รายงานการพัฒนาความยั่งยืน 2559

บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)

“...ถ้าไม่ได้ทำเชื้อเพลิงทดแทน เราก็เดือดร้อน เราก็เป็นห่วง แต่เราไม่ต้องเป็นห่วง. ถ้าคนอื่นเขาไม่ทำเขาอาจจะไม่มีน้ำมันไบโอดีเซลใช้ แต่ว่าเรามี. เราคือข้าพเจ้า ทำเอง. คนอื่นอาจจะไม่มี ก็ไม่เป็นไร. ต้องเห็นแก่ตัว คือแต่ละคนถ้าเห็นแก่ตัว ก็รู้ว่าไม่เป็นไร เพราะแต่ละคนก็ต้องพยายามที่จะหาพลังงานทดแทนทั้งนั้น...”

พระราชดำรัส พระราชทานแก่คณะบุคคลต่าง ๆ ที่เข้าเฝ้า ฯ ถวายพระพรชัยมงคล
ในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา ณ ศาลาดุสิดาลัย สวนจิตรลดา พระราชวังดุสิต
วันอาทิตย์ ที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๔๘

ทำดีตามรอยพระบาท

"พระบิดาแห่งการพัฒนาพลังงานไทย"

ปวงข้าพระพุทธเจ้า ขอน้อมเกล้าน้อมกระหม่อม
รำลึกในพระมหากรุณาธิคุณหาที่สุดมิได้

- พิธีบำเพ็ญกุศลอุทิศถวายเป็นพระราชกุศลฯ
- รวมพลังแห่งความภักดีปฏิญาณตนถวายความอาลัย
- จัดบรรพชา–อุปสมบทพระภิกษุหมู่ (พนักงาน) จำนวน ๓๓ รูป ระหว่างวันที่ ๖-๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ เพื่อน้อมอุทิศถวายเป็นพระราชกุศลฯ
- แจกข้าวสารให้แก่ผู้ที่เดินทางมาสักการะพระบรมศพที่พระบรมมหาราชวัง
- แจกปฏิทินชุด "**บันทึกตามรอยพระบาท**" เนื่องในโอกาสครบสตมวาร (๑๐๐ วัน) แก่ผู้ที่เดินทางมาสักการะพระบรมศพที่พระบรมมหาราชวัง และสถานีบริการน้ำมันบางจากทั่วประเทศ
- แจกหมวก "**คิดดี ทำดี**" ให้กับนักเรียน ข้าราชการ และประชาชนทั่วไปที่มาร่วมเป็นอาสาสมัครทำความสะอาด ในกิจกรรม Big Cleaning Day เพื่อจัดระเบียบพื้นที่ท้องสนามหลวง และบริเวณโดยรอบ

สารบัญ

002 ทำดีตามรอยพระบาท

004 สารประธาน เจ้าหน้าที่บริหารและ กรรมการผู้จัดการใหญ่

006 เปิดบ้านบางจาก

009 วิถีบางจาก ตามหลักเศรษฐกิจ พอเพียง

010 สรุปผลการดำเนินงาน สำคัญ ปี 2559

011 บางจาก และความยั่งยืน

014 บางจากและ ผู้มีส่วนได้เสีย
- การดำเนินงานกับ ผู้มีส่วนได้เสีย
- ประเด็นสำคัญ ด้านความยั่งยืน

026 กลยุทธ์ มุ่งความยั่งยืน

036 การกำกับดูแล กิจการที่ดี
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี
- การต่อต้านทุจริต
- การบริหารความเสี่ยงองค์กร

046 ผลการดำเนินงาน ด้านความยั่งยืน
- การเติบโตทางเศรษฐกิจ
- ควบคู่ไปกับสิ่งแวดล้อม
- สร้างคุณค่าสู่สังคม

109 สถิติ ผลการดำเนินงาน เพื่อความยั่งยืน

115 เกี่ยวกับ รายงานฉบับนี้

118 GRI G4 / SDG Content Index

125 การยึดหลักสากล ของ United Nations Global Compact

127 External Assurance Statement

สารประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ (G4-1)

ปีที่ผ่านมาเป็นปีที่ประเทศไทยมีการสูญเสียครั้งยิ่งใหญ่ ด้วยพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชฯ รัชกาลที่ 9 แห่งราชวงศ์จักรีเสด็จสวรรคต นำมาซึ่งความเศร้าโศกเสียใจของพสกนิกรชาวไทยเป็นอย่างยิ่ง ตลอด 70 ปี แห่งการครองราชย์ พระองค์ทรงงานหนักเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนไทย แม้แต่ในเรื่องพลังงาน พระองค์ทรงพลิกวิกฤตสู่โอกาสจากสถานการณ์น้ำมันราคาสูงสู่การพัฒนาพลังงานทางเลือกที่มิใช่เพียงลดการเสียดุลการค้าและการพึ่งพาการนำเข้าน้ำมันจากต่างประเทศเท่านั้น หากยังช่วยเกษตรกรไทยให้มีรายได้มากขึ้นอีกด้วย พระองค์จึงทรงเป็น **“พระบิดาแห่งการพัฒนาพลังงานไทย”** เพื่อเป็นการเทิดพระเกียรติและแสดงพระอัจฉริยภาพของพระองค์ในด้านต่างๆ บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) จึงขอพระราชทานพระบรมราชานุญาตอัญเชิญพระบรมราโชวาทและพระราชดำรัสคัดตัดตอนที่ทรงพระราชทานแก่กลุ่มบุคคลและประชาชนในโอกาสต่างๆ มานำเสนอในรายงานการพัฒนาความยั่งยืนด้วยสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณอันหาที่สุดมิได้

บริษัทฯ ได้น้อมนำ “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจตั้งแต่ก่อตั้ง โดยไม่แสวงหากำไรจนเกินควร ตลอดจนคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างรู้คุณค่า ซึ่งในปีนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมใหม่ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของสถานการณ์โลกเพื่อเป็น **“มุ่งสู่กลุ่มบริษัทนวัตกรรมสีเขียวชั้นนำในเอเชีย ที่มีบรรษัทภิบาลที่ดีและดำเนินธุรกิจด้วยแนวทางแบบมีส่วนร่วมและยั่งยืน”**

evolving greenovation

และปรับค่านิยม I AM BCP โดยเพิ่มเติมเรื่องนวัตกรรม (Innovation) และความคล่องตัว (Agility & Mobility) ผนวกเข้ากับค่านิยมเดิม BCP (Beyond Expectation, Continuing Development, Pursuing Sustainability)

i	AM	B	C	P
Innovation	Agility & Mobility	Beyond Expectation	Continuous Development	Pursuit of Sustainability
ร่วมสร้างสรรค์สิ่งใหม่	พร้อมใจเปลี่ยนแปลง	แสวงหาความเป็นเลิศ	ก่อเกิดการพัฒนา	นำพาสู่ความยั่งยืน

พร้อมทั้งปรับโครงสร้างองค์กรและพัฒนาพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความพร้อมในทุกมิติตามค่านิยม และยังคงขับเคลื่อนธุรกิจด้วยยุทธศาสตร์ 3S : Security, Stability & Sustainability อย่างต่อเนื่องด้วย

บริษัทฯ มีกลยุทธ์มุ่งความยั่งยืน 4 GREEN

1 **Green Business** เน้นการลงทุนในธุรกิจพลังงานสะอาด มุ่งเป็นบริษัทที่มีการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ต่ำ (Low Carbon Company)

2 **Green Production** ลดการปล่อยของเสียและการใช้ทรัพยากร การจัดทำรอยเท้าคาร์บอนและรอยเท้าน้ำ (Carbon Footprint & Water Footprint) เพื่อการบริหารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนั้น ได้มีการยกระดับการบริหารความปลอดภัยด้วยระบบ Process Safety Management (PSM)

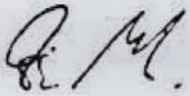
3 **Greenovative Experience** สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และสถานีบริการน้ำมันที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมด้วยแนวคิด Greenovative Product & Service Station มีการพัฒนาธุรกิจเสริมเพื่อสนองต่อความต้องการและประสบการณ์ของลูกค้า ภายใต้ One Roof Conccept

4 **Green Society** เพื่อขยายแนวปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนไปยังคู่ค้า (Suppliers) บริษัทฯ ได้ประกาศจรรยาบรรณคู่ค้าเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (Supplier Code of Conduct : SCOC) และให้คู่ค้าประเมินสถานะของตนเองเพื่อนำมากำหนดเป็นแผนพัฒนาคู่ค้าสู่ความยั่งยืน โดยมีเป้าหมายที่จะพัฒนาคู่ค้าตามจรรยาบรรณฯ (SCOC) ให้ครบทุกรายภายในปี 2563

นอกจากนี้ ยังคงขยายเครือข่ายสู่สถานีบริการน้ำมันในโครงการ Green Partnership Award เพื่อยกระดับการบริหารงานสถานีบริการและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ประกอบการสถานีบริการและสหกรณ์การเกษตรตามแนวทาง Created Share Value (CSV) อีกทั้งการพัฒนาธุรกิจเพื่อสังคม (Social Enterprise: SE) โดยตั้งบริษัท ออมสุข วิสาหกิจเพื่อสังคม จำกัด ร่วมกับมูลนิธิพุทธเศรษฐศาสตร์ ท่าน ว. วชิรเมธี เพื่อประกอบธุรกิจซื้อสินค้าเกษตร ข้าวและพืชอินทรีย์เพื่อแปรรูป จัดจำหน่าย การวิจัยและพัฒนา เป็นต้นแบบของวิสาหกิจเพื่อสังคมด้านเกษตรอินทรีย์และส่งเสริมการผลิตและการบริโภคอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ ยังคงสานต่อแผนงานด้านความยั่งยืนในระยะยาว จากเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนของสหประชาชาติ (UN SDGs) ที่คัดเลือกมาดำเนินงานตามสมรรถนะและความสนใจ ทั้ง 9 เป้าหมายโดยพิจารณาถึงบริบท/ ปัญหาของประเทศและของโลก ไม่ว่าจะเป็นภัยพิบัติ น้ำท่วม น้ำแล้ง คุณภาพการศึกษา ความไม่เท่าเทียมในสังคม ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ บริษัทฯ ได้ริเริ่มและดำเนินงานผ่านโครงการต่างๆ อาทิ การบริหารจัดการน้ำด้วยปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การพัฒนาด้านการศึกษาของเยาวชน การจัดจ้างคนพิการ และมีการกำหนดเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในกลุ่มธุรกิจเป็นตัวชี้วัดสำคัญของบริษัทฯ เพื่อตอบสนองต่อการควบคุมอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกให้สูงขึ้นไม่เกิน 2 องศาเซลเซียส

ท้ายนี้ บริษัทฯ ได้ย้ายสำนักงานใหญ่แห่งใหม่มาที่ เอ็ม ทาวเวอร์ (M Tower) ชั้น 8 - 22A ซึ่งออกแบบตามเกณฑ์การประเมินอาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) มีทำเลที่ตั้งใกล้ขนส่งสาธารณะ ใช้น้ำและพลังงานอย่างคุ้มค่า เลือกใช้วัสดุที่เหมาะสม มีคุณภาพสิ่งแวดล้อมภายในอาคารที่ดี มีการบริหารจัดการอาคารที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพด้วยระบบนวัตกรรม Smart Office Smart Meeting and Smart Display Solution เพื่อเป้าหมายด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ



(นายชัยวัฒน์ โกวาวิสารัช)

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่

เปิดบ้านบางจาก

ธุรกิจของเรา (G4-3)
บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)
ชื่อในตลาดหุ้น : BCP
ดำเนินกิจการหลักด้วยการประกอบธุรกิจโรงกลั่นน้ำมันปิโตรเลียม ธุรกิจตลาด ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ รวมถึงได้ขยายกิจการสู่ธุรกิจผลิตไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์ที่เป็นพลังงานสะอาดจากธรรมชาติ ธุรกิจสำรวจและผลิตน้ำมันปิโตรเลียม และธุรกิจเกี่ยวเนื่องด้านนวัตกรรม ทั้งนี้บริษัทฯ มีเป้าหมายที่จะสร้างความมั่นคงให้พลังงานของชาติ และขยายการลงทุนสู่ธุรกิจใหม่เพื่อสร้างความต่อเนื่องและความยั่งยืนแก่องค์กร (G4-9)
วันจดทะเบียนจัดตั้ง : 8 พฤศจิกายน 2527
สำนักงานใหญ่ : (G4-5)
เลขที่ 2098 อาคารเอ็ม ทาวเวอร์ ชั้น 8 ถนนสุขุมวิท แขวงบางจาก เขตพระโขนง กรุงเทพฯ 10260
ผู้บริหารสูงสุด : นายชัยวัฒน์ โควาวิสารัช
ทุนจดทะเบียนและชำระแล้ว : 1,376 ล้านบาท
จำนวนพนักงานประจำ : 1,196 คน (ณ 31 ธันวาคม 2559)
ประเภทธุรกิจ : ปิโตรเลียมและพลังงานทดแทน
วัฒนธรรมองค์กร : พัฒนานวัตกรรมธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม
วัฒนธรรมพนักงาน : เป็นคนดี มีความรู้ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

Vision วิสัยทัศน์

evolving Greenovation
มุ่งสู่กลุ่มบริษัทนวัตกรรมสีเขียวชั้นนำในเอเชีย ที่มีบรรษัทภิบาลที่ดี และดำเนินธุรกิจด้วยแนวทางแบบมีส่วนร่วมและยั่งยืน

Mission พันธกิจ

สร้างสรรค์นวัตกรรมสีเขียวที่ก้าวล้ำและเข้าถึงได้ทุกคน เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าพร้อมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่ได้รับการไว้วางใจและสร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและส่งเสริมการพัฒนาของสังคมอย่างยั่งยืน

เรามุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจด้วยแนวทางแบบมีส่วนร่วมและยั่งยืน ขยายการเติบโตทั้งในและต่างประเทศ ยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและพัฒนาวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้สู่ความเป็นเลิศ บนบรรยากาศการทำงานที่มีความสุข

Core Values ค่านิยม

i	AM	B	C	P
Innovation	Agility & Mobility	Beyond Expectation	Continuous Development	Pursuit of Sustainability
ร่วมสร้างสรรค์สิ่งใหม่	พร้อมใจเปลี่ยนแปลง	แสวงหาความเป็นเลิศ	ก่อเกิดการพัฒนา	นำพาสู่ความยั่งยืน

กลุ่มธุรกิจโรงกลั่น

: จัดหาน้ำมันดิบทั้งในและต่างประเทศเข้ามากลั่นเป็นน้ำมันสำเร็จรูปที่ได้มาตรฐาน

กำลังผลิต

- มีกำลังการผลิตสูงสุด 120,000 บาร์เรลต่อวัน

ประเทศไทย

กลุ่มธุรกิจตลาด

: จำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันสำเร็จรูปจากกระบวนการผลิตกว่าร้อยละ 77 แก่ผู้บริโภคผ่านเครือข่ายสถานีบริการน้ำมันของบริษัทฯ ที่มีอยู่ทั่วประเทศและกลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม มุ่งเน้นจำหน่ายน้ำมันที่เป็นพลังงานทดแทนเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ 91/95/ E20/ E85 และน้ำมันไฮดีเซล นอกจากนี้ในธุรกิจเสริมต่างๆ ในสถานีบริการ อาทิ การจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคในร้านใบจาก ร้านเลมอนกรีน บิ๊กซีมินิ และธุรกิจมินิมาร์ท “SPAR”

กำลังผลิต

- **ธุรกิจน้ำมัน** : พัฒนารูปแบบและขยายสาขาสถานีบริการน้ำมันมีเครือข่ายสถานีบริการมาตรฐานจำนวน 460 แห่ง และสถานีบริการน้ำมันชุมชนจำนวน 615 แห่ง ธุรกิจเสริมให้ครอบคลุมในทำเลหลักเช่น ร้านกาแฟอินทนิล Inthanin Garden ร้านบิ๊กซี มินิ มินิมาร์ท SPAR ภายใต้รูปแบบของ Single One Roof Conceptและมีการปรับปรุงร้านกาแฟออร์แกนิคโฉมใหม่ Inthanin Garden (G4-8)

ประเทศไทย

ธุรกิจพลังงานทดแทน

เพื่อความหลากหลายด้านพลังงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์

กำลังผลิต

- บริษัท บีซีพีจี จำกัด (BCPG) เพื่อประกอบธุรกิจและลงทุนในธุรกิจไฟฟ้าพลังงานหมุนเวียน 203 เมกกะวัตต์ติดตั้ง (230 MWdc)

ประเทศไทย
ประเทศญี่ปุ่น

ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ

เพื่อความมั่นคงด้านพลังงานของประเทศ ลดการขาดดุลการค้าจากการนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง และประโยชน์ต่อเกษตรกรและสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ จึงลงทุนในธุรกิจพลังงานหมุนเวียนธุรกิจไบโอดีเซล ธุรกิจเอทานอล

กำลังผลิต

- บริษัท บางจากไบโอฟูเอล จำกัด ดำเนินธุรกิจผลิตไบโอดีเซลด้วยกำลังการผลิต 810,000 ลิตรต่อวัน
- บริษัท อุบลไบโอเอทานอล จำกัด มีกำลังผลิตเอทานอล 400,000 ลิตรต่อวัน
- บริษัท บางจากไบโอเอทานอล (ฉะเชิงเทรา) จำกัด มีกำลังผลิตเอทานอล 150,000 ลิตรต่อวัน

ประเทศไทย

ธุรกิจสำรวจและผลิต

เพื่อการเติบโตอย่างมั่นคง และกระจายความเสี่ยงธุรกิจ บริษัทฯ ได้จัดตั้ง BCP Energy International Pte.Ltd. (BCP Energy) ขึ้นในประเทศสิงคโปร์ เพื่อดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับด้านพลังงาน และทรัพยากรธรรมชาติในแหล่งแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

กำลังผลิต

- ลงทุนในบริษัท Nido Petroleum Limited การผลิตน้ำมันดิบของแหล่งผลิต Galoc ประมาณ 6,000 บาร์เรลต่อวัน

ประเทศออสเตรเลีย
ประเทศฟิลิปปินส์
ประเทศอินโดนีเซีย

ธุรกิจอื่นๆ

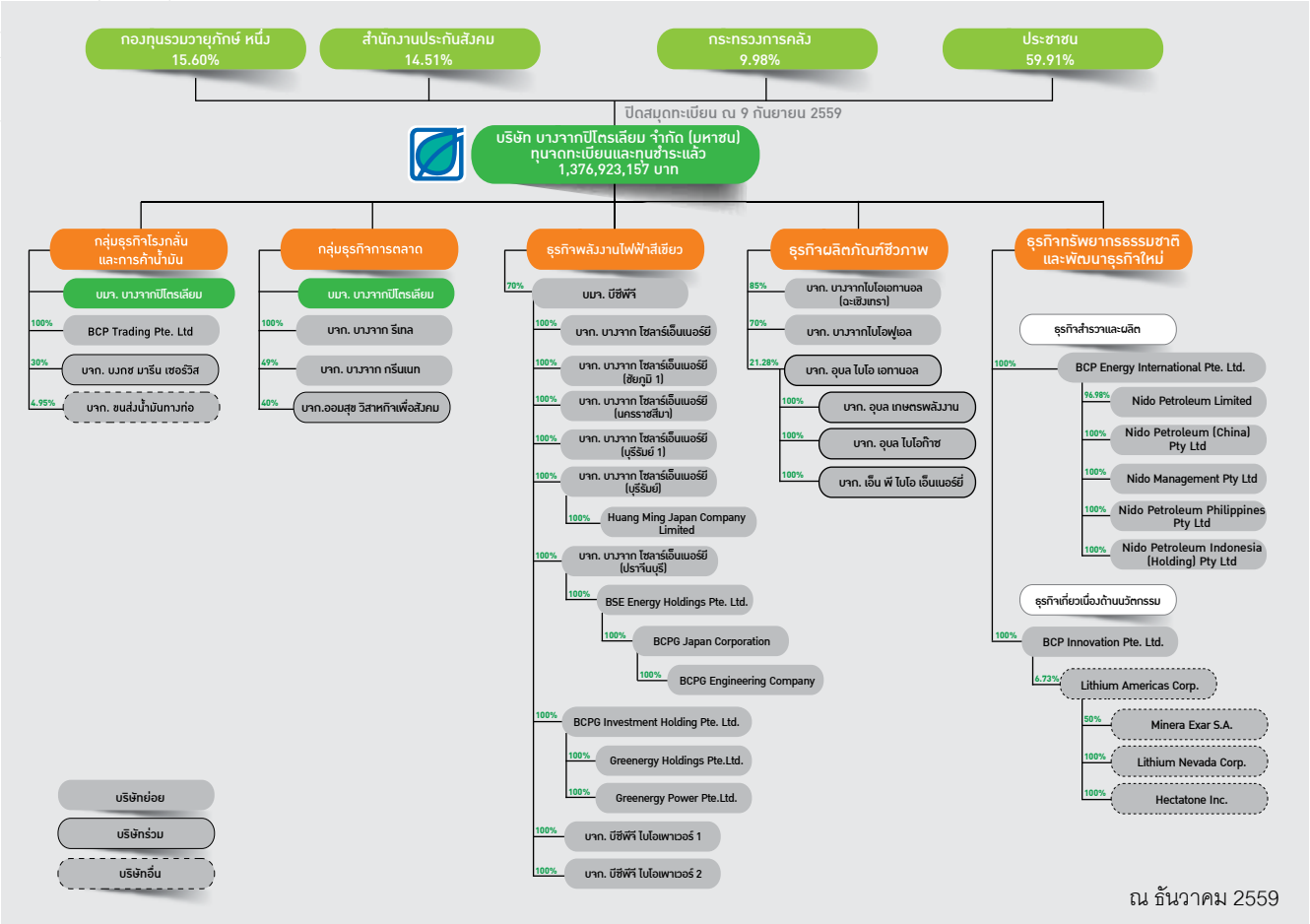
จัดตั้งบริษัท BCP Innovation Pte. Ltd. ขึ้นในประเทศสิงคโปร์ เพื่อดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับนวัตกรรมในต่างประเทศ

กำลังผลิต

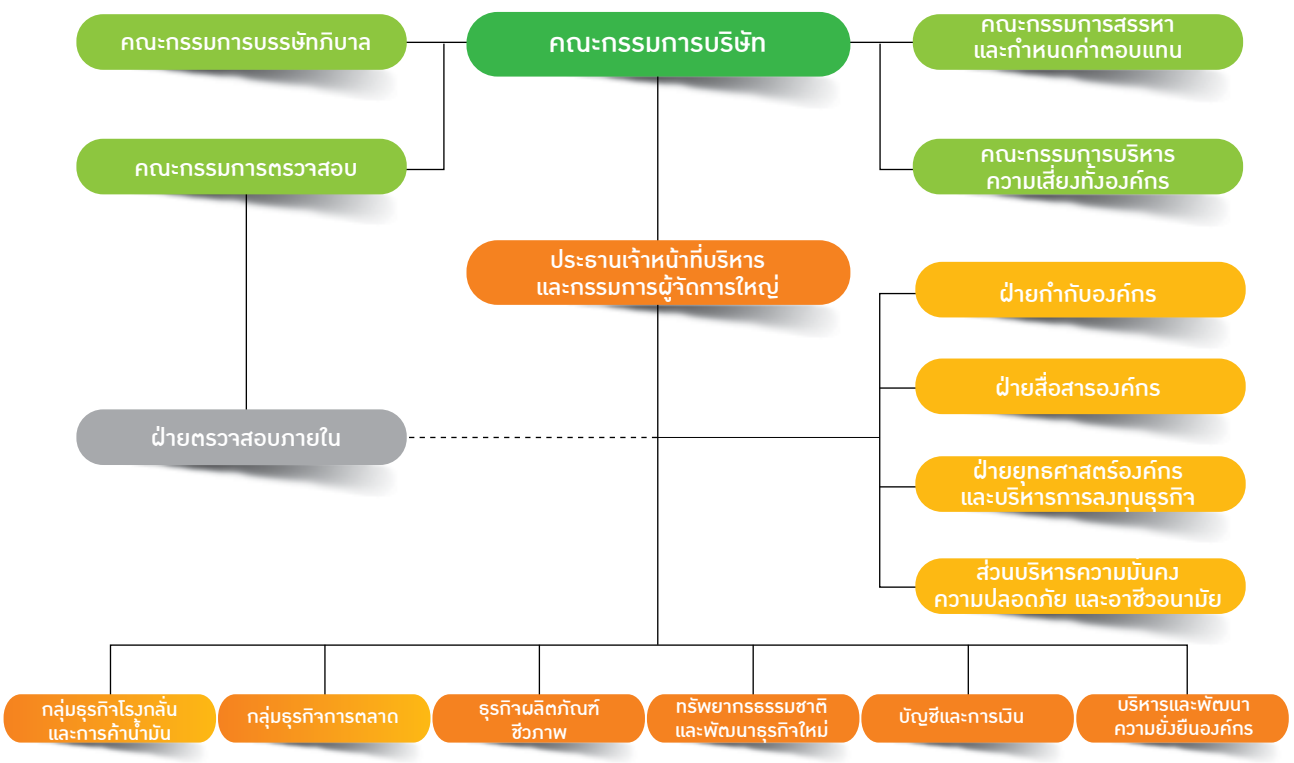
- บริษัท Lithium Americas Corporation เพื่อผลิตเป็นลิเทียมคาร์บอเนตซึ่งเป็นวัตถุดิบสำคัญที่ใช้ในการผลิตแบตเตอรี่ เริ่มทำการผลิตและมีการจำหน่ายตั้งแต่ต้นปี 2558 ที่ผ่านมา โดยวางแผนปริมาณการผลิตเฉลี่ยอยู่ที่ 10,000 ตันต่อปี

ประเทศแคนาดา
ประเทศอาร์เจนตินา
ประเทศสหรัฐอเมริกา

โครงสร้างผู้ถือหุ้น (G4-7)



โครงสร้างองค์กร (G4-34, G4-35, G4-38)



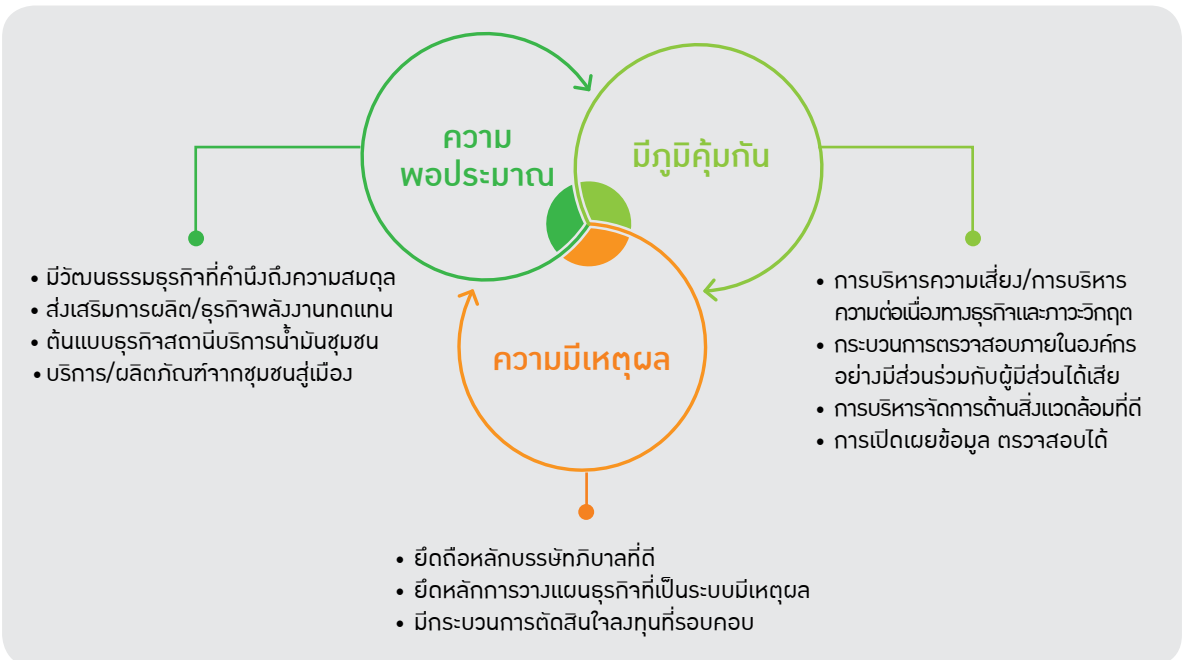
หมายเหตุ :
คณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้พิจารณา แต่งตั้ง โยกย้าย และประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของหัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบภายใน รวมทั้งพิจารณาความเป็นอิสระของฝ่ายตรวจสอบภายใน

"...คำว่าพอเพียงก็หมายความว่าให้มีพอในการบริโภค ในการใช้ ทั้งในด้าน การใช้บริโภคในบ้าน ทั้งในการใช้เพื่อการเกษตรกรรม อุตสาหกรรม. ต้องมีพอ ถ้าไม่มีพอทุกสิ่งทุกอย่างก็ชะงักลงแล้วทุกสิ่งทุกอย่างที่เราภูมิใจว่าประเทศเราก้าวหน้า เจริญก็ชะงัก ไม่มีทางที่จะมีความเจริญ..."

พระราชดำรัส พระราชทานแก่คณะบุคคลต่าง ๆ ที่เข้าเฝ้า ฯ ถวายชัยมงคล
ในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา ณ ศาลาดุสิดาลัย สวนจิตรลดา พระราชวังดุสิต
วันเสาร์ ที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๓๖

วิถีบางจากตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

จากภารกิจในวันก่อตั้งองค์กรในการสร้างความมั่นคงด้านพลังงานและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของสังคมไทย บริษัทฯ ได้ดำเนินธุรกิจด้วยการน้อมนำ **หลักเศรษฐกิจพอเพียง** ของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชฯ รัชกาลที่ 9 มาใช้ในการบริหารองค์กร ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทางสายกลางและความไม่ประมาท โดยคำนึงถึงความพอประมาณ ความมีเหตุผลและการสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว โดยมีความรู้ และคุณธรรมเป็นเงื่อนไข เป็นการยอมรับกำไรในระดับพอประมาณ อย่างมีเหตุมีผล ไม่เอารัดเอาเปรียบคู่ค้า และไม่สร้างผลกระทบต่อชุมชนและสังคม อีกทั้งมุ่งสร้างประโยชน์ต่อชุมชน เป็นองค์กรที่มีคุณค่าของสังคม



เงื่อนไขความรู้
- มุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วยการจัดการความรู้และใช้สมรรถนะหลักขององค์กร
- ส่งเสริมความผูกพันบุคลากร
- ส่งเสริมการแบ่งปัน และการถ่ายทอดความรู้สู่สังคม

เงื่อนไขคุณธรรม
- คัดเลือกบุคลากรที่ "เป็นคนดี มีความรู้ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น"
- ปลูกฝังจิตสำนึกการทำประโยชน์ต่อชุมชน/สังคมแก่พนักงานทุกคน
- ส่งเสริมบรรษัทภิบาลที่ดีและการต่อต้านทุจริต
- มีส่วนร่วมเผยแพร่แนวทางดำเนินชีวิต/ธุรกิจตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

สมดุล
เกิดประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย

มั่นคง
สามารถแข่งขันและปรับตัวได้เร็ว

ยั่งยืน
เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

สรุปผลการดำเนินงานสำคัญ ปี 2559

บรรษัทภิบาล (Corporate Governance)

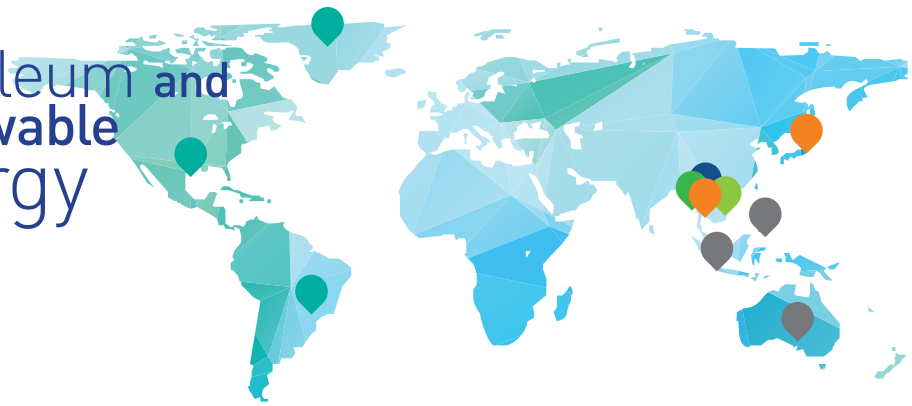
ปรับปรุงนโยบาย CG ครั้งที่ **13**

รับการต่ออายุสมาชิก **CAC** (Thailand's Private Sector Collective Action Coalition against Corruption).

คู่ค้า **68** ราย ประกาศเจตนารมย์เป็นแนวร่วม CAC

NO Gift Policy ต่อเนื่องปีที่ **3**

Petroleum and Renewable Energy



การเติบโตทางเศรษฐกิจ (Economic Growth)

รายได้รวม **145,232** ล้านบาท

กำไรสุทธิ **4,729** ล้านบาท

กำไรสุทธิต่อหุ้น **1.80** บาทต่อหุ้น

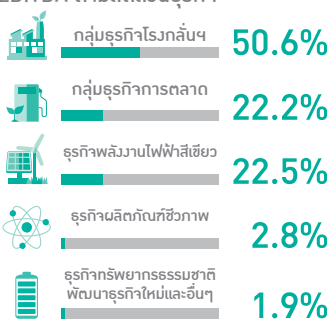
การจัดซื้อจัดจ้างภายในท้องถิ่น (ประเทศไทย)*
4,351 ล้านบาท | **98%**
*ไม่รวมวัตถุดิบในกระบวนการผลิต

จรรยาบรรณคู่ค้าเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (SCOC: Supplier Code of Conduct)
ตอบรับ **68** ราย
ประเมินตนเอง **32** ราย

จัดตั้ง สถาบันนวัตกรรมและบ่มเพาะธุรกิจ (Bangchak Initiative and Innovation Center : BIIC)

EBITDA **11,363** ล้านบาท
ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการด้านนวัตกรรม **125** ล้านบาท

EBITDA ตามสัดส่วนธุรกิจ



ควบคู่ไปกับสิ่งแวดล้อม (In harmony with Environment)

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG Emission: Equity Share)
1.3 ล้านตัน คาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (สัดส่วนการถือหุ้น)
กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นฯ 77%
ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ 23%
ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว 0.36%
กลุ่มธุรกิจการตลาด 0.07%

การใช้พลังงานรวม **15,320** เทราจูล

EII = 103 อัตราการใช้พลังงาน (กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นฯ)

น้ำใช้ **2.3** ล้าน ลบ.ม.

นำน้ำกลับมาใช้ใหม่ **2.1%** ของน้ำใช้ทั้งหมด

น้ำทิ้ง **0.8** ล้าน ลบ.ม.

85% จัดการของเสียด้วยหลัก 3Rs ของปริมาณของเสียทั้งหมด

สร้างคุณค่าสู่สังคม (and Society)

ความปลอดภัย
จำนวนอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (LWC)

พนักงาน 0 ครั้ง
ผู้รับเหมา 1 ครั้ง

อัตราการบาดเจ็บรวม (TRIR)

พนักงาน ชาย 3.0 หญิง 1.65
ผู้รับเหมา ชาย 1.7 หญิง 4.09

ลูกค้า
Net Promoter Score

TOP 2nd Ranking

ความพึงพอใจ **79.4%**

พนักงาน

The Best Employer Score **68%**

High Employee Engagement **69%**

ชั่วโมงฝึกอบรมเฉลี่ย (ชั่วโมง/คน/ปี) **44**

สังคม
ชั่วโมงทำงานอาสาของพนักงาน **11,673 ชั่วโมง**
สนับสนุนสินค้าชุมชน **ข้าว 10 ล้านบาท**
ผู้ได้รับประโยชน์จากงานพัฒนาสังคมฯ **1.57 แสนคน**
ก่อตั้ง บริษัท ออมสุข วิสาหกิจเพื่อสังคม จำกัด

บางจากและความยั่งยืน

การบริหารความยั่งยืนของบริษัทฯ เป็นเรื่องที่คณะกรรมการบริษัทฯ และผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญอย่างยิ่งจึงได้จัดโครงสร้างองค์กรระดับนโยบายด้านความยั่งยืนเพื่อกำหนดนโยบาย และระดับบริหารจัดการเพื่อนำนโยบายมาจัดทำเป็นแผนงานสู่การปฏิบัติในกลุ่มบริษัทตอบสนองกลยุทธ์องค์กรและเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของสหประชาชาติ (UN SDGs)

โครงสร้างการบริหาร (G4-36)

ระดับนโยบาย

คณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กร (Sustainability Policy Committee: SPC) (G4-42, G4-44)

สมาชิก ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นประธานคณะกรรมการฯ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้อำนวยการที่เกี่ยวข้องจากแต่ละกลุ่มธุรกิจเป็นสมาชิก

หน้าที่ กำหนดนโยบาย เป้าหมายด้านความยั่งยืนองค์กรที่ครอบคลุมด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคมอย่างสมดุล พร้อมทบทวนให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างสม่ำเสมอทุกไตรมาส

ระดับบริหารจัดการ

คณะกรรมการบริหารจัดการความยั่งยืนองค์กร (Sustainability Management Committee : SMC)

สมาชิก รองกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นประธานและรองประธาน โดยมีผู้อำนวยการจากทุกกลุ่มธุรกิจเป็นสมาชิก

หน้าที่ ดำเนินการตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนดโดยคณะกรรมการนโยบายความยั่งยืน (SPC) และวัดผลความก้าวหน้า โดยมีฝ่ายพัฒนาความยั่งยืนองค์กรเป็นเลขานุการของคณะกรรมการทั้ง 2 ชุด

ระดับโครงการ

คณะอนุกรรมการพัฒนาโครงการความยั่งยืน (Sub - Sustainability Management Committee : Sub-SMC)

ถูกจัดตั้งเพิ่มเติมในปีนี้เพื่อแสดงเจตนารมณ์ตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของโลก (SDGs) ทำหน้าที่ริเริ่มโครงการใหม่ (Initiatives) หรือต่อยอดจากแผนงานเดิม เพื่อตอบสนองเป้าหมาย UNSDG ทั้ง 9 เป้าหมาย ในระยะกลาง พ.ศ. 2563 (ปี 2020) และระยะยาว พ.ศ. 2573 (ปี 2030) ตลอดห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจ ที่ขยายครอบคลุมทั้งกลุ่มบริษัทฯ

คณะอนุกรรมการ ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
Sub - SMC :
Climate Change

คณะอนุกรรมการ ด้านการจัดการน้ำ
Sub - SMC:
Water Management

คณะอนุกรรมการ ด้านการพัฒนาสังคมและการมีส่วนร่วม
Sub - SMC:
Society and Inclusive Development

คณะอนุกรรมการ ด้านการศึกษาและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
Sub - SMC:
Education and Human Resource Development

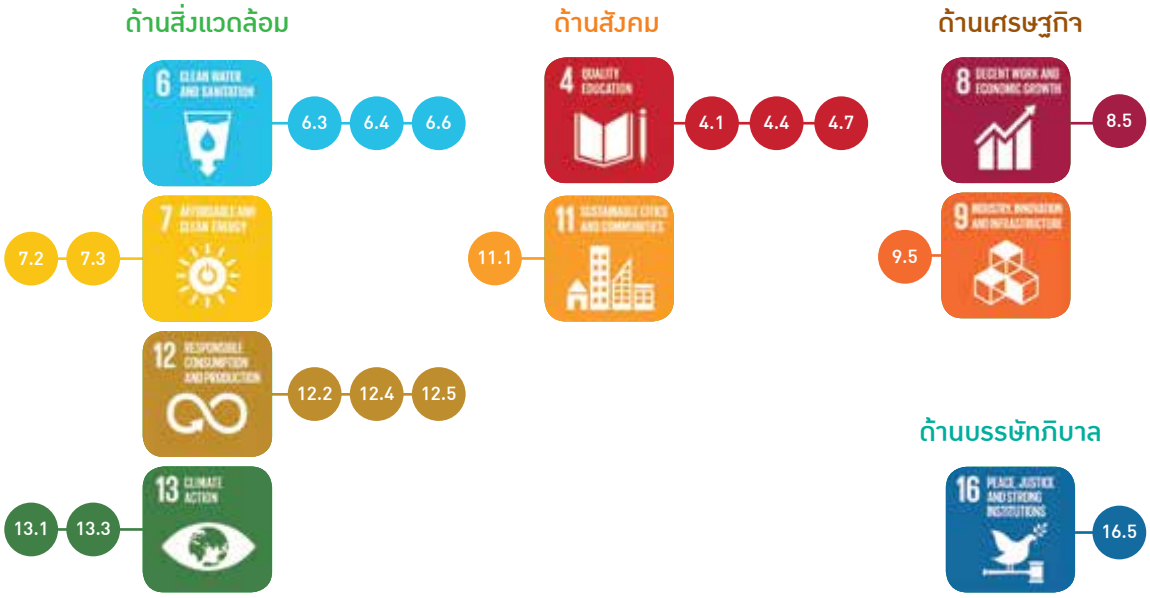
หลักการและกรอบแนวคิดด้านความยั่งยืน (G4-56)

บริษัทฯ ได้พิจารณาจัดลำดับความสำคัญเป้าหมายด้านความยั่งยืนตามประเด็นที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาของสังคมไทย แนวโน้มของโลก และสมรรถนะองค์กร ประกอบกับความสนใจของบริษัทฯ ดังนี้ (G4-15)

ระดับความสำคัญ	ระดับความสอดคล้อง: สมรรถนะองค์กร	อุตสาหกรรม	นโยบายประเทศ	ประเภทโครงการที่เกิดขึ้น (รายละเอียดอยู่ในบทกลยุทธ์มุ่งสู่ความยั่งยืน)
Core : SDG 7 / 6/ 12/ 13	●	●	●	**ต่อเนื่อง :** ดำเนินธุรกิจเดิม/ โครงการเดิมอย่างต่อเนื่อง
Additional : SDG 16/ 8	●	●	●	**ต่อยอด:** พัฒนาต่อยอดจากธุรกิจเดิม/ โครงการเดิม
Supplementary : SDG 4/9/11	●	●	●	**ต่อไป :** ริเริ่มโครงการเพื่อแสวงหาโอกาสใหม่ในการพัฒนาธุรกิจและสังคมระดับประเทศต่อไป

หมายเหตุ : ระดับความสอดคล้องกับบริษัทในระดับต่างๆ ● สูง ● ปานกลาง ● น้อย

โดยมีขอบเขตเป้าหมายและเป้าประสงค์ที่บริษัทฯ มุ่งตอบสนองด้านสิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ บรรษัทภิบาล ดังนี้
(รายละเอียดเป้าหมายและเป้าประสงค์แสดงที่ส่วนท้ายบทเกี่ยวกับรายงานฉบับนี้)



ไม่เพียงแต่วิสัยทัศน์องค์กรและเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของโลก (Sustainability Development Goal) ที่นำมาใช้ประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์เท่านั้น บริษัทฯ ยังได้ใช้แนวปฏิบัติสากลด้านความยั่งยืนและการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอื่นๆ เช่น เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) มาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UN Global Compact: UNGC) เป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนอีกด้วย (G4-14)

ในปีนี้ บริษัทฯ จึงได้มีการปรับปรุง **"นโยบายการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม"** ให้มีความครอบคลุมใน 8 ด้าน เพื่อความชัดเจนและการปฏิบัติที่สอดคล้องยิ่งขึ้น ประกอบกับมีนโยบายย่อยต่างๆ เป็นการสร้างภูมิคุ้มกันให้บริษัทและบริษัทย่อยได้ยึดถือปฏิบัติตาม (สามารถศึกษารายละเอียดนโยบายการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนฯ ได้ทาง www.bangchak.co.th) (G4-56)

(G4-56)

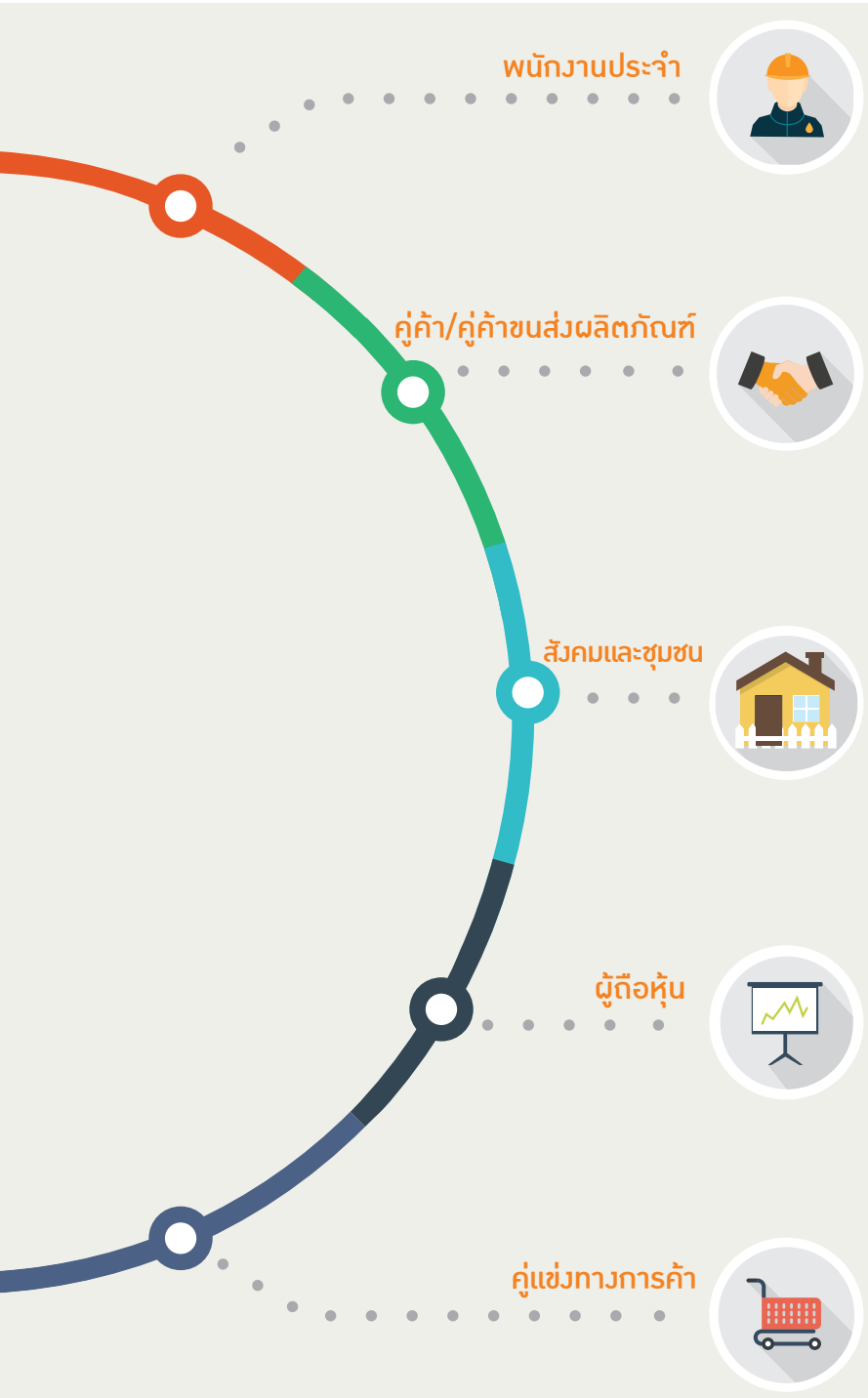
นโยบายการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม	นโยบายย่อย	แนวปฏิบัติ/เครื่องมือ/มาตรฐานที่ใช้
• การกำกับดูแลกิจการที่ดี	• นโยบายกำกับกิจการที่ดี • นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ • นโยบายการจัดการทรัพย์สินทางปัญญา	• แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (CAC – Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption) • ISO 31000/ COSO ERM / ISO 22301 BCM
• การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม	• นโยบายกำกับกิจการที่ดี	• ISO 26000 การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม
• สิทธิมนุษยชนและการจ้างงานเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน	• นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล • นโยบายด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ • นโยบายส่งเสริมการเรียนรู้ระดับองค์กรและพัฒนาบุคลากร • นโยบายการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว	• The Best Employer • ISO 26000 การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม • จรรยาบรรณคู่ค้าเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน
• การจัดการน้ำและสภาพภูมิอากาศ	• นโยบายความมั่นคง ความปลอดภัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อม และพลังงาน (SHEE)	• ISO 14001 ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม • ISO 50001 ด้านการจัดการพลังงาน
• การผลิตสินค้าและบริการด้วยความรับผิดชอบและส่งเสริมสังคมยั่งยืน	• นโยบายความมั่นคง ความปลอดภัย อาชีว อนามัย สิ่งแวดล้อม และพลังงาน (SHEE) • นโยบายคุณภาพส่วนวิเคราะห์คุณภาพ • นโยบายการสื่อสารการตลาดเชิงรุก • นโยบายจัดการระบบงานที่มุ่งเน้นลูกค้า • นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ	• TIS/OHSAS 18001 การจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย • ISO/IEC 17025 • The Most Admired Brand/ NPSScore • ISO 31000/ COSO ERM / ISO 22301 BCM
• การลงทุนธุรกิจพลังงานสะอาด	-	• แนวทางกำกับดูแลบริษัทร่วมทุน
• การมีส่วนร่วมพัฒนาคุณภาพการศึกษา	-	• ISO 26000 การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม
• การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน สังคม และส่งเสริมนวัตกรรมยั่งยืน	-	• ISO 26000 การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

จากหลักการและนโยบายด้านความยั่งยืนข้างต้น เมื่อผนวกกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ แล้ว บริษัทฯ จึงได้พัฒนา **"กลยุทธ์มุ่งความยั่งยืน"** เพื่อกำหนดขอบเขตการดำเนินงาน เป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จที่สำคัญขององค์กรต่อไป (G4-42)

บางจากและผู้มีส่วนได้เสีย

การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย (G4-24)

ด้วยพันธกิจองค์กร (Mission) ที่ชัดเจนในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสมและครอบคลุม บริษัทฯ มีการจำแนกผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 9 กลุ่ม ได้แก่ พนักงาน คู่ค้า ลูกค้า ผู้ถือหุ้น สังคมและชุมชน สื่อมวลชน เจ้าหนี้ หน่วยงานราชการ และคู่แข่งทางการค้า (G4-25) มีการกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบ ครอบคลุมอัตรากำลัง ภาระหน้าที่ ช่องทางการสื่อสารและดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินงานของผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้งมีการทบทวนความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียเป็นระยะเพื่อให้การตอบสนองเป็นไปอย่างมีคุณค่าและมีความพึงพอใจ



วิธีการดำเนินงาน (G4-26)

- การจัดตั้งตัวแทนพนักงานเป็น Engagement Ambassador ทุกกลุ่มธุรกิจ
- การสำรวจความผูกพันพนักงาน (B-Voice) และการสำรวจ New VMV (I AM BCP)
- ประธานเจ้าหน้าที่บริหารฯ พบพนักงาน
- ระบบสื่อสารทางอิเลคทรอนิกส์ภายในองค์กร
- คณะกรรมการลูกจ้าง

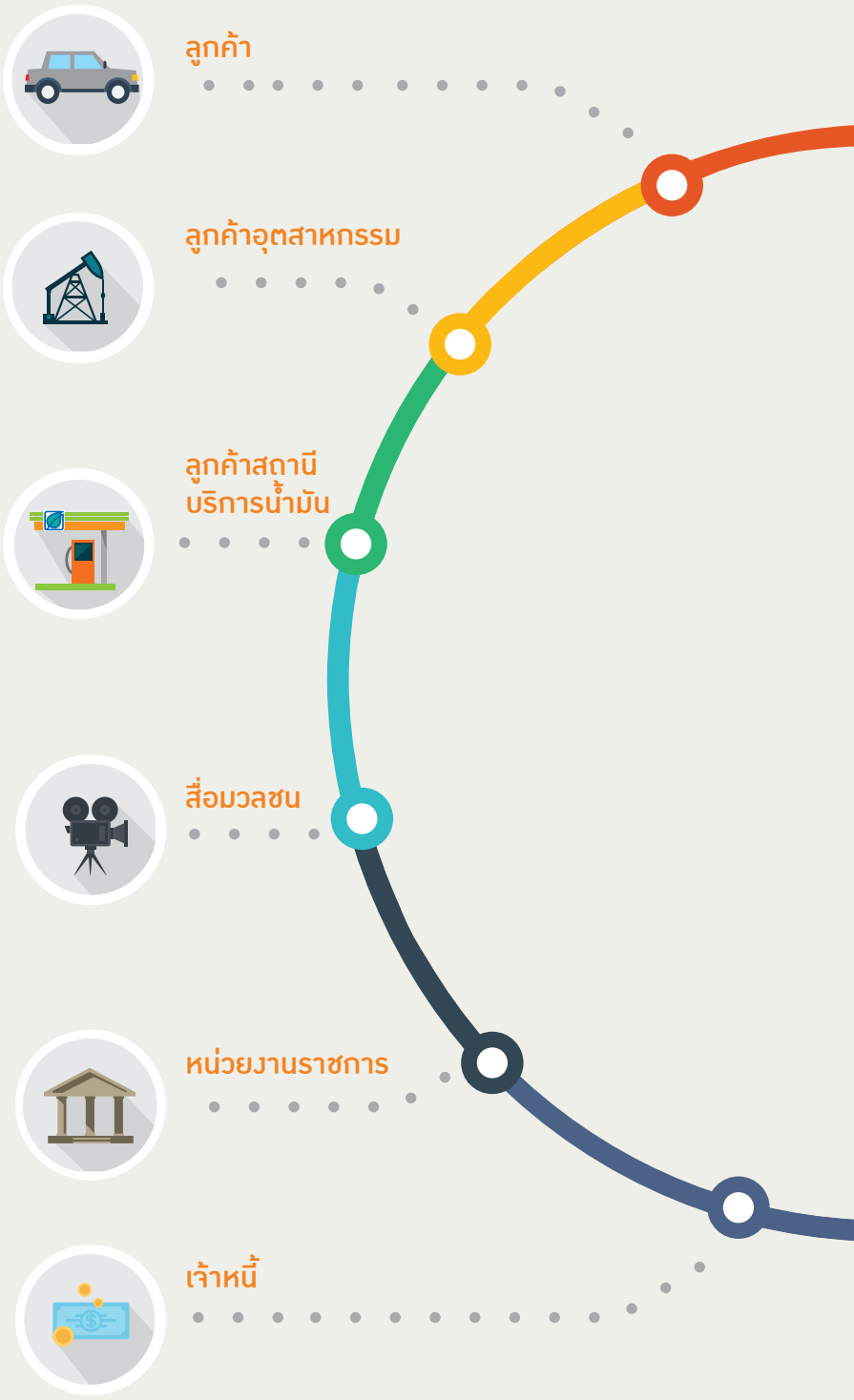
- พนักงานฝ่ายจัดหาพัสดุ / พนักงานบางจากฯ (User)
- สัมมนาคู่ค้าประจำปี/ ประชุมกลุ่ม
- ประเมินผลการปฏิบัติงาน/ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคู่ค้า
- การพัฒนาคู่ค้าตามจรรยาบรรณฯ/ เยี่ยมคู่ค้า
- การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานร่วมกัน

- การประเมินกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์/ Focus Group
- สัมมนา คกก. ชุมชน
- กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์
- จุลสารครอบครัวใบไม้
- จอแสดงผลคุณภาพอากาศออนไลน์
- กิจกรรมเพื่อสังคมเกี่ยวกับเยาวชน/ สหกรณ์การเกษตรกร

- การประชุมสามัญประจำปี / Opportunity Day
- IR Website/ ข่าวสาร/ กิจกรรมทางการตลาด

- ข่าวสาร
- เครือข่าย กิจกรรมทางการตลาด

วิธีการดำเนินงาน (G4-26)



- การทำสำรวจความต้องการความพึงพอใจลูกค้า
- สำรวจภาพรวมตลาด Brand Preference และ NPS Score
- กิจกรรมบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า
- Call Center/ Official Facebook/ Official Lines/ Website

- ผู้แทนการตลาด/ ผู้จัดการ
- พนักงานบริการลูกค้า/บริการเทคนิค/ซ่อมบำรุงอุปกรณ์
- การจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ประจำปี

- ผู้แทนการตลาด/ ผู้จัดการ
- ประชุมกลุ่มย่อยรายเดือน/ไตรมาส
- สัมมนาลูกค้าประจำปี
- การสำรวจความพึงพอใจผู้ประกอบการสถานีบริการ
- Call Center/ Web Ordering/ Application BCP Link

- การพบปะเยี่ยมเยือนสื่อมวลชน
- การจัดแถลงข่าว (Press release)/
- การจัดเยี่ยมชมกิจการ (Press Tour)
- จัดสัมภาษณ์พิเศษในวาระต่างๆ ตามที่แต่ละสื่อต้องการ เช่น กรณีรัฐบาลมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านพลังงาน และมีผลกระทบต่อประชาชนส่วนใหญ่

- การพบปะ ชี้แจง พูดคุยและเข้าร่วมโครงการของหน่วยงานราชการ
- การเยี่ยมชมกิจการ

- การประชุมนักวิเคราะห์
- พบปะหารือ
- เยี่ยมชมกิจการ

จากการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในวิธีการต่างๆ ข้างต้น นำมาสู่การค้นพบความต้องการ/ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่บริษัทฯ กำหนดมาตรการในการตอบสนอง พร้อมทั้งผลลัพธ์ดังรายละเอียดนี้

ความถี่ในการดำเนินงาน

- เป็นประจำ/ สม่ำเสมอ • รายไตรมาส • รายปี

"...สำคัญที่สุด จะต้องหัดทำใจให้กว้างขวางหนักแน่น รู้จักรับฟังความคิด ความเห็นแม้กระทั่งคำวิพากษ์วิจารณ์จากผู้อื่นอย่างฉลาด เพราะการรู้จักรับฟังอย่างฉลาดนั้น แท้จริงคือการระดมสติปัญญาและประสบการณ์อันหลายหลากมาอำนวยประโยชน์ในการปฏิบัติบริหารงานให้ประสบความสำเร็จที่สมบูรณ์นั่นเอง..."

พระบรมราโชวาท พระราชทานแก่ข้าราชการพลเรือน
เนื่องในวันข้าราชการพลเรือน วันพฤหัสบดี ที่ ๑ เมษายน ๒๕๓๖

ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) (G4-24)	ความคาดหวัง/ความต้องการ (G4-27)	สิ่งที่บริษัทตอบสนองปี 2559 (G4-26)	ผลลัพธ์ ปี 2559
พนักงาน	1. การจัดการคนเก่งและบุคลากร 2. โอกาสทางอาชีพ 3. การเรียนรู้และพัฒนา 4. ความปลอดภัยในการทำงาน	1. การจัดการคนเก่งและบุคลากร 2. โอกาสทางอาชีพ • เริ่มใช้ระบบประเมินผล 360 องศา ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป • กำหนดหลักเกณฑ์การเลื่อนระดับที่ต้องผ่านหลักสูตร Mandatory ตามที่กำหนด • จัดทำโครงการทุนการศึกษาสำหรับพนักงาน (ป.โท) • จัดทำการสื่อสารเรื่อง Career ให้ผู้จัดการทราบ เพื่อสื่อสารกับพนักงานต่อไป 3. การเรียนรู้และพัฒนา • จัดทำ Mandatory Course สำหรับพนักงานทุกระดับ • กำหนด Kaizen และ Knowledge Management เป็น KPI พนักงานรายบุคคล 4. ความปลอดภัยในการทำงาน • ดำเนินระบบบริหารความปลอดภัยกระบวนการ (PSM) • เปลี่ยนชุดพนักงานปฏิบัติการด้วยมาตรฐานวัสดุที่สูงขึ้น • เพิ่มมาตรการความปลอดภัยในการเข้าพื้นที่ต่างๆ ทั้งของ ผู้ติดต่อ พนักงาน และผู้รับเหมา • จัดการอบรมหลักสูตรด้านความปลอดภัยฯ สำหรับพนักงานทั่วไปและพนักงานใหม่ • จัดอบรมหลักสูตรด้านความปลอดภัยฯ สำหรับหัวหน้างาน	1. อัตราการลาออก 3.26 และคะแนนความผูกพันพนักงานร้อยละ 68 2. ผลประเมินเรื่องโอกาสทางอาชีพลดลงเล็กน้อยจากร้อยละ 50 เป็นร้อยละ 49 ส่วนการเรียนรู้และการพัฒนาสูงขึ้นจากร้อยละ 54 เป็นร้อยละ 57 3. จัดทำหลักสูตร Mandatory 5 ระดับสำหรับพนักงานทุกระดับ 4. พนักงานเข้ามีส่วนร่วมในระบบ KM We Share ร้อยละ 86 5. สถิติความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมาดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ
ชุมชนและสังคม	**ระยะใกล้/ ระดับพื้นที่** 1. การดำเนินธุรกิจด้วยความปลอดภัย 2. รักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม 3. การสื่อสารอย่างรวดเร็วในกรณีเหตุฉุกเฉิน 4. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ โดยเฉพาะด้านการศึกษา/พัฒนาเยาวชน	1. ยกระดับมาตรฐานระบบความปลอดภัย (PSM) 2. เพิ่มจุดตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อมพร้อมจอแสดงผล 3. เพิ่มโครงการดูแลผลกระทบสิ่งแวดล้อมในชุมชนด้วยการจัดสายสืบสิ่งแวดล้อมในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ 4. สื่อสารทาง (ไลน์) กับผู้นำชุมชนเพื่อแจ้งข่าว/ข้อมูลได้เร็วขึ้น 5. พัฒนาและซ่อมบำรุงระบบเสียงตามสายของโรงกลั่นถึงชุมชนสม่ำเสมอ 6. ดำเนินโครงการพัฒนาเยาวชนอย่างต่อเนื่อง	1. สถิติความปลอดภัยของพนักงานและผู้รับเหมาดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ 2. มีข้อร้องเรียนด้านมลพิษทางอากาศ 3 ครั้ง 3. ผลประเมินงานชุมชนสัมพันธ์ - ความพึงพอใจ ร้อยละ 98.7 - ความผูกพันของชุมชน ร้อยละ 82

ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) (G4-24)	ความคาดหวัง/ความต้องการ (G4-27)	สิ่งที่บริษัทตอบสนอง ปี 2559 (G4-26)	ผลลัพธ์ ปี 2559
ชุมชนและสังคม	**ระยะไกล/ ระดับประเทศ (เยาวชน สหกรณ์การเกษตร เกษตรกร)** 1. ส่งเสริมและพัฒนาเยาวชน 2. ร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิตเกษตรกร	1. จัดโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมระดับประเทศ เช่น โครงการ Thailand Go Green 2. ยกระดับ/พัฒนาศักยภาพเครือข่ายสถานีบริการน้ำมันชุมชน ให้สามารถดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนผ่าน โครงการ Green Partnership Award และให้ตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มสมาชิกเกษตรกรและลูกค้าที่มาใช้บริการมากขึ้น	• จำนวนโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ 80 แห่ง มีเยาวชนเข้าร่วมกว่า 80,000 คน • สถานีบริการน้ำมันชุมชนเข้าร่วมโครงการฯ 40 แห่ง สร้างประโยชน์ให้กับสังคมโดยรวม 80,000 คน
คู่ค้า	1. ความชัดเจนของงาน สินค้าและบริการที่ต้องการ 2. ระบบการจัดซื้อจัดจ้างที่ดี โปร่งใส ตรวจสอบได้ 3. การพัฒนาคู่ค้าให้มีแนวปฏิบัติที่ดีและเติบโตไปพร้อมกับ บมจ. บางจากฯ ได้อย่างยั่งยืน	1. ปรับปรุงกระบวนการทำงานจัดหาพัสดุเชิงรุก เพื่อวิเคราะห์/วางแผนการจัดหาพัสดุได้รวดเร็ว ทันเวลาและประสิทธิภาพสูงขึ้น 2. อบรมและพัฒนาแนวทางการกำหนดขอบเขตงาน/ สินค้าให้ชัดเจนและเป็นข้อมูลกลาง 3. ปรับปรุงระเบียบ/อำนาจอนุมัติการจัดหาพัสดุให้สอดคล้องกับสภาพธุรกิจ และปรับปรุงระบบการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเลคทรอนิกส์ SAP SRM 4. พัฒนาคู่ค้าตามจรรยาบรรณฯ 5. บริหารความสัมพันธ์กับคู่ค้า ด้วยการตรวจเยี่ยมหน้างาน และทำประเมินความพึงพอใจผลการปฏิบัติงานของคู่ค้า	• ระยะเวลาการจัดซื้อจัดจ้างมีความรวดเร็วขึ้น ร้อยละ 8 • คู่ค้าตอบรับปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าฯ ได้ 68 ราย • ความพึงพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของคู่ค้า ร้อยละ 83
คู่ค้าขนส่งน้ำมันทางรถยนต์	1. มีรายได้จากปริมาณงานจัดส่งที่เหมาะสมสม่ำเสมอ เป็นธรรมเพื่อความมั่นคง 2. การพัฒนาธุรกิจร่วมกัน 3. มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี	• ปรับปรุงแผนการจัดส่งด้วยรถขนาดใหญ่และแผนการจัดส่งน้ำมัน 24 ชั่วโมง • ปรับปรุงระบบบริหารงานจัดส่ง (Transportation Management System: TMS) และการมอนิเตอร์ผ่าน CCTV ที่ติดตั้งในรถขนส่งให้สามารถติดตามการดำเนินงานร่วมกันได้ทั้งบริษัทฯ คู่ค้า และลูกค้าสถานีบริการผ่าน Application • ปรับปรุงคลังน้ำมัน ห้องทำงานผู้รับเหมาขนส่ง คลังกรุงเทพและลานจอดรถ โรงอาหาร • จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการทำงานร่วมกัน • ดำเนินมาตรการด้านความปลอดภัยและปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น การอบรมคนขับรถขนส่ง เรื่องขับขี่ปลอดภัย การดับเพลิง การลงน้ำมันกับวิทยากรที่เชี่ยวชาญ • ขยายสัญญาการจ้างงาน จาก 3 ปี เป็น 5 ปี หรือ 8 ปี	• สัดส่วนรถขนาดใหญ่ในการจัดส่งได้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 25 • ข้อร้องเรียนด้านการขนส่งผลิตภัณฑ์ลดลงอย่างต่อเนื่อง • อุบัติเหตุจากรถขนส่งผลิตภัณฑ์ (ที่มีมูลค่าเกิน 1 ล้านบาท) 1 ครั้ง • บริหารสัญญาคู่ค้าอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรมต่อทุกราย คิดเป็นร้อยละ 80 • ลดการสูญเสียด้วยการขนส่งเอทานอลเที่ยวกลับ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการขนส่งวัตถุดิบได้ 0.5 ล้านบาท/ปี

ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) (G4-24)	ความคาดหวัง/ความต้องการ (G4-27)	สิ่งที่บริษัทตอบสนอง ปี 2559 (G4-26)	ผลลัพธ์ ปี 2559
ลูกค้า	1. งานบริการที่ดี รวดเร็ว 2. ทำเลที่สะดวก 3. มีร้านอาหาร มีร้านสะดวกซื้อและห้องน้ำสะอาด 4. ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ/ดีต่อสิ่งแวดล้อม 5. ส่วนลดต่างๆ เมื่อเข้าใช้บริการ	1. ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Centric) ด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การบริการที่ดี ภาพลักษณ์ของสถานีบริการเพื่อสร้างประสบการณ์ Greenovative Experience 2. จัดตั้งทีมงานพัฒนา Most Admired Service Station เพื่อปรับรูปแบบงานบริการ 3. ขยายติดตั้ง Automation Point Of Sale ของสถานีบริการน้ำมันชุมชน เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถบริหารงานที่ตู้จ่ายน้ำมัน มีความคล่องตัว รวดเร็วขึ้นยกระดับการบริหารงานและการบริการของสถานีบริการน้ำมันชุมชนให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น ผ่านโครงการ CO-OP Coaching 4. จัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า การแบ่ง Segment ของลูกค้าเพื่อหาความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม และพัฒนาระบบ Customer Relation Management ให้รองรับ Feature ใหม่ๆ โดยเปิดตัวโปรแกรมการตลาดใหม่ให้ลูกค้าสามารถนำแต้มแลกของหรือส่วนลดต่างๆ 5. พัฒนาผลิตภัณฑ์น้ำมันสูตร Green S Revolution โดยศึกษาร่วมกับผู้พัฒนา Additive ชั้นนำของโลก 6. ขยายสถานีบริการในทำเลหลักเพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างครอบคลุม 7. พัฒนารูปแบบ/ ขยายธุรกิจอื่น เช่น ร้านกาแฟอินทนิล เปิดตัวบริษัท บางจากรีเทล จำกัด ขึ้น มารับผิดชอบธุรกิจมินิมาร์ท SPAR ภายใต้แนวคิด One Roof คือ มีธุรกิจเสริมต่างๆ รวมไว้ในอาคารเดียวกันเพื่อสร้างความสะดวกสบายของลูกค้า และจัดหาพันธมิตรทางธุรกิจเพิ่มขึ้น	• การเป็นสถานีบริการที่ลูกค้าแนะนำบอกต่อยี่ห้อบางจากเป็นอันดับที่ 2 ในปี 2559 • ส่วนแบ่งการตลาดค้าปลีกเป็นอันดับ 2 • ความพึงพอใจลูกค้า ร้อยละ 79.4 • ค่าเฉลี่ยยอดขายต่อสถานีบริการเพิ่มขึ้น • การขยายสถานีบริการน้ำมันมาตรฐาน 24 แห่ง และสถานีบริการน้ำมันชุมชน 13 แห่ง • ขยาย POS เพิ่มขึ้น 363 แห่ง ครอบคลุม 641 แห่ง • ขยายร้านกาแฟอินทนิล 36 สาขา บิ๊กซีมินิ 11 สาขา และมินิมาร์ท SPAR 6 สาขา

ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) (G4-24)	ความคาดหวัง/ความต้องการ (G4-27)	สิ่งที่บริษัทตอบสนอง ปี 2559 (G4-26)	ผลลัพธ์ ปี 2559
 สถานีบริการน้ำมัน - ผู้ประกอบการ - สหกรณ์การเกษตรฯ - บจ. บางจากกรีนเนท	1. ผลประกอบการที่ดีขึ้น 2. การสนับสนุนและดูแลมาตรฐานสถานีบริการให้มีความพร้อมในการแข่งขัน 3. โปรแกรมส่งเสริมการขาย การโฆษณา 4. การพัฒนาผลิตภัณฑ์เกรดพรีเมี่ยม 5. การสนับสนุนทุน/อุปกรณ์ให้ทันต่อการแข่งขันของโลกธุรกิจ 6. การบริการจัดส่งน้ำมันตรงเวลา ครบถ้วน	**การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ** 1. มอบหมายทีมงานพัฒนา Most Admire Service Station ปรับรูปแบบงานบริการ ประกอบด้วย 1.1. จ้างที่ปรึกษาเข้ามาปรับปรุง Standard Operation Procedure (SOP) เพื่อออกแบบมาตรฐานงานบริการใหม่ 1.2. จัดอบรมพนักงานบริการหน้าลานทั่วประเทศเพื่อให้เข้าใจ SOP รูปแบบใหม่และปรับปรุงทัศนคติในงานบริการของพนักงาน 2. พัฒนาระบบ Professional Franchise Scheme เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถบริหารสถานีบริการอย่างมีประสิทธิภาพ 3. ติดตั้ง Automation Point Of Sale ของสถานีบริการน้ำมันชุมชนเพิ่มขึ้นเพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถบริหารงานที่ตู้จ่ายน้ำมันมีความคล่องตัวรวดเร็วขึ้น 4. พัฒนา Program CO-OP Turn Pro เพื่อสนับสนุนเงินลงทุนในสถานีบริการชุมชนที่มีศักยภาพ และความพร้อมให้มีธุรกิจและบริการเสริมที่ครบถ้วน 5. พัฒนา Program CO-OP Coaching โดยส่งพนักงานจากบจ. บางจากกรีนเนท ที่มีประสบการณ์ในการดูแลสถานีบริการให้ความรู้ในการบริหารสถานีบริการ 6. พัฒนารูปแบบ และ ขยายสาขาสถานีบริการ และธุรกิจอื่น (Non Oil Business) เพิ่มขึ้น 7. จัดรายการส่งเสริมการขายต่อเนื่องเพื่อกระตุ้นยอดขายในลูกค้าแต่ละกลุ่ม เช่น สหกรณ์การเกษตร ร่วมกับ ธกส. นำสินค้าโครงการหลวงมาเป็นสินค้าส่งเสริมการขาย 8. นำผลิตภัณฑ์ของกลุ่มสหกรณ์ที่ประสบปัญหาราคาตกต่ำมาจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย	• ยอดขายเฉลี่ยต่อสถานีสูงขึ้น • การเป็นสถานีบริการที่ลูกค้าแนะนำบอกต่อยี่ห้อบางจากเป็นอันดับที่ 2 ในปี 2559 • ปรับปรุงสถานีบริการเติมน้ำมันด้วยการ Renovate และ Bright & Clean Program 311แห่ง ในถนนหลัก • มีสถานีบริการน้ำมันชุมชนเข้าร่วมโครงการ CO-OP Turn Pro 34 แห่ง และ CO-OP Coaching 24 แห่ง • จัดอบรมพนักงานบริการหน้าลานกว่า 4,000 คน

ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) (G4-24)	ความคาดหวัง/ความต้องการ (G4-27)	สิ่งที่บริษัทตอบสนองปี 2559 (G4-26)	ผลลัพธ์ ปี 2559
 ลูกค้าอุตสาหกรรม	1. ราคา 2. การบริการหลังการขาย 3. การประสานงานดูแลจากผู้แทนการตลาด 4. กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ต่างๆ	1 ส่งเสริมการขายในภูมิภาคและต่างประเทศและการให้บริการหลังการขาย 2. จัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับสินค้า/การจัดอบรมแผนฉุกเฉิน/การให้บริการหลังการขาย/สนับสนุนอุปกรณ์/ตรวจเช็คระยะเช่น ซ้อมแผนฉุกเฉิน/ดูแลรักษาตรวจเช็คสภาพเครื่องจักร 3. ขยายกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ 4. พัฒนาระบบ CRM (Customer Relation Management) เพื่อบริหารฐานข้อมูลและความสัมพันธ์กับลูกค้าให้สามารถวิเคราะห์และความคาดหวังของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น	• ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรมต่องานบริการหลังการขายร้อยละ 90 ลดลงจากเดิมเล็กน้อย
 หน่วยงานภาครัฐ	1. การปฏิบัติตามหรือดีกว่ากฎหมาย 2. ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การอยู่ร่วมกับชุมชนอย่างยั่งยืน 3. ระบบการจัดการความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมที่ดีของโรงงาน 4. ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลอย่างรวดเร็วและสนับสนุนโครงการของหน่วยงานราชการ	1. ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส 2. ควบคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้ดีกว่ามาตรฐานที่กฎหมายกำหนด 3. ชี้แจงข้อมูลกับหน่วยงานราชการที่กำกับดูแลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว 4. ร่วมมือกับภาครัฐในการส่งเสริมการดำเนินโครงการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	• หน่วยงานราชการอนุญาตให้ประกอบกิจการโรงงานต่อเนื่อง • ได้รับการรับรอง Green Industry Level 5 ซึ่งเป็นระดับสูงสุด จากกรมโรงงานอุตสาหกรรม
 ผู้ถือหุ้น	1. ผลตอบแทนที่สูงขึ้น (Capital Gain) 2. การจ่ายเงินปันผลในระดับที่น่าพอใจ และสม่ำเสมอ 3. เห็นผลประกอบการที่ดีและเติบโตอย่างต่อเนื่องมั่นคง 4. ให้บริษัทฯ มีความเป็นเลิศในธุรกิจปิโตรเลียม ซึ่งเป็นธุรกิจหลัก 5. ต้องมีเป้าหมายและทิศทางการขยายธุรกิจของบริษัทฯ ในอนาคตที่ชัดเจน	• จ่ายเงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้นอย่างเหมาะสม และมีอัตราการจ่ายเป็นไปในทิศทางใกล้เคียงกับบริษัทอื่นที่ประกอบธุรกิจเดียวกัน • ลงทุนในธุรกิจเพิ่มเติมและหลากหลายเพื่อเพิ่มรายได้และเติบโต • เพิ่มช่องทางการสื่อสารให้ผู้ถือหุ้นได้ติดตามและรับทราบข้อมูลของบริษัทฯ มากขึ้น • จัดกิจกรรมให้ผู้บริหารได้พบผู้ถือหุ้นรายย่อยเพิ่มขึ้น เช่น การจัด Opportunity Day หรือการออกบูธในงาน SET in the city • จัดกิจกรรมให้ผู้บริหารได้พบผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (นักลงทุนสถาบัน) • เพิ่มความถี่ในการพบนักลงทุน เช่น การจัด Roadshow ทั้งในประเทศและต่างประเทศ การเข้าร่วม Conference หรือ Event ต่างๆ • ปรับปรุงเว็บไซต์ของนักลงทุนสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย ข้อมูลครบถ้วน ใช้งานง่าย • จัดทำ Factsheet เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ถือหุ้น และนักลงทุนได้รู้จักธุรกิจของบริษัทฯ และผลประกอบการของบริษัทฯ ในแต่ละไตรมาส	• ติดอันดับอยู่อยู่ใน SET 50 • บริษัทฯ ได้รับรางวัล Asian Excellence Recognition Awards 2016 – Best Investor Relations Company, Best CEO • ได้รับการเชิญให้ไป Roadshow จากหลักทรัพย์ต่างๆ มากขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ เนื่องจากหุ้นได้รับความสนใจจากนักลงทุน

ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) (G4-24)	ความคาดหวัง/ความต้องการ (G4-27)	สิ่งที่บริษัทตอบสนองปี 2559 (G4-26)	ผลลัพธ์ ปี 2559
สื่อมวลชน	1. ต้องการข้อมูลข่าวสารความคืบหน้าของกิจการ/ธุรกิจใหม่ และประเด็นที่สอดคล้องกับกระแสในสถานการณ์โลก อย่างถูกต้อง รวดเร็วและทันการ 2. ความรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ	• ตอบสนองต่อความต้องการของสื่อที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัท ส่วนรวม และการนำเสนอข่าวของสื่อเอง ในวาระและโอกาสต่างๆ • จัดแถลงข่าวอย่างเป็นทางการและจัดทำข่าวแจก (Press Release) อย่างสม่ำเสมอ • สนับสนุนกิจกรรมของสื่อมวลชนที่ทำเพื่อส่วนรวมและสนับสนุนเนื่องในโอกาสวันครบรอบ เพื่อสร้างความผูกพันและจริงใจต่อกันที่ดีต่อกัน	• ได้รับการเผยแพร่ข่าวสารขององค์กรในสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานกับสื่อมวลชนได้อย่างเหมาะสมและผูกพัน
เจ้าหนี้	1. ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อตกลงตามสัญญาเงินกู้และหุ้นกู้	• ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาเงินกู้และหุ้นกู้ได้อย่างเคร่งครัด • ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสถาบันการเงินซึ่งออกโดยหน่วยงานภาครัฐอย่างเคร่งครัด • ตอบข้อซักถามแก่เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อเมื่อมีข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว • พาเยี่ยมชมกิจการของบริษัทฯ เพื่อให้เกิดความมั่นใจ ในผลการดำเนินงานและความสัมพันธ์อันดีกับสถาบันการเงิน	• เกิดความมั่นใจในผลการดำเนินงานและความสัมพันธ์อันดีกับสถาบันการเงิน
คู่แข่งทางการค้า	1. ดำเนินกิจการด้วยความโปร่งใสภายใต้การค้าและการแข่งขันที่เป็นธรรม	• ดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องภายใต้การแข่งขันตามกลไกตลาดเสรี	• ดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องภายใต้การแข่งขัน ตามกลไกตลาดเสรี ไม่มีข้อร้องเรียนหรือข่าวสารด้านลบในการแข่งขันกับคู่แข่ง

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

เพื่อให้บริษัทฯ ดำเนินกิจการโดยสร้างมูลค่าทางธุรกิจ คุณค่าต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ควบคู่กับการตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม มีระบบ และสามารถวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม บริษัทฯ จึงได้ระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนจากการพิจารณาข้อมูลแนวโน้ม ทิศทางและเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของโลก (Sustainable Development Goals) เกณฑ์ประเมินองค์กรดัชนีความยั่งยืนดาวน์โจนส์ (Dow Jones Sustainability Index) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ความต้องการ/ คาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย แผนธุรกิจของบริษัทฯ และโอกาสในการปรับปรุงจากการประเมินต่างๆ มีหลักการคัดเลือกประเด็นสำคัญ (Materiality) อ้างอิงกระบวนการตามแนวทางของ GRI-G4 ดังนี้

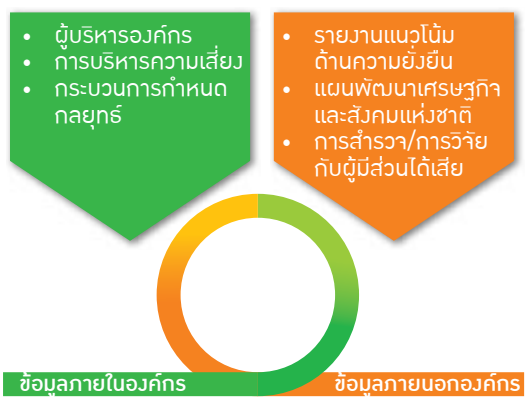
หลักการคัดเลือกประเด็นสำคัญ (Materiality) (G4-18)

1. **การระบุประเด็นสำคัญ (Identification) ของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและองค์กร**

บริษัทฯ รวบรวมข้อมูลสำคัญทั้งจากปัจจัยภายใน (เป้าหมายและแผนธุรกิจ) และปัจจัยภายนอก (ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย) ที่อาจส่งผลกระทบด้านความยั่งยืนขององค์กรทั้งในด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ดังนี้

- **ข้อมูลภายในองค์กร** (เป้าหมายและแผนธุรกิจ) ประเด็นสำคัญจากการระดมสมองของผู้บริหารในการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Brainstorm Workshop) การจัดทำกลยุทธ์และความเสี่ยงขององค์กรที่ส่งผลต่อความยั่งยืนองค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

- **ข้อมูลภายนอกองค์กร** (แนวโน้มด้านความยั่งยืนและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย) ทบทวนแนวโน้มและทิศทางด้านความยั่งยืนที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของโลก (SDG) เกณฑ์ประเมินองค์กรดัชนีความยั่งยืนดาวน์โจนส์ (DJSI) เกณฑ์สำคัญของ UNGC (United Nation Global Compact) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และความคิดเห็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย จากการสำรวจความคิดเห็น/ความคาดหวังทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิ การหารือ พูดคุย ประชุม สัมมนา หรือสัมภาษณ์อย่างไม่มีโครงสร้างตามความเหมาะสมของแต่ละกลุ่มร่วมกับการประชุมกับส่วนงานผู้รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย 9 กลุ่ม จากนั้นเข้าสู่ขั้นตอนจัดลำดับความสำคัญ เพื่อกำหนดการดำเนินงานเพื่อตอบสนองอย่างเหมาะสม (G4-15)



พิจารณาประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย

2. **การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritization)**

เป็นการนำประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสียมาเทียบเคียงกับความสอดคล้องในประเด็นและตัวชี้วัดตามแนวทาง GRI G4 ซึ่งปีนี้ พบว่ามีเรื่องที่ผู้มีส่วนได้เสียคาดหวังต่อบริษัทฯ ถึง 40 ประเด็น และนำมาจัดกลุ่มได้ 26 ประเด็น เพื่อให้ค่าคะแนนพิจารณาตามลำดับความสำคัญใน 2 เกณฑ์ เพื่อกำหนดประเด็นลงตาราง Materiality Matrix โดย

- **แกนนอน** : เป็นประเด็นที่สำคัญต่อองค์กร พิจารณาผลกระทบ โอกาส/ความเสี่ยงที่จะเกิดต่อองค์กรในระยะสั้นและระยะยาว
- **แกนตั้ง** : เป็นประเด็นที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียในการตัดสินใจใดๆ ต่อองค์กร โดยพิจารณาจากระดับผลกระทบและความสำคัญที่อาจเกิดขึ้นจากองค์กรต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

3. **การให้เหตุผล (Validation)**

ประเด็นสำคัญที่ได้จากการวิเคราะห์ พิจารณาและเห็นชอบจากคณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กร (SPC) (G4-48) มีความใกล้เคียงกับประเด็นในปีก่อน ด้วยยังเป็นประเด็นสำคัญที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ยังคงไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก อีกทั้งบางประเด็นต้องใช้เวลาในการตอบสนอง อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย นี้ พบว่า มีประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนในปี 2559 ดังนี้

Materiality Matrix Analysis

ที่มา

Primary Source
- การสำรวจความผูกพันพนักงาน(B-Voice)
- การประชุม/ สัมมนาพนักงานในกลุ่มธุรกิจ/สายงาน
- กิจกรรม Engagement Ambassador
- กระบวนการวางแผนกลยุทธ์
- ประชุมร่วมกลุ่มอุตสาหกรรม
- ประชุม/สัมมนากับคู่ค้า
- รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า
- วิจัยทางการตลาด
- การกำกับกิจการตามกฎหมาย
- การประชุมหน่วยงานภาครัฐ
- กิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์ต่างๆ

Secondary Source
- ทบทวนเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ
- ทบทวนแนวทางความยั่งยืน
- ทบทวนแนวโน้มเศรษฐกิจและความเสี่ยงในอุตสาหกรรม/โลก

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน
- การจัดการคนเก่งและบุคลากร
- โอกาสทางอาชีพ
- การฝึกอบรม
- ความปลอดภัยในการทำงาน
- รักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม (ตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อม)
  - การใช้พลังงาน
  - การนำน้ำกลับมาใช้ใหม่
  - การใช้น้ำ
  - การปล่อยมลพิษทางอากาศ
  - ก๊าซเรือนกระจก
  - การจัดการของเสีย
  - หอเผา
- การรับมือ/ สื่อสารในกรณีเหตุฉุกเฉิน
- การมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์
- ระบบจัดซื้อจัดจ้างที่ดี โปร่งใส
- การพัฒนาคู่ค้ายั่งยืนและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
- คู่ค้ามีปริมาณงานที่เหมาะสม
- การขนส่งผลิตภัณฑ์
- พัฒนาผลิตภัณฑ์มีคุณภาพดีต่อสิ่งแวดล้อม
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- มีผลประกอบการที่ดีขึ้น
- บรรษัทภิบาลที่ดี : ความเป็นเลิศในธุรกิจปิโตรเลียม
- บรรษัทภิบาลที่ดี : มีทิศทางและขยายธุรกิจที่ชัดเจน
- มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย
- การปฏิบัติตามกฎหมาย
- ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอยู่ร่วมกับชุมชนอย่างยั่งยืน

ทบทวน : กระบวนการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร

กระบวนการภายใน
- คุณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กร (SPC)
- กระบวนการวางแผนกลยุทธ์/ การบริหารความเสี่ยงองค์กร
- กระบวนการวางแผนในกลุ่มธุรกิจ/ สายงาน

กระบวนการภายนอก
- เทียบเคียงผลการดำเนินงานกับอุตสาหกรรมเดียวกัน
- การทวนสอบการจัดทำ/ตัวชี้วัดจาก Third Party
- การประเมินดัชนีความยั่งยืนองค์กร (DJSI)
- การส่งประกวดรางวัลรายงานความยั่งยืนระดับประเทศ

การตัดสินใจ
- ปรับปรุงนโยบายความยั่งยืนให้มีความสอดคล้องกับเกณฑ์ของสากลมากขึ้น
- ดำเนินโครงการต่อเนื่อง/ ต่อยอด และริเริ่มโครงการใหม่
- ปรับเป้าหมายการดำเนินงานให้ท้าทายขึ้น โดยเฉพาะตัวชี้วัดสิ่งแวดล้อม
- พัฒนาและขยายขอบเขตการรายงานที่ครอบคลุมมากขึ้น

เรียงลำดับความสำคัญ (Prioritize)

เกณฑ์พิจารณาหลัก (Key Criteria)

ผู้มีส่วนได้เสีย
- ผลกระทบ/ การพึ่งพิงปัจจัยนั้น
- ความสำคัญในพื้นที่
- ความหลากหลายของกลุ่มที่ได้รับผลกระทบ
- ความคาดหวังต่อการจัดการ

องค์กร
- โอกาสเกิด/ความรุนแรงของผลกระทบ
- ระยะเวลาที่เกิดผลกระทบ
- ความเสี่ยง/โอกาสทางธุรกิจ

Materiality Matrix

- **บรรษัทภิบาล**
  1. ทิศทางในการขยายธุรกิจที่ชัดเจน
  2. บรรษัทภิบาล: ความเป็นเลิศในธุรกิจหลัก
  3. การปฏิบัติตามกฎหมาย
  4. ความโปร่งใส ตรวจสอบได้

- **ด้านเศรษฐกิจ**
  1. ผลประกอบการที่ดี มั่นคง
  2. การจัดซื้อจัดจ้างที่ดีโปร่งใส
  3. การพัฒนาคู่ค้าและพัฒนาคุณภาพชีวิต
  4. การจัดจ้างที่ดี ขอบเขตงานชัดเจน
  5. ประสิทธิภาพในการบริหารสัญญากับคู่ค้า

- **ด้านสิ่งแวดล้อม**
  1. ก๊าซเรือนกระจก/ การขนส่ง
  2. การใช้พลังงาน
  3. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ดี
  4. การนำน้ำกลับมาใชใหม่
  5. การใช้น้ำ
  6. มลพิษทางอากาศ
  7. หอเผาทิ้ง
  8. การจัดการของเสีย

- **ด้านสังคม**
  1. ความปลอดภัยในที่ทำงาน
  2. งานบริการที่ดี/ความพึงพอใจของลูกค้า รายการส่งเสริมการขาย/โฆษณาสินค้า
  3. การเตรียมรับมือเหตุฉุกเฉิน
  4. งานชุมชนสัมพันธ์รอบโรงกลั่น
  5. การฝึกอบรมพนักงาน
  6. การจัดการคนเก่งและบุคลากร
  7. โอกาสทางอาชีพ
  8. การสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้อง

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (G4-19)	Aspect GRI G4	ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์กร ภายในองค์กร (G4-20)	ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์กร ภายนอกองค์กร (G4-21)
ด้านบรรษัทภิบาล			
1. ทิศทางในการขยายธุรกิจที่ชัดเจน	1. Economic	BCP/ BCPG/ BBF/ UBE/ BGN	ผู้ถือหุ้น/สื่อ/ เจ้าหนี้
2. ความเป็นเลิศในธุรกิจหลัก	2. Economic	BCP/ BCPG/ BBF/ UBE// BGN	ผู้ถือหุ้น
3. การปฏิบัติตามกฎหมาย	3. Compliance	BCP/ BCPG/ BBF/ UBE// BGN	ชุมชนสังคม/ / หน่วยงานราชการ
4. ความโปร่งใส ตรวจสอบได้	4. Anti-Corruption	BCP/ BCPG/ BBF/ BGN	ชุมชนสังคม/ / หน่วยงานราชการ
ด้านเศรษฐกิจ			
1. ผลประกอบการที่ดี มั่นคง	1. Economic	BCP/ BCPG/ BBF/ UBE/ BGN	ผู้ถือหุ้น/ คู่ค้า/ เจ้าหนี้
2. การจัดซื้อจัดจ้างที่ดีโปร่งใส	2. Anti-corruption	BCP	คู่ค้า
3. การพัฒนาคู่ค้าและพัฒนาคุณภาพชีวิต	3. Sustainable Supplier Development	BCP	คู่ค้า
4. การจัดจ้างที่ดี ขอบเขตงานชัดเจน	4. Procurement Practices	BCP	คู่ค้า
5. ประสิทธิภาพในการบริหารสัญญากับคู่ค้า	5. ประสิทธิภาพในการบริหารสัญญาคู่ค้า	BCP	คู่ค้า
ด้านสิ่งแวดล้อม			
1. ก๊าซเรือนกระจก	1. Emissions	BCP/ BCPG/ BBF/ UBE/ BGN	คู่ค้า/ ลูกค้าสถานีบริการน้ำมัน/ลูกค้าอุตสาหกรรม/ลูกค้าสหกรณ์
2. การขนส่งผลิตภัณฑ์	2. Transport	BCP/ BGN	คู่ค้า/ ลูกค้าสถานีบริการน้ำมัน/ สังคมชุมชน/หน่วยงานราชการ
3. การใช้พลังงาน	3. Energy	BCP/ BCPG/ BBF/ UBE/ BGN	ลูกค้าสถานีบริการน้ำมัน/ สังคมชุมชน/หน่วยงานราชการ
4. การพัฒนาผลิตภัณฑ์	4. Product & Service Labelling	BCP/ BGN	คู่ค้า/ ลูกค้าสถานีบริการน้ำมัน/ลูกค้าอุตสาหกรรม/ลูกค้าสหกรณ์
5. การนำน้ำกลับมาใช้ใหม่	5. Water	BCP	ชุมชนสังคม/หน่วยงานราชการ
6. การใช้น้ำ	6. Water	BCP	ชุมชนสังคม/หน่วยงานราชการ
7. มลพิษทางอากาศ	7. Emissions	BCP	ชุมชนสังคม/หน่วยงานราชการ
8. หอเผาทิ้ง	8. Emissions/Flaring	BCP	ชุมชนสังคม/หน่วยงานราชการ
9. การจัดการของเสีย	9. Effluents& Waste	BCP	ชุมชนสังคม/หน่วยงานราชการ
ด้านสังคม			
1. ความปลอดภัยในที่ทำงาน	1. OH&S	BCP	คู่ค้า/ ชุมชนสังคม/ หน่วยงานราชการ
2. งานบริการที่ดี/ ความพึงพอใจของลูกค้า/รายการส่งเสริมการขาย/โฆษณา	2. Product & Service Labelling Marketing Communications	BCP	ลูกค้า/ คู่ค้า/ ชุมชนสังคม ชุมชนสังคม
3. การเตรียมรับมือเหตุฉุกเฉิน	3. Emergency Prepareness	BCP	ชุมชนสังคม
4. งานชุมชนสัมพันธ์	4. Local Communities	BCP	ชุมชนสังคม
5. การฝึกอบรมพนักงาน	5. Training& Education	BCP	
6. การจัดการคนเก่งและบุคลากร	6. Labor/Management Relations	BCP	
7. โอกาสทางอาชีพ	7. Training& Education	BCP	
8. การสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้อง	8. Communication Local Communities	BCP	สื่อมวลชน/ ชุมชนสังคม/ ผู้ถือหุ้น

เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการยกระดับองค์กรสู่การเป็นกลุ่มบริษัทนวัตกรรมสีเขียว ในกลางปี 2559 นี้ บริษัทฯ ได้ปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์องค์กร (Vision) พันธกิจ (Mission) จาก Greenery Excellence เป็น Evolving Greenovation พร้อมทั้งปรับค่านิยม (Core Values) เป็น I AM BCP เพื่อเตรียมความพร้อมขององค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและการเติบโตขององค์กรในอนาคต

ความสำคัญ	เนื้อหาที่รายงาน/ตัวชี้วัด	หน้า
1. ตอบสนองเป้าหมายองค์กร การเติบโตเพื่อมุ่งสู่กลุ่มบริษัทนวัตกรรมสีเขียว 2. เพื่อรักษารายได้จากธุรกิจหลัก 3. มีแนวปฏิบัติที่ดี ไม่ละเมิดต่อกฎหมาย 4. เปิดเผยข้อมูลอย่างเป็นระบบและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วมตรวจสอบ	1-2. สารประธาน/ เปิดบ้านบางจาก/ กลยุทธ์/ ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ (G4-EC1) 3. การกำกับกิจการที่ดี/ การปฏิบัติตามกฎหมาย (G4-EN29) 4. การกำกับกิจการที่ดี/ ต่อต้านทุจริต (G4-S04)	4-7/ 26-33/ 48 36 36-38
1. เพื่อรักษาการเติบโต เสถียรภาพในการดำเนินธุรกิจ 2. ควบคุมต้นทุนและการฝึกอบรมเพื่อขยายเครือข่ายต่อต้านคอร์รัปชัน 3. การดำเนินงานร่วมกันอย่างมีคุณภาพ มีการผลิตสินค้าและบริการที่ดี 4. เพิ่มความถูกต้องสะดวกรวดเร็วและสามารถตอบสนองความต้องการได้ครบถ้วน 5. ความเป็นธรรมต่อคู่ค้าและการจัดสรรทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	1. ผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ (G4-EC1) 2. การบริหารห่วงโซ่อุปทาน/ การต่อต้านทุจริต (G4-S04) 3. การบริหารห่วงโซ่อุปทาน (คู่ค้าที่ตอบรับการปฏิบัติและประเมินสถานะด้านความยั่งยืนตามจรรยาบรรณฯ) (ไม่มีตัวชี้วัดตาม GRI) 4. การบริหารห่วงโซ่อุปทาน (G4-EC9) 5. การขนส่งผลิตภัณฑ์ (ร้อยละประสิทธิภาพในการบริหารสัญญาคู่ค้าขนส่ง) (ไม่มีตัวชี้วัดตาม GRI)	48 50-51/ 37-38 50-51 50-51 78-80
1. ตอบสนองเป้าหมายองค์กรเรื่องการเป็นบริษัทปล่อยคาร์บอนฯ ต่ำ 2. ขนส่งรวดเร็ว ปลอดภัย ครบถ้วน 3. ควบคุมต้นทุน เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 4. มีคุณภาพที่ดี เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และมีผลิตภัณฑ์เกรดพรีเมี่ยม 5. ลดต้นทุนและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า 6. ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและลดผลกระทบต่อภาคครัวเรือน 7. ควบคุมอากาศให้ดีกว่ามาตรฐานกำหนด 8. ลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับชุมชน 9. จัดการตามหลักวิชาการและถูกต้องตามกฎหมาย รวมถึงใช้หลัก 3R	1. การใช้พลังงาน (G4-EN3) การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ/ (G4-EN15& EN16) 2. การขนส่งผลิตภัณฑ์ (G4-EN30) 3. การใช้พลังงาน (G4-EN3) การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ/ (G4-EN15& EN16) 4. การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน (G4-PR5) 5. การจัดการน้ำ (G4-EN10) 6. การจัดการน้ำ (G4-EN8) 7. การจัดการมลพิษทางอากาศ (G4-EN21) 8. การจัดการมลพิษทางอากาศ (G4-EN21 และ G4-OG6) 9. การจัดการของเสียและวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว (G4-EN23)	59-61 78-80 59-61 69-77 62-63 62-63 66-67 66-67/ 111 68
1. ไม่เกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานและผู้รับเหมา รวมถึงไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนรอบข้าง 2. ตอบสนองเป้าหมายองค์กรในการเป็นที่หนึ่งในใจผู้บริโภค และการให้บริการที่ตรงใจในรูปแบบ Greenovative Experience 3. พื้นที่ตั้งอยู่ในเมือง จึงต้องเตรียมพร้อมรับมือกับเหตุฉุกเฉินตลอดเวลา 4. สร้างประโยชน์ให้กับชุมชนรอบสถานประกอบการ 5. ตอบสนองกับการเติบโตทางธุรกิจ จึงต้องพัฒนาคนให้มีความสามารถเพียงพอ 6. เพื่อจูงใจให้พนักงานที่เก่งอยู่กับองค์กร 7. ให้พนักงานเห็นเส้นทางอาชีพของตนเองทั้งสายวิชาชีพและทั่วไป จูงใจให้พนักงานอยู่กับองค์กร 8. การสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว	1. ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (G4-LA6) 2. การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน (G4-PR5) การบริหารความสัมพันธ์และความรับผิดชอบต่อลูกค้า (G4-PR7) 3. ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (G4-LA6) 4. การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม (G4-S01) 5. การดูแลพนักงาน (G4-LA9) 6. การดูแลพนักงาน/ Best Employer Score by AON Hewitt (ไม่มีตัวชี้วัดตาม GRI) 7. การดูแลพนักงาน (G4-LA9) 8. การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม (G4-S01)	84-86 69-77/ 87-88 84-86 101-108 94-96 89-92 94-96 101-108

จึงมีการปรับโครงสร้างองค์กร การจัดตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานเพิ่มเติม การพัฒนาพนักงานให้มีความรู้และทักษะใหม่ๆ รวมถึงมุ่งเน้นเรื่องนวัตกรรมที่ตอบโจทย์องค์กรอย่างก้าวกระโดด โดยได้มีเนื้อหาในการรายงานเรื่องการบริหารความเปลี่ยนแปลงและบริหารนวัตกรรมในรายงานฉบับนี้ ตามรายละเอียดในหน้า 49, 52-55 ตามลำดับ

"...ขอให้ท่านได้ปฏิบัติตามที่มีเจตนาที่ดีงามและมีกำลังไม่ท้อถอยเพื่อรักษาความสามัคคี เพื่อรักษาความเป็นอยู่ของเราในประเทศไทย ซึ่งได้ประจักษ์แล้วว่าทุกคนมีสิทธิ์ที่จะคิด มีสิทธิ์ที่จะปฏิบัติ ขอเพียงอย่าให้เบียดเบียนซึ่งกันและกัน..."

พระบรมราโชวาท ในโอกาสที่สถาบันและองค์การที่เกี่ยวกับศาสนาเข้าเฝ้า ฯ ถวายพระพรชัยมงคล และทูลเกล้า ฯ ถวายสิ่งของ เนื่องในวันเฉลิมพระชนมพรรษา ณ ศาลาฉกาภิรมย์ วันพุธ ที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๑๑

กลยุทธ์มุ่งความยั่งยืน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร ยกระดับความเป็นเลิศในการบริหารจัดการสู่ระดับมาตรฐานโลก พร้อมน้อมนำ "ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง" มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจ ที่การได้มาซึ่งกำไรจะไม่เป็นการแสวงหากำไรจนเกินควร ตลอดจนคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างรู้คุณค่า บริหารจัดการธุรกิจเพื่อให้บรรลุถึงวิสัยทัศน์องค์กร "มุ่งสู่กลุ่มบริษัทนวัตกรรมสีเขียวชั้นนำในเอเชีย ที่มีบรรษัทภิบาลที่ดีและดำเนินธุรกิจด้วยแนวทางแบบมีส่วนร่วมและยั่งยืน" หรือ "Evolving Greenovation" ตลอดจนเป้าหมายทางธุรกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคมในปี 2563

ยุทธศาสตร์ 3S :

Security Stability Sustainability ยังคงเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจที่สำคัญ สอดรับกับการเติบโตของธุรกิจ ทิศทางการพัฒนาความยั่งยืนของโลก ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างชัดเจน กล่าวคือ

Security :

สร้างความมั่นคงด้านพลังงานให้กับประเทศ ขยายการลงทุนในธุรกิจต้นน้ำเพื่อจัดหาพลังงานให้เพียงพอกับความต้องการใช้ของภาคธุรกิจและประชาชน

Stability :

พัฒนาธุรกิจให้เติบโตและมีการกระจายความเสี่ยงสู่ธุรกิจที่รายได้มั่นคง สร้างมูลค่าให้กับกิจการอย่างยั่งยืนโดยเพิ่มสัดส่วนรายได้จากธุรกิจใหม่ด้วยการลงทุนในธุรกิจพลังงานสะอาดและธุรกิจอื่นๆ

Sustainability :

พัฒนาธุรกิจ/กิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม สร้างความสมดุลระหว่างมูลค่าทางธุรกิจ คุณค่าทางสิ่งแวดล้อมและสังคมที่องค์กรยึดมั่นปฏิบัติมาโดยตลอดนับตั้งแต่ก่อตั้ง

เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับกลยุทธ์และการเติบโตของธุรกิจ ปี 2559 จึงมีการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมองค์กร พร้อมปรับโครงสร้างองค์กรใหม่รองรับการเติบโตในอนาคต โดยแบ่งกลุ่มงานรับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อสร้างการดำเนินงานในเชิงรุก

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเกิดความยั่งยืนและมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน บริษัทฯ จึงได้พัฒนากลยุทธ์สู่ความยั่งยืน (Sustainability Strategy) มาใช้ควบคู่กับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจโดยใช้ กลยุทธ์ 4 GREEN ดังนี้

- Green Business
- Green Production
- Greenovative Experience
- Green Society

1. Green Business

มุ่งเน้นการลงทุนและสร้างมูลค่าให้กับกิจการอย่างยั่งยืนและรับผิดชอบโดยเพิ่มสัดส่วนรายได้จากธุรกิจใหม่ด้วยการลงทุนในธุรกิจพลังงานสะอาดและธุรกิจอื่นๆ เพื่อมุ่งเป็นบริษัทที่มีการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ต่ำ (Low Carbon Company) อาทิ โรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานใต้พิภพ พลังงานชีวมวล พลังงานชีวภาพ โรงงานไบโอดีเซลและเอทานอล ฯลฯ และเน้นการลงทุนในธุรกิจที่มีรายได้ที่สม่ำเสมอ ความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกต่ำทั้งในและต่างประเทศ

2. Green Production

มุ่งเน้นการยกระดับการบริหารด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยจากระบบมาตรฐาน TIS/OHSAS 18001 สู่การจัดการด้านความปลอดภัยด้วยระบบ Process Safety Management (PSM) พร้อมทั้งดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงานด้วยระบบการจัดการตามมาตรฐาน ISO 14001 และ ISO 50001 การบริหารจัดการของเสีย การใช้ทรัพยากรน้ำและพลังงานอย่างมีเสถียรภาพและประสิทธิภาพตาม Roadmap ของ Carbon and Water Footprint ด้วยคำนึงถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) ภาวะโลกร้อนตาม Paris Agreement การประชุม COP21 ที่พยายามควบคุมอุณหภูมิโลกให้ร้อนขึ้นไม่เกิน 2 องศาเซลเซียส รวมถึงแนวโน้มความรุนแรงของภาวะขาดแคลนน้ำในภูมิภาค

3. Greenovative Experience

มุ่งเน้นสร้างสรรค์ประสบการณ์และนวัตกรรมสีเขียวรูปโฉมใหม่ Bangchak Greenovative Experience รองรับวิถีชีวิตยุคใหม่ของคนไทย ที่ทุกคนสามารถใช้ชีวิตอย่างมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ทั้งยังสอดคล้องกับ Thailand 4.0 ในการพัฒนาเศรษฐกิจรูปแบบใหม่ที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ดังเช่น

- **Greenovative Product** บริษัทฯ มุ่งพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งในด้านการใช้งานและดีต่อสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการพัฒนาพลังงานสะอาดมาโดยตลอด ปีนี้ บริษัทฯ ได้ออกผลิตภัณฑ์ใหม่ **"บางจาก Green S Revolution"** สำหรับกลุ่มแก๊สโซฮอล์ทั้งหมด ได้แก่ แก๊สโซฮอล์ 91, 95, E20 และ E85 เพื่อเครื่องยนต์เบนซินรุ่นใหม่ระบบหัวฉีด Direct Injection Gasoline (DIG) การพัฒนาร้านกาแฟ Inthanin Garden ที่ใช้เมล็ดกาแฟออร์แกนิกส์ที่ปลูกด้วยวิธีการรักษาป่าและไม่ใช้สารเคมี และเพื่อการลดขยะ ลดใช้ทรัพยากร บริษัทฯ ยังมีโปรแกรมลดราคาเครื่องดื่มเมื่อลูกค้านำแก้วมาเอง และใช้แก้วกาแฟย่อยสลายได้ (Bio cup) ในทุกร้านอีกด้วย
- **Greenovative Service Station** พัฒนารูปแบบสถานีบริการแบบใหม่ที่มีเอกลักษณ์โดดเด่น ด้วยกระบวนการ 4 Rs คือ Renewable Recycle Reuse และ Reduce ได้แก่ การติดตั้ง Solar Roof Top เพื่อผลิตไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์ สถานี EV Charger เครื่องเก็บขวดพลาสติกอัตโนมัติเพื่อรีไซเคิลเป็นเส้นใยโพลีเอสเตอร์ ระบบการนำน้ำฝนและน้ำใช้แล้วมาใช้รดน้ำต้นไม้ การใช้วัสดุอุปกรณ์ประหยัดพลังงาน การเพิ่มพื้นที่สีเขียวร่มรื่น การออกแบบห้องน้ำตอบโจทย์สังคมผู้สูงอายุและผู้พิการ

การออกแบบอาคารธุรกิจเสริมแบบ One Roof Concept คือ มีธุรกิจเสริมต่างๆ รวมไว้ภายใต้อาคารเดียวกันเพื่อสร้างความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการ ก้าวสู่ The Most Admired Brand และพัฒนาธุรกิจด้านอาหารรูปแบบใหม่ที่ใส่ใจด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อมตามแนวคิด All in One Food Station นอกจากนั้น บริษัทฯ ยังเปิดมินิมาร์ทใหม่ ในแบรนด์ SPAR 'FRESH & EASY FOOD MARKET' ซุปเปอร์มาร์เก็ตจากเนเธอร์แลนด์ ให้บริการลูกค้าด้วยความแตกต่าง คือ อาหารสด ใส่ใจคุณภาพและบริการ และมีผลิตภัณฑ์จากชุมชนมาจำหน่าย ทั้งยังพัฒนาผลิตภัณฑ์จากชุมชนในแบรนด์ SPAR เพื่อจำหน่ายในไทยและมีแผนส่งออกต่างประเทศอีกด้วย

4. Green Society

Green Society เป็นหนึ่งในกลยุทธ์หลักที่บริษัทฯ ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องด้วยการดูแลสิ่งแวดล้อม การมีส่วนร่วมพัฒนาชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของสังคมไทย โดยเฉพาะการสนับสนุนผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม รวมทั้งเกษตรกรให้มีอาชีพที่สร้างรายได้ ร่วมสร้างชุมชนให้ยั่งยืนและส่งเสริมให้สังคมมีการผลิตและการบริโภคอย่างรับผิดชอบ สอดคล้องกับเป้าหมายความยั่งยืนของสหประชาชาติ (UN SDG) ที่ 11 และ 12 ด้วยรูปแบบต่างๆ ได้แก่

- **CSR in Process** บริษัทฯ ร่วมดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมันกับสหกรณ์การเกษตรซึ่งปีนี้ครบรอบ 100 ปีสหกรณ์ไทย บริษัทฯ จึงได้จัดโครงการโปรโมชั่นต่างๆ เพื่อให้การสนับสนุนกิจการ รวมทั้งจัดโครงการเพื่อยกระดับสถานีบริการน้ำมันชุมชนที่มีศักยภาพขึ้นเป็นสถานีบริการระดับมาตรฐาน และให้การฝึกสอน (Coaching) ผู้บริหารของสหกรณ์เพื่อช่วยเพิ่มความรู้ความสามารถ อีกทั้งยังคงการรับซื้อสินค้าเกษตรที่ผลิตโดยชุมชนมาเป็นสินค้าส่งเสริมการขายของบริษัทฯ เพื่อเพิ่มช่องทางการตลาด สร้างโอกาสให้สินค้าชุมชนเข้าถึงผู้บริโภค โดยเฉพาะในช่วงสินค้าเกษตรตกต่ำ ล้นตลาด

- **CSR after Process** บริษัทฯ มุ่งเน้นการดูแลชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่องผ่านกิจกรรม 7 ด้าน ได้แก่ การศึกษา ความปลอดภัย การกีฬา คุณภาพชีวิต สิ่งแวดล้อม ความสัมพันธ์และเศรษฐกิจ
- **การขยายเครือข่ายเพื่อสร้างสังคมสีเขียว**อย่างยั่งยืนผ่านคู่ค้า ซึ่งเป็นผู้มีส่วนสำคัญยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจให้ยั่งยืน บริษัทฯ จึงพัฒนา **จรรยาบรรณคู่ค้าเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน** (Supplier Code of Conduct: SCOC) เพื่อขยายแนวปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจที่ดีไปยังคู่ค้าให้เติบโตและยั่งยืนไปด้วยกัน
- **การต่อยอดการทำธุรกิจเพื่อสังคม** (Social Enterprise: SE) ด้วยการจัดตั้ง**บริษัท ออมสุข วิสาหกิจเพื่อสังคม จำกัด** ร่วมกับมูลนิธิพุทธเศรษฐศาสตร์ โดย ท่าน ว. วชิรเมธี เพื่อประกอบธุรกิจซื้อสินค้าเกษตร ข้าวและพืชอินทรีย์เพื่อแปรรูป และทำการตลาด จัดจำหน่ายและวิจัย

- **Greenovative Service** พัฒนางานบริการด้วยระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารข้อมูลลูกค้า และการบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ขยายการติดตั้งระบบ Automation Point Of Sale (POS) ในสถานีบริการให้ครอบคลุมทั้งการพัฒนาระบบ/ Application ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้งานของลูกค้ากลุ่มต่างๆ เช่น การพัฒนาระบบ Professional Franchise Scheme/Application BCP Link/ ระบบคำสั่งซื้อน้ำมันอัตโนมัติ (Auto Ordering System : AOS) เพื่อช่วยพัฒนางานบริการอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าและก้าวสู่ The Most Admired Brand

ความก้าวหน้าในการพัฒนาและดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

กลยุทธ์ 1. มุ่งเน้นการลงทุนและสร้างมูลค่าให้กับกิจการอย่างยั่งยืนและรับผิดชอบ (Green Business)

7.2 9.5

การตอบสนองต่อ SDG

แผนงาน	ผลการดำเนินงานในปี 2559	เป้าหมายปี 2563 (2020)
1.1 พัฒนาธุรกิจผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม โดยขยายสู่ผู้ผลิตระดับเอเชีย	• สามารถผลิตและจำหน่ายไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ 203 เมกกะวัตต์/ ติดตั้ง (MWdc) (พื้นที่ในไทย 177 MWdc/ พื้นที่ในญี่ปุ่น 26 MWdc) • บริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) เสนอขายหุ้นใหม่ให้แก่ประชาชนทั่วไปเป็นครั้งแรก (IPO) เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2559 เพื่อระดมทุนในการดำเนินธุรกิจด้านพลังงานหมุนเวียน	• เพิ่มการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์และพลังงานหมุนเวียนเป็น 1,000 MWdc
1.2 พัฒนาธุรกิจผลิตไบโอดีเซล กำลังผลิตรวม 920,000 ลิตร/วัน	• เดินหน่วยผลิตไบโอดีเซลใหม่มีกำลังการผลิต 520,000 ลิตร/วัน รวมเป็น 810,000 ลิตรต่อวัน และมีอัตราการใช้กำลังผลิตเฉลี่ย 93% (บจ.บางจากไบโอฟูเอล)	• เพิ่มการผลิตไบโอดีเซลเป็น 935,000 ลิตร/วัน • จัดตั้ง ศูนย์วิจัยไบโอฟูเอล เพื่อการวิจัยและพัฒนาพืชพลังงานเชิงพาณิชย์ และเพิ่มผลผลิตให้เกษตรกร คิดค้น ผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูง (High Value Bio Product) เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ
1.3 พัฒนาธุรกิจผลิตเอทานอล กำลังผลิตรวม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของความต้องการใช้	• ลงทุนในโรงงานผลิตเอทานอล (บจ.บางจากไบโอเอทานอล) ทำให้มีกำลังผลิตเพิ่ม 150,000 ลิตร/ วันและมีอัตราการใช้กำลังผลิตเฉลี่ย 89% รวมกับ บจ.อุบลไบโอเอทานอล ที่มีกำลังผลิต 400,000 ลิตร/วัน และมีอัตราการใช้กำลังผลิตเฉลี่ย 86% เป็น 550,000 ลิตร/วัน	• เพิ่มการผลิตเอทานอลเป็น 750,000 ลิตร/วัน
1.4 พัฒนาธุรกิจนวัตกรรม เพื่อเพิ่มมูลค่าและโอกาสทางธุรกิจ	• ขยายการลงทุนในธุรกิจเหมืองลิเทียม 37.5 ดอลลาร์สหรัฐ คิดเป็นสัดส่วนถือหุ้นร้อยละ 16.5 • จัดตั้ง สถาบันนวัตกรรมและบ่มเพาะธุรกิจ (Bangchak Innovation and Initiative Center: BIIC)	• ลงทุนในธุรกิจนวัตกรรม/ Incubator และ Start up ไม่น้อยกว่าปีละ 10 ดอลลาร์สหรัฐ • สร้างผลกำไรจากผลิตภัณฑ์นวัตกรรมไม่น้อยกว่า ร้อยละ 1 ของ EBITDA องค์กร • เพิ่มบุคลากรทางการวิจัยภายในบริษัทฯ ไม่น้อยกว่า 8 คน

กลยุทธ์ 2. มุ่งเน้นการยกระดับการบริหารงานสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย (Green Production)

7.3 13.1 13.3 11.1 6.3 6.4 6.6

การตอบสนองต่อ SDG

แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2563 (2020)
2.1 ลงทุนในธุรกิจพลังงานหมุนเวียน (เหมือนข้อ 1.1-1.3) 2.2 การใช้ก๊าซธรรมชาติ (พลังงานสะอาด) แทนการใช้น้ำมันเตาเป็นเชื้อเพลิง	• เหมือนข้อ 1.1 - 1.3 • ผลักดันให้มีการระบุตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรที่จะลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสะสม (tCO_2e) ของบริษัทฯ และบริษัทย่อย ซึ่งผูกกับตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูง มีผลใช้ในปี 2560 • ใช้ก๊าซธรรมชาติทดแทนการใช้น้ำมันเตาได้ร้อยละ 86 ของการใช้น้ำมันเตาเดิม	• ลดการปล่อยก๊าซเรือนคาร์บอนไดออกไซด์ด้วยการชดเชยคาร์บอน (Carbon Offset) จากธุรกิจพลังงานหมุนเวียนของบริษัทย่อยได้ ร้อยละ 60 ภายในปี 2563 และลดลงเหลือ 0 (Carbon Neutral Company) ภายในปี 2573 • ใช้ก๊าซธรรมชาติทดแทนการใช้น้ำมันเตาได้ร้อยละ 100 ของการใช้น้ำมันเตาเดิม
2.3 การลงทุนในโครงการเพิ่มเสถียรภาพการผลิตและปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน	• ดำเนินโครงการ YES-R+ เพื่อพัฒนาด้าน Yield Energy Efficiency Safety and Reliability ให้มั่นคงและยั่งยืน เพื่อลดการสูญเสียผลิตภาพ	• ดำเนินโครงการ YES-R+ เพื่อพัฒนาด้าน Yield Energy Efficiency Safety and Reliability ให้มั่นคงและยั่งยืน เพื่อลดการสูญเสียผลิตภาพ ได้สำเร็จ

2.4 ผลิตไฟฟ้าและไอน้ำจากโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนร่วม	• ดำเนินโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงาน โรงกลั่น (Refinery : Energy Intensity Index = 103)
	• เดินเครื่องโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนร่วมขนาด 25 MW. ได้ตามแผน เพิ่มเสถียรภาพในการผลิตได้ต่อเนื่อง
	• ดำเนินงานก่อสร้างโครงการ 3E เป็นไปตามแผน
	  • โรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนร่วม 12 MW แล้วเสร็จในปี 2561
	  • หน่วย Continuous Catalyst Regeneration (CCR)
	  • การปรับปรุงหน่วยกลั่นให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (Debottlenecking)
		• ปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานโรงกลั่น (Refinery : Energy Intensity Index = 90)
		• ดำเนินงานก่อสร้างโครงการ 3E เป็นไปตามแผน - โรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนร่วม 12 MW. - หน่วย Continuous Catalyst Regeneration Unit (CCR) แล้วเสร็จในปี 2562 - ปรับปรุงหน่วยกลั่นให้มีประสิทธิภาพ (Debottlenecking) แล้วเสร็จในปี 2563

2.5 เผยแพร่ความรู้/สร้างความตระหนักแก่สังคมเพื่อสนับสนุนอุณหภูมิโลกไม่ให้สูงเกิน 2 องศาเซลเซียส	• ดำเนินงานโครงการเผยแพร่ความรู้และสร้างความตระหนักให้กับสาธารณะผ่านหลากหลายกิจกรรม เช่น การจัดสัมมนา/ กิจกรรม Thailand Go Green/ การเติมน้ำมันผ่านบัตรสมาชิก เป็นต้น	• จำนวนเยาวชนที่ร่วมโครงการ 80,000 คน/ปี
2.6 เพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำประปาในกระบวนการผลิตด้วยการลดน้ำใช้ การนำน้ำกลับมาใช้ใหม่และการรีไซเคิล	• ลดการใช้น้ำประปาลง ร้อยละ 2.1 ของน้ำใช้ทั้งหมด	• ลดการใช้น้ำประปาลง ร้อยละ 15 (ปีฐาน 2558)
2.7 จัดทำเส้นทางรอยเท้าน้ำ (Water Footprint) เพื่อบริหารจัดการน้ำตลอดวัฏจักรชีวิตผลิตภัณฑ์	• เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้น้ำต่อหน่วยการผลิตได้ 60.6 ลบ.ม./ พันบาร์เรลเทียบเท่าหน่วยการผลิต • ทำข้อตกลงความร่วมมือร่วมกับบัณฑิตวิทยาลัยร่วมด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เพื่อศึกษาและจัดทำรอยเท้าน้ำของผลิตภัณฑ์ (Water Footprint) เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2559	• ประสิทธิภาพการใช้น้ำต่อหน่วยการผลิต 54 ลบ.ม./พันบาร์เรลเทียบเท่าหน่วยการผลิต
2.8 วางรากฐานระบบ Process Safety Management (PSM) และขยายขอบเขตการส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมให้ครอบคลุมชุมชนโดยรอบสถานประกอบการ	• จัดให้มีคณะทำงาน PSM Governance Committee (PSM GC) เพื่อดำเนินงาน • พัฒนาระบบการจัดการความปลอดภัยให้ครบทุกกระบวนการตามระบบ Process Safety Management (PSM) ตามแผน 3 เรื่อง • ดำเนินกิจกรรมและซักซ้อมแผนงานด้านความปลอดภัย เพื่อเตรียมความพร้อมในภาวะฉุกเฉินร่วมกับชุมชนรอบข้าง	• พัฒนากิจกรรมด้านความปลอดภัย เพื่อสร้างความไว้วางใจและผูกพันอย่างต่อเนื่อง • พัฒนาระบบการจัดการความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องครบทั้ง 14 เรื่อง จนเกิดเป็นวัฒนธรรมและพัฒนาระบบ Software เข้ามาช่วย

กลยุทธ์ 3. มุ่งเน้นสร้างสรรค์ประสบการณ์และนวัตกรรมสีเขียวรูปโฉมใหม่ (Greenovative Experience)

12.2 12.4 12.5

การตอบสนองต่อ SDG

แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2563 (2020)
3.1 พัฒนาสถานีบริการน้ำมันที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Centric) ด้วยการปรับปรุงแนวคิด/ภาพลักษณ์พัฒนาการบริการธุรกิจเสริมเพื่อส่งมอบประสบการณ์ใหม่ให้ลูกค้า	• Greenovative Product ออกผลิตภัณฑ์ใหม่ “บางจาก Green S Revolution” สำหรับกลุ่มแก๊สโซฮอล์ทั้งหมด ได้แก่ แก๊สโซฮอล์ 91, 95, E20 และ E85 • Greenovative Service Station พัฒนารูปแบบสถานีบริการแบบใหม่ที่มีเอกลักษณ์โดดเด่นด้วยกระบวนการ 4 Rs คือ Renewable Recycle Reuse และ Reduce และการออกแบบอาคารธุรกิจเสริมแบบ Single Roof Top • Greenovative Service ปรับปรุงมาตรฐานงานบริการใหม่และจัดฝึกอบรมทั่วประเทศ ขยายการใช้ระบบ Automation POS ได้มากขึ้น 363 แห่ง รวมเป็น 641 แห่ง และพัฒนาระบบไอทีเพื่อใช้บริหารฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อนำมาสู่ประสิทธิภาพในการให้บริการ เกิดความรวดเร็ว และลูกค้าพึงพอใจ	• มุ่งสู่การเป็น The Most Admired Brand • พัฒนาสถานีบริการต้นแบบด้านสิ่งแวดล้อม ครอบคลุมด้านการจัดการพลังงาน น้ำ ขยะ ไม่น้อยกว่า 25 แห่งทั่วประเทศ

กลยุทธ์ 4. พัฒนาธุรกิจ/กิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Green Society)

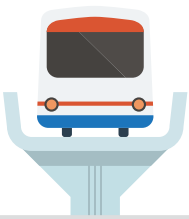
6.6 4.4 4.6 4.7 11.1

การตอบสนองต่อ SDG

แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2563 (2020)
4.1 พัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อสังคม และ พัฒนาธุรกิจที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไปพร้อมกัน (CSV)	• สนับสนุนสินค้ากลุ่มเกษตรกรมาเป็นสินค้าส่งเสริมการขาย ได้แก่ ข้าวหอมมะลิกว่า 300 ตัน มูลค่ากว่า 10 ล้านบาท • พัฒนาสถานีบริการน้ำมันร่วมกับสหกรณ์การเกษตรเพิ่มขึ้นอีก 13 แห่ง • ปรับปรุงสถานีบริการน้ำมันชุมชนที่มีศักยภาพและยกระดับงานบริการผ่านโปรแกรมพัฒนาสถานีบริการน้ำมันชุมชน (CO-OP Coaching & CO-OP Turn Pro) จำนวน 34 แห่ง • ขยายเครือข่ายด้านความยั่งยืนไปยังคู่ค้าที่มียอดสัญญาซื้อขายเกิน 1 ล้านดอลล่าร์สหรัฐ ด้วยการเผยแพร่จรรยาบรรณคู่ค้าฯ และจัดให้คู่ค้าประเมินตนเองตามจรรยาบรรณฯ • จัดตั้ง Social Enterprise บริษัท ออมสุข วิสาหกิจเพื่อสังคม จำกัด เพื่อต่อยอดการทำธุรกิจร่วมกับเกษตรกร โดยใช้องค์ความรู้ด้านธุรกิจ และช่องทางการตลาดเพื่อยกระดับสินค้าสินค้าเกษตรข้าว และพืชอินทรีย์ให้กับเกษตรกร	• มีแผนนำสินค้าจากกลุ่มเกษตรกรมาเป็นสินค้าส่งเสริมการขายในสถานีบริการน้ำมันบางจากเป็นประจำต่อเนื่องทุกปี • พัฒนาสถานีบริการน้ำมันร่วมกับสหกรณ์การเกษตรอย่างต่อเนื่อง 20 แห่ง/ปี • ปรับปรุงสถานีบริการน้ำมันชุมชนที่มีศักยภาพและยกระดับงานบริการผ่านโปรแกรมพัฒนาสถานีบริการน้ำมันชุมชนอย่างสม่ำเสมอ • คู่ค้าทุกรายตอบรับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณฯ และร่วมทำแบบประเมินตนเองตามจรรยาบรรณฯ • นำร่องการดำเนินงานร่วมกับเกษตรกรในเครือข่ายมูลนิธิพุทธเศรษฐศาสตร์ ในจังหวัดเชียงราย
4.2 พัฒนากิจกรรมเพื่อสังคมที่ตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาของประเทศมากขึ้น	• พัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความเป็นชุมชนสุขภาพดี น่าอยู่และยั่งยืนกว่า 250 กิจกรรม • ศึกษาความเป็นไปได้และขออนุมัติจัดตั้งหน่วยงานที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะด้านสังคม ที่จะสร้างความเข้มแข็งของเกษตรกรไทยและพัฒนาศักยภาพเยาวชนไทย	• พัฒนากิจกรรมชุมชนสัมพันธ์และกิจกรรมเพื่อสังคมของบริษัทอย่างต่อเนื่อง สร้างชุมชนน่าอยู่และการพึ่งพาตนเองของชุมชนอย่างยั่งยืน • พัฒนาโครงการสำคัญที่ผลักดันประเทศไทยสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน สร้างการเติบโตของเศรษฐกิจฐานราก ควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ทั้งนี้ในการตอบสนองต่อเป้าหมายด้านธรรมาภิบาล (SDG 16) และการบริหารทรัพยากรบุคคล (SDG 8) ติดตามรายละเอียดจากบทการกำกับดูแลกิจการที่ดี การต่อต้านคอรัปชั่น และ การดูแลพนักงาน

ต้นปี 2560 บริษัทฯ ได้ย้ายสำนักงานใหญ่ไปยังที่ทำการแห่งใหม่ อาคาร M Tower ชั้น 8 - 22A ภายใต้แนวคิด Smart Building สะท้อนวิสัยทัศน์ Evolving Greenovation เพื่อเป็นอาคารต้นแบบรักษ์สิ่งแวดล้อม บริษัทฯ จึงได้นำหลักเกณฑ์การประเมินอาคารที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (LEED: Leadership in Energy and Environmental Design) ในระดับ Platinum ที่ชั้น 8 และ 10 และ Certified ที่ชั้น 11-22A มาใช้ตั้งแต่พิจารณาทำเลที่ตั้ง การเลือกใช้วัสดุ นวัตกรรมในการออกแบบ การดูแลคุณภาพสิ่งแวดล้อมภายในอาคาร การบริหารจัดการน้ำและพลังงานอย่างมีมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังได้พัฒนาระบบ Smart Office Smart Meeting and Smart Display Solution เพื่อรองรับการบริหารจัดการร่วมกับระบบ Building Management System ของบริษัทฯ



รถไฟฟ้า BTS บางจาก/ รถโดยสารสาธารณะใกล้แหล่งชุมชนและระบบขนส่งสาธารณะ ทำเลที่ตั้งเหมาะสม

เฟอร์นิเจอร์ที่มีส่วนผสมของวัสดุรีไซเคิล/วัสดุตกแต่งที่ไม่ปล่อยสารระเหย การเลือกใช้วัสดุที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

650 ตร.ม.

พื้นที่สีเขียวมากกว่า 650 ตร.ม.และ พื้นที่สันทนาการ (Recreation area) ทุกชั้น คุณภาพสิ่งแวดล้อมภายในอาคาร

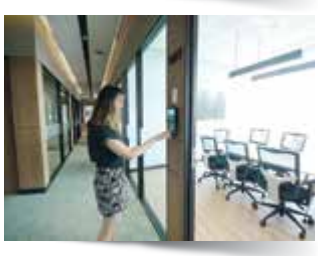
นวัตกรรมในการออกแบบ : ระบบ Smart Solution เพื่อเชื่อมโยงกับระบบ **Building Management System**

Smart Office

พื้นที่โต๊ะทำงานแบบหมุนเวียน 160 ที่นั่ง รองรับพนักงานที่ไม่ได้ประจำที่อาคาร M Tower สามารถจองโต๊ะทำงานผ่านระบบ Smart Office

ประหยัดน้ำ

ระบบควบคุมการทำงานของไฟฟ้า เครื่องปรับอากาศ แสดงผลผ่าน TV Digital Signage และวิเคราะห์ข้อมูลจากระบบจัดการพลังงาน



ประหยัดพลังงาน

Smart Display

Smart Meeting

จองห้องประชุมผ่าน application บนมือถือ/ระบบไฟฟ้าเครื่องปรับอากาศทำงานอัตโนมัติหลัง log in เข้าใช้ห้อง

"...การทำดีนั้นทำยาก และเห็นผลช้า แต่ก็จำเป็นต้องทำ เพราะหาไม่ ความชั่วซึ่งทำได้ง่าย จะเข้ามาแทนที่ แล้วจะพอกพูนขึ้นอย่างรวดเร็วโดยไม่ทันรู้สึกตัว ตำรวจแต่ละคนจึงต้องตั้งใจและเพียรพยายามให้สุดกำลัง ในการสร้างเสริมและสะสม ความดี..."

พระบรมราโชวาท ในพิธีพระราชทานกระบี่และปริญญาบัตรแก่ว่าที่ร้อยตำรวจตรี ที่สำเร็จการศึกษาชั้นสูงสุดจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ประจำปีการศึกษา ๒๕๒๓ และพระราชทานประกาศนียบัตรและเข็มพิทักษาธิปัตย์แก่นายตำรวจที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรฝ่ายอำนวยการตำรวจ รุ่นที่ ๒ ณ อาคารใหม่ สวนอัมพร วันพฤหัสบดี ที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๒๔

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

การกำกับดูแลกิจการที่ดีถือเป็นรากฐานสำคัญในการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ จึงได้กำหนด "นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี" อันเป็นข้อปฏิบัติของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานในการดำเนินธุรกิจตั้งแต่เริ่มก่อตั้งบริษัทฯ โดยมี "คณะกรรมการบรรษัทภิบาล" (Corporate Governance Committee) ซึ่งประกอบด้วยกรรมการ 5 ท่าน ทำหน้าที่กำกับดูแลให้บริษัทฯ มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนพิจารณาปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากลเป็นประจำทุกปี ในปี 2559 มีการประชุมเพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดีในด้านต่างๆ ดังนี้

ปรับปรุงนโยบาย	ยืนหยัดเจตนารมณ์	แบ่งปันแนวคิด
ปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ครั้งที่ 13 อาทิ ● จำกัดจำนวนบริษัทที่กรรมการจะดำรงตำแหน่งเป็นไม่เกิน 2 แห่ง เฉพาะในบริษัทจดทะเบียนอื่น และเพิ่มบทบาทหน้าที่ของประธานกรรมการ ในหมวดที่ 3 (คณะกรรมการบริษัท) ● เพิ่มจรรยาบรรณนักลงทุนสัมพันธ์ ในหมวดที่ 8 (การเปิดเผยสารสนเทศและความโปร่งใส)	● ให้พนักงานทุกคนตอบรับและทำแบบทดสอบนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีประจำปี ● ให้พนักงานทุกคนแจ้งข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ประจำปี (Conflict of interest) ● ร่วมแสดงพลังเพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการต่อต้านคอร์รัปชันในงานวันต่อต้านคอร์รัปชัน 2559 "กรรม...สนองโกง" จัดโดยองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) ณ บริเวณท้องสนามหลวง ● จัดกิจกรรม CG Day ประจำปี 2559 เพื่อสื่อสารแนวปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีแก่พนักงานและรณรงค์ต่อต้านคอร์รัปชันภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ● ออกหนังสือเกี่ยวกับนโยบายงดการรับของขวัญทุกประเภท ทุกโอกาส (No Gift Policy) ประจำปี เพื่อเน้นย้ำพนักงานและผู้เกี่ยวข้องของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม	● แลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านคอร์รัปชั่นกับหน่วยงานภายนอก อาทิ บริษัท อมตะ คอร์ปอเรชัน จำกัด (มหาชน) บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และกลุ่มธนชาติ เป็นต้น ● จัดสัมมนาคู่ค้าประจำปี เพื่อประกาศ "จรรยาบรรณคู่ค้าเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน" และสนับสนุนให้คู่ค้าเป็น "แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต" (CAC) (รายละเอียดปรากฏในบทการต่อต้านทุจริต หน้า 37) ● ส่งเสริมให้บริษัทย่อยประกาศเจตนารมณ์เข้าเป็น "แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต" (CAC) (รายละเอียดปรากฏในบทการต่อต้านทุจริต หน้า 38)

เพื่อให้การกำกับดูแลกิจการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริษัทฯ จึงกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละครั้ง ใน 3 รูปแบบ คือ

ประเมินรายบุคคล (โดยตนเอง)
คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.09
อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม

ประเมินรายบุคคล (แบบไขว้โดยกลุ่ม)
กรรมการ 3 - 4 คนซึ่งไม่เปิดเผยชื่อประเมินกรรมการ 1 คน
คะแนนร้อยละ 96.44
อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม

ประเมินทั้งคณะ
คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 96.19
อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม

นอกจากนี้ ยังมีการประเมินคณะกรรมการชุดย่อยเป็นรายคณะ รายละเอียดปรากฏในรายงานประจำปี 2559 หัวข้อ โครงสร้างการจัดการ หน้า 35

"...คุณสมบัติพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับทุกคนนั้น ที่สำคัญได้แก่ ความรู้จักผิดชอบชั่วดี ความละอายชั่วกลัวบาป ความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งในความคิดและการกระทำ ความไม่เห็นแก่ตัว ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น ความไม่มักง่าย หยาบคายกับอีกอย่างหนึ่งที่สำคัญเป็นพิเศษ คือ ความขยันหมั่นเพียร..."

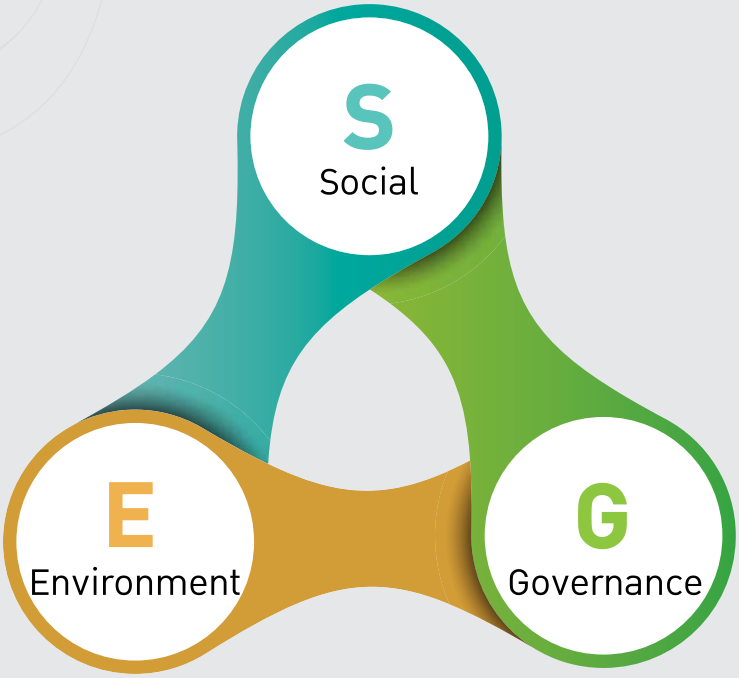
พระบรมราโชวาท ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรแก่ผู้สำเร็จการศึกษา
จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ณ สวนอัมพร
วันศุกร์ ที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๒๒

การต่อต้านทุจริต

ในปี 2559 บริษัทฯ รับมอบใบประกาศรับรองการเป็นสมาชิกของแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (CAC – Thailand's Private Sector Collective Action Coalition Against Corruption) โดยได้รับการต่ออายุหลังจากที่บริษัทฯ เป็น 1 ใน 22 บริษัทแรกที่ผ่านการรับรองในปี 2556 (ใบประกาศมีอายุ 3 ปี) (G4-16)

บริษัทฯ ได้ดำเนินการที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่นในการต่อต้านทุจริต ดังนี้

- **สื่อสารและให้ความรู้** : บริษัทฯ ใช้ช่องทางการเรียนรู้ผ่านออนไลน์ We Share สื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าเรียนรู้และทำแบบทดสอบนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเข้าใจนโยบายที่ถูกต้อง ทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ
- **มาตรการต่อต้านคอร์รัปชัน** : สื่อสาร "นโยบายงดการรับของขวัญ" (No Gift Policy) ในช่วงเทศกาลและในโอกาสอื่นใดไปยังพนักงาน ผู้เกี่ยวข้องภายนอกของบริษัทฯ และบริษัทย่อย ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 เพื่อตอกย้ำความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการสร้างบรรทัดฐานที่ดีในการดำเนินธุรกิจต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างยุติธรรม



- **แบ่งปันแนวคิด** : จัดสัมมนาคู่ค้าประจำปี เพื่อประกาศ “จรรยาบรรณคู่ค้าเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน” (Supplier Code of Conduct) ประกอบด้วยการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG: Environment, Social and Governance) เพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าดำเนินธุรกิจ ตามแนวทางจรรยาบรรณ สร้างความเติบโตและยั่งยืนไปด้วยกัน รวมถึงสนับสนุนให้คู่ค้าเป็นแนวร่วม และเป็นสมาชิกที่ได้รับการรับรองของ “แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการ ต่อต้านการทุจริต” (CAC) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ในปีนี้มีคู่ค้าจำนวน 68 ราย ประกาศเป็นแนวร่วมฯ (G4-S04)

จำนวนคู่ค้าที่ประกาศเจตนารมณ์เป็นแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย
ในการต่อต้านทุจริต ปี 2557 - 2559 (G4-S04)

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ส่งเสริมให้บริษัทย่อยเข้าเป็น
“แนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย
ในการต่อต้านการทุจริต”
(CAC)
ประกอบด้วย

บริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน)
เมื่อวันที่ 13 มิถุนายน 2559

บริษัท บางจากไบโอฟูเอล จำกัด
เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2559

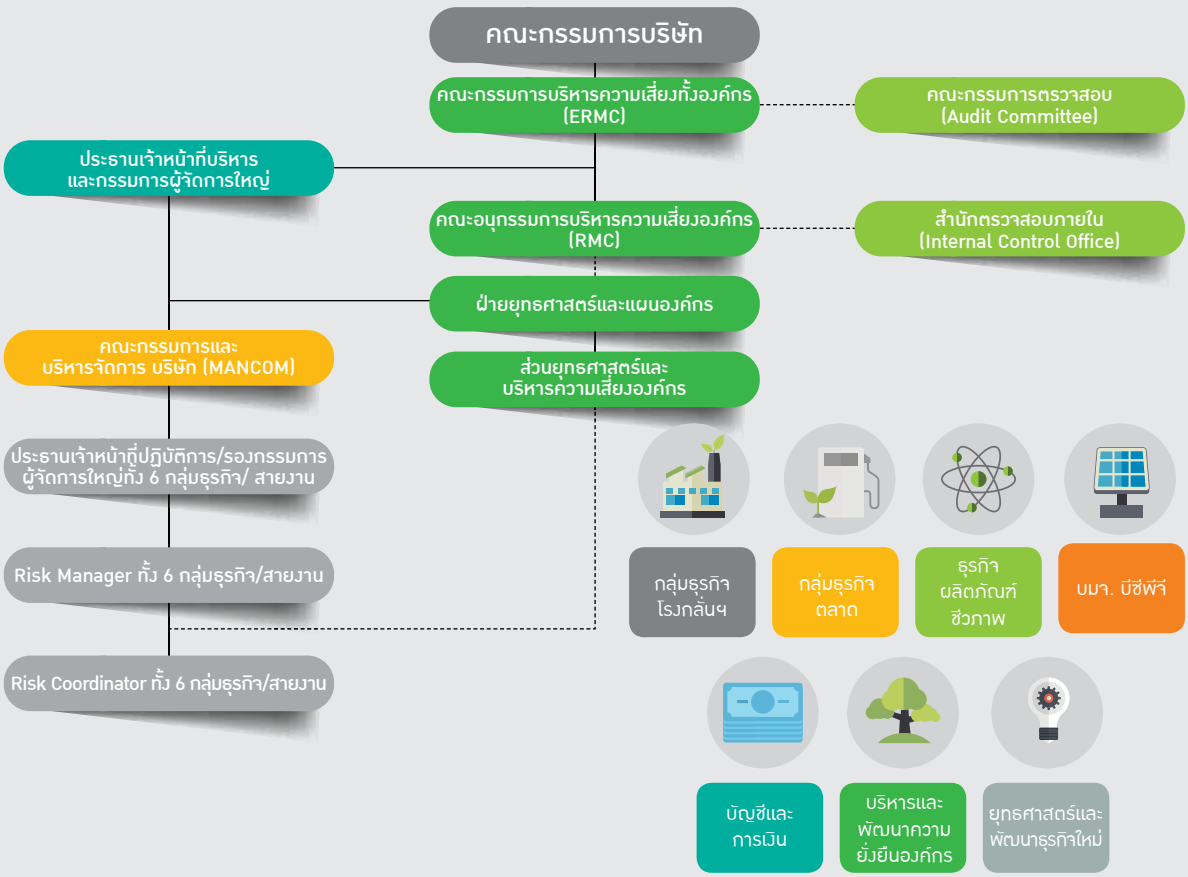
บริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด
เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2559

"...วิถีชีวิตมนุษย์นั้น จะให้มีแต่ความปรกติสุขอย่างเดียวไม่ได้ จะต้องมีทุกข์ มีภัย มีอุปสรรค ผ่านเข้ามาด้วยเสมอ ยากจะหลีกเลี่ยงพ้น. ข้อสำคัญอยู่ที่ทุก ๆ คนจะต้องเตรียมกาย เตรียมใจ และเตรียมการไว้ให้พร้อมทุกเวลา เพื่อเผชิญและแก้ไขความไม่ปรกติเดือดร้อนทั้งนั้นด้วยความไม่ประมาท ด้วยเหตุผล ด้วยหลักวิชา และด้วยสามัคคีธรรม จึงจะผ่อนหนักให้เป็นเบา และกลับร้ายให้กลายเป็นดีได้..."

พระราชดำรัส พระราชทานแก่ประชาชนชาวไทยในโอกาสขึ้นปีใหม่ พุทธศักราช ๒๕๒๘
วันจันทร์ ที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๒๗

การบริหารความเสี่ยงองค์กร

การบริหารความเสี่ยงถือเป็นภูมิคุ้มกันตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง บริษัทฯ ได้ใช้การบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐานสากล COSO ERM และ ISO 31000 ในระดับองค์กร ระดับกลุ่มธุรกิจ/สายงาน/ส่วนงานและระดับบุคคล ตลอดจนถ่ายทอดไปยังบริษัทย่อย โดยมีโครงสร้างการบริหาร ช่องทางรายงาน และติดตามประเมินผลความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ มีแผนบริหารความเสี่ยงครอบคลุมทั่วทั้งกลุ่มบริษัทฯ และทุกกระบวนการทำงาน พร้อมรองรับต่อความไม่แน่นอนของสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งอาจส่งกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายองค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาวและดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน (G4-45)



บริษัทฯ มีกรอบการบริหารความเสี่ยง ดังนี้

1. **การบริหารความเสี่ยงองค์กร** (Corporate Risk Management) เป็นการประเมินความเสี่ยงจากทั้งปัจจัยภายในและภายนอก รวมถึงแนวโน้มในอนาคต (Future Trend) ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจเพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯจะสามารถดำเนินธุรกิจได้บรรลุตามเป้าหมายทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งในการบริหารความเสี่ยงนี้จะถูกถ่ายทอดและทำควบคู่กับเป้าหมาย กลยุทธ์ทั้งในระดับองค์กร/กลุ่มธุรกิจ/ สายงาน/ ส่วนงาน สำหรับการบริหารความเสี่ยงในระดับกระบวนการ เป็นการประเมินความเสี่ยงตามกระบวนการทำงานเพื่อหาจุดที่มีความเสี่ยงหรือโอกาสที่จะเกิดการทุจริต ข้อผิดพลาด ร้ายแรง อุบัติเหตุหรือการขาดประสิทธิภาพ ฯลฯ และจัดให้มีการควบคุม ป้องกัน หรือการตรวจสอบที่เหมาะสม

2. **การบริหารความเสี่ยงโครงการลงทุนในธุรกิจใหม่** (New Business Investment Risk Management) เป็นการประเมินโครงการลงทุนในธุรกิจใหม่ ต้องมีการจัดทำแผนจัดการความเสี่ยงซึ่งต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร ก่อนนำเสนอพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท (Board of Director)

3. **การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ** (Business Continuity Management) เป็นการประเมินความเสี่ยงจากเหตุการณ์ต่างๆที่อาจส่งผลให้ธุรกิจไม่สามารถดำเนินการอย่างต่อเนื่องได้ และจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจร่วมกับแผนระงับเหตุฉุกเฉินของหน่วยงานด้านความปลอดภัยเพื่อเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรและกลยุทธ์รองรับกรณีเกิดวิกฤตการณ์โดยจัดให้มีการติดตามและทบทวนขั้นตอนการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบมาตรฐาน ISO 22301

ผลการบริหารจัดการความเสี่ยง

บริษัทฯ ได้ประเมินความเสี่ยงโดยพิจารณาปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ แนวโน้มโลก (Megatrend) และข้อมูลจาก The Global Risks Report 2016 11th Edition จาก World Economic Forum เพื่อจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและหาโอกาสทางธุรกิจ โดยแบ่งความเสี่ยงออกเป็น 4 ด้านหลัก ได้แก่

- ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)
- ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operation Risk)
- ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk)
- ความเสี่ยงด้านชื่อเสียง (Reputation Risk)

ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ ข้อบังคับ ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบกับสังคม สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย พบว่า ความเสี่ยงที่มีแนวโน้มสูงขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจหลักของบริษัทยังคงเป็นความเสี่ยงจากการผันผวนของราคาน้ำมัน (Energy Price Shock) และยังพบว่าความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ (Climate Change) วิกฤตน้ำ (Water Crisis) ความรุนแรงของสภาวะอากาศ (Extreme Weather Event) และ การสูญเสียระบบนิเวศวิทยา (Biodiversity Loss and Ecosystem Collapse) มีแนวโน้มรุนแรงขึ้น (G4-15)

ดังนั้น บริษัทฯ จึงมีมาตรการลดความเสี่ยงและผลกระทบของปัจจัยดังกล่าว พร้อมจัดเตรียมแผนรองรับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการบรรลุเป้าหมายของบริษัทได้ ดังนี้

1. การบริหารความเสี่ยงองค์กร (Corporate Risk Management)

ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ

ความเสี่ยง: ความผันผวนของราคาน้ำมัน | **ผลกระทบ : ความไม่แน่นอนของรายได้ในธุรกิจปิโตรเลียม**

มาตรการระยะสั้น บริษัทฯ ติดตามความเคลื่อนไหวราคาน้ำมันอย่างใกล้ชิดและพัฒนาเครื่องมือบริหารความเสี่ยงด้านราคาและส่วนต่างราคาน้ำมันดิบและราคาน้ำมันสำเร็จรูปในรูปแบบใหม่อย่างสม่ำเสมอ โดยผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านราคาและการเงิน (Price Risk Management Committee : PRMC) เพื่อบริหารความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯที่เกิดจากความผันผวนของราคาน้ำมันและค่าเงินบาทอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความผันผวนในการดำเนินธุรกิจอยู่ในระดับที่มีผลกระทบต่อผลประกอบการน้อยที่สุด
มาตรการระยะยาว : เพิ่มสัดส่วนธุรกิจใหม่ที่สร้างรายได้อย่างสม่ำเสมอ ขยายการลงทุนสู่ธุรกิจการด้านพลังงานประกอบด้วย

- **ธุรกิจผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน** (Green Power) : จัดตั้ง บริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทย่อย ที่ขยายการลงทุนและดูแลธุรกิจการผลิตไฟฟ้าและพลังงานหมุนเวียนอื่นทั้งในและต่างประเทศ
- **ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ** : ขยายโรงงานผลิตไบโอดีเซลจากกำลังผลิต 360,000 ลิตรต่อวัน เพิ่มอีก 450,000 ลิตรต่อวัน รวมเป็น 810,000 ลิตรต่อวัน สามารถผลิตและจำหน่ายในเชิงพาณิชย์ได้เมื่อเดือนกรกฎาคม 2559 และจัดตั้ง บริษัท บางจากไบโอเอทานอล จำกัด ที่มีกำลังการผลิตเอทานอล 150,000 ลิตรต่อวัน ทำให้ปัจจุบันบริษัทฯ มีกำลังผลิตเอทนอลรวมเป็น 550,000 ลิตรต่อวัน ช่วยเพิ่มรายได้ให้กับบริษัทฯ
- **ธุรกิจนวัตกรรม** ลงทุนในหุ้นเหมืองแร่ลิเทียมของบริษัท Lithium Americas Corp. ร้อยละ 7 เพื่อรองรับการเติบโตด้านพลังงานทดแทนที่ใช้แบตเตอรี่ในอนาคต

ความเสี่ยง: การบริหารจัดการวัตถุดิบและห่วงโซ่อุปทาน | **ผลกระทบ : ความไม่ต่อเนื่องทางธุรกิจ/ผลกระทบต่อต้นทุนทางการผลิต**

- ทำสัญญาจัดซื้อน้ำมันดิบในระยะยาว (Term) จากทั้งในและต่างประเทศ เพื่อรองรับปริมาณการกลั่นได้อย่างสม่ำเสมอ
- จัดหาน้ำมันดิบที่มีคุณภาพเหมาะสมกับกระบวนการผลิตที่ให้ค่าการกลั่นที่ดีเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับบริษัทฯ
- จัดกลุ่มผู้ขาย (Supplier) วัตถุดิบ สินค้าและบริการที่มีมูลค่าสูงเพื่อประเมินความเสี่ยงด้านความเพียงพอของผู้ขายและผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและสังคม ต่อบริษัทฯ จากกลุ่มผู้ขายเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

ความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อม

ความเสี่ยง: ภาวะการขาดแคลนน้ำ

ผลกระทบ : มีน้ำใช้ไม่เพียงพอต่อกระบวนการผลิต

- มีคณะทำงานบริหารจัดการน้ำโรงกลั่น (Refinery Water Management Taskforce) เพื่อการใช้น้ำ การนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ และรีไซเคิลด้วยเทคโนโลยีรีเวอร์สออสโมซิส โดยในปี 2559 สามารถลดการปล่อยน้ำทิ้งและการใช้น้ำได้ร้อยละ 2.1 เมื่อเทียบจากปริมาณน้ำใช้ทั้งหมด
- วางแผนจัดทำรอยเท้าน้ำ (Water Footprint) เพื่อบริหารจัดการน้ำตลอดวัฏจักรชีวิตผลิตภัณฑ์

ความเสี่ยง: การเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ

ผลกระทบ : ภัยพิบัติทางธรรมชาติกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ

- มีโครงการลดการใช้พลังงานและก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ได้แก่ โครงการ 3Es (Efficiency, Energy and Environment Improvement Project)
- ใช้ไฟฟ้าและไอน้ำจากโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนร่วม (Cogeneration Power Plant) ที่ใช้ก๊าซธรรมชาติเป็นเชื้อเพลิงแทนการใช้น้ำมันเตา อีกทั้งมีแผนก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนร่วม (Cogeneration Power Plant) หน่วยที่ 2 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานและลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์
- โครงการอนุรักษ์พลังงานในโรงกลั่น (รายละเอียดในหมวดการใช้พลังงาน)
- โครงการอนุรักษ์พลังงานในอาคารสำนักงานแห่งใหม่ โดยใช้มาตรฐาน LEED เป็นแนวทางในการออกแบบและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ความเสี่ยง: การสูญเสียระบบนิเวศวิทยา

ผลกระทบ : การขนส่งน้ำมันทางเรืออาจส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศหากเกิดรั่วไหล

- ป้องกันน้ำมันรั่วไหลในแม่น้ำโดยกำหนดมาตรฐานเรือที่ใช้ขนส่งน้ำมันให้เป็นเรือที่มีเปลือกสองชั้น (Double Hull) ทั้งเรือขนส่งน้ำมันดิบและเรือขนส่งน้ำมันสำเร็จรูป
- เตรียมอุปกรณ์ขจัดคราบน้ำมันเพิ่มเติมไว้ที่คลังน้ำมันของ บริษัท ไทยพับบลิกพอร์ต จำกัด เพิ่มเติมจากท่าเรือโรงกลั่น
- มีมาตรการเตรียมความพร้อมด้วยการร่วมซ้อมการจัดการกรณีน้ำมันรั่วและไฟไหม้ของเรือขนส่งที่คลังศรีราชา และระหว่างการขนส่ง
- พัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีด้านความปลอดภัยสำหรับอุปกรณ์ ระบบ และเครื่องมือต่างๆ ของท่าเรืออย่างต่อเนื่องโดยให้สอดคล้องตามมาตรฐานของ Oil Company International Marine Forum (OCIMF) อาทิ การปรับปรุงระบบดับเพลิงที่ท่าเรือให้ทันสมัยยิ่งขึ้น และมีแผนพัฒนาระบบการเทียบจอดเรือให้เป็นแบบ Quick Release Hook รวมถึงติดตั้งระบบกล้องวงจรปิดที่ท่าเรือเพิ่มเติม เป็นต้น
- ร่วมกับนักวิชาการด้านกีฏวิทยา ของคณะเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในการศึกษาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงจำนวนหิ่งห้อยในฝั่งคุ้งบางกะเจ้า อ. พระประแดง จ. สมุทรปราการ ซึ่งอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยาฝั่งตรงข้ามโรงกลั่น

ความเสี่ยงด้านสังคม

ความเสี่ยง : การปฏิบัติงานที่อาจกระทบต่อชุมชนและสังคม → **ผลกระทบ : ความเชื่อมั่นของชุมชนและสังคมต่อการดำเนินธุรกิจ**

- เพิ่มเสถียรภาพในกระบวนการผลิตด้วยการพัฒนาระบบบริหารจัดการระบบไฟฟ้า (Power Management System : PMS) แล้วเสร็จในปี 2559 และก่อสร้างหน่วยผลิตพลังงานความร้อนร่วมที่ใช้ก๊าซธรรมชาติ มีแผนแล้วเสร็จในปี 2560 จะส่งผลให้โรงกลั่นมีเสถียรภาพด้านกระแสไฟฟ้ามากขึ้น ลดโอกาสในการหยุดกลั่นฉุกเฉิน
- บริหารความเสี่ยงในการทำงานผ่านระบบ Safety Integrity Level (SIL), Reliability Centered Maintenance (RCM) และ Risk-Based Inspection (RBI) อย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมทั้งอุปกรณ์และกระบวนการเพื่อวางแผนซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ ได้ล่วงหน้าอย่างถูกต้อง ลดการเกิดอุบัติเหตุ
- พัฒนาระบบความปลอดภัยตามมาตรฐาน มอก./OHSAS 18001 มีการทำประเมินเพื่อบ่งชี้อันตรายจากการทำงาน (Hazard And Operability Studied : HAZOP) และวางระบบการบริหารความปลอดภัยในทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกลั่น (Process Safety Management System: PSM)
- ดำเนินโครงการก่อสร้างหอเผาระบบปิด (Enclosed Ground Flare) เพื่อลดผลกระทบต่อชุมชนจากการระบายก๊าซออกทางหอเผาทิ้ง คาดว่าแล้วเสร็จภายในปี 2561
- แสดงผลคุณภาพอากาศออนไลน์ไปยังจอแสดงผลอัตโนมัติเพิ่มอีก 2 แห่ง คือ มูลนิธิสายใจไทย ถนนสรรพาวุธ และที่บริเวณหน้าโรงกลั่นบางจากฯ ฝั่งประตูที่ 2 ถนนรางรถไฟสายเก่า เพื่อขยายพื้นที่ในการรับข้อมูลด้านคุณภาพอากาศ สร้างความมั่นใจให้ชุมชนและสังคมในวงกว้าง ปัจจุบันมีจอแสดงผลคุณภาพอากาศทั้งสิ้น 6 แห่ง กระจายอยู่รอบบริเวณโรงกลั่น
- จัดกิจกรรมให้ความรู้ ความเข้าใจ และปลูกจิตสำนึกด้านความปลอดภัยให้กับชุมชนรอบโรงกลั่น ทั้งโรงเรียน วัด คอนโดมิเนียม ด้วยการอบรมความรู้เรื่องการอพยพและดับเพลิง รวมถึงติดตั้งระบบสื่อสารและเตือนภัยในชุมชนอย่างทั่วถึง เชิญตัวแทนจากชุมชนร่วมสังเกตการณ์ในการซ้อมแผนฉุกเฉิน

ความเสี่ยงระดับกระบวนการ

- บริษัทฯได้จัดทำกระบวนการทำงานในทุกหน่วยงานตามหลัก Quality Information Process (QIP) ที่ออกแบบเฉพาะโดยบริษัทฯ ซึ่งมีการประเมินความเสี่ยงในขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ที่เป็นเจ้าของกระบวนการตรวจสอบตนเอง (Control Self Assesment : CSA ครบ 100 % จำนวน 171 กระบวนการ

---

2. การบริหารความเสี่ยงโครงการลงทุนในธุรกิจใหม่

นอกจากการพิจารณาถึงความสอดคล้องของทิศทางกลยุทธ์บริษัทฯ และผลตอบแทนของธุรกิจใหม่แล้ว การบริหารความเสี่ยงของโครงการลงทุนในธุรกิจใหม่นับเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจ จึงมีการวิเคราะห์โครงการอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าโครงการลงทุนจะเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายตั้งไว้ โดยไม่มีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมสังคมและชุมชน ซึ่งการพิจารณาความเสี่ยงได้แยกตามแต่ละช่วงเวลาในการดำเนินโครงการ และคำนึงถึงความเสี่ยงของประเทศที่เข้าลงทุน และความเสี่ยงด้านภัยธรรมชาติอีกด้วย

3. การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)

บริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ISO 22301: 2012 ครอบคลุมอาคาร A ชั้น 10 ศูนย์เอนเนอร์ยี่ คอมเพล็กซ์ (สำนักงานใหญ่เดิม) โรงกลั่นน้ำมันบางจากและศูนย์จ่ายน้ำมันบางจาก สำนักงานธุรกิจภาคกลางและศูนย์จ่ายน้ำมันบางปะอินตั้งแต่ปี 2556 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 ซึ่งเป็นการรับรองว่าบริษัทฯ มีระบบในการเตรียมพร้อมรองรับภาวะวิกฤตให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียว่าบริษัทฯ จะสามารถดำเนินธุรกิจ รับมือตอบสนองต่อเหตุการณ์วิกฤตและส่งมอบผลิตภัณฑ์ได้อย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำแผนบริหารภาวะวิกฤตจำนวน 10 แผน และแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจจำนวน 5 แผน ร่วมกับแผนระงับเหตุฉุกเฉินของหน่วยงานด้านความปลอดภัย

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้รวบรวมข้อมูล Global Risk และประเมินความเสี่ยงจากภัยคุกคามด้านต่างๆ พบว่าความเสี่ยงการก่อวินาศกรรมมีความถี่ในการเกิดเป็นภัยคุกคามสูงขึ้น ดังนั้น ในปี 2559 จึงจัดให้มีการซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) รับมือเกิดวิกฤตเหตุขู่วินาศกรรมที่โรงกลั่น ที่ศูนย์จ่ายน้ำมันบางปะอิน และนำผลที่ได้รับจากการซักซ้อมไปปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน จัดหาทรัพยากรเพิ่มเติมเพื่อให้กระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังขยายขอบข่ายสู่บริษัทย่อย โดยสื่อสารให้บริษัทย่อยได้ตระหนักถึงความสำคัญ และร่วมเรียนรู้สังเกตการณ์การฝึกซ้อมแผนเพื่อนำไปพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของบริษัทย่อย ให้มีที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับแผนของบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าหากเกิดเหตุการณ์วิกฤตต่างๆ จะสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง หรือกลับมาดำเนินธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว มีความมั่นคงและยั่งยืนเช่นเดียวกับบริษัทฯ

การเติบโตทางเศรษฐกิจ

รายได้รวม Revenue

145,232

ล้านบาท

กำไรสุทธิ Net Profit

4,729

ล้านบาท

EBITDA

11,363

ล้านบาท

การจัดซื้อจัดจ้างภายในท้องถิ่น (ประเทศไทย)

4,351 ล้านบาท | **98%**

สัดส่วนของ EBITDA จำแนกตามกลุ่มธุรกิจ

50.6%
กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน

22.2%
กลุ่มธุรกิจตลาด

22.5%
ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว

2.8%
ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ

ทรัพยากรธรรมชาติและพัฒนาธุรกิจใหม่ **1.9%**

รายได้
(G4-17)

ในปี 2559 บริษัทฯและบริษัทย่อยมีรายได้จากการขายและการให้บริการ 144,705.29 ล้านบาท และมีกำไรสุทธิ 4,729.41 ล้านบาท โดยเป็นกำไรสุทธิส่วนของบริษัทฯ 4,502.30 ล้านบาท รายได้จากการขายและบริหารข้างต้นนอกจากจะมาจากธุรกิจโรงกลั่นและตลาดแล้ว ส่วนหนึ่งมาจากธุรกิจพลังงานทดแทนของบริษัทฯ และบริษัทย่อย ไม่ว่าจะเป็นจากธุรกิจผลิตไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์ ธุรกิจไบโอดีเซล และธุรกิจสำรวจและผลิตปิโตรเลียม เป็นต้น (G4-EC1)

บริษัทฯ สามารถผลิต ผลิตภัณฑ์น้ำมันแก๊สโซฮอล์และน้ำมันดีเซล ได้คุณภาพตามข้อกำหนดมาตรฐานยูโร 4 ของภาครัฐ อีกทั้งบริษัทฯเป็นรายแรกในเอเชียที่ผลิตน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E20 มาตรฐานยูโร 5 ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีค่าซัลเฟอร์ต่ำกว่า 10 ส่วนในล้านส่วน นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นที่จะเพิ่มเสถียรภาพด้านพลังงานในกระบวนการผลิตด้วยการใช้พลังงานไฟฟ้าและไอน้ำจากโรงไฟฟ้าพลังงานร่วม(Cogeneration Power Plant) รวมถึงใช้ก๊าซธรรมชาติซึ่งเป็นพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมาเป็นเชื้อเพลิงในการผลิตแทนการใช้น้ำมันเตา พร้อมเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการกลั่นน้ำมันด้วยโครงการ 3E และ YES-R

ในปีนี้บริษัทฯและบริษัทย่อยมีรายได้จากการขายและให้บริการลดลง 4.26 % เป็นผลมาจาราคาขายน้ำมันสำเร็จรูปลดลงร้อยละ 4 ถึงแม้ว่าปริมาณการจำหน่ายน้ำมันสำเร็จรูปรวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ค่ากำกลั่นพื้นฐาน ปี 2559 อยู่ที่ 5.99 เหรียญสหรัฐฯต่อบาร์เรล ลดลงจากปี 2558 เนื่องจาก ส่วนต่างราคาน้ำมันเบนซิน(UNL95) และน้ำมันดิบดูไบ (DB) ปรับตัวลดลงอย่างมากจากอุปสงค์การนำเข้าน้ำมันเบนซินของประเทศอินโดนีเซียชะลอตัว และภาวะอุปทานน้ำมันเบนซินในภูมิภาคล้นตลาด แต่อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีกำไรจากสต๊อกน้ำมันประมาณ 590 ล้านบาท และธุรกิจโรงกลั่นมีการเดินหน่วยกลั่นเต็มประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องเฉลี่ย 101.39 พันบาร์เรลต่อวัน

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีรายได้จากการขายและบริหารมาจากกลุ่มธุรกิจพลังงานทดแทนด้วย ไม่ว่าจะเป็น ธุรกิจผลิตไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์ซึ่งปัจจุบันอยู่ภายใต้บริษัทย่อย คือ บริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) มีกำลังการผลิตและจำหน่ายรวม 151 เมกะวัตต์ โดยมาจากโรงไฟฟ้าในประเทศไทย 118 เมกะวัตต์ จากความร่วมมือกับสหกรณ์ชุมชน 7 เมกะวัตต์ และจากประเทศญี่ปุ่น 26 เมกะวัตต์ ในส่วนของธุรกิจไบโอดีเซล มีอัตราการผลิตเฉลี่ย 0.41 ล้านลิตรต่อวัน และธุรกิจสำรวจและผลิตปิโตรเลียม มีรายได้จากการขาย 1,503 ล้านบาท ซึ่งลดลงจากปี 2558 ร้อยละ 36 ปริมาณการขายในปี 2559 ลดลง 287,423 บาร์เรล เมื่อเทียบกับปี 2558 รวมถึงราคาขายเฉลี่ยเท่ากับ 47.62 ดอลล่าร์สหรัฐฯต่อบาร์เรล ซึ่งลดลงจากปี 2558 ประมาณ 10.5 ดอลล่าร์สหรัฐฯต่อบาร์เรล

ค่าใช้จ่าย

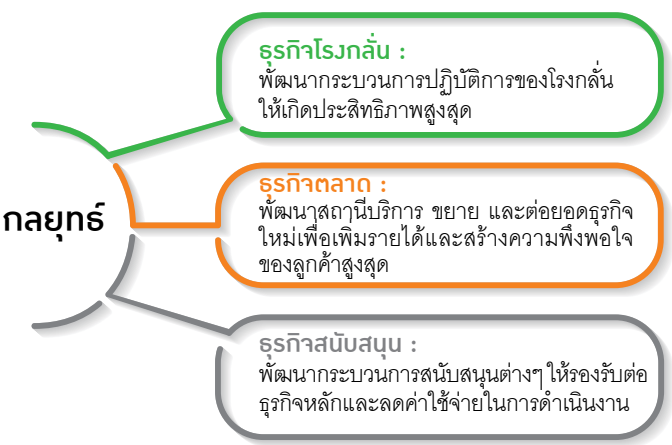
บริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการในปี 2559 ลดลงจากปีก่อน 6,876.87 ล้านบาท โดยส่วนใหญ่มาจากต้นทุนขายลดลงสอดคล้องกับราคาน้ำมันดิบที่ปรับตัวลดลง โดยที่ราคาน้ำมันดิบในปี 2559 เคลื่อนไหวอยู่ในกรอบ 22 - 55 ดอลลาร์สหรัฐต่อบาร์เรล และมีราคาเฉลี่ยทั้งปีอยู่ที่ 41 ดอลลาร์สหรัฐต่อบาร์เรล ปรับลดลงจากราคาเฉลี่ยในปี 2558 ซึ่งอยู่ที่ 51 ดอลลาร์สหรัฐต่อบาร์เรล เนื่องจากตลาดน้ำมันดิบยังคงประสบปัญหาอุปทานล้นตลาดตลอดทั้งปี โดยในช่วงต้นปีตลาดมีปริมาณน้ำมันดิบส่วนเกินถึงประมาณ 2 ล้านบาร์เรลต่อวัน ขณะที่ในปี 2559 ผู้ผลิตกลุ่มโอเปคยังเพิ่มกำลังการผลิตอีกประมาณ 1.0 ล้านบาร์เรลต่อวัน ทำให้อุปทานน้ำมันดิบโดยรวมยังคงเติบโตขึ้นจากปี 2558 ส่วนค่าใช้จ่ายอื่นๆ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายดูแลสังคม โรงเรียนและชุมชนรวมถึงการบริจาคทั้งในรูปสิ่งของและเงิน ประมาณ 76.70 ล้านบาท สำหรับค่าจ้างและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงานเพิ่มขึ้นจากปี 2558 ประมาณ 484.22 ล้านบาท ในด้านของการชำระภาษีให้แก่รัฐบาลและหน่วยงานท้องถิ่นเพิ่มขึ้น 175 ล้านบาท เนื่องจากบริษัทฯมีผลกำไรทางภาษีจึงมีภาระที่ต้องเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล และในปีนี้บริษัทฯ มีการจ่ายเงินปันผล 2,753.53 ล้านบาท ซึ่งเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2558

"...บ้านเมืองของเรากำลังต้องการการปรับปรุงและพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเร่งรีบ เพื่อให้ได้รับประโยชน์เต็มเม็ดเต็มหน่วย จากทรัพยากรในพื้นภูมิประเทศของเรา และจากกำลังงานกำลังปัญญาของคนไทยทุกคน จะลังเลหน่วงเหนี่ยวให้ชักช้าด้วยเหตุผลใดๆ ไม่ได้ เพราะจะทำให้เสียประโยชน์ที่จะพึงได้ไปเปล่าๆ ซึ่งในยามนี้จะต้องถือเป็นความเสียหาย..."

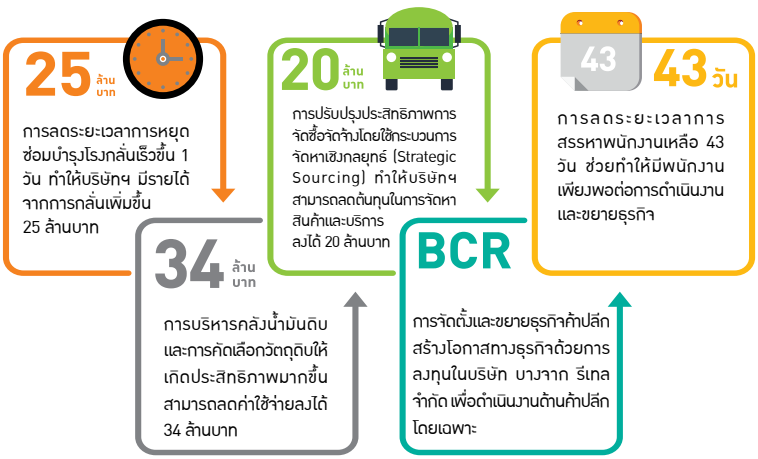
พระราชดำรัส พระราชทานแก่ประชาชนชาวไทย ในโอกาสขึ้นปีใหม่พุทธศักราช ๒๕๓๗
วันศุกร์ที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๓๖

การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลาทั้งภายในและภายนอกบริษัทฯ อาทิ การแข่งขันที่รุนแรงขึ้น สภาพแวดล้อมที่เสื่อมโทรม ทรัพยากรที่ลดลง นโยบายภาครัฐที่เปลี่ยนแปลง อาจส่งผลต่อ ความยั่งยืนขององค์กร ดังนั้น การบริหารการเปลี่ยนแปลง หรือ Change Management จึงมีความจำเป็นเพื่อยกระดับความสามารถขององค์กรที่จะสร้างมูลค่าและคุณค่าเพิ่ม สร้างความสามารถทางการแข่งขันให้โดดเด่น เหนือคู่แข่ง บริษัทฯ จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยมขององค์กรใหม่ เป็น Evolving Greenovation และค่านิยม I AM BCP ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง โดยเชื่อว่าในโลกอนาคตการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทุกด้านอย่างรวดเร็วและการใช้นวัตกรรมจะเพิ่มความได้เปรียบเทียบทางการแข่งขัน



โครงการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในปี 2559



บริษัทฯ จึงจัดตั้ง **ฝ่ายพัฒนาการเปลี่ยนแปลงองค์กร** ทำหน้าที่ร่วมกับกลุ่มธุรกิจหลัก หน่วยงานจัดทำกลยุทธ์ และหน่วยงานสนับสนุน มุ่งเน้นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ และค้นหาโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการหลักทางธุรกิจ (Business Process Redesign) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพองค์กรในทุกมิติอย่างยั่งยืน ได้แก่ การเน้นการลดระยะเวลาการทำงาน การลดขั้นตอนทำงานที่ซ้ำซ้อน การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การเพิ่มรายได้ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และถูกต้องส่งกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สามารถและดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

เป้าหมายปี 2563

1,000 ล้านบาท สร้างมูลค่าเพิ่มในการดำเนินธุรกิจกว่า 1,000 ล้านบาท

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ กำหนดโครงการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจตามหลักการบริหารการเปลี่ยนแปลง จนถึงปี 2563 คาดว่าจะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรมากกว่า 1,000 ล้านบาท และในปีนี้บริษัทฯ ก็ยังคงวิเคราะห์และหาโอกาสเพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

โดยผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในบริษัท หลักการบริหารการเปลี่ยนแปลงให้พร้อมการสร้างการยอมรับ ปรับเปลี่ยนทัศนคติบวกให้พนักงาน สร้างบรรยากาศกระตือรือร้นเตรียมรับการเปลี่ยนแปลงจนปลูกฝังให้เป็นวัฒนธรรมตามค่านิยมใหม่ของบริษัท I AM BCP

"...การที่จะประกอบกิจใด ๆ ให้เจริญเป็นผลดีนั้น ย่อมต้องอาศัยความอุตสาหะพากเพียร และความซื่อสัตย์สุจริตเป็นรากฐานสำคัญ ประกอบกับจะต้องเป็นผู้มีจิตใจเมตตากรุณาไม่เบียดเบียนผู้อื่น และพร้อมที่จะบำเพ็ญประโยชน์ให้เกิดแก่ส่วนรวมตามโอกาสอีกด้วย..."

พระบรมราโชวาท ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรแก่นิสิตจุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย
วันที่ ๑๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๔๙๙

การบริหารห่วงโซ่อุปทาน

ด้วย **คู่ค้า** เป็นหนึ่งในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียสำคัญที่มีส่วนร่วมสร้างคุณค่าและการเติบโต บริษัทจึงมีเจตนารมณ์ส่งเสริมคู่ค้าในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนและสอดคล้องกับวิถีการดำเนินงานทางธุรกิจของบริษัทฯ และจัดทำ **"จรรยาบรรณคู่ค้าเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน"** ประกอบด้วยการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและธรรมาภิบาล (Environment, Social and Governance; ESG) ซึ่งเป็นแนวทางสากลในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน บริษัทฯ เชื่อว่า หากคู่ค้าของบริษัทฯ มีการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย และดำเนินงานตามจรรยาบรรณฯ คู่ค้า 5 ด้าน อันได้แก่

- จริยธรรมทางธุรกิจ
- การปฏิบัติด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน
- ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- สิ่งแวดล้อม
- การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนสังคม

จะส่งผลให้คู่ค้าเติบโตอย่างยั่งยืนเช่นกัน

บริษัทฯ จึงพัฒนากระบวนการทำงานร่วมกับคู่ค้าอย่างเป็นรูปธรรมและมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานห่วงโซ่อุปทานและคู่ค้าสู่การเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่แข็งแกร่งและยั่งยืนร่วมกัน ดังนี้

ผลการดำเนินงานปี 2559

(G4-DMA)

ปรับปรุงระเบียบ

- ปรับปรุงระเบียบ/ตารางอำนาจอนุมัติการจัดหาพัสดุให้สอดคล้องกับสภาพธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป
- ปรับปรุงระบบการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเลคทรอนิกส์ SAP SRM ตามระเบียบ/ตารางอำนาจอนุมัติการจัดหาพัสดุที่ปรับปรุง
- ปรับปรุงวิธีการและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร

ผลลัพธ์ : บริหารระยะเวลาในการจัดหาพัสดุดีขึ้น สามารถลดงานที่จัดหาเกินระยะเวลาที่กำหนดได้ ร้อยละของงานที่ใช้ระยะเวลาเกินเกณฑ์ที่กำหนดลดลง (เป้าหมาย 40 %)

ปรับปรุงวิธีการจัดหา

- ดำเนินการโครงการยกระดับเพื่อการจัดหาเชิงรุก (Strategic Sourcing) ด้วยการปรับปรุงกระบวนการ จัดหาพัสดุเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน รวมถึงพัฒนาเจ้าหน้าที่จัดหาพัสดุให้รอบรู้เรื่องสินค้าและบริการที่เหมาะสมกับสภาพตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป
- ฝึกอบรม เจ้าหน้าที่จัดหาพัสดุของบริษัทฯ และบริษัทย่อยเกี่ยวกับการจัดหาเชิงรุก (Strategic Sourcing) ที่คำนึงถึงประสิทธิภาพทั้งด้านเวลา ทรัพยากร และต้นทุน
- จัดสัมมนาแก่พนักงาน เพื่อพัฒนาวิธีการจัดทำขอบเขตงาน เพื่อระบุความต้องการของสินค้าและบริการได้ชัดเจน รวดเร็วต่อการจัดหาที่ครบถ้วนถูกต้อง และนำไปสู่การทำมาตรฐานขอบเขตงานกลางของบริษัทฯ เพื่อให้ง่ายต่อการจัดหาและการเสนอราคาที่ถูกต้องเหมาะสมของคู่ค้า

20 ล้านบาท

ผลลัพธ์ : บริหารต้นทุน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Cost Reduction) ได้กว่า 20 ล้านบาท

(G4-DMA)

การพัฒนาคู่ค้า

- เป็นมาตรการที่หวังผลระยะยาว เพื่อการดำเนินงานที่ยั่งยืนร่วมกันของทั้งบริษัทฯ และคู่ค้า บริษัทฯ ได้จัดทำ “จรรยาบรรณคู่ค้า” เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อเผยแพร่ให้คู่ค้าทราบ/ตอบรับและดำเนินการตามแนวทางของจรรยาบรรณฯ นี้
- จัดลำดับกลุ่มคู่ค้าสำคัญ ที่มีสัญญาซื้อขายเกิน 1 ล้านดอลล่าร์สหรัฐ (35 ล้านบาท) ต่อปี (70 ราย) เพื่อเข้าร่วมสัมมนา ให้ความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณฯ และทำแบบประเมินตนเองเพื่อวัดผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน 5 ด้าน โดยจะขยายการดำเนินการไปยังกลุ่มคู่ค้าที่มีสัญญาซื้อขายลดหลั่นลงมาในปีต่อไป
- การเยี่ยมชมโรงงาน/สำนักงานของคู่ค้า เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ ให้คำแนะนำในการทำงานร่วมกัน และทำความเข้าใจเรื่องจรรยาบรรณคู่ค้าฯและการทำแบบประเมินตนเอง

การบริหารความสัมพันธ์กับคู่ค้า

- จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของคู่ค้าเพื่อนำผลประเมินมาใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการสรรหาคู่ค้าที่ดีในครั้งต่อไป
- จัดกิจกรรมสัญจรเพื่อเยี่ยมคู่ค้า เป็นการรับฟังความคิดเห็นการทำงานร่วมกันระหว่างคู่ค้าและพนักงานบริษัทฯ เป็นการสุ่มตรวจประเมินการปฏิบัติงานจริงของคู่ค้าว่าสามารถปฏิบัติได้ตามข้อบังคับบริษัทฯ/ จรรยาบรรณคู่ค้าฯ เช่น การสวมอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล การดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ปลอดภัย เป็นต้น ทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงต่อไป
- มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนจากคู่ค้า ติดต่อได้ทั้งหน่วยงานจัดซื้อหรือสำนักตรวจสอบภายใน ที่จะรับฟังความคิดเห็นและประสานงานผู้เกี่ยวข้องในการตอบกลับคู่ค้า

เป้าหมาย

68 ราย 2559

32 ราย 2559

ผลลัพธ์ :

- คู่ค้าที่ตอบรับจะปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าฯ
- คู่ค้าสำคัญที่ประเมินตนเองเพื่อวัดผลการดำเนินงานตามจรรยาบรรณคู่ค้าฯ (สัญญาซื้อขายเกิน 35 ล้านบาท/ปี)

83.6% 2559

ผลลัพธ์ :
ร้อยละความพึงพอใจของพนักงานต่อการทำงานของคู่ค้า
เป้าหมายร้อยละ 80%

นวัตกรรมในการบริหารห่วงโซ่อุปทาน

ริเริ่มพัฒนา “ระบบประเมินจรรยาบรรณคู่ค้าเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนออนไลน์” ซึ่งถือเป็นองค์กรธุรกิจแห่งแรกที่ใช้ระบบประเมินออนไลน์และการจัดเก็บเอกสารแนบ

ผลลัพธ์ :

- ระบบแล้วเสร็จ คู่ค้าสามารถเข้าทำแบบประเมินและส่งเอกสารแนบในระบบได้เอง
- ระบบสามารถคำนวณคะแนนและแสดงผลได้ทันทีภายหลังการประเมินเสร็จสิ้น
- ลดปัญหาการส่งต่อข้อมูลปริมาณมากทางอีเมล์ การจัดเก็บข้อมูลที่มีความปลอดภัย สามารถตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานของคู่ค้าได้ทุกปี
- บริษัทฯ และคู่ค้าวางแผนปรับปรุงกระบวนการทำงานในเรื่องต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบ ช่วยลดระยะเวลาในการทำงานและลดการใช้ทรัพยากรได้อีกทางหนึ่ง

การส่งเสริมสิ่งแวดล้อม (Green Procurement)

- เพิ่มรายการสินค้า/บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง
- จัดทำคู่มือและทำเนียบสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมแล้วเสร็จ

ผลลัพธ์ :
จำนวนรายการสินค้า/บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
เป้าหมายรายการสินค้า 10 รายการ

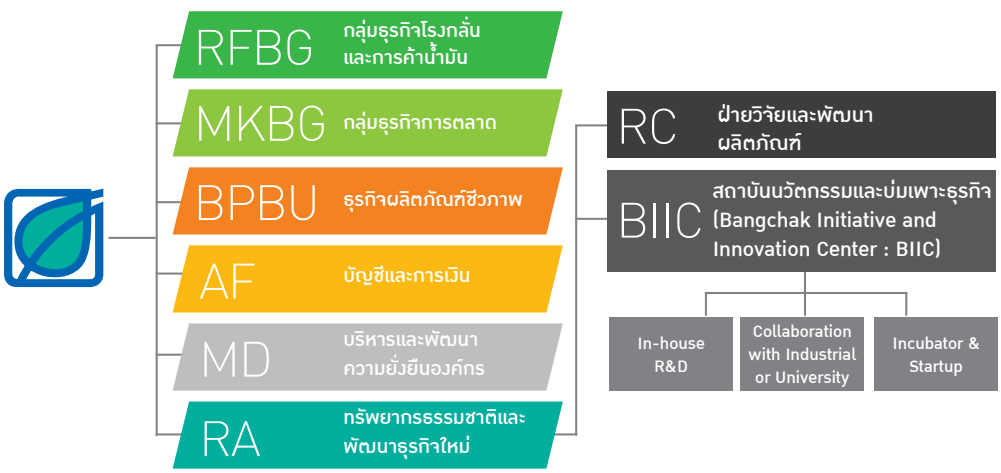
ผลลัพธ์ :
ร้อยละสัดส่วนการซื้อสินค้าและบริการภายในท้องถิ่น (G4-EC9)

"...ปัจจุบันนี้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเจริญของบ้านเมือง เราจึงควรสนับสนุนให้มีการค้นคิดเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับภาวะและความต้องการของประเทศขึ้นใช้เองอย่างจริงจัง ถ้าเราสามารถค้นคิดได้มากเท่าไรก็จะเป็นการประหยัดและช่วยให้สามารถนำไปใช้ในงานต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง ยิ่งขึ้นเท่านั้น..."

พระราชดำรัส พระราชทานเนื่องในสัปดาห์วิทยาศาสตร์แห่งชาติและครบรอบ ๑๒๐ ปีหว้ากอของพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน เมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๓๑

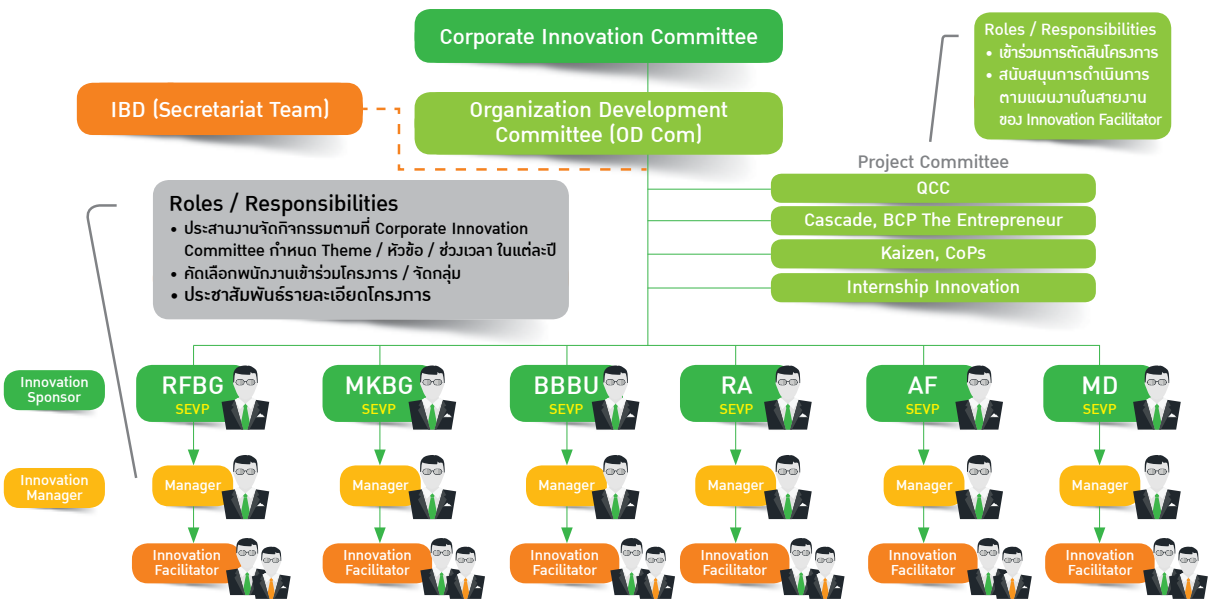
การบริหารนวัตกรรม

เป็นที่ยอมรับกันในปัจจุบันว่า นวัตกรรมมีความสำคัญต่อธุรกิจ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันและสร้างความยั่งยืน บริษัทฯ จึงกำหนด "นโยบายส่งเสริมการเรียนรู้ระดับองค์กรและการพัฒนาบุคลากร" และจัดโครงสร้างทางการบริหารเพื่อเอื้อให้เกิดบรรยากาศการเรียนรู้และสร้างสรรค์นวัตกรรมทั้งในด้านการพัฒนากระบวนการ และการสร้างผลิตภัณฑ์/ธุรกิจใหม่ในระดับบุคคล กลุ่มธุรกิจและองค์กร ด้วยเครื่องมือต่างๆ ตามความเหมาะสม โดยมีคณะกรรมการพัฒนาองค์กร (Organization Development Committee : OD Com) ที่ประกอบไปด้วยผู้บริหารระดับสูงจากทุกกลุ่มธุรกิจ ทำหน้าที่พิจารณาและกลั่นกรองการดำเนินงาน และในปีนี้ บริษัทฯ ได้จัดตั้ง ฝ่ายวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ (RC) ภายใต้**สถาบันนวัตกรรมและบ่มเพาะธุรกิจ** (Bangchak Initiative and Innovation Center : BIIC) รับผิดชอบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การค้นคว้าวิจัยใหม่ๆ หรือการพัฒนาธุรกิจร่วมกับหน่วยงานภายนอก



นอกจากนั้น บริษัทฯ ยังกำหนดให้มี Innovation Facilitators, Innovation Managers และ Innovation Sponsors ทุกกลุ่มธุรกิจเพื่อช่วยสื่อสารทำความเข้าใจ ปลูกฝังวัฒนธรรมการเรียนรู้ และปรับปรุงงานในกลุ่มธุรกิจของตนเองให้สอดคล้องกับเป้าหมายสูงสุดในการเป็น Learning Organization

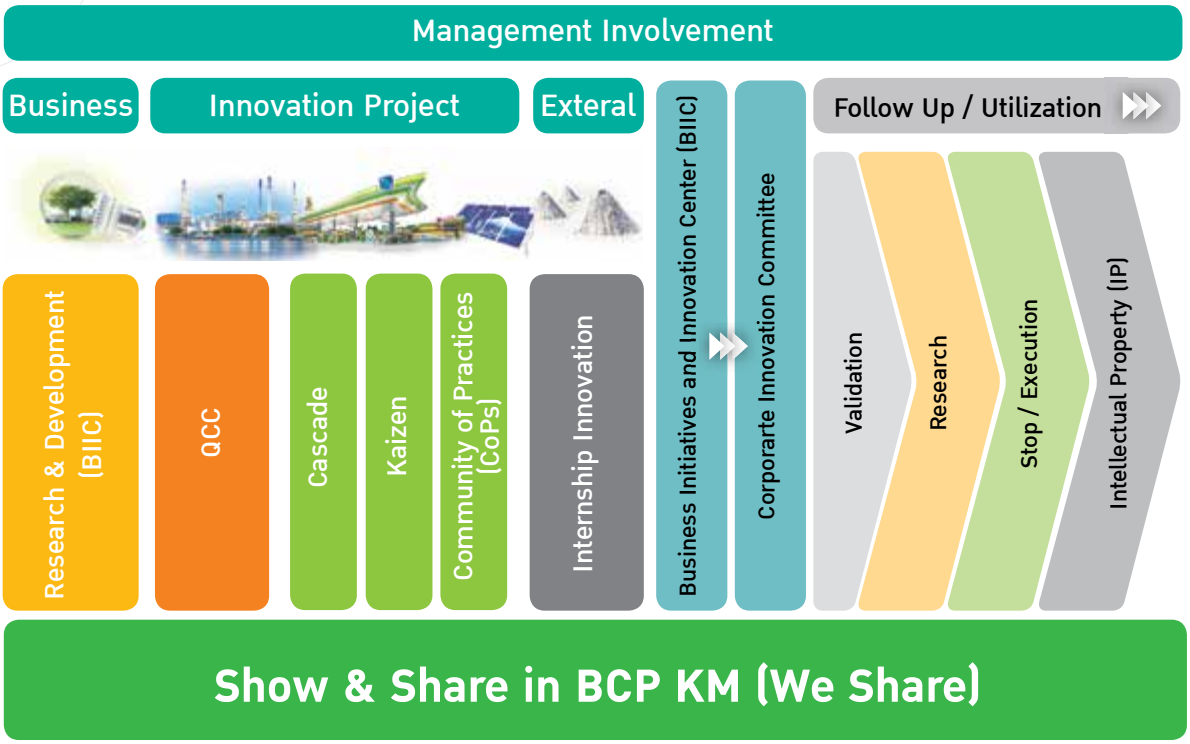
BCP Corporate Innovation Structure



บริษัทฯ ใช้เครื่องมือและโครงการหลากหลายตามความเหมาะสมในการคิดค้นนวัตกรรมของพนักงาน แบบ Cross Functional Team ดังนี้

เครื่องมือ / โครงการ	รายละเอียด	กลุ่มพนักงาน
QCC	เพื่อลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งมีความซับซ้อนและใช้การวิเคราะห์ข้อมูลหลายด้าน	กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน
Kaizen	การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพ ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน	ทั้งองค์กร
Cascade	การพัฒนารูปแบบธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ หรือบริการรูปแบบใหม่ ตาม Project Theme ที่กำหนดให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในแต่ละปี	ทั้งองค์กร
Community of Practice (CoP)	การรวมกลุ่มตามวิชาชีพ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้เฉพาะทาง CoP IT : ทำกิจกรรมผ่าน IT Share, IT Talk, IT Clinic และ IT Day CoP Marketing Representatives : สำหรับผู้แทนการตลาด รวมกลุ่มกันปรับปรุงกระบวนการทำงาน CoP TQA : การประยุกต์ใช้เกณฑ์ TQA และ Management Tools	ตามกลุ่มวิชาชีพ
Internship Innovation	นักศึกษาฝึกงานรวมกลุ่มกันเพื่อคิดค้นโครงการปรับปรุงการทำงาน หรือธุรกิจใหม่	นักศึกษาฝึกงาน

Corporate Innovation Framework



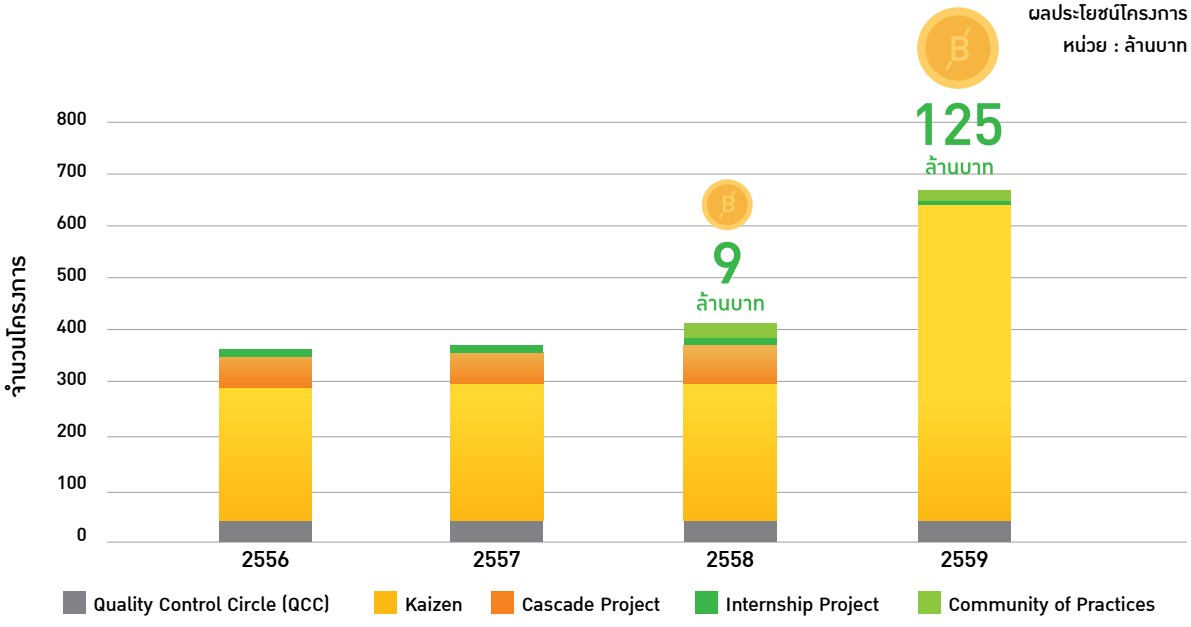
โครงการในระดับต่างๆ จะได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการโครงการนั้นๆ เช่น คณะกรรมการ Kaizen คณะกรรมการ QCC เป็นต้น สำหรับโครงการระดับธุรกิจจะมีคณะกรรมการ BIIC (Bangchak Initiative and Innovation Center : BIIC) ซึ่งประกอบไปด้วยผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง และผู้ทรงคุณวุฒิเชิงวิชาการและภาคธุรกิจ และคณะกรรมการนวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation Committee) ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ เป็นผู้พิจารณาตามลำดับ เพื่อนำไปดำเนินการในเชิงพาณิชย์ต่อไป

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนวัฒนธรรมด้านนวัตกรรม บริษัทฯ ได้กำหนดให้การเข้าร่วมโครงการนวัตกรรมเป็น KPIs ของพนักงาน และเข้าร่วมกับกิจกรรมและโครงการต่างๆ ทั้งในช่วงการประชาสัมพันธ์ การตัดสินโครงการและการชมเชยให้รางวัล เพื่อเป็นตัวอย่างให้พนักงานเห็นความสำคัญและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเกิดเป็นวัฒนธรรมที่ต้องการตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักขององค์กร

องค์ความรู้จากโครงการนวัตกรรมต่างๆ จะถูกนำมาบันทึก เผยแพร่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และต่อยอดให้คงอยู่ในองค์กรผ่านระบบ BCP Knowledge Management (WeShare) ซึ่งพนักงานทุกคนสามารถเข้าเรียนรู้ได้ง่าย สะดวก ทุกที่ ทุกเวลา (Anywhere Anyplace Anytime) ผ่านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์เคลื่อนที่ พร้อมทั้งมี Gamification Function เพื่อดึงดูดให้พนักงานเข้ามาร่วมกิจกรรมได้ตลอดเวลา โดยในปี 2559 บริษัทฯ ได้ปรับปรุงระบบ WeShare ให้รองรับการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่สำคัญของหน่วยธุรกิจ และปรับปรุงระบบการบันทึกและอนุมัติโครงการ Kaizen เพื่อให้การพัฒนาการสร้างนวัตกรรมในองค์กรมีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลการดำเนินงานปี 2559

ผลลัพธ์การสร้างนวัตกรรม ระหว่างปี 2556 - 2559

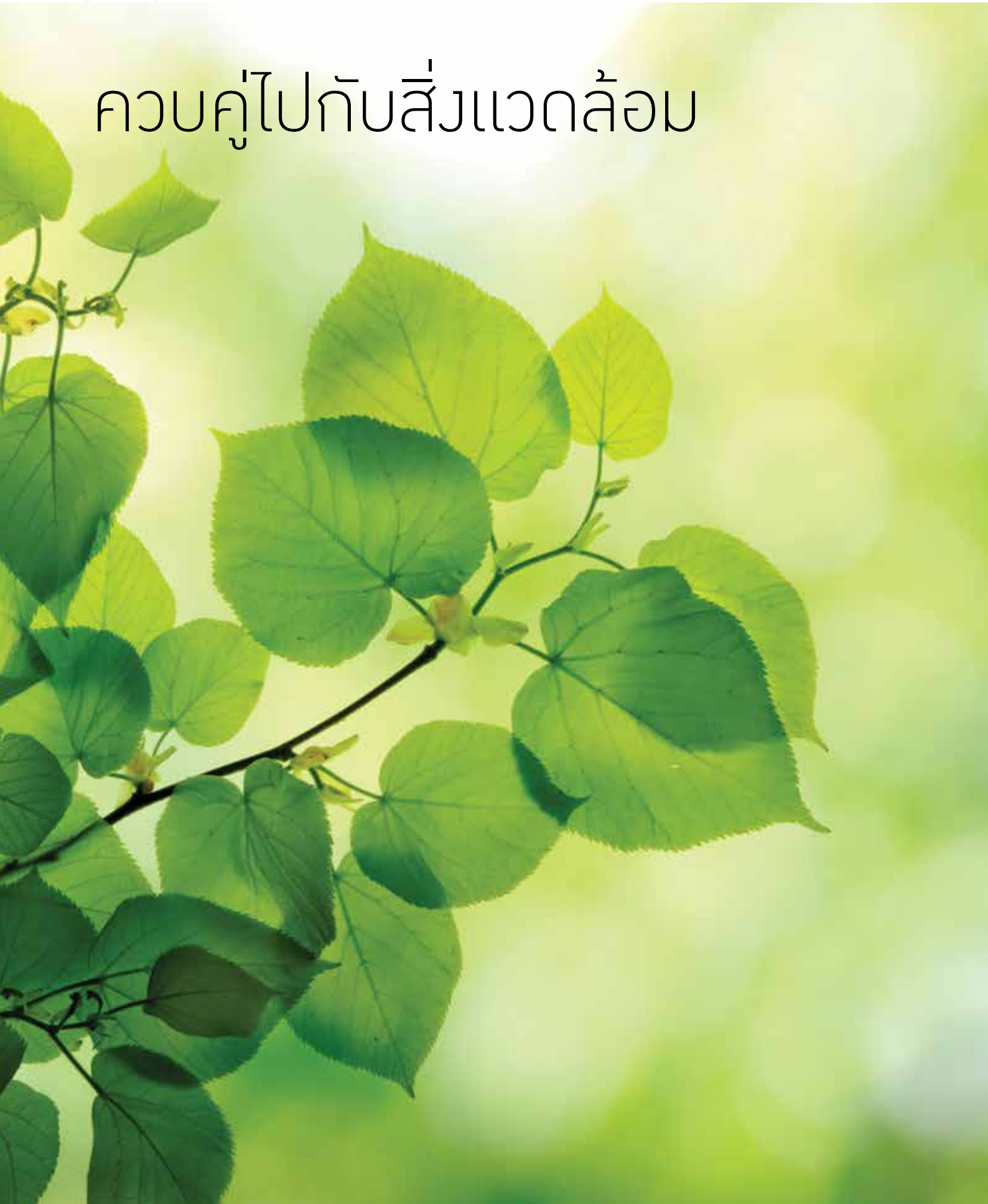


	2556	2557	2558	2559
โครงการด้าน Business Model ที่ดำเนินการ	2	1	1	1
รางวัลด้านนวัตกรรม	2	4	2	3
	2 รางวัล QCC ยอดเยี่ยม (กระทรวงอุตสาหกรรม)	2 รางวัล QCC ยอดเยี่ยม (กระทรวงอุตสาหกรรม) 2 รางวัล จาก Thailand Kaizen Award	2 รางวัล QCC ยอดเยี่ยม (กระทรวงอุตสาหกรรม)	2 รางวัล QCC ยอดเยี่ยม (กระทรวงอุตสาหกรรม) 1 Thailand ICT Award (TMA)

แผนงานในอนาคต

ในปี 2560 คณะกรรมการบริหารและจัดการของบริษัทฯ มีแผนพัฒนาโครงการ Cascade for Innovation สู่โครงการ **BCP The Entrepreneur** เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมพัฒนาธุรกิจใหม่ที่เกิดขึ้นได้จริง โดยกำหนดผลตอบแทนเป็นส่วนแบ่งกำไร (Profit Sharing) จาก EBITDA ปีแรกของโครงการ เป็นการกระตุ้นสร้างวัฒนธรรมด้านนวัตกรรม และฝึกฝนทักษะทางการบริหารและความรู้สึกเป็นเจ้าของในการผลักดันโครงการอย่างเป็นรูปธรรมให้แก่พนักงาน

ควบคู่ไปกับสิ่งแวดล้อม



การปล่อยก๊าซเรือนกระจก GHG emission (Equity Share)

1.3

ล้านตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

การใช้พลังงานรวม

15,320

เทระจูล

การนำน้ำกลับมาใช้ใหม่

2.1%

ของปริมาณที่ใช้ทั้งหมด

การจัดการของเสียด้วยหลัก 3Rs **85%** ของปริมาณของเสียทั้งหมด

น้ำทิ้ง **0.8** ล้าน ลบ.ม.

ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

GREEN S REVOLUTION

แก๊สโซฮอล์ E85 | แก๊สโซฮอล์ E20 | แก๊สโซฮอล์ 95 | แก๊สโซฮอล์ 91 | ไฮดีเซล S

"...ทางที่เราจะช่วยกันได้ ก็คือการทำความคิดความเห็นให้ถูก และแน่วแน่ ในอันที่จะยึดถือประโยชน์ของชาติบ้านเมืองเป็นที่หมาย. ต้องเพลาการคิดถึงประโยชน์เฉพาะตัวและความขัดแย้งกันในสิ่งที่มิใช่สาระลงให้ได้..."

พระราชดำรัส พระราชทานแก่ประชาชนชาวไทย ในโอกาสขึ้นปีใหม่
พุทธศักราช ๒๕๓๗ วันศุกร์ ที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๓๖

การจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่ออรรถประโยชน์

ปีนี้ บริษัทฯ ได้รับการรับรองอุตสาหกรรมสีเขียว ระดับ 5 เครือข่ายสีเขียว (Green Industry Level 5 : Green Network) ซึ่งเป็นระดับสูงสุดจากกรมโรงงานอุตสาหกรรม ครอบคลุมการดำเนินธุรกิจโดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ รวมถึงการขยาย/ ส่งเสริมแนวทางจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีไปยังผู้มีส่วนได้เสีย ที่ครอบคลุมตลอดห่วงโซ่อุปทาน ชุมชนและผู้บริโภค เพื่อผลักดันไปสู่การเป็นเครือข่ายสีเขียว เป็นการแสดงถึงความมุ่งมั่นพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม

แม้จะมีการหยุดซ่อมบำรุงใหญ่ในเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม เป็นเวลา 45 วัน แต่กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นก็ยังสามารถรักษากำลังการกลั่นเฉลี่ยได้สูงถึง 101,000 บาร์เรลต่อวัน

หยุดซ่อมบำรุงใหญ่
โรงกลั่นน้ำมันก็ยังสามารถรักษากำลังการกลั่นเฉลี่ยได้สูงถึง 101,000 บาร์เรล/วัน

ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ 96,000 บาร์เรลต่อวัน โดยบริษัทฯ ตระหนักถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยในการดำเนินงานช่วงหยุดซ่อมบำรุงใหญ่ จึงได้เพิ่มมาตรการป้องกันด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย โดยนำวิธีการทำความสะอาดอุปกรณ์แบบใหม่ (Chemical Decontamination) มาใช้งานครอบคลุมทุกพื้นที่ในโรงกลั่น เพื่อทำให้อุปกรณ์ล้างได้ง่าย สะอาดและปลอดภัยต่อคนทำงานมากขึ้น

นอกจากนี้ยังได้เพิ่มมาตรฐานด้านความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมและความตระหนักด้านความปลอดภัยในพนักงานทุกระดับ โดยการเริ่มนำระบบ Process Safety Management (PSM) มาใช้งานเป็นครั้งแรก

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้จัดสรรการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดอรรถประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะในประเด็นสำคัญในตัวชี้วัดด้านสิ่งแวดล้อมที่สนองต่อเป้าหมายองค์กรและสอดคล้องกับความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย จึงนำมาสู่การดำเนินงานที่มุ่งความยั่งยืน ดังต่อไปนี้

"...คือว่าต้องดูในวิธีการอันใดที่ไม่เพิ่มคาร์บอนไดออกไซด์ คือไม่เพิ่มสิ่งที่กลัวส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะขยายแล้วก็ทำให้มีคาร์บอนไดออกไซด์มากขึ้น ก็ต้องพยายามหาเทคโนโลยีในการที่จะปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ให้น้อยลง หรือปล่อยในที่ที่จะมีการดูดซึมคาร์บอนไดออกไซด์ ไม่ปล่อยขึ้นไปในส่วนบนที่ที่จะไปทำลายการป้องกันไม่ให้ความร้อนหลุดออกไป..."

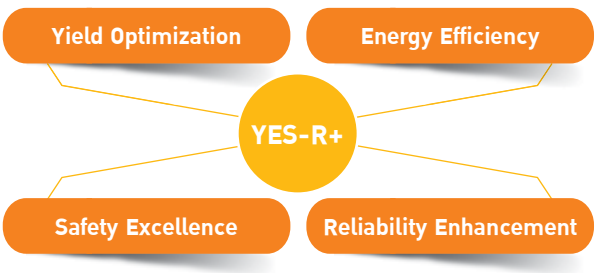
พระราชดำรัส พระราชทานแก่คณะเอกอัครราชทูตและกงสุลใหญ่ไทย
ประจำภูมิภาคเอเชีย - แปซิฟิก ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน
วันพุธ ที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๓๒

การใช้พลังงาน

บริษัทฯ มีเป้าหมายปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ให้ต่ำที่สุด เนื่องจากในธุรกิจโรงกลั่นซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัทฯ ถือว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีการใช้พลังงานสูง บริษัทฯ จึงตระหนักถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานและเสถียรภาพในการผลิตของโรงกลั่นควบคู่กันอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังเสาะหาการลงทุนในธุรกิจพลังงานหมุนเวียนต่างๆ เพื่อเพิ่มสัดส่วนการผลิตพลังงานหมุนเวียนแก่โลก และควบคุมการเพิ่มของอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกให้ต่ำกว่า 2 องศาเซลเซียส ตามพันธะสัญญาปารีส (Paris Agreement)

กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน

นอกจากการควบคุมการใช้พลังงานที่มีเป้าหมายระยะสั้นรายปีจากการการดำเนินระบบการจัดการพลังงานตามมาตรฐาน ISO 50001 ซึ่งกลุ่มธุรกิจโรงกลั่นได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2557 เพื่อลดการใช้พลังงานช่วยลดก๊าซเรือนกระจก แล้ว บริษัทฯ ยังมีโครงการระยะกลางด้วยการปรับปรุงกระบวนการผลิตในโครงการพัฒนาด้านความสามารถในการผลิต (Yield Optimization) ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (Energy Efficiency) ความปลอดภัย (Safety Excellence) และเสถียรภาพของโรงกลั่น (Reliability Enhancement) หรือ YES-R+ เพื่อให้สามารถกลั่นน้ำมันได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งลงทุนในโครงการระยะยาวที่สามารถลดการใช้พลังงานอย่างมีนัยสำคัญที่เรียกว่า "โครงการส่งเสริมประสิทธิภาพ พลังงาน และสิ่งแวดล้อม" หรือ "โครงการ 3Es" (Efficiency, Energy and Environment Improvement Project)



โครงการส่งเสริมประสิทธิภาพ พลังงาน และสิ่งแวดล้อม หรือ โครงการ 3Es

ประกอบด้วย การติดตั้งหน่วยผลิตไฟฟ้าความร้อนร่วม (Co-Generation) / หน่วย Continuous Catalyst Regeneration (CCR) และปรับปรุงหน่วยกลั่นให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ลดการใช้พลังงานและลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม คาดว่าจะทยอยสร้างเสร็จในปี 2561-2563

เป้าหมาย ปี 2559

1. **ดัชนีการใช้พลังงาน (Energy Intensity Index; EII) น้อยกว่า 102.5 (และน้อยกว่า 85 ระดับ Excellent ตาม Solomon Benchmarking ภายในปี 2563)**
2. **การใช้พลังงานภายในหน่วยการผลิต ร้อยละ 5.92 ของพลังงานเทียบเท่าน้ำมันเตาต่อกำลังการผลิต (Fuel Oil Equivalent Barrel, %FOEB)**

- **การพัฒนาความสามารถการผลิต (Yield Optimization) :** มีการติดตั้งและเริ่มใช้งานระบบควบคุมอัตโนมัติ (Advanced Process Control, APC) ที่หน่วยกลั่นที่ 2 และ 4 ส่งผลให้สามารถเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ได้ นอกจากนี้ยังได้ดำเนินการใช้สัญญาอนุพันธ์ (Roll Month) เพื่อลดต้นทุนการซื้อน้ำมันดิบลงได้อีกด้วย
- **การใช้พลังงาน (Energy Efficiency) :** การใช้พลังงานถือว่าเป็นต้นทุนสำคัญในกระบวนการผลิต บริษัทฯ มีการใช้พลังงานทั้งในส่วนที่เป็นพลังงานไม่หมุนเวียน (Non-Renewable Energy) และสนับสนุนการใช้พลังงานหมุนเวียน (Renewable Energy) บริษัทฯ มีการจัดการพลังงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอนุรักษ์พลังงานผ่านโครงการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมีการตั้งเป้าหมายการใช้พลังงานในแต่ละปี ติดตามแผนงานและประสิทธิภาพการใช้พลังงานให้ใช้อย่างคุ้มค่า

ผลการดำเนินงานปี 2559

บริษัทฯ ได้ลงทุนกว่า 80 ล้านบาท ติดตั้งระบบบริหารการรับจ่ายไฟฟ้าแบบอัตโนมัติแทนระบบเดิม เพื่อเพิ่มความมั่นคงของระบบจ่ายไฟฟ้า ลดความเสี่ยงที่อาจเกิดการหยุดการผลิตโดยไม่คาดคิด (Unplanned Shutdown) ทำให้สามารถควบคุมและบริหารการรับจ่ายได้อย่างมีเสถียรภาพมากขึ้น ปรับเปลี่ยนได้เร็วทันเวลา ลดความเสี่ยงการเกิด Unplanned Shutdown จากเหตุความไม่แน่นอนของระบบไฟฟ้า ทั้งนี้ บริษัทฯ ตระหนักถึงการดำเนินโครงการลดการใช้พลังงานและประหยัดพลังงานในกลุ่มธุรกิจโรงกลั่น โดยในปี 2559 มีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ 2 โครงการ ช่วยลดการใช้พลังงานได้กว่า 800 เทระจูล กล่าวคือ

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน)

โครงการลดการใช้ไฟฟ้า
การเปลี่ยนชนิดวัสดุใบพัดของระบบหล่อเย็นด้วยอากาศของหน่วยกลั่นที่ 3 โดยทำการเปลี่ยนเป็นใบพัดเป็นชนิดพลาสติกแบบเสริมเส้นใยไฟเบอร์กลาส (Fiber-Glass reinforced plastic) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่ สามารถลดการใช้พลังงานของมอเตอร์

โครงการลดการใช้เชื้อเพลิง
โครงการ Heater Efficiency & Safety Improvement การเคลือบผิวภายในผนังเตาเผาหน่วยรีฟอร์เมอร์ที่ 2 เพื่อลดการสูญเสียความร้อนที่ผนังเตาเผา ส่งผลให้การใช้พลังงานของเตาเผาลดลง

ผลลัพธ์การใช้พลังงานในกลุ่มธุรกิจโรงกลั่น

ดัชนีการใช้พลังงาน (Energy Intensity Index; EII)

เป้าหมาย	106	107	109	102.5
ผลงาน	109.8	114.4	105.8	103.1
	2556	2557*	2558	2559*

การใช้พลังงานภายในหน่วยการผลิต (ร้อยละของพลังงานเทียบเท่าน้ำมันเตาต่อกำลังการผลิต %FOEB)

เป้าหมาย	6.00	5.89	6.07	5.92
ผลงาน	5.75	5.96	5.70	5.69
	2556	2557*	2558	2559*

*มีการซ่อมบำรุงใหญ่ประจำปี

ในปีนี้ มีการใช้พลังงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ 5.69 %FOEB แต่ดัชนีการใช้พลังงาน (EII) 103.1 ยังสูงกว่าเป้าหมายเล็กน้อยเนื่องจากมีงานซ่อมบำรุงที่โรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนร่วม จึงต้องเพิ่มกำลังการผลิตไฟฟ้าและไอน้ำจากหม้อต้มไอน้ำ (Boiler) ซึ่งมีประสิทธิภาพน้อยกว่าทดแทน

แผนงานในอนาคต

เพื่อเป็นการลดการใช้พลังงานและเพิ่มเสถียรภาพด้านการผลิตกระแสไฟฟ้าและไอน้ำ บริษัทฯ ได้ก่อสร้างโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนร่วม (Gas Turbine Generator) เพิ่มเติม ซึ่งมีแผนแล้วเสร็จในปี 2561 จะสามารถทดแทนการผลิตไฟฟ้าและไอน้ำจากหม้อต้มไอน้ำซึ่งมีประสิทธิภาพต่ำกว่าและลดการใช้น้ำมันเตาเป็นเชื้อเพลิง นอกจากนี้ ยังมีการดำเนินการโครงการต่างๆเพิ่มเติม

1. การติดตั้งระบบส่งน้ำมันแนฟทากลับมากลั่นใหม่ เพื่อลดการใช้พลังงานที่เตาเผาน้ำมันดิบหน่วยกลั่นน้ำมันดิบที่ 3
2. การติดตั้งระบบแลกเปลี่ยนความร้อนเพิ่มเติมจากระบบน้ำของอุปกรณ์แยกเกลือของหน่วยกลั่นน้ำมันดิบที่ 3
3. การติดตั้งระบบนำน้ำทิ้งของหม้อต้มไอน้ำมาผลิตไอน้ำแรงดันต่ำที่ โรงไฟฟ้าพลังงานร่วม (Gas Turbine Generator)
4. การติดตั้งระบบเพื่อใช้งานไอน้ำแรงดันต่ำทดแทนการใช้ไอน้ำแรงดันปานกลางที่โรงไฟฟ้าพลังงานร่วม (Gas Turbine Generator)

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ด้วยตระหนักถึงปัญหาสภาพภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลง ปัญหาภัยพิบัติทางธรรมชาติที่รุนแรง สร้างความเสียหายต่อชีวิต ทรัพย์สินและทรัพยากรธรรมชาติ บริษัทฯ จึงมีแนวทางเชิงรุกในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบ นอกจากการลดการใช้พลังงานอันเป็นสาเหตุของปัญหาดังกล่าว บริษัทฯ ยังกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จองค์กร ในปี 2560 ในการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สะสมภายในกลุ่มบริษัทฯ เพื่อแสดงเจตนารมย์ที่จะร่วมกันควบคุมอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกไม่ให้สูงเกิน 2 องศาเซลเซียส

กลยุทธ์

เป้าหมาย ปี 2563

ร้อยละ **60** ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกหรือคาร์บอนไดออกไซด์จากการชดเชยคาร์บอน (Carbon Offset) จากธุรกิจพลังงานหมุนเวียนของบริษัทในเครือได้

ร้อยละ **100** ใช้ก๊าซธรรมชาติแทนน้ำมันเตาในกระบวนการผลิต

ผลการดำเนินงานปี 2559

บริษัทฯ ขยายการลงทุนในธุรกิจพลังงานหมุนเวียนเพิ่มมากขึ้น การระดมทุนในตลาดหลักทรัพย์ของบริษัทย่อย (บริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) เพื่อดำเนินงานด้านโรงไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์และพลังงานหมุนเวียนซึ่งมีเป้าหมายที่จะเพิ่มกำลังผลิตเป็น 1,000 เมกกะวัตต์ติดตั้ง และการลงทุนเพิ่มกำลังผลิตโรงงานผลิตไบโอดีเซลอีก 520,000 ลิตร/วัน และธุรกิจเอทานอลเพิ่มอีก 150,000 ลิตร/ วัน โดยมีภาพรวมการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของบริษัทดังนี้

ภาพรวมการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ของบริษัทฯ

(หน่วย : ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)

ตามขอบเขตการควบคุมการดำเนินการ (Operational Control Approach)		ตามขอบเขตการปันส่วนตามกรรมสิทธิ์ (Equity Share Approach)	
CO_2 emission 1,129,362	CO_2 emission 2,362,540	CO_2 emission 1,105,389	CO_2 emission 1,305,207
CO_2 emission from Biogenic 37,157[/1]	CO_2 emission from Biogenic* 77,797,252[/2]	CO_2 emission from Biogenic 7,907[/1]	CO_2 emission from Biogenic[/2] 16,555,277
2558	**2559**	**2558**	**2559**
(Exclude biogas consumption at UBE)	(Include biogas consumption at UBE)		

[/1] ปริมาณปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากเชื้อเพลิงชีวมวลเฉพาะ บจ.อุบลไบโอเอทานอล เท่านั้น

[/2] รายงานผลรวมของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากเชื้อเพลิงชีวภาพ/ชีวมวลของบริษัทฯ และบริษัทย่อย เป็นปีแรก

เมื่อพิจารณาการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัทฯในกลุ่มธุรกิจโรงกลั่นฯ ซึ่งเป็นธุรกิจหลักใน ปี 2559 เปรียบเทียบกับปีฐาน (2558) พบว่าการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัทฯ ในปี 2559 น้อยกว่าปีฐานร้อยละ 10 สาเหตุหลักเนื่องจากมีการซ่อมบำรุงใหญ่เพื่อบำรุงรักษาอุปกรณ์ของหน่วยกลั่น ซึ่งเมื่อเทียบเป็นต่อหน่วยผลิตต่ำกว่าปีฐานร้อยละ 8 (กำลังการกลั่นเฉลี่ย 101.4 บาร์เรลต่อวันต่ำกว่าปีฐานร้อยละ 10)

"...เวลาเราอยู่ในที่ที่มีน้ำที่จัดการเรียบร้อยแล้ว เราก็นึกว่าเป็นของธรรมดา เราอาจจะลืมไปว่าการที่ตั้งโครงการสำหรับได้น้ำบริโภคน้ำใช้นี้ จะต้องลำบากแค่ไหน สำหรับการสร้างระบบขึ้นมา ฉะนั้น การที่ท่านทั้งหลายช่วยในการที่จะสร้างระบบให้แก่ชาวบ้านนั้น แสดงให้เห็นว่าท่านทั้งหลายทราบดีว่ามันยากแค่ไหน..."

พระราชดำรัส ในโอกาสที่คณะกรรมการและสมาชิกของเภสัชพานิชสมาคม
เฝ้าทูลละอองธุลีพระบาท ทูลเกล้า ฯ ถวายเงินโดยเสด็จพระราชกุศลสมทบทุน
โครงการที่อำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน
วันพฤหัสบดี ที่ ๑๖ เมษายน ๒๕๒๔

น้ำใช้

ช่วง 2-3 ปี ที่ผ่านมานี้ ประเทศไทยเผชิญกับภัยแล้งซึ่งเป็นผลกระทบมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างชัดเจน ส่งผลต่อทั้งภาคครัวเรือน เกษตรกรรม และอุตสาหกรรม บริษัทฯ ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่การเป็นโรงงานอุตสาหกรรมในเมืองใหญ่ จึงให้ความสำคัญในการลดใช้น้ำ การจัดการปริมาณน้ำและคุณภาพน้ำทิ้งตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการก่อสร้างหน่วยผลิต โดยในปี 2558 บริษัทฯ จัดตั้ง คณะทำงานบริหารจัดการน้ำโรงกลั่น (Refinery Water Management Taskforce) เพื่อบริหารจัดการน้ำอย่างคุ้มค่าเป็นระบบเพื่อรักษาเสถียรภาพในกระบวนการผลิตทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ไม่ให้ส่งผลต่อชุมชน จากการลดน้ำใช้ตั้งแต่ต้นทางและมาตรการต่างๆ ทำให้บริษัทฯ ลดปริมาณน้ำใช้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งแผนการดำเนินงานต่อไป บริษัทฯ คงต้องค้นหาเครื่องมือ/เทคโนโลยีที่เหมาะสม และพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในการลงทุนอีกด้วย เช่น การศึกษาความเป็นไปได้ในการรับน้ำที่ผ่านการบำบัดแล้วจากโรงควบคุมคุณภาพน้ำของกรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพเพิ่มเติมก่อนนำเข้าใช้ในหน่วยผลิตที่ไม่ต้องการคุณภาพน้ำที่สูงมาก

กลยุทธ์สำคัญ

- ใช้หลักการ 3Rs เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้น้ำ
  - ลดการใช้น้ำ
  - นำน้ำกลับมาใช้ใหม่
  - รีไซเคิล
- บริหารจัดการน้ำด้วยเครื่องมือ/เทคโนโลยีที่ทันสมัย

การดำเนินงานสำคัญในปี 2559 (G4-EN8)

บริษัทฯ ใช้น้ำดิบจากการประปานครหลวง 2,302,777 ลูกบาศก์เมตรในกระบวนการผลิตและแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นแหล่งน้ำธรรมชาติเพื่อสำรองใช้ในกรณีซ่อมถังน้ำมัน จำนวน 49,517 ลบ.ม. รวมใช้น้ำทั้งสิ้น 2,352,294 ลูกบาศก์เมตร อัตราการใช้น้ำต่อหน่วยการผลิตคิดเป็น 0.061 ลูกบาศก์เมตรต่อบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้ ซึ่งลดลงจากปีก่อน

การดำเนินงานในปีนี้ คือ การเดินเครื่องที่หน่วยปรับคุณภาพน้ำทิ้ง เพื่อให้ได้น้ำที่มีคุณภาพดีเทียบเท่าน้ำประปามาใช้ในกระบวนการผลิตได้ตลอดทั้งปี ลดปริมาณการใช้น้ำ และลดปริมาณน้ำทิ้งสู่สาธารณะ จากการเดินเครื่องที่หน่วยปรับคุณภาพน้ำทิ้ง ได้ 73,177 ลูกบาศก์เมตร คิดเป็นร้อยละ 2.1 ของน้ำใช้ทั้งหมด และได้ทำข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ร่วมกับบัณฑิตวิทยาลัยร่วมด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม (JGSEE) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เพื่อศึกษาและจัดทำรอยเท้าน้ำของผลิตภัณฑ์ (Water Footprint) ร่วมกันภายใน ปี 2559 – 2561 อันจะทำให้การจัดการน้ำมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

เป้าหมาย ปี 2563

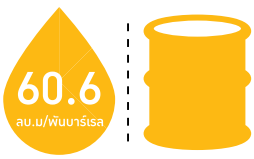
- ใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อควบคุมการใช้น้ำใหม่ในกระบวนการผลิตไม่เกิน 54 m^3/KB
- ลดการใช้น้ำประปาเพิ่มอีกร้อยละ 15 เทียบกับปีฐาน (2558)

การนำน้ำผ่านการรีไซเคิลเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่

แผนงาน ปี 2559	ผลการดำเนินงาน
1. นำน้ำที่ผ่านการบำบัดแล้วจากหน่วยบำบัดน้ำทิ้ง เข้ามาปรับปรุงคุณภาพเพิ่มเติมด้วยระบบรีเวอร์สออสโมซิส (Reverse Osmosis) ไปใช้หอหล่อเย็น (Cooling Tower)	• ลดการใช้น้ำ 73,177 ลบ.ม./ปี (คิดเป็นร้อยละ 2.1) ของความต้องการน้ำทั้งหมด (G4-EN10)

ผลลัพธ์

ลดการใช้น้ำประปาได้ 73,177 ลบ.ม. คิดเป็น ร้อยละ 2.1 ของความต้องการน้ำทั้งหมด



อัตราการใช้น้ำต่อกระบวนการผลิต (เป้าหมาย 61.2 m^3/KB)

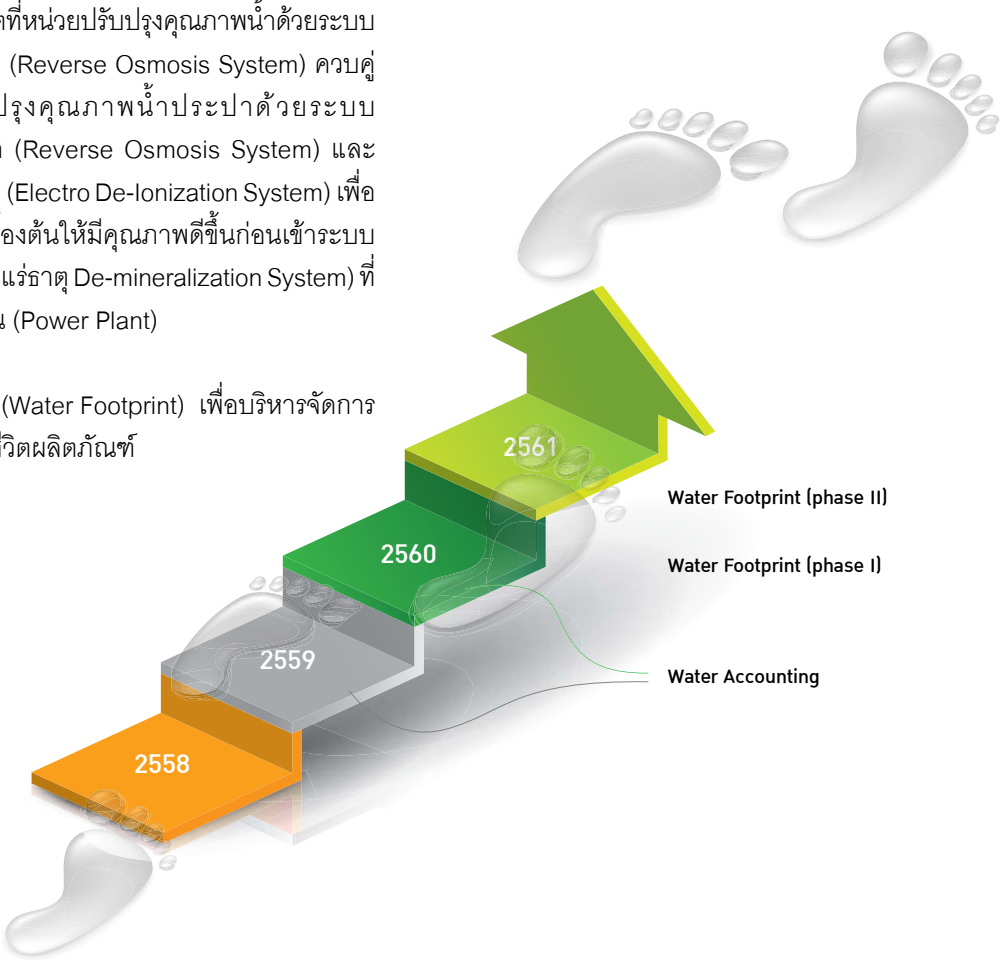
การใช้น้ำที่ประหยัดได้เทียบเท่าครัวเรือน*

*ข้อมูลการใช้น้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในเขตพระโขนงที่ตั้งโรงกลั่น มีสมาชิกครอบครัวละ 1.85 คน/ครัวเรือน ปริมาณน้ำใช้ 0.56 m^3/คน/วัน หรือ 1.04 m^3/ครัวเรือน/วัน (ข้อมูลจากการประปานครหลวง : 2558)

แผนงานในอนาคต

- เพิ่มกำลังการผลิตที่หน่วยปรับปรุงคุณภาพน้ำด้วยระบบรีเวอร์สออสโมซิส (Reverse Osmosis System) ควบคู่กับหน่วยปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาด้วยระบบรีเวอร์สออสโมซิส (Reverse Osmosis System) และระบบกำจัดไฟฟ้า (Electro De-Ionization System) เพื่อปรับปรุงน้ำดิบเบื้องต้นให้มีคุณภาพดีขึ้นก่อนเข้าระบบผลิตน้ำปราศจากแร่ธาตุ De-mineralization System) ที่หน่วยพลังโรงงาน (Power Plant)

- จัดทำรอยเท้าน้ำ (Water Footprint) เพื่อบริหารจัดการน้ำตลอดวัฏจักรชีวิตผลิตภัณฑ์



"...แล้วก็ต้องทำการเรียกว่าการกรองน้ำ ให้ทำน้ำนั้นไม่โสโครกแล้วก็ปล่อยน้ำลงมาที่เป็นที่ทำการเพาะปลูกหรือทำทุ่งหญ้า หลังจากนั้นน้ำที่เหลือก็ลงทะเล โดยที่ไม่ทำให้น้ำนั้นเสีย..."

พระราชดำรัส ในโอกาสที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ
นำคณะเอกอัครราชทูตและกงสุลใหญ่ไทยประจำภูมิภาคยุโรป แอฟริกา และตะวันออกกลาง
พร้อมด้วยข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ของกระทรวงการต่างประเทศ เฝ้าทูลละอองธุลีพระบาท ณ พระตำหนักจิตรลดารโหฐาน
วันศุกร์ ที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๓๒

มลพิษทางน้ำ

บริษัทฯ มีการบำบัดน้ำทิ้งซึ่งส่วนใหญ่มาจากกระบวนการผลิตด้วยระบบทางฟิสิกส์-เคมี (Physicochemical treatment) และระบบทางชีวภาพ (Biological treatment) จนมีคุณภาพดีกว่ามาตรฐานน้ำทิ้งที่ราชการกำหนด จากนั้นผ่านระบบถังกรอง (Filter system) เพื่อปรับปรุงคุณภาพน้ำจนสามารถนำน้ำทิ้งกลับมาใช้ใหม่ในกระบวนการผลิตได้ (Recycling) ตามลำดับ ให้มีการตรวจวัดคุณภาพน้ำทิ้งด้วยห้องปฏิบัติการวิเคราะห์คุณภาพสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ ที่ขึ้นทะเบียนห้องวิเคราะห์คุณภาพเอกชนจากกรมโรงงานอุตสาหกรรม และได้รับการรับรองมาตรฐานในระดับสากล ISO/IEC 17025 ตลอดจน มีหน่วยงานรับผิดชอบตรวจติดตามความพร้อมอุปกรณ์ให้ใช้งานได้ต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีโปรแกรมส่งสัญญาณข้อมูลคุณภาพน้ำทิ้งก่อนปล่อยออกสู่สิ่งแวดล้อมไปยังห้องควบคุม (Control room) และกรมโรงงานอุตสาหกรรม รวมถึงจอแสดงผลคุณภาพสิ่งแวดล้อมรอบโรงกลั่นสื่อสารข้อมูลไปยังหน่วยงานราชการและชุมชนรอบโรงกลั่นเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียเกิดความเชื่อมั่นในการดูแลสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ และที่ผ่านมาพบว่าคุณภาพน้ำทิ้งดีกว่ามาตรฐานราชการกำหนด

กลยุทธ์

เป้าหมายปี 2563

- ผู้ปฏิบัติงานประจำระบบบำบัดมลพิษทางน้ำมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถดูแลหน่วยบำบัดได้อย่างเป็นระบบ
- พัฒนากระบวนการบำบัดน้ำเสียให้เป็นระบบอัตโนมัติ (Automatic treatment system) มากขึ้น

ผลการดำเนินงานสำคัญในปี 2559

ในปีนี้ บริษัทฯ มีงานซ่อมบำรุงใหญ่ (Turnaround Maintenance) ทำให้คุณภาพน้ำทิ้งที่เข้าระบบบำบัดแตกต่างไปจากช่วงปกติ จึงจัดให้มีมาตรการเพิ่มเติม ได้แก่

1) การใช้ถังกรองทรายกรองตะกอนเบื้องต้นก่อนนำน้ำจากงานซ่อมบำรุงเข้าระบบบำบัดฯ
2) กำหนดให้นำสารเคมีเสื่อมสภาพหรือน้ำทิ้งที่มีความเข้มข้นสูงส่งไปกำจัดภายนอก
3) เตรียมความพร้อมให้กับผู้ปฏิบัติงานประจำระบบฯ เพิ่มเติมเพื่อการควบคุมดูแลระบบบำบัดมลพิษทางน้ำอย่างใกล้ชิด ส่งผลให้สามารถบำบัดน้ำทิ้งได้ดีกว่ามาตรฐานราชการกำหนดอย่างต่อเนื่อง และมีการระบายน้ำทิ้งออกสู่สิ่งแวดล้อมภายนอกทั้งหมด 839,945 ลูกบาศก์เมตร (G4-EN22)

นอกจากนั้น เพื่อทบทวนและเพิ่มพูนความรู้ให้กับ ผู้ปฏิบัติงานประจำระบบบำบัดมลพิษทางน้ำ จึงได้มีการจัดอบรมหลักสูตรเทคนิคการควบคุมคุณภาพน้ำทิ้ง (Wastewater Treatment Techniques) จำนวน 2 รุ่น และได้พัฒนาแนวทาง (Guideline) ในการจัดทำรายงานประจำวัน (WWTU Daily Report) เพื่อสามารถติดตามข้อมูลน้ำและทำการป้องกันหรือแก้ปัญหาที่อาจกระทบต่อคุณภาพน้ำทิ้งต่อเนื่อง

แผนงานในอนาคต

บริษัทฯ มีโครงการติดตั้งระบบแยกตะกอนจากระบบบำบัดทางกายภาพทดแทนการใช้บ่อตากตะกอน ช่วยลดไอระเหยของสารอินทรีย์ระเหยง่าย (VOCs) ที่อาจกระทบต่อสุขภาพของคนทำงาน และเพิ่มความต่อเนื่องในการระบายตะกอนก้นถังน้ำมัน (Bottom Sludge) เพื่อเสถียรภาพของระบบบำบัดฯและความสะดวกในการจัดการ ใช้งบลงทุนกว่า 26 ล้านบาท คาดว่าจะแล้วเสร็จปี 2560

มลพิษทางอากาศ

บริษัทฯ ตระหนักดีว่า คุณภาพอากาศที่ปล่อยเป็นเรื่องที่อาจส่งผลกระทบต่อชุมชนบริษัทจึงใช้เชื้อเพลิงที่สะอาดที่สุดในการผลิต ได้แก่ ก๊าซเชื้อเพลิงและก๊าซธรรมชาติ ทำให้อากาศที่ปล่อยสู่บรรยากาศนั้นดีกว่ามาตรฐานมาก และเพื่อเป็นการเฝ้าระวังจึงมีการตรวจติดตามคุณภาพอากาศอย่างต่อเนื่องผ่านอุปกรณ์ตรวจวัดออนไลน์ร่วมกับการสุ่มตรวจสอบโดย Third Party เป็นระยะเพื่อให้มั่นใจว่าคุณภาพอากาศบริเวณรอบโรงกลั่นผ่านมาตรฐานตลอดเวลา สิ่งผิดปกติที่ตรวจพบจะถูกสืบสวนหาสาเหตุและกำหนดมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ ซึ่งจะได้รับการทบทวนจากคณะผู้บริหารกลุ่มธุรกิจโรงกลั่น ตามขั้นตอนของระบบมาตรฐาน ISO 14001

ผลการดำเนินงานปี 2559

ปี 2559 มีการลงทุนอุปกรณ์ให้สามารถตรวจติดตามมลพิษทางอากาศได้อย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การป้องกันตามนโยบายสิ่งแวดล้อมเชิงรุก ดังนี้

การติดตามควบคุมคุณภาพอากาศ

- ติดตั้งอุปกรณ์ตรวจวัดสารประกอบอินทรีย์ระเหยได้ (Total Volatile Organic Compounds) ในพื้นที่ทำงานแบบออนไลน์ จำนวน 5 จุด ครอบคลุมพื้นที่ผลิต ลานถัง และระบบบำบัดน้ำทิ้ง
- ติดตั้งสถานีตรวจวัดคุณภาพอากาศในบรรยากาศ (AQMs : Air Quality Monitoring System) ด้านทิศใต้ของโรงกลั่น เป็นสถานีที่ 3 เพิ่มเติมจากด้านทิศเหนือและทิศตะวันออก

กลยุทธ์และเป้าหมาย

การลดผลกระทบต่อชุมชนจากการระบายก๊าซในกระบวนการผลิต

- ดำเนินโครงการก่อสร้างหอเผาระบบปิด (Enclosed Ground Flare) เพื่อลดผลกระทบต่อชุมชน จากการระบายก๊าซออกทางหอเผาทิ้ง คาดว่าแล้วเสร็จภายในปี 2561

การสื่อสารคุณภาพสิ่งแวดล้อมแก่สาธารณะอย่างโปร่งใส

- ติดตั้งจอแสดงผลคุณภาพสิ่งแวดล้อมเพิ่ม จำนวน 2 จุด ได้แก่
  1) มูลนิธิสายใจไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ ติดถนนสรรพาวุธ และ
  2) ประตูด้านทิศตะวันตกของโรงกลั่น ติดถนนทางรถไฟสายเก่าเขตบางนา ทำให้ปัจจุบันมีจอแสดงผลคุณภาพสิ่งแวดล้อมติดตั้งรอบโรงกลั่นเพิ่มเป็น 6 จุด

เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายสิ่งแวดล้อมเชิงรุก บริษัทฯ ได้ริเริ่มโครงการใหม่ **เจ้าหน้าที่สิ่งแวดล้อม (จส.)** กลุ่มผู้รับเหมา มุ่งสร้างความรู้และการมีส่วนร่วมด้านสิ่งแวดล้อมให้กับผู้รับเหมา TAM (Turnaround Maintenance) ซึ่งเป็นผู้รับเหมากลุ่มใหญ่ที่ทำงานในช่วงหยุดซ่อมบำรุงใหญ่ เพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนของบริษัทผู้รับเหมาในการเข้าร่วมประชุมกับเจ้าหน้าที่สิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ เพื่อรับทราบข้อมูล ข่าวสาร การจัดกิจกรรมและแนวทางปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึงเข้าร่วมตรวจสอบ (Audit) พื้นที่ทำงานร่วมกันเป็นประจำทุกวัน

หากพบเหตุการณ์ที่ไม่ถูกต้อง ทีมเจ้าหน้าที่สิ่งแวดล้อมจะร่วมกันสืบสวนหาสาเหตุ กำหนดมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ และแจ้งเจ้าหน้าที่สิ่งแวดล้อมให้ประสานงานภายในบริษัทของผู้รับเหมาเพื่อดำเนินการ แก้ไขทันที ซึ่งนอกจากจะลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการทำงาน ยังสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ลดโอกาสเกิดอุบัติเหตุ และช่วยให้การควบคุมการปฏิบัติงานของผู้รับเหมาให้สอดคล้องตามกฎหมายอีกด้วย

บริษัทฯ ยังได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 14001: 2015 และได้รับการรับรองต่อเนื่องเป็นปีที่ 19 ยิ่งกว่านั้นยังได้รับการรับรอง Green Industry Level 5 (Green Network) ซึ่งเป็นใบรับรองอุตสาหกรรมสีเขียวระดับสูงสุดจากกรมโรงงานอุตสาหกรรม

แผนงานในอนาคต

- การควบคุมการปล่อยสารอินทรีย์ระเหย (Fugitive VOCs)
- การนำผลตรวจวัดคุณภาพอากาศออนไลน์ ใช้เป็นฐานข้อมูลประมวลผลผ่านโปรแกรมพยากรณ์ เพื่อเฝ้าระวังคุณภาพอากาศในชุมชนรอบโรงกลั่น

ผลลัพธ์

ข้อร้องเรียนด้านมลพิษทางอากาศ

(เป้าหมาย = 0 เรื่อง)

2 เรื่อง
2558

3 เรื่อง
2559

คุณภาพอากาศที่ตรวจวัดโดย Third Party

100% อยู่ในค่ามาตรฐาน

ได้รับการรับรองจาก
ISO 14001
อย่างต่อเนื่อง

ได้รับการรับรอง
Green Industry
Level 5

ควบคุมการปลดปล่อย Fugitive VOCs ทุกจุดตรวจวัด

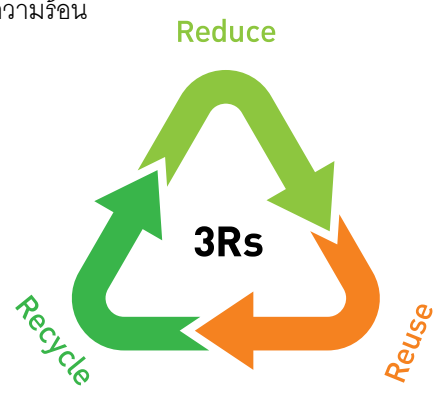
ไม่เกิน
200 ppm
(เข้มงวดกว่ากฎหมายที่กำหนดไม่เกิน 500 ppm)

กากของเสียและวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว

การจัดการของเสียเป็นเรื่องที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญ นอกจากดำเนินการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดยังมุ่งจัดการของเสียตามหลัก 3Rs คือ การลดปริมาณของเสีย (Reduce) การนำกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) และการนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) เพื่อลดปริมาณของเสียที่ส่งกำจัดให้เหลือน้อยที่สุดและมีการจัดการของเสียให้เหมาะสมตามศักยภาพการใช้ประโยชน์ตามของเสีย และมีเป้าหมายนำของเสียจากกระบวนการผลิตไปฝังกลบเป็นศูนย์อย่างต่อเนื่อง ยกเว้นของเสียที่ยังไม่มีเทคโนโลยีอื่นในการจัดการ อาทิ ฉนวนกันความร้อน

ปี 2559 แม้จักมีการซ่อมบำรุงใหญ่ประจำปี ซึ่งทำให้เกิดของเสียมากกว่าปกติ แต่ด้วยการจัดการของเสียตามหลัก 3Rs ปริมาณของเสียที่ส่งกำจัด คิดเป็นร้อยละ 85 ของปริมาณของเสียทั้งหมด

กลยุทธ์



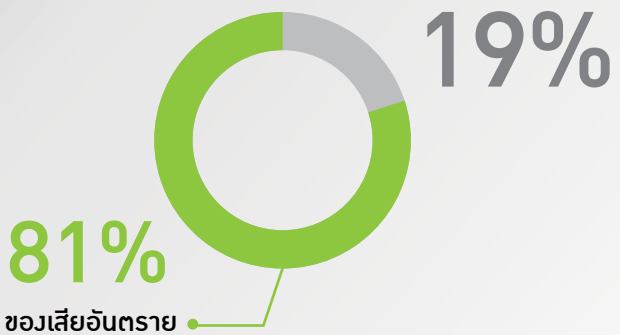
- จัดการของเสียตามกฎหมายและยึดหลัก 3Rs

เป้าหมายปี 2563

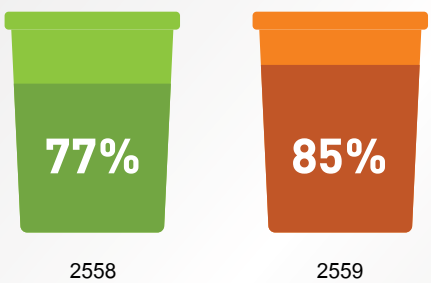
- ลดปริมาณของเสียส่งกำจัดให้เหลือน้อยที่สุด
- ของเสียจากกระบวนการผลิตไปฝังกลบเป็นศูนย์ (Zero Waste to Landfill)

ผลลัพธ์

- ร้อยละของกากของเสีย



- จัดการของเสียตามหลัก 3Rs ของปริมาณของเสียทั้งหมด (ร้อยละ)



- ของเสียจากกระบวนการผลิตไปฝังกลบเป็นศูนย์*

*ยกเว้นของเสียที่เป็นฉนวนกันความร้อนส่งฝังกลบและส่งไปเชื้อเพลิงผสมเพื่อเผาในเตาปูนซีเมนต์(ได้รับอนุญาตจากกรมโรงงานอุตสาหกรรม)

การพัฒนาสินค้าและบริการเพื่อความยั่งยืน

เพื่อให้สถานีบริการน้ำมันบางจาก เป็น The Most Admired Brand ของคนไทยและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร บริษัทฯ จึงกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมและการดำเนินธุรกิจที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (Customer Centric) ซึ่งรวมถึงลูกค้าในกลุ่มผู้บริโภค(End User) ลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน(Dealer) สถานีบริการน้ำมันชุมชน(CO-OP) และลูกค้ากลุ่มผู้ใช้ตรง อาทิ โรงงานอุตสาหกรรม ธุรกิจขนส่งและก่อสร้าง เป็นต้น

นอกจากนั้นบริษัทฯ ยังคำนึงถึงการคิดค้นนวัตกรรมเทคโนโลยีทางด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการในสถานีบริการน้ำมันบางจาก ที่เป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี ภายใต้แนวคิด “Bangchak Greenovative Experience” โดยบริษัทฯ ได้จัดให้มีการวัดประสิทธิผลของการส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าด้วยเครื่องมือมาตรฐานสากลที่เรียกว่า Net Promoter Score (NPS) ร่วมกับคะแนนความภักดีต่อผลิตภัณฑ์ต่างๆของบริษัทฯ (Brand Loyalty) และความพึงพอใจของลูกค้า(Customer Satisfaction) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในติดตามการดำเนินงาน การควบคุมคุณภาพการบริการ ร่วมกับโครงการ Mystery Shopper (การส่งตัวแทนบริษัทฯ เข้าไปสุ่มตรวจสอบมาตรฐานงานบริการ (Service Audits) ขั้นตอนการบริการ การดูแลสภาพสถานีบริการโดยไม่เปิดเผยตัว) และการใช้ Mobile Training & Lab (รถตรวจสอบคุณภาพงานบริการ และคุณภาพน้ำมันเคลื่อนที่ ณ สถานีบริการบางจากทั่วประเทศ) ในการตรวจติดตามคุณภาพของน้ำมัน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริษัทฯ ได้ส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพถึงมือผู้บริโภค

จากการวิเคราะห์ความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าที่ผ่านมา พบว่า **การให้บริการที่ดี รวดเร็ว และทำเลของสถานีบริการที่สะดวกและมีปริมาณมากเพียงพอ ความหลากหลายของธุรกิจเสริม เช่น ร้านสะดวกซื้อ ร้านอาหาร ฯลฯ รวมถึงการมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอสำหรับลูกค้า คุณภาพของผลิตภัณฑ์** เหล่านี้ล้วนเป็นประเด็นสำคัญลำดับต้นๆ ที่ลูกค้าให้ความสนใจและคาดหวัง บริษัทฯ จึงได้วางกลยุทธ์ แผนงานและกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ส่งผลให้บริษัทฯ มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในด้านธุรกิจการตลาด

กลยุทธ์

เป้าหมายปี 2563

มุ่งสู่แบรนด์สถานีบริการน้ำมันอันดับที่หนึ่งในใจผู้บริโภค (The Most Admire Brand) โดยใช้เครื่องมือ Net Promoter Score และตัวชี้วัดผลด้านต่างๆ ที่ได้รับการยอมรับ มากำหนดความสำเร็จ

ผลักดันยอดขายพลังงานทดแทนผ่านสถานีบริการมากกว่า 500 ล้านลิตร/เดือน (จาก 300 ล้านลิตร/เดือน ในปัจจุบัน)

มุ่งพัฒนางานบริการ สถานีบริการน้ำมัน และธุรกิจนอนออยล์ ภายใต้แนวคิด การสร้างสรรค์ประสบการณ์และนวัตกรรมสีเขียว Bangchak Greenovative Experience รองรับวิถีชีวิตยุคใหม่ของคนไทย พร้อมกับการมีส่วนร่วมดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

พัฒนาธุรกิจนอนออยล์ (Non Oil Business) และบริการเสริมต่างในสถานีบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

ขยายสถานีบริการมาตรฐานให้ครอบคลุมทั่วประเทศ มากกว่า 700 สาขา ทั่วประเทศ (จากปัจจุบัน 460 สาขา)

พัฒนาและยกระดับสถานีบริการน้ำมันชุมชนบางจาก ให้เทียบเท่ากับสถานีบริการมาตรฐาน

Bangchak Greenovative Experience

คือ การสร้างสรรค์ประสบการณ์และนวัตกรรมสีเขียว เพื่อรองรับวิถีชีวิตยุคใหม่ของคนไทย ที่ใช้ชีวิตไปพร้อมกับการมีส่วนร่วมดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ลูกค้าจะได้เป็นส่วนหนึ่งในการดูแลสังคม สิ่งแวดล้อมผ่านแนวทางการทำธุรกิจของบริษัทฯ

Net Promoter Score (NPS)

คือ ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับการยอมรับจากธุรกิจชั้นนำทั่วโลก โดยหลักการของ Net Promoter Score (NPS) อยู่ภายใต้ความเชื่อที่ว่าถ้าลูกค้าแนะนำสินค้าหรือบริการของบริษัทฯ ให้กับผู้อื่นๆ ก็แสดงว่าธุรกิจสามารถส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าได้

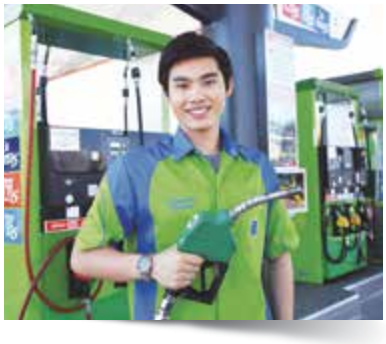
ผลการดำเนินงานในปี 2559

ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

- พัฒนาผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมน้ำมันสูตรใหม่ บางจาก Green S Revolution ทุกผลิตภัณฑ์ แก๊สโซฮอล์ในสถานีบริการ เหมาะสมกับเครื่องยนต์เบนซินที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ (DIG หรือ Direct Injection Gasoline Engine) และยังคงรองรับระบบปัจจุบัน ด้วยสารชะล้างทำความสะอาด เพื่อป้องกันหัวฉีดอุดตัน เชื้อเพลิงเผาไหม้สมบูรณ์ ลดการปล่อยมลพิษ สารลดแรงเสียดทาน เพิ่มความหล่อลื่นให้กับการทำงานของเครื่องยนต์ ทำให้เครื่องยนต์มีกำลังเพิ่มขึ้นแต่ช่วยประหยัดน้ำมันมากขึ้นด้วย
- สนับสนุนสินค้าชุมชน มาเป็นสินค้าส่งเสริมการขาย เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของเกษตรกรไทยในช่วงสินค้าเกษตรล้นตลาด ราคาตกต่ำ

การขยายธุรกิจ เพิ่มยอดขายผลิตภัณฑ์และพัฒนาภาพลักษณ์สถานีบริการ

- ขยายสถานีบริการมาตรฐานใหม่อีก 24 สาขา (ในปี 2559)
- การปรับปรุงภาพลักษณ์สถานีบริการให้ทันสมัย มีความพร้อมในการแข่งขันทั้งด้านโครงสร้างและงานบริการ (Renovate, Bright & Clean, Refresh) จำนวน 311 แห่งบนถนนสายหลัก
- พัฒนาสถานีบริการน้ำมันบางจาก รูปแบบใหม่ที่ใช้นวัตกรรมการก่อสร้างด้วยเทคโนโลยีใหม่ สร้างประสบการณ์ที่แตกต่างให้กับผู้บริโภค
- พัฒนาสถานีบริการน้ำมันชุมชนที่มีศักยภาพ และมีความพร้อม ด้วยการต่อยอดธุรกิจและบริการเสริมอย่างครบถ้วน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันผ่านโครงการ CO-OP Turn Pro และ CO-OP Coaching
- เพิ่มเครือข่ายลูกค้าบัตร Fleet Card เพิ่มขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มยอดขายผ่านสถานีบริการน้ำมันบางจาก
- ขยายฐานลูกค้าอุตสาหกรรมใหม่ และดูแลฐานลูกค้าเดิม โดยใช้โปรแกรมส่งเสริมการขายและการให้บริการหลังการขาย
- ขยายธุรกิจนอนออยล์ในสถานีบริการน้ำมันเพิ่มขึ้นจากเดิม อาทิ
  - ร้านกาแฟอินทนินและอินทนินการ์เด้น 41 สาขา
  - ร้าน SPAR 6 สาขา
  - บิ๊กซีมินิ 12 สาขา
- การพัฒนาพันธมิตรทางธุรกิจที่มีศักยภาพ เข้ามาให้บริการแก่ลูกค้าภายในสถานีบริการน้ำมันบางจาก เพื่อเติมเต็มบริการให้ครบวงจรยิ่งขึ้น เช่น ร้านอาหาร A&W, Burger King, McDonalds เป็นต้น



การออกแบบสถานีบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

EV Charger
จุดให้บริการชาร์จไฟฟ้าสำหรับรถยนต์ขับเคลื่อนด้วยพลังงานไฟฟ้า EV (Electric Vehicles)

Nature
ออกแบบช่องระบายอากาศด้านบนช่วยระบายความร้อนด้วยวิธีธรรมชาติ

Roof Top
ออกแบบช่องเปิดบนหลังคาและฝ้าเพดาน เพื่อใช้แสงธรรมชาติให้ความส่องสว่างภายในอาคารห้องน้ำ

Eco Firendy Inverter
ใช้เครื่องปรับอากาศระบบ Inverter ที่ช่วยประหยัดการใช้ไฟฟ้าได้ถึง 20-30%

DIMMER
ใช้ DIMMER ประหยัดไฟฟ้าติดตั้งริมผนังกระจกภายในร้าน

LED
ใช้หลอดไฟส่องสว่าง LED ประหยัดพลังงานทั้งสถานีบริการ

Green S Revolution
จำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม อาทิ เช่น ผลิตภัณฑ์เชื้อเพลิงสูตรใหม่ Green S Revolution

Solar Roof Top
หลังคาผลิตไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์ หรือ Solar Roof Top นำไฟฟ้าที่ผลิตได้มาชาร์จแบตเตอรี่ให้กับโทรศัพท์มือถือภายในอาคาร Single One Roof

สินค้าทางการเกษตร
สินค้าทางการเกษตรจากเกษตรกรกลุ่มต่างๆ ได้รับการออกแบบและพัฒนาเพื่อนำมาใช้เป็นสินค้าส่งเสริมการขายหรือจำหน่าย

การพัฒนาธุรกิจนอนออยล์เพื่อสนองตอบความต้องการลูกค้า

แนวคิด One Roof

บริษัทฯมุ่งมั่นในการพัฒนาประสบการณ์ของลูกค้า สร้างความสะดวกสบายยิ่งขึ้นผ่านการใช้บริการธุรกิจนอนออยล์ต่างๆ ภายใต้อาคารธุรกิจนอนออยล์เดียวกัน เพื่อสร้างความสะดวกสบายของลูกค้าการเข้าใช้บริการ อาทิ ร้านสะดวกซื้อ “SPAR” ร้านกาแฟ “อินทนิล” ร้านอาหารพันธมิตรต่างๆ อีกทั้งในบางสาขายังมีบริการ Co Working Space สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการอีกด้วย

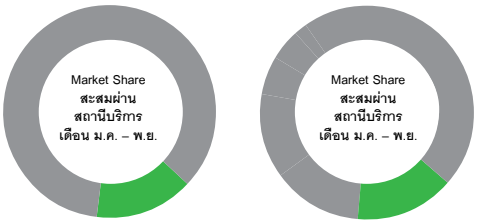
- จัดตั้ง **บริษัท บางจาก รีเทล จำกัด** เป็นผู้ดำเนินงานธุรกิจนอนออยล์ ทั้งในส่วนธุรกิจค้าปลีก ในแบรนด์ SPAR ธุรกิจร้านกาแฟ อินทนิล และธุรกิจที่เกี่ยวข้องอื่นๆ โดยเฉพาะเพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารจัดการธุรกิจนอนออยล์
- พัฒนาธุรกิจร้านสะดวกซื้อภายใต้แบรนด์ SPAR จากประเทศเนเธอร์แลนด์ด้วยแนวคิด Fresh & Easy Food Market โดยได้เปิดดำเนินการไปแล้วทั้งสิ้น 6 สาขา ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดย SPAR ยังจำหน่ายผลิตภัณฑ์จากชุมชนและสินค้าโอท็อปตามนโยบายของบริษัทฯ รวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ภายใต้แบรนด์ SPAR โดยคาดว่าภายใน 5 ปีจะมีสัดส่วนประมาณ 50% ของสินค้าทั้งหมดที่มีการจำหน่ายใน SPAR โดยในส่วนของรูปแบบเนเบอร์ฮูดสโตร์ และซูเปอร์มาร์เก็ต จะมีการจัดพื้นที่ส่วนหนึ่งให้เป็น Co Working พร้อมให้บริการฟรีไวไฟ (Free Wifi) และขยายสาขาให้ครบ 400 แห่งภายในปี 2563

การพัฒนางานบริการและระบบบริหารงานที่เป็นเลิศ

- ขยายการติดตั้งระบบ Automation (Point of Sale: POS) ให้กับสถานีบริการทุกประเภท เพื่อช่วยพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันบางจากให้สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานบริการหน้าลานรวดเร็วขึ้น จำนวนเงินถูกต้อง และป้องกันน้ำมันสูญหายและการทุจริต ข้อมูลการขายที่ได้จากระบบ POS ยังสามารถนำมาใช้วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า เพื่อพัฒนาการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าต่อไปในอนาคต
- บริษัทฯ จัดทำ Standard Operation Procedure เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน และนำมาออกแบบมาตรฐานงานบริการรูปแบบใหม่ให้เหมาะกับพฤติกรรมผู้บริโภค และได้จัดการอบรมพนักงานหน้าลานจากสถานีบริการกว่า 700 แห่ง (กว่า 4,000 คน) เพื่อให้เข้าใจมาตรฐานงานบริการและปรับปรุงทัศนคติในงานบริการของพนักงานให้มีการบริการที่ดีเลิศ
- การติดตามและประเมินผลงานด้านการบริการ ผ่านโครงการ Mystery Shopper (การส่งตัวแทนบริษัทฯ เข้าไปตรวจสอบภายในสถานีบริการโดยไม่เปิดเผยตัว) Mobile Training & Lab (รถตรวจสอบคุณภาพงานบริการ และ คุณภาพน้ำมันเคลื่อนที่ ณ สถานีบริการ) และการตรวจสอบมาตรฐานงานบริการ (Service Audits)
- ยกระดับการบริหารงานและการบริการของสถานีบริการน้ำมันชุมชน ให้มีมาตรฐานเทียบเท่าสถานีบริการน้ำมันมาตรฐานมากยิ่งขึ้น ผ่านโครงการ CO-OP Coaching
- จัดตั้งโครงการเพิ่มรายได้ของผู้ประกอบการ อาทิ
  - จัดรายการส่งเสริมการขายต่อเนื่องเพื่อกระตุ้นยอดขายลูกค้าในแต่ละกลุ่ม เช่น สถานีบริการชุมชน จัดกิจกรรมส่งเสริมการขายร่วมกับบัตรเครดิต ธกส. (G4-16) ขณะที่ลูกค้าในเขตเมือง จัดรายการส่งเสริมการขายร่วมกับบัตรเครดิตชั้นนำ เป็นต้น
  - นำผลิตภัณฑ์ของกลุ่มสหกรณ์ที่ประสบปัญหาราคาตกต่ำมาจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายที่สถานีบริการ
  - จัดตั้งหน่วยงานเข้ามาดูแลพัฒนาธุรกิจนอนออยล์ในสถานีบริการ เพื่อเป็นทางเลือกในการเพิ่มรายได้ของผู้ประกอบการ

ผลลัพธ์

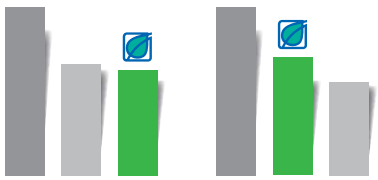
ส่วนแบ่งการตลาดค้าปลีก (เป้าหมาย 15.5%)



15.0% 2558

15.1% 2559

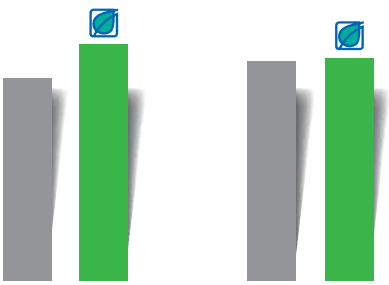
คะแนนการแนะนำบอกต่อยี่ห้อบางจาก (NPS Score) (เป้าหมาย อันดับ 2 ของตลาด)



เป็นอันดับที่ 3 2558

เป็นอันดับที่ 2 2559

ผู้นำพลังงานทดแทน E85 (Market Share E85) (เป้าหมาย อันดับที่ 1)



52% 2558

49% 2559

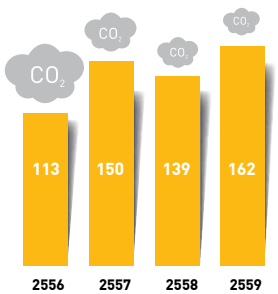
ค่าเฉลี่ยยอดขายต่อสถานีบริการเพิ่มขึ้น (เป้าเหมาย 457 พันลิตร/เดือน/สถานี)

435 KL. 2558

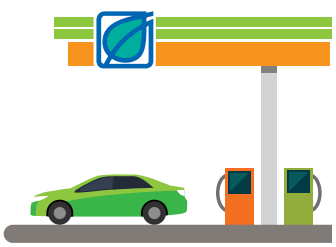
473 KL. 2559

ปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สะสม จากบัตรสมาชิกแก๊สโซฮอล์และดีเซลคลับ

ลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ทุกการเติมน้ำมันผ่านบัตรบางจากแก๊สโซฮอล์และบางจากดีเซลคลับช่วยลด CO_2 ได้ โดยในปี 2559 บางจากช่วยลดปริมาณการปล่อยถึง 162 ล้านกิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



การขยายสถานีบริการน้ำมัน



SS (สถานีมาตรฐาน) +24 แห่ง

CO-OP (สถานีชุมชน) +13 แห่ง

MR Consultant (Smart MR)

คือ โครงการพัฒนาศักยภาพของผู้แทนการตลาดของบริษัทฯ ให้สามารถแนะนำแก้ไขปัญหาเบื้องต้นแก่ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน ในด้านการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งหมายให้ผู้ประกอบการสามารถ บริหารจัดการสถานีบริการอย่างมีมาตรฐาน ช่วยเพิ่มรายได้จากการประกอบธุรกิจสถานีบริการ และ ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมจากการดำเนินธุรกิจร่วมกับบริษัทฯ

นวัตกรรมในผลิตภัณฑ์และบริการ

โครงการพัฒนาระบบ Fuel Automation Point of Sale และระบบ Tag Attendant

เดิมบางสถานีบริการน้ำมันบางจาก มีระบบคอมพิวเตอร์ในการควบคุมดูแลการทำงาน (Automation Point Of Sale; POS) ไม่ครอบคลุมทุกตู้จ่ายน้ำมัน ทำให้การเก็บข้อมูลไม่ครอบคลุมทุกการทำรายการ (Transaction) เมื่อเกิดปัญหาเงินขาด เงินหาย หรือการทุจริต ก็จะยากต่อการตรวจสอบ ทำให้พนักงานบริการหน้าลานมีอัตราการลาออกสูง (Turn Over Rate)

บริษัทฯ ได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบ Fuel Automation System โดยนำระบบ POS เข้ามาใช้ในการเก็บข้อมูลการขาย ข้อมูลการจ่ายเงิน ข้อมูลสมาชิก การใช้บริการและการชำระเงินของลูกค้า และข้อมูลสต็อกน้ำมัน เพื่อดูข้อมูลความเคลื่อนไหวต่างๆ ของธุรกิจในสถานีบริการน้ำมัน ตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ลดปัญหาลงได้มาก สำหรับระบบ Tag Attendant คือ ระบบ Tag ประจำตัวพนักงานหน้าลานเพื่อบ่งชี้การทำธุรกรรมต่างๆ ของพนักงานหน้าลาน เช่น เมื่อลูกค้ามาใช้บริการเติมน้ำมัน พนักงานต้องแตะ Tag ที่อุปกรณ์ติดตั้งที่ตู้จ่าย เพื่อแสดงว่าเป็น ผู้เติมน้ำมัน และรับผิดชอบตลอดการทำรายการในการเริ่มให้บริการจนถึงการรับชำระเงินของลูกค้า เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้เมื่อเกิดความผิดพลาดหรือไม่ถูกต้องทางบัญชี ซึ่งช่วยป้องกันปัญหาเงินขาด ลดขั้นตอนการทำงานและตรวจสอบได้ เกิดความโปร่งใส และลดความกังวลของพนักงานขณะทำงาน ส่งผลให้อัตราการลาออกของพนักงานบริการหน้าลานลดลงอย่างมีนัยสำคัญ (จากเดิมร้อยละ 25 เหลือเพียงร้อยละ 10) พร้อมทั้งสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการให้บริการและจัดทำกิจกรรมบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

นวัตกรรมน้ำมันสูตรใหม่ บางจาก กรีน S Revolution

น้ำมันแก๊สโซฮอล์สูตรที่ออกแบบให้เหมาะสมกับการทำงานของเครื่องยนต์เบนซินรุ่นใหม่ Direct Injection Gasoline Engine (DIG Engine) และเครื่องยนต์เบนซินระบบเดิม โดยเพิ่มสารทำความสะอาด ป้องกันหัวฉีดอุดตัน ทำให้เชื้อเพลิงเผาไหม้สมบูรณ์ ลดการปล่อยมลพิษ และยังมีสารลดแรงเสียดทานเพื่อเพิ่มความหล่อลื่นในกระบอกสูบ ให้กำลังเครื่องยนต์เพิ่มขึ้น และประหยัดน้ำมันมากขึ้น จึงให้เครื่องยนต์แรงเต็มศักยภาพ

GREEN S REVOLUTION

แก๊สโซฮอล์ E85 S | แก๊สโซฮอล์ E20 S | แก๊สโซฮอล์ 95 S | แก๊สโซฮอล์ 91 S | ไฮ ดีเซล S

การพัฒนาระบบ Professional Franchise Scheme

เป็นโครงการศึกษาข้อมูลการบริหารสถานีบริการน้ำมัน และนำมาพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการสถานีบริการน้ำมัน รวมถึงการสนับสนุน การดูแล ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันบางจากอย่างเหมาะสม ให้สามารถบริหารสถานีการฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม

การพัฒนา Application : BCP Link

การบริหารจัดการเครือข่ายสถานีบริการทั่วประเทศนั้น การที่มีระบบในการติดต่อสื่อสารที่ฉับไวเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ บริษัทฯจึงได้พัฒนาช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างบริษัทฯกับผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน หรือผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการทำงาน รวมถึงธุรกิจอื่นๆ ภายใต้ตราสินค้าของบริษัทฯ ผ่านระบบแอพพลิเคชั่นบนมือถือที่รองรับมือถือในระบบ Android และ IOS เพื่อใช้สำหรับการเผยแพร่ แลกเปลี่ยน ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรม หรือโครงการต่างๆ ของบริษัท ในการบริหารธุรกิจ ได้อย่างรวดเร็ว และใช้ต้นทุนที่ต่ำลง

บัตร Fleet Card แบบ Pre-Paid คือ

อีกขั้นของนวัตกรรมบัตร Bangchak Prepaid Card และ Bangchak Prepaid Card Plus บัตรเติมน้ำมันสำหรับธุรกิจขนาดกลางถึงเล็ก SMEs ที่มีความประสงค์จะควบคุมดูแลค่าใช้จ่ายในการเติมน้ำมัน ที่ไม่จำเป็นต้องรออนุมัติเครดิตจากธนาคาร ด้วยวิธีการสมัครง่ายกว่า Fleet Card ทั่วไปโดยลูกค้าสามารถนำเงินเข้าบัตรและสามารถนำไปใช้งานได้เลย พร้อมเปิดตัวไตรมาส 2 ของปี 2560

บางจากปันน้ำใจช่วยเกษตรกรไทยผู้ปลูกข้าว

หนึ่งในโครงการสนับสนุนชุมชนของบริษัทฯ ที่ดำเนินงานมาอย่างต่อเนื่อง โดยในช่วงปลายปี 2559 ประเทศไทยประสบปัญหาราคาข้าวตกต่ำ บริษัทฯจึงได้จัดซื้อข้าวสารของกลุ่มเกษตรกรผู้เดือดร้อนมานำมาจำหน่ายให้กับลูกค้าโดยบริษัทสนับสนุนส่วนลดพิเศษให้กับลูกค้าที่มาซื้อ และบริษัทได้นำข้าวสารบรรจุถุงมาเป็นสินค้าส่งเสริมการขาย เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของเกษตรกรในช่วงภาวะสินค้าเกษตรล้นตลาด ราคาตกต่ำ โดยโครงการครั้งนี้บริษัทฯ รับซื้อข้าวหอมมะลิจากเกษตรกรโดยตรง มาจำหน่ายให้กับผู้บริโภคผ่านสถานีบริการ รวมกว่า 300 ตัน เป็นเงินกว่า 10.5 ล้านบาท กระจายรายได้ให้กับชาวนากว่า 24,000 ครัวเรือนในพื้นที่ภาคอีสาน

โครงการ CO-OP Coaching

แม้ว่าธุรกิจสถานีบริการน้ำมันชุมชน (ปั๊มสหกรณ์ หรือ CO-OP) จะมีความเข้มแข็งและเติบโตอย่างต่อเนื่อง แต่บริษัทฯ พบว่าผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันชุมชนบางแห่งยังขาดความมั่นใจ และความเชี่ยวชาญในการทำธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน บริษัทฯ ได้เล็งเห็นความจำเป็นในการพัฒนาความรู้ผู้บริหารสหกรณ์โดยอาศัยความเชี่ยวชาญ จาก บริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด ซึ่งดูแลสถานีบริการน้ำมันบางจาก กว่า 190 สาขา ด้วยการจัดตั้งทีมดูแลสถานีบริการ ครูฝึก เข้าไปให้ความรู้ความเข้าใจในการดูแลสถานีบริการถึงที่สถานีบริการ และแนะนำแนวทางในการเพิ่มยอดขาย โดยในปี 2559 มีสถานีบริการน้ำมันที่เข้าร่วมกว่า 24 แห่ง

แผนงานสำคัญในปีถัดไป

ในปี 2560 บริษัทฯ ยังมุ่งเน้นในการสร้างประสบการณ์และนวัตกรรมสีเขียวให้กับผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง โดยแผนในการขยายสถานีบริการน้ำมันมาตราฐานเพิ่มขึ้นอีกมากกว่า 100 แห่ง และพัฒนาธุรกิจร้านสะดวกซื้อโฉมใหม่แบรนด์ SPAR เพื่อให้ผู้บริโภคเข้าใช้บริการได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้บริษัทฯมีแผนที่จะตอกย้ำความเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมสีเขียวด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์น้ำมันเครื่องและน้ำมันใสตัวใหม่

การขนส่งผลิตภัณฑ์

นอกจากการขนส่งผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าสถานีบริการและลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรมอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ตรงเวลา และปลอดภัย ผ่านหลายช่องทางทั้งทางท่อ ทางรถ และทางเรือตามความต้องการของลูกค้าแล้ว บริษัทฯ เล็งเห็นว่า การพัฒนาแนวทางการทำงานของคู่ค้าให้เป็นไปตามแนวทางและมาตรฐานเดียวกันกับบริษัทฯ จะช่วยยกระดับกระบวนการขนส่งผลิตภัณฑ์ร่วมกับคู่ค้า (ผู้รับเหมาขนส่ง) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจให้แข็งแกร่งร่วมกันอย่างยั่งยืน บริษัทฯ จึงได้กำหนดจรรยาบรรณคู่ค้าฯ (Supplier Code of Conduct) ขึ้นเพื่อให้คู่ค้าปฏิบัติได้สอดคล้อง อันจะทำให้เกิดความยั่งยืนในการทำธุรกิจ อีกทั้งยังช่วยปรับปรุง สภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมผ่านการสัมมนา อบรม และจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ เพื่อพัฒนาให้คู่ค้าของบริษัทฯ มีความรู้ สามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

เป้าหมายปี 2563

การขนส่งผลิตภัณฑ์ด้วยรถขนาดใหญ่ (กึ่งพ่วง)	ขนส่งน้ำมันไปยังลูกค้าได้ตามแผนการจำหน่ายของบริษัทฯ ในอนาคต (คำนวณจากอัตราการขยายสถานี)	อุบัติเหตุในการขนส่งเป็นศูนย์	ข้อร้องเรียนจากการขนส่ง
เพิ่มขึ้น ร้อยละ 2/ ปี	บริการเพิ่มขึ้น 350 แห่ง ในปี 2563	(Zero Accident)	ไม่เกิน 3.5 เรื่อง/ หนึ่งพันเที่ยววิ่ง

กลยุทธ์

1. จัดแผนการขนส่งน้ำมันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงต้นทุนเวลาและความปลอดภัยสูงสุด
2. การพัฒนาเทคโนโลยีการขนส่งให้ทันสมัย
3. การพัฒนาพนักงานขับรถให้มืออาชีพ

โครงการเพิ่มสัดส่วนการขนส่งด้วยรถขนาดใหญ่ (กึ่งพ่วง)

การบริหารจัดการรถขนส่งโดยการเปลี่ยนจากรถเดี่ยว 2 คัน เป็นรถกึ่งพ่วงขนาดใหญ่ (40,000 ลิตร) นอกจากช่วยลดต้นทุนการขนส่งได้แล้ว ยังลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกช่วยลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและลดโอกาสเสี่ยงจากการเกิดอุบัติเหตุ โดยบริษัทฯ ได้ผลักดันอย่างจริงจัง โดยให้สิทธิส่วนลดแก่ลูกค้าสถานีบริการในกรณีขนส่งน้ำมันด้วยรถขนาดใหญ่ (กึ่งพ่วง) ทำให้สัดส่วนการใช้รถขนาดใหญ่เพิ่มขึ้นจากปีก่อนสูงสุด ถึงร้อยละ 5 ช่วยลดค่าต้นทุนการขนส่งลงได้กว่า 38 ล้านบาท และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้กว่า 3,000 tCO_2e

แผนขนส่งน้ำมัน 24 ชั่วโมง

บริษัทฯ พัฒนากระบวนการวางแผนขนส่งน้ำมัน ให้สามารถดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ด้วยการเพิ่มพนักงานขับรถจาก 1 คน เป็น 2 คน โดยใช้จำนวนรถคงเดิม เพื่อให้เกิดประโยชน์ทั้งกับบริษัทฯ คู่ค้า และลูกค้าผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน จากประโยชน์ที่ช่วยให้บริษัทฯ ส่งน้ำมันให้กับลูกค้าผู้ประกอบฯ ได้ทันเวลามีน้ำมันขายตลอดเวลา จึงเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้กับลูกค้า และยังเพิ่มรายได้ให้กับคู่ค้าจากการเพิ่มจำนวนเที่ยววิ่งของรถขนส่งโดยใช้จำนวนรถเท่าเดิม

Smart Transportation

เป็นโครงการปรับปรุงระบบบริหารงานขนส่ง (Transportation Management System: TMS) ที่มีอยู่ให้ดีขึ้น โดยปัจจุบันสามารถติดตามแผนการขนส่งรถน้ำมันและพฤติกรรมของพนักงานขับรถ ความเร็วในการขับขี่ เส้นทางการเดินรถ เวลาในการขนส่ง ด้วยการใช้กล้องวงจรปิด (CCTV) และระบบ GPS ที่ติดตั้งประจำรถขนส่งน้ำมัน ซึ่งข้อมูลจะถูกส่งตรงมายังห้องควบคุมที่มีพนักงานของบริษัทฯ ประจำ ตลอด 24 ชั่วโมง สามารถตรวจสอบรถขนส่งผ่านระบบแจ้งเตือนเพื่อป้องกันอุบัติเหตุและป้องกันการทุจริตในการขนส่ง และในปีนี้ บริษัทฯ ได้พัฒนาเชื่อมโยงข้อมูลจากกล้องวงจรปิดในรถน้ำมันผ่าน Application บน Smart Phone เพื่อให้ลูกค้าผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน สามารถติดตามภาพจริงแบบเรียลไทม์ และติดตามพิกัดของรถน้ำมันได้ตั้งแต่ออกจากคลังน้ำมัน ทำให้ทุกฝ่ายทราบถึงสถานะการขนส่งได้พร้อมกัน สร้างความโปร่งใสในการตรวจสอบและพึงพอใจ ลดข้อร้องเรียนในการขนส่งลงได้อีกทางด้วย

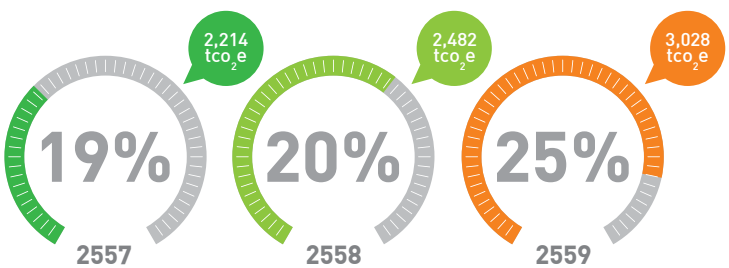
โครงการอบรมพนักงานขับรถอย่างมืออาชีพ

โดยเพิ่มเติมความรู้ของมาตรการด้านความปลอดภัยในการขับขี่ การดับเพลิงที่ถูกต้อง การปฏิบัติงานภายในคลังน้ำมัน การใช้ระบบ TMS และการบริหารข้อมูลผ่านระบบ SAP เพื่อสร้างความมั่นใจและความเป็นมืออาชีพให้กับพนักงานขับรถทุกคน ส่งผลให้สามารถควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานขนส่งให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีแก่ลูกค้าผู้ประกอบการสถานีบริการ

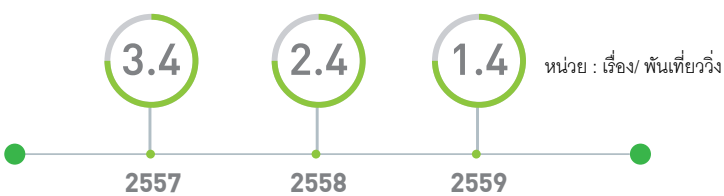
การดำเนินงานตามกลยุทธ์หลักส่งผลให้มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่น กล่าวคือ บริษัทฯ สามารถบริหารสัญญาขนส่งของคู่ค้าทุกรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ร้อยละ 80 โดยคำนวนจากศักยภาพในการวิ่งงานของแต่ละรายกับปริมาณเที่ยววิ่งจริงที่คู่ค้าทำได้ เพื่อเป็นการประเมินผลงานและการกระจายงานอย่างเป็นธรรมให้กับคู่ค้าอีกทางหนึ่ง

ผลลัพธ์

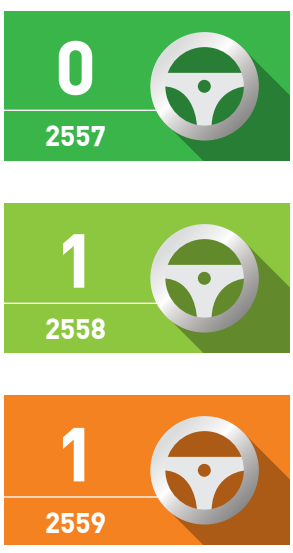
สัดส่วนการขนส่งน้ำมันใส รถขนาดใหญ่ (กึ่งพ่วง) ลดการปล่อย GHG
(เป้าหมาย: เพิ่มขึ้นร้อยละ 2 ต่อปี)
ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (หน่วย : tCO_2e)
ปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ที่ลดได้ (G4-EN30)



จำนวนข้อร้องเรียนในการขนส่ง
(เป้าหมาย : ≤ 3.5 เรื่องต่อหนึ่งพันเที่ยววิ่ง)



สถิติอุบัติเหตุจากการขนส่ง*
(เป้าหมาย : อุบัติเหตุเป็นศูนย์)



*กรณีที่มีความเสียหายต่อรถเกิน 1 ล้านบาท

นวัตกรรมในงานขนส่งผลิตภัณฑ์

ระบบคำสั่งซื้อน้ำมันอัตโนมัติ (Auto Ordering System : AOS) : เพื่อให้การรับคำสั่งซื้อน้ำมันจากสถานีบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถวางแผนขนส่งได้ทันเวลา บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบคำสั่งซื้อน้ำมันอัตโนมัติให้ผู้ประกอบการสถานีบริการสามารถคำนวนข้อมูลยอดขายน้ำมันและปริมาณน้ำมันคงเหลือในถังแต่ละวัน สามารถสร้างคำสั่งซื้อน้ำมันอัตโนมัติและส่งมายังบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอ ทำให้สถานีบริการสามารถบริหารการสำรองปริมาณน้ำมันให้เพียงพอต่อการขาย สามารถบริหารแผนงานขนส่งและปริมาณรถขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งปีนี้เริ่มดำเนินการกับสถานีบริการน้ำมันบางจากที่บริหารโดยบริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด จำนวนกว่า 200 สถานี ทั่วประเทศ

ระบบข้อร้องเรียนออนไลน์ (E-Complaint) : บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบการรับร้องเรียนออนไลน์เฉพาะงานขนส่งขึ้น เพื่อให้การบริหารและติดตามข้อร้องเรียนด้านการขนส่งเป็นไปอย่างมีระบบ สามารถติดตามขั้นตอนการแก้ไขปัญหาและดำเนินการปิดข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นนอกจากนี้ในปี 2560 จะเชื่อมระบบข้อร้องเรียนออนไลน์กับระบบจ่ายเงินค่าบริการขนส่งผ่านระบบ SAP เพื่อคำนวนค่าปรับอัตโนมัติ กรณีที่คู่ค้า (ผู้รับเหมาขนส่ง) ได้รับการร้องเรียนที่มีผลกระทบจนเกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ซึ่งเป็นอีกแนวทางที่จะรักษามาตรฐานงานบริการขนส่งเนื่องจากมีการกำหนดเป็นบทลงโทษที่ชัดเจนเมื่อกระทำผิด

โครงการขนส่งเที่ยวกลับ (Backhaul)

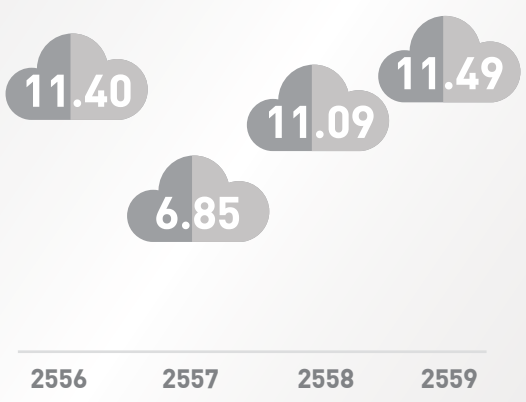
โดยทั่วไป การขนส่งน้ำมันผลิตภัณฑ์ไปยังสถานีบริการน้ำมันหรือลูกค้าอุตสาหกรรม จะเกิดการสูญเสียโอกาสทางธุรกิจจากการวิ่งรถเปล่าในเที่ยวกลับมายังคลังน้ำมัน บริษัทฯ จึงริเริ่มโครงการรถน้ำมันขนส่งเที่ยวกลับโดยการรับเอทานอลจากโรงงานผู้ผลิตในเส้นทางเดียวกันกลับมายังบริษัทฯ เพื่อส่งเข้าเป็นวัตถุดิบในกระบวนการผลิตของโรงกลั่น มิให้เกิดการสูญเปล่าทางธุรกิจจากการเดินรถเปล่าในเที่ยวกลับ ซึ่งปีนี้ได้เริ่มดำเนินการกว่า 170 เที่ยว ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการขนส่งวัตถุดิบได้กว่า 0.5 ล้านบาท

แผนงานในอนาคต

- การปรับปรุงห้องควบคุมการขนส่ง (Transportation Management System) ให้ผู้รับเหมาขนส่งทุกรายสามารถร่วมติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานผ่านกล้องวงจรปิดตลอดเวลา 24 ชั่วโมง
- จัดหาระบบป้องกันการหลับในของพนักงานระหว่างขับรถ ซึ่งระบบดังกล่าวจะสามารถแจ้งเตือนพนักงานขับรถในห้องโดยสารและยังส่งข้อมูลมายังพนักงานประจำห้องควบคุมที่คลังน้ำมันได้อีกด้วย

ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ

ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ หรือ Eco-efficiency ตัวชี้วัดสัดส่วนการเติบโตทางเศรษฐกิจของบริษัทฯ ต่อผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งตัวชี้วัดการเติบโตคือผลการดำเนินงานด้านการเงิน เช่น รายได้ กำไร เป็นต้นในขณะที่ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม คือ ปริมาณทรัพยากรที่ใช้หรือปริมาณของเสียที่ปล่อยออก ขึ้นกับความเหมาะสมของธุรกิจ ค่าประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจที่สูงกว่าแสดงถึงการผลิตที่มีประสิทธิภาพมากกว่า สำหรับบริษัทฯ ใช้ EBITDA สะท้อนผลการเติบโตทางเศรษฐกิจ และปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ซึ่งเป็นประเด็นสิ่งแวดล้อมที่สำคัญของอุตสาหกรรมปิโตรเลียมสะท้อนผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม พบว่าปี 2559 มีประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าปี 2558 ด้วย



บัญชีค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ได้จัดทำและพัฒนาบัญชีค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Cost Accounting) ครอบคลุมกระบวนการผลิตน้ำมัน คลังน้ำมันบางจากและคลังน้ำมันบางปะอิน ได้มีการนำเสนอบัญชีค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อมให้กับหน่วยงานภายนอกและนักลงทุนได้ทราบ ผ่านบทคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) และ จดหมายข่าวนักลงทุน (IR Newsletter) ทุกไตรมาสตลอดมา นอกจากนี้ ยังมีการถ่ายทอดความรู้ให้แก่นักศึกษา และหน่วยงานอื่นที่สนใจอย่างต่อเนื่อง

ค่าใช้จ่ายสิ่งแวดล้อมรวมปี 2559 ลดลงจากปี 2558 ประมาณ 19,707.41 ล้านบาท หรือร้อยละ 21 ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 99) มาจากค่าใช้จ่ายวัตถุดิบที่ติดไปกับผลิตภัณฑ์ลดลง 19,672.31 ล้านบาท เนื่องจากราคาน้ำมันโลกที่ลดลงจากปีก่อนอย่างมากถึงร้อยละ 16 และการหยุดซ่อมบำรุงใหญ่หน่วยกลั่นในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนมีนาคม เป็นผลให้ค่าใช้จ่ายวัตถุดิบที่ไม่ติดไปกับผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น 34.82 ล้านบาท ตามปริมาณน้ำมันที่ไม่ได้คุณภาพที่เพิ่มขึ้นซึ่งมีมูลค่า 33.01 ล้านบาท ขณะที่ค่าใช้จ่ายเพื่ออุปกรณ์ควบคุมมลพิษ ลดลง 83.29 ล้านบาท หรือ ร้อยละ 21 ส่วนใหญ่มาจากค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์ควบคุมมลพิษที่ลดลง 108.56 ล้านบาท สำหรับค่าใช้จ่ายในการป้องกันสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ประโยชน์ของผลผลิตพลอยได้และการนำของเสียมาใช้ใหม่ ลดลง 1.64 ล้านบาท หรือร้อยละ 9.52 เนื่องจากราคากำมะถันเหลวและกลีเซอรีนลดลง 3.32 ล้านบาท ในขณะที่เศษเหล็กและอลูมิเนียมที่เหลือใช้และสามารถจำหน่ายได้ เพิ่มขึ้น 1.68 ล้านบาท อันเนื่องจากการซ่อมบำรุงประจำปี

(หน่วย : ล้านบาท)

บัญชีค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อม (G4-EN31)	2557	2558	2559
ค่าใช้จ่ายวัตถุดิบที่ติดไปกับผลิตภัณฑ์			
น้ำมันดิบ (Crude Feed)	106,781.94	79,314.43	60,029.81
เอทานอล (Ethanol)	7,043.31	6,872.01	6,668.93
ไบโอดีเซล (บี100)	3,993.63	4,407.44	4,966.32
น้ำมันพืชใช้แล้ว	18.70	19.92	12.93
สารเคมี	41.28	106.08	145.04
น้ำใช้ในการผลิต	29.48	33.02	25.45
พลังงานที่ใช้ในการผลิต	3,779.22	2,278.92	1,511.03
ค่าใช้จ่ายวัตถุดิบที่ไม่ติดไปกับผลิตภัณฑ์			
น้ำมันที่ไม่ได้คุณภาพ (SLOP OIL)	142.98	32.49	65.50
ตะกอนน้ำมันจากถังน้ำมันดิบ/น้ำมันเตา	0.25	-	-
น้ำทิ้ง	8.14	9.64	10.97
สารเคมีที่มากเกินพอจากน้ำบ่อปรับเสถียร	0.34	0.26	0.21
กำมะถันไม่ได้คุณภาพ	0.04	0.05	0.59
ค่าใช้จ่ายเพื่ออุปกรณ์ควบคุมมลพิษ			
ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ด้านสิ่งแวดล้อม	53.38	30.34	38.82
ค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์ควบคุมมลพิษ	240.94	354.00	245.44
ค่าบำบัดน้ำทิ้ง	6.71	7.38	8.81
ค่ากำจัดของเสีย	12.72	6.11	21.48
ค่าธรรมเนียมและภาษีด้านสิ่งแวดล้อม	N.A.	N.A.	N.A.
ค่าปรับ	-	-	-
ค่าใช้จ่ายในการป้องกันสิ่งแวดล้อม			
ค่าใช้จ่ายการติดตามและตรวจวัด	16.73	11.10	24.58
ค่าเสื่อมราคาพื้นที่เก็บกากของเสีย	0.21	0.13	0.13
ค่าใช้จ่ายเพื่อดำเนินระบบจัดการ	0.23	0.30	0.23
ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ด้านสิ่งแวดล้อม	0.00	0.30	0.26
ประโยชน์ของผลผลิตพลอยได้และการนำของเสียมาใช้ใหม่			
กำมะถันเหลว	(8.64)	(13.30)	(10.18)
กลีเซอรีน	(0.38)	(0.52)	(0.33)
เศษเหล็ก-อลูมิเนียม	(10.27)	(3.42)	(5.11)
กระดาษ	-	-	-

สร้างคุณค่าสู่สังคม

ความปลอดภัย

จำนวนอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (LWC)

พนักงาน 0 ผู้รับเหมา 1

อัตราการบาดเจ็บรวม (TRIR)

- พนักงาน ชาย 3.0 หญิง 1.65
- ผู้รับเหมา ชาย 1.7 หญิง 4.09

ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

Net Promoter Score

2nd Ranking

พนักงาน

Best Employer Score

ร้อยละ 68

ชั่วโมงอบรมเฉลี่ย

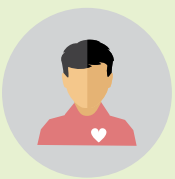
44 ชั่วโมง/คน/ปี

จัดตั้ง
Social Enterprise

บริษัท ออมสุข วิสาหกิจเพื่อสังคม จำกัด

สนับสนุนสินค้าชุมชน (ข้าว)

10.5 ล้านบาท



ชั่วโมงทำงานอาสาของพนักงาน

11,673 ชั่วโมง

คิดเป็นเงิน 3.55 ล้านบาท

ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

เรื่องความปลอดภัยถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของธุรกิจปิโตรเลียม ไม่เพียงต่อบริษัทฯ เท่านั้น หากสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียอันได้แก่ พนักงาน ผู้รับเหมาและชุมชน อีกด้วย บริษัทฯ จึงมี **นโยบายด้านความมั่นคง ความปลอดภัย และอาชีวอนามัย** กำหนดให้พนักงานและผู้รับเหมามีหน้าที่และความรับผิดชอบด้านความปลอดภัยทั้งต่อตัวเองและเพื่อนร่วมงาน ตามกฎหมายและมาตรฐานความปลอดภัยของบริษัทฯ โดยมีโครงสร้างการบริหารด้านความปลอดภัย ความมั่นคง อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมและพลังงาน (SHEE) และมาตรฐานด้านความปลอดภัย TIS/OHSAS 18001 มาบริหารกระบวนการด้านความปลอดภัยฯ นอกจากนั้น ยังดำเนินการตาม**ระบบบริหารความปลอดภัยกระบวนการ** (Process Safety Management: PSM) โดย บริษัท ดูปองท์ จำกัด (DuPont) ต่อเนื่องมาจากปี 2558 และจัดให้มีคณะทำงาน PSM Governance Committee (PSM GC) ส่งผลให้ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยมีพัฒนาการที่ดีขึ้นตามลำดับ

ในปีนี้ เนื่องจากมีการซ่อมบำรุงใหญ่ประจำปี บริษัทฯ จึงมีกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยเพิ่มขึ้น อาทิ

- ผู้บริหารเดินให้กำลังใจและความห่วงใยพนักงานและผู้รับเหมา พนักงานในพื้นที่
- กิจกรรมเดินรณรงค์เรื่องความปลอดภัยฯ ร่วมกับเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยของบริษัทผู้รับเหมา
- การสื่อสารเป้าหมายด้านความปลอดภัยในช่วงซ่อมบำรุงใหญ่ผ่านป้ายประกาศ
- การมอบประกาศนียบัตร (Certificate) ให้กับบริษัทผู้รับเหมาที่ทำงานอย่างปลอดภัย ไม่มีการบาดเจ็บหรือเกิดอุบัติเหตุ
- การมอบรางวัลแก่ผู้รับเหมาที่ปฏิบัติงานตามหลักความปลอดภัย เช่น สวมใส่อุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลครบถ้วนถูกต้อง

ค่านิยมปลอดภัย 3Es

- **Everyone goes home safely every day :** ทุกคนทำงานอย่างปลอดภัย กลับบ้านปลอดภัยทุกวัน
- **Efficient and Reliable Operation :** ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและเสถียรภาพ
- **Environment and Asset are protected :** ร่วมกันดูแลและปกป้องสิ่งแวดล้อมและทรัพย์สิน

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัย

โครงการเดิม ทำต่อเนื่อง

- การสร้างวัฒนธรรมและความตระหนักด้านความปลอดภัยในพนักงานทุกระดับของบริษัทฯ ผ่านโครงการ Felt Leadership (FL) การแสดงตนและปฏิบัติตนเพื่อเป็นผู้นำในด้านความปลอดภัยการประเมินความเสี่ยงในพื้นที่ (Field Risk Assessment : FRA)
- การสร้างความตระหนักและความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้นเพื่อนำมาสู่การป้องกันก่อนเกิดเหตุได้อย่างเหมาะสมรวมทั้งสร้างมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานได้แก่ มาตรฐาน LOTO (Lock Out Tag Out),LB (Line Break), HW (Hot Work)

ริเริ่มโครงการใหม่

- จัดทำข้อมูลความปลอดภัยในกระบวนการผลิต (Process Safety Information : PSI) เป็นการรวบรวมข้อมูลความรู้พื้นฐานที่จะต้องรู้ในกระบวนการผลิต ซึ่งจำเป็นในการบ่งชี้และเข้าใจถึงอันตรายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการผลิต
- การวิเคราะห์อันตรายในกระบวนการผลิต (Process Hazard Analysis : PHA) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์อันตรายที่มีอยู่ในกระบวนการผลิตพร้อมทั้งหาวิธีป้องกันอันตรายที่เหมาะสม
- การสืบสวนอุบัติการณ์ (Incident Investigation : II) เป็นขั้นตอนในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของอุบัติการณ์และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการกำหนดมาตรป้องกันในเชิงระบบ

ผลการดำเนินงานด้านสุขภาพและอาชีวอนามัย

บริษัทฯ ยังคงใช้กระบวนการด้านอาชีวอนามัยเชิงรุก จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Health Risk Assessment) ควบคุมอันตรายจากแหล่งกำเนิด พร้อมทั้งตรวจสอบ ติดตามสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สามารถกำหนดมาตรการป้องกัน แก้ไขได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งการออกแบบและปรับปรุงพื้นที่ทำงานให้มีสภาพการทำงานที่ปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง และมีการเฝ้าระวังด้านสุขภาพ

โครงการเดิม ทำต่อเนื่อง

- ตรวจสุขภาพพนักงานตั้งแต่เริ่มเข้างาน ระหว่างงาน และเมื่อออกจากงาน
- ดูแลสุขภาพพนักงานด้วยการตรวจสุขภาพประจำปี ทั้งการตรวจสุขภาพทั่วไป/ ตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยโดยมีแพทย์อาชีวเวชศาสตร์และนักอาชีวอนามัยของบริษัทฯร่วมกันกำหนดรายการตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยง วิเคราะห์ผลตรวจสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานจากปัจจัยภายในและภายนอกสถานที่ทำงาน หากพบว่าพนักงานมีผลตรวจสุขภาพผิดปกติจะต้องเข้าพบแพทย์และรับคำแนะนำในการดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่อง
- มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน การตรวจสอบติดตามสอดคล้องตามมาตรฐานสากล และกำหนดเกณฑ์/แนวทางปฏิบัติล่วงหน้าสำหรับผู้ที่มีความเสี่ยง ผู้ที่มีผลการตรวจสอบผิดปกติทั้งระดับเล็กน้อย ปานกลาง และสูง
- จัดมาตรการด้านอาชีวอนามัยของผู้รับเหมา เช่น จัดเตรียมพื้นที่ปฏิบัติงาน ขั้นตอน อุปกรณ์ป้องกันและส่งเสริมให้ความรู้
- จัดให้มีการฝึกซ้อมเหตุฉุกเฉินทางการแพทย์เพื่อให้ทีมช่วยเหลือของบริษัทฯ และทีมช่วยเหลือของโรงพยาบาลในสัญญาได้มีการฝึกซ้อมและทำความเข้าใจบทบาทหน้าที่เกิดความคล่องตัวในการประสานงานร่วมกัน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ริเริ่มโครงการใหม่

- จัดจ้างผู้เชี่ยวชาญเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยให้สอดคล้องตามมาตรฐานสากล อาทิ OSHA, ACGIH, NIOSH เป็นต้น

แผนงานในอนาคต

ด้านความปลอดภัย มีแผนดำเนินงานระบบ Process SafetyManagement (PSM) ต่อเนื่อง 3 เรื่องได้แก่

- การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี (Management of Change - Technology : MOC-T)
- การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านอุปกรณ์ เครื่องจักร (Management of Change - Facilities : MOC-F)
- การทบทวนความปลอดภัยก่อนการเริ่มเดินเครื่อง (Pre-Startup Safety Reviews : PSSR)

จากการบริหารงานด้านความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานทั้งพนักงานและผู้รับเหมา ส่งผลให้ในปีนี้ บริษัทฯ มีผลการดำเนินงานดีขึ้นแม้จะมีการซ่อมบำรุงใหญ่ กล่าวคือ อัตราความถี่ของการบาดเจ็บ (Injury Frequency Rate: IFR) อัตราความสาหัสของการบาดเจ็บ (Injury Severity Rate: ISR) และอัตราการบาดเจ็บรวม (Total Recordable Injury Rate: TRIR) ของพนักงานและผู้รับเหมาลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

สถิติด้านความปลอดภัย	2557	2558	2559	
			ชาย	หญิง
อัตราความถี่ของการบาดเจ็บ (IFR)				
• พนักงานและผู้รับเหมาประจำ	1.4	1.3	0	0
• ผู้รับเหมา	2.7	39.2	0.59	0
อัตราความสาหัสของการบาดเจ็บ (ISR)				
• พนักงานและผู้รับเหมาประจำ	18.1	8.6	0	0
• ผู้รับเหมา	16.1	300.0	27.09	0
อัตราการบาดเจ็บรวม (TRIR)				
• พนักงานและผู้รับเหมาประจำ	3.9	5.2	3.0	1.65
• ผู้รับเหมา	9.4	39.2	1.77	4.09

การบริหารความสัมพันธ์และความรับผิดชอบต่อลูกค้า

บริษัทฯ ได้มุ่งเน้นกลยุทธ์ในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจด้านการตลาดที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (Customer Centric) เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายในการเป็น The Most Admired Brand บริษัทฯ จึงพัฒนาการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้ากลุ่มต่างๆ ทั้งเชิงรุกและเชิงรับ เพื่อปรับความสัมพันธ์สู่ระดับความภักดี (Loyalty) ระหว่างลูกค้ากับบริษัทฯ อย่างยั่งยืน

บริษัทฯ จึงมีการจำแนกและวิเคราะห์ลูกค้าแต่ละกลุ่มเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังได้อย่างเหมาะสม แบ่งเป็น 4 กลุ่มสำคัญ

ผู้บริโภค (End User)

ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน (Dealer)

สถานีบริการน้ำมันชุมชน (CO-OP)

ลูกค้าอุตสาหกรรม

เป้าหมายสู่การเป็น: The Most Admired Brand

การพัฒนากลไกการสื่อสารสองทิศทาง ระหว่างลูกค้าและบริษัท

1. ค้นหาข้อมูล Seeking Information

- การพัฒนาสื่อสังคมออฟไลน์/ออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ได้แก่
  - Facebook
  - Website
  - Email
  - Line
  - Mobile Application
- Net Listening Software ค้นหาข้อมูลลูกค้าจากสื่อสังคมออนไลน์
- ผู้แทนการตลาด
- Call center

2. ช่องทางทำธุรกรรม Obtaining Services

- พัฒนาช่องทางสั่งซื้อน้ำมันผ่านศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) มาตั้งแต่ปี 2550 เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการ/ สถานีบริการน้ำมันชุมชน สามารถสั่งซื้อน้ำมันได้ทุกช่องทางตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถสั่งซื้อผ่านช่องทาง Web Ordering และ Mobile Application

3. วัดผลลัพธ์ Feedback

- การวิจัยทางการตลาดประจำปี
- การจัดทำ Focus Group เพื่อค้นหาความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า

การพัฒนาระบบและเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนความสัมพันธ์

- พัฒนาระบบ Customer Relation Management (CRM) ให้สามารถรองรับคุณลักษณะ(Feature) ใหม่ๆ โดยเปิดตัวโปรแกรมการตลาดใหม่ให้ลูกค้าสามารถแลก (Redeem) แต้มสมาชิกแลกของหรือแต้มแลกส่วนลดร้านดังต่างๆ รายการส่งเสริมการขาย
- การติดตั้งระบบ Automation Point of Sale (POS) ของสถานีบริการเพื่อการบริการที่ตอบโจทย์วิถีชีวิตคนรุ่นใหม่

การจัดการความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้าปัจจุบัน และเพิ่มลูกค้าใหม่

ผู้บริโภค

- สมาชิกบัตรบางจาก และสิทธิประโยชน์จากการแลกคะแนนเป็นส่วนลดต่างๆ
- รายการส่งเสริมการขาย เช่น
  - คูปอง 100 ปี สหกรณ์
  - Happy Friday 4 เมนูลด 50% เฉพาะวันศุกร์
  - ลุ้นเที่ยวญี่ปุ่นกับอินทนิล
  - ท้ายสลิป E85 ลดอินทนิล 30 บาท
- สินค้าส่งเสริมการขาย เช่น น้ำดื่ม น้ำมะขามป้อม น้ำมะเขือเทศ ลำไยอบแห้ง ข้าวหอมมะลิ ช่วยเกษตรกร

ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน/ สถานีบริการน้ำมันชุมชน

- เพิ่มศักยภาพการบริหารธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการด้วยหลักสูตรการบริหาร Triple M
- พัฒนาระบบ Professional Franchise Scheme ให้การบริหารสถานีบริการประสิทธิภาพมากขึ้น
- ให้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรของสถานีบริการเช่น ผลิตภัณฑ์ งานบริการ
- พัฒนา Program CO-OP Turn Pro ให้สถานีบริการชุมชนที่มีศักยภาพและความพร้อมมีธุรกิจและบริการเสริมที่ครบถ้วน
- พัฒนา Program CO-OP Coaching ให้ความรู้ในการบริหารสถานีบริการโดยพนักงานจากบริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด ที่มีประสบการณ์ในการดูแลสถานีบริการ

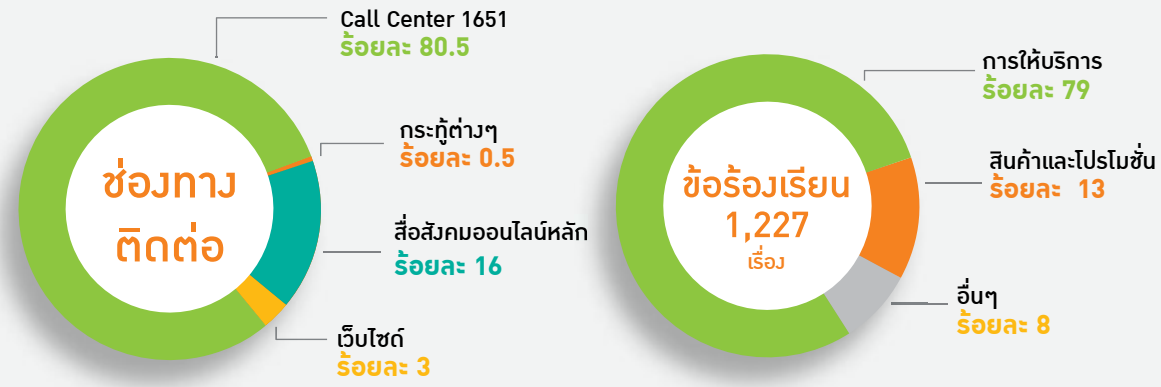
ลูกค้าอุตสาหกรรม

- ให้ความรู้ด้านต่างๆ ได้แก่ผลิตภัณฑ์/ การอบรมแผนฉุกเฉิน /การบริการหลังการขาย/สนับสนุนอุปกรณ์/ ตรวจเช็คระยะอุปกรณ์ดูแลรักษาเครื่องจักร

การพัฒนาช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเป็นโอกาสให้บริษัทฯ สามารถรับเรื่องร้องเรียนได้ดีขึ้น ส่งผลให้สามารถรับรู้ความต้องการ/คาดหวังของลูกค้าได้มากขึ้น ในปีนี้จึงมีผลลัพธ์ข้อร้องเรียนสูงขึ้นเล็กน้อย โดยมีการแจ้งข้อร้องเรียนจากช่องทางสื่อออนไลน์Facebook ในสัดส่วนที่มากขึ้น และยังคงสามารถปิดข้อร้องเรียนได้ตามเป้าหมาย คือ ไม่เกิน 2.5 วัน/เรื่อง

ยิ่งกว่านั้น ในกรณีที่มีความเสียหายเกิดขึ้นแก่ลูกค้า บริษัทฯ ยังสามารถให้การชดเชยในสิ่งที่ลูกค้าพอใจและสะดวกใช้บริการอย่างเหมาะสมและยังคงกลับมาใช้บริการโดยมีการวิเคราะห์เชิงสถิติเพื่อนำไปวางแผนผ่านคณะทำงานปรับปรุงกระบวนการและการค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมจากเสียงของลูกค้า (Voice of Customer Committee : VOCC) และกำหนดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในงานอย่างมีประสิทธิภาพ

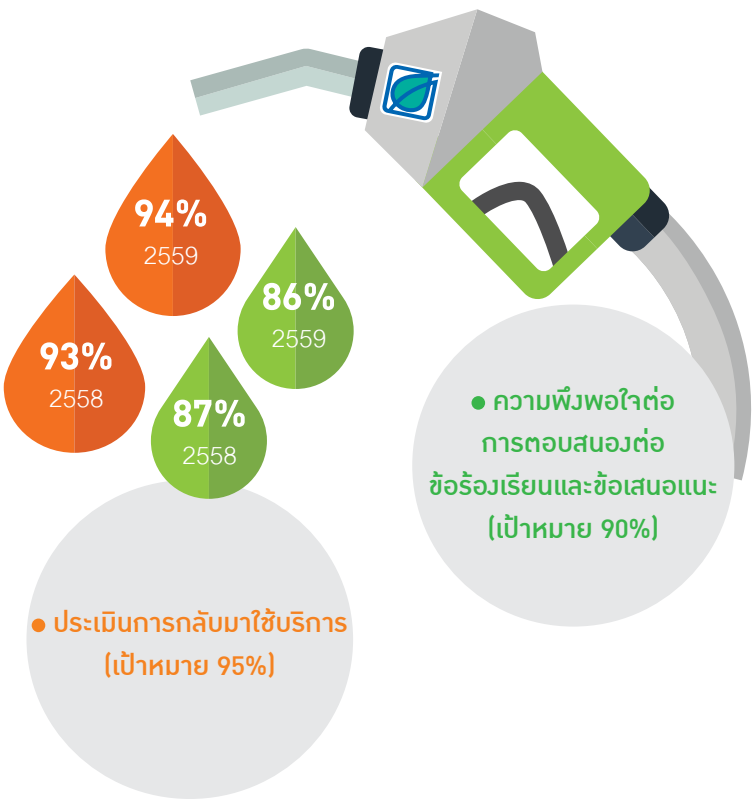
การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ



นวัตกรรมจากเสียงของลูกค้าในปี 2559

- บริษัทฯ จึงได้มีการจ้างที่ปรึกษาจากสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียง เข้ามาช่วยปรับปรุงรูปแบบงานบริการให้มีความรวดเร็วและมีคุณภาพขึ้น เช่น **โครงการบริการมะรุมมะตุ้ม** ที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้คะแนน Net Promoter Score สูงขึ้น

ผลลัพธ์



"ในการปฏิบัติราชการนั้น ขอให้ทำหน้าที่เพื่อหน้าที่ อย่านึกถึงบำเหน็จรางวัลหรือผลประโยชน์ให้มาก ขอให้ถือว่าการทำหน้าที่ได้สมบูรณ์เป็นทั้งรางวัลและประโยชน์อย่างประเสริฐ จะทำให้บ้านเมืองไทยของเราอยู่เย็นเป็นสุขและมั่นคง"

พระราชดำรัส พระราชทานแก่ข้าราชการพลเรือน เนื่องในวันข้าราชการพลเรือน
เมื่อวันที่ ๑ เมษายน พ.ศ. ๒๕๓๓

การดูแลพนักงาน

ในปี 2559 ถือเป็นความท้าทายที่สำคัญสำหรับงานทรัพยากรบุคคลในการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ "Evolving Greenovation" และค่านิยมใหม่ที่มี "I AM" ซึ่งเป็นเรื่องใหม่ ร่วมกับค่านิยมเดิม "BCP"

บริษัทฯ มีการทบทวนและปรับโครงสร้างการบริหารให้เกิดความคล่องตัวทางการบริหารงานในทุกกลุ่มธุรกิจ โดยยังคงกลยุทธ์ **"การเป็นสุดยอดนายจ้างดีเด่น (The Best Employer)"** ซึ่งสามารถตอบสนองต่อค่านิยมใหม่ การเติบโตของธุรกิจอย่างทันเวลา มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของพนักงานได้ มีการออกแบบและกำหนดระบบงานทรัพยากรบุคคล ตามแนวทางของสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมกับ บริษัท เออออน ฮิววิท (ประเทศไทย) จำกัด (บริษัทที่ปรึกษาด้านการบริหารงานบุคคลชื่อดังของโลก) **โดยมุ่งเน้น 4 ด้านสำคัญ ได้แก่** Compelling Employer Brand, High-Performance Culture, Effective Leadership **และ** High Employee Engagement

Vision
วิสัยทัศน์

evolving Greenovation

Core Values
ค่านิยม

- **i** Innovation ร่วมสร้างสรรค์สิ่งใหม่
- **AM** Agility & Mobility พร้อมใจเปลี่ยนแปลง
- **B** Beyond Expectation แสวงหาความเป็นเลิศ
- **C** Continuous Development ก่อเกิดการพัฒนา
- **P** Pursuit of Sustainability นำพาสู่ความยั่งยืน

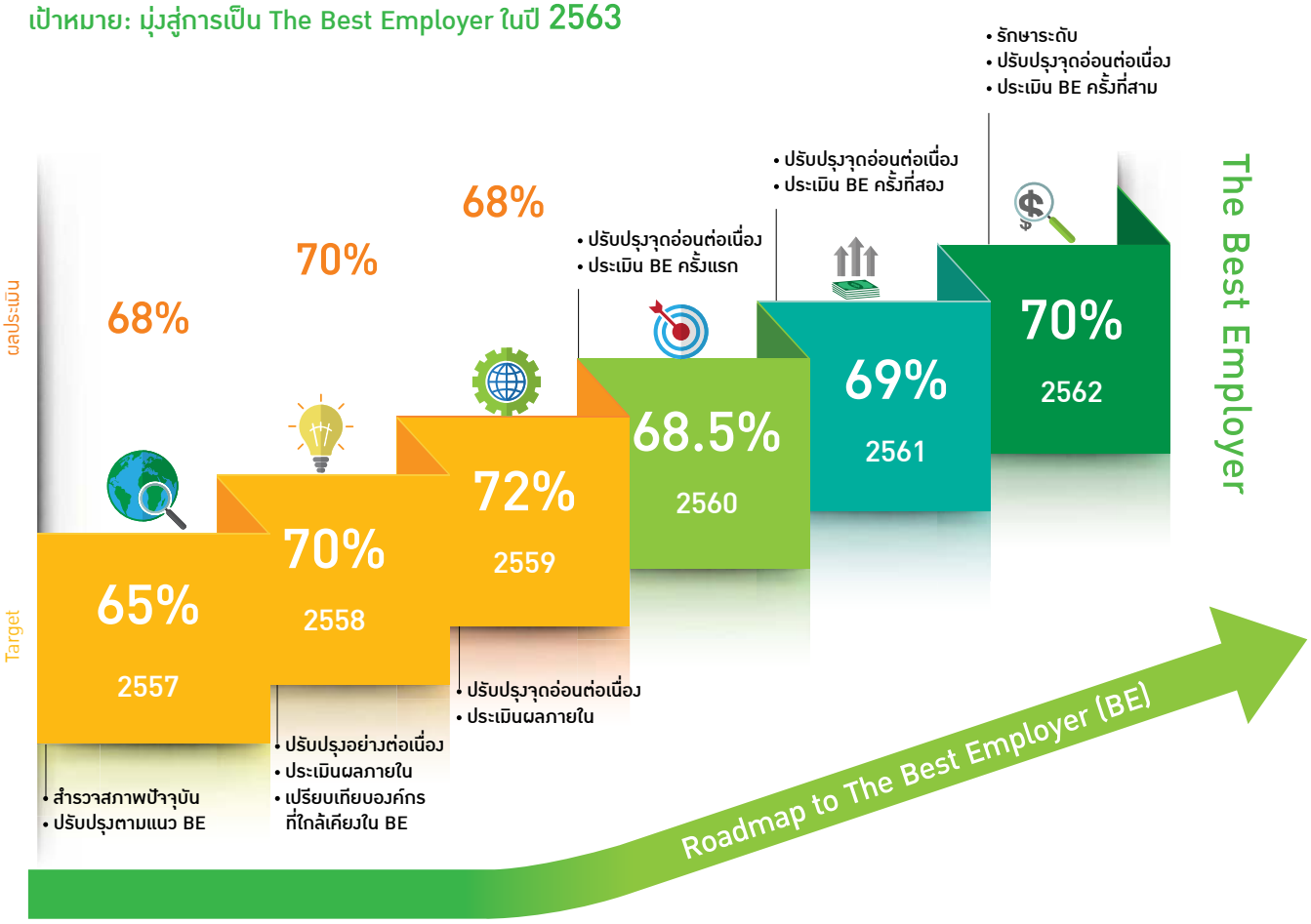
HR Goal

การเป็น The Best Employer

- **ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (High Employee Engagement)**
  - ความผูกพันพนักงาน
- **วัฒนธรรมภายในที่ขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (High- Performance Culture)**
  - การบริหารค่าตอบแทนและการรักษาพนักงาน
  - การพัฒนาพนักงาน
- **ความมีชื่อเสียงของนายจ้าง (Compelling Employer Brand)**
  - วางแผนกำลังคนและสรรหา
  - การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี
- **ประสิทธิผลความเป็นผู้นำ (Effective Leadership)**
  - การพัฒนาผู้นำ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้จัดให้มี**คณะอนุกรรมการพัฒนาบุคลากรและการบริหาร** (Management Development Sub Committee-Sub MDC) **ประจำกลุ่มธุรกิจต่างๆ** เพื่อกลั่นกรองเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลก่อนนำเสนอต่อที่ประชุม**คณะกรรมการพัฒนาบุคลากรและการบริหาร** (Management Development Committee-MDC) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดูแลพนักงานได้รวดเร็วและตรงตามความต้องการของแต่ละกลุ่มธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลต่อการวางแผนอัตรากำลังที่เหมาะสม สอดคล้องไปกับกลยุทธ์ และการขยายธุรกิจของบริษัทฯ นอกจากนั้น ยังมีการปรับปรุงรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากร และการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งมีการถ่ายทอดไปยังบริษัทย่อย เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานอยู่ในแนวทางที่ถูกต้อง เหมาะสมไม่ละเมิดต่อกฎ ระเบียบและข้อกฎหมายด้านแรงงาน อีกด้วย

เป้าหมาย: มุ่งสู่การเป็น The Best Employer ในปี 2563



เกณฑ์ประเมิน The Best Employer

ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (High Employee Engagement)

ความผูกพันพนักงาน

ปัจจัยด้านความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร (High Employee Engagement) เป็นด้านหนึ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาการดำเนินงาน และมีการวัดผลโดยสำรวจความคิดเห็นพนักงานประจำปีเพื่อนำปัจจัยและโอกาสที่จะปรับปรุงในมิติต่างๆ มากำหนดแผนงานปรับปรุงและยกระดับมาตรฐานการบริหารงานบุคคลให้เทียบเคียงได้กับบริษัทชั้นนำและบริษัทในอุตสาหกรรมเดียวกัน ซึ่งเกณฑ์การสำรวจตามแนวทาง “The Best Employer” นี้ได้ถูกออกแบบมาเพื่อยกระดับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ประสิทธิภาพความเป็นผู้นำ ความมีชื่อเสียงของนายจ้างหรือภาพลักษณ์องค์กร และวัฒนธรรมภายในที่ช่วยขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งบริษัทฯ ได้กำหนดเป้าหมายการเป็น The Best Employer ในปี 2563

จากผลการสำรวจความผูกพันพนักงานในปี 2558 บริษัทฯ ได้ทำการวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ปัจจัยที่ควรปรับปรุงใน 3 อันดับแรก ได้แก่ **การบริหารคนเก่งและบุคลากร การเรียนรู้และพัฒนา และโอกาสทางอาชีพ** นำมาซึ่งการพัฒนางานบริหารบุคคลในมิติต่างๆ ของ The Best Employer

วัฒนธรรมภายในที่ขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (High - Performance Culture)

การบริหารค่าตอบแทนและการรักษาพนักงาน

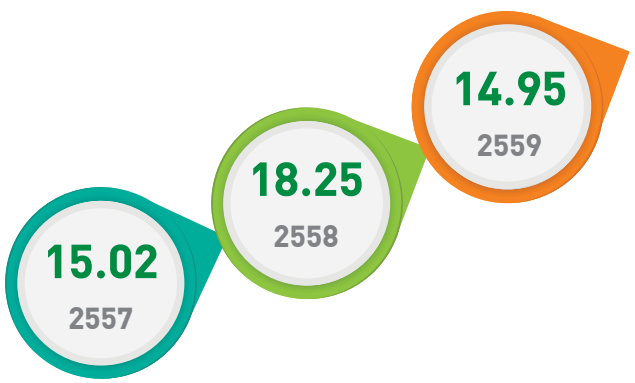
การบริหารค่าตอบแทนและการรักษาพนักงานที่ดีจะส่งเสริมพนักงานที่มีความสามารถ (Talent) ช่วยขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อมุ่งสู่การสร้าง High- Performance Culture ตามแนวทาง The Best Employer และดึงดูดให้พนักงานที่เก่งและดีอยู่กับบริษัทฯ (Talent Attraction and Retention) บริษัทฯ จึงได้ทำการสำรวจค่าตอบแทนและสวัสดิการเทียบเคียง (Benchmark) ภายในอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและอุตสาหกรรมใกล้เคียงเป็นประจำทุกปี เพื่อนำมาทบทวนและปรับปรุงหลักเกณฑ์ค่าตอบแทนให้เหมาะสม รวมถึงศึกษาแนวโน้มการจ่ายค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับความคาดหวังของพนักงานรุ่นใหม่และการจ่ายค่าตอบแทนระยะยาว ทั้งนี้ ความแตกต่างทางเพศไม่ส่งผลต่อการกำหนดค่าตอบแทนและการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน

ในปี 2559 ได้มีการปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยศึกษาการประเมิน Competency แบบ 360 องศา เพื่อให้การบริหารผลประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตรงไปตรงมาและสื่อความหมายในการประเมินผลตามความคาดหวังของบริษัทที่มีต่อพนักงานในแต่ละระดับอย่างชัดเจนขึ้น เริ่มนำร่องทดลองประเมินผลงานในผู้บริหารระดับผู้อำนวยการเทียบเคียงไปกับการประเมินผลการปฏิบัติงานระบบเดิมเพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือและความเหมาะสม

ผลลัพธ์

อัตราการลาออกพนักงาน (เป้าหมายปี 2559 : < 3%)

อัตราการเลื่อนตำแหน่ง (ร้อยละ)



สัดส่วนค่าตอบแทนต่อพนักงาน (หญิงต่อชาย)

0.88 : 1	0.92 : 1	1 : 0.78
พนักงานระดับผู้จัดการขึ้นไป	พนักงานระดับบริหาร	พนักงานระดับปฏิบัติการ

สิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ มีการแสดงเจตนารมณ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน ด้วยการประกาศอยู่ในนโยบายการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม ในหมวดที่ 3 เรื่อง สิทธิมนุษยชนและการจ้างงานเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งบริษัทฯ ได้ใช้แนวทางการปฏิบัติต่อข้อตกลงโลก (UN Global Compact) โดยสนับสนุนและเคารพในการปกป้องสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมเป็นธรรม ส่งเสริมการจ้างแรงงานในท้องถิ่น ผู้ด้อยโอกาสและคนพิการ โดยในปี 2559 บริษัทฯ ได้เตรียมแผนการจ้างงานคนพิการเข้ามาเป็นพนักงานบริษัทฯ โดยมีเป้าหมายการจ้างคนพิการในสัดส่วน ร้อยละ 1 ของพนักงาน ภายในปี 2563 ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายที่ 8 ของเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนของสหประชาชาติ (UN SDG) ด้วย

การเจรจาต่อรอง

บริษัทฯ มีสหภาพแรงงานพนักงานตามกฎหมาย มีสมาชิกคิดเป็นร้อยละ 20 ของพนักงานทั้งหมด นอกจากนี้บริษัทฯ ยังจัดให้มีคณะกรรมการลูกจ้าง ซึ่งประกอบด้วยกรรมการที่มาจากการเลือกตั้งของพนักงาน รวม 13 คน โดยปีนี้ได้หารือร่วมกับผู้บริหารระดับสูง เรื่องดูแลสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของพนักงาน นำมาสู่การปรับปรุง 1 เรื่อง คือ เพิ่มอายุบุตรที่ได้รับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก

การพัฒนาพนักงาน

ในแต่ละปี บริษัทฯ จะวางแผนและพัฒนาพนักงานเพื่อให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพในทุกระดับและมองเห็นถึงความก้าวหน้าในสายอาชีพของตน ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางและกลยุทธ์บริษัทฯ ที่จะมุ่งสู่การสร้าง High-Performance Culture ตามแนวทาง The Best Employer

กลยุทธ์

เป้าหมายปี 2563

- จัดทำความก้าวหน้าทางอาชีพครบทุกสายงาน
- มีแผนการสืบทอดตำแหน่งสำหรับตำแหน่งงานว่าง และผู้สืบทอดตำแหน่งสำหรับตำแหน่งงานใหม่ของธุรกิจใหม่
- มีหลักสูตรสำหรับพนักงานที่มีศักยภาพสูง (Talent Program) เพื่อรองรับแผนการสืบทอดตำแหน่งทั้งในบริษัทฯ และธุรกิจใหม่
- มีหลักสูตร Mandatory ทุกระดับเพื่อยกระดับพนักงานไปสู่การรองรับธุรกิจใหม่ สอดคล้องกับค่านิยม AM : Agility& Mobility เพื่อเตรียมตัวเป็นผู้นำในรุ่นต่อไป

การบริหารความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Development)

- บริษัทฯ มีเป้าหมายให้ผู้บริหารและพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารความก้าวหน้าในอาชีพและสามารถกำหนด**แผนเส้นทางความก้าวหน้าของพนักงาน** (Career Path) ลงใน Career Passport ได้ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้จัดอบรมให้กับผู้บริหารระดับผู้จัดการขึ้นไปเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถสื่อสารสร้างความเข้าใจกับพนักงานในบังคับบัญชาจนสามารถสร้าง Career Path ร่วมกันได้

- การเตรียมความพร้อมรองรับการขยายตัวทางธุรกิจและการเกษียณอายุของพนักงานในตำแหน่งงานผู้บริหารที่สำคัญ (ระดับผู้อำนวยการขึ้นไป) บริษัทฯ ได้มี **โครงการ ผู้สืบทอดตำแหน่ง** (Successor) โดยผู้บริหารจะได้รับการประเมินศักยภาพผ่านศูนย์การประเมิน (Assessment Center) 90-Degree Assessment (Self & Boss) แบบทดสอบบุคลิกภาพ (ADEPT) และในปีนี้ได้เพิ่มการประเมินเรื่องของประเด็นร่วมสมัย (ความรู้ทั่วไป) และแบบทดสอบ EQ ซึ่งผู้บริหารที่อยู่ในกลุ่มการพิจารณา (Potential Successor) ต้องมีคุณลักษณะสอดคล้องกับคุณลักษณะผู้นำบางจาก (Leadership DNA) “5 ให้”

- การพัฒนาผู้เชี่ยวชาญและผู้สืบทอด (Specialist & Successor) สำหรับการสืบทอดตำแหน่งที่ต้องการความเชี่ยวชาญเฉพาะ เช่น ธุรกิจโรงกลั่น เป็นต้น บริษัทฯ ได้ตั้ง **“ส่วนพัฒนาศักยภาพบุคลากรโรงกลั่น”** ซึ่งมีภารกิจสร้างผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านและเตรียมผู้สืบทอดตำแหน่งในแต่ละสาขาหลักอย่างเป็นระบบโดยใช้เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Technical career ladder development) ตามมาตรฐานสากลของบริษัทน้ำมัน (International Oil Company) ซึ่งมีเป้าหมายยกระดับศักยภาพกลุ่มวิศวกร หัวหน้าควบคุมโรงงาน (Shift Superintendent) หัวหน้าหน่วย (Unit Superintendent) และหัวหน้าช่างซ่อมบำรุง (Supervisor) ที่มีประสบการณ์สูง ให้มีระดับความรู้ ความสามารถต่อการปฏิบัติงานในความเชี่ยวชาญเฉพาะตามหมวดหมู่ (Competency Area) ได้แก่ หมวดการเผาไหม้ (Combustion) หมวดการปฏิบัติการของหน่วยแตกโมเลกุล (HCU Operation) หมวดกระบวนการของหน่วยแตกโมเลกุล (HCU Process) หมวดวัสดุศาสตร์ (Metallurgy) หมวดไฟฟ้า (Electrical) หมวดเครื่องจักรกล (Rotating Machine) และหมวดอุปกรณ์ควบคุม (Instrument) ฯลฯ ทั้งนี้ มีแผนขยายให้ครอบคลุมสาขาอื่นๆ ทั้งด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมต่อไป

> “ผู้นำบางจาก Leadership DNA ต้องมีคุณลักษณะ **5** ให้
> ให้ทิศทาง ให้แบบอย่าง ให้โอกาส ให้เวลา ให้คุณค่า”

การพัฒนาหลักสูตร

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการพัฒนาทักษะและความสามารถพนักงานให้เป็นมืออาชีพอย่างต่อเนื่อง จึงกำหนดแผนการฝึกอบรมระยะยาว (Training Roadmap) สำหรับพนักงานทุกกลุ่ม โดยอบรมความรู้ ทักษะจำเป็นสำหรับการเติบโตทางธุรกิจในอนาคตอย่างเหมาะสม และทักษะความสามารถในการบริหารจัดการ (Managerial Skills Development) ได้แก่ **แผนพัฒนาผู้บริหารระดับสูง (Executive Development Plan)** ที่สอดคล้องกับ Leadership DNA โดยผู้บริหารต้องเข้าอบรมกับสถาบันทั้งภายในและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาศักยภาพ ขีดความรู้ความสามารถตอบรับต่อการเติบโตของบริษัทฯ และสร้างเครือข่ายทางธุรกิจให้บริษัทฯ อีกด้วย **หลักสูตรบังคับสำหรับพนักงานทุกระดับ (Mandatory Courses)** โดยเน้นการให้ความรู้ทางธุรกิจและการพัฒนาภาวะผู้นำ ซึ่งแบ่งเป็น 5 หลักสูตรตามระดับงาน หลักสูตรพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน (Competency Courses) เป็นการวางแผนพัฒนาพนักงานตามความสามารถ (Competency Based Development) ทั้งการพัฒนาความรู้เชิงธุรกิจ เน้นให้พนักงานมีมุมมองการบริหารแบบ Entrepreneurship การพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ (English Skills Development Program) เพื่อให้รองรับต่อการขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศ การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี (Smart Technology Program) เพื่อรองรับต่อแนวโน้มของ Thailand 4.0 และ Industrial 4.0 ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ในธุรกิจอนาคต

หลักสูตรบังคับสำหรับพนักงานทุกระดับ (Mandatory Courses)

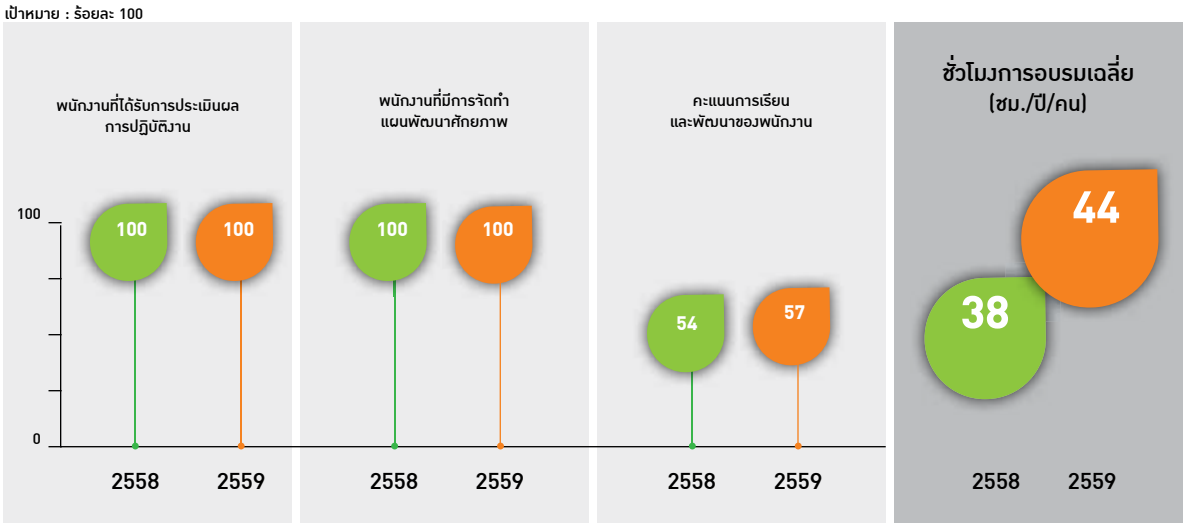
ผลการดำเนินงานในปี 2559

นอกจากหลักสูตรใน 5 ระดับแล้ว บริษัทฯ ยังมีหลักสูตรพิเศษเพิ่มเติมในปี 2559 ได้แก่

- **หลักสูตร Bi-ChEPs** โครงการเสริมความรู้ด้านวิศวกรรมเคมีให้แก่พนักงานร่วมกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เพื่อพัฒนาพนักงานระดับหัวหน้างานควบคุมโรงงาน (Shift Superintendent) หัวหน้าหน่วย (Unit Superintendent) หัวหน้าช่างซ่อมบำรุง (Supervisor) ให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้นด้วยการเสริมความรู้ด้านเทคนิคและเทคโนโลยีผนวกกับประสบการณ์ทำงานเดิม
- **หลักสูตรแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์กับผู้เชี่ยวชาญ** จาก บริษัทคอสโม ออยล์ (Cosmo Oil) และ Japan Cooperation Center Petroleum (JCCP) ประเทศญี่ปุ่น และ SK Group ประเทศเกาหลี ทำให้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมกระบวนการผลิตให้มีเสถียรภาพสูงและปลอดภัยยิ่งขึ้น
- **หลักสูตร Refresh Marketing** ร่วมกับสมาคมการตลาดแห่งประเทศไทย เพื่อพัฒนาความรู้พนักงานในกลุ่มธุรกิจการตลาดให้มีความรู้ด้านการตลาดที่ทันสมัย สามารถค้นหาความต้องการของลูกค้า และพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป รวมถึงการริเริ่มโครงการเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ งานบริการ และสร้าง Greenovation Experience อย่างก้าวกระโดดที่ตรงใจผู้บริโภคได้มากขึ้น

- **ทุนการศึกษาสำหรับพนักงาน (BCP Scholarship)** สำหรับศึกษาต่อทั้งในประเทศ (สาขาบริหารธุรกิจและวิศวกรรม) และต่างประเทศ (เน้นสาขาที่ต่อยอดจากธุรกิจเดิม พลังงานหมุนเวียน หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ และการจัดการนวัตกรรม) ซึ่งในปี 2559 วิเริ่มที่จะมอบทุนแก่พนักงานจำนวน 4 ทุน

ผลลัพธ์



นวัตกรรมในงานพัฒนาพนักงาน

พัฒนาโปรแกรม Engineering Career Ladder (ECL) ช่วยวิเคราะห์และแสดงภาพรวมความรู้ ความสามารถของพนักงาน (Proficiency level) ได้อย่างครอบคลุมตามหมวดหมู่และระดับที่องค์กรคาดหวัง เป็น 5 ระดับ ดังนี้

1) ตระหนักรู้ (Awareness)
2) สามารถทำได้ (Can do/ Functional)
3) สามารถทำได้ด้วยตนเอง (Competent)
4) สามารถทำและสอนผู้อื่นได้ (Advance)
5) มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ (Expert)

ซึ่งจะใช้เป็น Guide Book สำหรับพัฒนาความสามารถของพนักงานไปสู่เป้าหมายและผู้บริหารเห็นได้ชัดเจนเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการบันไดอาชีพ(Technical career ladder development) และการทำแผนผู้สืบทอด (Succession Planning) ของพนักงานในกลุ่มธุรกิจโรงกลั่นฯ ต่อไป

โครงการ Engagement Ambassador เป็นการจัดตั้งกลุ่มตัวแทนพนักงานจากทุกกลุ่มธุรกิจในสัดส่วน 5% ของพนักงานในแต่ละสายงานเพื่อให้เป็นศูนย์การสื่อสารข้อมูล ป้อนกลับจากพนักงานในแต่ละกลุ่มธุรกิจ และจัดโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ สร้างความผูกพันพนักงานในสายงานต่อองค์กรให้มีมากขึ้น ทั้งนี้ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ในทุกกลุ่มธุรกิจเป็น Sponsor ให้กับ Engagement Ambassador เพื่อสนับสนุนให้โครงการ/กิจกรรมดังกล่าวประสบความสำเร็จ

แผนงานในอนาคต

- การสร้างความร่วมมือกับสมาคม/ชุมชนผู้เชี่ยวชาญ (Professional Association/ Expert Community) ต่างๆ เพื่อเรียนรู้ สร้างประสบการณ์ ในระดับสากล อันจะผลักดันให้พนักงานระดับผู้เชี่ยวชาญ ได้ฝึกฝนเป็นวิทยากร สามารถถ่ายทอดความรู้ให้พนักงานใหม่หรือบุคคล/องค์กรภายนอกในหัวข้อที่เชี่ยวชาญเป็นการแบ่งปันความรู้ระหว่างกัน เพื่อพัฒนาพนักงานในกลุ่มธุรกิจโรงกลั่น ให้สามารถปฏิบัติและถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นได้ (Advance)
- การพัฒนา Application สำหรับระบบการบริหารงานบุคคล (Digital HR) เพื่อความสะดวกในการใช้งานและบริหารข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานเอง เป็นการรับการเติบโตทางธุรกิจของบริษัทฯ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ Big D Project (BCP is in Digital) และตอบสนองต่อการเติบโตของประเทศไทย (Thailand 4.0)

การจัดการความรู้

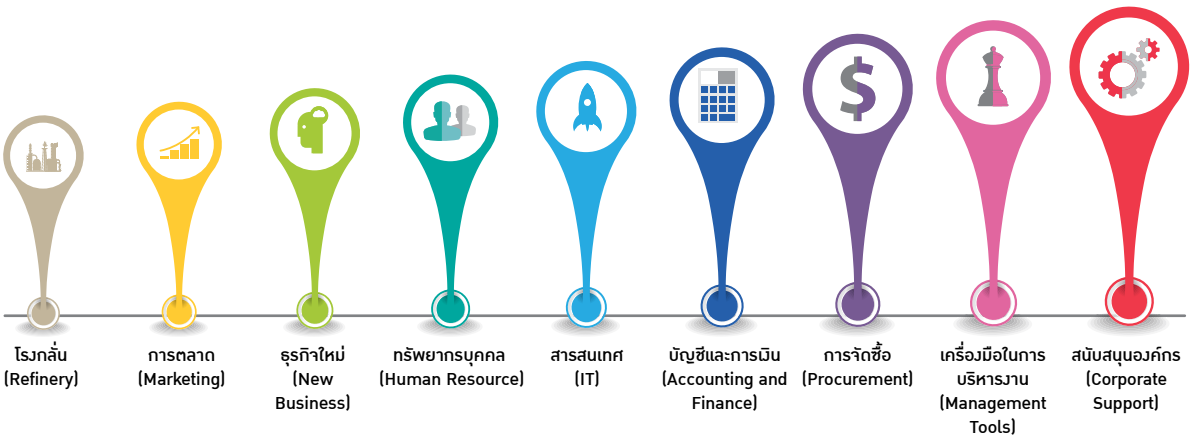
บริษัทฯ ส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงานระดับบุคคล โดยกำหนดให้การถ่ายทอดและแบ่งปันความรู้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลปฏิบัติงานของพนักงานประจำปี พร้อมทั้งจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาองค์กร (Organization Development Committee) เพื่อทำหน้าที่กำหนดแนวทางดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ในองค์กร ส่งเสริมผลักดันให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ รวมถึงติดตามประเมินผล และปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

เป้าหมายปี 2563

เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีการจัดการองค์ความรู้ในกลุ่มบริษัทฯ และบริษัทย่อย เพื่อเพิ่มมูลค่าและลดความเสี่ยง นำไปสู่การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

กลยุทธ์

โดยปี 2559 บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบการจัดการความรู้ (We Share) มาใช้ทดแทนระบบเดิม เพื่อใช้เป็นพื้นที่สำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำความรู้ในการทำงานที่สำคัญไปพัฒนาต่อยอด พนักงานสามารถแลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้เกี่ยวกับการทำงานจากประสบการณ์การทำงาน (Experience) การลองถูกลองผิด (Trial and Error) บทเรียนที่เคยได้รับมาก่อน (Lessoned Learned) และเทคนิควิธีทำงานต่างๆ (Tips and Tricks) โดยแบ่งชุดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจหลักออกเป็น 9 กลุ่ม (BCP Knowledge) คือ



นอกจากการเรียนรู้ผ่านระบบ We Share ในภาพใหญ่แล้ว กลุ่มธุรกิจโรงกลั่น ได้จัดทำระบบ Technical Development Center เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลความรู้ด้านการปฏิบัติการโรงกลั่นทั้งจากภายในและภายนอก มาถ่ายทอดและแบ่งปันภายในองค์กร ซึ่งในปี 2559 ได้จัดหาเครื่องมือ Goldfire (Search Engine ที่ช่วยทำการสืบค้นและวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากจากสถาบันด้านปิโตรเลียมที่มีความน่าเชื่อถือ และคัดเลือกเนื้อหาส่วนที่ผู้สืบค้นต้องการค้นหาให้ได้มากที่สุด) เพิ่มเติมในระบบเพื่อการสืบค้นข้อมูลภายนอก (Knowledge Content) ที่รวดเร็วและได้ข้อมูลที่เหมาะสมมาใช้ในการแก้ปัญหาของการปฏิบัติงานตามหลักการ Root Cause Analysis จึงมีความเหมาะสมต่อการใช้แก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของกลุ่มวิศวกรสายผลิตของธุรกิจโรงกลั่นอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สำหรับการเรียนรู้นอกเหนือจากระบบที่จัดเตรียมไว้ บริษัทฯ ยังสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมด้วยการตั้งกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice หรือ CoP) ซึ่งเป็นการรวมตัวของกลุ่มคนที่มีความรู้ ความสนใจในเรื่องเดียวกันมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องนั้นๆ ร่วมกัน เพื่อได้มาซึ่งองค์ความรู้ใหม่ๆ (Knowledge Asset) นำไปทดลองใช้กับการทำงานและนำผลที่ได้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ซึ่งในปี 2559 นี้ ได้มีการจัดตั้ง CoP ขึ้นมาใหม่อีก 3 กลุ่ม (จากเดิม 15 กลุ่ม รวมเป็น 18 กลุ่ม) ได้แก่

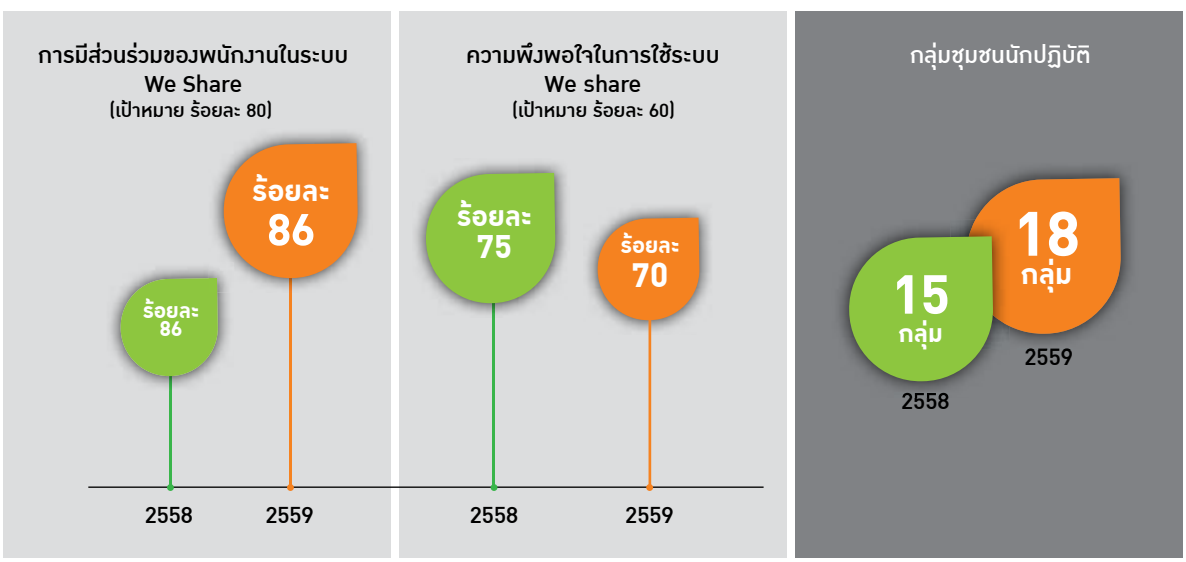
> ระบบ Technical Development Center เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลความรู้ด้านการปฏิบัติการโรงกลั่นทั้งจากภายในและภายนอก มาถ่ายทอดและแบ่งปันภายในองค์กร

CoP MR
(Marketing Representative)
เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับงานตลาดค้าปลีก รวมถึงพัฒนาเป็นองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการทำงานของ MR และองค์กร ทำให้เกิดผลงานที่นำมาใช้จริงในปีนี้ คือ โปรแกรมตรวจสอบการสนับสนุนภาษีป้าย

CoP TQA
แลกเปลี่ยนความรู้เรื่อง การประยุกต์เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และถ่ายทอด ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดในการพัฒนาองค์กร Management Tools ต่างๆ ไปยังบริษัทย่อย ทำให้ บริษัท บางจากไบโอฟูเอล จำกัด ได้ร่างแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรออกมา

CoP IT
เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่พนักงานในองค์กร ผ่านกิจกรรม IT Share, IT Talk, IT Clinic และ IT Day CoP IT

ผลลัพธ์



ความมีชื่อเสียงของนายจ้าง (Compelling Employer Brand)

การวางแผนกำลังคนและการสรรหา

บริษัทฯ วางแผนอัตรากำลังพนักงานระยะสั้น (1 ปี) และระยะกลาง (3 ปี) ตามกลยุทธ์บริษัทฯ โดยเตรียมพนักงานที่มีศักยภาพและความสามารถ (Talent) ให้สามารถเติบโตได้ในสายบริหารและสายอาชีพ มีโอกาสโยกย้าย/ปรับเปลี่ยนงานเพื่อให้มีโอกาสรับผิดชอบงานที่ท้าทายมากขึ้น (Internal Promotion) ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการความคาดหวังของพนักงานด้านความก้าวหน้าในงานได้ ทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานมากยิ่งขึ้น

นอกจากการจัดเตรียมกำลังคนจากภายในแล้ว บริษัทฯ ยังสรรหาและคัดเลือกบุคคลจากภายนอกเข้ามาร่วมงาน โดยพิจารณาผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เป็นทั้ง “คนเก่งและคนดี” ตามวัฒนธรรมองค์กร และเพื่อให้การจัดเตรียมกำลังคนเป็นไปตามกำหนดเวลา บริษัทฯ จึงได้ปรับโครงสร้างการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ กระบวนการและอัตรากำลัง จนสามารถลดระยะเวลาในกระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน (Recruitment Cycle Time) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (น้อยกว่า 45 วัน)

ผลการดำเนินงานสำคัญในปี 2559

- การทบทวนโครงสร้างการบริหารและปรับปรุงโครงสร้างองค์กรขึ้นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวทางการบริหารงานในทุกกลุ่มธุรกิจ และสอดรับต่อทิศทางองค์กรในอนาคต
- การจัดตั้งคณะอนุกรรมการพัฒนาบุคลากรและการบริหาร (Management Development Sub Committee – Sub MDC) ในทุกกลุ่มธุรกิจ/สายงาน เพื่อรวบรวม กลั่นกรอง และหาแนวทางพัฒนางานด้านบุคลากร ได้แก่ การจัดโครงสร้าง การวางแผนกำลังคน การสรรหา การโยกย้าย การพัฒนาบุคลากร การประเมินผล การปรับเงินเดือน สวัสดิการพนักงาน การกำหนดแนวปฏิบัติ การสร้างทัศนคติที่ดี และวัฒนธรรมบริษัท ซึ่งการมีคณะอนุกรรมการพัฒนาบุคลากรและการบริหารจะทำให้สามารถเข้าใจความต้องการและปรับเปลี่ยนการบริหารงานบุคคลได้ตรงตามความคาดหวังของพนักงานทุกกลุ่ม และสอดคล้องกับแนวโน้มธุรกิจในอนาคต

เป้าหมายปี 2563

ลดระยะเวลาสรรหาลงเหลือ 30 วัน (Recruitment Cycle)

- กิจกรรม Campus Tour และ กิจกรรม Open House เปิดบ้านบางจาก เป็นกระบวนการสรรหาพนักงานเชิงรุก ผ่านการเชื่อมความสัมพันธ์กับสถาบันการศึกษา ทั้งมหาวิทยาลัยและวิทยาลัยอาชีวศึกษา เพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสมารู้จักบริษัทฯ ก่อนการเลือกสมัครงาน เป็นการเรียนรู้ เพิ่มประสบการณ์การทำงาน รู้จักอาชีพ วิธีการทำงานในองค์กร และเปิดโอกาสทางอาชีพร่วมกับบริษัทฯ

- การพัฒนาหลักสูตรโครงการฝึกงาน (Talent Internship Program) สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 เข้าฝึกงานในส่วนงานต่างๆ ของบริษัทฯ เป็นการสร้างโอกาสในการเรียนรู้ การปรับตัวให้พร้อมเข้าสู่การทำงานจริงเมื่อจบการศึกษา ในปี 2559 มีนักศึกษาเข้าร่วมโครงการฯ ทั้งสิ้นกว่า 70 คน

- โครงการสนับสนุนทุนการศึกษา ครอบคลุมค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวเนื่องกับการศึกษา และค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการครองชีพระหว่างการศึกษา สำหรับนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่เรียนดี ความประพฤติดี แต่ขาดแคลนทุน

- โครงการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี สนับสนุนการเรียนการสอนในรูปแบบทวิภาคี (ต่อเนื่องเป็นปีที่ 3) โดยพิจารณาคัดเลือกนักเรียนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ชั้นปีที่ 1 เข้าฝึกอาชีพที่โรงกลั่นเป็นเวลา 1 ปี และสนับสนุนค่าเบี้ยเลี้ยง สวัสดิการและค่าเดินทางตลอดระยะเวลาฝึกอาชีพ ภายหลังจบโครงการฯ บริษัทฯ พิจารณารับนักเรียนที่มีศักยภาพเข้าร่วมเป็นพนักงานตามเกณฑ์ของบริษัทฯ ซึ่งที่ผ่านมาสามารถรับนักเรียนอาชีวศึกษาจากโครงการฯ รุ่นที่ 1-2 (ปี 2557-2558) เข้าเป็นพนักงานรวมทั้งสิ้น 17 คน (คิดเป็น ร้อยละ 63 ของผู้เข้าร่วมโครงการฯ)

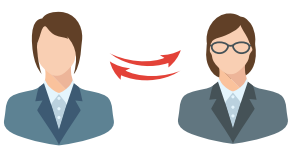
ผลลัพธ์

การรับพนักงานใหม่ (คน)

64	112	121
2557	2558	2559

ระยะเวลาสรรหาตำแหน่งงานใหม่

(เป้าหมายปี 2559 : 45 วัน)



43 วัน

2559

ประสิทธิผลความเป็นผู้นำ (Effective Leadership)

บริษัทฯ ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารทุกระดับตามแนวทาง The Best Employer ซึ่งเน้น ให้พัฒนาประสิทธิผลดังนี้

- ผู้บริหารสามารถมองเห็นทิศทางในอนาคตขององค์กร (Future Vision),
- การมองเห็นคุณค่าในตัวพนักงาน (Valuing People)
- การเข้าใจธุรกิจขององค์กรอย่างเป็นเลิศ (Business Excellence) ดังนั้นบริษัทจึงจัดทำแผน Executive Development Program เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความสามารถของผู้บริหารเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางดังกล่าว รวมทั้งช่วยพัฒนาในด้านการสร้างเครือข่ายกับองค์กรภายนอกด้วย

แผนงานในอนาคต

- พัฒนาระบบการสรรหาและคัดเลือก ด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็ว เช่น ระบบสมัครงาน Applicant Tracking System ระบบการสอบคัดเลือกแบบออนไลน์

"...การช่วยเหลือสนับสนุนประชาชนในการประกอบอาชีพและตั้งตัว ให้มีความพอกินพอใช้ก่อนอื่นเป็นพื้นฐานนั้น เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งยวด เพราะผู้ที่มีอาชีพและฐานะเพียงพอที่จะพึ่งตนเอง ย่อมสามารถสร้างความเจริญก้าวหน้าระดับที่สูงขึ้น ต่อไปได้โดยแน่นอน..."

พระบรมราโชวาท ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ณ หอประชุมมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
วันศุกร์ ที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๑๗

การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

นอกเหนือจากการผลิตสินค้าและบริการด้วยความรับผิดชอบแล้ว ภารกิจสำคัญอีกประการหนึ่งของบริษัทฯ คือ การมีส่วนในการร่วมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของสังคมไทย โดยนำใช้แนวทางสากลของ ISO 26000 และเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนของโลกด้านการบริหารชุมชนและเมืองอย่างยั่งยืน (SDG 11) บริษัทฯ กำหนดความรับผิดชอบต่องานด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมออกเป็น 2 พื้นที่ ได้แก่

- การพัฒนาสังคมระดับพื้นที่
- การพัฒนาสังคมระดับประเทศ

การพัฒนาสังคมระดับพื้นที่ (งานชุมชนสัมพันธ์)

บริษัทฯ จัดกลุ่มเพื่อนบ้านรอบพื้นที่ปฏิบัติการรอบโรงกลั่นและคลังน้ำมันที่อำเภอบางปะอิน ออกเป็น 4 กลุ่มเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการ/ ความคาดหวังของแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม ได้แก่ กลุ่มชุมชน กลุ่มโรงเรียน กลุ่มครอบครัว และกลุ่มคอนโดมิเนียม มีการประเมินผลและนำผลการวิเคราะห์ความต้องการ/ ความคาดหวังของเพื่อนบ้านแต่ละกลุ่มมาเป็นเป็นแนวทางในการกำหนดกิจกรรม ซึ่งครอบคลุม 7 ด้าน ด้วยกัน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านความปลอดภัย ด้านกีฬา ด้านคุณภาพชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเสริมสร้างความสัมพันธ์และอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี และด้านเศรษฐกิจ โดยในปี 2559 จัดกิจกรรมกว่า 200 ครั้ง และมีผู้ได้รับประโยชน์จากกิจกรรมกว่า 27,000 ราย

กลยุทธ์

จัดกิจกรรมที่ตรงกับความต้องการของชุมชนอย่างต่อเนื่อง สร้างความเป็นมิตร เป็นประโยชน์ และปลอดภัย

เป้าหมายปี 2563

- **เรื่องร้องเรียนจากชุมชนในวงกว้าง 0 ครั้ง**
- **ความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ ร้อยละ ≥90**
- **ผลประเมินความผูกพันของชุมชน ร้อยละ 85**
- **การประเมินความเป็นมิตรเป็นประโยชน์ปลอดภัย ร้อยละ ≥85**

กลุ่มเป้าหมายในงานชุมชนสัมพันธ์ (G4-SO1)

	ชุมชน	ครอบครัว	โรงเรียน	คอนโด
ประชากรโดยประมาณ	10 ชุมชนในเขตบางนา/ พระโขนง/ 1 แฟลตทหาร/ 1 ต. บางน้ำผึ้งอ.พระประแดง 17,416 คน	5,342 ครัวเรือน ที่เป็นสมาชิกจุลสารครอบครัวใบไม้ 5,342 คน	14 โรงเรียนเขตบางนา พระโขนง และ ต.บางน้ำผึ้ง 8,916 คน	4 โครงการรอบโรงกลั่น 9,944 คน
ผู้เข้าร่วมกิจกรรม (จำนวน/ร้อยละ) ในปีที่ผ่านมา	11,454 คน ร้อยละ 66	5,342 คน ร้อยละ 100	8,916 คน ร้อยละ 100	583 คน ร้อยละ 5.86
การลงทุนทางสังคม 17 ล้านบาท (งบพัฒนา/งบบริจาค)	ร้อยละ 54 ร้อยละ 12	ร้อยละ 11	ร้อยละ 20	ร้อยละ 3

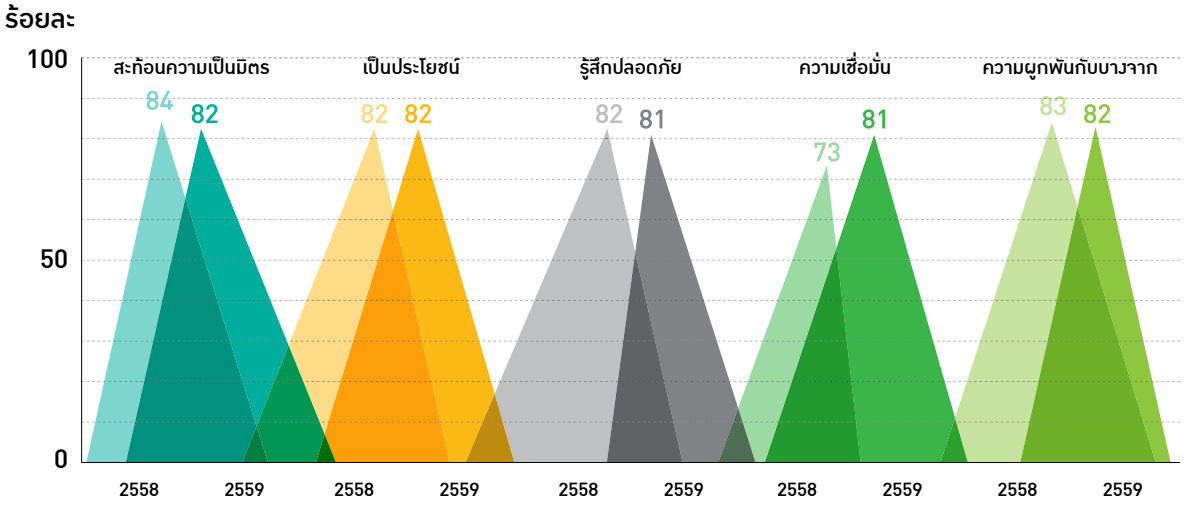
ผลการดำเนินงานสำคัญในปี 2559

- **โครงการด้านความปลอดภัย :** การซ้อมแผนอพยพประชาชนกรณีเกิดอุบัติภัย เป็นการให้ความรู้แก่ชุมชนรอบโรงกลั่น ให้สามารถดูแลช่วยเหลือตนเองและเพื่อนบ้าน อีกทั้งอพยพได้อย่างปลอดภัยเมื่อเกิดอุบัติภัยในชุมชน ด้วยความร่วมมือระหว่างบริษัทฯ กับสำนักงานเขตพระโขนง และสถานีดับเพลิงพระโขนง ฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินแบบบนโต๊ะ (Table Top Exercise: TTX) ร่วมกับ 8 ชุมชน มีการทบทวนแผนอพยพกับชุมชนนำร่อง อันได้แก่ ชุมชนบ้านสวนพัฒนา ซึ่งจะมีการฝึกซ้อมอพยพในพื้นที่ชุมชนบ้านสวนในปี 2560 เพื่อนำผลมาปรับปรุงแผนและจัดทำเป็นคู่มือในการฝึกซ้อมให้กับชุมชนอื่นๆ ต่อไป

- **โครงการเยาวชนคนดีบางจาก** เป็นโครงการแบบสมัครใจโดยมีพนักงานของบริษัทฯ ผู้นำชุมชนและผู้ปกครอง ดำเนินโครงการ ติดตาม และดูแลเยาวชนร่วมกัน พัฒนาศักยภาพ/ ส่งเสริมพัฒนาการของเยาวชนในทุกด้าน มีระยะเวลา 3 ปี โดยปี 2559 มีเยาวชนเข้าร่วมโครงการฯ 34 คน และจากการประเมินพัฒนาการด้านจิตใจ ความคิด บุคลิกภาพและผลการเรียนในรูปแบบ Focus Group ร่วมกัน พบว่าเยาวชนมีพัฒนาการที่ดีขึ้นร้อยละ 95

- **โครงการชุมชนพอเพียง (วิสาหกิจชุมชนคุณแจ๋ว คลีนเซอร์วิส)** เป็นโครงการที่บริษัทฯ ได้น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้มาเป็นหลักในการออกแบบโครงการด้วยเล็งเห็นถึงปัญหาปากท้องและภาวะหนี้สินนอกระบบของคนในชุมชน โครงการชุมชนพอเพียง เริ่มต้นมาตั้งแต่ ปี 2558 ด้วยการให้ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนการเงินของครัวเรือนและ ส่วนบุคคลมีการตั้งเป้าหมายในชีวิตและวางแผนเกษียณอายุ รวมถึงการสร้างโอกาสในชีวิตด้วยการหารายได้เพิ่ม เป็นผลให้มี การจัดตั้ง **วิสาหกิจชุมชนคุณแจ๋ว คลีนเซอร์วิส** เป็นการรวมกลุ่มเพื่อทำวิสาหกิจชุมชนงานให้บริการงานแม่บ้านทำความสะอาดในคอนโดมิเนียมรอบโรงกลั่น โดยบริษัทฯ ได้จัดหาวิทยากรจากสถาบันอบรมแม่บ้านมืออาชีพมาให้การอบรม และสร้างการมีส่วนร่วมให้สมาชิกในวิสาหกิจได้ร่วมคิด ร่วมทำ ออกแบบรูปแบบของธุรกิจ แบ่งหน้าที่บริหารงาน และการเงินของกลุ่มเป็นแนวทางที่จะทำให้กลุ่มพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน และจากการประเมินผลโครงการ พบว่า ครัวเรือนที่เข้าร่วมโครงการฯ ทั้งหมดสามารถลดรายจ่ายครัวเรือนและมีเงินออม หลุดพ้นจากภาระหนี้นอกระบบ สามารถวางแผนการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในชีวิตและครอบครัวมีความสุขมากขึ้น

ผลลัพธ์การประเมินผลงานชุมชนสัมพันธ์ (พื้นที่รอบโรงกลั่น)



ชั่วโมงรวมการทำงานอาสาของพนักงานรอบโรงกลั่น (ชั่วโมง)

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์รอบโรงกลั่น (ร้อยละ)

โครงการที่ทำงานต่อเนื่อง

ด้าน	ความมุ่งหวัง	โครงการที่ทำต่อเนื่อง
การศึกษา	• เยาวชนเรียนรู้และพัฒนาตามช่วงวัย ปลูกฝังจิตสำนึกให้เป็นทั้งคนดีและคนเก่ง	• โครงการเยาวชนคนดีบางจาก ปี 2 • โรงเรียนของหนู (พี่บางจากสอนน้อง) ปีที่ 15 • เปิดโลกการเรียนรู้กับบางจากฯ ปี 7 • โครงการสร้างสำนึกพลเมือง ปีที่ 7 • โครงการทุนการศึกษาเยาวชนบางจาก ปี 12 • โครงการอ่านออก เขียนได้ ง่ายนิดเดียว ปี 3
ความปลอดภัย	• เชื่อมั่นต่อความปลอดภัยของโรงกลั่น • มีภูมิคุ้มกันด้านความปลอดภัยสามารถรับมือกับภาวะฉุกเฉินจากสถานการณ์หรือภัยพิบัติต่างๆ ได้	• อบรมซ้อมแผนฉุกเฉินและฝึกดับเพลิงให้กับโรงเรียน /ชุมชน /คอนโดมิเนียมใกล้เคียง • มอบอุปกรณ์และถังดับเพลิง (ศึกษางานพัฒนาด้านความปลอดภัยของโรงกลั่นเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มที่หัวข้อ “ความปลอดภัย”)
การกีฬา	• เยาวชนแข็งแรง สุขภาพดี ไกลยาเสพติดสามารถสร้างรายได้ มีโอกาสทางการศึกษาที่ดีจากการเล่นกีฬา	• ฟุตซอลเยาวชนบางจาก ปี 13 • สโมสรฟุตบอลเยาวชนบางจาก ปี 10
คุณภาพชีวิต	• เสริมสร้างคุณภาพชีวิต	• โครงการครอบครัวเดียวกัน ปี 23 • โครงการชุมชนสุขภาพดี ปี 7
สิ่งแวดล้อม	• ตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	• “ทอดผ้าป่า รักษาต้นน้ำ” จ.ชัยภูมิ ปีที่ 12 • โครงการรับซื้อน้ำมันพืชใช้แล้วในชุมชนรอบโรงกลั่น ปี 5
ความสัมพันธ์และอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	• กระชับความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงกลั่นและชุมชนผู้อยู่อาศัยใกล้เคียง	• โครงการเส้นทางหิ่งห้อย วิถีแห่งการอนุรักษ์ ปี 3 • ปลูกป่าชายเลน บางปู ปี 1 • โครงการชุมชนพอเพียง ปี 2
เศรษฐกิจ	• สร้างรายได้และเปิดโอกาสให้กับคนในชุมชนได้ใช้ความรู้ความสามารถในการสร้างสรรค์งานที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและครอบครัว	• คัดเลือกอาหารและขนมจากร้านในชุมชนเพื่อกระจายรายได้ สู่ชุมชนกว่า 1 แสนบาท • พิจารณาคนในชุมชนเข้าทำงานตามความรู้ความสามารถ • เปิดโอกาสให้ร้านอาหารในชุมชนมาบริการผู้รับเหมาช่วงซ่อมบำรุงประจำปี เพื่อสร้างรายได้ สู่ชุมชนกว่า 5.3 ล้านบาท

แผนงานในอนาคตของงานชุมชนสัมพันธ์

จากการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของชุมชน ในโครงการประเมินงานชุมชนสัมพันธ์ปี 2559 ยังคงเน้นประเด็นด้านการศึกษาของเยาวชนเป็นสำคัญ บริษัทฯ จึงเตรียมแผนงานส่งเสริมการเรียนการสอนให้กับครูและอาจารย์ตามแนวทาง “การเรียนรู้แห่งศตวรรษที่ 21” ซึ่งเป็นระบบการเรียนการสอนที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้คิดอย่างสร้างสรรค์และเข้ากับบริบทของโลกที่ได้เปลี่ยนแปลงไป โดยใช้ 7 Habits และ STEM Education

นอกจากนี้ ยังพบว่า ชุมชนมีความต้องการ/ ความคาดหวังด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัยภายในชุมชนเพิ่มขึ้น บริษัทฯ จึงเตรียมแผนงานที่จะตอบสนอง เกี่ยวกับการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน การดูแลสุขภาพแบบองค์รวม (กายและใจ) เพื่อให้ผู้สูงอายุในชุมชนมีความตระหนักในการดูแลสุขภาพเชิงป้องกัน มีสุขภาพจิตที่ดี มีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เพิ่มเติมในปี 2560

"ปันน้ำใจให้ชีวิตไท-กระบือ"
ขอบคุณทุกพลังแชร์
บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด

"...การศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างและพัฒนาความรู้ ความคิด ความประพฤติและคุณธรรมของบุคคล สังคมและบ้านเมืองใดให้การศึกษาที่ดีแก่เยาวชนได้อย่างครบถ้วนล้วนพอเหมาะกันทุก ๆ ด้าน สังคมและบ้านเมืองนั้นก็จะมีพลเมืองที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถธำรงรักษาความเจริญมั่นคงของประเทศชาติไว้ และพัฒนาให้ก้าวหน้าต่อไปได้โดยตลอด..."

พระบรมราโชวาท พระราชทานแก่คณะครูและนักเรียนที่ได้รับพระราชทานรางวัล ฯ
ณ ศาลาดุสิดาลัย วันจันทร์ ที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๒๔

การพัฒนาสังคมระดับประเทศ

การพัฒนาสังคมระดับประเทศ บริษัทฯ ได้ออกแบบกิจกรรมที่ตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายที่เป็นเยาวชนและเกษตรกร เน้นรูปแบบกิจกรรมสร้างความตระหนักต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ โดยมีกลยุทธ์ และเป้าหมาย กล่าวคือ

	กลยุทธ์	เป้าหมาย ปี 2563
1	การผนวกการจัดกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมเข้ากับนโยบายลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้	เยาวชนมีความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมและภาวะโลกร้อน ≥ 80,000 คน/ ปี
2	ร่วมสนับสนุนเกษตรกร/ สังคมไทยมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ผ่านการส่งเสริมการขยายสถานีบริการน้ำมันชุมชนและกิจการเพื่อสังคม	ขยายสถานีบริการน้ำมันชุมชน 20 แห่ง/ ปี ส่งเสริมกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมภายในสถานีบริการน้ำมันชุมชน ≥ 30 แห่ง/ ปี จัดตั้ง SE : บริษัท ออมสุข วิสาหกิจเพื่อสังคมเป็นต้นแบบธุรกิจเกษตรอินทรีย์ที่ยั่งยืน

ผลการดำเนินงานในปี 2559

กลุ่มเยาวชน

บริษัทฯ ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาและกรมควบคุมมลพิษ จัดการประกวดโครงการ Thailand Go Green ปีที่ 10 ในหัวข้อ "เมืองไทยไร้ขยะ ร่วมใจสู่เป้าหมายอุณหภูมิโลกเพิ่มไม่เกิน 2 องศาเซลเซียส" เพื่อให้เยาวชนได้ศึกษาหาความรู้และสร้างนิสัยการการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืนเพื่อลดขยะ ซึ่งเป็นเรื่องใกล้ตัวและเป็นปัญหาสำคัญของประเทศ มีโรงเรียนส่งผลงานเข้าร่วมประกวด 70 โรงเรียน มีนักเรียนได้รับความรู้จากโครงการฯ กว่า 1.3 แสนคน และยังสมารถใช้เป็นกิจกรรมเสริมตามนโยบายลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้ของกระทรวงศึกษาธิการอีกด้วย

กลุ่มเกษตรกร และชุมชน

- การเพิ่มจำนวนสถานีบริการน้ำมันชุมชน ผลจากความร่วมมือระหว่างบริษัทฯ และสหกรณ์การเกษตรในการ จัดตั้ง สถานีบริการน้ำมันชุมชน ตั้งแต่ปี 2535 นอกจากเป็นการลดต้นทุนเชื้อเพลิงแล้ว ยังทำให้เกษตรกรมีรายได้เพิ่มที่แน่นอนจากเงินปันผล และเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนธุรกิจ รวมถึงสวัสดิการต่างๆ ในฐานะสมาชิกสหกรณ์ บริษัทฯ จึงกำหนดเป้าหมายที่จะขยายสถานีบริการน้ำมันชุมชนทุกปี (20 แห่ง/ปี) เพื่อเป็นอีกช่องทางในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของเกษตรกรกว่า 1 ล้านครัวเรือน โดยคาดว่าจะเพิ่มเป็น 1.12 ล้านครัวเรือนภายในปี 2564

- โครงการ Green Partnership Award นอกจากการขยายเครือข่ายสถานีบริการน้ำมันชุมชนแล้ว ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของห่วงโซ่คุณค่าทางธุรกิจแล้ว บริษัทฯ ได้จัดโครงการ Green Partnership Award เพื่อยกระดับการบริหารงานและการส่งเสริมการทำกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมให้กับสหกรณ์การเกษตรตามแนวทาง Created Share Value (CSV) เพื่อสร้างคุณค่าต่อสังคมโดยใช้ศักยภาพหรือความสามารถของสหกรณ์ฯไปทำประโยชน์และตอบโจทย์ความต้องการของสมาชิก ลูกค้า ชุมชนและสังคม ในรูปแบบ CSR-in-Process) ไปพร้อมกับการดำเนินธุรกิจ ในปี 2559 มีสหกรณ์การเกษตร/ ผู้ประกอบการสถานีบริการที่เข้าร่วมโครงการฯ 39 แห่ง ทั่วประเทศ

8 โครงการ
การดูแลพนักงาน

13 โครงการ
การดูแลลูกค้า/คู่ค้า

12 โครงการ
การดูแลสิ่งแวดล้อม

15 โครงการ
การดูแลสังคม

- ส่งเสริมศักยภาพธุรกิจจากสถานีบริการน้ำมันชุมชน ไปสู่โซล่าร์ฟาร์ม ด้วยบริษัทฯ เห็นว่า สหกรณ์การเกษตรหลายแห่งมีศักยภาพ จึงได้เสริมศักยภาพให้แก่สหกรณ์ฯ เหล่านั้นด้วยการร่วมลงทุนกับสหกรณ์ฯ ในการดำเนินธุรกิจผลิตไฟฟ้าด้วยแสงอาทิตย์ (Solar Farm) ทำให้สหกรณ์การเกษตรฯ มีรายได้เพิ่มปีละ 3 ล้านบาท ในสหกรณ์การเกษตร 3 แห่ง ได้แก่ สหกรณ์การเกษตรวิเศษไชยชาญ จังหวัดอ่างทอง สหกรณ์การเกษตรพระนครศรีอยุธยา และสหกรณ์การเกษตรบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แห่งละ 5 เมกะวัตต์ มีอายุสัญญา 25 ปี ราคารับซื้อไฟฟ้า (Fit) 5.66 บาท ต่อหน่วย ทำให้สหกรณ์การเกษตรฯ มีรายได้เพิ่มปีละ 3 ล้านบาท

- การจัดตั้ง **บริษัท ออมสุข วิสาหกิจเพื่อสังคม จำกัด** (Social Enterprise) สืบเนื่องจากปี 2557-2558 บริษัทฯ ได้สนับสนุนการซื้อข้าวของโรงเรียนชาวนา ของมูลนิธิพุทธเศรษฐศาสตร์ พระมหาวุฒิชัย วชิรเมธี มาเป็นสินค้าส่งเสริมการขายที่สถานีบริการน้ำมันบางจาก และต้องการส่งเสริมให้การเนินการดังกล่าวมีความยั่งยืนและสามารถพึ่งพาตนเองได้ บริษัทฯ จึงได้ร่วมกับมูลนิธิพุทธเศรษฐศาสตร์ฯ จัดตั้ง บริษัท ออมสุข วิสาหกิจเพื่อสังคม จำกัด ประกอบธุรกิจซื้อสินค้าเกษตรจากสมาชิก ผู้ปลูกข้าว และพืชอินทรีย์อื่นๆ เพื่อแปรรูป ทำการตลาด และจัดจำหน่าย รวมถึงวิจัยพัฒนา และในอนาคตจะเป็นต้นแบบของวิสาหกิจเพื่อสังคมด้านเกษตรอินทรีย์ที่ยั่งยืน เกิดประโยชน์แก่เกษตรกรที่ทำเกษตรอินทรีย์ 200 ครัวเรือน

แผนงานในอนาคต

บริษัทฯ จะค้นหาเครื่องมือทางสังคมในรูปแบบต่างๆ มาขับเคลื่อนงานด้านเศรษฐกิจชุมชนและการพัฒนาการศึกษาอย่างยั่งยืน โดยใช้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งขณะนี้ยังอยู่ในระหว่างการศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะเพื่อดูแลงานในขอบเขตที่อยู่นอกเหนือจากภารกิจของบริษัทฯ ซึ่งถือเป็นพัฒนาการอีกขั้นหนึ่งของบริษัทฯ ในการแสดงความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของสังคมไทยตามภารกิจขององค์กรตั้งแต่วันก่อตั้งและตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศให้สามารถเติบโตอย่างยั่งยืนในยุค Thailand 4.0

สถิติผลการดำเนินงานเพื่อความยั่งยืน

ด้านเศรษฐกิจ (G4-17)

รายได้ของกิจการ	หน่วย	2013	2014	2015	2016
รายได้จากการขายและการให้บริการ	ล้านบาท	183,286.49	178,300.35	151,140.36	144,705.29
รายได้รวม	ล้านบาท	186,150.64	181,876.03	151,683.24	145,232.40
กำไรสุทธิ	ล้านบาท	3,971.58	296.10	4,097.38	4,729.41
EBITDA	ล้านบาท	9,348	5,192	11,081	11,363

ค่าใช้จ่ายเพื่อกระจายรายได้ไปยังผู้มีส่วนได้เสีย (G4-EC1)	หน่วย	2013	2014	2015	2016
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	ล้านบาท	175,868.10	176,384.23	139,686.22	132,809.35
ดอกเบี้ยจ่ายให้เจ้าหนี้สถาบันการเงิน	ล้านบาท	989.22	1,293.81	1,614.56	1,483.80
ภาษีที่จ่ายให้แก่รัฐบาลและหน่วยงานท้องถิ่น	ล้านบาท	1,118.50	51.50	647.32	822.32
ค่าใช้จ่ายเพื่อพัฒนาชุมชน-สังคม	ล้านบาท	35.91	25.52	37.45	38.88
บริจาคให้สังคม/โรงเรียน	ล้านบาท	18.14	22.73	57.62	37.82
เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้น	ล้านบาท	2,065.05	1,858.80	2,039.44	2,753.52
เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้น	บาท/หุ้น	1.50	1.35	1.40	1.80
ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน	ล้านบาท	1,337.33	1,341.58	2,419.60	2,903.82

การบริหารห่วงโซ่อุปทาน (G4-EC9)	หน่วย	2013	2014	2015	2016
การจัดซื้อสินค้าและบริการภายในท้องถิ่น	ล้านบาท	N.A.	4,707	5,407	4,351.18
สัดส่วนการจัดซื้อสินค้าและบริการภายในท้องถิ่น	ร้อยละ	N.A.	91	93	98

หมายถึง การจัดซื้อสินค้าและบริการในประเทศไทย ไม่รวมการจัดซื้อน้ำมันดิบ

รายงานภาษีเงินได้นิติบุคคล (เฉพาะ บมจ. บางจากปิโตรเลียม)	หน่วย	2016
ประเทศไทย	ล้านบาท	341.53

ด้านสิ่งแวดล้อม

รายการ	ธุรกิจโรงกลั่น				ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ				ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
การใช้วัตถุดิบ (หน่วย : ตัน)												
วัตถุดิบหมุนเวียน	5,864,844	334,348	360,650	305,374	156,799	162,967	490,584	434,836	3	0	0	0
วัตถุดิบไม่หมุนเวียน		5,492,211	6,109,564	5,358,267		2,065	6,098	5,681		3	4	3
การจำหน่ายผลิตภัณฑ์รวม (หน่วย : พันลิตร)	9,421	9,324	10,329	8,618	N.A.	N.A.	N.A.	268,751				

ปี 2556 ไม่มีการแยกประเภทการใช้วัตถุดิบ , ปี 2557 รายงานวัตถุดิบหลักในกระบวนการผลิต ได้แก่ น้ำมันดิบ สารเติมแต่ง สารเคมี และบรรจุภัณฑ์

	ธุรกิจโรงกลั่น				ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ				ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว				ธุรกิจการตลาด			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
การใช้พลังงาน[1] (เทระจูล) (G4-EN3)	12,875.6	11,786.5	14,501.5	13,561.3	128.8	199.8	1,149.1	1,686.6	1.0	4.2	4.5	8.9	76.6	59.7	72.4	63.8
• **การใช้พลังงานไม่หมุนเวียน**	12,875.6	11,786.5	14,501.4	13,561.3	128.8	199.8	323.5	386.1	1.0	4.2	4.5	8.9	76.6	59.7	72.4	63.8
เชื้อเพลิงในการผลิต																
• ก๊าซเชื้อเพลิง ก๊าซปิโตรเลียมเหลว	7,129.8	6,163.2	6,924.4	6,589.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
• ก๊าซธรรมชาติใช้เป็นเชื้อเพลิง	2,626.4	2,612.8	3,937.4	3,227.1	-	173.8	179.8	208.5		-	-	-	-	-		
• ก๊าซธรรมชาติผลิตไฟฟ้าและไอน้ำ	-	-	1,620.3	2,719.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
• น้ำมันเตา	1,028.8	1,075.0	1,040.0	913.4	116.2	9.7	-		-		-	-	-	-		
ไฟฟ้าและไอน้ำที่ใช้ในกระบวนการผลิต																
• ไฟฟ้า	552.8	505.7	327.8	102.8	12.6	16.3	143.7	162.7	1.0	3.2	3.6	8.0	76.6	59.7	72.4	63.8
• ไอน้ำ Steam	1,537.7	1,424.0	646.9	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
น้ำมันเชื้อเพลิง	0.1	5.8	4.6	8.4	-	-	-	14.9	-	1.0	0.9	0.9				
• **การใช้พลังงานหมุนเวียน**	-	-	0.1	0.1	-	-	825.6	1,300.5	-	-	-	-				
• ไฟฟ้าจากพลังงานลม เซลล์แสงอาทิตย์	-	-	0.1	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-				
• เชื้อเพลิงและก๊าซชีวภาพ	-	-	-	-	-	-	825.6	1,300.5	-	-	-	-				
• **การจำหน่ายพลังงาน (Energy)**	242.4	252.4	251.0		-	-	-	-	214.2	580.2	699.1	914.4				
• พลังงานหมุนเวียน: ไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์	242.4	252.4	251.0	-	-	-	-	-	214.2	580.2	699.1	914.4				
อัตราการใช้พลังงานในกระบวนการกลั่นต่อหน่วยการผลิต (EII) (G4-EN5)	N.A.	N.A.	105.8	103.1												

/1 คำนวณจากปริมาณเชื้อเพลิงคูณด้วยค่า Conversion Factor ตามกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.)

	ธุรกิจโรงกลั่น				ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ				ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว				ธุรกิจการตลาด			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (G4-EN15), (G4-EN16) (หน่วย : ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)	รายงานตามขอบเขตการควบคุมการดำเนินการ (Operational Control Approach)															
• การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยตรงจากกระบวนการผลิต (ขอบเขต 1)	819,846	753,078	999,297	989,258	8,937	9,757	48,063	1,322,219	24	68	63	66				
• คาร์บอนไดออกไซด์ CO_2	818,556	751,876	997,689	987,722	8,907	9,748	10,882	12,745	22	66	62	65				
• คาร์บอนไดออกไซด์จากไบโอเจนิก Biogenic CO_2				25			37,157	77,797,225				2				
• มีเทน CH_4	807	738	1,044	990	9	2	6	35,628	1	1		0				
• ไนตรัสออกไซด์ N_2O	483	464	564	546	21	7	18	1,273,845	1	1	1	1				
• การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้อมจากการซื้อไฟฟ้าและไอน้ำ (ขอบเขต 2)	171,528	157,173	84,793	15,540	1,818	2,479	20,662	24,588	147	2,572	2,585	1,219	11,010	8,591	10,424	9,649
• คาร์บอนไดออกไซด์ CO_2	171,528	157,173	84,793	15,540	1,818	2,479	20,662	24,588	147	2,572	2,585	1,219	11,010	8,591	10,424	9,649
รวม	991,374	910,251	1,084,090	1,004,798	10,755	12,236	68,725	1,346,807	171	2,640	2,648	1,285	11,010	8,591	10,424	9,649
	รายงานตามขอบเขตการบันส่วนตามกรรมสิทธิ์ (Equity Share Approach)															
• การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยตรงจากกระบวนการผลิต (ขอบเขต 1)	819,846	753,078	999,297	989,258	6,255	6,832	15,145	287,097	24	68	63	46				
• คาร์บอนไดออกไซด์ CO_2	818,556	751,876	997,689	987,722	6,235	6,824	7,227	8,439	22	66	62	46				
• คาร์บอนไดออกไซด์จากไบโอเจนิก Biogenic CO_2				25			7,907	16,555,250				2				
• มีเทน CH_4	807	738	1,044	990	6	3	4	7,584	1	1	1	0.7				
• ไนตรัสออกไซด์ N_2O	483	464	564	546	14	5	7	271,074	1	1						
• การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้อมจากการซื้อไฟฟ้าและไอน้ำ (ขอบเขต 2)	171,528	157,173	84,793	15,540	1,272	1,735	5,624	7,676	147	2,572	2,585	853	5,395	4,210	5,108	4,728
• คาร์บอนไดออกไซด์ CO_2	171,528	157,173	84,793	15,540	1,272	1,735	5,624	7,676	147	2,572	2,585	853	5,395	4,210	5,108	4,728
รวม	991,374	910,251	1,084,090	1,004,798	7,527	8,567	20,769	294,773	171	2,640	2,648	899	5,395	4,210	5,108	4,728
ความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ตันต่อตันวัตถุดิบ)	0.17	0.15	0.17	0.21												

/1 การรายงานบัญชีก๊าซเรือนกระจกโดยตรงและโดยอ้อม ใช้เครื่องมือการคำนวณของ บมจ. ปตท. ซึ่งอ้างอิงมาจาก IPCC 2006

การปล่อยมลพิษทางอากาศ (G4-EN21)/(G4-OG6)	หน่วย	2013	2014	2015	2016
ออกไซด์ของไนโตรเจน (จากการเผาไหม้) /3	ตัน	521	451	399	349
Intensity Nox	ตัน/ 1พันตันน้ำมันดิบ	0.11	0.11	0.07	0.07
ซัลเฟอร์ไดออกไซด์ (จากการเผาไหม้ และจากหน่วยผลิตและบำบัดกำมะถัน) /3 SO_2	ตัน	205	25	51/1	35
Intensity SO_2	ตัน/ 1พันตันน้ำมันดิบ	0.01	0.04	0.01	0.01
ฝุ่นละออง (จากการเผาไหม้) /3	ตัน (Ton)	20	8	8	17
Intensity TSP	ตัน/ 1พันตันน้ำมันดิบ	0.00	0.00	0.00	0.00
ไฮโดรเจนซัลไฟด์ (จากหน่วยผลิตและบำบัดกำมะถัน) /3	ตัน (Ton)	0.03	7.08	0.47	0.36
Intensity H_2S	ตัน/ 1พันตันน้ำมันดิบ	0.00	0.00	0.00	0.00
สารอินทรีย์ระเหย (Fugitive VOCs) /4	ตัน (Ton)	N.A	2.53/2	4.91/2	2.99
สารอินทรีย์ระเหย	ตัน/ บาร์เรล Ton/Barrel	N.A	N.A	0	0
ไฮโดรคาร์บอนที่เผาไหม้ /5	กิโลลิตร (KL)	N.A	4,548.05	1,934.87	1,892.1
ไฮโดรคาร์บอนที่เผาไหม้ /5	ตัน ลบ.ม.(ก๊าซ)	N.A	1.2505	0.6686	0.2047
ไฮโดรคาร์บอนที่ระบายออก	ตัน ลบ.ม.(ก๊าซ)	N.A	N.A	N.A	N.A

1,946 3,141 479 133

/1 ไม่รวม SO2 ที่ระบายออก Acid Flare, /2 ไม่รวม Inventory VOCs แต่รวมหน่วยผลิตพลังงานความร้อนร่วมที่ซื้อเพิ่มมาจาก บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) เป้าหมาย
/3 คำนวณจากกำลังการผลิตโดยใช้ค่าตรวจวัจจากบริษัทภายนอก /4 เครื่องมือวัดที่ผ่านการสอบเทียบ /5 รวมไฮโดรคาร์บอนที่เผาไหม้ใน Plant 2, 3 และ 4

น้ำ (หน่วย : ล้านลูกบาศก์เมตร)	ธุรกิจโรงกลั่น			
	2013	2014	2015	2016
น้ำใช้ในการผลิต /1 (G4-EN8)	2.37	2.38	2.81	2.36
น้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่ /2 /5 (G4-EN10)	N.A.	N.A.	1.06	1.1
น้ำทิ้ง (G4-EN22)	0.11	0.97	0.87	0.84
อัตราการใช้น้ำ (ลบ.ม. ต่อบาร์เรลเทียบเท่าหน่วยการผลิต) /3	N.A.	0.072	0.066	0.061
ปริมาณออกซิเจนที่สารเคมีใช้ในการย่อยสลายสารอินทรีย์ในน้ำ (COD) (หน่วย : ตัน) /4	66.85	66.33	48.28	42.00
ปริมาณออกซิเจนที่จุลินทรีย์ใช้ในการย่อยสลายสารอินทรีย์ในน้ำ (BOD) (หน่วย : ตัน) /4	9.38	10.73	7.40	5.96
ไขและน้ำมัน (หน่วย : ตัน) /4	2.35	2.26	3.08	1.68
ของแข็งแขวนลอย (หน่วย : ตัน) /4	18.76	14.31	10.53	10.92
ของแข็งละลายน้ำ (หน่วย : ตัน) /4	2,181.31	1,465.15	1,121.80	1,321.23
ซัลไฟด์ (หน่วย : ตัน) /4	0.47	0.32	0.47	0.29
ปรอท (หน่วย : ตัน) /4	0.00	0.00	0.00	0.00

/1 ปริมาณจากใบแจ้งหนี้ /2 ปริมาณจากมิเตอร์ /3 ปรับปรุงข้อมูลอัตราการใช้น้ำย้อนหลัง ด้วยปรับการคำนวณผลรวมของปริมาณน้ำมันที่ผลิตได้ (บาร์เรลเทียบเท่าหน่วยการผลิต)
/4 ปริมาณจากการคำนวนสมดุลน้ำและค่าตรวจวัดโดยห้องปฏิบัติการที่ขึ้นทะเบียนกับกรมโรงงานอุตสาหกรรม
/5 ปี 2016 : คือผลรวมของน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่จากการนำน้ำควบแน่น (Condensate Water) คุณภาพดีมาใช้ซ้ำที่หม้อต้มไอน้ำและก่ายในหน่วยกลั่นที่ 4 รวมกับการนำน้ำจากหน่วยบำบัดน้ำทิ้งมาปรับปรุงคุณภาพเพิ่มเติมด้วยระบบรีเวอร์สออสโมซิส

ของเสีย (ตัน : ร้อยละ) (G4-EN23)	2013	2014	2015	2016
ของเสียจากงานประจำวัน				
ของเสียอันตราย /1	1,253 (48)	3,261 (83)	1,268 (88.5)	1,573 (20.2)
ของเสียไม่อันตราย /1	1,363 (52)	644 (16.5)	62 (4.3)	179 (2.3)
ของเสียที่ไม่ได้มาจากงานประจำวัน				
ของเสียอันตรายจากเหตุน้ำมัน/สารเคมีรั่วไหล /2	N.A.	1.1	3 (0.2)	0
ของเสียไม่อันตรายจากงานก่อสร้าง /2	N.A.	N.A.	99 (6.9)	1,204 (15.5)
ของเสียอันตรายจากงานซ่อมบำรุงประจำปี				4,745 (61)
ของเสียไม่อันตรายจากงานซ่อมบำรุงประจำปี /2				84 (1)
รวม	2,616 (100)	3,905 (100)	1,432 (100)	7,785 (100)

/1 น้ำหนักจากเอกสารกำกับการขนส่งของเสีย /2 ประมาณการน้ำหนักของเสียที่เกิดขึ้นจากการคำนวณค่าเฉลี่ยของบรรจุภัณฑ์กับจำนวนที่บรรจุ

การกำจัดของเสีย (ตัน) (G4-EN23)	2015		2016	
	Hazardous Waste	Non-Hazardous Waste	Hazardous Waste	Non-Hazardous Waste
ใช้ซ้ำ	-	-	-	-
นำกลับมาใช้ใหม่	396	-	1,137	16
การนำกลับคืน รวมถึงใช้เป็นเชื้อเพลิง	581	21	4,281	235
เผาทำลาย	109	-	901	-
ฝังกลบ	-	41	-	11
จัดเก็บในพื้นที่	185	161	318	-
อื่นๆ (ถมที่หลุม)	-	99	-	1,204
รวม	**1,271**	**322**	**6,637**	**1,466**

การรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมี (กรณี) (G4-EN24)	2013	2014	2015	2016
การรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีที่มีนัยสำคัญ (มากกว่า 150 ลิตร/ครั้งและกระทบต่อสิ่งแวดล้อม)	0	0	0	0

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (ร้อยละ)	2013	2014	2015	2016
คู่ค้ารายใหม่/ คู่ค้าสำคัญที่ได้รับการคัดกรองด้วยเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม / ความยั่งยืน	N.A.	2	N.A./1	32/2

/1 ปี 2558 เตรียมการสู่กระบวนการคัดกรองคู่ค้าตามจรรยาบรรณการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนที่ครอบคลุม 3 มิติ
/2 ปี 2559 จำนวนคู่ค้าสำคัญที่ทำการประเมินตนเองตามจรรยาบรรณคู่ค้าเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

การปฏิบัติตามกฎหมายสิ่งแวดล้อม (G4-EN29)	2013	2014	2015	2016
จำนวน/มูลค่าการถูกปรับอย่างมีนัยสำคัญกรณีละเมิดกฎหมายสิ่งแวดล้อม	0	0	0	0

ด้านสังคม

1. การจ้างงาน

พนักงาน* (G4-10)/ (G4-LA1)	2013		2014		2015		2016	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
• จำแนกตามเพศ								
ชาย Male	753	73.18	762	72.43	822	72.81	847	70.82
หญิง Female	276	26.82	290	27.57	307	27.19	349	29.18
รวม	1,029	100	1,052	100	1,129	100	1,196	100
• จำแนกตามระดับ								
• ผู้จัดการขึ้นไป (Level 10-14)	98	9.52	101	9.60	116	10.27	135	11.29
ชาย							91	67.41
หญิง							44	32.59
• พนักงานระดับบริหาร (Level 5-9: Manager up)	462	44.9	494	46.96	557	49.34	616	51.51
ชาย							373	60.55
หญิง							243	39.45
• พนักงานระดับปฏิบัติการ (Level 1-4 : Practitioner)	469	45.58	457	43.44	456	40.39	445	37.21
ชาย Male							382	85.84
หญิง Female							63	14.16
• จำแนกตามอายุ								
อายุต่ำกว่า 30 ปี	296	28.77	287	27.28	305	27.02	303	25.33
ระหว่าง 30-50 ปี (Between 30-50)	661	64.24	699	66.44	739	65.46	791	66.14
อายุเกิน 50 ปี (More than 50)	72	7.00	66	6.27	85	7.53	102	8.53
• จำแนกตามพื้นที่								
สำนักงานใหญ่ (Head office)	135	13.12	112	10.65	131	11.60	159	13.29
โรงกลั่น (Refinery)	809	78.62	855	81.27	934	82.73	972	81.27
ภาคเหนือ (North District)	11	1.07	10	0.95	8	0.71	39	3.26
ภาคกลาง (Central District)	54	5.25	57	5.42	37	3.28	9	0.75
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (North-East District)	12	1.17	10	0.95	11	0.97	10	0.84
ภาคใต้ (South District)	8	0.78	8	0.76	8	0.71	7	0.59
สัดส่วนค่าตอบแทนพนักงาน (หญิง : ชาย)								
• จำแนกตามระดับ							หญิง	ชาย
ผู้จัดการขึ้นไป (Level 10-14: Executive up)							0.88	1.00
พนักงานระดับบริหาร (Level 5-9: Manager up)							0.92	1.00
พนักงานระดับปฏิบัติการ (Level 1-4 : Practitioner)							1.00	0.78

*บริษัทว่าจ้างพนักงานแบบสัญญาประจำ และเต็มเวลาเท่านั้น ไม่มีการจ้างแบบชั่วคราวหรือพาร์ทไทม์ รวมถึงไม่มีการจ้างงานแบบ Self-employed และ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงอัตรากำลังตามฤดูกาล

พนักงาน (G4-LA1)	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานพันสภาพ								
• **อัตราการลาออกจากองค์กร**		3.31		3.46		2.67		3.20
• จำแนกตามเพศ								
ชาย	31	77.5	32	86.49	13	59.09	35	67.31
หญิง	9	22.5	5	13.51	9	40.91	17	32.69
• จำแนกตามอายุ								
อายุต่ำกว่า 30 ปี	20	48.78	25	67.57	7	31.82	32	61.54
ระหว่าง 30-50 ปี	19	46.34	8	21.62	13	59.09	18	34.62
อายุเกิน 50 ปี	2	4.88	4	10.81	2	9.09	2	3.85
พนักงานใหม่								
• **จำแนกตามเพศ**								
• ชาย	35	79.55	44	67.69	84	74.34	64	52.89
• หญิง	9	20.45	21	32.31	29	25.66	57	47.11
• **จำแนกตามอายุ**								
• อายุต่ำกว่า 30 ปี	43	97.73	61	93.85	88	77.88	99	81.82
• ระหว่าง 30-50 ปี	1	2.27	4	6.15	23	20.35	21	17.36
• อายุเกิน 50 ปี	0	0.00	0	0.00	2	1.77	1	0.83
การลาคลอดบุตร								
• พนักงานที่ใช้สิทธิลาคลอดบุตร	5	N.A.	8	N.A.	6	0.53	5	0.42
• พนักงานที่กลับมาทำงานหลังใช้สิทธิลาคลอดบุตร	5	N.A.	8	N.A.	6	0.53	5	0.42

2. การพัฒนาพนักงาน

การฝึกอบรม (G4-LA9)	2013	2014	2015	2016
• **จำนวนชั่วโมงทั้งหมด**			43,304	53,741
• **จำนวนเฉลี่ยทั้งหมด**	39.16	44.86	44.86	44.92
• **จำแนกตามเพศ**				
• ชาย	38.94	42.62	36.42	41.10
• หญิง	39.75	50.87	43.53	53.90
• **จำแนกตามระดับ**				
• ผู้จัดการขึ้นไป (Level 10-14: Executive up)	79.51	60.20	58.07	62.00
• พนักงานระดับบริหาร (Level 5-9: Manager up)	39.01	54.30	47.44	59.20
• พนักงานระดับปฏิบัติการ (Level 1-4 : Practitioner)	30.44	29.44	22.23	20.10
• **จำแนกตามสายงาน**				
• สายกรรมการผู้จัดการใหญ่ (PS)	46.67	63.18	53.34	52.90
• บริหารและพัฒนาความยั่งยืนองค์กร (MD)	48.00	50.06	44.58	58.20
• บัญชีและการเงิน (AF)	42.20	43.25	37.25	53.90
• กลุ่มธุรกิจการตลาด (MKBG)	21.68	24.82	20.21	43.67
• กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน (RFBG)	44.67	52.55	44.98	39.80
• ทรัพยากรธรรมชาติและพัฒนาธุรกิจใหม่ (BD)	69.11	58.87	51.56	62.20
• กลุ่มธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ (BPPU)	41.14	54.00	52.18	47.30

3. ความผูกพันพนักงานและสิทธิมนุษยชน

Best Employer (Employee Engagement)	2013	2014	2015	2016
คะแนน Best Employer (ร้อยละ)	N.A.	66.00	70.00	68.00
คะแนนความผูกพันพนักงาน Employee Engagement (ร้อยละ)	4.26 (Score 5)	66.00	69.00	69.00
ข้อร้องเรียนด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน (กรณี)	0	0	0	0

4. ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

การบาดเจ็บ การเจ็บป่วย การเสียชีวิต ความปลอดภัยในกระบวนการผลิต (G4-LA6)	2013	2014	2015	2016	
				ชาย	หญิง
• **ชั่วโมงการทำงานรวม** Total work hour (**ชั่วโมง**: hr)					
• พนักงานทั้งหมด	N.A.	N.A.	N.A.	4,423,247.80	1,215,312.80
• ผู้รับเหมา	N.A.	N.A.	N.A.	1,697,877.00	244,628.00
• **จำนวนเหตุการณ์ที่เกือบเกิดอุบัติเหตุ** Near miss report (**กรณี**: case)					
• พนักงานทั้งหมด	N.A.	N.A.	N.A.	6	
• ผู้รับเหมา	N.A.	N.A.	N.A.	7	
• **จำนวนผู้บาดเจ็บจากการทำงาน** (TRIC)					
• พนักงานทั้งหมด	N.A.	N.A.	N.A.	3	2
• ผู้รับเหมา	N.A.	N.A.	N.A.	3	1
• **จำนวนอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน** (LWC)					
• พนักงานทั้งหมด	N.A.	N.A.	N.A.	0	0
• ผู้รับเหมา	N.A.	N.A.	N.A.	1	0
• **จำนวนอุบัติเหตุถึงขั้นเสียชีวิต** (Fatalities)					
• พนักงานทั้งหมด	0	0	0	0	0
• ผู้รับเหมา	0	0	0	0	0
• **อัตราการบาดเจ็บรวม** (TRIR) (คน ต่อ 1 ล้าน ชม.ทำงาน)					
• พนักงานทั้งหมด	4.4	3.2	5.2	3.0	1.65
• ผู้รับเหมา	0	9.4	39.2	1.77	4.09
• **อัตราความถี่ของการบาดเจ็บ** (IFR) (คน ต่อ 1 ล้าน ชม.ทำงาน)					
• พนักงานทั้งหมด	0.8	1.4	1.3	0	0
• ผู้รับเหมา	0	2.7	39.2	0.59	0
• **อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ** (ISR) (วัน ต่อ 1 ล้าน ชม.ทำงาน)					
• พนักงานทั้งหมด	13.5	18.1	8.6	0	0
• ผู้รับเหมา	0	16.1	300	27.09	0
• **อัตราการป่วยด้วยโรคจากการทำงาน**					
• พนักงานทั้งหมด	0	0	0	N/A	N/A
• ผู้รับเหมา	0	0	0	N/A	N/A
• **อัตราการขาดงาน (ร้อยละ)**					
• พนักงานทั้งหมด (Employee)	0.88	0.90	0.90	0.83	
• **จำนวนอุบัติการณ์ด้านความปลอดภัยในกระบวนการผลิตในระดับ 1**	0	0	0	0	
• **จำนวนอุบัติการณ์ด้านความปลอดภัยในกระบวนการผลิตในระดับ 2**				0	

ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	หน่วย	2013	2014	2015	2016
ความพึงพอใจของลูกค้า (G4-PR5)	ร้อยละ	84	N.A.	81.2	79.4
ความพึงพอใจของลูกค้าอุตสาหกรรม	ร้อยละ	91	95	N.A.	90.3
Net Promoter Score	RANKING	N.A.	N.A.	ลำดับที่ 3	ลำดับที่ 2
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลหรือความลับของลูกค้ารั่วไหล	กรณี	0	0	0	0
การละเมิดกฎหมายด้านการสื่อสารการตลาด (G4-PR7)	กรณี	N.A.	N.A.	N.A.	0

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ที่มาของรายงาน

บริษัทฯ ได้จัดทำรายงานการพัฒนาความยั่งยืนเพื่อแสดงผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นประจำทุกปี เป็นปีที่ 12 มีรอบการรายงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2559 ซึ่งใช้แนวทางการรายงานตามดัชนีชี้วัดของ Global Reporting Initiatives Guideline Version 4.0 (GRI-G4) Oil & Gas Sector Supplement (OGSS) ในระดับตัวชี้วัดหลัก (Core Option) และองค์กรที่ปฏิบัติตามเกณฑ์ขั้นสูงสุดของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact: Advance Level) นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังวิเคราะห์ เชื่อมโยงการดำเนินงานที่สอดคล้องและริเริ่มโครงการใหม่ที่ตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนของโลก (Sustainable Development Goals: SDGs) เพื่อแสดงให้เห็นความมุ่งมั่นที่จะดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่สร้างคุณค่าสู่สังคม สิ่งแวดล้อมควบคู่กับการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ ในการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียและเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาความยั่งยืนของโลก ซึ่งมีหลักการดังนี้

ขอบเขตของรายงาน (G4-17, G4-20)

รายงานฉบับนี้นำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานในปี 2559 ครอบคลุมกิจกรรมของทุกกลุ่มธุรกิจของบริษัท (BCP) ที่ดำเนินการในประเทศไทย แต่มิได้รวมถึงบริษัทย่อยและบริษัทที่เกี่ยวข้องอื่น ยกเว้นข้อมูลตัวชี้วัดด้านพลังงานและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่บริษัทให้ความสำคัญ จึงกำหนดให้มีการรวบรวมข้อมูลการใช้พลังงาน และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกไปถึงบริษัทย่อยที่ถือหุ้นมากกว่าร้อยละ 20* (G4-21) อันได้แก่

- บริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด (BGN)
- บริษัท บางจากไบโอฟูเอล จำกัด (BBF)
- บริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) (BCPG) และ บริษัท บางจากโซลาร์เอ็นเนอร์ยี จำกัด (BSE)
- บริษัท อุบลไบโอเอทานอล (UBE)

ส่วนข้อมูลการจัดการของเสีย และข้อมูลอัตราการบาดเจ็บที่แสดงเป็นผลการดำเนินงานเฉพาะพื้นที่สำนักงานและโรงกลั่นฯ ณ ซอยสุขุมวิท 64 เท่านั้นเนื่องจากเป็นพื้นที่ปฏิบัติงานสำคัญของบริษัทฯ โดยเป็นปีแรกที่แยกรายงานจำแนกตามเพศ และเก็บข้อมูลชั่วโมงการทำงานของนักศึกษาฝึกงานมาร่วมด้วย รวมทั้งเริ่มรายงานข้อมูลการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์จากไบโอจีนิกของบริษัทฯ อีกด้วย (G4-23)

นอกจากนั้น บริษัทฯ ได้มีการปรับปรุงข้อมูลอัตราการขาดงานของพนักงาน คำนวนผลรวมของวันลาป่วยของพนักงานย้อนหลังทั้ง 4 ปี อัตราการใช้น้ำต่อหน่วยการผลิต คำนวนผลรวมปริมาณการผลิตย้อนหลัง (Barrel oil equivalent) และการระบุวิธีกำจัดของเสียไม่อันตราย (คอนกรีตจากการรื้อถอน) จากวิธีใช้ซ้ำ (Reuse) ที่รายงานในปี 2558 เป็นการนำไปถมที่ดิน (Land Reclamation) เพื่อให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้นถึงลักษณะการนำไปใช้ประโยชน์ต่อ (G4-22)

การให้ความเชื่อมั่นต่อรายงาน

รายงานฉบับนี้มีการทบทวนเนื้อหาสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูงของแต่ละกลุ่มธุรกิจ/ สายงาน (G4-48) เพื่อให้เชื่อมั่นว่าข้อมูลที่รายงานนั้นครอบคลุมการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสีย ครบถ้วนและถูกต้อง นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้จัดให้มีการตรวจรับรองรายงานฯ และตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญโดยหน่วยงานภายนอก (Third party) ที่มีความเชี่ยวชาญในการตรวจรับรองและให้ความเชื่อมั่นอย่างอิสระต่อผลปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประเภทน้ำมันและก๊าซธรรมชาติเพื่อความน่าเชื่อถือและโปร่งใส ให้สอดคล้องตามแนวทางการรายงานของ GRI-G4 ดังรายละเอียดการรับรองความเชื่อมั่นในหน้า 127-128

ในปี 2559 เป็นปีที่ บริษัทฯ ขยายธุรกิจต่อยอดเพื่อสร้างความแข็งแกร่ง ทั้งด้านพลังงานหมุนเวียน การค้าน้ำมัน การขนส่งและการตลาด ซึ่งภายหลังการก่อตั้ง/ ควบรวมกิจการแล้ว บริษัทฯ ได้เตรียมถ่ายทอดแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนไปยังบริษัทย่อย บริษัทร่วม ดังกล่าว อีกทั้งเตรียมการขยายขอบเขตการรายงานข้อมูลด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของแต่ละบริษัทให้ครบถ้วนมากยิ่งขึ้นในปี 2560

การสอบถามข้อมูล (G4-31)

หากมีข้อสงสัยหรือข้อแนะนำเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ ฝ่ายพัฒนาความยั่งยืนองค์กร บมจ. บางจากปิโตรเลียม

E-mail: chongprode@bangchak.co.th โทรศัพท์ 0-2335-4608-9

*ยกเว้นการรายงานข้อมูลบริษัทตั้งใหม่/ ควบรวมกิจการที่ดำเนินธุรกิจในประเทศน้อยกว่า 2 ปี อย่างไรก็ตาม ได้เตรียมแผนงานเพื่อขยายการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม (น้ำใช้ การปล่อยมลพิษ น้ำเสีย การจัดการของเสีย) และด้านสังคม (ความปลอดภัย) ของบริษัทย่อยให้ครบถ้วนยิ่งขึ้น ในปี 2560 ดังแสดงในตาราง "บริษัทที่อยู่ในขอบเขตการรายงานฯ หน้า 116"

บริษัทที่อยู่ในขอบเขตการรายงาน

No.	Company	% equity	Production	Energy	GHG	Water use	Waste water	Air Emission	Waste	Safety
1	Bangchak Petroleum Plc		/	/	/	/	/	/	/	/
Refining business										
1	BCP Trading Pte. Ltd.	100								
2	Bongkot Marine Service Co., Ltd.	30	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
3	Fuel Pipeline Transportation Co., Ltd.	4.95	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
Marketing business										
1	Bangchak Retail Co., Ltd.	100								
2	Bangchak Green Net Co., Ltd.	49	NR	/	/	NR	NR	NR	NR	NR
3	Oam Suk Social Enterprise Co., Ltd.	40	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
Power generation / renewable energy business										
1	BCPG Plc	70.35								
2	Bangchak Solar Energy Co., Ltd.	100	/	/	/	×	×	NR	NR	NR
3	Bangchak Solar Energy (Chaiyaphum 1) Co., Ltd.	100	/	/	/	×	×	NR	NR	NR
4	Bangchak Solar Energy (Nakhonratchasima) Co., Ltd.	100	/	/	/	×	×	NR	NR	NR
5	Bangchak Solar Energy (Nakhonratchasima) Co., Ltd.	100	/	/	/	×	×	NR	NR	NR
6	Bangchak Solar Energy (Buriram 1) Co., Ltd.	100	/	/	/	×	×	NR	NR	NR
7	Bangchak Solar Energy (Buriram) Co., Ltd.	100	/	/	/	×	×	NR	NR	NR
8	• Huang Ming Japan Co., Ltd.	100								
9	Bangchak Solar Energy (Prachinburi) Co., Ltd.	100	/	/	/	×	×	NR	NR	NR
10	• BSE Energy Holdings Pte Ltd.	100								
11	• BCPG Japan Corporation Ltd.	100								
12	• BCPG Engineering Co., Ltd.	100								
13	BCPG Investment Holding Pte Ltd.	100								
14	• Greenergy Holdings Pte Ltd.	100								
15	• Greenergy Power Pte Ltd.	100								
16	BCPG Biopower 1 Co., Ltd.	100								
17	BCPG Biopower 2 Co., Ltd.	100								
Biofuel business										
1	Bangchak Biofuel Co., Ltd.	70	/	/	/	×	×	×	×	×
2	Ubon Bio Ethanol Co., Ltd.	21.28	/	/	/	×	×	×	×	×
3	• Ubon Agricultural Energy Co., Ltd.		NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
4	• Ubon Biogas Co., Ltd.		NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
5	• NP Bio Energy Co., Ltd.		NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
6	Bangchak Bioethanol (Chachoengsao) Co., Ltd.	85								
Oil and gas exploration										
1	BCP Energy International Pte Ltd.	100	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
2	Nido Petroleum Co., Ltd.	96.98								
3	Nido Management Pty Ltd.	100								
4	Nido Petroleum Philippines Co., Ltd.	100								
5	Nido Petroleum Indonesia Holding Ltd.	100								
Other businesses										
1	BCP Innovation Pte. Ltd.	100	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
2	Lithium Americas Corp.	6.73	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
3	• Minera Exar S.A		NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
4	• Lithium Nevada Corp.		NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
5	• Hectatone Inc.		NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR

บริษัทตั้งใหม่/ ควบรวมกิจการที่ดำเนินธุรกิจในประเทศน้อยกว่า 2 ปี บริษัทตั้งใหม่/ ควบรวมกิจการที่ดำเนินธุรกิจในต่างประเทศน้อยกว่า 3 ปี
เป็นอาคารสำนักงาน ไม่ต้องเก็บข้อมูลสิ่งแวดล้อมและข้อมูลความปลอดภัย
/ มีข้อมูลเผยแพร่ในรายงาน X ยังไม่มีการเก็บข้อมูล Non Relevance (NR) ข้อมูลไม่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและไม่กระทบต่อภาพรวมของบริษัทฯ
บริษัทย่อย คือ ถือหุ้นมากกว่า ร้อยละ 50
บริษัทร่วม คือ ถือหุ้น ร้อยละ 20 – 50
บริษัทอื่น

รายละเอียดเป้าหมายและเป้าประสงค์ของ SDG ที่บริษัทฯ คัดเลือกมาดำเนินโครงการ

	SDG	Goals and Targets	Targets
สิ่งแวดล้อม	เป้าหมายที่ 6	สร้างหลักประกันว่าจะมีการจัดให้มีน้ำและสุขอนามัยสำหรับทุกคนและมีการบริหารจัดการที่ยั่งยืน	6.3
		Target 6.3 ยกระดับคุณภาพน้ำ โดยลดมลพิษ ขจัดการทิ้งขยะและลดการปล่อยสารเคมีและวัสดุอันตราย ลดสัดส่วนน้ำเสียที่ไม่ผ่านกระบวนการลงครึ่งหนึ่งและเพิ่มการนำกลับมาใช้ใหม่ทั่วโลก ภายในปี 2573	6.4
		Target 6.4 เพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำทุกภาคส่วนและสร้างหลักประกันวาจะมีการใช้น้ำและจัดหาน้ำที่ยั่งยืนเพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำ ลดจำนวนประชาชนที่ประสบทุกข์จากการขาดแคลนน้ำภายในปี 2573	6.6
		Target 6.6 ปกป้องและฟื้นฟูระบบนิเวศที่เกี่ยวข้องกับแหล่งน้ำ รวมถึงภูเขาป่าไม้ พื้นที่ชุ่มน้ำ แม่น้ำ ชั้นหินอุ้มน้ำ และทะเลสาบ ภายในปี 2563	
	เป้าหมายที่ 7	สร้างหลักประกันว่าทุกคนเข้าถึงพลังงานสมัยใหม่ในราคาที่สามารถซื้อหาได้ เชื่อถือได้และยั่งยืน	7.2
		Target 7.2 เพิ่มสัดส่วนของพลังงานทดแทนในการผสมผสานการใช้พลังงานของโลกภายในปี 2573	7.3
		Target 7.3 เพิ่มอัตราการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานของโลกให้เพิ่มขึ้น 2 เท่า สร้างหลักประกันให้มีรูปแบบการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน	
	เป้าหมายที่ 12	Target 12.2 บรรลุการจัดการที่ยั่งยืนและใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพ ภายในปี 2573	12.2
		Target 12.4 บรรลุเรื่องการจัดการสารเคมีและของเสียทุกชนิดตลอดวงจรชีวิตของสิ่งเหล่านั้น	12.4
		Target 12.5 ลดการเกิดของเสียโดยให้มีการป้องกัน การลดปริมาณ การใช้ซ้ำ และการนำกลับมาใช้ใหม่ ภายในปี 2573	
	เป้าหมายที่ 13	ดำเนินการอย่างเร่งด่วนเพื่อต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและผลกระทบที่เกิดขึ้น	12.5
		Target 13.1 เสริมภูมิต้านทานและขีดความสามารถในการปรับตัวต่ออันตรายและภัยพิบัติทางธรรมชาติที่เกี่ยวข้องกับภูมิอากาศ	13.1
		Target 13.3 การพัฒนาการศึกษา การสร้างความตระหนักรู้และขีดความสามารถของมนุษย์และของสถาบันในเรื่องการลดปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การปรับตัว การลดผลกระทบ การเตือนภัย	13.3
สังคม	เป้าหมายที่ 4	สร้างหลักประกันว่าทุกคนมีการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างครอบคลุมและเท่าเทียมและสนับสนุนโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิต	4.1
		Target 4.1 สร้างหลักประกันว่าเด็กชายและเด็กหญิงทุกคนสำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาที่มีคุณภาพเท่าเทียมและไม่มีค่าใช้จ่าย นำไปสู่ผลลัพธ์ทางการเรียนที่มีประสิทธิภาพภายในปี 2573	4.4
		Target 4.4 เพิ่มจำนวนเยาวชนและผู้ใหญ่ที่มีทักษะที่จำเป็นรวมถึงทักษะทางเทคนิคและอาชีพสำหรับการจ้างงาน การมีงานที่ดี และการเป็นผู้ประกอบการภายในปี 2573	4.7
		Target 4.7 สร้างหลักประกันว่าผู้เรียนทุกคนได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมไปถึงการศึกษาสำหรับการพัฒนาและการมีวิถีชีวิตที่ยั่งยืน สิทธิมนุษยชน ความเสมอภาคระหว่างเพศ การส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งความสงบสุข และไม่ใช้ความรุนแรง การเป็นพลเมืองของโลกและความนิยมในความหลากหลายทางวัฒนธรรมและในส่วนร่วมของวัฒนธรรมต่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ภายในปี 2573	
	เป้าหมายที่ 11	ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีอย่างทั่วถึง ปลอดภัย มีภูมิต้านทานและยั่งยืน	11.1
		Target 11.1 สร้างหลักประกันว่าจะมีการเข้าถึงที่อยู่อาศัยและบริการพื้นฐานที่เพียงพอปลอดภัย และในราคาที่สามารถจ่ายได้และยกระดับชุมชนแออัด ภายในปี 2573	
เศรษฐกิจ	เป้าหมายที่ 8	ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ทั่วถึงและยั่งยืน มีการจ้างงานอย่างเต็มที่และมีประสิทธิผล และเหมาะสมสำหรับทุกคน	8.5
		Target 8.5 บรรลุการจ้างงานเต็มที่และมีผลิตภาพ และการมีงานที่สมควรสำหรับหญิงและชายทุกคน รวมถึงเยาวชนและผู้มีภาวะทุพพลภาพ และให้การจ่ายที่เท่าเทียมสำหรับงานที่มีคุณค่าเท่าเทียมกัน	
	เป้าหมายที่ 9	สร้างโครงสร้างพื้นฐานที่มีความทนทาน ส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมที่ครอบคลุมและยั่งยืน และส่งเสริมนวัตกรรม	9.5
		Target 9.5 เพิ่มพูนการวิจัยทางวิทยาศาสตร์และยกระดับขีดความสามารถทางเทคโนโลยีของภาคอุตสาหกรรม โดยเฉพาะประเทศกำลังพัฒนา และภายในปี 2573 มีการส่งเสริมนวัตกรรมและให้เพิ่มจำนวนผู้ทำงานวิจัยและพัฒนาต่อประชากร 1 ล้านคน และการใช้จ่ายในภาคสาธารณะและเอกชนในการวิจัยและพัฒนาให้มากขึ้น	
ธรรมาภิบาล	เป้าหมายที่ 16	ส่งเสริมสังคมที่สงบสุขและทั่วถึงเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ให้ทุกคนเข้าถึงความยุติธรรมและสร้างสถาบันที่มีประสิทธิผล รับผิดชอบและครอบคลุมในทุกระดับ	16.5
		Target 16.5 : ลดการทุจริตในตำแหน่งหน้าที่และการรับสินบนทุกรูปแบบ	

GRI Content Index

GENERAL STANDARD DISCLOSURES		Page Number (or Link)	External Assurance
STRATEGY AND ANALYSIS			
G4-1	CEO Statement	4-5	
G4-2	Descriptive of key impacts, risks and opportunities	39-45	
ORGANIZATIONAL PROFILE			
G4-3	Name of the organization.	6	
G4-4	Primary brands, products, and services.	6-7	
G4-5	Location of the organization's headquarters.	6	
G4-6	Number of countries where the organization operates.	6-7	
G4-7	Nature of ownership and legal form.	8	
G4-8	Markets served.	6	
G4-9	Scale of the organization.	6	
G4-10	Employee by categories.	112	
G4-11	Percentage of total employees covered by collective bargaining agreements.	92	
G4-12	The organization's supply chain.	6-7/ 50-51	
G4-13	Significant changes during the reporting period	5/ 26	
G4-14	Precautionary approach or principle.	12	
G4-15	Externally developed economic,environmental and socia initiatives.	12, 22, 40	
G4-16	Memberships of associations.	11-13/ 37/ 62/ 74	
IDENTIFIED MATERIAL ASPECTS AND BOUNDARIES			
G4-17	Organization's consolidated financial statements	48/ 109	Yes
G4-18	Process for defining the report content and the aspect boundaries.	22	Yes
G4-19	Material aspect identified.	24	Yes
G4-20	Material aspect boundary within the organization.	24	Yes
G4-21	Material aspect boundary outside the organization	24	Yes
G4-22	The effect of any restatements of information.	115	Yes
G4-23	The significant changes from previous reporting periods.	115	Yes
STAKEHOLDER ENGAGEMENT			
G4-24	List of stakeholder groups engaged by the organization.	14/ 16-21	Yes
G4-25	Iidentification and selection of stakeholders	14	Yes
G4-26	The organization's approach to stakeholder engagement	16-21	Yes
G4-27	Stakeholders' topics and concerns	16-21	Yes
REPORT PROFILE			
G4-28	Reporting period	115	
G4-29	Date of most recent previous report	115	
G4-30	Reporting cycle	115	
G4-31	Contact point for questions	115	
G4-32	GRI Content Index	118-124	
G4-33	External assurance for the report	127-128	

☐ Fully Reported ⬚ Partially Reported

Green text BCP indicator *Italic text* *SDG Mapping linkage to disclosure*

GENERAL STANDARD DISCLOSURES		Page Number (or Link)	External Assurance
GOVERNANCE			
G4-34	The governance structure	8	
G4-35	Process for delegating authority	8	
G4-36	A position with responsibility for sustainability	11	
G4-38	Composition of highest governance body	8	
G4-40	Nomination and selection processess for the highest governance body	36	
G4-41	Processess for the highest governance body to ensure conflicts of interest are avoided and managed	37	
G4-42	Highest governance body's role in setting purpose, values and strategy	11/ 13	
G4-44	Processess for evaluation of the highest governance body's performance	11	
G4-45	The highest governance body's role indenfication and management of risk and opportunities	39	
G4-48	The highest committee or position reviews and approves sustainability report	115	
G4-49	The process for communicating critical concerns	14-15	
ETHICS AND INTEGRITY			
G4-56	The organization's values, principles, standards and norms.	12-13	

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURES

Sdgs & Gri Specific Standard Disclosures		Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)	External Assurance
SDG 1 : End poverty in all its forms everywhere						
MATERIAL ASPECT & GRI INDICATOR						
G4-DMA	Procurement Practices *SDG 1 - Economic Inclusion*	50-51				
G4-EC9	Proposition of spending on local suppliers.	109				
SDG 2 : End hunger, achieve food security, and improved nutrition and promote sustainable agriculture						
MATERIAL ASPECT & GRI INDICATOR						
G4-DMA	Economic Performance	48				
G4-EC1	Direct economic value generated and distributed *SDG 2 - Infrastructure Investment*	109				
SDG 3 : Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages						
MATERIAL ASPECT & GRI INDICATOR						
G4-DMA	Emissions	61/ 66-67				
G4-EN15	Direct GHG emissions (SCOPE 1) *SDG 3 - Air Quality*	110				Yes
G4-EN16	Indirect GHG emissions (SCOPE 2) *SDG 3 - Air Quality*	110				Yes
G4-EN21 OGSS	NOx,SOx, And other significant air emissions *SDG 3 - Air Quality*	111	SO^2 from acid flare and other VOC emissions apart form Fugitive VOCs emission	The information is currently unavailable	The data will be available in 2020	Yes
G4-OG6	Volume of flared and vented hydrocarbon *SDG 3 - Air quality*	111	Volume of continuously flared hydrocarbon Volume of vented hydrocarbon	The information is currently unavailable The information is not applicable	BCP is planning to install instrument for capture gas flared at plant 4, 2and 3 in 2018,2020 respectively	

Fully Reported Partially Reported

Green text BCP indicator *Italic text SDG Mapping linkage to disclosure*

SDG & GRI Specific Standard Disclosures		Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)	External Assurance
SDG 3 : Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages						
MATERIAL ASPECT & GRI INDICATOR						
G4-DMA	Effluent and waste	64				
G4-EN22	Total water discharge by quality and destination *SDG 3 - Water quality*	65				
G4-DMA	Effluent and waste	68				
G4-EN23	Total weight of waste by type and disposal method *SDG 3 - Waste*	111				Yes
G4-EN24	Total number and volume of significant spills *SDG 3 - Spills*	112				
G4-DMA	Occupational Health and Safety	84-86				
G4-LA6	Type of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days and absenteeism *SDG 3 - Occupational Health and Safety*	114	Contractor: Absence rate	The information is currently unavailable	The data will be available in 2020	Yes
SDG 4 : Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all						
MATERIAL ASPECT & GRI INDICATOR						
G4-DMA	Training and Education	92-95				
G4-LA9	Average hours of training per year per employee *SDG 4: Employee training & Education*	113				Yes
SDG 5 :Achieve gender equality and empower all women						
MATERIAL ASPECT & GRI INDICATOR						
G4-DMA	Employment	89-100				
G4-LA1	Total number and rates of new employee hires and employee turnover *SDG 5 : Gender equity*	112-113				
G4-DMA	Training and Education	92-95				
G4-LA9	Average hours of training per year per employee *SDG 5 : Gender equility*	113				Yes
SDG 6 : Ensure availability and sustainable management of water and sanitation for all						
MATERIAL ASPECT & GRI INDICATOR						
G4-DMA	Water	62				
G4-EN8	Total water withdrawal by source *SDG 6 - Sustainable water withdrawals*	62	Water Withdrawal from river in case of fire drills	The information is currently unavailable	The data will be available in 2018	Yes
G4-EN10	Percentage and total volume of water recycled and reused *SDG 6 - Water efficiency* *- Water recycling & reuse*	63				Yes
G4-DMA	Effluent and waste	64				
G4-EN22	Total water discharge by quality and destination *SDG 6 - Water quality* *- Water-related ecosystem and biodiversity*	65				

Fully Reported Partially Reported

Green text BCP indicator *Italic text* *SDG Mapping linkage to disclosure*

SDG & GRI Specific Standard Disclosures		Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)	External Assurance
SDG 6 : Ensure availability and sustainable management of water and sanitation for all						
MATERIAL ASPECT & GRI INDICATOR						
G4-DMA	Effluent and waste	68				
G4-EN23	Total weight of waste by type and disposal method *SDG 6 - Waste*	111				Yes
G4-EN24	Total number and volume of significant spills *SDG 6 - Spills*	112				
SDG 7 : Ensure access to affordable, reliable, sustainable and modern energy for all						
MATERIAL ASPECT & GRI INDICATOR						
G4-DMA	Energy	59				
G4-EN3 OGSS	Energy consumption within the organization *SDG 7 - Energy efficiency*	110				Yes
G4-EN5	Energy intensity *SDG 7 - Energy efficiency*	110				
SDG 8 : Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all						
MATERIAL ASPECT & GRI INDICATOR						
G4-10	Employee by categories. *SDG 8 - Employment*	112				
G4-DMA	Occupational Health and Safety	84-86				
G4-LA6	Type of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days and absenteeism *SDG 8 - Occupational Health and Safety*	114	Contractor: Absence rate	The information is currently unavailable	The data will be available in 2020	Yes
G4-DMA	Emergency Preparedness	84-86/ 102				
G4-DMA	Labor Management Relations	89				
	Best Employer Score by Aon Hewitt	113				
G4-DMA	Training and Education	92-95				
G4-LA9	Average hours of training per year per employee *SDG 8 : Employee training & Education*	113				Yes
G4-DMA	Sustainable Supplier Development	50-51				
	Number of suppliers the were self-assessed using SCOC criteria	112				
G4-DMA	Efficiency of supplier contract management	78-80				
	Percentage of efficiency in supplier contract management	80				
SDG 9 : Build resilient infrastructure, promote inclusive and sustainable industrialization and foster innovation						
MATERIAL ASPECT & GRI INDICATOR						
G4-DMA	Overall	81				
G4-EN31	Total environmental protection expenditures and investment type *SDG 9 - Environmental investments - Reserch & Development*	81				

SDG & GRI Specific Standard Disclosures		Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)	External Assurance
SDG 10 : Reduce inequality within and among countries						
	-					
SDG 11 : Make cities and human settlements inclusive, safe, resilient and sustainable						
MATERIAL ASPECT & GRI INDICATOR						
G4-DMA	Transport	78-80				
G4-EN30	Significant environmental impacts of transporting products. *SDG 11 - Sustainable transportation*	79				
G4-DMA	Local communities	101-108				
G4-SO1	Local community engagement,impact assessments and development programs	102				
SDG 12 : Ensure sustainable consumption and production patterns						
MATERIAL ASPECT & GRI INDICATOR						
G4-EN10	Percentage and total volume of water recycled and reused *SDG 12 - Water efficiency*	63				Yes
G4-DMA	Emissions	61/ 66-67				
G4-EN15	Direct GHG emissions (SCOPE 1) *SDG 12 - Air Quality*	110				Yes
G4-EN16	Indirect GHG emissions (SCOPE 2) *SDG 12 - Air Quality*	110				Yes
G4-EN21 OGSS	NOx,SOx, And other significant air emissions *SDG 12- Air Quality*	111	SO2 from acid flare and other VOC emissions apart form Fugitive VOCs emission	The information is currently unavailable	The data will be available in 2020	Yes
G4-OG6	Volume of flared and vented hydrocarbon *SDG 12 - Air quality*	111	Volume of continuously flared hydrocarbon Volume of vented hydrocarbon	The information is currently unavailable The information is not applicable	BCP is planning to install instrument for capture gas flared at plant 4, 2and 3 in 2018,2020 respectively	
G4-DMA	Effluent and waste	68				
G4-EN23	Total weight of waste by type and disposal method *SDG 12 - Waste*	111				Yes
G4-EN24	Total number and volume of significant spills *SDG 12 - Spills*	112				
G4-DMA	Transport	78-80				
G4-EN30	Significant environmental impacts of transporting products. *SDG 12 - Transport*	79				
G4-DMA	Overall	81				
G4-EN31	Total environmental protection expenditures and investment type *SDG 12 - Environmental investments*	81				

SDG & GRI Specific Standard Disclosures		Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)	External Assurance
SDG 12 : Ensure sustainable consumption and production patterns						
MATERIAL ASPECT & GRI INDICATOR						
G4-DMA	Product and Service Labelling	69-77				
G4-PR5	Results of surveys measuring customer satisfaction	114				
SDG 13 : Take urgent action to combat climate change and its impact						
MATERIAL ASPECT & GRI INDICATOR						
G4-DMA	Energy	59				
G4-EN3	Energy consumption within the organization *SDG 13 - Energy efficiency*	110				Yes
G4-DMA	Emissions	61/ 66-67				
G4-EN15	Direct GHG emissions (SCOPE 1) *SDG 13 - GHG Emissions*	110				Yes
G4-EN16	Indirect GHG emissions (SCOPE 2) *SDG 13- GHG Emissions*	110				Yes
G4-DMA	Transport	78-80				
G4-EN30	Significant environmental impacts of transporting products.	79				
G4-DMA	Overall	81				
G4-EN31	Total environmental protection expenditures and investment type *SDG 13 - Environmental Investments*	81				
SDG 14 : Conserve and sustainability use the oceans, seas and marine resource for sustainable development						
MATERIAL ASPECT & GRI INDICATOR						
G4-DMA	Emissions	61/ 66-67				
G4-EN15	Direct GHG emissions (SCOPE 1) *SDG 14 - Ocean acidification*	110				
G4-EN16	Indirect GHG emissions (SCOPE 2) *SDG 14 - Ocean acidification*	110				
G4-EN21 OGSS	NOx,SOx, And other significant air emissions *SDG 14 - Ocean acidification*	111	SO_2 from acid flare and other VOC emissions apart form Fugitive VOCs emission	The information is currently unavailable	The data will be available in 2020	Yes
G4-DMA	Effluent and waste	64				
G4-EN22	Total water discharge by quality and destination *SDG 14 - Water discharge to oceans*	65				
G4-EN24	Total number and volume of significant spills *SDG 14 - Spills*	112				

SDG & GRI Specific Standard Disclosures		Page Number (or Link)	Identified Omission(s)	Reason(s) for Omission(s)	Explanation for Omission(s)	External Assurance
SDG 15 : Protect, restore and promote sustainable use of terrestrial ecosystem, sustainably manage forestes, combat desertification, and halt and reservse land degradation and halt biodiversity loss						
MATERIAL ASPECT & GRI INDICATOR						
G4-EN15	Direct GHG emissions (SCOPE 1) *SDG 15 - Forest degradation*	110				Yes
G4-EN16	Indirect GHG emissions (SCOPE 2) *SDG 15 - Forest degradation*	110				Yes
G4-EN21 OGSS	NOx,SOx, And other significant air emissions *SDG 15 - Forest degradation*	111	SO_2 from acid flare and other VOC emissions apart form Fugitive VOCs emission	The information is currently unavailable	The data will be available in 2020	Yes
G4-DMA	Overall	81				
G4-EN31	Total environmental protection expenditures and investment type *SDG 13 - Environmental investment*	81				
SDG 16 : Promote peaceful and inclusive societies for sustainable development, provide access to justice for all and build effective, combat desertification, and halt and reservse land degradation and halt biodiversity loss						
MATERIAL ASPECT & GRI INDICATOR						
G4-34	The governance structure *SDG 16 - Grievance mechanism* *- Inclusive decision making*	8				
G4-41	Processess for the highest governance body to ensure conflicts of interest are avoided and managed *SDG 16 - Effective, accountable and transparent governance*	37				
G4-45	The highest governance body's role indenfication and management of risk and opportunities *SDG 16 - Inclusive decision making*	39				
G4-56	The organization's values, principles, standards and norms *SDG 16- Ethical and lawful behavior*	12-13				
G4-DMA	Compliance	36/ 64/ 66				
G4-EN29	Monetary valueof significant fines and total number of non-monetary sanctions for non-compliance with environmental laws and regulations *SDG 16 - Compliance with law and regulations*	112				
G4-DMA	Anti-corruption	37-38				
G4-SO4	Communication and training on anti-corruption policies and procedures *SDG 16 - Anti-corruption*	38	Percentage of supplier by category	The information is currently unavailable	The data will be available in 2017	
G4-DMA	Marketing Communications	87				
G4-PR7	Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concernig marketing communications *SDG 16 - Compliance with law and regulations*	114				
SDG 17 : Strenghthen the mean of implementation and revitalize the global partnership for sustainable development						

-

☐ Fully Reported ⬚ Partially Reported

Green text BCP indicator *Italic text SDG Mapping linkage to disclosure*

การปฏิบัติตามเกณฑ์ขั้นสูงของ UN Global Compact

ขอบเขตและหลักการ GC	หลักเกณฑ์ขั้นสูงสุด	สิ่งที่ดำเนินการ	เปิดเผยที่
ขอบเขต: ใช้หลัก 10 ประการในกลยุทธ์และการดำเนินงานขององค์กร	**กลยุทธ์ บรรษัทภิบาล และการมีส่วนร่วม**		
	1. อธิบายการบูรณาการสู่องค์กร สายงานและหน่วยธุรกิจ	• บางจากและความยั่งยืน • กลยุทธ์มุ่งความยั่งยืน	11-13 26-33
	2. อธิบายการดำเนินงานห่วงโซ่อุปทาน	• เปิดบ้านบางจาก • การบริหารห่วงโซ่อุปทาน • การขนส่งผลิตภัณฑ์	6-7 50-51 78-80
หลักการ 1: สนับสนุนและเคารพในเรื่องการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ประกาศในระดับสากล ตามขอบเขตอำนาจที่เอื้ออำนวย **หลักการ 2:** หมั่นตรวจตราดูแลมิให้ธุรกิจของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน	**สิทธิมนุษยชน**		
	3. อธิบายความมุ่งมั่น กลยุทธ์หรือนโยบายในด้านสิทธิมนุษยชน	• บางจากและความยั่งยืน/ นโยบายการพัฒนาธุรกิจฯ • การดูแลพนักงาน	11-11 89-100
	4. อธิบายถึงระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลซึ่งคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน		
	5. อธิบายถึงกลไกการประเมินและเฝ้าระวังที่มีประสิทธิผลซึ่งคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน		
หลักการ 3: ส่งเสริมสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มของแรงงานและการรับรองสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรองอย่างจริงจัง **หลักการ 4:** ขจัดการใช้แรงงานเกณฑ์ และแรงงานที่ใช้การบังคับในทุกรูปแบบ **หลักการ 5:** ยกเลิกการใช้แรงงานเด็กอย่างจริงจัง **หลักการ 6:** ขจัดการเลือกปฏิบัติในเรื่องการจ้างแรงงานและการประกอบอาชีพ	**แรงงาน**		
	6. อธิบายความมุ่งมั่น กลยุทธ์หรือนโยบายในด้านแรงงาน	• บางจากและความยั่งยืน/ นโยบายการพัฒนาธุรกิจฯ • การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย (พนักงาน) • ความปลอดภัยฯ • การดูแลพนักงาน	11-13 14-16 84-86 89-100
	7. อธิบายถึงระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลซึ่งคำนึงถึงด้านแรงงาน		
	8. อธิบายถึงกลไกการประเมินและเฝ้าระวังที่มีประสิทธิผลซึ่งคำนึงถึงด้านแรงงาน		
หลักการ 7: สนับสนุนแนวทางการระแวดระวังในการดำเนินงานที่อาจจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม **หลักการ 8 :** อาสาจัดทำกิจกรรมที่ส่งเสริมการยกระดับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม **หลักการ 9:** ส่งเสริมการพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม สิ่งแวดล้อม	**สิ่งแวดล้อม**		
	9. อธิบายถึงความมุ่งมั่น กลยุทธ์หรือนโยบายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	• บางจากและความยั่งยืน/ นโยบายการพัฒนาธุรกิจฯ • ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (ควบคู่ไปกับสิ่งแวดล้อม) • การพัฒนาสินค้าและบริการ • ประสิทธิภาพเชิงนิเวศ • บัญชีค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อม • สถิติผลการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม	11-13 58 69-77 80 81 110-112
	10. อธิบายถึงระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลซึ่งคำนึงถึงหลักการรักษาสิ่งแวดล้อม		
	11. อธิบายถึงกลไกการประเมินและเฝ้าระวังที่มีประสิทธิผลซึ่งคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม		

ขอบเขตและหลักการ GC	หลักเกณฑ์ขั้นสูงสุด	สิ่งที่ดำเนินการ	เปิดเผยที่
หลักการ 10: ดำเนินงานในทางต่อต้านการทุจริต รวมทั้งการกรรโชก และการให้สินบนในทุกรูปแบบการ	**ต่อต้านทุจริต**		
	12. อธิบายถึงความมุ่งมั่น กลยุทธ์หรือนโยบายว่าด้วยการต่อต้านการทุจริต	• บางจากและความยั่งยืน/ นโยบายการพัฒนาธุรกิจฯ • การกำกับดูแลกิจการที่ดี • การต่อต้านทุจริต • การบริหารห่วงโซ่อุปทาน	13 36 37-38 50-51
	13. อธิบายถึงระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลซึ่งคำนึงถึงหลักการต่อต้านการทุจริต		
	14. อธิบายถึงกลไกการประเมินและเฝ้าระวังที่มีประสิทธิผลซึ่งคำนึงถึงหลักการต่อต้านการทุจริต		
ขอบเขต: สนับสนุนการดำเนินงานตามเป้าหมายสหประชาชาติและข้อตกลงต่างๆ	**เป้าหมายสหประชาชาติและข้อตกลง**		
	15. อธิบายถึงการสนับสนุนของธุรกิจหลักสำหรับเป้าหมายและข้อตกลงต่างๆ แห่งสหประชาชาติ	• บางจากและความยั่งยืน/หลักการและกรอบแนวคิดด้านความยั่งยืน • เป้าหมายและเป้าประสงค์ของ SDG	11-13 123
	16. อธิบายถึงการลงทุนทางสังคมเชิงกลยุทธ์และการบริการสังคม	• การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม	101-108
	17. อธิบายถึงนโยบายความช่วยเหลือและสนับสนุนมีส่วนร่วมของสาธารณะ	• บางจากและความยั่งยืน/ นโยบายการพัฒนาธุรกิจฯ	13
	18. อธิบายถึงการเป็นหุ้นส่วนและการทำงานเป็นหมู่คณะ	• หลักการและกรอบแนวคิดด้านความยั่งยืน	11-13
ขอบเขต: การบริหารองค์กรอย่างยั่งยืน ความเป็นผู้นำ	**การบริหารองค์กร**		
	19. อธิบายถึงความมุ่งมั่นและความเป็นผู้นำของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO)	• สารจากประธานฯ • หลักการและกรอบแนวคิดด้านความยั่งยืน • กลยุทธ์มุ่งความยั่งยืน	4-5 11-13 26-33
	20. อธิบายถึงการแต่งตั้งคณะกรรมการและการกำกับดูแล	• บางจากและความยั่งยืน/ โครงสร้างด้านความยั่งยืน • การกำกับดูแลกิจการ	11 36
	21. อธิบายถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	• บางจากและผู้มีส่วนได้เสีย	14-21

Lloyd's Register
LRQA

LRQA Assurance Statement

Relating to the Bangchak Petroleum Public Company Limited's Sustainability Report for the calendar year 2016

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 2016 ("the report") against the assurance criteria below to a limited level of assurance 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 2016 of BCP and its business groups in Thailand under its operational control [1] and specifically the following requirements:

- Confirming that the report is in accordance with:
  - GRI G4's Sustainability Reporting Guidelines and core option
  - GRI G4 Oil & Gas Sector Disclosure
- Evaluating the reliability of data and information for only the selected indicators below:
  - Environmental: energy consumption within the organization (G4-EN3) [2], total water withdrawn by source (G4-EN8), percentage and total volume of water recycled and reused (G4-EN10), direct GHG emissions (G4-EN15) [2], energy indirect GHG emissions (G4-EN16) [2], NOx, SOx, and other significant air emissions (VOC) (G4-EN21), total weight of waste by type and disposal method (G4-EN23) [3]
  - Social: type and rate of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and total number of work-related fatalities, by region and by gender (G4-LA6) [3], average hours of training per year by gender, and by employee category (G4-LA9).

Notes:

(1) Excludes subsidiaries and related companies in Thailand and overseas unless stated otherwise.
(2) Also includes BCP subsidiaries and related companies in Thailand, where BCP holds over 20% in equity, except mergers and acquisitions (M&As) that have been in operation for less than two years.
(3) Limited to a BCP refinery and office areas at Sukhumvit Soi 64 only.

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 reliable performance data and information as no errors or omissions were detected within the selected indicators
- 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 procedure. 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 by interviewing BCP employees who engage directly with stakeholder groups as well as reviewing documents and 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.

This document is subject to the provision on page 2.

- 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, and systems. We also spoke with those key people responsible for compiling the data and drafting the report.
- Visiting BCP's refinery and office located at Sukhumvit 64 to sample evidence for the selected indicators to confirm their reliability. LRQA did not verify the data back to its original sources, nor did it assess the accuracy and completeness of the data reported by individual locations.

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 dialogue with all of its stakeholders. The Report content, as well as BCP's visions for addressing sustainability development, has then been informed by the views and expectations of these stakeholders.
- 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 has processes for responding to concerns from various stakeholder groups. We believe that these communication processes are effective in explaining BCP's aim in contributing towards sustainable development. However, we believe that future reports should expand its reporting scope of other performance indicators to its subsidiaries in Thailand and overseas to further demonstrate its responsiveness to and perception of stakeholder at a broader level.
- Reliability:
  Data management systems are considered to be properly defined for the data and information collection and calculation associated with the selected indicators. We believe that a more periodic implementation of internal verification covering all subsidiaries will 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.

LRQA has not provided any kind of services except this sustainability report verification to BCP. The verification assessments, is the only work undertaken by LRQA for BCP and as such does not compromise our independence or impartiality.

Signed

Dated: 25 February 2017

Paveena Hengsritawat
LRQA Lead Verifier

On behalf of Lloyd's Register Quality Assurance Ltd.
Lloyd's Register International (Thailand) Limited
22nd Floor, Sirinrat Building, 3388/78 Rama IV Road
Klongton, Klongtoey, Bangkok 10110 THAILAND)

LRQA reference: BGK6046193

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, 2016. A member of the Lloyd's Register Group.

บริษัท บางจากปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน)
2098 อาคารเอ็ม ทาวเวอร์ ชั้น 8 ถนนสุขุมวิท แขวงบางจาก
เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร 10260
โทรศัพท์ : 0 2335 8888 โทรสาร : 0 2335 8000
www.bangchak.co.th