุดซ่อมบำรุงในปี 2557 ทำให้ปริมาณของเสียมากกว่าปกติ อีกทั้งราคาสารเคมีที่ใช้ในการนำผลผลิตยังสูงขึ้นอีกด้วย

ค่าใช้จ่ายเพื่ออุปกรณ์ควบคุมมลพิษ : สูงขึ้นเนื่องจากการขึ้นทะเบียนทรัพย์สินจากโครงการด้านสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น ได้แก่ โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพหน่วยผลิตกำมะถัน และโครงการลดน้ำทิ้ง น้ำใช้

ค่าใช้จ่ายในการป้องกันสิ่งแวดล้อม : เพิ่มขึ้นเนื่องจากการเพิ่มการตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อมช่วง Process Day และ Mechanical Day งานซ่อมบำรุงใหญ่ และมีการติดตามตรวจวัดประสิทธิภาพโครงการสิ่งแวดล้อมช่วงเดินเครื่อง

นอกจากนี้ ปี 2557 บริษัทฯ มีรายได้จากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์พลอยได้และของเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต ได้แก่ กำมะถันเหลว ก๊าซเออรีนที่เหลือใช้ และเศษเหล็ก เพิ่มขึ้น 3.42 ล้านบาท หรือร้อยละ 22 ซึ่งมาจากกำมะถันเหลวและก๊าซเออรีน ผลิตภัณฑ์พลอยได้จากกระบวนการผลิตน้ำมันและไบโอดีเซล ตามลำดับเป็นส่วนใหญ่



(หน่วย : ล้านบาท)

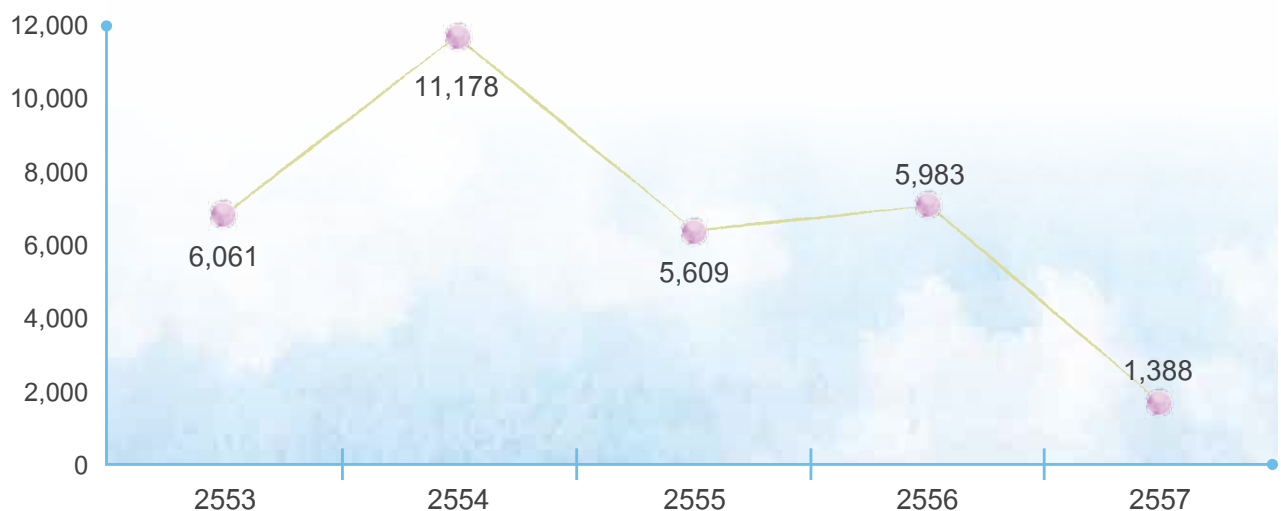
บัญชีค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อม (EN 31)	2555	2556	2557
ค่าใช้จ่ายวัตถุดิบที่ติดไปกับผลิตภัณฑ์			
น้ำมันดิบ (Crude Feed)	96,406.01	127,407.41	106,781.94
เอทานอล (Ethanol)	2,391.83	5,551.98	7,043.31
ไบโอดีเซล (บี100)	3,106.96	2,971.28	3,993.63
น้ำมันพืชใช้แล้ว	23.38	35.76	18.70
สารเคมี	47.98	39.88	41.28
น้ำใช้ในการผลิต	34.63	40.03	29.48
พลังงานที่ใช้ในการผลิต	4,022.86	3,964.21	3,779.22
ค่าใช้จ่ายวัตถุดิบที่ไม่ติดไปกับผลิตภัณฑ์			
น้ำมันที่ไม่ได้คุณภาพ (SLOP OIL)	258.70	107.51	142.98
ตะกอนน้ำมันจากถังน้ำมันดิบ/น้ำมันเตา	1.86	2.19	0.25
น้ำทิ้ง	8.35	6.65	8.14
สารเคมีที่มากเกินไปจากน้ำบ่อปรับเสถียร	0.17	1.71	0.34
กัมมะถันไม่ได้คุณภาพ	0.12	0	0.04
ค่าใช้จ่ายเพื่ออุปกรณ์ควบคุมมลพิษ			
ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ด้านสิ่งแวดล้อม	15.04	34.74	53.38
ค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์ควบคุมมลพิษ	171.37	128.70	240.94
ค่าบำบัดน้ำทิ้ง	6.22	4.54	6.71
ค่ากำจัดของเสีย	8.74	6.93	12.72
ค่าธรรมเนียมและภาษีด้านสิ่งแวดล้อม	N.A.	N.A.	N.A.
ค่าปรับ	0	0	0
ค่าใช้จ่ายในการป้องกันสิ่งแวดล้อม			
ค่าใช้จ่ายการติดตามและตรวจวัด	5.77	5.39	16.73
ค่าเสื่อมราคาพื้นที่เก็บกากของเสีย	0.23	0.25	0.21
ค่าใช้จ่ายเพื่อดำเนินระบบจัดการ	0.17	0.07	0.23
ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ด้านสิ่งแวดล้อม	0.01	0.47	0
ประโยชน์ของผลผลิตพลอยได้และการนำของเสียมาใช้ใหม่			
กัมมะถันเหลว	(15.39)	(4.26)	(8.64)
กลีเซอริน	(0.64)	(0.66)	(0.38)
เศษเหล็ก-อลูมิเนียม	(7.98)	(10.89)	(10.27)
กระดาษ	0.00	(0.05)	0

ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency)

ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ หรือ Eco-efficiency เป็นเครื่องมือในการบริหารเพื่อความยั่งยืนเชื่อมโยงผลการดำเนินการทางเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการเงินจากกิจกรรม/ผลิตภัณฑ์/บริการขององค์กรต่อการใช้ทรัพยากร/การปล่อยมลสาร ค่าประสิทธิภาพที่สูงใช้ในการบริหารเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และพัฒนาร่วมไปกับการดูแลสิ่งแวดล้อม

บริษัท บางจากฯ ใช้กำไรก่อนต้นทุนทางการเงินและภาษีเงินได้ (EBIT) สะท้อนผลการดำเนินงานทางเศรษฐกิจ และปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ซึ่งเป็นประเด็นสิ่งแวดล้อมที่สำคัญของอุตสาหกรรมปิโตรเลียมเป็นผลการดำเนินงานทางสิ่งแวดล้อม พบว่า ปี 2557 1,388 บาทต่อตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ต่ำกว่าปี 2556 เนื่องจากบริษัทฯ มีรายได้ลดลง อันเป็นผลจากความผันผวนของราคาน้ำมันดิบ แม้ว่าปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าจะลดลงก็ตาม

(หน่วย: บาทต่อตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)



การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ด้วยคำมั่นถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและตอบสนองความต้องการของลูกค้า บริษัทฯ จึงมุ่งมั่นที่จะคิดค้น พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูง เพิ่มประสิทธิภาพ และคุ้มค่าต่อการใช้งาน โดยมีการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์น้ำมันปรับปรุงสถานีบริการ เพิ่มธุรกิจเสริม และพัฒนางานบริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการสร้างเครือข่ายลูกค้าผ่านบัตรสมาชิกต่างๆ ทำให้ในปี 2557 บริษัทฯ มีส่วนแบ่งการตลาดสำหรับการจำหน่ายน้ำมันผ่านสถานีบริการสูงสุดเป็นอันดับ 2 ดีขึ้นกว่าปีก่อน

ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ขยายสถานีบริการน้ำมัน E85

แก๊สโซฮอล์ E85 เป็นน้ำมันประเภทเบนซินที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ร้อยละ 85 เป็นเชื้อเพลิงที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Environmentally Friendly Fuel) เนื่องจากมีส่วนของผลิตภัณฑ์จากพืชที่สามารถปลูกทดแทนและดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ จึงเป็นที่ต้องการของผู้บริโภคที่รักสิ่งแวดล้อม นอกจากช่วยด้านสิ่งแวดล้อมแล้ว ยังช่วยให้เกษตรกรมีรายได้สูงขึ้นเพราะมีอุปทานของพืชสูงขึ้น อีกทั้งมีการเติบโตของตลาดรถยนต์รุ่นใหม่ที่สามารถเติมน้ำมัน E85 มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ จึงทำการขยายสถานีบริการที่ให้บริการ E85 ให้มากขึ้น จากเดิม 102 สาขา เป็น 200 สาขา จึงส่งผลให้ยอดขายน้ำมันชนิดนี้ คงมีส่วนแบ่งการตลาดเป็นอันดับ 1 หรือ ร้อยละ 53.2 ของตลาด

บางจากไฮดีเซล เพิ่มแรง ไม่เพิ่มราคา

สำหรับลูกค้าที่ใช้ น้ำมันดีเซล บริษัทฯ ได้ผลิตน้ำมันดีเซล “บางจากไฮดีเซล” คุณภาพสูง สะอาดและแรงกว่าด้วยการผสมสารไฮคลีน (Hi Clean) เพื่อเพิ่มคุณภาพ เพิ่มประสิทธิภาพการเผาไหม้ให้สมบูรณ์ขึ้น ทำให้เครื่องยนต์สะอาด ทำงานได้เต็มสมรรถนะ จึงช่วยประหยัดเชื้อเพลิง และผสมสารไฮเพาเวอร์ (Hi Power) ที่ช่วยทำให้เครื่องยนต์แรงขึ้น แต่ยังคงราคาเดิมไว้

พัฒนาคุณภาพน้ำมันหล่อลื่นให้ได้มาตรฐานสากล

บริษัทฯ ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์น้ำมันหล่อลื่นอย่างต่อเนื่อง ก้าวสู่การเป็นผู้นำด้านคุณภาพในธุรกิจน้ำมันหล่อลื่นได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ระบบการบริหารจัดการคุณภาพ และได้การรับรองมาตรฐาน ISO/TS16949 ระบบการจัดการคุณภาพสากลในอุตสาหกรรมยานยนต์เป็นบริษัทแรกของประเทศไทยในด้านการจัดหา การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การจัดจำหน่ายและด้านการบริการหลังการขาย เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ และควมมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร



ชดเชยคาร์บอนภาคบริการ

บริษัทฯ ได้เข้าร่วม “กิจกรรมชดเชยคาร์บอนภาคสินค้าและบริการเพื่อสนับสนุนตลาดคาร์บอนภาคสมัครใจภายใน ประเทศ” ชื่อคาร์บอนเครดิตชดเชยปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ปล่อยออกมา (Carbon Offsetting) จากการใช้ไฟฟ้าในปี 2557 เพื่อจ่ายน้ำมันของสถานีบริการน้ำมันบางจากสาขานนทบุรี รังสิต ปริมาณเท่ากับ 141 ตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



บริษัทฯ

ยังสนับสนุนให้ลูกค้ามีการบริโภคที่ยั่งยืนด้วยการแจ้งปริมาณการลดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการใช้พลังงานทดแทนแก่สมาชิกบัตรจากสลิปสะสมแต้ม ปริมาณการลดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการเติมน้ำมันผ่านบัตรแก๊สโซฮอล์และดีเซลสลิป

(หน่วย : ตัน กก.)

2553	2554	2555	2556	2557
19	35	54	113	149

ยิ่งกว่านั้น ในปีนี้ บริษัทฯ พัฒนาน้ำมันหล่อลื่นเฉพาะสำหรับรถยนต์ที่เน้นการขับขี่แบบประหยัดน้ำมันและรองรับการใช้งานกับรถยนต์ที่มีมลพิษต่ำ เช่น อีโคคาร์ (Eco Car) รถยนต์ไฮบริด (Hybrid Car) และรถยนต์รุ่นใหม่ให้มีประสิทธิภาพการหล่อลื่นและปกป้องเครื่องยนต์ ประหยัดเชื้อเพลิงสูงสุด (Fuel Economy) เพิ่มความสามารถในการชะล้างและกระจายเขม่าตะกอน ทำให้เครื่องยนต์สะอาด ลดเขม่า ทนความร้อนสูง ไม่เสื่อมสลายตัวง่าย ช่วยยืดอายุการใช้งานของเครื่องยนต์ ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ยิ่งกว่านั้น บริษัทฯ ยังได้พัฒนาคุณภาพน้ำมันหล่อลื่นสำหรับเครื่องยนต์เบนซินสมรรถนะสูงโดยการใช้สารเพิ่มคุณภาพและสูตรการทดสอบทางเครื่องยนต์ที่ผ่านการทดสอบจากผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ชั้นนำ (OEM) เช่น Mercedes-Benz (MB) Volkswagen (VW) เพื่อสร้างความมั่นใจด้านคุณภาพให้กับผู้บริโภค



**กิจกรรมปั่นจักรยาน น้ำมันหล่อลื่นบางจาก
พิตรก พิตคุณ**

วาระครบรอบ 20 ปีของการบุกเบิกการขายน้ำมันหล่อลื่น
บริษัทฯ จัดกิจกรรมที่ท้าทายการตลาดในอุตสาหกรรมน้ำมันหล่อลื่น
โดยด้วยการจับคู่ความสอดคล้องเรื่องความพิตรของสุขภาพและความพิตร
ของเครื่องยนต์เข้าด้วยกัน จึงผนวกการปั่นจักรยานของคนรักสุขภาพ
กับการเลือกใช้น้ำมันหล่อลื่นที่ดีสำหรับคนรักรถและสิ่งแวดล้อม
ใน “กิจกรรมปั่นจักรยานกับน้ำมันหล่อลื่นบางจาก พิตรก พิตคุณ”
จัดขึ้น 2 ครั้ง ได้แก่ ในโครงการ “ปั่นพิตรพิตรบางจากเจ้า” และ โครงการ
“ปั่นพิตรใจ มังกรปากน้ำโพ 2014” มีผู้สนใจ
เข้าร่วมกิจกรรมกว่า 2,000 คน



พัฒนาการบริการและธุรกิจเสริมอย่างต่อเนื่อง

นอกจากคุณภาพน้ำมันแล้ว ความสะดวก รวดเร็วและสิ่งแวดล้อมในสถานบริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง บริษัทฯ จึงพัฒนาสถานบริการน้ำมันทั้งด้านภาพลักษณ์และสภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง แบ่งความรับผิดชอบในหน่วยงานที่ดูแลด้านการตลาดตามประเภทธุรกิจอย่างเหมาะสม ในปี 2557 บริษัทฯ ได้สนับสนุนและดูแลมาตรฐานของสถานบริการเพื่อให้มีความพร้อมในการแข่งขัน ทั้ง Hardware Software และ Peopleware พร้อมกันนี้ยังขยายธุรกิจเสริมในสถานบริการทั้งร้านสะดวกซื้อ “บิ๊กซีมินิ” และร้านกาแฟอินทิลได้แก่

- นำระบบ Automation (POS: Point of Sales) มาใช้ในสถานบริการน้ำมันเพิ่มขึ้นเพื่อช่วยให้การบริการที่ตู้จ่ายน้ำมันมีความคล่องตัว และลดข้อผิดพลาดในการเติมน้ำมัน และการรับ - ส่งเงินค่าน้ำมันของพนักงาน สามารถรายงานข้อมูลและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการจัดโปรโมชั่นในคราวต่อไปได้ และยังช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงานหน้าลาน
- ผลักดันให้มีธุรกิจเสริมอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและเพิ่มรายได้ให้สถานบริการมากขึ้น เช่น ร้านอาหารแบล็คแคนยอน เคเอฟซี และแมคโดนัลด์
- ร่วม “โครงการพัฒนาสถานบริการน้ำมันเต็มลิตร” กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ เพื่อเป็นการให้ความมั่นใจกับผู้บริโภคว่าจะได้รับปริมาณน้ำมันที่ครบถ้วนด้วยมาตรวัดปริมาณที่ถูกต้อง คุณภาพได้มาตรฐาน บริการดี สถานที่สะอาดและถูกสุขอนามัย
- พัฒนาด้วยมาตรฐานของห้องน้ำที่สะอาด มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและพร้อมใช้งานตลอดเวลา กลิ่นหอมสะอาด มีห้องสำหรับผู้พิการ ผู้สูงวัย หญิงตั้งครรภ์ และไม่ตั้งอยู่ในที่ลับตา จนสถานบริการน้ำมันบางจาก สาขาอุดมสุข 45 ได้รับรางวัลถ้วยยอดเยี่ยมจากกรุงเทพมหานคร (ปี 2556 สถานที่ได้รับรางวัลเป็นสถานบริการน้ำมันบางจาก สาขาถนนวิภาวดีรังสิต)

- ออก Mobile Application เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาสถานีบริการบางจากที่อยู่บริเวณใกล้เคียง เช่น ค้นหาสถานีบริการที่มีการจำหน่าย E20 E85 ที่เป็นช่องทางหนึ่งในการส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน นอกจากนี้ยังสามารถค้นหาร้านค้าธุรกิจเสริมในสถานีบริการ (ร้านใบจาก มินิบิ๊กซี ร้านกาแฟอินทนิล ศูนย์บริการคาร์แคร์กรีนซีริย) มีระบบแจ้งเตือนการปรับราคาน้ำมัน รวมถึงแสดงข้อมูลโปรโมชั่น โฆษณาบางจาก และสามารถดูสถิติประโยชน์และคะแนนสะสมของบัตรสมาชิกบางจากได้

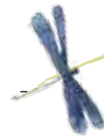
จากความพยายามทั้งหมดนี้ส่งผลให้สถานีบริการน้ำมันบางจากยังคงเป็นแบรนด์ลำดับที่ 2 ในใจผู้บริโภคที่จะเลือกใช้บริการ (Top 2 Brand of Choice) ต่อเนื่องกัน 5 ปี (จากการสอบถามผู้ใช้น้ำมันทั่วประเทศกว่า 1,000 คน โดยบริษัทวิจัยภายนอก)

สถานีบริการน้ำมันบางจากกับการสร้างคุณค่าเพื่อประโยชน์ต่อสังคม

ก้าวสู่ปีที่ 25 ของสถานีบริการน้ำมันชุมชน CSR in-process ที่เคียงคู่กับบริษัทฯ มายาวนาน สถานีบริการน้ำมันชุมชนเป็นการดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันของสหกรณ์การเกษตรที่ช่วยยกระดับความสามารถในการแข่งขันและการทำธุรกิจให้กับเกษตรกร และกระจายผลประโยชน์ไปยังเกษตรกรมากกว่า 1 ล้านครัวเรือน เป็นภาคีที่เติบโตไปด้วยกันแม้ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ เราจึงเหมือนเป็นครอบครัวที่ช่วยเหลือและอุ้มชูกันมายาวนานและต่อเนื่อง ปัจจุบันมีสถานีบริการน้ำมันชุมชน 626 แห่ง ช่วยกระจายรายได้และความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นให้แก่สมาชิกสหกรณ์ฯ เป็นประโยชน์ทั้งด้านเศรษฐกิจและสร้างความเข้มแข็งภายในชุมชนให้สามารถพึ่งตนเองได้ และในปีนี้ บริษัทฯ มี “ส่วนพัฒนาสถานีบริการชุมชน (Co-op Business Development Division)” เพื่อดูแลพัฒนาสถานีบริการน้ำมันชุมชนโดยเฉพาะให้เติบโตอย่างยั่งยืนไปด้วยกัน

- ริเริ่มโครงการ “สถานีบริการน้ำมันบางจากหุ้นส่วนสังคมสีเขียว (Green Partnership Award)” ส่งเสริมให้สถานีบริการน้ำมันทำความดีผ่านแนวคิด “Green Society” โดยได้จัดประกวดสถานีบริการที่ดำเนินโครงการ CSR เน้น CSR-in-Process ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและมาตรฐาน CSRสากล ISO 26000 สำหรับ 4 เรื่องต่อไปนี้ ได้แก่ การดูแลผู้บริโภค / การดูแลสิ่งแวดล้อม / การดูแลชุมชน สังคม / การดูแลพนักงาน ทั้งนี้เป้าหมายหลักเน้นทำประโยชน์ต่อลูกค้า ดูแลสิ่งแวดล้อม สังคม ชุมชน ที่อยู่ใกล้สถานีบริการน้ำมันบางจาก พนักงานและคู่ค้าทางใดทางหนึ่ง และไม่ใช้กิจกรรมบริจาคเงินหรือสิ่งของ
- จัดรายการสินค้าส่งเสริมการขายโดยคัดสรรสินค้าที่ผลิตจากชุมชนเพื่อกระจายรายได้ เปิดตลาด และสร้างงานไปยังท้องถิ่นเป็นการสนับสนุนให้เศรษฐกิจภายในชุมชนเข้มแข็งขึ้น 3 รายการ สร้างรายได้กลับคืนไปยังชุมชนกว่า 2,500 ครัวเรือน เป็นเงินกว่า 16 ล้านบาท ได้แก่
 - “ลูกหยีกวนไม่มีเมล็ด” สินค้าจากชุมชน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส)
 - “ชาข้าวคั่วและชาเขียวข้าวคั่ว” ผลิตภัณฑ์ชาอินทรีย์ และชาจากชาวนาในจังหวัดเชียงราย สร้างงานและสร้างรายได้ให้กลุ่มชุมชนผู้ประสบแผ่นดินไหว จ. เชียงราย และใกล้เคียง โดยใช้รวมถึงสร้างงานให้ผู้สูงอายุในครอบครัวที่ได้รับผลกระทบจากแผ่นดินไหวมีรายได้จากการบรรจุซองชา
 - “ข้าวกล้องอินทรีย์ มีดี 3 ต่อ” จากโครงการโรงเรียนชาวนาพุทธเศรษฐศาสตร์ ก่อตั้งโดย ท่าน ว.วชิรเมธี ผลิตโดยวิสาหกิจชุมชนไร่เจริญตะวัน เป็นสินค้าเกษตรอินทรีย์ไม่ใช้สารเคมี





เราคนไทยใช้บางจาก ช่วยกาชาด 30 ล้าน

ในวาระครบรอบ 30 ปีบางจาก
เชิญชวนลูกค้าที่เติมน้ำมันบางจาก หรือ ชื้อน้ำมันหล่อลื่นบางจาก
ร่วมแบ่งปันกับบริษัทฯ ในโครงการ
“เราคนไทยใช้บางจาก ช่วยกาชาด 30 ล้าน” มอบรถบริจาคโลหิต
พร้อมรถขนอุปกรณ์แก่สภากาชาดไทย
และเครื่องมือแพทย์เพื่ออาคารภูมิสิริมังคลานุสรณ์
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

สร้างความผูกพันลูกค้าผ่านบัตรสมาชิก

บัตรบางจากแก๊สโซฮอลล์ คลับ และ บางจากดีเซล คลับ

บริษัทฯ มอบบัตรสมาชิกบางจากฟรีให้กับลูกค้าที่ลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ ซึ่งจะได้รับสิทธิประโยชน์จากการใช้บัตรสะสมคะแนนที่ได้เติมน้ำมันหรือซื้อสินค้าและบริการจากธุรกิจเสริมในสถานบริการเป็นการสร้างความผูกพันในระยะยาว ปัจจุบันมีสมาชิกผู้ถือบัตรบางจากแก๊สโซฮอลล์คลับและบางจากดีเซลคลับเพิ่มขึ้นจากเดิม ร้อยละ 20 รวมกว่า 1.2 ล้านราย

พร้อมกันนี้ บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ ได้แก่ อบรมการทำอาหาร การแต่งหน้า ฝึกโยคะ และชมภาพยนตร์ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบริษัทและลูกค้าและระหว่างลูกค้าด้วยกัน



บางจากแก๊สโซฮอลล์ คลับ

990,000 บาท



บางจากดีเซล คลับ

296,000 บาท



จัดแคมเปญพิเศษเพื่อส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทนดังนี้

- ได้รับส่วนลด 2 เท่าจากปกติ 5 สตางค์/ลิตรเป็น 10 สตางค์/ลิตร ในช่วงวันที่ 1 ม.ค. - 28 ก.พ. 2557 สำหรับผู้เติมน้ำมันดีเซล
- ได้รับส่วนลด 2 เท่าจากปกติ 20 สตางค์/ลิตรเป็น 40 สตางค์/ลิตร ในช่วงวันที่ 1 ธ.ค. 57 - 31 ม.ค. 58 สำหรับผู้เติมน้ำมันแก๊สโซฮอลล์ E20

บัตรบางจากเชื่อมโยงไทยกับปั๊มชุมชน

บริษัทฯ ได้พัฒนา “บัตรบางจากเชื่อมโยงไทย” สำหรับลูกค้าปั๊มชุมชนเป็นการอำนวยความสะดวกสำหรับสมาชิกปั๊มชุมชนในการเติมน้ำมัน และเพื่อให้ปั๊มชุมชนสามารถจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายหรือกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับแต่ละท้องถิ่น เป็นการเพิ่มยอดขายช่วยให้ปั๊มชุมชนเข้มแข็งมากขึ้น รวมถึงสนับสนุนเศรษฐกิจภาคชุมชน ปัจจุบันมีจำนวนสมาชิกผู้ถือบัตรกว่า 191,000 ราย

“Green Business”



คุณพันธุ์ทิพย์ เพอร์เซว
สถานีบริการน้ำมันบางจาก
สหกรณ์การเกษตรคลองหลวง จำกัด

ภายใต้แนวคิด “Green Business” ของสหกรณ์ฯ และบริษัทบางจากฯ ที่สอดคล้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทำให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง บริษัท บางจากฯ ให้การสนับสนุนที่ดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการสนับสนุนงบประมาณสำหรับการปรับปรุงสถานีบริการน้ำมัน (Rebranding) ให้ทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค ส่งผลต่อยอดขายที่เพิ่มขึ้น ประกอบกับปีหน้าสหกรณ์ฯ จะติดตั้งระบบจ่ายน้ำมัน (Automation – POS) เพื่อให้การจำหน่ายน้ำมันมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งในอนาคตต้องการเพิ่มพื้นที่สีเขียวในสถานีเพื่อให้ร่มเงาและมีผลผลิตที่เผื่อแผ่ให้พนักงานลูกค้า อีกทั้งมีแนวทางที่จะใช้พื้นที่ในการปลูกพืชที่เพิ่มรายได้พิเศษให้กับพนักงานอีกด้วย

คบบางจากเป็นเพื่อน บางจากฯ เป็นเพื่อนที่ดี

ตลอดเวลาที่ดำเนินกิจการสถานีบริการน้ำมันบางจากมากกว่า 20 ปี ได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดี ได้ร่วมทางกัน ก้าวไปด้วยกัน มีการปรับปรุงสถานีบริการน้ำมันในรูปแบบใหม่

มีการปรับปรุงอาคารจำหน่ายและห้องน้ำ เพื่อรองรับปริมาณการจำหน่ายที่เพิ่มมากขึ้น มีความเชื่อมั่นในตราสินค้าที่เป็นของคนไทย หลักการดำเนินกิจการของบริษัท บางจากฯ มีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ชุมชน และสังคม มีผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้บริษัท บางจากฯ มีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน เหมือนการแตกกิ่งก้านสาขาให้ร่มเงาที่แผ่ไปถึงชุมชนและเกษตรกรอย่างยั่งยืน ซึ่งบริษัทฯ ก็ทำเช่นนี้มาอย่างสม่ำเสมอยาวนานกว่า 30 ปี



คุณกนกกาญจน์ เหลืองท่าเหมื่อน
ห้างหุ้นส่วนจำกัด สัมฤทธิ์ออยล์
จ.ปทุมธานี



ด้านสังคม

ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

ความปลอดภัยถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดทั้งขององค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย พนักงานทุกคน ทุกตำแหน่งล้วนต้องทำหน้าที่ และรับผิดชอบด้านความปลอดภัย ความมั่นคง อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมและพลังงาน (SHEE are everyone's responsibility) ทั้งต่อตัวผู้ปฏิบัติงานเอง เพื่อนร่วมงาน ชุมชน และสังคม ดังนั้น บริษัทฯ จึงมีระบบการบริหารความปลอดภัยที่เป็นระบบ ตามมาตรฐานตั้งแต่การกำหนดนโยบาย ปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานเฉพาะ เช่น มาตรฐานสำหรับอุตสาหกรรมปิโตรเลียม (American Petroleum Institute: API) มาตรฐานด้านไฟฟ้า (National Electric Code: NEC, International Electro-technical Commission) มาตรฐานการออกแบบและทดสอบ (American Society Mechanical Engineering: ASME, American Society for Testing and Material: ASTM) เป็นต้น การพัฒนานวัตกรรมให้มีความสามารถในการปฏิบัติงาน การตรวจประเมิน และการทบทวนโดยผู้บริหารระดับสูงเพื่อสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (PDCA)

การบริหารด้านความปลอดภัย ความมั่นคง อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมและพลังงาน (SHEE)



ส่วนหนึ่งในกิจกรรมสร้างความตระหนัก (SHEE Awareness)



กิจกรรม Moment of CARE

- กิจกรรม Moment of CARE มีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงาน ผู้รับเหมาทุกคนได้ตระหนักถึงความสำคัญที่จะต้องทำงานให้ได้เป้าหมายควบคู่ไปกับการทำงานอย่างปลอดภัย ซึ่งผู้บริหารและพนักงานได้ใช้โอกาสนี้เขียนข้อความให้กำลังใจและส่งความห่วงใยต่อเพื่อนพนักงานและผู้รับเหมาทุกคน



มอบคู่มือความปลอดภัย

- มอบคู่มือความปลอดภัยฯ สำหรับพนักงาน และผู้รับเหมาฉบับพกพาด้วย



SHEE talk

- SHEE talk เพื่อสื่อสารความรู้ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อม และพลังงานกับผู้บริหารและพนักงานจึงกำหนดให้มีการพูดคุย เล่าเรื่องที่น่าสนใจเกี่ยวกับ SHEE ก่อนเริ่มการประชุมในทุกระดับ



SHEE Channel

- SHEE Channel (การจัดสื่อสารผ่านระบบเสียงตามสายภายในบริษัท) การสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายในองค์กร ในหัวข้อ BB-SHEE และ We Care-We Share และการสื่อสารผ่านป้ายประชาสัมพันธ์อัจฉริยะประจำอาคาร

การรักษามาตรฐานระดับสากล

การดำเนินงานด้าน SHEE อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้บริษัทยังคงได้รับการรับรองมาตรฐานการบริหารจัดการระดับสากลอย่างต่อเนื่อง อาทิ ISO-14001 (สิ่งแวดล้อม), OHSAS/TIS 18001 (ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย), ISO-17025 (ห้องปฏิบัติการวิเคราะห์คุณภาพ), ISO-27001 (ความมั่นคงทางระบบสารสนเทศ), ISO-22301 (การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ) และ ISO-50001 (การจัดการพลังงาน), ISPS Code (ความมั่นคงปลอดภัยสำหรับท่าเรือ)



ด้านสุขภาพและอาชีวอนามัย

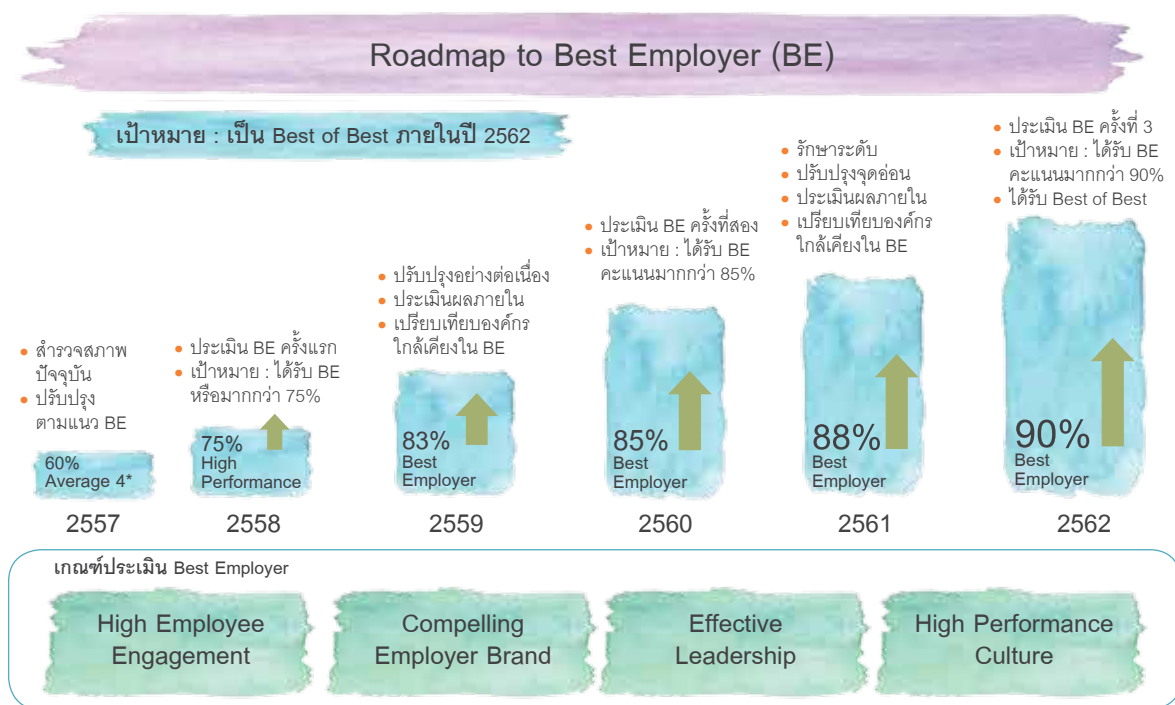
บริษัทฯ จัดให้มีการบริหารจัดการด้านสุขภาพและอาชีวอนามัยเชิงรุก โดยมีการประเมินความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยของผู้ปฏิบัติงาน และออกแบบพื้นที่ทำงานให้มีการควบคุมอันตรายจากแหล่งกำเนิด มีการตรวจสอบติดตามสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งครอบคลุมทั้งประเด็นสารเคมี แสง เสียง ความร้อน ในพื้นที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถกำหนดมาตรการป้องกัน แก้ไข ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งการปรับปรุงพื้นที่ทำงานให้มีสภาพการทำงานที่ปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง อาทิ

- จัดทำการประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพ (Health Risk Assessment)
- จัดให้มีกระบวนการด้านอาชีวอนามัยเชิงรุก จึงได้กำหนดให้มี
 - การตรวจสุขภาพพนักงานตั้งแต่เริ่มเข้างาน ระหว่างงาน และเมื่อออกจากงาน
 - การดูแลสุขภาพพนักงานด้วยการตรวจสุขภาพประจำปี ตรวจสุขภาพทั่วไป / ตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงด้านอาชีวอนามัย โดยมีแพทย์อาชีวเวชศาสตร์และนักอาชีวอนามัยของบริษัท ร่วมกันกำหนดรายการตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยง วิเคราะห์ผลตรวจสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานจากปัจจัยภายในและภายนอกสถานที่ทำงาน หากพบว่าพนักงานมีผลตรวจสุขภาพผิดปกติ เข้าพบแพทย์และรับคำแนะนำในการดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่อง
 - ขั้นตอนการปฏิบัติ การตรวจสอบติดตาม สอดคล้องตามมาตรฐานสากล และกำหนดเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติล่วงหน้าสำหรับผู้ที่มีความเสี่ยง ผู้ที่มีผลการตรวจสุขภาพผิดปกติทั้งระดับเล็กน้อย ปานกลาง และสูง
 - จัดมาตรการด้านอาชีวอนามัยของผู้รับเหมา เช่น จัดเตรียมพื้นที่ปฏิบัติงาน ขั้นตอน อุปกรณ์ป้องกัน ส่งเสริมให้ความรู้ ในช่วงงานซ่อมบำรุงใหญ่ของโรงกลั่นฯ
- จัดให้มีการสื่อสารให้ความรู้ด้านสุขภาพและอาชีวอนามัยแก่พนักงาน
- ปรับปรุงสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ เช่น การปรับปรุงพื้นที่ที่มีความปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน การปรับปรุงแสงสว่างในพื้นที่ทำงาน
- ปรับปรุงสภาพแวดล้อมด้านเคมี มีการจัดตรวจปริมาณสารอินทรีย์ระเหย (Volatile Organic Compounds) และการปรับปรุงหน่วยผลิตให้เป็นระบบปิดเพิ่มเติม
- ปรับปรุงตามมาตรการการอนุรักษ์การได้ยิน เช่น การนำตรวจวัดระดับเสียง เพื่อจัดทำเส้นระดับเสียงเท่า (Noise Contour) ในพื้นที่ทำงาน มาปรับปรุงแก้ไขจุดกำเนิดเสียงดัง การป้องกันผลกระทบจากเสียงดัง เช่น การสร้าง Sound wall การสื่อสารและการแจ้งเตือนพื้นที่ที่มีความเสี่ยง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักถึงอันตรายและปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัยในการทำงาน การตรวจสอบสมรรถนะการได้ยินรายบุคคล และการติดตั้งเครื่องตรวจวัดปริมาณเสียงสะสมรายบุคคล
- ปรับปรุงงานด้านการยศาสตร์ การปรับเปลี่ยนเก้าอี้สำหรับผู้ปฏิบัติงานในห้องควบคุม (Control Room) ที่จะต้องนั่งปฏิบัติงานต่อเนื่องเป็นเวลานานให้เหมาะสมตามหลักการยศาสตร์
- บริษัทฯยกระดับระบบการจัดการควบคุมความเสี่ยงในกระบวนการผลิต (Process Safety Management) และได้จัดจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยจากบริษัทชั้นนำในต่างประเทศ เพื่อเป็นที่ปรึกษาในการพัฒนาระบบงาน Process Safety Management (PSM) และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านความปลอดภัย ทั้งนี้ระหว่างปี 2558-2563 บริษัทฯ จะพัฒนาระบบ PSM ให้ครบทั้ง 14 องค์ประกอบ และสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยของบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง สำหรับความเชื่อมั่นของอุปกรณ์ในกระบวนการผลิต (Plant Reliability) โดยใช้ระบบงานและติดตั้งอุปกรณ์ที่ทันสมัย ได้แก่ ระบบ Safety Integrity Level (SIL) ระบบ Risk Based Inspection (RBI) และระบบ Reliability Centered Maintenance (RCM) ระบบ Alarm Management ซึ่งบริษัทฯ มีส่วนบริหารเสถียรภาพโรงกลั่น (Reliability & Integrity Division) ดูแลงานด้าน Reliability และ Integrity ของบริษัทฯ โดยเฉพาะ

การดูแลพนักงาน

บริษัทฯ ถือว่าพนักงานเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างคุณค่าและมูลค่าให้แก่องค์กร และขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดความยั่งยืน บริษัทฯ จึงมีการดูแลและพัฒนาศักยภาพของพนักงานมาอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง ค่าตอบแทนซึ่งมาจากผลสำรวจเทียบเคียง (Benchmark) ภายในอุตสาหกรรมปีโตรเลียมทั้งต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ และระหว่างอุตสาหกรรมที่ใกล้เคียงกัน สวัสดิการต่างๆ ที่สูงกว่ากฎหมายกำหนดมาก

ในปี 2557 เพื่อให้ระบบงานดังกล่าวสามารถเทียบเคียงได้ตามมาตรฐานในระดับสากล บริษัทฯ จึงได้สมัครเข้าร่วมโครงการ “Best employer” ซึ่งเป็นโครงการสำรวจเพื่อค้นหาสุดยอดนายจ้างดีเด่นในประเทศไทยที่เป็นตัวอย่างของการดำเนินธุรกิจที่ประสบความสำเร็จอันเนื่องจากการบริหารพนักงานได้อย่างยอดเยี่ยม และดำเนินโครงการ โดย สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมกับ บริษัท เอออนฮิววิท (ประเทศไทย) จำกัด (บริษัท ที่ปรึกษาด้านการบริหารงานบุคคลชื่อดังของโลก) ซึ่งจะมีการสำรวจทุกระยะเวลา 2 ปีโครงการนี้ได้ถูกออกแบบมา เพื่อยกระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ประสิทธิภาพความเป็นผู้นำ ความมีชื่อเสียงของนายจ้างและ วัฒนธรรมภายในที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เริ่มจากการจัดทำ Workforce Analysis & Planning เพื่อวิเคราะห์และวางแผนความต้องการกำลังคนล่วงหน้าในแต่ละช่วงเวลา ให้มีพนักงานที่มีความสามารถเหมาะสม และพอเพียงต่อการขยายตัวขององค์กรในอนาคต รวมถึงวิธีการได้มาซึ่งกำลังคนที่กำหนดไว้ล่วงหน้าจากทั้งภายนอก และภายในองค์กร ตลอดจนการพัฒนาเพิ่มศักยภาพของกำลังคนภายในให้มีความสัมพันธ์กับความต้องการ ดังแผนงาน ในมิติต่างๆ คือ



- การสร้างวัฒนธรรมในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Building High Performance Culture) โดย
 - 1.1 การกำหนดคุณลักษณะของแต่ละตำแหน่งในการดำเนินงาน (Competencies) เพื่อพัฒนาความเป็นมืออาชีพให้กับพนักงาน ได้เหมาะสมกับหน้าที่และตำแหน่ง ผ่านกระบวนการอบรมที่จัดเตรียมไว้อย่างเหมาะสม
 - 1.2 การสร้างเส้นทางสายอาชีพ (Career Path) และโปรแกรมการพัฒนา (Learning Development Program) เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานและเปิดโอกาสการเติบโตของพนักงานออกไปทั้งสายบริหาร (Management) และสายผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Specialist) เช่น ผู้ชำนาญการทางด้านโรงกลั่น เป็นต้น ทั้งนี้พนักงานสามารถเลือกเส้นทางเดินในการก้าวหน้าสู่ตำแหน่งอาชีพของแต่ละคนที่จะต้องเติบโตในองค์กรเมื่อเวลาผ่านไปและเป็นแผนพัฒนาสู่ความสำเร็จของแต่ละคน

2. การสร้างผู้นำและตำแหน่งผู้สืบทอด (Building Effective Leadership & Leadership Pipeline)
 - 2.1 ผู้สืบทอดตำแหน่งสำคัญขององค์กร เป็นการดึงเอาความสามารถ/ศักยภาพของผู้บริหารทุกระดับออกมาสร้างความสำเร็จให้องค์กร ดังนี้
 - 2.1.1 ปี 2557 ประเมินลักษณะความเป็นผู้นำตามคุณลักษณะของผู้บริหารบางจาก (Leadership DNA) ตามกระบวนการต่อไปนี้
 - การประเมินผ่านศูนย์การประเมิน (Assessment Center) บนพื้นฐานคุณลักษณะผู้นำ “5 ใจ” ของบริษัทบางจากฯ (Leadership Branding)
 - การประเมินตนเองและการประเมินจากผู้บังคับบัญชา 90-Degree Assessment (Self & Boss) บนพื้นฐานคุณลักษณะผู้นำ (Leadership Branding) หรือ “5 ใจ”
 - แบบทดสอบบุคลิกภาพ (ADEPT) เป็นการทดสอบทางจิตวิทยาที่ใช้วิเคราะห์วิธีการคิด นิสัยพื้นฐานของบุคคล และบุคลิกภาพ
 - 2.1.2 ปี 2557- 2558 ได้มีการวางแผนผู้สืบทอดตำแหน่ง (Succession plan) ตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการขึ้นไปจนถึงระดับรองกรรมการผู้จัดการใหญ่
 - 2.1.3 ปี 2558 จัดทำแผนการพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่งเพื่อไปยังตำแหน่งที่วางไว้ ผ่านกระบวนการพัฒนารูปแบบต่างๆ โดยเน้นการพัฒนาในงาน (On the job) และเป็นครูฝึก (Coach) มากกว่าการเข้าอบรม

DNA	Enabler	Enabler Definition
ให้ทิศทาง	Identify Opportunity for Improvement and Business Expansion	เล็งเห็นถึงโอกาสทางธุรกิจในการพัฒนาองค์กร และ / หรือ โดยสามารถสร้างโอกาสนั้นขึ้นมาเพื่อก่อให้เกิดการขยายตัวทางธุรกิจและปรับปรุงพัฒนาองค์กร
	Make Sound Decisions	สามารถวิเคราะห์และตัดสินใจอย่างเป็นเหตุเป็นผลจากข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ปลอดภัยว่าต้องการข้อมูลใดเพิ่มเติมเพื่อประกอบการตัดสินใจ
	Generate Visionary Perspective	คิดแผนการองค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาวโดยคาดการณ์หรือทำแผนจำลองทิศทางในอนาคตให้เห็นชัดเจน เห็นแนวทางชัดเจนในการไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้
	Drive Results	ให้การสนับสนุนและรับผิดชอบเมื่อมีการขยายธุรกิจใหม่ๆ หรือเมื่อมีการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร
ให้เป็นแบบอย่าง	Model Integrity	แสดงให้เห็นและเป็นอย่างในการดำเนินงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลและความเหมาะสมจัดการเรื่องต่างๆ มีความเข้าใจว่ากรอบของการปฏิบัติที่ดีต่อองค์กรควรเป็นอย่างไร โดยหลีกเลี่ยงและป้องกันการกระทำให้องค์กรตกอยู่ในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งในผลประโยชน์(Conflict Interest)
	Live the Organization's Values	ยอมรับและเชื่อในคุณค่าขององค์กร (Organization Values) โดยแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนถึงคุณค่าขององค์กร ทั้งกับภายในและภายนอกองค์กร
ให้โอกาส	Build Talent Pipeline	สร้างศักยภาพและความสามารถของผู้บังคับบัญชา โดยการให้โอกาสและส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นเชิงสร้างสรรค์ และมีการกระจายงานที่ก่อให้เกิดการเพิ่มพูนหรือพัฒนาทักษะและการเรียนรู้ต่างๆ ต่อพนักงานอย่างมีแบบแผน
	Delegate Authority	รู้ใจที่องค์กรต้องการคนมีความสามารถอย่างไรที่จะขับเคลื่อนองค์กร สร้างทีมงานที่พร้อมด้วยความสามารถผ่านการมอบหมายหน้าที่พร้อมอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ที่เหมาะสมตามความรู้ความสามารถ และความสนใจ ด้วยการสื่อสารแบบสองทางอย่างมีประสิทธิภาพ
ให้เวลา	Coach for Performance	สามารถให้ feedback ได้อย่างชัดเจนและสม่ำเสมอ มีการให้คำแนะนำเพื่อให้กำลังใจและพัฒนา/ปรับปรุงผลการปฏิบัติงานโดยสื่อสารจุดประสงค์อย่างชัดเจน
	Foster Learning	สร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา และการสอนงานให้แก่พนักงานรุ่นใหม่
ให้คุณค่า	Create Emotional Attachment	แสดงความเห็นอกเห็นใจเห็นคุณค่าของผู้อื่น โดยให้การชื่นชมและรางวัลตอบแทนสำหรับความทุ่มเทให้กับองค์กร
	Inspire Others	ส่งเสริมและกระตุ้นจิตวิญญาณของการทำงานเป็นทีม (team spirit) โดยสนับสนุนผลักดันให้ผู้อื่นกล้าคิดและทำสิ่งใหม่ๆ พร้อมสร้างสภาพแวดล้อมเชิงบวกสำหรับการลองผิดลองถูกที่ผ่านการคิดป้องกันอย่างรอบคอบแล้ว อีกทั้งสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นในการทำงาน

การจัดทำแผนพัฒนา

การจัดทำแผนพัฒนา ดังกล่าวนั้น ในปัจจุบันรูปแบบการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพนั้น จะใช้ระบบ 70-20-10 กล่าวคือ



2.2 การสร้างและพัฒนาดาวเด่นรุ่นเยาว์ (Young Talent Management) นอกจากการสร้างผู้บริหารแล้ว บริษัทฯ ยังมีโครงการบริหารจัดการพนักงานที่มีศักยภาพสูง ซึ่งจะได้รับการคัดเลือกและพัฒนาศักยภาพให้สูงขึ้นพร้อมที่จะทำงานในด้านอื่นๆ หรือธุรกิจอื่นของบริษัทฯ ต่อไป

2.3 ความผูกพันของพนักงาน เป็นมิติหนึ่งที่ใช้วัดความเป็น Best Employer ซึ่งบริษัทฯ ได้สำรวจระดับความผูกพันของพนักงานทุกปีเพื่อนำเอาความคิดเห็นของพนักงานไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

บริษัทฯ ได้กำหนดเส้นทาง (Roadmap) การก้าวไปสู่ Best Employer ในปี 2562 และกำหนดคะแนน Best Employer Score ในปี 2557 > ร้อยละ 60 เป็นตัวชี้วัดการดำเนินงานขององค์กรใน Balance Scorecard ด้าน Learning and Growth ซึ่งได้ดำเนินการบรรลุเป้าหมายดังกล่าว โดยได้รับคะแนนรวมเป็น ร้อยละ 66

สภาพแรงงานพนักงานบริษัท บางจากฯ

บริษัทฯ มีแนวปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ พนักงานทุกคนมีสิทธิตามระเบียบของบริษัทฯ อย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าพนักงานจะเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน หรือไม่ก็ตาม บริษัทฯ มีสหภาพแรงงานพนักงาน บริษัท บางจากฯ (มหาชน) ตามกฎหมาย มีสมาชิกคิดเป็นร้อยละ 20 ของพนักงานทั้งหมด เพื่อร่วมมือกับบริษัทฯ ในการดูแลความเป็นอยู่ของพนักงานเป็นอย่างดี มีการหารือกับผู้บริหารระดับสูงอย่างสม่ำเสมอ

อีกทั้งบริษัทฯ ได้จัดให้มี คณะกรรมการลูกจ้าง ซึ่งเป็นตัวแทนของพนักงานประกอบด้วยกรรมการที่มาจากการแต่งตั้งของสหภาพแรงงานพนักงานฯ และจากการเลือกตั้งของพนักงาน รวม 13 คน ทำหน้าที่ปรึกษาหารือร่วมกับตัวแทนซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงในการดูแลเรื่องสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของพนักงานให้เหมาะสม ซึ่งที่ผ่านมาได้มีการปรึกษาหารือร่วมกันด้วยความราบรื่น ปัญหาได้รับการแก้ไข ข้อเสนอได้รับการตอบหรือชี้แจงทุกกรณี

นอกจากการพัฒนาบุคลากรและปรับปรุงด้านแรงงานแล้ว บริษัทฯ ยังได้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้มีความสะดวกสบายมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และในปีนี้บริษัทฯ ได้สร้างหลังคาทางเดินตลอดแนวจากประตูทางเข้าถึงอาคารเพื่อให้การเดินทางร่มรื่นขึ้น ติดตั้งพัดลมไอน้ำด้านข้างห้องอาหาร และติดตั้งเครื่องฟั่นหมอกลดอุณหภูมิบริเวณ BCP Center Point เพื่อให้พนักงานและผู้มาติดต่อสามารถใช้บริการได้อย่างเต็มที่



บริษัทจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสมแก่พนักงานและครอบครัวมากกว่าที่กฎหมายกำหนดและสอดคล้องกับสภาพสังคมและเศรษฐกิจ เช่น

- รถรับส่งพนักงาน
- โบนัส
- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
- สวัสดิการรักษายาบาล
- ชุดทำงาน
- ประกันสังคม
- ห้องออกกำลังกาย
- ห้องแพทย์
- สนับสนุนดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ฯลฯ

ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างทันท่วงที ได้มีการปรับปรุงบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการและกรรมการบริหารในการสร้างนวัตกรรมจากเสียงของลูกค้า (Voice of Customer Committee :VOCC) เพื่อดำเนินงานรับฟังเสียงของลูกค้าและนำไปสู่การปรับปรุง แก้ไข และตอบสนองในส่วนที่เกี่ยวข้อง คือ 1) การบริหารงานสารสนเทศเพื่อการวางแผนเชิงกลยุทธ์ 2) การยกระดับมาตรฐานการบริการ 3) การศึกษาและพัฒนาคุณภาพน้ำมันเพื่อออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ

“ศูนย์บริการลูกค้า” ใช้ระบบบริหารงานการจัดการข้อร้องเรียนด้วยโปรแกรม SAP CRM และนอกจาก “ศูนย์บริการลูกค้า” ที่เป็นผู้รับข้อมูลด้านการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนต่างๆ จากลูกค้าผ่านทาง Call Center อีเมล เว็บไซต์แล้ว บริษัทฯ ยังดำเนินงานเชิงรุก ด้วยการใช้โปรแกรมอัตโนมัติรายงานผลข้อมูล/ข้อความ/ข่าวสารทุกประเด็นที่กล่าวถึงบริษัทฯ ในสื่อสังคมออนไลน์ กระทั่ง เว็บไซต์ต่างๆ ในทุกวัน ทำให้บริษัทฯ รับรู้ข้อมูล และสามารถตอบสนอง แก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ทันท่วงที เป็นการปิดช่องว่างในกรณีที่ลูกค้าไม่สามารถติดต่อบริษัทฯ ได้โดยตรง เป็นผลให้การตอบสนองต่อลูกค้าในปีนี้มีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นจากเดิม คิดเป็น ร้อยละ 94

การรับเรื่องร้องเรียน และข้อเสนอแนะ

ช่องทางในการร้องเรียน

Call Center 1651	ร้อยละ 75
เว็บไซต์	ร้อยละ 10
สื่อสังคมออนไลน์หลัก	ร้อยละ 13
กระทู้ต่างๆ	ร้อยละ 1

จำนวนข้อร้องเรียน 1,145 เรื่อง
แบ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง

- การให้บริการ ร้อยละ 59%
- สินค้าและบริการ ร้อยละ 15%
- อื่นๆ ร้อยละ 26%

การดำเนินการ ต่อข้อร้องเรียน

- บันทึกเข้าระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน (โปรแกรม SAP CRM)
- ส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทรบรา/แก้ไข/แจ้งผลให้ลูกค้าทราบ/
- ประเมินความพึงพอใจ เพื่อปิดข้อร้องเรียน (ภายใน 2 วัน : หากไม่มีการตอบสนองจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระบบจะรายงานไปยังผู้บริหารระดับสูงในสายงานนั้นๆ เพื่อกำกับติดตามต่อไป)

ผลลัพธ์

จัดการข้อร้องเรียนและดำเนินการ
แก้ไขได้สำเร็จ

ร้อยละ 96

ความพึงพอใจของลูกค้า
ต่อการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน/
ข้อเสนอแนะ

ร้อยละ 85

การดูแลลูกค้าเมื่อเกิดอุบัติเหตุในสถานีบริการน้ำมัน ปี 2557

ปี 2557 ได้เกิดเหตุการณ์หลังคาอาคารจำหน่ายน้ำมัน (Canopy) สถานีบริการน้ำมัน สาขานครปฐม ทำให้รถยนต์ของลูกค้าได้รับความเสียหาย บริษัทฯ ได้เข้าไปรับผิดชอบโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าอย่างรวดเร็ว หลังจากนั้น บริษัทฯ ได้เพิ่มมาตรการความปลอดภัย โดยส่งทีมตรวจสอบเช็คความแข็งแรงของโครงสร้าง และความพร้อมของอุปกรณ์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในทุกสถานีบริการให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

สำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

มอบ “ใบประกาศเกียรติคุณศูนย์รับเรื่อง
และแก้ไขปัญหาให้ผู้บริโภค (Call Center)

ดีเด่น ประจำปี 2557” ในฐานะที่บริษัทคำนึง

ถึงความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวม

และรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ

แก้ไขปัญหาได้ทันเวลาและสร้างความ

พึงพอใจแก่ผู้บริโภค

การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

ด้วยความเชื่อว่า ความสุขที่ยั่งยืน คือ การแบ่งปันและการอยู่ร่วมกันกับธรรมชาติ บริษัทฯ จึงมีโครงการพัฒนาชุมชนและสังคมทั้งในระดับพื้นที่และสังคมโดยรวมอย่างต่อเนื่อง ในปี 2557 บริษัทฯ ได้ริเริ่มพัฒนาโครงการใหม่ๆ เพิ่มจากปีที่ผ่านมาโดยพิจารณาจากประเด็นปัญหาในสังคม ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย จุดแข็งของบริษัทฯ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลก สถานการณ์ทางการเมือง ภัยพิบัติ (แผ่นดินไหว) ผ่านการแบ่งปันเพื่อสร้างความสุขอย่างยั่งยืนสู่สังคม กล่าวคือ

โครงการใหม่เพื่อตอบสนองต่อสังคมโดยรวม

จุดสำคัญในการร่วมดูแลชุมชนและสังคมระยะไกลในวาระครบรอบ 30 ปี คงไม่ใช่แค่การแสดงความรักความรับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างดีที่สุดเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเติบโตทางธุรกิจเท่านั้น บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่ไกลไปถึงการดูแลสังคมไทยในฐานะ “พลเมืองไทย” ที่จะดูแลและสร้างประโยชน์แก่สังคมให้มีความสุข ในความเชื่อที่ว่า “ความสุขที่ยั่งยืน คือ การแบ่งปัน” เพื่อให้คนไทยยังคงตระหนักถึงการอยู่ร่วมกันในแผ่นดินไทยได้อย่างพอเพียง

ร่วมใช้...ร่วมแบ่งปัน	ปลูกสำนึกแห่งการแบ่งปัน	นวัตกรรม...แห่งการแบ่งปัน
- 30 ปีบางจาก ชวนคนไทยสร้างคุณค่าแห่งการแบ่งปันร่วมกัน ด้วยการมอบรถบริจาคโลหิตแก่สถานกาชาดไทยและเครื่องมือแพทย์เพื่ออาคารภูมิสิริมังคลานุสรณ์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ - โครงการสถานีบริการน้ำมันบางจากหุ้นส่วนสังคมสีเขียว (Green Partnership) ขยายต่อแนวคิดในการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสู่เครือข่ายผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันใน 4 ประเด็น : การดูแลผู้บริโภค / การดูแลสิ่งแวดล้อม / การดูแลสังคม / การดูแลพนักงาน	- ภาพยนตร์โฆษณา Sharing เผยแพร่ชีวิต คุณโจน จันได ผู้ก่อตั้งศูนย์พันพรรณ ศูนย์การเรียนรู้เพื่อการพึ่งพาตนเองและศูนย์เมล็ดพันธุ์ ที่เชื่อว่าเมล็ดพันธุ์พื้นบ้านแท้จะเป็นรากฐานแห่งการพึ่งตนเองและนำมาซึ่งความสุขที่ยั่งยืน เขาจึงสะสมและแบ่งปันอิสรภาพในการใช้ชีวิตสู่คนรอบข้างเพื่อให้ความสุขฝังรากลึกสู่สังคมไทย - จัดทำและเผยแพร่บทเพลงแผ่นดินนี้...มีพอ ประพันธ์โดยคุณนิติพงษ์ ห่อนาค ขับร้องโดยคุณอัสนี โชติกุล มุ่งหวังสร้างสำนึกให้คนไทยกลับมาอยู่ร่วมกันได้ด้วยความเกื้อกูล ช่วยเหลือแบ่งปันกันเช่นอดีต	- คิดค้นผลิตภัณฑ์ส่งเสริมการขายชนิดใหม่ “ชาข้าวคั่วและชาเขียวข้าวคั่ว” เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของชาวนาที่ยากลำบากในช่วงวิกฤตจมน้ำข้าว และเกษตรกรชาจ. เชียงราย ที่ประสบเหตุแผ่นดินไหว



โครงการที่ดำเนินการต่อเนื่องต่อสังคมโดยรวม

เศรษฐกิจ	สังคม	สิ่งแวดล้อม
- ขยายสถานีบริการน้ำมันชุมชนเพิ่มขึ้น จาก 617 เป็น 626 แห่ง - ส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนมาเป็นสินค้าส่งเสริมการขายในสถานีบริการ เช่น ข้าวกล้องอินทรีย์ มีดี 3 ต่อ ผลิตโดยกลุ่มวิสาหกิจชุมชนไร่เจริญตะวัน (ท่าน ว.วชิรเมธี) ทำให้มีเงินไหลเวียนกลับไปยังชุมชนกว่า 16 ล้านบาท	การศึกษา : โครงการประกวด Thailand Go Green 2014 ในหัวข้อ “ฉลาดกิน ฉลาดอยู่ ฉลาดใช้พลังงาน ทดแทน วิถีไทยสู่สังคมสีเขียว” ให้นักเรียนจากโรงเรียนทั่วประเทศ ร่วมกันทำโครงการและสร้างผลลัพธ์ในการใช้ชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	- รับซื้อน้ำมันพืชใช้แล้วเพื่อผลิตเป็นไบโอดีเซล ลดปริมาณการนำเข้าน้ำมันดิบ และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในการทิ้งน้ำมันพืชใช้แล้วลงแหล่งน้ำ ตลอดปี 2557 รับซื้อน้ำมันพืชกว่า 108 ตันนำมาผลิตไบโอดีเซลได้กว่า 92,000 ลิตร ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 72 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

โครงการใหม่เพื่อตอบสนองต่อชุมชนระดับพื้นที่

การร่วมพัฒนาชุมชน-สังคมในระยะใกล้ บริษัทฯ มีเป้าหมายชัดเจนที่จะดำเนินงานที่สะท้อนความเป็นมิตร เป็นประโยชน์ และปลอดภัยต่อชุมชน โดยมี “ส่วนสิ่งแวดล้อมและชุมชนสัมพันธ์” รับผิดชอบ ด้วยความเป็นชุมชนเมืองทำให้กลุ่มผู้อาศัยรอบโรงกลั่นมีความหลากหลาย นำมาสู่การแบ่งแผนงานและเป้าหมายการทำงานในแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกัน ในปีนี้บริษัทฯ ได้ริเริ่มจัดสัมมนาคณะกรรมการชุมชนร่วมกับผู้บริหารบริษัทฯ เพื่อใช้เป็นเวทีชี้แจงข้อมูลและเชื่อมความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน โดยเน้นกิจกรรมและการสื่อสาร 2 ทาง และยังมีการสำรวจความคิดเห็นของชุมชนรอบโรงกลั่นฯ ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มที่มีต่อโรงกลั่นฯ นำมาสู่การต่อยอดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ที่อาศัยการมีส่วนร่วม ริเริ่มโครงการใหม่เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานเดิมและแก้ไขปัญหาสาธารณะในสังคมโดยเฉพาะด้านการศึกษาและการพัฒนาเยาวชน

เส้นทางในการดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์และโครงการจำแนกตามกลุ่มเป้าหมายหลักและกลุ่มเป้าหมายย่อย (พ.ศ.2557-2560)



โครงการใหม่เพื่อตอบสนองต่อชุมชนระดับพื้นที่

การศึกษา	ความสัมพันธ์	สิ่งแวดล้อม
- ดำเนินโครงการ อ่านออกเขียนได้ ง่ายนิดเดียวเพื่อแก้ไขปัญหาลูกอ่านไม่ออก เขียนไม่ได้ในชุมชน-โรงเรียนอันเป็นปัญหาระดับชาติ - พัฒนาเยาวชนในโครงการ Gen ดี : ปลูกพลังวัยใส พลิกใจใฝ่ดี เพื่อปรับทัศนคติและแก้ไขพฤติกรรมเสี่ยงของเยาวชนในโรงเรียน 3 โรงเรียนรอบโรงกลั่น	- จัดสัมมนาคณะกรรมการชุมชนสัญจร เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์และรับฟังความคิดเห็น/ความต้องการจากชุมชน อีกทั้งเป็นการชี้แจงจุดยืนนโยบาย และการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อองค์กร	- ดำเนินโครงการส่งเสริมความหลากหลายทางชีวภาพ : เส้นทางหิ้งห้อยวิถีแห่งการอนุรักษ์ร่วมกับผู้นำชุมชนใน 6 ตำบล กระเพาะหมู อ.พระประแดง จ. สมุทรปราการ เพื่อวางแผนฟื้นฟูอนุรักษ์พื้นที่สีเขียวข้างทางกะเจ้าปอดของคนเมืองให้มีสภาพที่สมบูรณ์ โดยมีหิ้งห้อยเป็นตัวชี้วัดความสมบูรณ์ทางธรรมชาติ มีแผนดำเนินโครงการ 3 ปี (2557-2559)

ร้อยละของงบประมาณที่ใช้ลงทุนทางสังคมในชุมชนรอบโรงกลั่นฯ (ร้อยละ 1.5-2 กม.)

รวมกว่า
16 ล้านบาท

การบริจาคเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 8.37

การจัดโครงการ/กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ เพื่อการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม อย่างยั่งยืน ร้อยละ 91.63

ประชาชนกว่า 30,000 คน

จัดกิจกรรมกว่า 250 ครั้ง

ชั่วโมงรวมการทำงานอาสาของพนักงานที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในพื้นที่รอบโรงกลั่นรวม 6,395 ชั่วโมง คิดเป็นเงินกว่า 1.19 ล้านบาท *

*คำนวณชั่วโมงรวมเฉพาะการทำกิจกรรมเพื่อสังคมที่ใช้เวลาทำงานปกติ จำนวน 5,265 ชั่วโมง นอกจากนี้ ยังมีการทำกิจกรรมในวันหยุด และมีพนักงาน มีส่วนร่วมรวม 1,130 ชั่วโมง

ร้อยละความพึงพอใจของชุมชนต่อกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์

ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557	เป้าหมาย
96.93	99.15	98.0	97.0	≥90

การอนุรักษ์อย่างยั่งยืน โดยชุมชนมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน

บริษัท บางจากฯ เป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญเรื่องสิ่งแวดล้อมและสังคมของประเทศไทย สามารถสื่อได้จากโลโก้ของบริษัท การสนับสนุนสินค้าชุมชนโดยใช้ผลิตภัณฑ์เกษตรชุมชนเมื่อเติมน้ำมัน และเมื่อได้ทำงานโครงการหิ้งห้อย ร่วมกัน ทำให้เห็นถึงความตั้งใจจริงในการดูแลชุมชนและสิ่งแวดล้อม ไม่ใช่แค่เพียงการรักษาภาพลักษณ์องค์กรด้านสิ่งแวดล้อม แต่บริษัทฯ ให้ความสำคัญและต้องการเห็นการอนุรักษ์อย่างยั่งยืนโดยชุมชนมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การวางแผน การลงมือปฏิบัติ บริษัทฯ ยังคงใส่ใจในรายละเอียดและให้ชุมชนมีความร่วมมือในทุกๆ ด้านแม้แต่ในจุดเล็กน้อยก็ตาม ความคาดหวังในอนาคตคงฝากเรื่องการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพราะบางงานบางอย่างไม่เห็นผลชัดเจนในเวลาอันสั้น ต้องอาศัยความต่อเนื่องจริงจังและจริงใจที่จะช่วยสร้างสรรคโครงการที่เกิดประโยชน์ต่อสังคมได้อย่างแท้จริง



ดร. อัญสนา ท่านเจริญ (อาจารย์)
ภาควิชาชีววิทยา คณะเกษตร
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
(ที่ปรึกษาและคณะทำงาน โครงการ
เส้นทางหิ้งห้อย วิถีแห่งการอนุรักษ์)

โครงการที่ดำเนินการต่อเนื่องในระดับพื้นที่

ด้านการศึกษา

ความมุ่งหวัง : เยาวชนเรียนรู้และพัฒนาตามช่วงวัยปลูกฝังจิตสำนึกให้เป็นทั้งคนดีและคนเก่ง

โครงการที่ทำต่อเนื่อง

- โรงเรียนของหนู (พี่บางจากสอนน้อง) ปีที่ 12
- เปิดโลกการเรียนรู้กับบางจากฯ ปี 11
- โครงการทุนการศึกษาเยาวชนบางจาก ปี 10
- โครงการสร้างสำนักพลเมือง ปีที่ 5
- โครงการบางจาก Gifted ปี 4
- โครงการแวนแก้ว ปี 4



ด้านความปลอดภัย

ความมุ่งหวัง : เชื่อมั่นต่อความปลอดภัยของโรงกลั่นมีภูมิคุ้มกันด้านความปลอดภัยสามารถรับมือกับภาวะฉุกเฉินจากสถานการณ์ หรือภัยพิบัติต่างๆ ได้

โครงการที่ทำต่อเนื่อง

- อบรมซ้อมแผนฉุกเฉินและฝึกดับเพลิงให้กับโรงเรียน/ชุมชน/คอนโดมิเนียมใกล้เคียง
- มอบอุปกรณ์และถังดับเพลิง



ด้านการศึกษา

ความมุ่งหวัง : เยาวชนแข็งแรง สุขภาพดี ห่างไกลยาเสพติด สามารถสร้างรายได้มีโอกาสด้านการศึกษาที่ดีจากการเล่นกีฬา

โครงการที่ทำต่อเนื่อง

- ฟุตบอลเยาวชนบางจาก ปี 11
- สโมสรฟุตบอลเยาวชนบางจาก ปี 8



ด้านคุณภาพชีวิต

ความมุ่งหวัง : เสริมสร้างคุณภาพชีวิต

- โครงการที่ทำต่อเนื่อง
- โครงการชุมชนสุขภาพดี
 - โครงการครอบครัวเดียวกัน ปี 21



ด้านสิ่งแวดล้อม

ความมุ่งหวัง : ตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

- โครงการที่ทำต่อเนื่อง
- ครอบครัวสัญจร : ปลูกกล้าไม้คืนป่าให้ภูหลง ปีที่ 5 โดยเพื่อนบ้านบางจากกลุ่มสมาชิกครอบครัวเดียวกัน
 - โครงการรับซื้อน้ำมันพืชใช้แล้วในชุมชน รอบโรงกลั่น ปี 3
 - “ทอดผ้าป่า รักษาต้นน้ำ” โดยพนักงานและ โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการฯ ซึ่งมีทั้งรอบโรงกลั่น บางจากและโรงเรียนใน จ.ชัยภูมิ ปีที่ 10
 - สวนสุขภาพ บริเวณบ้านพักกรมเสมียนตรา สำนักปลัดกระทรวงกลาโหมพื้นที่บางจาก



ด้านความสัมพันธ์และอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี

ความมุ่งหวัง : กระชับความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงกลั่นและชุมชนผู้อยู่อาศัยใกล้เคียง

- โครงการที่ทำต่อเนื่อง
- โครงการเติมความรู้เติมถึงกับ โรงกลั่นน้ำมันบางจากปี 5
 - จุลสารครอบครัวใบไม้ ปี 10 และสารรอบรู้ ปี 10
 - โครงการชุมชนสัญจร ปี 5
 - สนุกคิด วันปิดเทอม ปี 5
 - วันเด็กบางจาก ปี 30



ด้านเศรษฐกิจ

ความมุ่งหวัง : สร้างรายได้และเปิดโอกาสให้กับคนในชุมชนได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการสร้างสรรคงานที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและครอบครัว

- โครงการที่ทำต่อเนื่อง
- ให้ร้านอาหารจากชุมชน ขายอาหารเพื่อสร้างรายได้และเพื่อให้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับเหมา นับพันคนในช่วง ซ่อมบำรุงประจำปี สร้างรายได้จากการขายอาหารสู่ชุมชนกว่า 1.86 ล้านบาท
 - ใช้บริการอาหารและขนมจากร้านในชุมชน
 - พิจารณาคนในท้องถิ่นเข้าทำงานตามความรู้ ความสามารถ
 - โครงการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพชุมชน ปี 2



ความรู้สึกในการทำงานร่วมกัน มันเชื่อมโยงให้เห็นถึงความสำเร็จ และความต้องการทำงานอย่างมีพลังในเชิงรุกที่มั่นคงต่อการศึกษามากขึ้น

ในการทำงานที่ผ่านมาได้สัมผัสถึงความตั้งใจ ความอุทิศ และความทุ่มเทที่จะให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ที่คาดหวังร่วมกันเมื่อร่วมทำงานสัก ยังเห็นความเพียรพยายามอย่างสร้างสรรค์ อาจต้อง พลิกแพลงกระบวนการทำให้ความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหาเพิ่มขึ้น สิ่งเหล่านี้ทำให้พบว่า ผู้บริหาร และคณะทำงานของบริษัทฯ มีความเป็นหนึ่งเดียวกัน จนเชื่อได้ว่าเป็นการทำงานที่ทุกก้าวต่อไป จะมีคุณค่าต่อการศึกษาศาสตร์และสังคมอย่างสร้างสรรค์ได้ ความคาดหวังที่มีต่อบริษัท บางจากฯ หรือแม้แต่องค์กรธุรกิจอื่นๆ ที่ปรารถนาดีต่อสังคม ควรเรียนรู้ความจริงของสังคมในเชิงลึกและมองให้เห็นเหตุปัจจัยอย่างแท้จริง แสวงหาผู้มีส่วนร่วม และบุคลากรที่มีความคิด ความเชื่อไปในทิศทางเดียวกัน มองถึงความต่อเนื่องผูกพันที่สามารถประจักษ์ได้ถึงพัฒนาการอันพึงประสงค์ สร้างสรรค์โมเดลเชิงทำให้ดูอย่างเป็นรูปธรรมในการสร้างสรรค์สังคม เพื่อเป็นต้นแบบของการทำได้อย่างจริงจัง และสุดท้ายควรส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนในสังคมมีส่วนร่วมจัดกิจกรรมการศึกษาเรียนรู้เพื่อชีวิต และจิตวิญญาณมนุษย์จริงแท้ในความหมายของการอ่านชีวิต อ่านสังคม และคิดวิเคราะห์อย่างเท่าทัน ไม่ตกเป็นเหยื่อของกระแสที่พัดพาไปอย่างสะเปะสะปะอย่างที่เห็นและเป็นอยู่ในปัจจุบัน



ดร. ศิวกานต์ ปทุมสุตติ
ศูนย์เรียนรู้ทุ่งสักอาศรม
อ. อุ้มอง จ. สุพรรณบุรี
ทวิ/นักวิชาการผู้เชี่ยวชาญด้านการแก้ไข
ปัญหาอ่านไม่ออก เขียนไม่ได้
วิทยากรประจำโครงการ “อ่านออก เขียนได้
ง่ายขึ้นทีเดียว”

ฉันเก็บอ้อมแอ้มเพื่อเป็นเชื้อไฟ	เป็นแรงใจให้ทุกคนเข้าแถว
ปลูกเรียกความหลังซึ่งหันประตู	ให้รับรู้แสงแรกนักรา
จึงเชื่อในเช้าการก้าวอย่าง	เชื่อในการเดินทางไปข้างหน้า
เชื่อในรักตากดาวสร้างมรรคา	รอยเกรียนเปลี่ยนเวลาแสนตรรก
จากรากเหง้าเก่ากาลตำนานวิถี	สู่ชาวดีดำเนินอนา
บางเรื่องราวเล่าบอกความซอกซำ	เป็นจุดดำในแผ่นดินถิ่นทาง
เธอเก็บฝันก่อไฟในคืนแรม	แต่งแต้มศรียากก่อนฟ้าสาง
หวังให้โลกรายรอบความบอบบาง	หลีกที่ร้างโคมรัตน์สัมผัสสริก
เราจึงพบสบพ้องใจส่องใจ	เห็นเนตรดาวกายในสมานสมันคร
สานทอปณิธานการพุ่มเฟิก	ปกปักตัวละครผู้อ่อนแอ
รวมเม็ดเหงื่อลงนามสามทศวรรษ	เธอยืนหยัดปรัชญาฝ่ากระแส
ด้วยพลังพิสุทธ์อุทิศเรือแพ	ดูแลธรรมชาติปัดกวาดใจ
แม้เพียงเพื่อนร่วมทางร่วมตาก	ร่วมฝ่ากรอยเท้าเข้าสู่สมัย
ฉันก็พร้อมยืนยืนการก้าวไป	เป็นหนึ่งในพลังสร้างไทยเคียงข้างเธอ

บางจากฯ ใจกว้าง นึกถึงชุมชน นึกถึงสิ่งแวดล้อมและรับฟังความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุง

ในฐานะที่เป็นผู้ใช้น้ำมันรู้สึกประทับใจและไว้วางใจบริษัทบางจากฯ เพราะรับรู้ได้ว่า บางจากฯ เป็นผู้จำหน่ายน้ำมันที่สะอาด มีคุณภาพ และมีความสม่ำเสมอในการรักษาคุณลักษณะของสินค้าในแบบที่มาตรฐาน และยังมีบริการส่งเสริมการขายที่ไม่ซับซ้อน เข้าถึงได้ง่ายตรงกับความต้องการ โดยรวมก็มีความเห็นได้ว่า บริษัทฯ น่าจะเดินมาถูกทางแล้ว ก็คาดหวังว่า บริษัท บางจากฯ จะรักษาระดับคุณลักษณะดีๆ นี้ ไว้ได้นานๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องผลิตภัณฑ์ การบริการ ความใส่ใจต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะพนักงานเจ้าหน้าที่ของบริษัทบางจากฯ ส่วนตัวรู้สึกประทับใจว่ามีความตั้งใจ เอาใจใส่ เปิดกว้าง รับฟังความคิดเห็น ติดดิน ไม่เน้นภาพลักษณ์และเปิดตัวอย่างยิ่งค่ะ

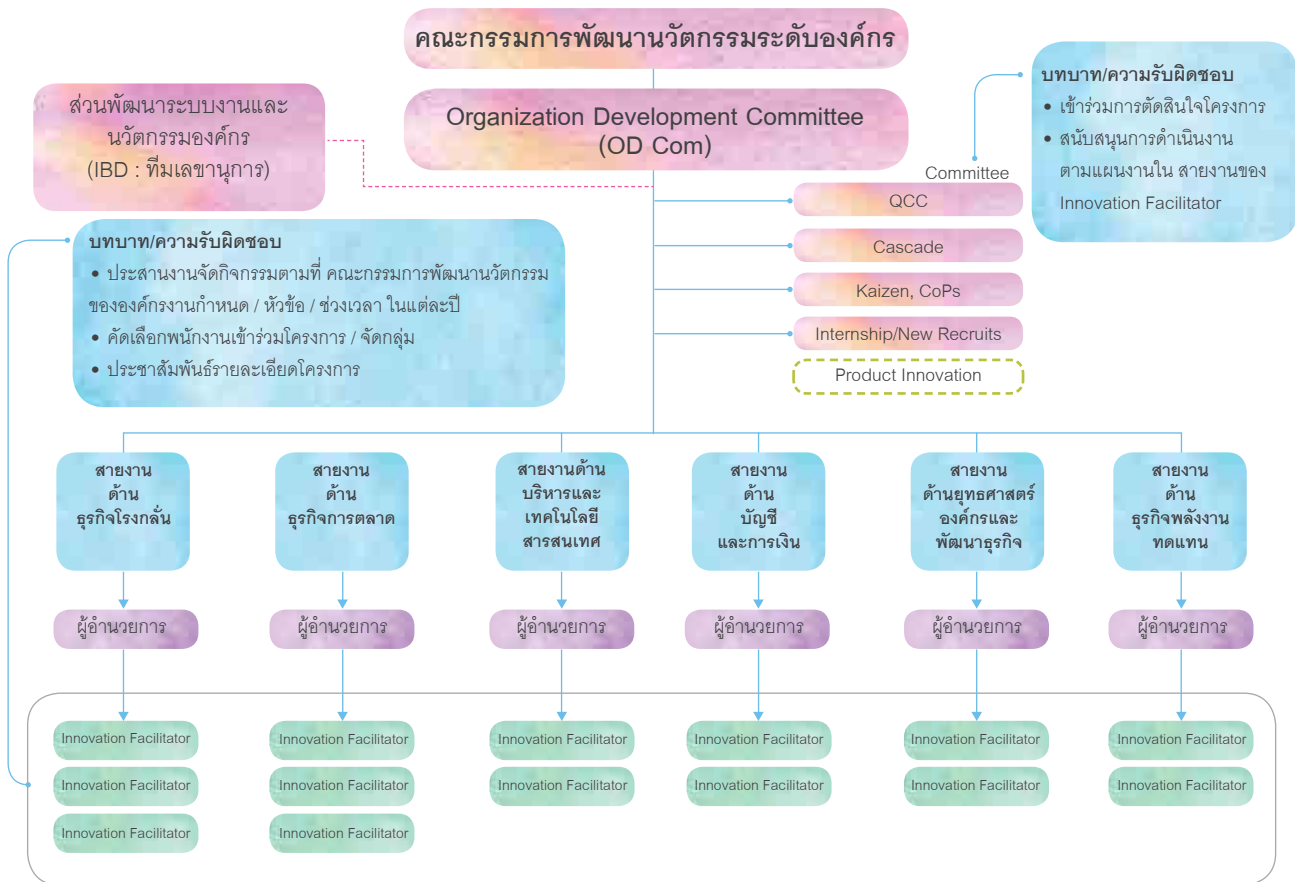


คุณกัญญ์ภัสสร ขจรศรีสรณ์
เพื่อนบ้านกลุ่มคอนโด
Elio Del Ray Condo
สุขุมวิท 64

การส่งเสริมนวัตกรรมในองค์กร

บริษัทฯ เชื่อว่า “การเรียนรู้และนวัตกรรม” นำองค์กรไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพหรือมีรูปแบบใหม่ที่ดีขึ้น จึงกำหนด “นโยบายส่งเสริมการเรียนรู้ระดับองค์กรและการพัฒนาบุคลากร” และจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนานวัตกรรมระดับองค์กร (Corporate Innovation Committee) ซึ่งมีหน้าที่สนับสนุนการดำเนินการตามแผนงานและเป็นคณะกรรมการตัดสินผลงานด้านนวัตกรรมของโครงการต่างๆ รวมถึงอนุมัติการพัฒนาต่อยอดโครงการที่มีศักยภาพ นอกจากนั้นบริษัทฯ ยังมี “ส่วนพัฒนาระบบงานและนวัตกรรมองค์กร (Innovation and Business Development Division)” เพื่อดูแลงานด้านนวัตกรรมโดยเฉพาะ มีหน้าที่วิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเพื่อร่วมกำหนดทิศทางกับผู้บริหารในการดำเนินโครงการนวัตกรรมต่างๆ พัฒนาและผลักดันให้เกิดกระบวนการให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยจัดรูปแบบให้มี Innovation Facilitators จากทุกสายงานร่วมส่งเสริมให้การพัฒนาวัตกรรมในองค์กรเป็นไปอย่างยั่งยืนสอดคล้องกับเป้าหมายการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ทั้งนี้บริษัทฯ ได้กำหนดกรอบโครงสร้างงานด้านนวัตกรรมประกอบด้วย

โครงสร้างการพัฒนานวัตกรรมระดับองค์กร



บริษัท กำหนดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพสำหรับสื่อสารทำความเข้าใจ และสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมและการเรียนรู้ในองค์กร ดังนี้

1. พัฒนาการทำงานรายบุคคล (Individual Work Improvement) พนักงานทุกคนรับผิดชอบตัวชี้วัด (Individual KPIs) ในการคิดและให้ข้อเสนอแนะ หรือดำเนินการปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างน้อย 1 เรื่องในแต่ละปี
2. ปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Work Improvement) เป็นโครงการที่เสนอแนะเพื่อลดค่าใช้จ่าย สร้างรายได้ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานประจำวัน ผ่านโครงการ QCC และ Kaizen
3. พัฒนารูปแบบธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ หรือบริการรูปแบบใหม่ ผ่านโครงการนวัตกรรมข้ามสายงาน (Cascade Project) โดยพนักงานต่างสายงานรวมกลุ่มเพื่อนำเสนอแนวความคิดพัฒนาธุรกิจ หรือโครงการต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับ ทั้งนี้ โครงการที่ได้รับการคัดเลือกหรือได้รับรางวัลจะถูกนำไปศึกษาต่อเพื่อพัฒนาในเชิงพาณิชย์ต่อไป
4. พัฒนางานความรู้เฉพาะทาง ผ่านโครงการชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoPs) เพื่อให้พนักงานที่อยู่ในสายอาชีพเดียวกัน แลกเปลี่ยนเพื่อสร้างองค์ความรู้ และพัฒนากระบวนการทำงานร่วมกัน เช่น Legal CoP Procurement CoP Utility CoP เป็นต้น
5. พัฒนานวัตกรรมภายนอกองค์กร เช่น ส่งเสริมให้นิสิตนักศึกษาที่เข้ามาฝึกงานในบริษัท นำเสนอการปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือนวัตกรรมเพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจริงในชีวิตการทำงาน

ภาพรวมกระบวนการจัดการนวัตกรรมระดับองค์กร



จำนวนโครงการนวัตกรรม ตั้งแต่ปี 2554 - 2557

โครงการนวัตกรรม	2554	2555	2556	2557
Quality Control Circle (QCC) ^{1/}	36	26	40	40
Kaizen ^{1/}	324	226	250	260
ด้านอื่นๆ เช่น	55	60	60	60
- Cascade ^{2/}				
- Community on Practices ^{2/}				
- Internship ^{2/}				
ข้อคิดเห็นเชิงนวัตกรรมระดับบุคคล ^{1/}			700	850
ที่มีการดำเนินการจริง (เรื่อง)				

^{1/} ประเภทโครงการพัฒนากระบวนการทำงาน ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายของกระบวนการผลิต และงานสำนักงานทั่วไป^{2/} ประเภทโครงการปรับปรุงรูปแบบธุรกิจ (New Business Model), พัฒนาองค์ความรู้ (Knowledge Topics)

ทั้งนี้ ข้อมูลของโครงการนวัตกรรมต่างๆ การถอดบทเรียน (Lesson Learned) ในการทำงานประจำวันถูกรวบรวมจัดเก็บในระบบจัดการองค์ความรู้ของบริษัท BCP Knowledge Management System (KM) เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้ามาศึกษา และนำไปพัฒนา ปรับปรุงการทำงานของตนเองให้ดีขึ้นตลอดเวลา

เราเป็นองค์กรที่มีหัวใจสีเขียวที่กำลังเติบโต



นายพณ สืบสำราญ
นายสาธุกร เกิดมงคล/นายพรชัย ธารรรสสินติ
นายพณฤทธิ์ ก็นวัง
กลุ่ม LAB BEE จากส่วนวิเคราะห์คุณภาพ

ภูมิใจที่ได้ทำงานที่นี่ เราทำงานร่วมกันด้วยความซื่ออกเข้าใจ ต้อยที่ต้อยอาศัย เหมือนเป็นครอบครัว และประทับใจผู้บริหารที่ให้การสนับสนุนเรื่องนวัตกรรมเป็นอย่างดี ปีที่ผ่านมา กลุ่ม LAB BEE ได้เป็นส่วนหนึ่งของบริษัท และเป็นตัวแทนของประเทศไทยในการนำผลงาน QCC (Quality Control Circle) ระดับนานาชาติ ณ ประเทศญี่ปุ่น ทำให้ได้ประสบการณ์ และได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเวทีที่ใหญ่ขึ้น มีความเป็นมืออาชีพมากขึ้น อยากให้บริษัทฯ สนับสนุนเรื่องนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง และเปิดโอกาสให้เรียนรู้ได้มากขึ้น จะเป็นการกระตุ้นพนักงานให้จริงจังด้วยการเสริมแรงจูงใจที่เหมาะสมเพื่อพัฒนางานได้อย่างเต็มที่ เพราะนวัตกรรมเกิดขึ้นได้ทุกที่ ทุกขั้นตอน ไม่จำกัด และหากบริษัทฯ มีการรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีบันทึกเพื่อพัฒนางานต่อยอดไปเรื่อยๆ ในอนาคตเราจะมีชุดความรู้เป็นของตัวเอง เป็นประโยชน์ให้องค์กรทั้งด้านความปลอดภัย/ลดค่าใช้จ่าย และทำให้พนักงานคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้เป็นระบบมากขึ้นด้วย

สถิติแสดงผลการดำเนินงาน เพื่อความยั่งยืน





สถิติแสดงผลการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

ด้านเศรษฐกิจ

รายได้ของกิจการ	หน่วย	2554	2555	2556	2557
รายได้จากการขายและการให้บริการ	ล้านบาท	156,928.44	162,622.83	183,262.93	178,300.35
รายได้รวม	ล้านบาท	158,557.50	169,097.64	186,127.08	181,876.03
กำไรสุทธิ	ล้านบาท	5,642.58	4,199.89	3,970.67	296.10

ค่าใช้จ่ายเพื่อกระจายรายได้ไปยังผู้มีส่วนได้เสีย	หน่วย	2554	2555	2556	2557
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	ล้านบาท	147,032.76	156,319.20	175,782.96	176,384.23
ดอกเบี้ยจ่ายให้เจ้าหนี้สถาบันการเงิน	ล้านบาท	748.17	910.48	1,051.94	1,293.81
ภาษีที่จ่ายให้แก่รัฐบาลและหน่วยงานท้องถิ่น	ล้านบาท	595.58	765.22	1,118.50	51.50
ค่าใช้จ่ายเพื่อพัฒนาชุมชน-สังคม	ล้านบาท	32.05	40.17	35.91	25.52
บริจาคให้สังคม/โรงเรียน	ล้านบาท	31.34	14.14	18.14	22.73
เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้น	ล้านบาท	1,582.20	1,858.79	2,065.05	1,858.80
ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน	ล้านบาท	1,176.82	1,310.04	1,337.33	1,341.58

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	หน่วย	2554	2555	2556	2557
การจัดซื้อสินค้าและบริการภายในท้องถิ่น*	ล้านบาท	2,497	3,327	3,381	4,511
สัดส่วนการจัดซื้อสินค้าและบริการภายในท้องถิ่น*	ร้อยละ	83	96	89	91

* หมายถึง การจัดซื้อสินค้าและบริการจากคู่ค้าภายในประเทศไทย

ข้อมูลที่แสดงเป็นเพียงบางกลุ่มของห่วงโซ่อุปทาน ไม่รวมการจัดซื้อน้ำมันดิบ และรายการนอกสัญญาที่ต่ำกว่า 50,000 บาท สินค้าและบริการจากบริษัทในเครือ และบริษัทในกลุ่ม ปตท.

ด้านสิ่งแวดล้อม

รายการ		BCP		BGN		BBF		BSE		
		2556	2557	2556	2557	2556	2557	2556	2557	
การใช้วัตถุดิบ (Material)		หน่วย								
- วัตถุดิบหมุนเวียน (Renewable Material)	ตัน	5,864,844*	334,348	N.A.	N.A.	156,799*	2,065	3*	3	
- วัตถุดิบไม่หมุนเวียน (Non- Renewable Material)	ตัน		5,492,211	N.A.	N.A.		162,967		0	
* ข้อมูลวัตถุดิบปี 2556 ไม่ได้แยกประเภท										
การใช้พลังงาน (Energy)		หน่วย								
- พลังงานไม่หมุนเวียน	เทราจูล	12,952.10	11,840.60	N.A	N.A.	2,755.20	199.8	1	3.2	
- พลังงานหมุนเวียน	เทราจูล	-	-	-	-	-	-	-	-	
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก		รายงานตามขอบเขตการควบคุมการดำเนินการ (Operational Control Approach)								
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยตรง										
จากกระบวนการผลิต (ขอบเขต 1)			819,846	753,078	-	-	8,937	9,760	24	68
- คาร์บอนไดออกไซด์ CO ₂	ตัน		818,556	751,876	-	-	8,907	9,748	22	66
- มีเทน CH ₄			807	738	-	-	9	2	1	1
- ไนตรัสออกไซด์ N ₂ O		คาร์บอน	483	464	-	-	21	7	1	1
- ซัลเฟอร์เฮกซาฟลูออไรด์ SF ₆		ไดออกไซด์	-	-	-	-	-	-	-	-
- ไฮโดรฟลูออโรคาร์บอน HFC		เทียบเท่า	-	-	-	-	-	-	-	-
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้อม										
จากการซื้อไฟฟ้าและไอน้ำ (ขอบเขต 2)			171,528	157,173	11,010	8,591	1,818	2,479	147	2,572
	รวม		991,374	910,251	11,010	8,591	10,755	12,239	171	2,640
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก		รายงานตามขอบเขตการปันส่วนตามกรรมสิทธิ์ (Equity Share Approach)**								
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยตรง										
จากกระบวนการผลิต(ขอบเขต 1)			819,846	753,078	-	-	6,255	6,832	24	68
- คาร์บอนไดออกไซด์ CO ₂	ตัน		818,556	751,876	-	-	6,235	6,824	22	66
- มีเทน CH ₄			807	738	-	-	6	3	1	1
- ไนตรัสออกไซด์ N ₂ O		คาร์บอน	483	464	-	-	14	5	1	1
- ซัลเฟอร์เฮกซาฟลูออไรด์ SF ₆		ไดออกไซด์	-	-	-	-	-	-	-	-
- ไฮโดรฟลูออโรคาร์บอน HFC		เทียบเท่า	-	-	-	-	-	-	-	-
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้อม										
จากการซื้อไฟฟ้าและไอน้ำ (ขอบเขต 2)			171,528	157,173	5,395	4,210	1,272	1,735	147	2,572
	รวม		991,374	910,251	5,395	4,210	7,527	8,567	171	2,640

** รายงานตามขอบเขตการปันส่วนตามกรรมสิทธิ์ยกเว้น บจก. อุบลไบโอเอทานอล บจก. ขนส่งน้ำมันทางท่อ และ บมจ. เหมืองแร่โปแตชอาเซียน

การปล่อยมลพิษ	หน่วย	2554	2555	2556	2557
ออกไซด์ของไนโตรเจน (จากการเผาไหม้) NOX (Combustion)	ตัน	634	279	521	451
ซัลเฟอร์ไดออกไซด์ (จากการเผาไหม้ และจากหน่วยผลิตและบำบัดกำมะถัน)	ตัน	260	29	205	23*
ฝุ่นขนาดเล็กกว่า 10 ไมครอน (จากการเผาไหม้)	ตัน	43	10	20	8
ไฮโดรเจนซัลไฟด์ (จากหน่วยผลิตและบำบัดกำมะถัน)					
สารอินทรีย์ระเหย (Fugitive VOCs)	ตัน	N.A	N.A	N.A	2.53
ไฮโดรคาร์บอนที่ปล่อยจากหอเผาทั้ง (Flared hydrocarbon)	พัน ลบ.ม. (ก๊าซ)	N.A	N.A	N.A	1250.5
ไฮโดรคาร์บอนที่ปล่อยจาก Vent (Vented hydrocarbon)	พัน ลบ.ม. (ก๊าซ)	N.A	N.A	N.A	N.A
ไฮโดรคาร์บอนที่ปล่อยออกเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้	ล้านบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้	N.A	N.A	N.A	0.02865

** ไม่รวม SO₂ ที่ปล่อยออกจาก Acid Flare

น้ำ	หน่วย	โรงกลั่น			
		2554	2555	2556	2557
น้ำใช้ในการผลิต	ลูกบาศก์เมตร	2,156,619	2,146,890	2,378,073	2,388,903
น้ำทิ้งลงคลองบางอ้อ	ลูกบาศก์เมตร	613,193	522,733	1,172,745	975,466

คุณภาพน้ำทิ้งที่ระบายออก

พารามิเตอร์	หน่วย	2557
ไขมันและน้ำมัน	ตัน	2.26
ของแข็งแขวนลอย	ตัน	14.31
ของแข็งละลายน้ำ	ตัน	1,465.15
บีโอดี	ตัน	10.73
ซีโอดี	ตัน	66.33
ซัลไฟด์	ตัน	0.32
ปรอท	ตัน	0.002

กากของเสีย

ประเภทกากของเสีย	หน่วย	2554	2555	2556	2557
ของเสียอันตราย	ตัน (ร้อยละ)	1,487 (51)	1,739 (71)	1,253 (48)	3,261 (83)
ของเสียไม่อันตราย	ตัน (ร้อยละ)	1,451 (49)	692 (29)	1,363 (52)	644 (16.5)
รวม	ตัน (ร้อยละ)	2,938 (100)	2,431 (100)	2,616 (100)	3,905 (100)
ของเสียจากการจัดการน้ำมัน/สารเคมีหกรั่วไหล	ตัน	N.A.	N.A.	N.A.	1.1

การกำจัดของเสีย	หน่วย	ของเสียอันตราย	ของเสียไม่อันตราย
- ใช้ซ้ำ	ตัน	-	443
- นำกลับมาใช้ใหม่	ตัน	927	56
- การนำกลับคืน รวมถึงใช้เป็นเชื้อเพลิง	ตัน	1,395	25
- เผาทำลาย	ตัน	410	-
- ฝังกลบ	ตัน	1	111
- จัดเก็บในพื้นที่	ตัน	528	9
รวม	ตัน	3,261	644

การรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมี	หน่วย	2557
จำนวนการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีที่มีนัยสำคัญ (มากกว่า 150 ลิตร/ครั้ง)	ครั้ง (ลิตร)	0 (0)

การปฏิบัติตามกฎหมายสิ่งแวดล้อม	หน่วย	2554	2555	2556	2557
จำนวน / มูลค่าการถูกปรับอย่างมีนัยสำคัญ กรณีละเมิดกฎหมายสิ่งแวดล้อม	ครั้ง : บาท	0	0	0	0

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	หน่วย	2554	2555	2556	2557
คู่ค้ารายใหม่ที่ได้รับการคัดกรองด้วยเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม	ร้อยละ	N.A.	N.A.	N.A.	2

ด้านสังคม

1. การจ้างงาน

สัดส่วนพนักงาน	2554		2555		2556		2557	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำแนกตามเพศ								
ชาย	756	73.3	750	73.03	753	73.18	762	72.43
หญิง	275	26.67	277	26.97	276	26.82	290	27.57
รวม	1,031	100.0	1,027	100.0	1,029	100.0	1,052	100.0
จำแนกตามระดับ								
ผู้จัดการขึ้นไป (ระดับ 0-4)	91	8.82	95	9.25	98	9.52	101	9.60
พนักงานระดับบริหาร (ระดับ 5-9)	452	43.84	461	44.89	462	44.9	494	46.96
พนักงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ 10-13)	488	47.34	471	45.86	469	45.58	457	43.44
จำแนกตามอายุ								
อายุน้อยกว่า 30 ปี	346	33.56	309	30.09	296	28.77	287	27.28
ระหว่าง 30-50 ปี	618	59.94	644	62.71	661	64.24	699	66.44
อายุสูงกว่า 50 ปี ขึ้นไป	67	6.50	74	7.21	72	7.00	66	6.27
จำแนกตามพื้นที่								
สำนักงานใหญ่	141	13.67	136	13.24	135	13.12	112	10.65
โรงงาน	802	77.87	806	78.48	809	78.62	855	81.27
ภาคเหนือ	53	5.14	11	1.07	11	1.07	10	0.95
ภาคกลาง	12	1.16	53	5.16	54	5.25	57	5.42
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	13	1.26	13	1.27	12	1.17	10	0.95
ภาคใต้	10	0.9	8	0.78	8	0.78	8	0.76
พนักงานพันสภาพตามเพศ								
เพศชาย	38	82.61	43	89.58	31	77.5	32	86.49
เพศหญิง	8	17.39	5	10.42	9	22.5	5	13.51
พนักงานพันสภาพตามช่วงวัย								
อายุน้อยกว่า 30 ปี	29	63.04	34	66.67	20	48.78	25	67.57
ระหว่าง 30-50 ปี	9	19.57	15	29.41	19	46.34	8	21.62
อายุสูงกว่า 50 ปี ขึ้นไป	8	17.39	2	3.92	2	4.88	4	10.81
อัตราการลาออก		3.55		4.48		3.31		3.46
พนักงานเข้าใหม่								
เพศชาย	69	83.13	39	82.98	35	79.55	44	67.69
เพศหญิง	14	16.87	8	17.02	9	20.45	21	32.31
พนักงานเข้าใหม่								
อายุน้อยกว่า 30 ปี	80	96.39	47	100	43	97.73	61	93.85
ระหว่าง 30-50 ปี	3	3.61	0	0	1	2.27	4	6.15
อายุสูงกว่า 50 ปี ขึ้นไป	0	0.00	0	0	0	0.00	0	0.00
การลาคลอดบุตร								
พนักงานที่ลาคลอดบุตร	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	5	N.A.	8	N.A.
พนักงานที่กลับมาทำงานหลังคลอด	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	5	N.A.	8	N.A.

2. การพัฒนาพนักงาน

จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมเฉลี่ย		หน่วย	2554	2555	2556	2557
พนักงานทั้งหมด		ชั่วโมง/คน/ปี	36	71	47.2	39.16
จำแนกตามเพศ	ชาย	ชั่วโมง/คน/ปี	N.A.	N.A.	42	38.94
	หญิง	ชั่วโมง/คน/ปี	N.A.	N.A.	61.38	39.75
จำแนกตามระดับ	ผู้จัดการขึ้นไป (ระดับ 0-4)	ชั่วโมง/คน/ปี	N.A.	N.A.	122.1	79.51
	พนักงานระดับบริหาร (ระดับ 5-9)	ชั่วโมง/คน/ปี	N.A.	N.A.	63.9	39.01
	พนักงานระดับปฏิบัติการ(ระดับ 10-13)	ชั่วโมง/คน/ปี	N.A.	N.A.	15.06	30.44
จำแนกตามสายงาน	สายกรรมการผู้จัดการใหญ่	ชั่วโมง/คน/ปี	N.A.	N.A.	72.42	46.67
	สายงานด้านบริหารและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ชั่วโมง/คน/ปี	N.A.	N.A.	80.88	48.00
	สายงานด้านบัญชีและการเงิน	ชั่วโมง/คน/ปี	N.A.	N.A.	59.4	42.20
	สายงานด้านธุรกิจการตลาด	ชั่วโมง/คน/ปี	N.A.	N.A.	31.62	21.68
	สายงานด้านธุรกิจโรงงาน	ชั่วโมง/คน/ปี	N.A.	N.A.	41.1	44.67
	สายงานด้านพัฒนาธุรกิจและยุทธศาสตร์องค์กร	ชั่วโมง/คน/ปี	N.A.	N.A.	109.08	69.11
	สายงานด้านธุรกิจพลังงานทดแทน	ชั่วโมง/คน/ปี	N.A.	N.A.	84	41.14

3. ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	คะแนนเต็ม 5	4.25*	4.41/4.44*	4.26*	ร้อยละ 66
-------------------------------	-------------	-------	------------	-------	-----------

* บริษัทฯ มีการสำรวจความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฯ ทุกปี ในปี 2554-2556 ได้ประเมินความผูกพันโดยที่ปรึกษภายนอก คือ บจ. แกลลอป / บจ.ทาวเวอร์ วอตสัน กำหนดคะแนนเฉลี่ยเต็ม 5 คะแนน และในปี 2557 บริษัทฯ ได้ปรับการประเมินความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในมิติต่างๆ เพิ่มเติมสู่การเป็น The Best Employer โดยมี บจ. เอออน ฮิววิท เป็นที่ปรึกษาและกำหนดการให้คะแนนเป็นค่าร้อยละ



4. ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

บริษัทฯ ได้เริ่มวัดอัตราการบาดเจ็บ (Injury Frequency Rate: IFR) และอัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ (Injury Severity Rate: ISR) และอัตราการบาดเจ็บรวม (Total Recordable Injury Rate: TRIR) ของพนักงานและผู้รับเหมา ซึ่งหมายถึง จำนวนผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับบาดเจ็บรุนแรงถึงขั้นหยุดงาน และจำนวนวันทำงานที่สูญเสียไป และจำนวนผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับจากการทำงานรวมเมื่อเทียบกับจำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละปี

ความปลอดภัย	หน่วย	2554	2555	2556	2557
อัตราการบาดเจ็บ (IFR)					
Total employee plus supervised workers		0.5	0	0.8	1.4
Independent contractors		0	0	0	2.7
อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ (ISR)					
Total employee plus supervised workers		10.9	0	13.5	18.1
Independent contractors		0	0	0	16.1
อัตราการบาดเจ็บรวม (TRIR)					
Total employee plus supervised workers		1.8	2	4.4	3.2
Independent contractors		0	1	0	9.4
อัตราการป่วยด้วยโรคจากการทำงาน					
พนักงาน	กรณี ต่อ หนึ่งล้านชั่วโมง	0	0	0	0
ผู้รับเหมา	กรณี ต่อ หนึ่งล้านชั่วโมง	0	0	0	0
อัตราการขาดงานของพนักงาน					
	วัน ต่อ หนึ่งล้านชั่วโมง ทำงาน	N.A.	N.A.	N.A.	0.02
เหตุการณ์ด้านความปลอดภัยกระบวนการผลิตในระดับ					
Tier 1 (Tier 1 Process Safety Event)					
พนักงาน	เหตุการณ์	N.A.	N.A.	N.A.	0
ผู้รับเหมา	เหตุการณ์	N.A.	N.A.	N.A.	0

จากสถิติข้างต้น ค่า IFR, ISR และ TRIR ของพนักงาน และผู้รับเหมามีค่าสูงขึ้น ส่วนหนึ่งเกิดขึ้นในช่วงที่มีการซ่อมบำรุงใหญ่ประจำปี ซึ่งมีงานซ่อมและผู้รับเหมาเข้ามาปฏิบัติงานจำนวนมากกว่าปกติ อย่างไรก็ตามบริษัทฯ ได้สอบสวนอุบัติเหตุ และนำบทเรียนจากข้อบกพร่องมาปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติงานและมาตรการควบคุมการปฏิบัติงานให้เข้มข้นขึ้นเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ โดยได้กำหนดเป็นแผนการปรับปรุงในระยะสั้นและยาว และจัดให้มีการติดตามการแก้ไขให้แล้วเสร็จ รวมทั้งการสื่อสารแก่ผู้เกี่ยวข้อง โดยมาตรการปรับปรุงดังกล่าว

5. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	หน่วย	2554	2555	2556	2557
ความพึงพอใจของลูกค้า	ร้อยละ	78	86	84	N.A.*
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลหรือความลับของลูกค้ารั่วไหล	ครั้ง	0	0	0	0

* ปี 2557 ทบทวนรูปแบบการประเมินความพึงพอใจการประเมิน ที่สอดคล้องกับ Most Admired Brand ซึ่งจะเริ่มสำรวจในต้นปี 2558



GRI Content Index

General Standard Disclosures

General Standard Disclosures	Page Number (or Link)	External Assurance
------------------------------	-----------------------	--------------------

Strategy And Analysis

G4-1	3	
G4-2	30-33	

Organizational Profile

G4-3	6	
G4-4	7	
G4-5	6	
G4-6	6	
G4-7	5	
G4-8	7	
G4-9	6	
G4-10	78	
G4-11	62	
G4-12	8-9, 36	
G4-13	3, 31-33	
G4-14	32, 37, 49	
G4-15	20, 29, 53	
G4-16	24, 27-29, 31, 46	

Identified Material Aspects And Boundaries

G4-17	6, 25	No.
G4-18	24-25	Yes, page 83-84
G4-19	26	Yes, page 83-84
G4-20	25	Yes, page 83-84
G4-21	25-26	No.
G4-22	5	No.
G4-23	24-25	No.

Stakeholder Engagement

G4-24	18, 20, 22	Yes, page 83-84
G4-25	18	Yes, page 83-84
G4-26	18, 20, 22	Yes, page 83-84
G4-27	19, 21, 23	Yes, page 83-84

Report Profile

G4-28	24	
G4-29	24	
G4-30	24	
G4-31	25	
G4-32	24, 83-84	
G4-33	25	

Governance

G4-34	6	
-------	---	--

Governance

G4-56	5	
-------	---	--

Specific Standard Disclosures

DMA and Indicators	Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)	External Assurance
--------------------	-----------------------	------------------------	---------------------------	-----------------------------	--------------------

Category: Economic

Material Aspect: Economic Performance

G4-DMA	35				
G4-EC1	35,73				

Material Aspect: Procurement Practices

G4-DMA	36				
G4-EC9	36,73				

Category: Environmental

Material Aspect: Materials

G4-DMA	38				
G4-EN1	38, 74				Total Materials used by weight.

Material Aspect: Energy

G4-DMA	41				
G4-EN3	41,74				Total energy consumption
OGSS					
G4-OG2		Total amount invested in renewable energy.	The information is currently unavailable	The data will be available in 2015.	
OGSS					
G4-OG3		Total amount of renewable energy generated.	The information is currently unavailable	The data will be available in 2015.	
OGSS					

Material Aspect: Water

G4-DMA	45				
G4-EN8	41,74				Total water withdrawal by source

Material Aspect: Emissions

G4-DMA	44, 46				
G4-EN15	44, 74	Total direct greenhouse gas from UBE, FTP and Asean Potash Mining.	The information is currently unavailable	The company will inform to associated and related company in 2017.	Total direct greenhouse gas (GHG) emissions (SCOPE 1)
OGSS					
G4-EN16	44, 74	Total indirect greenhouse gas from UBE, FTP and Asean Potash Mining.	The information is currently unavailable	The company will inform to associated and related company in 2017.	Total indirect greenhouse gas (GHG) emissions (SCOPE 2)
OGSS					
G4-EN21	46, 75		The information is currently unavailable		Total of significant air emissions including NO _x , SO ₂ , PM10, H ₂ S and VOCs
OGSS					

Material Aspect: Effluents And Waste

G4-DMA	48				
G4-EN22	48, 75				
G4-EN23	48, 76				Total waste generated
OGSS					
G4-EN24		The volume of flared and vented hydrocarbon	The information is currently unavailable	BCP has plan to install instrument to capture gas flared at Plant 4 and Plant 2-3 in 2018, 2020 respectively.	
G4-OG6					

Specific Standard Disclosures

DMA and Indicators	Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)	External Assurance
--------------------	-----------------------	------------------------	---------------------------	-----------------------------	--------------------

Material Aspect: Compliance

G4-DMA	23				
G4-EN29	76				

Material Aspect: Overall

G4-DMA	49				
G4-EN31	50				

Material Aspect: Supplier Environmental Assessment

G4-DMA	36				
G4-EN32	76				

Category : Social

Material Aspect: Employment

G4-DMA	60-62				
G4-LA1	77				
G4-LA2	62				

Material Aspect: Occupational Health And Safety

G4-DMA	57-59				
G4-LA6	79	Contractor Absentee rate	The information is currently unavailable	BCP will officially inform the contractor company to provide the data in 2016	Total workforce and Independent contractors ISR, IFR, TRIR
G4-OG13	59, 79	Number of Tier2 process safety events	The information is currently unavailable	BCP will define term of Tier 2 Process Safety Event criteria in PSM Implementation plan.	

Material Aspect: Training And Education

G4-DMA	57-59				
G4-SO4	79				Average Training hour per employee and by employee categories

Sub-Category : Society

Material Aspect: Local Communities

G4-DMA	64-69				
G4-SO1	64-69				

Material Aspect: Anti-Corruption

G4-DMA	28				
G4-SO4	28				

Sub-Category : Product Responsibility

Material Aspect: Product And Service Labeling

G4-DMA	52-54				
G4-PR5	79				

Material Aspect: Customer Privacy

G4-DMA	63				
G4-PR8	79				



LRQA Assurance Statement

Relating to the Bangchak Petroleum Public Company Limited's Sustainability Report for the calendar year 2014

This Assurance Statement has been prepared for the Bangchak Petroleum Public Company Limited in accordance with our contract but is intended for the readers of this Report.

Terms of engagement

Lloyd's Register Quality Assurance Ltd. (LRQA) was commissioned by the Bangchak Petroleum Public Company Limited (BCP) to provide independent assurance on its 'Sustainability Report 2014' ("the report") against the assurance criteria below to a limited level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier using LRQA's verification approach. LRQA's verification approach is based on current best practise and uses the principles of AA1000AS (2008) - inclusivity, materiality, responsiveness and reliability of performance data and processes defined in ISAE3000.

Our assurance engagement covered Sustainability Report 2014 of BCP's subsidiaries in Thailand under its operational control and specifically the following requirements:

- Confirming that the report is in accordance with:
 - GRI G4's reporting guidelines and core option
 - GRI G4's oil and gas sector disclosures
- Evaluating the reliability of data and information for only the selected specific standard disclosures listed below:
 - Environmental : material used by weight (G4-EN1), energy consumption within the organization (G4-EN3), water withdrawal by source (G4-EN8), direct and indirect GHG emissions (G4-EN15-16), NO_x, SO_x, and other significant air emissions (VOC and H₂S) (G4-EN21), total weight of waste by type and disposal method (G4-EN23) and
 - Social : type of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days (G4-LA 6) and average hours of training per employee (G4-LA9).

Our assurance engagement excluded the data and information of the subsidiaries where BCP has no operational control in Thailand and all its operations and activities outside of Thailand. Our assurance engagement also excluded the data and information of its suppliers, contractors and any third-parties mentioned in the report.

LRQA's responsibility is only to BCP. LRQA disclaims any liability or responsibility to others as explained in the end footnote. BCP'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 BCP.

LRQA's Opinion

Based on LRQA's approach nothing has come to our attention that would cause us to believe that BCP has not:

- Met the requirements above
- Disclosed accurate and reliable performance data and information
- 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 limited level of assurance and at the materiality of the professional judgement of the verifier.

Note: The extent of evidence-gathering for a limited assurance engagement is less than for a reasonable assurance engagement. Limited assurance engagements focus on aggregated data rather than physically checking source data at sites.

LRQA's approach

LRQA's assurance engagements are carried out in accordance with our verification approach. The following tasks though were undertaken as part of the evidence gathering process for this assurance engagement:

- Assessing BCP's approach to stakeholder engagement to confirm that issues raised by stakeholders were captured correctly. We did this through interviewing BCP employees who are directly engaging with stakeholder groups, and reviewing associated records.

- Reviewing BCP's process for identifying and determining material issues to confirm that the right issues were included in their report. We did this by benchmarking reports written by BCP and its peers to ensure that sector specific issues were included for comparability. We also tested the filters used in determining material issues to evaluate whether BCP makes informed business decisions that may create opportunities that contribute towards sustainable development.
- Auditing BCP's data management systems to confirm that there were no significant errors, omissions or mis-statements in the report. We did this by reviewing the effectiveness of data handling procedures, instructions and systems as well as a visiting its refinery waste handling facilities. We also spoke with those key people responsible for compiling the data and drafting the report.

Observations

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

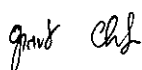
- Stakeholder inclusivity:
We are not aware of any key stakeholder groups that have been excluded from BCP's stakeholder engagement process. BCP has maintained open dialogues with all of its stakeholders. Stakeholder inputs from these dialogues have influenced BCP's business strategies to continuously improve its sustainability performance.
- Materiality:
We are not aware of any material issues concerning BCP's sustainability performance that have been excluded from the report. It should be noted that BCP has established extensive criteria for determining which issue/aspect is material and that these criteria are not biased to the BCP's management.
- Responsiveness:
BCP and its subsidiaries have processes in place for responding to various stakeholder groups. BCP extended the reporting boundaries to cover its renewable energy business as a response to the expectation raised by local communities in Thailand. However, we believe that future reports should explain the progress and disclose performance indicators from these renewable energy businesses.
- Reliability:
Data management systems are defined but the implementation of these systems varies in each subsidiary. BCP may consider establishing internal control activities such as internal verification to further improve the reliability of its data and information.

LRQA's 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 BCP and as such does not compromise our independence or impartiality.

Dated: 25 February 2015



Opart Charuratana
LRQA Lead Verifier
On behalf of Lloyd's Register Quality Assurance Ltd.
Lloyd's Register International (Thailand) Limited
14th Floor, Sirinrat Building, 3388/46 Rama IV Road
Klongton, Klongtoey, Bangkok 10110 THAILAND

LRQA reference: BGK6022617

Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries, including Lloyd's Register Quality Assurance Limited (LRQA), and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'Lloyd's Register'. Lloyd's Register 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 Lloyd's Register 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. Lloyd's Register Group Limited assumes no responsibility for versions translated into other languages.

This Assurance Statement is only valid when published with the Report to which it refers. It may only be reproduced in its entirety.

Copyright © Lloyd's Register Quality Assurance Limited, 2013. A member of the Lloyd's Register Group



แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่าน

แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้อ่านที่มีต่อรายงานการพัฒนาธุรกิจร่วมไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม 2557

1. กรุณากรอกข้อมูลพื้นฐานของท่าน

- เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย
อายุ ☐ ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 30-45 ปี ☐ มากกว่า 45 ปี

2. ท่านเป็นผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มใด

- ☐ พนักงาน ☐ ลูกค้า ☐ ผู้ถือหุ้น/นักลงทุน ☐ ประชาชน/ชุมชนใกล้เคียง
☐ ผู้ประกอบการสถานีน้ำมัน/ผู้บริหารสถานีน้ำมันชุมชน ☐ ลูกค้า ประชาชน
☐ คู่ค้า ☐ สื่อมวลชน ☐ ข้าราชการ/หน่วยงานภาครัฐ ☐ สถาบันการเงิน/เจ้าหนี้
☐ อื่นๆ (ระบุ.....)

3. ท่านได้รับรายงานการพัฒนาธุรกิจร่วมไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม 2557 จากช่องทางใด

- ☐ เว็บไซต์ของบริษัทบางจากฯ ☐ งานสัมมนา/บรรยาย/นิทรรศการ ☐ พนักงานบริษัทบางจากฯ
☐ การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

4. วัตถุประสงค์ในการอ่านรายงานการพัฒนาธุรกิจร่วมไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม 2557

- ☐ เพื่อการตัดสินใจลงทุนในหุ้น/ธุรกิจของบริษัทฯ ☐ เพื่อการศึกษา ☐ เพื่อรู้จักบริษัท บางจากฯ
☐ เพื่อเป็นแนวทางในการทำรายงานเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม/ รายงานความยั่งยืนในองค์กรของท่าน
☐ อื่นๆ (กรุณาระบุ.....)

5. ความพึงพอใจต่อรายงานความยั่งยืน ประจำปี 2557

- | | | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| ความสมบูรณ์ของเนื้อหารายงาน | ☐ มากที่สุด | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย |
| ประเด็นสำคัญในการรายงาน | ☐ มากที่สุด | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย |
| เนื้อหา การลำดับเรื่องราว น่าสนใจ | ☐ มากที่สุด | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย |
| สื่อความหมายที่เข้าใจง่าย | ☐ มากที่สุด | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย |
| การออกแบบรูปเล่ม | ☐ มากที่สุด | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย |
| ความพึงพอใจต่อรายงานโดยรวม | ☐ มากที่สุด | ☐ มาก | ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย |

6. ท่านสนใจเนื้อหาบทใดมากที่สุด (กรุณาระบุเหตุผล)

7. ท่านสนใจเนื้อหาบทใดน้อยที่สุด (กรุณาระบุเหตุผล)

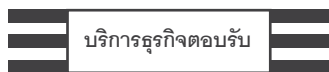
8. การเผยแพร่ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนผ่านรายงานฉบับนี้ ทำให้ท่านรับรู้ถึงความตั้งใจจริงในการดำเนินงานของบริษัทบางจากฯ หรือไม่ อย่างไร

9. ท่านคิดว่าประเด็นที่มีความสำคัญต่อความยั่งยืนของบริษัท บางจากฯ ได้รับการระบุในรายงานครบถ้วนหรือไม่

- ☐ ครบถ้วน ☐ ไม่ครบถ้วน (กรุณาระบุประเด็นที่ท่านคิดว่าควรเพิ่มเติมในรายงาน)

10. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนารายงานฯ ในปีถัดไป





ใบอนุญาตเลขที่ ปณ.ต / 1253 ปณจ.บางนา
ถ้าฝากส่งในประเทศไม่ต้องแนบตราไปรษณียากร



บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)
(ส่วนสิ่งแวดล้อมและชุมชนสัมพันธ์ : Sustainability Report 2014)
ตู้ ปณ. 70
ปณจ. บางนา
กรุงเทพฯ
10260





