35th Anniversary

Greenovate

our **Tomorrow**

รายงานความยั่งยืนแบบบูรณาการ ประจำปี 2562

บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

evolving
Greenovation

วิสัยทัศน์ :
Vision

มุ่งสู่กลุ่มบริษัทนวัตกรรมสีเขียวชั้นนำในเอเชีย ที่มีบรรษัทภิบาลที่ดี
และดำเนินธุรกิจด้วยแนวทางแบบมีส่วนร่วมและยั่งยืน

พันธกิจ :
Mission

สร้างสรรค์นวัตกรรมสีเขียวที่ก้าวล้ำและเข้าถึงได้ทุกคน เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า
พร้อมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่ได้รับการไว้วางใจและสร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
และส่งเสริมการพัฒนาของสังคมอย่างยั่งยืน

เรามุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจด้วยแนวทางแบบมีส่วนร่วมและยั่งยืน ขยายการเติบโตทั้งในและต่างประเทศ
ยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและพัฒนาวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้สู่ความเป็นเลิศ
บนบรรยากาศการทำงานที่มีความสุข

ค่านิยม :
Core Values

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

วัฒนธรรมองค์กร : พัฒนานวัตกรรมธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม
Corporate Culture

วัฒนธรรมพนักงาน : เป็นคนดี มีความรู้ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น
Employee Culture

สารบัญ

6 เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

8 สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่

11 เปิดบ้านบางจาก

18 โครงสร้างธุรกิจ

20 สรุปผลการดำเนินงานสำคัญ ปี 2562

22 วิถีบางจาก ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

23 บางจากฯ และความยั่งยืน

29 บางจากฯ และผู้มีส่วนได้เสีย

44 ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

50 กลยุทธ์มุ่งความยั่งยืน

56 แนวโน้มสถานการณ์ในอนาคต

58
การเติบโตทางเศรษฐกิจ

- รายได้ และค่าใช้จ่าย
- การกำกับดูแลกิจการที่ดี
- การต่อต้านทุจริต
- การบริหารความเสี่ยงองค์กร
- การบริหารความเปลี่ยนแปลง
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- การบริหารนวัตกรรม

80
ควบคู่ไปกับสิ่งแวดล้อม

- การจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่ออรรถประโยชน์สูงสุด
- ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ
- การใช้พลังงาน
- การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- การจัดการน้ำใช้
- การจัดการมลพิษทางน้ำ
- การป้องกันและจัดการการรั่วไหล
- การจัดการมลพิษทางอากาศ
- การจัดการของเสียและวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว
- การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน
- การขนส่งผลิตภัณฑ์
- บัญชีค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อม

108
สร้างคุณค่าสู่สังคม

- ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- การบริหารความสัมพันธ์และความรับผิดชอบต่อลูกค้า
- การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน
- การเจรจาต่อรอง
- การดูแลพนักงาน
- การจัดการความรู้องค์กร
- การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

144
สถิติด้านความยั่งยืน

153
GRI Content Index

159
การยึดหลักสากลของ
United Nations Global
Compact (UNGC)

161
Independent Assurance
Statement

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ที่มาของรายงาน

บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำรายงานความยั่งยืน (Sustainability Report) เพื่อเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนประจำปีของบริษัทฯ (Disclosure 102-52) เป็นปีที่ 15 โดยปีนี้บริษัทฯ ได้จัดทำรายงานความยั่งยืนแบบบูรณาการ (Integrated Sustainability Report) ซึ่งบูรณาการข้อมูลปัจจัยนำเข้า (Inputs) ด้านต่างๆ ที่บริษัทฯ ใช้ในการดำเนินงาน ที่ทำให้เกิดผลผลิต (Outputs) และผลลัพธ์ (Outcomes) ต่อบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีรอบการรายงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2562 (Disclosure 102-50) บริษัทฯ ใช้แนวทางการรายงานตาม GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) (Disclosure 102-54) และ Oil & Gas Sector Supplement (OGSS) ในระดับตัวชี้วัดหลัก (Core Option) และเกณฑ์ขั้นสูงสุดของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact: Advance Level) นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ผนวกเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก (Sustainable Development Goals: SDGs) เข้ากับกลยุทธ์และการดำเนินงานขององค์กร เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนที่บริษัทฯ ได้คัดเลือกมาดำเนินการและความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ

ขอบเขตของรายงาน (Disclosure 102-45, Disclosure 102-46, Disclosure 103-1)

รายงานฉบับนี้นำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานในปี 2562 ครอบคลุมการดำเนินงานของทุกกลุ่มธุรกิจภายใต้ชื่อ บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (BCP) ที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทย แต่มิได้รวมถึงบริษัทในกลุ่มและบริษัทที่เกี่ยวข้องอื่น ยกเว้นข้อมูลตัวชี้วัดด้านการใช้พลังงานและการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญ จึงกำหนดให้มีการรวบรวมข้อมูลดังกล่าวครอบคลุมบริษัทในกลุ่มที่บริษัท บางจากฯ ถือหุ้นตั้งแต่ ร้อยละ 42 (แต่ไม่ครอบคลุมบริษัทตั้งใหม่/ควบรวมกิจการที่ดำเนินธุรกิจในประเทศน้อยกว่า 2 ปี ซึ่งจะเริ่มรายงานข้อมูลตัวชี้วัดเมื่อพ้นปีที่ 2 สำหรับบริษัทตั้งใหม่/ควบรวมกิจการที่ดำเนินธุรกิจในประเทศ) จึงส่งผลให้ขอบเขตการรายงานข้อมูลการใช้พลังงานและการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากบริษัทในกลุ่มแตกต่างจากปีก่อน ทั้งนี้ บริษัทในกลุ่มที่อยู่ในขอบเขตการรายงานข้อมูลการใช้พลังงานและการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก ได้แก่ (Disclosure 102-49)

1. บริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด (BGN)
2. บริษัท บางจาก รีเทล จำกัด (BCR)
3. บริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) (BCPG)
4. บริษัท บางจาก โซลาร์เอ็นเนอร์ยี จำกัด (BSE)
5. บริษัท บีบีจีไอ จำกัด (มหาชน) (BBGI)
6. บริษัท บางจาก ไบโอฟูเอล จำกัด (BBF)
7. บริษัท บางจากไบโอเอทานอล (ฉะเชิงเทรา) จำกัด (BBE)
8. บริษัท เคเอสแอล กรีน อินโนเวชั่น จำกัด (มหาชน) (KGI-น้ำพอง และ KGI-บ่อพลอย)

ข้อมูลการใช้น้ำ เป็นผลการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่สำนักงานและโรงกลั่นน้ำมันบางจาก สุขุมวิท 64 รวมถึงสำนักงานใหญ่ (M Tower) สำหรับข้อมูลการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ บริษัทฯ ได้ขยายขอบเขตข้อมูลการใช้น้ำ โดยได้รวมข้อมูลการใช้น้ำของสำนักงานในพื้นที่ 30 ไร่ (Disclosure 102-49) นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้เปลี่ยนแปลงข้อมูลการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ โดยได้รวมข้อมูลมาตรการการลดน้ำใช้ใหม่จากการทำ Water Footprint ตั้งแต่ปี 2561 เพื่อให้ครอบคลุมมาตรการลดการใช้น้ำทั้งหมด ส่งผลให้ข้อมูลการใช้น้ำและข้อมูลการลดการใช้น้ำมีการเปลี่ยนแปลงเล็กน้อย (Disclosure 102-48) ข้อมูลมลพิษอากาศ ข้อมูลการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีที่มีนัยสำคัญ และข้อมูลการจัดการของเสีย เป็นผลการดำเนินงานเฉพาะพื้นที่สำนักงานและโรงกลั่นน้ำมันบางจาก สุขุมวิท 64 เท่านั้น เนื่องจากเป็นพื้นที่ปฏิบัติการสำคัญ

ข้อมูลด้านความปลอดภัย บริษัทฯ ได้ใช้แนวทางการรายงานตามตัวชี้วัด GRI 403: 2018 โดยรายงานข้อมูลความปลอดภัยของพื้นที่สำนักงานและโรงกลั่นน้ำมันบางจากสุขุมวิท 64 และข้อมูลของพื้นที่สำนักงานใหญ่ M Tower เท่านั้น สำหรับในปี 2562 บริษัทฯ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวกับองค์กร และห่วงโซ่อุปทานอย่างมีนัยสำคัญ (Disclosure 102-10)

การให้ความเชื่อมั่นต่อรายงาน (Disclosure 102-53)

รายงานฉบับนี้มีการทบทวนเนื้อหาสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูงของแต่ละกลุ่มธุรกิจและกลุ่มงาน (Disclosure 102-32) เพื่อให้ความเชื่อมั่นว่าข้อมูลที่รายงานนั้นครบถ้วน ถูกต้อง และครอบคลุมการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดให้มีการตรวจรับรองรายงานฯ และตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญโดยหน่วยงานภายนอก (3rd party) ที่มีความเชี่ยวชาญในการตรวจรับรองและให้ความเชื่อมั่นอย่างอิสระต่อผลปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประเภทน้ำมันและก๊าซธรรมชาติ เพื่อความน่าเชื่อถือและโปร่งใส สอดคล้องตามแนวทางการรายงานของ GRI Standards ดังรายละเอียดการรับรองความเชื่อมั่นในหน้า 161-163

การสอบถามข้อมูล

หากมีข้อสงสัยหรือข้อแนะนำเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ

ฝ่ายพัฒนาความยั่งยืนและมาตรฐานองค์กร
บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
E-mail: nintira@bangchak.co.th โทรศัพท์ 0 2335 4383

บริษัทที่อยู่ในขอบเขตการรายงาน (Disclosure 102-45, Disclosure 102-46, Disclosure 103-1)

No.	Company	% equity	Production	Energy	GHGs	Water use	Waste water	Air Emission	Waste	Safety
1	Bangchak Corporation Plc.	100	/	/	/	/	/	/	/	/
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	NR	/	/	NR	NR	NR	NR	NR
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
Green-Power Business										
1	BCPG Plc.	70.04								
2	Bangchak Solar Energy Co., Ltd.	100	/	/	/	x	x	NR	NR	NR
3	Bangchak Solar Energy (Chaiyaphum 1) Co., Ltd.	100	/	/	/	x	x	NR	NR	NR
4	Bangchak Solar Energy (Buriram) Co., Ltd.	100	/	/	/	x	x	NR	NR	NR
5	Huang Ming Japan Co., Ltd.	100								
6	Bangchak Solar Energy (Buriram 1) Co., Ltd.	100	/	/	/	x	x	NR	NR	NR
7	Bangchak Solar Energy (Nakhonratchasima) Co., Ltd.	100	/	/	/	x	x	NR	NR	NR
8	Bangchak Solar Energy (Prachinburi) Co., Ltd.	100	/	/	/	x	x	NR	NR	NR
9	• BSE Energy Holdings Pte Ltd.	100								
10	• BCPG Japan Corporation Ltd.	100								
11	• BCPG Engineering Co., Ltd.	100								
12	BCPG Investment Holding Pte Ltd.	100								
13	• Greenergy Holdings Pte Ltd.	100								
14	• Greenergy Power Pte Ltd.	100								
15	• BCPG Wind Cooperatief U.A.	100								
16	• Petro Wind Energy Inc.	40								
17	Thai Digital Energy Development Co.,Ltd	100								
18	BCPG Biopower 2 Company Limited	100								
19	Lom Ligor Co., Ltd.	100								
20	Star Energy Group Holdings Pte Ltd.	33.33								
21	Impact Energy Asia Development Limited	45								
Bio-Based Product Business										
1	BBGI Plc.	60	NR	/	/	x	NR	NR	NR	NR
2	KSL Green Innovation Plc.	100	/	/	/	x	x	x	x	x
3	Bangchak Bioethanol (Chachoengsao) Co., Ltd.	85	/	/	/	x	x	x	x	x
4	Bangchak Biofuel Co., Ltd.	70	/	/	/	x	x	x	x	x
5	Ubon Bio Ethanol Plc.	21.28								
6	• Ubon Agricultural Energy Co., Ltd.	100								
7	• Ubon Biogas Co., Ltd.	100								
8	• NP Bio Energy Co., Ltd.	100								
Natural Resource Business and Business Development										
	Exploration and Product Business									
1	BCP Energy International Pte. Ltd.	100	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
2	Nido Petroleum Pty Ltd.	100								
3	• Nido Petroleum Indonesia (Holding) Pty Ltd.	100								
4	• Nido Petroleum Indonesia (Gurita) Pty Ltd.	100								
5	• Nido Petroleum Indonesia (Cakalang) Pty Ltd.	100								
6	• Nido Petroleum Indonesia (Baronang) Pty Ltd.	100								
7	Nido Petroleum Philippines Pty Ltd.	100								
8	• Nido Production (Holding) Pty Ltd	100								
9	BCPR Co., Ltd.	100	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
10	• BCPR Pte. Ltd.	100								
11	• OKEA AS	46.62								
	Innovation Business									
12	BCP Innovation Pte. Ltd.	100	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
13	Lithium Americas Corp.	15.77								
14	• Minera Exar S.A	50								
15	• Lithium Nevada Corp.	100								
16	• Rheo Minerals Inc.	100								
17	Bonumose LLC.	5.45								
18	Enevate Corporation	1.15								
19	BCV Bio Based Co., Ltd	100								
20	BCV Energy Co., Ltd	100								
21	BCV Innovation Co., Ltd	100								
22	BCV Partnership Co., Ltd.	100								
23	Bangchak Ventures Pte. Ltd.	100								

(แถบสีฟ้า) บริษัทตั้งใหม่/ควบรวมกิจการที่ดำเนินธุรกิจในประเทศน้อยกว่า 2 ปี บริษัทตั้งใหม่/ควบรวมกิจการที่ดำเนินธุรกิจในต่างประเทศน้อยกว่า 3 ปี ซึ่งเริ่มรายงานข้อมูลตัวชี้วัดเมื่อพ้นปีที่ 2 สำหรับบริษัทตั้งใหม่/ควบรวมกิจการที่ดำเนินธุรกิจในประเทศ และพ้นปีที่ 3 สำหรับบริษัทตั้งใหม่/ควบรวมกิจการที่ดำเนินธุรกิจในต่างประเทศ (Disclosure 103-1)

(แถบสีเขียว) เป็นอาคารสำนักงาน ไม่ต้องเก็บข้อมูลสิ่งแวดล้อมและข้อมูลความปลอดภัย Non Relevance (NR) ข้อมูลไม่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและไม่กระทบต่อภาพรวมของบริษัทบางจากฯ / มีข้อมูลเผยแพร่ในรายงาน x ยังไม่มีการเก็บข้อมูล

สีอักษร แสดงสถานะของบริษัท

สีฟ้า บริษัทย่อย คือ ถือหุ้น ≥ ร้อยละ 42

สีเขียว บริษัทร่วม คือ ถือหุ้น ร้อยละ 20 - 42

สีส้ม บริษัทอื่น

สารจาก ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร และกรรมการผู้จัดการใหญ่

(Disclosure 102-14)

35 ปี

เรายังคงยึดมั่นใน วัฒนธรรมองค์กรที่จะ "พัฒนานวัตกรรมธุรกิจ อย่างยั่งยืนไปกับ สิ่งแวดล้อมและสังคม"

ปี 2562 ที่ผ่านมา นับเป็นปีที่มีความท้าทายต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท บางจากฯ อันเป็นผลจากความผันผวนของสถานการณ์ราคาน้ำมันในตลาดโลกที่ธุรกิจน้ำมันอยู่ในช่วงขาลงตามภาวะเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัว

ด้วยกลยุทธ์ธุรกิจ 3S (Security, Stability, Sustainability) และกลยุทธ์ความยั่งยืน 4G (Green Business, Green Production, Greenovative Experience, Green Society) ทำให้บริษัทฯ สามารถผ่านพ้นช่วงเวลาดังกล่าวได้ แม้ผลการดำเนินงานของกลุ่มบริษัทฯ มีรายได้และกำไรที่ลดลง แต่ธุรกิจการตลาดมีปริมาณการจำหน่ายน้ำมันในตลาดค้าปลีกปรับตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 7 และมีส่วนแบ่งการตลาดปี 2562 อยู่ที่ร้อยละ 16 กลุ่มธุรกิจพลังงานไฟฟ้ามีปริมาณการจำหน่ายไฟฟ้ารวมเพิ่มขึ้นร้อยละ 24 กลุ่มธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพมีปริมาณการผลิต B100 และเอทานอลเพิ่มขึ้น ธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติ บริษัทร่วม OKEA ASA มีการผลิตและจำหน่ายใกล้เคียงกับแผน รวมทั้ง OKEA ASA มีการเสนอขายหุ้นต่อประชาชนครั้งแรก (IPO) ที่ตลาดหลักทรัพย์ประเทศนอร์เวย์

1. Green Business:

การลงทุนและสร้างมูลค่าให้กับกิจการอย่างยั่งยืนและรับผิดชอบด้วยการลงทุนในธุรกิจพลังงานสีเขียว ซึ่งเป็นธุรกิจที่ดีกับสิ่งแวดล้อมและรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงตาม Mega Trend ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยมีเป้าหมายเป็นกลุ่มบริษัทที่มีการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ต่ำ

- **ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว** ผ่านบริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) มีการขยายกำลังการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานความร้อนใต้พิภพ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ สู่โครงการโรงไฟฟ้าพลังน้ำที่เมืองเชียงขวาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กำลังการผลิต 69 เมกะวัตต์ ทำให้มีกำลังการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทนรวม 404 เมกะวัตต์

- **ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ** ผ่าน บริษัท บีบีจีไอ จำกัด (มหาชน) โดยปริมาณการผลิตของผลิตภัณฑ์ B100 เพิ่มขึ้น ร้อยละ 13 และปริมาณการผลิตรวมของผลิตภัณฑ์เอทานอลเพิ่มขึ้น ร้อยละ 30 จากการขยายกำลังการผลิตของโรงงาน 2 แห่งที่จังหวัดกาญจนบุรีและขอนแก่น รวมทั้งจากการปรับปรุงประสิทธิภาพในการผลิตของโรงงาน BBE ทั้งนี้บริษัทฯ วางแผนหาโอกาสขยายการลงทุนเพิ่มในธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพผ่านการระดมทุนในตลาดหลักทรัพย์ในปี 2563 เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งของกลุ่มบริษัทฯ ในฐานะผู้นำธุรกิจผลิตและจำหน่ายเชื้อเพลิงชีวภาพที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย
- **สถาบันนวัตกรรมและบ่มเพาะธุรกิจ Bangchak Initiative and Innovation Center (BiiC)** มีวัตถุประสงค์ในการสร้าง Green Ecosystem ผลักดันนวัตกรรมเน้นด้านพลังงานสีเขียวและด้านชีวภาพ ในปี 2562 ได้ลงทุนในบริษัท Enevate Corporation, USA ธุรกิจ Startup ที่เชี่ยวชาญเทคโนโลยีการผลิตลิเทียมแบตเตอรี่สำหรับรถยนต์ และลงทุนในบริษัท Bonumose, USA ธุรกิจ Startup ที่ผลิตน้ำตาลเพื่อสุขภาพ ช่วยเพิ่มมูลค่าสินค้าการเกษตรต่อยอดธุรกิจชีวภาพของบริษัทฯ

2. Green Production:

มุ่งเน้นการยกระดับการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยโดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะทรัพยากรน้ำและพลังงาน โดยในปี 2562 ได้มีสถิติการกลั่นเฉลี่ยทั้งเดือนสูงสุดเป็นประวัติการณ์ที่ 123,500 บาร์เรลต่อวันในเดือนกันยายน รวมทั้งบริษัทฯ เป็นรายแรกในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 50001:2018 สะท้อนถึงความมุ่งมั่นและให้ความสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถด้านการจัดการพลังงานสู่มาตรฐานสากล ทั้งนี้บริษัทฯ ยังคงมีการจัดการและลงทุนเพื่อการอนุรักษ์พลังงานภายใต้โครงการ Rocket Project ส่งผลให้โรงกลั่นมีการใช้พลังงานในหน่วยการผลิตลดลงและดีกว่าเป้าหมาย รวมทั้งดัชนีชี้วัดการใช้พลังงาน (Energy Intensity Index) ดีกว่าเป้าหมาย นอกจากนี้ยังมีโครงการก่อสร้างหอเผาระบบปิด (Enclosed Ground Flare) ซึ่งเป็นโครงการที่คำนึงถึงสภาพแวดล้อมรอบโรงกลั่นและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมภายใต้การเป็นโรงกลั่นสีเขียวที่ทันสมัย คาดว่าจะแล้วเสร็จในต้นปี 2563

สำหรับการใช้ทรัพยากรน้ำ บริษัทฯ ได้ผ่านมาตรฐานการรับรอง Water Footprint ของผลิตภัณฑ์รวม 6 ประเภท จากการจัดทำ Water Management ผ่าน Program Water Footprint of Product และเป็นโรงกลั่นน้ำมันแรกในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองการบริหารจัดการน้ำด้วยกระบวนการ Water Footprint of Product เพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำที่มีประสิทธิภาพ ลดต้นทุนการผลิต ทั้งนี้จากการที่บริษัทฯ ยังคงดำเนินมาตรการลดปริมาณการใช้น้ำและลดปริมาณน้ำทิ้งสู่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง ทำให้ในปี 2562 โรงกลั่นน้ำมันของบริษัทฯ สามารถลดปริมาณการใช้น้ำได้ถึงร้อยละ 31 ของน้ำใช้ทั้งหมด

3. Greenovative Experience:

มุ่งสร้างสรรค์ประสบการณ์และนวัตกรรมสีเขียว ที่รองรับวิถีชีวิตยุคใหม่ของคนไทยที่ทุกคนสามารถใช้ชีวิตอย่างมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน อาทิ

- **Greenovative Product** ในปี 2562 บริษัทฯ ได้ผลักดันการจำหน่ายน้ำมันดีเซล B20 ในไตรมาสแรก และเริ่มจำหน่ายน้ำมันดีเซล B10 ในเดือนมิถุนายน ซึ่งดีต่อสิ่งแวดล้อมและช่วยสนับสนุนเกษตรกรผู้ปลูกปาล์มน้ำมัน นอกจากนี้ในช่วงสิ้นปี 2562 ถึงต้นปี 2563 ซึ่งเป็นช่วงที่ประเทศไทยประสบปัญหา PM 2.5 บริษัทฯ ได้มีส่วนช่วยบรรเทาปัญหาฝุ่น PM 2.5 ในกรุงเทพมหานคร โดยการปรับคุณภาพน้ำมันดีเซลทุกชนิดที่จำหน่ายในกรุงเทพฯ ให้เป็นมาตรฐาน Euro 5 ทั้งหมด นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้พัฒนา Feature “ต้นไม้ของคุณ” ใน BCP Mobile Application ที่แสดงข้อมูลปริมาณการลด CO_2 จากการเติมผลิตภัณฑ์น้ำมันพลังงานทดแทนของลูกค้า เพื่อเชิญชวนให้หันมาใช้พลังงานทดแทนที่จะช่วยลดภาวะโลกร้อนได้อีกทางหนึ่ง
- **Greenovative Service Stations** พัฒนารูปแบบสถานีบริการที่มีเอกลักษณ์ด้วยการนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการดูแลสิ่งแวดล้อม ร่วมกับกระบวนการ 4Rs (Renewable, Recycle, Reuse, Reduce) อาทิ โครงการ Green Community Energy Management System (GEMS) ที่สถานีบริการน้ำมันบางจาก ศรีนครินทร์ เป็นสถานีบริการน้ำมันที่ผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ สำหรับใช้ในอาคารร้านค้าภายในสถานีบริการน้ำมัน ช่วยลดต้นทุนค่าไฟฟ้าและรองรับการซื้อขายไฟฟ้าในอนาคต ประกอบด้วยโซลาร์รูฟบนหลังคาสถานีบริการน้ำมัน พร้อมระบบกักเก็บพลังงานแบตเตอรี่ลิเทียมอิออน โดยผ่านแพลตฟอร์มการซื้อขายไฟฟ้าแบบ Auction Exchange ด้วยเทคโนโลยี Blockchain ซึ่งพัฒนาโดยผู้ประกอบการไทย

4. Green Society:

บริษัทฯ มีการจัดงานสัมมนาสิ่งแวดล้อมประจำปี เพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการปรับเปลี่ยนและรองรับปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งในปี 2562 ได้จัดในหัวข้อ “ชีวนวัตกรรม ศาสตร์เปลี่ยนโลก” นำเสนอมุมมองแสดงข้อมูลและผลิตภัณฑ์จากชีวนวัตกรรม Synthetic Biology (SynBio) การนำนวัตกรรมมาสร้างสิ่งมีชีวิต (Living Organisms) เป็นการบูรณาการความรู้ด้านชีววิทยา เทคโนโลยี และวิศวกรรมเข้าด้วยกัน เพื่อแก้ปัญหาด้านทรัพยากรให้กับโลกและพัฒนาสิ่งใหม่ ลดการใช้วัตถุดิบจากทรัพยากรธรรมชาติ ลดขั้นตอนกระบวนการผลิต ลดการปล่อยของเสีย ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และลดต้นทุนในกระบวนการผลิต นับเป็น Disruptive Technology หรือเทคโนโลยีที่จะเป็นเครื่องมือในการออกแบบอนาคตที่มีความยั่งยืน ซึ่งบริษัทฯ ได้ประกาศจัดตั้ง SynBio Academy ร่วมกับพันธมิตรภาครัฐและเอกชนจากทั้งในและต่างประเทศ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาธุรกิจชีวนวัตกรรมในประเทศไทยผ่านการอบรม การจัดประชุม การให้ข้อมูลต่อไป

บริษัทฯ คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างคุ้มค่าและยั่งยืน จึงนำนวัตกรรมตามแนวทางเศรษฐกิจหมุนเวียนมาใช้เพื่อลดปัญหาขยะพลาสติกในธุรกิจของกลุ่มบริษัทฯ โดยเชิญชวนคนไทยร่วมโครงการ “ลดขยะต้นทางกับบางจาก” ด้วยการรณรงค์ให้ลูกค้านำแก้วส่วนตัวมาซื้อเครื่องดื่มที่ร้านกาแฟอินทนิล และเปลี่ยนมาใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติกที่ทำมาจากผลิตภัณฑ์ชีวภาพที่ย่อยสลายได้ พร้อมเปลี่ยนฝาแก้วมาเป็นฝาแบบยกดื่มไม่ต้องใช้หลอด ทำให้สามารถลดการใช้แก้วพลาสติกธรรมดาเป็นแก้วย่อยสลายไบโอคัพรวมกว่า 60 ล้านแก้ว

โครงการต่อเนื่องอีกโครงการคือ “แก้วเพาะกล้า” ซึ่งบริษัทฯ ร่วมกับกรมป่าไม้ นำแก้วเครื่องดื่มอินทนิลใช้แล้วซึ่งย่อยสลายได้มาใช้เพาะกล้าไม้แทนถุงเพาะชำพลาสติก สำหรับลูกค้าที่เติมน้ำมัน บริษัทฯ เชิญชวนให้นำขวดน้ำดื่ม PET ใช้แล้ว มาร่วมโครงการ “รักษ์ ปัน สุข” ที่จัดกับพันธมิตรทางธุรกิจ โดยนำขวดน้ำดื่ม PET ที่ใช้แล้วไปผ่านกระบวนการรีไซเคิลผลิตเป็นเส้นใยนำไปผลิตเสื้อ กระเป๋า หมวก เพื่อนำไปมอบให้เป็นสาธารณประโยชน์ โดยได้ส่งมอบขวด PET เพื่อนำไปรีไซเคิลแล้วกว่า 600,000 ขวด ส่วนแกลลอนน้ำมันหล่อลื่น บริษัทฯ มีโครงการ “Greenovative Lube Packaging” รวบรวมแกลลอนน้ำมันหล่อลื่นเครื่องยนต์ที่ใช้แล้วไปรีไซเคิลเป็นเม็ดพลาสติกชนิดพิเศษเพื่อใช้ผลิตแกลลอนน้ำมันหล่อลื่นเครื่องยนต์ โดยมีเป้าหมายที่จะช่วยลดขยะแกลลอนน้ำมันหล่อลื่นได้ไม่ต่ำกว่าปีละ 1 ล้านใบ

ในโอกาสที่บริษัท บางจากฯ กำลังก้าวสู่ปีที่ 36 ของการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ มีเป้าหมายเป็นผู้นำพลังงานสีเขียวครบวงจรในภูมิภาค โดยใช้นวัตกรรมในการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม และด้วยผลดำเนินงานทั้ง 3 มิติ คือ ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ในปี 2562 นี้ มีส่วนที่ทำให้มั่นใจว่ากลยุทธ์ธุรกิจ 3S และกลยุทธ์ความยั่งยืน 4 Green จะช่วยนำพาบริษัทฯ ไปสู่ทิศทางของความยั่งยืน ทั้งในด้านการพัฒนาธุรกิจ การสร้างผลตอบแทนที่ดีต่อผู้ถือหุ้นและการสร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในด้านการดูแลสิ่งแวดล้อมและสังคม ซึ่งเป็น DNA ของพวกเราชาวบางจากฯ

(นายชัยวัฒน์ โควาวิสารัช)
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่

เปิดบ้าน**บางจาก**

ธุรกิจของเรา :	บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (Disclosure 102-1)
ชื่อในตลาดหุ้น :	BCP
ประเภทธุรกิจ :	ปิโตรเลียมและพลังงานทดแทน
การประกอบธุรกิจ :	บริษัทฯ ประกอบกิจการพลังงาน ทั้งจากปิโตรเลียม และพลังงานทดแทน อันประกอบด้วย 5 ธุรกิจหลัก ได้แก่ ธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน ธุรกิจการตลาด ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว และธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติ ลงทุนในธุรกิจหลักทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีเป้าหมายที่จะสร้างความมั่นคงด้านพลังงานให้กับประเทศ ขับเคลื่อนธุรกิจด้วยนวัตกรรม และสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจและความยั่งยืนแก่องค์กรและสังคมไทย (Disclosure 102-2)
วันจดทะเบียนจัดตั้ง :	8 พฤศจิกายน 2527
สำนักงานใหญ่ :	เลขที่ 2098 อาคารเอ็ม ทาวเวอร์ ชั้นที่ 8 ถนนสุขุมวิท แขวงพระโขนงใต้ เขตพระโขนง กรุงเทพฯ 10260 (Disclosure 102-3)
ผู้บริหารสูงสุด :	นายชัยวัฒน์ โควาวิสารัช ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่
ทุนจดทะเบียนและชำระแล้ว :	1,376,923,157 บาท
จำนวนพนักงานประจำ :	1,251 คน (Disclosure 102-7)
การเป็นสมาชิกองค์กร : (Disclosure 102-13)	อบก TGO; Global Compact Network Thailand; TBCSD องค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน; TEI Thailand Environment Institute

ประเทศไทย

บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

- **กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน**
  โรงกลั่นน้ำมันบางจาก
- **กลุ่มธุรกิจการตลาด**
  ธุรกิจสถานีบริการน้ำมันบางจาก 1,201 สาขา
  ธุรกิจ Non-oil 661 สาขา
- **ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ 5 แห่ง**
- **ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว 14 แห่ง**
- **ธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติและพัฒนาธุรกิจใหม่**
- **ธุรกิจเกี่ยวเนื่องด้านนวัตกรรม 4 แห่ง**

ประเทศญี่ปุ่น

- **ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว 5 แห่ง**

สปป.ลาว

- **ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว 1 แห่ง**

ประเทศกัมพูชา

- **กลุ่มธุรกิจการตลาด**
  ธุรกิจ Non-oil 6 สาขา

ประเทศฟิลิปปินส์

- **ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว 1 แห่ง**
- **ธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติและพัฒนาธุรกิจใหม่**
  ธุรกิจสำรวจและผลิต
  แหล่งปิโตรเลียมอยู่ระหว่างการพัฒนาและสำรวจ 1 แห่ง และแหล่งปิโตรเลียมอยู่ระหว่างการสำรวจ 6 แห่ง

ประเทศอินโดนีเซีย

- **ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว 3 แห่ง**

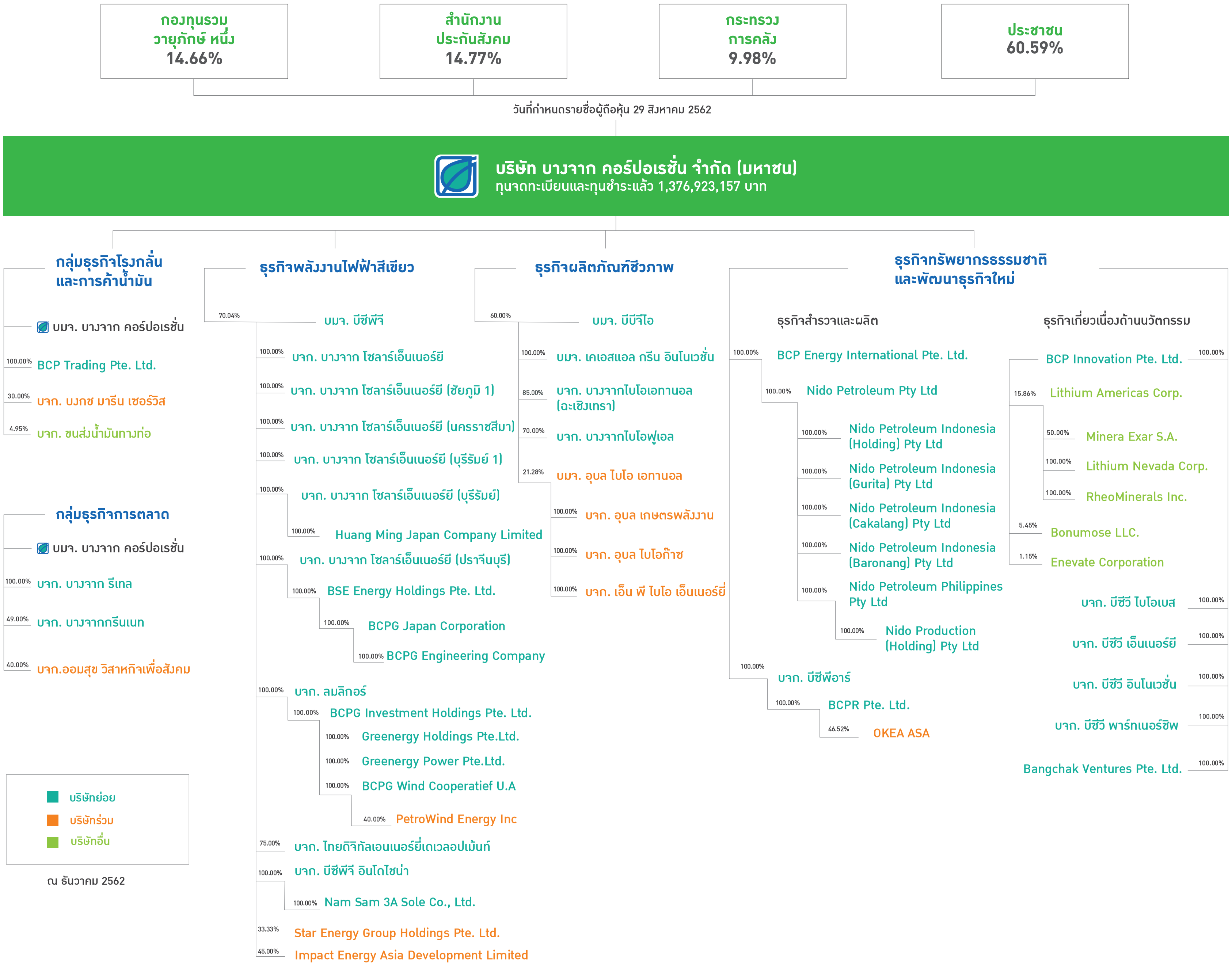
ประเทศสิงคโปร์

- **กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน 1 แห่ง**
  บริษัท BCP Trading Pte. Ltd.

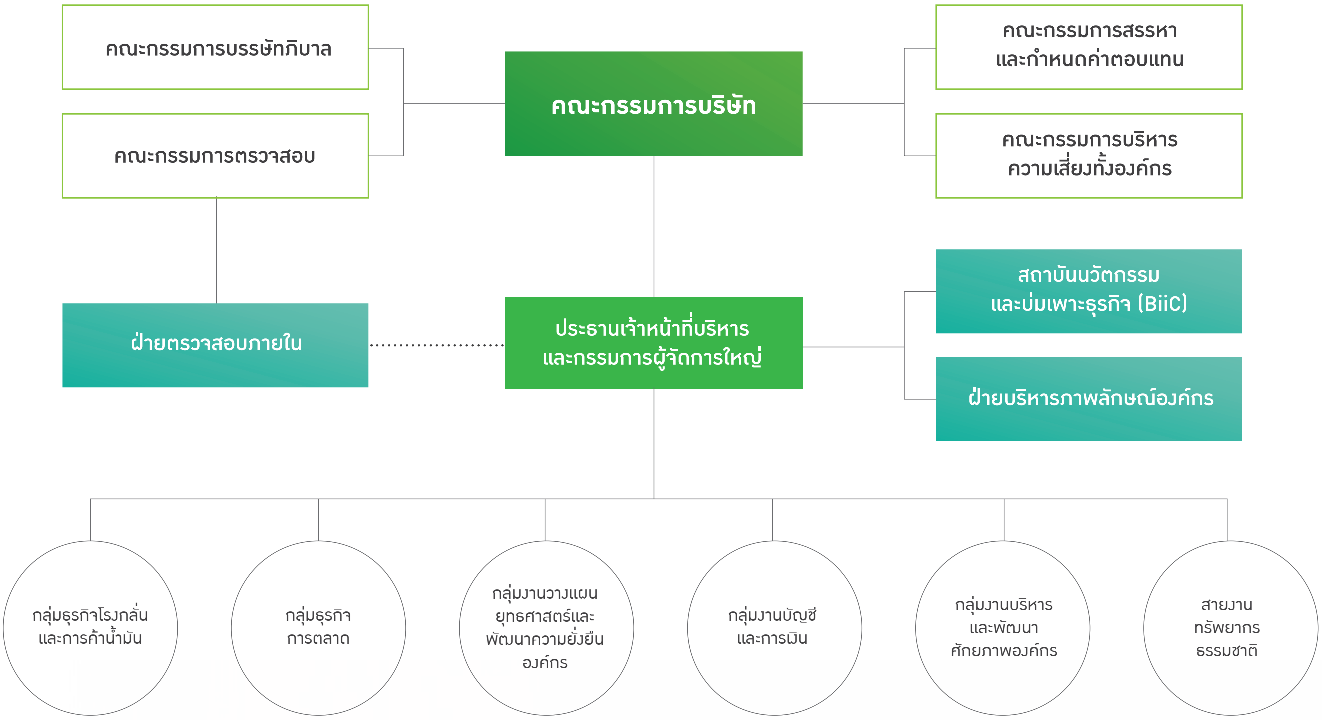
- กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน
- กลุ่มธุรกิจการตลาด
- ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว
- ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ
- ธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติและพัฒนาธุรกิจใหม่

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน ธุรกิจการตลาด ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว ธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติและพัฒนาธุรกิจใหม่ ซึ่งกระจายอยู่ใน 11 ประเทศ ประกอบด้วย ประเทศไทย ประเทศลาว ประเทศกัมพูชา ประเทศฟิลิปปินส์ ประเทศอินโดนีเซีย ประเทศสิงคโปร์ ประเทศญี่ปุ่น ประเทศนอร์เวย์ ประเทศแคนาดา ประเทศอาร์เจนตินา และประเทศสหรัฐอเมริกา (Disclosure 102-4)

โครงสร้างองค์กร (Disclosure 102-5)



โครงสร้างการจัดการ (Disclosure 102-18, Disclosure 102-20, Disclosure 102-22, Disclosure 102-23)



ห่วงโซ่คุณค่า (Disclosure 102-9)

ธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติ และพัฒนาธุรกิจใหม่
สำรวจและผลิตปิโตรเลียมจากแหล่งผลิตที่ได้ทำการศึกษาความเหมาะสม ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับนวัตกรรม เช่นธุรกิจเหมืองลิเทียม เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันเพื่อการเติบโตอย่างมั่นคง ตลอดจนกระจายความเสี่ยงทางธุรกิจ

ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว
ผลิตพลังงานไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน เพื่อร่วมสร้างสรรค์พลังงานสะอาดรูปแบบใหม่ ในการตอบสนองต่อความต้องการใช้พลังงานที่เพิ่มขึ้นของโลก และลดผลกระทบการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ตลอดจนเป็นธุรกิจพลังงานสีเขียวที่สร้างรายได้ที่แน่นอน

กลุ่มธุรกิจโรงกลั่น และการค้าน้ำมัน
โรงกลั่นแบบ Complex Refinery ที่ครบครันและทันสมัย กลั่นน้ำมันดิบเป็นน้ำมันสำเร็จรูปที่ได้มาตรฐาน ด้วยหน่วยการกลั่นที่มีประสิทธิภาพที่ช่วยเพิ่มมูลค่า ซึ่งเชื่อมโยงอย่างครบวงจรกับโครงข่ายธุรกิจค้าน้ำมัน

บมจ.บีซีพีอาร์
OKEA ASA

Lithium Americas Corp.
Minera Exar S.A.
Lithium Nevada Corp.
RheoMinerals Inc.

บมจ. บีซีพีจี
บจก. บางจาก โซลาร์เอ็นเนอร์ยี

บมจ. บางจาก คอร์ปอเรชั่น
BCP Trading Pte. Ltd.
บจก. บงกช มารีน เซอร์วิส
บจก. ขนส่งน้ำมันทางท่อ

ธุรกิจต้นน้ำ
การผสมผสานสินทรัพย์อย่างลงตัว ประกอบด้วยสินทรัพย์ที่ใช้ในการดำเนินการผลิต รวมถึงการแสวงหาโอกาสในการพัฒนา และสำรวจสินทรัพย์ที่น่าสนใจ

กลุ่มธุรกิจการตลาด

ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสียในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันเชื้อเพลิงที่ได้มาตรฐานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมผ่านสถานีบริการน้ำมันที่ทันสมัยที่ตั้งอยู่ในใจกลางของความต้องการใช้และแหล่งยุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมทั่วประเทศ อีกทั้งยังผสานและต่อยอดด้วยธุรกิจ Non-oil เพื่อตอบสนองต่อการใช้ชีวิตของผู้บริโภคทุกกลุ่มและเพื่อสร้างผลตอบแทนที่มั่นคงและยั่งยืน

ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ

ผลิตพลังงานทดแทน ไบโอดีเซลและเอทานอล เพื่อลดการนำเข้าและการใช้น้ำมันเชื้อเพลิง สร้างรายได้ที่แน่นอน และกระจายรายได้ให้กับเกษตรกร ตลอดจนเป็นผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ธุรกิจวิจัยและพัฒนา และธุรกิจนวัตกรรม

ค้นคว้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์และพลังงานสะอาด โดยการพัฒนาและนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ เพื่อสนับสนุนและต่อยอดธุรกิจต่าง ๆ ของบางจากฯ

บมจ. บางจาก คอร์ปอเรชั่น
บจก. บางจาก รีเทล
บจก. บางจากกรีนเนท

บมจ. บีบีจีไอ
บจก. บางจากไบโอฟูเอล
บจก. บางจากไบโอเอทานอล (ฉะเชิงเทรา)
บมจ. เคเอสแอล กรีน อินโนเวชั่น

Bonumose LLc.
Enevate Corporation

ธุรกิจปลายน้ำ

ธุรกิจโรงกลั่นและธุรกิจตลาดแหล่งรายได้ที่สำคัญของบริษัท การประสานผลประโยชน์ทางธุรกิจแบบบูรณาการครบวงจรช่วยให้บริษัทฯ บริหารผลกำไรได้อย่างเหมาะสมตลอดห่วงโซ่คุณค่า

โครงสร้างธุรกิจ

ปัจจัยนำเข้า

ทุนทางการเงิน
- หนี้สินรวม 68,973 ล้านบาท
- ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม 58,815 ล้านบาท
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน 180,257 ล้านบาท
- เงินลงทุนในบริษัทย่อย 13,536 ล้านบาท

ทุนการผลิต
- ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ 52,584 ล้านบาท
- สินทรัพย์รวม 127,788 ล้านบาท
- เงินลงทุนในโครงการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต 3Es และ Closed Ground Flare
- การจัดหาเชิงกลยุทธ์ (Strategic Soucing)

ทรัพยากรธรรมชาติ
- วัตถุดิบที่ใช้ในการกลั่น
  - วัตถุดิบหมุนเวียน: 459,665 ตัน
  - วัตถุดิบไม่หมุนเวียน: 6,468,825 ตัน
- ปริมาณน้ำที่ใช้ 2.69 ล้านลูกบาศก์เมตร
- พลังงานที่ใช้ในกระบวนการผลิต 13,282 เทระจูล

ทรัพยากรมนุษย์
- พนักงานทั้งหมด 1,251 คน
- จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมทั้งหมด 56,449 ชั่วโมง
- ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพ 44.5 ล้านบาท

การดูแลสังคมและชุมชน
- การพัฒนาชุมชน สังคม และการบริจาค 98 ล้านบาท
- จำนวนชั่วโมงการทำงานอาสาของพนักงาน 15,583 ชั่วโมง
- การจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ 238 ครั้ง
- การจัดสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และสินค้าฉลากเขียว (Green Label)

องค์ความรู้
- จัดตั้งสถาบัน BiiC เพื่อส่งเสริมงานด้านนวัตกรรม
- ปรับวิธีการทำงาน ประหยัดเวลา มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- เพิ่มความรู้พื้นฐานสำหรับการพัฒนางานและงบประมาณในรูปแบบการทำเป็นโครงการ QCC
- โครงการ Business Process Redesign (BPR)
- ส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจใหม่ด้วย Design Thinking
- โครงการ Rocket

กิจกรรม

วิสัยทัศน์ evolving Greenovation

ค่านิยม i AM BCP

พันธกิจ
- สร้างสรรค์นวัตกรรมสีเขียวเพื่อลูกค้า
- มุ่งเน้นการดำเนินงานแบบมีส่วนร่วมและยั่งยืน
- สร้างความไว้วางใจและคุณค่าให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ส่งเสริมการพัฒนาของสังคมอย่างยั่งยืน

วัฒนธรรมการดำเนินธุรกิจ
พัฒนานวัตกรรมธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม

วัฒนธรรมพนักงาน
เป็นคนดี มีความรู้ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

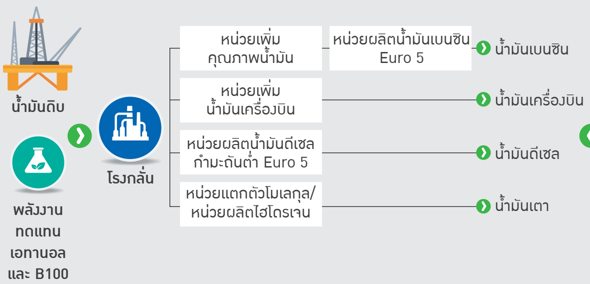
Green Business (7, 9, 13, 17)

ขยายการลงทุนเพื่อความมั่นคงด้านพลังงาน

- กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน
- กลุ่มธุรกิจการตลาด
- ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว
- ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ
- ธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติและพัฒนาธุรกิจใหม่
- BiiC ลงทุนใน Startup ด้านนวัตกรรมและพลังงานสีเขียว

Green Production (6, 7, 11, 12, 13)

การจัดหาวัตถุดิบและการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม



- ใช้ก๊าซธรรมชาติที่เป็นเชื้อเพลิงสะอาดแทนการใช้น้ำมันเตาในกระบวนการกลั่น
- เพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการกลั่นน้ำมันด้วยโครงการ 3Es และ YES-R
- มีระบบบริหารด้านความปลอดภัยตามมาตรฐาน ISO 45001 และ Process Safety Management: PSM โดย DuPont
- บริหารจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 14001 จัดทำ Product Carbon Footprint และ Water Footprint
- บริหารจัดการน้ำและของเสียตามหลัก 3Rs

Greenovation Experience (9, 12, 13)

การจำหน่ายและความรับผิดชอบในผลิตภัณฑ์และบริการ

- จำหน่ายน้ำมันสำเร็จรูปผ่านสถานีบริการบางจาก กว่า 1,200 แห่งทั่วประเทศ
  - สถานีบริการมาตรฐาน 589 แห่ง
  - สถานีบริการน้ำมันชุมชน 612 แห่ง โดยร่วมกับสหกรณ์การเกษตร

ผลิตภัณฑ์น้ำมันทุกชนิดของบริษัทฯ มีส่วนผสมของเชื้อเพลิงชีวภาพที่กับเครื่องยนต์และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- แก๊สโซฮอล์ 95, 91, E20, E85
- ดีเซล Euro 5, B10, B20

Inthanin
- ร้านกาแฟอินทนิล 600 สาขา

SPAR
- ร้านสะดวกซื้อสพาร์ จำนวน 46 สาขา

GEMS
สถานีบริการต้นแบบการบริหารจัดการพลังงาน เป็นโครงการนำร่องระบบการผลิตและซื้อขายไฟฟ้าจากโซลาร์รูฟท็อปด้วยวิธีประมูลผ่านเทคโนโลยี Blockchain

Green Society (4, 6, 8, 12, 13)

การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

บริษัทฯ มีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมมาอย่างต่อเนื่อง แบ่งการทำงานเป็น 2 ส่วนคือ

ชุมชนรอบโรงกลั่นบางจากฯ ทำกิจกรรม 8 ด้าน
- ด้านความปลอดภัย
- ด้านเศรษฐกิจ
- ด้านการศึกษา
- ด้านกีฬา
- ด้านคุณภาพชีวิต
- ด้านสิ่งแวดล้อม
- ด้านเสริมสร้างความสัมพันธ์และอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี
- ด้านสาธารณประโยชน์

สังคมระดับประเทศ
- นำระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ เน้นการใช้ทรัพยากร วัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์อย่างคุ้มค่า ด้วยนวัตกรรมและกระบวนการแปลงสภาพ ตามหลัก Reduce Reuse และ Recycle
- การบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- ส่งเสริมเศรษฐกิจสีเขียวเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน

ผลผลิต

สินค้าและผลิตภัณฑ์

- กำลังการกลั่นเฉลี่ย 112,600 บาร์เรลต่อวัน หรือคิดเป็นร้อยละ 94 ของกำลังการผลิตรวมของโรงกลั่น
- สถานีบริการบางจาก 1,201 แห่ง ทั่วประเทศ
- ผลิตภัณฑ์น้ำมันสำเร็จรูปที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม E10, E20, E85, B10, B20
- น้ำมันเครื่องยืดระยะเวลาการเปลี่ยนถ่าย

ของเสียที่ปลดปล่อยจากกระบวนการผลิต

- ปริมาณของเสียทั้งหมด 5,984 ตัน
- ปริมาณของเสียฝังกลบ 15 ตัน

ผลพลอยได้อื่น ๆ

- ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1 และ 2) ได้ 1.06 ล้านตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
- ปริมาณน้ำทิ้งทั้งหมด 0.88 ล้านลูกบาศก์เมตร
- Recycle และปรับปรุงคุณภาพน้ำจากกระบวนการผลิต

ผลลัพธ์ต่อบริษัท › ผลลัพธ์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย

ทุนทางการเงิน

ผลลัพธ์ต่อบริษัท

- รายได้จากการขายและบริการ 190,489 ล้านบาท
- กำไรสุทธิ 2,488 ล้านบาท
- EDITDA 8,709 ล้านบาท
- ปริมาณการขายของกลุ่มธุรกิจการตลาดเพิ่มขึ้นร้อยละ 5
- Net Promoter Score (NPS) เพิ่มขึ้นจาก 71.5 ในปี 2561 เป็น 76.1 ในปี 2562
- ส่วนแบ่งการตลาดสะสมอยู่ที่ร้อยละ 16.0
- สถานีบริการน้ำมันบางจากเป็นแบรนด์ที่สามารถรักษาอันดับ 1 ร่วม 3 ปีต่อเนื่อง

ผลลัพธ์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- มูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด (Market Capitalization) 38,554 ล้านบาท
- กำไรต่อหุ้น 0.72
- ปันผลหุ้นละ 0.80 บาทต่อหุ้น
- อัตราการจ่ายเงินปันผลต่อกำไรสุทธิร้อยละ 68
- ภาษีที่จ่ายให้แก่รัฐบาลและหน่วยงานท้องถิ่น 258 ล้านบาท

ทุนการผลิต

ผลลัพธ์ต่อบริษัท

- ค่าการกลั่นรวม (Total GRM) 4.55 เหรียญ สรอ. ต่อบาร์เรล
- ส่วนแบ่งการตลาดด้านปริมาณการจำหน่ายน้ำมันผ่านสถานีบริการเติบโตต่อเนื่อง โดยมีส่วนแบ่งการตลาดสะสมปี 2562 อยู่ที่ร้อยละ 16.0 และมีสถิติสูงสุดอยู่ที่ร้อยละ 16.5 ในเดือนกันยายน
- ประหยัดค่าใช้จ่ายด้วยการจัดหาเชิงกลยุทธ์ 380 ล้านบาท
- คู่ค้ามีความพึงพอใจต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดหาพัสดุร้อยละ 90.2 (ระดับดีมาก)

ผลลัพธ์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- ระบบการผลิตมีความปลอดภัยมากขึ้น และไม่มีข้อร้องเรียนด้านมลพิษอากาศ
- ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อการทำงานของคู่ค้าร้อยละ 84 (ระดับดี)

ทรัพยากรธรรมชาติ

ผลลัพธ์ต่อบริษัท

- ลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1 และ 2) ได้ร้อยละ 5.4 เทียบกับปีฐาน 2558
- ลดปริมาณน้ำใช้ใหม่ด้วยมาตรการ 3Rs (Reduce, Reuse and Recycle) ได้ 1.2 ล้านลูกบาศก์เมตร

ผลลัพธ์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- ลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเติมน้ำมันผ่านบัตรสมาชิกบางจากได้ 232,146 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า เพิ่มขึ้นจากปี 2561 ร้อยละ 7.74
- การลดการใช้น้ำประปาในกระบวนการผลิตที่ประหยัดได้เทียบเท่า 3,185 ครัวเรือน
- ผลิตภัณฑ์น้ำมันสำเร็จรูปมาตรฐาน Euro 5 ช่วยลดปัญหาฝุ่น PM 2.5

ทรัพยากรมนุษย์

ผลลัพธ์ต่อบริษัท

- ผลตอบแทนจากการลงทุนด้านพนักงาน (Human Capital Return On Investment - HC ROI): 5.80
- อัตราการลาออกของพนักงานร้อยละ 5.63
- คะแนนความผูกพันของพนักงานร้อยละ 62

ผลลัพธ์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานโดยเฉลี่ย 45.12 ชั่วโมงต่อคนต่อปี
- ค่าตอบแทนพนักงาน 1,892.89 ล้านบาท
- อัตราการบาดเจ็บ (Total Recordable Injury Rate: TRIR) ของพนักงานเท่ากับ 0 และผู้รับเหมาเท่ากับ 1.06 คนต่อหนึ่งล้านชั่วโมงการทำงาน

การดูแลสังคมและชุมชน

ผลลัพธ์ต่อบริษัท

- ความพึงพอใจต่อกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์รอบโรงกลั่นร้อยละ 97
- คะแนนความผูกพันกับชุมชน (Community Engagement Score) ร้อยละ 83.2
- การเลือกใช้สินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และสินค้าฉลากเขียว (Green Label) 40 รายการ

ผลลัพธ์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- การลงทุนทางสังคม 22.72 ล้านบาท แบ่งเป็น
  - ชุมชน: งบด้านการพัฒนาร้อยละ 59.77 และงบด้านบริจาคร้อยละ 12.89
  - กลุ่มครอบครัว: งบด้านการพัฒนา ร้อยละ 5.02
  - กลุ่มโรงเรียน: งบด้านการพัฒนาร้อยละ 13.19 และงบด้านบริจาคร้อยละ 5.72
  - กลุ่มคอนโด: งบด้านการพัฒนาร้อยละ 3.41
- ผู้ได้รับประโยชน์จากการจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์จำนวน 52,640 ราย
- ผลตอบแทนเชิงบวกด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมต่อเงินลงทุนจากโครงการการบริหารจัดการน้ำเพื่อแก้วิกฤตภัยแล้ง อัตราส่วน 3.9 : 1
- ผลตอบแทนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นต่อเงินลงทุนจากโครงการอ่านออกเขียนได้ง่ายนิดเดียว 1:1.19
- ผลตอบแทนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นต่อเงินลงทุนจากโครงการน้ำมันพืชใช้แล้วชุมชน อัตราส่วน 1 : 0.50

องค์ความรู้

ผลลัพธ์ต่อบริษัท

- จดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา 2 รายการ
- ได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้ ร้อยละ 300 โครงการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี จำนวน 7 โครงการ จาก สวทช./กรมสรรพากร
- โครงการ Business Process Redesign (BPR) ลดค่าจ่ายได้ 180 ล้านบาท

ผลลัพธ์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย

- จัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practices: CoP) เพื่อเป็นเครื่องมือพัฒนาองค์ความรู้ ของกลุ่มคนที่ทำงานในสายงานเดียวกัน หรือคนซึ่งมีความสนใจในเรื่องเดียวกัน เพื่อร่วมแก้ปัญหาผ่านการประชุมในรูปแบบที่ส่งเสริมให้สมาชิกเสนอความคิดภายใต้บรรยากาศที่เป็นกันเอง และสามารถให้ผู้เชี่ยวชาญองค์ความรู้จากภายนอกร่วมให้ความรู้ในเชิงลึก

สรุปผลการดำเนินงานสำคัญปี 2562

evolving Greenovation

บรรษัทภิบาล (Corporate Governance)

ปรับปรุงนโยบาย CG ครั้งที่ **16**

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

สนับสนุนคู่ค้าให้ได้รับการรับรอง CAC เป็นจำนวนมากกว่า **10** ราย

NO Gift Policy ต่อเนื่องปีที่ 6

ร้อยละ **100** ผู้บริหารและพนักงานเข้าตอบรับนโยบายและทดสอบความรู้การต่อต้านทุจริต

การแจ้งข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ออนไลน์ ร้อยละ **100**

จำนวนเหตุการณ์ที่เกิดจากการทุจริต **0** กรณี

การเติบโตทางเศรษฐกิจ (Economic Growth)

รายได้จากการขายและการให้บริการ **190,489** ล้านบาท

กำไรสุทธิ **2,488** ล้านบาท

เงินปันผลต่อหุ้น **0.80** บาทต่อหุ้น

EBITDA 8,709 ล้านบาท

ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ Business Process Redesign (BPR) สามารถลดค่าใช้จ่ายได้กว่า **180** ล้านบาท

EBITDA จำแนกตามกลุ่มธุรกิจ

กลุ่มธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติฯ **-36 ล้านบาท**

ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว **2,964 ล้านบาท**

กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน **2,871 ล้านบาท**

กลุ่มธุรกิจการตลาด **2,279 ล้านบาท**

ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ **1,000 ล้านบาท**

อื่นๆ **-369 ล้านบาท**

จรรยาบรรณคู่ค้าเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (SCOC: Supplier Code of Conduct)

คู่ค้าสำคัญ **53** ราย ตอบรับในจรรยาบรรณฯ

คู่ค้าสำคัญ **24** ราย รับการประเมินตนเองตามจรรยาบรรณฯ

ค่าใช้จ่ายที่ประหยัดจากการจัดหาเชิงกลยุทธ์ **380** ล้านบาท

ร้อยละการวิเคราะห์ความเสี่ยงของคู่ค้าที่ทำธุรกิจกับบริษัทโดยตรง (Tier 1 Supplier-Risk Assessment) : **100**

- คู่ค้าที่ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Tier 1 Suppliers) 979 ราย
- คู่ค้าสำคัญของบริษัทฯ (Critical Tier 1 Suppliers) 53 ราย
- คู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Critical Non-Tier 1 Suppliers) 101 ราย

ร้อยละการวิเคราะห์ความเสี่ยงของคู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทโดยตรง (Critical Non-Tier 1 Supplier-Risk Assessment) : **100**

ควบคู่ไปกับสิ่งแวดล้อม (In Harmony with the Environment)

การปล่อย ก๊าซเรือนกระจก
(ตามขอบเขตการปันส่วนตามกรรมสิทธิ์)

1.06

ล้านตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ตามสัดส่วนการถือหุ้น)

- กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นฯ **ร้อยละ 85.8**
- ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ **ร้อยละ 13.3**
- ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว **ร้อยละ 0.1**
- กลุ่มธุรกิจการตลาด **ร้อยละ 0.9**

การใช้ พลังงานรวมสุทธิ
14,513 เทระจูล

อัตราการใช้พลังงาน (กลุ่มธุรกิจโรงกลั่น)
EII = 97.9

การรับน้ำจากแหล่งต่างๆ รวม
2.69 ล้านลูกบาศก์เมตร

ปริมาณน้ำใช้ซ้ำ/น้ำรีไซเคิล
1.21 ล้านลูกบาศก์เมตร
คิดเป็นร้อยละ 31.01 ของน้ำใช้ทั้งหมด

น้ำทิ้ง
0.88 ล้านลูกบาศก์เมตร

การจัดการของเสียตามหลัก 3Rs
ร้อยละ 99 ของปริมาณของเสียทั้งหมด

การรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมี (กรณี)
(มากกว่า 100 บาร์เรล)
0 ครั้ง

ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

Green Product
(Low Carbon Product)

Green Power Business
(Avoid Carbon Product)

อุบัติเหตุจากการขนส่งผลิตภัณฑ์
(ความเสียหายต่อครั้งเกิน 1 ล้านบาท)
2 กรณี

Greenovative Experience

- SPAR 46 สาขา
- Inthanin 600 สาขา
- สถานีบริการน้ำมันบางจาก 589 แห่ง
- สถานีบริการน้ำมันชุมชน 612 แห่ง

สร้างคุณค่าสู่สังคม (Creating Values for Society)

ความปลอดภัย

จำนวนอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (LWC)
- พนักงาน 0 ครั้ง
- ผู้รับเหมา 2 ครั้ง

อัตราการบาดเจ็บรวม (TRIR) (คนต่อ 1 ล้านชั่วโมงทำงาน)

	ชาย	หญิง
พนักงาน	0	0
ผู้รับเหมา	1.06	0

ลูกค้า

ความพึงพอใจของลูกค้า
ร้อยละ 86.6

NPS Score
ลำดับที่ 1 (ร่วม)

1

พนักงาน

The Best Employer Score
ร้อยละ 56

Employee Engagement Score
ร้อยละ 62

จำนวนชั่วโมงอบรมพนักงานเฉลี่ย (ชั่วโมงต่อคนต่อปี)
45.12

การจ้างงานคนพิการ
13 คน (Maintain)

สังคม

ชั่วโมงทำงานอาสาของ พนง.
15,583 ชั่วโมง
คิดเป็นเงิน 4.30 ล้านบาท

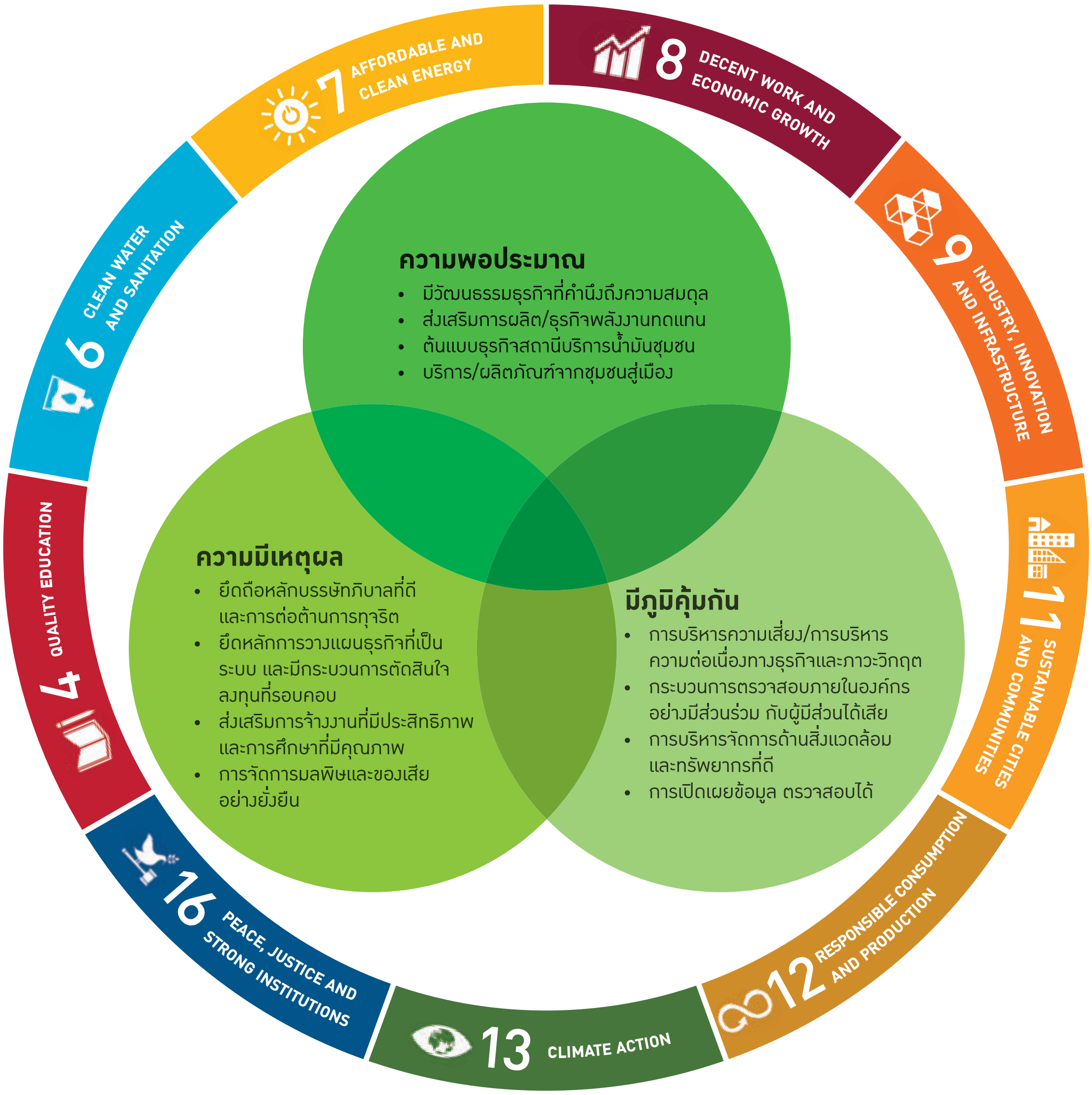
Circular Economy
ส่งต่อขวดน้ำดื่มพลาสติกชนิด (PET) **600,000** ขวด เพื่อรีไซเคิลเป็นเส้นใยเพื่อผลิตเป็นเสื้อ หมวก และกระเป๋า เพื่อสาธารณประโยชน์

มูลนิธิใบไม้ปันสุข
มีการวิเคราะห์หาผลตอบแทนทางสังคม (SROI) ในโครงการอ่านออก เขียนได้ ง่ายนิดเดียว
1 : 1.19
Social Return Value per Amount Invested

วิถีบางจากตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

บริษัทฯ น้อมนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร มาใช้ในการบริหารองค์กร โดยยึดมั่นในหลักของทางสายกลางและความไม่ประมาท และให้ความสำคัญกับหลักความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว โดยมีความรู้ และคุณธรรมเป็นเงื่อนไข ทำให้บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน สามารถพัฒนาธุรกิจและปรับตัวได้ทันต่อสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันและในอนาคต โดยยังคงเป็นองค์กรที่สร้างคุณค่าและประโยชน์ให้กับผู้มีส่วนได้เสียและสังคมอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้บริษัทฯ ใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียงเป็นกรอบในการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก (Sustainable Development Goals: SDGs) ที่บริษัทฯ มุ่งมั่นดำเนินการตอบสนอง เพื่อสร้างความสมดุลในการใช้ต้นทุนและทรัพยากรด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคมในการดำเนินธุรกิจ ผ่านหลักความพอประมาณ ความมีเหตุผล และการสร้างภูมิคุ้มกัน



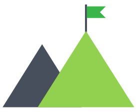
เงื่อนไขความรู้

- มุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วยการจัดการความรู้และใช้สมรรถนะหลักขององค์กร
- ส่งเสริมความผูกพันบุคลากร
- ส่งเสริมการแบ่งปัน และการถ่ายทอดความรู้สู่สังคม

เงื่อนไขคุณธรรม

- คัดเลือกบุคลากรที่ “**เป็นคนดี มีความรู้ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น**”
- ปลูกฝังจิตสำนึกการทำประโยชน์ต่อชุมชน/สังคมแก่พนักงานทุกคน
- ส่งเสริมบรรษัทภิบาลที่ดีและการต่อต้านทุจริต
- มีส่วนร่วมเผยแพร่แนวทางดำเนินชีวิต/ธุรกิจตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

สมดุล
เกิดประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย



มั่นคง
สามารถแข่งขันและปรับตัวได้เร็ว

ยั่งยืน
เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

บางจากฯ และ ความยั่งยืน (Disclosure 102-16)

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก (SDGs) รวมถึงพิจารณาเกณฑ์การประเมินความยั่งยืนองค์กรครอบคลุม มิติเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ตลอดจนความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการดำเนินธุรกิจให้ครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืนอย่างรอบด้าน และสอดคล้องกับเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในระดับสากล ส่งผลให้บริษัทฯ สามารถรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลกและประเด็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่อย่างมีภูมิคุ้มกัน

บริษัทฯ ดำเนินงานด้านความยั่งยืน ผ่านโครงสร้างการบริหารความยั่งยืนขององค์กรใน 3 ระดับ ได้แก่ (Disclosure 102-19, Disclosure 102-20, Disclosure 102-22)

ระดับนโยบาย

คณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กร
(Sustainability Policy Committee: SPC) (Disclosure 102-26)
กำหนดทิศทาง นโยบาย กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มด้านความยั่งยืนเพื่อตอบสนองต่อ SDGs การประเมินความยั่งยืนองค์กร และความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

ระดับบริหารจัดการ

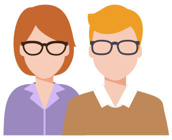
คณะกรรมการบริหารจัดการความยั่งยืนองค์กร
(Sustainability Management Committee: SMC)
ดำเนินการตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนดจากระดับนโยบาย พร้อมประเมินผลและรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อระดับนโยบาย

ระดับโครงการ

คณะอนุกรรมการพัฒนาโครงการความยั่งยืน
(Sub - Sustainability Management Committee: Sub-SMC)
ดำเนินการตอบสนองต่อ SDGs ทั้ง 9 เป้าหมายหลักที่บริษัทฯ เลือกดำเนินการตามลำดับความสำคัญและความสอดคล้องกับธุรกิจ สภาพปัญหาของสังคมไทย และแนวโน้มความยั่งยืนของโลก ประกอบด้วยคณะอนุกรรมการ 4 ชุด

คณะอนุกรรมการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
(Sub SMC-Climate Change)

คณะอนุกรรมการด้านการจัดการน้ำ
(Sub SMC-Water Management)



คณะอนุกรรมการด้านพัฒนาสังคมและการมีส่วนร่วม
(Sub SMC-Society and Inclusive Development)

คณะอนุกรรมการด้านการศึกษาและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
(Sub SMC-Education and Human Resource Development)

การบูรณาการเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (The SDGs Integration)

บริษัทฯ ได้บูรณาการเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เข้ากับการดำเนินธุรกิจ โดยได้มุ่งเน้นการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อ 9 เป้าหมายหลักที่มีความเกี่ยวข้องและสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจและสมรรถนะของบริษัทฯ รวมถึงสภาพปัญหาสังคมและแนวโน้มด้านความยั่งยืนที่สำคัญของโลก โดยดำเนินงานผ่านโครงสร้างการบริหารจัดการด้านความยั่งยืนองค์กรในแต่ละระดับ โดยมีการกำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์ และแผนงานในการตอบสนองที่แตกต่างกันสำหรับแต่ละเป้าหมาย รวมถึงมีการตรวจติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานตาม SDGs และรายงานต่อคณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กร (SPC) ทุกไตรมาส เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของบริษัทฯ สอดคล้องและเป็นไปตามเป้าหมายการตอบสนองต่อ SDGs

	SDGs	เป้าหมายการตอบสนองปี 2563	กลยุทธ์	แผนงาน
CORE	7	• ดัชนีการใช้พลังงานของโรงกลั่น (EII) = 96.0 • ขยายกำลังการผลิตของธุรกิจพลังงานหมุนเวียน	• พัฒนาประสิทธิภาพการใช้พลังงานของธุรกิจโรงกลั่นฯ • ขยายกำลังการผลิตของธุรกิจพลังงานหมุนเวียน	• ดำเนินโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (YES-R และ Rocket Projects) • ดำเนินการขยายกำลังการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานความร้อนใต้พิภพ และพลังงานน้ำ รวมถึงขยายกำลังการผลิตเชื้อเพลิงชีวภาพจากไบโอดีเซล และไบโอเอทานอล
	13	• ชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกด้วย Carbon Offset ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60	• ชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกด้วย Carbon Offset จากธุรกิจพลังงานหมุนเวียน • จัดทำบัญชีการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	• ชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกด้วย Carbon Offset จากธุรกิจพลังงานหมุนเวียน
	6	• ลดการใช้น้ำโรงกลั่นสะสมลงร้อยละ 15 (เทียบกับปีฐาน 2558) • จำนวนเกษตรกรที่เข้าร่วมโครงการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืน 30 ราย	• ปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้น้ำในกระบวนการผลิต • ปรับปรุงคุณภาพน้ำทิ้ง	• เพิ่มกำลังการผลิตของหน่วย RO-Recycle • เปลี่ยน Cooling Tower • ดำเนินการทำ Water Footprint เพื่อหา Hotspots ในการปรับปรุง
	12	• ไม่มีของเสียฝังกลบ (Zero Waste to Landfill) ในบริษัทและบริษัทในกลุ่ม • ส่งเสริมการจัดหาสินค้า/บริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีจำนวนรายการสินค้า/บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 20 รายการ	• การบริหารจัดการของเสียอุตสาหกรรมด้วยหลัก 3Rs และ Zero Waste to Landfill	• จัดการของเสียและกากอุตสาหกรรมด้วยหลัก 3Rs • พัฒนาสถานีบริการน้ำมันต้นแบบด้านนวัตกรรมและสิ่งแวดล้อม • ใช้วัสดุ/ สินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม • จัดการขยะของเสียโดยใช้ Circular Economy Business Model
ADDITIONAL	16	• ได้รับการประเมินคะแนนในระดับ "ดีเลิศ" ของโครงการ Corporate Governance Report of Thai Listed Companies (CGR) • ได้รับการจัดอันดับ TOP 30 ของโครงการ ASEAN Corporate Governance Scorecard (ACGS)	• ต่อต้านการคอร์รัปชันทุกรูปแบบ และเป็นองค์กรต้นแบบด้าน CG	• ให้ความรู้และสนับสนุนบริษัทในกลุ่มและคู่ค้าเข้าร่วมโครงการต่อต้านคอร์รัปชัน และได้รับการรับรอง CAC
	8	• จ้างงานคนพิการที่เป็นพนักงานบริษัทฯ 13 คน	• จ้างงานอย่างมีคุณค่า เท่าเทียม และครอบคลุมทุกกลุ่ม	• จ้างงานคนพิการเป็นพนักงานของบริษัทฯ
SUPPLEMENTARY	4	• นักเรียนระดับประถมศึกษาที่ร่วมโครงการอ่านออก เขียนได้ ง่ายนิดเดียว 800 คน	• มีส่วนร่วมในการยกระดับคุณภาพการศึกษาของเยาวชนไทย ระดับประถม	• ดำเนินโครงการแก้ไขปัญหาอ่านไม่ออก เขียนไม่ได้ของนักเรียนในระดับประถมศึกษา
	9	• จำนวนงานวิจัย 12 เรื่อง • จำนวนลงทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา 3 IP	• ส่งเสริมงานวิจัยและนวัตกรรม เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรม	• In-house R&D • สร้างความร่วมมือด้านการพัฒนางานวิจัยกับสถาบันวิจัย มหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอก
	11	• สร้างชุมชนปลอดภัย 11 ชุมชน • จัดตั้งวิสาหกิจชุมชน 2 กลุ่มและขยายเครือข่ายและสร้างโมเดลทางธุรกิจ	• สร้างชุมชนให้เข้มแข็งน่าอยู่และปลอดภัย	• สร้างชุมชนปลอดภัยจากการฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินและอพยพในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน/ภัยพิบัติ • จัดตั้งวิสาหกิจชุมชนเพื่อสร้างงาน สร้างรายได้ในชุมชนรอบสถานประกอบการ

หมายเหตุ:

1) เป้าหมาย SDGs เรียงลำดับตามความสำคัญในการดำเนินงานตอบสนองของบริษัทฯ
2) Core/Additional/Supplementary คือ กลุ่มระดับความสำคัญของเป้าหมาย SDGs ที่บริษัทฯ มุ่งเน้นในการตอบสนอง กำหนดโดยใช้เกณฑ์สมรรถนะทางธุรกิจ ความสนใจของอุตสาหกรรม และนโยบายของประเทศ
3) กำลังการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน คือ กำลังการผลิตไฟฟ้าตามสัญญา Power Purchase Agreement (PPA)

ผลลัพธ์การตอบสนอง/สถานะปี 2562	การสร้างคุณค่า	
	ต่อบริษัทฯ	ต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม
• EII = 97.9 (ได้ตามเป้าหมาย) • ธุรกิจผลิตไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์ รวม 153.7 เมกะวัตต์ • ธุรกิจผลิตไฟฟ้าจากพลังงานลม รวม 23.37 เมกะวัตต์ • ธุรกิจผลิตไฟฟ้าจากความร้อนใต้พิภพ 157.5 เมกะวัตต์ • ธุรกิจผลิตไฟฟ้าจากพลังงานน้ำ 69 เมกะวัตต์ • ธุรกิจไบโอดีเซล 1,000,000 ลิตรต่อวัน • ธุรกิจไบโอเอทานอล รวม 1,000,000 ลิตรต่อวัน	• ใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ • ลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน • เพิ่มเสถียรภาพด้านรายได้ของธุรกิจ • สนับสนุนนโยบายของรัฐ เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียน	• เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียนของประเทศ • ลดผลกระทบการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจก
• ชดเชยคาร์บอน (Carbon Offset) จากธุรกิจพลังงานหมุนเวียนได้ร้อยละ 75.5 ของการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	• ป้องกันและลดผลกระทบภัยพิบัติทางธรรมชาติที่อาจกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ • ขยายธุรกิจพลังงานหมุนเวียน	• ลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมและป้องกันอุณหภูมิโลกไม่ให้สูงเกิน 2°C
• การลดปริมาณน้ำใช้ในโรงกลั่นร้อยละ 6.3 จากปีฐาน 2558 (รวมปริมาณการลดน้ำใช้สะสมในโรงกลั่นตั้งแต่ปี 2559 - 2562 เทียบปีฐาน 2558 เท่ากับร้อยละ 17.9) • จำนวนเกษตรกรเข้าร่วมโครงการ 18 ราย	• ใช้น้ำในกระบวนการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ • มีน้ำใช้อย่างเพียงพอในกระบวนการผลิต • ลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำ • รับซื้อผลผลิตทางการเกษตรของเกษตรกรมาจำหน่ายเป็นสินค้าในร้าน SPAR ของบริษัทฯ • ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทฯ	• ชุมชนไม่ได้รับผลกระทบจากการใช้ทรัพยากรน้ำของบริษัทฯ • แก้ปัญหาน้ำท่วม น้ำแล้งอย่างยั่งยืน มีน้ำเพียงพอสำหรับภาคเกษตรกรรมพื้นที่ลุ่มน้ำป่าสัก • เพิ่มพื้นที่เกษตรกรรม พื้นที่ป่า และปริมาณน้ำที่กักเก็บได้ในพื้นที่ลุ่มแม่น้ำป่าสัก
• ขยายการดำเนินงาน Zero Waste to Landfill ไปยังบริษัทในกลุ่ม • จำนวนรายการสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 55 รายการ	• ลดต้นทุนทรัพยากรและการจัดการของเสีย • สร้างมูลค่าให้กับของเสียและเพิ่มการใช้ประโยชน์ • ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี	• ลดการเกิดของเสียและก๊าซเรือนกระจก • เผยแพร่และสร้างความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมให้กับสังคม
• CGR score: ร้อยละ 98 • รางวัล TOP 60 ASEAN PLCs จากการประเมินผลโครงการ ACGS	• ความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเครือข่ายต่อต้านคอร์รัปชัน • ส่งเสริมภาพลักษณ์และความยั่งยืนของบริษัทฯ	• ลดปัญหาการคอร์รัปชันและการทุจริตในสังคม
• จ้างงานคนพิการเป็นพนักงานบริษัทฯ 13 คน (ได้ตามเป้าหมายตั้งแต่ปี 2561)	• สนับสนุนนโยบายภาครัฐในการจ้างงานคนพิการตามมาตรา 33	• สร้างความเท่าเทียมทางอาชีพให้กับสังคม
• เยาวชนเข้าร่วมโครงการ 891 คน จาก 7 โรงเรียน (ได้ตามเป้าหมาย)	• มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมตามพันธกิจของบริษัทฯ • ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทฯ	• นักเรียนระดับประถมศึกษาได้รับการแก้ไขปัญหาอ่านไม่ออก เขียนไม่ได้ • พัฒนาคุณภาพการศึกษาของเยาวชนไทย
• จำนวนงานวิจัย 11 เรื่อง • จำนวน Intellectual Property 2 IP	• สร้างวัฒนธรรมการคิดนวัตกรรมให้พนักงาน • นวัตกรรมและ/หรือสินค้าใหม่เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ • การสร้างพันธมิตรในงานวิจัย	• ส่งเสริมงานวิจัยและพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาประเทศ
• สร้างชุมชนปลอดภัย 10 ชุมชน • จำนวนวิสาหกิจชุมชน 1 กลุ่ม	• เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้กับชุมชน	• การพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนในด้านอาชีพ สภาพแวดล้อม และความปลอดภัย

หลักการและกรอบแนวคิดด้านความยั่งยืน (Disclosure 102-16)

นอกเหนือจากหลักเศรษฐกิจพอเพียง และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ที่บริษัทฯ นำมาบูรณาการและปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจแล้วนั้น บริษัทฯ ยังได้นำแนวทางปฏิบัติ เกณฑ์ และมาตรฐานสากลด้านความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การปฏิบัติต่อข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UN Global Compact: UNGC) ดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indexes: DJSI) เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Awards: TQA) มาตรฐานการวัดคุณภาพองค์กร ISO ต่างๆ และความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย มาพิจารณากำหนดเป็นนโยบายการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม และนโยบายย่อยในการดำเนินธุรกิจและพัฒนากระบวนการทำงานตลอดห่วงโซ่คุณค่า โดยมีการติดตามการดำเนินงานและรายงานผลตามแนวทางการรายงานตาม GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ปรับปรุง นโยบายการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม ให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนอย่างรอบด้านตลอดห่วงโซ่ธุรกิจ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับการดำเนินธุรกิจ ช่วยลดความเสี่ยงองค์กร และความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม โดยการปรับปรุงนโยบายฯ ครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืน 8 ด้าน ได้แก่

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม
3. สิทธิมนุษยชนและการจ้างงานเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน
4. การจัดการพลังงาน สภาพภูมิอากาศ น้ำ และของเสีย
5. การผลิตสินค้าและบริการด้วยความรับผิดชอบและส่งเสริมสังคมยั่งยืน
6. การลงทุนธุรกิจที่สร้างผลตอบแทน โดยมุ่งเน้นธุรกิจด้านนวัตกรรมเพื่อความยั่งยืน
7. การประเมินด้านความยั่งยืนสำหรับธุรกิจใหม่อย่างรอบด้าน
8. การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน สังคม ด้วยการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และส่งเสริมนวัตกรรมเพื่อสังคม

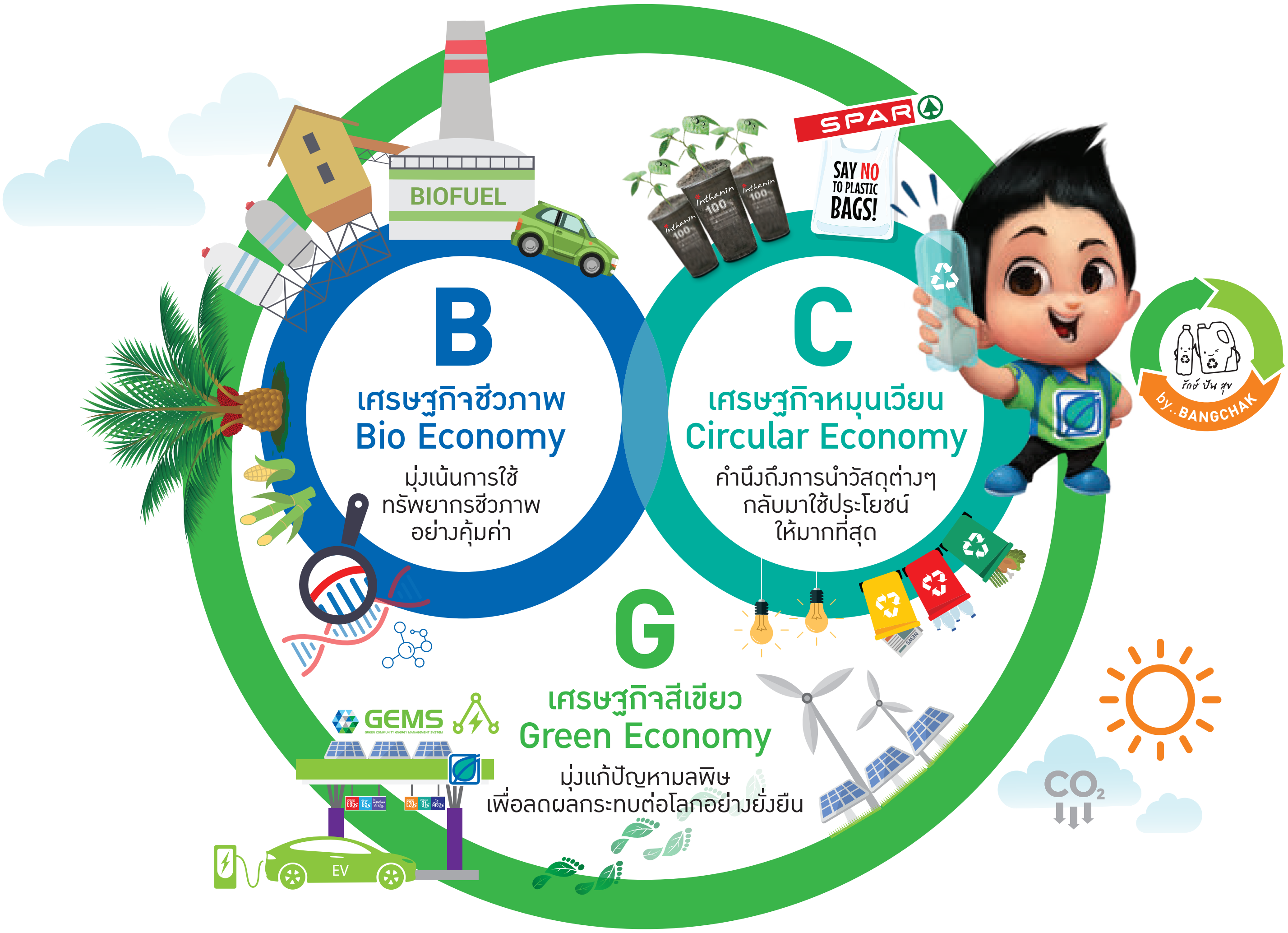
(ท่านสามารถศึกษารายละเอียด นโยบายการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม ฉบับปรับปรุงได้ที่เว็บไซต์บริษัทฯ http://www.bangchak.co.th)

นอกจากนี้บริษัทฯ ได้ยึดการดำเนินธุรกิจภายใต้ BCG Economy Model ซึ่งสอดคล้องกับหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และแนวคิดการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ประกอบด้วย 3 เศรษฐกิจหลักคือ เศรษฐกิจชีวภาพ (Bio Economy) ที่มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรชีวภาพอย่างคุ้มค่า โดยอาศัยการใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรให้เป็นผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูง เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) ที่มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากร วัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์อย่างคุ้มค่า และเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) ที่มุ่งแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม และลดผลกระทบอย่างยั่งยืน มาเป็นแนวคิดในการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างมูลค่า คุณค่า และความยั่งยืนให้กับบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

สถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม

ปี 2562 เป็นอีกปีหนึ่งที่ประเทศไทยและทั่วโลกต้องเผชิญกับสถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคมที่มีความเปลี่ยนแปลงและผันผวนอย่างมาก กล่าวคือ

ด้านการเมืองและนโยบายภาครัฐ ในปี 2562 ประเทศไทยได้จัดให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งการเลือกตั้งครั้งนี้ส่งผลดีต่อภาคธุรกิจและการลงทุน ทำให้นักลงทุนต่างประเทศมีความเชื่อมั่นต่อประเทศไทยมากขึ้น และมีความชัดเจนของนโยบายด้านพลังงานและโครงการจากภาครัฐมากขึ้น บริษัทฯ จึงมุ่งพัฒนาและลงทุนในโครงการที่สอดคล้องกับโมเดลเศรษฐกิจสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วยเศรษฐกิจ 3 ด้าน คือ ระบบเศรษฐกิจชีวภาพ (Bio Economy) ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) และระบบเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy)



ด้านเศรษฐกิจ จากการคาดการณ์ของสถาบันการเงินและการลงทุน ต่างชี้ว่าภาพรวมเศรษฐกิจโลกในระยะข้างหน้ามีแนวโน้มขยายตัวในอัตราที่ชะลอลง เพราะความเสี่ยง 3 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) สงครามการค้าและความขัดแย้งของสหรัฐฯ-จีน 2) ปัญหาภูมิรัฐศาสตร์โดยเฉพาะ Brexit และความขัดแย้งในตะวันออกกลาง 3) ปัญหาและความเปราะบางเฉพาะรายประเทศที่มีความเสี่ยงขยายผลกระทบในระยะต่อไป สำหรับเศรษฐกิจไทย การเติบโต GDP ไทยปี 2562 ลดลงเหลือร้อยละ 2.6 มาจากอิทธิพลปัจจัยภายนอก ซึ่งทำให้การส่งออกชะลอตัวอย่างรวดเร็ว สาเหตุดังกล่าวส่งผลกระทบด้านเศรษฐกิจต่ออุตสาหกรรมน้ำมันทั้งในประเทศและต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้ปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงด้วยยุทธศาสตร์องค์กร และการบริหารจัดการความเสี่ยงทางธุรกิจ เพื่อสร้างความมั่นคง เสถียรภาพ และความยั่งยืนให้กับบริษัทฯ

สำหรับสถานการณ์ด้านพลังงาน ส่วนราคาน้ำมันเฉลี่ยมีแนวโน้มลดลงจากอุปทานส่วนเกินที่มีในตลาด ในขณะที่อุปสงค์มีแนวโน้มชะลอตัว อย่างไรก็ตามประเทศไทยมีการส่งเสริมอุตสาหกรรมเชื้อเพลิงชีวภาพและเคมีชีวภาพเป็นหนึ่งใน 12 กลุ่มอุตสาหกรรม S-curve ในโครงการ EEC โดยตั้งเป้าหมายให้เกิดการพัฒนาสู่การเป็นเศรษฐกิจชีวภาพ “Bio Economy” ซึ่งประเทศไทยมีความพร้อมด้านวัตถุดิบทางการเกษตร และมีความเข้มแข็งตลอดห่วงโซ่อุปทาน ตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ บริษัทฯ ได้ดำเนินธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ และขยายกำลังการผลิต ไบโอดีเซลจากปาล์มน้ำมัน และไบโอเอทานอลจากมันสำปะหลัง ซึ่งนำมาใช้ผลิตเป็นเชื้อเพลิงชีวภาพ นอกจากนี้บริษัทฯยังมุ่งสร้างผลิตภัณฑ์ชีวภาพที่มีมูลค่าทางเศรษฐกิจสูงจากผลผลิตทางการเกษตรด้วยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในกระบวนการผลิต

สถานการณ์ด้านสิ่งแวดล้อมเป็นเรื่องสำคัญที่ทั่วโลกต่างให้ความสำคัญ คือ สถานการณ์ของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากการประชุม COP 25 ระบุว่าโลกกำลังเข้าสู่ภาวะฉุกเฉินด้านสภาพภูมิอากาศเต็มขั้นซึ่งเป็น "จุดที่ไม่สามารถเยียวยาให้กลับคืนดังเดิม" โดยมีการเรียกร้องให้นานาชาติเพิ่มเป้าหมายการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้มากขึ้น และมีการหารือในประเด็นเครื่องมือในการคำนวณการปรับตัว และผลประโยชน์ร่วมจากการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของแต่ละประเทศ สำหรับบริษัทฯ ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมน้ำมันที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ได้ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหานี้ โดยได้ดำเนินโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานของโรงกลั่น การใช้เทคโนโลยีและพลังงานสะอาดในกระบวนการผลิต และขยายธุรกิจพลังงานหมุนเวียน เพื่อตอบสนองต่อประเด็นปัญหาด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยเฉพาะผลกระทบจากปัญหาฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 2.5 ไมครอน (PM 2.5) ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญในกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีค่าเกินมาตรฐาน

เช่นเดียวกับปัญหาหมอกควันที่เกิดในจังหวัดต่างๆ โดยเฉพาะภาคเหนือ ซึ่งขณะนี้ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 และปัญหาหมอกควัน ได้กลายเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นต่อเนื่องทุกปี หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการดำเนินการเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาฝุ่นละออง โดยแบ่งเป็นระยะเร่งด่วน ระยะกลาง และระยะยาว จนกว่าสถานการณ์จะกลับเข้าสู่ภาวะปกติ เช่น เร่งรัดการใช้น้ำมันดีเซลมาตรฐาน Euro 5 ซึ่งบริษัทฯ ได้พัฒนาและจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันสำเร็จรูปที่ได้รับรอง มาตรฐาน Euro 5 ถึง 2 ประเภท คือ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E20 S และน้ำมันไฮพรีเมียมดีเซลเอส (Hi-Premium Diesel S) เพื่อช่วยลดปัญหามลพิษทางอากาศ และฝุ่น PM 2.5 จากการเผาไหม้ในเครื่องยนต์

วิกฤตภัยแล้ง เป็นอีกปัญหาที่คนไทยส่วนใหญ่ต่างมีความวิตกกังวล เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศการเกษตร หากขาดน้ำจะส่งผลกระทบทำให้ไม่สามารถทำการเกษตรได้ ทำให้พืชผลทางการเกษตรเสียหาย และทำให้รายได้เกษตรกรลดลง อีกทั้งทำให้ราคาสินค้าเกษตรสูงขึ้นกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของเกษตรกรและสังคมไทย บริษัทฯ จึงได้ดำเนินโครงการบริหารจัดการน้ำตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงร่วมกับสมาชิกสหกรณ์การเกษตรและเกษตรกรอย่างต่อเนื่อง เพื่อบรรเทาปัญหาการขาดแคลนน้ำ เพิ่มพื้นที่ป่า และพัฒนาความเป็นอยู่ของเกษตรกรในลุ่มน้ำป่าสักและพื้นที่ใกล้เคียงให้ดีขึ้น อีกทั้งยังได้รับซื้อผลผลิตทางการเกษตรของเกษตรกรมาจำหน่ายเป็นสินค้าในร้านสะดวกซื้อ SPAR ของบริษัทฯ

ปัญหาสิ่งแวดล้อมที่คนไทยมีความตื่นตัวตามกระแสโลก คือ การจัดการขยะพลาสติกที่ไม่สามารถนำเข้ากระบวนการรีไซเคิลได้ทั้งหมด ทำให้ในปี 2562 ประเทศไทยได้มีการรณรงค์ใช้วัสดุทดแทนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมแทนการใช้พลาสติก ในขณะที่ผู้ประกอบการห้างสรรพสินค้า ศูนย์การค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต และร้านสะดวกซื้อทั่วประเทศงดแจกถุงพลาสติก สำหรับปัญหาขยะพลาสติกในขยะทะเล มีการนำนวัตกรรมมาใช้กำจัดขยะพลาสติกสู่ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) สำหรับบริษัทฯ ได้ดำเนินการรณรงค์การใช้ถุงผ้าและงดแจกถุงพลาสติกในร้านสะดวกซื้อ SPAR ของบริษัทฯ อีกทั้งยังใช้แก้วพลาสติกย่อยสลายได้ หรือแก้ว Bio Cup และพัฒนาฝาดื่มรูปแบบใหม่โดยไม่ต้องใช้หลอด สำหรับธุรกิจร้านกาแฟอินทนิล เพื่อลดการเกิดปัญหาพลาสติกและตอกย้ำการเป็น Eco Brand ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

บางจากฯ และผู้มีส่วนได้เสีย

การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย (Disclosure 102-46)

จากวิสัยทัศน์ของบริษัทฯ "Evolving Greenovation : มุ่งสู่กลุ่มบริษัทนวัตกรรมสีเขียวชั้นนำในเอเชีย ที่มีบรรษัทภิบาลที่ดี และดำเนินธุรกิจด้วยแนวทางแบบมีส่วนร่วมและยั่งยืน" การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสียถือเป็นเรื่องสำคัญที่บริษัทฯ ได้ดำเนินการให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์มาอย่างต่อเนื่อง โดยการนำข้อมูลการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสียมาใช้ประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของบริษัทฯ นอกเหนือจากกรอบแนวคิดและเครื่องมือในการวางแผนเชิงกลยุทธ์อื่นๆ เช่น การสำรวจสภาพแวดล้อมของธุรกิจ (Business Environment Scanning) การจัดทำฐานข้อมูล (BIG Data) การประเมินภาพจำลอง (Scenario) และความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (Intelligent Risks) เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อีกทั้งสามารถสร้างสมดุลระหว่างมูลค่าและคุณค่าจากการดำเนินธุรกิจให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความเชื่อมั่นในการดำเนินงานระหว่างบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสีย

กระบวนการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย (Disclosure 102-42)

1. ระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและจัดลำดับโดยพิจารณาจาก 3 เกณฑ์
   - กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ
   - บริษัทฯ สร้างผลกระทบด้านความยั่งยืนให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียหรือไม่
   - กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียมีอิทธิพลที่จะมีผลกระทบด้านความยั่งยืนต่อบริษัทฯ หรือไม่
2. การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย มีขั้นตอนที่สำคัญดังนี้
   - กำหนดส่วนงานผู้รับผิดชอบกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย
   - กำหนดวิธีการสำรวจความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นระบบและความถี่ในการดำเนินงาน
   - รวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย
3. การวิเคราะห์และคัดเลือกประเด็นสำคัญ
   - พิจารณาความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียตามบริบทที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบ ความเสี่ยง โอกาส และความสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ทั้งความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย และความสำคัญต่อองค์กร
4. การนำผลไปดำเนินการ
   - เสนอผลการวิเคราะห์ต่อคณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กร (SPC) เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและจัดทำกลยุทธ์องค์กร

บริษัทฯ ได้จำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 9 กลุ่ม ได้แก่ พนักงาน คู่ค้า ลูกค้า ผู้ถือหุ้น สังคมและชุมชน สื่อมวลชน เจ้าหนี้ หน่วยงานราชการ และคู่แข่งทางการค้า (Disclosure 102-40) โดยมีการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกัน

วิธีการดำเนินงานและผลการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Disclosure 102-40)	วิธีการดำเนินงาน (Disclosure 102-43)	ความต้องการและความคาดหวัง (Disclosure 102-44)	การตอบสนองของบริษัทฯ ปี 2562
พนักงาน *บริษัทว่าจ้างพนักงานแบบสัญญาประจำและเต็มเวลาเท่านั้น ไม่มีการจ้างแบบชั่วคราว (Part Time) รวมถึงไม่มีการจ้างงานแบบ Self-Employed และไม่มีการเปลี่ยนแปลงอัตรากำลังตามฤดูกาล	1. Engagement Ambassador 2. กิจกรรม ประธานเจ้าหน้าที่บริหารฯ พบพนักงาน (CEO Town Hall) 3. เสียงตามสายโดยประธานเจ้าหน้าที่บริหาร 4. HR Site Visit 5. กิจกรรมผ่านสโมสรพนักงาน 6. กิจกรรมเสริมสร้างสุขภาพ "โครงการนับก้าว" 7. คณะกรรมการลูกจ้าง 8. HR Communication ข่าวสารภายในองค์กร 9. การสำรวจความผูกพันพนักงาน	1. โอกาสทางอาชีพ 2. การจัดการคนเก่งและบุคลากร 3. กระบวนการ ระบบงาน และขั้นตอนการทำงาน 4. การชมเชยและการให้รางวัล (Pay & Contribution) 5. ผู้บริหารระดับสูง การให้คุณค่า	1. ดำเนินการสื่อสารเส้นทางการเติบโตโดยใช้ Focus group ผ่าน Sub MDC ของแต่ละธุรกิจ เพื่อทำความเข้าใจในเส้นทางการเติบโตให้กับหัวหน้างานเพื่อดำเนินการวางแผนเส้นทางการเติบโตให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา และให้พนักงานสามารถกำหนดแผนพัฒนาของตนเองผ่านระบบ 2. ขยายการใช้ระบบประเมินแบบ 360 องศา จากเดิมที่ระดับ VP ขึ้นไปเป็นตั้งแต่ระดับ Senior Manager ขึ้นไป 3. ปรับปรุงแนวทางการบริหารให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจและการสื่อสารให้กับพนักงานเข้าใจในหลักการการประเมินผลงาน 4. จัดทำกิจกรรมการชื่นชมพนักงานผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น จัดมอบ Certificate ให้กับพนักงานผ่าน Event ต่างๆ รวมถึงการทบทวนระบบการจ่ายค่าตอบแทน
ชุมชนและสังคมระยะใกล้: ชุมชน (ชุมชนระยะใกล้รัศมี 1.5 กิโลเมตร)	1. พนักงานชุมชนสัมพันธ์ และการลงพื้นที่พูดคุย 2. กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ 3. ช่องทางการสื่อสาร และรับข้อร้องเรียน 4. โทรศัพท์สายตรง 5. ป้ายประชาสัมพันธ์ 6. เสียงตามสาย 7. LINE Application 8. ใบปลิว/แผ่นพับ 9. การประเมินผลกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ 10. การประเมินความต้องการและความผูกพันของชุมชนโดย 3rd Party	1. การดำเนินงานธุรกิจด้วยความปลอดภัย 2. การแจ้งการดำเนินงานของบริษัทฯ ล่วงหน้าให้ชุมชนทราบ 3. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ในด้าน • พัฒนาคุณภาพชีวิต • ส่งเสริมเศรษฐกิจ รายได้ของชุมชน • พัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชน	1. เพิ่มกิจกรรมการตรวจสอบอุปกรณ์ความปลอดภัยในชุมชน 2. ลงพื้นที่อย่างรวดเร็วเมื่อได้รับแจ้งจากชุมชน 3. เพิ่มจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ของบางจากฯ 4. ปรับรูปแบบและเพิ่มกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ให้ตรงกับความต้องการของชุมชน โดยเน้นกิจกรรมที่สร้างรายได้ให้แก่ชุมชน 5. สนับสนุนและมีส่วนร่วมกับกิจกรรมภายในชุมชน 6. เพิ่มการสนับสนุนด้านการศึกษาให้แก่เยาวชนในชุมชน เช่น ทุนการศึกษา และการสอนพิเศษเตรียมเข้ามหาวิทยาลัย
ชุมชนและสังคมระยะใกล้: โรงเรียน	1. พนักงานชุมชนสัมพันธ์ และการลงพื้นที่พูดคุย 2. กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ 3. การประเมินความต้องการและความผูกพันของชุมชนโดย 3rd Party	1. การพัฒนาด้านการศึกษาและศักยภาพของบุคลากรในโรงเรียน 2. การสนับสนุนด้านเทคโนโลยี 3. การให้ความรู้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	1. จัดโครงการมอบทุนการศึกษาบางจากฯ 2. จัดโครงการ 7 HABITS Lighthouse School 3. จัดโครงการอ่านออกเขียนได้ โครงการ Project Citizen และโครงการ BCP Environmental Learning Project 4. การเปิดเยี่ยมชมโรงกลั่นฯ และทัศนศึกษา 5. สนับสนุนอุปกรณ์ด้าน IT 6. จัดการซ้อมดับเพลิงร่วมกับโรงเรียน 7. สนับสนุนอุปกรณ์ดับเพลิง
ชุมชนและสังคมระยะใกล้: กลุ่มครอบครัว (บ้านเดี่ยว)	1. พนักงานชุมชนสัมพันธ์ 2. กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ 3. จุลสารครอบครัวใบไม้ 4. Facebook ครอบครัวใบไม้บางจาก 5. การประเมินความต้องการและความผูกพันของชุมชนโดย 3rd Party	1. การจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพชีวิตและช่วยเหลือสาธารณประโยชน์ 2. การแจ้งการดำเนินงานของบริษัทฯ ล่วงหน้าให้ชุมชนทราบ 3. การตรวจสอบและซ่อมบำรุงเครื่องจักรอุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ	1. จัดกิจกรรมครอบครัวเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ 2. สื่อสารผ่านช่องทางใหม่ๆ เช่น Facebook ครอบครัวใบไม้บางจาก
ชุมชนและสังคมระยะใกล้: คอนโดมิเนียม	1. พนักงานชุมชนสัมพันธ์ 2. กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์/ซ้อมแผนฉุกเฉิน 3. จุลสารครอบครัวใบไม้ 4. Line เพื่อนบ้านคอนโดบางจาก 5. การประเมินความต้องการและความผูกพันของชุมชนโดย 3rd Party	1. การให้ความรู้ความเข้าใจด้านการป้องกันผลกระทบสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของบริษัทฯ 2. สนับสนุนให้โอกาสคนในชุมชนได้ทำงานในองค์กร	1. จัดให้มีการซ้อมดับเพลิง 2. จัดการเปิดเยี่ยมชมบริษัทฯ 3. จัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ให้แก่เพื่อนบ้านคอนโด เช่น ดูงานด้านเศรษฐกิจพอเพียง กิจกรรมสิ่งแวดล้อม การลงทุน 4. สื่อสารผ่านช่องทางใหม่ๆ เช่น Line เพื่อนบ้านคอนโดบางจาก

สีอักษรแสดงความถี่ในการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย (Disclosure 103-43)
- เป็นประจำ/สม่ำเสมอ/ทุกเดือน
- รายไตรมาส
- รายปี

เป้าหมายการตอบสนอง ปี 2562	ผลลัพธ์ ปี 2562	แผนงานปีถัดไป
1. อัตราการลาออกของพนักงานน้อยกว่าหรือเท่ากับอุตสาหกรรม 2. รักษาคะแนนความผูกพันไม่ให้ต่ำกว่าเดิม (ร้อยละ 69)	1. อัตราการลาออกเฉลี่ยร้อยละ 5.63 (เทียบกับเป้าหมายไม่เกินร้อยละ 4.00 และปี 2561 ที่ร้อยละ 3.71) 2. อัตราการปรับระดับเฉลี่ยเพิ่มขึ้นร้อยละ 7.4 (เทียบกับปี 2561 ที่ร้อยละ 2.9 แนวโน้มดีขึ้น) 3. พนักงานเข้าร่วมการสำรวจความผูกพันพนักงาน ลดลงเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 98.95 (ปี 2561 เข้าร่วมที่ร้อยละ 99.84) โดยมีคะแนนความผูกพันร้อยละ 62 4. สำหรับประเด็นความคาดหวังต่างๆ แสดงผลได้ดังนี้ • โอกาสทางอาชีพลดลงร้อยละ 17 คิดเป็นร้อยละ 47 • การจัดการคนเก่งและบุคลากรลดลงร้อยละ 23 คิดเป็นร้อยละ 38 • กระบวนการ/ระบบงาน/ขั้นตอนการทำงานเท่ากับปีที่ผ่านมาคิดเป็นร้อยละ 57 • การชมเชยและการให้รางวัล Pay & Contribution ลดลงร้อยละ 4 คิดเป็นร้อยละ 46 ผู้บริหารระดับสูง การให้คุณค่า ลดลงร้อยละ 23 คิดเป็นร้อยละ 45	1. ให้ผู้นำในแต่ละกลุ่มธุรกิจมีส่วนร่วมและเป็นแบบอย่างในการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงความผูกพันมากขึ้น 2. เพิ่มอัตราการหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เป็นเป้าหมายสูงกว่าร้อยละ 5 3. เพิ่มช่องทางในการสื่อสารแบบ Informal ระหว่างพนักงานและผู้บริหารระดับสูง รวมไปถึงระดับผู้จัดการ ซึ่งเป็นเสมือนโซ่ข้อกลาง 4. ศึกษาแนวทางการให้ Incentive ที่สอดคล้องกับผลงาน Recognition ต่างๆ 5. ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็น Automation มากขึ้น ใช้ระบบ IT ให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดภาระงานของพนักงาน
1. ผลประเมินความพึงพอใจจากการเข้าร่วมกิจกรรมจากแบบสอบถาม มากกว่าร้อยละ 95 2. ผลการประเมินความผูกพันของชุมชน มากกว่าร้อยละ 80	1. ผลประเมินความพึงพอใจจากการเข้าร่วมกิจกรรมจากแบบสอบถาม ร้อยละ 98 2. ผลการประเมินความผูกพันของชุมชน ร้อยละ 83.2	1. สร้างความสัมพันธ์และพัฒนาศักยภาพกลุ่มผู้นำชุมชน 2. มีส่วนร่วมในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในชุมชนให้ดีขึ้น 3. พัฒนาศักยภาพ/ส่งเสริมด้านการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ 4. ส่งเสริมด้านการศึกษาให้เยาวชนในชุมชนมีโอกาสได้ศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษามากขึ้น 5. ส่งเสริมให้เยาวชนในชุมชนได้แสดงความสามารถเพื่อค้นหาและศักยภาพ
1. ผลประเมินความพึงพอใจจากการเข้าร่วมกิจกรรมจากแบบสอบถาม มากกว่าร้อยละ 95 2. ผลการประเมินความผูกพันของชุมชน มากกว่าร้อยละ 80	1. ผลประเมินความพึงพอใจจากการเข้าร่วมกิจกรรมจากแบบสอบถาม ร้อยละ 98 2. ผลการประเมินความผูกพันของชุมชน ร้อยละ 83.2	1. พัฒนาสภาพแวดล้อมในโรงเรียน พร้อมทั้งให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมแก่ครูและนักเรียน 2. เพิ่มกิจกรรมด้านความสัมพันธ์ให้ครูและนักเรียนให้มีความรู้เรื่องโรงกลั่น กระบวนการผลิต และมาตรการความปลอดภัยของโรงกลั่น 3. พัฒนากิจกรรมด้านสุขภาพให้เหมาะสมกับบริบทของโรงเรียนมากขึ้น
1. ผลประเมินความพึงพอใจจากการเข้าร่วมกิจกรรมจากแบบสอบถาม มากกว่าร้อยละ 95 2. ผลการประเมินความผูกพันของชุมชน มากกว่าร้อยละ 80	1. ผลประเมินความพึงพอใจจากการเข้าร่วมกิจกรรมจากแบบสอบถาม ร้อยละ 98 2. ผลการประเมินความผูกพันของชุมชน ร้อยละ 83.2	1. ปรับกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย 2. สร้างการมีส่วนร่วมเพื่อทำประโยชน์แก่สังคมและสิ่งแวดล้อม 3. พัฒนาช่องทางการสื่อสารให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น 4. จัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
1. ผลประเมินความพึงพอใจจากการเข้าร่วมกิจกรรมจากแบบสอบถาม มากกว่าร้อยละ 95 2. ผลการประเมินความผูกพันของชุมชน มากกว่าร้อยละ 80	1. ผลประเมินความพึงพอใจจากการเข้าร่วมกิจกรรมจากแบบสอบถาม ร้อยละ 98 2. ผลการประเมินความผูกพันของชุมชน ร้อยละ 83.2	1. พัฒนาการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น 2. พัฒนารูปแบบกิจกรรมด้านความปลอดภัยและเพิ่มกิจกรรมด้านการส่งเสริมสุขภาพให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Disclosure 102-40)	วิธีการดำเนินงาน (Disclosure 102-43)	ความต้องการและความคาดหวัง (Disclosure 102-44)	การตอบสนองของบริษัทฯ ปี 2562
ชุมชนและสังคมระยะไกล: เยาวชน	1. การสำรวจ และประชุมร่วมกับผู้บริหาร/คณะกรรมการสถานศึกษา/ผู้ปกครองและนักเรียน 2. จัดกิจกรรมเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหาการอ่านเขียน และกิจกรรมธุรกิจเกษตร 3. จัดโครงการประกวดธุรกิจและโครงการเพื่อสังคมออนไลน์ โดยใช้ปัญหาด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม เป็นที่มาของการริเริ่มแผนงาน	1. ร่วมสร้างกระบวนการเรียนรู้ที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางผ่านการสร้างสรรค์ผลงานนวัตกรรม 2. จัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับรายวิชาที่สอน 3. ยกระดับคุณภาพวิชาการให้กับสถานศึกษาให้ดีขึ้นจากการประเมินจากหน่วยงานต้นสังกัด	1. จัดประกวดโครงการ G Impact คลิก พลิกประเทศ ให้เยาวชนส่งผลงานนวัตกรรมเข้าร่วมประกวด 2. ร่วมกับสหกรณ์การเกษตร ผู้ประกอบการสถานีบริการ ในการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และส่งเสริมให้เกิดโรงเรียนนำร่องตามแนวทางของโครงการ Partnership School 3. นำร่องกิจกรรมธุรกิจเกษตรในโรงเรียน เพื่อเป็นการฝึกฝนปฏิบัติจริงภายในโรงเรียน
ชุมชนและสังคมระยะไกล: เกษตรกร	1. ประชุม ติดตาม ลงพื้นที่ เยี่ยมเยียน และจัดอบรมเกษตรกรในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ	1. ความรู้ และโอกาสในการพัฒนาอาชีพเกษตรกรรม เพื่อสร้างรายได้ที่มั่นคง ปลดหนี้และมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น 2. การสนับสนุนอุปกรณ์/แรงงานในการร่วมพัฒนาพื้นที่ของตนเอง	1. "เกษตรกรปันสุข" ร่วมกับสหกรณ์การเกษตร จัดการอบรม/พัฒนาเกษตรกร และสนับสนุนทุนดำเนินงานปรับเปลี่ยนวิถีการทำเกษตร รวมถึงจัดกิจกรรมปันแรง เพื่อระดมทรัพยากรและแรงงานในการเปลี่ยนแปลงพื้นที่
คู่ค้า (ผู้รับเหมา/ผู้ส่งมอบ)	1. การจัดสัมมนาคู่ค้าประจำปี 2. การจัดประชุมผลการปฏิบัติงานประจำเดือน 3. การสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของคู่ค้า 4. การตรวจเยี่ยมคู่ค้า	1. ความรวดเร็วในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง 2. Digital Transformation	1. ตั้งการโอนสาย (Forward Call) เข้าโทรศัพท์มือถือ เมื่อเจ้าหน้าที่จัดซื้อไม่อยู่ที่โต๊ะ 2. แจ้งคู่ค้าให้ส่งข้อสงสัยหรือข้อซักถามเป็น Email กรณีไม่สามารถโทรติดต่อได้ 3. ส่งคู่มือการเสนอราคาในระบบ สำหรับคู่ค้าที่เริ่มใช้งานระบบ 4. แจ้งผลการประกวดราคาแบบอัตโนมัติ ผ่านจดหมายขอบคุณ
คู่ค้าขนส่งน้ำมันทางรถยนต์	1. จัดสัมมนาผู้ประกอบการขนส่งประจำปี 2. จัดประชุม KPI ผู้รับเหมาขนส่งทุกเดือน 3. จัดกิจกรรม CSR ร่วมกัน	1. เติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืนและมั่นคง โดยมีสัญญาระยะยาว และพิจารณาการต่อสัญญาโดยพิจารณา Performance ของผู้ขนส่ง 2. มีส่วนร่วมในทำความเข้าใจในเนื้องานร่วมกัน 3. มีรายได้ และกำไรในการจัดส่ง 4. ความสุขในการทำงาน	1. ทำสัญญาจ้างเหมา จาก 5 ปีเป็น 5 ปี + 3 ปี (3 ปี หลังต่อสัญญาทีละปี โดยพิจารณาจากผลงาน) 2. สื่อสารและแลกเปลี่ยนเนื้อหาสัญญาร่วมกัน เช่น จำนวนรถสำรอง และบทปรับที่เปลี่ยนแปลงในการประชุม 3. เพิ่มเที่ยวขนส่งสะสมจากโครงการ Back Haul ให้กับผู้รับเหมา
คู่ค้าขนส่งทางเรือ	1. การจัดประเมิน Tanker Management and Self Assessment (TMSA) 2. การจัดสัมมนาผู้รับเหมาขนส่งทางเรือ 3. การจัดการประเมินผลงาน KPI ของเรือใน Fleet	1. รายได้จากค่าขนส่งที่เหมาะสม และเป็นธรรม 2. การปรับปรุง พัฒนาระบบบริหารงานร่วมกัน 3. ไม่เกิดอุบัติเหตุ น้ำมันหกรั่วไหลจากการปฏิบัติงานขนส่งน้ำมัน 4. ลดปริมาณการสูญหายของน้ำมันระหว่างการขนส่ง 5. ลดจำนวนครั้งที่เรือชำรุด/เสียหาย จนไม่สามารถให้บริการขนส่งน้ำมันได้ 6. ชำระค่าขนส่งตรงตามกำหนดระยะเวลาชำระเงิน	1. ดำเนินการประเมิน Performance บริษัทเรือร่วมกันตามระบบ TMSA เพื่อตรวจสอบมาตรฐานการบริหารงาน และตรวจสอบความปลอดภัยของเรือขนส่งให้เป็นไปตามมาตรฐานระบบบริหารความปลอดภัย (International Safety Management) 2. พัฒนาระบบบริหารงานจัดส่งโดยการติดตามการขนส่งผ่านระบบกล้องวงจรปิด (CCTV) และระบบ GPS 24 ชั่วโมง
คู่ค้าจัดหาวัตถุดิบในการผลิต	1. จัดประชุมทุกเดือน เดือนละ 1 ครั้ง เพื่อสื่อสารการทำงานและแก้ไขปัญหาร่วมกัน 2. พบปะพูดคุยอย่างสม่ำเสมอ	1. ได้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับคุณภาพสินค้าและบริการ 2. การจัดหาที่เป็นธรรมและโปร่งใส 3. ความสม่ำเสมอในการซื้อวัตถุดิบ 4. การชำระเงินค่าสินค้า/บริการที่ตรงเวลา 5. ความร่วมมือทางธุรกิจอย่างยั่งยืน 6. มีความยืดหยุ่นและราบรื่นในการปฏิบัติการรับวัตถุดิบ 7. การจัดการเรื่องการรับ-จ่ายน้ำมัน ตรงตามแผน/เวลา ครบถ้วนตามกำหนด 8. การสื่อสารในกรณีเกิดความล่าช้าในการรับ-จ่ายสินค้าล่วงหน้า 9. ความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารรับ-จ่ายเงิน	1. ให้ Feedback แก่คู่ค้าในกระบวนการจัดซื้อน้ำมันดิบ/แก้ไขปัญหาให้รวดเร็วยิ่งขึ้น
คู่ค้าสถานีบริการน้ำมัน (BGN)	1. ผู้แทนการตลาด 2. ประชุมกลุ่มย่อยรายเดือน/ไตรมาส 3. ระบบ BCP Link 4. ส่วนบริการลูกค้า และส่วนบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 5. ส่วนพัฒนาพื้นที่ธุรกิจค้าปลีกสถานีบริการ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและพันธมิตรค้าปลีก 6. โครงการบางจากสดใส	1. ผลประกอบการที่ดีขึ้น 2. การสนับสนุนและดูแลมาตรฐานสถานีบริการให้มีความพร้อมในการแข่งขัน 3. การซ่อมอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ 4. โปรแกรมส่งเสริมการขาย การโฆษณาที่มีประสิทธิภาพ 5. การพัฒนาผลิตภัณฑ์คุณภาพสูง 6. การบริการจัดส่งน้ำมันตรงเวลา ครบถ้วนไม่สูญหาย	1. ปรับปรุงศักยภาพของผู้ประกอบการเพื่อพัฒนาผลประกอบการ ดังนี้ • การระดมความคิดเห็นของผู้จัดการหน้าลานในการวางแผนแก้ปัญหากับลูกค้า • จัดอบรมพนักงานหน้าลาน และรณรงค์การทำ Service Warm up ก่อนเข้ากะ • ติดตั้ง Automation Point of Sale ของสถานีบริการน้ำมัน

เป้าหมายการตอบสนอง ปี 2562	ผลลัพธ์ ปี 2562	แผนงานปีถัดไป
1. จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาเยาวชนในโรงเรียนประชารัฐ 20 โรงเรียน 2. จัดการประกวดผลงานเยาวชน G Impact เพื่อผลิตสินค้าและบริการ/โครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	1. นักเรียนที่ได้รับประโยชน์จากโครงการมากกว่า 5,000 คน 2. เยาวชนเสนอผลงานใน G Impact 1,244 ทีม มากกว่า 3,700 คน 3. โรงเรียนนำร่องตามแนวทางของโครงการ Partnership School 4 แห่ง	1. ดำเนินโครงการต่อเนื่อง หรือขยายพื้นที่ดำเนินการ 2. จัดให้มีการประเมินผลกระทบโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม
1. ขยายโมเดล "เกษตรกรปันสุข" มากขึ้น	1. ขยายพื้นที่ดำเนินงานของเกษตรกรปันสุข จำนวน 12 ราย มากกว่า 27 ไร่ 2. ประเมินการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม (SROI) พบว่า มีมูลค่าผลกระทบต่อสัดส่วนการลงทุน ที่ 3.93 : 1 บาท	1. ขยายพื้นที่มากขึ้นและพัฒนาต่อยอดด้วยการใช้เทคโนโลยีทางการเกษตร
1. การทำงานร่วมกับ หรือการประสานงานร่วมกับ Buyer ร้อยละ 80 2. ความสะดวกในการติดต่อกับบริษัทฯ ร้อยละ 80	1. การทำงานร่วมกับ หรือการประสานงานร่วมกับ Buyer ร้อยละ 87.34 2. ความสะดวกในการติดต่อกับบริษัทฯ ร้อยละ 79.71	1. ปรับปรุงคู่มือการเสนอราคา 2. ศึกษาระบบสนับสนุนงานจัดซื้ออื่นๆ 3. วางแผนให้มีบริการรับฝากข้อความที่พนักงาน Contract เพื่อให้ Buyer ทราบเรื่องและติดต่อกลับได้โดยเร็ว
1. สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับเหมาขนส่ง ลงทุนเพิ่มจำนวนรถและเพิ่มประสิทธิภาพงานขนส่ง 2. สร้างความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน 3. สร้างความสัมพันธ์ในฐานะพันธมิตรระยะยาว	1. โครงการ Back haul เพิ่มเที่ยวสะสมจาก 900 เที่ยวในปี 2561 เป็น 1,300 เที่ยวสะสมในปี 2562 ทำให้ประหยัดค่าขนส่ง 6 ล้านบาท 2. ปริมาณจัดส่งด้วยรถขนาดใหญ่ เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 35 เป็นร้อยละ 39	1. เพิ่มปริมาณการจัดส่ง และลดค่าใช้จ่ายของผู้รับเหมาให้เพิ่มขึ้น 2. ใช้ระบบ IT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 3. ขยายการติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันการหลับใน
1. ควบคุมปริมาณน้ำมันสูญหายระหว่างการขนส่งให้ได้ตามเป้าหมาย ดังนี้ • Product Transportation Loss < ร้อยละ 0.32 on B/L • Product Delivery BSK Loss < ร้อยละ 0.17 on B/L • Product Delivery BSR Loss < ร้อยละ 0.30 on B/L 2. จำนวนครั้งที่เกิด Oil spill เป็น 0 3. จำนวนอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานขนส่งน้ำมันเป็น 0	1. ควบคุมการสูญหายของน้ำมันระหว่างการขนส่ง • Product Transportation Loss ร้อยละ 0.20 on B/L • Product Delivery BSK Loss ร้อยละ 0.13 on B/L • Product Delivery BSR Loss ร้อยละ 0.22 on B/L 2. จำนวนเหตุการณ์ที่เกิด Oil Spill 0 ครั้ง 3. จำนวนอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานขนส่งน้ำมัน 0 ครั้ง	1. ดำเนินการซ้อมแผนฉุกเฉินกรณีเกิดน้ำมันหกรั่วไหลที่เรือ FSU 2. การจัดการประเมินผลงาน KPI ของเรือใน Fleet ทุกลำ 3. จัดทำรายงาน Terminal Feedback ร่วมกันทุกเดือน เพื่อตรวจสอบความพร้อมของเครื่องจักร อุปกรณ์ความปลอดภัยและการปฏิบัติงานของเรือขนส่ง 4. จัดทำ Sire Inspection Report เรือใน Fleet
1. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในฐานะคู่ค้าระยะยาว	1. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับคู่ค้าเพิ่มมากขึ้น 2. สามารถรักษา Supply น้ำมันดิบให้บริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง	1 จัดประชุมทุกเดือน เดือนละ 1 ครั้ง เพื่อสื่อสารการทำงานและแก้ไขปัญหาร่วมกัน 2. พบปะพูดคุยกันอย่างสม่ำเสมอ (Keep Relationship) 3. แลกเปลี่ยนข้อมูล เรื่องแผนการจัดหาวัตถุดิบ เพื่อให้คู่ค้ามีข้อมูลในการขยาย Crude Basket เพื่อให้บริษัทฯ มีโอกาสในการจัดหาวัตถุดิบชนิดใหม่เพิ่มมากขึ้น
1. ส่วนแบ่งการตลาดน้ำมันใสผ่านสถานีบริการเพิ่มเป็นร้อยละ 16 2. ลดส่วนต่าง NPS Score จากผู้นำลงให้เหลือน้อยกว่าร้อยละ 2.5 3. คะแนน Mystery Shopper ดีเยี่ยม มากกว่าร้อยละ 90	1. รักษาส่วนแบ่งการตลาดเป็นอันดับ 2 เท่ากับร้อยละ 16.0 จากปี 2561 อยู่ที่ร้อยละ 15.6 2. คะแนน NPS Score เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 76.1 จากเดิมร้อยละ 71.5 3. คะแนน Mystery Shopper BGN ร้อยละ 97.5 ดีเยี่ยม	1. พัฒนาผลิตภัณฑ์คุณภาพสูงที่ตรงความต้องการของลูกค้า 2. สนับสนุนการยกระดับสถานีบริการ และงานบริการผ่านการให้รางวัลภาพลักษณ์ เงินรางวัลประจำปี 3. ขยายสถานีบริการ B10 ต่อเนื่อง 4. พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีค่าการตลาดสูง 5. ขยายสถานีบริการ BGN ในทำเลที่มีศักยภาพ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Disclosure 102-40)	วิธีการดำเนินงาน (Disclosure 102-43)	ความต้องการและความคาดหวัง (Disclosure 102-44)	การตอบสนองของบริษัทฯ ปี 2562
			• โครงการ Refresh สถานีบริการประเภท COCO (Company Own Company Operate) เพื่อเพิ่มยอดขาย 2. พัฒนารูปแบบ และธุรกิจอื่น (Non-oil Business) เพิ่มขึ้น เพื่อสร้างรายได้ให้ผู้ประกอบการ โดยปี 2562 มีร้านค้าเพิ่มขึ้นอีก 51 ราย และ Kiosk 74 สาขา 3. โครงการบางจากสดใส จูงใจให้รักษาคุณภาพงานบริการ 4. โครงการรางวัลบริการเหนือความคาดหวัง สำหรับพนักงานบริการ 5. จัดรายการส่งเสริมการขายต่อเนื่องเพื่อกระตุ้นยอดขายในลูกค้าแต่ละกลุ่ม เช่น โครงการบัตรสมาชิก การออกผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ 6. จัดกิจกรรมโปรโมท High Magin Product ที่ตอบสนองความต้องการลูกค้า ได้แก่ พรีเมียมดีเซล น้ำมันดีเซล B20 7. พัฒนาคุณภาพชีวิตพนักงานในโครงการปลูกผักไร้สารในสถานีบริการเพื่อให้พนักงานใช้ประกอบอาหารและแจกผักในโครงการให้แก่ลูกค้า 8. นำระบบ AOS (Automatic Order System) มาใช้ประกอบการนำคำสั่งซื้อที่มาใช้บริหารระบบคลัง
คู่ค้าผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน (Dealer) 	1. ผู้แทนการตลาด 2. ประชุมกลุ่มย่อยรายเดือน/ไตรมาส 3. ระบบ BCP Link 4. ส่วนบริการลูกค้า ส่วนบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 5. ส่วนพัฒนาพื้นที่ธุรกิจค้าปลีกสถานีบริการ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและพันธมิตรค้าปลีก 6. โครงการบางจากสดใส	1. ผลประกอบการที่ดีขึ้น 2. การสนับสนุนและดูแลมาตรฐานสถานีบริการให้มีความพร้อมในการแข่งขัน 3. โปรแกรมส่งเสริมการขาย การโฆษณาที่มีประสิทธิภาพ 4. การดูแลและการให้คำปรึกษาของผู้แทนการตลาดและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง 5. ขยายธุรกิจ Non-oil เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น 6. การอบรมให้ความรู้ด้านธุรกิจและงานบริการ 7. การบริการจัดส่งน้ำมันตรงเวลา ครบถ้วน ไม่สูญหาย	1. ปรับปรุงศักยภาพของผู้ประกอบการเพื่อพัฒนาผลประกอบการ ดังนี้ • "Empower Dealer" ให้ผู้ประกอบการจับกลุ่มร่วมกันพัฒนายอดขายและภาพลักษณ์ของสถานีบริการ โดยให้รางวัลกับกลุ่มที่ร่วมกันพัฒนาได้ตามเป้าหมาย • "Smart P&L" ให้ผู้ประกอบการเรียนรู้งบกำไรขาดทุนมาเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของบริษัทฯ ว่ารายได้และค่าใช้จ่ายของสถานีบริการเหมาะสมหรือไม่ • ติดตั้ง Automation Point of Sale และจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ EDC POS ของสถานีบริการน้ำมันเพื่อช่วยให้การบริหารงานที่ตู้จ่ายน้ำมันมีความคล่องตัวขึ้น 2. การสนับสนุนและดูแลมาตรฐานสถานีบริการให้มีความพร้อมในการแข่งขัน • เพิ่มความถี่ของกิจกรรม Mobile Training ฝึกอบรมพนักงานหน้าลาน • จัดกิจกรรมพนักงานหน้าลาน การรณรงค์ Service Warm Up ก่อนเข้ากะเพื่อให้พนักงานมีการทบทวนงานบริการและข้อมูลที่ต้องสื่อสารกับลูกค้า • พัฒนาเครื่องมือการขายให้กับสถานีบริการ เช่น BCP Prepaid Card ให้สถานีบริการใช้เสนอกับกลุ่มลูกค้าองค์กรขนาดเล็กที่ต้องการควบคุมค่าใช้จ่ายและไม่สามารถขยายวงเงินเครดิตได้ 3. จัดรายการส่งเสริมการขายต่อเนื่องเพื่อกระตุ้นยอดขายในลูกค้าแต่ละกลุ่ม เช่น โครงการบัตรสมาชิก การออกผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ 4. พัฒนา Partners ต่างๆ เช่น The 1st เพื่อขยายฐานสมาชิก AIS Fiber 5. อบรมพนักงานให้ขายน้ำมันเกรดพิเศษได้อย่างมีประสิทธิภาพ 6. พัฒนารูปแบบ และธุรกิจอื่น (Non-oil Business) เพิ่มขึ้น เพื่อสร้างรายได้ให้ผู้ประกอบการ โดยปี 2562 มีร้านค้าเพิ่มขึ้นอีก 51 ราย และ Kiosk 74 สาขา 7. ให้ผลตอบแทนเพื่อจูงใจผู้ประกอบการในการรักษาภาพลักษณ์ 8. พัฒนาระบบติดตามรถขนส่งน้ำมัน เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดตามและป้องกันการทุจริตในขนส่ง

เป้าหมายการตอบสนอง ปี 2562	ผลลัพธ์ ปี 2562	แผนงานปีถัดไป
		6. ขยายธุรกิจ Non-oil ในสถานีบริการให้ครอบคลุมเพื่อดึงดูดลูกค้าและเพิ่มรายได้ 7. พัฒนาระบบการสั่งซื้อ ขนส่ง และระบบต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบาย 8. ให้ความรู้ด้านความปลอดภัย และการดูแลสิ่งแวดล้อม
1. ส่วนแบ่งการตลาดน้ำมันใสผ่านสถานีบริการเพิ่มเป็นร้อยละ 16 2. ลดส่วนต่าง NPS Score จากผู้นำลงให้เหลือน้อยกว่าร้อยละ 2.5 3. คะแนน Mystery Shopper ดีเยี่ยมมากกว่าร้อยละ 75	1. รักษาส่วนแบ่งการตลาดเป็นอันดับ 2 เท่ากับร้อยละ 16.0 จากปี 2561 อยู่ที่ร้อยละ 15.6 2. คะแนน NPS Score เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 76.1 จากเดิมร้อยละ 71.5 3. คะแนน Mystery Shopper Dealer ร้อยละ 81.1 ดีเยี่ยม	1. พัฒนาผลิตภัณฑ์คุณภาพสูงที่ตรงความต้องการของลูกค้า 2. สนับสนุนการยกระดับสถานีบริการ และงานบริการผ่านการให้รางวัลภาพลักษณ์ เงินรางวัลประจำปี 3. ขยายสถานีบริการ B10 ต่อเนื่อง 4. พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีค่าการตลาดสูง 5. สนับสนุนการลงทุนในสถานีบริการใหม่ๆ 6. ขยายธุรกิจ Non-oil ในสถานีบริการให้ครอบคลุมเพื่อดึงดูดลูกค้าและเพิ่มรายได้ 7. พัฒนาระบบการสั่งซื้อ ขนส่ง และระบบต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบาย 8. ผลักดันโครงการ Empower Dealer เพื่อสร้าง Best Practics Sharing

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Disclosure 102-40)	วิธีการดำเนินงาน (Disclosure 102-43)	ความต้องการและความคาดหวัง (Disclosure 102-44)	การตอบสนองของบริษัทฯ ปี 2562
คู่ค้าสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์ (COOP)	1. ผู้แทนการตลาด 2. ประชุมกลุ่มย่อยรายเดือน/ ไตรมาส 3. ส่วนประกันคุณภาพและปรับปรุงเครือข่าย ส่วนบริหารประสบการณ์ลูกค้า 4. ระบบ BCP Link 5. ส่วนบริการลูกค้า ส่วนบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 6. ส่วนพัฒนาพื้นที่ธุรกิจค้าปลีกสถานีบริการ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจและพันธมิตรค้าปลีก 7. โครงการบางจากสดใส 8. ประชุมประจำปีของสหกรณ์ 9. คณะกรรมการ COOP DC	1. ผลประกอบการที่ดีขึ้น 2. การสนับสนุนและดูแลมาตรฐานสถานีบริการให้มีความพร้อมในการแข่งขัน เน้นการทำการตลาดมากขึ้น 3. การประสานงานและดูแลจากบริษัทฯ อย่างใกล้ชิด 4. ขยายธุรกิจอื่นๆ (Non-oil Business) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น 5. ระบบบริหารสถานีบริการที่มีประสิทธิภาพและป้องกันการทุจริต 6. การเข้าร่วมโครงการประกวดของบริษัทเพื่อพัฒนาภาพลักษณ์และยอดขายของสถานีบริการ	1. ปรับปรุงศักยภาพของผู้ประกอบการเพื่อพัฒนาผลประกอบการ ดังนี้ • จัดอบรม "Smart P&L" ให้ผู้ประกอบการเรียนรู้งบกำไรขาดทุนเพื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของบริษัทฯ • ติดตั้ง Automation Point of Sale และจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ EDC POS ของสถานีบริการน้ำมันเพื่อช่วยให้การบริหารงานที่ตู้จ่ายน้ำมันมีความคล่องตัวขึ้น • ผลักดันการเพิ่มผลิตภัณฑ์น้ำมันที่จำหน่ายภายในสถานีบริการให้ครบตามที่ลูกค้าต้องการ • สนับสนุนงบประมาณในการปรับปรุงสถานีบริการผ่านโครงการ COOP Turn Pro • ให้ความรู้สถานีบริการในการดำเนินงานผ่านการ Coaching ของ BGN 2. การสนับสนุนและดูแลมาตรฐานสถานีบริการให้มีความพร้อมในการแข่งขัน • เพิ่มความถี่ของกิจกรรม Mobile Training ฝึกอบรมพนักงานหน้าลาน • จัดกิจกรรม พนักงานหน้าลาน การรณรงค์ Service Warm Up ก่อนเข้ากะเพื่อให้พนักงานมีการทบทวนงานบริการและข้อมูลที่ต้องสื่อสารกับลูกค้า 3. จัดรายการส่งเสริมการขายต่อเนื่องเพื่อกระตุ้นยอดขายในลูกค้าแต่ละกลุ่ม เช่น โครงการบัตรสมาชิก การออกผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ 4. ให้ผลตอบแทนเพื่อจูงใจผู้ประกอบการในการรักษาภาพลักษณ์ 5. พัฒนาระบบติดตามรถขนส่งน้ำมัน เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดตามและป้องกันการทุจริตในขนส่ง 6. แจกสินค้าเกษตรที่ราคาตกของสมาชิก เช่น ข้าวสาร แทนน้ำดื่มให้ลูกค้าเติมน้ำมัน 7. โครงการปั๊มของเราชีวิตของเรา สหกรณ์สนับสนุนชุมชนโรงพยาบาลทุกลิตรที่เติม
คู่ค้าเช่าพื้นที่ในสถานีบริการ	1. ประชุมร่วมกับคู่ค้า (แบรนด์) ทุกไตรมาส เพื่อสอบถาม/ติดตามทำเลนำเสนอ 2. หารือวิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน ภายใน/นอกองค์กร 3. เปิดกว้างในการเจรจาธุรกิจเพื่อหาพันธมิตรรายใหม่ 4. เพิ่มช่องทางการหาทำเลในการนำเสนอทำเลเพื่อเปิดสถานีบริการ	1. ทำเลที่อยู่ในแหล่งชุมชนตรงกับกลุ่มเป้าหมาย 2. มีพื้นที่จอดรถเพียงพอ 3. มีมินิมาร์ทเพื่อดึง Traffic 4. มียอดขายน้ำมันเฉลี่ยต่อเดือนไม่ต่ำกว่า 600,000 ลิตร 5. มีพื้นที่ติดตั้งป้าย Pole Sign สำหรับร้านรายใหญ่	1. ประชุมกับคู่ค้ารายไตรมาส 2. ทดลองระบบที่จอดรถ เพื่อแก้ปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอ 3. เจรจาหาพันธมิตรในการพัฒนามินิมาร์ทเพิ่มเติม 4. ออกแบบป้ายสื่อสารสำหรับร้านค้าในสถานีบริการ
ลูกค้าทั่วไป	1. Customer Survey 2. Dealer Feed Back & Focus Group 3. COOP DC 4. ผู้แทนการตลาด 5. CRM Data Base 6. ข้อร้องเรียนจากลูกค้า 7. Mystery Shopper และรางวัลภาพลักษณ์	1. ภาพลักษณ์ของยี่ห้อสถานีบริการ 2. การให้บริการที่รวดเร็วของพนักงาน 3. คุณภาพของร้านค้าในสถานีบริการ ร้านสะดวกซื้อ ร้านกาแฟ 4. พนักงานบริการดี พูดจาสุภาพ 5. ความเพียงพอ และความสะอาดของห้องน้ำ 6. สถานที่ตั้งของสถานีบริการ 7. ความหลากหลายของร้านอาหาร/เครื่องดื่ม/ร้านขายสินค้าอื่นๆ ภายในสถานีบริการ (NPS) 8. โปรโมชั่น การเติมน้ำมัน และร้านค้า	1. ขยายสถานีบริการน้ำมันบางจากมาตรฐานในทำเลที่ยังขาด 50 สาขา ทั่วประเทศ 2. นำเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มความสะดวกลูกค้า 3. พัฒนารูปแบบ และธุรกิจอื่นๆ (Non-oil Business) เพิ่มขึ้น 4. ปรับปรุงรูปแบบมินิมาร์ท SPAR และร้านกาแฟ Inthanin the Grocer 5. เพิ่มสิทธิประโยชน์ของ BCP Club Card โดย • พัฒนาระบบบัตรสมาชิกใหม่ • พัฒนาระบบฐานข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ลูกค้า ทำ Push Notification 6. พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ให้ตรงความต้องการ เช่น น้ำมันบางจาก Hi-Diesel B20 S และ Hi-Diesel S B10

เป้าหมายการตอบสนอง ปี 2562	ผลลัพธ์ ปี 2562	แผนงานปีถัดไป
1. ส่วนแบ่งการตลาดน้ำมันใสผ่านสถานีบริการเพิ่มเป็นร้อยละ 16 2. ลดส่วนต่าง NPS Score จากผู้นำลงให้เหลือน้อยกว่าร้อยละ 2.5	1. บางจากรักษาส่วนแบ่งการตลาดเป็นอันดับ 2 เท่ากับร้อยละ 16.0 จากปี 2561 อยู่ที่ร้อยละ 15.6 2. คะแนน NPS Score เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 76.1 จากเดิมร้อยละ 71.5 3. คะแนน Mystery Shopper COOP ร้อยละ 92 ดีเยี่ยม	1. ผลักดันให้จำหน่ายน้ำมัน B10 2. พัฒนาความรู้ความเข้าใจในการบริหารสถานีบริการน้ำมันอย่างต่อเนื่อง 3. สนับสนุนโครงการ COOP Turn Pro 4. หาพันธมิตรมาต่อยอดธุรกิจสหกรณ์เพิ่มรายได้ 5. สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของ COOP 6. พัฒนาระบบการสั่งซื้อ ขนส่ง และระบบต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบาย
1. ความพอใจคู่ค้าต่อการอัพเดทข้อมูลระหว่างกันสม่ำเสมอ 2. ทดลองระบบที่จอดรถที่สถานีบริการบางจาก สาขาพัฒนาการ เป็นสาขาแรก วัดผลและเตรียมต่อยอด 3. ได้ Family Mart เป็นพันธมิตรใหม่ 4. ทดลองป้ายสื่อสารสำหรับธุรกิจเสริมที่สถานีบริการบางจาก สาขา พหลโยธิน กม.38	1. สร้างพันธมิตรทางธุรกิจจำนวน 213 ราย จากเป้าหมาย 200 ราย 2. เปิดร้าน Family Mart สาขาแรกที่สถานีบริการบางจาก จ.ขอนแก่น 3. ติดตั้งป้ายสื่อสารสำหรับธุรกิจเสริมที่สถานีบริการบางจาก สาขาพหลโยธิน กม.38	1. วางแผนในการขยายสาขาร่วมกับแบรนด์คราวละหลายสาขา 2. เพิ่มสาขาในระบบการบริหารที่จอดรถ/พัฒนารูปแบบการบริหารที่จอดรถแบบใหม่ (ลดการใช้คน) 3. เพิ่มสาขาร้าน Family Mart ในสถานีบริการบางจาก 4. ปรับปรุง การออกแบบป้ายให้เหมาะสมกับพื้นที่และข้อบังคับทางกฎหมาย
1. ส่วนแบ่งการตลาดน้ำมันใสผ่านสถานีบริการเพิ่มเป็นร้อยละ 16.0 2. ลดส่วนต่าง NPS Score จากผู้นำลงให้เหลือน้อยกว่าร้อยละ 2.5	1. ยอดขายตลาดขายปลีกเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 7.1 ขณะที่ตลาดรวมขยายตัวประมาณร้อยละ 4.3 2. รักษาส่วนแบ่งการตลาดเป็นอันดับ 2 เท่ากับร้อยละ 16.0 จากปี 2561 อยู่ที่ร้อยละ 15.6 3. ขยายสถานีบริการมาตรฐาน จำนวน 42 สาขา สถานีบริการ COOP จำนวน 6 สาขา ร้าน SPAR 3 สาขา ร้านกาแฟอินทนิล 111 สาขา 4. พัฒนาธุรกิจเสริมในสถานีบริการโดยการเพิ่มร้านค้าต่างๆ 213 ราย	1. ขยายสถานีบริการน้ำมันดีเซล B10 ออกผลิตภัณฑ์ Hi-Diesel S B10 2. ขยายสถานีบริการมาตรฐานในทำเลที่มีศักยภาพ เพิ่ม 60 สาขา 3. พัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง 4. ผลักดันผู้ประกอบให้สร้างประสบการณ์ของลูกค้า เช่น โครงการผักสวนครัวไร้สารในสถานีบริการ, Road Side Assistant, ของหายได้คืน 5. พัฒนามาตรฐานงานบริการ และปรับปรุงสถานีบริการอย่างต่อเนื่อง 6. ขยายฐานสมาชิกบัตรบางจากพัฒนาสิทธิประโยชน์เพื่อรักษาลูกค้าในระยะยาว 7. ร่วมกับพันธมิตรทางการค้าเพื่อขยายฐานลูกค้าต่อเนื่อง 8. จัดรายการส่งเสริมการขายต่อเนื่อง

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Disclosure 102-40)	วิธีการดำเนินงาน (Disclosure 102-43)	ความต้องการและความคาดหวัง (Disclosure 102-44)	การตอบสนองของบริษัทฯ ปี 2562
			7. สร้างประสบการณ์งานบริการ ผ่าน • โครงการผักสวนครัวไร้สารในสถานีบริการ ปลูกผักในสถานีบริการแจกให้พนักงานบริการและลูกค้า • โครงการ Road Side Assistants ช่วยเหลือรถแบตเตอรี่หมดหรือเปลี่ยนยาง • โครงการของหายได้คืน ที่สถานีบริการบางจาก 8. พัฒนาแนวคิด Unique Design Service Station 9. กิจกรรมให้ลูกค้ามีส่วนร่วมกับการแบ่งปันให้สังคม • โครงการสมาชิกบัตรบางจาก ร่วมปันน้ำใจสู่การให้ไม่รู้จบ • โครงการตะกร้าบุญ ร่วมกับสมาชิกให้บริจาคแก่องค์กรการกุศล • โครงการเติมน้ำมันปันน้ำใจ นำสินค้าชุมชน หรือผลิตภัณฑ์เกษตรล้นตลาดมาแจกให้แก่ลูกค้า • โครงการ Green Non-oil (ลดการใช้หลอด ถุงพลาสติก โฟม และใช้พลาสติกย่อยสลายได้) 10. มาตรการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ • Mystery Shopper ควบคุมมาตรฐานการดูแลบริการ และภาพลักษณ์ • Mobile Lap Test ตรวจสอบคุณภาพน้ำมัน 11. เปลี่ยนแปลงวิธีการรับสมัครบัตรสมาชิกเป็นการสมัครแบบ Online และวิธีการสมัครโดยใช้บัตรประชาชนผ่านเครื่องรูดบัตร EDC ทำให้สะดวกและรวดเร็วในการรับสมัคร รวมทั้งได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน 12. เพิ่มความถูกต้อง และรวดเร็วในการในการรับชำระเงินโดยติดตั้งเครื่องรูดบัตร (EDC) ให้เชื่อมต่อ (Link) กับระบบ POS ซึ่งจะ Auto ดึงข้อมูลการเติมจากตู้จ่าย ลดความผิดพลาด ลดโอกาสทุจริต และตรวจสอบย้อนหลังได้ 13. จัดทำคำถามที่พบบ่อยจากผู้บริโภค (Q&A) ให้กับพนักงานหน้าลาน เรื่องการสะสม แลกคะแนนและเงื่อนไขของบัตรสมาชิกบางจาก เพื่อลดข้อร้องเรียนจากผู้บริโภค
ลูกค้าเกษตรกร 	1. Customer Survey 2. Dealer Feed Back & Focus Group 3. COOP DC 4. ผู้แทนการตลาด 5. CRM Data Base 6. ข้อร้องเรียนจากลูกค้า 7. Mystery Shopper และรางวัลภาพลักษณ์	1. ลดต้นทุนการผลิตให้กับเกษตรกร สมาชิกสหกรณ์ 2. หาช่องทางการตลาดใหม่ ๆ ให้กับเกษตรกรสมาชิกสหกรณ์ 3. ทำเลสะดวกในการใช้บริการ 4. สหกรณ์มีเงินปันผลจ่ายสมาชิก 5. คุณภาพน้ำมัน 6. สถานีบริการออกแบบมาเหมาะสม เช่น เข้าออกง่าย มีพื้นที่จอดรถ	1. ขยายสถานีบริการน้ำมันบางจาก COOP ในทำเลที่ยังขาด 50 สาขา 2. จัดโครงการ COOP Bonding 3. เพิ่มยอดจำหน่ายผ่านบัตรมากขึ้น โดย • พัฒนาระบบบัตรสมาชิกใหม่ • พัฒนาระบบฐานข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ลูกค้า ทำ Push Notification 4. พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ เช่น น้ำมันบางจาก Hi-Diesel B20 S และ Hi-Diesel S B10 5. Refresh สถานีบริการ 6. จัดกิจกรรมให้ลูกค้าเกษตรกรมีส่วนร่วมกับการแบ่งปันให้สังคม • โครงการตะกร้าบุญ ร่วมกับสมาชิกให้บริจาคแก่องค์กรการกุศล • โครงการเติมน้ำมันปันน้ำใจ นำสินค้าชุมชน หรือผลิตภัณฑ์เกษตรล้นตลาดมาแจกให้แก่ลูกค้า • โครงการ Green Non-oil (ลดการใช้หลอด ถุงพลาสติก โฟม และใช้พลาสติกย่อยสลายได้) 7. มาตรการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ • Mystery Shopper ควบคุมมาตรฐานการดูแลบริการ และภาพลักษณ์ • Mobile Lap Test ตรวจสอบคุณภาพน้ำมัน 8. จัดทำคำถามที่พบบ่อยจากผู้บริโภค (Q&A) ให้กับพนักงานหน้าลาน เรื่องการสะสม แลกคะแนนและเงื่อนไขของบัตรสมาชิกบางจาก เพื่อลดข้อร้องเรียนจากผู้บริโภค 9. ร่วมรับบัตรเกษตรกรสุขใจ กว่า 360 สาขา

เป้าหมายการตอบสนอง ปี 2562	ผลลัพธ์ ปี 2562	แผนงานปีถัดไป
	5. ยอดขายน้ำมันดีเซล B20 S มีส่วนแบ่งการตลาดเป็นอันดับที่ 1 ร้อยละ 33.2 6. รักษาส่วนแบ่งการตลาด E20 และ E85 ผ่านสถานีบริการเป็นอันดับที่ 2 7. คะแนน NPS Score เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 76.1 จากเดิมร้อยละ 71.5	9. นำเทคโนโลยีมายกระดับการให้บริการ เช่น Mobile Application 10. เพิ่มธุรกิจ Non-oil ในสถานีบริการให้ครอบคลุมตรงความต้องการ 11. สนับสนุนมาตรการช่วยเหลือลูกค้าในสถานการณ์ไม่ปกติ เช่น ผลักดันการจำหน่ายเชื้อเพลิงที่คุ้มค่า เช่น B10, B20, E20 เพื่อลดค่าใช้จ่ายลูกค้า
1. ส่วนแบ่งการตลาดน้ำมันใสผ่านสถานีบริการเพิ่มเป็นร้อยละ 16.0 2. NPS Score ลดส่วนต่าง NPS Score จากผู้นำลงให้เหลือน้อยกว่าร้อยละ 2.5	1. ยอดขายตลาดขายปลีกเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 7.1 ขณะที่ตลาดรวมขยายตัวประมาณร้อยละ 4.3 2. รักษาส่วนแบ่งการตลาดเป็นอันดับ 2 เท่ากับร้อยละ 16.0 จากปี 2561 อยู่ที่ร้อยละ 15.6 3. ขยายสถานีบริการมาตรฐาน จำนวน 42 สาขา สถานีบริการ COOP จำนวน 6 สาขา ร้าน SPAR 3 สาขา ร้านกาแฟอินทนิล 111 สาขา 4. พัฒนาธุรกิจเสริมในสถานีบริการโดยการเพิ่มร้านค้าต่างๆ 213 ราย 5. ยอดขายน้ำมันดีเซล B20 S มีส่วนแบ่งการตลาดเป็นอันดับที่ 1 ร้อยละ 33.2 6. รักษาส่วนแบ่งการตลาด E20 และ E85 ผ่านสถานีบริการเป็นอันดับที่ 2 7. คะแนน NPS Score เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 76.1 จากเดิมร้อยละ 71.5	1. ขยายสถานีบริการน้ำมันดีเซล B10 ออกผลิตภัณฑ์ Hi-Diesel S B10 2. ผลักดันการจำหน่ายน้ำมันพลังงานทดแทนเพื่อช่วยเหลือราคาปาล์ม อ้อย และมันสำปะหลัง 3. ขยายสถานีบริการมาตรฐานในทำเลที่มีศักยภาพเพิ่ม 60 สาขา 4. พัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง 5. ผลักดันผู้ประกอบให้สร้างประสบการณ์ของลูกค้า เช่น โครงการผักสวนครัวไร้สารในสถานีบริการ Road Side Assistant ของหายได้คืน 6. พัฒนามาตรฐานงานบริการ และปรับปรุงสถานีบริการอย่างต่อเนื่อง 7. ขยายฐานสมาชิกบัตรบางจากพัฒนาสิทธิประโยชน์เพื่อรักษาลูกค้าในระยะยาว 8. ร่วมกับพันธมิตรทางการค้าเพื่อขยายฐานลูกค้าต่อเนื่อง 9. จัดรายการส่งเสริมการขายต่อเนื่อง 10. เพิ่มธุรกิจ Non-oil ในสถานีบริการให้ครอบคลุมตรงความต้องการ 11. นำสินค้าเกษตรมาแปรรูปเพื่อจัดรายการส่งเสริมการขายให้ลูกค้า 12. สนับสนุนมาตรการช่วยเหลือลูกค้าในสถานการณ์ไม่ปกติ เช่น ผลักดันการจำหน่ายเชื้อเพลิงที่คุ้มค่า เช่น B10 B20 E20 เพื่อลดค่าใช้จ่ายลูกค้า

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Disclosure 102-40)	วิธีการดำเนินงาน (Disclosure 102-43)	ความต้องการและความคาดหวัง (Disclosure 102-44)	การตอบสนองของบริษัทฯ ปี 2562
ลูกค้าอุตสาหกรรม	1. ผู้แทนการตลาด 2. วิศวกรบริการเทคนิค 3. กิจกรรมออกบูทร่วมกับภาครัฐและสมาคมต่างๆ 4. แบบประเมินความพึงพอใจ 5. Customer Complaint	1. คุณภาพสินค้าและความสะดวกในการสั่งซื้อ	1. เพิ่มผลิตภัณฑ์ B10 S และ B20 S ให้เป็นทางเลือกกับลูกค้าที่ต้องการลดต้นทุนและยังคงรักษคุณภาพให้เหมาะสมกับการใช้งาน 2. ประชาสัมพันธ์น้ำมัน B20 ร่วมกับภาครัฐในงานสัมมนาระบบบริหารจัดการพลังงานภาคขนส่งแต่ละภาค 3. เพิ่มการจำหน่ายน้ำมันทางเรือ 4. เพิ่มคลังจ่ายน้ำมันเชื้อเพลิงที่พิจิตร 5. ทดสอบการใช้งาน B10 S และ B20 S เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้ลูกค้า 6. ใช้ใบกำกับภาษีรูปแบบใหม่ Electronic Invoice ตามนโยบายรัฐ Thailand 4.0 ทำให้ลูกค้าได้รับใบกำกับภาษีเร็วขึ้น ตรวจสอบรายการสินค้าและชำระเงินสะดวกขึ้นจาก QR code บนตั๋ว และเอกสารไม่สูญหาย 7. เพิ่มบัญชีรับโอนเงิน Virtual Account อำนวยความสะดวกกับลูกค้าที่ใช้บริการโอนเงินผ่านบริการของธนาคาร 8. ทำบัตรประจำตัวลูกค้าเทอม CBD ช่วยป้องกันเงินเข้าผิดบัญชี 9. ให้ยืมอุปกรณ์จ่ายน้ำมันเชื้อเพลิงและหล่อลื่น
ลูกค้ากลุ่มน้ำมันเครื่อง	1. ผู้แทนการตลาด/Outsource Sales 2. ประชุม Dealer 3. การจัดอบรม 4. วิศวกรบริการเทคนิค 5. แบบประเมินความพึงพอใจ 6. Customer Complaint	1. คุณภาพสินค้าและความสะดวกในการสั่งซื้อ	1. พัฒนาศักยภาพผู้แทนการตลาด โดยจัดอบรมความรู้แบบ Online 2. จัดอบรมทีมขายของผู้ค้าส่ง 3. ปรับปรุงเว็บไซต์แสดงข้อมูลผลิตภัณฑ์ให้ทันสมัย เข้าใจง่าย 4. จัดหาน้ำมันหม้อแปลงสำหรับกลุ่มลูกค้าผู้ใช้ที่มีความต้องการ 5. พัฒนาผลิตภัณฑ์หล่อลื่นพิเศษเฉพาะกลุ่มและผลิตภัณฑ์หล่อลื่นอุตสาหกรรมที่มีอายุการใช้งานยาวนาน และทนทานกว่าผลิตภัณฑ์ทั่วไป 6. ทดสอบน้ำมันใช้แล้ว ให้บริการล้างบ่อเก็บน้ำมัน Cutting Fluid 7. เพิ่ม Outsource Sales เพื่อให้ใกล้ชิดกับลูกค้ามากขึ้น 8. เพิ่มการขายผ่านช่องทาง Online 9. สร้าง Brand Awareness ผ่านสื่อ Online เช่น Facebook, Line และ เว็บไซต์ www.Bangchaklubricants.com 10. พัฒนาบรรจุภัณฑ์ใหม่ช่วยลดปริมาณพลาสติก 11. เพิ่มการจำหน่ายน้ำมันหล่อลื่นทางเรือสำหรับเรือเดินสมุทร 12. ให้บริการฝากคลังสำหรับน้ำมันหล่อลื่น 13. จัดรายการโปรโมชั่นถึง End User อย่างต่อเนื่อง
หน่วยงานราชการส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น	1. การพบปะ ชี้แจง พูดคุย 2. เข้าร่วมโครงการของหน่วยงานราชการ 3. การเยี่ยมชมกิจการของหน่วยงานราชการ	1. การปฏิบัติตามกฎหมาย หรือดีกว่าที่กฎหมายกำหนด 2. ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การอยู่ร่วมกับชุมชนอย่างยั่งยืน 3. ระบบการจัดการความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมที่ดี 4. ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว 5. การสนับสนุนโครงการของหน่วยงานราชการ 6. การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการสะท้อนความคิดเห็น	1. ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส 2. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของส่วนงานต่างๆ ภายในบริษัทฯ ตามที่กฎหมายกำหนดผ่านโครงการการตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Assessment และ SHEE Audit) 3. ชี้แจงและนำส่งข้อมูลที่ถูกต้องแก่หน่วยงานราชการภายในระยะเวลาที่กำหนด 4. มีการจำแนกผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อค้นหาความคาดหวังและตอบสนองกับทุกกลุ่ม รวมถึงมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนอย่างสม่ำเสมอ 5. ควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้ดีกว่ามาตรฐานที่กฎหมายกำหนด 6. มีระบบจัดการความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมเชิงรุก โดยนำระบบ PSM, Carbon Footprint, Water Footprint, 3Rs มาใช้ในกระบวนการทำงาน 7. สนับสนุนและให้ร่วมมือกับภาครัฐในการส่งเสริมการดำเนินโครงการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

เป้าหมายการตอบสนอง ปี 2562	ผลลัพธ์ ปี 2562	แผนงานปีถัดไป
1. ผู้นำตลาดผลิตภัณฑ์น้ำมัน B20	1. ส่วนแบ่งการตลาดผลิตภัณฑ์น้ำมัน B20 ร้อยละ 24.3	1. เพิ่มการขาย IMO เพื่อเพิ่ม EBITDA 2. เพิ่มการขาย LPG ให้โรงงานอุตสาหกรรม
1. Finish Goods มากกว่า 4.0 ล้านลิตรต่อเดือน	1. Finish Goods 3.34 ล้านลิตรต่อเดือน	1. เพิ่ม Outsource Sales 2. ปรับปรุงการเก็บตัวอย่างน้ำมันหล่อลื่น 3. เพิ่มผลิตภัณฑ์ใหม่ 4. เพิ่มการแนะนำการจัดการน้ำมันหล่อลื่นใช้แล้ว
1. หน่วยงานราชการอนุญาตให้ดำเนินการตามที่บริษัทฯ ร้องขออย่างต่อเนื่อง 2. ควบคุมคุณภาพอากาศได้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน และไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชนเรื่องมลพิษทางอากาศ	1. ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการโครงการ/กิจกรรมจากหน่วยงานราชการอย่างต่อเนื่อง 2. ไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชนด้านมลพิษอากาศ	1. ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นโดยการเชิญเจ้าหน้าที่มาเยี่ยมชมธุรกิจของบริษัทฯ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Disclosure 102-40)	วิธีการดำเนินงาน (Disclosure 102-43)	ความต้องการและความคาดหวัง (Disclosure 102-44)	การตอบสนองของบริษัทฯ ปี 2562
ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ กองทุน สถาบัน ผู้ถือหุ้นรายย่อย	1. การประชุมสามัญประจำปี 2. IR Activity เช่น Analyst Meeting/ Roadshow/Site Visit/Company Visit/ Conference Call/Set Opportunity Day 3. หารือ พูดคุย สอบถาม ตอบคำถาม รับฟังข้อเสนอแนะ ผ่านการประชุม โทรศัพท์ Email และ Website 4. IR Website/IR Material เช่น MD&A การอัพเดตข้อมูลบนเว็บไซต์ ทั้งข้อมูลธุรกิจและผลการดำเนินงานรายไตรมาส รวมถึงบทสัมภาษณ์มุมมองของผู้บริหาร 5. การเปิดเผยข้อมูลผ่านตลาดหลักทรัพย์ฯ	1. เห็นผลประกอบการที่ดี และเติบโตอย่างต่อเนื่องมั่นคง 2. ต้องมีเป้าหมายและทิศทางการขยายธุรกิจของบริษัทฯ ในอนาคตที่ชัดเจน และลงทุนในธุรกิจที่ให้ผลตอบแทนในระดับที่เหมาะสม 3. การจ่ายเงินปันผลของบริษัทฯ ในระดับที่น่าพอใจ และมีการจ่ายอย่างสม่ำเสมอ 4. การดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainability) 5. ความคืบหน้าของโครงการต่างๆ เป็นไปแผนงานที่วางไว้ 6. ผลตอบแทนที่สูงขึ้น (Capital Gain)	1. จ่ายเงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้นอย่างเหมาะสมกับผลการดำเนินงาน และนโยบายของบริษัทฯ และมีอัตราการจ่ายเป็นไปในทิศทางใกล้เคียงกับบริษัทอื่นที่ประกอบธุรกิจเดียวกัน 2. จัดประชุมให้ผู้บริหารได้พบผู้ถือหุ้นรายใหญ่ นักลงทุนสถาบัน และผู้ถือหุ้นรายย่อยเพิ่มขึ้น 3. เพิ่มความถี่ในการพบนักลงทุน โดยการจัด Roadshow ทั้งในประเทศและต่างประเทศ การเข้าร่วม Conference หรือ Event ต่างๆ เช่น Analyst Meeting ทุกไตรมาส เพื่อสร้างความมั่นใจแก่นักลงทุน กรณีที่มีข้อกังวลจากนักลงทุน 4. ปรับปรุงเว็บไซต์นักลงทุนสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย ข้อมูลครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน ใช้งานง่าย และปรับปรุงการสื่อสาร Online ผ่านโปรแกรม Chatbot ให้มีความแม่นยำและครอบคลุมมากขึ้น 5. จัดทำ Factsheet/Company Profile เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ถือหุ้น และนักลงทุนได้รู้จักธุรกิจ และทราบผลประกอบการของบริษัทฯ 6. สื่อสาร ข้อคิดเห็นและคำถามต่างๆ ที่ได้รับทราบจากผู้ถือหุ้นให้กับผู้บริหารทราบ
สื่อมวลชน	1. จัดแถลงข่าว/ส่งข่าว Press Release อัพเดตสถานการณ์ความคืบหน้าขององค์กรอย่างต่อเนื่อง 2. พบปะเยี่ยมเยือนสื่อมวลชนในโอกาสพิเศษต่างๆ 3. จัดสัมภาษณ์พิเศษในวาระต่างๆ ตามที่แต่ละสื่อต้องการตามความเหมาะสม โดยผู้บริหารระดับสูงที่ตรงตามกลุ่มงานรับผิดชอบ 4. เพิ่ม Content ที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อสื่อออนไลน์ และขยายกลุ่มเป้าหมายไปยังผู้รับสารใหม่	1. ข้อมูลความคืบหน้าของกิจการ ข้อมูลด้านธุรกิจพลังงานในภาพรวม ตลอดจนแผนการเติบโตและขยายธุรกิจที่เกี่ยวข้อง 2. การนัดสัมภาษณ์พิเศษผู้บริหารระดับสูง นอกเหนือจากงานแถลงข่าวปกติ เพื่อให้ได้ประเด็นเฉพาะที่สื่อนั้นๆ ต้องการทำสกู๊ปข่าวพิเศษ เพื่อให้มีข่าวเดี่ยวที่แตกต่างจากสื่ออื่นๆ 3. ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ให้ข้อมูล และแสดงวิสัยทัศน์ทางด้านธุรกิจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในข่าว และสร้างแรงจูงใจในการติดตามข่าวสาร	1. จัดแถลงข่าวและจัดทำข่าวแจก (Press Release) อย่างสม่ำเสมอ 2. ตอบสนองต่อความต้องการของสื่อในทุกเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทและส่วนรวม 3. สนับสนุนกิจกรรมของสื่อมวลชนที่ทำเพื่อส่วนรวม และสนับสนุนเนื่องในโอกาสวันครบรอบของสื่อ เพื่อสร้างความผูกพันที่ดีต่อกัน 4. เยี่ยมเยือนสื่อในสายธุรกิจพลังงานและสายที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งร่วมงานในโอกาสและสถานการณ์ต่างๆ
เจ้าหนี้ (สถาบันทางการเงิน และผู้ถือหุ้นกู้)	1. การประชุมนักวิเคราะห์ 2. พบปะหารือ ทั้งที่สำนักงานของบริษัทฯ และที่งานประชุมสัมมนาของสถาบันการเงิน	1. ปฏิบัติตามเงื่อนในสัญญาเงินกู้ 2. ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเมื่อทางธนาคารมีความจำเป็นต้องขอข้อมูลบริษัทฯ 3. โอกาสในการใช้บริการด้านการเงินกับธนาคารแบบครบวงจร และเป็นคู่ค้าที่ดีต่อกัน	1. ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาเงินกู้และหุ้นกู้ได้อย่างเคร่งครัด 2. ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสถาบันการเงินซึ่งออกโดยหน่วยงานภาครัฐอย่างเคร่งครัด 3. ตอบข้อซักถามแก่เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อเมื่อมีข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
คู่แข่งทางการค้า (บริษัทพลังงาน/ บริษัทค้าน้ำมันอื่นๆ)	1. ติดตามผลการดำเนินงานสภาพตลาดจากข้อมูลกรมธุรกิจพลังงาน 2. ศึกษาข้อมูลคู่แข่งผ่านรายงานทางการเงินและนำเสนอผู้เกี่ยวข้อง 3. ให้ความร่วมมือและประสานงานร่วมกันกับคู่แข่งในประเด็นที่ภาครัฐขอความร่วมมือ 4. ติดตามข่าวสาร และกิจกรรมทางการตลาด 5. ให้ข้อมูลทางการตลาดที่ไม่กระทบคู่แข่ง	1. ดำเนินกิจการด้วยความโปร่งใสภายใต้การค้าและการแข่งขันที่เป็นธรรม	1. ดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องภายใต้การแข่งขันตามกลไกการค้าเสรี

เป้าหมายการตอบสนอง ปี 2562	ผลลัพธ์ ปี 2562	แผนงานปีถัดไป
1. ได้รับรางวัลด้าน IR 2. ได้รับเชิญไป Roadshow 3. ได้รับการประเมินความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมนักลงทุนรายย่อยสูง ในระดับดี-ดีมาก	1. ได้รับรางวัล Asian Excellence Recognition Awards 2019 : • Asia's Best CEO (Investor Relations) • Asia's Best CFO (Investor Relations) • Best Investor Relations Company (Thailand) • Best Investor Relations Professional (Thailand) 2. ได้รับการเชิญให้ไป Roadshow จากหลักทรัพย์ต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ 3. ผลประเมินความพึงพอใจจากการให้ข้อมูล/ให้บริการแก่สำหรับการเยี่ยมชมกิจการประจำปีของผู้ถือหุ้นรายย่อย ร้อยละ 97 ของผู้ประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดี-ดีมาก 4. TSR Avg. 3-yrs: ร้อยละ -1.18 (FY2017-2019)	1. ติดต่อสื่อสารกับบริษัทหลักทรัพย์ให้ทราบถึงความต้องการในการร่วมงาน Roadshow ตั้งแต่ช่วงต้นปี 2. พัฒนาการจัดกิจกรรมนักลงทุนสัมพันธ์สำหรับรายย่อยให้สอดคล้องกับความต้องการของนักลงทุนรายย่อยมากขึ้น รวมถึงให้การจัดกิจกรรมมีเนื้อที่สร้างความเข้าใจในธุรกิจของบริษัทฯ มากขึ้น 3. สมัครประกวดงาน Event และรางวัลต่างๆ ให้มากขึ้น 4. สื่อสารความเห็น และคำถามที่ได้รับจากนักลงทุนให้กับผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง
1. มูลค่าข่าวที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ 550 ล้านบาท	1. มูลค่าข่าวที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (Media Value) 588 ล้านบาท	1. จัดกิจกรรม Engage กับสื่อมวลชน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น 2. จัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะความรู้ที่เป็นประโยชน์ให้กับสื่อมวลชน โดยยึดหลักความเป็นมิตรและเป็นประโยชน์ต่อเพื่อนสื่อมวลชน 3. เพิ่มเติมฐานข้อมูลสื่อต่างชาติในประเทศไทยและภูมิภาคเอเชีย รวมถึงจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษควบคู่ข่าวภาษาไทยเพื่อให้สื่อและผู้ที่สนใจธุรกิจ/กิจกรรมชาวต่างชาติได้รับทราบ
1. การประเมินภาพรวมการตอบสนองความต้องการของสถาบันการเงิน ผู้ให้กู้อยู่ในระดับสูง 2. การประเมินระดับการปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาเงินกู้ การให้ข้อมูล และการให้ความร่วมมืออื่นๆ อยู่ในระดับสูง-สูงมาก	1. การตอบสนองความต้องการของสถาบันการเงินผู้ให้กู้เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง 2. การปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาเงินกู้ การให้ข้อมูล และการให้ความร่วมมืออื่นๆ อยู่ในระดับสูง-สูงมาก	1. หาโอกาสใช้บริการด้านการเงินกับสถาบันการเงินให้ครบวงจรยิ่งขึ้น และทันต่อนวัตกรรมด้านการเงินใหม่ๆ
1. ไม่มีข้อร้องเรียนด้านลบหรือข่าวสารด้านลบในการแข่งขันกับคู่แข่ง 2. ไม่มีข้อร้องเรียนจากคู่แข่งในส่วนของการค้าขายอย่างไม่เป็นธรรม	1. ไม่มีข้อร้องเรียนด้านลบหรือข่าวสารด้านลบในการแข่งขันกับคู่แข่ง 2. ไม่มีข้อร้องเรียนจากคู่แข่งในส่วนของการค้าขายอย่างไม่เป็นธรรม	1. ดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องภายใต้การแข่งขันตามกลไกการค้าเสรี

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียด้านความยั่งยืน ควบคู่ไปกับการสร้างมูลค่าและคุณค่าต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยกระบวนการคัดเลือกประเด็นสำคัญจากความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มร่วมกับประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร

หลักการคัดเลือกประเด็นสำคัญ (Materiality)

1. การระบุประเด็นสำคัญ (Identification) ของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและองค์กร

บริษัทฯ รวบรวมข้อมูลประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน เพื่อใช้วิเคราะห์ในการระบุประเด็นสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียและบริษัทฯ โดยพิจารณาข้อมูลจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ที่อาจส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ในด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยข้อมูลจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ได้แก่

- ปัจจัยภายในองค์กร (เป้าหมายและแผนธุรกิจ) ประเด็นสำคัญจากการระดมสมองของผู้บริหารในการประชุมเชิงปฏิบัติการ จัดทำกลยุทธ์ (Brainstorm Workshop) และความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนองค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- ปัจจัยภายนอกองค์กร (ทิศทางแนวโน้มความยั่งยืน และความเสี่ยงของโลก และความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย) ทบทวนแนวโน้มและทิศทางด้านความยั่งยืนและความเสี่ยงของโลก เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของโลก (SDGs) เกณฑ์การประเมินความยั่งยืนองค์กรตามดัชนีความยั่งยืนดาวน์โจนส์ (Dow Jones Sustainability Index) เกณฑ์สำคัญของ UNGC (United Nation Global Compact) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียจากการสำรวจความต้องการและความคาดหวังด้วยวิธีการที่เป็นระบบและหลากหลายตามความเหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียสำคัญ 9 กลุ่ม และการประชุมร่วมกับส่วนงานผู้รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย

2. การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritization)

เป็นการนำประเด็นความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อองค์กรและต่อผู้มีส่วนได้เสียมาเทียบเคียงกับความสอดคล้องในประเด็นความสำคัญและตัวชี้วัด GRI ซึ่งในปี 2562 พบว่ามีประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียคาดหวังต่อบริษัทฯ ถึง 120 ประเด็น และนำมาจัดกลุ่มตามหัวข้อได้ 25 ประเด็น จากนั้นจึงเข้าสู่กระบวนการพิจารณาให้ค่าลำดับความสำคัญใน 2 เกณฑ์ตามความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียและความสำคัญต่อองค์กร แล้วจึงกำหนดประเด็นลงตาราง Materiality Matrix ซึ่งประกอบด้วย

2.1 แกนนอน : เป็นประเด็นที่สำคัญต่อองค์กร พิจารณาผลกระทบ โอกาส/ความเสี่ยงที่อาจเกิดต่อองค์กรในระยะสั้นและระยะยาว

2.2 แกนตั้ง : เป็นประเด็นที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียในการตัดสินใจใด ๆ ต่อองค์กร โดยพิจารณาจากระดับผลกระทบและความสำคัญที่อาจเกิดขึ้นจากองค์กรต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

3. การให้เหตุผล (Validation)

ประเด็นสำคัญที่ได้จากการวิเคราะห์ พิจารณาและได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กร (SPC) (Disclosure 102-32, Disclosure 102-33) โดยเฉพาะประเด็นจากกลุ่มลูกค้าที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับความคาดหวังด้านสินค้าและบริการมากขึ้น รวมถึงแนวโน้มของโลกด้านความยั่งยืนในกลุ่มอุตสาหกรรมพลังงานที่ผลักดันให้บริษัทฯ เติบโตด้วยนวัตกรรมธุรกิจและพลังงานสีเขียว บริษัทฯ จึงกำหนดแนวทางการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียในประเด็นต่าง ๆ ตามระดับความสำคัญและเหมาะสมใน 4 ระดับ ได้แก่ ระดับแผนงานโครงการ (Initiative Base) มุ่งเน้นเชิงกลยุทธ์ (Strategic Focus) มุ่งขับเคลื่อนพันธกิจ (Mission Driven) และมุ่งสู่ความเป็นผู้นำ (Sustainability Leader) รวมถึงกำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลลัพธ์ทั้งในระดับองค์กร ส่วนงาน โครงการ และเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องในสัดส่วนที่เหมาะสม (Disclosure 102-28) เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดวัฒนธรรมด้านความยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียนี้ พบว่า มีประเด็นด้านความยั่งยืนในปี 2562 ดังนี้

Materiality Matrix Analysis

ที่มา

Primary Source
- การสำรวจความผูกพันพนักงาน/ CEO BOX
- การประชุม/สัมมนาพนักงานในกลุ่มธุรกิจ/สายงาน
- กิจกรรม Engagement Ambassador
- ประชุมร่วมกลุ่มอุตสาหกรรม
- การลงพื้นที่พูดคุยกับชุมชน
- การประชุม/สัมมนากับคู่ค้า
- การรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า
- การวิจัยทางการตลาด
- การประชุมหน่วยงานภาครัฐ
- กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ต่างๆ
- ฯลฯ

Secondary Source
- ติดตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติในการกำกับกิจการและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ
- ทบทวนเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ
- ทบทวนแนวทางความยั่งยืน
- ทบทวนแนวโน้มเศรษฐกิจและความเสี่ยงในอุตสาหกรรม/โลก
- ฯลฯ

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน 25 ประเด็น (Disclosure 102-47)

พนักงาน
- การดึงดูดและการรักษาพนักงาน
- โอกาสทางอาชีพ
- การพัฒนาพนักงาน

ชุมชนสังคม
- ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- การดูแลคุณภาพสิ่งแวดล้อม น้ำเสียและคราบน้ำมัน
- การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน
- สิทธิมนุษยชน
- การพัฒนาสังคม
- การปล่อยมลพิษอากาศ

ลูกค้า
- การพัฒนาสินค้า และคุณภาพน้ำมัน
- การพัฒนาคุณภาพการบริการ
- ความหลากหลายและการขยายธุรกิจ Non-oil
- ทำเลที่ตั้งของสถานีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
- บริการจัดส่งน้ำมันตรงเวลาและครบถ้วน
- ระบบบริหารสถานีบริการฯ ที่มีประสิทธิภาพและป้องกันทุจริต
- การอบรมให้ความรู้ด้านธุรกิจและงานบริการ

คู่แข่งทางการค้า
- การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม

คู่ค้า
- ความปลอดภัย
- ไม่เกิดอุบัติเหตุการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมี
- การปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญา
- การพัฒนาสินค้า และคุณภาพน้ำมัน
- การต่อต้านทุจริต
- การบริหารจัดการความเสี่ยง
- การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- ความหลากหลายและการขยายธุรกิจ Non-oil
- การจัดส่งน้ำมันครบถ้วนไม่สูญหายและการลดจำนวนครั้งที่เรือชำรุดเสียหายจนไม่สามารถขนส่งน้ำมันได้
- ทำเลที่ตั้งของสถานีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
- สิทธิมนุษยชน
- การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม

หน่วยงานราชการ
- ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- การปฏิบัติตามกฎหมาย
- การใช้พลังงาน
- การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- การบริหารจัดการน้ำ
- การปล่อยมลพิษอากาศ
- การบริหารจัดการของเสีย
- การต่อต้านทุจริต

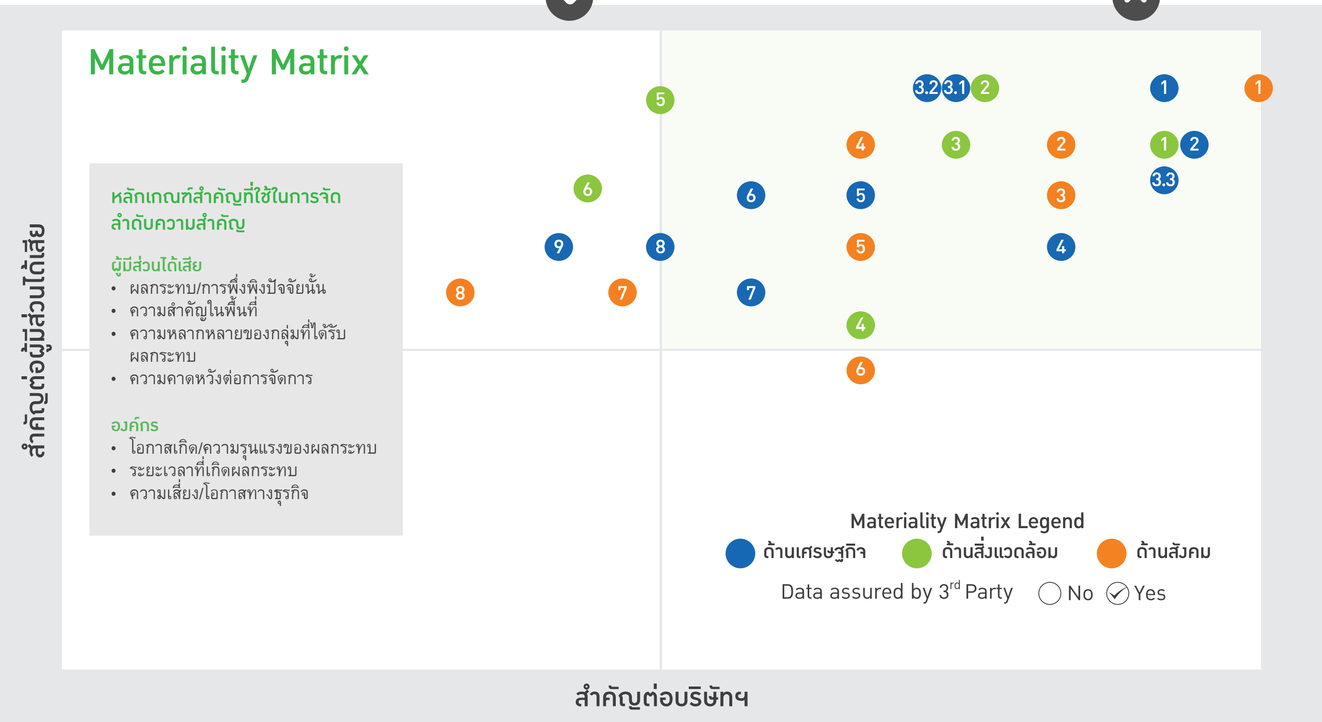
ผู้ถือหุ้น
- การเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน
- นักลงทุนสัมพันธ์
- การบริหารจัดการความเสี่ยง

ทบทวน : กระบวนการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร

กระบวนการภายใน
- คณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กร (SPC)
- กระบวนการวางกลยุทธ์/การบริหารความเสี่ยงองค์กร
- กระบวนการวางแผนในแต่ละกลุ่มธุรกิจ/สายงาน

กระบวนการภายนอก
- เทียบเคียงผลการดำเนินงานกับอุตสาหกรรมเดียวกัน
- การทวนสอบการจัดทำ/ตัวชี้วัดจาก 3rd Party
- การประเมินดัชนีความยั่งยืนองค์กร (DJSI)
- การส่งประกวดรางวัลรายงานความยั่งยืนระดับประเทศ

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



ด้านเศรษฐกิจ (11 ประเด็น)

1. การเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน
2. การปฏิบัติตามกฎหมาย และเงื่อนไขสัญญา
3. 3.1 การพัฒนาสินค้า และคุณภาพน้ำมัน/ 3.2 การพัฒนาคุณภาพการบริการ/ 3.3 การต่อต้านทุจริต
4. การบริหารจัดการความเสี่ยง
5. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
6. ความหลากหลายและการขยายธุรกิจ Non-oil
7. จัดส่งน้ำมันครบถ้วนและลดจำนวนครั้งที่เรือชำรุดเสียหาย
8. ทำเลที่ตั้งของสถานีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
9. นักลงทุนสัมพันธ์

ด้านสิ่งแวดล้อม (6 ประเด็น)

✓ 1. การใช้พลังงาน
✓ 2. การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
✓ 3. การบริหารจัดการน้ำ
✓ 4. การรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมี
✓ 5. การปล่อยมลพิษอากาศ
✓ 6. การบริหารจัดการของเสีย

ด้านสังคม (8 ประเด็น)

✓ 1. ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
2. การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน
3. การดึงดูดและการรักษาพนักงาน
4. โอกาสทางอาชีพ
5. สิทธิมนุษยชน
6. การพัฒนาสังคม
7. การพัฒนาพนักงาน
8. การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality) (Disclosure 102-47)

ด้าน	ประเด็นสำคัญ		ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์กร ภายใน	ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์กร ภายนอก	ความสำคัญ
เศรษฐกิจ	การเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน	Mission Driven	• BCP	• ผู้ถือหุ้น	เพื่อรักษาการเติบโตของธุรกิจ กระจายรายได้ให้กับผู้มีส่วนได้เสีย และรักษาเสถียรภาพการดำเนินงาน
เศรษฐกิจ	การปฏิบัติตามกฎหมายหรือดีกว่า การปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญา และการให้ความร่วมมือและสนับสนุนหน่วยงานราชการ	Mission Driven	• BCP	• คู่ค้า • หน่วยงานราชการ • ชุมชนและสังคม	ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ไม่ละเมิดต่อกฎหมาย ส่งผลให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง
เศรษฐกิจ	การพัฒนาสินค้าและคุณภาพสินค้า	Strategic Focus, Mission Driven	• BCP • BGN	• คู่ค้า • ลูกค้า	ตอบสนองเป้าหมายองค์กรในการเป็นที่หนึ่งในใจผู้บริโภค และการให้บริการที่ตรงใจในรูปแบบ Greenovative Experience
เศรษฐกิจ	การพัฒนาคุณภาพการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานีบริการ	Strategic Focus	• BCP • BGN	• คู่ค้า • ลูกค้า	ตอบสนองเป้าหมายองค์กรในการเป็นที่หนึ่งในใจผู้บริโภค และการให้บริการที่ตรงใจในรูปแบบ Greenovative Experience
เศรษฐกิจ	การต่อต้านทุจริต	Mission Driven	• BCP	• คู่ค้า	เพื่อกระจายรายได้ให้คู่ค้าอย่างเป็นธรรม สร้างความเชื่อมั่น ไม่เลือกปฏิบัติ
เศรษฐกิจ	การบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กรและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่	Mission Driven	• BCP	• ผู้ถือหุ้น	วางแผนจัดการเพื่อรองรับความไม่แน่นอนทางธุรกิจอย่างเป็นระบบ
เศรษฐกิจ	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	Sustainability Leader	• BCP	• คู่ค้า	ยกระดับการดำเนินงานของคู่ค้ากลุ่มสำคัญ เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานที่ปลอดภัย มีคุณภาพ และสอดคล้องกับการพัฒนาธุรกิจที่ยั่งยืน และสอดคล้องกับ SDG 12
เศรษฐกิจ	ความหลากหลายและการขยายธุรกิจ Non-oil	Strategic Focus	• BCP • BCR	• คู่ค้า • ลูกค้า	ตอบสนองเป้าหมายองค์กรในการเป็นที่หนึ่งในใจผู้บริโภค และการให้บริการที่ตรงใจในรูปแบบ Greenovative Experience
เศรษฐกิจ	การจัดส่งน้ำมันครบถ้วนไม่สูญหายและการลดจำนวนครั้งที่เรือชำรุดเสียหายจนไม่สามารถขนส่งน้ำมันได้	Strategic Focus	• BCP	• คู่ค้า	ตอบสนองเป้าหมายองค์กรในการเป็นที่หนึ่งในใจผู้บริโภค และการให้บริการที่ตรงใจในรูปแบบ Greenovative Experience
เศรษฐกิจ	ทำเลที่ตั้งของสถานีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	Strategic Focus, Mission Driven	• BCP • BGN	• ลูกค้า	ตอบสนองเป้าหมายองค์กรในการเป็นที่หนึ่งในใจผู้บริโภค และการให้บริการที่ตรงใจในรูปแบบ Greenovative Experience
เศรษฐกิจ	นักลงทุนสัมพันธ์	Mission Driven	• BCP	• ผู้ถือหุ้น • สื่อมวลชน	สร้างความมั่นใจให้นักลงทุนและผู้ถือหุ้น
สิ่งแวดล้อม	การใช้พลังงาน	Sustainability Leader	• BCP	• หน่วยงานราชการ • ชุมชนและสังคม	เป็นไปตามเป้าหมายองค์กรเรื่องส่งเสริมประสิทธิภาพการใช้พลังงานและตอบสนองต่อเป้าหมาย SDG 7 และ SDG 12
สิ่งแวดล้อม	ก๊าซเรือนกระจก	Strategic Focus	• BCP • BCPG • BBF • BBE • KSL • BGN • BCR	• หน่วยงานราชการ • ชุมชนและสังคม	เป็นไปตามเป้าหมายองค์กรเรื่องการมุ่งสู่องค์กรลดการปล่อยคาร์บอน ส่งเสริมการควบคุมอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกสูงไม่เกิน 2 องศาเซลเซียส ตอบสนองต่อเป้าหมาย SDG 7 และ SDG 13

GRI Topics	Topic Specific Disclosure		เนื้อหาที่รายงาน	หน้า
GRI 201: Economic Performance (2016)	201-1	Direct economic value generated and distributed (2016)	• รายได้และค่าใช้จ่าย • สรุปผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ	60 144
GRI 307: Environmental Compliance (2016) GRI 419: Socioeconomic Compliance (2016)	307-1 419-1 DMA :	Non-compliance with environmental laws andregulation (2016) Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area (2016) ระบุเรื่องการจ่ายเงินที่ตรงเวลาถูกต้องตามสัญญา	• การกำกับดูแลกิจการที่ดี • การต่อต้านทุจริต • การบริหารห่วงโซ่อุปทาน • สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม • สรุปผลการดำเนินงานด้านสังคม	61-62 63-64 72-76 145-148 149-152
Product and Service Development	BCP Indicator:	การเป็นสถานีบริการที่ลูกค้าแนะนำและบอกต่อยี่ห้อบางจากฯ (NPS Score)/ ความพึงพอใจของลูกค้า	• การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน	94-100
Product and Service Development	BCP Indicator:	จำนวนสถานีบริการน้ำมันที่ปรับปรุงภาพลักษณ์ฯ	• การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน	94-100
GRI 205: Anti-Corruption (2016)	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedure (2016)	• การต่อต้านทุจริต	63-64
Risk Management	BCP Indicator:	KRI ไม่เกินค่าความเสี่ยงที่ยอมรับได้	• การบริหารความเสี่ยงองค์กร	65-69
GRI 204 : Procurement Practice (2016) GRI 308 Supplier Environmental Assessment (2016) GRI 414 Supplier Social Assessment (2016) Sustainable Supplier Development	204-1 308-2 414-2 BCP Indicator:	Proportion of spending on local suppliers (2016) Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken (2016) Negativesocial impacts in the supply chain and actions taken (2016) การบริหารระยะเวลาในการจัดหาพัสดุและต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ	• การบริหารห่วงโซ่อุปทาน • สรุปผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ	72-76 144
Product and Service Development	BCP Indicator: BCP Indicator:	การเป็นสถานีบริการที่ลูกค้าแนะนำและบอกต่อยี่ห้อบางจากฯ (NPS Score)/ความพึงพอใจของลูกค้า ร้อยละส่วนแบ่งการตลาดค้าปลีก	• การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน	94-100
Product and Service Transportation	BCP Indicator :	ร้อยละความพึงพอใจในงานขนส่งสินค้าและบริการ/ข้อร้องเรียนเรื่องความล่าช้า/น้ำมันสูญหาย	• บางจากและผู้มีส่วนได้เสีย • การขนส่งผลิตภัณฑ์	32-33 101-104
Product and Service Development	BCP Indicator: BCP Indicator:	การเป็นสถานีบริการที่ลูกค้าแนะนำและบอกต่อยี่ห้อบางจากฯ (NPS Score)/ความพึงพอใจของลูกค้า ยอดขายน้ำมันเฉลี่ย	• การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน	94-100
GRI 201: Economic Performance (2016)	201-1	Direct economic value generated and distributed (2016)	• รายได้และค่าใช้จ่าย • สรุปผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ	60 144
GRI 302: Energy (2016)	302-1	Energy consumption within the organization (2016)	• การใช้พลังงาน • สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	83-84 145
GRI 305: Emissions (2016) Product transportation	305-1 305-2 BCP Indicator:	Direct (Scope 1) GHG emissions (2016) Energy indirect (Scope 2) GHG emissions (2016) Significant environmental impacts of transporting products	• การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ • สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	85-86 146

ด้าน	ประเด็นสำคัญ	ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์กร ภายใน	ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์กร ภายนอก	ความสำคัญ
สิ่งแวดล้อม	การจัดการน้ำ (Sustainability Leader, Strategic Focus)	• BCP	• หน่วยงานราชการ • ชุมชนและสังคม	บริหารจัดการน้ำใช้ผลิต ด้วยการทำโครงการศึกษาเรื่อง Water Footprint ร่วมกับหน่วยงานภายนอก
	การจัดการมลพิษอากาศ (Mission Driven)	• BCP	• หน่วยงานราชการ • ชุมชนและสังคม	ควบคุมคุณภาพอากาศให้ดีกว่ามาตรฐานกำหนด
	การจัดการการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมี (Strategic Focus)	• BCP	• คู่ค้า	ป้องกันการเกิดอุบัติเหตุน้ำมันรั่วไหล
	การจัดการของเสีย (Mission Driven)	• BCP	• หน่วยงานราชการ • ชุมชนและสังคม	จัดการของเสียตามหลักวิชาการและถูกต้องตามกฎหมาย โดยใช้หลัก 3Rs
สังคม	ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (Mission Driven)	• BCP	• คู่ค้า • หน่วยงานราชการ • ชุมชนและสังคม	ไม่เกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานและผู้รับเหมา รวมถึงไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนรอบข้าง
	การมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน (Strategic Focus)	• BCP	• หน่วยงานราชการ • ชุมชนและสังคม	สร้างประโยชน์ให้กับชุมชน และสังคมในพื้นที่รอบโรงกลั่นฯ
	การจัดการคนเก่งและบุคลากร (Strategic Focus)	• BCP		พัฒนากลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพสูงให้มีความพร้อมและเติบโตไปกับองค์กร ส่งเสริมการเกิด High Performance Culture
	โอกาสทางอาชีพ (Strategic Focus)	• BCP		พัฒนาเส้นทางอาชีพของพนักงานตนเองทั้งสายวิชาชีพและทั่วไปเพื่อจูงใจให้พนักงานอยู่กับองค์กร เพราะพนักงานทุกคนมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างผลสำเร็จขององค์กร
	สิทธิมนุษยชน (Strategic Focus)	• BCP		ประเมินประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านเพื่อการป้องกันและจัดการอย่างเป็นระบบ
	การพัฒนาสังคม (Strategic Focus)	• BCP	• หน่วยงานราชการ • ชุมชนและสังคม	พัฒนาสังคมระดับประเทศเพื่อช่วยแก้ปัญหาสังคมและพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของสังคมไทย
	การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน (Strategic Focus)	• BCP		พัฒนาศักยภาพพนักงานให้มีความสามารถเพียงพอในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
	การดำเนินกิจการด้วยความโปร่งใสภายใต้การแข่งขันที่เป็นธรรม (Strategic Focus)	• BCP	• คู่แข่งทางการค้า	ดำเนินกิจการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ระดับการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสีย

Initiative Base

การดำเนินงานของส่วนงานที่รับผิดชอบ เพื่อออกแบบโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้อง แต่ไม่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางธุรกิจ จัดงานเป็นครั้งๆ มีเป้าหมายระยะสั้น วัดผลลัพธ์ครั้งเดียว

Strategic Focus

การดำเนินงานร่วมกันเป็นคณะทำงานหรือคณะกรรมการ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ขององค์กร เพื่อปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ มีเป้าหมายระยะกลางและส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่คุณค่า

GRI Topics		Topic Specific Disclosure	เนื้อหาที่รายงาน	หน้า
GRI 303: Water (2016)	303-1 303-3	Water withdrawal by soruce (2016) Water recycled and reused (2016)	• การบริหารจัดการน้ำใช้ • สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	87-88 147
GRI 305: Emissions (2016)	305-7	Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions (2016)	• การจัดการมลพิษอากาศ • สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	91-92 147
GRI 306: Effluents and Waste (2016)	306-3	Significant spills (2016)	• การป้องกันและจัดการการรั่วไหล • สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	90 148
GRI 306: Effluents and Waste (2016)	306-2 306-3	Waste by type and disposal method (2016) Significant spills (2016)	• การจัดการของเสียและวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว • สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	93 148
GRI 403: Occupational Health and Safety (2018)	403-9	Work-related injuries (2018)	• ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย • สรุปผลการดำเนินงานด้านสังคม	110-115 151-152
GRI 413: Local Communities (2016)	413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs (2016)	• การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม	133-143
Labor Management Relations	BCP Indicator:	Best Employer Score by Kincentric	• การดูแลพนักงาน	122-132
GRI 401: Employment (2016)	401-1	New employee hires and employee turnover (2016)	• การดูแลพนักงาน	122-132
GRI 412: Human Rights Assessment (2016)	412-1	Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments (2016)	• สิทธิมนุษยชน	119-121
GRI 201: Economic Performance (2016)	201-1	Direct economic value generated and distributed (2016)	• การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม • สรุปผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ	133-143 144
Social Development	BCP Indicator:	Social Return on Investment		
GRI 404: Training and Education (2016)	404-1:	Average hours of training per year per employee (2016)	• การดูแลพนักงาน • สรุปผลการดำเนินงานด้านสังคม	122-132 151
GRI 205: Anti-Corruption (2016)	205-3	Confirmed incidents of corruption and action taken (2016)	• การต่อต้านทุจริต	63-64

Mission Driven

การดำเนินงานที่มีโครงสร้างเดียวกับคณะกรรมการบริหาร สอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของธุรกิจที่มุ่งสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน มีการบูรณาการเป้าหมายร่วมกันเพื่อสร้างมูลค่าให้กับองค์กรและคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสีย

Sustainability Leader

การดำเนินงานที่มีการบริหารจัดการในระบบธุรกิจพึ่งตนเองได้ มีศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยตนเองและเป็นผู้นำในวงการ มีเป้าหมายระยะยาว สร้างมูลค่าให้กับองค์กรและคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสีย ควบคู่ไปกับประโยชน์ของสังคมและสิ่งแวดล้อมไปพร้อมกัน

กลยุทธ์มุ่งความยั่งยืน

บริษัทฯ ยึดมั่นในการพัฒนานวัตกรรมธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคมด้วยกลยุทธ์องค์กร 3S (Security, Stability, Sustainability) และน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้เพื่อสร้างสมดุลระหว่าง "มูลค่า" และ "คุณค่า" ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์องค์กร "Evolving Greenovation" และสร้างสรรค์นวัตกรรมสีเขียวให้กับสังคมตามแนวคิด "Greenovate Our Tomorrow" กลยุทธ์ 3S: เป็นกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม เพื่อสร้างเสถียรภาพ ความมั่นคง และความยั่งยืนให้กับธุรกิจของบริษัทฯ สอดรับกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลก แนวโน้มและทิศทางด้านความยั่งยืน ตลอดจนความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

S1 Security

สร้างความมั่นคงด้านพลังงานโดยให้ความสำคัญกับแหล่งต้นน้ำของพลังงาน

มุ่งเน้นการสร้างความมั่นคงด้านพลังงานให้กับประเทศ ด้วยการดำเนินกลยุทธ์ทางธุรกิจร่วมกันระหว่างธุรกิจโรงกลั่น ธุรกิจการตลาด ธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติ รวมไปถึงธุรกิจเชื้อเพลิงชีวภาพ เพื่อจัดหา ผลิต และจัดจำหน่ายน้ำมันและเชื้อเพลิงชีวภาพให้เพียงพอกับความต้องการใช้ของภาคธุรกิจและประชาชน ซึ่งเป็นไปตามแนวโน้มปริมาณความต้องการด้านพลังงานโดยรวม ซึ่งแม้ในอนาคตรถยนต์พลังงานไฟฟ้าจะมีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้น แต่ในปัจจุบันธุรกิจกลุ่มนี้ยังคงมีความจำเป็นต่อความต้องการด้านพลังงานของประเทศและยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่อง

S2 Stability

บริหารจัดการ Portfolio ให้เติบโตและกระจายความเสี่ยงสู่ธุรกิจที่มีผลตอบแทนสม่ำเสมอ

เน้นการลงทุนในธุรกิจที่มีรายได้และผลตอบแทนสม่ำเสมอ มีความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกต่ำทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ อาทิ ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว ที่มีรายได้มั่นคง และการกระจายความเสี่ยงโดยผ่านการบริหารจัดการตลอดห่วงโซ่การผลิตในธุรกิจต่างๆ เพื่อรองรับความผันผวน

S3 Sustainability

พัฒนาธุรกิจและต่อยอด Core Business ให้เติบโตและยั่งยืน

เป็นการพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่ช่วยสนับสนุนหรือต่อยอดธุรกิจหลักให้เติบโตอย่างยั่งยืน เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับ Disruptive Technology ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risks) และการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เช่น ธุรกิจแบตเตอรี่ลิเทียมเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเติบโตของรถยนต์ไฟฟ้า (EV Car) หรือการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูง ทั้งไบโอพลาสติกและวัสดุชีวภาพ เป็นต้น นอกจากนี้ยังอาศัยนวัตกรรมซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมผ่านสถาบันนวัตกรรมและบ่มเพาะธุรกิจ (BiiC) ซึ่งเน้นการเสาะหาการลงทุนใน Startup และกิจกรรมวิจัยพัฒนากับหน่วยงานภายนอก เพื่อต่อยอดขยายธุรกิจพลังงานสีเขียวและธุรกิจชีวภาพทั้งในประเทศและนอกประเทศอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้บริษัทฯ ยังคงนำกลยุทธ์ความยั่งยืน 4 Green (4G) มาเป็นกรอบในการดำเนินธุรกิจและการลงทุนเพื่อสร้างความยั่งยืน

กลยุทธ์ 4 GREEN

1. Green Business

มุ่งเน้นการลงทุนในธุรกิจใหม่และต่อยอดธุรกิจเดิมด้านพลังงานและนวัตกรรมที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างมูลค่าและคุณค่าทางธุรกิจอย่างยั่งยืน ซึ่งนอกจากเป็นการเพิ่มสัดส่วนรายได้จากธุรกิจใหม่แล้วยังส่งผลดีต่อสิ่งแวดล้อม ด้วยการนำนวัตกรรมสีเขียวต่าง ๆ (Green Initiatives) มาใช้พัฒนาการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพที่มีมูลค่าสูงจากสินค้าเกษตรกรรมโดยอาศัยนวัตกรรมเทคโนโลยีชีวภาพ ซึ่งต่อยอดจากธุรกิจเชื้อเพลิงชีวภาพเดิม เช่น Bio Plastic, Bio Food, Bio Cosmetic Ingredient นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับธุรกิจพลังงานสีเขียวและการบริหารจัดการพลังงาน ผ่านสถาบันนวัตกรรมและบ่มเพาะธุรกิจ (BiiC) ซึ่งก่อให้เกิดธุรกิจ Startup ที่สามารถนำมาต่อยอดให้กับธุรกิจของบริษัทฯ

2. Green Production

มุ่งเน้นการยกระดับกระบวนการผลิต และการดำเนินงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการยกระดับการดำเนินงานด้านความปลอดภัยโดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะทรัพยากรน้ำและพลังงาน มีระบบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงานตามมาตรฐาน ISO 14001 และ ISO 50001 ตามลำดับ รวมถึงระบบการบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ISO 45001 ตลอดจนยกระดับด้านการจัดการด้านความปลอดภัยด้วยระบบ Process Safety Management (PSM)

3. Greenovative Experience

มุ่งสร้างสรรค์ประสบการณ์และนวัตกรรมสีเขียวรูปโฉมใหม่ รองรับวิถีชีวิตยุคใหม่ของคนไทย ที่ทุกคนสามารถใช้ชีวิตอย่างมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย

- **Greenovative Product** มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยปัจจุบันบริษัทฯ ผลิตและจำหน่ายน้ำมันที่ได้คุณภาพตามข้อกำหนดมาตรฐาน Euro 4 รวมถึงน้ำมันตามมาตรฐาน Euro 5 จำนวน 2 ชนิด คือ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E20 S และน้ำมันไฮพรีเมียมดีเซลเอส Hi-Premium Diesel S (น้ำมันดีเซลเกรดพรีเมียม) ที่ผลิตมาให้เหมาะกับเครื่องยนต์รุ่นใหม่ และช่วยลดฝุ่นควันจากการเผาไหม้ นอกจากนี้บริษัทฯ ได้พัฒนาและจำหน่ายน้ำมันดีเซลเกรดพิเศษในชื่อ Hi-Diesel B20 S สำหรับจำหน่ายให้กับลูกค้ากลุ่มรถบรรทุกขนส่ง และน้ำมันดีเซล Hi-Diesel S B10 ที่ดีต่อสิ่งแวดล้อมและยังช่วยสนับสนุนเกษตรกรผู้ปลูกปาล์มน้ำมัน สำหรับธุรกิจ Non-oil บริษัทฯ เป็นผู้นำในการใช้ Bio Packaging ที่ย่อยสลายได้ 100% สำหรับแก้วกาแฟ Inthanin รวมถึงออกแบบฝายกดื่มที่สามารถลดการใช้หลอดพลาสติก เป็นมาตรฐานสำหรับร้านกาแฟ Inthanin ทุกสาขา Greenovative Service Station พัฒนารูปแบบสถานีบริการแบบใหม่ที่มีเอกลักษณ์โดดเด่น ด้วยกระบวนการ 4Rs คือ Renewable, Recycle, Reuse และ Reduce ได้แก่ การติดตั้ง Solar Roof Top ในสถานีบริการบางจาก-ศรีนครินทร์ เพื่อผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ และประมูลซื้อไฟฟ้าด้วยเทคโนโลยี Blockchain ซึ่งเป็นระบบบริหารจัดการพลังงานชุมชนสีเขียว Green Community Energy Management System (GEMS) การขยายสาขาสถานี EV Charger การประหยัดน้ำด้วยระบบการนำน้ำฝนและน้ำใช้แล้วมาใช้รดน้ำต้นไม้ การใช้วัสดุอุปกรณ์ประหยัดพลังงาน การเพิ่มพื้นที่สีเขียวร่มรื่นและการติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การออกแบบห้องน้ำตอบโจทย์สังคมผู้สูงอายุและผู้พิการ การติดตั้งเครื่องเติมลมอัตโนมัติ เพื่อสร้างความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการ ก้าวสู่ The Most Admired Brand
- **Greenovative Mind** นำเทคโนโลยี และระบบสารสนเทศมาประมวลข้อมูลลูกค้า เพื่อพัฒนางานบริการและการให้บริการที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบฐานข้อมูลสมาชิก การติดตั้งระบบ Point of Sale Automation ในสถานีบริการให้ครอบคลุม การพัฒนาระบบ Application ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้งานของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ เช่น กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ ได้มีการพัฒนาระบบ Application BCP Link ระบบคำสั่งซื้อน้ำมันอัตโนมัติ (Auto Ordering System: AOS) ในส่วนของระบบสำหรับกลุ่มลูกค้าทั่วไป ได้มีการพัฒนาระบบ Mobile Application ที่รองรับการใช้งานพื้นฐานตามความต้องการของลูกค้า และเพิ่มการใช้สิทธิประโยชน์ของบัตร BCP GreenMiles ได้ดียิ่งขึ้น
- **Greenovative Communities** คือแนวคิดในการสร้างประสบการณ์ที่ให้ลูกค้าสามารถร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการช่วยเหลือสังคม สิ่งแวดล้อม และรักษาวัฒนธรรมที่ดี เช่น การนำสินค้าเกษตรล้นตลาดมามอบให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการ หรือ การผลักดันการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม การจัดจ้างผู้พิการ พัฒนาโครงการ BCP Road Side Assistant ให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นสำหรับผู้ขับขี่รถยนต์ที่ต้องการความช่วยเหลือที่สถานีบริการบางจาก เช่น การพ่วงแบตเตอรี่ การเปลี่ยนยางสำรอง และการพัฒนาโครงการแปลงผักปลอดสารในสถานีบริการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับพนักงานให้บริการ และยังสามารถนำผลผลิตส่วนเกินมามอบให้กับลูกค้า

4. Green Society

เป็นหนึ่งในกลยุทธ์หลักที่บริษัทฯ ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องด้วยการดูแลสิ่งแวดล้อม การมีส่วนร่วมพัฒนาชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของสังคมไทยผ่านโครงการที่ส่งเสริมและต่อยอดงานพัฒนาสังคมภาพรวมให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยน้อมนำศาสตร์พระราชาและนวัตกรรม ซึ่งมีเป้าหมายที่จะขยายการดำเนินงานและผลลัพธ์ไปยังกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม เพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงและช่วยพัฒนาประเทศในมิติต่าง ๆ และตอบสนองต่อเป้าหมายความยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) รวมถึงการสื่อสารเรื่อง "ความสุขที่ยั่งยืน" ที่องค์กรธุรกิจจะสามารถกระจายไปยังกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของสังคมโดยรวม ภายใต้โครงการหลายรูปแบบทั้ง CSR in Process CSR after Process และ CSR as Process ผ่านการทำงานโดยมูลนิธิใบไม้ปันสุข

ความก้าวหน้าในการพัฒนาและดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

กลยุทธ์ 1. มุ่งเน้นการลงทุนและสร้างมูลค่าให้กับกิจการอย่างยั่งยืนและรับผิดชอบ (Green Business)

7 9
7.2 9.5

แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2567 (2024)[1]
1.1 พัฒนาธุรกิจผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานความร้อนใต้พิภพ และพลังงานน้ำ โดยขยายสู่ผู้ผลิตระดับเอเชีย	• ผลิตและจำหน่ายไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียนและพลังงานสะอาดทั้งในประเทศและต่างประเทศรวมทั้งสิ้น 404 เมกะวัตต์ ประกอบด้วย - โครงการผลิตไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์ในประเทศไทย ดำเนินการผลิตแล้ว 139 เมกะวัตต์ (รวมแบบติดตั้งบนหลังคาและดำเนินการผลิตแล้วทั้งหมด) - โครงการผลิตไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์ในประเทศญี่ปุ่น ดำเนินการผลิตแล้ว 14.7 เมกะวัตต์ - โครงการผลิตไฟฟ้าพลังงานลมลิกอร์ในจังหวัดนครศรีธรรมราช กำลังการผลิต 8.97 เมกะวัตต์ ซึ่งได้ดำเนินการผลิตแล้วตั้งแต่เดือน เมษายน 2562 - โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลมในประเทศฟิลิปปินส์ ดำเนินการผลิตแล้ว 14.4 เมกะวัตต์ (ตามสัดส่วนการถือหุ้น) - โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนใต้พิภพในประเทศอินโดนีเซีย ดำเนินการผลิตแล้ว 157.5 เมกะวัตต์ (ตามสัดส่วนการถือหุ้น) - ลงทุนโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานน้ำในเมืองเชียงขวาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กำลังการผลิต 69 เมกะวัตต์ ในเดือนกันยายน 2562 **หมายเหตุ** กำลังการผลิตเป็นกำลังการผลิตไฟฟ้าตามสัญญา Power Purchase Agreement (PPA)	• Expanding มุ่งเน้นการเติบโตในธุรกิจหลักของบริษัทฯ ด้วยการขยายธุรกิจโรงไฟฟ้าขนาดใหญ่โดยวิธีการพัฒนาโครงการตั้งแต่แรกเริ่ม (Organic Growth) และการเข้าซื้อกิจการโครงการที่เปิดดำเนินการเชิงพาณิชย์แล้ว (Inorganic Growth) • Extending ขยายธุรกิจเพื่อรองรับทิศทางของธุรกิจพลังงานในอนาคต โดยการรุกเข้าสู่ธุรกิจใหม่แต่ยังมีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจหลัก อาทิ Digital Energy, Energy Storage, LNG to Power เป็นต้น • Enhancing พัฒนาและเพิ่มศักยภาพโรงไฟฟ้าที่มีอยู่ในปัจจุบัน รวมถึงกระบวนการทำงานต่างๆ ในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด • Evaluating บริหารสินทรัพย์ด้วยการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ และพิจารณาบริหารจัดการพอร์ตการลงทุนเพื่อได้รับผลตอบแทนที่น่าพึงพอใจ
1.2 พัฒนาธุรกิจเชื้อเพลิงชีวภาพและต่อยอดธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูง	• ดำเนินธุรกิจผ่านบริษัท บีบีจีไอ จำกัด (มหาชน) มีกำลังการผลิตรวมมากกว่า 2,000,000 ล้านลิตร/วัน ประกอบด้วย - หน่วยผลิตไบโอดีเซลซึ่งขยายกำลังการผลิตจาก 930,000 ลิตรต่อวัน เป็น 1,000,000 ลิตรต่อวัน รวมถึงมีโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตและดำเนินโครงการก่อสร้างโรงกลั่นกลีเซอรีนให้บริสุทธ์ และมีอัตราการใช้กำลังผลิตเฉลี่ยร้อยละ 90 (บจ. บางจากไบโอฟูเอล) - หน่วยผลิตเอทานอลโดยใช้มันสำปะหลัง ประกอบด้วย บจ. บางจากไบโอเอทานอล มีกำลังการผลิต 150,000 ลิตร/วัน และมีอัตราการใช้กำลังผลิตเฉลี่ยร้อยละ 95 รวมกับ บจ. อุบลไบโอเอทานอล ที่มีกำลังผลิต 400,000 ลิตร/วัน และมีอัตราการใช้กำลังผลิตเฉลี่ยร้อยละ 85 เป็น 550,000 ลิตร/วัน - หน่วยผลิตเอทานอลโดยใช้กากน้ำตาล ประกอบด้วย โครงการ KGI-BP ซึ่งได้มีการขยายกำลังการผลิตจาก 200,000 ลิตรต่อวัน เป็น 300,000 ลิตรต่อวัน และมีอัตราการใช้กำลังการผลิตเฉลี่ยร้อยละ 99 - หน่วยผลิตเอทานอลโดยใช้กากน้ำตาล ประกอบด้วย โครงการ KGI-NP มีกำลังการผลิต 150,000 ลิตร/วัน และมีอัตราการใช้กำลังการผลิตเฉลี่ยร้อยละ 98 • เตรียมความพร้อมในการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ B100 ตามนโยบายภาครัฐที่ส่งเสริมการใช้น้ำมันไบโอดีเซล (B100) ทั้งน้ำมันดีเซล B20 และ B10 เพื่อรองรับความต้องการในอนาคต • เตรียมความพร้อมหาโอกาสขยายการลงทุนผ่านการระดมทุนในตลาดหลักทรัพย์ภายในปี 2563 • คัดกรองธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูงที่จะสามารถพัฒนาในเชิงพาณิชย์ ได้แก่ Bio Plastic/Bio Food/Cosmetic Ingredient • จัดหาพื้นที่ยุทธศาสตร์ที่จะจัดตั้ง Bio Complex เพื่อรองรับการขยายธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูงในอนาคต	• พัฒนาธุรกิจชีวภาพ โดยจัดตั้ง Bio-Complex เพื่อต่อยอดธุรกิจเชื้อเพลิงชีวภาพเป็นผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูง (High Value Bio Product) ที่เพิ่มโอกาสทางธุรกิจ รวมถึงส่งเสริมการวิจัยและพัฒนากระบวนการเพาะปลูกพืชพลังงานเชิงพาณิชย์ ได้แก่ อ้อย มันสำปะหลัง ปาล์มน้ำมัน และสาหร่าย ซึ่งมีส่วนช่วยเพิ่มปริมาณและมูลค่าผลผลิตทางการเกษตรให้กับเกษตรกร
1.3 พัฒนาธุรกิจนวัตกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าและโอกาสทางธุรกิจ	• บริษัทฯ จัดตั้งบริษัท BCP Innovation Pte. Ltd. ขึ้นในประเทศสิงคโปร์ เพื่อดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องกับนวัตกรรมในต่างประเทศ โดยปัจจุบัน BCP Innovation Pte. Ltd. มีสัดส่วนการถือหุ้นเป็นอันดับ 2 ในบริษัท Lithium Americas Corporation ธุรกิจต้นน้ำของธุรกิจแบตเตอรี่ ซึ่งปัจจุบันมีกำลังการผลิตแร่ลิเทียมในเฟสแรก เพิ่มขึ้นจาก 25,000 ตันต่อปี เป็น 40,000 ตันต่อปี รวมทั้งได้สิทธิ์ในการ Off-take ในปี 2564 เป็น 6,000 ตันต่อปี เพิ่มขึ้นจากปี 2561 ที่ได้รับสิทธิ์ Off-take 2,500 ตันต่อปี	• ขยายการลงทุนในธุรกิจเหมืองลิเทียม เพื่อเพิ่มกำลังการผลิตและสิทธิ์ในการ Off-take รวมไปถึงหา Partnership และจัดตั้งโรงงานผลิตแบตเตอรี่ในประเทศไทย

หมายเหตุ 1) กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานในปี 2563 (2020)/2567 (2024) บริษัทฯ ได้ปรับการนำเสนอเป็น 2 ช่วงเวลา เพื่อให้สอดคล้องกับรอบการวางแผนกลยุทธ์องค์กร ระยะยาว 5 ปี และ SDGs

2) ★ หมายถึง เป็นผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนระดับองค์กรที่สอดคล้องกับการประเมินผลปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ ในปี 2562 (Disclosure 102-28)

แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2567 (2024)[1]
	• สถาบันนวัตกรรมและบ่มเพาะธุรกิจ (Bangchak Innovation and Initiative Center: BiiC) ได้ก่อตั้ง Corporate Venture Capital (CVC) เพื่อลงทุนใน Startup ผ่าน International Incubation และ In-house Pitching โดยมีการลงทุนในธุรกิจชีวภาพ 8 ล้านเหรียญ สรอ. และธุรกิจพลังงานสะอาด 9 ล้านเหรียญ สรอ. โดยได้ลงทุนในบริษัท Startup ด้านพลังงานของไทย ★ • สร้างความร่วมมือทางวิชาการและพัฒนาโครงการร่วมกับหน่วยงานและมหาวิทยาลัยต่างๆ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย และสถาบันเทคโนโลยีเอเชีย (AIT) เป็นต้น	• ลงทุนในธุรกิจนวัตกรรม/Incubator และ Startup โดยมุ่งเน้นธุรกิจนวัตกรรมด้านพลังงานสีเขียว (Green Energy) ได้แก่ ระบบกักเก็บพลังงาน (Energy Storage) และนวัตกรรมด้านชีวภาพ (Bio Based) ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์ 2. มุ่งเน้นการยกระดับการบริหารงานสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย (Green Production)

7 13 11 6

7.3 13.1 13.3 11.1 6.3 6.4 6.6

แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2567 (2024)
2.1 ลงทุนในธุรกิจพลังงานหมุนเวียน (เหมือนข้อ 1.1-1.2)	• เหมือนข้อ 1.1 - 1.2 • กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรในการชดเชยการปล่อยก๊าซเรือนกระจกด้วยการชดเชยคาร์บอน (Carbon Offset) ของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม ซึ่งผูกกับตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูง โดยปี 2562 บริษัทฯ สามารถลดปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกด้วยการชดเชยคาร์บอน จากธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว เมื่อเทียบกับปี 2558 ได้ 800,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากหน่วยผลิตได้ 52,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ★	• ชดเชยคาร์บอน (Carbon Offset) จากธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียวของบริษัทในกลุ่ม โดยมุ่งสู่การเป็น Carbon Neutral Company ภายในปี 2573
2.2 การปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเสถียรภาพด้านการใช้พลังงานในการผลิต	• ดำเนินการผลิตไฟฟ้าและไอน้ำจากโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนร่วมหน่วยที่ 3 (GTG3) ขนาด 12 MW ทดแทน Boiler ทำให้สามารถยกเลิกการใช้น้ำมันเตาและเพิ่มเสถียรภาพในการผลิตได้อย่างต่อเนื่อง • ดำเนินโครงการ YES-R+ เพื่อพัฒนาด้าน Yield, Energy Efficiency, Safety and Reliability ให้มั่นคงและยั่งยืน เพื่อลดการสูญเสียผลิตภาพ • ดำเนินโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานโรงกลั่น โดยมีค่า Energy Intensity Index (EII) เท่ากับ 97.9 ในปี 2562 • ดำเนินงานก่อสร้างโครงการ 3Es เป็นไปตามแผน - หน่วย Continuous Catalyst Regeneration Unit (CCR) - การปรับปรุงหน่วยกลั่นให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (Debottlenecking)	• ดำเนินโครงการ YES-R+ เพื่อพัฒนาด้าน Yield, Energy Efficiency, Safety and Reliability ให้ต่อเนื่อง เพื่อลดการสูญเสียผลิตภาพได้สำเร็จ • ดำเนินงานก่อสร้างโครงการ 3Es เป็นไปตามแผน • หน่วย Continuous Catalyst Regeneration Unit (CCR) แล้วเสร็จในปี 2563 • ปรับปรุงหน่วยกลั่นให้มีประสิทธิภาพ (Debottlenecking) แล้วเสร็จในปี 2563
2.3 เพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำประปาในกระบวนการผลิตด้วยการลดน้ำใช้ การนำน้ำกลับมาใช้ใหม่และการรีไซเคิล	• ลดการใช้น้ำประปาลง ร้อยละ 3.00 (เทียบกับปีฐาน 2558) • เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้น้ำต่อหน่วยการผลิตเป็น 56.8 ลูกบาศก์เมตร/พันบาร์เรลเทียบเท่าหน่วยการผลิต	• ลดการใช้น้ำประปาลง ร้อยละ 15 (เทียบปีฐาน 2558) (เป้าหมายปี 2563) • เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้น้ำต่อหน่วยการผลิต 54 ลูกบาศก์เมตร/พันบาร์เรลเทียบเท่าหน่วยการผลิต (เป้าหมายปี 2563)
2.4 จัดทำเส้นทางรอยเท้าน้ำ (Water Footprint) เพื่อบริหารจัดการน้ำตลอดวัฏจักรชีวิตผลิตภัณฑ์	• ดำเนินงานต่อเนื่องในการศึกษาการบริหารจัดการน้ำในโรงงานด้วยวิธีการจัดทำเส้นทางรอยเท้าน้ำ (Water Footprint of Products) ร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เพื่อการบริหารจัดการน้ำต่อผลิตภัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด	• ดำเนินงานต่อเนื่องในการศึกษาการบริหารจัดการน้ำในโรงงานด้วยวิธีการจัดทำเส้นทางรอยเท้าน้ำ (Water Footprint of Products)
2.5 วางรากฐานระบบ Process Safety Management (PSM) ในสถานประกอบกิจการ และขยายขอบเขตการส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมให้ครอบคลุมชุมชนโดยรอบสถานประกอบการ	• จัดให้มีคณะทำงาน PSM Governance Committee (PSM GC) เพื่อสนับสนุนและดำเนินงาน • พัฒนาระบบการจัดการความปลอดภัยให้ครบทุกกระบวนการตามระบบ Process Safety Management (PSM) ตามแผน 3 เรื่อง ได้แก่ การจัดการการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการผลิต ด้านเทคโนโลยี และด้านเครื่องจักร (Management of Change Technology-Facilities: MOC-T, F) และการทบทวนความปลอดภัยก่อนเริ่มกระบวนการผลิต (Pre-Startup Safety Review: PSSR) • ดำเนินกิจกรรมและซักซ้อมแผนงานด้านความปลอดภัย เพื่อเตรียมความพร้อมในภาวะฉุกเฉินร่วมกับชุมชนรอบข้างโรงกลั่น โดยจัดซ้อมแผนอพยพเสมือนจริงในชุมชนรอบข้างโรงกลั่น ด้วยความร่วมมือระหว่างบริษัทฯ สำนักงานเขตพระโขนงและสถานีดับเพลิงพระโขนง ซึ่งในปี 2562 ได้ทำการซ้อมแผนฉุกเฉินและอพยพจำนวนรวมเป็น 2 ชุมชน	• พัฒนากิจกรรมด้านความปลอดภัย เพื่อสร้างความไว้วางใจและผูกพันในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรอย่างต่อเนื่อง • พัฒนาระบบการจัดการความปลอดภัย (PSM) อย่างต่อเนื่องครบทั้ง 14 เรื่อง จนเกิดเป็นวัฒนธรรมและพัฒนาระบบ Software เข้ามาช่วย • ชุมชนปลอดภัยจากการซ้อมแผนฉุกเฉินและอพยพกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติ จำนวน 11 ชุมชน (เป้าหมายปี 2563)

แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2567 (2024)
	• ไม่มีเหตุการณ์ที่เกิดผลกระทบต่อชุมชนจนเกิดข้อร้องเรียนเป็นวงกว้างในปี 2562 • ติดตามตรวจสอบคุณภาพอากาศออนไลน์ ทั้งจากปล่องระบาย พื้นที่ทำงาน และบรรยากาศรอบโรงกลั่นให้ดีกว่าที่กฎหมายกำหนด และไม่มีข้อร้องเรียนด้านมลพิษทางอากาศ • ดำเนินการบริหารจัดการของเสียตามหลัก 3Rs ได้ ร้อยละ 83 ของปริมาณของเสียทั้งหมด สำหรับบริษัทฯ บางจากไบโอเอทานอล จำกัด และร้อยละ 78 ของปริมาณของเสียทั้งหมดสำหรับบริษัท บางจาก ไบโอฟูเอล จำกัด	• ไม่มีเหตุการณ์ที่เกิดผลกระทบต่อชุมชนจนเกิดข้อร้องเรียนเป็นวงกว้างในแต่ละปี • ไม่มีข้อร้องเรียนด้านมลพิษทางอากาศในแต่ละปี • ผลักดันให้บริษัทในกลุ่มดำเนินการบริหารจัดการของเสียตามหลัก 3Rs และได้รับรางวัล 3Rs Award และ Zero Waste to Landfill

กลยุทธ์ 3. มุ่งเน้นสร้างสรรค์ประสบการณ์และนวัตกรรมสีเขียวรูปโฉมใหม่ (Greenovative Experience)

12

12.2 12.4 12.5

แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2567 (2024) (1)
3.1 พัฒนาสถานีบริการน้ำมันที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Centric) ด้วยการปรับปรุงแนวคิด/ภาพลักษณ์ พัฒนาการบริการ ธุรกิจเสริมเพื่อส่งมอบประสบการณ์ใหม่ให้ลูกค้า	**Greenovative Product** • จำหน่ายน้ำมันมาตรฐาน Euro 5 (สูงกว่าข้อกำหนดของกรมธุรกิจพลังงาน) 2 ชนิด คือ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E20 S และน้ำมันไฮพรีเมียมดีเซลเอส Hi-Premium Diesel S (น้ำมันดีเซลเกรดพรีเมียม) ซึ่งออกแบบมาให้เหมาะกับเครื่องยนต์รุ่นใหม่ และช่วยลดฝุ่นควันจากการเผาไหม้ • พัฒนาและจำหน่ายน้ำมันดีเซลเกรดพิเศษ Hi-Diesel B20 S สำหรับจำหน่ายให้กับลูกค้ากลุ่มรถบรรทุกขนส่ง และน้ำมันดีเซล Hi-Diesel S B10 ที่ดีต่อสิ่งแวดล้อมและยังช่วยสนับสนุนเกษตรกรผู้ปลูกปาล์มน้ำมัน • ยกระดับคุณภาพงานบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ลูกค้า โดยบริษัทฯ ได้ก้าวมาเป็นอันดับ 1 ในใจของผู้ใช้บริการจากดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้าตามผลประเมิน Net Promoter Score (NPS) ในปีนี้ ★	• เพิ่มส่วนแบ่งการตลาดมากกว่าร้อยละ 18 • รักษาอันดับ 1 ของ Net Promoter Score (NPS)
	Greenovative Service Station • นำเทคโนโลยี และระบบสารสนเทศมาพัฒนางานบริการเพื่อการบริหารข้อมูลลูกค้า การบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ พัฒนาระบบข้อมูลฐานสมาชิก การติดตั้งระบบ Point of Sale Automation ในสถานีบริการให้ครอบคลุม • พัฒนาระบบ Application ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้งานของลูกค้ากลุ่มต่างๆ เช่น กลุ่มลูกค้าผู้ประกอบการ • พัฒนาระบบ Application BCP Link ระบบคำสั่งซื้อน้ำมันอัตโนมัติ (Auto Ordering System: AOS) ระบบสำหรับกลุ่มลูกค้าทั่วไป • พัฒนาระบบ Mobile Application ที่รองรับการใช้งานพื้นฐานตามความต้องการของลูกค้า • เพิ่มการใช้สิทธิประโยชน์ของบัตร Bangchak GreenMiles ได้ดียิ่งขึ้น ผ่านการนำข้อมูลพฤติกรรมของลูกค้ามาวิเคราะห์ • ลงนามข้อตกลงความร่วมมือกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในการขยายจุดชาร์จรถพลังงานไฟฟ้า EV Charger ในสถานีบริการบางจาก	• มุ่งสู่การเป็น The Most Admired Brand • ไม่น้อยกว่า 62 สาขาทั่วประเทศ

กลยุทธ์ 4. พัฒนาธุรกิจ/กิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Green Society)

6 4 11

6.6 4.4 4.6 4.7 11.A

แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2567 (2024)
4.1 พัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อสังคม และ พัฒนาธุรกิจที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไปพร้อมกัน	• พัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความเป็นชุมชนสุขภาพดี น่าอยู่และยั่งยืน ในพื้นที่รอบโรงกลั่นน้ำมันบางจาก ทั้ง 8 ด้านโดยมีการจัดกิจกรรมกับกลุ่มชุมชน กลุ่มครอบครัว กลุ่มโรงเรียน และกลุ่มคอนโดมิเนียม โดยสามารถกระจายประโยชน์ให้กับผู้เข้าร่วมกิจกรรมกว่า 51,445 คน ชุมชนมีความผูกพันบางจาก ร้อยละ 83.2	• ประเมินถึงความเป็นมิตร เป็นประโยชน์ ปลอดภัย และความผูกพันของชุมชนที่มีต่อบริษัทฯ ร้อยละ 85 ส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกลุ่มวิสาหกิจเพื่อสร้างรายได้ในชุมชนอย่างน้อย 3 กลุ่ม
	• พัฒนาสถานีบริการร่วมกับสหกรณ์การเกษตรเพิ่มขึ้น 13 แห่ง • ปรับปรุงสถานีบริการน้ำมันชุมชนที่มีศักยภาพและยกระดับงานบริการผ่านโปรแกรมพัฒนาสถานีบริการน้ำมันชุมชน ระบบ Smart P&L เพื่อเป็นเครื่องมือในการให้ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันชุมชนเปรียบเทียบผลการดำเนินงานได้ • COOP Coaching จำนวน 40 แห่ง COOP Turn Pro 1 แห่ง • โครงการ คลิก...พลิกประเทศ ส่งเสริมการพัฒนาสินค้าด้วยนวัตกรรมและทดลองจำหน่ายผ่านเทคโนโลยีออนไลน์	• พัฒนาสถานีบริการร่วมกับสหกรณ์การเกษตรอย่างต่อเนื่อง • ยกระดับสถานีบริการน้ำมันชุมชนให้มีงานบริการที่มีศักยภาพสามารถแข่งขันได้

แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2567 (2024)
	• เพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร โดยรับซื้อกล้วยน้ำว้าจากเกษตรกรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือและภาคกลาง เพื่อนำมาผลิต "กล้วยอิ่มใจ" นำมาแจกเป็นของสมนาคุณให้ลูกค้าในสถานีบริการบางจาก	• ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพสินค้าจากกลุ่มเกษตรกรมาจำหน่ายในร้านสะดวกซื้อ SPAR ทั้งในประเทศและส่งออก รวมถึงนำมาเป็นสินค้าส่งเสริมการขายในสถานีบริการบางจากเป็นประจำต่อเนื่องทุกปี
	• ขยายเครือข่ายด้านความยั่งยืนไปยังคู่ค้าที่มียอดสัญญาซื้อขายน้อยกว่า 5 แสนเหรียญ สรอ. ด้วยการเผยแพร่จรรยาบรรณคู่ค้าฯ (Supplier Code of Conduct: SCOC) และจัดให้คู่ค้าประเมินตนเองตามจรรยาบรรณฯ จำนวน 11 ราย	• คู่ค้าทุกรายตอบรับการปฏิบัติตามจรรยาบรรณฯ และร่วมทำแบบประเมินตนเองตามจรรยาบรรณฯ
4.2 พัฒนากิจกรรมเพื่อสังคมที่ตอบสนองต่อปัญหาของประเทศมากขึ้น	มีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาขยะพลาสติก ด้วยนวัตกรรมของระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน • ส่งเสริมให้ลูกค้าใช้แก้วส่วนตัวมาใส่เครื่องดื่ม โดยลดราคาให้ 5 บาท • เปลี่ยนแก้วเครื่องดื่มอินทนิลเป็นแก้วไบโอคัพ และเปลี่ยนเป็นฝาดื่มเพื่อลดการใช้หลอด และนำแก้ว BIO ที่ใช้แล้วไปทำโครงการแก้วเพาะกล้าร่วมกับกรมป่าไม้ เพื่อลดการใช้ถุงดำในการเพาะกล้า • รับบริจาคขวดน้ำดื่มพลาสติกชนิด PET จากลูกค้าส่งให้บริษัท อินโดรามา เวนเจอร์ส จำกัด (มหาชน) ไปรีไซเคิลเป็นเส้นใยผลิตเป็นเสื้อ หมวก กระเป๋าผ้าเพื่อมอบให้สาธารณประโยชน์ โดยรีไซเคิลขวดน้ำพลาสติกชนิด PET ไปแล้ว 600,000 ขวด • นำกระป๋องน้ำมันเครื่องไปรีไซเคิลเป็นเม็ดพลาสติกเพื่อนำมาใช้ใหม่	• เปลี่ยนเป็นแก้วเครื่องดื่มร้านอินทนิลเป็นแก้วไบโอพลาสติกแทนแก้วพลาสติกแบบเดิม ปีละ 15-20 ล้านแก้ว พร้อมลดการใช้หลอดพลาสติก
	มีส่วนช่วยเกษตรกรในการปรับตัว (Adaptation & Mitigation) เพื่อบรรเทาปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศด้วยศาสตร์พระราชา • การบริหารจัดการน้ำด้วยโมเดล "เกษตรกรปันสุข" เกษตรกรตามหลักกสิกรรมธรรมชาติ และออกแบบพื้นที่พร้อมทั้งปรับปรุงพื้นที่เพื่อการบริหารจัดการน้ำในแปลงเกษตรกรของกลุ่มสมาชิกสหกรณ์การเกษตรในพื้นที่ สระบุรี ลพบุรี อุทัยธานี และสุพรรณบุรี จำนวน 12 ราย (50 ไร่)	• จำนวนเกษตรกรในพื้นที่เกษตรกรรมยั่งยืน (ที่ได้รับการออกแบบและปรับปรุงพื้นที่เพื่อการบริหารจัดการน้ำ) ไม่น้อยกว่า 30 ราย
	• พัฒนาพื้นที่ต้นแบบหยุดการชะล้างหน้าดิน (Stop Soil Erosion, Save Our Future) ในพื้นที่การเกษตรบนภูเขาลาดชัน โดยร่วมกับกรมพัฒนาที่ดิน สถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ กรมป่าไม้ และเครือข่ายมูลนิธิกสิกรรมธรรมชาติ ทำพื้นที่ต้นแบบการหยุดชะล้างหน้าดิน โดยใช้หลักกสิกรรมธรรมชาติ ขุดนาขั้นบันได ปลูกหญ้าแฝก ปลูกป่า 5 ระดับ ทำฝายธรรมชาติ และส่งเสริมการใช้ปุ๋ยธรรมชาติในพื้นที่เกษตรกรต้นแบบ 5 แปลง 20 ไร่ ตำบลแก่นมะกรูด อ.บ้านไร่ จ.อุทัยธานี	• ส่งเสริมพื้นที่ต้นแบบหยุดการชะล้างหน้าดินในพื้นที่เกษตรบนเขาลาดชันที่ตำบลแก่นมะกรูด อ.บ้านไร่ จ.อุทัยธานี ต่อเนื่อง
	• ร่วมกับมูลนิธิมีชัยพัฒนาและสหกรณ์การเกษตร ส่งเสริมการนำนวัตกรรมการเกษตรสู่โรงเรียน ในโครงการ Partnership School • เพื่อปลูกฝังการนำนวัตกรรมมาใช้ในการเพาะปลูกให้กับนักเรียนที่เป็นลูกหลานเกษตรกรที่เป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตร เพื่อให้มีความรู้พื้นฐานในด้านการเกษตรสมัยใหม่ การประหยัดน้ำด้วยการทำระบบน้ำหยดอย่างง่าย การปลูกพืชในน้ำ ในทราย การเพาะเนื้อเยื่อเพื่อการเกษตร ฯลฯ	• สนับสนุนการขยายงานของโรงเรียนมีชัยพัฒนาด้านการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อการเกษตรให้นักเรียนได้ปฏิบัติจริงต่อเนื่อง • ขยายผลจากการสนับสนุนโรงเรียนมีชัยพัฒนาสู่โรงเรียนเครือข่าย Partnership School ต่อเนื่อง
	• จัดสัมมนาสิ่งแวดล้อมให้ความรู้กับประชาชนเพื่อรองรับปัญหาโลกร้อน (Mitigation) ในอนาคตด้วยการใช้นวัตกรรมที่สอดคล้องกับแนวคิดเศรษฐกิจ BCG Model ใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างคุ้มค่าและยั่งยืน อันได้แก่ ระบบเศรษฐกิจชีวภาพ ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน และระบบเศรษฐกิจสีเขียว	• จัดปีละ 1 ครั้งผู้เข้าฟังไม่น้อยกว่า 300 คน • ปี 2562 จัดสัมมนาในหัวข้อ SynBio Forum ชีวนวัตกรรม ศาสตร์เปลี่ยนโลก
	• ร่วมแก้ไขปัญหาการอ่านไม่ออกเขียนไม่ได้ของเด็กไทย - พัฒนาการศึกษาของเยาวชนไทย และสามารถแก้ไขปัญหานักเรียนที่มีปัญหาอ่านไม่ออกเขียนไม่ได้ ได้ 891 คน และดำเนินโครงการพัฒนาเยาวชนในโรงเรียนประชารัฐสานอนาคตการศึกษา (Connext ED) 20 โรงเรียน กว่า 5,000 คน	• พัฒนาเยาวชนอ่านออกเขียนได้ ไม่น้อยกว่า 800 คน/ ปี • พัฒนากิจกรรมใหม่ภายใต้โครงการ Bangkok WOW

แนวโน้มสถานการณ์ในอนาคต

สถานการณ์แนวโน้มเศรษฐกิจโลก ปี 2563

จากรายงานแนวโน้มเศรษฐกิจโลกของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund: IMF) ซึ่งเปิดเผยเดือนมกราคม คาดการณ์เศรษฐกิจโลกในปี 2563 จะขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 3.3 เพิ่มขึ้นจากคาดการณ์เศรษฐกิจโลกในปี 2562 ที่ขยายตัวเพียงร้อยละ 2.9 โดยมีแนวโน้มฟื้นตัวจากการบรรลุข้อตกลงทางการค้าระยะแรกระหว่างสหรัฐฯ และจีน รวมถึงคลายความเครียดกังวลจากการถอนตัวของสหราชอาณาจักรจากสหภาพยุโรปแบบไร้ข้อตกลง (No-deal BREXIT) อย่างไรก็ตามยังคงมีปัจจัยลบจากปัญหาด้านภูมิรัฐศาสตร์ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19) ในประเทศจีนซึ่งมีขนาดเศรษฐกิจใหญ่เป็นอันดับสองของโลกในช่วงต้นปี 2563 ที่ยังคงระบาดต่อเนื่องและขยายพื้นที่การระบาดไปยังประเทศต่าง ๆ ทุกภูมิภาคทั่วโลก ซึ่งทำให้การฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกอาจไม่เป็นไปตามที่ IMF คาดการณ์

เศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ยังคงอยู่ในช่วงขยายการชะลอตัวอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากผลกระทบจากสงครามการค้า การเกิดโรคระบาดรุนแรง รวมไปถึงการประท้วงที่ยืดเยื้อในประเทศฮ่องกงส่งผลให้เศรษฐกิจหดตัว โดยเศรษฐกิจจีนขยายตัวชะลอลงจากการเกิดโรคระบาดและการกีดกันทางการค้าที่กระทบต่อการบริโภคภายในประเทศและภาคการส่งออกเป็นสำคัญ ในส่วนของประเทศในกลุ่มอาเซียน คาดการณ์ว่าจะยังคงทรงตัวจากปีก่อน อย่างไรก็ตามการฟื้นตัวของปริมาณการค้าโลกยังคงเผชิญกับปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ ข้างต้นโดยเฉพาะไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19)

สำหรับประเทศไทย ยังมีปัจจัยลบต่าง ๆ ทั้งจากไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19) ที่แพร่ระบาดในประเทศจีนและมีการพบผู้ป่วยติดเชื้อในหลายประเทศรวมถึงประเทศไทย ซึ่งส่งผลต่อภาคการท่องเที่ยว ภาคการส่งออก การจ้างงาน และรายได้ครัวเรือน ความล่าช้าของงบประมาณรายจ่ายประจำปี 2563 ภาวะภัยแล้งและฝนทิ้งช่วงที่กระทบต่อภาคการเกษตร ซึ่งหนี้ครัวเรือนยังคงอยู่ในระดับสูง รวมถึงปัญหามลภาวะจากฝุ่นละอองขนาดเล็กกว่า 2.5 ไมครอน ซึ่งปัจจัยลบต่าง ๆ เหล่านี้มีผลให้การขยายตัวของเศรษฐกิจไทยอาจต่ำกว่าที่คาดการณ์ โดยจากการประเมินของภาคเอกชนในเดือนมีนาคม 2563 คาดการณ์อยู่ที่ร้อยละ 1.5-2 โดยประมาณการอัตราเงินเฟ้อในปี 2563 อยู่ในช่วงร้อยละ 0.5-0.8 ทั้งนี้จากการระบาดของไวรัสโคโรนาซึ่งส่งผลให้เศรษฐกิจชะลอตัวอย่างรุนแรง อาจมีผลทำให้อัตราเงินเฟ้อทั่วไปมีแนวโน้มอยู่ในระดับต่ำกว่ากรอบเป้าหมายที่ประมาณการไว้

สถานการณ์ราคาน้ำมัน

สำนักงานพลังงานสากล (IEA) คาดว่าอุปสงค์น้ำมันดิบทั่วโลกจะขยายตัว 1.2 ล้านบาร์เรลต่อวันในปี 2563 เทียบกับการขยายตัว 1.0 ล้านบาร์เรลต่อวันในปี 2562 แต่เนื่องจากมีการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19) ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลกและอุปสงค์การใช้น้ำมันอย่างมีนัย ซึ่งส่งผลกระทบต่อกิจกรรมด้านอุตสาหกรรมและการเดินทางต่าง ๆ ชะลอตัว ส่งผลให้อุปสงค์น้ำมันดิบในปี 2563 อาจต่ำกว่าที่ประมาณการไว้ การผลิตน้ำมันจากประเทศนอกกลุ่มโอเปกมีแนวโน้มปรับเพิ่มขึ้นถึง 2.1 ล้านบาร์เรลต่อวันในปี 2563 เทียบกับในปี 2562 โดยส่วนใหญ่มาจากการผลิตที่เพิ่มขึ้นของสหรัฐฯ ที่คาดว่าจะขยายตัว 1.1 ล้านบาร์เรลต่อวัน ในปี 2563 เนื่องจากท่อส่งออกน้ำมันดิบและโครงสร้างพื้นฐานใหม่เริ่มดำเนินการเต็มกำลังทำให้กำลังการผลิตน้ำมันจากชั้นหินดินดาน (Shale Oil) ของสหรัฐฯ เพิ่มขึ้นต่อเนื่อง อีกทั้งประสิทธิภาพเทคโนโลยีการผลิตที่พัฒนาขึ้นช่วยทำให้สหรัฐฯ มีต้นทุนการผลิตที่ต่ำลงจนสามารถผลิตน้ำมันได้แม้ราคาจะอยู่ระดับต่ำ ปัจจัยเหล่านี้อาจทำให้ตลาดน้ำมันโลกเผชิญกับภาวะน้ำมันส่วนเกินได้ จากการประเมินคาดว่าราคาน้ำมันดิบดูไบในปี 2563 จะเคลื่อนไหวในกรอบ 50-60 เหรียญ สรอ. ต่อบาร์เรล โดยราคาน้ำมันได้รับแรงกดดันจากอุปสงค์น้ำมันที่ชะลอตัว เนื่องจากความกังวลเกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจถดถอยอันเนื่องมาจากสงครามการค้าระหว่างสหรัฐฯ กับจีน ประกอบกับการระบาดของ COVID-19 อาจจะระบาดต่อไปในจีน ซึ่งถือเป็นประเทศผู้ใช้น้ำมันรายใหญ่อันดับสองของโลก โดยการระบาดของเชื้อโรคนี้อาจจะส่งผลลบต่อการท่องเที่ยวและอุปสงค์น้ำมัน ขณะที่อุปทานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากประเทศนอกกลุ่มโอเปก โดยเฉพาะอุปทานน้ำมันดิบจากสหรัฐฯ เนื่องจากท่อส่งออกน้ำมันดิบและโครงสร้างพื้นฐานใหม่เริ่มดำเนินการเต็มกำลัง อย่างไรก็ตาม ราคาน้ำมันได้รับแรงหนุนจากความขัดแย้งระหว่างอิหร่านกับสหรัฐฯ ส่งผลให้เกิดความไม่สงบในภูมิภาคตะวันออกกลาง ซึ่งเป็นกลุ่มประเทศผู้ผลิตน้ำมันดิบรายใหญ่ของโลก ขณะที่กลุ่มโอเปกและชาติพันธมิตรยังคงร่วมมือกันปรับลดกำลังการผลิต เพื่อรักษาเสถียรภาพราคาน้ำมัน

แนวโน้มค่าการกลั่นปี 2563

คาดว่าในปี 2563 ค่าการกลั่นน้ำมันดิบของโรงกลั่นประเภท Hydrocracking ที่สิงคโปร์มีแนวโน้มปรับลดลงเล็กน้อยจากปี 2562 โดยคาดว่าอุปสงค์น้ำมันสำเร็จรูปในเอเชียจะชะลอตัวลง เนื่องจากความกังวลเกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจถดถอย อันเนื่องมาจากสงครามการค้าระหว่างสหรัฐฯ กับจีนที่ยืดเยื้อ แม้ว่าจะมีความคืบหน้าในความพยายามระงับข้อพิพาททางการค้าดังกล่าว นอกจากนี้การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19) ส่งผลลบต่อการท่องเที่ยวและอุปสงค์น้ำมัน อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนคุณสมบัติของน้ำมันเดินเรือให้มีค่ากำมะถันไม่เกินร้อยละ 0.5 อาจจะเป็นปัจจัยหนุนให้ค่าการกลั่นในภูมิภาคเอเชียปรับตัวเพิ่มขึ้น

สภาวะการแข่งขันอุตสาหกรรมน้ำมันในประเทศไทย

คาดการณ์สภาวะการแข่งขันอุตสาหกรรมน้ำมันในประเทศไทยในปี 2563 ยังคงมีการแข่งขันรุนแรงอย่างต่อเนื่องจากปีก่อน จากการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ (COVID-19) อาจจะส่งผลลบต่อการท่องเที่ยวและอุปสงค์น้ำมัน อีกทั้งผลจากที่หลายบริษัทได้มีการเพิ่มจำนวนสถานีบริการน้ำมันเพิ่มขึ้น มีการปรับปรุงภาพลักษณ์ของสถานีบริการน้ำมันให้ทันสมัย พร้อมทั้งพัฒนาการบริการในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น โดยมีการผสมผสานธุรกิจ Non-oil เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับผู้บริโภคและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง

การเติบโต ทางเศรษฐกิจ

กำไรสุทธิ

2,488
ล้านบาท

เงินปันผล

0.80
บาทต่อหุ้น

รายได้จากการขายและการให้บริการ

190,489
ล้านบาท

EBITDA

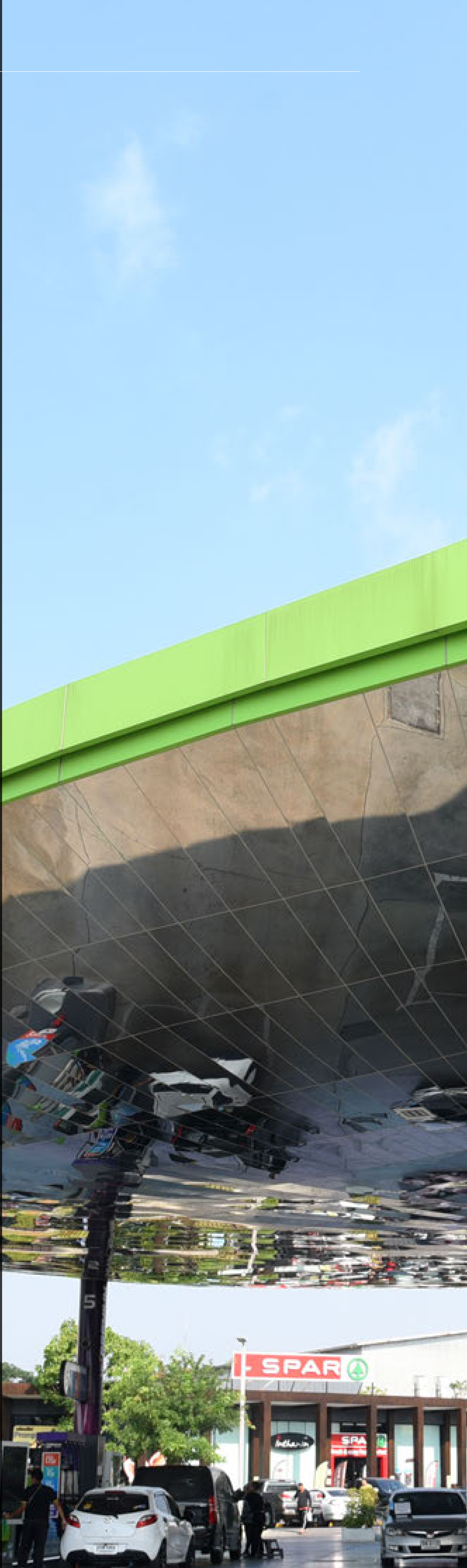
8,709 ล้านบาท

ส่วนแบ่งการตลาดสะสม

ร้อยละ
16.0

Net Promoter Score (NPS)

76.1



91s
95s
E20s
E85s

รายได้ (Disclosure 201-1)

ในปี 2562 บริษัท บางจากฯ และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัทฯ”) มีรายได้จากการขายและการให้บริการจากหลายกลุ่มธุรกิจ ประกอบด้วย ธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน ธุรกิจการตลาด ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ และธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติ รวม 190,489 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 1 จากปีก่อนหน้า มีกำไรก่อนหักต้นทุนทางการเงิน ภาษีเงินได้ ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย (EBITDA) 8,709 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 15 จากปีก่อนและมีกำไรสุทธิ 2,488 ล้านบาท โดยเป็นกำไรสุทธิส่วนของบริษัทใหญ่ 1,732 ล้านบาท ทั้งนี้เนื่องจากได้รับผลกระทบจากความผันผวนของสถานการณ์ราคาน้ำมันในตลาดโลกที่ธุรกิจน้ำมันอยู่ในช่วงขาลง ตามภาวะเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัวเนื่องจากสงครามการค้าระหว่างสหรัฐฯ และจีน ราคาน้ำมันดิบดูไบเฉลี่ย ปี 2562 อยู่ที่ 63.51 เหรียญสหรัฐฯ สรอ. ปรับลดลง 6.14 เหรียญสหรัฐฯ สรอ. หรือลดลงร้อยละ 10 จากปีก่อนหน้า ส่งผลให้ผลประกอบการในปี 2561 ต่อเนื่องมาถึงปี 2562 ของทั้งอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมันรวมถึงของบริษัทฯ ปรับตัวลดลง อย่างไรก็ตาม ธุรกิจโรงกลั่นมี EBITDA 2,871 ล้านบาท มีอัตราการผลิตเฉลี่ยทั้งปีที่ 112,600 บาร์เรลต่อวัน มีสถิติอัตราการผลิตเฉลี่ยสูงสุดเป็นประวัติการณ์ที่ 123,500 บาร์เรลต่อวัน ในเดือนกันยายน

ค่าใช้จ่าย

กลุ่มบริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการในปี 2562 ลดลง 337 ล้านบาท ส่วนใหญ่มาจากต้นทุนขายที่ลดลงอันเป็นผลจากราคาน้ำมันเฉลี่ยที่ลดลง

ส่วนค่าใช้จ่ายอื่นๆ ของบริษัทฯ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายดูแลสังคม โรงเรียนและชุมชน รวมถึงการบริจาคทั้งในรูปสิ่งของและเงินบริจาค ประมาณ 99 ล้านบาท

ในปี 2562 ค่าจ้างและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงานของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นจากปี 2561 เนื่องจากการบันทึกประมาณการหนี้สินผลประโยชน์พนักงานจากพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานที่ได้ถูกปรับปรุงเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2562 ที่กำหนดให้ลูกจ้างมีสิทธิ์ได้รับค่าชดเชยกรณีเลิกจ้างไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้าย 400 วัน จากเดิม 300 วัน หากลูกจ้างทำงานติดต่อกันครบ 20 ปีขึ้นไป พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานได้กำหนดให้นายจ้างต้องจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้างที่ถูกเลิกจ้างเพิ่มเติม ทำให้กลุ่มบริษัทฯ รับรู้ประมาณการหนี้สินผลประโยชน์เมื่อเกษียณอายุ และต้นทุนบริการในอดีตเพิ่มขึ้น ในงบการเงินรวมและงบการเงินเฉพาะกิจการจำนวน 140 ล้านบาท และ 133 ล้านบาท ตามลำดับฯ ดอกเบี้ยจ่ายสำหรับเงินกู้ยืมและหุ้นกู้ เพิ่มขึ้นจากปีก่อนประมาณ 280 ล้านบาท การชำระภาษีที่จ่ายให้แก่รัฐบาลและหน่วยงานท้องถิ่น 258 ล้านบาท และในปีนี้บริษัทฯ และบริษัทย่อย มีการจ่ายเงินปันผล 1,760 ล้านบาท

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

การกำกับดูแลกิจการที่ดีถือเป็นรากฐานสำคัญในการดำเนินธุรกิจตั้งแต่เริ่มก่อตั้งบริษัทฯ ซึ่งบริษัทฯ ได้จัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นลายลักษณ์อักษร (Disclosure 102-16) ตั้งแต่ปี 2546 โดยส่วนหนึ่งมาจากการประชุมเชิงปฏิบัติการที่พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมคิดร่วมกำหนดเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงบริษัทย่อย และคณะกรรมการบริษัทได้มอบหมายให้คณะกรรมการบรรษัทภิบาลพิจารณาทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นประจำทุกปี ซึ่งในปี 2562 ได้ปรับปรุงนโยบายฯ เป็นครั้งที่ 16 เกี่ยวกับการแจ้งความประสงค์ซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทฯ ล่วงหน้า ตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการอาเซียน (ASEAN CG Scorecard) และโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียนไทย (CG Report) การจัดให้มีที่ปรึกษาภายนอกมาช่วยประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการตามเกณฑ์การประเมินดัชนีชี้วัดความสำเร็จขององค์กรที่ยั่งยืนและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน (CG Code) และการหมุนเวียนผู้สอบบัญชีตามกฎหมาย

ปรับปรุงนโยบาย	ยืนหยัดเจตนารมณ์	แบ่งปันแนวคิด
• เพิ่มเติมหน้าที่กรรมการและผู้บริหารในการแจ้งความประสงค์ซื้อขายหลักทรัพย์ของบริษัทฯ ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน เพื่อรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบทราบทุกไตรมาส • เพิ่มเติมให้คณะกรรมการอาจจัดให้มีที่ปรึกษาภายนอกมาช่วยในการกำหนดแนวทาง และเสนอแนะประเด็นในการประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการอย่างน้อยทุกๆ 3 ปี • แก้ไขเพิ่มเติมการหมุนเวียนผู้สอบบัญชี (Auditor Rotation) ให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับตลาดทุนที่ ทจ. 75/2561	• บรรยายหัวข้อการกำกับดูแลกิจการที่ดีในโครงการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ (Newcomer Discovering Program) แก่พนักงานใหม่ • พนักงานทุกคนตอบรับและทำแบบทดสอบนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีประจำปีผ่านระบบจัดการความรู้ออนไลน์ (WeShare) รวมถึงแจ้งข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ประจำปี (Conflict of Interest) ผ่านระบบบริหารงานบุคคล • จัดกิจกรรม CG Day ประจำปี 2562 (ปีที่ 15) โดยเชิญชวนพนักงานในกลุ่มบริษัทบางจากฯ ร่วมประกวดการแสดงความสามารถภายใต้หัวข้อ “CG’s Got Talent” เพื่อสื่อสารหลักสำคัญพื้นฐาน 6 ประการของการกำกับดูแลกิจการที่ดี (ARTEVE) โดยมี ดร.มานะ นิมิตรมงคล เลขาธิการองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) และพลเรือเอก สุชีพ หวังไมตรี กรรมการบริษัทฯ ให้เกียรติเข้าร่วมเป็นกรรมการตัดสิน • สื่อสารนโยบายงดการรับของขวัญ (No Gift Policy) ในช่วงเทศกาลและในโอกาสอื่นใดไปยังพนักงานและผู้เกี่ยวข้องของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม	• แลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านคอร์รัปชันกับหน่วยงานภายนอก อาทิ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้เข้าอบรมหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญของสถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น • จัดสัมมนาคู่ค้าประจำปี ชี้แจงจรรยาบรรณคู่ค้าเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (Supplier Code Of Conduct: SCOC) เพื่อสนับสนุนคู่ค้าเข้าร่วมโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (CAC) (รายละเอียดปรากฏในบทการต่อต้านทุจริต หน้า 63-64) (Disclosure 205-2)

คณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยกรรมการจำนวน 15 คน เป็นกรรมการอิสระจำนวน 9 คน ซึ่งเป็นผู้หญิงจำนวน 1 คน คณะกรรมการมีความหลากหลาย (Board Diversity) โดยมีทักษะสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจของบริษัทฯ ผ่านการจัดทำตารางความรู้ความชำนาญ (Board Skills Matrix) และมีความหลากหลายของในด้านประวัติการศึกษา ประสบการณ์ โดยไม่ได้จำกัดความแตกต่างอื่นใด รายละเอียดประวัติกรรมการปรากฏในรายงานประจำปี หัวข้อ “คณะกรรมการ”

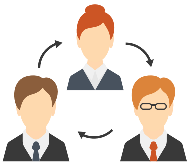
ตารางความรู้ความชำนาญ (Board Skills Matrix)

	รายชื่อ/ ความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน	ธุรกิจน้ำมัน	ธุรกิจค้าปลีก	ธุรกิจพลังงานฯ	ธุรกิจระหว่างประเทศ	บัญชีและการเงิน	การบริหารจัดการ	กฎหมาย	การพัฒนาองค์กรและนวัตกรรม	สังคม สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย	บริหารความเสี่ยงและภาวะวิกฤต
1.	นายพิชัย ชุณหวชิร	X	X	X	X	X	X		X	X	X
2.	นายสุรินทร์ จิรวิศิษฎ์	X	X	X			X	X	X	X	X
3.	นายสุเทพ วงศ์วรเศรษฐ	X	X	X	X	X	X				X
4	พล.อ. วิชญ์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา						X	X	X	X	X
5.	พล.ร.อ. สุชีพ หวังไมตรี						X	X	X	X	X
6.	พล.ต.ท. ชัยวัฒน์ โชติมา	X	X	X			X			X	X
7.	พล.ท. ธรรมนูญ วิถี						X	X	X	X	X
8.	นางปริศนา ประหารข้าศึก	X		X		X	X		X		X
9.	นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวะวิลาส						X	X	X		X
10.	ดร.ปรเมธี วิมลศิริ			X	X	X	X		X	X	X
11.	นายสุทธิ สุโกศล						X		X	X	X
12.	นายประสงค์ พูนธเนศ	X	X	X		X	X	X	X		X
13.	ดร.อนุชิต อนุชิตานุกูล		X		X	X	X		X		X
14.	ดร.ประเสริฐ สินสุขประเสริฐ	X	X	X			X				X
15.	นายชัยวัฒน์ โควาวิสารัช	X	X	X	X	X	X		X	X	X
	รวม	8	8	9	5	7	15	6	12	9	15

เพื่อให้การกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริษัทจึงกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อร่วมกันพิจารณาผลงานและปรับปรุงแก้ไขต่อไป โดยมีการประเมินผล 3 รูปแบบ ดังนี้

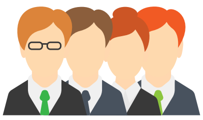
คะแนนเฉลี่ยร้อยละ
94.3
อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม

1. ประเมินรายบุคคล (โดยตนเอง)



คะแนนร้อยละ
96
อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม

2. ประเมินรายบุคคล (แบบไขว้โดยกลุ่ม)
กรรมการ 3-4 คนซึ่งไม่เปิดเผยชื่อ
ประเมินกรรมการ 1 คน



คะแนนเฉลี่ยร้อยละ
96.7
อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม

3. ประเมินทั้งคณะ

นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีการประเมินคณะกรรมการชุดย่อยเป็นรายคณะ รายละเอียดปรากฏในรายงานประจำปี หัวข้อ "โครงสร้างการจัดการ"

การต่อต้านการทุจริต

บริษัทฯ มีการปฏิบัติด้านการต่อต้านทุจริตอย่างต่อเนื่อง โดยเป็น 1 ใน 22 บริษัทแรกที่ผ่านการรับรองเป็นสมาชิกของโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านทุจริต (CAC: Thai Private Sector Collective Action Against Corruption) ตั้งแต่ปี 2556 และได้รับต่ออายุการรับรองเป็นครั้งที่ 2 ในปี 2562 (ต่ออายุทุก 3 ปี) ว่ามีนโยบายและขั้นตอนปฏิบัติในการต่อต้านคอร์รัปชันตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังเป็น 1 ใน 5 บริษัทที่ได้รับรางวัล CAC Change Agent Award เพื่อประกาศเกียรติคุณบริษัทที่ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนให้องค์กรภาคธุรกิจเอกชนมีระบบและมีมาตรการต่อต้านคอร์รัปชันที่ดี และได้สมัครเข้าร่วมโครงการ CAC Change Agent เพื่อสร้าง Supply Chain และขยายเครือข่ายธุรกิจที่โปร่งใสและปลอดจากการคอร์รัปชัน โดยการชักชวนคู่ค้าของบริษัทฯ ที่เป็น SME เข้าร่วมประกาศเจตนารมณ์ ภายใต้โครงการ CAC SME Certification ได้มากกว่า 10 บริษัทในรอบปี ในงาน CAC National Conference Day ครั้งที่ 10

เป้าหมายในการดำเนินงานต่อต้านทุจริต

1. ผู้บริหารและพนักงานทุกคนของกลุ่มบริษัทบางจากฯ รับทราบนโยบาย และนำไปใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงาน

2. ส่งเสริมให้คู่ค้าเข้าเป็นแนวร่วมและเป็นสมาชิกที่ได้รับการรับรองของ CAC

กลยุทธ์ในการสนับสนุนการต่อต้านการทุจริต

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ดำเนินการที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่นในการต่อต้านการทุจริต ดังนี้ (Disclosure 205-2)

- **สื่อสารและให้ความรู้:**
  - บริษัทฯ ใช้ช่องทางการเรียนรู้ผ่านออนไลน์ WeShare สื่อสารให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าเรียนรู้และทำแบบทดสอบนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเข้าใจนโยบายที่ถูกต้อง ทำให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ
  - จัดกิจกรรม CG Day ประจำปี 2562 (ปีที่ 15) เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและปลูกจิตสำนึกในนโยบาย CG โดยเชิญชวนพนักงานในกลุ่มบริษัทบางจากฯ ร่วมประกวดการแสดงความสามารถภายใต้หัวข้อ “CG’s GOT TALENT” โดยเป็นการสื่อสารหลักสำคัญพื้นฐาน 6 ประการของการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทฯ (ARTEVE: Accountability, Responsibility, Transparency, Equitable Treatment, Vision to Create Long Term Value และ Ethics) โดยมี ดร.มานะ นิมิตรมงคล เลขาธิการองค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน (ประเทศไทย) และพลเรือเอก สุชีพ หวังไมตรี กรรมการบริษัทฯ ให้เกียรติเข้าร่วมเป็นกรรมการตัดสินในกิจกรรมครั้งนี้ (18 ตุลาคม 2562)
  - จัดสัมมนาคู่ค้าประจำปี “จรรยาบรรณคู่ค้า เพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน” เพื่อสื่อสารและสนับสนุนคู่ค้าให้เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์เพื่อร่วมกันสร้างระบบนิเวศของบริษัทที่ดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสปราศจากทุจริตคอร์รัปชันและการจ่ายสินบนทุกรูปแบบ รวมถึงร่วมประกาศเจตนารมณ์และเป็นสมาชิกที่ได้รับการรับรองของ “โครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต” (CAC) (30 เมษายน 2562) ทำให้บริษัทฯ เป็น 1 ใน 5 บริษัทที่ได้รับรางวัล CAC Change Agent Award เป็นรางวัลสำหรับบริษัทฯ ที่ดำเนินธุรกิจอย่างสะอาด โปร่งใสตลอดทั้ง Supply Chain (18 ตุลาคม 2562)

- **มาตรการต่อต้านคอร์รัปชัน:**
  - สื่อสาร "นโยบายงดการรับของขวัญ" (No Gift Policy) (Disclosure 102-16) ในช่วงเทศกาลและในโอกาสอื่นใดไปยังพนักงาน บริษัทย่อยและผู้เกี่ยวข้องภายนอก เพื่อตอกย้ำความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการสร้างบรรทัดฐานที่ดีในการดำเนินธุรกิจต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างยุติธรรม
  - ไม่รับของขวัญหรือสิ่งของอื่นใดไม่ว่ามูลค่าเท่าใดในทุกโอกาส และไม่พึงรับหรือให้การเลี้ยงรับรอง และค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เกินความจำเป็นและไม่เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลที่ทำธุรกิจกับบริษัทฯ หากได้รับมูลค่าเกินปกติวิสัย ให้พนักงานปฏิเสธไม่รับและรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อทราบ
  - มีการบริจาคเพื่อการกุศลซึ่งต้องนำไปใช้สำหรับสาธารณกุศลเท่านั้น รวมถึงเงินสนับสนุนเพื่อธุรกิจของบริษัทฯ ต้องไม่ใช้เป็นข้ออ้างสำหรับการคอร์รัปชัน โดยต้องมีเอกสารหลักฐานชัดเจนและสอดคล้องกับระเบียบบริษัทฯ
  - เป็นกลางทางการเมือง และไม่มีแนวปฏิบัติที่จะให้การช่วยเหลือทางการเมืองแก่พรรคการเมืองใด ๆ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม
- **แบ่งปันแนวคิด:** จัดสัมมนาคู่ค้าประจำปี ต่อเนื่องเป็นปีที่ 6 เพื่อส่งเสริมให้คู่ค้าเข้าเป็นแนวร่วมและเป็นสมาชิกที่ได้รับการรับรองของ CAC รวมถึงตั้งแต่ปี 2561 บริษัทฯ ได้จัดให้มีสิทธิประโยชน์แก่คู่ค้าที่เป็นสมาชิกที่ได้รับการรับรอง CAC ดังนี้
  - ✓ ได้รับคะแนนบวกร้อยละ 1-2 สำหรับคะแนนด้านเทคนิค
  - ✓ กรณีมีราคาต่ำสุดเท่ากันหลายราย ให้คู่ค้าที่ได้การรับรอง CAC ได้รับคัดเลือก

ผลดำเนินงานด้านการต่อต้านการทุจริต

ผู้บริหารและพนักงานตอบรับนำนโยบายฯ ไปปฏิบัติและเรียนรู้จนผ่านการทดสอบ
(Disclosure 205-2)

ตอบรับนโยบาย
ร้อยละ 100

ทดสอบความรู้
ร้อยละ 100

การแจ้งข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ออนไลน์ผ่านระบบบริหารบุคลากร e-HR
(Disclosure 102-25)

ร้อยละ100

ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต
(Disclosure 205-3)

0
2562

0	0	0
2561	2560	2559

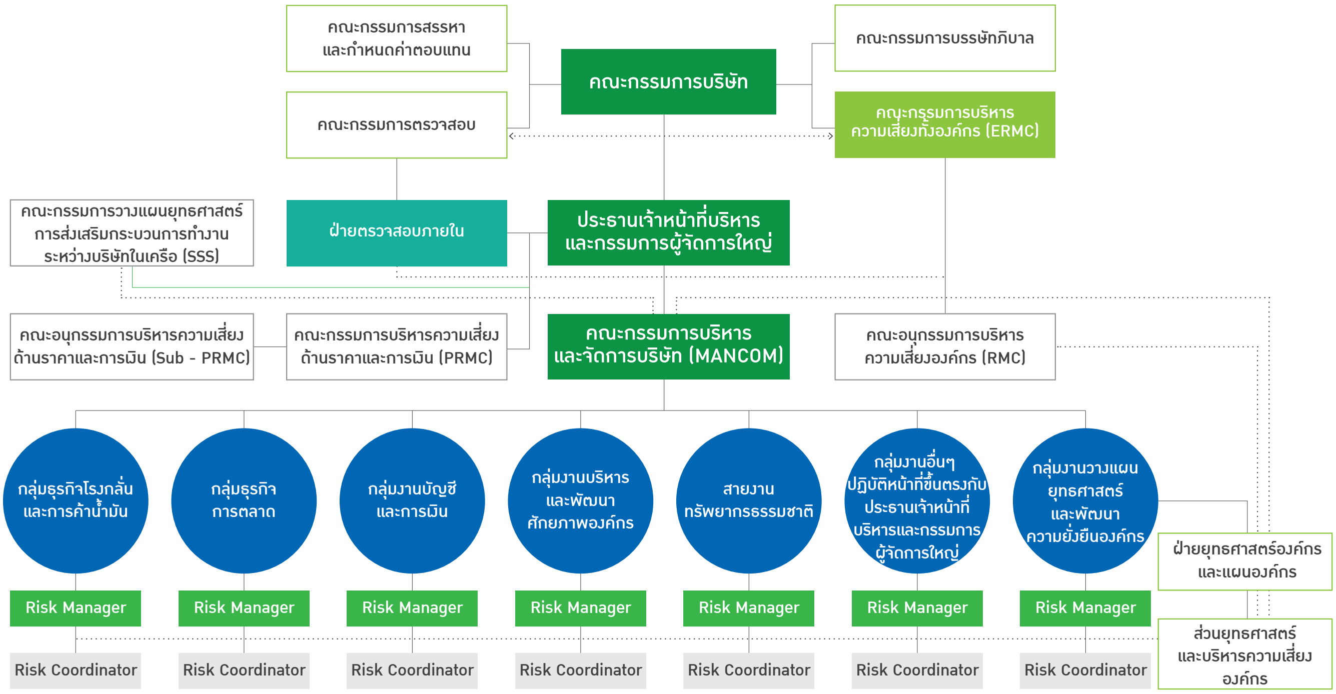
ปี 2562
- ได้รับรางวัล CAC Change Agent Award เนื่องจากบริษัทฯ สนับสนุนคู่ค้าให้ได้รับการรับรอง CAC เป็นจำนวนมากกว่า 10 ราย
- จำนวนเหตุการณ์ทุจริตเป็นศูนย์

แผนปี 2563
- สื่อสารและสนับสนุนให้บริษัทย่อยและคู่ค้าธุรกิจหลัก (Critical Suppliers) เข้าร่วม CAC และ CAC-SME อย่างต่อเนื่อง (Declaration)
- เน้นย้ำแนวปฏิบัติที่ดี DOs&DON'Ts แก่กรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน

ปี 2567
- สื่อสารและสนับสนุนให้บริษัทย่อยและคู่ค้าธุรกิจหลัก (Critical Suppliers) เข้าสู่กระบวนการรับรอง CAC และ CAC-SME อย่างต่อเนื่อง (Certification)

การบริหารความเสี่ยงองค์กร

ตลอดระยะเวลา 15 ปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้นำกรอบการบริหารความเสี่ยงเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร โดยมีการนำมาตรฐานสากล COSO ERM และ ISO 31000 เข้ามาใช้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการเพื่อป้องกันและลดผลกระทบจากความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจทำให้องค์กรไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ (Disclosure 102-11) ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียว่า บริษัทฯ จะสามารถดำเนินธุรกิจภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วในปัจจุบัน โดยผู้บริหารและพนักงานทุกระดับในองค์กร รวมทั้งบริษัทร่วมทุน มีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐาน ควบคู่ไปกับกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์องค์กร และนโยบายการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กรกำกับดูแลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายทางธุรกิจร่วมกัน ตามโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงองค์กร ดังภาพ



หมายเหตุ
Risk Manager - ผู้อำนวยการโดยตำแหน่งหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
Risk Coordinator - มอบหมายหน้าที่ให้โดยรองกรรมการผู้จัดการใหญ่/ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่

สายการรายงาน
—— Functional
- - - - Risk Communication

ผลลัพธ์การบริหารจัดการความเสี่ยง

ในปี 2562 สภาวะเศรษฐกิจโลกและไทยที่ชะลอตัว กระทบต่อภาคการผลิตและการบริโภคภาคครัวเรือน ในขณะที่ค่าเงินบาท ราคาน้ำมันดิบ และราคาพืชผลทางการเกษตรยังคงผันผวนต่อเนื่องตลอดปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ดี บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงทั้งองค์กร รวมทั้งบริษัทร่วมทุน เพื่อลดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ โดยมีการเฝ้าระวังและติดตามผลกระทบในภาพรวม เพื่อให้เกิดการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ พร้อมจัดเตรียมแผนงานรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งในภาพรวมกลุ่มบริษัทฯ สามารถดำเนินการจัดการความเสี่ยงได้บรรลุผลตามเป้าหมาย

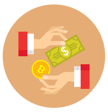
นอกจากนี้ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืนในการดำเนินงาน บริษัทฯ ได้นำ Mega Trend และ Global Risk รวมถึงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่คาดการณ์ว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ มาพิจารณาเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงในระยะกลางและระยะยาว อาทิ การแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรม ภาวะเศรษฐกิจ พฤติกรรมผู้บริโภค สภาพแวดล้อมและภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลง และการเติบโตทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม เช่น เทคโนโลยีด้านพลังงานทดแทนและการกักเก็บพลังงาน (Energy Storage) ความก้าวหน้าของการพัฒนารถพลังงานไฟฟ้า (Electric Vehicle) เทคโนโลยีด้านผลิตภัณฑ์ชีวภาพ (Biological Technology) และนโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐ รวมไปถึงการรวบรวมความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร เพื่อนำมาร่วมวิเคราะห์ผลกระทบและแนวโน้มทิศทางการบริหารจัดการความเสี่ยงในระยะยาวควบคู่ไปกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กร เพื่อให้เกิดความยั่งยืนร่วมกัน

ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้จัดวางกรอบความเสี่ยงแบ่งออกเป็น 1) การบริหารความเสี่ยงองค์กร 2) การบริหารความเสี่ยงโครงการลงทุน 3) การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้สามารถประเมินและจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงได้เหมาะสม โดยมีความก้าวหน้าในการดำเนินงานดังนี้

1. การบริหารความเสี่ยงองค์กร

เป็นการประเมินความเสี่ยงหลักขององค์กร ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก แนวโน้มในอนาคต (Future Trend) ที่อาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายองค์กรในระยะสั้น ระยะกลางและระยะยาว รวมถึงวิเคราะห์ความอ่อนไหว (Sensitivity) โดยประเมินปัจจัยในด้านต่างๆ ครอบคลุมความเสี่ยงทางกลยุทธ์ (Strategy) การปฏิบัติการ (Operation) การเงิน (Finance) และความน่าเชื่อถือ (Reputation) เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบจากความเสี่ยง โดยมีการติดตามและเฝ้าระวังโอกาสเกิดขึ้นของความเสี่ยงนั้นๆ ผ่านดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators) โดยใช้พิจารณาทิศทางแนวโน้มของความเสี่ยงและเป็นสัญญาณเตือน (Early Warning) นำไปสู่การหาสาเหตุและปรับปรุงแก้ไข เพื่อลดผลกระทบต่อเป้าหมายการดำเนินงาน ทั้งนี้ ในปี 2562 มีดัชนีชี้วัดความเสี่ยงที่อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้คิดเป็นร้อยละ 83 โดยดัชนีชี้วัดความเสี่ยงที่เกินจากเกณฑ์ที่ยอมรับได้เป็นผลมาจากความผันผวนของราคาวัตถุดิบและอัตราแลกเปลี่ยน บริษัทฯ ได้ประเมินความเสี่ยงที่สำคัญตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร และการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลองค์กร ดังนี้

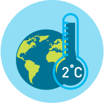
ด้านเศรษฐกิจ (Disclosure 102-29)

ประเด็นความเสี่ยง	มาตรการลดความเสี่ยง
1. **ความเสี่ยงด้านความผันผวนของราคาน้ำมันและราคาวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต** **สาเหตุ** เป็นผลกระทบจากสถานการณ์ราคาน้ำมันในตลาดโลกที่ปรับตัวลดลงตามสภาพเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัว และค่าเงินที่ผันผวน **ผลกระทบต่อบริษัท** ความผันผวนของราคาน้ำมันและวัตถุดิบส่งผลกระทบต่อความไม่แน่นอนของรายได้ในธุรกิจปิโตรเลียม และรายได้ธุรกิจอื่นๆ ขององค์กร 	บริษัทฯ จึงมีแผนบริหารจัดการความเสี่ยงรองรับความผันผวนของราคาน้ำมันและราคาวัตถุดิบทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ดังนี้ • จัดให้มีการติดตามความเคลื่อนไหวราคาน้ำมัน ส่วนต่างราคาน้ำมันดิบและราคาน้ำมันสำเร็จรูป และพัฒนาเครื่องมือบริหารความเสี่ยงด้านราคาในรูปแบบใหม่อย่างสม่ำเสมอ โดยมีคณะอนุกรรมการและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านราคาและการเงินทำหน้าที่พิจารณาตัดสินใจทางเลือกในการป้องกันความเสี่ยง และรายงานตรงต่อคณะกรรมการบริหารบริษัทอย่างใกล้ชิด • กระจายความเสี่ยงจากความผันผวนของราคาวัตถุดิบเกษตร ผ่านการลงทุนในธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพของ บริษัท บีบีจีไอ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้กับธุรกิจผลิตและจำหน่ายเชื้อเพลิงชีวภาพ ไบโอดีเซล และเอทานอล และมุ่งสู่การขยายธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพที่มีมูลค่าสูงในอนาคต เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ
2. **ความเสี่ยงการบริหารจัดการวัตถุดิบและห่วงโซ่อุปทาน** **สาเหตุ** ในปี 2562 มีปัจจัยที่กระทบต่อการบริหารจัดการวัตถุดิบและห่วงโซ่อุปทาน ได้แก่ ความกังวลของอุปทานน้ำมันในตลาดโลกที่ตึงตัวมากยิ่งขึ้นจากความเสี่ยงด้านภูมิรัฐศาสตร์ (Geopolitics) อุปสงค์น้ำมันเตาเกรดกำมะถันสูงที่ปรับตัวลดลงอย่างต่อเนื่องก่อนมาตรการข้อบังคับใหม่จากองค์การทะเลระหว่างประเทศ (IMO) ที่มีผลบังคับใช้ 1 มกราคม 2563 และความผันผวนของปริมาณผลผลิตทางการเกษตรซึ่งใช้เป็นวัตถุดิบสำหรับเชื้อเพลิงชีวภาพ **ผลกระทบต่อบริษัท** อาจส่งผลต่อความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ เพราะการจัดหา ส่งมอบวัตถุดิบในการผลิตและจำหน่าย ไม่เป็นไปตามแผนงาน 	บริษัทฯ ได้เตรียมการบริหารความเสี่ยงของคู่ค้าให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ดังนี้ • จัดหาน้ำมันดิบที่มีคุณภาพเหมาะสมกับกระบวนการผลิตที่ให้ค่าการกลั่นที่ดีเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับกิจการ • ทำสัญญาจัดซื้อน้ำมันดิบในระยะยาวทั้งจากต่างประเทศและในประเทศ • สำรองและจัดหาวัตถุดิบในการผลิตเชื้อเพลิงชีวภาพจากแหล่งผลิตที่มีระดับราคาที่เหมาะสมและสามารถแข่งขันได้ • ประเมินความเสี่ยงด้านความเพียงพอของผู้ขาย (Supplier) ด้วยการจัดกลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ สินค้า และบริการที่มีมูลค่าสูง และความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมต่อองค์กรจากกลุ่มผู้ขาย
3. **ความเสี่ยงด้านความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย** **สาเหตุ** ตลอดปี 2562 อัตราแลกเปลี่ยนมีความผันผวนสูง จากความไม่แน่นอนของนโยบายทางการเงิน และนโยบายการค้าระหว่างประเทศ ธนาคารกลางสหรัฐ (FED) ประกาศปรับลดอัตราดอกเบี้ยถึงสามครั้ง และการออกจากสหภาพยุโรปของสหราชอาณาจักรโดยไม่มีข้อตกลง (No-deal Brexit) **ผลกระทบต่อบริษัท** ส่งผลกระทบต่อต้นทุนการเงินและกำไรสุทธิของบริษัทฯ 	บริษัทฯ มีแผนบริหารจัดการความเสี่ยงของอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ยอย่างต่อเนื่อง ดังนี้ • บริหารรายได้และรายจ่ายที่เป็นสกุลเงินต่างประเทศ ในส่วนที่เป็น Natural Hedge • ติดตามแนวโน้มและสถานการณ์ตลาดการเงินอย่างใกล้ชิด เพื่อพิจารณาเข้าทำธุรกรรมบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านราคาและการเงินทำหน้าที่ดังกล่าว เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ สอดคล้องกับแผนและเป้าหมายธุรกิจที่ตั้งไว้

ด้านสังคม (Disclosure 102-29)

ประเด็นความเสี่ยง	มาตรการลดความเสี่ยง
1. **ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่อาจกระทบต่อชุมชนและสังคม** **สาเหตุ** การพัฒนาทางเศรษฐกิจและการขยายตัวของเมืองและชุมชนโดยรอบโรงกลั่น **ผลกระทบต่อบริษัท** ความเชื่อมั่นของชุมชนและสังคมต่อการดำเนินธุรกิจ 	บริษัทฯ ได้มีการดำเนินมาตรการต่างๆ เพิ่มเติม ดังนี้ • พัฒนาระบบอาชีวอนามัยและความปลอดภัยตามมาตรฐาน ISO 45001 ทั้งนี้ในเดือนพฤษภาคม 2562 บริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 45001 ต่อเนื่อง • ดำเนินโครงการก่อสร้างหอเผาระบบปิด (Enclosed Ground Flare) เพื่อลดผลกระทบด้านแสงและเสียงต่อชุมชน การก่อสร้างแล้วเสร็จในปี 2562 และพร้อมใช้งานต้นปี 2563 • จัดให้มีเรือขจัดคราบน้ำมัน เรือศรีธารารักษ์ 8 ที่ทันสมัย ประสิทธิภาพสูงสามารถจัดเก็บคราบน้ำมันได้ 30,000 ลิตรต่อชั่วโมงและทำงานได้ทันทีเพราะมีระบบกักคราบน้ำมันข้างเรือ (Side Collecting Boom) พร้อมชุดจัดเก็บคราบน้ำมัน (Belt Skimmer) ในตัว • ป้องกันน้ำมันรั่วไหลในแม่น้ำ โดยใช้เรือขนส่งน้ำมันดิบและน้ำมันสำเร็จรูปที่มีเปลือกสองชั้น (Double Hull) การล้อมบูมกักเก็บคราบน้ำมัน 2 ชั้น ในขณะปฏิบัติงาน และมีการปรับปรุงเทคโนโลยีด้านความปลอดภัยของท่าเรือตามมาตรฐานของสถาบัน Oil Company International Marine Forum • ใช้ระบบการบริหารความปลอดภัยในทุกขั้นตอน (Process Safety Management System) ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกลั่น • ติดตั้งเครื่องวัดผลคุณภาพอากาศออนไลน์และส่งผลไปยังจอแสดงผลอัตโนมัติ บริเวณรอบโรงกลั่นและในพื้นที่ใกล้เคียงให้ประชาชนได้รับทราบและมั่นใจ • จัดกิจกรรมสร้างความเข้าใจ และปลูกจิตสำนึกด้านความปลอดภัย พร้อมติดตั้งระบบสื่อสารและเตือนภัยในชุมชนอย่างทั่วถึง และเชิญผู้แทนชุมชนสังเกตการณ์การซ้อมแผนฉุกเฉิน • คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กรทำหน้าที่ในการกำกับดูแล ติดตามและเฝ้าระวังความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดและส่งผลกระทบต่อชุมชนจากการดำเนินการโดยบริษัทร่วมทุนในแต่ละพื้นที่ตลอดทั้งปี

ด้านสิ่งแวดล้อม (Disclosure 102-29)

ประเด็นความเสี่ยง	มาตรการลดความเสี่ยง
1. **ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ** **สาเหตุ** ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่รุนแรงขึ้น ทำให้ประเทศต่างๆ จำเป็นต้องมีมาตรการต่างๆ เพื่อชะลอไม่ให้อุณหภูมิโลกสูงขึ้นเกิน 1.5-2 องศาเซลเซียส โดยส่งเสริมและควบคุมเพื่อลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก **ผลกระทบต่อบริษัท** บริษัทฯ ต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบช่วยหาแนวทางหรือนวัตกรรมมาควบคุมและลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทางธุรกิจ พร้อมให้ความร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับกับภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ  	บริษัทฯ มีมาตรการดังนี้ • กำหนดเป้าหมายในการบริหารจัดการและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็น KPI องค์กร • ลงทุนสร้างหน่วย Continuous Catalyst Regeneration เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการกลั่นน้ำมัน และลดการใช้พลังงาน โดยมีแผนเปิดใช้งานในปี 2563 • ใช้ก๊าซธรรมชาติซึ่งเป็นพลังงานสะอาดเป็นเชื้อเพลิงหลักในกระบวนการกลั่นน้ำมัน และในการผลิตไฟฟ้าและไอน้ำของโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนร่วม • ลงทุนปรับปรุงหน่วยผลิตด้วยงบประมาณ 7,000-8,000 ล้านบาท เพื่อผลิตภัณฑ์น้ำมันเชื้อเพลิงมาตรฐาน Euro 5 ซึ่งมีค่ากำมะถันไม่เกิน 10 ppm โดยจะดำเนินการสร้างให้แล้วเสร็จภายในปี 2567 • มุ่งเน้นจำหน่ายน้ำมันในกลุ่มพลังงานทดแทนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยในปี 2562 ได้ผลิตและจัดจำหน่ายน้ำมันไฮดีเซล B20 S ซึ่งช่วยลดมลภาวะจากการเผาไหม้และฝุ่นละอองเพราะมีส่วนผสมของไบโอดีเซล B100 ซึ่งเป็นพลังงานสะอาด เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม • ขยายการลงทุนสู่ธุรกิจผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน (Green Power) ได้แก่ พลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานน้ำ และพลังงานความร้อนใต้พิภพ ทั้งในและต่างประเทศผ่านการลงทุนของ บริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน)
2. **ความเสี่ยงจากสภาวการณ์ขาดแคลนและคุณภาพของน้ำ** **สาเหตุ** น้ำเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ แต่ด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งทำให้ฝนไม่ตกตามฤดูกาล การตัดไม้ทำลายป่า และประชากรที่เพิ่มขึ้น ทำให้ทรัพยากรน้ำเริ่มไม่เพียงพอที่จะใช้ในภาคการเกษตร อุตสาหกรรมและเพื่อการอุปโภค บริโภค **ผลกระทบต่อบริษัท** จากการตรวจสอบพื้นที่ด้วยเครื่องมือ Aqueduct Water Risk Atlas ของ World Resources Institue พบว่าธุรกิจโรงกลั่นตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงเรื่องน้ำระดับปานกลาง-สูงจากความเสี่ยงด้านคุณภาพและปริมาณน้ำ (Quality and Quantity) ที่อาจส่งผลต่อน้ำที่ใช้ในกระบวนการผลิต และต้นทุนราคาน้ำที่สูงขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบและโครงสร้างราคาของการใช้น้ำ (Regulatory Changes and Pricing Structure) รวมถึงอาจเกิดความขัดแย้งกับผู้มีส่วนได้เสียในการใช้ทรัพยากรน้ำ (Stakeholder Conflict) 	บริษัทฯ มีการบริหารจัดการกระบวนการผลิตเพื่อลดการใช้ทรัพยากรน้ำ ดังนี้ • ติดตามเฝ้าระวังความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากภูมิอากาศเปลี่ยนแปลง ได้แก่ - สถานการณ์น้ำแล้ง และมีแผนจัดหาแหล่งน้ำสำรองกรณีฉุกเฉินเพื่อใช้ทดแทน - สถานการณ์น้ำท่วม เพื่อป้องกันน้ำท่วมในพื้นที่ที่มีความเสี่ยง - รวมถึงการเฝ้าระวังระดับของน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งอาจส่งผลต่อการเดินเรือขนส่งน้ำมันด้วย • การลดปริมาณน้ำในการผลิต ปี 2562 ลดได้ 50,650 ลูกบาศก์เมตร โดยใช้กระบวนการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาด้วยระบบกรองละเอียดระดับไมครอน (Micro-filtration System) ระบบรีเวอร์สออสโมซิส (Reverse Osmosis System) และระบบกำจัดไอออนในน้ำด้วยไฟฟ้า (Electro De-Ionization System) • นำน้ำควบแน่นที่ปนเปื้อนเล็กน้อย และน้ำที่ผ่านการบำบัดแล้วมาปรับปรุงคุณภาพด้วยระบบรีเวอร์สออสโมซิส (Reverse Osmosis System) เพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ได้อีก 525,179 ลูกบาศก์เมตร เท่ากับประหยัดน้ำสะอาดไว้ให้ครัวเรือนใช้ได้ถึง 3,185 ครัวเรือน

ประเด็นความเสี่ยง	มาตรการลดความเสี่ยง
	• ปี 2562 บริษัทฯ เป็นโรงกลั่นน้ำมันรายแรกในประเทศไทย ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการบริหารการจัดการน้ำด้วยกระบวนการ Water Footprint of Product ของผลิตภัณฑ์ รวม 6 ประเภท จากสถาบันน้ำและสิ่งแวดล้อมเพื่อความยั่งยืน สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย • ส่งเสริมให้บริษัทในกลุ่มลดการใช้น้ำในกระบวนการผลิต และนำน้ำจากกระบวนการผลิตกลับมาใช้ใหม่ นอกจากนี้ ยังได้จัดทำโครงการขุดบ่อน้ำดิบเพื่อสำรองน้ำไว้ใช้ในพื้นที่โรงงานเพิ่มเติม

ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk) (Disclosure 102-29)

ประเด็นความเสี่ยง	มาตรการลดความเสี่ยง
1. **ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและภัยคุกคามจากไซเบอร์** **สาเหตุ** เนื่องจากการแข่งขันและพัฒนาธุรกิจในปัจจุบันจำเป็นต้องพึ่งพาการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและการเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตตลอดเวลา **ผลกระทบต่อบริษัท** หากเกิดภัยคุกคามทางไซเบอร์ อาจจะส่งผลกระทบทำให้ธุรกิจต้องหยุดชะงักลง และกระทบต่อชื่อเสียงของบริษัทฯ ในขณะเดียวกันหากไม่เตรียมพร้อมในการนำเทคโนโลยีมาใช้จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการแข่งขัน ด้านการผลิตและการบริการลดลง	บริษัทฯ ได้ดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยง ดังนี้ • ในปี 2562 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กร ให้ความสำคัญในการบริหารความเสี่ยงรองรับกรณีระบบธุรกิจหยุดชะงักจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์ กำหนดให้มีการติดตามตัวบ่งชี้ความเสี่ยงผ่าน Security System Alert อย่างต่อเนื่อง • ในปี 2562 บริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 27001 ครอบคลุมระบบศูนย์กลางการควบคุมการกลั่น (Distributed Control System) และมีโครงการ Refinery Cyber Security System เพื่อป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ต่อระบบการกลั่นของบริษัทฯ • จัดทำมาตรการป้องกันความเสี่ยงด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตาม "พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562" การกำหนดแนวทางแก้ไขและป้องกันกรณีมีการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในทางที่ไม่ถูกต้องหรืออาจทำให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ • ในปี 2562 มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในงานต่างๆ ดังนี้ - การนำ Robotic Process Automation มาใช้ในการตรวจสอบสถานะคู่ค้า การวางแผนการซ่อมบำรุงสถานีบริการ การออกเอกสารการซื้อขายผลิตภัณฑ์ - การวางแผนการซ่อมบำรุงโรงกลั่น (Predictive Maintenances) โดยเชื่อมโยงข้อมูลการใช้งานอุปกรณ์เข้ากับระบบประมวลผล - การนำเทคโนโลยี Analytics มาวิเคราะห์พฤติกรรมและออกแบบบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการ
2. **ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมพลังงาน** **สาเหตุ** จากการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมพลังงานของโลกที่รวดเร็ว อีกทั้งมาตรการของภาครัฐในประเทศต่างๆ และความตระหนักของผู้บริโภคในด้านสิ่งแวดล้อม **ผลกระทบต่อบริษัท** เป็นโอกาสทางธุรกิจ บริษัทฯ จึงมุ่งพัฒนาศักยภาพและต่อยอดธุรกิจด้วยนวัตกรรมสีเขียวด้านพลังงานเพื่อรองรับธุรกิจพลังงานในอนาคต	บริษัทฯ ได้วิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงและหาโอกาสจากความก้าวหน้าทางนวัตกรรมพลังงาน โดยดำเนินการดังนี้ • ลงทุนในเหมืองแร่ลิเทียม ผ่านบริษัท Lithium Americas Corp. เพื่อรองรับการเติบโตด้านพลังงานทดแทนที่ต้องใช้แบตเตอรี่รวมถึงรถยนต์ไฟฟ้า • ตั้ง Bangchak Initiative and Innovation Center: BiiC ทำหน้าที่สร้าง Green Ecosystem ผลักดันนวัตกรรมพลังงานสีเขียว (Green Energy) และด้านชีวภาพ (Bio-Based)

2. การบริหารความเสี่ยงโครงการลงทุน

นอกจากการพิจารณาถึงความสอดคล้องของทิศทางกลยุทธ์องค์กร และผลตอบแทนของธุรกิจแล้ว การบริหารความเสี่ยงของโครงการลงทุนนับเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ จึงกำหนดให้ทุกโครงการลงทุนจะต้องมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงโครงการให้ชัดเจนอย่างเป็นระบบในแต่ละช่วงระยะเวลาในการดำเนินโครงการ ดังนี้

- ความเสี่ยงในช่วงพัฒนาโครงการ (Development Phase Risk)
- ความเสี่ยงในช่วงก่อสร้างโครงการ (Construction Phase Risk)
- ความเสี่ยงในช่วงดำเนินโครงการ (Operation Phase Risk) ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ด้านการเงินและภาษีตามนโยบายภาษีของประเทศที่ลงทุน ด้านธุรกิจ และด้านชื่อเสียง
- ความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติ (Natural Disaster Risk)

โดยในปี 2562 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กรได้อนุมัติและติดตามความก้าวหน้าแผนจัดการความเสี่ยงของโครงการลงทุนผ่านบริษัทย่อยโดยการซื้อหุ้นเพิ่มทุนของ OKEA AS ("OKEA") ซึ่งดำเนินการพัฒนาและผลิตปิโตรเลียมในประเทศนอร์เวย์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปีที่ผ่านมา OKEA สามารถเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ Oslo ได้สำเร็จ ส่งผลให้มีสภาพคล่องในการลงทุนขยายและพัฒนาแหล่งผลิตปิโตรเลียมในอนาคต

3. การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)

เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าบริษัทฯ จะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดวิกฤต บริษัทฯ จึงได้นำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจมาประยุกต์ใช้ โดยบริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ISO 22301: 2012 ครอบคลุมสำนักงานใหญ่ โรงกลั่นน้ำมันบางจากและศูนย์จ่ายน้ำมันบางจาก สำนักงานธุรกิจภาคกลางและศูนย์จ่ายน้ำมันบางปะอิน ตั้งแต่ปี 2556 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 6

4. การส่งเสริมวัฒนธรรมในการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรและบริษัทในกลุ่ม

บริษัทฯ ได้ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงในองค์กรและขยายไปสู่บริษัทในกลุ่ม โดยให้ทุกส่วนงานในกลุ่มบริษัทบางจากฯ ต้องทำแผนความเสี่ยงของส่วนงานทุกปี ในปี 2562 บริษัทฯ ได้ปรับปรุงแผนบริหารภาวะวิกฤต และแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจทั้งองค์กร รวมถึงกำหนดตัวชี้วัดและทบทวนทรัพยากรที่ใช้ในการจัดการโดยดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ทำการซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและแผนรับมือภาวะฉุกเฉิน ในกรณีเหตุเรือบรรทุกสินค้าพุ่งชนท่าเรือ ครอบคลุมการซ้อมการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยมีหน่วยงานภายนอกเข้าร่วมและสังเกตการณ์ อาทิ กรมธุรกิจพลังงาน กรมควบคุมมลพิษ กรมเจ้าท่า การท่าเรือแห่งประเทศไทย สำนักงานเขตพระโขนง สมาคมอนุรักษ์สภาพแวดล้อมของกลุ่มอุตสาหกรรมน้ำมัน ชุมชนบางน้ำผึ้ง เป็นต้น เพื่อนำผลที่ได้จากการซ้อมฯ ไปปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อให้บริษัทฯ มีระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และมั่นใจได้ว่าหากเกิดกรณีวิกฤตบริษัทฯ จะสามารถระงับเหตุและดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

ปี 2562 บริษัทฯ ได้รับรางวัลด้านการบริหารจัดการและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกภายในประเทศจากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก 3 รางวัล คือ

1. รางวัลฉลากคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของผลิตภัณฑ์ (Carbon Footprint of Product: CFP)
2. รางวัลการลดก๊าซเรือนกระจกตามเป้าหมายโรงกลั่น ร้อยละ 2 ภายใต้โครงการลดก๊าซเรือนกระจก ภาคสมัครใจตามมาตรฐานของประเทศไทย (Thailand Voluntary Emission Reduction Program: T-VER) ระยะเวลา 3 ปี
3. รางวัลฉลากลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของผลิตภัณฑ์ (Carbon Footprint Reduction: CFR) จากการศึกษาโครงการการพัฒนาระบบการจัดการประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจเพื่อการพัฒนาธุรกิจโรงกลั่นด้านสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน

การบริหารความเปลี่ยนแปลง (Change Management)

บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นต่อเนื่องในการดำเนินงานด้านบริหารการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้สอดคล้องต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเพื่อเตรียมความพร้อมและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงใน 3 แนวทางหลัก ได้แก่

การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Redesign: BPR)	การประเมินและเสริมสร้างสุขภาพขององค์กร (Organization Health Index: OHI)	การส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานตามค่านิยมองค์กรใหม่ i AM BCP (Value Transformation)

โดยมี ฝ่ายพัฒนาการเปลี่ยนแปลงองค์กร ทำหน้าที่หลักในการวางแผน ประสานงาน ให้คำแนะนำ ติดตามผลการดำเนินงาน และรายงานความก้าวหน้า รวมถึงอุปสรรคการดำเนินงานต่างๆ ต่อผู้บริหารระดับสูงโดยตรง

ผลการดำเนินงานปี 2562

การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ ยังคงมุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด ลดค่าใช้จ่าย และตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่มในปี 2562 ได้กว่า 180 ล้านบาท ซึ่งมีโครงการสำคัญที่ประสบความสำเร็จในปีนี้ ได้แก่

โครงการปรับปรุงกระบวนการขนส่งน้ำมัน High Margin Product ในเขตภาคใต้ โดยสามารถลดค่าใช้จ่ายในการขนส่งน้ำมันลงได้	โครงการปรับปรุงกระบวนการอนุมัติตรวจปล่อยน้ำมันที่คลังลอยน้ำแทนขนถ่ายขึ้นบกที่คลังสีชัง โดยสามารถลดค่าใช้จ่ายจากการขนส่งน้ำมันที่คลังบนบกลงได้	โครงการปรับปรุงกระบวนการจัดหาอุปกรณ์หลักในสถานีบริการน้ำมัน โดยสามารถลดต้นทุนการจัดหาอุปกรณ์ลงได้	โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานหน่วยกำจัดกำมะถันในน้ำมันดีเซล โดยสามารถเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์ได้	โครงการปรับปรุงการบริหาร Fleet ที่คลังน้ำมันบางจาก โดยสามารถลดค่าใช้จ่ายในการขนส่งน้ำมันลงได้	โครงการปรับปรุงการบริหารจัดการ Warehouse สามารถลดค่าใช้จ่ายในการบริหารคลังลงได้
62.1 ล้านบาท	**30.8** ล้านบาท	**23.1** ล้านบาท	**20.1** ล้านบาท	**16.5** ล้านบาท	**15.1** ล้านบาท

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดเป้าหมายการสร้างมูลค่าเพิ่มและลดค่าใช้จ่ายจากการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจกว่า 1,000 ล้านบาท ในปี 2566 และกำหนดยุทธศาสตร์และทิศทางการดำเนินงานตั้งแต่ปี 2562 เป็นต้นไป ด้วยการเชื่อมโยงแผนการดำเนินงานเข้ากับการพัฒนานวัตกรรมขององค์กร เพื่อให้เกิดการสนับสนุน แลกเปลี่ยนองค์ความรู้และทรัพยากรการดำเนินงานร่วมกัน รวมถึงมีแผนการนำเครื่องมือ Value Stream Mapping (VSM) และ Lean & Six Sigma เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้มากยิ่งขึ้น

การประเมินและเสริมสร้างสุขภาพขององค์กร

บริษัทฯ นำเครื่องมือการประเมินสุขภาพองค์กร (Organization Health Index: OHI) จากบริษัท แมคคินซี่ แอนด์ คอมพานี (ประเทศไทย) จำกัด มาประเมินความสามารถในการสร้างความสอดประสานภายในองค์กร เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น โดยในปี 2562 ได้เริ่มการประเมิน OHI ที่กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นฯ ก่อน และได้มีการนำผลประเมินมาวางแผนการปรับปรุงเพื่อปิด Gap ผ่านการทำงานแบบ Cross Functional ร่วมกัน ในรูปแบบคณะทำงาน Transformation Office (TO: Health)

ทั้งนี้ในปี 2563 บริษัทฯ ได้วางแผนขยายการประเมิน OHI ไปยังกลุ่มธุรกิจอื่นๆ โดยตั้งเป้าหมายที่จะปรับคะแนนประเมิน OHI จาก 3rd Quartile เป็น 2nd Quartile ภายในปี 2566

OHI Model
(9 Dimensions)

การส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานตามค่านิยมองค์กรใหม่ ได้ปลูกฝังค่านิยม i AM BCP อย่างต่อเนื่องโดยสนับสนุนพฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์องค์กร และส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดเป็นความร่วมมือทั้งองค์กรตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงพนักงานทุกระดับ ด้วยการดำเนินการตาม 5 กลยุทธ์ ได้แก่

Ask Sponsor to do Different	Visible the Recognition & Reinforcement	Leverage the Sub Culture & Build the Momentum	Substantial the Change & Reducing the Activity	Committed Change Agent & Sponsor (Leader) for the Long Haul, Skilled Change Agent
ดึงความร่วมมือจากผู้นำองค์กรและผู้นำหน่วยงานร่วมทำสิ่งที่แตกต่าง เป็นกลยุทธ์ที่ทำง่าย ได้ผลมาก การให้ผู้นำทำสิ่งแตกต่างที่ดีกว่าเดิมในแบบที่พนักงานมองเห็นได้ คือ จุดเปลี่ยนชัดและเร็ว โดยปี 2562 ได้ดำเนินการผ่าน BCP Townhall และ BEx Talk	ทำให้วัฒนธรรมค่านิยมถูกแสดงและมองเห็น ทั้งการกระทำของพนักงาน ข้อมูล ข่าวสาร ที่สื่อสารเกี่ยวโยงกับค่านิยม รวมถึงการมอบรางวัล หรือยกย่อง สะท้อนค่านิยมองค์กรใหม่ได้สอดคล้อง โดยปี 2562 ได้ส่งเสริมให้พนักงานจำนวน 5 ท่าน ถ่ายทอดเรื่องราว ความเชื่อของตนเองที่จะสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงาน ในเวที BEx Talk	ริเริ่มปฏิบัติจริงจังในหน่วยงานที่มีค่านิยมเดิมที่สอดคล้องกับค่านิยมใหม่ ริเริ่มทีละหน่วยโดยเริ่มจากหน่วยที่มีโอกาสสำเร็จสูง เป็นกลยุทธ์ป่าล้อมเมือง เมื่อมีทีมงานที่เปลี่ยนแปลงเห็นได้ แรงจูงใจจะมาได้ โดยปี 2562 ได้ดำเนินการผ่าน New Meeting Practice กับหน่วยงาน IT	วางการเปลี่ยนแปลงวิถีปฏิบัติใหม่ให้เป็น "วิถีการทำงานร่วมกัน" งด ลด ระวังการใช้กิจกรรม ซึ่งทำให้การขับเคลื่อนวัฒนธรรมถูกมองเป็นการจัดกิจกรรมจึงเสี่ยงผิดพลาดที่วัฒนธรรมถูกแยกเวลาออกจากงาน	ผู้นำและผู้นำการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมต้องมีคำมั่นกับการเปลี่ยนแปลงในระยะยาว และมี Change Agent ที่เก่ง โดยได้ดำเนินการเพิ่ม Change Agent ที่ดี และทำการพัฒนาผ่านการประชุม การสัมมนา และ Change Agent Lunch Development by Monthly

ทั้งนี้ ในปี 2562 บริษัทฯ ได้ทำการสำรวจการรับรู้และแนวทางปฏิบัติค่านิยมองค์กร ซึ่งจากผลการสำรวจพบว่า ระดับการรับรู้และแนวทางปฏิบัติค่านิยมองค์กร มีผลลัพธ์และแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากเดิมปี 2561 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 51.6 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 57.0 สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จจากการที่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงพนักงานทุกระดับ ได้ร่วมแรงร่วมใจเปลี่ยนแปลงวิถีการทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน i AM BCP ที่สอดคล้องต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์องค์กร

การบริหารห่วงโซ่อุปทาน

การบริหารห่วงโซ่อุปทาน ถือเป็นหนึ่งในกลยุทธ์สำคัญในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน ที่จะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดหาสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ทันเวลา ที่คุ้มค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ทั้งงบประมาณและการใช้ทรัพยากร ในการดำเนินงานบริษัทฯ ใช้การบริหารความเสี่ยงคู่ค้าและการจัดซื้อกลยุทธ์และการจัดซื้อสีเขียว รวมถึงสนับสนุนให้นำหลักธรรมาภิบาล การต่อต้านคอร์รัปชัน การดูแลแรงงาน ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อมและสังคม

กลยุทธ์ปี 2562

พัฒนาศักยภาพคู่ค้าด้วยการประเมินตามจรรยาบรรณคู่ค้าฯ และการประเมินความเสี่ยงด้านความยั่งยืน

จัดทำทะเบียนคู่ค้า (Approved Vendor List – AVL) ในกลุ่มงานสำคัญ เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้ากับบริษัทฯ และเป็นการประเมินศักยภาพของคู่ค้าในกลุ่มงานนั้นๆ

ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ พัฒนากระบวนการจัดหาของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม เพื่อมุ่งสู่การจัดหาพัสดุที่เป็นเลิศตามหลักสากล

การบริหารความเสี่ยงคู่ค้า

บริษัทฯ ได้จัดทำจรรยาบรรณคู่ค้าเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (BCP - Supplier Code of Conduct: SCOC) ที่ยึดหลักการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล (ESG) และส่งเสริมให้คู่ค้าทุกรายปฏิบัติ ด้วยการประเมินตนเองผ่านระบบประเมินจรรยาบรรณคู่ค้า ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 หมวด ได้แก่

- จริยธรรมทางธุรกิจ
- การปฏิบัติด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน
- ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- สิ่งแวดล้อม
- การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน

บริษัทฯ ได้ดำเนินการประเมินคู่ค้าเบื้องต้นด้วยจรรยาบรรณคู่ค้าเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน มาตั้งแต่ปี 2559 โดยมีเป้าหมายให้คู่ค้าสำคัญของบริษัทฯ (Critical Tier 1 Suppliers) ตอบรับและเข้าร่วมการประเมินผลการดำเนินงานตามจรรยาบรรณฯ (SCOC Assessment) ร้อยละ 100 ภายในปี 2563 ซึ่งปีนี้คู่ค้าสำคัญของบริษัทฯ ทุกรายได้ตอบรับการเชิญเข้าร่วมประเมินผลการดำเนินงานตามจรรยาบรรณฯ คิดเป็นร้อยละ 100 โดยคู่ค้าที่ตอบรับการเข้าร่วมการประเมิน จำนวน 24 ราย ได้เข้าร่วมประเมินผลการดำเนินงานตามจรรยาบรรณฯ คิดเป็นร้อยละ 45.3

กระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงของห่วงโซ่อุปทาน

วิเคราะห์คู่ค้าสำคัญ

เกณฑ์ในการวิเคราะห์

- เป็นคู่ค้าที่มียอดสัญญาซื้อขายสูง (จำแนกตามกลุ่มคู่ค้า)
- เป็นคู่ค้าที่จำหน่ายวัตถุดิบ สินค้าและบริการที่สำคัญกับกระบวนการทางธุรกิจของบริษัทฯ
- เป็นคู่ค้าที่มีน้อยรายในตลาด

ประเมินความเสี่ยง

ด้านความยั่งยืนกับคู่ค้าทุกราย

ระบุผลกระทบด้านเศรษฐกิจ | ระบุผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม | ระบุผลกระทบด้านสังคม

จัดลำดับความเสี่ยงจากผลกระทบ/โอกาสที่เกิดขึ้น (วิกฤต/สูง/ปานกลาง/ต่ำ)

มาตรการลดความเสี่ยง

(ในความเสี่ยงระดับวิกฤตและสูง)

SiteVisit | Audit | Correction Plan | Performance Improvement

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้วิเคราะห์ความเสี่ยงของห่วงโซ่อุปทาน (รอบการประเมิน 3 ปี) ทั้งคู่ค้ากลุ่มจัดหาวัตถุดิบ กลุ่มขนส่ง และกลุ่มสินค้าและบริการ โดยเริ่มต้นจากการวิเคราะห์คู่ค้าสำคัญและประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ในประเด็นด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับมูลค่าสัญญาที่ทำกับบริษัทฯ หากคู่ค้าที่มีความเสี่ยงระดับวิกฤติหรือสูง จะมีการกำหนดมาตรการลดความเสี่ยงนั้น และได้รับการตรวจเยี่ยมโดยส่วนงานที่เกี่ยวข้องของบริษัทฯ เพื่อชี้แจง และให้คำแนะนำตามผลการประเมินในการปรับปรุงการดำเนินงานของคู่ค้า และยังเป็นการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทฯ กับคู่ค้า

ปี 2562 บริษัทฯ ได้วิเคราะห์คู่ค้าสำคัญซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.4 ซึ่งมียอดซื้อขายกับบริษัทฯร้อยละ 57.6 จากคู่ค้าทั้งหมด 979 ราย และมีการประเมินความเสี่ยงคู่ค้าทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 โดยมีความเสี่ยงจากการดำเนินงานของคู่ค้า 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5 ที่มีความเสี่ยงในระดับวิกฤตและระดับสูงในทุกด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ความเสี่ยงเกี่ยวกับเรื่องส่งของล่าช้า/ส่งมอบสินค้าไม่มีคุณภาพ ทำให้ธุรกิจหยุดชะงัก ด้านสังคม ซึ่งได้แก่ ความเสี่ยงเกี่ยวกับถูกชุมชนร้องเรียนเนื่องจากปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง และด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ความเสี่ยงเกี่ยวกับการรั่วไหลของสารเคมีและน้ำมัน ซึ่งบริษัทฯ มีมาตรการลดความเสี่ยงที่หลากหลายกับคู่ค้าที่ได้รับการประเมินความเสี่ยง เพื่อป้องกันการเกิดผลกระทบและโอกาสเกิดความเสี่ยงนั้น ร้อยละ 100 และไม่มีการยุติการดำเนินงานกับคู่ค้าในรายที่ได้รับการประเมินความเสี่ยงนั้น (ร้อยละ 0) (Disclosure 308-2, Disclosure 414-2)

ในปี 2562 บริษัทฯ ผลักดันให้คู่ค้าที่มีความเสี่ยงในระดับวิกฤตและระดับสูงให้สามารถดำเนินการแก้ไขตามมาตรการเพื่อลดความเสี่ยงแล้วเสร็จภายในระยะเวลา 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 100 รวมถึงมีการติดตามประเด็นความเสี่ยงและเยี่ยมชมโรงงานของบริษัทคู่ค้าสำคัญตามกระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยง จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.8 (Disclosure 403-7)

ยิ่งไปกว่านั้น บริษัทฯ ได้ขยายกระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงตลอดห่วงโซ่อุปทานไปสู่คู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Critical Non-tier 1 Suppliers) โดยมีเป้าหมายให้คู่ค้าสำคัญของบริษัทฯ (Critical Tier 1 Suppliers) ดำเนินการวิเคราะห์คู่ค้าสำคัญและประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อบริษัทคู่ค้า (Critical Tier 1 Suppliers) ร้อยละ 100 ภายในปี 2563 ผ่านกระบวนการเช่นเดียวกันกับบริษัทฯ

ในปี 2562 คู่ค้าสำคัญ (Critical Tier 1 Suppliers) ทุกราย คิดเป็นร้อยละ 100 ได้ดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยงของห่วงโซ่อุปทานตามกระบวนการข้างต้นแล้วเสร็จ จากการประเมินพบว่ามีคู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Critical Non-tier 1 Suppliers) ทั้งสิ้น 101 ราย และมีความเสี่ยงในระดับวิกฤตและสูง จากการดำเนินงานของคู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.8 ซึ่งแยกเป็นความเสี่ยงในประเด็นด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 20, 6 และ 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.8, 5.9 และ 6.9 ตามลำดับ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้จัดสัมมนาคู่ค้าเพื่อรับฟังความคิดเห็น ความคาดหวังและคำแนะนำต่าง ๆ จากคู่ค้า เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานร่วมกัน ชี้แจงแนวทางการดำเนินงานของบริษัทฯ รวมถึงให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบการจัดหาพัสดุของบริษัทฯ และขั้นตอนการดำเนินการ เพื่อให้คู่ค้ามีความเข้าใจในพันธกิจของบริษัทฯ มากขึ้น

ผลลัพธ์การบริหารความเสี่ยงห่วงโซ่อุปทาน ปี 2562

จำนวนคู่ค้าทั้งหมด	ราย	สัดส่วนยอดซื้อ
คู่ค้าที่ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Tier 1 Suppliers)	979	100
คู่ค้าสำคัญของบริษัทฯ (Critical Tier 1 Suppliers)	53	57.6
คู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Critical Non-tier 1 Suppliers)	101	-

การประเมินความเสี่ยงคู่ค้าที่ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง	ราย	ร้อยละ	เป้าหมายปี 2562
คู่ค้าที่ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Tier 1 Suppliers)	979	100	100%
คู่ค้าที่มีความเสี่ยงในระดับวิกฤตและระดับสูง	5	0.5	
คู่ค้าที่มีความเสี่ยงในระดับวิกฤตและระดับสูงในด้าน			
• เศรษฐกิจ	5	0.5	
• สังคม	5	0.5	
• สิ่งแวดล้อม	5	0.5	
การประเมินความเสี่ยงคู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทโดยตรง (Critical Non-tier 1 Suppliers)	**ราย**	**ร้อยละ**	**เป้าหมายปี 2562**
คู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Critical Non-tier 1 Suppliers)	101	100	100%
คู่ค้าที่มีความเสี่ยงในระดับวิกฤตและระดับสูง	22	21.8	
คู่ค้าที่มีความเสี่ยงในระดับวิกฤตและระดับสูงในด้าน			
• เศรษฐกิจ	20	19.8	
• สังคม	6	5.9	
• สิ่งแวดล้อม	7	6.9	

การติดตามความเสี่ยงด้านความยั่งยืนของคู่ค้าสำคัญ	ราย	ร้อยละ
คู่ค้าสำคัญทั้งหมด (Critical Tier 1 Suppliers and Critical Non-Tier 1 Suppliers)	154	100
คู่ค้าสำคัญที่มีความเสี่ยงในระดับวิกฤตและระดับสูง	27	17.5

การจัดการความเสี่ยงในระดับวิกฤตและระดับสูง	ร้อยละ
คู่ค้าสำคัญทั้งหมดที่มีการจัดทำแผนรองรับความเสี่ยง	100
คู่ค้าสำคัญทั้งหมดที่มีการดำเนินการตามแผนรองรับความเสี่ยงแล้วเสร็จ	100

ตัวชี้วัด	2562	เป้าหมายปี 2564
ร้อยละคู่ค้าสำคัญของบริษัทฯ ตอบรับการเชิญเข้าร่วมประเมินผลการดำเนินงานตามจรรยาบรรณฯ	100 (53 ราย)	100%
ร้อยละคู่ค้าสำคัญของบริษัทฯ เข้าร่วมประเมินผลการดำเนินงานตามจรรยาบรรณฯ (ร้อยละ)	45.3 (24 ราย)	100%
ร้อยละการวิเคราะห์ความเสี่ยงของคู่ค้าที่ทำธุรกิจกับบริษัทโดยตรง (Tier 1 Suppliers)	100 (979 ราย)	100%
ร้อยละการวิเคราะห์ความเสี่ยงของคู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทโดยตรง (Critical Non-tier 1 Suppliers)	100 (101 ราย)	100%

นอกจากการบริหารห่วงโซ่อุปทานด้านความยั่งยืนแล้ว บริษัทฯ ได้พัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานจัดหาสินค้าและบริการด้วยการใช้เทคโนโลยีและการปรับกระบวนการทำงาน เพื่อลดต้นทุน ลดระยะเวลาในการจัดหา และสร้างความพึงพอใจให้กับคู่ค้าและผู้ใช้งาน โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญดังนี้

การพัฒนากระบวนการจัดหาของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม ด้วยการจัดหาเชิงกลยุทธ์

ดำเนินการวิเคราะห์สินค้าและบริการ รวมถึงวิเคราะห์ผู้ขายและผู้ให้บริการ ตามหลักการของ UNTAD WTO โดยวิเคราะห์สินค้าและบริการตามความเสี่ยงตามทฤษฎี Five Forces Model โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาต่อยอดในการหากลยุทธ์ต่างๆ ให้เหมาะสมกับงาน รวมถึงการวิเคราะห์หาจุดอ่อนของงานในแต่ละกลุ่มสินค้าและบริการ เพื่อปรับปรุงงานนั้นๆ โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

1. **การปรับมาตรฐาน (Standardization)**
   การใช้สินค้าพิเศษ ทำให้เกิดความเสี่ยงที่ต้องจัดหากับคู่ค้าเพียงรายเดียว (Sole Source Distributor) บริษัทฯ จึงมีการวิเคราะห์สินค้าที่ใช้ในปัจจุบัน ว่าสามารถเปลี่ยนมาใช้สินค้าตามมาตรฐานที่สามารถแข่งขันด้านราคาได้ หรือมีสินค้าทดแทนในตลาด เพื่อเพิ่มอำนาจการต่อรองราคากับคู่ค้า และเพิ่มการแข่งขันด้านราคา
2. **การจัดหาสินค้าจากประเทศทางเลือก (Alternative Country) มากขึ้น**
   บริษัทฯ พิจารณาการจัดหาสินค้าประเภทอุปกรณ์และอะไหล่ที่ใช้ในโรงกลั่น ที่ผลิตในประเทศที่มีต้นทุนการผลิตต่ำกว่า (Low-cost Country Sourcing) แต่ยังคงไว้ซึ่งคุณภาพและมาตรฐานของสินค้าเพื่อเปิดโอกาสการแข่งขัน และการลดต้นทุนในการจัดหาสินค้า
3. **ใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดหา (Digital Transformation)**
   บริษัทฯ นำเทคโนโลยี E-Catalog มาใช้เพื่อลดต้นทุนที่เกิดจากการดำเนินงานจัดหา (Admin Cost) โดยสามารถลดกระบวนการจัดหา การทำจ่าย รวมถึงเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน ซึ่งสามารถสั่งสินค้าที่ต้องการได้ ผ่านช่องทางออนไลน์ ที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถติดตามข้อมูลได้ โดยปัจจุบันได้เริ่มใช้งาน E-catalog กับสินค้ากลุ่มเครื่องใช้สำนักงาน และกำลังขยายผลไปยังสินค้ากลุ่มอื่นๆ ต่อไป
4. **จัดทำทะเบียนคู่ค้า (Approved Vendor List - AVL)**
   บริษัทฯ จัดทำทะเบียนคู่ค้า (AVL) ในกลุ่มงานสำคัญ คือ กลุ่มงานก่อสร้าง กลุ่มงานอุปกรณ์ และกลุ่มงานสารสนเทศ เพื่อประเมินศักยภาพของคู่ค้าตามเกณฑ์การประเมินที่เหมาะสมของแต่ละกลุ่มงานที่บริษัทฯ เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์กับคู่ค้า และส่งเสริมความมั่นใจในด้านคุณภาพของคู่ค้าให้กับผู้ใช้งาน

ผลลัพธ์การจัดหาเชิงกลยุทธ์

ตัวชี้วัด

ผลความพึงพอใจของคู่ค้าต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดหาพัสดุ (ร้อยละ)

	ร้อยละ
เป้าหมาย ปี 2562	80
2562	90.2
2561	88.38

ผลความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการทำงานของคู่ค้า (ร้อยละ)

	ร้อยละ
เป้าหมาย ปี 2562	80
2562	84.0
2561	80.36

ตัวชี้วัด

ระยะเวลาเฉลี่ยในการจัดซื้อ/จัดจ้าง

	วัน
เป้าหมาย ปี 2562	40
2562	40
2561	47
2560	51

ค่าใช้จ่ายที่ประหยัดได้

	ล้านบาท
เป้าหมาย ปี 2562	380
2562	557
2561	660
2560	409

การจัดหาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

นอกจากบริษัทฯ จะมีนโยบายด้านการจัดซื้อจัดจ้างสีเขียว เพื่อจัดหาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมแล้ว บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญกับการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าจากผู้ขายในท้องถิ่น (ผู้ขายภายในประเทศไทย) โดยมีคู่มือ/แนวทางในการจัดซื้อจัดจ้างที่เน้นการสนับสนุนสินค้าท้องถิ่น และจัดทำทำเนียบสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นการส่งเสริมความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อมในการจัดซื้อสินค้าและบริการ และเป็นการกระตุ้นระบบเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งบริษัทฯ มีพื้นที่ปฏิบัติงานสำคัญ คือ โรงกลั่นน้ำมันในกรุงเทพฯ สถานีบริการน้ำมันกระจายอยู่ทั่วประเทศ ทำให้ในปีที่ผ่านมาบริษัทฯ มีการจัดซื้อสินค้าและบริการภายในท้องถิ่น (ประเทศไทย) คิดเป็นร้อยละ 98 ที่บริษัทมีการกำหนดให้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมด้วย นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังส่งเสริมการใช้สินค้าและบริการในท้องถิ่น รวมถึงการส่งเสริมสินค้าเกษตรจากชุมชนอีกด้วย

ผลลัพธ์รายการสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

เป้าหมาย

ปี	จำนวน
2559	10 รายการ
2560	10 รายการ
2561	20 รายการ
2562	20 รายการ

รายการสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

ปี	จำนวน
2559	12 รายการ
2560	21 รายการ
2561	30 รายการ
2562	55 รายการ

เป้าหมายปี 2563

คู่ค้าตอบรับและเข้าร่วมการประเมินผลการดำเนินงานตามจรรยาบรรณคู่ค้าฯ "BCP- Suppliers Code of Conduct" ร้อยละ 100

ส่งเสริมการจัดหาสินค้า/บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement) 40 รายการ

ลดค่าใช้จ่ายด้านการจัดหาพัสดุด้วยการบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างน้อยร้อยละ 5 ของงบประมาณต่อปี

พัฒนาและบริหารความสัมพันธ์กับคู่ค้า โดยจัดสัมมนาคู่ค้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

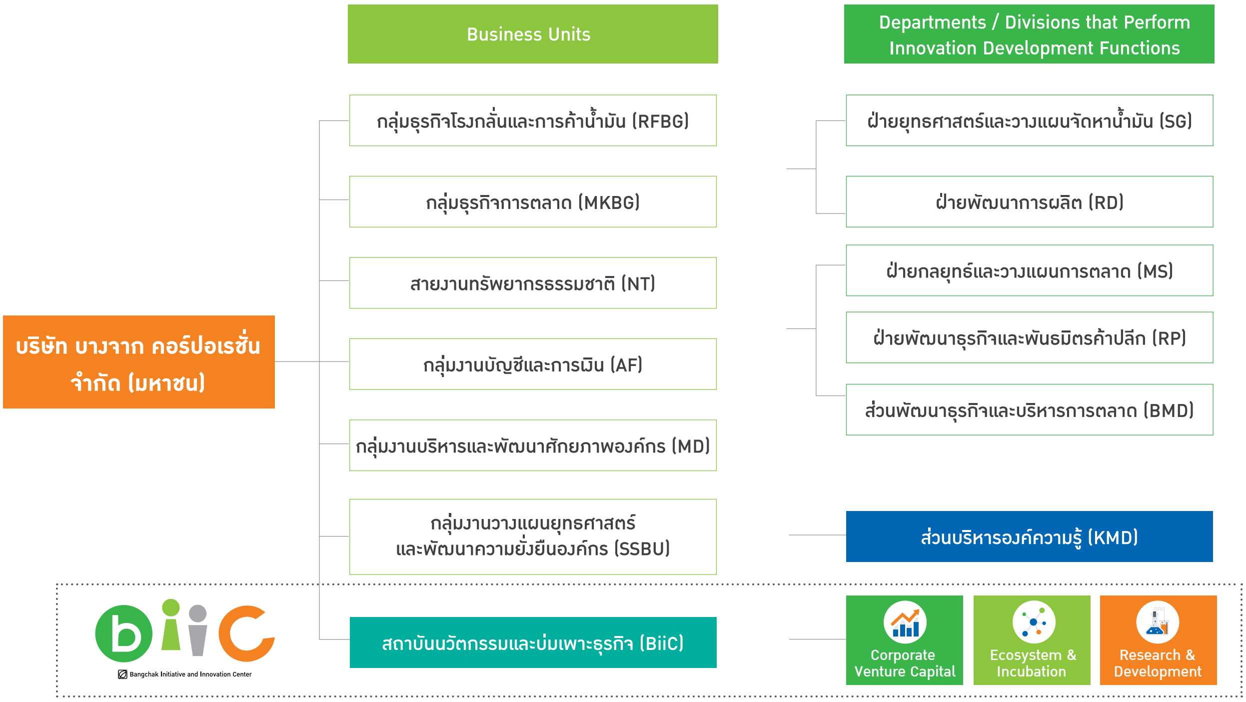
การบริหารนวัตกรรม

ปัจจุบันนวัตกรรมมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและดำเนินธุรกิจ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและสร้างความยั่งยืน ให้กับองค์กร บริษัทฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนานวัตกรรมธุรกิจ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ Evolving Greenovation และค่านิยม i AM BCP พร้อมทั้งจัดโครงสร้างทางการบริหารเพื่อส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้และการสร้างสรรค์นวัตกรรม ทั้งในด้านการพัฒนากระบวนการ และการสร้างผลิตภัณฑ์/ธุรกิจใหม่ในระดับบุคคล กลุ่มธุรกิจ และองค์กรด้วยเครื่องมือต่างๆ

โครงสร้างการบริหารเพื่อส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม

- บริษัทฯ กำหนดให้มีฝ่าย/ส่วนงานที่ทำหน้าที่พัฒนานวัตกรรม สำหรับกลุ่มธุรกิจหลักของบริษัทฯ (ดังภาพ) ซึ่งทำหน้าที่วิเคราะห์โอกาสสร้างมูลค่าเพิ่มของธุรกิจ เพื่อกำหนดเป็นโครงการ แผนงาน และขออนุมัติงบประมาณตามกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ทุกปี

Innovation Structure



- **สถาบันนวัตกรรมและบ่มเพาะธุรกิจ (Bangchak Initiative and Innovation Center: BiiC)** ทำหน้าที่แสวงหาโอกาส และความร่วมมือ เพื่อสร้างนวัตกรรมโดยมุ่งเน้นต่อยอดธุรกิจนวัตกรรม (Business Innovation) ในกลุ่มพลังงานสีเขียวและผลิตภัณฑ์ชีวภาพ (Bio-based) ที่สร้างรายได้และผลกำไรสูงในเชิงพาณิชย์ BiiC ประกอบด้วยหน่วยงาน 3 กลุ่มดังนี้
  - กลุ่มงานการวิจัยและพัฒนา
    สร้างความร่วมมือ สนับสนุนงบประมาณให้กับสถาบันวิจัยและมหาวิทยาลัยเพื่อร่วมวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสีเขียวและฐานชีวภาพ รวมถึงได้รับความคุ้มครองด้านทรัพย์สินทางปัญญา
  - กลุ่มงานธุรกิจเงินร่วมลงทุน
    ลงทุนใน Startup ทั่วโลกที่มีนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิสรัปชั่น เพื่อการสร้างพันธมิตรใหม่ด้านนวัตกรรมและพัฒนาธุรกิจใหม่ให้กลุ่มบางจากฯ
  - กลุ่มงานระบบนิเวศนวัตกรรมและการบ่มเพาะธุรกิจ
    สร้าง Ecosystem เพื่อสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมจากการทำงานร่วมกันของเครือข่ายพันธมิตร และบ่มเพาะ Startup ทั้งภายในภายนอกองค์กรให้เติบโตได้ เพื่อให้เกิดประสบการณ์ใหม่ที่ดีต่อลูกค้า รวมทั้งเพิ่มรายได้และประสิทธิภาพให้ธุรกิจบางจาก

เป้าหมาย

ลงทุนในโครงการ R&D และ Startup ได้ตามเป้าหมาย

ได้รับอนุมัติให้
ลงทุนในโครงการ R&D
และ Startup

ได้รับรางวัล
ด้านนวัตกรรม

การดำเนินงานด้านนวัตกรรม ปี 2562

เพื่อให้การพัฒนางานด้านนวัตกรรมทางธุรกิจเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมในระยะเวลาที่รวดเร็ว บริษัทฯ ได้เริ่มใช้นวัตกรรมแบบเปิดช่วยยกระดับงาน คือ ใช้ความคิดทั้งในและนอกองค์กร โดยร่วมมือกับมหาวิทยาลัย ภาครัฐ ภาคการศึกษา ภาคเอกชน และ Startup ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

ผลลัพธ์ปี 2562

กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา

- ได้รับการขึ้นทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา 2 รายการ จากกรมทรัพย์สินทางปัญญา
- ได้รับอนุญาตในการผลิตอาหาร ประเภทผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร จากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
- ได้รับการยกเว้นภาษีเงินได้ร้อยละ 300 โครงการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี 7 โครงการ จาก สวทช./กรมสรรพากร
- ได้รับทุนวิจัยร้อยละ 50 จากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) 1 โครงการ
- พัฒนาผลิตภัณฑ์น้ำมันทาแบบหล่อคอนกรีต

กลุ่มงานเทคโนโลยีและเครือข่าย (Corporate Venture Capital)

- มีการลงทุนใน Startup ได้ตามเป้าหมาย โดยลงทุนในบริษัทผลิตน้ำตาลสุขภาพและบริษัทเกี่ยวกับเทคโนโลยีการผลิตลิเทียมแบตเตอรี่

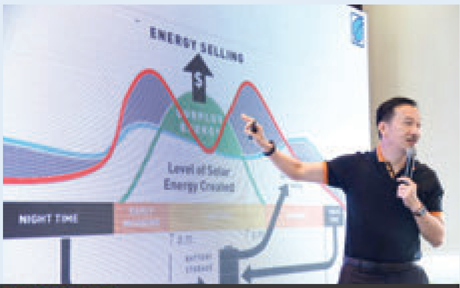
รางวัลด้านนวัตกรรม ที่บริษัทฯ ได้รับในปี 2562

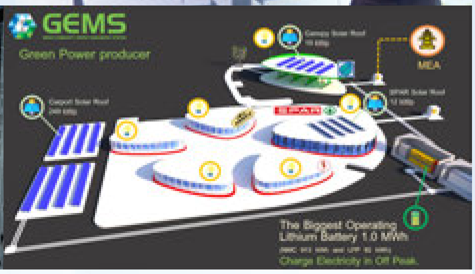
- Thailand Energy Award จากโครงการ GEMS
- ASEAN Energy Award (International) จากโครงการ GEMS
- SET Award : Best Innovative Company Award จากโครงการ GEMS

อีกทั้งบางจากฯ ยังได้รับรางวัล Prime Minister Industrial Award และ Thailand Corporate Excellence Award (Innovation Excellence Category) ระดับ Distinquished - TMA ซึ่งแสดงถึงความเป็นองค์กรที่มีศักยภาพและมีนวัตกรรมโดดเด่น สามารถสร้างนวัตกรรมในการดำเนินธุรกิจให้องค์กรสามารถแข่งขันและเติบโตได้

Green Community Energy Management System, GEMS @ สถานีบริการน้ำมันบางจาก สาขาศรีนครินทร์

ผลงานรางวัลที่ BiiC ได้รับจากโครงการ GEMS - สถานีบริการน้ำมันที่ผลิตพลังงานไฟฟ้าสีเขียว สำหรับใช้ในอาคาร ร้านค้าต่างๆ ภายในสถานีบริการ ช่วยลดต้นทุนค่าไฟฟ้าและรองรับการซื้อขายไฟฟ้าในอนาคตผ่านแพลตฟอร์มการซื้อขายไฟฟ้าแบบ Auction Exchange คล้ายการซื้อขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ฯ ด้วยเทคโนโลยี Blockchain





ควบคู่ไปกับ สิ่งแวดล้อม

การใช้ **พลังงานรวมสุทธิ**

14,513 เทระจูล

การปล่อย
ก๊าซเรือนกระจก

1.06

ล้านตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

การรับน้ำ
จากแหล่งต่างๆ
รวม

2.69
ล้านลูกบาศก์เมตร

การลดการใช้น้ำ
การนำน้ำกลับมาใช้ใหม่
และการรีไซเคิลน้ำ

1.21
ล้านลูกบาศก์เมตร

การจัดการของเสียตามหลัก

3Rs

ร้อยละ **99**
ของปริมาณ
ของเสียทั้งหมด

การจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่ออรรถประโยชน์สูงสุด (Operational Eco-efficiency)

ในปี 2562 กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นฯ มีกำลังการกลั่นเฉลี่ยอยู่ที่ 112,600 บาร์เรลต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 94 ของกำลังการผลิตรวมของโรงกลั่น และเนื่องจากปัญหาสภาพภูมิอากาศเปลี่ยนแปลง รวมถึงการขาดแคลนทรัพยากรธรรมชาติที่เพิ่มขึ้นทั่วโลก บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญต่อการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในกระบวนการผลิตอย่างคุ้มค่า ให้กำลังการผลิตสูงสุดแต่เกิดของเสียและมลพิษน้อยที่สุด มีระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 14001: 2015 ซึ่งครอบคลุมทั้งการใช้ทรัพยากรและควบคุมมลพิษ เป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องภายใต้นโยบายเชิงรุก สอดคล้องตามเกณฑ์อุตสาหกรรมสีเขียวระดับ 5 เครือข่ายสีเขียว (Green Industry Level 5: Green Network) ซึ่งเป็นเกณฑ์อุตสาหกรรมสีเขียวระดับสูงสุดของกรมโรงงานอุตสาหกรรม ครอบคลุมการดำเนินธุรกิจโดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ รวมถึงการขยาย และส่งเสริมแนวทางการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมไปยังผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่อุปทาน ชุมชนและผู้บริโภค เพื่อผลักดันไปสู่การเป็นเครือข่ายสีเขียว (Green Network) และเป็นการแสดงถึงความมุ่งมั่นพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (Disclosure102-12)

ยิ่งกว่านั้น บริษัทฯ มีแผนลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัล และระบบสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อนำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพและเสถียรภาพของกระบวนการผลิต รวมถึงเพิ่มศักยภาพของบุคลากร ซึ่งได้แก่ การจัดทำระบบจำลองการควบคุมกระบวนการกลั่นที่สำคัญ เพื่อใช้ในการฝึกอบรมและทบทวนของพนักงานปฏิบัติการ (Operator Training Simulator, :OTS) ซึ่งเริ่มใช้งานในส่วนของข้อมูลการผลิตมาตั้งแต่ปี 2561

ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ

การสร้างความสมดุลระหว่างการเติบโตทางเศรษฐกิจและผลกระทบสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญเพื่อมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้ใช้ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ หรือ Eco-efficiency เป็นดัชนีชี้วัด ซึ่งบริษัทฯ ได้ใช้รายได้ก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจ่าย (EBITDA) สะท้อนการเติบโตทางเศรษฐกิจ และใช้ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ที่เป็นประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญของอุตสาหกรรมปิโตรเลียมสะท้อนผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ค่าประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจที่สูงจะแสดงถึงการผลิตที่มีประสิทธิภาพสูงและมีผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่ต่ำ

สำหรับประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ ปี 2562 พบว่าลดลงเมื่อเทียบกับปี 2561 เนื่องจากบริษัทฯ ยังคงได้รับผลกระทบธุรกิจน้ำมันโลกที่อยู่ในช่วงขาลงตามภาวะเศรษฐกิจโลกชะลอตัว ตลอดปี 2562 ซึ่งส่งผลให้ผลประกอบการของทั้งอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมันรวมถึงของบริษัทฯ ปรับตัวลดลง อย่างไรก็ตาม ปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าในปีนี้ต่ำกว่าปีที่ผ่านมา แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจของบริษัทฯ ในการดำเนินธุรกิจพร้อมไปกับผลกระทบสิ่งแวดล้อมที่ลดลง

ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ
(พันบาท/ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)

หมายเหตุ : EBITDA และก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (ขอบเขต 1 และ 2) ของกลุ่มธุรกิจโรงกลั่นฯ และกลุ่มธุรกิจตลาด

การใช้พลังงาน

พลังงานเป็นต้นทุนที่สำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจและกระบวนการผลิตของอุตสาหกรรมต่างๆ อย่างไรก็ตามการใช้พลังงานสร้างผลกระทบด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ที่ทั่วโลกต่างให้ความสำคัญ และตั้งเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนเป้าหมายที่ 7 (SDG 7) และ 13 (SDG 13) เพื่อลดผลกระทบจากการใช้พลังงานและการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญและผลกระทบของการใช้พลังงานดังกล่าวในการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ จึงได้นำระบบการจัดการพลังงานตามมาตรฐานสากล ISO 50001 มาใช้ในการจัดการพลังงาน ควบคู่กับการดำเนินธุรกิจโรงกลั่นน้ำมันและศูนย์จ่ายตั้งแต่ปี 2557 และ ปี 2562 นี้บริษัทฯ เป็นบริษัทรายแรกในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 50001: 2018 ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นและให้ความสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถด้านการจัดการพลังงานสู่มาตรฐานสากลและเป็นรากฐานการเติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต

บริษัทฯ กำหนดเป้าหมายและจัดทำแผนพัฒนาโรงกลั่น โดยมีเป้าหมายที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการอนุรักษ์พลังงานของโรงกลั่นอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งเป็นเป้าหมายระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว และมีแผนงานแต่ละระยะ ดังนี้

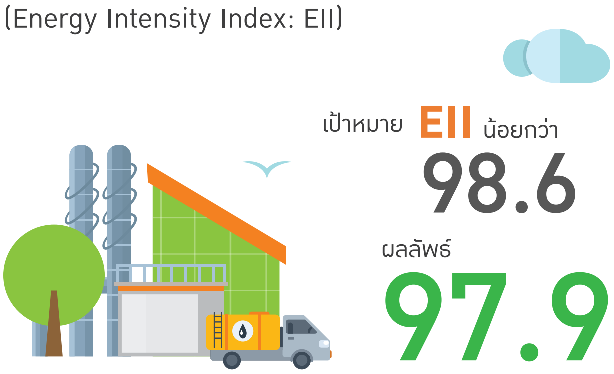
แผนระยะสั้น	ตั้งเป้าหมายในการใช้พลังงาน และการพัฒนาระบบต่างๆ ที่มีอยู่แล้วให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
แผนระยะกลาง	พัฒนาผ่านโครงการที่เรียกว่า YES-R ซึ่งจะพัฒนาทางด้านความสามารถในการผลิต (Yield Optimization) ประสิทธิภาพการใช้พลังงาน (Energy Efficiency) ความปลอดภัย (Safety Excellence) และเสถียรภาพของโรงกลั่น (Reliability Enhancement)
แผนระยะยาว	ลงทุนในโครงการระยะยาวที่สามารถลดการใช้พลังงานอย่างมีนัยสำคัญที่เรียกว่า "โครงการส่งเสริมประสิทธิภาพ พลังงาน และสิ่งแวดล้อม" หรือ "โครงการ 3Es" (Efficiency, Energy and Environment Improvement Project)

และจากการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด บริษัทฯ จึงได้มีการใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาร่วมในการพัฒนาโรงกลั่นเพื่อมุ่งสู่การเป็นโรงกลั่นสีเขียวชั้นนำและก้าวทันโลก

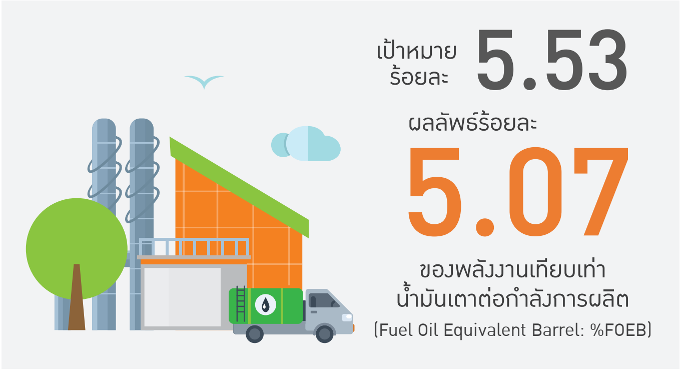
เป้าหมายการใช้พลังงาน (Energy Efficiency) ปี 2562

บริษัทฯ กำหนดเป้าหมายการใช้พลังงานของโรงกลั่นโดยใช้ดัชนีชี้วัดการใช้พลังงาน (Energy Intensity Index: EII) ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดการใช้พลังงานสากล และสามารถใช้เปรียบเทียบกับโรงกลั่นน้ำมันที่มีขนาดกำลังการผลิตใกล้เคียงกัน และกำหนดเป้าหมายร้อยละการใช้พลังงานภายในหน่วยผลิตของพลังงานเทียบเท่าน้ำมันเตาต่อกำลังการผลิต (Fuel Oil Equivalent Barrel: %FOEB) สำหรับปี 2562 บริษัทฯ ตั้งเป้าหมายดัชนีชี้วัดการใช้พลังงาน (EII) น้อยกว่า 98.6 และ %FOEB เท่ากับร้อยละ 5.53

ดัชนีชี้วัดการใช้พลังงาน
(Energy Intensity Index: EII)



การใช้พลังงานภายในหน่วยผลิต



ผลการดำเนินงานปี 2562

ปี 2562 บริษัทฯ มีการจัดการและการลงทุนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน ภายใต้โครงการ Rocket Project โดยมีการศึกษาร่วมกับที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศ ซึ่งเป็นโครงการที่มุ่งพัฒนาบริษัทฯ ในทุกด้านทำให้มีโครงการด้านพลังงานเกิดขึ้นในปี 2562 ได้แก่

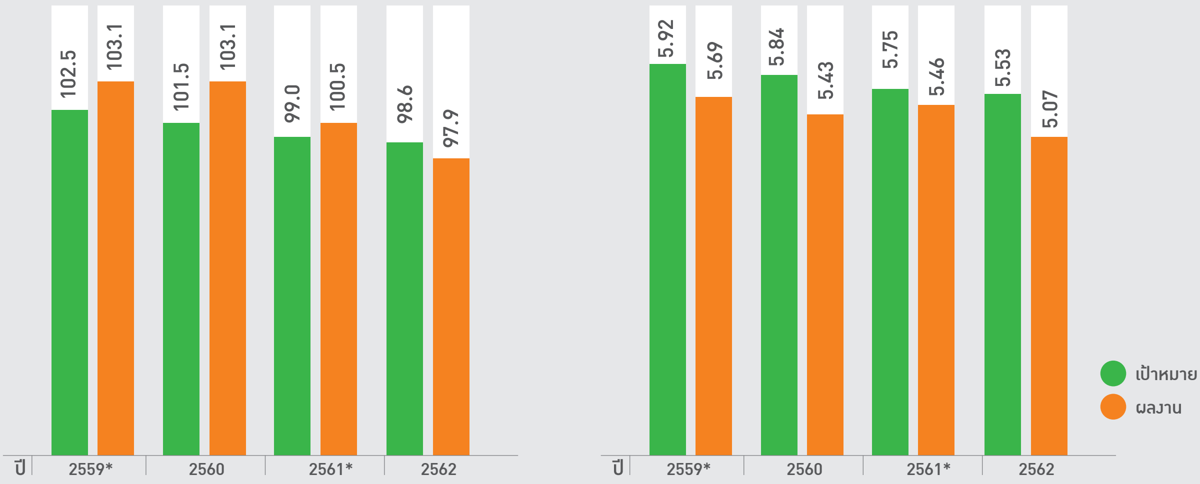
- โครงการลดการผลิตไฟฟ้าที่เครื่องผลิตไฟฟ้าจากไอน้ำ TG-3
- โครงการลดอัตราส่วนการใช้ไอน้ำต่อสารป้อนเข้าหน่วยปรับปรุงคุณภาพน้ำมัน (DGO-HDSU)
- โครงการเปลี่ยนฉนวนกันความร้อนของท่อส่งไอน้ำแรงดันสูงเพื่อลดการสูญเสียความร้อน
- โครงการใช้ระบบ Utility Optimization (UO)
- โครงการลดการใช้ไอน้ำโดยการลดความดันที่หอแยกแนฟทาหน่วยกลั่นลำดับส่วนที่ 2 และ 3
- โครงการใช้ระบบ Power Management System (PMS)
- โครงการลดการใช้ไอน้ำแรงดันสูงโดยการลดความดันหอกลั่นลำดับส่วนที่ 2 และ 3

จากโครงการที่พัฒนาแล้วเสร็จในปี 2562 ส่งผลให้มีการใช้พลังงาน 5.07 % FOEB ดีกว่าเป้าหมายที่ 5.53 % FOEB และดัชนีชี้วัดการใช้พลังงาน (EII) มีค่า 97.9 ดีกว่าเป้าหมายของปี 2562 ที่ 98.6

ผลลัพธ์ของธุรกิจโรงกลั่น

ดัชนีการใช้พลังงาน (Energy Intensity Index; EII) (Disclosure 302-3)

การใช้พลังงานภายในหน่วยการผลิต (ร้อยละของพลังงานเทียบเท่าน้ำมันเตาต่อกำลังการผลิต %FOEB)



*มีการซ่อมบำรุงใหญ่ประจำปี

แผนงานในอนาคต

เพื่อให้มั่นใจว่าการพัฒนาการใช้พลังงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงเป็นผู้นำด้านพลังงานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม บริษัทฯ ได้ทำความร่วมมือกับบริษัทชั้นนำ อาทิ โรงกลั่น COSMO Oil จากประเทศญี่ปุ่น เพื่อแลกเปลี่ยนเทคโนโลยีและประสบการณ์ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดโครงการใหม่สำหรับอนาคต นอกเหนือจากโครงการที่เริ่มดำเนินการแล้วในปี 2562 และมีแผนจะแล้วเสร็จในปี 2563 และบริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการใช้พลังงานของโรงกลั่นเพื่อก้าวสู่การเป็นโรงกลั่นที่มีการจัดการพลังงานและการใช้พลังงานระดับ 1 ตามมาตรฐานสากล (Solomon Energy Intensity Index)

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการผลิตของอุตสาหกรรม การใช้พลังงาน และการคมนาคมขนส่งที่ใช้เชื้อเพลิงฟอสซิล เป็นประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนและเป็นความเสี่ยงของโลกที่ส่งผลกระทบและทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อชีวิตความเป็นอยู่ สภาพแวดล้อม ทรัพย์สิน ตลอดจนการดำเนินธุรกิจ

ด้วยเหตุนี้บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงปัญหาและผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานเชิงรุก ในการตรวจติดตามถึงแหล่งกำเนิดก๊าซเรือนกระจกผ่านแนวทางการประเมินวัฏจักรชีวิต (Life Cycle Assessment: LCA) เพื่อค้นหาแหล่งกำเนิดก๊าซเรือนกระจกอย่างมีนัยสำคัญ และลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากแหล่งกำเนิด นอกจากนี้บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกด้วยโครงการปรับปรุงหน่วยผลิต และเป้าหมายการชดเชยคาร์บอนจากธุรกิจพลังงานหมุนเวียนของกลุ่มบริษัทฯ เป็นตัวชี้วัด (KPI) ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อเป็นการแสดงเจตนารมณ์ที่จะร่วมกันควบคุมอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกไม่ให้สูงเกิน 2 องศาเซลเซียส และตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก เป้าหมายที่ 13 (SDG 13)

กลยุทธ์

- ใช้พลังงานสะอาดในกระบวนการผลิต
- จัดทำ Carbon Footprint ผลิตภัณฑ์
- เพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน
- ขยายการลงทุนในธุรกิจพลังงานหมุนเวียนและพลังงานสะอาด เพื่อมุ่งสู่การเป็น Carbon Neutral Company

เป้าหมายปี 2562

- ชดเชยคาร์บอนจากธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียวได้ 700,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า/ปี
- เป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของธุรกิจโรงกลั่น ขอบเขตที่ 1 ไม่เกิน 1,078,426 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และขอบเขตที่ 2 ไม่เกิน 11,344 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

ผลการดำเนินงานปี 2562

ปี 2562 กลุ่มบริษัทฯ มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากขอบเขตที่ 1 (Scope 1) และขอบเขตที่ 2 (Scope 2) ตามขอบเขตการปันส่วนตามกรรมสิทธิ์ (Equity Share Approach) จากธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน ธุรกิจการตลาด ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ และธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว รวม 1,059,890 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 : 994,988 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (Disclosure 305-1) และก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 : 64,902 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (Disclosure 305-2)) โดยการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกของกลุ่มบริษัทฯ ลดลงร้อยละ 5.4 เมื่อเทียบกับปีฐาน 2558

สำหรับธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม 909,042 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ซึ่งลดลงจากปีฐาน 2558 ร้อยละ 16.15 จากการดำเนินการปรับปรุงระบบควบคุมเครื่องกำเนิดไฟฟ้าพลังงานความร้อนร่วมที่ 1 และ 2 (GTG-1, 2) ทำให้สามารถลดการรับไฟฟ้าจากการไฟฟ้านครหลวง (MEA) ซึ่งส่งผลให้การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากขอบเขตที่ 2 ลดลง

สำหรับการชดเชยคาร์บอนจากการลงทุนในธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียวของ บริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) บริษัทฯ สามารถชดเชยคาร์บอนได้ 800,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ซึ่งบรรลุเป้าหมายการชดเชยคาร์บอนปี 2562

นอกจากนี้ในปี 2562 บริษัทฯ ได้รับ 3 รางวัลเพื่อเชิดชูเกียรติผู้ประกอบการและภาคส่วนต่าง ๆ ที่เป็นตัวอย่างที่ดีในการบริหารจัดการและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกภายในประเทศประจำปี 2562 จัดโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ดังนี้

1. รางวัลฉลากคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของผลิตภัณฑ์ Carbon Footprint of Product (Carbon Footprint of Product: CFP)
2. รางวัลการลดก๊าซเรือนกระจกตามเป้าหมายโรงกลั่น ร้อยละ 2 ภายใต้โครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจตามมาตรฐานของประเทศไทย (Thailand Voluntary Emission Reduction Program: T-VER)
3. รางวัลฉลากลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของผลิตภัณฑ์ (Carbon Footprint Reduction: CFR) จากการศึกษาโครงการการพัฒนาระบบการจัดการประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจเพื่อการพัฒนาธุรกิจโรงกลั่นด้านสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน

แผนงานในอนาคต

ปี 2563 บริษัทฯ มีแผนจะทำการหยุดซ่อมบำรุงใหญ่ประจำปี จึงเป็นโอกาสที่ดีที่จะลงทุนทำโครงการต่าง ๆ เพื่อเป็นการลดการใช้พลังงานซึ่งจะส่งผลในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยมีโครงการต่าง ๆ ดังนี้

การล้างทำความสะอาด
อุปกรณ์แลกเปลี่ยนความร้อน
ก่อนเข้าเตาของโรงกลั่น
และใช้สารป้องกันการเกิดตะกรัน
ที่อุปกรณ์แลกเปลี่ยนความร้อน

โครงการเพิ่มอุปกรณ์แลกเปลี่ยน
ความร้อนก่อนเข้าเตาของหน่วยกลั่น
ลำดับส่วนที่ 2 และ 3

โครงการเพิ่มอุปกรณ์แลกเปลี่ยน
ความร้อนก่อนเข้าเตาของหน่วย
ปรับปรุงคุณภาพน้ำมัน
(DGO-HDSU)

จากโครงการต่าง ๆ ข้างต้นจะส่งผลให้การใช้พลังงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีนโยบายขยายการลงทุนในธุรกิจพลังงานสะอาด มุ่งเป็นบริษัทที่มีการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ต่ำ (Low Carbon Company) บริษัทฯ ได้ดำเนินโครงการจัดทำรอยเท้าคาร์บอนผลิตภัณฑ์ (Carbon Footprint) ร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ (MTEC) สถาบันพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เพื่อประเมินประสิทธิภาพการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกในกระบวนการผลิต โดยดำเนินการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2560 และได้รับการรับรองฉลากคาร์บอนผลิตภัณฑ์ต่อองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกแล้วในปี 2561

การบริหารจัดการน้ำใช้

ปัจจุบันประเด็นสถานการณ์น้ำในประเทศไทยและทั่วโลกยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งปัญหาอุทกภัยและปัญหาภัยแล้ง ปัญหาคุณภาพน้ำ ปัญหาความไม่เพียงพอต่อการใช้ ตลอดจนปัญหาความขัดแย้งจากการใช้ทรัพยากรน้ำ ซึ่งการบริหารจัดการน้ำและสุขาภิบาลได้ถูกตั้งเป็นหนึ่งในเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก เป้าหมายที่ 6 (SDG 6) เพื่อให้มีน้ำใช้ประโยชน์และการบริหารจัดการน้ำอย่างยั่งยืนสำหรับทุกคน เช่นเดียวกัน บริษัทฯ ในฐานะอุตสาหกรรมพลังงานที่มีการใช้น้ำสูง ได้ตระหนักและให้ความสำคัญอย่างมากในการบริหารจัดการและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงได้กำหนดเป้าหมายการลดการใช้น้ำ และควบคุมการใช้น้ำใหม่ รวมถึงบริหารจัดการน้ำด้วยแนวทาง เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้มีการนำ Water Stress Index (WSI) ทั้งระดับ 25 Watersheds ของประเทศไทย และ WSI ระดับโลก[(1)] เพื่อใช้ในการประเมิน Water Scarcity Footprint ของผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ซึ่งค่า Water Stress จากพื้นที่แหล่งน้ำที่ทางบริษัทฯ นำมาใช้คือน้ำประปา ซึ่งถูกนำมาพิจารณาในการประเมิน โดย WSI ของลุ่มน้ำเจ้าพระยาซึ่งค่าเฉลี่ยทั้งปีอยู่ที่ 0.339 หรือระดับ Moderate Stress ยิ่งไปกว่านั้นบริษัทฯ ได้เริ่มทบทวนเกี่ยวกับแนวทางประเมินความเสี่ยงด้านน้ำใช้ด้วยเครื่องมือต่าง ๆ เช่น เริ่มทำ Water Scarcity Footprint ตามแนวทางของ ISO14046 สำหรับความร่วมมือกับองค์กรและหน่วยงานภายนอกในการแก้ไขปัญหาน้ำใช้ บริษัทฯ ได้ร่วมหารือและแบ่งปันประสบการณ์ผ่าน CoP Knowledge Sharing กับองค์กรภายนอก เพื่อหาแนวทางการดำเนินงานเชิงรุกในการแก้ไขปัญหาและลดการใช้ทรัพยากรน้ำ เพื่อลดผลกระทบต่อการใช้น้ำของประเทศ

กลยุทธ์

- ใช้หลักการ 3Rs (Reduce, Reuse & Recycle) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำด้วยการลดการใช้น้ำ นำน้ำกลับมาใช้ซ้ำ การปรับปรุงน้ำทิ้งเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่
- บริหารจัดการน้ำด้วยเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

เป้าหมายปี 2562

- ใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อควบคุมการรับน้ำใหม่ในกระบวนการผลิตของโรงกลั่นไม่เกิน 56.6 ลูกบาศก์เมตร ต่อพันบาร์เรลเทียบเท่าหน่วยการผลิต
- -15% ลดการใช้น้ำประปาสะสมร้อยละ 15 เทียบเท่าปีฐาน 2558

ผลการดำเนินงานในปี 2562

บริษัทฯ ใช้น้ำประปาจากการประปานครหลวง 2.47 ล้านลูกบาศก์เมตร และใช้น้ำบาดาลบางส่วนตามแผนบริหารซึ่งเป็นหนึ่งในมาตรการลดการใช้น้ำประปาช่วงที่เกิดวิกฤตภัยแล้งจำนวน 27,667 ลูกบาศก์เมตร และใช้แม่น้ำเจ้าพระยาเพื่อสำรองใช้ในกรณีซ่อมบำรุงถังน้ำมัน ทดสอบอุปกรณ์ดับเพลิง และซ้อมแผนฉุกเฉินประจำปี จำนวน 195,187 ลูกบาศก์เมตร โดยในปี 2562 บริษัทฯ รับน้ำจากแหล่งต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น 2.69 ล้านลูกบาศก์เมตร (Disclosure 303-1) คิดเป็น 0.065 ลูกบาศก์เมตรต่อบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้ เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 0.0027 ลูกบาศก์เมตรต่อบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้ เนื่องจากคุณภาพน้ำที่ลดลงจากการใช้น้ำบาดาลทำให้ปริมาณน้ำโดยรวมเพิ่มขึ้น และจำนวนถังน้ำมันที่ถูกซ่อมบำรุงเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า ทั้งนี้บริษัทฯ มีการระบายน้ำออกไปยังแหล่งน้ำธรรมชาติ (Surface Water) ปริมาณ 1.66 ล้านลูกบาศก์เมตร เมื่อคิดปริมาณน้ำใช้สำหรับกระบวนการผลิตแล้วอยู่ที่ 1.03 ล้านลูกบาศก์เมตร หรือคิดเป็น 24.9 ลูกบาศก์เมตรต่อพันบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้

[(1)] อ้างอิงจากฐานข้อมูล WSI ของ Pfister et al. (2009)

อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ยังคงดำเนินมาตรการลดปริมาณการใช้น้ำและลดปริมาณน้ำทิ้งสู่สาธารณะด้วยมาตรการเดิมอย่างต่อเนื่อง ในปี 2562 ส่งผลให้ลดปริมาณการใช้น้ำ รวมทั้งสิ้น 1.21 ล้านลูกบาศก์เมตร คิดเป็นร้อยละ 31.01 ของน้ำใช้ทั้งหมด ด้วยมาตรการต่อไปนี้ (Disclosure 303-3)

บางจากฯ รับมอบใบรับรองมาตรฐาน Water Footprint ของผลิตภัณฑ์ เป็นโรงกลั่นน้ำมันแรกในประเทศไทย

ลำดับ	แผนงานปี 2562	ผลการดำเนินงาน
การลดการใช้น้ำ (Water Reduction)		
1	ใช้กระบวนการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาด้วยระบบกรองละเอียดระดับไมครอน (Micro-filtration System) และระบบรีเวอร์สออสโมซิส (Reverse Osmosis System) ควบคู่กับหน่วยเพิ่มคุณภาพน้ำด้วยระบบรีเวอร์สออสโมซิส (Reverse Osmosis System) และระบบกำจัดไอออนในน้ำด้วยไฟฟ้า (Electro De-Ionization System) เพื่อปรับปรุงน้ำดิบเบื้องต้นให้มีคุณภาพดีขึ้นก่อนเข้าระบบผลิตน้ำปราศจากแร่ธาตุ (Demineralization System) ที่หน่วยพลังโรงงาน (Power Plant) ต่อไป	**ลดการใช้น้ำ 50,650 ลูกบาศก์เมตร/ปี*** (คิดเป็นร้อยละ 1.30 ของความต้องการน้ำทั้งหมด และคิดเป็น 1,223 ลูกบาศก์เมตรต่อล้านบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้)
การนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ (Water Reuse)		
2	นำน้ำควบแน่น (Condensate Water) ที่มีคุณภาพดีจากกระบวนการผลิตมาใช้แทนน้ำสำหรับหม้อต้มไอน้ำ	**ลดการใช้น้ำ 546,122 ลูกบาศก์เมตร/ปี** (คิดเป็นร้อยละ 14.01 ของความต้องการน้ำทั้งหมด และคิดเป็น 13,183 ลูกบาศก์เมตรต่อล้านบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้)
3	นำน้ำที่ผ่านการไล่กำมะถันออกแล้ว (Stripped Water) จากหน่วยกำจัดกำมะถันในน้ำ (Sour Water Stripping Unit) และน้ำทิ้งจากระบบการไล่ก๊าซเบาด้วยไอน้ำ (Stripping Steam) ของหน่วยกลั่นที่ 3 มาใช้แทนน้ำประปาในหน่วยกำจัดเกลือจากน้ำมันดิบ (Desalter)	**ลดการใช้น้ำ 87,317 ลูกบาศก์เมตร/ปี** (คิดเป็นร้อยละ 2.24 ของความต้องการน้ำทั้งหมด และคิดเป็น 2,108 ลูกบาศก์เมตรต่อล้านบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้)
การนำน้ำผ่านการรีไซเคิลเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Water Recycle)		
4	นำน้ำควบแน่น (Condensate Water) ที่ปนเปื้อนเล็กน้อยในหน่วยกลั่นที่ 4 (Plant 4) มาปรับปรุงคุณภาพเพื่อใช้ซ้ำในระบบผลิตไอน้ำ (Boiler Feed Water)	**ลดการใช้น้ำ 353,038 ลูกบาศก์เมตร/ปี** (คิดเป็นร้อยละ 9.05 ของความต้องการน้ำทั้งหมด และคิดเป็น 8,522 ลูกบาศก์เมตรต่อล้านบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้)
5	นำน้ำที่ผ่านการบำบัดแล้วจากหน่วยบำบัดน้ำทิ้ง เข้ามาปรับปรุงคุณภาพเพิ่มเติม ด้วยระบบกรองละเอียดระดับไมครอน (Micro-filtration System) และระบบรีเวอร์สออสโมซิส (Reverse Osmosis System) เพื่อนำน้ำไปใช้ในกระบวนการหล่อเย็น	**ลดการใช้น้ำ 172,141 ลูกบาศก์เมตร/ปี** (คิดเป็นร้อยละ 4.41 ของความต้องการน้ำทั้งหมด และคิดเป็น 4,155 ลูกบาศก์เมตรต่อล้านบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้)

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ควบคุมปริมาณการใช้น้ำต่อกำลังผลิต

(เป้าหมายไม่เกิน 56.6 ลูกบาศก์เมตร/พันบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้)

60.02 ลูกบาศก์เมตร/พันบาร์เรล

การใช้น้ำที่ประหยัดได้เทียบเท่าครัวเรือน

3,185 ครัวเรือน*

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

ร้อยละของการลดการใช้น้ำประปาใหม่เทียบกับความต้องการใช้น้ำในปีนั้นๆ (ร้อยละและปริมาณน้ำที่ลดได้)

	ร้อยละ		ความต้องการใช้น้ำ
2562	31.01	ลดใช้น้ำใหม่ได้ **1.21 ล้านลูกบาศก์เมตร**	3.90 ล้านลูกบาศก์เมตร
2561	36.97	ลดใช้น้ำใหม่ได้ **1.33 ล้านลูกบาศก์เมตร**	3.59 ล้านลูกบาศก์เมตร
2560	31.98	ลดใช้น้ำใหม่ได้ **1.19 ล้านลูกบาศก์เมตร**	3.73 ล้านลูกบาศก์เมตร

*เทียบข้อมูลจากปีฐาน 2558 จากผลรวมของน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่จากการนำน้ำควบแน่น (Condensate Water) คุณภาพดีมาใช้ซ้ำที่หม้อต้มไอน้ำและภายในหน่วยกลั่นที่ 4 รวมกับการนำน้ำจากหน่วยบำบัดน้ำทิ้งมาปรับปรุงคุณภาพเพิ่มเติมด้วยระบบรีเวอร์สออสโมซิส และการนำน้ำที่ผ่านการบำบัดจากหน่วยบำบัดน้ำทิ้งมาปรับปรุงคุณภาพเพิ่มเติมด้วยระบบรีเวอร์สออสโมซิสไปใช้ที่หอหล่อเย็น

การจัดการมลพิษทางน้ำ

น้ำคือปัจจัยสำคัญในการดำรงชีพของสิ่งมีชีวิต เป็นแหล่งกำเนิดของสัตว์น้ำและพืชหลากหลายชนิด นอกจากนั้นน้ำยังมีประโยชน์ในด้านเกษตรกรรม ครัวเรือน และอุตสาหกรรม ซึ่งธุรกิจโรงกลั่นของบริษัทฯ ก็จำเป็นต้องใช้ประโยชน์จากน้ำในกระบวนการผลิตเช่นเดียวกัน ดังนั้นการลดมลพิษทางน้ำที่เกิดขึ้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่บริษัทฯ ต้องรับผิดชอบเพื่อลดผลกระทบต่อแหล่งน้ำธรรมชาติให้ได้มากที่สุด

บริษัทฯ ได้มีการจัดการมลพิษทางน้ำด้วยระบบบำบัดที่มีประสิทธิภาพสูง ทำให้คุณภาพน้ำทิ้งที่ออกจากโรงงานมีคุณภาพดีกว่ามาตรฐานกรมโรงงานกำหนดและยังมีการลดปริมาณน้ำทิ้งด้วยระบบรีไซเคิล ซึ่งกระบวนการบำบัดของบริษัทฯ ประกอบไปด้วย 3 ส่วนด้วยกัน ได้แก่ กระบวนการบำบัดทางฟิสิกส์เคมี (Physicochemical Treatment Process) กระบวนการบำบัดทางชีวภาพ (Biological Treatment Process) และกระบวนการบำบัดขั้นสุดท้าย หรือกระบวนการกรอง (Tertiary Treatment Process) โดยหน้าที่หลักระบบบำบัดทางฟิสิกส์เคมีก็เพื่อลดการปนเปื้อนของน้ำมันและโลหะหนัก ขณะเดียวกันระบบบำบัดทางชีวภาพก็ทำหน้าที่ลดสารอินทรีย์ละลายน้ำ และท้ายที่สุดระบบถังกรองจะทำหน้าที่กรองอนุภาคของแข็งขนาดเล็กและดูดซับสารอินทรีย์ละลายน้ำส่วนที่เหลือเพื่อให้น้ำมีคุณภาพเหมาะสมก่อนนำเข้าระบบ Recycle ต่อไป

บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อการจัดการมลพิษทางน้ำเป็นอย่างมาก จึงได้พิจารณาให้มีการดำเนินโครงการพัฒนาปรับปรุงระบบบำบัดเสมอมาเพื่อให้การจัดการคุณภาพน้ำเสียมีประสิทธิภาพเป็นไปตามค่าที่ออกแบบและเพิ่มเสถียรภาพให้กับระบบอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2562 บริษัทฯ ได้มีการดำเนินโครงการปรับปรุงระบบบำบัด (Wastewater Treating Unit Improvement) ด้วยงบประมาณ 25 ล้านบาท ซึ่งประกอบไปด้วย

- การติดตั้งระบบควบคุมอัตราการป้อนน้ำเสียที่ระบบบำบัดทางฟิสิกส์เคมี เพื่อช่วยให้อัตราการไหลผ่านหน่วยบำบัดมีความสม่ำเสมอ
- การติดตั้งระบบเตรียมสารเคมีรวมตะกอนที่หน่วย DAF และ TPI เพิ่มเติม เพื่อให้ความเข้มข้นของสารเคมี Polymer มีความเข้มข้นคงที่ต่อเนื่อง
- การติดตั้งระบบควบคุม pH น้ำเสียอัตโนมัติและระบบเติมธาตุอาหารที่หน่วย OFP เพื่อช่วยให้การควบคุม pH มีความถูกต้อง แม่นยำ และเหมาะสมต่อเนื่อง

อีกทั้งบริษัทฯ ยังได้มีการดำเนินโครงการ WWTU Improvement (Phase II) เพื่อปรับปรุงคู่มือสำหรับผู้ปฏิบัติงานและจัดอบรมเทคนิคการสังเกตความผิดปกติของระบบอีกด้วย

นอกจากนี้บริษัทฯ ได้มีการวิเคราะห์คุณภาพน้ำหลังผ่านการบำบัดอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกวันด้วยห้องปฏิบัติการวิเคราะห์ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นห้องวิเคราะห์คุณภาพเอกชนจากกรมโรงงานอุตสาหกรรมและได้รับการรับรองมาตรฐานในระดับสากล ISO/IEC 17025 อีกทั้งยังมีบุคลากรเฉพาะคอยดูแลระบบบำบัดอย่างใกล้ชิด ได้แก่ ผู้ควบคุมระบบบำบัดมลพิษน้ำ ผู้ปฏิบัติงานประจำระบบบำบัดมลพิษน้ำ และผู้ปฏิบัติงานจากส่วนงานซ่อมบำรุงที่คอยตรวจติดตามคุณภาพน้ำทิ้งและอุปกรณ์ในระบบบำบัด จึงมั่นใจได้ว่าบริษัทฯ ได้ปล่อยน้ำทิ้งที่มีคุณภาพดีกว่ามาตรฐานออกสู่สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้ติดตั้งเครื่องมือ COD Online ที่สามารถวัดค่า COD และส่งผลการวัดแบบ Realtime ไปยังกรมโรงงานและชุมชนโดยรอบพื้นที่อีกด้วย โดยในปีนี้บริษัทฯ มีการระบายน้ำออกลงสู่สิ่งแวดล้อมปริมาณ 882,898 ลูกบาศก์เมตร

เป้าหมายปี 2564

ผู้ปฏิบัติงานประจำระบบบำบัดมลพิษทางน้ำมีความรู้ความเข้าใจ สามารถดูแลหน่วยบำบัดได้อย่างเป็นระบบ

- ไม่พบประเด็นที่ไม่สอดคล้องตามระบบ ISO จากการตรวจสอบการปฏิบัติงานจริงตามขั้นตอนการดำเนินงาน/วิธีปฏิบัติงาน
- ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องผ่านการอบรม “หลักสูตรผู้ปฏิบัติงานประจำระบบบำบัดมลพิษทางน้ำ”
- ผลคะแนนทดสอบความเข้าใจภายหลังการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องเกินกว่าร้อยละ 90

ระบบบำบัดได้รับการพัฒนาปรับปรุงให้เป็นระบบอัตโนมัติ (Automatic Treatment System) มากขึ้น

กลยุทธ์

Knowledge Building : ส่งเสริมองค์ความรู้ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบำบัดน้ำเสีย

Method Building : จัดทำวิธีปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้กับผู้ปฏิบัติงานประจำระบบบำบัดมลพิษทางน้ำ

Equipment Building : สร้างและปรับปรุงอุปกรณ์ให้สามารถทำงานแบบอัตโนมัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การป้องกันและจัดการการรั่วไหล

บริษัทฯ ตระหนักถึงความเสี่ยง ผลกระทบ จากการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีจากการดำเนินงาน ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ ดังนั้นบริษัทฯ จึงให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยในทุกกระบวนการทำงาน รวมถึงการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในทุกกิจกรรมของบริษัทฯ ไม่ให้เกิดการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมี ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตลอดห่วงโซ่คุณค่า ตั้งแต่การขนส่งน้ำมันดิบจากเรือขนส่งมายังโรงกลั่นบางจาก เพื่อเข้ากระบวนการกลั่นน้ำมัน จนถึงการขนส่งผลิตภัณฑ์น้ำมันไปยังคลังน้ำมัน จนถึงการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า โดยบริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะป้องกันและลดความเสี่ยงจากการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมี โดยบริหารจัดการหากเกิดเหตุการณ์รั่วไหลอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ตามมาตรการและแผนงานต่างๆ ดังนี้

- คัดเลือกเรือขนส่งน้ำมันที่มีระบบการตรวจสอบและประเมินเรือที่มีข้อกำหนดและมาตรฐานเทียบเท่ากลุ่มอุตสาหกรรมน้ำมัน
- จัดทำแผนป้องกันและระงับเหตุจากการรั่วไหลของน้ำมันครอบคลุมถึงการซ้อมแผนฉุกเฉินเป็นประจำทุกปี
- เตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์ฉุกเฉิน อุปกรณ์ขจัดคราบน้ำมัน รวมถึงเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้าร่วมสังเกตการณ์เพื่อสร้างความเชื่อมั่น
- พัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้วยการเข้าร่วมอบรมและฝึกปฏิบัติร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานราชการและบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมน้ำมันอย่างต่อเนื่อง
- พัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีด้านความปลอดภัย ระบบการบริหารจัดการและเครื่องมือต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ให้สอดคล้องตาม Oil Company International Marine Forum (OCIMF) อาทิ การปรับปรุงระบบดับเพลิงที่ท่าเรือให้ทันสมัยยิ่งขึ้นและติดตั้งระบบกล้องวงจรปิดเพิ่มเติม
- ออกแบบถังน้ำมัน และท่อน้ำมัน รวมทั้งการติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ ตามมาตรฐานสากล
- มีขั้นตอนการทำงาน และจัดอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องมีระบบ แผนงาน และการตรวจสอบอุปกรณ์ (PM) ตามรอบเวลาที่เหมาะสม
- บ่งชี้และประเมินจุดเสี่ยงที่มีศักยภาพจะก่อให้เกิดการรั่วไหล (LOPC) ในแต่ละพื้นที่พร้อมกำหนดมาตรการควบคุมและป้องกันรวมถึงมีตรวจติดตามประสิทธิผลของมาตรการควบคุมและป้องกันอย่างต่อเนื่อง การตรวจสอบความปลอดภัยในกระบวนการผลิตการวิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

นอกจากนี้บริษัทฯ มีการรายงานต่อคณะความปลอดภัยด้านปฏิบัติการ และมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะทำงานติดตามการดำเนินงานและประเมินความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กรเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ มีความมุ่งมั่นให้การบริหารมีคุณภาพและความปลอดภัยจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ในการป้องกันและจัดการการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีในพื้นที่ปฏิบัติการเป็นอย่างดี จึงทำให้ไม่มีการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีที่มีนัยสำคัญเกิดขึ้น ช่วยสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยและการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชนที่อาศัยใกล้โรงกลั่นและท่าเรือสูบถ่าย

ยิ่งไปกว่านั้นในปี 2562 บริษัทฯ จัดให้มีเรือขจัดคราบน้ำมัน "ศรีธารารักษ์ 8" ซึ่งสามารถจัดเก็บคราบน้ำมันได้ถึง 10,000 ลิตร ประจำอยู่ที่ท่าเรือของโรงกลั่นบางจาก เพื่อสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยและการดูแลสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชนในลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาจนถึงปากร่องน้ำ ในกรณีที่เกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน จำเป็นต้องมีการดูแลจัดการ อีกทั้งพร้อมให้การช่วยเหลือสนับสนุนการจัดเก็บคราบน้ำมันของภาครัฐและกลุ่มสมาคมอนุรักษ์สภาพแวดล้อมของกลุ่มอุตสาหกรรมน้ำมัน หรือ Oil Industry Environmental Safety Group Association (IESG) ซึ่งบริษัทฯ เป็นสมาชิกอยู่ รวมถึงการสนับสนุนเหตุอุทกภัยหรือเหตุอื่นๆ เมื่อได้รับการร้องขอ

การรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีที่มีนัยสำคัญ (ครั้ง)
(มากกว่า 100 บาร์เรล/ครั้ง)

2559	2560	2561	2562
0	0	0	0

การจัดการมลพิษอากาศ

ปัญหามลพิษอากาศเป็นประเด็นสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมของอุตสาหกรรมพลังงานที่สามารถส่งผลกระทบด้านสุขภาพและคุณภาพชีวิตของคนในสังคม ประกอบกับปัญหาฝุ่นละอองขนาด 2.5 ไมครอน (PM 2.5) ที่ปัจจุบันได้ทวีความรุนแรงขึ้นในประเทศไทย บริษัทฯ ตระหนักและให้ความสำคัญอยู่เสมอในการดูแลและควบคุมคุณภาพอากาศที่ปล่อยสู่สิ่งแวดล้อม โดยจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน ผู้รับเหมาที่ปฏิบัติงานในพื้นที่โรงกลั่น รวมถึงชุมชนและสภาพแวดล้อมที่อยู่โดยรอบโรงกลั่นและพื้นที่ปฏิบัติงานของบริษัทฯ อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันมีการขยายตัวของคอนโดมิเนียมที่เข้าใกล้พื้นที่โรงกลั่นมากขึ้น ดังนั้น เพื่อให้เกิดการดำเนินงานอย่างยั่งยืนที่สามารถสร้างความสมดุล ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ จึงกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายด้านการบริหารจัดการมลพิษอากาศ ดังนี้

กลยุทธ์

Environmental Management System
- มุ่งเน้นระบบบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล ISO 14001

Digitize Measurement and Transparent Communication
- ติดตามตรวจสอบคุณภาพอากาศออนไลน์ ทั้งจากปล่องระบาย พื้นที่ทำงาน และบรรยากาศรอบโรงกลั่น
- สื่อสารคุณภาพสิ่งแวดล้อมออนไลน์แก่สาธารณชนอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้

Reduction in Air Pollution
- ใช้เชื้อเพลิงสะอาด
- ปรับลดเป้าหมายการระบายมลพิษจากปล่องระบาย
- เลือกใช้เทคโนโลยี ลดการระบายมลพิษทางอากาศ

เป้าหมายปี 2562-2564

- ข้อร้องเรียนด้านมลพิษอากาศเป็น 0
- การระบายมลพิษจากปล่องระบายเป็นไปตามเป้าหมาย

ผลการดำเนินงานปี 2562

บริษัทฯ ดำเนินการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามแนวทางมาตรฐานสากล ISO 14001 และได้ปรับเป้าหมายการระบายมลพิษจากปล่องระบายให้ลดลง ตามนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมเชิงรุก (Disclosure 102-16) บริษัทฯ มีการติดตามตรวจวัดคุณภาพอากาศอย่างต่อเนื่องผ่านอุปกรณ์ตรวจวัดออนไลน์ที่ปล่องระบาย พื้นที่ทำงาน และบรรยากาศรอบโรงกลั่น มีการตรวจวัดคุณภาพอากาศเป็นระยะ ๆ โดยหน่วยงานภายนอก (3rd Party) รวมถึงจัดให้มีการตรวจวัดการรั่วซึมของสารอินทรีย์ระเหยจากอุปกรณ์เป็นประจำทุกวัน นอกจากนี้ บริษัทฯ มุ่งเน้นการเลือกใช้เชื้อเพลิงที่สะอาดในการผลิต ได้แก่ ก๊าซเชื้อเพลิงและก๊าซธรรมชาติ เพื่อควบคุมมลพิษตั้งแต่ต้นทาง จึงส่งผลให้คุณภาพอากาศที่ระบายจากปล่องดีกว่ามาตรฐาน (Emission Standard) อย่างมีนัยสำคัญจากการดำเนินงานด้านการจัดการมลพิษอากาศต่าง ๆ ในปี 2562 ส่งผลให้บริษัทฯ ไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชนด้านมลพิษอากาศ

การดำเนินงานที่สำคัญ

Environmental Management System

ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO 14001 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 22

Digitize Measurement and Transparent Communication

ติดตั้งระบบ CEMs ที่ใช้ตรวจวัดมลพิษอากาศจากปล่อง HRSG1 และ HRSG2 แยกเป็นรายปล่องแทนการใช้งานร่วมกัน พร้อมทั้งเปลี่ยนหลักการวัดของเครื่อง CEMs Analyzer ให้มีความแม่นยำมากขึ้น

Reduction in Air Pollution

1. ใช้เชื้อเพลิงก๊าซธรรมชาติในการผลิตอย่างต่อเนื่อง
2. ปรับเป้าหมายการระบายมลพิษจากปล่องให้ลดลงจากเดิมตามนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมเชิงรุก
3. ก่อสร้างหอเผาชนิด Enclosed Ground Flare กำหนดแล้วเสร็จ ปี 2563 หากเรียบร้อยแล้ว โรงกลั่นบางจากฯ จะมีหอเผาชนิด Enclosed Ground Flare เพิ่ม 1 ชุด ทำงานร่วมกับหอเผาปัจจุบันชนิด Elevated Flare ช่วยให้สามารถรองรับปริมาณก๊าซส่วนเกินที่ระบายออกมาจากกระบวนการผลิตในกรณีที่โรงกลั่นเริ่มเดินเครื่อง (Startup) กรณีที่หยุดเดินเครื่อง (Shutdown) และกรณีที่เกิดเหตุการณ์ผิดปกติ (Emergency) นับเป็นโครงการสำคัญที่ช่วยเสริมมาตรการเชิงรุกในการป้องกันผลกระทบต่อชุมชน ทั้งทางด้าน เสียง แสง และสิ่งแวดล้อม

ผลลัพธ์

ได้รับการรับรอง
ISO14001
ต่อเนื่องเป็นปีที่ 22

100%
คุณภาพอากาศที่ตรวจวัดโดย 3rd Party อยู่ใน **ค่ามาตรฐาน**

ควบคุมการปลดปล่อย **Fugitive VOC_s**
ทุกจุดตรวจวัด ไม่เกิน 200 ppm

2562 **2.5 ตัน**
2561 **2.5 ตัน**

กฎหมายกำหนดไม่เกิน 500 ppm

ติดตั้งหอเผาใหม่ ชนิด **Enclosed Ground Flare**

2562	อยู่ระหว่างการก่อสร้าง
2561	ออกแบบในรายละเอียดแล้วเสร็จ

ข้อร้องเรียนด้านมลพิษทางอากาศ

0 เรื่อง 2562

(เป้าหมาย = 0 เรื่อง)

แผนการดำเนินงานในปี 2563

นอกจากการดำเนินงานจัดการมลพิษอากาศข้างต้นแล้ว บริษัทฯ ยังคงดูแลและควบคุมคุณภาพอากาศที่ปล่อยสู่สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง โดยมีแผนการดำเนินงานในปี 2563 ที่จะเปลี่ยนหัวเผา (Burner) ของหน่วยผลิตไอน้ำสำรอง (Auxiliary Boiler1) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเผาไหม้ให้สมบูรณ์ขึ้น ลดการระบายฝุ่นละออง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการมลพิษอากาศให้ดียิ่งขึ้น และเตรียมทดลองเดินเครื่องหอเผาชนิด Enclosed Ground Flare

การจัดการของเสียและวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว

การบริหารจัดการของเสียเป็นประเด็นที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญและดำเนินการจัดการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง บริษัทฯ ยึดแนวทางการบริหารจัดการของเสียตามหลัก 3Rs คือ การลดปริมาณของเสียโดยการลดการใช้ (Reduce) การนำของเสียกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) และการนำของเสียกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ตามแนวทางปฏิบัติทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอันเนื่องจากการกำจัดของเสีย และมุ่งสู่เป้าหมายการนำของเสียจากกระบวนการผลิตไปฝังกลบเป็นศูนย์อย่างต่อเนื่อง ยกเว้นของเสียที่ยังไม่มีเทคโนโลยีอื่นในการจัดการ อาทิ แบตเตอรี่ชนิดนิกเกิล แคดเมียม โดยบริษัทฯ ให้มุ่งเน้นการลดปริมาณการเกิดของเสียที่ส่งกำจัดทิ้งให้เหลือน้อยที่สุด และพิจารณาวิธีการจัดการตามศักยภาพเพื่อใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

กลยุทธ์

- การบริหารจัดการของเสียตามหลัก 3Rs
- การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

เป้าหมายปี 2562

- ปริมาณของเสียที่ส่งไปกำจัดด้วยวิธีการฝังกลบเป็น 0
- ควบคุมการจัดการของเสียให้เป็นไปตามหลักการ 3Rs เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงานปี 2562

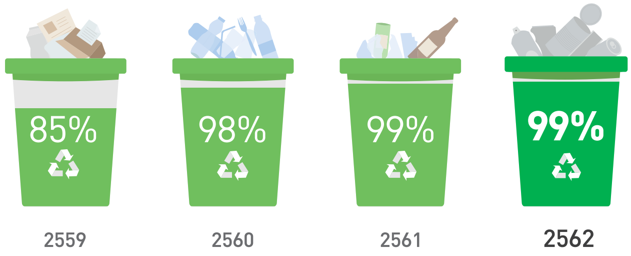
ปริมาณของเสีย

ของเสียอันตราย (Hazardous Waste)
2,129 ตัน คิดเป็นร้อยละ **36**

ของเสียไม่อันตราย (Non-hazardous Waste)
3,856 ตัน คิดเป็นร้อยละ **64**

บริษัทฯ บริหารจัดการของเสียตามหลัก 3Rs โดยมีปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 99 ของปริมาณของเสียทั้งหมด และในปี 2562 บริษัทฯ มีของเสียที่ส่งไปกำจัดด้วยวิธีการฝังกลบ เนื่องจากของเสียแบตเตอรี่ชนิดนิกเกิล แคดเมี่ยม ยังไม่มีเทคโนโลยีอื่นในการจัดการภายในประเทศ

การจัดการของเสียตามหลัก 3Rs ของปริมาณของเสียทั้งหมด



ปริมาณของเสียที่ส่งกำจัดด้วยการเผาที่ไม่ได้เป็นการเผาแบบ Energy Recovery (ไม่รวม Recycle หรือ Reused หรือการเผาเพื่อ Energy Recovery) 15.36 ตัน (เผาทำลาย/ฝังกลบ)

เป้าหมายปี 2568

ปริมาณของเสียที่ส่งไปกำจัดด้วยวิธีการฝังกลบเป็น **0**

ปริมาณของเสียที่ส่งกำจัดด้วยวิธีการเผาที่ไม่ได้เป็นการเผาแบบ Energy Recovery (ไม่รวม Recycle หรือ Reused หรือการเผาเพื่อ Energy Recovery) **0 ตัน**

ดำเนินการควบคุม Waste Generation Intensity ลดการเกิดของเสียต่อหน่วยการผลิตลดลง **ร้อยละ 3** จากการดำเนินธุรกิจปกติภายในปี 2568 เทียบกับปีฐาน 2558

การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน

ภายใต้ความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมีส่วนร่วมพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของสังคมไทย บริษัทฯ จึงดำเนินธุรกิจไปพร้อมกับการมีส่วนร่วมพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดนวัตกรรมและโอกาสทางธุรกิจมากมาย ไม่ว่าจะเป็น**ธุรกิจสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์** หรือ “ปั๊มสหกรณ์” ที่เกิดจากโครงการน้ำมันแลกข้าว **โครงการบัตรสมาชิกบางจาก**ซึ่งเป็นบัตรสมาชิกของบริษัทน้ำมันรายแรกในประเทศไทย **โครงการตะกร้าบุญ** ให้บริจาคคะแนนสมาชิกให้กับองค์กรการกุศลต่างๆ รวมถึงการพัฒนาพลังงานทดแทนคุณภาพสูงที่ดีต่อสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น การพัฒนา**น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E20** มาตรฐาน Euro 5 รายแรกในเอเชีย การพัฒนา**น้ำมันแก๊สโซฮอล์ Green S Revolution** ที่นำเทคโนโลยีเชื้อเพลิงสำหรับเครื่องยนต์เบนซิน DIG รุ่นใหม่เป็นรายแรกในไทย การพัฒนาน้ำมันดีเซลเกรดพิเศษ B20 โดยเป็นบริษัทแรกในไทยที่ใส่สารเพิ่มคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าได้ใช้น้ำมันที่มีประสิทธิภาพ หรือการนำนวัตกรรมมาสร้างคุณค่าให้ลูกค้า เช่น การพัฒนา Mobile Application เพื่อยกระดับความสะดวกสบายในการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ของลูกค้า และนำข้อมูลสำคัญของลูกค้ามาพัฒนากลยุทธ์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าอย่างเป็นระบบ

นอกจากนี้บริษัทฯ ยังขับเคลื่อนโครงการต่างๆ ที่จะสร้างให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย มีส่วนร่วมส่งต่อสิ่งดีๆ ให้กับสังคม เช่น **โครงการเติมน้ำมันปันน้ำใจ** มอบสินค้าเกษตรแปรรูปให้ลูกค้าที่มาเติมน้ำมันเพื่อนำรายได้มาสนับสนุนสินค้าเกษตร หรือสินค้า OTOP **โครงการรักษ์ ปัน สุข** ตามแนวคิดระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) ที่ให้ลูกค้านำขวดพลาสติกมาแปรรูปให้เกิดประโยชน์กับสังคมอย่างยั่งยืน **โครงการผักสวนครัวไร้สารในสถานีบริการ** ที่เริ่มจากการใส่ใจคุณภาพชีวิตของพนักงานให้บริการที่สามารถต่อยอดเป็นของแทนความขอบคุณในกับลูกค้าและสามารถนำความรู้ไปส่งต่อให้กับหน่วยงานอื่นๆ **โครงการ Road Side Assistant** ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้รถทั่วไปที่ต้องการสนับสนุนเบื้องต้น เช่น เปลี่ยนยาง พ่วงแบตเตอรี่

การบริหารภายใต้การตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการพัฒนา

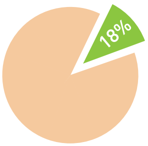
- คุณภาพและการพัฒนาสินค้า
- คุณภาพและการพัฒนาการบริการ
- ความหลากหลายของธุรกิจ Non-oil
- ความสะดวกสบายของสถานีบริการ

ตามเป้าหมายที่จะเป็นที่ 1 ในใจลูกค้า (To be The Most Admired Brand) บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้เสีย โดยเฉพาะคู่ค้าและลูกค้า ในการสร้างประสบการณ์ และความผูกพันให้กับคู่ค้าที่ทำธุรกิจ และลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่คู่ค้าและลูกค้าให้ความสำคัญในปี 2562 ได้แก่ การพัฒนาผลิตภัณฑ์คุณภาพสูง งานบริการที่รวดเร็ว สร้างวัฒนธรรมการบริการด้วยใจ ออกแบบสถานีบริการที่สร้างความสะดวกสบาย สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ธุรกิจ Non-oil ในสถานีบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า การสร้างการมีส่วนร่วมกับคู่ค้าและลูกค้าในการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านผลิตภัณฑ์ สถานีบริการ และกิจกรรมทางการตลาด

บริษัทฯ ตระหนักดีว่าลูกค้าเป็นผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญระดับสูง บริษัทฯ จึงกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า (Customer Centric) ซึ่งประกอบด้วยลูกค้าในกลุ่มผู้บริโภค (End User) กลุ่มผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน (Dealer) กลุ่มผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันชุมชน (COOP) และลูกค้ากลุ่มผู้ใช้ตรง อาทิ โรงงานอุตสาหกรรม ธุรกิจขนส่งและก่อสร้าง เป็นต้น โดยคำนึงถึงการคิดค้นนวัตกรรม เทคโนโลยีทางด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการในสถานีบริการน้ำมันบางจากที่เป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี ภายใต้แนวคิด “Evolving Greenovative Experience” และใช้มาตรฐานสากลที่เรียกว่า Net Promoter Score (NPS) ร่วมกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นเครื่องมือในการติดตามผลการดำเนินงาน การควบคุมคุณภาพการบริการภายใต้ Standard Service Procedure เป็นตัววัดประสิทธิภาพการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีสู่ลูกค้า มีกระบวนการตรวจสอบมาตรฐานงานบริการ (Service Audits) แบบสุ่มโดยตัวแทน แบบไม่เปิดเผยตัว (Mystery Shopper) ตรวจสอบตั้งแต่ขั้นตอนการบริการ การดูแลสภาพสถานีบริการ อีกทั้งการใช้รถตรวจสอบคุณภาพงานบริการ และคุณภาพน้ำมันเคลื่อนที่ ณ สถานีบริการน้ำมันบางจากทั่วประเทศ (Mobile Training & Lab) เพื่อให้มั่นใจได้ว่า บริษัทฯ ได้ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีถึงมือผู้บริโภค

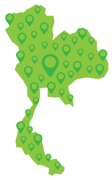
เป้าหมายระยะยาว ปี 2567

มุ่งสู่แบรนด์สถานีบริการน้ำมันอันดับ1 ในใจผู้บริโภค (The Most Admired Brand) โดยมีตัวชี้วัดเป็น Net Promoter Score

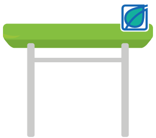


ผลักดันยอดจำหน่ายผ่านสถานีบริการต่อเนื่องให้มีส่วนแบ่งการตลาด >18%

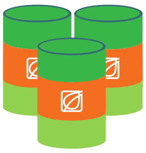
พัฒนางานบริการสถานีบริการ และธุรกิจ Non-oil ภายใต้แนวคิด การสร้างสรรค์ประสบการณ์และนวัตกรรมสีเขียว (Evolving Greenovative Experience) รองรับวิถีชีวิตยุคใหม่ของคนไทย พร้อมกับการมีส่วนร่วมดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน



ขยายสถานีบริการ 250 สาขา ทั่วประเทศ โดยเพิ่มจำนวนสถานีบริการ มาตรฐานมากกว่า 800 สาขา (ปัจจุบันมีสถานีบริการมาตรฐานกว่า 589 สาขา)



พัฒนาและยกระดับสถานีบริการน้ำมันชุมชนให้เทียบเท่ากับสถานีบริการน้ำมันมาตรฐาน



พัฒนาผลิตภัณฑ์เชื้อเพลิงคุณภาพสูงให้สอดคล้องกับเทคโนโลยียานยนต์และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

พัฒนาแบรนด์ และคุณภาพผลิตภัณฑ์น้ำมันหล่อลื่นให้ได้รับการยอมรับ

ส่งมอบประสบการณ์งานบริการที่ดีผ่านมาตรฐานงานบริการพิเศษให้ผู้ใช้บริการ

พัฒนาธุรกิจ Non-oil และบริการเสริมต่างๆ ในสถานีบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

พัฒนาบัตรสมาชิกบางจาก (Bangchak Green Miles) สู่ The Best Loyalty Program ให้ตรงความต้องการของผู้บริโภค

กลยุทธ์

จากผลการสำรวจและการวิเคราะห์ความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าที่ผ่านมา พบว่า **การให้บริการที่ดี รวดเร็ว และทำเลของสถานีบริการที่สะดวกและมีปริมาณมากเพียงพอ ความหลากหลายของธุรกิจ Non-oil เช่น ร้านสะดวกซื้อ ร้านอาหาร ฯลฯ รวมถึงการมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอสำหรับลูกค้า คุณภาพของผลิตภัณฑ์** เป็นประเด็นสำคัญลำดับต้นๆ ที่ลูกค้าให้ความสนใจและคาดหวัง บริษัทฯ จึงได้วางกลยุทธ์ แผนงานและกำหนดเป้าหมายที่จะสร้างแบรนด์สถานีบริการน้ำมันอันดับหนึ่งในใจผู้บริโภค (To be The Most Admired Brand)

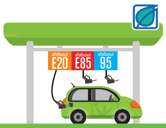
To be The Most Admired Brand

Customer Centric

Evolving Greenovative Experience

Products

พัฒนาและส่งมอบผลิตภัณฑ์คุณภาพสูงที่ตรงความต้องการและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

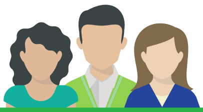


Service Stations

พัฒนาสถานีบริการน้ำมันสร้างสรรค์นวัตกรรม และธุรกิจ Non-oil ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

Mind

พัฒนามาตรฐานงานบริการที่รวดเร็ว และนำนวัตกรรมพัฒนาระบบบริหารงานที่เป็นเลิศ



Communities

สร้างความมีส่วนร่วมของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม

การดำเนินงาน และนวัตกรรม ในปี 2562

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และประสบการณ์ภายใต้แนวคิด Evolving Greenovative Experience

Greenovative Products : การส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตรงความต้องการและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

- เป็นผู้ค้าน้ำมันรายเดียวที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันเชื้อเพลิง**ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน Euro 5 ถึง 2 ประเภทคือ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E20 S และน้ำมันไฮพรีเมี่ยมดีเซลเอส (Hi-Premium Diesel S)** ที่นอกจากจะมีปริมาณกำมะถันต่ำกว่าน้ำมันมาตรฐาน Euro 4 ทั่วไปแล้วยังเป็นเชื้อเพลิงที่ออกแบบสำหรับเครื่องยนต์มาตรฐาน Euro 5 รุ่นใหม่ๆ ให้ทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพอีกด้วย
- พัฒนา**น้ำมันดีเซลเกรดพิเศษ B20** ด้วยเทคโนโลยี Green S ในชื่อ **บางจาก Hi-Diesel B20 S** เป็นรายแรกในประเทศไทย ที่เติมสารเพิ่มคุณภาพ (Additive) เทคโนโลยี S Super Booster ทำให้ค่าซีเทนสูงขึ้น และช่วยให้เครื่องยนต์ทำงานเต็มประสิทธิภาพ เทคโนโลยี S Super Purifier ช่วยทำความสะอาดหัวฉีด และปกป้องเครื่องยนต์ลดการกัดกร่อน สำหรับกลุ่มผู้ใช้รถยนต์ดีเซล ที่ต้องการน้ำมันดีเซลคุณภาพสูง ราคาประหยัด และยังได้ช่วยเหลือเกษตรกรสวนปาล์มในภาวะน้ำมันปาล์มดิบล้นตลาด ราคาตกต่ำ**สนับสนุนนโยบายรัฐและช่วยลูกค้าลดต้นทุนค่าขนส่ง** ในช่วงน้ำมันราคาปรับตัวสูงขึ้น พร้อมกับการลดปัญหาคุณภาพอากาศ

- พัฒนา**น้ำมันดีเซลเกรดพิเศษ B10** ในชื่อ**บางจาก Hi-Diesel S B10** พร้อมทั้งเติมสารเพิ่มคุณภาพ (Additive) เทคโนโลยี S Super Booster ทำให้ค่าซีเทนสูงขึ้น และช่วยให้เครื่องยนต์ทำงานเต็มประสิทธิภาพ เทคโนโลยี S Super Purifier ช่วยทำความสะอาดหัวฉีด และปกป้องเครื่องยนต์ลดการกัดกร่อน สำหรับกลุ่มผู้ใช้รถยนต์ดีเซลที่ต้องการน้ำมันคุณภาพสูง ราคาประหยัด และดีต่อสิ่งแวดล้อม แต่เครื่องยนต์ไม่รองรับการใช้งานน้ำมันดีเซลเกรดพิเศษ B10 **สนับสนุนนโยบายภาครัฐ ช่วยเหลือเกษตรกรสวนปาล์มและช่วยลูกค้าลดต้นทุนขนส่ง** พร้อมกับการช่วยลดปัญหาคุณภาพอากาศ
- ผลักดันการจำหน่ายพลังงานทดแทนที่ช่วยลด CO_2 เมื่อเทียบกับเชื้อเพลิงทั่วไปอย่างต่อเนื่อง มีสถานีบริการน้ำมันที่จำหน่าย E20 เพิ่มจาก 866 สาขา เป็น 896 สาขา สถานีบริการ ที่จำหน่าย E85 เพิ่มจาก 446 สาขา เป็น 450 สาขา เพิ่มสถานีบริการที่จำหน่าย B20 จำนวน 594 สาขา และเพิ่มสถานีบริการที่จำหน่าย B10 จำนวน 30 สาขา บริษัทฯ ผลักดันการจำหน่ายน้ำมัน B20 ได้ส่วนแบ่งการตลาด**อันดับที่ 1** คือร้อยละ 33.2 และรักษา**ส่วนแบ่งการตลาด E20** และ **E85** ผ่านสถานีบริการเป็น**อันดับที่ 2** คือร้อยละ 17.5 และร้อยละ 42.2 ตามลำดับ และมียอดขายต่อสถานีบริการ **E85 เป็นอันดับที่ 1**
- พัฒนา**น้ำมันหล่อลื่นมาตรฐานสากล** ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ระบบการบริหารจัดการคุณภาพ และ**ได้การรับรองมาตรฐาน ISO/TS16949 ระบบการบริหารจัดการคุณภาพสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ระบบการจัดการคุณภาพสากล** สำหรับการจัดหา การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การจัดจำหน่ายและด้านการบริการหลังการขาย เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพและความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร
- พัฒนา**เทคโนโลยีในการปกป้องเครื่องยนต์ "Respoplex Technology" ในน้ำมันหล่อลื่น FURiO สูตรใหม่ที่ผ่านการทดสอบ ปกป้องเครื่องยนต์ ร่วมกับทีมแข่งรถระดับโลก** ในการแข่งขันที่ เมืองเลอม็อง ประเทศฝรั่งเศส ที่ต้องการการปกป้องสภาวะการขับขี่ต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง

Greenovative Service Stations : การพัฒนาสถานีบริการน้ำมันผ่านการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ

- ปรับปรุงภาพลักษณ์สถานีบริการน้ำมันบนถนนสายหลักให้ทันสมัย พร้อมในการแข่งขันทั้งด้านโครงสร้างและงานบริการ (Renovate, Bright & Clean, Refresh) จำนวน 24 แห่ง
- ขยายเครือข่ายลูกค้าบัตร Fleet Card และ Pre-Paid Card เพื่อเพิ่มยอดขายผ่านสถานีบริการน้ำมัน
- ร่วมกับสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย (Thailand Environment Institute: TEI) พัฒนาเกณฑ์การออกแบบสถานีบริการภายใต้แนวคิด Inno-Green Station มีความใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม นำนวัตกรรมมาใช้ปลอดภัย และดูแลคุณภาพชีวิตของลูกค้าทุกกลุ่มผ่านการออกแบบสถานีบริการน้ำมันตามหลักอารยสถาปัตย์
- นำระบบตู้จ่ายแบบแขวน Overhead Type ที่เหมาะกับสถานีบริการน้ำมันในเขตเมืองที่มีข้อจำกัดเรื่องพื้นที่ และสามารถเพิ่มความสะดวกของลูกค้าในการเลือกช่องเติมน้ำมันโดยไม่ต้องกังวลเรื่องตำแหน่งฝาถังน้ำมัน มาให้บริการที่สถานีบริการน้ำมันบางจาก สุขุมวิท 62
- พัฒนาสถานีบริการ Flagship Service Stations ตามถนนสายหลักในจังหวัดท่องเที่ยวต่างๆ ภายใต้แนวคิด Greenovative Service Station และ Unique Theme Design เพื่อให้ลูกค้าได้ประสบการณ์ที่หลากหลายในแต่ละพื้นที่
- ขยายธุรกิจ Non-oil ในสถานีบริการน้ำมันเพิ่มขึ้นจากเดิม เพื่อความสะดวกของลูกค้า อาทิ ธุรกิจร้านกาแฟ ภายใต้แบรนด์ **"อินทนิล"** เป็น 600 สาขา แบรนด์ **"กาแฟยกล้อ"** เป็น 15 สาขา และธุรกิจจำหน่ายสินค้าอุปโภคและบริโภค แบรนด์ **"SPAR"** เป็น 46 สาขา
- บริหารจัดการพื้นที่ในสถานีบริการน้ำมันให้เกิดประโยชน์สูงสุดภายใต้รูปแบบธุรกิจใหม่เพื่อเติมเต็มบริการให้ครบวงจรยิ่งขึ้น เช่น Food Kiosk Truck Food ร้านอาหาร ร้านซักอบรีด ธุรกิจขนส่งสินค้า และตู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ เป็นต้น

Greenovative Mind : พัฒนางานบริการด้วยความใส่ใจ รวมถึงการนำเทคโนโลยี ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างงานบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาทิ

- พัฒนามาตรฐานงานบริการของสถานีบริการที่อยู่ในทำเลหลัก มีความพร้อมในด้านอุปกรณ์ (POS, เครื่องเติมลมยางอัตโนมัติ) ที่เน้นการบริการที่รวดเร็ว มาตรฐานการดูแลห้องน้ำ สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า
- ยกระดับประสบการณ์การใช้บริการผ่าน "โครงการของหายได้คืนที่ปั๊มบางจาก" ที่ปลูกฝังจิตสำนึกให้พนักงานเก็บรักษาสิ่งของมีค่าที่ลูกค้าลืมเมื่อมาใช้บริการ เช่น กระเป๋าสตางค์ สร้อยคอ โทรศัพท์มือถือ เพื่อประสานงานให้ลูกค้ามารับคืน และโครงการสถานีบริการ Road Side Assistant สำหรับผู้ใช้รถใช้น้ำมันที่ต้องการความช่วยเหลือ เช่น เปลี่ยนยาง พ่วงแบตเตอรี่ เป็นต้น
- ควบคุมมาตรฐานการบริการผ่านกระบวนการการตรวจสอบมาตรฐานงานบริการ (Service Audits) แบบสุ่มโดยตัวแทนแบบไม่เปิดเผยตัว (Mystery Shopper)
- พัฒนาระบบ Application BCP Link ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการเข้าถึงข้อมูลสำคัญได้อย่างทันท่วงที เช่น ระบบคำสั่งซื้อน้ำมันอัตโนมัติ (Auto Ordering System : AOS) และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบ Smart P&L (ระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานีบริการ)
- พัฒนาระบบบัตรสมาชิกไปอีกขั้น ในรูปแบบ Digitized Loyalty Program ด้วยการพัฒนา Bangchak Mobile Application ใหม่ ภายใต้แนวคิด "มากกว่าที่ให้ คือความใส่ใจ" โดยเพิ่ม Feature ใหม่ๆ เช่น ระบบแจ้งเตือนสมาชิกแบบ Personalization ที่เข้าถึงสิทธิประโยชน์ได้ง่ายดายยิ่งขึ้น เช่น การแจ้งเตือนการสะสมและแลกคะแนน Push Notification ปรับปรุงสิทธิประโยชน์สมาชิก เช่น Promotion เดือนเกิด แสดงโปรโมชั่นร้านพันธมิตรใกล้เคียง สิทธิประโยชน์ Same Price และระบบสนับสนุนการดูแลสิ่งแวดล้อมของสมาชิก เช่น ต้นไม้ของคุณ ตะกร้าบุญที่สมาชิกสามารถบริจาคคะแนนให้กับหน่วยงานการกุศลต่างๆ ได้ตลอดเวลา

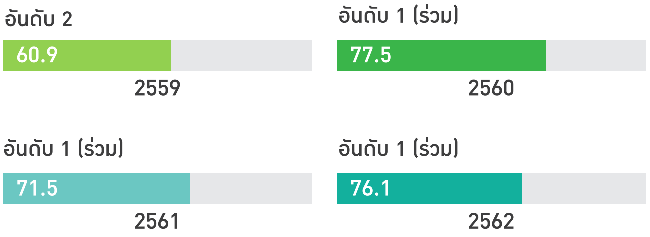
Greenovative Communities : มากกว่าสถานีบริการน้ำมัน คือประสบการณ์ที่ให้ลูกค้าสามารถร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการช่วยเหลือสังคม สิ่งแวดล้อม และรักษาวัฒนธรรมที่ดี

- **โครงการเติมน้ำมันปันน้ำใจ** บริษัทฯ สร้างโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคมผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น ในปี 2562 สถานีบริการน้ำมันบางจากได้ซื้อและนำกล้วยน้ำว้ามาแปรรูปเป็น กล้วยอบกรอบรสปาปริก้า มามอบให้กับลูกค้าที่เติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันบางจาก
  โครงการการจ้างงานผู้พิการและผู้สูงอายุ (ในตำแหน่งที่เหมาะสม) สนับสนุนคุณค่าและคุณภาพชีวิตของคนในสังคม รวมถึงให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนสินค้าที่ผลิตโดยกลุ่มผู้พิการอีกด้วย
- **โครงการผักสวนครัวไร้สารในสถานีบริการ** ร่วมกับ บริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด ทุกสาขา พัฒนาโครงการผักสวนครัวไร้สารในสถานีบริการ ทั่วประเทศ เริ่มต้นจากการนำพื้นที่ไม่เกิดประโยชน์ด้านหลังสถานีบริการฯ มาสร้างแปลงปลูกผักสวนครัวให้กับพนักงานลดภาระค่าอาหาร และเมื่อมีผลผลิตมากพอ จึงนำมามอบให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงยังนำความรู้ในการปลูกผักสวนครัวไปแลกเปลี่ยนความรู้ให้กับโรงเรียนรอบสถานีบริการน้ำมันที่ขาดแคลนอาหารกลางวันสำหรับนักเรียน และนักเรียนยังนำผลผลิตที่ได้มาจำหน่ายที่สถานีบริการบางจาก
- **โครงการ "รักษ์ ปัน สุข"** ร่วมกับเอสซีจี และอินโดรามา เวนเจอร์ส ลดขยะพลาสติก ให้ลูกค้านำขวดน้ำดื่ม PET และแกลลอนน้ำมันหล่อลื่นใช้แล้ว มาเข้ากระบวนการรีไซเคิลด้วยนวัตกรรมการแปรรูปตามแนวคิดระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) และนำรายได้จากโครงการมอบให้องค์กรสาธารณประโยชน์
- **โครงการลดโลกเลอะ X รักษ์ ปัน สุข** ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รณรงค์การลดขยะ และนำขยะพลาสติกมาใช้ซ้ำ โดยเปลี่ยนขวด PET เป็นประติมากรรม "เต่ามะเฟืองแม่ลูก" ริมหาดจอมเทียน เพื่อประชาสัมพันธ์การรณรงค์ให้เกิดจิตสำนึกเรื่องการรักษาสิ่งแวดล้อม และดึงดูดผู้บริโภคให้เข้าร่วมกิจกรรมที่สถานีบริการน้ำมันที่ร่วมรายการ 262 สาขา
- **โครงการ Green Non-oil ตอกย้ำจุดแข็ง ECO BRAND ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม** ธุรกิจร้านกาแฟอินทนิล Green Coffee เลือกใช้ BIO Packaging ทั้งฝาและแก้วกาแฟ ที่ผลิตจากพืช 100% ย่อยสลายได้ รวมถึงใช้ฝาแบบพร้อมดื่ม ที่ไม่ต้องใช้หลอด รณรงค์ให้ลูกค้าลดการใช้หลอด และให้สิทธิประโยชน์ส่วนลดสำหรับลูกค้าที่นำแก้วส่วนตัวมาใช้แทนแก้วพลาสติก ธุรกิจร้านสะดวกซื้อ SPAR ที่จัดกิจกรรมรณรงค์การลดใช้ถุงพลาสติก เพื่อปลูกสำนึกรักษ์โลกกับกลุ่มคนรุ่นใหม่ ให้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม
- **โครงการส่งเสริมประเพณีไทย** สร้างประสบการณ์แก่ลูกค้าและรณรงค์ให้ลูกค้าให้ความสำคัญต่อประเพณีไทยที่ดีต่าง ๆ อาทิ ให้พนักงานบริการแต่งกายในชุดไทยตามเทศกาล จัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงเทศกาลสำคัญต่าง ๆ อาทิ กิจกรรมมอบกระทงให้ลูกค้าในวันลอยกระทง พร้อมจัดพื้นที่สำหรับรดน้ำพระพุทธรูป
- **โครงการของหายได้คืนที่ปั๊มบางจาก** สร้างความประทับใจและไว้วางใจในการใช้บริการที่ปั๊มผ่านการปลูกฝังจิตสำนึกความซื่อสัตย์ของพนักงานบริการ ให้ดูแล และส่งคืนทรัพย์สินที่ผู้ใช้บริการลืมไว้ในสถานีบริการ โดยปีที่ผ่านมาพนักงานบริการได้ส่งมอบของที่ผู้ใช้บริการลืมไว้คืนกว่า 157 ครั้ง เพิ่มขึ้นจากปีก่อนถึง 2.9 เท่า
- **โครงการสมาชิกบัตรบางจากร่วมปันน้ำใจ สู่การให้ไม่รู้จบ** บางจากสร้างการมีส่วนร่วมของสมาชิกบัตรได้ช่วยเหลือสังคม โดยลูกค้าสามารถบริจาคคะแนนจากการเติมน้ำมันเงินบริจาครวมกับส่วนที่บริษัทฯ บริจาคสมทบเพิ่มเติม เพื่อมอบเป็นเงินให้กับองค์กรสาธารณประโยชน์ พร้อมทั้งร่วมสมทบ อาทิ มูลนิธิแพทย์อาสาสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี มูลนิธิรามาธิบดี สภากาชาดไทย

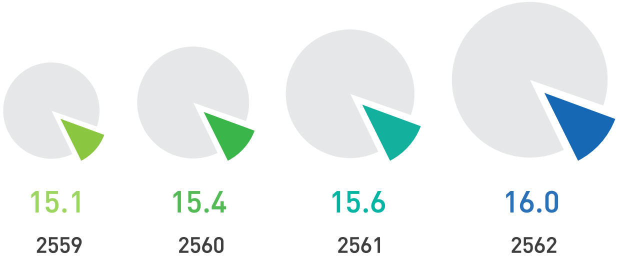
ผลลัพธ์

สถานีบริการน้ำมันบางจากเป็นแบรนด์ที่สามารถรักษาอันดับ 1 ร่วม จากคะแนน Net Promoter Score (NPS) ตั้งแต่ปี 2560-2562 (ข้อมูลจากการสอบถามผู้ใช้น้ำมัน 2,000 คน ทั่วประเทศ สำรวจโดยบริษัทวิจัยภายนอก)

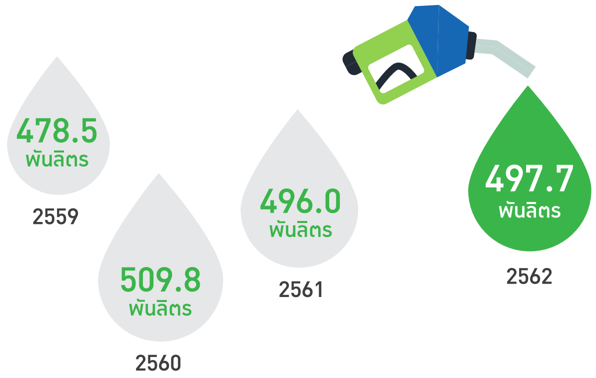
NPS Score
(ร้อยละ)



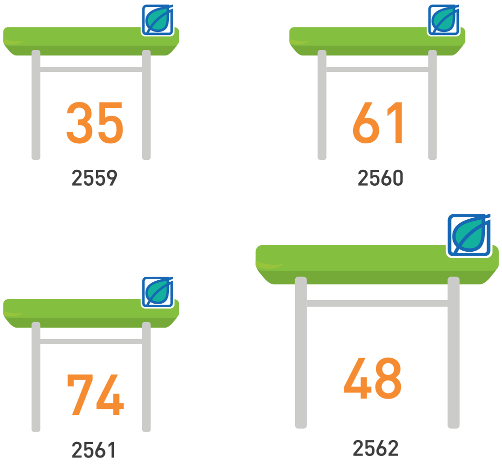
ส่วนแบ่งตลาดค้าปลีก
(ร้อยละ)



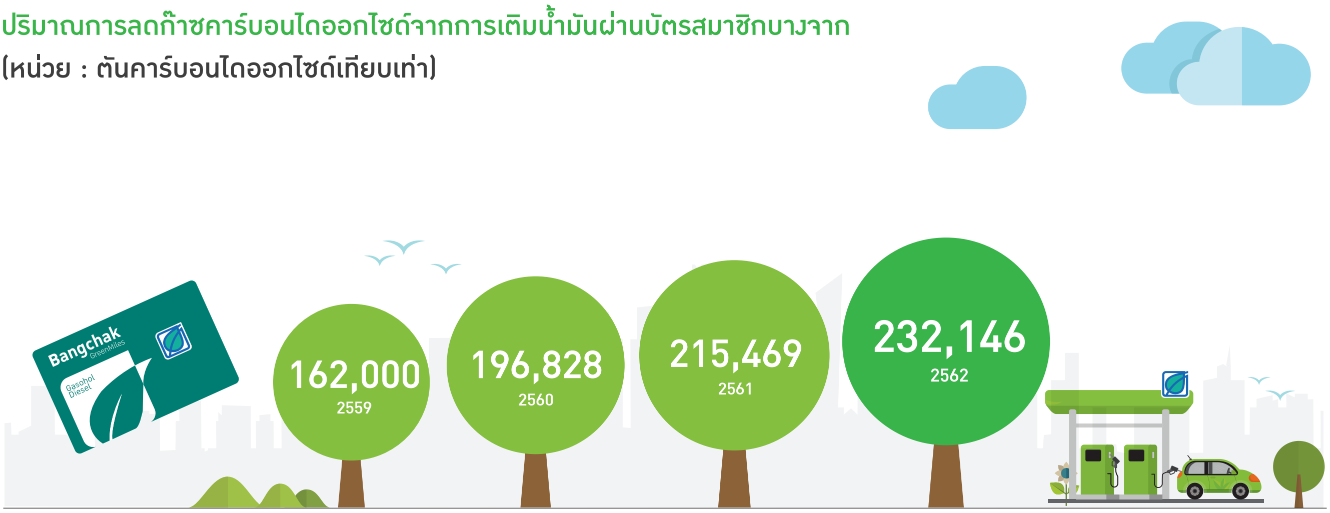
ยอดขายเฉลี่ย
(พันลิตร/เดือน/สถานีบริการมาตรฐาน)



การขยายสถานีบริการ
(จำนวนสถานี)



ปริมาณการลดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการเติมน้ำมันผ่านบัตรสมาชิกบางจาก
(หน่วย : ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)



Impact Valuation
การวัดผลกระทบ (ด้านบวก/ด้านลบ) ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากธุรกิจค้าปลีก

ผลกระทบ	กิจกรรมทางธุรกิจ	ผลผลิต 2562	ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง
• การลดปัญหาฝุ่น • ลดโลกร้อน	• พัฒนาจำหน่ายน้ำมันดีเซลเกรดพิเศษ B20 และ B10 • กิจกรรมลดราคาน้ำมันพรีเมียมดีเซล Euro 5 เพื่อจูงใจให้คนมาใช้พลังงานสะอาด	• ปี 2562 การจำหน่าย B20 ค้าปลีกช่วยลดการปล่อย CO_2 39 ล้านตัน • ยอดขายบริษัทผ่านสถานีบริการร้อยละ +7 • ส่วนแบ่งการตลาดค้าปลีกเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 16.0 จากร้อยละ 15.6	• ลูกค้า • เกษตรกร • ภาครัฐ • ผู้ถือหุ้น
• ช่วยเหลือเกษตรกร	• พัฒนาจำหน่ายน้ำมันดีเซลเกรดพิเศษ B20 และ B10 • กิจกรรมลดราคาน้ำมันพรีเมียมดีเซล • โครงการเติมน้ำมันปันน้ำใจมอบกล้วยอิ่มใจ	• ช่วยยกระดับราคาผลปาล์มเพิ่มเป็น กก.ละ 6.50-7.60 บาท (27 ม.ค. 63) ปรับเพิ่มจากปี 2562 ประมาณร้อยละ 36-40 • สร้างรายได้เกษตรกรผู้ปลูกกล้วยน้ำว้ากว่า 4,000 ครัวเรือนเป็นเงิน 4 ล้านบาท	• ลูกค้า • ภาครัฐ
• ลดขยะพลาสติก	• Inthanin Bio Packaging • โครงการรักษ์ปันสุข • โครงการลดใช้ถุงใน SPAR	• โครงการรักษ์ปันสุข นำขวดพลาสติก PET กลับเข้าสู่การ Recycle 600,000 ขวด • นำมาผลิตหมวกให้กับพนักงานทำความสะอาดของ กทม. 11,000 ใบ • Inthanin Bio Packaging ช่วยลดการใช้พลาสติกย่อยสลายยากได้ 237.6 ตัน	• ลูกค้า • พนักงาน • ภาครัฐ
• ลดการทิ้งน้ำมันพืชใช้แล้วลงสู่คูคลองสาธารณะ	• โครงการรับซื้อน้ำมันพืชใช้แล้วเพื่อ Recycle เป็น B100 • รับซื้อจาก 9 ชุมชน มหาวิทยาลัย และสำนักงานเขตพื้นที่หลักสี่	• ต้นทุนในการรับซื้อน้ำมันพืชใช้แล้ว 575,833 บาท • ประโยชน์ 283,831 บาท • NPV 292,000 บาท • SROI = 1:0.50	• ชุมชน • มหาวิทยาลัย • ภาครัฐ • พนักงาน

การขนส่งผลิตภัณฑ์

นอกจากการขนส่งผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าสถานีบริการน้ำมันและลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรมอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ตรงเวลา และปลอดภัย ผ่านหลายช่องทางทั้งทางท่อ ทางรถ และทางเรือ ตามความต้องการของลูกค้าแล้ว บริษัทฯ เล็งเห็นว่า การพัฒนาแนวทางการทำงานของคู่ค้าให้เป็นไปตามแนวทางและมาตรฐานเดียวกันกับบริษัทฯ จะช่วยยกระดับกระบวนการขนส่งผลิตภัณฑ์ร่วมกับคู่ค้า (ผู้รับเหมาขนส่ง) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจให้แข็งแกร่งร่วมกันอย่างยั่งยืน บริษัทฯ จึงได้กำหนดจรรยาบรรณคู่ค้า (Supplier Code of Conduct) ขึ้น เพื่อให้คู่ค้าปฏิบัติให้สอดคล้อง อันจะทำให้เกิดความยั่งยืนในการทำธุรกิจ อีกทั้งยังช่วยปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม ผ่านการสัมมนา อบรม และจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์เพื่อพัฒนาให้คู่ค้าของบริษัทฯ มีความรู้ สามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

เป้าหมาย 2565

- ขนส่งผลิตภัณฑ์ด้วยรถขนาดใหญ่ (กึ่งพ่วง) ร้อยละ 45 ของปริมาณการจัดส่งทั้งหมด
- ขนส่งน้ำมันไปยังลูกค้าได้ตามแผนการจำหน่ายของบริษัทฯ ในอนาคต (คำนวณจากอัตราการขยายสถานีบริการน้ำมันเพิ่มขึ้น 330 แห่งระหว่างปี 2561-2566)
- อุบัติเหตุในการขนส่งเป็นศูนย์ (Zero Accident)
- ข้อร้องเรียนจากการขนส่งไม่เกิน 3.5 เรื่อง/หนึ่งพันเที่ยววิ่ง
- โครงการขนส่งเที่ยวกลับ (Backhaul) (ประมาณ 1,700 เที่ยว/ปี) ในปี 2563

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ร้อยละการขนส่งน้ำมันใสด้วยรถขนาดใหญ่ (กึ่งพ่วง) และการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

(เป้าหมาย: เพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ 2 ต่อปี ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้การลดจำนวนเที่ยววิ่ง)

ปี	ร้อยละ	ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดได้ (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)
2562	39	8,839
2561	35	5,922
2560	30	3,945
2559	25	3,028

จำนวนข้อร้องเรียนในการขนส่ง (เรื่องต่อหนึ่งพันเที่ยววิ่ง)

(เป้าหมาย: ≤ 3.5 เรื่องต่อหนึ่งพันเที่ยววิ่ง)

2559	2560	2561	2562
1.4	1.2	0.5	0.2

สถิติอุบัติเหตุจากการขนส่ง*

(เป้าหมาย : อุบัติเหตุเป็นศูนย์)

2559	2560	2561	2562
1	2	2	2

*(กรณีที่มีความเสียหายต่อครั้งเกิน 1 ล้านบาท)

กลยุทธ์

จัดแผนการขนส่งน้ำมันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงต้นทุน เวลาและความปลอดภัยสูงสุด

โครงการเพิ่มสัดส่วนการขนส่งด้วยรถขนาดใหญ่ (กึ่งพ่วง)

บริษัทฯ บริหารจัดการรถขนส่งด้วยการเปลี่ยนจากรถเดี่ยว 2 คัน เป็นรถกึ่งพ่วงขนาดใหญ่ (40,000 ลิตร) นอกจากช่วยลดต้นทุนการขนส่งได้แล้ว ยังลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อหน่วยน้ำมันและลดโอกาสจากการเกิดอุบัติเหตุ มีการผลักดันอย่างจริงจัง ด้วยแนวทาง

- สถานีบริการใหม่ ก่อสร้างให้รองรับรถกึ่งพ่วงเข้าจัดส่งได้
- การผลักดันจัดส่งสำหรับสถานีบริการกรีนเนท ซึ่งเป็นสถานีบริการที่บริษัทฯ ลงทุน บริหารงานโดยบริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด ให้สั่งน้ำมันจัดส่งด้วยรถกึ่งพ่วงให้มากที่สุด ทั้งจัดส่งแบบหนึ่งคันไปหนึ่งสถานีบริการ หรือสองสถานีบริการสั่งร่วมกัน ด้วยรถกึ่งพ่วงคันเดียวกันที่เรียกว่า การจัดส่งแบบมัลติ-ดรอป เพื่อเพิ่มโอกาสการขนส่งด้วยรถกึ่งพ่วง
- การให้สิทธิส่วนลดแก่สถานีบริการน้ำมันประเภทอื่นๆ เช่น สถานีบริการของสหกรณ์การเกษตร สถานีบริการของ Dealer ในกรณีขนส่งน้ำมันด้วยรถขนาดใหญ่ (กึ่งพ่วง)

มาตรการทั้งหมดนี้ ทำให้สัดส่วนการใช้รถขนาดใหญ่เพิ่มขึ้นจากปีก่อน และเป็นไปตามเป้าหมาย คือ เพิ่มขึ้นร้อยละ 4 (จากปี 2561 สัดส่วนการใช้รถขนาดใหญ่ร้อยละ 35 เป็นร้อยละ 39 ในปี 2562) ช่วยลดค่าต้นทุนการขนส่งลงได้กว่า 50 ล้านบาท ในปี 2562 ลดก๊าซเรือนกระจก 8,839 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และช่วยลดโอกาสเกิดอุบัติเหตุจากจำนวนเที่ยววิ่ง และระยะทางที่ลดลงไปพร้อมกัน

โครงการขนส่งเที่ยวกลับ (Backhaul)

โดยทั่วไป การขนส่งน้ำมันผลิตภัณฑ์ไปยังสถานีบริการน้ำมันหรือลูกค้าอุตสาหกรรม จะเกิดการสูญเสียโอกาสทางธุรกิจจากการวิ่งรถเปล่าในเที่ยวกลับมายังคลังน้ำมัน บริษัทฯ จึงดำเนินการโครงการรถน้ำมันขนส่งเที่ยวกลับโดยการรับเอทานอลจากโรงงานผู้ผลิตในเส้นทางเดียวกันกลับมายังบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเข้าเป็นวัตถุดิบในกระบวนการผลิตของโรงกลั่น ไม่ให้เกิดการสูญเปล่าทางธุรกิจจากการเดินรถเปล่าในเที่ยวกลับ ซึ่งปีนี้ได้ดำเนินการกว่า 1,200 เที่ยว ลดค่าใช้จ่ายในการขนส่งวัตถุดิบได้กว่า 5 ล้านบาท

โครงการจ่ายน้ำมัน ดีเซล B20 จากคลังบางปะอิน และคลังสุราษฎร์ธานี

จากน้ำมัน ดีเซล B20 ที่มีจ่ายเฉพาะคลังบางจาก ซึ่งตั้งอยู่ที่โรงกลั่นบางจาก พระโขนง กรุงเทพฯ แต่จัดส่งน้ำมัน ดีเซล B20 ไปสถานีบริการน้ำมันทั่วประเทศ ทำให้ระยะทางการจัดส่งไปสถานีบริการภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ไกล มีโอกาสเสี่ยงต่ออุบัติเหตุระหว่างการจัดส่ง และต้นทุนการจัดส่งจากการขนส่งเพิ่มขึ้น รวมทั้งสถานีบริการต้องสั่งน้ำมันล่วงหน้านานขึ้น จึงขยายการจ่ายน้ำมัน ดีเซล B20 ไปจ่ายที่คลังบางปะอิน และคลังสุราษฎร์ธานี

การพัฒนาพนักงานขับรถให้เป็นมืออาชีพ

จัดโครงการอบรมพนักงานขับรถอย่างมืออาชีพด้วยการเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับมาตรการด้านความปลอดภัยในการขับขี่ การดับเพลิงที่ถูกต้อง การปฏิบัติงานภายในคลังน้ำมัน การใช้ระบบ TMS และการบริหารข้อมูลผ่านระบบ SAP เพื่อสร้างความมั่นใจและความเป็นมืออาชีพให้กับพนักงานขับรถทุกคน ส่งผลให้สามารถควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานขนส่งให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีแก่ลูกค้าผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน

การดำเนินงานตามกลยุทธ์หลักส่งผลให้มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่น กล่าวคือ บริษัทฯ สามารถบริหารสัญญาขนส่งของคู่ค้าทุกรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เฉลี่ยร้อยละ 80)

การพัฒนาเทคโนโลยีการขนส่งให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

นวัตกรรม

Smart Transportation

เป็นโครงการปรับปรุงระบบบริหารงานขนส่ง (Transportation Management System: TMS) ที่มีอยู่ให้ดีขึ้น โดยปัจจุบันสามารถติดตามแผนการขนส่งรถน้ำมันและพฤติกรรมของพนักงานขับรถ ความเร็วในการขับขี่ เส้นทางการเดินรถ เวลาในการขนส่งด้วยการใช้กล้องวงจรปิด (CCTV) และระบบ GPS ที่ติดตั้งประจำรถขนส่งน้ำมัน ข้อมูลดังกล่าวจะถูกส่งตรงมายังห้องควบคุมที่มีพนักงานของบริษัทฯ ประจำตลอด 24 ชั่วโมง สามารถตรวจสอบรถขนส่งผ่านระบบแจ้งเตือนเพื่อป้องกันอุบัติเหตุและป้องกันการทุจริตในการขนส่ง นอกจากนั้น บริษัทฯ ได้พัฒนาเชื่อมโยงข้อมูลจากกล้องวงจรปิดในรถน้ำมันผ่าน Application บน Smart Phone เพื่อให้ลูกค้าผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน สามารถติดตามภาพจริงแบบเรียลไทม์ และติดตามพิกัดของรถน้ำมันได้ตั้งแต่ออกจากคลังน้ำมัน ทำให้ทุกฝ่ายทราบถึงสถานะการขนส่งได้พร้อมกัน สร้างความโปร่งใสในการตรวจสอบและพึงพอใจ ลดข้อร้องเรียนในการขนส่งลงได้อีกทางด้วย

ในปีนี้ บริษัทฯ ได้เพิ่มมาตรการป้องกันอุบัติเหตุให้เข้มข้นมากขึ้น โดยวางแผนเพิ่มอุปกรณ์ป้องกันการหลับในในรถบรรทุกน้ำมันใส และพัฒนาระบบบริหารงานจัดส่ง TMS ให้สามารถวางแผนโดยใช้รถขนาดใหญ่ (กึ่งพ่วง) ด้วยการจับคู่สถานีบริการที่ต้องการน้ำมันในเวลาเดียวกัน ให้จัดส่งร่วมกันกับอีกสถานีบริการ ที่เรียกว่า จัดส่งแบบมัลติดรอป เพื่อเพิ่มโอกาสการใช้รถขนาดใหญ่ในการจัดส่ง

การพัฒนาระบบคำสั่งซื้อน้ำมันอัตโนมัติ (Auto Ordering System: AOS) และระบบข้อร้องเรียนออนไลน์ (E-Complaint)

ระบบคำสั่งซื้อน้ำมันอัตโนมัติ (Auto Ordering System: AOS) : เพื่อให้การรับคำสั่งซื้อน้ำมันจากสถานีบริการน้ำมันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถวางแผนขนส่งได้ทันเวลา บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบคำสั่งซื้อน้ำมันอัตโนมัติให้ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันสามารถคำนวณข้อมูลยอดขายน้ำมันและปริมาณน้ำมันคงเหลือในถังแต่ละวัน สามารถสร้างคำสั่งซื้อน้ำมันอัตโนมัติและส่งมายังบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอให้กับสถานีบริการน้ำมันบางจากที่บริหารโดย บริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด จำนวนกว่า 200 สถานี ทั่วประเทศ ทำให้สถานีบริการสามารถบริหารการสำรองปริมาณน้ำมันให้เพียงพอต่อการขาย สามารถบริหารแผนงานขนส่งและปริมาณรถขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระบบข้อร้องเรียนออนไลน์ (E-Complaint) : บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบการรับร้องเรียนออนไลน์เฉพาะงานขนส่งขึ้นเพื่อให้การบริหารและติดตามข้อร้องเรียนด้านการขนส่งเป็นระบบ สามารถติดตามขั้นตอนการแก้ไขปัญหาและดำเนินการปิดข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ยังอยู่ระหว่างเชื่อมระบบข้อร้องเรียนออนไลน์กับระบบจ่ายเงินค่าบริการขนส่งผ่านระบบ SAP เพื่อคำนวณค่าปรับอัตโนมัติ กรณีที่คู่ค้า (ผู้รับเหมาขนส่ง) ได้รับการร้องเรียนที่มีผลกระทบจนเกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ซึ่งเป็นอีกแนวทางในการรักษามาตรฐานงานบริการขนส่ง เนื่องจากมีการกำหนดเป็นบทลงโทษที่ชัดเจนเมื่อกระทำผิด

แผนงานในอนาคต

การติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันหลับใน ในรถขนส่งน้ำมันใสทุกคัน เพื่อลดโอกาสการหลับใน ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดอุบัติเหตุรุนแรงในระหว่างการจัดส่ง

ขยายการจัดส่งน้ำมันจากคลังพิจิตร ไปสถานีบริการภาคเหนือตอนบนให้มากขึ้น เพื่อลดระยะทางจัดส่งให้สั้นลง เพิ่มความพึงพอใจแก่ลูกค้า และลดโอกาสเกิดอุบัติเหตุ

บัญชีค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ได้จัดทำและพัฒนาบัญชีค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Cost Accounting) ครอบคลุมกระบวนการผลิตน้ำมัน คลังน้ำมันบางจากและคลังบางปะอิน โดยได้มีการนำเสนอบัญชีค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อมให้กับหน่วยงานภายนอกและนักลงทุนได้ทราบ ผ่านบทคำอธิบายและการวิเคราะห์ของฝ่ายจัดการ (MD&A) และจดหมายข่าวนักลงทุน (IR Newsletter) ทุกไตรมาสตลอดมา นอกจากนี้ ยังมีการถ่ายทอดความรู้ให้แก่นักศึกษาและหน่วยงานอื่นที่สนใจอย่างต่อเนื่อง

ค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อมปี 2562 โดยรวมลดลงจากปี 2561 ประมาณ 384.90 ล้านบาท หรือร้อยละ 0.37 สาเหตุหลักมาจากค่าใช้จ่ายวัตถุดิบที่ติดไปกับผลิตภัณฑ์ลดลง 373.98 ล้านบาท ตามราคาต้นทุนน้ำมันดิบที่ลดลงจากปีก่อนถึงร้อยละ 11 อย่างไรก็ตามบริษัทฯ ได้เดินหน่วยกลั่นเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 102.39 พันบาร์เรลต่อวันในปี 2561 เป็น 112.62 พันบาร์เรลต่อวันในปี 2562 ในขณะที่ค่าใช้จ่ายวัตถุดิบที่ไม่ติดไปกับผลิตภัณฑ์ลดลง 43.29 ล้านบาท ตามปริมาณน้ำมันที่ไม่ได้คุณภาพที่ลดลงซึ่งมีมูลค่า 42.76 ล้านบาท ค่าใช้จ่ายเพื่ออุปกรณ์ควบคุมมลพิษและค่าใช้จ่ายในการป้องกันสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น 32.37 ล้านบาท ส่วนใหญ่มาจากค่าเสื่อมราคาของอุปกรณ์ควบคุมมลพิษที่เพิ่มขึ้น 33.73 ล้านบาท ค่าใช้จ่ายในการติดตามและตรวจวัดเพิ่มขึ้น 7.26 ล้านบาทและค่าบำบัดน้ำทิ้ง เพิ่มขึ้น 2.08 ล้านบาท ในขณะที่ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ด้านสิ่งแวดล้อมและค่ากำจัดของเสียลดลง 4.00 และ 6.92 ล้านบาท ตามลำดับ

ประโยชน์ของผลผลิตพลอยได้และการนำของเสียมาใช้ใหม่เพิ่มขึ้น 2.75 ล้านบาท หรือร้อยละ 17.59 ส่วนใหญ่มาจากปริมาณกำมะถันเหลวที่สามารถจำหน่ายได้เพิ่มขึ้น

(หน่วย : ล้านบาท)

บัญชีค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อม	2560	2561	2562
ค่าใช้จ่ายวัตถุดิบที่ติดไปกับผลิตภัณฑ์			
น้ำมันดิบ (Crude Feed)	80,433.78	89,862.78	89,112.83
เอทานอล (Ethanol)	7,648.60	7,562.06	7,127.70
ไบโอดีเซล (บี100)	4,607.19	4,000.11	4,308.22
ไบโอดีเซล (บี100)-Premium	28.37	42.62	36.36
ไบโอดีเซล (บี100)-HI PURE TYPE2	-	-	582.10
น้ำมันพืชใช้แล้ว	6.37	1.48	0.76
สารเคมี	162.45	168.07	171.83
น้ำใช้ในการผลิต	26.52	20.82	28.35
พลังงานที่ใช้ในการผลิต	2,068.72	1,893.77	1,809.57
ค่าใช้จ่ายวัตถุดิบที่ไม่ติดไปกับผลิตภัณฑ์			
น้ำมันที่ไม่ได้คุณภาพ (SLOP OIL)	81.68	100.36	57.60
ตะกอนน้ำมันจากถังน้ำมันดิบ/น้ำมันเตา	-	-	-
น้ำทิ้ง	11.20	11.38	10.93
สารเคมีที่มากเกินพอจากน้ำบ่อปรับเสถียร	0.31	0.13	0.11
กำมะถันไม่ได้คุณภาพ	-	0.07	-
ค่าใช้จ่ายเพื่ออุปกรณ์ควบคุมมลพิษ			
ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ด้านสิ่งแวดล้อม	26.65	28.29	24.29
ค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์ควบคุมมลพิษ	233.90	267.28	301.02
ค่าบำบัดน้ำทิ้ง	8.15	7.63	9.71
ค่ากำจัดของเสีย	10.48	12.27	5.35
ค่าธรรมเนียมและภาษีด้านสิ่งแวดล้อม	N.A.	N.A.	N.A.
ค่าปรับ	-	-	-
ค่าใช้จ่ายในการป้องกันสิ่งแวดล้อม			
ค่าใช้จ่ายการติดตามและตรวจวัด	10.20	7.68	14.94
ค่าเสื่อมราคาพื้นที่เก็บกากของเสีย	0.13	0.11	0.03
ค่าใช้จ่ายเพื่อดำเนินระบบจัดการ	2.57	1.59	1.89
ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ด้านสิ่งแวดล้อม	0.04	-	0.01
ประโยชน์ของผลผลิตพลอยได้และการนำของเสียมาใช้ใหม่			
กำมะถันเหลว	(10.63)	(9.86)	(14.19)
กลีเซอรีน	(0.16)	(0.05)	0.00
เศษเหล็ก-อลูมิเนียม	(1.47)	(5.70)	(4.17)
กระดาษ	-	-	-

depa
โครงการประกวด Green Impact

100%
MADE
FROM
PLANTS

แก้วเพาะกล้า
Inthanin
100%
แก้วย่อยสลายได้
Biodegradable

แก่นมะกรูด

บางจากฯ กับความสุขที่ยั่งยืน

สร้างคุณค่า สู่สังคม

ความปลอดภัย

จำนวนผู้บาดเจ็บจากการทำงาน (TRIC)

	ชาย	หญิง
พนักงาน	0	0
ผู้รับเหมา	5	0

อัตราการบาดเจ็บรวม (TRIR)

	ชาย	หญิง
พนักงาน	0	0
ผู้รับเหมา	1.06	0

การบริหารความสัมพันธ์และความรับผิดชอบต่อลูกค้า

ความพึงพอใจลูกค้าต่อการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

ร้อยละ 90

สิทธิมนุษยชน

ร้อยละการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

พนักงาน	ร้อยละ 100
บริษัทในกลุ่ม	ร้อยละ 100
คู่ค้า	ร้อยละ 100

ร้อยละการระบุความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

พนักงาน	ร้อยละ 0
บริษัทในกลุ่ม	ร้อยละ 0
คู่ค้า	ร้อยละ 0

การดูแลพนักงาน

จำนวนพนักงานทั้งหมด
1,251 คน

อัตราการเลื่อนตำแหน่ง
ร้อยละ 15.2

Best Employer Score
ร้อยละ 56

คะแนนความผูกพันพนักงาน
ร้อยละ 62

การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

- ชั่วโมงการทำงานอาสาของพนักงาน 15,583 ชั่วโมง คิดเป็นเงิน 4.3 ล้านบาท
- งบประมาณ 302.42 ล้านบาท
- อุปกรณ์สิ่งของ 7.47 ล้านบาท
- บริหารจัดการ 11.22 ล้านบาท

ความพึงพอใจต่อกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์

ร้อยละ 97

ประเภทการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

- การบริจาค 14.58%
- การพัฒนาชุมชน-สังคม 15.92 %
- พัฒนาชุมชน-สังคมผ่านกระบวนการทางธุรกิจ 69.5%

STOP SOIL EROSION
SAVE OUR FUTURE
World Soil Day

สืบสาน รักษา และต่อยอด
ศาสตร์ของพระราชา

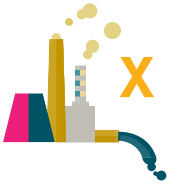
ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

ความมั่นคง ความปลอดภัย และอาชีวอนามัยถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของธุรกิจปิโตรเลียม ไม่เพียงต่อบริษัทฯ เท่านั้น หากสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย อันได้แก่ พนักงาน ผู้รับเหมาและชุมชน บริษัทฯ จึงมีนโยบายด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย กำหนดให้พนักงานและผู้รับเหมามีหน้าที่และความรับผิดชอบด้านความปลอดภัยทั้งต่อตัวเองและเพื่อนร่วมงาน ต่อกฎหมายและมาตรฐาน โดยมีโครงสร้างการบริหารด้านความปลอดภัย ความมั่นคง อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมและพลังงาน (SHEE) และมาตรฐานด้านความปลอดภัย ISO 45001 ที่บริษัทฯ ใช้ในการบริหารด้านความปลอดภัย นอกจากนั้นแล้ว ยังดำเนินงานเพื่อวางรากฐานระบบบริหารความปลอดภัยกระบวนการ (Process Safety Management: PSM) (Disclosure 403-1)

เป้าหมาย

การปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย สอดคล้องกับ กฎหมายครบถ้วน

อัตราการเจ็บป่วยจากโรคจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด เท่ากับ ศูนย์



ไม่มีการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีอย่างมีนัยสำคัญสู่สิ่งแวดล้อม

กรณีการเกิดเหตุการณ์รั่วไหลของสารไวไฟหรือสารเคมีจากภาชนะบรรจุหลักหรือกระบวนการผลิตที่ส่งผลกระทบอย่างรุนแรง (Tier 1) ตามข้อกำหนด API 754 เท่ากับ ศูนย์

แนวทางการบริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

การนำระบบการบริหารด้านความปลอดภัย ความมั่นคง อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมและพลังงาน (SHEE) และมาตรฐานด้านความปลอดภัย ISO 45001 รวมถึงระบบบริหารความปลอดภัยกระบวนการ (Process Safety Management: PSM) มาบริหารด้านความปลอดภัย ทำให้ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยดีขึ้นตามลำดับ และบริษัทฯ จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านความปลอดภัยทั้งภายในงาน และภายนอกงาน หรือเรียกว่า Safety 24 ชั่วโมงอย่างต่อเนื่อง โดยกิจกรรมดังกล่าวส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับ รวมทั้งผู้รับเหมาทุกคน มีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย มีความรู้ความเข้าใจ และมุ่งมั่นปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยในทุกๆ วัน กิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยภายในงาน เช่น

- การส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture Transformation) อย่างต่อเนื่องผ่านกิจกรรม Line Walk ของผู้บริหาร ในพื้นที่ปฏิบัติงาน เพื่อแสดงออกถึงการให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัย และห่วงใยการทำงานของผู้ปฏิบัติ และ Field Risk Assessment (FRA) ให้พนักงานค้นหาอันตรายและความเสี่ยง เพื่อป้องกันล่วงหน้า
- กิจกรรมการรณรงค์ใส่หมวกนิรภัยอย่างปลอดภัยด้วยการใช้สายรัดคางทุกครั้ง
- การประชุมและร่วมตรวจพื้นที่ความปลอดภัย ร่วมกับเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยของบริษัทผู้รับเหมาทุกเดือน

สำหรับกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยภายนอกงานที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เช่น การรณรงค์ให้พนักงานทุกคนขับขี่อย่างปลอดภัย โดยรณรงค์ให้สวมหมวกนิรภัยทุกครั้งเมื่อขี่จักรยานยนต์ และคาดเข็มขัดนิรภัยทุกครั้งก่อนออกเดินทาง

จากการดำเนินงานกิจกรรมด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง ทำให้บริษัทฯ บรรลุเป้าหมายด้านความปลอดภัย คือมีชั่วโมงความปลอดภัยครบ 2,350,000 ชั่วโมง-คน โดยไม่มีอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน ซึ่งทางบริษัทฯ ได้มอบของที่ระลึกให้กับพนักงานทุกคน เพื่อแทนคำขอบคุณทุกคนที่ร่วมมือกันทำงานให้เกิดความปลอดภัย

การระบุภัยคุกคามที่เกี่ยวเนื่องกับการทำงาน การประเมินความเสี่ยง และการสอบสวนเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยง (Disclosure 403-2)

บริษัทฯ จัดให้มีระเบียบวิธีปฏิบัติการชี้บ่งประเมินประเด็นอันตราย ความเสี่ยงและหาโอกาสในการปรับปรุงแก้ไข โดยวิธี What if และ HAZOP ครอบคลุมกิจกรรมและทั้งที่ปฏิบัติโดยพนักงานและผู้รับเหมา โดยกำหนดให้ทุกขั้นตอนการทำงาน (Procedure) จะต้องชี้บ่งประเมินประเด็นอันตราย ความเสี่ยง และหาโอกาสในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อลดและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ตลอดเวลา และทบทวนการชี้บ่งประเมินประเด็นอันตราย ความเสี่ยง และหาโอกาสในการปรับปรุงแก้ไขอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง สำหรับงานที่ไม่ได้เกิดขึ้นเป็นประจำมีการชี้บ่งอันตรายและประเมินความเสี่ยงให้ครอบคลุมกิจกรรมและพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยวิธี JSA (Job Safety Analysis) พร้อมกำหนดมาตรการควบคุมและป้องกันให้สอดคล้องกับความเสี่ยง ร่วมกับระบบใบอนุญาตในการทำงาน กำหนดให้มีการสื่อสารเรื่องความปลอดภัยผ่านการ Safety Talk ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน และมีการตรวจสอบความปลอดภัยและความสอดคล้องในการปฏิบัติข้อกำหนดที่ระบุไว้ในใบอนุญาตในการทำงาน เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการประเมินความเสี่ยงมีประสิทธิภาพ ทางบริษัทฯ

กำหนดให้ผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินความเสี่ยงต้องเป็นพนักงานหรือผู้รับเหมา ระดับวิศวกรหรือระดับหัวหน้างานขึ้นไป รวมทั้งจัดให้มีการอบรมขั้นตอนการประเมินความเสี่ยงให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน หลังจากประเมินความเสี่ยงและกำหนดมาตรการควบคุมแล้วต้องรวบรวมให้ผู้จัดการส่วนทบทวนและลงนาม และทุกส่วนมีหน้าที่ทบทวนและติดตามการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดเพื่อควบคุมความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง

ผลจากการประเมินความเสี่ยงพบว่ากิจกรรมที่มีความเสี่ยง (Work-Related Hazard) ที่จะทำให้เกิดความความเสี่ยงของ High Consequence Injury ได้ เช่น ไฟไหม้ สารเคมีรั่วไหล วัสดุตกกระแทกหรือชน ของมีคมบาด เป็นต้น ทางบริษัทฯ กำหนดมาตรการป้องกันและควบคุมอันตรายที่เหมาะสม รวมถึงดำเนินการตามหลักลำดับชั้นของการควบคุมอันตราย (Hierarchy of Controls) โดยการทบทวนการออกแบบกระบวนการผลิตให้มีความปลอดภัย ทบทวนการประเมินความเสี่ยงและขั้นตอนปฏิบัติงาน ทบทวนระบบการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย และจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลให้กับพนักงานและผู้รับเหมา

นอกจากนั้นบริษัทฯ มีการรณรงค์ให้พนักงานทำรายงานใบข้อแนะนำด้านความปลอดภัย (Safety Observation Report) โดยมุ่งเน้นถึงการกระทำที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Act) และสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Condition) ซึ่งเป็นมาตรการป้องกันก่อนเกิดเหตุ ในกรณีที่พนักงานและผู้รับเหมาสังเกตหรือพบเห็นสภาพการณ์ทำงานที่ไม่ปลอดภัย หรืออาจส่งผลกระทบต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานสามารถยุติการทำงานได้โดยถือว่าไม่มีความผิดในการละเว้นในการปฏิบัติหน้าที่ และรายงานให้หัวหน้างานและเจ้าของพื้นที่ทราบ เพื่อทำการตรวจสอบและแก้ไข จนกว่าจะมั่นใจว่าปลอดภัยจึงจะอนุญาตให้ปฏิบัติงานหรือดำเนินกิจกรรมต่อไปได้ อีกทั้งบริษัทฯ ยังดำเนินโครงการ Field Risk Assessment (FRA) การสร้างความตระหนักและความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้น เพื่อนำมาสู่การป้องกันก่อนเกิดเหตุได้อย่างเหมาะสม โดยส่งเสริมพนักงานค้นหาอันตรายและความเสี่ยงด้วยตนเอง เพื่อป้องกันล่วงหน้าและนำไปสู่วัฒนธรรมความปลอดภัยของบริษัทฯ ต่อไป

กระบวนการสอบสวนเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงที่เกี่ยวเนื่องกับการทำงาน

กระบวนการสอบสวนเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงที่เกี่ยวเนื่องกับการทำงาน การรายงานและสอบสวนอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นถือเป็นหัวใจของระบบการบริหารงานด้านความปลอดภัย วัตถุประสงค์เพื่อสืบค้นหาสาเหตุที่แท้จริง และกำหนดมาตรการควบคุมและป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการรายงานอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ไม่ปกติที่เกิดขึ้นและมีการเก็บบันทึกไว้อย่างเป็นระบบ โดยครอบคลุมการเกิดอุบัติเหตุ เหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต และเหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุ (Near-Miss) ทั้งนี้เมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้น ผู้อยู่ในเหตุการณ์หรือผู้ที่พบเห็นจะต้องเขียนรายงานให้เจ้าของพื้นที่และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากนั้นจะมีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อทำการสอบสวนอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและเพื่อให้การสืบสวนหาสาเหตุที่แท้จริง (Root Cause) และกำหนดมาตรการป้องกันมิให้เหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นซ้ำอีกได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ การสอบสวนอุบัติเหตุใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Why Tree Analysis มาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการค้นหาสาเหตุที่แท้จริง หลังจากนั้นมีการตรวจติดตามผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามมาตรการป้องกันที่ได้ระบุไว้เป็นระยะๆ และเพื่อให้การป้องกันมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดได้มีสื่อการเรียนรู้จากอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้น (Lesson Learned Sharing) ให้กับพนักงาน และผู้รับเหมาทราบผ่านทางสื่อต่างๆ ของบริษัทฯ

บริการด้านสุขภาพที่เกี่ยวเนื่องจากการทำงาน (Disclosure 403-3)

การควบคุมดูแลและป้องกันอันตรายต่อสุขภาพของพนักงานและผู้รับเหมา มีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินกิจการของบริษัทฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานในพื้นที่หน่วยกลั่น ซึ่งมีสภาพแวดล้อมที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา บริษัทฯ ใช้กระบวนการด้านอาชีวอนามัยเชิงรุก จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Health Risk Assessment) ครอบคลุมทุกพื้นที่ของโรงกลั่น เพื่อนำไปสู่การกำหนดมาตรการควบคุมและลดความเสี่ยงที่เหมาะสม รวมทั้งการเฝ้าระวังและตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การตรวจวัดแสง เสียง ความร้อน

และสารเคมีในพื้นที่ทำงาน เป็นต้น เป็นมาตรการที่บริษัทฯ ใช้ในการประเมินมาตรการควบคุม ป้องกันทางด้านความปลอดภัยที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน โดยนำผลที่ได้จากการตรวจวัดมาเทียบเคียงกับค่ามาตรฐานที่กำหนด ในกรณีที่พบว่าผลการตรวจวัดเกินค่ามาตรฐานความปลอดภัย บริษัทฯ มีการออกแบบและปรับปรุงพื้นที่ทำงานให้มีสภาพการทำงานที่ปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการจัดทำแผนปรับปรุงแก้ไขและมีการตรวจติดตามอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้บริษัทฯ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยและแพทย์เฉพาะทางด้านอาชีวเวชศาสตร์ ทำหน้าที่ควบคุมและให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่พนักงานและผู้รับเหมาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับด้านอาชีวอนามัย โดยบริษัทฯ จัดให้มีการเฝ้าระวังด้านสุขภาพพนักงาน ดังนี้

- ตรวจสุขภาพพนักงานตั้งแต่เริ่มเข้างาน ระหว่างงาน และเมื่อออกจากงาน
- ดูแลสุขภาพพนักงานด้วยการตรวจสุขภาพประจำปี ทั้งการตรวจสุขภาพทั่วไปและตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงด้านอาชีวอนามัย โดยมีแพทย์อาชีวเวชศาสตร์และนักอาชีวอนามัยของบริษัทฯ ร่วมกันกำหนดรายการตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยง วิเคราะห์ผลตรวจสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานจากปัจจัยภายในและภายนอกสถานที่ทำงาน หากพบว่าพนักงานมีผลตรวจสุขภาพผิดปกติจะต้องเข้าพบแพทย์และรับคำแนะนำในการดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้บริษัทฯ ยังจัดให้มีรายการตรวจเพิ่มเติมตามความเสี่ยงของกลุ่มอายุ โดยเพิ่มการตรวจมะเร็งต่อมลูกหมาก ตรวจมะเร็งตับอ่อน และตรวจมะเร็งทางเดินอาหาร ในโปรแกรมการตรวจสุขภาพพนักงาน เพื่อให้ครอบคลุมโรคที่อาจจะเกิดขึ้นจากการใช้ชีวิตประจำวัน และเพื่อให้พนักงานเฝ้าระวังสุขภาพตนเองต่อเนื่อง
- มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน การตรวจสอบติดตามสอดคล้องตามมาตรฐานสากล และกำหนดเกณฑ์/แนวทางปฏิบัติล่วงหน้าสำหรับผู้ที่มีความเสี่ยง ผู้ที่มีผลการตรวจสอบผิดปกติทั้งระดับเล็กน้อย ปานกลาง และสูง
- จัดมาตรการด้านอาชีวอนามัยให้กับผู้รับเหมา เช่น จัดเตรียมพื้นที่ปฏิบัติงาน ขั้นตอน อุปกรณ์ป้องกันและส่งเสริมให้ความรู้
- จัดให้มีการฝึกซ้อมเหตุฉุกเฉินทางการแพทย์เพื่อให้ทีมช่วยเหลือของบริษัทฯ และทีมช่วยเหลือของโรงพยาบาลในสัญญาได้มีการฝึกซ้อมและทำความเข้าใจบทบาทหน้าที่ เกิดความคล่องตัวในการประสานงานร่วมกัน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- จัดจ้างแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านอาชีวอนามัยในการประเมินและปรับปรุงโปรแกรมการตรวจสุขภาพทั่วไปและการตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงให้กับพนักงานบริษัทฯ
- Exercise Idol Project เพื่อให้พนักงานได้ตระหนักถึงเรื่องของการรักษาสุขภาพ ด้วยการส่งเสริมให้พนักงานดูแล 3 ด้านสำคัญ ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านโภชนาการ และด้านจิตวิทยา ทำให้พนักงานมีสุขภาพที่แข็งแรงลดการเจ็บป่วย

ในส่วนของผู้รับเหมา บริษัทฯ กำหนดให้บริษัทผู้รับเหมาจัดให้มีการตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงให้กับผู้รับเหมาทุกคน รวมถึงติดตามผลวิเคราะห์ผลตรวจสุขภาพและให้คำปรึกษา หากพบว่าพนักงานมีผลตรวจสุขภาพผิดปกติจะต้องเข้าพบแพทย์และรับคำแนะนำในการดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่อง หลังจากดำเนินการตรวจเสร็จแล้วให้ส่งผลการตรวจสุขภาพให้กับหัวหน้างานบางจากและตัวแทนส่วนความปลอดภัยฯ

การมีส่วนร่วม การปรึกษา และการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานในประเด็นอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Disclosure 403-4)

บริษัทฯ แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นคณะทำงานที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายในสถานประกอบการเพื่อเป็นเวทีทำงานร่วมกันระหว่างตัวแทนฝ่ายบริหารและตัวแทนฝ่ายลูกจ้าง ให้สถานประกอบการมีการทำงานตามหลักความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี และมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คณะทำงานประกอบด้วยผู้แทนจากพนักงานระดับปฏิบัติการไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของคณะกรรมการทั้งหมด โดยตัวแทนพนักงานระดับปฏิบัติการมาจากการเลือกตั้งแยกตามสายงาน เพื่อให้มีตัวแทนพนักงานจากทุกสายงาน ซึ่งกำหนดให้มีการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อเป็นเวทีในการรับข้อมูลจากพนักงานแต่ละสายงานผ่านตัวแทน และแจ้งข่าวสาร พร้อม

ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานและแผนการดำเนินงานในอนาคต เป็นต้น ซึ่งในปี 2562 ได้มีการทบทวนคู่มือความปลอดภัยสำหรับพนักงานและผู้รับเหมา การทบทวนมาตรฐานของอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล (Personal Protective Equipment : PPE) และจัดหา PPE ที่เหมาะสมกับความเสี่ยงของงานนั้นๆ รวมถึงมีการทบทวนผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยโดยผู้บริหารระดับสูงอย่างต่อเนื่อง

ในส่วนของผู้รับเหมา บริษัทฯ จัดให้มีการประชุมและร่วมตรวจพื้นที่ความปลอดภัย ร่วมกับเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยของบริษัทผู้รับเหมาทุกเดือน เป็นเวทีแลกเปลี่ยนและทำงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ร่วมกันระหว่างบริษัทฯ กับผู้รับเหมา ในปี 2562 ได้มีการปรับปรุงที่พักผู้รับเหมาให้ถูกสุขลักษณะ และให้คำปรึกษาและคำแนะนำด้านความปลอดภัยในการทำงานผ่านการประชุมและการตรวจพื้นที่ในทุกเดือน ยกตัวอย่างเช่น พบผู้รับเหมากระทำความผิดกฎความปลอดภัยในกรณีเดิมซ้ำๆ ทางบริษัทฯ ได้หารือกับบริษัทผู้รับเหมาโดยเปิดโอกาสบริษัทผู้รับเหมาเสนอมาตรการแก้ปัญหาร่วมกัน ทำให้สถิติการกระทำความผิดกฎความปลอดภัยลดลงอย่างเห็นได้ชัด

บริษัทฯ จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านความปลอดภัยทั้งภายในงานและภายนอกงาน หรือเรียกว่า Safety 24 ชั่วโมงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้มีการสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ โดยกิจกรรมดังกล่าวส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับ รวมทั้งผู้รับเหมาทุกคน มีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย มีความรู้ความเข้าใจ และมุ่งมั่นปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยในทุกๆ วัน (OGSS: Emergency Prepareness)

กิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยภายในงาน เช่น

- กิจกรรม SHEE Excellence Day ได้แก่ การจัดทำสื่อนิทรรศการด้านความปลอดภัย การจัดทำวิดีโอการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล และเกมส์ตอบคำถามด้านความปลอดภัย

- การสร้างจิตสำนึกและให้ความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ การสื่อสารผ่านทาง Outlook ป้ายประกาศ เสียงตามสาย (Safety Radio Channel) ทั้งในรูปแบบของข่าวสาร ความรู้ ป้ายเตือนกระตุกความคิด เช่น การส่งเสริมให้พนักงานสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล และเกมส์ต่างๆ

การอบรมพนักงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

(Disclosure 403-5)

บริษัทฯ จัดให้มีการอบรมด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยให้กับพนักงานและผู้รับเหมาทุกคนก่อนเริ่มทำงาน อีกทั้งได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการชี้บ่งการฝึกอบรมด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัยป้องกันและระงับอัคคีภัย ที่จำเป็นสำหรับพนักงานและผู้รับเหมาให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน หรือตรงตามประเภทของงานที่ต้องปฏิบัติ หรือกิจกรรมที่มีความเสี่ยง โดยบริษัทฯ จัดทำแผนการฝึกอบรม การดำเนินการตามแผน ประเมินผล ตลอดจนบันทึกและจัดเก็บบันทึกประวัติการฝึกอบรม ทั้งนี้เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และความเข้าใจในสิ่งที่อาจเป็นอันตรายและก่อให้เกิดอุบัติเหตุ วิธีการป้องกัน และควบคุมอันตรายในขณะปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ด้วยความปลอดภัย

การส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Disclosure 403-6)

บริษัทฯ ให้บริการและสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานในการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ สำหรับกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

- ให้บริการตรวจรักษาเบื้องต้น การรักษาพยาบาลเบื้องต้น และการรักษาในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ที่ห้องแพทย์ของบริษัทฯ โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่พยาบาลประจำและมีแพทย์ประจำทุกวันทำการ ให้กับพนักงานและผู้รับเหมามาใช้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
- ให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี และฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ให้กับพนักงานบริษัทฯ

นอกจากนี้บริษัทฯ จัดโครงการและบริการส่งเสริมสุขภาพหลากหลายรูปแบบแก่พนักงานโดยสมัครใจซึ่งสามารถช่วยลดความเสี่ยงด้านสุขภาพที่ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

- โครงการลดน้ำหนัก Fit Your Fat Off เพื่อเป็นกลไกหนึ่งในการให้พนักงานได้ตระหนักถึงเรื่องของการรักษาสุขภาพ ด้วยการส่งเสริมให้พนักงานดูแล 3 ด้านสำคัญ ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านโภชนาการ และด้านความคิด ทำให้พนักงานมีสุขภาพที่แข็งแรงลดการเจ็บป่วย และสร้างเสริมพฤติกรรมดีในการดูแลสุขภาพเพื่อลดโรค NCDs
- โครงการ 235 วัน 2,235 ล้านก้าว "ก้าวนี้เพื่อน้อง" ทุก 10,000 ก้าวจะเปลี่ยนเป็นเงินมูลค่า 4 บาท เพื่อมอบให้กับโรงเรียนที่มีความขาดแคลนอุปกรณ์การศึกษาทั่วประเทศ
- โครงการ Fight for Fit : Do it yourself "DIY" ให้พนักงานทำกิจกรรมด้วยตนเองตามความชื่นชอบและความถนัดของแต่ละคน โดยมีเป้าหมายเพื่อลดไขมันที่สะสมในร่างกายและเพิ่มมวลกล้ามเนื้อ
- โครงการจัดหาอาหารเพื่อสุขภาพ ให้กับพนักงานปฏิบัติการในมื้อเย็นของทุกวันตลอดทั้งปี

นอกจากนี้บริษัทฯ ให้การสนับสนุนในเรื่องสถานที่และอุปกรณ์การออกกำลังกาย ได้แก่ Fitness ที่อาคารสำนักงานโรงกลั่นน้ำมันบางจาก และอาคารเอ็ม ทาวเวอร์ สำนักงานใหญ่

ผลการดำเนินงาน

จากการบริหารงานด้านความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานทั้งพนักงานและผู้รับเหมา บริษัทฯ มีการติดตามวัดผลผ่านตัวชี้วัด ได้แก่ อัตราความถี่ของการบาดเจ็บ (Injury Frequency Rate: IFR) อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ (Injury Severity Rate: ISR) อัตราการบาดเจ็บรวม (Total Recordable Injury Rate: TRIR) และ High-Consequence Work-Related Injuries Rate ของพนักงานและผู้รับเหมา

อัตราการเจ็บป่วยจากโรคจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด เท่ากับ 0

ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัย	2560		2561		2562	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
อัตราความถี่ของการบาดเจ็บ (IFR)						
• พนักงาน	0	0	0.55	0	0	0
• ผู้รับเหมา	0	0	0.71	0	0.42	0
อัตราความสาหัสของการบาดเจ็บ (ISR)						
• พนักงาน	0	0	7.75	0	0	0
• ผู้รับเหมา	0	0	9.18	0	1.27	0
อัตราการบาดเจ็บรวม (TRIR)						
• พนักงาน	0.74	0	1.66	0	0	0
• ผู้รับเหมา	0	0	1.41	0	1.06	0
High-Consequence Work-Related Injuries Rate*						
• พนักงาน	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0
• ผู้รับเหมา	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0

* High-Consequence Work-Related Injuries Rate อุบัติเหตุเนื่องมาจากการทำงานที่ภายในระยะเวลา 6 เดือนหลังจากเกิดอุบัติเหตุไม่สามารถทำให้ร่างกายฟื้นฟูกลับมาอยู่ในสภาพเหมือนเดิมก่อนที่จะเกิดอุบัติเหตุได้

จากการบริหารงานด้านความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานทั้งพนักงานและผู้รับเหมา ส่งผลให้ในปีนี้บริษัทฯ มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ ทั้งตัวชี้วัด ได้แก่ อัตราความถี่ของการบาดเจ็บ (Injury Frequency Rate: IFR) อัตราความสาหัสของการบาดเจ็บ (Injury Severity Rate: ISR) อัตราการบาดเจ็บรวม (Total Recordable Injury Rate: TRIR) และ High-Consequence Work-Related Injuries Rate ของพนักงานและผู้รับเหมา ลักษณะของการบาดเจ็บหลักที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในปี 2562 ส่วนใหญ่เกิดจากวัสดุกระแทกและของมีคมบาด สำหรับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นบริษัทฯ ได้ดำเนินการสอบสวนสาเหตุและนำบทเรียนจากข้อบกพร่องมาปรับปรุงการทำงานและการควบคุมการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ กำหนดแผนการปรับปรุงในระยะสั้นและยาว และจัดให้มีการติดตามการแก้ไขให้แล้วเสร็จพร้อมสื่อสารแก่ผู้เกี่ยวข้อง ควบคู่ไปกับการดำเนินกิจกรรมด้านความปลอดภัยส่วนบุคคล (Personal Safety) เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยอย่างยั่งยืน

การดำเนินงานด้านความปลอดภัยในกระบวนการผลิต

บริษัทฯ ได้ดำเนินงานตามระบบบริหารความปลอดภัยในกระบวนการผลิต (Process Safety Management: PSM) และจัดให้มีคณะทำงาน PSM Governance Committee (PSM GC) โดยมีแผนงานต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2558 และกำหนดค่านิยมความปลอดภัย ได้แก่ 3E ซึ่งหมายถึง

- Everyone Goes Home Safely Every Day ทุกคนทำงานอย่างปลอดภัยกลับบ้านปลอดภัยทุกวัน
- Environment and Asset are protected ร่วมกันดูแลและปกป้องสิ่งแวดล้อมและทรัพย์สิน
- Efficient and Reliable Operation ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและเสถียรภาพ

โครงการที่ดำเนินการทำต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2558 ถึงปัจจุบัน ได้แก่

- โครงการ Felt Leadership (FL) การแสดงตนและปฏิบัติตนเพื่อเป็นผู้นำในด้านความปลอดภัย
- Field Risk Assessment (FRA) การสร้างความตระหนักและความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้นเพื่อนำมาสู่การป้องกันก่อนเกิดเหตุได้อย่างเหมาะสม
- การจัดทำมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน ได้แก่ มาตรฐาน LOTO (Lock Out Tag Out), LB (Line Break), HW (Hot Work)
- จัดทำข้อมูลความปลอดภัยในกระบวนการผลิต (Process Safety Information: PSI) เป็นการรวบรวมข้อมูลความรู้พื้นฐานที่จะต้องรู้ในกระบวนการผลิต ซึ่งจำเป็นในการบ่งชี้และเข้าใจถึงอันตรายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการผลิต
- การวิเคราะห์อันตรายในกระบวนการผลิต (Process Hazard Analysis: PHA) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์อันตรายที่มีอยู่ในกระบวนการผลิต พร้อมทั้งหาวิธีป้องกันอันตรายที่เหมาะสม
- การสืบสวนอุบัติการณ์ (Incident Investigation: II) เป็นขั้นตอนในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของอุบัติการณ์ และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการกำหนดมาตรป้องกันในเชิงระบบ
- การจัดการการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการผลิต ด้านเทคโนโลยี และด้านเครื่องจักร (Management of Change Technology-Facilities : MOC-T,F) เป็นกระบวนการจัดการการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการผลิตให้มีความปลอดภัยผ่านระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้รับการประเมิน และทบทวนความเสี่ยงจากผู้เชี่ยวชาญในส่วนงานที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม และสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทุกคน เพื่อช่วยลดความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
- การทบทวนความปลอดภัยก่อนเริ่มกระบวนการผลิต (Pre-Startup Safety Review : PSSR) เป็นการตรวจสอบอุปกรณ์และการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตให้เกิดความปลอดภัยก่อนเริ่มกระบวนการผลิต ภายหลังจากที่มีการหยุดเดินเครื่องกระบวนการผลิต และการซ่อมบำรุงใหญ่ ซึ่งจะช่วยลดผลกระทบของอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการเริ่มกระบวนการผลิต

ในปี 2562 บริษัทฯ ได้ริเริ่มโครงการใหม่ตามระบบ Process Safety Management (PSM) 2 เรื่อง โดยจัดให้มีการอบรมให้กับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อวางระบบและดำเนินการต่อเนื่องในปี 2562 ได้แก่

- การเตรียมความพร้อมและตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (Emergency Planning & Response: EP & R)
- การจัดการการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการผลิต ด้านบุคคล (Management of Change Personnel: MOC-P)

ภายในปี 2564 บริษัทฯ มีแผนดำเนินงานระบบ PSM ให้ครบ 14 Elements ได้แก่

- ความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ (Mechanical Integrity: MI) เป็นการตรวจสอบว่าอุปกรณ์ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการควบคุมอันตรายที่อาจเกิดขึ้นตลอดอายุการใช้งานของอุปกรณ์นั้นๆ รวมถึงมีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือตามวัตถุประสงค์ที่ออกแบบไว้และมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Assurance: QA) เป็นการตรวจสอบเพื่อยืนยันว่าอุปกรณ์ เครื่องจักรต่างๆ ในกระบวนการผลิตได้ถูกติดตั้งตรงตามการออกแบบและมีความพร้อมใช้งาน
- การจัดการด้านความปลอดภัยของผู้รับเหมา (Contractor Safety Management: CSM)
- การฝึกอบรม (Training and Performance: T&P)
- การตรวจประเมินด้านความปลอดภัย (Safety Auditing: SA)

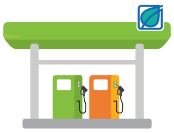
ผลการดำเนินงาน

ในปี 2562 บริษัทฯ สามารถดำเนินงานด้านความปลอดภัยบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีเหตุการณ์รั่วไหลของสารไวไฟจากภาชนะบรรจุหลักหรือกระบวนการผลิตที่ส่งผลกระทบอย่างรุนแรง (Tier 1 และ 2) ตามข้อกำหนด API 754 เท่ากับ 0

การบริหารความสัมพันธ์และความรับผิดชอบต่อลูกค้า

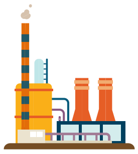
บริษัทฯ มีการบริหารความสัมพันธ์ทั้งในเชิงรุกและเชิงรับกับลูกค้ากลุ่มต่างๆ ตามกลยุทธ์ในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจการตลาดที่มุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) ซึ่งรวมถึงลูกค้าในกลุ่มผู้บริโภค (End User) กลุ่มผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน (Dealer) และสถานีบริการน้ำมันชุมชน (COOP) รวมทั้งลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรมเพื่อยกระดับความสัมพันธ์สู่ระดับความภักดี (Loyalty) ระหว่างลูกค้ากับบริษัทฯ มุ่งสู่เป้าหมายการเป็น The Most Admired Brand ในการยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าผ่านคุณภาพผลิตภัณฑ์ สถานีบริการ และงานบริการไปพร้อมกับการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน

ผู้บริโภค (End User)



กลุ่มผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน (Dealer)

กลุ่มผู้ประกอบสถานีบริการน้ำมันชุมชน (COOP)



กลุ่มอุตสาหกรรม

เป้าหมายระยะยาวปี 2563-2567

บริษัทฯ กำหนดเป้าหมายแบรนด์สถานีบริการน้ำมันอันดับหนึ่งในใจลูกค้ากลุ่มต่างๆ (The Most Admired Brand) ภายในปี 2567 เพื่อแทนคำขอบคุณสำหรับความไว้วางใจ ผ่านกระบวนการรับฟังความคาดหวังของลูกค้า ที่จะนำไปสู่การวางแผนเพื่อพัฒนานวัตกรรม เทคโนโลยีทางด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการในสถานีบริการน้ำมันบางจาก ที่เป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีตามแนวคิด **"Evolving Greenovative Experience"** โดยใช้มาตรฐานสากลที่เรียกว่า Net Promoter Score (NPS) ที่วัดความผูกพันผ่านการบอกต่อของลูกค้า ร่วมกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) โดยบริษัทฯ จะนำข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภคเข้ามาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงาน ปี 2562

การพัฒนากลไกการสื่อสารสองทิศทางระหว่างลูกค้า และบริษัทฯ	การพัฒนาระบบและเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนความสัมพันธ์	การจัดการความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้าปัจจุบันและเพิ่มลูกค้าใหม่

• พัฒนาช่องทางการติดต่อลูกค้า ทั้งทางโทรศัพท์ และสื่อทางออนไลน์อย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ได้แก่
  • Call Center 1651
  • Facebook
  • Website
  • E-mail
  • Line Official
  • Line@
  • Live Chat
  • Bangchak Mobile Application
• Net Listening Software มีระบบค้นหาข้อมูลที่ลูกค้ากล่าวถึงองค์กรจากสื่อสังคมออนไลน์
	• พัฒนาระบบเพื่อให้สามารถรองรับกลุ่มลูกค้ารายใหม่ที่มีการทำ CRM ให้ได้รับสิทธิพิเศษจากการเติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันบางจาก
	• ติดตั้งระบบ Point of Sale Automation ของสถานีบริการ สามารถลงทะเบียนบัตรสมาชิกที่สถานีบริการได้ ทำต่อเนื่องเป็นปีที่ 2
	• พัฒนาระบบต้นไม้ของคุณ ใน Mobile Application ให้สามารถคำนวณข้อมูลที่ลูกค้าสามารถลดค่าคาร์บอนไดออกไซด์ CO_2 จากการเติมน้ำมันบางจาก
	• พัฒนาระบบ Chat Bot เพื่อรองรับการติดต่อสอบถามของผู้บริโภคผ่านทาง Mobile Application
		ยังคงได้รับสิทธิประโยชน์หลักอย่างต่อเนื่อง ได้แก่
		• สมาชิกบัตรบางจากรายใหม่ ได้รับคะแนนพิเศษจากการจากการลงทะเบียนบัตรสมาชิก กรีนไมลส์ ส่วนสมาชิกเก่า หากมีการอัพเดตฐานข้อมูลจะได้รับคะแนนพิเศษเช่นกัน
		• สมาชิกบัตรบางจากสามารถบริจาคคะแนนให้กับองค์กรการกุศลเป็นประจำทุกปีและยังเพิ่มช่องทางการบริจาคผ่าน Bangchak Mobile Application อีกด้วย
		• สิทธิประโยชน์ ขึ้นเท่าไหร่คืนเท่านั้น ในวันที่น้ำมันปรับราคาขึ้น สมาชิกจะได้รับส่วนต่างของราคาน้ำมันที่เพิ่มขึ้น คืนเป็นคะแนนสะสม
		• เพิ่มฟังก์ชั่นการแลกคะแนนจากบัตรสมาชิก เป็นสินค้า อาหาร และเครื่องดื่มต่างๆ ทั้งจากบริษัทในเครือ และพันธมิตรที่เข้าร่วมผ่าน Bangchak Mobile Application ทั้งนี้มีการสนับสนุนสินค้าของผู้สูงวัยมาจำหน่ายอีกด้วย

การพัฒนากลไกการสื่อสารสองทิศทาง ระหว่างลูกค้า และบริษัทฯ	การพัฒนาระบบและเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนความสัมพันธ์	การจัดการความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้าปัจจุบัน และเพิ่มลูกค้าใหม่

การพัฒนากลไกการสื่อสารสองทิศทาง ระหว่างลูกค้า และบริษัทฯ

- พัฒนาช่องทางสั่งซื้อน้ำมันผ่านศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) อย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน สามารถสั่งซื้อน้ำมันได้ทุกช่องทางตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถสั่งซื้อผ่านช่องทาง Web Ordering และ Mobile Application
- มีระบบบันทึกเสียงอัตโนมัติ และระบบจัดเก็บฐานข้อมูลผู้ติดต่อทุกรายการสั่งซื้อ
- เพิ่มขีดความสามารถของศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ให้สามารถรับคำสั่งซื้อของวัตถุดิบที่ใช้ในร้านอินทนิลได้
- สร้าง Line Group สำหรับผู้ประกอบการในการติดต่อสื่อสารแบบสองทางให้กับลูกค้า

วัดผลลัพธ์ Feedback

- พัฒนาระบบ Mobile Survey ความพึงพอใจของสมาชิกบัตร หลังการเข้ามาใช้บริการในสถานีบริการ ทั้งการเติมน้ำมัน และธุรกิจ Non-oil ทำให้สามารถรับทราบข้อมูลความพอใจหลังการใช้บริการได้ทันที
- ประเมินความพึงพอใจผู้บริโภคที่ใช้บริการและทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม คำชมเชย ข้อมูลเกี่ยวกับโฆษณาส่งเสริมการขาย และคำแนะนำบริการ เป็นประจำทุกเดือน ส่งไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการนำไปปรับปรุงการบริการ
- การวิจัยทางการตลาดประจำปี
- การจัดทำ Focus Group เพื่อค้นหาความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า
- บันทึกคำชมเชยของลูกค้า เพื่อให้รางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดีเป็นขวัญและกำลังใจต่อผู้ปฏิบัติงาน
- การทำ Online Survey ความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้าอุตสาหกรรม
- การทำ Random Survey ผ่านมือถือของ TT ที่สุ่มให้ลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการและกลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม ที่สั่งน้ำมัน เพื่อประเมินความพอใจหลังใช้บริการ

การพัฒนาระบบและเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนความสัมพันธ์

- นำข้อมูลของลูกค้ามาวิเคราะห์แยก Segment ตามพฤติกรรมและปริมาณการเติมน้ำมัน เพื่อวางแผนตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุดมากขึ้น
- พัฒนาระบบ Push Notification เพื่อสร้าง Personalized Marketing เสนอสิทธิประโยชน์ที่ตรงใจให้กับลูกค้าที่แตกต่างกัน

ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน และผู้ประกอบการร้านอินทนิล

- เพิ่มระบบรับคำสั่งซื้อเพื่อรับคำสั่งซื้อสำหรับวัตถุดิบที่ใช้ในร้านอินทนิล
- พัฒนาระบบ CRM ทางโทรศัพท์ จัดเก็บข้อมูลการติดต่อเข้ามา ทำให้พนักงานสามารถทราบได้ทันทีว่าลูกค้าท่านใดติดต่อเข้ามา

ลูกค้าอุตสาหกรรม

- พัฒนาระบบบัตร Prepaid Card สำหรับลูกค้าอุตสาหกรรมรายย่อยเพื่อความสะดวกในการควบคุมค่าน้ำมันโดยไม่ต้องของวงเงินเหมือนกับระบบ Fleet Card
- พัฒนาระบบรายงานการใช้น้ำมันให้กับลูกค้าสำหรับตรวจสอบค่าใช้จ่าย

การจัดการความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้าปัจจุบัน และเพิ่มลูกค้าใหม่

- สินค้าส่งเสริมการขายตามเทศกาลสำคัญ เช่น แจกต้นไม้ในวันพ่อแห่งชาติ รับซื้อสินค้าจากชุมชนเพื่อช่วยเกษตรกรและแจกผ่านสถานีบริการน้ำมัน คูปองชิงโชค คูปองส่วนลดเครื่องดื่มอินทนิล รวมถึงสินค้าโปรโมชั่นของน้ำมันหล่อลื่น
- มอบสิทธิพิเศษแก่สมาชิกบัตร ให้รับสิทธิ์คุ้มครองประกันภัยการเดินทาง การช่วยเหลือฉุกเฉินบนท้องถนน 24 ชม. การตรวจสภาพรถฟรี ตามเทศกาลวันหยุด ซึ่งทำต่อเนื่องมาเป็นปีที่ 3
- การเล่นเกมส์ผ่านช่องทาง Facebook และ Line Official
- มีการชดเชยให้กับลูกค้าที่ได้รับความเสียหายจากการใช้บริการตามข้อกำหนด
- พาสมาชิกผู้ถือบัตรบางจากกรีนไมลส์ไปทำกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมร่วมกันทุกปี

สิทธิประโยชน์ที่มอบเพิ่มเติม

- ขยายฐานลูกค้าโดยเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ถือบัตรสมาชิก SCG, AIS Serenade, The1Card ให้ได้รับส่วนลดทันทีจากการเติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันบางจาก
- จัดทำโปรโมชั่น ที่เน้นการลดใช้ถุงพลาสติก เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น แจกถุงผ้า เมื่อซื้อสินค้าในร้าน SPAR หรือซื้อเครื่องดื่มอินทนิล
- สิทธิพิเศษในวันเกิด รับคะแนนพิเศษ 50 คะแนน เพื่อนำไปใช้แลกรับส่วนลดพิเศษที่ร้านอินทนิล หรือ SPAR หรือ ศูนย์บริการรถยนต์ Wash Pro และ Green Wash (เลือกได้อย่างใดอย่างหนึ่ง)

กลุ่มผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน/สถานีบริการน้ำมันชุมชน

- เพิ่มศักยภาพการบริหารธุรกิจสำหรับผู้ประกอบการด้วยหลักสูตรการบริหาร Triple M
- พัฒนาระบบ Professional Franchise Scheme ให้การบริหารสถานีบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ให้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรของสถานีบริการ เช่น ผลิตภัณฑ์ งานบริการ การสื่อสารโปรโมชั่นที่ถูกต้องไปยังลูกค้า
- พัฒนา Program COOP Turn Pro ให้สถานีบริการชุมชนที่มีศักยภาพและความพร้อม มีธุรกิจและบริการเสริมที่ครบถ้วน

กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม

- ให้ความรู้ด้านต่างๆ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์/การอบรมแผนฉุกเฉิน /การบริการหลังการขาย/สนับสนุนอุปกรณ์/ตรวจเช็คระยะอุปกรณ์ ดูแลรักษาเครื่องจักร

บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบ Mobile Application มาอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 เพื่อรองรับการให้บริการลูกค้า ผ่านทางช่องทางออนไลน์ ซึ่งถือเป็นช่องทางที่ลูกค้าเริ่มให้ความนิยมเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ทั้งการแลกคะแนนเป็นสินค้า บัตรชมภาพยนตร์ อาหารเครื่องดื่ม การร่วมกับพันธมิตรร้านค้าต่างๆ การบริจาคคะแนนเพื่อช่วยองค์กรการกุศล และการแจ้งข้อมูลที่ลูกค้าสามารถลดค่าคาร์บอนไดออกไซด์จากการเติมน้ำมันบางจาก

นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้มีโครงการ พัฒนาและปรับปรุงงานบริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านระบบ Mobile Application คือ

1. ประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการสถานีบริการน้ำมัน และร้านอินทนิล
2. การเพิ่มระบบ Chat Bot เพื่อให้คำแนะนำ ตอบปัญหาแก่ลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

ทั้งนี้ ทางบริษัทฯ มีนโยบายในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ด้วยการจัดโปรโมชั่นต่างๆ ได้แก่

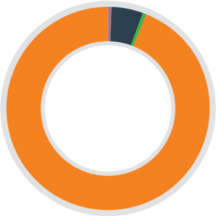
1. รณรงค์ลดการใช้ถุงพลาสติก เช่น แจกถุงผ้า เมื่อซื้อสินค้าในร้าน SPAR หรือซื้อเครื่องดื่มอินทนิล

2. การขอรับบริจาคขวดพลาสติกจากประชาชนทั่วไป มาผลิตเป็นหมวกเพื่อแจกแก่หน่วยงานราชการ เจ้าหน้าที่ทำความสะอาดของกรุงเทพมหานคร
3. การแจกต้นไม้แก่ลูกค้าที่มาเติมน้ำมันที่สถานบริการในวันพ่อ การแจกเมล็ดพันธุ์พืชแก่ลูกค้าที่ซื้อเครื่องดื่มอินทนิล

บริษัทฯ ยังคงพัฒนากระบวนการการบริการ และพัฒนานวัตกรรมจากเสียงของลูกค้า (Voice of Customer Committee: VOCC) และกำหนดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจลูกค้า

ในปี 2562 ทางศูนย์ Call Center ได้รับรางวัลจากการประกวดประเภท Individual ในหัวข้อ Admin Support จำนวน 1 ท่าน จากสมาคมการค้าธุรกิจศูนย์บริการทางโทรศัพท์ไทย (TCCTA: Thai Contact Center Trade Association) และได้รับโล่ประกาศเกียรติคุณจากมูลนิธิพระมหาไถ่ จากการที่ให้การสนับสนุนการจ้างงานแก่ผู้พิการให้มีงานทำ

การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

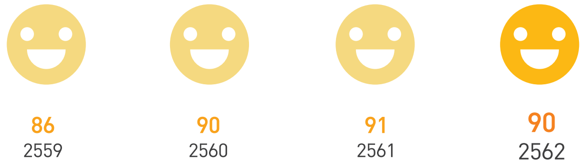


ช่องทางติดต่อ (ร้อยละ)

- Call Center 1651: 94
- เว็บไซต์: 0.5
- สื่อสังคมออนไลน์หลัก: 5
- กระทู้ต่างๆ: 0.5

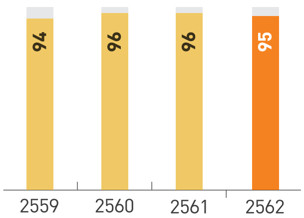
ผลลัพธ์

ความพึงพอใจต่อการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (ร้อยละ)
(เป้าหมาย ร้อยละ 90)



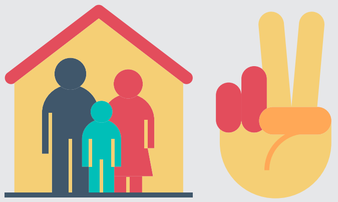
ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ จำนวน 2,458 เรื่อง
แบ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับ (ร้อยละ)

ประเมินการกลับมาใช้บริการ (ร้อยละ)
(เป้าหมาย ร้อยละ 95)



ไม่มีการละเมิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทางการตลาดอย่างมีนัยสำคัญ (Disclosure 417-3)

ขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence Process)



1 **ขั้นตอนที่ 1**
จัดทำและประกาศนโยบายเป็นข้อผูกพันเชิงนโยบาย (Policy Commitment)

2 **ขั้นตอนที่ 2**
การเฝ้าระวังเพื่อตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence)
จัดทำแบบประเมินเพื่อตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน

3 **ขั้นตอนที่ 3**
การประเมินผลกระทบในทุกขั้นตอนของการดำเนินธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน (Human Rights Impact Assessment)
หารือกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อกำหนดกลุ่มอ่อนไหว/ระบุประเด็น/ประเมินความเสี่ยง/ช่องทางการร้องทุกข์/หาวิธีบรรเทาความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากผลกระทบในกิจกรรมของธุรกิจ

4 **ขั้นตอนที่ 4**
กำหนดกลไกเยียวยาเมื่อกระทำหรือมีส่วนร่วมในการกระทำให้เกิดผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชน (Access to Remedies) รวมถึงการประเมินความเสี่ยงและจัดทำตัวชี้วัด (Indicators)
ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในกรณีที่ต้องการ

5 **ขั้นตอนที่ 5**
ติดตามผลการดำเนินงาน
รายงานต่อผู้บริหารและเปิดเผยต่อสาธารณะ

การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence)

ปัจจุบันประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนเป็นกระแสสังคมที่ได้รับความสนใจจากทุกภาคส่วนมากขึ้น บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน ในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าที่มีความซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่หลากหลาย ดังนั้น บริษัทฯ จึงมีนโยบายความรับผิดชอบทางธุรกิจต่อการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยยึดการปฏิบัติตามข้อตกลงโลก (UN Global Compact) ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights: UDHR) หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ (United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) มาเป็นแนวทางและกรอบการดำเนินงานเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจที่เคารพต่อสิทธิมนุษยชน โดยกำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือปฏิบัติ

บริษัทฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ตามแผนงานทั่วถึงทุกหน่วยงานใน Value Chain ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร ครอบคลุมธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน ธุรกิจการตลาด และคู่ค้า (2 กลุ่มธุรกิจและคู่ค้าในประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 100) (Disclosure 412-1)

นอกจากนี้บริษัทฯ ได้ขยายความรับผิดชอบการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านไปยังคู่ค้า โดยใช้เครื่องมือการประเมินจรรยาบรรณคู่ค้าเพื่อพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (Supplier Code of Conduct: SCOC) ในหมวดการปฏิบัติด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม

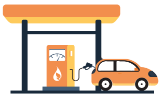
การตรวจสอบประเด็นสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน

ในปี 2562 บริษัทฯ ได้ประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน โดยใช้รายการตรวจสอบและเฝ้าระวังประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ (Human Rights Impact Assessment) ตามกระบวนการ Human Rights Due Diligence-HRDD โดยบริษัทฯ ได้ประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน ครอบคลุมธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน ธุรกิจการตลาด และคู่ค้า

ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง

ด้านการผลิต

ด้านการขนส่ง


ด้านการตลาด

ด้านลูกค้า

ผลการดำเนินงาน

การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน (Disclosure 412-1)

	พนักงาน	คู่ค้า (Contractors & Tier 1 Suppliers)	บริษัทในกลุ่ม
ร้อยละที่ได้รับการประเมินความเสี่ยง 3 ปีล่าสุด	100	100	100
ร้อยละที่มีการระบุความเสี่ยง	0	0	0
ร้อยละของความเสี่ยงที่ระบุซึ่งมีมาตรการลดผลกระทบ	0	0	0

จากการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ พบว่าไม่มีการระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันและลดผลกระทบจากความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนหากมีความเสี่ยงเกิดขึ้น สำหรับกลุ่มเปราะบาง (Vulnerable Groups) ดังนี้

สิทธิชุมชน

ประเด็นความเสี่ยง	แนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันและลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน
สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยจากการดำเนินกิจกรรมของบริษัทฯ **ผลกระทบ:** • สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย • เสรีภาพในการแสดงออก • สิทธิในคุณภาพชีวิตที่ดี	**ด้านสิ่งแวดล้อม** • ดำเนินโครงการก่อสร้างหอเผาระบบปิด (Enclosed Ground Flare) เพื่อลดผลกระทบด้านแสงและเสียง **ด้านการสื่อสารและความปลอดภัย** • พัฒนาระบบอาชีวอนามัยและความปลอดภัยตามมาตรฐาน ISO 45001 • มีการสื่อสารล่วงหน้าก่อนเริ่มการปิดซ่อมบำรุงและเริ่มกลับมาดำเนินการ • มีช่องทางในการสื่อสาร/สร้างความสัมพันธ์กับชุมชนรอบโรงกลั่นทั้งกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินและสถานการณ์ปกติ • มีการฝึกซ้อมแผนอพยพกับชุมชนรอบโรงกลั่น • จัดเวทีรับฟังความคิดเห็น สำรวจความต้องการ และช่องทางร้องทุกข์ และกำหนดกลไกการเยียวยากรณีที่ชุมชนได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ผ่านช่องทาง Call Center และมีการคุ้มครองผู้ร้องทุกข์และเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ

สิทธิของผู้รับเหมา

ประเด็นความเสี่ยง	แนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันและลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน
ความปลอดภัยและอาชีวอนามัยในการทำงาน **ผลกระทบ:** • สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย • สิทธิในคุณภาพชีวิตที่ดี	**ด้านความปลอดภัย** • ปฏิบัติตามกฎหมายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงนโยบายด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยของบริษัทฯ • จัดให้มีการฝึกอบรมและปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน • จัดหาอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลพื้นฐาน และอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลตามความเสี่ยงของงาน **ด้านอาชีวอนามัย** • จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีตามปัจจัยเสี่ยง และการตรวจวัดสุขภาพพื้นฐานก่อนการทำงานประจำวัน

สิทธิลูกจ้าง

ประเด็นความเสี่ยง	แนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันและลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน
ความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงานบริการสถานีบริการ **ผลกระทบ:** • สิทธิในคุณภาพชีวิตที่ดี • สิทธิในการทำงาน	**ด้านความปลอดภัย** • จัดอบรมเรื่องชนิดน้ำมัน การใช้อุปกรณ์เติมน้ำมัน การเติมน้ำมันอย่างปลอดภัย และการปฏิบัติตัวเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน • จัดอบรมหลักสูตร ผู้ควบคุมสถานีบริการน้ำมัน และผู้ควบคุมสถานีบริการ LPG สำหรับหัวหน้างาน • จัดหาอุปกรณ์ป้องกันไอระเหยและการหกรั่วไหลของน้ำมัน • จัดการซ้อมแผนฉุกเฉิน ฝึกซ้อมดับเพลิง และฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ • ติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยในสถานีบริการทุกสาขา **ด้านอาชีวอนามัย** • ตรวจสุขภาพ และสารเสพติดของพนักงานสถานีบริการ

สิทธิลูกค้า

ประเด็นความเสี่ยง	แนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันและลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน
ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ผลกระทบ: • สิทธิในคุณภาพชีวิตที่ดี	**ด้านการสื่อสารและความปลอดภัย** • ติดป้ายสื่อสารและสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยในสถานีบริการ • มีกระบวนการคัดกรองคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจตามข้อกำหนดทางกฎหมาย
การคุ้มครองสิทธิและข้อมูลส่วนบุคคล ผลกระทบ: • สิทธิในความเท่าเทียมกันตามกฎหมาย • สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย • สิทธิความเป็นส่วนตัว	**ด้านการคุ้มครองสิทธิของลูกค้า** • มีกลไกการรับเรื่องร้องเรียนลูกค้า ผ่าน Call Center รวมถึงมีการดำเนินงานตรวจสอบ แก้ไข และติดตามข้อร้องเรียน • อำนวยความสะดวกให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการ • รับประกันความเสียหายจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้กับลูกค้า เมื่อพิสูจน์ได้จริง **ด้านข้อมูลส่วนบุคคล** • สอบถามความสมัครใจในการให้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อรับสิทธิพิเศษจากบัตรสมาชิก • มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและไม่เผยแพร่ต่อบุคคลที่สาม

เป้าหมายปี 2563

- เพิ่มความตระหนักรู้ด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านให้กับส่วนงานต่างๆ และผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการด้านการบริหารข้อมูลส่วนบุคคลให้ครบทุกส่วนงานในกลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและธุรกิจการตลาด โดยจัดให้มีการกำหนดนโยบาย มีขั้นตอนในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล และมีหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบหากมีการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้โดยไม่ถูกต้อง

การเจรจาต่อรอง

บริษัทฯ เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานในการเจรจาสิทธิประโยชน์ของพนักงานกับบริษัทฯ ผ่านสหภาพแรงงานพนักงานของบริษัทฯ ที่ได้จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย ปัจจุบันสหภาพแรงงานพนักงาน มีสมาชิกเป็นพนักงานบริษัทฯ คิดเป็นร้อยละ 50.4 ของพนักงานทั้งหมด (Disclosure 102-41) โดยมีการประชุมหารือกับผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งแสดงถึงการสนับสนุนสิทธิในการทำงานตามปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (UNGP) สหภาพแรงงานฯ มีสิทธิแต่งตั้งคณะกรรมการลูกจ้าง (ปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 13 คน) เพื่อพัฒนาสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของพนักงานร่วมกับผู้แทนฝ่ายบริหาร ทำให้พนักงานได้รับสวัสดิการตรงตามความต้องการและความคาดหวังอย่างเหมาะสม และมีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันทุกไตรมาสตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปี 2562 จากการทบทวนสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ตามความต้องการและความคาดหวังของพนักงาน บริษัทฯ ได้เพิ่มค่าช่วยเหลือพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

มาตรการรับการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนในด้านสิทธิมนุษยชน และประเด็นที่ผิดข้อกฎหมาย จรรยาบรรณ ทั้งจากพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียอื่น และมีกลไกในการคุ้มครองพนักงานและผู้แจ้งเบาะแสโดยจัดทำระบบฐานข้อมูลความลับซึ่งเข้าถึงได้เฉพาะผู้เกี่ยวข้อง และมีการตั้งคณะกรรมการสอบสวนซึ่งเป็นผู้แทนจากส่วนงานที่ไม่มีส่วนได้เสียในข้อร้องเรียนดังกล่าว เพื่อพิจารณาสอบสวนดำเนินการตามระเบียบ และแจ้งผลกลับไปยังผู้แจ้งข้อมูล โดยมีช่องทางการรับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส ดังนี้

- การแจ้งข้อมูลผ่านสหภาพแรงงานหรือคณะกรรมการลูกจ้างของบริษัทฯ
- Hotline 1651
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงฝ่ายตรวจสอบภายใน

ผลลัพธ์ปี 2562

- บริษัทฯ ไม่มีข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน

การดูแลพนักงาน

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสถานการณ์โลกในด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม รวมถึงการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงมุ่งเน้นการดูแลและพัฒนาพนักงาน ซึ่งเป็นทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญที่สุดของบริษัทฯ ให้เป็นผู้มีศักยภาพ เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนองค์กร ตามค่านิยม i AM BCP นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงานและการดึงดูดพนักงานกลุ่มเป้าหมาย (Talent Attraction and Retention) และการเติบโตและความก้าวหน้าทางสายอาชีพ (Career Development and Career Path) โดยมีกรอบแนวคิด เป้าหมาย และการดำเนินงาน ดังนี้

กรอบแนวคิดการดูแลพนักงานตามแนวทาง The BEST Employer

การขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (Agility)	ประสิทธิผลความเป็นผู้นำ (Engaging Leadership)	มุ่งเน้นการพัฒนาพนักงาน (Talent Focus)	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement)
• เน้นการทำงานเป็นทีมที่ประสานความต่างได้ลงตัว • เตรียมพร้อม มีความคล่องตัว และความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง	• การพัฒนาผู้นำ	• การบริหารค่าตอบแทนและการรักษาพนักงาน • การพัฒนาพนักงาน • การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี	• การสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

เป้าหมายด้านการดูแลพนักงาน 2562-2567

- The BEST Employer

การดำเนินงานด้านการดูแลพนักงาน

- บริษัทฯ มีการวางแผนกลยุทธ์และติดตามประเด็นด้านพนักงานผ่านคณะอนุกรรมการพัฒนาบุคลากรและการบริหาร (Management Development Sub Committee – Sub MDC) ประจำแต่ละกลุ่มธุรกิจ เพื่อรวบรวมผลความคิดเห็นของพนักงานจากการสำรวจความความผูกพันพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement Survey) และคัดกรองประเด็นหรือต่างๆ ก่อนนำประเด็นเหล่านั้นไปพิจารณาในคณะกรรมการพัฒนาบุคลากรและการบริหาร (Management Development Committee - MDC) เพื่อขออนุมัติดำเนินการปรับปรุงและพัฒนา พร้อมติดตามดูแลบุคลากรในแต่ละกลุ่มธุรกิจหรือกลุ่มงานได้ใกล้ชิดและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ประเด็นด้านการบริหารอัตรากำลังให้เหมาะสมกับแผนการเติบโตทางธุรกิจ การพัฒนาพนักงาน (Learning and Development) การสนับสนุนการโยกย้ายเพื่อการพัฒนา (Job Rotation for Development) และการส่งเสริมด้านการเรียนรู้เพื่อต่อยอดทางธุรกิจ
- บริษัทฯ มีระบบด้านการบริหารงานบุคคล (Smart ME) ที่ทันสมัยเพื่อให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล (Digital Transformation) โดยบริษัทฯ ได้ต่อยอดระบบ Smart ME จากเฟสที่ 1.1 (HCM, Onboarding, Performance Management, Absence, Integration) สู่เฟสที่ 1.2 (Recruiting, Succession & Career และ Competency) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการสรรหา การสืบทอดตำแหน่งงาน คัดเลือกบุคลากรและวางแผนอัตรากำลัง โดยเฉพาะตำแหน่งงานหลัก (Key Positions)
- บริษัทฯ มีระบบการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) และหน้าจอแสดงผลการวิเคราะห์สำหรับผู้บริหาร (Executive Dashboard) ในการพิจารณาการดูแลพนักงาน ให้สอดรับกับทิศทางของธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ตอบโจทย์ปัจจัยการขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (Agility)

การวางแผนกำลังคนและการสรรหา

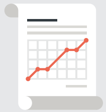
ด้วยการเติบโตอย่างต่อเนื่องของบริษัทฯ การวางแผนอัตรากำลังและการสรรหาคัดเลือกบุคลากรจากทั้งภายในและภายนอกเข้ามาร่วมงานกับบริษัทฯ เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องเตรียมพร้อมและดำเนินการอย่างเหมาะสมกับการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ พิจารณาคัดเลือกบุคลากรที่เป็นทั้ง **"คนเก่งและคนดี"** โดยมีคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถที่เหมาะสม

เป้าหมายในการสรรหาบุคลากร ปี 2567

อัตราการจ้างงาน
สำเร็จตามแผน
(Job Succession Rate)
ร้อยละ 90

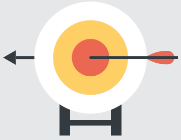
การจ้างงานคนพิการในสัดส่วน
ร้อยละ 1 ของพนักงานทั้งหมด
(จำนวน 13 คน)

ติดอันดับ 1 ใน 8 จากการสำรวจ
องค์กรที่คนรุ่นใหม่ในสาขา
วิศวกรรมอยากที่จะร่วมงานด้วย



ลดระยะเวลาการสรรหา
พนักงานเหลือ 30 วัน

เป้าหมายในการสรรหาบุคลากร ปี 2562



อัตราการจ้างงาน
สำเร็จตามแผน
(Job Succession Rate)
ร้อยละ 85

จ้างงานคนพิการในสัดส่วน
ร้อยละ 1 ของพนักงานทั้งหมด
(จำนวน 13 คน)

ระยะเวลาการสรรหา
พนักงานใหม่ 43 วัน

อัตราการรับพนักงานใหม่
จำนวน 74 คน

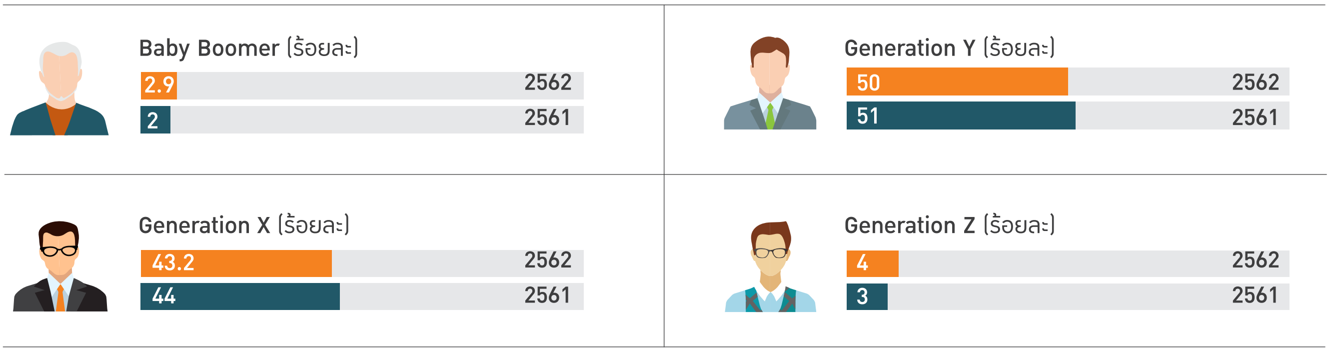
กลยุทธ์	ผลการดำเนินงานสำคัญในปี 2562
วางแผนกำลังคนและขีดความสามารถให้สอดรับกับแผนกลยุทธ์ของบริษัทฯ ในระยะ 3 ปี	• จัดทำแผนงานสรรหาในเชิงรุก (Proactive Recruitment) โดยการเดินสายประชาสัมพันธ์ในมหาวิทยาลัยต่างๆ (Roadshow) และทำ Job Fair ตามมหาวิทยาลัยกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและแผนกลยุทธ์ของบริษัทฯ ที่ต้องการสร้าง Employer Branding • โครงการทุนการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) เพื่อเป็นการสร้างบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ พร้อมที่จะรองรับการเติบโตของบริษัทฯ รวมทั้งบริษัทในกลุ่ม
จ้างงานอย่างมีคุณค่าและเท่าเทียม เปิดโอกาสในการจ้างงานคนพิการ เพื่อสร้างความยั่งยืนแก่สังคม	• การจ้างงานคนพิการที่มีศักยภาพเข้าทำงานในตำแหน่งที่เหมาะสมรวม 13 คน ครบตามสัดส่วนร้อยละ 1 ของพนักงานทั้งหมด ตามมาตรา 33 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ทั้งยังเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายที่ 8 ของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ เพื่อดึงดูดคนรุ่นใหม่ให้รู้จัก และอยากร่วมงานกับองค์กร	• โครงการฝึกงาน (Talent Internship Program) เปิดรับนักศึกษาฝึกงานทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ศึกษาอยู่ในประเทศไทย เข้าร่วมในโครงการฝึกงานประจำปี เรียนรู้ประสบการณ์การทำงานกับบริษัทฯ และสร้างโอกาสในการร่วมงานกันในอนาคต โดยในปี 2562 มีนิสิตนักศึกษาชาวไทยและชาวต่างชาติ เข้าร่วมโครงการฯ ทั้งสิ้น 75 คน • ขยายช่องทางการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทฯ ออกไปยังสถาบันการศึกษาต่างจังหวัด รวมทั้งพัฒนาเว็บไซต์การรับสมัครงาน เพิ่มความถี่ในการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อ Social Media ได้แก่ Facebook/bangchakcareer เพื่อเป็นช่องทางในการเข้าถึงคนรุ่นใหม่ให้มากยิ่งขึ้น • สำรวจความต้องการของผู้สมัครงานในแต่ละ Generation โดยการสร้างช่องทางการสื่อสารและเนื้อหาของสื่อประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการ เพื่อจูงใจให้เข้ามาสมัครงานในบริษัทฯ เพิ่มมากขึ้น

กลยุทธ์	ผลการดำเนินงานสำคัญในปี 2562
	• ผลการสำรวจ Best Employer จัดทำโดยบริษัท Universum ซึ่งเป็นหนึ่งในบริษัทด้านการวิจัย และการให้คำปรึกษาระดับโลก ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของนิสิต นักศึกษา กลุ่มตัวอย่าง ในเรื่องบริษัทที่สนใจอยากเข้าร่วมงานด้วย ทั้งนี้ได้สำรวจในด้านภาพลักษณ์องค์กร วัฒนธรรมองค์กร ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความน่าสนใจของงาน โดยการใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 6,301 คน ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2562 พบว่า บริษัทฯ ได้รับลำดับที่นิสิต นักศึกษา ที่ศึกษาด้านวิศวกรรมและด้านธุรกิจ อยากร่วมงานด้วย เป็นลำดับที่ดีขึ้นจากปีก่อนหน้า
ลดระยะเวลาการสรรหา	• ต่อยอดระบบการบริหารงานบุคคล Smart ME ไปยังระบบการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ รวมทั้งพัฒนาต่อไปยังระบบการดูแลพนักงานใหม่ (Onboarding Program) เพื่อสร้างค่านิยม i AM BCP และความผูกพันต่อองค์กรตั้งแต่เริ่มงาน

ผลการดำเนินงานด้านการสรรหาบุคลากร ปี 2562

	ปี 2559	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
อัตรากำลังคน (คน)	1,196 คน	1,240 คน	1,254 คน	1,251 คน
อัตราส่วนของการจ้างงานสำเร็จตามแผน (เป้าหมาย)	ร้อยละ 89.50 (ร้อยละ 85)	ร้อยละ 91.80 (ร้อยละ 85)	ร้อยละ 94.44 (ร้อยละ 85)	ร้อยละ 90.72 (ร้อยละ 85)
การจ้างงานคนพิการ (เป้าหมาย)	- -	6 คน (13 คน)	13 คน (13 คน)	13 คน (13 คน)
ระยะเวลาการสรรหาพนักงานใหม่ (เป้าหมาย)	43 วัน (45 วัน)	43 วัน (45 วัน)	40 วัน (43 วัน)	40 วัน (43 วัน)
อัตราการรับพนักงานใหม่	121 คน	104 คน	67 คน	74 คน
ด้านภาพลักษณ์ที่ดี : ลำดับความต้องการเข้าร่วมทำงานกับบริษัทฯ				
• Engineering		25	12	10
• Business/Commerce		58	39	33

พนักงานบางจากฯ แบ่งตาม Generations



การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน

ทรัพยากรบุคคลถือเป็นสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญอย่างยิ่ง พนักงานทุกคนมีต้นทุนศักยภาพที่หลากหลาย บริษัทฯ จึงได้จัดเตรียมแผนการพัฒนาที่เหมาะสมสำหรับพนักงานทุกระดับ ให้มีขีดความสามารถตามมาตรฐานตำแหน่งงานที่กำหนดไว้ โดยบริษัทฯ ได้กำหนดทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นต้องมีของงานในแต่ละสายอาชีพ (Competency) และดึงศักยภาพภายในตัวบุคคล เพื่อมุ่งเน้นการบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (Talent Focus) ตามแนวทางการเป็นสุดยอดนายจ้างดีเด่น (The Best Employer) โดยยึดหลักของค่านิยมองค์กร i AM BCP ให้พนักงานร่วมสร้างสรรค์ความคิดใหม่ๆ ผลิตนวัตกรรมทางความคิดโดยใช้กระบวนการ Agile และ Design Thinking เพื่อให้มีความพร้อมต่อความผันผวน ความไม่แน่นอน และความคลุมเครือของสภาวะและสถานการณ์ทั่วไปของโลก (VUCA World : Volatility, Uncertainty, Complexity and Ambiguity)

เป้าหมายการพัฒนาพนักงานปี 2562-2567

ทั้งนี้เพื่อประเมินขีดความสามารถของพนักงาน บริษัทฯ มีการวัดและประเมินผล Competency และนำไปวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาแผนการเรียนรู้รายบุคคล ให้สอดคล้องกับเส้นทางความก้าวหน้าตามสายอาชีพ (Career Path Development) ของพนักงาน โดยได้กำหนดเป้าหมายปี 2562-2567 ไว้ดังนี้

เป้าหมายปี 2562-2567	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์
• เพิ่มขีดความสามารถตามมาตรฐานตำแหน่งงาน (Competency) และบริหารความก้าวหน้าทางอาชีพอย่างต่อเนื่อง	Competency Gap โดยวัดจากผลประเมิน ทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นต้องมีของงานในแต่ละสายอาชีพ (Competency Assessment)	• Career Development Guideline: แผนพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ • แผนพัฒนาตนเอง (IDP: Individual Development Plan) เพื่อปิด Competency Gap
• มีแผนการสืบทอดตำแหน่งงาน (Succession Plan) สำหรับตำแหน่งผู้บริหาร ตำแหน่งสำคัญ (Critical Position) และตำแหน่งงานในธุรกิจใหม่	จำนวนพนักงานที่มีศักยภาพสูง (Talent) ที่ได้รับการพัฒนาในแต่ละปี	• Succession Plan: พัฒนาผู้เชี่ยวชาญและผู้สืบทอดตามเส้นทางในสายอาชีพ • Talent Development: หลักสูตรสำหรับพนักงานที่มีศักยภาพสูง
• พัฒนาหลักสูตรพื้นฐานสำหรับพนักงานแต่ละระดับ (Mandatory Program) รวมทั้งการสร้างภาวะผู้นำในองค์กร	จำนวนพนักงานที่ผ่านหลักสูตร	• Mandatory Program Model พัฒนาหลักสูตรในแต่ละระดับให้เหมาะสมกับการเติบโตทางธุรกิจและการสร้างภาวะผู้นำในองค์กร • หลักสูตรด้านเทคโนโลยีเพื่อทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก โดยเน้นการเรียนรู้แบบ Agile และ Design Thinking
• พัฒนาระบบการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย เข้าถึงง่าย และตอบโจทย์ต่อพนักงาน	• จำนวนพนักงานเรียนรู้ผ่านระบบห้องสมุด และระบบ e-Library	• Technology & Innovation: พัฒนา Application ระบบการบริหารงานบุคคล

เป้าหมาย และผลการดำเนินงานปี 2562

เป้าหมายปี 2562	ผลการดำเนินงานปี 2562
• เพิ่มขีดความสามารถตามมาตรฐานตำแหน่งงาน (Competency) และบริหารความก้าวหน้าทางอาชีพ	• สื่อสารเรื่อง Competency ผ่าน Focus Group และ HR Visit จำนวน 24 Session (จำนวนพนักงานที่เข้าร่วมคิดเป็นร้อยละ 80 ของพนักงานทั้งองค์กร) • จัดทำแผนพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Development Guideline) โดยการวัดขีดความสามารถตามมาตรฐานโดยการประเมินทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นต้องมีของงานในแต่ละสายอาชีพ (Competency Assessment) เพื่อนำมาสร้างแผนพัฒนารายบุคคล (IDP : Individual Development Plan) ไปแล้ว 44 ส่วนงาน
• Succession Plan : แผนการสืบทอดตำแหน่งงาน สำหรับตำแหน่งผู้บริหาร ตำแหน่งสำคัญ (Critical Position) และตำแหน่งงานในธุรกิจใหม่	• ผู้บริหารจำนวน 22 คนผ่านหลักสูตร Executive Training ตามแผนพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อม ในตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะ
• Mandatory Program : พัฒนาหลักสูตรพื้นฐานสำหรับพนักงานแต่ละระดับ รวมทั้งการสร้างภาวะผู้นำในองค์กร	• พนักงานจำนวน 101 คนผ่านหลักสูตรเพื่อเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพพนักงานตาม Core Competency ขององค์กร

การอบรมเพื่อพัฒนาพนักงาน

บริษัทฯ ได้พัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ และพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพในการทำงาน ความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการ รวมทั้งทักษะความสามารถต่าง ๆ ที่จำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง แบ่งออกเป็น

หลักสูตรการพัฒนาพนักงาน (Employee Development Programs)

- Career Development Guideline: แผนพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถตามมาตรฐานตำแหน่งงานและบริหารความก้าวหน้าทางอาชีพ

  บริษัทฯ ได้จัดทำแผนพัฒนาขีดความสามารถตามมาตรฐานตำแหน่งงาน โดยสร้างระบบ Competency Model ตั้งแต่ปี 2561 โดยได้กำหนดสายอาชีพ (Job Family) และทักษะความรู้เชิงเทคนิค (Technical Competency) ที่จำเป็นในสายอาชีพนั้นๆ โดยออกแบบให้เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้เป็นแม่บทในการดำเนินการด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างมีมาตรฐานในระยะยาว โดยมีเป้าหมายให้พนักงานสามารถทราบถึงเส้นทางการเติบโตของตนเองที่มีความหลากหลาย และแนวทางในการพัฒนาเพื่อปิด Competency Gap

- Talent & Succession Plan: แผนพัฒนาผู้เชี่ยวชาญและผู้สืบทอดตำแหน่งตามเส้นทางในสายอาชีพ

  การพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูงเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการสืบทอดตำแหน่ง นอกเหนือไปจากการพัฒนาทางด้าน Technical Competency ในงานที่ต้องมีความเชี่ยวชาญ โดยจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) ต่อไป เพื่อให้มั่นใจได้ว่า พนักงานที่มีศักยภาพซึ่งจะเป็นกำลังสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ได้รับการดูแลและพัฒนา โดยบริษัทฯ จะพิจารณาผลการปฏิบัติงานควบคู่กับศักยภาพในการเติบโต ความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ และภาวะผู้นำ

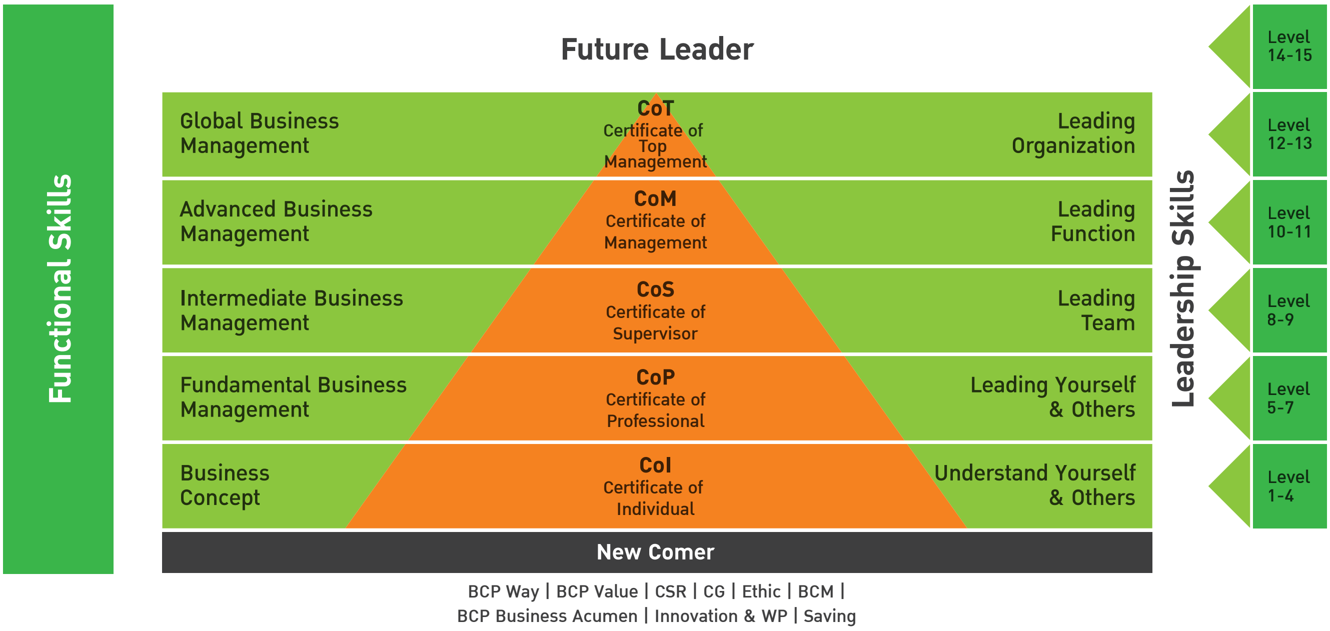
- Assessment Center: ศูนย์ประเมินศักยภาพ

  บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญ กับการสร้างความเข้าใจในการสื่อสาร การพัฒนาศักยภาพ ความถนัด และความสนใจเฉพาะบุคคลของพนักงาน เพื่อพัฒนาให้พนักงานมีความเข้าใจและสามารถเข้าถึงศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ผ่านการทำแบบทดสอบ การประเมิน และหลักสูตรเพิ่มเติมต่าง ๆ โดยมีการวิเคราะห์และพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ดังนี้

  - **แบบทดสอบ DISC:** เครื่องมือวิเคราะห์ลักษณะนิสัยและพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพื่อให้เข้าใจลักษณะของตนเองและสามารถวิเคราะห์ความแตกต่างของผู้อื่นได้ เพื่อนำไปพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับบุคคลแต่ละประเภทในการทำงาน และการเข้าสังคมในการทำงานร่วมกัน
  - **แบบทดสอบ Strengths Finder:** แบบทดสอบเพื่อช่วยให้พนักงานสามารถเข้าใจถึงพรสวรรค์และศักยภาพภายในตนเองของแต่ละบุคคล เพื่อพัฒนาให้เป็นจุดแข็งและนำศักยภาพภายในมาใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ
  - **หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร:** หลักสูตรพัฒนาภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานที่ต้องการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารในชีวิตประจำวัน และสำหรับการปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน (Transformative English Program) ให้กล้าพูด และมีการสื่อสารอย่างเป็นธรรมชาติ
  - **แบบทดสอบภาษาอังกฤษ:** แบบทดสอบภาษาอังกฤษเพื่อการวัดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและการนำความรู้ที่พนักงานมีไปใช้ในการสมัครเข้าอบรมหลักสูตรต่าง ๆ หรือโครงการที่มีการกำหนดคะแนนสอบภาษาอังกฤษ เพื่อเพิ่มโอกาสให้พนักงานในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง

- Mandatory Program: หลักสูตรเพื่อรองรับการเติบโตทางธุรกิจและการสร้างภาวะผู้นำในองค์กร สำหรับพนักงานแต่ละระดับ

  โดยกำหนดเป็นหลักสูตรภาคบังคับ (Mandatory) สำหรับการพัฒนาพนักงานทุกกลุ่ม เพื่อรองรับ VMV (Vision Mission Value) ใหม่ขององค์กร และการเป็น Best Employer โดยใช้ผลสำรวจความผูกพันของพนักงาน และแนวโน้ม (Trend) ต่าง ๆ เช่น HR Trend และ Thailand 4.0 มาเป็นปัจจัยในการบริหารงานและบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถตอบสนองต่อการเติบโตของธุรกิจอย่างทันเวลาและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของพนักงาน โดยแบ่งเป็น 5 กลุ่มตามระดับพนักงาน



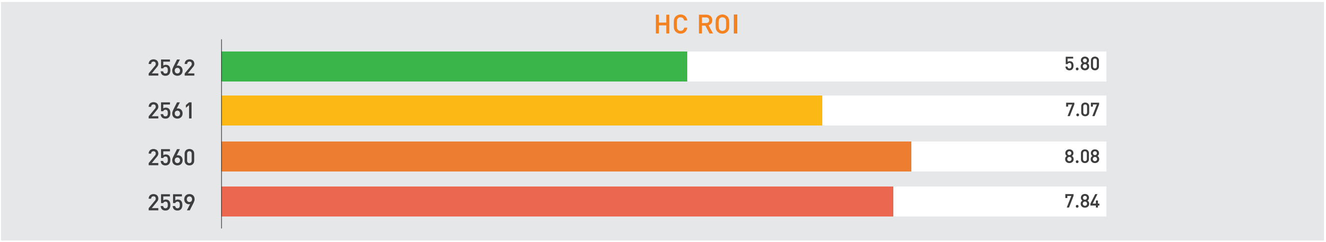
หลักสูตรเตรียมความพร้อมสำหรับองค์กรยุค Disruptive World

- สำหรับปี 2562 บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการนำแนวคิดแบบ Agile และ Design Thinking เข้ามาพัฒนาพนักงาน โดยกำหนดให้มีอยู่ในทุก Session ของการฝึกอบรมพนักงานแต่ละระดับ ทั้งกลุ่มพนักงานใหม่ กลุ่มพนักงานที่เตรียมความพร้อมสู่การปรับระดับ และกลุ่ม Talent โดยบริษัทฯ ได้สรรหาสถาบันที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเข้ามาทำการสอนควบคู่ไปกับการ Coaching ในกระบวนการ Pitching Project รวมทั้งการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ผ่านการดูงาน และทดลองปรับรูปแบบวิถีการใช้ชีวิตในโปรแกรม Leading in a Disruptive World ที่เมืองเซินเจิ้นและหางโจว ประเทศจีน ซึ่งเป็นประเทศที่มีความล้ำสมัยในด้านเทคโนโลยี เปรียบเซินเจิ้น เป็น “Silicon Valley of Asia” ให้ความสำคัญกับ “นวัตกรรมและเทคโนโลยี” ช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มในอุตสาหกรรมการผลิต ปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตเป็น สังคมไร้เงินสด ใช้ Big Data ในการบริหารงานทุกภาคส่วน ทั้งนี้ ผู้บริหารของบริษัทฯ ได้เข้าร่วมโปรแกรมการเรียนรู้ดังกล่าว เพื่อให้ได้มุมมองใหม่ในการทำงาน และได้สัมผัสประสบการณ์จริงจากบริษัทชั้นนำอย่าง Alibaba และ BYD เป็นต้น โดยได้มีการนำวิธีคิดต่างๆ มาแบ่งปันประสบการณ์ให้กับน้องๆ ในทีมเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานต่อไป

- ส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาความรู้ของตนเอง ทั้งการอบรมภายใน-ภายนอกองค์กร การจัดให้มีการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ผ่านระบบ WeShare เป็นพื้นที่ให้พนักงานสามารถเข้ามาแลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้เกี่ยวกับประสบการณ์การทำงาน บทเรียนที่เคยได้รับมาก่อน (Lesson Learned) และเทคนิควิธีทำงานต่างๆ (Tips and Tricks)

- โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อยกประสิทธิภาพการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายและสร้างมูลค่าเพิ่ม นอกจากอบรมเพื่อให้ความรู้ในระดับต่างๆ ตามแผนงานแล้ว บริษัทฯ ยังส่งเสริมให้มีโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดค่าใช้จ่าย สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจหลักและส่งเสริมการนำนวัตกรรมมาพัฒนาธุรกิจใหม่

Human Capital Return on Investment-HC ROI



โครงการเพื่อยกประสิทธิภาพการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายและสร้างมูลค่าเพิ่มของพนักงาน

หลักสูตร/โครงการ	ประโยชน์ต่อธุรกิจ	ประโยชน์เชิงปริมาณที่บริษัทได้รับ เช่น เวลา ค่าใช้จ่ายฯลฯ	คิดเป็นร้อยละ เมื่อเทียบกับการทำงานเต็มเวลาของพนักงาน 1ต่อ 1ปี (% of Full time Equivalents-FTE)
ปรับปรุงกระบวนการอนุมัติตรวจปล่อยน้ำมันที่คลังลอยน้ำแทนขนถ่ายขึ้นบกที่คลังสีชัง	ลดค่า Shipping และค่าเช่าท่อขนส่งน้ำมันบนบก	30 ล้านบาท/ปี	ร้อยละ 10.58
ปรับปรุงการบริหาร Fleet ที่คลังน้ำมันบางจาก	ลดค่าขนส่งน้ำมันไปยังลูกค้า	16 ล้านบาท/ปี	ร้อยละ 15.58
ปรับปรุงกระบวนการขนส่งน้ำมัน High Margin Product ในเขตภาคใต้	ลดค่าขนส่งน้ำมันไปยังลูกค้า	24 ล้านบาท/ปี	ร้อยละ 8.08
ปรับปรุงกระบวนการจัดหาอุปกรณ์หลักในสถานีบริการน้ำมัน	ลดค่าใช้จ่ายในการจัดหาตู้จ่ายและถังน้ำมันใต้ดิน	23 ล้านบาท/ปี	ร้อยละ 22.40

การดูแลรักษาพนักงาน (Talent Attraction & Retention)

บริษัทฯ จะได้พนักงานหนึ่งคนมาร่วมงานด้วยนั้น ต้องผ่านกระบวนการต่างๆ หลายขั้นตอน ตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือก การสัมภาษณ์ และการพัฒนา แต่ละขั้นตอนบริษัทฯ ได้ใช้ทรัพยากรทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน ดังนั้นหากบริษัทฯ มีอัตราการลาออกของพนักงานที่สูง ก็จะทำให้บริษัทฯ ต้องสูญเสียทรัพยากรเพื่อสรรหาพนักงานทดแทน อีกทั้งพนักงานที่มีความสามารถยังเป็นปัจจัยหลักที่จะช่วยสร้างผลการดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ได้อย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงานอย่างมาก โดยได้มีการตั้งเป้าหมายอัตราลาออกของพนักงานของทุกปีไม่ให้เกินค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม

เป้าหมายและผลดำเนินงาน ปี 2562

บริษัทฯ ได้ตั้งเป้าหมายในการควบคุมอัตราการลาออกของพนักงานไม่ให้เกินค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม นอกจากนี้บริษัทฯ ได้ตั้งเป้าหมายของอัตราการลาออกของพนักงานของบริษัทฯ ไม่เกินร้อยละ 4

รูปแบบการประเมินผลปฏิบัติงานพนักงาน (ร้อยละของพนักงาน)

- KPI + พฤติกรรม ร้อยละ 94.07
- KPI + พฤติกรรม + 360 องศา ร้อยละ 5.93

อัตราการลาออกพนักงาน (ร้อยละ)

ปี	2560	2561	2562
BCP	4.00	3.55	5.63

เป้าหมายอัตราการลาออกของพนักงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับอุตสาหกรรม

อัตราการเลื่อนตำแหน่ง (ร้อยละ)

สัดส่วนค่าตอบแทนต่อพนักงาน (หญิงต่อชาย)

- พนักงานระดับผู้จัดการทั่วไป 0.89 : 1
- พนักงานระดับบริหาร 0.97 : 1
- พนักงานระดับปฏิบัติการ 1 : 0.99

การดำเนินงานที่สำคัญ

1. การประเมินผลและบริหารค่าตอบแทน

- การเลื่อนตำแหน่งตามเกณฑ์พิเศษ (High Potential & Fast Track)

บริษัทฯ จะพิจารณาผลการปฏิบัติงานย้อนหลังควบคู่กับศักยภาพในการเติบโต ความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ ภาวะผู้นำ และการผ่านหลักสูตรภาคบังคับ (Mandatory Courses) ตามระดับที่กำหนดไว้ และจะพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งตามเกณฑ์พิเศษ (High Potential & Fast Track) อีกทั้ง บริษัทฯ ยังได้มีการวางแผนการพัฒนาพนักงานให้สอดคล้องกับเส้นทางความก้าวหน้าตามสายอาชีพของพนักงานอีกด้วย

- **การบริหารค่าตอบแทน**

การบริหารค่าตอบแทนพนักงานอย่างเหมาะสมในแต่ละระดับก็เป็นอีกส่วนสำคัญในการสร้างความผูกพัน และก้าวสู่การเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง (High-Performance Culture) ตามแนวทางของ The Best Employer ในแต่ละปีบริษัทฯ ได้ทำการสำรวจค่าตอบแทนและสวัสดิการเทียบเคียง (Benchmark) ระหว่างอุตสาหกรรมปิโตรเลียม อุตสาหกรรมใกล้เคียง รวมถึงสภาวะแวดล้อมภายนอก เพื่อนำมาทบทวนและปรับปรุงหลักเกณฑ์ค่าตอบแทนให้เหมาะสม อีกทั้งยังคงมีการทบทวนและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถบริหารค่าตอบแทนได้สอดคล้องกับแนวโน้มความต้องการของพนักงานรุ่นใหม่ ทั้งนี้ ไม่มีความแตกต่างทางเพศในการกำหนดค่าตอบแทนและการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน

การกำหนดค่าตอบแทนของพนักงานจะผ่านระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานประจำปีที่ถ่ายทอดมาจากเป้าหมายองค์กรแบ่งเป็น 2 ปัจจัยคือ คะแนนผลการทำงานส่วนบุคคล (KPI) ในสัดส่วนร้อยละ 50 และคะแนนพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ซึ่งประเมินจากหัวหน้างานโดยตรงในสัดส่วนร้อยละ 50 นอกจากนั้น ยังได้ประยุกต์ใช้การประเมินพฤติกรรมแบบ 360 องศา สำหรับผู้บริหารระดับผู้จัดการอาวุโสขึ้นไปโดยผู้บังคับบัญชาหน่วยงานอื่น เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา คิดเป็นร้อยละ 6 ของพนักงานทั้งหมด เพื่อให้พนักงานได้รับความคิดเห็นข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงพัฒนาการทำงานนอกเหนือจากการประเมินปกติจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง ทำให้ผลการประเมินและนำไปวางแผนพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยในปี 2562 พนักงานได้รับการประเมินผลปฏิบัติงานร้อยละ 100 (เป้าหมายร้อยละ 100) (Disclosure 404-3)

ในด้านการจ่ายค่าตอบแทนระยะยาว บริษัทฯ ยังคงอยู่ระหว่างการศึกษาและพิจารณาเรื่องการจ่ายค่าตอบแทนระยะยาวที่เหมาะสมกับทิศทางธุรกิจและสภาพแวดล้อมการทำงานในอนาคต

2. การสร้างความผูกพันองค์กร

ในปี 2562 บริษัทฯ ได้ศึกษาการกระจายตัวของพนักงานแบ่งตามช่วงอายุ (Generation) เพื่อนำมาวางแผนปรับปรุงความผูกพันพนักงานให้ตรงตามกลุ่มของพนักงานมากขึ้น โดยพบว่าพนักงานในกลุ่ม Generation Y และ Z คิดเป็นร้อยละ 55 ของพนักงานทั้งหมด ความหลากหลายของช่วงอายุจึงเป็นความท้าทายอย่างยิ่งที่บริษัทฯ ต้องบริหารจัดการและตอบสนองต่อความคาดหวัง ทัศนคติ วิถีชีวิตที่แตกต่างกันของพนักงาน รวมทั้งสร้างสมดุลระหว่างการทำงานที่มีประสิทธิภาพและบรรยากาศการทำงานที่มีความสุข เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น

นอกจากนี้บริษัทฯ จัดให้มีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานเป็นประจำทุกปี เพื่อนำความคิดเห็นที่ได้มาพัฒนาการดำเนินการด้านการสร้างความผูกพันพนักงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งในปี 2562 บริษัทฯ ได้นำผลการประเมินในปีที่ผ่านมา นำมาวิเคราะห์และวางแผนงานปรับปรุงดังนี้

- **ความยืดหยุ่นในการทำงาน (Flexibility)**

  บริษัทฯ ตระหนักว่าการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมในการทำงานปัจจุบัน ทำให้พนักงานต้องการการทำงานที่มีความยืดหยุ่นมากพอ ที่จะทำให้การใช้ชีวิตส่วนตัวของพนักงานไม่เสียสมดุลไปด้วย โดยเริ่มจากการปรับเวลาการทำงานให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น โดยในปี 2561 เป็นต้นมา บริษัทฯ ได้มีการใช้ระบบ Flexible Working Hour กับพนักงานทุกกลุ่มธุรกิจ (ยกเว้นพนักงานกะ) ให้สามารถเข้างานได้ตั้งแต่ 07.30 - 09.00 น. ซึ่งเวลาเลิกงานจะนับจากเวลาเข้างานบวกไปอีก 9 ชั่วโมงรวมเวลาพักกลางวัน จากการสำรวจหลังการใช้ระบบนี้ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความสุขมากขึ้น เนื่องจากสามารถจัดเวลาในการเดินทางได้ดีขึ้น ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถจัดสรรเวลาพักผ่อนได้ดีขึ้น

การสื่อสารที่ทั่วถึง

- มุ่งเน้นการเข้าถึงพนักงานเพื่อรับฟังความคิดเห็นพนักงานแยกเป็นสายงานและระดับงาน โดยจัดทำ HR Site Visit เพื่อสื่อสารกับพนักงานในเรื่องการเติบโตในสายอาชีพ หลักเกณฑ์การประเมินผลงานและการปรับระดับ รวมถึงทบทวนหลักเกณฑ์สวัสดิการต่างๆ ของบริษัทฯ ให้พนักงานได้เข้าใจ
- กิจกรรมเพื่อสื่อสารทิศทางการดำเนินธุรกิจ ความเคลื่อนไหวในองค์กร และข่าวสารต่างๆ ให้พนักงานทราบอย่างต่อเนื่องด้วยช่องทางที่หลากหลาย เช่น เสียงตามสาย ระบบ Intranet ระบบ Outlook รวมถึงการสื่อสารโดยตรงจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ และรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ในรูปแบบของกิจกรรม Town Hall ที่เน้นการสร้างความเข้าใจของทิศทางธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงที่ต้องเกิดขึ้นและการสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงานในการทำงาน โดยปี 2562 ได้จัดกิจกรรม Town Hall ทั้งสิ้น 3 ครั้ง
- การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับพนักงานโดยผ่านกิจกรรมสโมสรพนักงาน อาทิ กิจกรรมปลูกต้นไม้สร้างพื้นที่สีเขียวในพื้นที่โรงกลั่น กิจกรรมแข่งขันกีฬาระหว่างผู้บริหารและพนักงาน เป็นต้น
- ดำเนินการโครงการ Engagement Ambassador ต่อเนื่องจากปี 2561 โดยคัดเลือกพนักงานในแต่ละกลุ่มธุรกิจ เป็นตัวแทนทำกิจกรรมสร้างความผูกพัน เป็นสื่อกลางในการสื่อสารข้อมูล นโยบายระหว่างบริษัทฯ กับพนักงานของแต่ละกลุ่มธุรกิจ รวมทั้งทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลสะท้อนกลับจากพนักงานกลุ่มย่อยไปสู่ผู้บริหารระดับสูง อีกทั้งร่วมจัดทำแผนกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันองค์กร และปรับปรุงแผนงานตามปัจจัยที่เป็นความต้องการของพนักงานและสอดคล้องกับทิศทางนโยบายของบริษัทฯ และได้รับความเห็นชอบจากคณะอนุกรรมการพัฒนาบุคลากรและการบริหาร (Management Development Sub Committee-Sub MDC) ของแต่ละกลุ่มธุรกิจ

การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน

- สนับสนุนช่องทางดิจิทัลที่ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างการทำงานที่รวดเร็วและหลากหลาย เช่น MS-Outlook 365, Skype for Business, WebEx เป็นต้น
- มีระบบสนับสนุนการทำงานที่ทันสมัย ใช้งานง่าย ทุกที่ทุกเวลา เช่น ระบบบริหารงานบุคคล Smart ME ระบบเบิกจ่าย EZ-Pay ระบบจัดหาพัสดุ e-Procurement ระบบจัดเลี้ยง e-Catering ระบบจองห้องประชุม Smart Meeting และระบบจองโต๊ะทำงานส่วนกลาง Smart Office เป็นต้น

จากแผนงานที่ได้มีการดำเนินการไปแล้ว บริษัทฯ พบว่ามีปัจจัยจากการปรับปรุงการบริหารงานภายในที่ส่งผลกระทบให้ความผูกพันพนักงานลดลงน้อยลง อย่างไรก็ตามมีพนักงานร่วมตอบแบบสำรวจความผูกพันพนักงานต่อองค์กรในปี 2562 ถึงร้อยละ 98.95 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อการเสนอแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลของบริษัทฯ เป็นอย่างยิ่ง และจากผลการสำรวจบริษัทฯ ได้รับคะแนนความผูกพันองค์กร (Overall Engagement Score) ที่ร้อยละ 62

แผนงานในระยะต่อไป

ในปี 2563 บริษัทฯ จะเริ่มใช้สวัสดิการและสิทธิประโยชน์แบบยืดหยุ่น Flexible Benefits เพื่อตอบโจทย์ Lifestyle ของแต่ละ Generation ได้ดียิ่งขึ้น รวมถึงการแต่งกายแบบ Smart Casual จากเดิมที่พนักงานสามารถแต่งกายแบบลำลองได้เฉพาะวันศุกร์ ในปีนี้พนักงานจะสามารถแต่งกายแบบ Smart Casual ได้ทุกวันทำงาน

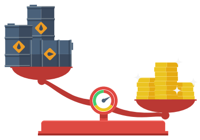
การจัดการความรู้องค์กร

การจัดการความรู้ เป็นกระบวนการสำคัญที่รวบรวมองค์ความรู้การดำเนินงานขององค์กร ซึ่งถือเป็นทุนองค์ความรู้ที่สำคัญต่อการเติบโตและการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ บริษัทฯ จึงมีส่วนควบคุมภายในที่รับผิดชอบเรื่องการจัดการความรู้ในองค์กร โดยมีระบบการจัดการความรู้ของบริษัทฯ (BCP Knowledge Management: KM) ที่เรียกว่า ระบบ WeShare ซึ่งปัจจุบัน ระบบ WeShare อยู่ระหว่างการดำเนินการพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้รองรับกับทิศทางองค์กร และแผนยุทธศาสตร์ รวมถึงครอบคลุมการขยายธุรกิจ โดยมีการขออนุมัติเงินลงทุนในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดการความรู้องค์กร ทั้งนี้ระบบ WeShare ที่ปรับปรุงจะสามารถรวบรวม และวิเคราะห์องค์ความรู้ของบริษัทฯ รวมถึงบริษัทในกลุ่ม เพื่อส่งเสริมการยกระดับ ต่อยอด แลกเปลี่ยน และนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มได้อย่างกว้างขวางมากขึ้นในอนาคต รวมถึงปรับรูปแบบเน้นการใช้งานผ่านอุปกรณ์ Mobile หลากหลายแบบ ให้ใช้งานง่าย และทันสมัยมากขึ้น

ปัจจุบันการจัดการความรู้ในกระบวนการทำงาน มีการทำผ่านกระบวนการ PDCA (Plan - Do - Check - Act) โดยมีการวางแผนงาน ดำเนินการตามแผน วัดผล และปรับปรุงแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งประเภทความรู้ที่จำเป็นออกเป็น 6 ประเภทคือ

ประเภทความรู้ที่จำเป็น	วิธีการรวบรวมและถ่ายทอด	วิธีการถ่ายทอดข้อมูล
1. ข้อมูลองค์ความรู้ที่สำคัญใช้ในการจัดทำกลยุทธ์ (Strategic Position Knowledge) • Internal/External Factors • SWOT Analysis • Sales/Supply Plan	• รวบรวมผ่านการประชุม Cross Functional Team ของ Function งานหลักต่างๆ เช่น การประชุมแผนการตลาด การประชุมผู้บริหารระดับสูง (Mancom) • รวบรวมผ่านระบบฐานข้อมูลในหัวข้อที่เกี่ยวข้อง	• ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านวางแผนกลยุทธ์
2. ความรู้พื้นฐานในการทำงานแต่ละตำแหน่ง (Job Position Knowledge)	• จัดทำ Work Instruction/Manual/OP/WI • จัดเก็บในเว็บไซต์องค์ความรู้ขององค์กร โดยแบ่งเป็นเว็บไซต์ย่อย ตามความรู้ของสายอาชีพ/หน่วยงาน • พนักงานนำเสนอความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานประจำวัน	• การฝึกอบรม • On the Job Training • ระบบการจัดการความรู้ของบริษัทฯ (WeShare) : e-Learning (Aculearn)
3. ความรู้จากประสบการณ์/การถ่ายทอดจากบุคคลอื่น (Lesson Learned)	• พูดคุย/ประชุมหลังการทำโครงการ • การประชุมส่วนงาน	• บันทึกการประชุมหรือสรุปประเด็นการประชุม
4. ความรู้จากการฝึกอบรมภายใน/ข่าวสารภายนอกองค์กร	• จัดอบรมตาม Competency ทั้ง Core/Functional	• การทดสอบ Pre-Test, Post Test
5. ความรู้จากผู้เกษียณอายุ	• รวบรวมความรู้จากบุคลากรที่จะเกษียณอายุงาน โดยวิธีการพูดคุย การสัมภาษณ์ และขอเอกสาร	• หนังสือเก็บองค์ความรู้ • Clip Video สัมภาษณ์ • Poster โปรโมทองค์ความรู้ภายในองค์กร
6. ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practices: CoPs) และชมรมต่างๆ (Community of Interests)	• บันทึก และเก็บข้อมูลกิจกรรมของ CoPs/ชมรม ในระบบ WeShare	• พนักงานที่เป็นสมาชิก CoPs และ CoIs ต่างๆ

ชุดความรู้ที่ดำเนินการเก็บองค์ความรู้



โครงสร้างราคาน้ำมัน
(Oil Pricing System)

ความรู้ธุรกิจค้าปลีกน้ำมัน

Fundamentals of Crude Oil Hedging

ความรู้ธุรกิจพลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือก
(Lithium, Solar Power, Wind Power, Geothermal และ Bio-Based เป็นต้น)

Venture Capital

สำหรับปี 2562 บริษัทฯ มีผู้บริหารเกษียณอายุ ซึ่งเป็นบุคลากรที่เริ่มทำงานกับบริษัทฯ มาตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง มีประสบการณ์ในการทำงานหลากหลายสายงาน ดังนั้นบริษัทฯ จึงได้จัดให้มีโปรแกรมการถ่ายทอดองค์ความรู้พื้นฐานของบริษัทฯ ในระดับองค์ความรู้ของผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจ โดยได้ถ่ายทอดให้กับคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารระดับกลางที่สืบทอดตำแหน่ง รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในรูปแบบต่างๆ เช่น Presentation, Template การคำนวณ และ Video Clip เป็นต้น

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดตั้งชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practices: CoPs) มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์ความรู้ของกลุ่มคนที่ทำงานในสายงานเดียวกัน หรือคนซึ่งมีความสนใจในเรื่องเดียวกัน เพื่อร่วมแก้ปัญหา ผ่านการประชุมในรูปแบบที่ส่งเสริมให้สมาชิก เสนอความคิดภายใต้บรรยากาศที่เป็นกันเอง และสามารถให้ผู้เชี่ยวชาญองค์ความรู้จากภายนอก ร่วมให้ความรู้ในเชิงลึก ยิ่งไปกว่านั้น บริษัทฯ ได้สนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้กับองค์กรภายนอกในอุตสาหกรรมเดียวกัน โดยในปีนี้ มีการตั้ง CoP ใหม่ ได้แก่ CoP Environment และ CoP Internal Audit

การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

บริษัทฯ ได้ดำเนินธุรกิจตามภารกิจครั้งก่อตั้งในการมีส่วนร่วมพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีของสังคมไทยมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งสังคมระยะใกล้ (ระดับพื้นที่) และสังคมระยะไกล (ระดับประเทศ) ด้วยรูปแบบที่ช่วยแก้ปัญหาสังคมและตอบสนองต่อความคาดหวังของชุมชนและสังคม ในปี 2562 บริษัทฯ ได้ขับเคลื่อนงานทั้ง 2 ระดับพื้นที่ ดังนี้

1. การพัฒนาสังคมระดับพื้นที่
2. การพัฒนาสังคมระดับประเทศ

การพัฒนาสังคมระดับพื้นที่รอบสถานประกอบการ (Disclosure 413-1)

เป้าหมายและกลยุทธ์ปี 2562-2567

ด้วยโรงกลั่นน้ำมันเป็นพื้นที่ปฏิบัติการสำคัญของบริษัทฯ (ร้อยละ 90) การดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ได้มีการจำแนกกลุ่มเป้าหมายผู้อาศัยที่อยู่รอบพื้นที่ออกเป็น 4 กลุ่มย่อย เพื่อการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม ซึ่งความคาดหวังส่วนใหญ่เป็นเรื่อง (1) การดำเนินธุรกิจด้วยความปลอดภัย (2) สื่อสารให้ทราบล่วงหน้าในการดำเนินงานตามแผน (3) สื่อสารอย่างรวดเร็วในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (4) มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย รวมถึง (5) การให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม บริษัทฯ จึงกำหนดกลยุทธ์ในงานชุมชนสัมพันธ์ และจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ครอบคลุม 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านกีฬา ด้านคุณภาพชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเสริมสร้างความสัมพันธ์และอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี ด้านเศรษฐกิจ และด้านสาธารณประโยชน์ โดยในปี 2562 จัดกิจกรรมกว่า 238 ครั้ง และมีผู้ได้รับประโยชน์จากกิจกรรมกว่า 52,640 ราย

กลยุทธ์งานชุมชนสัมพันธ์

จัดกิจกรรมที่ตรงกับความต้องการ
ของชุมชนอย่างต่อเนื่องสร้างความเป็นมิตร
เป็นประโยชน์ และปลอดภัย

เป้าหมายปี 2562

- เรื่องร้องเรียนจากชุมชนในวงกว้าง 0 ครั้ง
- ความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ร้อยละ ≥ 90
- ผลประเมินความผูกพันของชุมชน ร้อยละ ≥ 85
- การประเมินความเป็นมิตร, เป็นประโยชน์, ปลอดภัย ร้อยละ ≥ 85

	ชุมชน	ครอบครัว	โรงเรียน	คอนโด
ประมาณการประชากร	10 ชุมชนในเขตบางนา/พระโขนง 1 แฟลตทหาร 1 ต.บางน้ำผึ้ง อ.พระประแดง 17,885 คน	5,098 ครัวเรือน ที่เป็นสมาชิก จุลสารครอบครัวใบไม้ 5,098 คน	19 โรงเรียนเขตบางนา พระโขนง และ ต.บางน้ำผึ้ง 14,363 คน	18 โครงการรอบโรงกลั่น 4,817 คน
ผู้เข้าร่วมกิจกรรม (จำนวน/ร้อยละ*)	28,594 คน ร้อยละ 55.58	5,954 คน ร้อยละ 11.57	15,117 คน ร้อยละ 29.38	1,780 คน ร้อยละ 3.46
การลงทุนทางสังคม 22.72 ล้านบาท (งบพัฒนา/บริจาค) (Disclosure 201-1)	งบด้านการพัฒนา ร้อยละ 59.77 งบด้านบริจาคร้อยละ 12.89	งบด้านการพัฒนา ร้อยละ 5.02	งบด้านการพัฒนา ร้อยละ 13.19 งบด้านบริจาคร้อยละ 5.72	งบด้านการพัฒนา ร้อยละ 3.41

*ร้อยละของผู้เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ทั้งหมดทุกกลุ่มในปี 2562 = 51,445 คน

ผลการดำเนินงานสำคัญในปี 2562

ด้านความปลอดภัย

การซ้อมแผนอพยพประชาชนกรณีเกิดอุบัติภัย

เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของชุมชนและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของสหประชาชาติ (SDGs) เป้าหมายที่ 11 การพัฒนาชุมชนและเมืองอย่างยั่งยืน บริษัทฯ ได้จัดซ้อมแผนอพยพประชาชนกรณีเกิดอุบัติภัยให้แก่ชุมชนรอบโรงกลั่นเป็นประจำทุกปี ด้วยความร่วมมือระหว่างบริษัทฯ กับสำนักงานเขตพระโขนง และสถานีดับเพลิงพระโขนง

ปี 2562 บริษัทฯ ได้ขยายการซ้อมแผนอพยพประชาชนฯ ให้แก่ชุมชนพื้นที่เขตบางนาเป็นปีแรก โดยจัดซ้อมแผนอพยพประชาชนฯ แบบบนโต๊ะ (Table Top Exercise: TTX) ให้แก่ชุมชนเขตบางนา โซนสรรพาวุธ ด้วยความร่วมมือระหว่างบริษัทฯ กับสำนักงานเขตบางนา และสถานีดับเพลิงพระโขนง เพื่อให้ชุมชนมีความรู้ ความเข้าใจ และมีความพร้อมในการรับมือกับภัยพิบัติต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

ด้านการสื่อสาร

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่เหมาะกับกลุ่มต่าง ๆ ที่อาศัยอยู่ใกล้พื้นที่รอบโรงกลั่น ในหลากหลายช่องทาง ช่องทางหลัก คือ การประสานกับพนักงานชุมชนสัมพันธ์ ซึ่งจะมีการลงพื้นที่พูดคุย การโทรศัพท์สายตรง การจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง การติดต่อสื่อสารผ่าน Line กลุ่ม การสัมมนาคณะกรรมการชุมชน การทำ Focus Group และบอร์ดประชาสัมพันธ์

ด้านเศรษฐกิจ

โครงการ "วิสาหกิจชุมชน คุณแจ๋วคลีนเซอร์วิส"

เป็นโครงการที่ดำเนินการต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2558 เพื่อสร้างโอกาสให้แก่ชุมชนในการหารายได้เพิ่มด้วยการรวมกลุ่มแม่บ้านในชุมชนให้บริการงานแม่บ้านทำความสะอาดในคอนโดมิเนียมรอบโรงกลั่น ปี 2562 บริษัทฯ ยังคงให้การสนับสนุนการดำเนินงานของกลุ่มแม่บ้าน โดยพัฒนาระบบประเมินผลโดยใช้การประเมินผลแบบ Online เพื่อให้ลูกค้าประเมินการทำงานได้ตรงกับความเป็นจริงมากขึ้น อีกทั้งยังพัฒนาศักยภาพของสมาชิกกลุ่มแม่บ้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการกลุ่มลูกค้าต่างชาติที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น ด้วยการจัดอบรมภาษาอังกฤษ สร้างการมีส่วนร่วมให้สมาชิกของกลุ่มได้ร่วมคิด ร่วมแก้ปัญหาในการดำเนินงานและเริ่มจัดสวัสดิการของกลุ่มเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่สมาชิกของกลุ่ม

ผลการดำเนินงานปี 2562 กลุ่มวิสาหกิจชุมชนคุณแจ๋วฯ สามารถสร้างรายได้หมุนเวียนในกลุ่ม มีรายได้เฉลี่ย 30,000 บาท/เดือน พึ่งพาตนเองได้ สมาชิกได้พัฒนาศักยภาพในการทำงานและฝึกการคิดแก้ไขปัญหาในการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการประชุมเพื่อพัฒนาและปรับปรุงงานโดยใช้ข้อมูลผลประเมินการทำงานจากลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

กิจกรรม "ชวนคิด ชวนคุย กับนักการเงิน"

เพื่อตอบสนองความต้องการของเพื่อนบ้านกลุ่มครอบครัวและกลุ่มคอนโดมิเนียม ในด้านการเพิ่มพูนความรู้และทักษะการบริหารการเงินและความรู้เรื่องการลงทุนตามวิถีชีวิตของคนเมืองและคนรุ่นใหม่ บริษัทฯ ได้จัดอบรมการบริหารการเงินและความรู้เรื่องการลงทุนให้กับเพื่อนบ้านกลุ่มครอบครัวและคอนโดมิเนียม โดยเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากตลาดหลักทรัพย์มาร่วมให้ความรู้และส่งเสริมให้เพื่อนบ้านรอบโรงกลั่นฯ เห็นความสำคัญของการออม การลงทุน และการวางแผนการใช้จ่าย โดยเน้นหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้นำความรู้ไปปรับใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตและสร้างความมั่นคงทางการเงินต่อไป

ด้านสิ่งแวดล้อม

โครงการ "OUR Khung BangKachao" พัฒนาพื้นที่คุ้งบางกะเจ้าสู่ความยั่งยืน

"คุ้งบางกะเจ้า" พื้นที่สีเขียวขนาดใหญ่ใกล้กรุงเทพมหานครที่ได้รับการยกย่องจากนิตยสาร Time ให้เป็น "The Best Urban Oasis of Asia" จากการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันการขยายตัวของเมืองส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงพื้นที่คุ้งบางกะเจ้าในหลายด้าน อาทิ พื้นที่สีเขียวลดลง ระบบนิเวศในพื้นที่เปลี่ยนแปลง เช่น เกิดปัญหาดินและน้ำเค็มขึ้น ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคนท้องถิ่น การประกอบอาชีพด้านการเกษตรและรายได้ครัวเรือนลดลง จึงเกิดโครงการ OUR Khung BangKachao เป็นความร่วมมือขององค์กรชั้นนำของประเทศ ทั้งภาคเอกชน ภาครัฐ ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน ชุมชนคุ้งบางกะเจ้า 6 ตำบล ภายใต้การกำกับของมูลนิธิชัยพัฒนาในการพัฒนาพื้นที่คุ้งบางกะเจ้าสู่ความยั่งยืนและสมดุล โดยการน้อมนำศาสตร์พระราชามาประยุกต์ มาร่วมมือกันในการพัฒนา โดยมีชุมชนเป็นศูนย์กลางเพื่อให้การพัฒนาตอบความต้องการได้อย่างตรงจุดและเป็นรูปธรรมมากที่สุด

บริษัทฯ ได้ร่วมเป็นคณะทำงานพัฒนาพื้นที่คุ้งบางกะเจ้าฯ ใน 3 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาพื้นที่สีเขียว การส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และการพัฒนาการศึกษา เยาวชนและวัฒนธรรม ปี 2562 บริษัทฯ ได้ร่วมพัฒนาพื้นที่สีเขียวคุ้งบางกะเจ้า ที่ ต.บางน้ำผึ้ง จำนวน 11 แปลง คิดเป็นพื้นที่ 19.71 ไร่ นำพนักงานปลูกต้นไม้ร่วมกับชุมชนกว่า 1,000 ต้น

โครงการ "รวมพลังครอบครัวใบไม้ ปลูกป่าชายเลนบางขุนเทียน"

โครงการปลูกป่าชายเลนบางขุนเทียน เป็นโครงการปลูกป่าในใจคนตามศาสตร์พระราชาของกรุงเทพมหานคร โดยปลูกป่าชายเลนบริเวณชายทะเลกรุงเทพฯ เขตบางขุนเทียน เพื่อแก้ไขปัญหาพื้นดินสูญหายจากการถูกน้ำทะเลกัดเซาะ ซึ่งปัจจุบันมีพื้นดินจมหายไปในทะเลกว่า 3,000 ไร่ โครงการปลูกป่าชายเลนฯ เป็นการฟื้นฟูและบำรุงรักษาป่าชายเลนให้กลับคืนสู่สภาพเดิมที่มีความสมดุลของระบบนิเวศและเพิ่มพื้นดินของกรุงเทพฯ ให้กลับคืนมา

บริษัทฯ ได้ร่วมให้การสนับสนุนการปลูกและดูแลรักษาตั้งแต่ปี 2560 ในพื้นที่จำนวน 50 ไร่ และปี 2562 ได้พาเยาวชนจากชุมชนรอบโรงกลั่น ในโครงการเยาวชนคนดีบางจาก เพื่อนบ้านกลุ่มครอบครัว และคอนโดมิเนียมรอบโรงกลั่น ไปร่วมกันเพิ่มพื้นที่สีเขียวปลูกป่าชายเลน เรียนรู้เรื่องความหลากหลายทางชีวภาพ ศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานฟื้นฟูระบบนิเวศ และการบำรุงรักษาชายทะเลกรุงเทพฯ ให้กลับคืนสู่สภาพเดิมที่มีความสมบูรณ์อย่างยั่งยืน ณ ศูนย์เรียนรู้ป่าชายเลนบางขุนเทียน

โครงการ "บางจากห่วงใยชุมชน" ร่วมบรรเทาฝุ่นละออง

บริษัทฯ กับสำนักงานเขตพระโขนง ร่วมบรรเทาปัญหาฝุ่นละอองในพื้นที่ โดยจัดรถน้ำของบริษัทฯ ฉีดพ่นละอองน้ำและทำความสะอาดบนถนนสุขุมวิท พร้อมกันนี้เพื่อนพนักงานบริษัทฯ ร่วมกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่จากสำนักงานเขตพระโขนง ร่วมกันแจกหน้ากากกันฝุ่น PM 2.5 จำนวน 12,000 ชิ้น ให้กับชุมชนและโรงเรียนรอบโรงกลั่นฯ เพื่อบรรเทาผลกระทบจากภาวะฝุ่นละอองด้วยความห่วงใยและร่วมดูแลชุมชนเพื่อนบ้านรอบโรงกลั่นฯ

ด้านคุณภาพชีวิต

โครงการ "ผู้สูงวัยใส่ใจสุขภาพ"

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ โดยจัดโครงการผู้สูงวัยใส่ใจสุขภาพ ต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2560 เพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุในชุมชน มีสุขภาพแข็งแรง มีความผาสุก มีสุขภาวะที่ดีสมบูรณ์ทั้งกายและใจ ปี 2562 บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในโครงการฯ ดังนี้ ด้านร่างกาย จัดให้มีการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ โดยแพทย์จากโรงพยาบาลพญาไท 1 การอบรมออกกำลังกายสำหรับผู้สูงวัย เช่น จี้กง โยคะ และการจัดกิจกรรมเรียนรู้เรื่องอาหารเพื่อสุขภาพ การปลูกผัก และการทำอาหารจากผักออร์แกนิค ที่บ้านสวนออแกนิคเวย์

ด้านจิตใจ จัดกิจกรรมนันทนาการต่างๆ เช่น การสอนการจัดสวนถาด เพื่อเป็นการผ่อนคลายและเป็นการฝึกสมาธิ การสอนการสานตะกร้ารักษ์โลก ซึ่งสามารถนำไปทำเป็นอาชีพเสริมเพิ่มรายได้ และการพาไปท่องเที่ยวเมืองโบราณ จ.สมุทรปราการ เป็นต้น

ด้านการศึกษา

โครงการพัฒนาศักยภาพครูและบุคลากรด้านการศึกษา ให้มีความสามารถในระดับสากล

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพครูและนักเรียนทั้งด้านวิชาการและด้านต่างๆ ในด้านการเรียนการสอน ปี 2562 บริษัทฯ ได้จัดหลักสูตรพัฒนาการเรียนการสอนแบบ Active Learning ให้กับครูวิชาวิทยาศาสตร์ (BCP Innovative & Active Learning Science for Teachers) และครูวิชาภาษาอังกฤษ (BCP Active Learning English for Teachers) ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้ และเรียนรู้การพัฒนานวัตกรรมสื่อการสอนจากสิ่งใกล้ตัวอย่างง่ายๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ประสิทธิผล ซึ่งเป็นการพัฒนาทักษะด้านวิทยาศาสตร์และภาษาอังกฤษของเยาวชนในโรงเรียนรอบโรงกลั่นฯ ให้มีความสามารถแข่งขันในระดับสากล

ด้านความสัมพันธ์และอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี

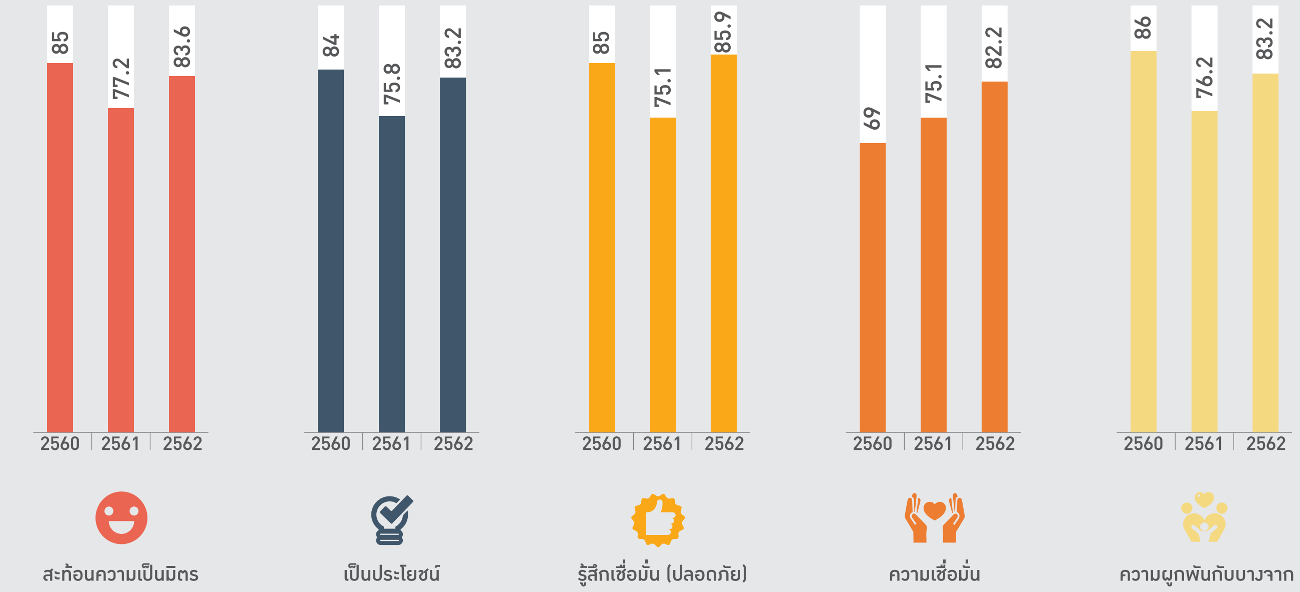
จัดกิจกรรม "บางจากสร้างสุข เรียนรู้ผ่านหนัง" พาชมภาพยนตร์ "รามาวตาร" จิตรกรรมฝาผนังมีชีวิต

ตามที่กระทรวงวัฒนธรรมได้จัดทำโครงการเผยแพร่ภาพยนตร์ "รามาวตาร" จิตรกรรมฝาผนังมีชีวิต โดยมีวัตถุประสงค์หลักที่จะสร้างสรรค์จิตรกรรมฝาผนังเรื่อง "รามเกียรติ์" ให้เคลื่อนไหวมีชีวิต ด้วยการบูรณาการผู้รู้หลายสาขากับคณะทำงานแอนิเมชั่นรุ่นใหม่ จนพัฒนามาเป็นภาพยนตร์แอนิเมชั่นร่วมสมัย เข้าใจง่ายๆ และหนึ่งในเป้าหมายที่ทางคณะทำงานมุ่งหวังคือการให้ประชาชนคนไทยโดยเฉพาะเด็กๆ ได้รับชมและซึมซับศิลปวัฒนธรรมไทยในวงกว้าง ดังนั้นเนื่องในวาระครบรอบ 35 ปี บางจาก บริษัทฯ จึงได้ร่วมสนับสนุนสืบสานวัฒนธรรมไทยด้วยการร่วมเผยแพร่ภาพยนตร์ชุดนี้ออกไปในวงกว้าง โดยจัดให้มีการฉายภาพยนตร์ชุดนี้ในเครือเมเจอร์ให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ ได้รับชม ซึ่งรวมถึงโรงเรียนรอบโรงกลั่นฯ โดยบริษัทฯ ได้นำครูและนักเรียนจากโรงเรียนรอบโรงกลั่นฯ จำนวนกว่า 950 คน เข้าชมภาพยนตร์ "รามาวตาร" สร้างความสุขและเป็นการสืบสานการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย

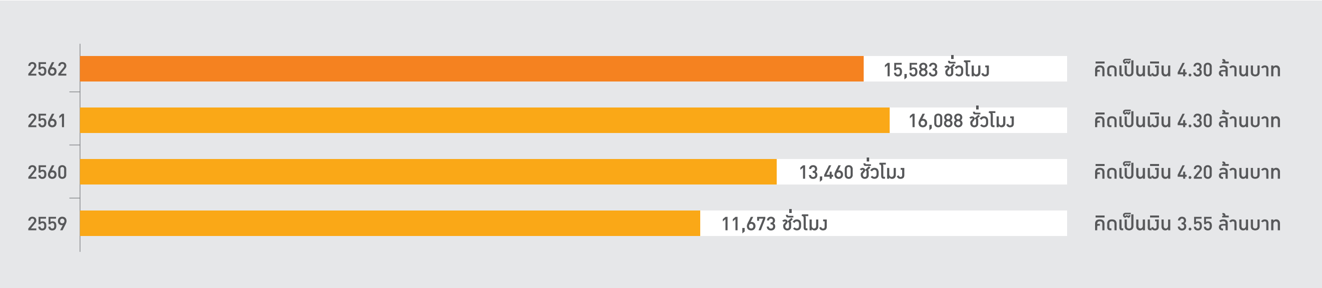
จัดกิจกรรม "คอนเสิร์ต 35 ปี ยังแจ๋ว"

เนื่องในโอกาสครบรอบ 35 ปี การก่อตั้งบริษัทฯ เพื่อเป็นการขอบคุณเพื่อนบ้านชุมชนรอบโรงกลั่นฯ ในโอกาสที่บริษัทฯ ได้อยู่เคียงข้างเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนมาเป็นเวลา 35 ปี บริษัทฯ ได้จัดคอนเสิร์ต 35 ปียังแจ๋ว ให้เพื่อนบ้านรอบโรงกลั่นฯ ทั้ง 4 กลุ่ม จำนวน 2,200 คน มาร่วมชมคอนเสิร์ตจากศิลปินชื่อดัง ก๊อท จักรพันธ์ และ ไอซ์ ศรัณยู โดยในงานได้เปิดโอกาสให้ร้านค้าชุมชนมาออกร้านขายอาหารและเครื่องดื่มให้ผู้ร่วมงาน เป็นการกระจายรายได้สู่ชุมชนกว่า 90,000 บาท และจัดซุ้มเกมให้ผู้ร่วมงานได้ร่วมสนุกและมีส่วนร่วมทำบุญ โดยนำรายได้จากการขายบัตรเล่นเกม นำไปบริจาคเพื่อสมทบทุนสร้าง รพ.จักษุบ้านแพ้ว เป็นเงิน 100,000 บาท โดยไม่หักค่าใช้จ่าย

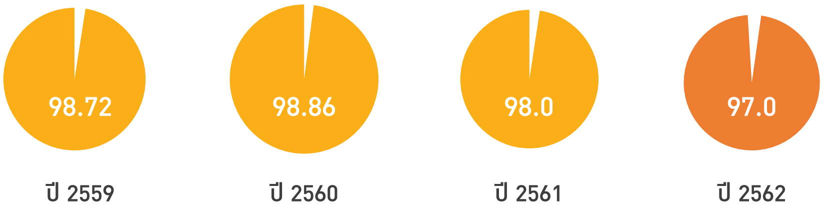
ผลลัพธ์การดำเนินงานด้านชุมชนสัมพันธ์ (ร้อยละ)



ชั่วโมงรวมการทำงานอาสาของพนักงานรอบโรงกลั่น (ชั่วโมง-บาท)



ความพึงพอใจต่อกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์รอบโรงกลั่น (ร้อยละ)



โครงการที่ทำงานต่อเนื่อง

ด้าน	ความมุ่งหวัง	โครงการที่ทำต่อเนื่อง
ความปลอดภัย	• เชื่อมั่นต่อความปลอดภัยของโรงกลั่น • มีภูมิคุ้มกันด้านความปลอดภัยสามารถรับมือกับภาวะฉุกเฉินจากสถานการณ์หรือภัยพิบัติต่างๆ ได้	• อบรมซ้อมแผนฉุกเฉินและฝึกดับเพลิงให้กับโรงเรียน/ชุมชน/คอนโดมิเนียม • มอบอุปกรณ์และถังดับเพลิง • ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ความปลอดภัยชุมชน
เศรษฐกิจ	• สร้างรายได้และเปิดโอกาสให้คนในชุมชน ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการสร้างสรรค์งานที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและครอบครัว • ส่งเสริมความรู้ด้านการบริหารการเงินและการลงทุน	• วิสาหกิจชุมชน สร้างรายได้เสริม เพิ่มศักยภาพในการทำธุรกิจ ต่อยอด สนับสนุนการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งกลุ่มอาชีพเพิ่ม • สนับสนุนสินค้าและบริการจากผู้ประกอบการในชุมชนมาใช้ในกิจกรรมของบริษัทฯ เพื่อกระจายรายได้สู่ชุมชน • เปิดโอกาสให้ร้านอาหารในชุมชนขายอาหารในโรงอาหารสำนักงานใหญ่ และในพื้นที่สนามกีฬา Bangchak Green Stadium โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพื่อสร้างรายได้สู่ชุมชนวันละกว่า 1,000 บาท/ร้าน/วัน
สิ่งแวดล้อม	• ตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	• โครงการ "ทอดผ้าป่า รักษาต้นน้ำ" จ.ชัยภูมิ ปีที่ 15 • โครงการรับซื้อน้ำมันพืชใช้แล้วในชุมชนรอบโรงกลั่น ปี 8 • โครงการเส้นทางหิ่งห้อย วิถีแห่งการอนุรักษ์ ปี 6 • โครงการเยาวชนรักษ์โลก ปี 5 • โครงการรวมพลังครอบครัวใบไม้ ปี 15 • โครงการครอบครัวสัญจร ปี 11
คุณภาพชีวิต	• เสริมสร้างคุณภาพชีวิต สุขภาพกายสุขภาพใจ	• โครงการครอบครัวเดียวกัน ปี 26 • โครงการชุมชนสุขภาพดี ปี 9 • โครงการผู้สูงวัยใส่ใจสุขภาพ ปี 3 • โครงการเยาวชนคนดีบางจาก ปี 4
การศึกษา	• เยาวชนเรียนรู้และพัฒนาตามช่วงวัย ปลูกฝังจิตสำนึกให้เป็นทั้งคนดีและคนเก่ง	• โครงการสร้างสำนึกพลเมือง ปีที่ 10 • โครงการทุนการศึกษาเยาวชนบางจาก ปี 15 • โครงการอ่านออก เขียนได้ ง่ายนิดเดียว ปี 6 • โครงการเติมความรู้เต็มถังกับโรงกลั่นน้ำมันบางจาก ปี 14
การกีฬา	• เยาวชนแข็งแรง สุขภาพดี ไกลยาเสพติด • สามารถสร้างรายได้ มีโอกาสทางการศึกษาที่ดีจากการเล่นกีฬา	• ฟุตซอลเยาวชนบางจาก ปี 16 • สโมสรฟุตบอลเยาวชนบางจาก ปี 13
ความสัมพันธ์และอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	• กระชับความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงกลั่นและชุมชนผู้อยู่อาศัยใกล้เคียง	• โครงการชุมชนสัญจร ปี 11 • จุลสารครอบครัวใบไม้ ปี 15 • วันเด็กบางจาก ปี 35 • รดน้ำดำหัวผู้สูงอายุในชุมชนวันสงกรานต์ ปี 17 • เยี่ยมชุมชนวันสำคัญ เช่น วันแม่ วันปีใหม่ ปี 17 • ชวนน้องดูหนัง ปี 12 • กิจกรรมเพื่อนบ้านคอนโด ปี 9

แผนงานในอนาคตของงานชุมชนสัมพันธ์

บริษัทฯ มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมในการดูแลชุมชนรอบโรงกลั่นควบคู่กับการดำเนินธุรกิจ ด้วยการสนับสนุนหรือจัดกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่องแก่ชุมชนรอบโรงกลั่นอย่างสม่ำเสมอ และเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของคนในชุมชน โดยการพัฒนาศักยภาพของผู้นำชุมชน เยาวชน และผู้อาศัยในชุมชน ให้มีความสามารถในการพึ่งพาตนเองได้ มีสภาพเศรษฐกิจครัวเรือนที่ดี มีสุขภาพจิตที่ดี และมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างชุมชนกับโรงกลั่น สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างผาสุก

การพัฒนาสังคมระดับประเทศ

ในวาระ 35 ปี บริษัทฯ สื่อสารความเข้าใจกับสังคมถึงการพัฒนาธุรกิจของบริษัทฯ ในแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืนบนหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนแห่งสหประชาชาติ (SDGs) ที่สื่อสารถึง **"ความสุขที่ยั่งยืน"** ที่ธุรกิจสามารถกระจายไปยังกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียอย่างรับผิดชอบ นั่นคือ ผลกำไรที่มั่นคงของทุกคน ทุกองค์กร ชุมชนและสังคมโดยรวม

จากการที่ปัญหาความเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และปัญหาขยะพลาสติกส่งผลกระทบต่อสังคมมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ ได้พยายามหาแนวทางในการช่วยบรรเทาผลกระทบทั้งต่อประชาชนที่อาศัยในกรุงเทพฯ ต่างจังหวัด โดยต่อยอดกิจกรรมด้วยนวัตกรรมและการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ องค์กรเอกชน ประชาชนและภาคเอกชนมากขึ้น โดยใช้นวัตกรรมที่สอดคล้องกับแนวคิดเศรษฐกิจ BCG Model ใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างคุ้มค่าและยั่งยืน อันได้แก่ ระบบเศรษฐกิจชีวภาพ ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน และระบบเศรษฐกิจสีเขียว ดังนี้

1. นำระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ เน้นการใช้ทรัพยากร วัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์อย่างคุ้มค่า ด้วยนวัตกรรมและกระบวนการแปลงสภาพตามหลัก Reduce, Reuse และ Recycle
2. การบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
3. ส่งเสริมเศรษฐกิจสีเขียวเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน

ผลการดำเนินงานสำคัญในปี 2562

ด้านการพัฒนากิจกรรมเพื่อสังคมที่ตอบสนองต่อปัญหาของประเทศมากขึ้น

1. นำระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ เน้นการใช้ทรัพยากร วัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์อย่างคุ้มค่า ด้วยนวัตกรรมและกระบวนการแปลงสภาพตามหลัก Reduce, Reuse และ Recycle โดยได้ดำเนินการดังนี้

โครงการลดขยะ ที่ร้านกาแฟอินทนิล
- ส่งเสริมให้ลูกค้าใช้แก้วส่วนตัวในการซื้อเครื่องดื่ม โดยลดราคาให้ 5 บาท
- การใช้แก้วไบโอพลาสติกที่สามารถย่อยสลายและไม่ใช้หลอด เพื่อลดขยะพลาสติกสำหรับเครื่องดื่มที่ร้านอินทนิล ปีละกว่า 20 ล้านแก้ว
- **"แก้วเพาะกล้า"** เป็นอีกกิจกรรมที่บริษัทฯ ขอรับคืนแก้วเครื่องดื่มอินทนิลย่อยสลายได้ จากเพื่อนพนักงานกลุ่มบริษัท บางจากฯ และลูกค้าร้านอินทนิลทั่วประเทศ และไปมอบให้กรมป่าไม้ สำหรับนำไปเพาะชำต้นกล้าไม้ ทดแทนการใช้ถุงพลาสติกดำ เพื่อลดการสร้างขยะ เพิ่มพื้นที่สีเขียว

โครงการ "รักษ์ ปัน สุข"
- บริษัทฯ รับบริจาคขวดน้ำดื่ม PET จากผู้ใช้บริการไปมอบให้บริษัท อินโดรามาฯ เพื่อนำไปรีไซเคิลเป็นเส้นใยผลิตเป็นเสื้อ หมวก และกระเป๋า เพื่อมอบให้เป็นสาธารณประโยชน์ โดยในปีนี้ได้นำขวดน้ำดื่ม PET ที่ใช้แล้ว 600,000 ขวด

โครงการ Greenovative Lube Packaging
- โดยร่วมกับ SCG นำแกลลอนน้ำมันเครื่องมา Recycle เป็นเม็ดพลาสติกเพื่อนำไปใช้ผลิตแกลลอนน้ำมันเครื่องใหม่

2. การบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change Adaptation and Mitigation)
- การบรรเทาปัญหาฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 2.5 ไมครอน (PM 2.5) ให้คนกรุงเทพฯ บริษัทฯ ได้ปรับคุณภาพน้ำมันดีเซลทุกชนิดให้เป็นมาตรฐาน Euro 5 ที่มีค่าซัลเฟอร์ต่ำกว่า 10 ส่วนในล้านส่วนและมีค่ากำมะถันลดลงกว่า 5 เท่า เมื่อเทียบกับ Euro 4 ซึ่งจะช่วยลดปัญหามลภาวะฝุ่นควันทางอากาศ และฝุ่น PM 2.5 ดีต่อสุขภาพประชาชน ดีต่อสิ่งแวดล้อม

- ให้ความรู้ในการนำนวัตกรรมมาใช้ในแก้ไขบรรเทา (Mitigation) ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศแก่ประชาชน โดยการจัดสัมมนาสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง จัดสัมมนาในหัวข้อ SynBio Forum "ชีวนวัตกรรม ศาสตร์เปลี่ยนโลก" ซึ่งเป็น Disruptive Technology ที่มีบทบาท

สำคัญในการพลิกโฉมอุตสาหกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นอาหาร การเกษตร พลังงาน และการแพทย์ ฯลฯ โดย SynBio เป็นการนำนวัตกรรมมาสร้างสิ่งมีชีวิต (Living Organisms) มาผสานความรู้ทางด้านชีววิทยา เทคโนโลยี และวิศวกรรม เพื่อแก้ปัญหาทรัพยากรโลกและพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ เพื่อลดการใช้วัตถุดิบจากทรัพยากรธรรมชาติ ลดขั้นตอนในกระบวนการผลิต ลดการปล่อยของเสีย ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และลดต้นทุน

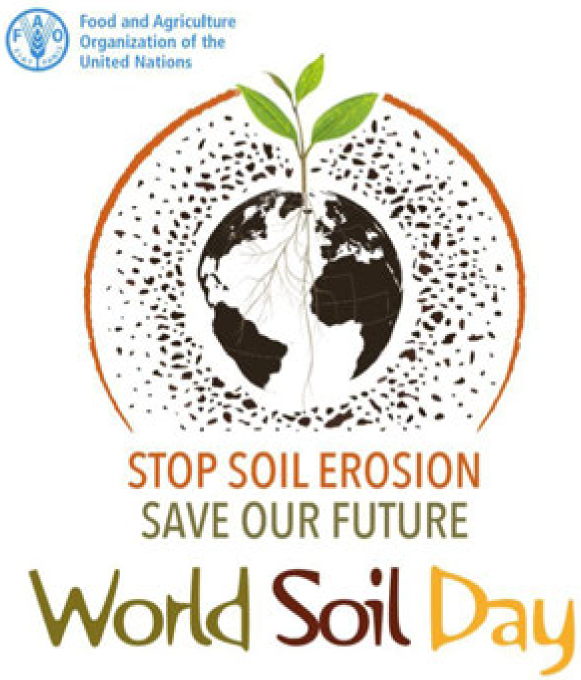
๗ **การบรรเทาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้กับเกษตรกรด้วยศาสตร์พระราชา** บริษัทฯ มีการดำเนินงานช่วยเหลือเกษตรกรใน 2 โครงการ คือ

1. โครงการการบริหารจัดการน้ำเพื่อแก้วิกฤตภัยแล้ง ต้นแบบการเปลี่ยนแปลงพื้นที่เกษตรสู่ชุมชนเกษตรกรรมยั่งยืน มูลนิธิใบไม้ปันสุข ได้ขับเคลื่อนงานกับกลุ่มเกษตรกรที่เป็นสมาชิกสหกรณ์การเกษตรในพื้นที่ภาคกลาง ซึ่งร่วมกับมูลนิธิกสิกรรมธรรมชาติ โดยตั้งต้นที่การฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกร และปรับวิถีการผลิต เพิ่มพื้นที่ป่า ขุดแหล่งน้ำ งดใช้สารเคมี สร้างความพอเพียงตามบันไดเศรษฐกิจพอเพียง 9 ขั้น และในปีนี้ได้เริ่มประเมินโครงการฯ ด้วยเครื่องมือทางการเงินเพื่อวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม (Social Return On Investment) โดยจำลองผลตอบแทนที่เป็นผลลัพธ์ทางสังคมมาวิเคราะห์ความคุ้มค่าทางการเงิน (Cost-Benefit Analysis) พบว่า เมื่อประเมินผลกระทบด้านบวกและลบที่เกิดขึ้นกับเกษตรกรกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่โคกตูม ลพบุรี จำนวน 4 ครอบครัว มีผลตอบแทนเชิงบวกด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมต่อเงินลงทุนในอัตราส่วน 3.9 : 1

สรุปผลการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคมเกษตรกรปันสุข พื้นที่โคกตูม (Disclosure 201-1)

ต้นทุน	ผลประโยชน์	NPV
250,135 บาท	750,770 บาท	500,635 บาท

2. โครงการหยุดการชะล้างหน้าดิน (Stop Soil Erosion, Save our Future) เนื่องจากปัจจุบันปัญหาคุณภาพของดิน และการชะล้างหน้าดิน มีความรุนแรงในทั่วโลก และจากรายงานของ UNFCC ในการประชุม COP 23 นักวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า การควบคุมการชะล้างหน้าดินมีส่วนในการที่จะช่วยชะลอปัญหาโลกร้อนโดยชี้ว่า คุณภาพของดิน (Soil Health) เป็นกุญแจสำคัญในการที่จะต่อสู้กับภาวะโลกร้อนที่กำลังรุนแรงขึ้น



บริษัทฯ จึงได้ร่วมกับ กรมพัฒนาที่ดิน สถาบันส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมปิดทองหลังพระ กรมป่าไม้ และเครือข่าย ร่วมหยุด ชะล้างพังทลายของดิน ในพื้นที่ภูเขาสูงลาดชัน ภายใต้ TEAM D โดยการทำงานระดับพื้นที่มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต รักษาผืนป่าห้วยขาแข้ง และรักษาหน้าดินเพื่อให้ชาวบ้านสามารถทำเกษตรต่อไปได้ จากสภาพปัญหาที่พบคือ พืชเชิงเดี่ยวที่ปลูกข้าวโพดเลี้ยงสัตว์และต้องไถพรวนหน้าดิน จึงทำให้หน้าดินถูกทำลาย และความหลากหลาย

ทางชีวภาพลดลง ไม่มีต้นไม้ปกคลุม ยิ่งทำให้การชะล้างของดินรุนแรงมาก หากไม่มีมาตรการบริหารจัดการดินและน้ำมาแก้ไข จะส่งผลให้ไม่สามารถทำเกษตรกรรมได้อีกภายใน 6-10 ปี บริษัทฯ จึงร่วมกับเครือข่ายดำเนินโครงการหยุดชะล้างพังทลายของดิน โดยใส่มาตรการอนุรักษ์ดินและน้ำ ขุดขั้นบันไดปลูกป่า 5 ระดับ ปลูกหญ้าแฝก ไม่ใช้ปุ๋ยเคมีและทำฝายในแปลงเกษตรกรต้นแบบ จำนวน 5 แปลง รวม 20 ไร่ เพื่อวิเคราะห์ดิน ความสมบูรณ์ของพื้นที่ป่า เพื่อเห็นพัฒนาการที่จะเกิดขึ้น ก่อนที่จะขยายแนวทางไปยังพื้นที่อื่นๆ ต่อไป

โครงการโรงเรียนร่วมพัฒนา
Partnership School Project

3. โครงการ Partnership school

เพื่อรองรับปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศให้กับเกษตรกร บริษัทฯ จึงได้ร่วมกับมูลนิธิมีชัยพัฒนาและสหกรณ์การเกษตรที่ทำปั๊มชุมชนกับบริษัทฯ ส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจการเกษตรด้วยนวัตกรรมให้กับโรงเรียนขนาดเล็ก 4 แห่ง มีนักเรียนรวมกัน 700 คน ซึ่งเป็นลูกหลานสมาชิกของสหกรณ์การเกษตร โดยให้นักเรียนทำการเกษตรด้วยนวัตกรรม เช่น ระบบน้ำหยด เพื่อลดการใช้น้ำ การปลูกพืชตะกร้า การทำเห็ด ATM การปลูกพืชในทราย ฯลฯ เพื่อนำความรู้ไปช่วยผู้ปกครอง สำหรับผลผลิตพืชผักที่ปลูกได้ที่โรงเรียนนำมาใช้ทำอาหารกลางวันและทดลองทำกิจการเพื่อสังคม (Social Enterprise) จำหน่ายผักและสินค้าอื่นๆ ให้กับผู้ปกครองและคนในชุมชน แปลงเกษตรที่ทำขึ้นทั้งหมดยังสามารถใช้เป็นฐานการเรียนรู้นอกห้องเรียนของวิชา วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ และภาษาไทย เป็นต้น

ในปีการศึกษาต่อไปโรงเรียนจะได้เข้าอบรมและดำเนินการด้านบัญชีการเงิน การบริหารโครงการธุรกิจการเกษตร และต่อยอดเป็นแปรรูปผลผลิตการเกษตรเพื่อเพิ่มมูลค่า โดยเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้

4. โครงการความปลอดภัยในสถานศึกษา เป็นอีกโครงการที่บริษัทฯ พัฒนาขึ้นเพื่อให้ความรู้พื้นฐานในการดูแลบรรเทาปัญหาภาวะฉุกเฉิน และภัยพิบัติอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งเป็นโครงการที่ดำเนินงานโดยส่วนบริหารความมั่นคง ความปลอดภัย และอาชีวอนามัยของ บริษัทฯ จัดอบรมความปลอดภัย การอพยพและจัดการในภาวะฉุกเฉินให้กับครูและนักเรียนในโรงเรียนต่าง ๆ จำนวน 6 โรงเรียน มีครูและนักเรียนได้ผ่านการอบรมแล้ว 1,553 คน

3. การแก้ไขปัญหาอ่านไม่ออกเขียนไม่ได้ของเด็กไทย

ปัญหาการอ่านภาษาไทยไม่ออกเขียนไม่ได้ยังคงเป็นปัญหาที่ต้องการการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ จึงได้ร่วมกับทุ่งสักอาศรมศิลป์ จัดโครงการ “อ่านออกเขียนได้ ง่ายนิดเดียว” อบรมวิธีการสอนเพื่อแก้ไขปัญหาเด็กอ่านไม่ออกเขียนไม่ได้ เป็นหลักสูตรที่ครูผู้สอนต้องสอนต่อเนื่อง 2 เทอมตามปีการศึกษาและทางวิทยากรจะลงพื้นที่นิเทศน์ต่อเนื่อง บริษัทฯ เปิดอบรมให้กับโรงเรียนในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัดที่สนใจอย่างต่อเนื่อง ในปี 2562 บริษัทฯ ได้ขยายผลการทำโครงการอีก 8 โรงเรียน สามารถแก้ไขปัญหานักเรียนอ่านไม่ออกเขียนไม่ได้ 891 คน และช่วยป้องกันปัญหานี้ในชั้นอนุบาลและ ป.1 ด้วย

โครงการอ่านออกเขียนได้ ง่ายนิดเดียว	2560	2561	2562
จำนวนนักเรียนที่ได้รับการแก้ไขปัญหาอ่านไม่ออก เขียนไม่ได้ (คน)	443 คน (6 โรงเรียน)	682 คน (8 โรงเรียน)	891 คน (8 โรงเรียน)

ผลการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม (SROI) โครงการอ่านออกเขียนได้ง่ายนิดเดียว

1:1.19

ด้านการพัฒนากิจกรรมเพื่อสังคมและพัฒนาธุรกิจที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ส่งเสริมระบบเศรษฐกิจสีเขียว เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน : บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นพัฒนางานเพื่อประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องผ่านการทำ CSR-In-Process และวิสาหกิจเพื่อสังคม ดังนี้

- การขยายสถานีบริการน้ำมันชุมชน ผลจากความร่วมมือระหว่างบริษัทฯ และสหกรณ์การเกษตร นอกจากเป็นการลดต้นทุนเชื้อเพลิงให้กับเกษตรกรแล้ว ยังเป็นการสร้างรายได้เพิ่มที่แน่นอนจากเงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนธุรกิจ รวมถึงสวัสดิการต่างๆ ในฐานะสมาชิกสหกรณ์ บริษัทฯ จึงกำหนดเป้าหมายที่จะขยายสถานีบริการน้ำมันชุมชนทุกปี (10 แห่ง/ปี) เพื่อเป็นอีกช่องทางในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของเกษตรกรกว่า 1 ล้านครัวเรือน โดยคาดว่าจะเพิ่มเป็น 1.12 ล้านครัวเรือนภายในปี 2564 ซึ่งจากสภาพเศรษฐกิจในปี 2562 ที่มีการแข่งขันสูง สหกรณ์ฯ ยังคงต้องการให้บริษัทฯ หนุนเสริมเครื่องมือด้านการตลาดและการบริหารภายในให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และการปรับปรุงภาพลักษณ์สถานีบริการให้ตอบโจทย์และวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าได้ นอกจากนี้ยังมีขยายสาขาสถานีบริการน้ำมันชุมชนไปยังเขตภาคใต้ตอนล่าง ซึ่งในปี 2562 สามารถขยายสาขาได้เพิ่ม 13 แห่ง

- โครงการ Green Impact คลิก...พลิกประเทศ
  เพื่อให้เกษตรกร สหกรณ์การเกษตร SME และเยาวชนได้มีโอกาสพัฒนาการจำหน่ายสินค้าบริการ หรือโครงการที่ดีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านเทคโนโลยีออนไลน์โดยรวมกับเครือข่ายที่ต้องการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีออนไลน์ให้กับเกษตรกร และผู้ประกอบการรายย่อย จัดการอบรมและการประกวดผ่านระบบออนไลน์ มีผลงานที่เข้ารอบ 40 ทีม มีผู้เข้ารอบชิงชนะเลิศกว่า 40 ทีม ที่มานำเสนอผลงาน และมีผู้สนับสนุนและเผยแพร่ผลิตภัณฑ์/โครงการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ของโครงการกว่า 89,000 ครั้ง ซึ่งข้าวทุ่งสัมฤทธิ์ ของสหกรณ์การเกษตรพิมาย จำกัด จ.นครราชสีมา ซึ่งได้รับรางวัลการประกวดได้รับการส่งเสริมให้จัดทำเป็นข้าวของขวัญวางจำหน่ายที่ร้าน SPAR

- การดำเนินงานผ่าน บริษัท ออมสุขวิสาหกิจเพื่อสังคม จำกัด
  ซึ่งได้รับการจดทะเบียนเป็นวิสาหกิจเพื่อสังคม จาก สวส. ร่วมกับสโมสรพนักงานบางจาก จัดโครงการทำบุญ 2 ต่อ สนับสนุนข้าว กข 43 ข้าวพันธุ์ดีน้ำตาลต่ำของสหกรณ์การเกษตรกรบรรพตพิสัย จ.นครสวรรค์ มามอบให้โรงเรียนในโครงการอาหารกลางวันและโรงเรียนใน 6 อบต. คุ้งบางกระเจ้า เพื่อให้นักเรียนในโครงการของบางจากฯ ได้ทานข้าวที่มีดัชนีน้ำตาลต่ำ นอกจากนี้ บริษัท ออมสุขฯ ยังช่วยสนับสนุนการรับอ้อยคั้นน้ำจากเกษตรกรแก่นมะกรูด มาขายให้กับ SPAR ที่เอ็ม ทาวเวอร์ สำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ

- โครงการสานอนาคตการศึกษา Connext ED เพื่อตอบสนองต่อนโยบายประชารัฐและการยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของเยาวชน บริษัทฯ เข้าร่วมโครงการพัฒนาเยาวชน 20 โรงเรียน ใน 9 จังหวัด มีนักเรียนในระดับประถมศึกษาถึงมัธยมศึกษาตอนต้นกว่า 5,000 คน ซึ่งบริษัทฯ มีพนักงานจิตอาสา หรือ School Partner กว่า 30 คน ลงสำรวจความต้องการของโรงเรียนและรวบรวมข้อมูลเพื่อร่วมทำแผนพัฒนาโรงเรียนร่วมกับผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะยกระดับผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน พัฒนาทักษะอาชีพโดยเฉพาะด้านการเกษตร การสนับสนุนอุปกรณ์ สื่อการสอน สาธารณูปโภคในโรงเรียน การพัฒนาศักยภาพครู

- โครงการรับซื้อน้ำมันพืชใช้แล้วไปผลิตน้ำมันไบโอดีเซล เป็นการดำเนินธุรกิจที่สร้างประโยชน์ให้กับสังคมและสิ่งแวดล้อมไปพร้อมกัน ซึ่งบริษัทฯ ได้ดำเนินการมายาวนานกว่า 15 ปี ซึ่งมีความมุ่งหวังที่จะพัฒนาเก็บรวบรวมน้ำมันพืชใช้แล้วจากทั้งภาคครัวเรือนในชุมชนรอบโรงกลั่นและหน่วยงานเครือข่ายในกรุงเทพฯ กว่า 20 จุด เพื่อนำมาผลิตเป็นน้ำมันไบโอดีเซล ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีด้านการจัดการขยะภายในครัวเรือน ลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การมีรายได้เสริมจากการขายน้ำมันพืชใช้แล้ว รวมถึงคาดหวังถึงการมีสุขภาพที่ดีขึ้นจากการไม่ใช้น้ำมันพืชซ้ำ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ทำการวิเคราะห์วิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคม (Social Return On Investment: SROI) โดยจำลองผลตอบแทนที่เป็นผลลัพธ์ทางสังคมและสิ่งแวดล้อมมาวิเคราะห์ความคุ้มค่าทางการเงิน (Cost-Benefit Analysis) พบว่า ประเมินผลกระทบด้านสังคมที่เกิดขึ้นกับชุมชนรอบโรงกลั่นที่เข้าร่วมโครงการและขายน้ำมันพืชใช้แล้ว 9 ชุมชน พบว่า ประโยชน์เด่นชัดที่สุด คือ ช่วยสร้างรายได้เสริมให้กับชุมชน และคำนวณผลตอบแทนด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นต่อเงินลงทุน มีอัตราส่วน 0.50 : 1

สรุปผลการวิเคราะห์ผลตอบแทนทางสังคมโครงการน้ำมันพืชใช้แล้วชุมชน (Disclosure 201-1)

ต้นทุน	ผลประโยชน์	NPV	SROI
575,833 บ.	283,831 บ.	292,000 บ.	0.50 : 1

แผนงานในอนาคต

บริษัทฯ จะใช้นวัตกรรมในระบบเศรษฐกิจชีวภาพ ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน และระบบเศรษฐกิจมาช่วยบรรเทาปัญหาและพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมและสังคมให้น่าอยู่ โดยจะพัฒนาหรือต่อยอดโครงการและกิจกรรมภายใต้ “Bangchak WOW” : Well Being Improvement - Oxyzen Enhancement - Water Management ทั้งในระดับพื้นที่ปฏิบัติการและสังคมวงกว้าง

สถิติด้านความยั่งยืน

สรุปผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

รายได้ของกิจการ (ล้านบาท) (Disclosure 201-1)	2559	2560	2561	2562
รายได้จากการขายและการให้บริการ	144,705.29	172,138.24	192,025.32	190,488.59
รายได้รวม	145,232.40	173,378.94	193,340.41	190,983.67
กำไรสุทธิ	4,729.41	6,163.00	3,234.70	2,488.49
EBITDA	11,363.00	13,420.00	10,201.00	8,709.00

ค่าใช้จ่ายเพื่อกระจายรายได้ไปยังผู้มีส่วนได้เสีย (ล้านบาท) (Disclosure 201-1)	2559	2560	2561	2562
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	132,809.35	158,595.55	180,594.37	180,256.90
ดอกเบี้ยจ่ายให้เจ้าหนี้สถาบันการเงิน	1,489.61	1,502.30	1,559.06	1,839.24
ภาษีที่จ่ายให้แก่รัฐบาลและหน่วยงานท้องถิ่น	822.32	544.16	194.45	258.46
สนับสนุนองค์กรสมาชิกและภาคีเครือข่าย	3.18	3.32	3.34	3.28
ร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม	38.88	32.98	36.00	49.3
บริจาคให้สังคม/โรงเรียน	37.82	73.61	62.94	45.2
เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้น (บาท)	2,753.52	3,310.75	3,090.52	1,759.84
เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้น (บาท/หุ้น)	1.80	2.15	1.35	0.80
ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน	2,903.82	3,277.33	3,310.33	3,609.11

รายงานภาษีเงินได้นิติบุคคล (บมจ.บางจาก คอร์ปอเรชั่น) (หน่วย : ล้านบาท)

ประเทศที่จัดเก็บภาษี	รายได้						กำไร / (ขาดทุน) ก่อนภาษีเงินได้		ภาษีเงินได้จ่ายออก		ภาษีเงินได้ค้างจ่าย	
	กิจการที่เกี่ยวข้องกัน		กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน		รายได้รวม							
	2561	2562	2561	2562	2561	2562	2561	2562	2561	2562	2561	2562
ประเทศไทย	50,442	53,977	175,951	159,877	226,393	213,854	5,309	4,711	1,107	210	13	110
ประเทศสิงคโปร์	22,890	23,995	14,995	31,314	37,885	55,309	(103)	91	4	17	17	34
ประเทศฟิลิปปินส์	-	-	1,002	6	1,002	6	443	(117)	12	2	98	-
ประเทศญี่ปุ่น	327	21	1,383	230	1,710	251	701	(177)	2	298	-	-
ประเทศออสเตรเลีย	9	-	-	-	9	-	(521)	-	-	-	-	-
ประเทศลาว	-	-	-	550	-	550	-	109	-	-	-	-

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (ล้านบาท) (Disclosure 204-1)	2559	2560	2561	2562
การจัดซื้อสินค้าและบริการภายในท้องถิ่น*	4,351	5,749	4,424	2,764
สัดส่วนการจัดซื้อสินค้าและบริการภายในท้องถิ่น* (ร้อยละ)	98	84	98	98

*คือ การจัดซื้อสินค้าและบริการกลุ่ม Non Hydrocarbon ภายในประเทศไทย

สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

รายการ	ธุรกิจโรงกลั่น				ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ				ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว			
	2559	2560	2561	2562	2559	2560	2561	2562	2559	2560	2561	2562
การใช้วัตถุดิบ (หน่วย : ตัน)												
• วัตถุดิบหมุนเวียน	305,374	395,578	426,633	459,665	434,836	524,967	394,929	882,167	0	0	0	0
• วัตถุดิบไม่หมุนเวียน	5,358,267	6,731,065	6,093,537	6,468,825	5,681	27,029	26,625	152,336	3	4	2	3
การจำหน่ายผลิตภัณฑ์รวม (หน่วย : ล้านลิตร)	8,618	11,070	11,856	12,380	269	393	322	522				

	ธุรกิจโรงกลั่น				ธุรกิจการตลาด				ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ				ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว			
	2559	2560	2561	2562	2559	2560	2561	2562	2559	2560	2561	2562	2559	2560	2561	2562
การใช้พลังงาน [/1] (เทระจูล: TJ) (Disclosure 302-1)	13,561.3	13,903.0	13,116.8	13,182.0	63.8	60.6	94.1	99.9	1,686.6	1,683.7	1,166.6	2,246.3	8.9	10.4	10.0	10.1
การใช้พลังงานไม่หมุนเวียน	13,561.3	13,903.0	13,116.8	13,182.0	63.8	60.6	94.1	99.9	386.1	613.0	551.4	1,410.8	8.9	10.4	10.0	10.1
เชื้อเพลิงในการผลิต :																
• ก๊าซเชื้อเพลิงและก๊าซปิโตรเลียมเหลว	6,589.8	6,776.3	5,450.5	5,505.9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
• ก๊าซธรรมชาติสำหรับใช้เป็นเชื้อเพลิง	3,227.1	3,457.0	3,770.8	3,796.3	-	-	-	-	208.5	386.2	419.8	414.0	-	-	-	-
• ก๊าซธรรมชาติสำหรับผลิตไฟฟ้าและไอน้ำ	2,719.6	2,814.5	3,783.6	3,794.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
• น้ำมันเตา	913.4	744.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	41.3	-	-	-	-
ไฟฟ้าและไอน้ำที่ใช้ในกระบวนการผลิต																
• ไฟฟ้า	102.8	103.1	101.7	78.2	63.8	60.6	94.1	99.9	162.7	195.3	117.6	241.3	8.0	9.5	8.8	8.8
• ไอน้ำ	-	-	-	-					-	-	-	700.8	-	-	-	-
เชื้อเพลิงอื่น ๆ :																
• น้ำมันเชื้อเพลิง	8.4	8.0	10.1	7.0					14.9	31.6	14.1	13.3	0.9	0.9	1.2	1.3
การใช้พลังงานหมุนเวียน	0.1	0.0	0.0	0.0					1,300.5	1,070.7	615.2	835.5	-	-	-	-
• ไฟฟ้าจากพลังงานลมและเซลล์แสงอาทิตย์	0.1	0.0	0.0	0.0					-	-	-	-	-	-	-	-
• เชื้อเพลิงชีวมวล[2] และก๊าซชีวภาพ	-	-	-	-					1,300.5	1,070.7	615.2	835.5	-	-	-	-
การจำหน่ายพลังงาน									-	-	-	-	914.4	949.0	969.8	1,025.7
• การจำหน่ายพลังงานไม่หมุนเวียน	-	-	-	-					-	-	-	-	-	-	-	-
• การจำหน่ายพลังงานหมุนเวียน : ไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์	-	-	-	-					-	-	-	-	914.4	949.0	969.8	1,025.7
อัตราการใช้พลังงานในกระบวนการกลั่นต่อหน่วยการผลิต (EII) (Disclosure 302-3)	103.1	103.1	100.5	97.9												
การใช้พลังงานรวมสุทธิภายในองค์กร [/3] **(เทระจูล: TJ)** (Disclosure 302-1)	14,406.2	14,708.7	13,417.7	14,512.6												

/1 คำนวณจากปริมาณเชื้อเพลิงคูณด้วยค่า Conversion Factor ตามกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.)

/2 คำนวณค่าพลังงานของเชื้อเพลิงชีวมวล (ไม้สับและแกลบ) จากน้ำหนักแบบเปียกของเชื้อเพลิงคูณกับค่าความร้อนสุทธิ เนื่องจากไม่ได้เก็บเปอร์เซ็นความชื้นของเชื้อเพลิงชีวมวลที่ใช้

/3 คำนวณจากผลต่างของการใช้พลังงานรวมของทุกธุรกิจและการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าและไอน้ำ

	ธุรกิจโรงกลั่น				ธุรกิจการตลาด				ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ				ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว			
	2559	2560	2561	2562	2559	2560	2561	2562	2559	2560	2561	2562	2559	2560	2561	2562
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (หน่วย : ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า) (Disclosure 305-1), (Disclosure 305-2)																
รายงานตามขอบเขตการควบคุมการดำเนินการ (Operational Control Approach)																
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยตรงจากกระบวนการผลิต (ขอบเขต 1)	989,258	972,926	900,683	898,292					101,943	121,638	58,504	173,475	66	61	86	94
• คาร์บอนไดออกไซด์ CO_2	987,722	972,012	899,955	897,563					101,913	121,579	58,456	173,419	65	60	84	93
คาร์บอนไดออกไซด์จากไบโอเจนิก Biogenic CO_2	25	40	52	31					94,623	77,181	55,054	70,716	2	2	4	4
• มีเทน CH_4	990	385	329	331					7	13	12	15	0	0	0	0
• ไนตรัสออกไซด์ N_2O	546	530	399	398					23	47	36	42	1	1	2	2
ไบโอเจนิกอื่น ๆ Other Biogenic (CH_4 & N_2O)	-	-	-	0					-	-	-	890	-	-	-	0
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้อมจากการซื้อไฟฟ้า ไอน้ำ และก๊าซชีวภาพ (ขอบเขต 2)	15,540	14,838	14,129	10,750	9,649	8,716	13,071	13,655	24,589	28,099	16,328	77,330	1,219	1,370	1,220	1,205
• คาร์บอนไดออกไซด์ CO_2	15,540	14,838	14,129	10,750	9,649	8,716	13,071	13,655	24,589	28,099	16,328	77,284	1,219	1,370	1,220	1,205
คาร์บอนไดออกไซด์จากไบโอเจนิก Biogenic CO_2	-	-	-	-	-	-	-	-	10,933	8,135	-	-	-	-	-	-
• มีเทน CH_4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21	-	-	-	-
• ไนตรัสออกไซด์ N_2O	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25	-	-	-	-
ไบโอเจนิกอื่น ๆ Other Biogenic (CH_4 & N_2O)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	1,004,798	987,764	914,812	909,042	9,649	8,716	13,071	13,655	126,532	149,737	74,833	250,805	1,285	1,431	1,305	1,300
รายงานตามขอบเขตการปันส่วนทางกรรมสิทธิ์ (Equity Share Approach)																
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยตรงจากกระบวนการผลิต (ขอบเขต 1)	989,258	972,926	900,683	898,292					27,421	21,927	27,696	96,630	47	43	60	66
• คาร์บอนไดออกไซด์ CO_2	987,722	972,012	899,955	897,563					27,409	21,912	27,674	96,603	46	42	59	65
คาร์บอนไดออกไซด์จากไบโอเจนิก Biogenic CO_2	25	40	52	31					20,137	9,856	28,077	37,071	2	2	2	2
• มีเทน CH_4	990	385	329	331					4	5	5	7	0	0	0	0
• ไนตรัสออกไซด์ N_2O	546	530	399	398					8	10	17	21	1	1	1	1
ไบโอเจนิกอื่น ๆ Other Biogenic (CH_4 & N_2O)	-	-	-	0					-	-	-	455	-	-	-	0
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้อมจากการซื้อไฟฟ้า ไอน้ำ และก๊าซชีวภาพ (ขอบเขต 2)	15,540	14,838	14,129	10,750	4,728	4,271	8,803	9,141	7,676	6,082	7,585	44,165	853	964	857	845
• คาร์บอนไดออกไซด์ CO_2	15,540	14,838	14,129	10,750	4,728	4,271	8,803	9,141	7,676	6,082	7,585	44,138	853	964	857	845
คาร์บอนไดออกไซด์จากไบโอเจนิก Biogenic CO_2	-	-	-	-	-	-	-	-	2,327	1,039	-	-	-	-	-	-
• มีเทน CH_4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	-	-	-	-
• ไนตรัสออกไซด์ N_2O	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15	-	-	-	-
ไบโอเจนิกอื่น ๆ Other Biogenic (CH_4 & N_2O)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	1,004,798	987,764	914,812	909,042	4,728	4,271	8,803	9,141	35,097	28,008	35,282	140,795	900	1,007	917	911
ความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ตันต่อตันวัตถุดิบ)	0.21	0.14	0.14	0.14												

* การรายงานก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 และ 2 คำนวณจากเครื่องมือการคำนวณของบริษัทฯ ซึ่งใช้หลักการคำนวณตาม IPCC 2006

การปล่อยมลพิษทางอากาศ (Disclosure 305-7), (OG6)	หน่วย	2559	2560	2561	2562	เป้าหมาย
ออกไซด์ของไนโตรเจน (จากการเผาไหม้)[/1]	ตัน	349	426	644	236	1,000
Intensity NO_x	ตัน/1พันตันน้ำมันดิบ	0.07	0.08	0.12	0.04	
ซัลเฟอร์ไดออกไซด์ (จากการเผาไหม้ และจากหน่วยผลิตและบำบัดกำมะถัน)[/1] SO_2	ตัน	35	75	24	32	1,000
Intensity SO_2	ตัน/1 พันตันน้ำมันดิบ	0.01	0.01	0.00	0.01	
ฝุ่นละออง (จากการเผาไหม้)[/1]	ตัน	17	48	5	11	200
Intensity TSP	ตัน/1 พันตันน้ำมันดิบ	0.00	0.00	0.00	0.00	
ไฮโดรเจนซัลไฟด์ (จากหน่วยผลิตและบำบัดกำมะถัน)[/1]	ตัน	0.36	0.50	14.3	0.7	20
Intensity H_2S	ตัน/1 พันตันน้ำมันดิบ	0	0	0	0	
สารอินทรีย์ระเหย (VOCs Inventory)[/2 /3]	ตัน			520.84	371.51	
สารอินทรีย์ระเหย (Fugitive VOCs)[/4]	ตัน	2.99	2.60	2.50	2.50	126
สารอินทรีย์ระเหย (Intensity VOCs)	ตัน/บาร์เรล	0	0	0	0.0	
ไฮโดรคาร์บอนที่เผาไหม้[/5]	กิโลลิตร	1,892.1	2809.1	1,777.0	2,472.9	N.A.
ไฮโดรคาร์บอนที่เผาไหม้[/5]	ตัน ลบ.ม. (ก๊าซ)	0.20	0.43	0.25	0.37	
ไฮโดรคาร์บอนที่เผาไหม้ต่อผลิตภัณฑ์	ตัน ลบ.ม. (ก๊าซ)/ 1 ล้านบาร์เรลน้ำมันเทียบเท่า	0.0053	0.0104	0.0063	0.0085	
ไฮโดรคาร์บอนที่ระบายออก	ตัน ลบ.ม. (ก๊าซ)	N.A	N.A.	N.A.	N.A.	
ไฮโดรคาร์บอนที่ระบายออกต่อผลิตภัณฑ์	ตัน ลบ.ม. (ก๊าซ)/ 1 ล้านบาร์เรลน้ำมันเทียบเท่า	N.A	N.A	N.A.	N.A.	

[/1] คำนวณจากกำลังการผลิตโดยใช้ค่าตรวจวัดจากบริษัทภายนอก [/2] รวม VOCs Inventory จากการเผาไหม้ (Combustion) หอเผา (Flare) ถังเก็บน้ำมัน (Storage Tank) การจ่ายน้ำมันทางรถยนต์และทางเรือ (Marketing and Terminal) และน้ำเสีย (Wastewater) [/3] ใช้ Emission Factor จาก AP 42-US EPA ในการคำนวณ VOCs Inventory จากการเผาไหม้ หอเผา และการจ่ายน้ำมันทางรถยนต์และทางเรือ สำหรับ VOC Inventory จากถังเก็บน้ำมันและน้ำเสียคำนวณโดยใช้โปรแกรม Tank 4 และโปรแกรม Water 9 ตามลำดับ [/4] เครื่องมือวัดที่ผ่านการสอบเทียบ [/5] รวมไฮโดรคาร์บอนที่เผาไหม้ใน Plant 2, 3 และ 4

การบริหารจัดการน้ำ (หน่วย : ล้านลูกบาศก์เมตร)	ธุรกิจโรงกลั่น			
	2559	2560	2561	2562
น้ำประปาที่ใช้ในการผลิต [/1] (Disclosure 303-1)	2.36	2.43	2.27	2.47
น้ำแม่น้ำที่ใช้ (Disclosure 303-1)	0.05	0.11	0.10	0.20
น้ำบาดาลที่ใช้ (Disclosure 303-1)	-	0.00	0.01	0.03
น้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่ [/2 /5] (Disclosure 303-3)	1.10	1.15	1.10	1.16
ร้อยละของน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่ต่อน้ำที่ใช้ทั้งหมด (Disclosure 303-3)	45.65	45.30	46.21	43.12
น้ำทิ้ง (Disclosure 306-1)	0.84	0.90	0.90	0.77
อัตราการใช้น้ำ (ลบ.ม. ต่อบาร์เรลเทียบเท่าหน่วยการผลิต)[/3]	0.061	0.061	0.062	0.065
ปริมาณออกซิเจนที่สารเคมีใช้ในการย่อยสลายสารอินทรีย์ในน้ำ (COD) (หน่วย : ตัน)[/4]	42.00	39.23	39.02	53.31
ปริมาณออกซิเจนที่จุลินทรีย์ใช้ในการย่อยสลายสารอินทรีย์ในน้ำ (BOD) (หน่วย : ตัน)[/4]	5.96	4.43	4.76	7.32
ไขและน้ำมัน (หน่วย : ตัน)[/4]	1.68	1.36	4.52	2.22
ของแข็งแขวนลอย (หน่วย : ตัน)[/4]	10.92	9.04	11.15	8.23
ของแข็งละลายน้ำ (หน่วย : ตัน)[/4]	1,321.23	1,105.00	791.03	1,125.09
ซัลไฟด์ (หน่วย : ตัน)[/4]	0.29	0.18	0.90	0.34
ปรอท (หน่วย : ตัน)[/4]	0.00	0.00	0.00	0.00

[/1] ปริมาณจากใบแจ้งหนี้ [/2] ปริมาณจากมิเตอร์ [/3] ปรับปรุงข้อมูลอัตราการใช้น้ำย้อนหลัง ด้วยปรับการคำนวณผลรวมของปริมาณน้ำมันที่ผลิตได้ (บาร์เรลเทียบเท่าหน่วยการผลิต)

[/4] ปริมาณจากการคำนวนสมดุลน้ำและค่าตรวจวัดโดยห้องปฏิบัติการที่ขึ้นทะเบียนกับกรมโรงงานอุตสาหกรรม

[/5] ปี 59 : คือผลรวมของน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่จากการนำน้ำควบแน่น (Condensate Water) คุณภาพดีมาใช้ซ้ำที่หม้อต้มไอน้ำและภายในหน่วยกลั่นที่ 4 รวมกับการนำน้ำจากหน่วยบำบัดน้ำทิ้งมาปรับปรุงคุณภาพเพิ่มเติมด้วยระบบรีเวอร์สออสโมซิส

กากของเสียจากกระบวนการผลิต (Disclosure 306-2)	2559	2560	2561	2562	ร้อยละ 2562
ของเสียจากงานประจำวัน (ตัน : ร้อยละ)					
ของเสียอันตราย/1	1,573 (20.2)	1,571 (80.69)	2,808 (17.99)	2,023	33.81
ของเสียไม่อันตราย/1	179 (2.3)	332 (17.07)	220 (1.41)	158	2.64
ของเสียที่ไม่ได้มาจากงานประจำ					
ของเสียอันตรายจากเหตุน้ำมัน/สารเคมีรั่วไหล/2 (Disclosure 306-3)	0	1 (0.05)	0	0	0
ของเสียไม่อันตรายจากงานก่อสร้าง/2	1,204 (15.5)	43 (2.19)	10,583 (67.80)	3,696	61.77
ของเสียอันตรายจากงานซ่อมบำรุงประจำปี	4,745 (61)	0	1,916 (12.27)	106	1.77
ของเสียไม่อันตรายจากงานซ่อมบำรุงประจำปี/2	84 (1)	0	82 (0.52)	1	0.02
รวม	7,785 (100)	1,947 (100)	15,609 (100)	5,984	100

/1 น้ำหนักจากเอกสารกำกับการขนส่งของเสีย

/2 ประมาณการน้ำหนักของเสียที่เกิดขึ้นจากการคำนวณค่าเฉลี่ยของบรรจุภัณฑ์กับจำนวนที่บรรจุ

การกำจัดของเสีย /1 (ตัน) (Disclosure 306-2)	2559		2560		2561		2562	
	ของเสียอันตราย	ของเสียไม่อันตราย	ของเสียอันตราย	ของเสียไม่อันตราย	ของเสียอันตราย	ของเสียไม่อันตราย	ของเสียอันตราย	ของเสียไม่อันตราย
• ใช้ซ้ำ	0	0	0	0	0	0	0	0
• นำกลับมาใช้ใหม่	1,137	16	564	28	4,321	302	571	6
• การนำกลับคืน รวมถึงใช้เป็นเชื้อเพลิง	4,281	235	1,006	233	360	0	1,543	154
• เผาทำลาย	901	0	0	28	44	0	0	0
• ฝังกลบ	0	11	0	0	0	0	15	0
• จัดเก็บในพื้นที่	318	0	0	0	0	0	0	0
• อื่นๆ (ถมที่หลุม)	0	1,204	0	43	0	10,583	0	3,696
รวม	6,637	1,466	1,571	332	4,725	10,884	2,129	3,856

/1 วิธีการกำจัดของเสียและปริมาณจากหนังสือแจ้งผลการพิจารณาการขออนุญาตให้นำสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้วออกนอกบริเวณโรงงาน กรมโรงงานอุตสาหกรรม และเอกสารกำกับการขนส่งของเสีย

การรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมี (กรณี) (Disclosure 306-3)	2559	2560	2561	2562
การรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีที่มีนัยสำคัญ (มากกว่า 100 บาร์เรล/ครั้ง)	0	0	0	0

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (ร้อยละ)	2559	2560	2561	2562
คู่ค้ารายใหม่/ คู่ค้าสำคัญที่ได้รับการคัดกรองด้วยเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม / ความยั่งยืน	62/1	31	29	24

/1 ปี 2559 จำนวนคู่ค้าสำคัญที่ทำการประเมินตนเองตามจรรยาบรรณคู่ค้าเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ครอบคลุม 5 เรื่อง

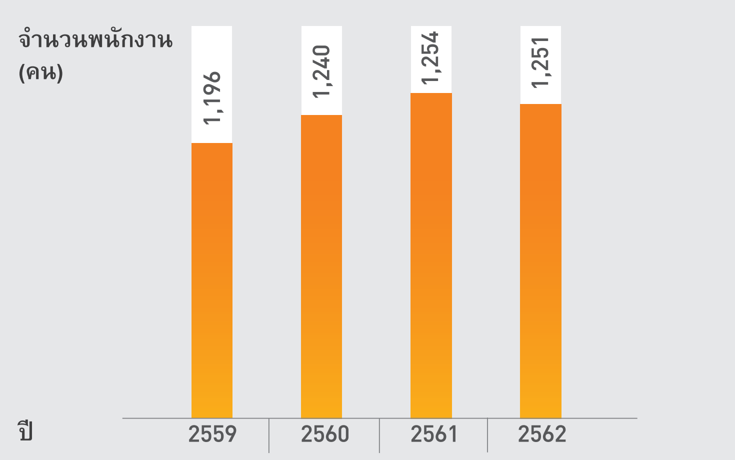
การปฏิบัติตามกฎหมายสิ่งแวดล้อม	2559	2560	2561	2562
จำนวน/ มูลค่าการถูกปรับอย่างมีนัยสำคัญกรณีละเมิดกฎหมายสิ่งแวดล้อม (Disclosure 307-1)	0	0	0	0

สรุปผลการดำเนินงานด้านสังคม

การจ้างงาน

พนักงาน* (คน)

* บริษัทว่าจ้างพนักงานแบบสัญญาประจำ และเต็มเวลาเท่านั้น ไม่มีการจ้างแบบชั่วคราวหรือพาร์ทไทม์ รวมถึงไม่มีการจ้างงานแบบ Self-employed และไม่มีการเปลี่ยนแปลงอัตรากำลังตามฤดูกาล



พนักงาน (Disclosure 102-8), (Disclosure 401-1)	2559		2560		2561		2562	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำแนกตามเพศ								
• ชาย	847	70.82	866	69.84	881	70.26	868	69.38
• หญิง	349	29.18	374	30.16	373	29.74	383	30.62
รวม	1,196	100	1,240	100	1,254	100	1,251	100
จำแนกตามศาสนา								
• พุทธ	1,162	97.16	1,189	95.89	1,205	96.09	1,204	96.24
• คริสต์	17	1.42	23	1.85	27	2.15	22	1.76
• อิสลาม	16	1.34	27	2.18	21	1.67	23	1.84
• อื่นๆ	1	0.08	1	0.08	1	0.08	2	0.16
รวม	1,196	100	1,240	100	1,254	100	1,251	100
จำแนกตาม Generation								
• Baby Boom	55	4.60	47	3.79	42	3.35	36	2.88
• Generation X	544	45.48	546	44.03	550	43.86	541	43.25
• Generation Y	586	49.00	627	50.56	632	50.40	625	49.96
• Generation Z	11	0.92	20	1.61	30	2.39	49	3.92
รวม	1,196	100.00	1,240	100.00	1,254	100.00	1,251	100.00
จำแนกตามระดับ								
• ผู้จัดการขึ้นไป (Level 10-14: Executive up)	135	11.29	134	11.20	151	12.04	158	12.63
- ชาย	91	67.41	89	66.42	103	68.21	103	65.20
- หญิง	44	32.59	45	33.58	48	31.79	55	34.80
• พนักงานระดับบริหาร (Level 5-9: Manager up)	616	51.51	669	55.94	685	54.63	697	55.72
- ชาย	373	60.55	401	59.94	416	60.73	417	59.83
- หญิง	243	39.45	268	40.06	269	39.27	280	40.17
• พนักงานระดับปฏิบัติการ (Level 1-4 : Practitioner)	445	37.21	437	36.54	418	33.33	396	31.65
- ชาย	382	85.84	376	86.04	362	86.60	348	87.88
- หญิง	63	14.16	61	13.96	56	13.40	48	12.12
จำแนกตามอายุ								
• อายุต่ำกว่า 30 ปี	303	25.33	308	25.75	328	26.16	287	22.94
• ระหว่าง 30-50 ปี	791	66.14	811	67.81	810	64.59	827	66.11
• อายุเกิน 50 ปี	102	8.53	121	10.12	116	9.25	137	10.95

พนักงาน (Disclosure 102-8), (Disclosure 401-1)	2559 จำนวน (คน)	2559 ร้อยละ	2560 จำนวน (คน)	2560 ร้อยละ	2561 จำนวน (คน)	2561 ร้อยละ	2562 จำนวน (คน)	2562 ร้อยละ
จำแนกตามพื้นที่								
• สำนักงานใหญ่	159	13.29	530	44.31	544	43.38	545	43.57
• โรงกลั่น	972	81.27	642	53.68	634	50.56	630	50.36
• ภาคเหนือ	39	3.26	10	0.84	9	0.72	10	0.80
• ภาคกลาง	9	0.75	41	3.43	49	3.91	49	3.92
• ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	10	0.84	10	0.84	10	0.80	9	0.72
• ภาคใต้	7	0.59	7	0.59	8	0.64	8	0.64

สัดส่วนค่าตอบแทนพนักงาน (หญิง : ชาย)	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย
จำแนกตามระดับ								
• ผู้จัดการขึ้นไป (Level 10-14: Executive up)	0.88	1.00	1.00	1.00	0.98	1.00	0.89	1.00
• พนักงานระดับบริหาร (Level 5-9: Manager up)	0.92	1.00	0.93	1.00	0.95	1.00	0.97	1.00
• พนักงานระดับปฏิบัติการ (Level 1-4: Practitioner)	1.00	0.78	1.00	0.77	1.00	0.84	1.00	0.99

พนักงานพ้นสภาพ (Disclosure 401-1)	2559 จำนวน (คน)	2559 ร้อยละ	2560 จำนวน (คน)	2560 ร้อยละ	2561 จำนวน (คน)	2561 ร้อยละ	2562 จำนวน (คน)	2562 ร้อยละ
อัตราการลาออกจากองค์กร		4.2		4.00		3.55		5.63
จำแนกตามเพศ								
• ชาย	35	67.31	31	63.27	27	58.70	52	74.29
• หญิง	17	32.69	18	36.73	19	41.30	18	25.71
จำแนกตามอายุ								
• อายุต่ำกว่า 30 ปี	32	61.54	28	57.14	20	43.48	39	55.71
• อายุมากกว่า 30 ปี	18	34.62	21	42.86	25	54.35	27	38.57
• อายุเกิน 50 ปี	2	3.85	0	0.00	1	2.17	4	5.71

พนักงานใหม่ (Disclosure 401-1)	2559 จำนวน (คน)	2559 ร้อยละ	2560 จำนวน (คน)	2560 ร้อยละ	2561 จำนวน (คน)	2561 ร้อยละ	2562 จำนวน (คน)	2562 ร้อยละ
จำแนกตามเพศ								
• ชาย	64	52.89	61	59.80	46	68.66	45	60.81
• หญิง	57	47.11	43	42.16	21	31.34	29	39.19
จำแนกตามอายุ								
• อายุต่ำกว่า 30 ปี	99	81.82	86	84.31	37	55.22	55	74.32
• อายุต่ำกว่า 30 ปี	21	17.36	18	17.65	27	40.30	16	21.62
• อายุเกิน 50 ปี	1	0.83	0	0.00	3	4.48	3	4.05

การลาคลอดบุตร	2559 จำนวน (คน)	2559 ร้อยละ	2560 จำนวน (คน)	2560 ร้อยละ	2561 จำนวน (คน)	2561 ร้อยละ	2562 จำนวน (คน)	2562 ร้อยละ
พนักงานที่ใช้สิทธิลาคลอดบุตร	5	0.42	4	0.32	5	0.40	7	0.56
พนักงานที่กลับมาทำงานหลังใช้สิทธิลาคลอดบุตร	5	0.42	4	0.32	5	0.40	7	0.56

การพัฒนาพนักงาน (จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมต่อคนต่อปี) (Disclosure 404-1)	2559	2560	2561	2562
จำนวนชั่วโมงทั้งหมด	53,741	55,926	57,487	56,449
จำนวนเฉลี่ยทั้งหมด	44.92	45.10	45.88	45.12
จำแนกตามเพศ				
• ชาย	41.10	42.66	43.07	42.82
• หญิง	53.90	50.76	52.65	50.35
จำแนกตามระดับ				
• ผู้จัดการขึ้นไป (Level 10-14: Executive up)	62.00	63.91	56.66	52.33
• พนักงานระดับบริหาร (Level 5-9: Manager up)	59.20	56.31	58.09	56.35
• พนักงานระดับปฏิบัติการ (Level 1-4: Practitioner)	20.10	22.39	22.34	22.48
จำแนกตามสายงาน				
• สายกรรมการผู้จัดการใหญ่ (PS)	52.90	56.00	104.29	56.45
• กลุ่มงานวางแผนยุทธศาสตร์และพัฒนาความยั่งยืนองค์กร (CG)			73.56	102.23
• กลุ่มงานบริหารและพัฒนาศักยภาพองค์กร (MD)	58.20	53.45	73.22	71.68
• บัญชีและการเงิน (AF)	53.90	64.28	71.06	67.65
• กลุ่มธุรกิจการตลาด (MKBG)	43.67	43.53	43.83	44.35
• กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน (RFBG)	39.80	39.23	30.47	30.63
• ทรัพยากรธรรมชาติ (NT)			86.00	-
คะแนน Best Employer (ร้อยละ)	68.00	61.00	67.00	56.00
คะแนนความผูกพันพนักงาน (ร้อยละ)	69.00	61.00	69.00	62.00
ข้อร้องเรียนด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน (กรณี)	0.00	0.00	0.00	0.00

ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

การบาดเจ็บ* การเจ็บป่วย การเสียชีวิต ความปลอดภัยในกระบวนการผลิต (Disclosure 403-9:2018)	2559		2560		2561		2562	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
ชั่วโมงการทำงานรวม (ชั่วโมง)								
• พนักงานทั้งหมด	1,630,207.80	443,448.30	1,352,215.40	210,360.90	1,806,814.30	662,860.50	1,736,499.30	658,555.50
• ผู้รับเหมา	4,490,917.00	1,012,761.50	4,253,591.00	1,255,606.90	4,250,297.90	1,209,490.90	4,714,105.12	1,850,478.40
จำนวนเหตุการณ์ที่เกือบเกิดอุบัติเหตุ (กรณี)								
• พนักงานทั้งหมด	6		25		15		19	
• ผู้รับเหมา	7		3		2		16	
จำนวนผู้บาดเจ็บจากการทำงาน (TRIC)								
• พนักงานทั้งหมด	3	2	1	0	3	0	0	0
• ผู้รับเหมา	3	1	0	0	6	0	5	0
จำนวนอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (LWC)								
• พนักงานทั้งหมด	0	0	0	0	1	0	0	0
• ผู้รับเหมา	1	0	0	0	3	0	2	0
จำนวนอุบัติเหตุถึงขั้นเสียชีวิต								

• พนักงานทั้งหมด	0	0	0	0	0	0	0	0
• ผู้รับเหมา	0	0	0	0	0	0	0	0

การบาดเจ็บ* การเจ็บป่วย การเสียชีวิต ความปลอดภัยในกระบวนการผลิต (Disclosure 403-9:2018)	2559		2560		2561		2562	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
อัตราการบาดเจ็บรวม (TRIR) (คน ต่อ 1 ล้าน ชม.ทำงาน)								
• พนักงานทั้งหมด	1.8	0.00	0.74	0.00	1.66	0	0.00	0.00
• ผู้รับเหมา	0.67	2.96	0.00	0.00	1.41	0	1.06	0.00
อัตราความถี่ของการบาดเจ็บ (IFR) (คน ต่อ 1 ล้าน ชม.ทำงาน)								
• พนักงานทั้งหมด	0	0	0	0	0.55	0	0.00	0
• ผู้รับเหมา	0.22	0	0.00	0	0.71	0	0.42	0
อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ (ISR) (วัน ต่อ 1 ล้าน ชม.ทำงาน)								
• พนักงานทั้งหมด	0	0	0	0	7.75	0	0.00	0
• ผู้รับเหมา	10.24	0	0.00	0	9.18	0	1.27	0
อัตราการป่วยด้วยโรคจากการทำงาน								
• พนักงานทั้งหมด	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0
• ผู้รับเหมา	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0
High-consequence work-related injuries								
• พนักงานทั้งหมด	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0
• ผู้รับเหมา	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0
อัตราการขาดงาน (ร้อยละ)								
• พนักงานทั้งหมด	0.83		1.05		0.85	0.97	0.78	1.13
จำนวนอุบัติการณ์ด้านความปลอดภัยในกระบวนการผลิตในระดับ 1	0		0		0		0	
จำนวนอุบัติการณ์ด้านความปลอดภัยในกระบวนการผลิตในระดับ 2	0		0		0		0	
Dupont Assessment Score (เป้าหมายปี 2563 : 3.3)	1.6		2.3		2.7		3.1	

* การคำนวณการบาดเจ็บจากการทำงาน โดยคำนวณจากกรณีที่มีหยุดงานตั้งแต่ 1 วันทำงานขึ้นไป ไม่นับรวมการบาดเจ็บระดับปฐมพยาบาล

ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	หน่วย	2559	2560	2561	2562
ความพึงพอใจของลูกค้า (Disclosure 102-43), (Disclosure 102-44)	ร้อยละ	79.4	80.5	85.8	86.6
ความพึงพอใจของลูกค้าอุตสาหกรรม	ร้อยละ	90.3	88.9	82	87
Net Promoter Score (NPS)	ลำดับที่	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 1 (ร่วม)	ลำดับที่ 1 (ร่วม)
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลหรือความลับของลูกค้ารั่วไหล	กรณี	0	0	0	0
การละเมิดกฎหมายด้านการสื่อสารการตลาดอย่างมีนัยสำคัญ (Disclosure 417-3)	กรณี	0	0	0	0

การปฏิบัติตามกฎหมายด้านเศรษฐกิจและสังคม	2559	2560	2561	2562
จำนวน/มูลค่าการถูกปรับอย่างมีนัยสำคัญกรณีละเมิดกฎหมายด้านเศรษฐกิจและสังคม (Disclosure 419-1)	0	0	0	0

GRI Content Index (Disclosure 102-55)

GRI Standard		Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	SDGs	External Assurance
GRI 101: Foundation 2016					
GRI 102 : General Disclosures 2016					
GRI 102 General Disclosure 2016	**ORGANIZATIONAL PROFILE**				
	102-1	Name of the organization	11		
	102-2	Activities, brands, products, and services	11		
	102-3	Location of headquarters	11		
	102-4	Location of operations	12-13		
	102-5	Ownership and legal form	14		
	102-6	Markets served	12-13		
	102-7	Scale of the organization	11		
	102-8	Information on employees and other workers	149-150	SDG 8 - Employment	
	102-9	Supply chain	16-17		
	102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	6		
	102-11	Precautionary Principle or approach	65		
	102-12	External initiatives	82		
	102-13	Membership of associations	11		
	STRATEGY				
	102-14	Statement from senior decision-maker	8-10		
	102-15	Key impacts, risks, and opportunities	65-69		
	ETHICS AND INTEGRITY				
	102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	23, 26, 61, 64, 91	SDG 16 - Ethical and lawful behavior	
	GOVERNANCE				
	102-18	Governance structure	15		
	102-19	Delegating authority	23		
	102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	15, 23		
	102-22	Composition of the highest governance body and its committees	23	SDG 5 - Women in leadership SDG 16 - Inclusive decision making	
	102-23	Chair of the highest governance body	15	SDG16 - Effective, accountable and transparent governance	
	102-24	Nominating and selecting the highest governance body	Annual Report 2019, 53-54	SDG 5 - Women in leadership SDG 16 - Inclusive decision making	
	102-25	Conflicts of interest	64	SDG 16 - Effective, accountable and transparent governance	
	102-26	Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy	23		
	102-28	Evaluating the highest governance body's performance	44, 55		
	102-29	Identifying and managing economic, environmental, and social impacts	66-68	SDG 16 - Inclusive decision making	
	102-32	Highest governance body's role in sustainability reporting	6, 44		
	102-33	Communicating critical concerns	44		
	STAKEHOLDER ENGAGEMENT				
	102-40	List of stakeholder groups	29, 30-43		Yes
	102-41	Collective bargaining agreements	121	SDG 8 - Freedom of association and collective bargaining	
	102-42	Identifying and selecting stakeholders	29		Yes
	102-43	Approach to stakeholder engagement	30-43		Yes
	102-44	Key topics and concerns raised	30-43		Yes
	REPORTING PRACTICE				
	102-45	Entities included in the consolidated financial statements	6-7		
	102-46	Defining report content and topic boundaries	6-7, 29		Yes
	102-47	List of material topics	45-46		Yes
	102-48	Restatements of information	6		
	102-49	Changes in reporting	6		
	102-50	Reporting period	6		
	102-51	Date of most recent report	6		
	102-52	Reporting cycle	6		
	102-53	Contact point for questions regarding the report	6		
	102-54	Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	6		
	102-55	GRI content index	153-158		
	102-56	External assurance	161-163		

GRI Standard	Disclosure		Page number(s) and/or URL(s)	Omission: Part Omitted	Omission: Reason	Omission: Explanation	SDGs	External Assurance
Material Topics								
GRI 200 Economic Standard Series								
ECONOMIC PERFORMANCE								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	29-43, 44-49, 60					
	103-2	The management approach and its components	60, 65-69, 144					
	103-3	Evaluation of the management approach	60, 144					
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	Direct economic value generated and distributed	60, 133, 139, 143, 144				SDG 2 - Infrastructure investments SDG 5 - Infrastructure investments SDG 7 - Infrastructure investments SDG 8 - Economic performance SDG 9 - Infrastructure investments, Research and development	
PROCUREMENT PRACTICE								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	29-43, 44-49, 72-76					
	103-2	The management approach and its components	72-76					
	103-3	Evaluation of the management approach	72-76					
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1	Proportion of spending on local suppliers	144				SDG 12 - Procurement practices	
Sustainable Supplier Development	BCP Indicator	Effective time and cost management of packaging procurement	75					
Sustainable Supplier Development	BCP Indicator	Percentage of efficiency in supplier contract management	75, 103					
ANTI-CORRUPTION								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	29-43, 44-49, 61-62, 63-64					
	103-2	The management approach and its components	61-62, 63-64					
	103-3	Evaluation of the management approach	61-62, 63-64					
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	61-62, 63-64				SDG 16 - Anti-corruption	
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	64				SDG 16 - Anti-corruption	
CORPORATE RISK MANAGEMENT								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	44-49 65-69					
	103-2	The management approach and its components						
	103-3	Evaluation of the management approach	65-69					
Risk Management	BCP Indicator	KRI does not exceed risk acceptance values	66					

GRI Standard	Disclosure		Page number(s) and/or URL(s)	Omission: Part Omitted	Omission: Reason	Omission: Explanation	SDGs	External Assurance
Material Topics								
GRI 300 Environmental Standard Series								
ENERGY								
GRI 103: Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	29-43, 44-49, 83-84					
	103-2	The management approach and its components	83-84					
	103-3	Evaluation of the management approach	83-84, 145					
GRI 302: Energy 2016	302-1	Energy consumption within the organization	83-84, 145	Fuel Combustion from mobile source of Bang Pa-In Termial, Northern Region Business Office, Northeast Region Business Office, Southern Region Business Office, BGN and BCR	Information unavailable	The data will be available in 2020	SDG 7 - Energy efficiency, Renew able energy SDG 8 - Energy efficiency SDG 12 - Energy efficiency, Transport SDG 13 - Energy efficiency	Yes

GRI Standard		Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission Part Omitted	Omission Reason	Omission Explanation	SDGs	External Assurance
	302-3	Energy intensity	84, 145				SDG 7 - Energy efficiency SDG 8 - Energy efficiency SDG 12 - Energy efficiency SDG 13 - Energy efficiency	
WATER								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	29-43, 44-49, 87-88					
	103-2	The management approach and its components	87-88, 147					
	103-3	Evaluation of the management approach	87-88, 147					
GRI 303: Water 2016	303-1	Water withdrawal by source	87, 147				SDG 6 - Sustainable water withdrawals	Yes
	303-3	Water recycled and reused	87-88, 147				SDG 6 - Water efficiency, Water recycling & reuse SDG 8 - Water efficiency SDG 12 - Water efficiency	Yes
EMISSIONS								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	29-43, 44-49, 85-86, 91-92					
	103-2	The management approach and its components	85-86, 91-92					
	103-3	Evaluation of the management approach	85-86, 91-92, 146-147					
GRI 305: Emissions 2016	305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	85, 146	GHG emisssion from Fuel Combustion from mobile source of Bang Pa-In Termial, Northern Region Business Office, Northeast Region Business Office, Southern Region Business Office, BGN and BCR	Information unavailable	The data will be available in 2020	SDG 3 - Air quality SDG 12 - Air quality, Transport SDG 13 - GHG emissions SDG 14 - Ocean acidification SDG 15 - Forest degradation	Yes
	305-2	Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	85, 146	Marketing base (scope 2) GHG emission	Not Applicable	BCP account and report energy indirect (Scope 2) GHG emission based on the location based method (Electricity grid) only	SDG 3 - Air quality SDG 12 - Air quality, Transport SDG 13 - GHG emissions SDG 14 - Ocean acidification SDG 15 - Forest degradation	Yes
	305-7	Nitrogen oxides (NOX), sulfur oxides (SOX), and other significant air emissions	147				SDG 3 - Air quality SDG 12 - Air quality SDG 13 - GHG emissions SDG 14 - Ocean acidification SDG 15 - Forest degradation	Yes
	OG6	Volume of flared and vented hydrocarbon	147	Volume of vented hydrocarbon and vented for oil and gas production in relation to volume produced	Not Applicable	BCP is planning to install instrument for capture gas flared at plant 4, 2 and 3 in 2018 and 2020 respectively	SDG 3 - Air quality SDG 7 - Energy efficiency SDG 8 - Energy efficiency SDG 12 - Air quality, Energy efficiency, Waste SDG 13 - Energy efficiency SDG 14 - Ocean acidification	Yes

GRI Standard	Disclosure		Page number(s) and/or URL(s)	Omission			SDGs	External Assurance
				Part Omitted	Reason	Explanation		
EFFLUENTS AND WASTE								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	29-43, 44-49, 89, 90, 93					Yes
	103-2	The management approach and its components	89, 90, 93					
	103-3	Evaluation of the management approach	89, 90, 93, 147-148					
GRI 306: Effluents and Waste 2016	306-1	Water discharge by quality and destination	89, 147				SDG 3 - Water quality SDG 6 - Water quality, Water-related ecosystem and biodiversity SDG 12 - Water quality SDG 14 - Water discharge to oceans	
	306-2	Waste by type and disposal method	93, 148				SDG 3 - Spills SDG 6 -Waste, Water-related ecosystems and biodiversity SDG 12 - Waste	Yes
	306-3	Significant spills	90, 148				SDG 3 - Spills SDG 6 - Spills SDG 12 - Spills SDG 14 - Spills SDG 15 - Spills	Yes
ENVIRONMENTAL COMPLIANCE								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	29-43, 44-49, 80-105					
	103-2	The management approach and its components	80-105					
	103-3	Evaluation of the management approach	80-105, 148					
GRI 307: Environmental Compliance 2016	307-1	Non-compliance with environmental laws and regulations	148				SDG 16 - Compliance with laws and regulations	
SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	29-43, 44-49, 72-76					
	103-2	The management approach and its components	72-76					
	103-3	Evaluation of the management approach	72-76					
GRI 308: Supplier Environmental Assessment	308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	73					
ENVIRONMENTAL PROTECTION EXPENDITURES AND INVESTMENT								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	29-43, 44-49, 104-105					
	103-2	The management approach and its components	104-105					
	103-3	Evaluation of the management approach	104-105					
Environmental protection expenditures and investment type	BCP Indicator	Total environmental protection expenditures and investment type	104-105					
PRODUCT TRANSPORTATION								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	29-43, 44-49, 101-104					
	103-2	The management approach and its components	101-104					
	103-3	Evaluation of the management approach	101-104					
Product Transportation	BCP Indicator	Percentage of Efficiency in Transportation Contract Management	103					
	BCP Indicator	Significant environmental impacts of transporting products	101-102					

GRI Standard		Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission Part Omitted	Reason	Explanation	SDGs	External Assurance
Material Topics								
GRI 400 Social Standard Series								
EMPLOYMENT								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	29-43, 44-49, 122-132					
	103-2	The management approach and its components	122-130					
	103-3	Evaluation of the management approach	122-132, 149-150					
GRI 401: Employment	401-1	New employee hires and employee turnover	122-132, 149-150				SDG 5 - Gender equity SDG 8 - Employment, Youth employment	
	BCP Indicator	Best Employer Score by Kincentric	151					
LABOR/MANAGEMENT RELATION								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	29-43, 44-49, 122-132					
	103-2	The management approach and its components	122-132					
	103-3	Evaluation of the management approach	149-151					
	BCP Indicator	Best Employer Score by Kincentric	151					
OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	29-43, 44-49, 110-115					
	103-2	The management approach and its components	110-115					
	103-3	Evaluation of the management approach	114, 151-152					
GRI 403: Management Approach Disclosure 2018	403-1	Occupational health and safety management system	110					Yes
	403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	110					Yes
	403-3	Occupational health services	111					Yes
	403-4	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	112					Yes
	403-5	Worker training on occupational health and safety	113					Yes
	403-6	Promotion of worker health	113					Yes
	403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	73					Yes
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-9	Work-related injuries	151-152				SDG 3 - Occupational health and safety SDG 8 - Occupational health and safety	Yes
	OGSS	Emergency Preparedness	113					
TRAINING AND EDUCATION								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	29-43, 44-49, 124-128					
	103-2	The management approach and its components	124-128					
	103-3	Evaluation of the management approach	151					
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	Average hours of training per year per employee	151				SDG 4 - Employee training & education SDG 5 - Gender equity SDG 8 - Employee training & education	
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	129				SDG 5 - Gender equity SDG 8 - Employee training & education	
HUMAN RIGHTS ASSESSMENT								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	29-43, 44-49, 119-121					
	103-1	The management approach and its components	119-121					
	103-3	Evaluation of the management approach	119-121					
GRI 412: Human Rights Assessment 2016	412-1	Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments	119					

GRI Standard	Disclosure		Page number(s) and/or URL(s)	Omission			SDGs	External Assurance
				Part Omitted	Reason	Explanation		
LOCAL COMMUNITIES								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	29-43, 44-49, 133-143					
	103-2	The management approach and its components	133-143					
	103-3	Evaluation of the management approach	133-143					
GRI 413: Local Communities 2016	413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	133					
	BCP Indicator	Social Return on Investment	139, 141, 143					
SUPPLIER SOCIAL ASSESSMENT								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	29-43, 44-49, 72-76					
	103-2	The management approach and its components	72-76					
	103-3	Evaluation of the management approach	72-76					
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	73				SDG 5 - Workplace violence and harassment SDG 8 - Labor practices in the supply chain SDG 16 - Workplace violence and harassment	
	BCP Indicator	Number of suppliers that were self-assessed using SCOC criteria	74					
MARKETING AND LABELING								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	29-43, 44-49, 94-100, 116-118					
	103-2	The management approach and its components	94-100, 116-118					
	103-3	Evaluation of the management approach	94-100, 116-118					
GRI 417 MARKETING AND LABELING 2016	417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communications	152					
Product and service Development	BCP Indicator	Net Promoter Score (NPS) / Customer satisfaction	99, 118, 152					
	BCP Indicator	Number of new service stations	99					
	BCP Indicator	Number of renovated service stations	97					
	BCP Indicator	Expansion of convenient stores, coffee shops, and restaurants	97					
	BCP Indicator	Share of products transported by larger vehicles	101					
	BCP Indicator	Percentage of share in retail markets	99					
	BCP Indicator	Number of Transportation service complaint	101					
SOCIOECONOMIC COMPLIANCE								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	29-43, 44-49					
	103-2	The management approach and its components	61-62, 63-64					
	103-3	Evaluation of the management approach	63-64					
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	419-1	Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	152				SDG 16 - Compliance with laws and regulations	

การยึดหลักสากลของ United Nation Global Compact (UNGC)

ขอบเขตและหลักการของ UNGC	หลักเกณฑ์ขั้นสูงสุด	สิ่งที่ดำเนินการ	เปิดเผยที่
ขอบเขต: ใช้หลัก 10 ประการในกลยุทธ์และการดำเนินงานขององค์กร	**กลยุทธ์ บรรษัทภิบาล และการมีส่วนร่วม**		
	1. อธิบายการบูรณาการสู่องค์กร สายงานและหน่วยธุรกิจ	• บางจากและความยั่งยืน • กลยุทธ์มุ่งความยั่งยืน	23-26 50-55
	2. อธิบายการดำเนินงานห่วงโซ่อุปทาน	• เปิดบ้านบางจาก • ห่วงโซ่คุณค่า • การบริหารห่วงโซ่อุปทาน	11-13 16-17 72-76
หลักการ 1: สนับสนุนและเคารพในเรื่องการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ประกาศในระดับสากล ตามขอบเขตอำนาจที่เอื้ออำนวย **หลักการ 2:** หมั่นตรวจตราดูแลมิให้ธุรกิจของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน	**สิทธิมนุษยชน**		
	3. อธิบายความมุ่งมั่น กลยุทธ์หรือนโยบายในด้านสิทธิมนุษยชน	• การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน	119-121
	4. อธิบายถึงระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลซึ่งคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน		
	5. อธิบายถึงกลไกการประเมินและเฝ้าระวังที่มีประสิทธิผลซึ่งคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน		
หลักการ 3: ส่งเสริมสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มของแรงงานและการรับรองสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรองอย่างจริงจัง **หลักการ 4:** ขจัดการใช้แรงงานเกณฑ์ และแรงงานที่ใช้การบังคับในทุกรูปแบบ **หลักการ 5:** ยกเลิกการใช้แรงงานเด็กอย่างจริงจัง **หลักการ 6:** ขจัดการเลือกปฏิบัติในเรื่องการจ้างแรงงานและการประกอบอาชีพ	**แรงงาน**		
	6. อธิบายความมุ่งมั่น กลยุทธ์หรือนโยบายในด้านแรงงาน	• บางจากและความยั่งยืน	23-26
	7. อธิบายถึงระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลซึ่งคำนึงถึงด้านแรงงาน	• การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย (พนักงาน)	30-31
	8. อธิบายถึงกลไกการประเมินและเฝ้าระวังที่มีประสิทธิผลซึ่งคำนึงถึงด้านแรงงาน	• ความปลอดภัยฯ • การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน • การดูแลพนักงาน	110-115 119-121 122-131
หลักการ 7: สนับสนุนแนวทางการระแวดระวังในการดำเนินงานที่อาจจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม **หลักการ 8 :** อาสาจัดทำกิจกรรมที่ส่งเสริมการยกระดับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม **หลักการ 9:** ส่งเสริมการพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	**สิ่งแวดล้อม**		
	9. อธิบายถึงความมุ่งมั่น กลยุทธ์หรือนโยบายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	• บางจากและความยั่งยืน	23-26
	10. อธิบายถึงระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลซึ่งคำนึงถึงหลักการรักษาสิ่งแวดล้อม	• ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (ควบคู่ไปกับสิ่งแวดล้อม)	80-105
	11. อธิบายถึงกลไกการประเมินและเฝ้าระวังที่มีประสิทธิผลซึ่งคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	• การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน • ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ • บัญชีค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อม	94-100 82 104-105

ขอบเขตและหลักการของ UNGC	หลักเกณฑ์ขั้นสูงสุด	สิ่งที่ดำเนินการ	เปิดเผยที่
หลักการ 10: ดำเนินงานในทางต่อต้านการทุจริต รวมทั้งการกรรโชก และการให้สินบนในทุกรูปแบบ	**การต่อต้านทุจริต**		
	12. อธิบายถึงความมุ่งมั่น กลยุทธ์หรือนโยบายว่าด้วยการต่อต้านการทุจริต	• บางจากและความยั่งยืน	23-26
	13. อธิบายถึงระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิผลซึ่งคำนึงถึงหลักการต่อต้านการทุจริต	• การกำกับดูแลกิจการที่ดี • การต่อต้านทุจริต	61-62 63-64
	14. อธิบายถึงกลไกการประเมินและเฝ้าระวังที่มีประสิทธิผลซึ่งคำนึงถึงหลักการต่อต้านการทุจริต	• การบริหารห่วงโซ่อุปทาน	72-76
ขอบเขต: สนับสนุนการดำเนินงานตามเป้าหมายสหประชาชาติและข้อตกลงต่างๆ	**เป้าหมายสหประชาชาติและข้อตกลง**		
	15. อธิบายถึงการสนับสนุนของธุรกิจหลักสำหรับเป้าหมายและข้อตกลงต่างๆ แห่งสหประชาชาติ	• บางจากและความยั่งยืน	23-26
	16. อธิบายถึงการลงทุนทางสังคมเชิงกลยุทธ์และการบริการสังคม	• การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม	133-143
	17. อธิบายถึงนโยบายความช่วยเหลือและสนับสนุนมีส่วนร่วมของสาธารณะ	• บางจากและความยั่งยืน	23-26
	18. อธิบายถึงการเป็นหุ้นส่วนและการทำงานเป็นหมู่คณะ	• บางจากและความยั่งยืน	23-26
ขอบเขต: การบริหารองค์กรอย่างยั่งยืนและความเป็นผู้นำ	**การบริหารองค์กร**		
	19. อธิบายถึงความมุ่งมั่นและความเป็นผู้นำของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO)	• สารจากประธานฯ • กลยุทธ์มุ่งความยั่งยืน	8-10 50-55
	20. อธิบายถึงการแต่งตั้งคณะกรรมการและการกำกับดูแล	• บางจากและความยั่งยืน • การกำกับดูแลกิจการที่ดี	23-26 61-62
	21. อธิบายถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	• บางจากและผู้มีส่วนได้เสีย	29-49

Lloyd's Register

LR Independent Assurance Statement

Relating to the Bangchak Corporation Public Company Limited's Integrated Sustainability Report for the calendar year 2019

This Assurance Statement has been prepared for the Bangchak Corporation 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 Limited (LR) was commissioned by the Bangchak Corporation Public Company Limited (BCP) to provide independent assurance on its Integrated Sustainability Report ("the report") against the assurance criteria below to a limited level of assurance at the materiality of the professional judgement of the verifier using LR's verification procedure. LR's verification procedure is based on current best practice, is in accordance with ISAE 3000 and uses the following principles of - inclusivity, materiality, responsiveness and reliability of performance data.

Our assurance engagement covered Integrated Sustainability Report 2019 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 Standard and core option
  - GRI Oil & Gas Sector Disclosure
- Evaluating the reliability of data and information for only the selected indicators listed below: [1]
  - GRI 302-1: Energy consumption within the organization (2) (2016)
  - GRI 303-1: Water withdrawal by source (3) (2016)
  - GRI 303-3: Water recycled and reused (4) (2016)
  - GRI 305-1: Direct (Scope 1) GHG emissions (2) (2016)
  - GRI 305-2: Energy indirect (Scope 2) GHG emissions (2) (2016)
  - GRI 305-7: Nitrogen Oxides (NO_x), Sulfur Oxides (SO_x), and other significant air emissions (VOC and H_2S) (4) (2016)
  - GRI 306-2: Waste by type and disposal method (4) (2016)
  - GRI 306-3: Significant spills (4) (2016)
  - GRI 403-9: Work-related injuries (3)(2) 2018)

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 42% in equity, except mergers and acquisitions (M&As) that have been in operation for less than two years.
3) Includes BCP Refinery, refinery office at Sukhumvit Soi 64 and BCP Head office at M Tower
4) Limited to a BCP refinery and refinery office at Sukhumvit Soi 64 only.

LR's responsibility is only to BCP. LR 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.

LR's Opinion

Based on LR's approach nothing has come to our attention that would cause us to believe that BCP has not, in all material respects:

- Met the requirements above
- Disclosed reliable performance data and information for the selected indicators

[1] *GHG quantification is subject to inherent uncertainty.*

Lloyd's Register

- 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. Consequently, the level of assurance obtained in a limited assurance engagement is substantially lower than the assurance that would have been obtained had a reasonable assurance engagement been performed.

LR's approach

LR'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 through interviews with 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.
- 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.
- Sampling of evidence presented at BCP's refinery, refinery office located at Sukhumvit 64 and at their Head office located at M Tower to confirm the reliability of the selected topic specific standards.

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 and has adopted various methods and tools for consolidating results from stakeholder engagement done by business units into corporate level. 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. BCP has established criteria for determining which issue/aspect is material. These material issues have then been prioritised and influenced BCP's performance disclosures.
- 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 the reporting scope to include the subsidiaries' performance of all applicable Environmental and OHS indicators as reported by BCP to further demonstrate responsiveness at a broader level.
- Reliability:
  Data management systems are considered to be properly defined for collecting and calculating the data and information associated with the selected indicators. We believe that the reliability of the data and information from all subsidiaries will improve if BCP implement regularly their own internal verification.

LR's standards, competence and independence
LR 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.

LR is BCP's certification body for ISO 9001, ISO 14001, ISO45001, and ISO50001. The verification and certification assessments are the only work undertaken by LR for BCP and as such does not compromise our independence or impartiality.

Paveena Hengsritawat
LR 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

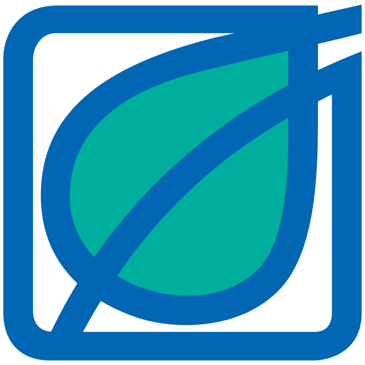
Dated: 22 March 2020

LR reference: BGK405498

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, 2020. A member of the Lloyd's Register Group.



บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่ : 2098 อาคารเอ็ม ทาวเวอร์ ชั้นที่ 8
ถนนสุขุมวิท แขวงพระโขนงใต้ เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร 10260
โทรศัพท์ : 0 2335 8888 แฟกซ์: 0 2335 8000
www.bangchak.co.th

สแกน QR Code เพื่ออ่าน
รายงานความยั่งยืนแบบบูรณาการ ประจำปี 2562