



รายงานความยั่งยืนแบบบูรณาการ ประจำปี 2563  
บริษัท บาวจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)



วิสัยทัศน์ :  
Vision



พันธกิจ :  
Mission

สร้างสรรค์นวัตกรรมสีเขียวที่ก้าวล้ำและเข้าถึงได้ทุกคน เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า พร้อมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่ได้รับการไว้วางใจและสร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่งเสริมการพัฒนาของสังคมอย่างยั่งยืน

เรามุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจด้วยแนวทางแบบมีส่วนร่วมและยั่งยืน ขยายการเติบโตทั้งในและต่างประเทศ ยึดหลักการทำกับดูแลกิจการที่ดีและพัฒนาวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้สู่ความเป็นเลิศ บนบรรยาศการดำเนินงานที่มีความสุข

ค่านิยม :  
Core Values

<i>i</i>	<i>AM</i>	<i>B</i>	<i>C</i>	<i>P</i>
Innovation	Agility & Mobility	Beyond	Continuous	Pursuit of
ร่วมสร้างสรรค์	พร้อมใจ	Expectation	Development	Sustainability
สิ่งใหม่	เปลี่ยนแปลง	แสวงหา	ก่อเกิด	น้ำพา
		ความเป็นเลิศ	การพัฒนา	สู่ความยั่งยืน

วัฒนธรรมองค์กร : พัฒนานวัตกรรมธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม  
Corporate Culture

วัฒนธรรมพนักงาน : เป็นคนดี มีความรู้ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น  
Employee Culture

## สารบัญ

6

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้



8

สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร  
และกรรมการผู้จัดการใหญ่/



10

ภาพรวมบริษัทฯ



14

ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจบางจากฯ



16

โครงสร้างธุรกิจ



18

สรุปผล  
การดำเนินงานสำคัญ  
ปี 2563



20

วิธีบางจาก  
ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง



21

บางจาก  
และความยั่งยืน



22

หลักการและกรอบแนวคิดด้านความยั่งยืน



23

บางจาก และ ผู้มีส่วนได้เสีย

32

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

34

Materiality and GRI



38

กลยุทธ์สู่ความยั่งยืน



45

สถานการณ์ด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม





48

มิติเศรษฐกิจ



- ๑ รายได้ และค่าใช้จ่าย
- ๑ การกำกับดูแลและการเติบโตทางเศรษฐกิจ
- ๑ Highlight ตัวเลขผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ
- ๑ การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการต่อต้านทุจริต
- ๑ การบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk and Crisis Management)
- ๑ การบริหารความเปลี่ยนแปลง (Change Management)
- ๑ การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management)
- ๑ การบริหารนวัตกรรม (Innovation Management)
- ๑ เทคโนโลยีสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

68

มิติสิ่งแวดล้อม



- ๑ การจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อรรถประโยชน์สูงสุด
- ๑ ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ
- ๑ การใช้พลังงานและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- ๑ การบริหารจัดการน้ำ
- ๑ การบริหารจัดการน้ำทิ้ง
- ๑ การป้องกันและจัดการการรั่วไหล
- ๑ การจัดการมลพิษทางอากาศ
- ๑ การจัดการของเสียและวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว
- ๑ การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน
- ๑ การขนส่งผลิตภัณฑ์
- ๑ บัญชีค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อม

92

มิติสังคม



- ๑ กรอบการดำเนินงานและกิจกรรมทางธุรกิจในช่วงสถานการณ์โควิด-19
- ๑ ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- ๑ การบริหารความสัมพันธ์และความรับผิดชอบต่อลูกค้า
- ๑ สิทธิมนุษยชน (Human Rights)
- ๑ การดูแลพนักงาน (Employee Stewardship)
- ๑ การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

126

สถิติด้านความยั่งยืน



147

การยึดหลักสากลของ  
United Nations Global  
Compact (UNGCG)



149

Assurance Statement



138

GRI Content Index



# เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

## ที่มาของรายงาน

บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำรายงานการพัฒนาความยั่งยืนแบบบูรณาการ (Integrated Sustainability Report) เพื่อเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนประจำปีของบริษัทฯ (Disclosure 102-52) เป็นปีที่ 16 โดยมีรอบการรายงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2563 (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 มุ่งเน้นและตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ

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

รายงานฉบับนี้นำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานในปี 2563 โดยข้อมูลครอบคลุมการดำเนินงานของทุกกลุ่มธุรกิจภายใต้ชื่อ บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (BCP) ที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทย แต่ไม่ได้รวมถึงบริษัทในกลุ่มและบริษัทที่เกี่ยวข้องอื่น ยกเว้นข้อมูลตัวชี้วัดด้านการใช้พลังงานและการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่บริษัทฯ มุ่งเน้น บริษัทฯ จึงกำหนดให้มีการรวบรวมข้อมูลดังกล่าวครอบคลุมบริษัทในกลุ่มที่บริษัท บางจากฯ ถือหุ้นตั้งแต่ร้อยละ 42 ที่ดำเนินการในประเทศไทย โดยได้ขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลและรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว โดยครอบคลุม บริษัท ลมลิเกอร์ จำกัด และโครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ใหม่ จำนวน 4 โครงการ ซึ่งเริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2563 และบริษัทฯ ได้เพิ่มเก็บข้อมูลการใช้เชื้อเพลิงจากยานพาหนะของกลุ่มธุรกิจการตลาด จึงส่งผลให้ขอบเขตการรายงานข้อมูลการใช้พลังงานและการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัทในกลุ่มแตกต่างจากปีก่อน ทั้งนี้ บริษัทในกลุ่มที่อยู่ในขอบเขตการรายงานข้อมูลการใช้พลังงานและการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก ได้แก่ (Disclosure 102-49)

- ✔ บริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด (BGN)
- ✔ บริษัท บางจาก รีเทล จำกัด (BCR)
- ✔ บริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) (BCPG)
- ✔ บริษัท บางจาก โซลาร์เอ็นเนอร์ยี จำกัด (BSE)
- ✔ บริษัท ลมลิเกอร์ จำกัด
- ✔ บริษัท บีบีจีไอ จำกัด (มหาชน) (BBGI)
- ✔ บริษัท บางจาก ไบโอฟูเอล จำกัด (BBF)
- ✔ บริษัท บางจากไบโอเอทานอล (ฉะเชิงเทรา) จำกัด (BBE)
- ✔ บริษัท เคเอสแอล กรีน อินโนเวชั่น จำกัด (มหาชน) - โรงงานบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จ.กาญจนบุรี (KGI- BP) และโรงงานน้ำพอง อำเภอน้ำพอง จ.ขอนแก่น (KGI-NP)

นอกจากข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกแล้ว บริษัทฯ ได้เพิ่มเก็บข้อมูลและรายงานตัวชี้วัดด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของโครงการของธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว โดยเทียบกับปีฐาน 2558

สำหรับข้อมูลการนำน้ำมาใช้ (Water withdrawal) ข้อมูลน้ำทิ้ง (water discharge) และข้อมูลการใช้น้ำ (Water consumption) เป็นผลการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่สำนักงานและโรงกลั่นในซอยสุขุมวิท 64 รวมถึงสำนักงานใหญ่ (M Tower) ซึ่งได้รายงานข้อมูลปริมาณน้ำทิ้งเพิ่มเติมในปี 2563 (Disclosure 102-49) สำหรับข้อมูลผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการน้ำ ข้อมูลมลพิษอากาศ ข้อมูลการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีที่มีนัยสำคัญ และข้อมูลการจัดการของเสีย เป็นผลการดำเนินงานเฉพาะพื้นที่สำนักงานและโรงกลั่นฯ ในซอยสุขุมวิท 64 เท่านั้น เนื่องจากเป็นพื้นที่ปฏิบัติการหลักและมีนัยสำคัญ

ด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย บริษัทฯ รายงานข้อมูลความปลอดภัยและอาชีวอนามัยครอบคลุมพื้นที่สำนักงานและโรงกลั่นใน ซอยสุขุมวิท 64 และข้อมูลของพื้นที่สำนักงานใหญ่ M Tower เท่านั้น บริษัทฯ ได้ปรับปรุงตารางการรายงานข้อมูลด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยใหม่ให้สอดคล้องกับการประเมินความยั่งยืนองค์กร โดยรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยแบบรวม และแบบแยกเพศชาย-หญิง ทั้งของพนักงานและผู้รับเหมา (Disclosure 102-48) สำหรับในปี 2563 บริษัทฯ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวกับองค์กร และห่วงโซ่อุปทานอย่างมีนัยสำคัญ (Disclosure 102-10)

## การให้ความเชื่อมั่นต่อรายงาน

รายงานฉบับนี้มีกรอบทบทวนเนื้อหาสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูงของแต่ละกลุ่มธุรกิจและกลุ่มงาน (Disclosure 102-32) เพื่อให้ความเชื่อมั่นว่าข้อมูลที่รายงานนั้นครบถ้วน ถูกต้อง และครอบคลุมการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดให้มีการตรวจรับรองรายงานฯ และตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญโดยหน่วยงานภายนอก (Third party) ที่มีความเชี่ยวชาญในการตรวจรับรองและให้ความเชื่อมั่นอย่างอิสระต่อผลปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประเภทน้ำมันและก๊าซธรรมชาติ เพื่อความน่าเชื่อถือและโปร่งใส สอดคล้องตามแนวทางการรายงานของ GRI Standards โดยในปี 2563 บริษัทฯ ได้ยกระดับการทวนสอบข้อมูลการใช้พลังงาน ข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2 รวมถึงข้อมูลการลดก๊าซเรือนกระจก ตามตัวชี้วัด GRI 302-1, GRI 305-1, GRI 305-2 และ GRI 305-5 ตามลำดับ จากระดับการให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด (Limited level of assurance) เป็นระดับการให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล (Reasonable level of assurance) (Disclosure 102-49) ดังรายละเอียดการรับรองความเชื่อมั่นในหน้า 151-153

## การสอบทานข้อมูล (Disclosure 102-53)

หากมีข้อสงสัยหรือข้อแนะนำเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ

- ✔ ฝ่ายพัฒนาความยั่งยืนและมาตรฐานองค์กร

บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

E-mail: nintira@bangchak.co.th โทรศัพท์ 0 2335 4383

## บริษัทที่อยู่ในขอบเขตการรายงาน

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

No.	Company	% equity	Production	Energy	GHG Emissions	GHG Reduction	Water use	Waste water	Air Emissions	Waste	OHS
<b>Refinery and Trading Business</b>											
1	Bangchak Corporation Plc.	100	/	/	/	/	/	/	/	/	/
2	BCP Trading Pte. Ltd.	100									
3	Bongkot Marine Service Co., Ltd.	30	NR	NR	NR		NR	NR	NR	NR	NR
4	Fuel Pipeline Transportation Co., Ltd.	4.95	NR	NR	NR		NR	NR	NR	NR	NR
<b>Marketing Business</b>											
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
<b>Green-Power Business</b>											
1	BCPG Plc.	60.36									
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	• Greenery Holdings Pte Ltd.	100									
14	• Greenery Power Pte Ltd.	100									
15	• BCPG Wind Cooperatief U.A.	100									
16	• Petro Wind Energy Inc.	40									
17	Thai Digital Energy Development Co.,Ltd	75									
18	Lomligor Co., Ltd.	100	/	/	/	/	x	x	NR	NR	NR
19	Star Energy Group Holdings Pte Ltd.	33.33									
20	Impact Energy Asia Development Limited	45									
21	BCPG Indochina Co., Ltd.	100									
22	• Nam Sam 3A Sole Co., Ltd.	100									
23	• Nam Sam 3B Sole Co., Ltd.	100									
24	BSE Power Holdings (Thailand) Company Limited	99.99									
25	• RPV Energy Co., Ltd.	99.99	/	/	/	/	x	x	NR	NR	NR
26	• JRK Energy CO., Ltd.	99.99	/	/	/	/	x	x	NR	NR	NR
27	• Aquatist Energy Co., Ltd.	99.99	/	/	/	/	x	x	NR	NR	NR
28	• Lopburi Solar Co., Ltd.	99.99	/	/	/	/	x	x	NR	NR	NR
29	• Prachin Solar Company Limited	99.99	/	/	/	/	x	x	NR	NR	NR
<b>Bio-Based Product Business</b>											
1	BBGI Plc.	60	NR	/	/	/	x	x	NR	NR	NR
2	BBGI Utility and Power Co., Ltd.	100									
3	WIN Ingredients Co., Ltd.	100									
4	KSL Green Innovation Plc.	100	/	/	/	/	x	x	x	x	x
5	Bangchak Bioethanol (Chachoengsao) Co., Ltd.	85	/	/	/	/	x	x	x	x	x
6	Bangchak Biofuel Co., Ltd.	70	/	/	/	/	x	x	x	x	x
7	Ubon Bio Ethanol Plc.	21.28									
8	• Ubon Bio Agricultural Energy Co., Ltd.	100									
9	• Ubon Biogas Co., Ltd.	100									
10	• Ubon Sunflower Co., Ltd.	100									
<b>Natural Resource Business and Business Development</b>											
1	BCP Energy International Pte. Ltd.	100	NR	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	NR
10	• BCPR Pte. Ltd.	100									
11	• OKEA AS	46.32									
12	BCP Innovation Pte. Ltd.	100	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
13	• Lithium Americas Corp.	15.86									
14	• Minera Exar S.A	50									
15	• Lithium Nevada Corp.	100									
16	• Rheo Minerals Inc.	100									
17	• Bonumose LLC.	5.45									
18	• Eneve Corporation	1.15									
19	• Geltor, Inc	0.97									
20	• Manus Bio Inc.	0.75									
21	BCV Bio Based Co., Ltd.	100									
22	BCV Energy Co., Ltd.	100									
23	BCV Innovation Co., Ltd.	100									
24	BCV Partnership Co., Ltd.	100									

■ บริษัทที่เปิดเผยมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในรายงานความยั่งยืนแบบบูรณาการ ประจำปี 2563 ตามตัวชี้วัด GRI Standards โดยเป็นบริษัทที่ บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ถือหุ้นตั้งแต่ ร้อยละ 42 และมีการดำเนินงานในประเทศไทย และมีนัยสำคัญของข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย (Disclosure 103-1)

■ เป็นอาคารสำนักงาน ไม่ต้องเก็บข้อมูลสิ่งแวดล้อมและข้อมูลความปลอดภัย

• Non Relevance (NR) ข้อมูลไม่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและไม่กระทบต่อภาพรวมของบริษัทบางจากฯ

/ มีข้อมูลเผยแพร่ในรายงาน

x ยังไม่มีการเก็บข้อมูล

สีอักษร แสดงสถานะของบริษัท

สีฟ้า บริษัทย่อย คือ ถือหุ้น  $\geq$  ร้อยละ 42

สีเขียว บริษัทร่วม คือ ถือหุ้น ร้อยละ 20 - 42

สีส้ม บริษัทอื่น

# สารจาก ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและ กรรมการผู้จัดการใหญ่

(Disclosure 102-14)

ปี 2563 นับเป็นปีที่ท้าทายและยากลำบากสำหรับทุกคน โลกตกอยู่ภายใต้การระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือโควิด-19 นับว่าเป็นความท้าทายครั้งใหญ่หลวงของมนุษยชาติ ซึ่งโรคโควิด-19 เป็นโรคอุบัติใหม่ที่สร้างผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ทั่วโลก ทำให้ทุกคนต้องปรับตัวสู่ชีวิตวิถีใหม่ หรือที่เราเรียกกันว่า New normal ซึ่งแน่นอนว่า ชีวิตวิถีใหม่นี้ก็ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน

ในระดับบริษัทฯ นอกจากโควิด-19 แล้ว กลุ่มบางจากฯ ยังได้รับผลกระทบจากวิกฤตสงครามน้ำมัน ส่งผลให้ราคาน้ำมันดิบปรับตัวลดลงอย่างรุนแรง ประกอบกับปริมาณความต้องการใช้น้ำมันในประเทศที่ลดลงจากมาตรการ lockdown ทำให้มีการเดินทางและขนส่งที่น้อยลงอีกด้วย

อย่างไรก็ดี บริษัทฯ ก็สามารถรับมือกับสถานการณ์โควิด-19 ได้อย่างดี ด้วยการซักซ้อมแผนบริหารจัดการความเสี่ยง (Crisis management plan) ตั้งแต่ต้นปี 2563 และมีมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างเข้มงวด

ด้วยกลยุทธ์ธุรกิจ 3S (Security, Stability, Sustainability) และกลยุทธ์ความยั่งยืน 4G (Green Business, Green Production, Greenovative Experience, Green Society) ทำให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง และยังคงได้รับความเชื่อมั่นจากผู้ลงทุน สามารถปิดการขายหุ้นกู้ 8,000 ล้านบาทในเดือนพฤษภาคมในปีที่ผ่านมา สำหรับการค้าเงินธุรกิจภายใต้กลยุทธ์ความยั่งยืน 4G ในปี 2563 มีรายละเอียดดังนี้

**Green Business:** ในปี 2563 บริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) ได้เข้าลงทุนในโครงการโรงไฟฟ้าพลังน้ำใน สปป.ลาว ขนาดกำลังการผลิตรวม 45 เมกะวัตต์ ควบคู่ไปกับการลงทุนในการก่อสร้างและดำเนินการระบบสายส่งกระแสไฟฟ้าและสถานีจ่ายไฟฟ้าจากโรงไฟฟ้าพลังน้ำใน สปป.ลาว ไปยังสาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม อีกทั้งได้ขยายการลงทุนในธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูง (High value bio-based) ผ่าน บริษัท บีซีไอ จำกัด (มหาชน) โดยลงทุนในบริษัท Manus Bio Inc. ผู้นำธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูงระดับโลก และร่วมลงทุนจัดตั้งบริษัทร่วมทุน WIN Ingredients เพื่อดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับเทคโนโลยีชีวภาพ นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้เปิดตัวธุรกิจ Startup “Winnonie” (วิน No หนี) ซึ่งเป็นโครงการจากสถาบันนวัตกรรมและบ่มเพาะธุรกิจ (BiiC) โดยนำนวัตกรรมพลังงานสีเขียวมอเตอร์ไซค์ไฟฟ้ามาทดลองให้วินมอเตอร์ไซค์ในพื้นที่รอบสำนักงานใหญ่และโรงกลั่นน้ำมันบางจากเข้าพร้อมการเปลี่ยนแบตเตอรี่แบบ swapping เป็นรายแรกของประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยลดภาระหนี้สินของวินมอเตอร์ไซค์







🟢 **Green Production:** บริษัทฯ ได้จัดทำโครงการ Rocket เพื่อพัฒนามูลค่าของผลิตภัณฑ์ ลดการใช้พลังงานสำหรับการผลิต การขนส่งวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ พร้อมปรับปรุงเสถียรภาพโรงกลั่น เพื่อให้สามารถขยายระยะเวลาหยุดซ่อมบำรุงประจำปีจากทุก 2 ปี เพิ่มขึ้นทุก 3 ปี (Turnaround maintenance cycle) ผ่านโครงการ ส่งเสริมประสิทธิภาพพลังงานและสิ่งแวดล้อม (3Es) นอกจากนี้ยัง ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ชนิดพิเศษ (Niche refinery products) โดยผลิต UCO (Unconverted oil) สำหรับใช้เป็นสารตั้งต้นในการผลิตน้ำมันเครื่องพื้นฐาน (Lube base oil) และพาราฟิน แวกซ์ (Paraffin wax) ตลอดจนปรับปรุงกระบวนการผลิตสำหรับสารทำละลาย (Solvent) ภายใต้ชื่อ “BCP White Spirit - 3040” ใช้ในการผลิตสินค้าของอุตสาหกรรมสี ทินเนอร์ เรซิน โรงกลั่นน้ำมัน บางจากได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information security management system) หรือ ISO/IEC 27001:2013 ระบบควบคุมการกลั่นน้ำมัน เป็นรายแรกของกลุ่มธุรกิจโรงกลั่นน้ำมันในประเทศไทย

🟢 **Greenovative Experience:** บริษัทฯ ผลิตและจำหน่าย น้ำมันคุณภาพตามข้อกำหนดมาตรฐานยูโร 4 และจำหน่ายน้ำมัน เชื้อเพลิงมาตรฐานยูโร 5 จำนวน 2 ชนิด คือ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E20s Evo และน้ำมัน Hi-Premium Diesel S บริษัทฯ ได้ปรับปรุงคุณภาพน้ำมันดีเซลที่จำหน่ายในกรุงเทพฯ ให้เป็นน้ำมันดีเซล ก๊าซธรรมชาติในราคาเดิมเพื่อช่วยลดปัญหาฝุ่น PM 2.5 ซึ่งช่วยเพิ่มยอดขายจนมีส่วนแบ่งการตลาดค่าปลีกน้ำมัน B20 เป็นอันดับ 1 และยังได้ปรับปรุงแบบสถานีบริการแบบใหม่โดยใช้กระบวนการ 4Rs คือ Renewable, Recycle, Reuse และ Reduce มาใช้ ติดตั้ง Solar roof top นำน้ำฝนและน้ำใช้แล้วมาใช้น้ำรดต้นไม้ ออกแบบห้องน้ำตอบโทยสังคมผู้สูงอายุและผู้พิการ ทำให้สถานี บริการสามารถรักษาอันดับ 1 ในใจของลูกค้าจากการวัดผล Net Promoter Score (NPS) นอกจากนี้บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) เปิดตัว Bangchak dDigital payment ช่วยลดการสัมผัสและระยะเวลาในการให้บริการ เป็นรายแรกในประเทศไทยที่ให้บริการแบบครบวงจรในการชำระเงินค่าน้ำมันได้ทั้ง QR code ผ่าน Mobile application ของทุกธนาคาร รวมทั้งบัตร เครดิต บัตรเดบิต พร้อมสะสมคะแนนในเวลาเดียวกัน

🟢 **Green Society:** บริษัทฯ ดำเนินงานเพื่อดูแลสังคม สิ่งแวดล้อม ผ่านกรอบ Bangchak WOW (Well being improvement, Oxygen enhancement, Water management) ร่วมมือกับ พันธมิตรทั้งรัฐและเอกชนช่วยพัฒนาชีวิตดูแลคุณภาพอากาศ รักษา แหล่งน้ำ สร้างความยั่งยืนที่ดีขึ้นของสังคมไทย อาทิ โครงการ “รักษ์ ปัน สุข” และ “รับซื้อน้ำมันพืชใช้แล้ว” ส่งเสริมระบบ

เศรษฐกิจหมุนเวียนและลดขยะ จำหน่าย “น้ำมันลดฝุ่น” น้ำมัน ดีเซลที่มีกำมะถันต่ำออกจำหน่ายเพื่อช่วยลดมลภาวะจากฝุ่นควัน PM 2.5 ในราคาเท่าเดิม แม้จะมีต้นทุนในการผลิตสูงขึ้น เป็นต้น มีการจัดสัมมนา “แบตเตอรี่ : ปฏิวัติพลังงานอนาคต” เพื่อให้ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจแบตเตอรี่ ซึ่งเป็นธุรกิจที่สำคัญ ของโลกในอนาคต

ในส่วนของการสัมพันธ์กับชุมชนรอบข้างโรงกลั่นน้ำมันบางจาก บริษัทฯ ยังคงรักษาความไว้วางใจจากชุมชนได้สูงถึงร้อยละ 84 สะท้อนถึงความเป็นมิตรและความเชื่อมั่นในธุรกิจของบริษัทฯ ในด้านการศึกษา มูลนิธิไปไม้ปันสุข ได้ปรับแผน “โครงการอ่าน เขียน เรียนสนุก ปั่นเด็กจ๊วเป็นเด็กแจ๋ว” ส่งเสริมให้นักเรียนชั้น ป.1 อ่านออกเขียนได้ โดยปรับสู่การใช้ระบบออนไลน์ ส่งผลให้มูลนิธิฯ มีโอกาสทำงานได้ทั่วประเทศ ขยายการทำงานได้มากกว่า 38 โรงเรียนจาก 28 จังหวัด มีครูและนักเรียนเข้าร่วมโครงการกว่า 1,100 คน

แม้จะอยู่ในสภาวะวิกฤต บริษัทฯ ยังคงให้การสนับสนุนหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและสังคมผ่านกิจกรรมเพื่อสังคมซึ่งเป็นภารกิจที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญมาโดยตลอด ภายใต้โครงการ “กลุ่มบางจาก ร่วมดูแลใส่ใจ สู้ภัยโควิด-19” ครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมด เช่น มอบเจลแอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือให้กับหน่วยงาน องค์กร คู่ค้า ชุมชน โรงเรียน ฯลฯ ทำจัดหาแอลกอฮอล์มาทำความสะอาดชนิดน้ำ จำหน่ายในราคาพิเศษ จัดตั้ง “ถังปันสุข” ในสถานีบริการน้ำมัน บางจาก จำหน่ายหน้ากากอนามัยยงชีพที่ร้านอินทนิล เป็นต้น

บริษัท บางจากฯ ยังคงมุ่งมั่นสู่เป้าหมายเป็นกลุ่มบริษัทนวัตกรรม สีเขียวชั้นนำในเอเชีย มุ่งสู่การเป็นผู้นำพลังงานสีเขียวครบวงจร ในภูมิภาค โดยใช้นวัตกรรมเป็นตัวนำ ด้วยการพัฒนานวัตกรรม ธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อสร้างผลตอบแทนที่ดีต่อผู้ถือหุ้นและสร้าง คุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งดูแลสิ่งแวดล้อมและสังคม อย่างต่อเนื่องต่อไป

*Signature*

(นายชัยวัฒน์ โควาวิสารักษ์)

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่

# ภาพรวมบริษัท

## ๐ ชื่อบริษัท

บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

## ๐ ชื่อในตลาดหุ้น : BCP

บริษัทฯ ประกอบกิจการด้านปิโตรเลียม และพลังงานทดแทน อันประกอบด้วย 5 ธุรกิจหลัก ได้แก่ ธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน ธุรกิจการตลาด ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว และธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติ บริษัทฯลงทุนในธุรกิจหลักทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยมีเป้าหมายที่จะสร้างความมั่นคงด้านพลังงานให้กับประเทศ ขับเคลื่อนธุรกิจด้วยนวัตกรรม และสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจและความยั่งยืนแก่องค์กรและสังคมไทย (Disclosure 102-2)

## ๐ วันจดทะเบียนจัดตั้ง : 8 พฤศจิกายน พ.ศ. 2527

## ๐ สำนักงานใหญ่ (Disclosure 102-3) :

เลขที่ 2098 อาคารเอ็ม ทาวเวอร์ ชั้น 8 ถนนสุขุมวิท แขวงพระโขนงใต้ เขตพระโขนง กรุงเทพฯ 10260

## ๐ ผู้บริหารสูงสุด :

นายชัยวัฒน์ โควาวิสารัช

- ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่

## ๐ ทุนจดทะเบียนและชำระแล้ว : 1,376,923,157 บาท

## ๐ จำนวนพนักงานประจำ (Disclosure 102-7) :

1,230 คน (ณ 31 ธ.ค. 2563)

## ๐ ประเภทธุรกิจ:

ปิโตรเลียมและพลังงานทดแทน

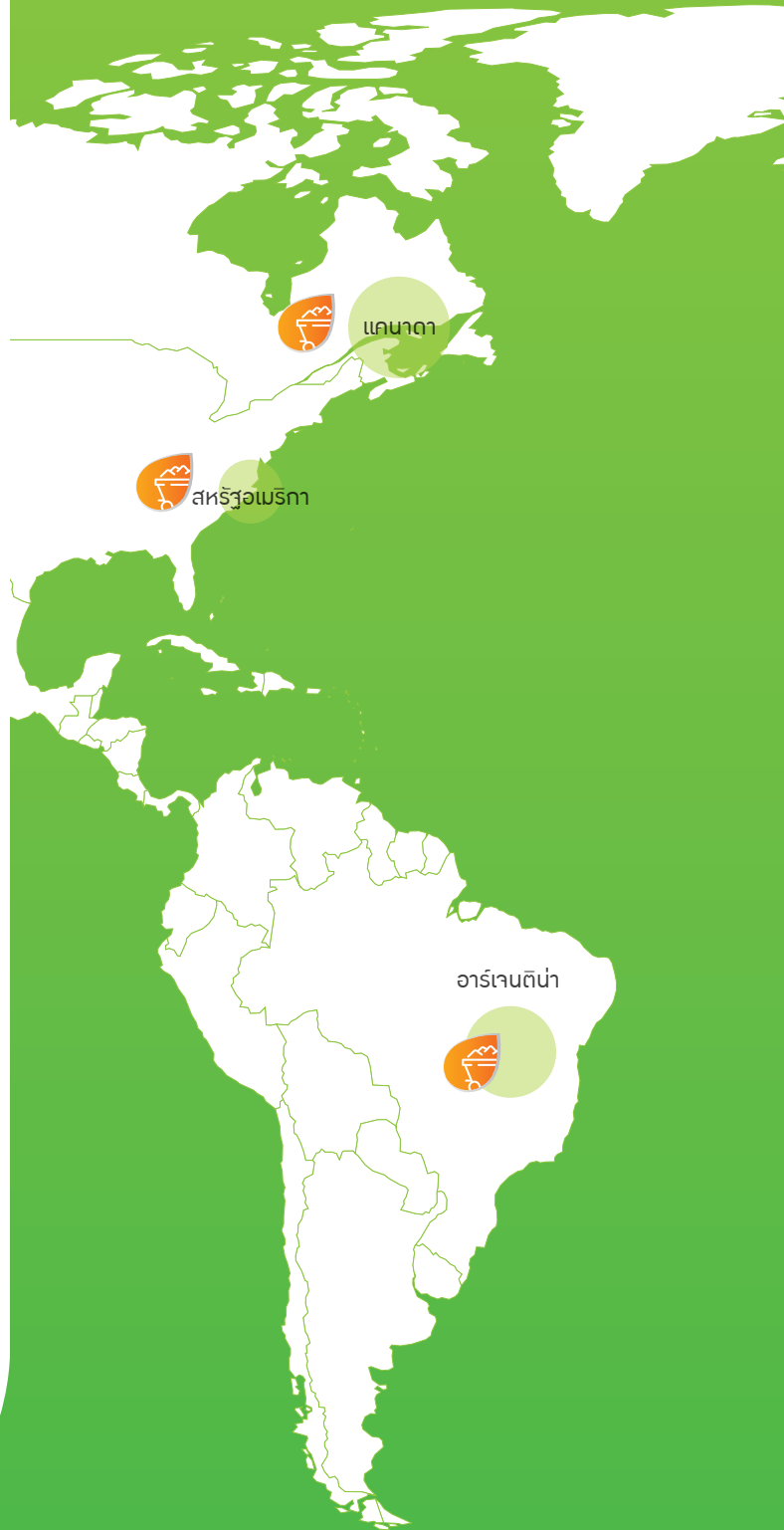
## ๐ การเป็นสมาชิกองค์กร (Disclosure 102-13) :

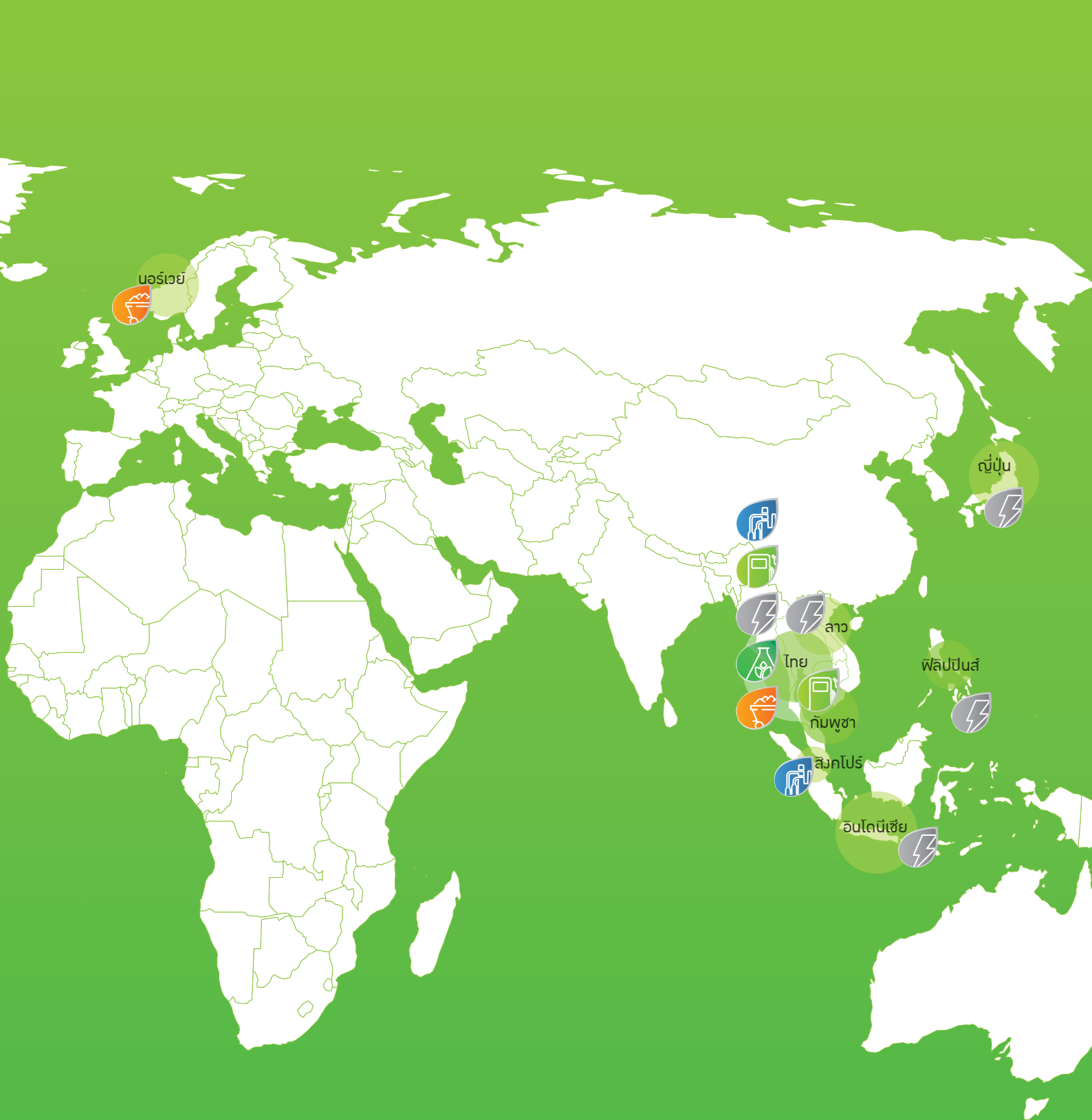


Global Compact  
Network Thailand



THAILAND  
ENVIRONMENT  
INSTITUTE





กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน  
Refinery and Trading



กลุ่มธุรกิจการตลาด  
Marketing



ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว  
Green Power



ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ  
Bio-based Products



ธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติและพัฒนารูปแบบใหม่  
Natural Resources

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน ธุรกิจการตลาด ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว ธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติ และพัฒนาธุรกิจใหม่ กระจายอยู่ใน 11 ประเทศ ได้แก่ ประเทศไทย กัมพูชา ลาว สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ ญี่ปุ่น นอร์เวย์ อาเจนตินา สหรัฐอเมริกา และแคนาดา (Disclosure 102-4)

## โครงสร้างองค์กร (Disclosure 102-5)

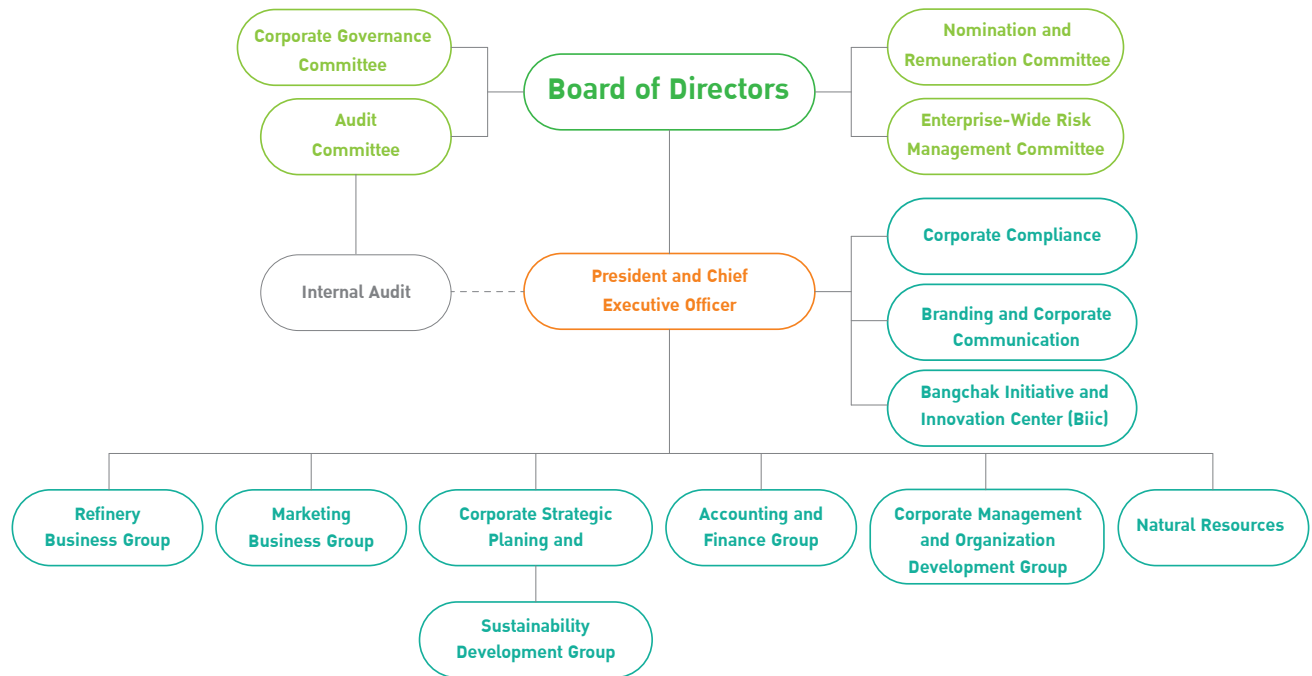


หมายเหตุ: เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2564 กระทรวงการคลังได้มีการขายและโอนหุ้นสามัญของบริษัทฯ ให้กองทุนรวมวายุภักดิ์หนึ่ง โดย บลจ. เอ็มเอฟซี จำกัด (มหาชน) และกองทุนรวมวายุภักดิ์หนึ่ง โดย บลจ. กรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 71,899,000 หุ้น



## โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ (Disclosure 102-18, 102-20, 102-22, 102-23)

คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ของบริษัทฯ และผู้ถือหุ้น ซึ่งมีโครงสร้างการจัดการที่ชัดเจน ถ่วงดุล และสามารถตรวจสอบได้ คณะกรรมการได้มีการติดตามและดูแลให้ฝ่ายจัดการดำเนินงานตามนโยบาย แผนงาน และกลยุทธ์ของบริษัทฯ รวมถึงจัดให้มีการแบ่งแยกบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างคณะกรรมการและฝ่ายจัดการอย่างชัดเจน โดยคณะกรรมการบริษัทแต่งตั้งคณะกรรมการจำนวน 4 คณะ เพื่อช่วยกลั่นกรองงานที่มีความสำคัญ ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการบริษัทภิบาล คณะกรรมการสรรหาและกำหนดค่าตอบแทน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กร โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ เป็นผู้บริหารสูงสุด



หมายเหตุ: คณะกรรมการตรวจสอบเป็นพิจารณาแต่งตั้ง โยกย้าย เลิกจ้าง และประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของหัวหน้าผู้บริหารงานตรวจสอบภายใน (The Chief Audit Executive) รวมทั้งพิจารณาความเป็นอิสระของฝ่ายตรวจสอบภายใน โดยมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ เป็นผู้บริหารสูงสุด

## ห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจของบาวจากช



### ธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติ

ธุรกิจสำรวจและผลิตปิโตรเลียม ได้จัดตั้งบริษัท BCPR Pte. Ltd ขึ้นในประเทศสิงคโปร์ โดยได้เข้าไปลงทุนในบริษัท OKEA ASA ซึ่งถือสิทธิ์ในแหล่งน้ำมันดิบ Draugen, Gjøda, Ivar Aasen, Yme และ Grevling ในประเทศนอร์เวย์ มีกำลังการผลิต 20 พันบาร์เรลต่อวันเทียบเท่า่น้ำมันดิบ โดยบริษัทฯ ตั้งเป้าหมายในการขยายการลงทุนเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตในแหล่งปิโตรเลียมที่มีศักยภาพได้ในอนาคต

ธุรกิจด้านทรัพยากรธรรมชาติและพัฒนาธุรกิจใหม่ ได้จัดตั้งบริษัท BCP Innovation Pte. Ltd. ขึ้นในประเทศสิงคโปร์ เพื่อดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในต่างประเทศ โดยปัจจุบันได้ลดสัดส่วนการถือหุ้นในบริษัท Lithium Americas Corp. ซึ่งดำเนินโครงการเหมืองลิเทียม 2 แห่ง คือ ที่ประเทศอาร์เจนตินา และประเทศสหรัฐอเมริกา



### การวิจัยพัฒนา และธุรกิจนวัตกรรม

บริษัทฯ ได้จัดตั้งสถาบันนวัตกรรมและเพาะบ่มธุรกิจ (Bangchak Initiative and Innovation Center : BiiC) เพื่อสร้าง Green ecosystem ที่จะช่วยผลักดันนวัตกรรมต่างๆ โดยเน้นการวิจัยและพัฒนาด้านพลังงานสีเขียว และด้านชีวภาพ ที่จะมาต่อยอดขยายธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่าย พร้อมทั้งเพาะบ่มธุรกิจ Startup สนับสนุนเศรษฐกิจยุคไทยแลนด์ 4.0

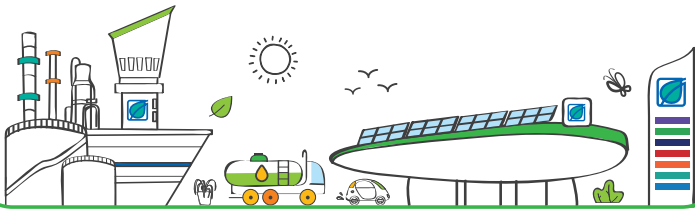




### ธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน

โรงกลั่นน้ำมันของบริษัทฯ เป็นโรงกลั่นแบบ Complex refinery ที่ทันสมัย กำลังการผลิตสูงสุด 120,000 บาร์เรลต่อวัน ผลิตผลิตภัณฑ์น้ำมันแก๊สโซฮอล์ และน้ำมันไฮโดรเซลจากโรงกลั่นบางจาก เป็นน้ำมันคุณภาพสูงมาตรฐานยูโร 4 อีกทั้งบริษัทฯ เป็นรายแรกในเอเชียที่ผลิตน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E20 และน้ำมันพรีเมียมดีเซล มาตรฐานยูโร 5 ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ผลิตภัณฑ์น้ำมันสำเร็จรูปของโรงกลั่นบางจาก จะส่งไปจำหน่ายที่สถานีบริการน้ำมัน บางจากซึ่งดูแลโดยกลุ่มธุรกิจการตลาดของบริษัทฯ

ยิ่งกว่านั้น บริษัทฯ ได้พัฒนาธุรกิจการค้าน้ำมันระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง ผ่านบริษัท BCP Trading Pte. Ltd. (BCPT) โดยเน้นกลยุทธ์การขาย สัดส่วนการซื้อ-ขายน้ำมันจากผู้ผลิตในต่างประเทศเพื่อจำหน่ายให้กับ ลูกค้าในต่างประเทศ ขยายตลาดการซื้อขายไปยังบริษัทคู่ค้าใหม่ๆ และประเทศใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง



### ธุรกิจการตลาด

จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันสำเร็จรูปจากกระบวนการผลิตให้กับ ผู้บริโภคโดยตรงผ่านเครือข่ายสถานีบริการของบริษัทฯ ที่มีอยู่ ทั่วประเทศรวม 1,233 แห่ง ซึ่งประกอบด้วยเครือข่ายสถานีบริการ มาตรฐานจำนวน 619 แห่ง และสถานีบริการชุมชนจำนวน 614 แห่ง (ณ 31 ธันวาคม 2563) โดยมุ่งเน้นผลักดันการจำหน่ายน้ำมัน ในกลุ่มพลังงานทดแทนที่มีสมรรถนะสูงและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งผลิตภัณฑ์กลุ่มแก๊สโซฮอล์และน้ำมันดีเซล นอกจากนี้บริษัทฯ ยัง ต่อยอดด้วยธุรกิจนอกออยล์ (Non-Oil Business) และบริการต่างๆ ในสถานีบริการเพื่อดึงดูดผู้มาใช้บริการในสถานีบริการบางจากให้ เพิ่มขึ้น อาทิ ร้านสะดวกซื้อ ร้านกาแฟ และศูนย์บำรุงรักษา เปลี่ยนถ่ายน้ำมันหล่อลื่นและล้างรถ โดยในปี 2563 บริษัทฯ มี ร้านกาแฟอินทนิล “Inthanin” จำนวนกว่า 673 แห่ง ซึ่งตั้งอยู่ ทั้งภายในสถานีบริการน้ำมันบางจาก และนอกสถานีบริการน้ำมัน



### ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพผ่านการดำเนินงานของบริษัท บีบีจีไอ จำกัด (มหาชน) (BBGI) ซึ่งประกอบธุรกิจผลิตและจำหน่ายเชื้อเพลิงชีวภาพ ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย โดยบริษัทย่อยและบริษัทร่วมของ BBGI มีกำลังการผลิตรวม 2,000,000 ลิตรต่อวัน แบ่งเป็นเอทานอล 1,000,000 ลิตรต่อวัน และไบโอดีเซล 1,000,000 ลิตรต่อวัน โดยมีเป้าหมายเพื่อลด การขาดดุลการค้าจากการนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นประโยชน์ต่อความ มั่นคงด้านพลังงานของประเทศ สนับสนุนเกษตรกร และรักษาสินแวดล้อม บริษัทฯ ได้ส่งเสริมสนับสนุนการนำเอทานอลและไบโอดีเซลมาผสมกับ น้ำมันเบนซินและดีเซล เป็นผลิตภัณฑ์แก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 รวมทั้ง แก๊สโซฮอล์ E20 และ E85 และน้ำมันไฮโดรเซล



### ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว

บริษัทฯ ลงทุนธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียวผ่านการดำเนินงาน ของบริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) (“บีซีพีจี”) ซึ่งจัดตั้งเพื่อ ดำเนินธุรกิจผลิตและจำหน่ายไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียนและ พลังงานสะอาดรูปแบบใหม่ๆ ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ โดย ณ 31 ธันวาคม 2563 บีซีพีจีมีกำลังการผลิตที่ดำเนินการผลิตแล้ว 472 เมกะวัตต์ ประกอบด้วย การผลิตไฟฟ้าจากพลังงาน แสงอาทิตย์ในประเทศไทยและญี่ปุ่น การผลิตไฟฟ้าจากพลังงานลม ในจังหวัดนครศรีธรรมราช และในประเทศฟิลิปปินส์ การผลิตไฟฟ้า จากพลังงานความร้อนใต้พิภพในประเทศอินโดนีเซีย และการผลิต ไฟฟ้าจากพลังงานน้ำในประเทศลาว

# โครงสร้างธุรกิจ

## ปัจจัยนำเข้า

### ทุนทางการเงิน



- หนี้สินรวม 90,006 ล้านบาท
- ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม 58,316 ล้านบาท
- ต้นทุนการขายและการให้บริการ 132,122 ล้านบาท
- เงินลงทุนในบริษัทย่อย 13,851 ล้านบาท

### ทุนการผลิต



- ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์ 54,567 ล้านบาท
- สินทรัพย์รวม 148,322 ล้านบาท
- เงินลงทุนในโครงการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต 3E
- การจัดหางานกลยุทธ์ (Strategic Sourcing)

### ทรัพยากรธรรมชาติ



- วัตถุดิบที่ใช้ในการกลั่น
- วัตถุดิบหมักหมย: 407,333 ตัน
- วัตถุดิบหมักหมย: 6,649,518 ตัน
- ปริมาณน้ำที่ใช้ 21.33 ล้านลูกบาศก์เมตร
- พลังงานที่ใช้ในกระบวนการผลิต 12,845 เทระจูล

### ทรัพยากรมนุษย์



- พนักงานทั้งหมด 1,230 คน
- จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมทั้งหมด 28,650 ชั่วโมง
- ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนา ศักยภาพ 44.5 ล้านบาท

### การดูแลสังคมและชุมชน



- การพัฒนาชุมชน สังคม และการบริจาค 44 ล้านบาท
- จำนวนชั่วโมงการทำงานอาสาของพนักงาน 9,001 ชั่วโมง
- การจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ 140 ครั้ง
- การจัดสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และสินค้าฉลากเขียว (Green label)

### องค์ความรู้



- จัดตั้งสถาบัน BIC เพื่อส่งเสริมงานด้านนวัตกรรม
- ค่าใช้จ่ายสำหรับการวิจัยและพัฒนา เทคโนโลยีและนวัตกรรม ปี 2563 เท่ากับ 15,450,000 บาท
- โครงการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Redesign: BPR) เพื่อปรับวิธีการทำงาน ประหยัดเวลา มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจใหม่ ด้วยโครงการ Design Thinking
- โครงการ Rocket

## กิจกรรม

### วิสัยทัศน์



### คำนิยาม



### พันธกิจ

- สร้างสรรค์นวัตกรรมสีเขียวเพื่อลูกค้า
- มุ่งเน้นการดำเนินงานแบบมีส่วนร่วมและยั่งยืน
- สร้างความไว้วางใจและคุณค่าให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ส่งเสริมการพัฒนาของสังคมอย่างยั่งยืน

### วัฒนธรรมการดำเนินธุรกิจ

พัฒนานวัตกรรมธุรกิจอย่างยั่งยืน  
ไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม

### วัฒนธรรมพนักงาน

เป็นคนดี มีความรู้ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

### ขยายการลงทุนเพื่อความมั่นคงด้านพลังงาน



กลุ่มธุรกิจโรงกลั่น  
และการค้าน้ำมัน



ธุรกิจพลังงานไฟฟ้า  
สีเขียว



ธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติ  
และพัฒนาธุรกิจใหม่



กลุ่มธุรกิจ  
การถลุง



ธุรกิจ  
ผลิตภัณฑ์ชีวภาพ



ลงทุนใน Startup ด้านนวัตกรรม  
และพลังงานสีเขียว

### การจัดหาวัตถุดิบและการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม



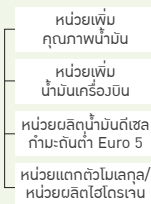
น้ำมันดิบ



โรงกลั่น

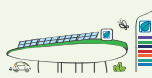


พลังงาน  
ทดแทน  
เอทานอล  
และ B100



- ใช้ก๊าซธรรมชาติที่เป็นเชื้อเพลิงสะอาดแทนการใช้ถ่านหินในกระบวนการกลั่น
- 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

### การจำหน่ายและความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์และบริการ



- จำหน่ายน้ำมันสำเร็จรูปผ่านสถานีบริการบางจากกว่า 1,200 แห่งทั่วประเทศ
- สถานีบริการมาตรฐาน 589 แห่ง
- สถานีบริการน้ำมันชุมชน 612 แห่ง โดยร่วมกับสหกรณ์การเกษตร



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



- ร้านกาแฟอินทนิล 600 สาขา



สถานีบริการต้นแบบการบริหารจัดการพลังงานเป็นโครงการนำร่องระบบการผลิตและซื้อขายไฟฟ้าจากโซลาร์รูฟท็อปด้วยวิธีประมวลผลผ่านเทคโนโลยี Blockchain

### การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

บริษัทฯ มีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง แบ่งการทำงานเป็น 2 ส่วนคือ

#### ชุมชนรอบโรงกลั่นบางจากฯ ทำกิจกรรม 8 ด้าน

- ด้านความปลอดภัย
- ด้านเศรษฐกิจ
- ด้านการศึกษา
- ด้านกีฬา
- ด้านคุณภาพชีวิต
- ด้านสิ่งแวดล้อม
- ด้านเสริมสร้างความสัมพันธ์และอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี
- ด้านสาธารณสุขประโยชน์

#### สังคมระดับประเทศ

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

## ผลิตภัณฑ์

## ผลลัพธ์ต่อบริษัท

## ผลลัพธ์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย



### สินค้าและผลิตภัณฑ์

- กำลังการผลิตเฉลี่ย 97,200 บาร์เรลต่อวัน หรือคิดเป็น 81%
- สถานีบริการบางจาก 1,233 แห่งทั่วประเทศ
- ผลิตภัณฑ์น้ำมันสำเร็จรูปที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ไฮพรีเมียมดีเซล S, B20 S, B10 S, ไฮดีเซล S, E85 S, E20 S, Gasohol 91 S, และ Gasohol 95 S



### ความเสี่ยงที่ปลดปล่อยจากกระบวนการผลิต

- ปริมาณของเสียทั้งหมด 3,155 ตัน
- ปริมาณของเสียฝังกลบ 0 ตัน



### ผลพลอยได้อื่นๆ

- ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1 และ 2) ได้ 1.00 ล้านตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
- ปริมาณน้ำทั้งหมด 0.72 ล้านลูกบาศก์เมตร
- ปริมาณน้ำรีไซเคิลและนำกลับมาใช้ใหม่ 1.31 ล้านลูกบาศก์เมตร

- รายได้จากการขายและบริการ 136,450 ล้านบาท
- ยอดขายน้ำมันผ่านสถานีบริการเฉลี่ย 458.5 พันลิตร/เดือน/สถานีบริการมาตรฐาน
- Net Promoter Score (NPS) อันดับ 1 (รวม)
- ส่วนแบ่งการตลาดค้าปลีกอยู่ที่ ร้อยละ 15.6
- กำไร (ขาดทุน) สุทธิ (6,967) ล้านบาท
- EDITDA 4,104 ล้านบาท

- ค่าการกลั่นรวม (Total GRM) (0.68) เหนือรัฐต่อบาร์เรล
- ส่วนแบ่งการตลาดค้าปลีกสะสมปี 2563 อยู่ที่ร้อยละ 15.6
- ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดหาได้มากขึ้นถึง ร้อยละ 14.5 ของงบประมาณในปี 2563
- ผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดหาพัสดุ อยู่ในระดับดีมาก (ร้อยละ 85)

- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ขอบเขตที่ 1 และ 2) ได้ร้อยละ 11 เทียบกับปีฐาน 2558
- ลดปริมาณน้ำใช้ใหม่ด้วยมาตรการ 3Rs (Reduce, Reuse and Recycle) ได้ 1.45 ล้านลูกบาศก์เมตร หรือร้อยละ 36.60 เทียบกับความต้องการใช้น้ำในกระบวนการผลิต

- ความพึงพอใจต่อกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์รอบโรงกลั่น ร้อยละ 91.47
- คะแนนความผูกพันกับชุมชน (Community Engagement Score) ร้อยละ 84.4
- การเลือกใช้สินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 50 รายการ

- ความพึงพอใจต่อกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์รอบโรงกลั่น ร้อยละ 91.47
- คะแนนความผูกพันกับชุมชน (Community Engagement Score) ร้อยละ 84.4
- การเลือกใช้สินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 50 รายการ

- บริษัทฯ ยินจดทะเบียนอนุสิทธิบัตรเพื่อขอรับความคุ้มครองในทรัพย์สินทางปัญญา 7 รายการ
- ได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีจาก สวทช. ประมาณ 1 ล้านบาท
- การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ (BPR) สร้างมูลค่าเพิ่ม ลดต้นทุนในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ประมาณ 800 ล้านบาท

### ทุนทางการเงิน



### ทุนการผลิต



### ทรัพยากรธรรมชาติ



### ทรัพยากรมนุษย์



### การดูแลสังคมและชุมชน



### องค์ความรู้



- มูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาด (Market Capitalization) 24,311,873 (ณ ธ.ค. 63)
- กำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อหุ้น (5.50) บาทต่อหุ้น
- เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้น 0.40 บาทต่อหุ้น
- ภาษีที่จ่ายให้แก่รัฐบาลและหน่วยงานท้องถิ่น 20.44 ล้านบาท

- ระบบการผลิตมีความปลอดภัยมากขึ้น และไม่มีข้อร้องเรียนด้านมลพิษอากาศ
- ผลความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการทำงานของคู่มืออยู่ในระดับดี (74%)

- ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเติมน้ำมันผ่านบัตรสมาชิกบางจากได้ 197,737 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า
- การลดการใช้น้ำประปาในกระบวนการผลิตที่ประหยัดได้เทียบเท่า 3,810 ครั้วเรือน
- ผลิตภัณฑ์น้ำมันสำเร็จรูปมาตรฐาน EURO 5 ช่วยลดปัญหาฝุ่น PM 2.5

- การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานโดยเฉลี่ย 23.29 ชั่วโมงต่อคนต่อปี
- ค่าใช้จ่ายผลประโยชน์ของพนักงาน 2,165 ล้านบาท
- อัตราการบาดเจ็บ (Total Recordable Injury Rate: TRIR) ของพนักงานเท่ากับ 0.43 และผู้รับเหมาเท่ากับ 0.38 ครั้งต่อหนึ่งล้านชั่วโมงการทำงาน

- การลงทุนทางสังคม 9.386 ล้านบาท แบ่งเป็น
  - ชุมชน : งบด้านการพัฒนา ร้อยละ 64.88 และงบด้านบริจาค ร้อยละ 17.40
  - กลุ่มครอบครัว: งบด้านการพัฒนา ร้อยละ 9.45
  - กลุ่มโรงเรียน: งบด้านการพัฒนา ร้อยละ 4.50 และงบด้านบริจาค ร้อยละ 1.07
- กลุ่มคอนโด: งบด้านการพัฒนา ร้อยละ 2.70
- ผู้ได้รับประโยชน์จากการจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ จำนวน 71,083 ราย
- โครงการ “ครัวชุมชน-ตลาดปันสุข” สร้างรายได้รวมให้ผู้ประกอบการชุมชน 7,764,000 บาท/12 ร้านค้า
- ผู้รับประโยชน์จากการสนับสนุนแอลกอฮอล์สูง ถูด้านโควิด หน้ากากผ้า และถังปั่นสุ เพื่อบรรเทาความเดือนร้อนจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 จำนวน 153,500 คน

- โครงการ Winnonie ที่เกิดจากโครงการ Design Thinking โดยให้ผู้ใช้บริการยานยนต์รับจ้าง เช่ารถจักรยานยนต์ไฟฟ้า และให้บริการเปลี่ยนแบตเตอรี่ไฟฟ้าผ่าน Swapping station เพื่อลดค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการยานยนต์รับจ้าง จากรายจ่ายไม่ต่ำกว่า 6,000 บาทต่อเดือน เหลือเพียง 3,000 บาทต่อเดือน



# สรุปผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนที่สำคัญปี 2563



## บรรษัทภิบาล (Corporate governance)

ปรับปรุงนโยบาย CG ครั้งที่

17

รับการต่ออายุสมาชิก

CAC

(Thailand's Private Sector Collective Action Coalition against Corruption)

ลูกค้าเข้าร่วมสัมมนา CAC แบบ online จำนวน

57 บริษัท

NO Gift Policy

ต่อเนื่องปีที่ 7



ผู้บริหารและพนักงานเข้าตอบรับนโยบายและทดสอบความรู้การต่อต้านทุจริต



การแจ้งข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ออนไลน์

ร้อยละ

100



จำนวนเหตุการณ์ที่ 1 เกิดจากการทุจริต กรณี



บริษัทฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบแล้วพบว่าข้อร้องเรียนไม่มีมูลความผิด เนื่องจากผู้ร้องเรียนส่งมอบงานไม่ตรงตามมาตรฐานที่บริษัทฯ กำหนดไว้ในข้อตกลง ส่งผลให้บริษัทฯ ไม่สามารถตรวจรับงานได้

## การเติบโตทางเศรษฐกิจ (and economic growth)

รายได้จากการขายและการให้บริการ

136,450

ล้านบาท



กำไร (ขาดทุน) สำหรับปี

(5,770)

ล้านบาท



เงินปันผลต่อหุ้น

0.40

บาท/หุ้น



EBITDA

4,104 ล้านบาท



## EBITDA จำแนกตามกลุ่มธุรกิจ



กลุ่มธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติฯ  
(1,004) ล้านบาท



ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว  
3,640 ล้านบาท



กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน  
(2,169) ล้านบาท



กลุ่มธุรกิจการตลาด  
2,174 ล้านบาท



ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ  
1,828 ล้านบาท

อื่นๆ  
(365) ล้านบาท

## สร้างความแข็งแกร่งของสภาพคล่อง

ปรับแผนลดค่าใช้จ่าย

900

ล้านบาท

เสนอขายหุ้นกู้มูลค่า

8,000

ล้านบาท

ได้รับการตอบรับอย่างดี

เลื่อนการหยุดซ่อมบำรุงประจำปีโรงกลั่น (Turnaround Maintenance) ประหยัดเงินลงทุน

1,100

ล้านบาท

ได้กำไร 4 เท่า

จากการลงทุนธุรกิจ Startup "Lithium Americas" โดยยังได้รับสิทธิซื้อแร่ลิเทียมตามสัญญา

การจัดซื้อจัดจ้างภายในท้องถิ่น (ประเทศไทย)\*

1,846

ล้านบาท



\*การจัดซื้อสินค้าและบริการกลุ่ม Non Hydrocarbon

ร้อยละของค่าใช้จ่ายที่ประหยัดได้จากการจัดหาเชิงกลยุทธ์



ของงบประมาณปี 2563

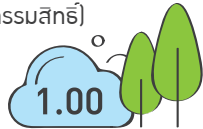
ลูกค้าที่ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง และลูกค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง ที่เข้าร่วมการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG

ร้อยละ 100

## ควบคู่ไปกับสิ่งแวดล้อม (In harmony with environment)

### การปล่อยก๊าซเรือนกระจก

(ตามขอบเขตการป็นส่วนตามกรรมสิทธิ์)



ล้านตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (สัดส่วนการถือหุ้น)



กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน

ร้อยละ 89.0



ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ

ร้อยละ 10.1



กลุ่มธุรกิจการตลาด

ร้อยละ 0.8



ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว

ร้อยละ 0.1

การใช้พลังงานสุทธิขององค์กร

**14,112** เกระจุล

อัตราการใช้พลังงาน (กลุ่มธุรกิจโรงกลั่น)

**EII = 102.0**

### การรับน้ำจากแหล่งต่างๆ รวม



\*น้ำแม่น้ำ น้ำบาดาล น้ำจากกระบวนการผลิตและน้ำประปา โรงกลั่นฯ และสำนักงานใหญ่

ปริมาณน้ำใช้ซ้ำ/น้ำรีไซเคิล ของโรงกลั่นฯ

**1.31**

ล้าน ลบ.ม.



น้ำทิ้ง

**0.72**

ล้าน ลบ.ม.



การขอเสียด้วยหลัก 3 Rs

ขอปริมาณขอเสียทั้งหมด



ร้อยละ **99.96**



การรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีอย่างมีนัยสำคัญ (มากกว่า 100 บาร์เรล/ครั้ง)

**0** ครั้ง



### ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

Low Carbon Product



Avoid emission for third-parties

จำนวนอุบัติเหตุจากการขนส่งผลิตภัณฑ์ (ความเสียหายต่อรถเกิน 1 ล้านบาท)

**2** กรณี

### Greenovative Experience

จำนวนสถานีบริการน้ำมันบางจาก



สถานีบริการน้ำมันมาตรฐาน

**619** แห่ง

สถานีบริการน้ำมันชุมชน

**614** แห่ง



ร้านกาแฟ **Inthanin**



## สร้างคุณค่าสู่สังคม (Creating values for society)



ความปลอดภัย

### อัตราความถี่ของการบาดเจ็บ

(Loss-time Injury Frequency Rate: LTIFR)

พนักงาน **0** ครั้ง

ผู้รับเหมา **2** ครั้ง

### อัตราการบาดเจ็บรวม

(Total Recordable Injury Rate: TRIR)

พนักงาน



ชาย หญิง **0.60 0**



ผู้รับเหมา ชาย หญิง **0.34 0.54**

การบาดเจ็บจากการทำงานที่ทำให้ไม่สามารถฟื้นฟูกลับมาเหมือนเดิมได้ภายในระยะเวลา 6 เดือน

(High-Consequence Work-Related Injuries)

พนักงาน **0** ครั้ง

ผู้รับเหมา **0** ครั้ง



ลูกค้า

### ความพึงพอใจของลูกค้า

ร้อยละ **88.1**

NPS Score

อันดับที่ 1 (ร่วม)



ลูกค้ากลับมาใช้บริการ

**95%**



พนักงาน



คะแนน

**The Best Employer**

ร้อยละ **56**



คะแนนความผูกพันพนักงาน

ร้อยละ **63**



จำนวนชั่วโมงการอบรมเฉลี่ยของพนักงาน

**23.29**

ชั่วโมงต่อคนต่อปี



สังคม

ชั่วโมงทำงานอาสาของพนักงาน

**9,001 ชั่วโมง**

Circular Economy สัมทบขวดพลาสติกที่รวบรวมผ่าน



โครงการรักษ์ปิ่นสุข

จำนวน **300,000 ใบ**

เพื่อนำไปผลิตเป็นกระเป๋าดูผ้าและหน้ากากผ้า

เปลี่ยนแก้วเครื่องดื่มอื่นทอนิลเป็น Bio cup ไปแล้วกว่า

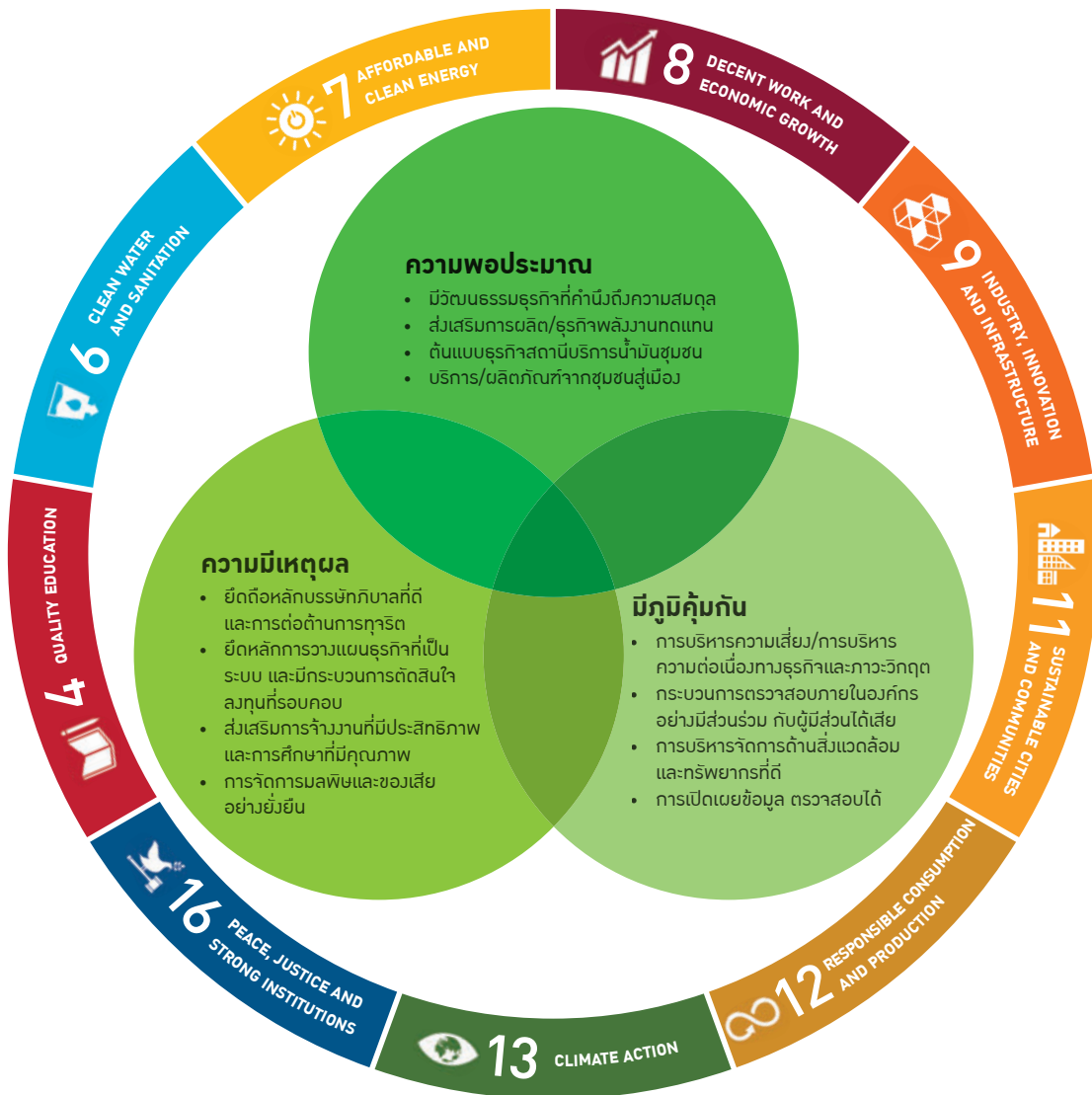
**78,000,000**

แก้ว

## วิธียางจากตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง

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

- กัดเลือกบุคลากรที่ “เป็นคนดี มีความรู้ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น”
- ปลูกฝังจิตสำนึกการดำเนินนโยบายต่อชุมชน/สังคมแก่พนักงานทุกคน
- ส่งเสริมบรรษัทภิบาลที่ดีและการต่อต้านการทุจริต
- มีส่วนร่วมเผยแพร่แนวทางการดำเนินชีวิต/ธุรกิจตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง



### สมดุล

เกิดประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้เสีย



### มั่นคง

สามารถแข่งขันและปรับตัวได้เร็ว



### ยั่งยืน

เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน



## บางจากฯ และความยั่งยืน

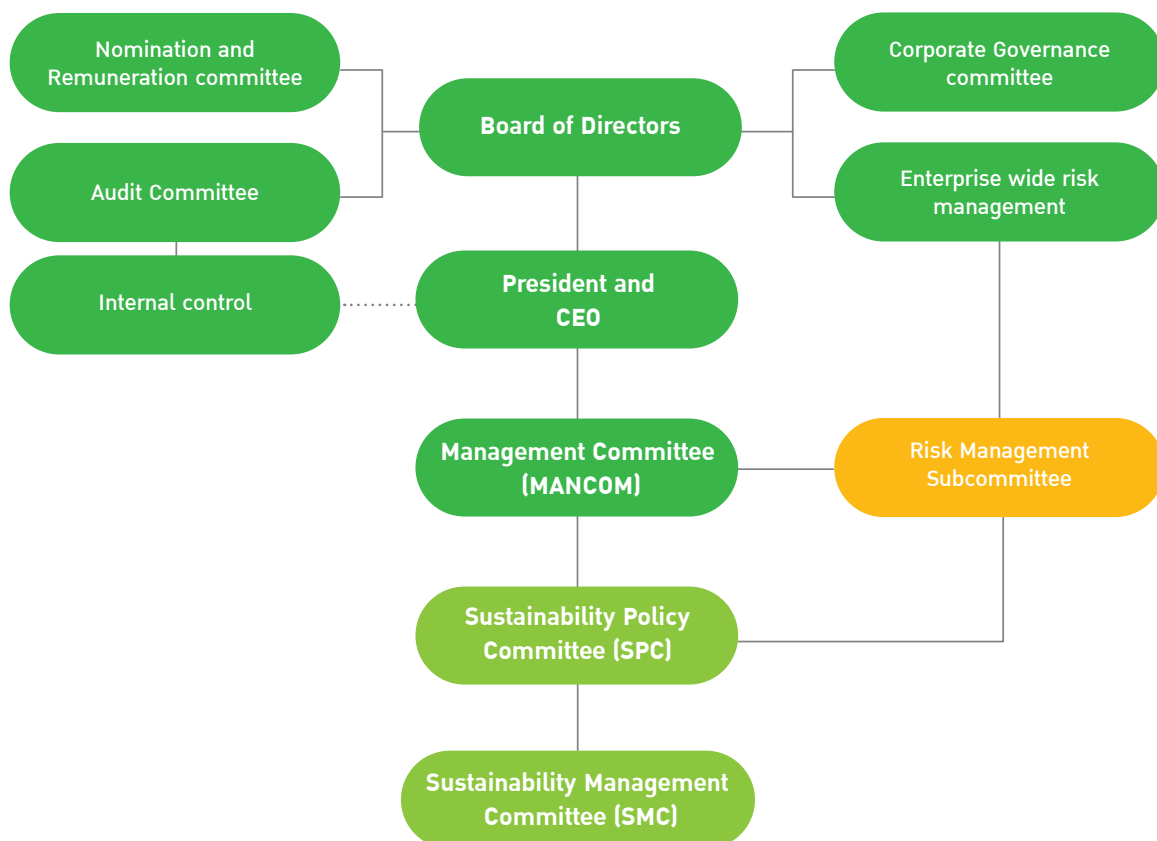
บริษัทฯ มุ่งมั่นในการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมถึงเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก (SDGs) โดยพิจารณาเกณฑ์การประเมินความยั่งยืนองค์กรทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ซึ่งครอบคลุมประเด็นความยั่งยืนในมิติการกำกับดูแลและเศรษฐกิจ มิติสิ่งแวดล้อม และมิติสังคม เพื่อลดความเสี่ยง ลดผลกระทบ และค้นหาโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือธุรกิจใหม่ ซึ่งการดำเนินธุรกิจให้ครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืนอย่างรอบด้านสอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในระดับสากล ทำให้บริษัทฯ สามารถดำเนินงานเชิงรุก มีภูมิคุ้มกันปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลกและประเด็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่

บริษัทฯ ดำเนินงานด้านความยั่งยืน ผ่านคณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กร (Sustainability Policy Committee : SPC) ซึ่งมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นประธาน และมีผู้บริหารของกลุ่มธุรกิจและกลุ่มงานเป็นกรรมการ (Disclosure 102-19, 102-20, 102-22)

คณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กร จะกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง นโยบาย และกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม โดยพิจารณาเป้าหมาย SDGs ประเด็นการประเมินความยั่งยืนองค์กร และความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

นโยบาย และเป้าหมายจากคณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กร จะดำเนินการผ่านสายงาน คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับมิติด้านความยั่งยืน โดยมีคณะกรรมการบริหารจัดการความยั่งยืนองค์กรเป็นประสานงานกลางที่จะติดตาม รวบรวม ประเมินผล พร้อมรายงานความก้าวหน้า และผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กร ซึ่งคณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กรจะรายงานการดำเนินงานด้านความยั่งยืนไปยังคณะกรรมการ Management Committee (MANCOM) และคณะอนุกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง

บริษัทฯ ได้ทบทวนคณะกรรมการบริหารจัดการความยั่งยืนองค์กร (Sustainability Management Committee) ให้ครอบคลุมบริษัทในกลุ่มบางจากฯ และมุ่งเน้นเรื่องการจัดทำกลยุทธ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate change strategy) การดำเนินงานบริหารความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการเป็น Carbon neutral ของกลุ่มบางจากฯ ภายในปี 2573



## หลักการและกรอบแนวคิดด้านความยั่งยืน (Disclosure 102-16)

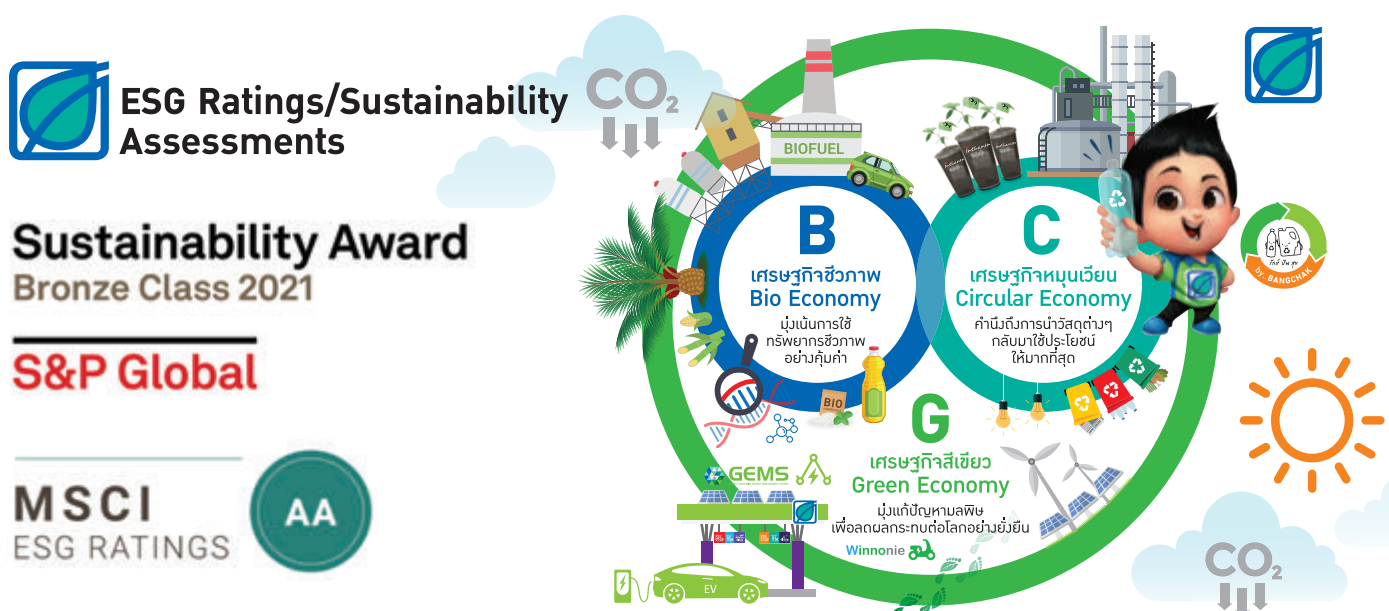
บริษัทฯ มี “นโยบายการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม (Sustainability Policy)” ที่ได้จากการบูรณาการแนวทางปฏิบัติ เกณฑ์ และมาตรฐานสากลด้านความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การปฏิบัติต่อข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UN Global Compact: UNGC) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มาตรฐานการวัดคุณภาพองค์กรต่าง (International Organization for Standardization: ISO) ดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices: DJSI) เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Awards: TQA) และความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย เข้ากับวิสัยทัศน์ ทิศทาง และกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ เป็นกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในระดับองค์กร โดยมีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตาม The Global Standard for Sustainability Reporting (GRI Standards) เพื่อสะท้อนความมุ่งมั่นพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนตลอดห่วงโซ่อุปทาน

ในปี 2563 บริษัทฯ ได้ทบทวนนโยบายการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม เพื่อให้ครอบคลุมประเด็นความยั่งยืนในปัจจุบันและในอนาคตอย่างรอบด้าน โดยพิจารณาการดำเนินธุรกิจปัจจุบันของกลุ่มบางจาก และธุรกิจใหม่ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging risks) รวมถึงแนวโน้มด้านความยั่งยืนของโลก โดยครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืน 8 ด้าน ดังนี้

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

ท่านสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมของประเด็นความยั่งยืน 8 ด้านของนโยบายการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคมเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.bangchak.co.th/th/sustainability/sustainability-policy-framework>

นอกจากนี้บริษัทฯ ได้นำแนวคิดการดำเนินธุรกิจตาม BCG economy model ซึ่งประกอบด้วย 3 เศรษฐกิจหลักคือ เศรษฐกิจชีวภาพ (Bio economy) ที่มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรชีวภาพอย่างคุ้มค่า โดยอาศัยการใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรให้เป็นผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูง เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular economy) ที่มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากร วัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์อย่างคุ้มค่า และเศรษฐกิจสีเขียว (Green economy) ที่มุ่งแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม และลดผลกระทบอย่างยั่งยืน มาเป็นแนวคิดในการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างมูลค่า คุณค่า และความยั่งยืนให้กับบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



# บางจากฯ และผู้มีส่วนได้เสีย

## การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย

จากวิสัยทัศน์ของบริษัทฯ “Evolving Greenovation” มุ่งสู่กลุ่มบริษัทนวัตกรรมสีเขียวชั้นนำในเอเชีย ที่มีบรรษัทภิบาลที่ดี และดำเนินธุรกิจด้วยแนวทางแบบมีส่วนร่วมและยั่งยืน” การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสียถือเป็นเรื่องสำคัญที่บริษัทฯ ได้ดำเนินการให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์มาอย่างต่อเนื่อง โดยการนำข้อมูลการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสียมาใช้ประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของบริษัทฯ นอกเหนือจากกรอบแนวคิดและเครื่องมือในการวางแผนเชิงกลยุทธ์อื่นๆ เช่น การสำรวจสภาพแวดล้อมของธุรกิจ (Business environment scanning) การจัดทำฐานข้อมูล (BIG data) การประเมินภาพจำลอง (Scenario) และความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (Intelligent risks) เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม สร้างสมดุลระหว่างมูลค่าและคุณค่าจากการดำเนินธุรกิจให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความเชื่อมั่นในการดำเนินงานระหว่างบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสีย

## กระบวนการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย

1

### ระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและจัดลำดับโดยพิจารณา 3 เกณฑ์

- กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ
- บริษัทฯ สร้างผลกระทบด้านความยั่งยืนให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียหรือไม่
- กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียมีอิทธิพลที่จะมีผลกระทบด้านความยั่งยืนต่อบริษัทฯ หรือไม่

2

### การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย มีขั้นตอนที่สำคัญดังนี้

- กำหนดส่วนงานผู้รับผิดชอบกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย
- กำหนดวิธีการสำรวจความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นระบบและความถี่ในการดำเนินงาน
- รวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

3

### การวิเคราะห์และคัดเลือกประเด็นสำคัญ






- พิจารณาความสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียตามบริบทที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบ ความเสี่ยง โอกาส และความสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ว่ามีความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย และมีความสำคัญต่อองค์กรหรือไม่

4



### การนำผลไปดำเนินการ

- เสนอผลการวิเคราะห์ต่อคณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กร (SPC) เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและจัดทำกลยุทธ์องค์กร

บริษัทฯ ได้จำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 10 กลุ่ม ได้แก่ พนักงาน คู่ค้า พันธมิตรทางธุรกิจ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น สังคมและชุมชน สื่อมวลชน เจ้าหนี้ หน่วยงานราชการ และคู่แข่งทางการค้า (Disclosure 102-40) โดยมีการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกัน






กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Disclosure 102-40)	วิธีการ Engagement สำคัญ ปี 2563 (Disclosure 102-43)	ความคาดหวังและความต้องการ (Disclosure 102-44)	เป้าหมายการตอบสนอง ปี 2563
<b>พนักงาน</b>  <p>บริษัทฯจ้างพนักงานแบบสัญญาประจำและเต็มเวลาเท่านั้น ไม่มีการจ้างแบบชั่วคราว (Part time) รวมถึงไม่มีการจ้างงานแบบ Self-employed และไม่มีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าจ้างตามฤดูกาล</p>	1. Engagement survey 2. Focus group 3. HR Visit 4. การเปิดช่องทางการรับฟังเสียงของพนักงานผ่านช่องทางที่เรียกว่า CEO Box 5. ระบบการวิเคราะห์ข้อมูล (Data analytics)	1. การจัดกิจกรรมเก่งและบุคลากร 2. โอกาสทางอาชีพ 3. ผู้บริหารระดับสูง การให้คุณค่า 4. การประเมินผลงาน 5. การปฏิบัติให้เห็นเป็นรูปธรรมในสิ่งที่ได้สื่อสาร 6. บริษัทมีมาตรการ / การสื่อสารที่ชัดเจนในภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจและภาวะโรคระบาด 7. นวัตกรรม	1. Engagement Score > ร้อยละ 67 2. อัตราการลาออกไม่เกินร้อยละ 4.00 3. อัตราการ Rotation > ร้อยละ 10
<b>ลูกค้า/แรงงาน/ผู้ส่วมอบ</b> 	1. พัฒนาและบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า และผู้ร่วมงาน 2. จัดสัมมนาลูกค้าประจำปี 3. สำรวจความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า 4. การตรวจเยี่ยมลูกค้า	1. ความรวดเร็วในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง 2. Digital transformation 3. การสื่อสารต่อเนื่องในช่วงโควิด-19	1. ผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่จัดหาพัสดุ ร้อยละ 80 2. ผลความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการดำเนินงานของลูกค้า ร้อยละ 80
<b>ลูกค้าขนส่งน้ำมันการรถยนต์</b> 	1. ติดต่อสื่อสารทั้งทางตรง และผ่านระบบออนไลน์ตามความเหมาะสมแต่ละช่วงเวลา เช่น การประชุม KPI อย่างสม่ำเสมอ แม้ว่า จะเป็นช่วงล็อกดาวน์พื้นที่ 2. ส่งข้อมูลข่าวสาร มาตรการต่างๆ ในช่วงโควิด-19 3. สำรวจความพึงพอใจในการเข้ารับน้ำมัน และ ความพึงพอใจจากลูกค้า	1. พิจารณาด้านทุนของลูกค้า จากผลกระทบด้านต่างๆ เช่น กฎหมาย ทำให้ต้นทุนเพิ่มขึ้น 2. จัดงานให้เหมาะสม เป็นธรรม เช่น การแบ่งงานจัดส่งกรณีพิเศษ งานในช่วงเทศกาล 3. ยึดถือข้อตกลงตามสัญญา 4. ประสานงานและทำความเข้าใจกับลูกค้าให้เข้าใจสถานการณ์ 5. อำนวยความสะดวกในการจัดส่ง เช่น สถานที่จอดรถ ระบบ อุปกรณ์และพนักงาน 6. มีแผนฉุกเฉิน เช่น การเตรียมการรถสำรอง คลังสำรองที่สามารถเข้ารับงานได้แทนคลังหลัก	1. ลูกค้าและผู้รับเหมาขนส่งมีความเข้าใจและความร่วมมือกันยิ่งขึ้น 2. ลดภาระต้นทุนผู้รับเหมาขนส่งลง 3. ผู้รับเหมาขนส่งดำเนินงานเป็นธรรม มีประสิทธิภาพในการทำงาน
<b>ลูกค้าจัดหาวัตถุดิบในการผลิต (รวมลูกค้าไบโอฟิวเอล)</b> 	1. จัดประชุมผ่าน MS Teams เป็นประจำทุกเดือน เพื่อสื่อสารการทำงาน และแก้ไขปัญหา ร่วมกัน 2. ติดต่อสื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอ	1. ความสม่ำเสมอในการซื้อวัตถุดิบ 2. การชำระเงินค่าสินค้าและบริการที่ตรงเวลา และมีการสื่อสาร กรณีเกิดความล่าช้า 3. ความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนในการปฏิบัติการรับวัตถุดิบ 4. การรับ-จ่ายน้ำมันครบถ้วนตามกำหนดและตรงตามแผน/เวลา 5. การรายงานเหตุการณ์อย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน	ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมในการจัดซื้อวัตถุดิบ น้ำมันสำเร็จรูป การปฏิบัติการจัดซื้อวัตถุดิบ และด้านการบัญชี ไม่น้อยกว่า 60%
<b>ลูกค้าขนส่งทางเรือ</b> 	1. การประชุม KPI ร่วมกับผู้รับเหมาขนส่งทางเรือ 2. การตรวจเยี่ยมผู้รับเหมาขนส่งสม่ำเสมอ 3. การตรวจประเมิน Tanker Management and Self Assessment (TMSA)	1. การปรับปรุง พัฒนาระบบบริหารงานร่วมกัน 2. ไม่เกิดอุบัติเหตุ น้ำมันหกรั่วไหล จากการปฏิบัติงานขนส่งน้ำมัน 3. ลดปริมาณการสูญหายของน้ำมันระหว่างการขนส่ง 4. ลดจำนวนครั้งที่เรือชำรุด/เสียหายจนไม่สามารถให้บริการขนส่งน้ำมันได้ 5. มีการประกันค่าขนส่ง เมื่อเกิดการดำเนินงานในภาวะฉุกเฉิน 6. มีรายงานเหตุการณ์อย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดการดำเนินงานในภาวะฉุกเฉิน 7. การประสานงานติดต่อผู้เกี่ยวข้องได้ตลอดเวลา เมื่อเกิดการดำเนินงานในภาวะฉุกเฉิน	1. ควบคุมการสูญหายของน้ำมันจากการขนส่ง ตามเป้าหมาย ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>Intransit Loss : Product &lt; 0.25% on B/L</li> <li>Intransit Loss : Crude &lt; 0.17% on B/L</li> </ul> 2. จำนวนครั้งที่เกิดเหตุน้ำมันหกรั่วไหลลงสู่แหล่งน้ำ Oil spill เป็น 0 3. จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุระหว่างการขนส่งน้ำมัน เป็น 0

การตอบสนองของบริษั ปี 2563	ผลลัพธ์ปี 2563	แผนงานในอนาคต
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การจัดการคนเก่งและบุคลากร --&gt; การหมุนเวียนงาน, การปรับระดับ, Innovation project, TGIF, แผนการพัฒนาตาม Competency รายบุคคล สำหรับ Successor, Mentoring program</li> <li>2. โอกาสทางอาชีพ --&gt; การหมุนเวียนงาน, การปรับระดับ . ปรับหลักเกณฑ์เส้นทางการเติบโต,สื่อสารทำความเข้าใจในเรื่องการเติบโต</li> <li>3. การประเมินผลงาน --&gt; จัดพัฒนาเรื่อง Feedback สำหรับ Leader, ปรับปรุงหลักเกณฑ์ประเมิน, การเปลี่ยนตัวชี้วัดกลางปีให้สอดคล้องกับการสถานการณ์เศรษฐกิจ / กลยุทธ์บริษัท</li> <li>4. การปฏิบัติให้เห็นเป็นรูปธรรมในสิ่งที่ได้สื่อสาร --&gt; ในช่วงสถานการณ์โควิด บริษัทฯ มีนโยบายลดค่าใช้จ่าย, การลดเงินเดือนและสวัสดิการผู้บริหาร</li> <li>5. บริษัทฯ มีมาตรการ / การสื่อสารที่ชัดเจนในภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจและภาวะโรคระบาด --&gt; มาตรการรองรับการแพร่ระบาดโควิด-19, สั้นๆ กับ PS, Townhall, Online communication</li> <li>6. นวัตกรรม --&gt; นโยบาย TGIF, Exist strategy, Intrapreneur การใช้เทคโนโลยีช่วยในการทำงาน WFH, RPA</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Engagement score ร้อยละ 63</li> <li>2. อัตราการลาออกไม่เกินร้อยละ 3.16</li> <li>3. อัตราการ Rotation ร้อยละ 10.11</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Engagement Score ปรับรูปแบบการทำ Focus group เน้นเชิงรุก (สื่อสาร ทำความเข้าใจ หาประเด็นที่ต้องการพัฒนา)</li> <li>2. การพัฒนาเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพการงาน แผนพัฒนาพนักงานรายบุคคล IDP, Rotationโดยเน้นเรื่องการพัฒนาปิดตาม Competecy gap และ สร้างความเข้าใจในนโยบายการเติบโต,ปรับปรุงหลักเกณฑ์การเติบโตสำหรับพนักงาน Operation</li> <li>3. การสื่อสารที่ทั่วถึง <ul style="list-style-type: none"> <li>• เน้นการสร้างทำความเข้าใจของนโยบายและหลักเกณฑ์ต่างๆ รวมถึงการสร้าง Leader ในการ Feedback</li> <li>• เน้นให้แต่ละ BU สื่อสารผ่านการประชุมของแต่ละส่วนงานให้มากขึ้น นอกเหนือจากการสื่อสาร Townhall by BU และผ่านกิจกรรมต่างๆ</li> <li>• พัฒนาการสื่อสารผ่านเทคโนโลยี เช่น Podcasts</li> </ul> </li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ขายผล E-catalog ที่ใช้กับกลุ่มสินค้าอุปกรณ์สำนักงาน และสินค้าอุปโภคบริโภคมาใช้กับกลุ่มสินค้าประเภทอะไหล่อุปกรณ์ และเครื่องมือช่างทั่วไปในโรงกลั่น</li> <li>2. การประชุมผ่าน Microsoft Teams รองรับสถานการณ์โควิด-19 และเพื่อลดเวลาการเดินทาง</li> <li>3. การใช้ระบบเสนอราคากับกลุ่มงานจัดหา</li> <li>4. ใช้เทคโนโลยี Electronic signature กับการลงนามสัญญา</li> <li>5. สามารถติดต่องานและบริษัทฯ ดำเนินการชำระเงินให้กับคู่ค้าและผู้รับจ้างอย่างตรงเวลาตามที่ได้ตกลงกันตามปกติ แม้จะมีการ Work from home</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดหาพัสดุ อยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 85</li> <li>2. ผลความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการทำงานของคู่ค้าอยู่ในระดับดี ร้อยละ 74</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ศึกษาการจัดทำเอกสารค้าประกันแบบ Electronic เพื่อความสะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย</li> <li>2. ศึกษาการนำ Robotic Process Automation (RPA) มาใช้ในการจัดซื้อเพื่อช่วยในการจัดการแบบ end-to-end ของการวางแผนอุปสงค์และอุปทาน ลดต้นทุนการดำเนินงานและช่วยให้ Buyer สามารถติดตามงานที่มีมูลค่าสูง โดยอาศัยการจัดการหมวดหมู่และการวิเคราะห์</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประสานงานลูกค้าให้เข้าความร่วมมือร่วมกัน และเข้าใจสถานการณ์</li> <li>2. ประสานงานลูกค้า ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการลงน้ำมันร่วมกัน เช่น ร่วมรับน้ำมัน</li> <li>3. ปรับ TOR ลดลงให้ต้นทุนจัดส่งลดลง ในช่วงเศรษฐกิจซบเซา เช่น ไม่ต่อมีรถสำรอง ขยายอายุรถขนส่งภาคใต้</li> <li>4. จัดงานให้เป็นธรรม โดยพิจารณาจากประสิทธิภาพการทำงาน และติดตามในรายงานการประชุม KPI ผู้รับเหมาขนส่ง</li> <li>5. จัดหาที่จอดเพิ่มของคลังบางจาก</li> <li>6. ผ่อนผันให้นำรถไปรับงานจากผู้จ้างอื่นได้ชั่วคราว ในช่วงงานจัดส่งลดลง</li> <li>7. แบ่งปันสิ่งจำเป็น โดยจัดเจลแอลกอฮอล์ให้พนักงานขับรถและผู้รับเหมาใช้ตามจุดต่างๆ ในคลังน้ำมัน เมื่อเข้ารับงาน ในช่วงเจลแอลกอฮอล์ หายาก</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผลประเมินความพึงพอใจการจัดส่งน้ำมัน มีค่าความพึงพอใจสูงขึ้น</li> <li>2. อัตราค่าขนส่งยี่สิบราคาเดิมและเพิ่มอุปกรณ์จำเป็นโดยไม่เพิ่มราคาค่าขนส่ง</li> <li>3. ผู้รับเหมาขนส่งเป็นคู่ค้ากับบางจากระยะยาว และพัฒนางานร่วมกัน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพิ่มการพัฒนาระบบงานร่วมกันให้ลดต้นทุนค่าจัดส่ง เช่น การจัดส่งด้วยรถถังพ่วง การโอนน้ำมัน</li> <li>2. เพิ่มการใช้ระบบเทคโนโลยี เพื่อสร้างคุณภาพงานจัดส่ง</li> <li>3. ขยายการติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันการรั่วใน</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดซื้อวัตถุดิบอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>2. ชำระเงินค่าสินค้าและบริการตรงเวลา</li> <li>3. การปฏิบัติกรับวัตถุดิบราบรื่น</li> <li>4. มีการจัดการเรื่องการรับ-จ่ายน้ำมันเป็นไปตามสัญญา แผน/เวลา</li> <li>5. มีการรายงานเหตุการณ์อย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. คู่ค้ามีความพึงพอใจโดยรวมในการจัดซื้อวัตถุดิบ การปฏิบัติการจัดซื้อวัตถุดิบ และด้านการบัญชี 78%</li> <li>2. คู่ค้ามีความพึงพอใจโดยรวมในการจัดซื้อน้ำมันสำเร็จรูป การปฏิบัติการจัดซื้อน้ำมันสำเร็จรูป และด้านการบัญชี 80%</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความสม่ำเสมอในการจัดซื้อวัตถุดิบ</li> <li>2. การจัดหาที่เป็นธรรมและโปร่งใส</li> <li>3. การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อน้ำมันดิบ ที่เป็นประโยชน์กับผู้ขาย</li> <li>4. มีความยืดหยุ่นและราบรื่นในการดำเนินงานด้านการรับน้ำมันดิบ/น้ำมันสำเร็จรูป</li> <li>5. การชำระเงินค่าสินค้า/บริการ และการจัดส่งเอกสารที่ตรงเวลา</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. พัฒนาระบบบริหารงานจัดส่งน้ำมันตามโครงการ Smart Logistic &amp; Inventory Management (SLIM) ซึ่งจะช่วยลดเวลาการจัดส่งน้ำมัน</li> <li>2. ประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกับบริษัทเรือตามระบบ Tanker Management and Self Assessment (TMSA)</li> <li>3. การประชุมหาเรือติดตาม KPI ร่วมกับบริษัทเรือ ทุก 3 เดือน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ควบคุมการสูญหายของน้ำมันจากการขนส่ง ตามเป้าหมาย ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intransit Loss : Product &lt; 0.14% on B/L</li> <li>• Intransit Loss : Crude &lt; 0.14% on B/L</li> </ul> </li> <li>2. จำนวนครั้งที่เกิดเหตุน้ำมันหกรั่วไหลลงสู่แหล่งน้ำ Oil Spill เป็นศูนย์</li> <li>3. จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุระหว่างการขนส่งน้ำมัน เป็นศูนย์</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. พัฒนาระบบบริหารงานจัดส่งตาม โครงการ Project SLIM</li> <li>2. ประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกับบริษัทเรือตามระบบ Tanker Management and Self Assessment (TMSA)</li> <li>3. นัดประชุม KPI เรือขนส่งน้ำมัน ร่วมกับคู่ค้าทุกๆ 3 เดือน</li> </ol>

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Disclosure 102-40)	วิธีการ Engagement สำคัญ ปี 2563 (Disclosure 102-43)	ความคาดหวังและความต้องการ (Disclosure 102-44)	เป้าหมายการตอบสนอง ปี 2563
<p>ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน (BGN)</p> <p>ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน (Dealers)</p> <p>ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์ (COOP)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้แทนการตลาด</li> <li>การประชุมรายเดือน/ไตรมาส/ประจำปี</li> <li>ระบบ BCP Link</li> <li>Mystery Shopper</li> <li>ระบบ Call center</li> <li>ข้อมูลกรมธุรกิจพลังงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผลประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น</li> <li>การดูแลของ MR</li> <li>การสนับสนุนและดูแลมาตรฐานสถานีบริการให้มีความพร้อมในการแข่งขัน</li> <li>การซ่อมอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>โปรแกรมส่งเสริมการขาย การโฆษณาที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>การพัฒนาผลิตภัณฑ์คุณภาพสูง</li> <li>การบริการจัดส่งน้ำมันตรงเวลา ครบถ้วน ไม่สูญหาย</li> <li>มีแผนฉุกเฉินรองรับ และมีมาตรการในการดำเนินงานในสถานการณ์ต่างๆ</li> <li>สามารถให้บริการได้ตามปกติในภาวะฉุกเฉิน</li> <li>มีมาตรการช่วยเหลือเยียวยาหลังเกิดเหตุการณ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ส่วนแบ่งการตลาดน้ำมันผ่านสถานีบริการเพิ่มเป็นร้อยละ 16</li> <li>NPS Score อันดับ 1</li> <li>คะแนน Mystery Shopper สถานีบริการที่ผ่านมาตรฐาน (BGN 90%, Dealer 75%)</li> </ul>
<p>ลูกค้า End user</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>ทำการวิจัยผู้บริโภค</li> <li>ทำการวิจัยตลาด</li> <li>ข้อมูลพฤติกรรมลูกค้าจากระบบ POS และ CRM</li> <li>ข้อมูลกรมธุรกิจพลังงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สถานที่ตั้งสะดวก</li> <li>งานบริการที่รวดเร็ว</li> <li>งานบริการที่สุภาพ กระตือรือร้น</li> <li>จำหน่ายน้ำมันคุณภาพสูง ตรงความต้องการ</li> <li>ห้องน้ำสะอาด มีเพียงพอ</li> <li>สถานีบริการเข้าออกสะดวก ที่จอดรถพอ</li> <li>มีแผนฉุกเฉินรองรับ และมีมาตรการในการดำเนินงานในสถานการณ์ต่างๆ และ มาตรการช่วยเหลือเยียวยาหลังเกิดเหตุการณ์</li> <li>สนับสนุนมาตรการช่วยเหลือลูกค้าในภาวะฉุกเฉิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ส่วนแบ่งการตลาดน้ำมันผ่านสถานีบริการเพิ่มเป็น 16.0%</li> <li>NPS Score อันดับ 1</li> </ul>
<p>ลูกค้าอุตสาหกรรม</p> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>ผู้แทนการตลาด</li> <li>วิศวกรบริการเทคนิค</li> <li>กิจกรรมออกบูทร่วมกับภาครัฐและสมาคมต่างๆ</li> <li>แบบประเมินความพึงพอใจ</li> <li>Customer complaint</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>การเพิ่มระยะเวลาการชำระเงิน</li> <li>การจัดส่งตรงเวลา</li> <li>สินค้าคุณภาพได้มาตรฐาน คุ่มราคา</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้าวงเงินพิเศษต่อเนื่อง</li> <li>มีผลิตภัณฑ์ใหม่จำหน่ายเพื่อเพิ่มรายได้</li> <li>การจัดส่งน้ำมันล่าช้าเฉลี่ย &lt; 1 เดือน</li> </ol>
<p>ลูกค้าขายส่ง</p> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>ผู้แทนการตลาด</li> <li>ประชุมกับลูกค้า</li> <li>แบบประเมินความพึงพอใจ</li> <li>Customer complaint</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>การเพิ่มระยะเวลาการชำระเงิน</li> <li>การจัดส่งตรงเวลา</li> <li>รายการโปรโมชั่นและราคาที่แข่งขันได้</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>เป้าหมายการขายน้ำมันหล่อลื่นสำเร็จรูปผ่านผู้ค้ามากกว่า ร้อยละ 5/เดือน</li> </ol>





การตอบสนองของบริษั ปี 2563	ผลลัพธ์ปี 2563	แผนงานในอนาคต
<ul style="list-style-type: none"> <li>ปรับปรุงศักยภาพของผู้ประกอบการเพื่อพัฒนาผลประกอบการ ดังนี้</li> <li>การเพิ่มผลิตภัณฑ์ที่สามารถแข่งขันกับคู่แข่ง</li> <li>การสนับสนุนและดูแลมาตรฐานสถานบริการให้มีความพร้อมในการแข่งขัน</li> <li>สนับสนุนการปรับปรุงภาพลักษณ์สถานบริการ เช่น Renovate, Bright and Clean และ Refresh</li> <li>จัดรายการส่งเสริมการขายต่อเนื่องเพื่อกระตุ้นยอดขายในลูกค้าแต่ละกลุ่ม เช่น โครงการแจกน้ำ 2 ขวด โครงการแลกแต้มแลกทอง</li> <li>ให้ผลตอบแทนเพื่อจูงใจผู้ประกอบการในการรักษาภาพลักษณ์</li> <li>พัฒนาระบบติดตามรถขนส่งน้ำมัน เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดตามและป้องกันการทุจริตในขนส่ง</li> <li>พัฒนาระบบ E-Training (BOA: Bangchak Online Academy) เพื่ออบรมการบริหารจัดการงานบริการภายในสถานบริการน้ำมันให้กับผู้ประกอบการในช่วงโควิด-19</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ส่วนแบ่งการตลาดน้ำมันในสถานบริการอยู่ที่ 15.6%</li> <li>NPS Score อันดับ 1</li> <li>คะแนน Mystery Shopper สถานบริการที่ผ่านมาตรฐานสูงกว่าเป้าหมาย (BGN 99%, Dealer 83.6%, COOP 88.6%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สนับสนุนและส่งเสริมการยกระดับสถานบริการน้ำมัน ผ่านโครงการ ปรับปรุงภาพลักษณ์สถานบริการ</li> <li>พัฒนาผลิตภัณฑ์ และมูลค่าการตลาดที่เหมาะสม</li> <li>สรรหาพันธมิตร Non-Oil ที่เหมาะสมช่วยดึงดูดลูกค้าและเพิ่มรายได้</li> <li>พัฒนานวัตกรรมที่ช่วยในการทำงานของคู่อ้อยอย่างต่อเนื่อง</li> <li>จัดตั้งทีม Support สนับสนุนการเพิ่มยอดขาย ผ่านเครื่องมือต่างๆ เช่น กิจกรรมทางการตลาด Local Marketing ให้เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่ การปรับปรุงระบบ</li> <li>พัฒนาระบบการสั่งซื้อ ขนส่ง และระบบต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกสบาย</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ขยายสถานบริการในทำเลที่มีความต้องการ</li> <li>พัฒนาสถานบริการรูปแบบ Unique Design ที่ออกแบบมาอย่างมีเอกลักษณ์ และบริการเสริมต่างๆ มากมาย</li> <li>ปรับปรุงงานบริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น</li> <li>นำเทคโนโลยีมาพัฒนางานบริการ เช่น การรับชำระเงินด้วยระบบ Bangchak digital payment ช่วยลดระยะเวลาในการบริการของพนักงานลง</li> <li>เพิ่มการอบรมพนักงานหน้าร้านผ่านระบบ Bangchak online academy เข้าถึงอบรมง่ายขึ้น</li> <li>พัฒนาผลิตภัณฑ์น้ำมันคุณภาพสูง ได้แก่ E20S Evo คุณภาพระดับพรีเมียมราคาเท่าเดิม</li> <li>เพิ่มการ Survey ผ่าน Mobile application เพื่อสามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้อย่างตรงจุดและทันเวลาที่</li> <li>พัฒนาพันธมิตร Non oil ใหม่ ๆ รองรับความต้องการของลูกค้า เช่น EV Charger</li> <li>นำข้อมูลของลูกค้ามาจัดรายการส่งเสริมการขายที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม เช่น กิจกรรม Cross sell สำหรับสมาชิกบางจาก โครงการแลกแต้มแลกทอง โครงการแต้มแลกส่วนลด โครงการสำหรับ Rider ส่งของ Delivery Grab และ Food Panda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ส่วนแบ่งการตลาดน้ำมันในสถานบริการอยู่ที่ 15.6%</li> <li>NPS Score อันดับ 1</li> <li>พัฒนาสถานบริการใหม่เพิ่มขึ้น 48 สาขา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ขยายสถานบริการมาตรฐานเพิ่ม 100 สาขา</li> <li>ปรับปรุงสถานบริการน้ำมันบางจาก</li> <li>พัฒนาคุณภาพน้ำมันและผลิตภัณฑ์อื่นๆ อย่างต่อเนื่อง</li> <li>พัฒนามาตรฐานงานบริการและโครงการ Fast service</li> <li>ขยายฐานสมาชิกบัตรบางจากและพัฒนาสิทธิประโยชน์ที่ตรงใจลูกค้า ผ่านการนำข้อมูลของลูกค้ามาวิเคราะห์เพิ่มเติม</li> <li>พัฒนาพันธมิตรใหม่ๆ ทั้งพันธมิตร Non-oil และบัตรสมาชิกเพื่อขยายฐานลูกค้า</li> <li>นำเทคโนโลยีมายกระดับการให้บริการ เช่น Digital payment</li> <li>เพิ่มธุรกิจ Non-oil ให้ตรงกับความต้องการลูกค้าแต่ละทำเล</li> </ul>
<ol style="list-style-type: none"> <li>เลือกพิจารณาเพิ่มเติมเช่ารถเงินให้เฉพาะลูกค้ากลุ่มที่ซื้อบางจาก100% และผลการเช่ารถเงินดี ไม่มีหนี้ค้าง</li> <li>มีการให้วงเงินพิเศษ สำหรับลูกค้าที่ยังไม่มีงบการเงินปีล่าสุด หรือลูกค้ารายย่อยขึ้น</li> <li>ผลักดันการใช้ระบบ e-Tax invoice ช่วยอำนวยความสะดวกกับลูกค้าในการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบ Online</li> <li>มีการประชุมกับขนส่งทุกเดือนสรุปความต้องการจัดส่งและข้อร้องเรียนต่างๆที่ได้จากการจัดส่งลูกค้าระบุเวลารับสินค้าใน order</li> <li>ให้ลูกค้าอุตสาหกรรมประเมินความพอใจหลังได้รับบริการจากบริษัทฯ เช่นงานบริการเทคนิค งานบริการขนส่ง</li> <li>พิจารณาเพิ่มรถจัดส่งในช่วงที่บอ้ยให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า</li> <li>ออกผลิตภัณฑ์ใหม่ B10S B20S แต่ราคาเดิม และพัฒนาสารทำละลาย (Solvent) ภายใต้ชื่อ BCP White Spirit-3040 ที่ใช้ในการสินค้าของอุตสาหกรรมสี ทินเนอร์ เรซิน</li> <li>ปรับปรุง เพิ่มคลังน้ำมันในการจ่ายน้ำมันให้ครอบคลุมและสามารถจัดส่งได้รวดเร็วขึ้น</li> <li>ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลน้ำมันหล่อลื่นชนิดต่างๆ ให้สามารถเข้ามาตรวจสอบผลิตภัณฑ์น้ำมันหล่อลื่นที่เหมาะสม ใน www.bangchaklubricants.com</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>การจัดส่งน้ำมันสำเร็จรูป &lt; 1 เทียว/เดือน</li> <li>พัฒนาสารทำละลาย (Solvent) ภายใต้ชื่อ BCP White Spirit-3040 จำหน่ายให้กับลูกค้าอุตสาหกรรมสี ทินเนอร์ เรซิน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มลูกค้าใหม่ เพื่อเพิ่มยอดขาย</li> <li>เพิ่มผลิตภัณฑ์ใหม่แอลกอฮอล์เจลด</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>อนุมัติวงเงินเพิ่มเติมจากวงเงินที่มีการรับประกันสินเชื่อ</li> <li>จัดรายการโปรโมชั่นตามที่ได้หารือกับลูกค้า รวมถึงให้ส่วนลดประจำไตรมาส และประจำปีเพื่อให้ลูกค้าซื้ออย่างต่อเนื่อง และเพิ่มผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ยอดขายน้ำมันหล่อลื่นสำเร็จรูปเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 10 ต่อเดือน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มลูกค้าน้ำมันหล่อลื่นใหม่ ยอดขายเฉลี่ยเพิ่มขึ้น</li> </ol>



<b>กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย</b> (Disclosure 102-40)	<b>วิธีการ Engagement สำคัญ ปี 2563</b> (Disclosure 102-43)	<b>ความคาดหวังและความต้องการ</b> (Disclosure 102-44)	<b>เป้าหมายการตอบสนอง ปี 2563</b>
<p><b>เพื่อนบ้านบวจากฯ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ชุมชนระยะใกล้ (ชุมชนระยะใกล้รัศมี 1.5 กิโลเมตร รอบโรงกลั่น)</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>พนักงานชุมชนสัมพันธ์ / การลงพื้นที่พูดคุย</li> <li>การประเมินผลกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์</li> <li>การประเมินความต้องการของชุมชนโดย Third party</li> <li>Line กลุ่ม และสื่อออนไลน์</li> </ul>	<p><b>ความต้องการโดยรวม</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินงานธุรกิจด้วยความปลอดภัย</li> <li>การแจ้งล่วงหน้าให้ชุมชนทราบก่อนที่จะดำเนินการใดๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความเข้าใจผิดแก่ชุมชน</li> <li>มีช่องทางการสื่อสาร หรือโทรศัพท์สายตรงให้ชุมชน สอบถามข้อมูลหรือข่าวสารทางกับทางโรงกลั่นได้โดยตรง</li> <li>แจ้งข้อมูลให้ชุมชนได้รับทราบให้ทันเวลา/แจ้งข้อมูลข่าวสารให้ทันเหตุการณ์</li> <li>สนับสนุนอุปกรณ์ป้องกันโรคระบาด/บรรเทาปัญหาในช่วงโรคระบาด</li> </ol> <p><b>ความต้องการเฉพาะกลุ่ม</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>การมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ <ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาการศึกษา</li> <li>พัฒนาคุณภาพชีวิต</li> <li>พัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชน</li> </ul> </li> <li>สนับสนุนการสร้างรายได้ให้แก่ผู้อาศัยในชุมชน</li> </ol>	<p><b>เป้าหมายการตอบสนองต่อชุมชนทุกกลุ่ม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ผลประเมินความพึงพอใจจากการเข้าร่วมกิจกรรมจากแบบ สอบถาม &gt;90%</li> <li>การวัดผลการประเมินความผูกพัน ของชุมชน &gt;85%</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มโรงเรียน</li> </ul> 		<ol style="list-style-type: none"> <li>ได้รับการพัฒนาทางการศึกษา/ศักยภาพของบุคลากรในโรงเรียน</li> <li>ได้รับการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี/สื่อการสอน</li> </ol>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>กลุ่มครอบครัว (กลุ่มบ้านเดี่ยว)</li> </ul> 		<ol style="list-style-type: none"> <li>จัดกิจกรรมด้านสุขภาพ และให้ความรู้การดำเนินชีวิตรูปแบบใหม่ (New normal)</li> <li>จัดกิจกรรม/ให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม</li> <li>จัดกิจกรรม/ให้ความรู้ด้านเศรษฐกิจ-การเงิน</li> </ol>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>คอนโดมิเนียม</li> </ul> 		<ol style="list-style-type: none"> <li>ความรู้ ด้านการป้องกันผลกระทบสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของบางจาก <ul style="list-style-type: none"> <li>จัดกิจกรรม/ให้ความรู้ด้านสุขภาพ</li> </ul> </li> </ol>	
<p><b>สื่อมวลชน ครอบคลุมสื่อกระแสหลักและโซเชียลมีเดีย</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>หนังสือพิมพ์</li> <li>นิตยสาร</li> <li>โทรทัศน์</li> <li>วิทยุ</li> <li>สื่อออนไลน์</li> </ol> 	<ol style="list-style-type: none"> <li>จัดแถลงข่าว/ ส่งข่าว Press release อัปเดตสถานการณ์ความคืบหน้าขององค์กรอย่างต่อเนื่อง</li> <li>พบปะเยี่ยมเยียนสื่อมวลชนในโอกาสพิเศษต่างๆ</li> <li>จัดสัมภาษณ์พิเศษในวาระต่างๆ ตามที่แต่ละสื่อต้องการตามความเหมาะสม โดยผู้บริหารระดับสูงที่ตรงตามกลุ่มงานรับผิดชอบ</li> <li>เพิ่ม Content ที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองสื่อออนไลน์ และขยายกลุ่มเป้าหมายไปยังผู้รับสารใหม่</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ข้อมูลความคืบหน้าของกิจการ ข้อมูลด้านธุรกิจ ในภาพรวม ตลอดจนแผนการเติบโตและขยายธุรกิจที่เกี่ยวข้อง</li> <li>การนัดสัมภาษณ์พิเศษผู้บริหารระดับสูง นอกเหนือจากงานแถลงข่าวปกติ เพื่อให้ได้ประเด็นเฉพาะที่สื่ออื่นๆ ต้องการ</li> <li>ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ให้ข้อมูล และแสดงวิสัยทัศน์ทางด้านธุรกิจพลังงานและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในข่าว</li> <li>ภาพประกอบข่าวที่น่าสนใจ</li> <li>การดำเนินงานในภาวะฉุกเฉิน</li> <li>การจัดแถลงข่าวหรือส่งข่าว เพื่อชี้แจงเหตุการณ์เบื้องต้นที่เกิดขึ้น โดยผู้บริหารระดับสูง อาทิ เกิดอะไรขึ้น สาเหตุ ความเสียหาย และการจัดการ</li> <li>การดูพื้นที่เกิดเหตุเพื่อเก็บภาพข่าว</li> <li>รายงานความคืบหน้าเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินเป็นระยะ อาทิ ความเสียหาย การจัดการ แผนการเยียวยา ผู้ได้รับผลกระทบ ทบทวนแผนย้ายโรงกลั่น ฯลฯ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>มูลค่าข่าวที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์</li> <li>จำนวนสื่อที่มาร่วมงานแถลงข่าว</li> <li>จำนวนข่าวที่ได้รับการเผยแพร่</li> <li>ความพึงพอใจของสื่อมวลชน</li> </ol>



การตอบสนองขอบริษัท ปี 2563	ผลลัพธ์ปี 2563	แผนงานในอนาคต
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. โครงการสายตรวจความปลอดภัย</li> <li>2. เพิ่มเสียงตามสายในพื้นที่ซอยพูนสิน แยก 7-10</li> <li>3. เพิ่มจำนวนผู้เข้าถึงกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ของบางจากฯ</li> <li>4. ปรับรูปแบบกิจกรรมให้สอดคล้องเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมปัจจุบัน และความต้องการของชุมชน <ul style="list-style-type: none"> <li>- โครงการบางจากห่วงใย สู้ภัยโควิด-19</li> </ul> </li> <li>5. เพิ่มการจัดกิจกรรมสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน (โครงการตลาดปันสุข)</li> <li>6. สนับสนุนและมีส่วนร่วมกิจกรรม ภายในชุมชน ได้แก่ วันเด็ก, ทอดกฐิน, กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ในโอกาสสำคัญ</li> </ol>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• สร้างความสัมพันธ์และพัฒนารูปแบบกิจกรรมให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น</li> <li>• มีส่วนร่วมในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเพื่อนบ้านชุมชนให้ดีขึ้น</li> <li>• พัฒนาศักยภาพ/ส่งเสริมด้านการจัดตั้งกลุ่มอาชีพ</li> <li>• ส่งเสริมด้านการศึกษาให้เยาวชนในชุมชน มีโอกาสได้ศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษามากขึ้น</li> <li>• ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของเยาวชนในชุมชน</li> <li>• ส่งเสริมการให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพเชิงป้องกันและสนับสนุนการเข้าถึงอุปกรณ์ป้องกันโรคระบาดในชุมชน</li> </ul>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดอบรมแบบออนไลน์ โครงการโรงเรียนสิ่งแวดล้อมศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Eco-school) และ BCP Knowledge Tube: Module Math Tricks</li> <li>2. โครงการบางจากห่วงใย สู้ภัยโควิด-19</li> <li>3. โครงการมอบทุนการศึกษาเยาวชนบางจากฯ</li> <li>4. ซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟร่วมกับโรงเรียน และสนับสนุนอุปกรณ์ดับเพลิง</li> </ol>	<b>ผลลัพธ์การตอบสนองต่อชุมชนทุกกลุ่ม</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผลประเมินความพึงพอใจจากการเข้าร่วมกิจกรรมจากแบบสอบถามร้อยละ 91.40</li> <li>2. การวัดผลการประเมินความผูกพันของชุมชนร้อยละ 84.20</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สนับสนุนการพัฒนาสื่อการเรียนการสอน เทคนิคการสอนของครู</li> <li>• สนับสนุนกิจกรรมด้านการเรียนรู้ของนักเรียน</li> <li>• ให้ความรู้ ฝึกซ้อมอพยพฯ ซ้อมดับเพลิง ตรวจสอบเช็คและสนับสนุนอุปกรณ์ความปลอดภัยในโรงเรียน</li> <li>• ให้ความรู้และพัฒนาสภาพแวดล้อมในโรงเรียน</li> </ul>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยปรับรูปแบบให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมปัจจุบันและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย <ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดอาสาเย็บหน้ากากอนามัย</li> <li>• นาฬิกาฤติ พลิกชีวิตให้ปลอดภัย</li> <li>• D.I.Y กระเป๋าจากเสื้อยืด กระเป๋าเลือกข้าวโพด</li> <li>• กิจกรรมปลูกแบ่งปัน</li> </ul> </li> <li>2. โครงการบางจากห่วงใย สู้ภัยโควิด 19 <ul style="list-style-type: none"> <li>• กิจกรรมการต่อยอดก ล้างมือกันเถอะ</li> </ul> </li> <li>3. สื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่องผ่านจุลสารและ Facebook ครอบครัวยุคใหม่บางจาก</li> </ol>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ปรับกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย</li> <li>• สร้างการมีส่วนร่วมเพื่อทำประโยชน์แก่สังคมและสิ่งแวดล้อม</li> <li>• สื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายผ่านช่องทางสื่อสารที่เหมาะสมกับบริบทปัจจุบัน</li> </ul>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดให้มีการอบรม/ซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ</li> <li>2. สนับสนุนช่องทางสร้างรายได้เสริมผ่านสื่อ Digital</li> <li>3. โครงการบางจากห่วงใยสู้ภัยโควิด-19</li> <li>4. จัดกิจกรรมอบรมออนไลน์ สอนทำอาหารคลีน</li> <li>5. DIY กระเป๋าเลือกข้าวโพด</li> <li>6. สนับสนุนกิจกรรมของคอนโด เช่น กิจกรรมการประชุมใหญ่สามัญประจำปี</li> <li>7. สื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย ผ่านช่องทาง <ul style="list-style-type: none"> <li>• จุลสารครอบครัวใบไม้</li> <li>• Line เพื่อนบ้านคอนโดบางจาก</li> <li>• Poster</li> </ul> </li> </ol>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ปรับกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เช่น กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมซ้อมอพยพหนีไฟ</li> <li>• พัฒนาการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น</li> </ul>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดแถลงข่าวและจัดทำข่าวแจก (Press Release) อย่างสม่ำเสมอ</li> <li>2. ตอบสนองต่อความต้องการของสื่อในทุกเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อบริษัทและส่วนรวม</li> <li>3. สนับสนุนกิจกรรมของสื่อมวลชนที่ทำเพื่อส่วนรวม และสนับสนุนเนื่องในโอกาสวันครบรอบของสื่อ เพื่อสร้างความผูกพันที่ดีต่อกัน</li> <li>4. เยี่ยมเยือนสื่อในสายธุรกิจพลังงานและสายที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอทั้งร่วมงานในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อแสดงความเป็นมิตรไมตรีและจริงใจต่อกัน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ได้รับการเผยแพร่ข่าวสารขององค์กรในสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานกับสื่อมวลชนได้อย่างเหมาะสมและผูกพัน</li> <li>2. มูลค่าข่าวที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (Media Value) และสื่อออนไลน์ เป็นไปตามเป้าหมาย</li> <li>3. ข้อมูลข่าวสารได้รับการเผยแพร่อย่างถูกต้องและครบถ้วน</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• จัดกิจกรรมกับสื่อมวลชน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น (ปรับตามเหมาะสม ตามสถานการณ์)</li> <li>• เพิ่มเติมฐานข้อมูลสื่อต่างชาติในประเทศไทยและภูมิภาคเอเชีย รวมถึงจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษควบคู่ข่าวภาษาไทยเพื่อให้สื่อและผู้ที่เกี่ยวข้องธุรกิจ/กิจกรรมชาวต่างชาติได้รับทราบ</li> </ul>

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Disclosure 102-40)	วิธีการ Engagement สำคัญ ปี 2563 (Disclosure 102-43)	ความคาดหวังและความต้องการ (Disclosure 102-44)	เป้าหมายการตอบสนอง ปี 2563
<b>ผู้ถือหุ้น</b> 1. รายใหญ่/ กองทุน/ สถาบัน 2. รายย่อย 	1. การประชุมสามัญประจำปี 2. IR activity เช่น Analyst meeting/ Roadshow/ Conference call 3. ทหารือ พูดคุย สอบถาม ตอบคำถาม รับฟังข้อเสนอแนะ ผ่านการประชุม (ทั้ง physical และ online) โทรศัพท์/ email/ website 4. IR website / IR material เช่น MD&A อัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์ ทั้งข้อมูลธุรกิจและผลการดำเนินงานรายไตรมาส รวมถึงบทสัมภาษณ์มุมมองของผู้บริหาร 5. เปิดเผยข้อมูลผ่านตลาดหลักทรัพย์	1. ผลประกอบการที่ดี และเติบโตอย่างต่อเนื่องมั่นคง 2. ต้องมีเป้าหมายและทิศทางทางธุรกิจของบริษัทฯ ในอนาคตที่ชัดเจน และลงทุนในธุรกิจที่ให้ผลตอบแทนในระดับที่เหมาะสม 3. ผลตอบแทนที่สูงขึ้น (Capital Gain) 4. การจ่ายเงินปันผลของบริษัทฯ อยู่ในระดับที่น่าพอใจ มีการจ่ายสม่ำเสมอ 5. ความคืบหน้าของโครงการต่างๆ เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ 6. การดำเนินธุรกิจตามแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน และตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี 7. ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่สำคัญที่กระทบต่อการดำเนินธุรกิจ โดยการเปิดเผยข้อมูลมากขึ้น 8. ดำเนินการจัดทำแผนและฝึกซ้อมการบริหารจัดการความเสี่ยงและความต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้เกิดความมั่นใจ 9. สื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ฉุกเฉินได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วทันเวลา 10. นวัตกรรม	1. ได้รับรางวัลทางด้าน IR 2. ได้รับเชิญไป Roadshow 3. ได้รับการติดต่อขอ Conference call
<b>เจ้าหนี้</b> • สถาบันการเงิน • ผู้ถือหุ้นกู้ 	1. การประชุมนักวิเคราะห์ 2. พบปะหารือ ทั้งที่สำนักงานของบริษัทฯ และที่งานประชุมสัมมนาของสถาบันการเงิน	1. ปฏิบัติตามเงื่อนไขในสัญญาเงินกู้ 2. ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเมื่อทางธนาคารมีความจำเป็นต้องขอข้อมูลบริษัทฯ 3. โอกาสในการใช้บริการด้านการเงินกับธนาคารแบบครบวงจร และเป็นคู่ค้าที่ดีต่อกัน 4. มีการให้ข้อมูลและข่าวสารรวมทั้งชี้แจงผลการดำเนินงานของบริษัทอย่างต่อเนื่อง และรวดเร็ว ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ 5. บริษัทฯ จะมีการวางแผนการดำเนินการที่ดี เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน	1. การประเมินภาพรวมการตอบสนองความต้องการของสถาบันการเงิน ผู้ให้กู้ที่อยู่ในระดับสูง 2. การประเมินระดับการปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาเงินกู้ การให้ข้อมูล และการให้ความร่วมมืออื่นๆ อยู่ใน ระดับสูง-สูงมาก
<b>หน่วยงานภาครัฐ</b> • หน่วยงานราชการท้องถิ่น • หน่วยงานราชการส่วนกลาง 	1. การพบปะ ชี้แจง พูดคุย 2. เข้าร่วมโครงการของหน่วยงานราชการ 3. ให้ความร่วมมือเมื่อมีการขอเข้าเยี่ยมชมกิจการ	1. การปฏิบัติตามกฎหมาย หรือดีกว่าที่กฎหมายกำหนด 2. ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การอยู่ร่วมกับชุมชนอย่างยั่งยืน 3. ระบบการจัดการความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมที่ดีของโรงงาน 4. ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว และสนับสนุนโครงการของหน่วยงานราชการ 5. การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามามีส่วนร่วมในการสะท้อนความคิดเห็น	1. หน่วยงานราชการอนุญาตให้ดำเนินการตามที่บริษัทฯ ร้องขออย่างต่อเนื่อง 2. ควบคุมคุณภาพอากาศ และคุณภาพน้ำทั้งได้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน
<b>คู่แข่งทางการค้า</b> (บริษัทชั้นนำ และพลังงานอื่นๆ) 	1. ติดตามผลการดำเนินงาน สภาพตลาดจากข้อมูลของกรมธุรกิจพลังงาน 2. ศึกษาข้อมูลคู่แข่งผ่านรายงานทางการเงิน และนำเสนอผู้เกี่ยวข้อง 3. ติดตามข่าวสารและกิจกรรมทางการตลาดจากสื่อต่างๆ รวมทั้ง Social media 4. ให้ความร่วมมือและประสานงานกับคู่แข่งในประเด็นที่ภาครัฐขอความร่วมมือ 5. ให้ข้อมูลทางการตลาดที่ไม่กระทบคู่แข่ง	1. ดำเนินกิจการด้วยความโปร่งใสภายใต้การค้าและการแข่งขันที่เป็นธรรม 2. ให้ความช่วยเหลือคู่แข่งในภาวะฉุกเฉินที่กระทบต่อคู่แข่ง	1. ไม่มีข้อร้องเรียนด้านลบหรือข่าวสารด้านลบในการทำธุรกิจกับคู่แข่ง 2. ไม่มีข้อร้องเรียนจากคู่แข่งในส่วนของการดำเนินธุรกิจที่ไม่เป็นธรรม

การตอบสนองขอบริษัท ปี 2563	ผลลัพธ์ปี 2563	แผนงานในอนาคต
<ol style="list-style-type: none"> <li>พยายามจ่ายเงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้นอย่างเหมาะสมกับผลการดำเนินงานและนโยบายของบริษัท มีอัตราการจ่ายเป็นไปในทิศทางใกล้เคียงกับบริษัทอื่นที่ประกอบธุรกิจเดียวกัน</li> <li>ปรับเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารกับนักลงทุน และนักวิเคราะห์ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยการใช้การสื่อสารผ่าน Online meeting / Video conference มากขึ้น เพื่อให้ยังคงสามารถจัดกิจกรรมต่างๆ ได้ตามแผน และยังสามารถสื่อสารกับนักลงทุนได้ในช่วงภาวะไม่ปกติ</li> <li>เข้าร่วมกิจกรรม Opportunity Day ที่ทางตลาดหลักทรัพย์ฯ เพื่อให้ผู้บริหารมีโอกาสพบกับนักลงทุนรายย่อย</li> <li>ปรับปรุงเว็บไซต์ของนักลงทุนสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย ข้อมูลครบถ้วน ใช้งานง่าย และปรับปรุงการสื่อสาร online ผ่านโปรแกรม chatbot ให้มีความแม่นยำและครอบคลุมมากขึ้น รวมถึงนำข้อมูล Update ทั้งด้านข้อมูลผลการดำเนินงาน และ content ต่างๆ ขึ้น website อย่างรวดเร็วมากขึ้น</li> <li>จัดทำ MD&amp;A / Factsheet / Company Profile เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้ถือหุ้น และนักลงทุนได้รู้จักธุรกิจของบริษัทฯ ผลประกอบการของบริษัทฯ ในแต่ละไตรมาส รวมถึงแผนการลงทุนและความคืบหน้าของโครงการต่างๆ ของกลุ่มบริษัทฯ</li> <li>จัดทำ report สรุปคำถาม และ comment ต่างๆ ที่ได้รับจากผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์ รายงานให้ผู้บริหารได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ได้รับการเชิญให้ไป Roadshow จากหลักทรัพย์ต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ</li> <li>TSR Avg. 4-yrs (Sep16 - Sep20): -12.85%</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ปรับเปลี่ยน/เพิ่มช่องทางการสื่อสารกับนักลงทุน และนักวิเคราะห์ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน</li> <li>ประสานงานกับบริษัทหลักทรัพย์ในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ มากขึ้นเพื่อเพิ่มความถี่ในการจัดกิจกรรม และเพิ่มฐานนักลงทุนกลุ่มใหม่ๆ เพิ่มขึ้น</li> <li>สื่อสาร Comment และคำถามที่ได้รับจากนักลงทุนให้กับผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาเงินกู้และหุ้นกู้ได้อย่างเคร่งครัด</li> <li>ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสถาบันการเงินซึ่งออกโดยหน่วยงานภาครัฐอย่างเคร่งครัด</li> <li>ตอบข้อซักถามแก่เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อเมื่อมีข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว</li> <li>บริษัทฯ สามารถออกหุ้นกู้ได้ตามเป้าหมาย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>การประเมินภาพรวมการตอบสนองความต้องการของสถาบันการเงินผู้ให้กู้ในระดับสูง</li> <li>การประเมินระดับการปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาเงินกู้ การให้ข้อมูลและการให้ความร่วมมืออื่นๆ อยู่ในระดับสูง-สูงมาก</li> <li>บริษัทฯ ออกหุ้นกู้ชนิดระบุชื่อผู้ถือประเภทไม่ด้อยสิทธิ ไม่มีประกัน และมีผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ให้กับผู้ลงทุนสถาบัน และ/หรือผู้ลงทุนรายใหญ่ (Institutional Investors and/or High Net Worth Investors) มูลค่า 8,000 ล้านบาทสำเร็จ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>หาโอกาสให้บริการด้านการเงินกับสถาบันการเงินให้ครบวงจรยิ่งขึ้น และทันต่อนวัตกรรมด้านการเงินใหม่ๆ</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส</li> <li>ตรวจสอบการปฏิบัติงานของส่วนงานต่างๆ ภายในบริษัทให้ถูกต้อง โปร่งใสตามที่กฎหมายกำหนดผ่านโครงการการตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal assessment และ SHEE audit)</li> <li>ชี้แจงหรือนำส่งข้อมูลที่ถูกต้องแก่หน่วยงานราชการภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>มีการจำแนกผู้มีส่วนได้เสีย ค้นหาความคาดหวังและตอบสนองกับทุกกลุ่ม รวมถึงมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนอย่างสม่ำเสมอ</li> <li>ควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้ดีกว่ามาตรฐานที่กฎหมายกำหนด</li> <li>มีระบบจัดการความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมเชิงรุก โดยนำระบบ PSM, Carbon Footprint, Water Footprint, 3Rs มาใช้ในกระบวนการทำงาน</li> <li>ร่วมมือกับภาครัฐในการส่งเสริมการดำเนินโครงการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</li> <li>สนับสนุนโครงการของภาครัฐ เช่น การปรับปรุงป้อมตำรวจ บริเวณซอยสุขุมวิท 62</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการได้อย่างครบถ้วน</li> <li>มีการดำเนินโครงการที่ทำนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดต่อเนื่อง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>รวมแลกเปลี่ยนโดยการเชิญเจ้าหน้าที่มาเยี่ยมชม</li> <li>มีการทำงานอย่างบูรณาการร่วมกันกับหน่วยงานราชการในเรื่องของโครงการด้านสิ่งแวดล้อม หรือการปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินธุรกิจภายใต้การแข่งขันตามกลไกตลาดเสรี และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ไม่มีข้อร้องเรียนด้านลบหรือข้อขัดแย้งด้านลบในการทำธุรกิจกับคู่แข่ง</li> <li>ไม่มีข้อร้องเรียนจากคู่แข่งในส่วนของ การดำเนินธุรกิจที่ไม่เป็นธรรม</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินธุรกิจภายใต้การแข่งขันตามกลไกตลาดเสรี และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส</li> </ol>

# ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจด้วยแนวทางแบบมีส่วนร่วมและยั่งยืน โดยตอบสนองต่อประเด็นความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ควบคู่ไปกับการสร้างมูลค่าและคุณค่าต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ จัดทำประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน โดยมีกระบวนการคัดเลือกประเด็นสำคัญจากความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มและข้อมูลภายนอกอื่นๆ ร่วมกับประเด็นสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ โดยมีกระบวนการและหลักการ ดังนี้

## หลักการคัดเลือกประเด็นสำคัญ (Materiality)

### 1. การระบุประเด็นสำคัญ (Identification)

บริษัทฯ พิจารณาการระบุประเด็นความยั่งยืนขององค์กร จากข้อมูลภายในองค์กร และข้อมูลภายนอกองค์กร ที่อาจส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจในด้าน การกำกับดูแล เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยข้อมูลจากภายในและปัจจัยภายนอกที่นำมาพิจารณา ได้แก่

- ข้อมูลภายในองค์กร ได้แก่ เป้าหมายและทิศทางขององค์กร แผนธุรกิจ ตลอดจนประเด็นสำคัญจากการทำ Brainstorming workshop ของผู้บริหารในการประชุมเชิงปฏิบัติการ การจัดทำกลยุทธ์ และการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนองค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- ข้อมูลภายนอกองค์กร ได้แก่ การทบทวนแนวโน้มทิศทางด้านความยั่งยืน และความเสี่ยงของโลก เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของโลก (SDGs) เกณฑ์การประเมินความยั่งยืนองค์กรตามดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Index) หลัก 10 ประการของ UNGC (United Nation Global Compact) การเทียบเคียงประเด็นสำคัญของบริษัทในอุตสาหกรรมปิโตรเลียมและพลังงานทดแทน ตลอดจนความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียจากการทำ Stakeholder engagement

### 2. การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritization)

บริษัทฯ นำข้อมูลจากการระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่มีนัยสำคัญต่อบริษัทฯ และต่อผู้มีส่วนได้เสียมาจัดกลุ่มและวิเคราะห์ระดับความสำคัญของประเด็นโดยเทียบเคียงกับความสอดคล้องกับตัวชี้วัดตามแนวทางการรายงานของ GRI ซึ่งในปี 2563 พบว่ามีประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสียและต่อบริษัทฯ 18 ประเด็น โดยมีหลักการพิจารณาระดับความสำคัญและการกำหนดลง Materiality matrix ดังนี้

2.1 แกนนอน : เป็นประเด็นที่สำคัญและมีผลกระทบต่อองค์กร พิจารณาระดับผลกระทบทั้งในด้านบวก และด้านลบ ตลอดจนโอกาส และความเสี่ยงที่อาจเกิดต่อองค์กรในระยะสั้นและระยะยาว

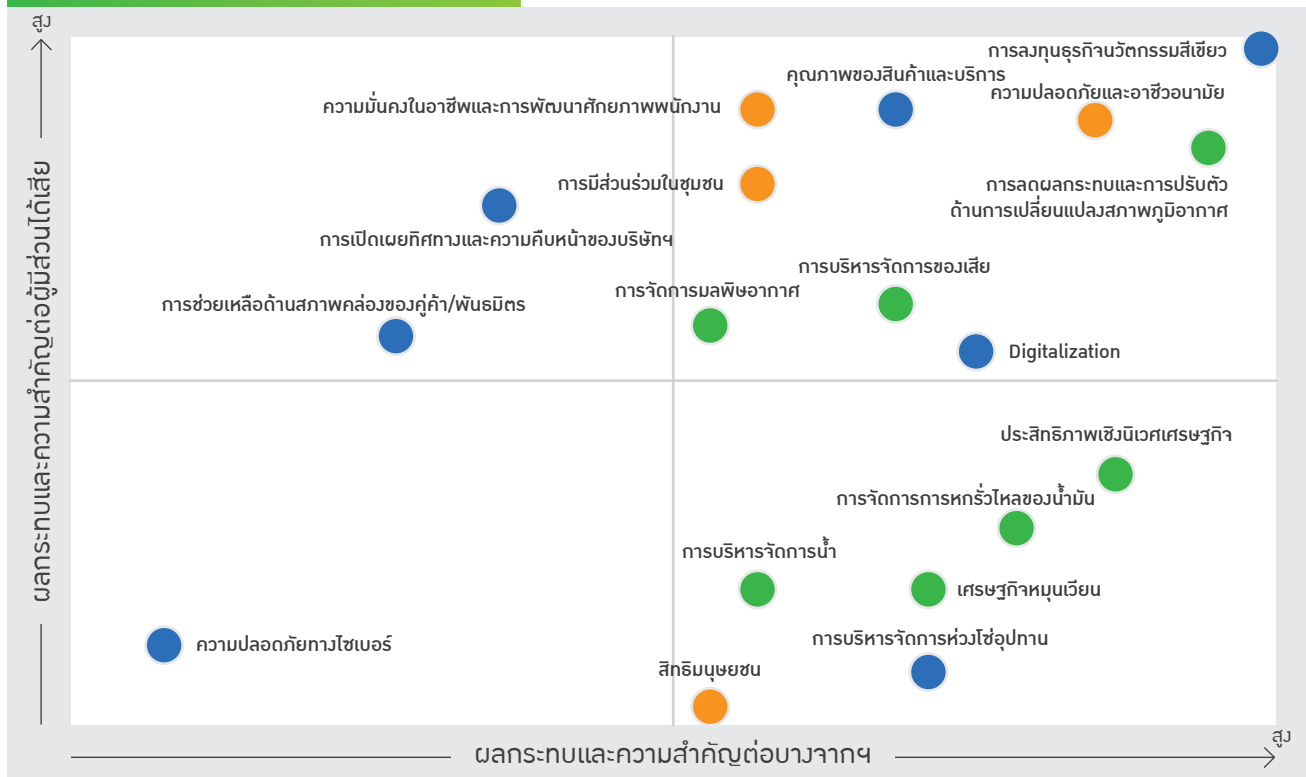
2.2 แกนตั้ง : เป็นประเด็นที่สำคัญและมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ โดยพิจารณาจากระดับผลกระทบทั้งในด้านบวก และด้านลบ และการให้ความสำคัญที่ของประเด็นจากผู้มีส่วนได้เสีย

ในปี 2563 บริษัทฯ ได้เชิญผู้เชี่ยวชาญด้านความยั่งยืนในสาขาต่างๆ มาให้ความเห็นต่อการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความยั่งยืนของบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่าประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ มีความครอบคลุม สมเหตุสมผล และลดความเบี่ยงเบนของข้อมูล

### 3. การให้เหตุผล (Validation)

ประเด็นความยั่งยืนที่ได้จากการวิเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญ จะนำมาพิจารณาและขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กร (SPC) (Disclosure 102-32) โดยปี 2563 มีประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่บริษัทฯ มุ่งเน้นการตอบสนอง ได้แก่ ประเด็นเรื่องการลงทุนในธุรกิจนวัตกรรมสีเขียว ประเด็นด้านการปรับตัวและลดผลกระทบด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ประเด็นด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ประเด็นด้านคุณภาพสินค้าและบริการ ประเด็นด้านความมั่นคงในอาชีพและการพัฒนาพนักงาน ประเด็นด้านความสัมพันธ์กับชุมชน และประเด็นด้าน Digitalization เป็นต้น บริษัทฯ จึงกำหนดแนวทางการตอบสนองต่อประเด็นความยั่งยืนต่างๆ ตามระดับความสำคัญและเหมาะสมใน 4 ระดับ ได้แก่ ระดับแผนงานโครงการ (Initiative base) มุ่งเน้นเชิงกลยุทธ์ (Strategic focus) มุ่งขับเคลื่อนพันธกิจ (Mission driven) และมุ่งสู่ความเป็นผู้นำ (Sustainability leader) รวมถึงกำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลลัพธ์ในระดับองค์กร และเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้บริหาร และพนักงานที่เกี่ยวข้องในสัดส่วนที่เหมาะสม (Disclosure 102-28) เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดวัฒนธรรมด้านความยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ในปี 2563 มีประเด็นด้านความยั่งยืนใหม่ อันเนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โควิด-19 ได้แก่ ประเด็นด้าน Digitalization ประเด็นด้านความมั่นคงอาชีพและการพัฒนาศักยภาพพนักงาน ประเด็นด้านการเปิดเผยทิศทางและความคืบหน้าของบริษัทฯ ประเด็นด้านความช่วยเหลือด้านสภาพคล่องของคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ ประเด็นด้านประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ ประเด็นด้านเศรษฐกิจหมุนเวียน และประเด็นด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ สำหรับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนสำหรับปี 2563 ที่บริษัทฯ ตอบสนอง ดังนี้

## Materiality Matrix (Disclosure 102-47)



หมายเหตุ กระบวนการจัดทำและข้อมูลประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนได้รับการรับรองโดย Third party

Data assured by 3<sup>rd</sup> party

○ No    ✓ Yes

## ประเด็นความยั่งยืนที่มีระดับความสำคัญและมีผลกระทบสูง

หลักเกณฑ์สำคัญที่ใช้พิจารณาในการจัดลำดับความสำคัญผู้มีส่วนได้เสีย

1. ระดับผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย
2. ความสำคัญของประเด็นในอนาคตต่อผู้มีส่วนได้เสีย
3. ความหลากหลายของผู้มีส่วนได้เสียที่ได้รับผลกระทบ
4. ระดับความคาดหวังต่อจากจัดการของบริษัทฯ

องค์กร

1. โอกาสในการสร้างผลกระทบของประเด็น
2. ระดับความรุนแรงของผลกระทบ
3. ระดับความเสี่ยงทางธุรกิจ
4. ระดับผลกระทบในระยะยาว
5. ความสำคัญหรือโอกาสของประเด็นในอนาคต
6. ความสอดคล้องกับนโยบายหรือเป้าหมายองค์กร

## ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนปี 2563

### ด้านกำกับดูแลและเศรษฐกิจ

- ✓ 1. การลงทุนในธุรกิจนวัตกรรมสีเขียว
- ✓ 2. คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ
- ✓ 3. การปรับกระบวนการทำงานเป็นระบบดิจิทัล (DIGITALIZATION)
- 4. การเปิดเผยกิจการและความคืบหน้าของบริษัท
- 5. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- 6. การช่วยเหลือนด้านสภาพคล่องของคู่ค้า/พันธมิตร
- 7. ความปลอดภัยทางไซเบอร์

### ด้านสิ่งแวดล้อม

- ✓ 1. การปรับตัวและการบรรเทาผลกระทบด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- ✓ 2. การบริหารจัดการของเสีย
- ✓ 3. การจัดการมลพิษอากาศ
- ✓ 4. ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ
- ✓ 5. การจัดการการทรรั่วไหลของน้ำมัน
- ✓ 6. การบริหารจัดการน้ำ
- 7. เศรษฐกิจหมุนเวียน

### ด้านสังคม

- ✓ 1. ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- ✓ 2. ความมั่นคงในอาชีพและการพัฒนาศักยภาพพนักงาน
- ✓ 3. การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม
- 4. สิทธิมนุษยชน

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality) (Disclosure 102-47)

มิติ	ประเด็นสำคัญ	ผลกระทบ		ความสำคัญ
		ภายใน	ภายนอก	
การกำกับดูแลและเศรษฐกิจ	การลงทุนในธุรกิจนวัตกรรมสีเขียว	BCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ถือหุ้น</li> </ul>	เพื่อการพัฒนากระบวนการดำเนินงานและผลการดำเนินงานโดยใช้นวัตกรรม และป้องกัน การ disruption ทางธุรกิจ
	คุณภาพของสินค้าและบริการ	BCP Group	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้า</li> <li>ผู้ถือหุ้น</li> </ul>	เพื่อปรับปรุงความพึงพอใจ และ Brand loyalty ของลูกค้า และผู้รับจ้าง ตลอดจนพันธมิตรทางธุรกิจ ผ่านกลยุทธ์ Greenovative Experience Strategy
	Digitalization	BCP Group	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้า</li> </ul>	บูรณาการ digitalization เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของบริษัทฯ
	การเปิดเผยทิศทางและความคืบหน้าของบริษัท	BCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ถือหุ้น</li> <li>สื่อมวลชน</li> </ul>	สร้างความโปร่งใสและดึงดูดความเชื่อมั่นให้นักลงทุน/ผู้ถือหุ้นเพิ่มมากขึ้น
	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	BCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>คู่ค้าและผู้รับจ้าง</li> <li>พันธมิตรทางธุรกิจ</li> </ul>	เพื่อพัฒนาแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืนของคู่ค้าและผู้รับจ้าง เพื่อให้เกิดความยั่งยืนไปพร้อมกับบริษัทฯ
	การช่วยเหลือด้านสภาพคล่องของลูกค้า	BCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>คู่ค้าและผู้รับจ้าง</li> <li>พันธมิตรทางธุรกิจ</li> </ul>	เพื่อรักษาคู่ค้าและผู้รับจ้างสำคัญและลดผลกระทบจากโควิด-19
สิ่งแวดล้อม	ความปลอดภัยทางไซเบอร์ Cybersecurity	BCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้า</li> <li>คู่ค้าและผู้รับจ้าง</li> <li>พันธมิตรทางธุรกิจ</li> </ul>	เพื่อป้องกันอุบัติการณ์ทางไซเบอร์ และใช้แนวปฏิบัติทางไซเบอร์ในองค์กร
	การลดผลกระทบและการปรับตัวด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ Climate change adaptation and mitigation	BCP Group	<ul style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงานภาครัฐ</li> </ul>	เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กรที่จะเป็น Carbon neutral company ภายในปี 2573 และตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDG 7 และ SDG 13
	การบริหารจัดการของเสีย Waste management	BCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงานภาครัฐ</li> <li>ชุมชนและสังคม</li> </ul>	เพื่อปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยใช้หลัก 3Rs ในการบริหารจัดการของเสีย
	การจัดการมลพิษอากาศ Air pollutions	BCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงานภาครัฐ</li> <li>ชุมชนและสังคม</li> </ul>	เพื่อให้คุณภาพอากาศและการจัดการมลพิษอากาศดีกว่าที่กฎหมายกำหนด
	ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ Eco-efficiency	BCP		เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพการผลิตที่สูงขึ้น โดยมีผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่ต่ำ
	การจัดการการรั่วไหลของน้ำมัน	BCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>คู่ค้าและผู้รับจ้าง</li> <li>หน่วยงานภาครัฐ</li> </ul>	เพื่อป้องกันการเกิดการรั่วไหลของน้ำมัน
	การบริหารจัดการน้ำ	BCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงานภาครัฐ</li> <li>ชุมชนและสังคม</li> </ul>	เพื่อจัดการการนำน้ำมาใช้ การใช้น้ำ และน้ำทิ้งอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้วิธีการและเครื่องมือการบริหารจัดการน้ำใหม่แบบใหม่
	เศรษฐกิจหมุนเวียน	BCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงานภาครัฐ</li> </ul>	เพื่อตอบรับกับนโยบายของประเทศและโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ

GRI topics	GRI topic-specific disclosure	เนื้อหาที่รายงาน	หน้า
201: Economic Performance (2016)	201-1 Direct economic value generated and distributed (2016)	<ul style="list-style-type: none"> <li>การบริหารจัดการนวัตกรรม</li> <li>การลงทุนตามกลยุทธ์ Green business</li> </ul>	65 50
BCP: Product and Service Development	BCP Indicator - NPS Score and customer satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน</li> <li>สรุปผลการดำเนินงานด้านสังคม</li> </ul>	82 139
201: Economic Performance (2016)	201-1 Direct economic value generated and distributed (2016)	<ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน</li> <li>สรุปผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ</li> </ul>	82,128
201: Economic Performance (2016)	201-1 Direct economic value generated and distributed (2016)	<ul style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย</li> <li>การบริหารจัดการความเสี่ยง</li> <li>สรุปผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ</li> </ul>	23-31 55-60 128
204: Procurement Practice (2016) 308: Supplier Environmental Assessment (2016) 414: Supplier Social Assessment (2016)	204-1 Proportion of spending on local suppliers (2016) 308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken (2016) 414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken (2016)	<ul style="list-style-type: none"> <li>การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน</li> <li>สรุปผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ</li> </ul>	62-64 128
BCP: Supplier Satisfaction	BCP Indicator - Percentage of supplier satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> <li>การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน</li> </ul>	62-64
BCP: Information Security Breaches/Cybersecurity Incidents	BCP Indicator - Number of information security breaches/cybersecurity incidents	<ul style="list-style-type: none"> <li>เทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์</li> </ul>	66-67
305: Emissions (2016)	305-1 Direct Greenhouse Gas (GHG) Emissions (Scope1) (2016) 305-2 Energy Indirect Greenhouse Gas (GHG) Emissions (Scope 2) (2016) 305-5 Reduction of GHG emissions (2016)	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</li> <li>สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	72-73 129-130
306: Effluents and Waste (2016)	306-2 Total weight of waste by type and disposal method (2016)	<ul style="list-style-type: none"> <li>การบริหารจัดการของเสีย</li> <li>สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	81 133
305: Emissions (2016)	305-7 NOx, SOx, and other significant air emissions (Fugitive VOCs and H2S) (2016)	<ul style="list-style-type: none"> <li>การบริหารจัดการมลพิษอากาศ</li> <li>สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	79 131
BCP: Eco-Efficiency	BCP Indicator - Eco-efficiency (EBITDA/Total GHG emissions of RFBG and MKBG)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ</li> </ul>	70
306: Effluents and Waste (2016)	306-3 Significant Spills (2016)	<ul style="list-style-type: none"> <li>การบริหารจัดการการหกรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมี</li> </ul>	77-78
303: Water and Effluents	303-3 Water withdrawal (2018) 303-4 Water discharge (2018) 303-5 Water consumption (2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>การบริหารจัดการน้ำ</li> <li>สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	74-76 131-132
201: Economic Performance (2016) BCP: Plastic waste reduction	201-1 Direct economic value generated and distributed (2016) BCP Indicator - Plastic waste reduction	<ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนาชุมชนและสังคม</li> </ul>	121-127

มิติ	ประเด็นสำคัญ	ผลกระทบ		ความสำคัญ
		ภายใน	ภายนอก	
สังคม	ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	BCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้าและผู้รับจ้าง</li> <li>หน่วยงานภาครัฐ</li> <li>ชุมชนและสังคม</li> </ul>	เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายจำนวนอุบัติเหตุเป็นศูนย์ และบริหารความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดความเสี่ยงทางธุรกิจและข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสีย
	ความมั่นคงในอาชีพและการพัฒนาศักยภาพพนักงาน	BCP		เพื่อรักษาพนักงานและพัฒนาศักยภาพพนักงานของบริษัท
	การมีส่วนร่วมในชุมชน	BCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>ชุมชนและสังคม</li> </ul>	เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนและได้รับ license to operate
	สิทธิมนุษยชน	BCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลูกค้าและผู้รับจ้าง</li> <li>พันธมิตรทางธุรกิจ</li> <li>ชุมชนและสังคม</li> </ul>	เพื่อจัดทำ Human Rights Due Diligence อย่างเป็นระบบ เพื่อประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนและจัดทำวิธีการลดผลกระทบ

#### หมายเหตุ

- การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริต การบริหารความเสี่ยงองค์กร การบริหารความเปลี่ยนแปลง การบริหารนวัตกรรม การขนส่งผลิตภัณฑ์ และการบริหารความสัมพันธ์และความรับผิดชอบต่อลูกค้า เป็นประเด็นที่บริษัทฯ ได้ยึดถือและเป็นแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีเนื้อหาบรรยายในเล่มรายงานความยั่งยืนแบบบูรณาการ ประจำปี 2563



GRI topics	GRI topic-specific disclosure	เนื้อหาที่รายงาน	หน้า
403: Occupational Health and Safety (2018)	403-9 Work-related injuries 403-10 Work-related ill health	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความปลอดภัยอาชีวอนามัย</li> <li>สรุปผลการดำเนินงานด้านสังคม</li> </ul>	98-103 136-139
401: Employment (2016) 404: Training and Education (2016)	401-1 New employee hires and employee turnover (2016) 404-1 Average hours of training per year per employee	<ul style="list-style-type: none"> <li>การดูแลพนักงาน</li> <li>สรุปผลการดำเนินงานด้านสังคม</li> </ul>	111-120 136
201: Economic Performance BCP: Community Engagement	201-1 Direct economic value generated and distributed (2016) BCP Indicator - Community engagement score	<ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนาชุมชนและสังคม</li> <li>สรุปผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ</li> </ul>	121-127 128
412: Human Rights Assessment (2016)	412-1 Operations that have been subjected to human rights review or impact assessment (2016)	<ul style="list-style-type: none"> <li>สิทธิมนุษยชน</li> </ul>	107-110

# กลยุทธ์สู่ความยั่งยืน

บริษัทฯ ยึดมั่นในการพัฒนานวัตกรรมธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคมด้วยกลยุทธ์องค์กร 3S (Security, Stability, Sustainability) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ดังนี้



## S1 : Security: สร้างความมั่นคงด้านพลังงานโดยให้ความสำคัญกับแหล่งต้นน้ำของพลังงาน

มุ่งเน้นการสร้างความมั่นคงด้านพลังงาน โดยดำเนินกลยุทธ์ทางธุรกิจร่วมกันระหว่างธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน ธุรกิจการตลาด ธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติ รวมไปถึงธุรกิจเชื้อเพลิงชีวภาพ เพื่อจัดหา ผลิต และจัดจำหน่ายน้ำมัน และเชื้อเพลิงชีวภาพให้เพียงพอกับความต้องการใช้ของภาคธุรกิจและประชาชน



## S2: Stability : บริหารจัดการ Portfolio ให้เติบโตและกระจายความเสี่ยงสู่ธุรกิจที่มีผลตอบแทนสม่ำเสมอ

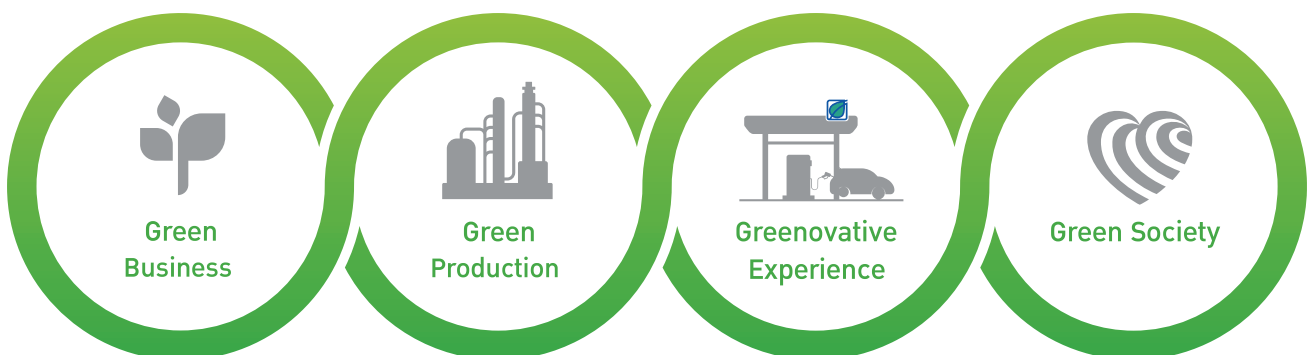
มุ่งเน้นการลงทุนในธุรกิจที่มีรายได้และผลตอบแทนสม่ำเสมอ มีความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกต่ำทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว ที่มีรายได้สม่ำเสมอ และการกระจายความเสี่ยงโดยผ่านการบริหารจัดการ ตลอดห่วงโซ่การผลิตในธุรกิจต่างๆ เพื่อรองรับความผันผวน



## S3 : Sustainability : พัฒนาธุรกิจและต่อยอด Core Business ให้เติบโตและยั่งยืน

พัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่ช่วยสนับสนุนหรือต่อยอดธุรกิจหลักให้เติบโตอย่างยั่งยืน เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับ เทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในอนาคต เช่น ธุรกิจแบตเตอรี่ลิเทียมเพื่อรองรับการเติบโตของรถยนต์ไฟฟ้า (EV Car) หรือ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูง โดยใช้เทคโนโลยีชีวภาพ

นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีกลยุทธ์ด้านความยั่งยืน “4 Green Sustainability Strategy” ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์กร 3S โดยเฉพาะ S3: Sustainability นโยบายการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม (Sustainability Policy) รวมถึงเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)



### 1. Green Business

มุ่งเน้นการลงทุนในธุรกิจด้านพลังงานและนวัตกรรมสีเขียวที่สร้างมูลค่าอย่างยั่งยืน ซึ่งนอกจากจะช่วยเพิ่มสัดส่วนรายได้จากธุรกิจใหม่แล้วยังขยายธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยการนำนวัตกรรมสีเขียวต่างๆ (Green initiatives) มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ เช่น การต่อยอดธุรกิจเชื้อเพลิงชีวภาพ ด้วยธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูงจากสินค้าเกษตรกรรม โดยอาศัยนวัตกรรมเทคโนโลยีชีวภาพ นอกจากนี้ บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับธุรกิจพลังงานสีเขียวและการบริหารจัดการพลังงานผ่านสถาบันนวัตกรรมและบ่มเพาะธุรกิจ (Bangchak Initiative and Innovation Center : BiIC) ซึ่งทำให้เกิดธุรกิจ Startup ที่สามารถนำมาต่อยอดธุรกิจของบริษัทฯ ได้ในอนาคต

### 2. Green Production

มุ่งเน้นการยกระดับการผลิตที่ปลอดภัยและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะทรัพยากรพลังงานและน้ำ โดยมีการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และระบบการบริหารจัดการด้านพลังงาน ISO 50001 ระบบการบริหารจัดการความปลอดภัย ISO 45001 และมีการยกระดับด้านการจัดการด้านความปลอดภัยด้วยระบบ Process Safety Management (PSM)

### 3. Greenovative Experience

มุ่งสร้างสรรค์ประสบการณ์และนวัตกรรมสีเขียวรูปแบบใหม่ผ่านสินค้าและบริการต่างๆ ในสถานีบริการบางจาก ภายใต้แนวคิด Evolving Greenovative Experience เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนรองรับวิถีชีวิตยุคใหม่ ที่ทุกคนสามารถใช้ชีวิตอย่างมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ผ่าน 3 กลยุทธ์หลัก คือ

- **Green Experience** ส่งมอบผลิตภัณฑ์ บริการ ที่เหนือความคาดหวังของลูกค้า และดีต่อสิ่งแวดล้อม
- **Green Innovation** แสวงหาและพัฒนาวัตกรรมการสร้างมูลค่าให้ลูกค้าและธุรกิจ
- **Green Sustainability** การสร้างธุรกิจที่เติบโตอย่างต่อเนื่องไปพร้อมกับสังคมและสิ่งแวดล้อม

### 4. Green Society

เป็นหนึ่งในกลยุทธ์หลักที่บริษัทฯ ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องด้วยการดูแลสิ่งแวดล้อม และการมีส่วนร่วมพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นของสังคมไทย โดยน้อมนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงและนวัตกรรมมาปรับใช้ ผ่านโครงการที่ส่งเสริมและต่อยอดงานพัฒนาชุมชนและสังคมในรูปแบบ CSR in Process, CSR after Process และ CSR as Process โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นของสังคมไทย

## การบูรณาการเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs Integration)

บริษัทฯ บูรณาการเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) กับกลยุทธ์ความยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานที่ตอบสนองต่อเป้าหมาย SDGs 9 เป้าหมายที่บริษัทฯ เลือกดมาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาจากความเกี่ยวข้อง ความสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ และสมรรถนะในการตอบสนองของบริษัทฯ รวมถึงแนวโน้มด้านความยั่งยืนของโลกและของประเทศ บริษัทฯ ดำเนินงานตอบสนองต่อเป้าหมาย SDGs ผ่านโครงสร้างการบริหารจัดการความยั่งยืนของบริษัทฯ

ในปี 2563 บริษัทฯ ได้ทบทวนการกำหนดเป้าหมายการตอบสนองต่อเป้าหมาย SDGs ที่บริษัทฯ มุ่งเน้นภายในปี 2568 ซึ่งได้แก่ SDG 7 (Affordable and Clean Energy) SDG 8 (Decent Work and Economic Growth) SDG 9 (Industry, Innovation and Infrastructure) SDG 12 (Responsible Consumption and Production) SDG 13 (Climate Action) และ SDG 16 (Peace, Justice and Strong Institutions) นอกจากนี้บริษัทฯ มีการกำหนดกลยุทธ์ และแผนงานในการตอบสนองที่แตกต่างกันสำหรับแต่ละเป้าหมาย รวมถึงมีการตรวจติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานตาม SDGs

# ความก้าวหน้าในการพัฒนาและดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน

**Green Business :** มุ่งเน้นการลงทุนในธุรกิจด้านพลังงานและนวัตกรรมสีเขียว เพื่อสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจอย่างยั่งยืนและรับผิดชอบต่อสังคม



แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2568 (2025)
<b>1. พัฒนาศักยภาพการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานความร้อนใต้พิภพ และพลังงานน้ำ โดยขยายสู่ผู้ผลิตระดับเอเชีย</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผลิตและจำหน่ายไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียนและพลังงานสะอาดทั้งในประเทศและต่างประเทศรวมทั้งสิ้น 473.7 เมกะวัตต์ ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> <li>โครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ในประเทศไทย ดำเนินการผลิตแล้ว 164.2 เมกะวัตต์ (รวมแบบติดตั้งบนหลังคาและดำเนินการผลิตแล้วทั้งสิ้น) โดยในปี 2563 ได้เข้าลงทุนในโครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ขนาดกำลังการผลิตตามสัญญาซื้อขายไฟฟ้ารวม 20 เมกะวัตต์ ในบริษัท อาร์พีวี พลังงาน จำกัด (RPV)</li> <li>โครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ในประเทศไทย ดำเนินการผลิตแล้ว 14.7 เมกะวัตต์</li> <li>โครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานลมในจังหวัดนครราชสีมา กำลังการผลิต 9.0 เมกะวัตต์</li> <li>โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลมในประเทศฟิลิปปินส์ ดำเนินการผลิตแล้ว 14.4 เมกะวัตต์ (ตามสัดส่วนการถือหุ้น)</li> <li>โครงการโรงไฟฟ้าจากพลังงานความร้อนใต้พิภพในประเทศอินโดนีเซีย ดำเนินการผลิตแล้ว 157.5 เมกะวัตต์ (ตามสัดส่วนการถือหุ้น)</li> <li>โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานน้ำในเมืองเชียงขวาง สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กำลังการผลิต 69 เมกะวัตต์ (Nam San 3A) และในปี 2563 ได้ขยายการลงทุนใน Nam San 3B กำลังการผลิต 45 เมกะวัตต์ ส่งผลให้มีกำลังการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานน้ำทั้งหมด 114 เมกะวัตต์</li> </ul> </li> </ul> <p>หมายเหตุ : กำลังการผลิตเป็นกำลังการผลิตไฟฟ้าตามสัญญา Power Purchase Agreement (PPA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การเติบโตของธุรกิจเชิงรุกผ่านการซื้อกิจการ ทั้งในรูปแบบ “Organic” และ “Inorganic” เป็นหลักการขยายธุรกิจโรงไฟฟ้าขนาดใหญ่ ด้วยวิธีซื้อกิจการที่ดำเนินการแล้ว (Brownfield) หรือโครงการที่อยู่ระหว่างการก่อสร้าง (Greenfield) โดยมุ่งเน้นขยายการลงทุนภายในประเทศ และขยายไปสู่ประเทศเพื่อนบ้าน โดยคำนึงถึงผลตอบแทนและความเสี่ยงที่คุ้มค่า รวมถึงความสมดุลของพอร์ตการลงทุน</li> <li>เพิ่มประสิทธิภาพโครงการในปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง ด้วยกลยุทธ์การปรับปรุงทั้งทางด้านเทคนิคเชิงวิศวกรรมและทางด้านการเงิน โดยครอบคลุมสินทรัพย์ที่บริษัทฯ เป็นเจ้าของและร่วมลงทุนอยู่ในปัจจุบัน</li> <li>มุ่งสู่ธุรกิจดิจิทัลและนวัตกรรมมากขึ้น เพื่อสร้างช่องทางรายได้ใหม่ภายใต้ธุรกิจพลังงานดิจิทัลและธุรกิจโครงสร้างพื้นฐาน</li> <li>การบริหารจัดการเงินทุนและงบดุลอย่างมีประสิทธิภาพ จัดหาแหล่งเงินทุนและสัดส่วนทางการเงินที่เหมาะสม เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายตามแผนที่กำหนด</li> <li>การเพิ่มความสามารถของบุคลากรในองค์กรและปรับโครงสร้างภายในองค์กรให้สอดคล้องกับธุรกิจที่จะเติบโตของบริษัทฯ โดยมีแผนการจัดหาและพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสมกับธุรกิจในอนาคต</li> </ul>
<b>1.2 พัฒนาศักยภาพเชื้อเพลิงชีวภาพ และต่อยอดธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูง</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินธุรกิจผ่านบริษัท บีบีจีโอ จำกัด (มหาชน) มีกำลังการผลิตรวมมากกว่า 2,000,000 ลิตรต่อวัน ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> <li>หน่วยผลิตไบโอดีเซลซึ่งมีกำลังการผลิต 1,000,000 ลิตรต่อวัน รวมถึงมีโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตและดำเนินโครงการก่อสร้างโรงกลั่นกลีเซอรินให้บริสุทธิ์ และมีอัตราการใช้กำลังผลิตเฉลี่ย 78% (บจ. บางจากไบโอฟuel)</li> <li>หน่วยผลิตเอทานอลโดยใช้มันสำปะหลัง ประกอบด้วย บจ. บางจากไบโอเอทานอล มีกำลังการผลิต 150,000 ลิตรต่อวัน และมีอัตราการใช้กำลังผลิตเฉลี่ยร้อยละ 93 รวมกับ บจ. อุบลไบโอเอทานอล ที่มีกำลังผลิต 400,000 ลิตรต่อวัน และมีอัตราการใช้กำลังผลิตเฉลี่ยร้อยละ 93 รวมเป็น 550,000 ลิตรต่อวัน</li> <li>หน่วยผลิตเอทานอลโดยใช้กากน้ำตาล ประกอบด้วย โครงการ KGI-BP ซึ่งมีกำลังผลิต 300,000 ลิตรต่อวัน และมีอัตราการใช้กำลังผลิตเฉลี่ยร้อยละ 82</li> <li>หน่วยผลิตเอทานอลโดยใช้กากน้ำตาล ประกอบด้วย โครงการ KGI-NP มีกำลังการผลิต 150,000 ลิตรต่อวัน และมีอัตราการใช้กำลังผลิตเฉลี่ยร้อยละ 98</li> <li>ขยายการลงทุนเพิ่มในธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ โดยเข้าลงทุนในบริษัท Manus Bio Inc. ผู้นำธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูงระดับโลก และร่วมลงทุนจัดตั้งบริษัทร่วมทุน WIN Ingredients เพื่อดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับเทคโนโลยีชีวภาพ</li> <li>คัดกรองธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูงที่จะสามารถพัฒนาในเชิงพาณิชย์ ได้แก่ Bio Plastic / Bio Food / Cosmetic ingredient</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาศักยภาพเพื่อต่อยอดธุรกิจเชื้อเพลิงชีวภาพเป็นผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูง (High value added) ที่เพิ่มโอกาสทางธุรกิจ รวมถึงส่งเสริมการวิจัยและพัฒนากระบวนการเพาะปลูกพืชพลังงานเชิงพาณิชย์ ได้แก่ อ้อย มันสำปะหลัง ปาล์มน้ำมัน และสาหร่าย ซึ่งมีส่วนช่วยเพิ่มปริมาณและมูลค่าผลผลิตทางการเกษตรให้กับเกษตรกร</li> </ul>

แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2568 (2025)
1.3 พัฒนาธุรกิจนวัตกรรม เพื่อเพิ่มมูลค่าและโอกาสทางธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัท BCP Innovation Pte. Ltd. ในประเทศสิงคโปร์ ซึ่งดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับนวัตกรรมในต่างประเทศ ถือสิทธิ์ Off-take แร่ลิเทียมซึ่งเป็นวัตถุดิบหลักในการผลิตแบตเตอรี่ลิเทียมจากเหมืองแร่ลิเทียมในประเทศอาร์เจนตินา จำนวนสูงสุดถึง 6,000 ตันต่อปี โดยจะเริ่มดำเนินการผลิตเชิงพาณิชย์ในปี 2566 เป็นต้นไป</li> <li>สถาบันนวัตกรรมและบ่มเพาะธุรกิจ (BiC) ได้เปิดตัวธุรกิจ Startup ในชื่อ “Winnonie” (วิน โน หนี่) ด้วยการนำนวัตกรรมพลังงานสีเขียวมอเตอร์ไซค์ไฟฟ้า ที่สามารถเปลี่ยนแบตเตอรี่แบบ swapping เป็นรายแรกของประเทศไทย มาทดลองให้วินมอเตอร์ไซค์เช่า เพื่อขับส่งผู้โดยสารในพื้นที่รอบสำนักงานใหญ่ และโรงกลั่นน้ำมันบางจาก เป็นการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกมลพิษอากาศ รวมถึงลดภาระค่าใช้จ่ายของวินมอเตอร์ไซค์ ซึ่งต่อยอดความเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมพลังงานสีเขียวอย่างเต็มรูปแบบ</li> <li>สร้างความร่วมมือทางวิชาการและพัฒนาโครงการร่วมกับสถาบันหน่วยงาน และมหาวิทยาลัยต่างๆ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ขยายการลงทุนในธุรกิจเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจลิเทียม โดยการหา Partnership ทั้งในและต่างประเทศ</li> <li>ลงทุนในธุรกิจนวัตกรรม Incubator และ Startup โดยมุ่งเน้นธุรกิจนวัตกรรมด้านพลังงานสีเขียว (Green energy) ได้แก่ ระบบกักเก็บพลังงาน (Energy storage) และนวัตกรรมด้านชีวภาพ (Bio based) ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</li> </ul>

Green Production : มุ่งเน้นการยกระดับการบริหารงานสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย



แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2568 (2025)
ลงทุนในธุรกิจพลังงานหมุนเวียน (เหมือนข้อ 1.1-1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>เหมือนข้อ 1.1 - 1.2</li> <li>กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกด้วยการชดเชยคาร์บอน (Carbon offset) ของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม ซึ่งผูกกับตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูง</li> <li>ยกระดับการทวนสอบข้อมูลการใช้พลังงานและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มจาก Limited level of assurance เป็นการให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล (Reasonable level of assurance) โดย Third party</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ชดเชยคาร์บอน (Carbon offset) จากธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียวของบริษัทในกลุ่ม ร่วมกับการลดก๊าซเรือนกระจกจากโครงการต่างๆ โดยมุ่งสู่การเป็น Carbon Neutral Company ภายในปี 2573</li> </ul>
2.2 การปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเสถียรภาพด้านการใช้พลังงานในการผลิต	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินโครงการ YES-R+ เพื่อพัฒนาด้าน Yield Energy Efficiency Safety and Reliability ให้มั่นคงและยั่งยืน เพื่อลดการสูญเสียผลิตภาพ</li> <li>ดำเนินโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานโรงกลั่น โดยมีค่า Energy Intensity Index (EII) เท่ากับ 102.0 ในปี 2563</li> <li>ดำเนินงานก่อสร้างโครงการ 3Es ตามแผน <ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินการก่อสร้างหน่วย Continuous Catalyst Regeneration Unit (CCR) แล้วเสร็จ</li> <li>การปรับปรุงหน่วยกลั่นให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (Debottlenecking)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินโครงการ YES-R+ เพื่อพัฒนาด้าน Yield, Energy Efficiency, Safety and Reliability ให้มั่นคงและยั่งยืน เพื่อลดการสูญเสียผลิตภาพ ได้สำเร็จ</li> <li>ดำเนินงานก่อสร้างโครงการ 3Es ตามแผน</li> <li>หน่วย Continuous Catalyst Regeneration Unit (CCR) แล้วเสร็จในปี 2563</li> <li>ปรับปรุงหน่วยกลั่นให้มีประสิทธิภาพ (Debottlenecking) แล้วเสร็จในปี 2564</li> </ul>
2.3 เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ น้ำประปาในกระบวนการผลิต ด้วยการลดน้ำใช้ การนำน้ำกลับมาใช้ใหม่และการรีไซเคิล	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลดการใช้น้ำประปา ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.6 (เทียบกับปีฐาน 2558) หรือยอดสะสมร้อยละ 20.5 (เทียบกับปีฐาน 2558)</li> <li>ควบคุมปริมาณการใช้น้ำต่อกระบวนการผลิตได้ 65 ลบ.ม. ต่อพันบาร์เรลเทียบเท่าหน่วยการผลิต (เป้าหมายปี 2563: 60 ลบ.ม. ต่อพันบาร์เรลเทียบเท่าหน่วยการผลิต)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลดการใช้น้ำประปาที่ต้องการสะสมร้อยละ 15 (เทียบกับปีฐาน 2558)</li> <li>เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้น้ำต่อหน่วยการผลิต 54 ลบ.ม./ พันบาร์เรลเทียบเท่าหน่วยการผลิต</li> </ul>
2.4 จัดทำเส้นการรอยเท้า น้ำ (Water Footprint) เพื่อบริหารจัดการน้ำตลอดวัฏจักรชีวิตผลิตภัณฑ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินงานบริหารจัดการน้ำในโรงกลั่นอย่างต่อเนื่อง ด้วยกระบวนการจัดทำเส้นการรอยเท้า น้ำ (Water footprint of products) เพื่อการบริหารจัดการน้ำต่อผลิตภัณฑ์ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินงานต่อเนื่องในการศึกษาการบริหารจัดการน้ำในโรงงานด้วยวิธีการจัดทำเส้นการรอยเท้า น้ำ (Water footprint of products)</li> </ul>
2.5 ติดตามตรวจสอบ คุณภาพอากาศออนไลน์ จากปล่อยระบาย พื้นที่ทำงาน และบรรยากาศรอบโรงกลั่นให้ดีกว่าที่กฎหมายกำหนด	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่มีข้อร้องเรียนด้านมลพิษทางอากาศ</li> <li>คุณภาพอากาศที่ตรวจวัดโดย Third Party อยู่ในค่ามาตรฐานร้อยละ 100</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่มีข้อร้องเรียนด้านมลพิษทางอากาศในแต่ละปี</li> </ul>

แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2568 (2025)
2.6 บริหารจัดการของเสียตามหลัก 3Rs (Reduce, Reuse & Recycle)	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินการบริหารจัดการของเสียตามหลัก 3Rs ของโรงกลั่นได้ร้อยละ 99.96 ของปริมาณของเสียทั้งหมด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปริมาณของเสียที่ส่งกำจัดด้วยวิธีการเผาที่ไม่ได้เป็น Energy recovery (ไม่รวม recycle หรือ reused หรือ การเผาเพื่อ energy recovery) เท่ากับ 0 ตัน</li> </ul>
2.7 วางรากฐานระบบ Process Safety Management (PSM) ในสถานประกอบการ และขยายขอบเขตการส่งเสริมความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมให้ครอบคลุมชุมชนโดยรอบสถานประกอบการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดให้มีคณะทำงาน PSM Governance Committee (PSM GC) เพื่อสนับสนุนและดำเนินงาน</li> <li>ริเริ่มโครงการใหม่ 1 เรื่องตามระบบ PSM คือ การจัดการด้านความปลอดภัยของผู้รับเหมา (Contractor Safety Management: CSM)</li> <li>ดำเนินกิจกรรมและชักชวนแผนงานด้านความปลอดภัย เพื่อเตรียมความพร้อมในภาวะฉุกเฉินร่วมกับชุมชนรอบข้างโรงกลั่น โดยจัดซ้อมแผนอพยพเสมือนจริงในชุมชนรอบข้างโรงกลั่น ด้วยความร่วมมือระหว่างบริษัทฯ สำนักงานเขตพระโขนงและสถานีดับเพลิงพระโขนง</li> <li>ไม่มีเหตุการณ์ที่เกิดผลกระทบต่อชุมชนจนเกิดข้อร้องเรียนเป็นวงกว้างในปี 2563</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนากิจกรรมด้านความปลอดภัย เพื่อสร้างความไว้วางใจและผูกพันในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรอย่างต่อเนื่อง</li> <li>พัฒนาระบบ PSM อย่างต่อเนื่องให้ครบทั้ง 14 เรื่อง โดยภายในปี 2564 มีแผนการดำเนินงานเรื่อง ความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ (Mechanical Integrity: MI) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Assurance: QA) และการตรวจประเมินด้านความปลอดภัย (Safety Auditing: SA)</li> <li>ชุมชนปลอดภัยจากการซ้อมแผนฉุกเฉินและอพยพกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติจำนวน 11 ชุมชน</li> <li>ไม่มีเหตุการณ์ที่เกิดผลกระทบต่อชุมชนจนเกิดข้อร้องเรียนเป็นวงกว้างในแต่ละปี</li> </ul>

## Greenovative Experience :

มุ่งสร้างสรรค์ประสบการณ์และนวัตกรรมสีเขียว  
รูปโฉมใหม่ผ่านสินค้าและบริการต่างๆในสถานบริการ



แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2568 (2025)
3.1 พัฒนาสถานบริการน้ำมันที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Centric) ด้วยการปรับปรุงแนวคิด/ภาพลักษณ์ พัฒนาการบริการ ธุรกิจเสริมเพื่อส่งเสริมประสบการณ์ใหม่ให้ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>สถานบริการน้ำมันบางจาก สามารถรักษาระดับ 1 จากคะแนน Net Promoter Score (NPS) จากการดำเนินงาน ผ่านกลยุทธ์สำคัญและการดำเนินงานที่สำคัญ คือ</li> <li>Green Experience</li> <li>จำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันเชื้อเพลิงมาตรฐาน Euro 5 จำนวน 2 ประเภท คือ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E20S EVO และน้ำมันไฮพรีเมียมดีเซลเอส (Hi-Premium Diesel S) ที่มีปริมาณกำมะถันต่ำกว่าน้ำมันมาตรฐาน Euro 4</li> <li>จำหน่ายน้ำมันดีเซลที่มีค่ากำมะถันต่ำกว่า 10 ส่วนในล้านส่วน (10 PPM) และค่ากำมะถันลดลงกว่า 5 เท่าในสถานบริการน้ำมันบางจากในเขตกรุงเทพฯ เพื่อบรรเทาปัญหาฝุ่น PM 2.5</li> <li>ผลักดันการจำหน่ายพลังงานทดแทนที่ช่วยลดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO<sub>2</sub>) เมื่อเทียบกับเชื้อเพลิงทั่วไปอย่างต่อเนื่อง</li> <li>พัฒนา Unique Design Service Station รูปแบบสถานบริการแบบใหม่ที่มีเอกลักษณ์โดดเด่น นอกจากนี้ยังนำกระบวนการ 4Rs คือ Renewable, Recycle, Reuse และ Reduce ได้แก่ การติดตั้ง Solar Roof Top ในสถานบริการน้ำมันบางจาก การนำระบบการนำน้ำฝนและน้ำใช้แล้วมาใช้รดน้ำต้นไม้ การใช้วัสดุอุปกรณ์ประหยัดพลังงานและติดโคมไฟประหยัดพลังงาน การเพิ่มพื้นที่สีเขียวร่มรื่นและการติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น การออกแบบห้องน้ำตบใจทักทายผู้สูงอายุและผู้พิการ การติดตั้งเครื่องเติมลมอัตโนมัติ เพื่อสร้างความสะอาดสบายในการใช้บริการ</li> <li>ยกระดับมาตรการดูแลความสะอาดอย่างเคร่งครัด โดยให้พนักงานหน้าลานทุกคนใส่หน้ากากอนามัย และได้แจกเจลแอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือให้กับลูกค้าและประชาชนทั่วไป ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19</li> <li>Green Innovation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รักษาแบรนด์สถานบริการน้ำมันอันดับหนึ่งในใจผู้บริโภค โดยมีตัวชี้วัดเป็น Net Promoter Score</li> <li>ผลักดันยอดขายผ่านสถานบริการฯ อย่างต่อเนื่อง ให้มีส่วนแบ่งการตลาด มากกว่าร้อยละ 18%</li> <li>พัฒนางานบริการ สถานบริการฯ และธุรกิจ Non-oil ภายใต้แนวคิด “Evolving Greenovative Experience” การพัฒนานวัตกรรมสีเขียวเพื่อเติมเต็มประสบการณ์ผ่านสินค้าและบริการต่างๆในสถานบริการน้ำมัน “บางจาก” และมุ่งสู่การพัฒนาธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ไม่หยุดนิ่ง อย่างยั่งยืน</li> </ul>



แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2568 (2025)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ด้วยการนำเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศมาใช้ เช่น การพัฒนาระบบฐานข้อมูลสมาชิก การพัฒนาระบบ Smart digital payment ในสถานบริการเพื่อช่วยลดการสัมผัสและระยะเวลาในการให้บริการ การพัฒนาระบบ Application BCP Link ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการเข้าถึงข้อมูลสำคัญได้อย่างทันทั่วทั้งที่ เช่น ระบบคำสั่งซื้อน้ำมันอัตโนมัติ (Auto Ordering System : AOS) และการพัฒนาระบบ Bangchak mobile application ที่รองรับการใช้งานพื้นฐานตามความต้องการของลูกค้า และเพิ่มการใช้สิทธิประโยชน์ของบัตร BCP Green Miles</li> <li>Green sustainability</li> <li>ร้านกาแฟอินทนิล รมรณรงค์การใช้พลาสติก ผ่านโครงการ “นำแก้วมาเอง” เป็นรายแรกๆ และเป็นผู้นำของร้านกาแฟที่ใช้ BIO packaging ทั้งฝาและแก้วกาแฟ ที่ผลิตจากพืช 100% ย่อยสลายได้ รวมถึงใช้ฝาแบบพร้อมดื่ม ที่ไม่ต้องใช้หลอด เพื่อลดปัญหาขยะพลาสติกอย่างเป็นรูปธรรม</li> </ul>	

## Greenovative Society :

พัฒนาธุรกิจ/กิจกรรมที่ร่วมดูแลสิ่งแวดล้อม  
และมีส่วนร่วมพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้น  
ของสังคมไทย












แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2568 (2025)
<b>4.1 พัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อสังคม และ พัฒนาศูนย์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไปพร้อมกัน</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความเป็นชุมชนสุขภาพดี น่ายุติและยั่งยืนในพื้นที่รอบโรงกลั่นน้ำมันบางจาก 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านกีฬา ด้านคุณภาพชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเสริมสร้างความสัมพันธ์และอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี ด้านเศรษฐกิจ และด้านสาธารณสุขผ่านการจัดกิจกรรมกับกลุ่มชุมชน กลุ่มครอบครัว กลุ่มโรงเรียนและกลุ่มคอนโดมิเนียม ซึ่งสามารถกระจายประโยชน์ให้กับผู้เข้าร่วมกิจกรรมกว่า 71,083 คน และมีผลการประเมินความผูกพันของชุมชน ร้อยละ 84.4</li> <li>จำนวนสถานบริการสหกรณ์ (COOP) ทั้งหมดจำนวน 614 แห่ง</li> <li>เปิดตัวนวัตกรรมธุรกิจ “วินโนนี่ (Winnonie)” ที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ขับเคลื่อนไร้อุปกรณ์ทางการแพทย์ด้วยการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อลดต้นทุนค่าน้ำมันและค่าซ่อมบำรุง โดยมีผู้ขับเคลื่อนไร้อุปกรณ์ทางการแพทย์และบริกรขนส่งเข้าร่วม 40 ราย และสถานีเปลี่ยนแบตเตอรี่ 3 สถานี</li> <li>การรับซื้อน้ำมันพืชใช้แล้วผ่านเครือข่ายต่างๆ ทำให้จำกัดเนื่องจากสถานการณ์โควิด ลดการสัมผัส จึงต้องชะลอการรับซื้อน้ำมันพืชใช้แล้ว ทำให้ได้ปริมาณน้ำมันพืชใช้แล้วลดลง อย่างไรก็ตามก็ได้ใช้เวลาเพื่อพัฒนาระบบการรวบรวมและขยายเครือข่ายใหม่ที่เหมาะสมกับสถานการณ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผลประโยชน์ความผูกพันของชุมชนที่มีต่อบริษัท ร้อยละ 87</li> <li>พัฒนาสถานีบริการร่วมกับสหกรณ์การเกษตรอย่างต่อเนื่อง</li> <li>มีเครือข่ายผู้ขับเคลื่อนไร้อุปกรณ์ทางการแพทย์วินโนนี่กว่า 1,000 ราย (2021)</li> <li>ขยายเครือข่ายรับซื้อน้ำมันพืชใช้แล้วอย่างน้อย 1 เครือข่าย/ ปี</li> </ul>
<b>4.2 พัฒนากิจกรรมเพื่อสังคมที่ตอบสนองต่อปัญหาของประเทศไทย</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีส่วนร่วมบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนจากสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด-19 โดยการสนับสนุนแอลกอฮอล์เจลให้บุคลากรทางการแพทย์ และแจกให้ประชาชนฟรีผ่านสถานีบริการฯ รวมถึงกิจกรรมเกี่ยวเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นปิ่นด้ายต้านโควิด หน้ากากผ้า ถึงปิ่นสุข มีผู้รับประโยชน์กว่า 153,500 คน</li> <li>ร่วมจัดการขยะพลาสติกด้วยแนวคิดระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนในโครงการ รักษ์ ปัน สุข รับบริจาคขวดน้ำดื่ม PET ส่งรีไซเคิลเพื่อผลิตเป็นเส้นใยและพัฒนาเป็นของที่ระลึกให้กับมูลนิธิไบบี ปันสุข กว่า 150,000 ขวด รวมถึงนำแก้วโพลีคาร์บอเนตในร้านกาแฟอินทนิลมาเป็น “แก้วเพาะกล้า” ของกรมป่าไม้ พร้อมกับการใช้หลอดพลาสติกด้วยฝาแบบยกดื่ม</li> <li>ร่วมกับมูลนิธิมิชชั่นพัฒนาและสหกรณ์การเกษตรฯ ด้วยการนำนวัตกรรมโรงเพาะชำโรงเรือน 5 แห่งใน 3 จังหวัด ผ่านโครงการโรงเรียนร่วมพัฒนา (Partnership School) เพื่อฝึกฝนเยาวชนในการนำนวัตกรรมมาใช้ในการเกษตรและต่อยอดการเรียนรู้เป็นนักธุรกิจเพื่อสังคมกว่า 19 ธุรกิจ ผ่านกองทุนนักเรียนและผู้ปกครองมีเงินหมุนเวียนกว่า 440,000 บาท</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เปลี่ยนแก้วเครื่องดื่มร้านอินทนิลเป็นแก้วโพลีคาร์บอเนตแทนแก้วพลาสติกแบบเดิมเฉลี่ยมากกว่า 15 ล้านแก้ว/ ปี</li> <li>มีโรงเรียนร่วมพัฒนา (Partnership school) ในเครือข่าย 8 แห่ง</li> <li>พัฒนาเครือข่าย “บางจาก พอพักผัก” ผ่านช่องทางของสถานีบริการน้ำมันบางจากฯ 10 แห่ง/ปี และชุมชน 1 แห่ง/ปี รวมถึงพัฒนาเป็นชุดผลิตภัณฑ์สร้างรายได้ให้กับวิสาหกิจเพื่อสังคม อย่างน้อยปีละ 1 ผลิตภัณฑ์</li> <li>พัฒนาพื้นที่ป่า</li> <li>จัดสัมมนาสิ่งแวดล้อม 1 ครั้ง/ปี และผู้เข้าร่วมสัมมนาไม่น้อยกว่า 300 ราย</li> <li>พัฒนาเยาวชนอ่านออก เขียนได้ ไม่น้อยกว่า 800 คน/ ปี</li> </ul>



แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2568 (2025)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างภูมิคุ้มกันให้สังคมด้วยการเน้นย้ำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในชีวิตประจำวันผ่านกิจกรรม “บางจาก หอ-พัก-ผัก” (พอเพียง พักที่บ้าน ผักมีกิน) โดยพัฒนาชุดปลูกผักสวนครัว เพื่อสร้างความมั่นคงระดับครัวเรือน เพิ่มพื้นที่สีเขียวและลดขยะจากต้นทาง ภายใต้แนวคิด Bangchak WOW</li> <li>พัฒนาพื้นที่ “ป่าภูหลง” ด้วยแนวพระราชดำริป่าเปียก เพื่อเป็นแนวกันไฟป่าตามธรรมชาติและรักษาความชุ่มชื้นด้วย โคกหนองนา โมเดล จำนวน 10 ไร่</li> <li>จัดสัมมนา “แบตเตอร์รี่ : ปฏิวัติพลังงานอนาคต” เพื่อให้เห็นการพัฒนาแบตเตอรี่ที่จะพลิกโฉมการใช้พลังงานของโลก รวมถึงเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เป็นก้าวต่อการเติบโตของกลุ่มบางจาก ที่มุ่งสร้างธุรกิจนวัตกรรมพลังงานสีเขียวที่ควบคู่ไปกับสังคมและสิ่งแวดล้อม มีผู้เข้าร่วมสัมมนาทั้งในห้องและออนไลน์กว่า 1,000 ราย</li> <li>ร่วมแก้ไขปัญหากาอ่านออกเขียนได้ของเด็กไทย ผ่านการดำเนินงานของมูลนิธิไปไม่ปันสุข สามารถขยายขอบเขตการดำเนินงานได้ 38 โรงเรียน ใน 25 จังหวัด และมีนักเรียนที่อ่านออกเขียนได้กว่า 1,100 คน และครูมีความพึงพอใจกับโครงการฯ สูงถึงร้อยละ 87.2</li> </ul>	

#### การสร้างคุณค่าจากการดำเนินงานตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนSDGs

การสร้างคุณค่า		
	ต่อบริษัท	ต่อสิ่งแวดล้อมและผู้มีส่วนได้เสีย
	<ul style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มเสถียรภาพด้านรายได้ของธุรกิจจากธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียวและโครงการด้านพลังงาน</li> <li>เพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน รวมถึงลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียนของประเทศ</li> <li>ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของประเทศ</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลดความเสี่ยงและผลกระทบทางธุรกิจจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทั้งด้านกายภาพ (Physical risks) และด้านการเปลี่ยนแปลง (Transition risks) ที่เกี่ยวกับนโยบาย กฎหมาย และเทคโนโลยี</li> <li>เพิ่มโอกาสทางธุรกิจจากกลไกการลดก๊าซเรือนกระจก ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว และธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลดความเสี่ยงและผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ</li> <li>ส่งเสริมและป้องกันอุณหภูมิโลกไม่ให้สูงเกิน 1.5 องศาเซลเซียส</li> <li>สนับสนุนเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทย ตาม NDC Roadmap</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำในกระบวนการผลิต และลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายจากการใช้น้ำ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้มีส่วนได้เสียไม่ได้รับผลกระทบจากการใช้ทรัพยากรน้ำของบริษัทฯ</li> <li>บรรเทาปัญหาน้ำท่วม-น้ำแล้งอย่างยั่งยืน</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการของเสีย</li> <li>เพิ่มประโยชน์และสร้างมูลค่าให้กับของเสีย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลดการเกิดของเสีย และก๊าซเรือนกระจกจากการจัดการของเสีย</li> <li>ส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติตามแนวคิด BCG Economy Model</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี และความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ</li> <li>สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเครือข่ายต่อต้านคอร์รัปชัน</li> <li>ป้องกันความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อบังคับ รวมถึงการทุจริต</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ลดปัญหาการทุจริตและคอร์รัปชันในสังคม</li> <li>สร้างเครือข่ายองค์กรธุรกิจต่อต้านคอร์รัปชันที่เข้มแข็ง</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>สนับสนุนนโยบายของรัฐในการจ้างงานคนพิการ ตามมาตรา 33</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างความเท่าเทียมทางอาชีพให้กับสังคม</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>สะท้อนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทฯ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเยาวชนไทย</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ต่อยอดธุรกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าและโอกาสทางธุรกิจ</li> <li>สร้างวัฒนธรรมด้านนวัตกรรมให้พนักงาน</li> <li>การสร้างความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ ในงานวิจัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ส่งเสริมงานวิจัยและพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการพัฒนาประเทศ</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างความสัมพันธ์ที่ดี และความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้กับชุมชน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาความเป็นอยู่ของชุมชนและสังคมให้ดีขึ้นในด้านอาชีพ สภาพแวดล้อม และความปลอดภัย</li> </ul>

# สถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ สัมแวดล้อม และสังคม

## สถานการณ์เศรษฐกิจปี 2563

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ที่แพร่กระจายไปทั่วโลก และหลายประเทศมีมาตรการปิดเมือง หรือลดการเดินทาง เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส ส่งผลให้เกิดภาวะว่างงาน ซึ่งเกิดขึ้นทั้งในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว และประเทศกำลังพัฒนา และเกิดภาวะเศรษฐกิจหดตัวในเกือบทุกประเทศทั่วโลก นอกเหนือจากการระบาดของเชื้อโควิด-19 แล้วนั้น ความไม่แน่นอนของสงครามการค้าระหว่างสหรัฐฯ - จีน ซึ่งมีความตึงเครียดที่เพิ่มมากขึ้นยังเป็นปัจจัยที่กระทบการส่งออกและการลงทุนภาคเอกชน โดยกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund: IMF) คาดการณ์ว่าในปี 2563 เศรษฐกิจโลกจะหดตัวที่ร้อยละ 4.4 จากปี 2562 ที่มีการขยายตัวของเศรษฐกิจที่ร้อยละ 2.8 อย่างไรก็ตาม กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund: IMF) ได้มีการคาดการณ์เศรษฐกิจโลกในปี 2564 ที่จะเริ่มกลับมาฟื้นตัว โดยจะขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 5.2 โดยมีแนวโน้มฟื้นตัวจากสัญญาณเชิงบวกในการค้นพบวัคซีนป้องกันเชื้อโควิด-19 และได้เริ่มมีการกระจายวัคซีนในประเทศต่างๆ รวมไปถึงมาตรการการคลังกระตุ้นเศรษฐกิจ และนโยบายการเงินที่ยังคงอยู่ในช่วงผ่อนคลาย

สำหรับภาวะตลาดน้ำมันดิบปี 2563 ราคาน้ำมันดิบดูไบเฉลี่ยปี 2563 อยู่ที่ระดับ 42.27 เหรียญสหรัฐต่อบาร์เรล มีการปรับลดลง 21.24 เหรียญสหรัฐต่อบาร์เรล หรือคิดเป็นร้อยละ 33.44 เมื่อเทียบกับราคาเฉลี่ยปี 2562 ที่อยู่ระดับ 63.51 เหรียญสหรัฐต่อบาร์เรลอันเนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้หลายประเทศทั่วโลกจำเป็นต้องใช้มาตรการล็อกดาวน์และจำกัดการเดินทางของประชากร เพื่อระงับการแพร่ระบาดของโรค ส่งผลให้อุปสงค์น้ำมันเชื้อเพลิงทั่วโลกลดลงอย่างน้อยร้อยละ 20 และสต็อกน้ำมันดิบทั่วโลกปรับขึ้นอยู่ในระดับสูง ผนวกกับในช่วงเดือนมีนาคม 2563 ที่ไม่สามารถบรรลุข้อตกลงปรับลดการผลิตน้ำมันร่วมกันได้ ซาอุดีอาระเบียตอบโต้รัสเซียด้วยการประกาศยกเลิกมาตรการจำกัดการผลิตน้ำมันของกลุ่มโอเปก และประกาศว่าจะปรับเพิ่มปริมาณการผลิตน้ำมันอย่างต่อเนื่อง นับเป็นจุดเริ่มต้นในการทำสงครามราคาน้ำมัน อย่างไรก็ตาม ราคาน้ำมันดิบกลับมาได้รับแรงหนุน หลังจากกลุ่มประเทศผู้ส่งออกน้ำมัน (โอเปก) และพันธมิตรบรรลุข้อตกลงร่วมกันในการปรับลดปริมาณการผลิตน้ำมัน เพื่อพยุงราคาน้ำมัน และรักษาสมดุลทางตลาด และในช่วงไตรมาสสุดท้ายของปี 2563 ราคาน้ำมันดิบได้รับแรงหนุนจากข่าวความคืบหน้าของความสำเร็จในการพัฒนาและเริ่มใช้วัคซีนต้านโควิด-19 ในประเทศต่างๆ ทำให้นักลงทุนมีความหวังว่าเศรษฐกิจจะฟื้นตัวเร็วขึ้นในปี 2564 โดยเฉพาะภาคการท่องเที่ยว และส่งผลให้ความต้องการใช้น้ำมันเพิ่มขึ้นด้วย

สำหรับเศรษฐกิจไทยในปี 2563 อยู่ในช่วงหดตัวเนื่องจากการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 และมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดอย่างเข้มงวดในช่วงไตรมาสที่ 2 ของปี ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ

และอัตราการว่างงานที่เพิ่มสูงขึ้น โดยธนาคารแห่งประเทศไทยประมาณการเศรษฐกิจไทยหดตัวที่ร้อยละ 6.6 ลดลงจากเมื่อปี 2562 ที่ขยายตัวร้อยละ 2.4 ถึงแม้จะเริ่มมีการผ่อนปรนมาตรการควบคุมโรค รวมถึงมีการออกมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจจากภาครัฐ ซึ่งส่งผลให้เศรษฐกิจและรายได้แรงงานค่อยๆ กลับมาฟื้นตัวอีกครั้ง ตั้งแต่ไตรมาสที่ 3 ของปี อย่างไรก็ตามในช่วงปลายปีได้เกิดการกลับมาแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 อีกครั้ง ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยซึ่งอยู่ในช่วงฤดูการท่องเที่ยว สำหรับตลาดค้าปลีกน้ำมัน ในเดือน มกราคม-ธันวาคม ปี 2563 ยอดจำหน่ายผ่านสถานีบริการทั่วประเทศเฉลี่ยอยู่ที่ 2,237 ล้านลิตรต่อเดือน คิดเป็นยอดจำหน่ายต่อวันลดลงร้อยละ 0.5 เมื่อเทียบกับปี 2562 ที่เฉลี่ย 2,233 ล้านลิตรต่อเดือน (ปี 2563 มีจำนวนวันมากกว่าปี 2562 1 วัน) ขณะที่บางจากฯ มียอดจำหน่ายผ่านสถานีบริการต่อวันลดลงร้อยละ 2.3 ผลจากการขยายตัวของสถานีบริการคู่แข่งที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทำให้ส่วนแบ่งการตลาดผ่านสถานีบริการอยู่ที่ร้อยละ 15.6 จากเดิมร้อยละ 15.9 โดยยังคงมีส่วนแบ่งตลาดผ่านสถานีบริการเป็นอันดับ 2 ของตลาด

ในปี 2564 คาดการณ์เศรษฐกิจไทยขยายตัวอย่างค่อยเป็นค่อยไปเป็นร้อยละ 3.2 โดยมีปัจจัยลบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ระลอกที่ 2 ที่เกิดขึ้นในช่วงปลายปี 2563 จนถึงต้นปี 2564 ผลกระทบจากระดับหนี้ครัวเรือนที่เพิ่มมากขึ้น สัดส่วนบริษัทที่มีผลดำเนินการขาดทุนที่เพิ่มขึ้น ส่งผลกระทบต่อปัญหาเชิงโครงสร้างในระยะยาว ค่าเงินบาทที่แข็งค่าเร็วกว่าคู่ค้าซึ่งอาจส่งผลกระทบต่ออุปสงค์ต่างประเทศ สำหรับปัจจัยบวกจากการลงทุนของรัฐวิสาหกิจ และโครงการร่วมทุนระหว่างภาครัฐและเอกชน (Public Private Partnership: PPP) โดยเฉพาะใน EEC จะมีความชัดเจนมากขึ้น และมีการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนฟื้นฟูเศรษฐกิจของภาครัฐ รวมทั้งการกระจายของวัคซีนป้องกันโควิด-19 ในประเทศต่างๆ สำหรับประเทศไทยมีแผนเริ่มกระจายวัคซีนในช่วงไตรมาสแรกนั้น คาดว่าจะช่วยให้สามารถทยอยเปิดรับนักท่องเที่ยวจากต่างชาติได้ภายในปี 2564 คาดการณ์อัตราเงินเฟ้อจะปรับเพิ่มขึ้นที่ร้อยละ 1.0 ในปี 2564 ตามราคาพลังงานที่คาดการณ์ว่าจะปรับเพิ่มขึ้น

คาดการณ์สภาวะการแข่งขันอุตสาหกรรมน้ำมันในประเทศไทย ในปี 2564 ยังคงมีการแข่งขันรุนแรงต่อเนื่องจากปีก่อน ผลจากการชะลอตัวของเศรษฐกิจ การระบาดของเชื้อโควิด-19 ระลอกใหม่ ยังคงส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวและอุปสงค์การใช้น้ำมัน ที่คาดว่าจะขยายตัวขึ้นเล็กน้อย ประกอบกับการที่ผู้ค้ารายหลักและผู้ค้ารายใหม่เข้ามาแข่งขันมากขึ้น ส่งผลให้มีจำนวนสถานีบริการน้ำมันเพิ่มขึ้น รวมถึงแผนการปรับปรุงภาพลักษณ์ของสถานีบริการน้ำมันให้ทันสมัย พร้อมทั้งพัฒนาการบริการในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีการผสมผสานธุรกิจ Non oil เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง

## สถานการณ์ด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม ปี2563

จากรายงานภาวะสังคมไทย ไตรมาส 4 และภาพรวมปี 2563 ของสำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ<sup>1</sup> ได้รายงานว่า ตลอดปี 2563 ตลาดแรงงานได้รับผลกระทบจากโควิด-19 ทำให้อัตราการว่างงานเพิ่ม และชั่วโมงการทำงานลดลง โดยกำลังแรงงานในปี 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 38.5 ล้านคน ขยายตัวร้อยละ 1.0 จากการเข้าสู่ตลาดแรงงานของผู้อยู่นอกกำลังแรงงานประมาณ 1 แสนคน ซึ่งส่วนใหญ่เข้ามาเป็นแรงงานในกลุ่มอาชีพอิสระ ส่วนการจ้างงานนอกภาคเกษตรกรรม ลดลงร้อยละ 0.1 ทั้งนี้ ในสาขาการค้าส่ง/ค้าปลีก และก่อสร้าง ขยายตัวดีในช่วงครึ่งหลังของปีตามการผ่อนคลายมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของธุรกิจขนส่งเป็นธุรกิจที่ได้รับประโยชน์ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 เพราะการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการซื้อสินค้าของประชาชน อย่างไรก็ตาม อัตราการว่างงานปี 2563 ยังอยู่ในระดับสูงที่ร้อยละ 1.69 เพิ่มขึ้นจากปี 2562 ที่ร้อยละ 0.98 หรือมีจำนวนผู้ว่างงานเฉลี่ย 6.51 แสนคน จำแนกเป็นผู้ว่างงานที่เคยทำงานมาก่อน 4.13 แสนคน และผู้ว่างงานที่ไม่เคยทำงานมาก่อน 2.38 แสนคน

ในปี 2563 ประเด็นด้านการดูแลสุขภาพโดยการปฏิบัติตามมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดถือเป็นประเด็นสำคัญ สถาบันไทยพัฒน์<sup>2</sup> ได้เสนอแนวทางขององค์การอนามัยโลก (WHO) ที่ระบุว่า ธุรกิจต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมในการคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัยของแรงงานและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการประกอบกิจการ โดย Global Reporting Initiative (GRI) ซึ่งเป็นองค์กรที่พัฒนารอบการรายงานความยั่งยืนที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในขณะนี้ ได้ออกเอกสาร “Culture of Health for Business Framework” เพื่อเป็นแนวทางในการรายงานการดูแลด้านสุขภาพของผู้เกี่ยวข้องในภาวะที่เกิดโรคระบาด รวมไปถึงการเตรียมพร้อมเพื่อรองรับความเสี่ยงจากโรคอุบัติใหม่หรือโรคอุบัติซ้ำที่อาจส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กรธุรกิจ

สำหรับด้านสิ่งแวดล้อม มูลนิธิสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย<sup>3</sup> ได้นำเสนอผลกระทบจากโควิด-19 ว่าในช่วงก่อนการระบาดโควิด-19 ประเทศทั่วโลกต่างประสบปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เป็นสาเหตุให้โลกร้อน ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก (PM 2.5) ในเขตเมืองใหญ่ พื้นที่อุตสาหกรรม รวมทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลด้วยที่ต้องประสบปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2562 แต่เมื่อเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 เมื่อต้นปี 2563 จึงเกิดมาตรการปิดเมืองปิดประเทศ จำกัดกิจกรรมการบินหรือการเดินทางข้ามประเทศแทบ

จะทั่วโลก รวมถึงการควบคุมการทำกิจกรรมนอกบ้าน เป็นผลให้เกิดรูปแบบการทำงานที่บ้าน (Work from home) อย่างกว้างขวาง ผลจากการดำเนินการตามมาตรการดังกล่าว ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมในช่วงเวลาดังกล่าว คือ

✔ **คุณภาพอากาศดีขึ้น** เพราะมาตรการ Lockdown ทำให้การขนส่ง การผลิตของอุตสาหกรรมต่างๆ รวมทั้งการจราจรในเมืองต่างๆ ลดลง อย่างไรก็ตาม เมื่อการกระจายของวัคซีนป้องกันโควิด-19 เป็นไปอย่างพอเพียง และประเทศต่างๆ ยกเลิกมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ปัญหาฝุ่น PM 2.5 ต่อสุขภาพของประชาชน และมลพิษทางอากาศที่ลดไปก็อาจจะกลับมาในปี 2564

✔ **การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ** อุณหภูมิของโลกที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง พบว่าความเข้มข้นของก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้เพิ่มขึ้นช้ากว่าปกติในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยพบว่าภาพรวมของโลกตั้งแต่มีนาคม - พฤษภาคม 2563 มีการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ของโลกลดลงอย่างมาก เนื่องจากกิจกรรมที่ปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ที่ลดลง โดยเฉพาะการคมนาคมขนส่ง ซึ่งเป็นภาคส่วนที่ปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ถึงร้อยละ 97 ของการปล่อยทั้งหมด สะท้อนให้เห็นว่า กิจกรรมของมนุษย์ได้บ้างที่กระทบสิ่งแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศอย่างมาก ในส่วนของประเทศไทย มีข้อมูลแสดงให้เห็นว่าปริมาณการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ลดลงเกือบ 20 ล้านตัน คิดเป็น 12.6% เทียบกับเดือนเดียวกันเมื่อปีที่แล้ว ซึ่งมีที่มาจากแหล่งกำเนิดหลัก ได้แก่ พลังงาน อุตสาหกรรม การเดินทาง และการใช้พลังงานในอาคาร

แต่ถึงอย่างนั้น สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศก็ยังคงเป็นประเด็นที่ทั่วโลกยังคงให้ความสำคัญ การที่จะขับเคลื่อนให้เป็นองค์กรคาร์บอนต่ำ หรือ การมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สุทธิเป็นศูนย์ (Carbon neutral) กำลังถูกยกระดับไปสู่แนวคิด Carbon negative หรือทำให้การปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์เป็นลบ (ไม่มีการซื้อชดเชย) ซึ่งธุรกิจที่ดำเนินตามแนวทางนี้ เรียกว่า Regenerative Business<sup>4</sup>

✔ **สภาพธรรมชาติในป่าและทะเล** ได้โอกาสพักฟื้นและคืนตัวหลังจากที่มีการปิดอุทยานแห่งชาติทางบกในประเทศไทย ทั้งอุทยานแห่งชาติและเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าไม่ให้นักท่องเที่ยวเข้าไปเที่ยว เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ธรรมชาติกลับมาฟื้นฟูด้วยตัวเอง ทำให้สัตว์ป่านานาชนิดกลับมาสมบูรณ์

1 สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ภาวะสังคมไทย ไตรมาส 4 และภาพรวมปี 2563, แหล่งที่มา : [https://www.nesdc.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=5491](https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=5491)

2 สถาบันไทยพัฒน์, “6 ทิศทาง CSR : Build Resilient Enterprise”, เอกสารประกอบการสัมมนา.

3 วิจารณ์ สิมายา, ดร., “New Normal ชีวิตวิถีใหม่และโอกาสในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน”, แหล่งที่มา : [http://www.tei.or.th/th/blog\\_detail.php?blog\\_id=57](http://www.tei.or.th/th/blog_detail.php?blog_id=57)

4 สถาบันไทยพัฒน์, “6 ทิศทาง CSR : Build Resilient Enterprise”, เอกสารประกอบการสัมมนา.

📌 **ขยะมีปริมาณเพิ่มขึ้น** การประกาศภาวะฉุกเฉินในเดือนมีนาคม และเมษายน 2563 โตมากกว่า 200% ขยะประเภทที่เพิ่มขึ้น ในช่วงโควิด-19 ก็คือ ขยะติดเชื้อ โดยเฉพาะขยะที่เกิดจาก หน้ากากอนามัยใช้แล้ว ทั่วประเทศมีประมาณ 1.5 - 2 ล้านชิ้น ต่อวัน โดยเฉพาะในพื้นที่ กรุงเทพฯ ซึ่งมีปริมาณขยะติดเชื้อ เพิ่มขึ้น 1.7 ล้านชิ้นต่อวัน รวมขยะติดเชื้อที่รวบรวมได้จาก สถานพยาบาลต่างๆ และนำไปกำจัดโดยเตาเผาที่มี ประสิทธิภาพ การกำจัดวันละ 50 ตัน ในขณะที่สภาวะปกติ มีขยะติดเชื้อ 43 ตันต่อวัน แต่อย่างไรก็ตามพบว่าในช่วง โควิด-19 ปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นในประเทศไทยปีละกว่า 27.8 ล้านตัน จากสร้างขยะของแต่ละคน วันละ 1.13 กิโลกรัม เป็นขยะพลาสติกประมาณ 12 -13% ยกเว้นใน เขตกรุงเทพมหานครที่มีปริมาณขยะพลาสติก ประมาณ 20% หรือ 2,000 ตันต่อวัน จากปริมาณขยะรวมของ กรุงเทพฯ 10,500 ตันต่อวัน ในช่วงโควิด-19 พบว่าเขตเมือง ต่างๆ ทั้งกรุงเทพฯ และเมืองท่องเที่ยวต่างก็มีปริมาณขยะ มูลฝอยโดยรวมลดลง กรณี ภูเก็ต ลดลงจาก 970 ตันต่อวัน

เป็น 840 ตันต่อวัน (ลด 13%) พัทยา จาก 850 ตันต่อวัน เป็น 380 ตันต่อวัน (ลด 55%) เป็นต้น แต่พบสัดส่วนขยะพลาสติก เพิ่มขึ้นในเกือบทุกเมือง โดยเฉพาะจากการสั่งอาหารรูปแบบ เดลิเวอรี่ (Food delivery) ส่งถึงที่บ้านหรือที่ทำงาน ซึ่งมี หลายจังหวัดในประเทศไทยเริ่มเติบโตมาแล้วระยะหนึ่ง พร้อมๆ กับการเติบโตของระบบ Online shopping ซึ่งมีการขยาย ตัวชัดเจนมาตั้งแต่ 2-3 ปีที่ผ่านมา เนื่องจากผู้บริโภคต้องการ ความสะดวกสบายมากขึ้น ในการบรรเทาปัญหาขยะพลาสติก พบว่าหลายธุรกิจได้นำแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) มาประยุกต์ในการดำเนินงานมากขึ้น

📌 **สถานการณ์ภัยแล้ง** จากปริมาณน้ำในเขื่อนที่มีปริมาณลดลง ต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2562 ทำให้ปริมาณน้ำต้นทุนในปี 2564 มีน้อย ปริมาณน้ำที่ใช้การได้อ่างเก็บน้ำขนาดใหญ่ ณ วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2564 มีปริมาณ 16,151 ล้านลูกบาศก์เมตร ซึ่งมี น้อยกว่าปี 2563 ถึง 1,176 ล้านลูกบาศก์เมตร จึงอาจเกิดภาวะ ขาดแคลนน้ำในฤดูแล้ง กระทบต่อการเพาะปลูกของเกษตรกร โดยเฉพาะในกลุ่มพืชที่ใช้น้ำมาก<sup>5</sup>

5 สำนักงานพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ภาวะสังคมไทย ไตรมาส 4 และภาพรวมปี 2563, แหล่งที่มา : [https://www.nesdc.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=5491](https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=5491)

# COVID-19

ความท้าทายของมนุษยชาติ  
ที่ทำให้โลกธุรกิจ การดำเนินชีวิต  
ต้องเปลี่ยนแปลงและปรับตัวใหม่



# มิติเศรษฐกิจ

รายได้จากการขาย  
และการให้บริการ



**136,450**  
ล้านบาท

เงินปันผลต่อหุ้น

**0.40** บาท/หุ้น



**EBITDA 4,104** ล้านบาท



สร้างความแข็งแกร่งของสภาพคล่อง

ปรับแผนลดค่าใช้จ่าย

**900** ล้านบาท

เสนอขายหุ้นกู้มูลค่า

**8,000** ล้านบาท

ได้รับการตอบรับอย่างดี

เลื่อนการหยุดซ่อมบำรุงประจำปีโรงกลั่น  
(Turnaround Maintenance)

ประหยัดเงินลงทุน

**1,100**  
ล้านบาท

ได้ทำไร

**4**

เท่า

จากการลงทุนธุรกิจ

Startup

“Lithium Americas”



โดยยังได้รับสิทธิซื้อแร่ลิเทียมตามสัญญา

ด้วยสภาพคล่อง กว่า

**20,000**  
ล้านบาท

ล้านบาท

พร้อมพ่วงทะยาน

ไปข้างหน้าในฐานะผู้นำ

**การเปลี่ยนผ่านด้านพลังงาน**



## รายได้

ในปี 2563 บริษัท บางจากฯ และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัทฯ”) มีรายได้จากการขายและการให้บริการจากกลุ่มธุรกิจ ประกอบด้วย ธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน ธุรกิจการตลาด ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ รวม 136,450 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 28 จากปีก่อนหน้า มี EBITDA 4,104 ล้านบาท ลดลงร้อยละ 53 จากปีก่อน เนื่องจากได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ราคาน้ำมันดิบและสำเร็จรูปในตลาดโลกปรับตัวลดลงจากสงครามราคาน้ำมันของผู้ผลิตน้ำมันดิบรายใหญ่และการแพร่ระบาดของไวรัส โควิด-19 ซึ่งส่งผลกระทบเป็นวงกว้างไปทั่วโลก มีการประกาศมาตรการล็อกดาวน์ในหลายประเทศทำให้ความต้องการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงทั่วโลกลดลง ส่งผลให้ธุรกิจโรงกลั่นมี EBITDA ติดลบ 2,169 ล้านบาท อัตราการผลิตเฉลี่ยทั้งปีถูกปรับลดลงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม 97.2 พันบาร์เรลต่อวัน กลุ่มบริษัทฯ มีขาดทุนสุทธิ 5,770 ล้านบาท

## ค่าใช้จ่าย

กลุ่มบริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการในปี 2563 ลดลง 48,135 ล้านบาท ส่วนใหญ่มาจากต้นทุนขายที่ลดลงจากราคาน้ำมันและปริมาณขายสอดคล้องกับยอดขายได้จากการขายและให้บริการที่ลดลง

ส่วนค่าใช้จ่ายอื่นๆ ของบริษัทฯ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายดูแลสังคม โรงเรียนและชุมชนรวมถึงการบริจาคทั้งในรูปสิ่งของและเงินบริจาคประมาณ 44 ล้านบาท

ในปี 2563 ค่าจ้างและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงานของบริษัทฯ ลดลง จากปี 2562 ประมาณ 207 ล้านบาท ดอกเบี้ยจ่ายสำหรับเงินกู้ยืมและหุ้นกู้ เพิ่มขึ้นจากปีก่อนประมาณ 211 ล้านบาท ส่วนการชำระภาษีให้แก่รัฐบาลและหน่วยงานท้องถิ่นลดลง 238 ล้านบาท สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัทเป็นขาดทุนสุทธิทำให้ไม่ต้องเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล และในปีนี้บริษัทฯ และบริษัทในเครือมีการจ่ายเงินปันผล 742 ล้านบาท



## การกำกับดูแลกิจการที่ดี

คณะกรรมการบริษัทมีเจตนารมณ์ที่จะส่งเสริมให้บริษัทฯ เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีระบบการบริหารจัดการที่มีมาตรฐาน มุ่งเน้นการสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น และคำนึงถึงผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย มีคุณธรรมในการดำเนินธุรกิจ โปร่งใส และตรวจสอบได้ จึงได้จัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นลายลักษณ์อักษร (Disclosure 102-16) ตั้งแต่ปี 2546 ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการประชุมเชิงปฏิบัติการที่พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมคิดร่วมกำหนดเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยที่ผ่านมามีบริษัทฯ ได้มุ่งสร้างความรู้ความเข้าใจในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และสร้างจิตสำนึกในการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีไปใช้ในการทำงานประจำวัน จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร อีกทั้งพัฒนาการระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีโดยได้ติดตามศึกษาแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้งในและต่างประเทศ

### คณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยกรรมการจำนวน 14 คนเป็นกรรมการอิสระ จำนวน 8 คน เกินกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นผู้หญิงจำนวน 1 คนและเป็นกรรมการที่เป็นผู้บริหารจำนวน 1 คน คณะกรรมการมีความหลากหลาย (Board Diversity) โดยมีทักษะสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจของบริษัทฯ ผ่านการจัดทำตารางความรู้ความชำนาญ (Board skills matrix) และมีความหลากหลายของในด้านประวัติการศึกษา ประสบการณ์ โดยไม่ได้จำกัดความแตกต่างอื่นใด โดยในปี 2563 คณะกรรมการบริษัทมีมติเห็นชอบการปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นครั้งที่ 17 เพื่อให้องค์ประกอบของคณะกรรมการบริษัทครอบคลุมความรู้ความชำนาญด้าน “เทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล” สอดคล้องตามเกณฑ์การประเมินดัชนีชี้วัดความสำเร็จขององค์กรที่ยั่งยืน (DJSI) และเหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับกรรมการปรากฏในแบบแสดงข้อมูลประจำปี / รายงานประจำปี (แบบ 56-1 One Report) หัวข้อ “โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ”

ตารางความรู้ความชำนาญ (Board Skills Matrix)

รายชื่อ/ ความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน	ความรู้เกี่ยวกับ ธุรกิจของบริษัท	ธุรกิจระหว่าง ประเทศ	บัญชีและการเงิน	การบริหารจัดการ	กฎหมาย	การพัฒนาองค์กร และนวัตกรรม	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและ ดิจิทัล	สังคมสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย	บริหารความเสี่ยง และการกำกับ
1. นายพิชัย ชุมพวนิช	X	X	X	X		X		X	X
2. นายสุรินทร์ จิรวินิช	X			X	X	X		X	X
3. นายสุเทพ วงศ์เศรษฐ	X	X	X	X					X
4. พล.อ. วิษณุ เทพหัสดิน ณ อยุธยา	X			X	X	X		X	X
5. พล.ร.อ. สุชีพ หวังไมตรี	X			X	X	X		X	X
6. พล.ต.ท. ชัยวัฒน์ โชติมา	X			X				X	X
7. พล.อ. ธรรมบุญ วิถี	X			X	X	X		X	X
8. ดร. ปรมธี วัฒนศิริ	X	X	X	X		X		X	X
9. นางปรีศนา ประหารข้าศึก	X		X	X		X	X		X
10. นายธีระพงษ์ วงศ์ศิวัธาส	X			X	X	X			X
11. ดร. อนุชิต อนุชิตานุกุล	X	X	X	X		X	X		X
12. ดร. ประเสริฐ สิ้นสุขประเสริฐ	X			X				X	X
13. นายสุทธิ สุโกศล	X	X		X		X		X	X
14. นายชัยวัฒน์ โควาวิสารัช	X	X	X	X		X	X	X	X
รวม	14	6	6	14	5	11	3	10	14

เพื่อให้การกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการบริษัทได้ทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อร่วมกันพิจารณาผลงานและปรับปรุงแก้ไขต่อไป โดยมีการประเมิน 3 รูปแบบดังนี้



ร้อยละ  
**94.7**

**1. ประเมินรายบุคคล**  
โดยตนเอง มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 94.7  
อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม



ร้อยละ  
**95.5**

**2. ประเมินรายบุคคล**  
แบบไขว้โดยกลุ่ม (กรรมการ 3-4 คน  
ซึ่งไม่เปิดเผยชื่อประเมินกรรมการ 1 คน)  
มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.5  
อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม



ร้อยละ  
**95.8**



**3. คณะกรรมการบริษัททั้งคณะ**  
มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.8  
อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม

นอกจากนี้ ยังมีการประเมินคณะกรรมการชุดย่อยเป็นรายคณะ รายละเอียดปรากฏในรูปแบบ 56-1 One Report หัวข้อ “รายงานผลการดำเนินงานสำคัญด้านการกำกับดูแลกิจการ”

## การต่อต้านการทุจริต

นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชันของบริษัทฯ ใช้บังคับกับคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม รวมถึงการนำมาตรการที่เกี่ยวข้องไปปฏิบัติกับบริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือ บริษัทอื่นที่บริษัทฯ มีอำนาจในการควบคุม และตัวแทนทางธุรกิจของบริษัทฯ

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้เข้าร่วมเป็นภาคีที่เกี่ยวข้องกับการต่อต้านคอร์รัปชันคือ UN Global Compact ของสหประชาชาติ และในปี 2556 เป็น 1 ใน 22 บริษัทแรกที่ผ่านมาการรับรองเป็นสมาชิกในโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition Against Corruption : CAC) ซึ่ง จากการดำเนินธุรกิจด้วยความโปร่งใสอย่างต่อเนื่องนั้น ในปี 2562 บริษัทฯ ได้รับการต่ออายุสมาชิก CAC ต่อเนื่องเป็นครั้งที่ 2 หลังจากการต่ออายุครั้งแรกในปี 2559

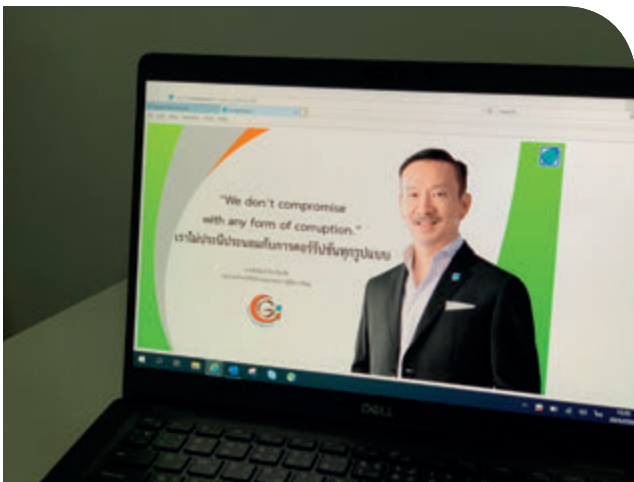
เป้าหมายในการดำเนินงานต่อต้านการทุจริต	ผลดำเนินงานต่อต้านการทุจริต								
1. ผู้บริหารและพนักงานทุกคนของกลุ่มบริษัท บวกจากฯ รับทราบนโยบาย และนำไปใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงาน	<p>การตอบรับนํานโยบายฯ ไปปฏิบัติและเรียนรู้ผ่านการทดสอบ (Disclosure 205-2)</p> <div><div><div>ตอบรับนโยบายร้อยละ 100</div></div><div><div>ทดสอบความรู้ ผลประเมินเฉลี่ยร้อยละ 100 ร้อยละ 90.88</div></div></div> <div><div>การแจ้งข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ออนไลน์ผ่านระบบ e-HR ร้อยละ 100 (Disclosure 102-25)</div><div><div>ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต (Disclosure 205-3)</div><table><tr><td>2560</td><td>2561</td><td>2562</td><td><b>2563*</b></td></tr><tr><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td><b>1</b></td></tr></table><p>* บริษัทฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบแล้วพบว่าข้อร้องเรียนไม่มีมูลความผิดเนื่องจากผู้ร้องเรียนส่งมอบงานไม่ตรงตามมาตรฐานที่บริษัทฯ กำหนดไว้ในข้อตกลง ส่งผลให้บริษัทฯ ไม่สามารถตรวจรับงานได้</p></div></div>	2560	2561	2562	<b>2563*</b>	0	0	0	<b>1</b>
2560	2561	2562	<b>2563*</b>						
0	0	0	<b>1</b>						

เป้าหมายในการดำเนินงานต่อต้านการทุจริต	ผลดำเนินงานต่อต้านการทุจริต
2. ส่งเสริมให้ลูกค้าเข้าเป็นแนวร่วมและเป็นสมาชิกที่ได้รับการรับรองของ CAC	ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 บริษัทฯ ช่วยประชาสัมพันธ์และชักชวนลูกค้าที่ได้ประกาศเจตนารมณ์กับ CAC ในรูปแบบการสัมมนา online ผ่านระบบ WebEx ผลจากการสัมมนา CAC 3 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมสัมมนากว่า 57 บริษัท เป็นลูกค้าของบริษัทฯ จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 14 ของผู้เข้าร่วมสัมมนาทั้งหมด

## การสื่อสารและกิจกรรมเพื่อสนับสนุนการต่อต้านการทุจริต

บริษัทฯ ได้มีการส่งเสริมการต่อต้านการทุจริต ดังนี้

- การสื่อสารการทำความดี การมีคุณธรรมจริยธรรม และการต่อต้านคอร์รัปชัน รวมถึงแนวปฏิบัตินโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีผ่าน Tone from the top โดยจัดทำเป็น CG Motto จากผู้บริหาร บนระบบ Intranet ของบริษัท



- เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2563 บริษัทฯ บรรยายในหัวข้อ การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านคอร์รัปชัน แก่พนักงานใหม่ ในโครงการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ (Newcomer discovering program) ณ อาคารเอ็ม ทาวเวอร์
- เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2563 บริษัทฯ โดยประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ ให้สัมภาษณ์กับโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Against Corruption : CAC) เนื่องจากทาง CAC ได้มีการจัดทำ Contents เผยแพร่ลงในสื่อ Social media เพื่อประชาสัมพันธ์ความสำเร็จของบริษัทที่ได้เข้าร่วมกับโครงการ CAC ในฐานะ Change agent และให้ความสำคัญในการสนับสนุนให้องค์กรภาคธุรกิจในการต่อต้านการทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม มีมาตรการป้องกันการให้สินบนเจ้าหน้าที่ของรัฐ

- เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2563 บริษัทฯ โดยประธานกรรมการร่วมกับประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ ให้สัมภาษณ์ในหัวข้อ “The Secret Sauce: Boardroom Wisdom” เพื่อแบ่งปันประสบการณ์เกี่ยวกับวิถีคิดการบริหารงานและมุมมองของคณะกรรมการและผู้นำองค์กร ทั้งนี้เนื้อหาและภาพวิดีโอการสัมภาษณ์อาจถูกนำไปเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอนหลักสูตรของ IOD โดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ร่วมกับสำนักข่าวออนไลน์ เดอะสแตนดาร์ด
- เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2563 บริษัทฯ โดยประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ ให้สัมภาษณ์ในหัวข้อ “คณะกรรมการในแต่ละบริษัทมีบทบาทอย่างไรจึงทำให้การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวประสบความสำเร็จ” เกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดี และเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการในการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจเพื่อความยั่งยืน โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD)
- เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2563 บริษัทฯ ได้บรรยายในหัวข้อ การกำกับดูแลกิจการที่ดี แก่ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพื่อนำแนวคิดมาปรับใช้พัฒนาองค์กร ณ สำนักงานใหญ่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- ทั้งนี้ บริษัทฯ มีแผนจัดกิจกรรม CG Day ร่วมกับบริษัทในกลุ่มเป็นประจำทุกปี เพื่อสื่อสารและสร้างความตระหนักให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียรับทราบถึงการนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีไปใช้ในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

## มาตรการต่อต้านคอร์รัปชัน:

- ❑ สื่อสาร “นโยบายงดการรับของขวัญ” (No gift policy) ในช่วงเทศกาลและในโอกาสอื่นใดไปยังพนักงาน บริษัทย่อยและผู้เกี่ยวข้องภายนอก เพื่อตอกย้ำความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการสร้างบรรทัดฐานที่ดีในการดำเนินธุรกิจต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างยุติธรรม



- ❑ ไม่รับของขวัญหรือสิ่งของอื่นใดไม่ว่ามูลค่าเท่าใดในทุกโอกาส และไม่พึงรับหรือให้การเลี้ยงรับรอง และค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เกินความจำเป็นและไม่เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลที่ทำธุรกิจกับบริษัทฯ หากได้รับมูลค่าเกินปกติวิสัย ให้พนักงานปฏิเสธไม่รับและรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อทราบ
- ❑ มีการบริจาคเพื่อการกุศลซึ่งต้องนำไปใช้สำหรับสาธารณกุศลเท่านั้น รวมถึงเงินสนับสนุนเพื่อธุรกิจของบริษัทฯ ต้องไม่ใช่เป็นข้ออ้างสำหรับการคอร์รัปชัน โดยต้องมีเอกสารหลักฐานชัดเจนและสอดคล้องกับระเบียบบริษัทฯ
- ❑ เป็นกลางทางการเมือง และไม่มีแนวปฏิบัติที่จะให้การช่วยเหลือทางการเมืองแก่พรรคการเมืองใดๆ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม

## แบ่งปันแนวคิด:

จากสถานการณ์โควิด-19 และมาตรการการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) บริษัทฯ ยังคงดำเนินการสนับสนุนคู่ค้าอย่างต่อเนื่องในการเชิญชวนและให้คำแนะนำในการจัดทำคู่มือ และนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน รวมถึงให้คำแนะนำต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแบบอย่าง และส่งเสริมให้คู่ค้าเข้าเป็นแนวร่วมและเป็นสมาชิกที่ได้รับการรับรองของ CAC ผ่านช่องทาง online ต่างๆ โดยตั้งแต่ปี 2561 บริษัทฯ ได้จัดให้มีสิทธิประโยชน์แก่คู่ค้าที่เป็นสมาชิกที่ได้รับการรับรอง CAC ดังนี้

- ❑ ได้รับคะแนน บวก 1 - 2% สำหรับคะแนนด้านเทคนิค
- ❑ กรณีมีราคาต่ำสุดเท่ากันหลายราย ให้คู่ค้าที่ได้รับการรับรอง CAC ได้รับคัดเลือก

ด้วยความมุ่งมั่นและเจตนารมณ์อันแน่วแน่ในการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทำให้บริษัทฯ ได้รับการจัดอันดับและรางวัลด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง เช่น

- ❑ การจัดอันดับอยู่ในระดับดีเลิศ (Excellent) ในโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน (Corporate Governance Report : CGR) ประจำปี 2563 และเป็นหนึ่งในบริษัทจดทะเบียนที่ได้รับคะแนนสูงสุดในประเทศไทย จัดโดย IOD และ ตลท.
- ❑ รางวัล Country TOP3 PLCs หรือหนึ่งในสามบริษัทจดทะเบียนไทยที่ได้รับคะแนนสูงสุด รางวัล ASEAN Asset Class PLCs สำหรับบริษัทที่ได้คะแนนตั้งแต่ 97.50 คะแนนขึ้นไป และรางวัล ASEAN Top 20 PLCs สำหรับบริษัทที่มีคะแนนติดอันดับสูงสุด 20 อันดับแรกของอาเซียน จากการประเมินระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดี ในการประกาศรางวัล ASEAN Corporate Governance Scorecard (ACGS) ประจำปี 2562 จัดโดย ก.ล.ต. และ IOD ร่วมกับ ASEAN Capital Markets Forum (ACMF) และธนาคารพัฒนาเอเชีย (ADB)

# การบริหารจัดการความเสี่ยง

ตลอดระยะเวลา 16 ปีที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้นำกรอบการบริหารความเสี่ยงเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร โดยมีการนำมาตรฐานสากล COSO ERM และ ISO 31000 เข้ามาใช้กำหนดแนวทางการบริหารจัดการเพื่อป้องกันและลดผลกระทบจากความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจทำให้องค์กรไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ (Disclosure 102-11) ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งได้นำ Mega trend, Global risk การแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรม ภาวะเศรษฐกิจ พฤติกรรมผู้บริโภค สภาพแวดล้อมและภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลงไปจากภาวะโลกร้อน และการเติบโตทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม เช่น เทคโนโลยีด้านพลังงานทดแทนและการกักเก็บพลังงาน (Energy storage) ความก้าวหน้าของการพัฒนารถพลังงานไฟฟ้า (Electric vehicle) เทคโนโลยีด้านผลิตภัณฑ์ชีวภาพ (Biological technology) และนโยบายต่างๆ ของภาครัฐ รวมไปถึงการรวบรวมความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลกระทบและแนวโน้มทิศทางการบริหารจัดการความเสี่ยงในระยะยาวควบคู่ไปกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กร เพื่อให้เกิดความยั่งยืนร่วมกัน โดยแบ่งออกเป็น 3 กรณี (Scenario planning)

ในปี 2563 เกือบทุกประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยเผชิญสภาวะเศรษฐกิจหดตัว เนื่องด้วยผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มาตรการปิดเมืองลดการเดินทางเพื่อลดการแพร่ระบาด ส่งผลต่ออัตราการว่างงาน หนี้สินภาคครัวเรือน รวมถึงความเชื่อมั่นการลงทุนของภาคเอกชน นอกจากนี้ผลกระทบจากราคาน้ำมันที่ลดลงอย่างรุนแรงเนื่องมาจากการไม่บรรลุข้อตกลงของกลุ่ม OPEC และประเทศพันธมิตร ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ อัตราเงินเฟ้อ รวมทั้งผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างไรก็ตามบริษัทฯ มีการบริหารความเสี่ยงทางธุรกิจ และเปิดเผยทิศทางการดำเนินงานของบริษัทฯ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในด้านต่างๆ เพื่อลดผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

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

## 1. การบริหารความเสี่ยงองค์กร

ในปี 2563 บริษัทฯ ได้ประเมินความเสี่ยงที่สำคัญ มีดังนี้

### ด้านเศรษฐกิจ

#### ความเสี่ยงจากสภาพเศรษฐกิจโลกที่ตกต่ำ และอุปสงค์ที่ปรับตัวลดลง

ผลจากวิกฤตโควิด-19 ที่กระทบต่อเศรษฐกิจและการบริโภคสินค้าบางประเภทที่ลดลง จากการประกาศปิดเมือง ปิดกิจการบางประเภท และลดการเดินทางทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ บริษัทฯ มีแผนบริหารจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- ในปี 2563 อุปสงค์การใช้น้ำมันอากาศยานได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 บริษัทฯ ได้ลดกำลังการผลิตลง และมีการปรับกระบวนการผลิตโดยเปลี่ยนจากการผลิตน้ำมันอากาศยานเป็นการผลิตน้ำมันดีเซล เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด
- กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมันได้ปรับโรงกลั่นเป็น Niche Products Refinery นำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ที่หลากหลายมากขึ้นสู่ท้องตลาด จากเดิมที่ผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงประเภทต่างๆ บริษัทฯ ขยายสู่การผลิต UCO (Unconverted oil) สำหรับใช้เป็นสารตั้งต้นในการผลิตน้ำมันเครื่องพื้นฐาน (Lube base oil) และพาราฟิน แวกซ์ (Paraffin wax) และมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ได้ความหลากหลายเพิ่มขึ้น เช่น สารทำละลาย (Solvent) ซึ่งเป็นสารที่มีคุณสมบัติในการทำละลายและเป็นส่วนประกอบสำคัญในหลายอุตสาหกรรม เช่น การผลิตสี ทินเนอร์ เรซิน และยังคงวางแผนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายมากขึ้นในอนาคต

#### ความเสี่ยงด้านความผันผวนของราคาน้ำมันและราคาวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต

ส่งผลกระทบต่อความไม่แน่นอนของรายได้ในธุรกิจปิโตรเลียม และรายได้ธุรกิจอื่นๆ ขององค์กร นอกเหนือจากมาตรการที่ทำต่อเนื่องเพื่อรองรับความผันผวนของราคาน้ำมันและราคาวัตถุดิบทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การดำเนินงานสำคัญในปี 2563 คือ

- บริหาร Stock น้ำมันดิบและน้ำมันสำเร็จรูป ปรับลดกำลังการผลิตให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของตลาดที่ลดลง ปรับลดค่าใช้จ่ายดำเนินงานลงประมาณร้อยละ 20 และปรับเปลี่ยนแผนการลงทุนและงานซ่อมบำรุงใหญ่ประจำปี (Turn Around Maintenance-TAM) เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์เศรษฐกิจและอุปสงค์ที่ปรับตัวลดลง

## ความเสี่ยงด้านความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย

ตลอดปี 2563 อัตราแลกเปลี่ยนยังมีความผันผวนสูง โดยช่วงเดือนมีนาคมที่ปรับตัวอ่อนค่าสูงสุดในภูมิภาค และปรับแข็งค่าขึ้นอีกครั้งในช่วงปลายปีและมีแนวโน้มที่จะปรับตัวแข็งค่าขึ้นอีกในปี 2564 ปัจจัยหลักมาจากค่าเงินดอลลาร์ที่อ่อนค่าลงตามการฟื้นตัวเศรษฐกิจโลก ส่งผลกระทบต่อความไม่แน่นอนของรายได้บริษัทฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับปิโตรเลียม และธุรกิจร่วมทุนในต่างประเทศ บริษัทฯ มีแผนบริหารจัดการความเสี่ยงต่อเนื่องดังนี้

- ✔ บริหารรายได้และรายจ่ายที่เป็นสกุลเงินต่างประเทศ ในส่วนที่เป็น Natural hedge
- ✔ จัดการโครงสร้างต้นทุนการเงินส่วนใหญ่ของบริษัทฯ ให้เป็นอัตราดอกเบี้ยคงที่
- ✔ ติดตามแนวโน้มและสถานการณ์ตลาดการเงินอย่างใกล้ชิด เพื่อพิจารณาเข้าทำธุรกรรมบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านราคาและการเงินทำหน้าที่ดังกล่าว เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ สอดคล้องกับแผนและเป้าหมายธุรกิจที่ตั้งไว้

## ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมพลังงาน

บริษัทฯ จึงได้วิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงและหาโอกาสจากความก้าวหน้าทางนวัตกรรมพลังงาน โดยได้ดำเนินการ ดังนี้

- ✔ สร้างโอกาสการลงทุนในธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับรถยนต์ไฟฟ้าและแบตเตอรี่ในอนาคต จากสิทธิในการซื้อลิเทียมตามสัญญา Lithium purchase agreement ได้สูงสุด 6,000 ตันต่อปี จากโครงการ Cauchari-Olaroz ของบริษัท Lithium Americas Corp.



- ✔ ขยายธุรกิจสู่ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูงผ่าน บริษัท บีบีจีไอ จำกัด (มหาชน) โดยซื้อหุ้นเพิ่มทุนใน Manus Bio Inc. ผู้นำธุรกิจเทคโนโลยีชีวภาพระดับโลก และร่วมลงทุนจัดตั้งบริษัทร่วมทุน WIN Ingredients โดยวางแผนตั้งโรงงาน Syn Bio ผลิต Multi-products แห่งแรกในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

- ✔ เปิดตัว Startup “Winnonie” ซึ่งเป็นการต่อยอดนำนวัตกรรมพลังงานสีเขียวยกระดับคุณภาพชีวิตผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์ โดยเป็นการนำเอาเทคโนโลยีรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าเข้ามาผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างใช้ในรูปแบบการเช่าพร้อมกับการเปลี่ยนแบตเตอรี่แบบ Swapping ซึ่งสามารถนำแบตเตอรี่ไปเปลี่ยนได้ที่ตู้สำหรับแลกเปลี่ยนแบตเตอรี่ที่สถานีบริการน้ำมันบางจาก

# Winnonie

นวัตกรรมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตวินมอเตอร์ไซค์



## Find

ค้นหาสถานีบริการ  
ที่ใกล้ที่สุด



## Swap

สลับแบตเตอรี่กับใหม่



## Go

รถพร้อมใช้งาน  
เก็บทางปลอดภัย

## ความเสี่ยงการบริหารจัดการวัตถุดิบและห่วงโซ่อุปทาน

- ✔ บริษัทฯ ได้ทำแผนรองรับจัดหาสินค้าทดแทน เพื่อลดความเสี่ยงจากการไม่สามารถส่งมอบสินค้าได้เนื่องมาจากมาตรการปิดเมืองในประเทศคู่ค้าหรือสาเหตุอื่นเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่าง
- ✔ พิจารณาจัดหาวัตถุดิบจากหลากหลายแหล่งผลิต ในช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงคุณภาพที่เหมาะสมกับกระบวนการผลิตที่ให้ค่าการกลั่นที่ดี
- ✔ การทำสัญญาจัดซื้อวัตถุดิบในระยะยาวทั้งจากต่างประเทศและในประเทศ เพื่อรองรับปริมาณการกลั่นได้อย่างสม่ำเสมอ
- ✔ การสำรองและจัดหาวัตถุดิบในการผลิตเชื้อเพลิงชีวภาพจากแหล่งผลิตที่มีระดับราคาที่เหมาะสมและสามารถแข่งขันได้



**ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่อาจกระทบต่อชุมชนและสังคม**  
บริษัทฯ มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ดำเนินงานได้อย่างปลอดภัยและไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม ดังนี้

- ✔ พัฒนาระบบอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องตามมาตรฐานสากลเพื่อยกระดับสุขภาพและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน และพัฒนากระบวนการทำงานให้เป็นระบบ โดยคำนึงถึงความเสี่ยง โอกาส ข้อกำหนดทางกฎหมาย โดยบริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 45001, ISO 14001 และ ISO 50001
- ✔ ป้องกันน้ำมันรั่วไหลในแม่น้ำ โดยกำหนดมาตรฐานเรือที่ใช้ขนส่งน้ำมันให้เป็นเรือที่มีเปลือกสองชั้น (Double hull) ทั้งเรือขนส่งน้ำมันดิบและเรือขนส่งน้ำมันสำเร็จรูป มีมาตรการเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์ฉุกเฉิน อุปกรณ์ขจัดคราบน้ำมัน โดยการทดสอบอุปกรณ์เพื่อสำหรับสับถอยน้ำมันทุก 6 เดือน การล่อ้มบูมกักเก็บคราบน้ำมัน 2 ชั้น ในขณะปฏิบัติงานสับถอยน้ำมัน รวมถึงพัฒนาบุคลากรและปรับปรุงเทคโนโลยีด้านความปลอดภัย อุปกรณ์ ระบบ และเครื่องมือต่างๆ ของท่าเรืออย่างต่อเนื่องโดยให้สอดคล้องตามมาตรฐานของสถาบัน Oil Company International Marine Forum
- ✔ บริษัทฯ มีเรือขจัดคราบน้ำมันซึ่งสามารถปฏิบัติการเก็บคราบน้ำมันได้ทันทีโดยไม่ต้องรอปฏิบัติการร่วมกับเรือลำอื่น จึงมั่นใจได้ว่าจะสามารถจัดเก็บคราบน้ำมันได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว อีกทั้งพร้อมให้การช่วยเหลือสนับสนุนการจัดเก็บคราบน้ำมันของภาครัฐและกลุ่มสมาคมอนุรักษ์สภาพแวดล้อมของกลุ่มอุตสาหกรรมน้ำมัน หรือ Oil Industry Environmental Safety Group Association (IESG) รวมถึงการสนับสนุนเหตุอื่นๆ เมื่อได้รับการร้องขอ



- ✔ บริหารความเสี่ยงในการทำงานผ่านระบบ Safety integrity level, Reliability centered maintenance และ Risk-based inspection อย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมทั้งอุปกรณ์และกระบวนการ เพื่อวางแผนซ่อมบำรุงอุปกรณ์ต่างๆ ได้ล่วงหน้าอย่างถูกต้อง

- ✔ ทำการประเมินเพื่อป้องกันอันตรายจากการทำงาน (Hazard and operability study) และวางระบบการบริหารความปลอดภัยในทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกลั่น (Process Safety Management System) เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปตามมาตรฐานระดับสากล
- ✔ ติดตั้งเครื่องวัดผลคุณภาพอากาศออนไลน์และส่งผลไปยังจอแสดงผลอัตโนมัติ บริเวณรอบโรงกลั่นและในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อให้ประชาชนในชุมชนรอบโรงกลั่นและพื้นที่ใกล้เคียงได้รับข้อมูลด้านคุณภาพอากาศ สร้างความมั่นใจแก่สังคมในวงกว้าง
- ✔ จัดกิจกรรมให้ความรู้ ความเข้าใจ และปลูกจิตสำนึกด้านความปลอดภัยให้กับชุมชนรอบโรงกลั่น ทั้งโรงเรียน วัด คอนโดมิเนียม รวมถึงติดตั้งระบบสื่อสารและเตือนภัยในชุมชนอย่างทั่วถึง การเชิญตัวแทนจากชุมชนร่วมสังเกตการณ์ในการซ่อมแผนฉุกเฉิน
- ✔ นอกจากนี้ ในการกำกับดูแลธุรกิจที่ดำเนินการโดยบริษัท ร่วมทุน บริษัทฯ ยังได้ทำการติดตามและเฝ้าระวังความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดและส่งผลกระทบต่อชุมชนในแต่ละพื้นที่ เพื่อป้องกันไม่ให้ชุมชนหรือสังคมในพื้นที่นั้นๆ ได้รับความเดือดร้อนหรือผลกระทบจากกระบวนการผลิตหรือปฏิบัติงาน เช่น การเฝ้าระวังความเสี่ยงด้านการจัดการน้ำเสีย เป็นต้น โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กรทำหน้าที่ในการติดตามผลการดำเนินงานตลอดปี

#### ด้านสิ่งแวดล้อม

#### ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สู่มาตรการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

บริษัทฯ ได้บริหารจัดการ โดยมุ่งเน้นการเป็นส่วนหนึ่งในการลดใช้พลังงาน ลดสาเหตุและปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ และก๊าซเรือนกระจก ดังนี้

- ✔ ขยายการลงทุนสู่ธุรกิจผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน (Green Power) ทั้งในและต่างประเทศ ผ่านการลงทุนของบริษัทฯ บีซีพีจี จำกัด (มหาชน)
- ✔ มุ่งมั่นในการบริหารจัดการและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ ได้รับรางวัลฉลากคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของผลิตภัณฑ์ (Carbon Footprint of Product :CFP) รางวัลการลดก๊าซเรือนกระจกตามเป้าหมายโรงกลั่น 2% ภายใต้โครงการลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจตามมาตรฐานของประเทศไทย (Thailand Voluntary Emission Reduction Program: T-VER) ระยะเวลา 3 ปี รางวัลฉลากลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของผลิตภัณฑ์ (Carbon Footprint Reduction :CFR) จากการศึกษาโครงการพัฒนาระบบการจัดการประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจเพื่อการพัฒนาธุรกิจโรงกลั่นด้านสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก
- ✔ นำก๊าซธรรมชาติมาใช้ผลิตไฟฟ้าและไอน้ำในโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนร่วม เพื่อใช้เป็นเชื้อเพลิงหลักในกระบวนการกลั่นน้ำมัน ทดแทนการใช้น้ำมันเตา





- บริษัทฯ ร่วมบรรเทาปัญหาหมอกควันจากฝุ่นควันและ PM 2.5 โดยจำหน่ายน้ำมันลดฝุ่น ด้วยการผลิตน้ำมันดีเซลที่มีค่ากำมะถันลดลงถึง 5 เท่า โดยมีกำมะถันต่ำกว่า 10 PPM ซึ่งการปรับลดปริมาณกำมะถันจะสามารถช่วยลดปัญหาฝุ่นละอองจากการเผาไหม้และช่วยลดก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ได้ออกจำหน่ายในพื้นที่กรุงเทพมหานครในช่วงมีวิกฤตฝุ่นควัน
- ปรับปรุงแบบการใช้ทรัพยากรในการดำเนินธุรกิจผ่านกลยุทธ์ 3R ด้วยการลดการใช้ การใช้ซ้ำ และการนำกลับมาใช้ใหม่ (Reduce, Reuse และ Recycle) เน้นความสำคัญด้านการทำธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน เช่น การรับบริจาคขวดพลาสติกที่สถานีบริการ เพื่อนำไปผลิตผลิตภัณฑ์เพื่อสังคม

### ความเสี่ยงจากภาวะการขาดแคลนน้ำ

ด้วยภาวะโลกร้อนส่งผลต่อความไม่แน่นอนของปริมาณทรัพยากรน้ำ ประกอบกับประชากรที่เพิ่มขึ้นทำให้ความต้องการใช้ทรัพยากรน้ำในการอุปโภคบริโภคเพิ่มขึ้นด้วย บริษัทฯ ได้มีการประเมิน Water Stress ผ่าน Program AQUEDUCT พบว่า ตามพื้นที่โรงกลั่นน้ำมัน บางจากอยู่ในพื้นที่ medium-high (20-40%) ซึ่งตามนิยามถือว่า ยังไม่ได้อยู่ในพื้นที่ที่เรียกว่ามีความเสี่ยงเกี่ยวกับน้ำอย่างมีนัยสำคัญ แต่บริษัทฯ ให้ความสำคัญมีการบริหารจัดการ ดังนี้

- ติดตามเฝ้าระวังความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากสภาพภูมิอากาศเปลี่ยนแปลง ได้แก่ สถานการณ์น้ำแล้ง เช่น ติดตามข้อมูลและเฝ้าระวังสถานการณ์น้ำ จากการประปานครหลวงราชวัน และกำหนดมาตรการเฝ้าระวังและรับมือความเสี่ยงจากการลดระดับของน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการเดินทาง เป็นต้น เพื่อประเมินความเสี่ยงจากภาวะการขาดแคลนน้ำที่อาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิต การจัดหาแหล่งน้ำสำรองกรณีฉุกเฉินเพื่อใช้ทดแทนในกระบวนการผลิต หากเกิดความเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำ ทั้งนี้ โดยระยะมีตระวังไม่ให้เกิดกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์น้ำแล้ง

- สำหรับสถานการณ์น้ำท่วม เช่น การจัดให้มีการติดตามและเฝ้าระวังระดับน้ำในแม่น้ำสายหลักในช่วงฤดูฝน การตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ป้องกันน้ำท่วมในพื้นที่ที่มีความเสี่ยงเป็นต้น
- ปี 2563 สามารถลด ปริมาณน้ำ (Reduce) จากการใช้กระบวนการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาด้วยระบบกรองละเอียดระดับไมครอน (Micro-filtration system) ระบบรีเวอร์สออสโมซิส (Reverse osmosis system) ได้ 137,395 ลูกบาศก์เมตร การนำน้ำกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) จากการนำน้ำควบแน่น (Condensate water) และน้ำที่ผ่านการไล่กำมะถันออก (Stripped water) กลับมาใช้ในกระบวนการผลิตได้อีก 1,135,517 ลูกบาศก์เมตร และนำน้ำที่ผ่านการบำบัดจากหน่วยบำบัดน้ำทิ้ง เข้ามาปรับปรุงคุณภาพด้วยระบบรีเวอร์สออสโมซิส เพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ได้อีก 173,505 ลูกบาศก์เมตร จากมาตรการ 3Rs ทั้งหมดเทียบเท่าการใช้น้ำทั้งสิ้น 3,810 คิวบิกเมตร
- ส่งเสริมให้บริษัทในเครือลดการใช้น้ำในกระบวนการผลิต เริ่มจากกลุ่มธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพได้นำน้ำจากกระบวนการผลิตกลับมาใช้ใหม่ นอกจากนี้ ยังได้จัดทำโครงการขุดบ่อน้ำดิบเพื่อสำรองน้ำไว้ใช้ในพื้นที่โรงงานเพิ่มเติม

## ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Risk)

(Disclosure 102-29)

### ความเสี่ยงจากโรคระบาด

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 กระจายไปทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย ส่งผลกระทบทั้งทางด้านเศรษฐกิจและการใช้ชีวิตประจำวันที่ต้องเปลี่ยนแปลงไปเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 โดยบริษัทฯ ได้มีการประเมินผลกระทบในหลายด้าน กำหนดมาตรการป้องกันเพื่อลดความเสี่ยง และได้ดำเนินการซ้อมแผนรับมือตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)

### ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและภัยคุกคามจากไซเบอร์

เป็นปัจจัยภายนอกที่มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บริษัทฯ จึงได้มีการเตรียมการเพื่อรองรับต่อการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี รวมทั้งพิจารณาประเด็นความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการหยุดชะงักของธุรกิจในปัจจุบันอย่างรุนแรง ผ่านการดำเนินการ ดังนี้

- จัดให้มีศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล ทำหน้าที่ในการวางแผน ติดตาม และจัดหาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน และการให้บริการ โดยในปี 2563 มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้เพิ่มเติม อาทิ

- โครงการ Digital payment การรับชำระเงินด้วยระบบดิจิทัลในรูปแบบ Mobile EDC (Electronic Data Capture) เพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัสที่สถานีบริการน้ำมันเพียงสแกน QR เพื่อจ่ายผ่าน Application ของทุกธนาคารและพร้อมเพย์ หรือแตะจ่ายด้วยบัตรเครดิต (contactless) ผ่านเครื่องรูดบัตรไร้สาย ทั้งสามารถสะสมคะแนนสมาชิกบางจากได้ในเวลาเดียวกัน



- การพัฒนา Personalized marketing โดยการนำเทคโนโลยีด้าน Analytics มาวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคแต่ละราย เพื่อออกแบบบริการที่ตอบสนองความต้องการต่อผู้บริโภค เพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการ
- การนำ Robotic Process Automation (RPA) มาปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดเวลาการทำงาน เช่น การตรวจสอบสถานะคู่ค้า การวางแผนการซ่อมบำรุงสถานีบริการ การออกเอกสารการซื้อขายผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

- ✔ จัดให้มีส่วนงานความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ทำหน้าที่ในการวางแผน ติดตาม ฝ้าระวัง ทดสอบและจัดหาเครื่องมือในการป้องกันความเสี่ยงด้านภัยคุกคามจากไซเบอร์ การเฝ้าระวังติดตามจากตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ผ่าน Security system alert อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบงานมีความมั่นคงปลอดภัยที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล รวมทั้งการสร้างตระหนักรู้

และรู้เท่าทันด้านภัยคุกคามไซเบอร์ให้กับพนักงาน

- ✔ ได้จัดให้มีโครงการ Refinery Cyber Security System เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการโจมตีทางไซเบอร์หรือการหยุดชะงักที่อาจเกิดขึ้นกับกระบวนการกลั่นน้ำมันโดยเฉพาะตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นมา บริษัทฯ ยังคงได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001 (Information Security Management) ครอบคลุมระบบศูนย์กลางรวมการควบคุมการกลั่น (Distributed Control System) ของโรงกลั่นน้ำมัน
- ✔ เพื่อให้สอดคล้องและเป็นตาม “พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562” บริษัทฯ จัดให้มีคณะทำงานเพื่อการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อทำหน้าที่ในการบริหารจัดการควบคุมดูแลข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการกำหนดแนวทางแก้ไขและป้องกันกรณีที่มีการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล หรือการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในทางที่ไม่ถูกต้องหรืออาจทำให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ

### ความเสี่ยงด้านความน่าเชื่อถือจากสื่อสังคมออนไลน์

จัดให้มีหน่วยงานที่ติดตามและดูแลความเคลื่อนไหวช่องทางการสื่อสารออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการสื่อสารทั้งในสถานการณ์ปกติและในภาวะวิกฤต ลดโอกาสและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งมีการซ้อมแผนเพื่อรับมือกับภาวะวิกฤตที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

### ความเสี่ยงเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับการเติบโตในอนาคต

บริษัทฯ ได้กำหนดทิศทางในการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนระหว่างพนักงานของบริษัทในกลุ่ม บางจากฯ เพื่อเพิ่มทักษะ โอกาสความก้าวหน้าทางอาชีพ และความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงเพิ่มความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยดำเนินการวิเคราะห์และวางแผนร่วมกันระหว่างฝ่ายบริหาร ผ่านคณะกรรมการวางแผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมกระบวนการทำงานระหว่างบริษัทในเครือ

## 2. การบริหารความเสี่ยงโครงการลงทุน

บริษัทฯ กำหนดให้ทุกโครงการลงทุนจะต้องมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงโครงการให้ชัดเจนอย่างเป็นระบบในแต่ละช่วงเวลาในการดำเนินโครงการ ดังนี้

- ✔ ความเสี่ยงในช่วงพัฒนาโครงการ (Development phase risk)
- ✔ ความเสี่ยงในช่วงก่อสร้างโครงการ (Construction phase risk)
- ✔ ความเสี่ยงในช่วงดำเนินโครงการ (Operation phase risk) ซึ่งรวมถึงความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ด้านการเงินและภาษีตามนโยบายภาษีของประเทศที่ลงทุน ด้านธุรกิจ และด้านชื่อเสียง
- ✔ ความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติ (Natural disaster risk)

ทั้งนี้ได้กำหนดให้โครงการลงทุนที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ต้องได้รับความเห็นชอบแผนบริหารความเสี่ยงจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กร โดยในปี 2563 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กรได้อนุมัติและติดตามความก้าวหน้าแผนจัดการความเสี่ยงของโครงการลงทุนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตของบริษัทฯ รวมถึงโครงการลงทุนของบริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) ที่มีการลงทุนขยายกำลังการผลิตในโครงการผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ และไฟฟ้าพลังงานลมเพิ่มเติม

### 3. การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)

เพื่อให้บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดวิกฤต บริษัทฯ จึงได้นำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจมาประยุกต์ใช้ โดยได้รับการรับรองมาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ISO 22301: 2012 ครอบคลุมสำนักงานใหญ่ โรงกลั่นน้ำมันบางจากและศูนย์จ่ายน้ำมันบางจาก สำนักงานธุรกิจภาคกลางและศูนย์จ่ายน้ำมันบางปะอินตั้งแต่ปี 2556 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 7

ในปี 2563 ทั่วโลกเผชิญสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 บริษัทฯ เตรียมความพร้อมรับมือการแพร่ระบาด ทั้งในด้านการซ่อมแผนฉุกเฉินเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น ปรับปรุงแผนบริหารภาวะวิกฤต และแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจทั้งองค์กร ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และได้มีการปรับใช้มาตรการควบคุมโรคระบาด การเว้นระยะห่างตามที่ภาครัฐกำหนด นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ประเมินสถานการณ์และเตรียมแนวทางการดำเนินงานในหลายด้านดังต่อไปนี้

- ด้านความปลอดภัย ได้ส่งเสริมให้ปฏิบัติตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ซึ่งครอบคลุมในสถานการณ์โรคระบาด (Epidemic Crisis) โดยให้ความสำคัญอย่างยิ่งในเรื่องความปลอดภัยของพนักงาน ลูกค้าและผู้เกี่ยวข้อง โดยได้ซ่อมแผนรับมือและมีการเตรียมพร้อมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับปฏิบัติงานจากที่บ้าน มีการแจกแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือให้แก่พนักงาน รวมไปถึงแจกให้กับบุคคลทั่วไปในช่วงที่เจลแอลกอฮอล์ขาดแคลนผ่านสถานบริการน้ำมันบางจาก มีมาตรการทำความสะอาดสำนักงาน การเว้นระยะห่าง และการเหลื่อมเวลาการเข้าออกงาน ตามแนวทางจากศูนย์บัญชาการของบริษัทฯ เมื่อเกิดอุบัติเหตุ โดยได้มีการประชุมและประกาศใช้แผนต่างๆ อย่างเป็นระบบ รวมถึงการสื่อสารกับพนักงานและผู้เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ
- ด้านการตลาด ได้มีการปรับแผนการตลาดตามอุปสงค์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์น้ำมันดีเซล และน้ำมันอากาศยานที่ได้รับผลกระทบจากการปิดประเทศเพื่อควบคุมการแพร่ระบาด บริษัทฯ ได้มีมาตรการกระตุ้นยอดขายผ่าน loyalty program ต่างๆ รวมถึงร่วมมือกับพันธมิตรธุรกิจ เพื่อรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดที่อาจส่งผลให้ลูกค้าที่สถานีบริการรวมถึงร้านค้าพันธมิตรลดลง โดยเน้นการขายผ่านช่องทาง Delivery เพิ่มขึ้น
- ด้านสถานการณ์การเงิน ได้เตรียมพร้อมรับมือ โดยมีการปรับลดค่าใช้จ่าย และเงินลงทุนลงประมาณร้อยละ 20 และบริษัทฯ ยังประสบความสำเร็จในการออกหุ้นกู้ มูลค่า 8,000 ล้านบาท อีกทั้งได้รับการสนับสนุนที่ดีจากสถาบันการเงินสำหรับวงเงินกู้ระยะยาวรวม 6,000 ล้านบาท
- ด้านการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง จากการประเมินผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 บริษัทฯ ได้ปรับแผนการดำเนินงานการผลิต การตลาด รวมถึงปรับลดค่าใช้จ่ายและเงินลงทุนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ และได้มีการตั้งคณะทำงาน Innovation Continuity Taskforce เพื่อระดมความคิดจากพนักงานต่อยอดธุรกิจใหม่รองรับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ

# การบริหารความเปลี่ยนแปลง (Change Management)

บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นต่อเนื่องในการดำเนินงานด้านบริหารการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้สอดคล้องต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเพื่อเตรียมความพร้อมและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงใน 3 แนวทางหลัก ได้แก่

1. การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Redesign: BPR)
2. การปรับกระบวนการทำงานเพื่อมุ่งสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO)
3. การส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานตามค่านิยมองค์กรใหม่ I AM BCP (Value Transformation)

โดยมี ฝ่ายพัฒนาองค์กร ทำหน้าที่หลักในการวางแผน ประสานงาน ให้คำแนะนำ ติดตามผลการดำเนินงาน และรายงานความก้าวหน้า โอกาส รวมถึงอุปสรรคการดำเนินงานต่างๆ ต่อผู้บริหารระดับสูง โดยตรง

## ผลการดำเนินงานปี 2563

1. การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ ยังคงมุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด ลดค่าใช้จ่าย และตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น โดยในปี 2563 ได้ขยายขอบเขตโครงการออกไปครอบคลุมถึง บริษัทร่วมทุนในกลุ่มธุรกิจเพิ่มขึ้น ส่งผลให้เกิดโครงการใหม่ๆ ที่มีโอกาสในการสร้างมูลค่าเพิ่ม ลดต้นทุนการดำเนินงานรวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ในระดับ 800 ล้านบาท ตลอดระยะเวลาโครงการ 12 เดือน ซึ่งมีตัวอย่างโครงการที่ประสบความสำเร็จในปีนี้นี้ เช่น
  - 1) โครงการพัฒนาสูตรน้ำมันเตาเกรดพรีเมียมกัมมันต์ต่ำ และรูปแบบสัญญาใหม่ ส่งออกไปยังต่างประเทศ สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มได้ 60 ล้านบาท
  - 2) โครงการปรับปรุงระบบการบริหารคลังเก็บน้ำมันเพื่อเก็บสำรองน้ำมัน ในช่วงที่มีการหยุดซ่อมบำรุงใหญ่โรงกลั่น โดยสามารถลดต้นทุนค่าจัดเก็บและค่าขนส่งน้ำมันลงได้ 35 ล้านบาท
  - 3) โครงการปรับปรุงรูปแบบสัญญาการจัดหาสารเพิ่มคุณภาพน้ำมัน สามารถลดต้นทุนการจัดหาได้ 20 ล้านบาท
  - 4) โครงการปรับปรุงแผนจัดส่งน้ำมันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำถึงต้นทุน เวลาและความปลอดภัยสูงสุดสามารถลดต้นทุนการจัดส่งลงได้ 10 ล้านบาท
  - 5) โครงการปรับปรุงการบริหารการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลของบริษัท (Car pool) โดยสามารถลดค่าใช้จ่ายในการเช่ารถลงได้ 4 ล้านบาท

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดเป้าหมายการสร้างมูลค่าเพิ่ม และลดค่าใช้จ่ายจากการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ กว่า 1,000 ล้านบาท ในปี 2566 และกำหนดยุทธศาสตร์ และทิศทางการดำเนินงานตั้งแต่ปี 2562 เป็นต้นไป ด้วยการเชื่อมโยงแผนการดำเนินงานเข้ากับการพัฒนานวัตกรรมขององค์กร เพื่อให้เกิดการสนับสนุน แลกเปลี่ยนองค์ความรู้และทรัพยากรการดำเนินงานร่วมกัน รวมถึงมีแผนการนำเครื่องมือ Lean & Six Sigma เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้มากยิ่งขึ้น

2. การประเมินและเสริมสร้างสุขภาพขององค์กร บริษัทฯ นำเครื่องมือการประเมินสุขภาพองค์กร (Organization Health Index : OHI) มาประเมินความสามารถในการสร้างความสอดประสานภายในองค์กร เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น โดยในปี 2563 เริ่มการประเมิน OHI ที่กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นก่อน และจะได้มีการนำผลประเมินมาวางแผนการปรับปรุงเพื่อปิด Gap ผ่านการทำงานแบบ Cross functional ร่วมกัน ในรูปแบบคณะทำงาน Transformation Office (TO : Health)



3. การส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานตามค่านิยมองค์กรใหม่ I AM BCP และวัฒนธรรมการค้นหานวัตกรรมสีเขียวเพื่อธุรกิจ บริษัทฯ ได้กำหนดให้เป็น KPI ส่วนบุคคลของพนักงานและผู้บริหาร และสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ตั้งคณะทำงาน Innovation Continuity Task Force ระดมความคิดจากพนักงานในการต่อยอด ธุรกิจเดิมหรือสรรหาแนวทางการทำธุรกิจใหม่ๆ เพื่อเป็นการหารายได้ทดแทนและรองรับการเปลี่ยนแปลงของภูมิทัศน์ทางธุรกิจที่จะเปลี่ยนแปลงไปหลังจากวิกฤตโควิด-19 พร้อมจัด โครงการ TGIF (Think great, it's Friday) ประกาศให้ทุกบ่ายวันศุกร์ เป็นวันที่พนักงานจะมารวมกลุ่มใช้เวลาร่วมกันคิดนวัตกรรมใหม่ตามแนวคิด Design Thinking ใน 3 แนวทาง คือ Quick Win ต่อยอดธุรกิจ, Business Redesign และ Intrapreneur



# การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ในปีที่ผ่านมา สถานการณ์การระบาดของโควิด-19 เป็นปัญหาหลักที่ส่งผลกระทบไปทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นภาคประชาชน หรือภาคธุรกิจ เนื่องจากสภาวะตลาด รวมไปถึงพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างยั่งยืนและมั่นคง นอกจากจะต้องปรับตัวเพื่อตั้งรับกับสภาวะการณ์ใหม่ๆ แล้ว ยังต้องใช้ยุทธศาสตร์สำคัญอย่าง “การบริหารห่วงโซ่อุปทาน” มาบริหารความสัมพันธ์ และกระบวนการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น ได้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค พร้อมทั้งยึดหลักบรรษัทภิบาลที่ดี ดำเนินธุรกิจด้วยแนวทางแบบมีส่วนร่วมและยั่งยืน การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของบริษัทฯ แบ่งงานเป็น 2 ด้านหลักๆ คือ

1. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานให้เกิดประสิทธิภาพ
2. การบริหารห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน โดยได้นำแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่คำนึงถึงประเด็นด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และบรรษัทภิบาล (Environmental, Social and Governance หรือ ESG) เข้ามามีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานในห่วงโซ่อุปทาน

## เป้าหมาย 5 ปี



ลดความเสี่ยงด้านความยั่งยืนของคู่ค้า  
ได้ตามเป้าหมาย



ลดค่าใช้จ่ายด้านการจัดหาพัสดุด้วยการบริหาร  
ต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพอย่างน้อย 10% ของ  
งบประมาณต่อปี



ส่งเสริมการจัดหาสินค้า/บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่ง  
แวดล้อม (Green Procurement) อย่างต่อเนื่อง



พัฒนาและบริหารความสัมพันธ์  
กับคู่ค้า และผู้ร่วมงาน

## กลยุทธ์ 2563



ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ พัฒนาระบบการจัดหา  
ของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม เพื่อมุ่งสู่การจัดหา  
พัสดุที่เป็นเลิศตามหลักสากล



ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด  
แก่บริษัท ทั้งในแง่คุณภาพ และค่าใช้จ่าย



พัฒนาศักยภาพคู่ค้าด้วยการปฏิบัติตามบรรษัทบรรณ  
คู่ค้าฯ และการพัฒนาอย่างยั่งยืน

## การดำเนินการปี 2563

### การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานให้เกิดประสิทธิภาพ (Supply Chain Management)

พัฒนาระบบการจัดหาของบริษัทและบริษัทในเครือ ให้สามารถ  
ดำเนินการจัดหาแบบการจัดหาเชิงกลยุทธ์

ฝ่ายจัดซื้อได้ร่วมมือกับผู้ใช้งาน ด้วยการนำ Category strategy  
และกลยุทธ์การจัดซื้อต่างๆ มาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อหาจุดใน  
การพัฒนาการจัดหาในแต่ละกลุ่มสินค้าและบริการ ให้ได้สินค้า  
และบริการที่มีคุณภาพ ราคาเหมาะสม ด้วยกระบวนการที่มี  
ประสิทธิภาพ ซึ่งตัวอย่างของกลยุทธ์การจัดหาสินค้าและบริการที่  
นำมาใช้ มีดังนี้

1. การปรับมาตรฐาน (standardization) : โดยการกำหนด  
Specification ให้เป็น Standardization ให้เหมาะสมกับสินค้าและ  
บริการ ซึ่งทำการวิเคราะห์สินค้าและบริการที่ใช้ในปัจจุบัน ว่ามี  
สินค้าหรือบริการใดบ้าง ที่สามารถปรับให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน  
ได้ หรือปรับจากการใช้สินค้าพิเศษ ที่ทำให้เกิดความเสี่ยง

ในที่ต้องจัดทำกับคู่ค้าเพียงรายเดียว (Single source distributor) มาเป็นสินค้าตามมาตรฐานที่สามารถแข่งขันราคา  
ได้ หรือใช้สินค้าที่มีคุณสมบัติทดแทน ที่มีจำหน่ายในท้องตลาด  
ซึ่งผลจากการปรับมาตรฐานดังกล่าว พบว่ามีสินค้าและบริการ  
หลายประเภท สามารถนำปริมาณการซื้อจากผู้ใช้งานหลาย  
รายมารวมกัน (Consolidated volume) เพื่อเพิ่มอำนาจการ  
ต่อรองราคากับคู่ค้า และมีสินค้าหลายประเภทสามารถเพิ่ม  
การแข่งขันราคาได้ จากเดิมที่ต้องจัดทำกับคู่ค้าเพียงรายเดียว  
ส่งผลให้สามารถซื้อสินค้าและบริการจากผู้ขายรายใหม่ และ  
เกิดการประหยัดจากการแข่งขันราคาได้

2. ปรับรูปแบบการทำงานภายใน : ทางจัดซื้อ ร่วมกับผู้ใช้งาน  
ได้ร่วมกันวิเคราะห์ขอบเขตงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน เพื่อช่วย  
ปรับปรุงการทำงานให้ได้ประสิทธิภาพมากขึ้น เหมาะสมกับ  
สภาวะตลาดที่เปลี่ยนแปลง โดยนำความรู้ทางเทคนิคของ  
ผู้ใช้งานจริง มาปรับใช้ ทำให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายในการ  
จัดหามากยิ่งขึ้น เช่น การวางแผนการใช้งานอะไหล่และสาร  
เคมีใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับปริมาณการใช้งานจริง โดยได้  
ประโยชน์ทั้งการลดค่าใช้จ่าย และสามารถลดปริมาณอุปกรณ์  
ที่เก็บในคลังลงได้

### 3. ใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วม (Digital Transformation) :

จากที่มีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการงานจัดหา เช่น E-catalog โดยใช้กับกลุ่มสินค้าอุปกรณ์สำนักงาน และสินค้าอุปโภคบริโภคไปแล้วนั้น ในปีนี้ได้ดำเนินการนำระบบมาใช้กับกลุ่มสินค้าประเภทอะไหล่อุปกรณ์ และเครื่องมือช่างทั่วไปในโรงกลั่น ทำให้สามารถลดกระบวนการจัดหา การทำจ่ายของ Warehouse รวมถึงเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้งานจริงที่สามารถสั่งซื้อสินค้าที่ต้องการได้ ผ่านช่องทางออนไลน์ สะดวก รวดเร็ว และสามารถติดตามข้อมูลได้ นอกจากนี้ยังได้เริ่มนำเทคโนโลยีต่างๆ มาปรับใช้กับกระบวนการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น การประชุมผ่าน Microsoft teams เพื่อลดการสัมผัส, การใช้ระบบเสนอราคากับกลุ่มงานจัดหาประเภทอื่น ลดการเกิดขยะจากการใช้ซองเอกสาร รวมถึงลดกระดาษจากการพิมพ์เอกสารอีกด้วย และยังได้ริเริ่มใช้เทคโนโลยี Electronic Signature กับการลงนามสัญญา เพื่อลดเวลาการจัดทำเอกสาร และลดการใช้กระดาษอีกด้วย ส่งผลให้กระบวนการลงนามสัญญารวดเร็วขึ้น

#### ผลลัพธ์



สามารถจัดซื้อ/จัดจ้างได้ภายในระยะเวลาเฉลี่ย 38 วัน



ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดหาพัสดุได้มากขึ้นถึง 14.5 % ของงบประมาณในปี 2563

#### พัฒนาความสัมพันธ์กับคู่ค้า โดยการจัดสัมมนาคู่ค้า

บริษัทฯ ได้จัดสัมมนาคู่ค้า เพื่อชี้แจงแนวทางการดำเนินงานของบริษัท และให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบการจัดหาพัสดุ และขั้นตอนการดำเนินการของบริษัทฯ โดยในปีนี้ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดสัมมนา ด้วยการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งเปิดโอกาสให้คู่ค้าได้สอบถาม แสดงความคิดเห็น เสนอคำแนะนำต่างๆ ทั้งประเด็นปัญหาที่พบในการทำงานกับจัดซื้อ และกับผู้ใช้งาน ซึ่งทางจัดซื้อได้เป็นตัวกลางในการรับประเด็นเหล่านั้นมาปรับปรุงการทำงานร่วมกัน โดยในบางประเด็นได้รับการชี้แจงให้เข้าใจตรงกันแล้วในที่ประชุม และสำหรับบางประเด็นปัญหา จัดซื้อได้รับคำแนะนำมาพัฒนาการทำงานร่วมกันให้ได้ประสิทธิภาพขึ้น เช่น เรื่องการใช้งานระบบเสนอราคา เรื่องประเด็นความสะดวกในการเดินทางมาฟังคำชี้แจงงาน และเรื่องการแจ้งผลการประกวดราคา เป็นต้น

จากการดำเนินการจัดสัมมนาอย่างต่อเนื่อง พบว่า ช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์กับคู่ค้าในทะเบียนคู่ค้า และเสริมความมั่นใจในด้านคุณภาพของคู่ค้าให้กับผู้ใช้งานยิ่งขึ้น

#### ผลลัพธ์



ผลความพึงพอใจของคู่ค้าต่อการทำงาน  
ของเจ้าหน้าที่จัดหาพัสดุ อยู่ในระดับดีมาก  
(85%)



ผลความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการทำงาน  
ของคู่ค้าอยู่ในระดับดี (74%)

#### การส่งเสริมสินค้าและบริการที่เป็นสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ได้จัดทำคู่มือ และทำเนียบสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งเสริมการจัดหาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งไม่ได้ประยุกต์ใช้แค่กับการจัดซื้อสินค้าเท่านั้น แต่ยังรวมถึงงานจ้างบริการต่างๆ เช่น งานก่อสร้าง งานซ่อมแซมสถานบริการ หรือสำนักงานต่างๆ ที่บริษัทมีการกำหนดให้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมด้วย

นอกจากนี้ การปรับกลยุทธ์การจัดหาโดยเลือกซื้อจากผู้ขายภายในประเทศ หรือผู้ขายจากประเทศใกล้เคียง เพื่อทดแทนการซื้อจาก Origin แหล่งเดิมที่อยู่ไกล ส่งผลให้ช่วยลดต้นทุนการจัดหาสินค้า และยังช่วยลดพลังงานที่ใช้ในการขนส่งสินค้าอีกด้วย

#### ผลลัพธ์



จำนวนรายการสินค้า/บริการ  
ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 50 รายการ  
(เป้าหมาย 20 รายการ)

#### การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน (Sustainable Supply Chain)

เพื่อช่วยเพิ่มโอกาสลดความเสี่ยงและเป็นการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ บริษัทฯ มุ่งเน้นการดำเนินงานพัฒนากลุ่ม “คู่ค้า” ของบริษัทฯ ให้เติบโตอย่างยั่งยืน โดยนำกรอบการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนของ UN Global Compact มาเป็นแนวทางในการดำเนินงานกับ Supplier ดังนี้

1. จัดทำจรรยาบรรณคู่ค้าเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (BCP Supplier Code of Conduct: SCOC) ที่ยึดหลักการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแล (ESG) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 หมวด ได้แก่
  - ✓ จริยธรรมทางธุรกิจ
  - ✓ การปฏิบัติด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน
  - ✓ ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
  - ✓ สิ่งแวดล้อม
  - ✓ การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน

- กำหนดกลุ่มและวิเคราะห์คู่ค้าสำคัญ (Critical Tier 1 Suppliers) ซึ่งเกณฑ์ในการวิเคราะห์กำหนดไว้ดังนี้
  - ✓ เป็นคู่ค้าที่มียอดสัญญาซื้อขายสูง (จำแนกตามกลุ่มคู่ค้า)
  - ✓ เป็นคู่ค้าที่จำหน่ายวัตถุดิบ สินค้าและบริการที่สำคัญกับกระบวนการทางธุรกิจของบริษัทฯ
  - ✓ เป็นคู่ค้าที่มีน้อยรายในตลาด

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

- เมื่อวิเคราะห์คู่ค้าแล้ว บริษัทฯ ได้ส่งเสริมให้คู่ค้าปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้า ด้วยการประเมินตนเองผ่านระบบประเมินจรรยาบรรณคู่ค้า โดยมีเป้าหมายที่จะส่งเสริม คู่ค้าสำคัญของบริษัทฯ (Critical Tier 1 Suppliers) ทุกราย ให้เข้าร่วมทำ SCOC Assessment ปฏิบัติตามจรรยาบรรณภายในปี 2563
  - ✓ คู่ค้าสำคัญของบริษัทฯ ได้ตอบรับและเข้าร่วมการประเมิน SCOC Assessment ครบทั้ง 53 ราย
  - ✓ นอกจากนี้บริษัทได้เข้าเยี่ยมชมโรงงานของคู่ค้าสำคัญตามกระบวนการดำเนินงานตามเกณฑ์จรรยาบรรณคู่ค้า (SCOC) หลังคลายล็อกดาวน์จากโควิด-19 เพิ่มเติม 13 ราย เมื่อรวมกับการเข้าเยี่ยมชมในปี 2562 จำนวน 11 ราย รวมเป็น 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 45 ของคู่ค้าสำคัญ

#### การส่งเสริมให้คู่ค้าดำเนินการตาม SCOC ขอบบริษัท

จำนวนคู่ค้า	2563	2562
1. คู่ค้าสำคัญ (Critical Tier 1 Suppliers) ตอบรับและเข้าร่วมการประเมิน SCOC Assessment	53	24
2. การเยี่ยมชมโรงงานของบริษัทคู่ค้าสำคัญตามกระบวนการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์จรรยาบรรณคู่ค้า (SCOC)	24	11
คงเหลือคู่ค้าที่ต้องติดตามเยี่ยมชมโรงงาน	29	42

#### การรายงานความโปร่งใสในห่วงโซ่อุปทาน

ร้อยละของคู่ค้าที่สำคัญของบริษัทฯ	2562	2563	เป้าหมาย 2564
ร้อยละคู่ค้าสำคัญของบริษัทฯ ตอบรับการเชิญเข้าร่วมประเมินผลการดำเนินงานตามจรรยาบรรณฯ	100% (53 ราย)	100% (53 ราย)	100%
ร้อยละคู่ค้าสำคัญของบริษัทฯ เข้าร่วมประเมินผลการดำเนินงานตามจรรยาบรรณฯ (ร้อยละ)	45.3% (24 ราย)	100% (53 ราย)	100%
ร้อยละความเสี่ยงของคู่ค้าที่ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Tier 1 suppliers)	100% (979 ราย)	100% (979 ราย)	100%
ร้อยละการวิเคราะห์ความเสี่ยงของคู่ค้าที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (critical non-tier 1 suppliers)	100% (101 ราย)	100% (101 ราย)	100%

- ดำเนินการวิเคราะห์และปิด Gap ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของคู่ค้ากลุ่มจัดหมวดหมู่สูง และกลุ่มสินค้าและบริการ

- ✓ บริษัทฯ มีเป้าหมายที่จะดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้าน ESG กับคู่ค้า (Tier 1 Suppliers) รอบการประเมิน 3 ปี คือ 2562-2564 ซึ่งตั้งแต่ปี 2562 บริษัทฯ ได้ดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของคู่ค้า Tier 1 Supplier จำนวน 979 ราย และคู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Critical Non-tier 1 Suppliers) 101 รายครบแล้ว โดยพบว่า คู่ค้า Tier 1 Suppliers จำนวน 5 ราย และ คู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Critical Non-tier 1 Suppliers) จำนวน 22 ราย มีความเสี่ยงจากการดำเนินงานของคู่ค้าในระดับวิกฤตและระดับสูงในทุกด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ความเสี่ยงเกี่ยวกับเรื่องส่งของล่าช้า/ส่งมอบสินค้าไม่มีคุณภาพ ทำให้ธุรกิจหยุดชะงัก ด้านสังคม ซึ่งได้แก่ ความเสี่ยงเกี่ยวกับถูกชุมชนร้องเรียน จากปฏิบัติงานและด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความเสี่ยงเกี่ยวกับการรั่วไหลของสารเคมีและน้ำมัน ซึ่งบริษัทฯ ได้ร่วมกันหามาตรการลดความเสี่ยงกับคู่ค้าที่ได้รับการประเมินความเสี่ยง เพื่อป้องกันการเกิดผลกระทบและลดโอกาสเกิดความเสี่ยงนั้น ร้อยละ 100 และไม่มีการยุติการดำเนินงานกับคู่ค้าในรายที่ได้รับการประเมินความเสี่ยงนั้น (ร้อยละ 0) (Disclosure 308-2, Disclosure 414-2)

#### การส่งเสริมให้คู่ค้าพัฒนาตามแนวทางการแก้ไขและแผนงาน

การประเมินความเสี่ยงด้าน ESG	จำนวนคู่ค้า		
	ประเมินแล้ว	มีความเสี่ยงระดับวิกฤตสูง	ดำเนินการตามแผนแล้ว
คู่ค้าที่ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Tier 1 Suppliers)	979	5	5
คู่ค้าสำคัญที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง (Critical Non-tier 1 Suppliers)	101	22	22
รวม		27	27



## การบริหารจัดการนวัตกรรม

บริษัทฯ ได้จัดตั้งสถาบันนวัตกรรมและบ่มเพาะธุรกิจ Bangchak Initiative and Innovation Center (BiiC) โดยมีวัตถุประสงค์ในการสร้าง Green Ecosystem เพื่อผลักดันนวัตกรรมต่างๆ โดยเน้นด้านพลังงานสีเขียว (Green Energy) และด้านชีวภาพ (Bio-Based) นำมาต่อยอดขยายธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศจากการวิจัยและพัฒนา จัดการเทคโนโลยีและเครือข่าย พร้อมทั้งบ่มเพาะธุรกิจ Startup สนับสนุนเศรษฐกิจยุค 4.0 โดยมุ่งสู่กลุ่มบริษัทนวัตกรรมสีเขียวชั้นนำในเอเชีย โดยในปี 2563 บริษัทฯ ได้เปิดตัวธุรกิจ Startup “Winnonie” (วิน โน นี) ด้วยการนำนวัตกรรมพลังงานสีเขียวมอเตอร์ไซค์ไฟฟ้ามาทดลองให้วินมอเตอร์ไซค์ในพื้นที่รอบสำนักงานใหญ่และโรงกลั่นน้ำมันบางจากเช่า พร้อมการเปลี่ยนแบตเตอรี่แบบ swapping เป็นรายแรกของประเทศไทย ซึ่งต่อยอดความเป็นผู้นำนวัตกรรมพลังงานสีเขียวอย่างเต็มรูปแบบ

ในปีที่ผ่านมา กลุ่มวิจัยและพัฒนา (R&D) ได้ดำเนินการจัดตั้งห้องปฏิบัติการเพาะเลี้ยงจุลสาหร่าย รวมถึงโรงงานต้นแบบเพื่อผลิตผลิตภัณฑ์มูลค่าสูงจากจุลสาหร่าย นอกจากนี้ยังมีความร่วมมือทางวิชาการและพัฒนาโครงการร่วมกับสถาบันวิจัยและมหาวิทยาลัยต่างๆ ได้แก่ ศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ (นาโนเทค) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT) และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (KMUTT) เป็นต้น

### รายจ่ายของบริษัทสำหรับการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม

ปี	การดำเนินงาน	จำนวนเงิน (บาท)
2561	การผลิตสารแอสตาแซนตินจากสาหร่าย และการคัดเลือกสายพันธุ์สาหร่ายเพื่อการบำบัดน้ำทั้งโรงงานผลิตไบโอเอทานอลเพื่อการผลิตสาร	5,400,000
2562	การผลิตสารแอสตาแซนตินจากสาหร่าย การผลิตพลาสติกชีวภาพ การผลิตน้ำมันพื้นฐานชีวภาพ การบำบัดน้ำเสีย	9,200,000
2563	• จัดตั้งห้องปฏิบัติการเพาะเลี้ยงจุลสาหร่าย รวมถึงก่อสร้างโรงงานต้นแบบเพื่อผลิตแอสตาแซนติน	10,000,000
	• การผลิตผลิตภัณฑ์ต้นแบบพลาสติกชีวภาพ ผลิตภัณฑ์โปรตีนทางเลือกจากพืช การบำบัดน้ำเสียจากสถานีบริการน้ำมัน	5,450,000

#### หมายเหตุ

ปี 2562 ได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีจาก สวทช. 2.8 ล้านบาท และได้รับทุนวิจัยสนับสนุนจาก สกสว. 2.3 ล้านบาท

ปี 2563 ได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีจาก สวทช. ประมาณ 1 ล้านบาท



# การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์มาใช้ ในการพัฒนาธุรกิจ

บริษัทฯ” ส่งเสริมการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย โดยเฉพาะการมีแนวปฏิบัติ มีเครื่องมือ มีมาตรฐานที่ใช้ดำเนินการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และให้ความสำคัญกับระบบความปลอดภัยสอดคล้องตามมาตรฐานสากล เพื่อให้สามารถรองรับการขยายธุรกิจ ตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร

## โครงสร้างการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

โครงสร้างการบริหาร เพื่อการพัฒนางานองค์กรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทฯ มีการจัดตั้งคณะทำงานและคณะกรรมการรายงานต่อคณะกรรมการและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร (ERMC) และมีฝ่ายดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศดูแลบริหารงาน

ตั้งแต่ปี 2561 บริษัทฯ ได้ตั้งส่วนความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ขึ้นเพื่อรับผิดชอบงานบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ตามมาตรฐานสากลการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ISO/IES 27001: 2013, ISO/IES 27032: 2012 และ NIST Cyber security framework

## การบริหารระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรฐานสากล

- ISO/IES27001:2013 เป็นมาตรฐานสากลสำหรับระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security Management Systems : ISMS) บริษัทฯ ได้รับการรับรองต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2555 มีการดำเนินการตามระบบนี้ตั้งแต่การประเมินความเสี่ยง การออกแบบด้านการรักษาความปลอดภัย และการนำไปปฏิบัติ รวมถึงการบริหารจัดการความปลอดภัยทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการควบคุมหรือพัฒนาธุรกิจของบริษัท
- ISO/IES 27032: 2012 ในปี 2561 บริษัทฯ ได้รับการรับรอง ISO/IES 27032: 2012 เพิ่มนอกจาก ISO 27001 ซึ่งเน้นที่ Confidentiality, Integrity และ Availability ใน Cyberspace คือความมั่นคงปลอดภัยของทรัพย์สินในโลกไซเบอร์ เช่น ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล บริการ รวมไปถึงสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Virtual Assets) เช่น ชื่อเสียง แบนด์ เป็นต้น
- การป้องกันภัยคุกคามต่อทรัพย์สิน ข้อมูลและระบบสารสนเทศ บริษัทฯ ได้ดำเนินการตาม “นโยบายรักษาความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ” ซึ่งจะมีการดูแลอย่างครอบคลุมนับตั้งแต่

- การประเมินความเสี่ยง คัดเลือกระบบสารสนเทศที่สำคัญและจัดทำระบบสำรองและแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ในกรณีไม่สามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ จัดให้มีการทดสอบสภาพความพร้อมใช้ ระบบสำรองและซ่อมแผนรองรับแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินและแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ
- การบริหารจัดการทรัพยากรด้านทรัพย์สินสารสนเทศ ต้องมีมาตรการ ควบคุมการใช้และรักษาทรัพย์สิน อุปกรณ์ให้สมบูรณ์พร้อมใช้ และป้องกันการเข้าถึงทรัพย์สินหรือข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต
- การจัดการข้อมูลและการรักษาความลับ บริษัทฯ มีมาตรการรักษาความปลอดภัย โดยมีการควบคุมการเข้าถึงและการทำงานของระบบสารสนเทศของบริษัทตามลำดับความสำคัญหรือลำดับชั้นความลับในการเข้าถึง การควบคุมการรับส่ง Electronic messaging เช่น email หรือ EDI รวมทั้งจัดให้มีการทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรในการรักษาความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลของบริษัทฯ กับหน่วยงานภายนอก
- การจัดให้มีการป้องกันภัยคุกคามต่อระบบสารสนเทศทั้งจากการบุกรุกผ่านระบบเครือข่ายและโปรแกรม ที่ไม่พึงประสงค์ที่จะสร้างความเสียหายให้กับข้อมูลของบริษัท โดยบริษัทฯ จะมีการตรวจจับ ป้องกัน และการกู้คืน รวมทั้งการสร้างความตระหนักรู้แก่ผู้เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการบริหารจัดการช่องโหว่ทางเทคนิค ซึ่งมีการดำเนินการดังนี้
  - การทดสอบขั้นตอนและกระบวนการในการบริหารจัดการเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ซึ่งครอบคลุมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงไซเบอร์ (Cyber security drill)
  - จัดให้มีการทดสอบโดยจ้างผู้เชี่ยวชาญมาทดสอบเจาะระบบ (Penetration test) กับระบบงานที่สำคัญเพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบทางธุรกิจ (Risk and Impact for business) โดยจะทดสอบอย่างน้อยทุก 3 ปีหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบงานที่มีนัยสำคัญ สำหรับระบบงานอื่นๆ จะทดสอบทุก 5 ปี
  - การทำประเมิน Vulnerability Assessment ซึ่งเป็นการตรวจระบบปฏิบัติการ (OS) ซอฟต์แวร์ หรืออุปกรณ์ Network/Security ว่ามีช่องโหว่ใดบ้างและมีระดับความรุนแรงเท่าใด เพื่อให้ผู้ดูแลระบบประเมินความเสี่ยงว่ามีโอกาสถูกเจาะระบบจากผู้ไม่ประสงค์ดีมากน้อยเพียงใด และทำการแก้ไขเพื่อปิดช่องโหว่นั้น

- การสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างความตระหนักรู้และเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งดิจิทัลเทคโนโลยี (Internal communication) ที่บริษัทฯ นำมาใช้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านการบริหารงานภายในองค์กร และธุรกิจต่างๆ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับพนักงาน และผู้ปฏิบัติงานโดยจัดให้มีการสื่อสารและอบรม ดังนี้

- จัดให้มีการอบรมพนักงานที่เข้าใหม่ รวมถึงผู้บริหารและพนักงานเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม หรือ Application ต่างๆ
- การสื่อสารประเด็นความเสี่ยงทาง Cyber ที่เกิดขึ้นเพื่อให้ความรู้และสร้างความตระหนักรู้ต่อภัยทางไซเบอร์ (Security awareness) โดยจะมีข่าวสารต่างๆ ออกแจ้งพนักงานทาง Outlook ต่อเนื่องเป็นประจำ
- Cybersecurity awareness improvement program จะมีการจัดเป็นประจำทุกปี โดยการให้การทำแบบประเมินทดสอบความเข้าใจเรื่อง Phishing Mail จากนั้นจะความรู้เรื่อง e-mail ที่หลอกเอารหัสผ่าน (Phishing Mail) และทำ Phishing Simulation คือ การจำลองอีเมลฟิชชิงส่งให้กลุ่มผู้ใช้งานภายในองค์กร เพื่อวัดระดับความเสี่ยงขององค์กรต่อภัยคุกคามประเภท ฟิชชิง และวัดความตระหนักของผู้ใช้งานในการแยกแยะฟิชชิงอีเมล (Security awareness assessment) โดยมีการเก็บบันทึกผลการทดสอบและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปวางแผนและจัดอบรมพัฒนาความรู้ รวมถึงปรับปรุงมาตรการป้องกันภัยฟิชชิงขององค์กร ในปี 2563 มีการดำเนินการ 2 ครั้ง พบว่าพนักงานมีความเข้าใจ ระวังระมัดระวังและรู้จักวิธีการจัดการกับ Phishing mail ดีขึ้นอย่างมาก

กลุ่มบวจากฯ	Testing #1	Testing #2
2563	3.4 %	1.3 %
2562	6.2 %	2.1 %

- Cyber Security Response เป็นอีกแนวทางที่บริษัทฯ มีการดำเนินการ โดยจะมีการติดตามกรณีศึกษาทางด้านไซเบอร์ เพื่อนำมาอบรมให้ความรู้แนวทางแก่พนักงาน ผู้บริหาร รวมทั้งบริษัทในกลุ่มบางจากฯ ให้ระมัดระวังและมีความตระหนักในเรื่องการหลอกลวงผ่านทางอีเมลธุรกิจ (Business email compromise) เช่น การส่งใบแจ้งหนี้ปลอม โดยจัดอบรมให้กับส่วนงาน/สายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความตระหนักและระมัดระวัง โดยได้กำหนดแนวทางการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ (Strictly process confirming) ดังนี้

- การร้องขอ:ลงทะเบียนหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลสำคัญ โดยเฉพาะข้อมูลบัญชีธนาคาร
  - ให้ใช้แบบฟอร์มจาก FCD เพื่อยืนยัน
  - ต้องลงนามโดยผู้มีอำนาจของคู่ค้านั้นๆ
  - ต้องมีหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้อง และน่าเชื่อถือตามกฎหมาย
  - Re-Check กับผู้ร้องขอทางโทรศัพท์ที่เคยติดต่อ
  - ให้มีการเพิ่มขึ้นขั้นตอนเหล่านี้ใน Work flow การทำงาน
- มาตรการการดูแลรับมือกรณีเกิดการคุกคามทางไซเบอร์ บริษัทฯ ได้การรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 20000-1:2011 ด้าน IT Service Management System เป็นระบบ BMC Remedy ซึ่งจะมีขั้นตอนปฏิบัติการจัดการเหตุขัดข้องด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ หากพนักงานสามารถแจ้งได้ 3 ช่องทาง
    - แจ้งผ่านระบบmyit : <https://myit.bangchak.co.th/ux/myitapp>
    - email ที่ IT-Service
    - โทร 4336

ซึ่งบริษัทฯ มีการทำ Cybersecurity awareness improvement Program ปีละ 2 ครั้ง ทำให้พนักงานสามารถใช้ช่องทางเหล่านี้มีการแจ้งเหตุที่สงสัยว่าจะเกิดการคุกคามทางไซเบอร์

จำนวนเหตุการณ์ที่เกิดการละเมิดข้อมูล การเปิดเผยข้อมูลโดยไม่ตั้งใจ และการรั่วไหลของข้อมูล



0

2560

0

2561

0

2562

0

2563

จำนวนครั้งที่ข้อมูลถูกคำรั่วไหลหรือถูกนำไปเปิดเผย/ใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต

0

2560

0

2561

0

2562

0

2563





บูรณาการมาตรฐานสากลและเทคโนโลยี  
เพื่อการผลิตที่ปลอดภัย และ

**เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม**



# มีตสิ่งแวดล้อม

การใช้พลังงานสุทธิขององค์กร



14,112  
เทระจูล

อัตราการใช้พลังงาน  
(กลุ่มธุรกิจโรงกลั่น)

EII =  
102.0

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก  
(ตามขอบเขตการเป็น

ส่วนตาม

กรรมสิทธิ์)



ล้านตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

การรับน้ำจากแหล่งต่างๆ รวม



21.33 ล้าน ลบ. ม.

\*น้ำแม่น้ำ น้ำบาดาล น้ำจากกระบวนการผลิต  
และน้ำประปาโรงกลั่นฯ และสำนักงานใหญ่

ปริมาณน้ำใช้ซ้ำ/  
น้ำรีไซเคิล ของโรงกลั่นฯ

1.31  
ล้าน ลบ. ม.



การขงเสียด้วย  
หลัก 3 Rs  
ของปริมาณ  
ของเสียทั้งหมด



ร้อยละ

99.96

# การจัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อรรถประโยชน์สูงสุด (Operational Eco-Efficiency)

ในปี 2563 กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมันมีกำลังการกลั่นเฉลี่ยอยู่ที่ 97,200 บาร์เรลต่อวัน คิดเป็น 81% ของกำลังการผลิตรวมของโรงกลั่น ซึ่งเป็นผลจากความผันผวนของราคาน้ำมันและค่าการกลั่นที่อยู่ในระดับต่ำ ตามความต้องการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงทั่วโลกที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงความต้องการใช้น้ำมันในประเทศที่ลดลงจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 บริษัทฯ จึงได้ปรับโรงกลั่นเป็น Niche product refinery เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เช่น ผลิตภัณฑ์กลุ่มสารทำละลาย ภายใต้ชื่อ BCP White Spirit 3040 และได้ขยายเป็นผู้ผลิต UCO (Unconverted oil) รายเดียวในประเทศไทย ซึ่งช่วยเพิ่มค่าการกลั่น

เนื่องจากผลกระทบด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การขาดแคลนทรัพยากรธรรมชาติที่เพิ่มขึ้นทั่วโลก และการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญต่อการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในกระบวนการผลิตอย่างคุ้มค่า โดยให้เกิด

ประสิทธิภาพในการผลิตสูงสุด และลดการเกิดของเสียและมลพิษให้น้อยที่สุด บริษัทฯ มีระบบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 14001:2015 ซึ่งครอบคลุมทั้งการใช้ทรัพยากรและควบคุมมลพิษ เป็นเครื่องมือขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องภายใต้นโยบายเชิงรุก สอดคล้องตามเกณฑ์อุตสาหกรรมสีเขียวระดับ 5 เครือข่ายสีเขียว (Green Industry Level 5: Green Network) ซึ่งเป็นเกณฑ์อุตสาหกรรมสีเขียวระดับสูงสุดจากกรมโรงงานอุตสาหกรรม ครอบคลุมการดำเนินธุรกิจโดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ รวมถึงการขยายและส่งเสริมแนวทางการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมไปยังผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่อุปทาน ชุมชนและผู้บริโภค เพื่อผลักดันไปสู่การเป็นเครือข่ายสีเขียว (Green network) และเป็นการแสดงถึงความมุ่งมั่นพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (Disclosure 102-12)

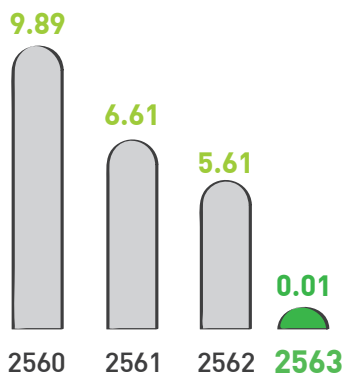
## ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency)

บริษัทฯ มุ่งสร้างการเติบโตของธุรกิจ และในขณะเดียวกัน บริษัทฯ ยังคำนึงถึงการลดผลกระทบจากการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจ โดยเฉพาะผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้ใช้ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ (Eco-efficiency) เป็นดัชนีชี้วัดที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพในการผลิต และผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการผลิต โดยบริษัทฯ ได้ใช้รายได้ก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจ่าย (EBITDA) สะท้อนการเติบโตทางเศรษฐกิจ และใช้ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ที่เป็นประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญของอุตสาหกรรมปิโตรเลียมสะท้อนผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ค่าประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจที่สูงจะแสดงถึงการผลิตที่มีประสิทธิภาพสูงและมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่ต่ำ

สำหรับประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ ปี 2563 พบว่าลดลงเมื่อเทียบกับปี 2562 เนื่องจากผลกระทบของความผันผวนของราคาน้ำมันและค่าการกลั่นที่อยู่ในระดับต่ำ ตามความต้องการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงทั่วโลกที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ประกอบกับผลกระทบของการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทั้งรอบแรกและระลอกใหม่ ที่ส่งผลให้ความต้องการใช้น้ำมันในประเทศปรับตัวลดลง ซึ่งส่งผลให้ผลประกอบการของทั้งอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมันรวมถึงของบริษัทฯ ปรับตัวลดลง อย่างไรก็ตาม ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปี 2563 ลดลงจากปีที่ผ่านมา จากการดำเนินการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานของโรงกลั่น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของ บริษัทฯ ในการดำเนินธุรกิจพร้อมไปกับการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม

### ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ

(พันบาท/ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)



หมายเหตุ :

EBITDA และก๊าซเรือนกระจก ขอบเขต 1 และ 2 (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า) ของกลุ่มธุรกิจโรงกลั่น และกลุ่มธุรกิจการตลาด



## การใช้พลังงาน

ธุรกิจโรงกลั่นเป็นเป็นอุตสาหกรรมที่มีการใช้พลังงานสูง ในรูปแบบของพลังงานความร้อน พลังงานไฟฟ้า และพลังงานไอน้ำ บริษัทฯ จึงตระหนักถึงการจัดการพลังงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามระบบการบริการจัดการพลังงานตามมาตรฐาน ISO 50001 โดยดำเนินการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2557 และมีเป้าหมายและแผนพัฒนาโรงกลั่น ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อเป็นเป้าหมายในการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้พลังงานของโรงกลั่น สำหรับแผนระยะสั้น คือการตั้งเป้าหมายในการใช้พลังงาน การพัฒนาระบบต่างๆ ที่มีอยู่แล้วให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แผนระยะกลาง คือการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ในกระบวนการผลิตให้สูงขึ้น นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีการศึกษา โครงการระยะยาวที่สามารถลดการใช้พลังงานอย่างมีนัยสำคัญ ที่เรียกว่า EII Improvement project

### เป้าหมายการใช้พลังงาน (Energy Efficiency) ปี 2563

บริษัทฯ กำหนดเป้าหมายการใช้พลังงานของโรงกลั่นฯ โดยใช้ดัชนีชี้วัดการใช้พลังงาน (Energy Intensity Index: EII) ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดการใช้พลังงานสากล และสามารถเปรียบเทียบได้กับโรงกลั่นน้ำมันที่มีขนาดกำลังการผลิตใกล้เคียงกัน ปัจจุบันดัชนีการใช้พลังงานของบริษัทฯ อยู่ที่ระดับ 2 (EII น้อยกว่า 104) ซึ่งพัฒนามาจากระดับ 3 (EII น้อยกว่า 114) แต่สำหรับปี 2563 ที่ผ่านมา เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ที่ส่งผลกระทบให้ปริมาณความต้องการใช้น้ำมันในประเทศมีแนวโน้มลดลง บริษัทฯ ได้ลดกำลังการผลิตตามปริมาณความต้องการที่ลดลง (เฉลี่ยกำลังการผลิตของปี 2563 ประมาณ 85%) ทำให้การตั้งเป้าหมายการใช้พลังงานของปี 2563 มีแนวโน้มสูงขึ้นเมื่อเทียบกับเป้าหมายในปี 2562 โดยดัชนีการใช้พลังงาน (EII) ของปี 2563 จะอยู่ที่ 111.5

### ผลการดำเนินงานปี 2563

บริษัทฯ ได้ดำเนินการหน่วย Continuous Catalytic Regeneration Unit (CCRU) ซึ่งเป็นหน่วยที่มีประสิทธิภาพการใช้พลังงานที่ดีกว่าหน่วยเดิมส่งผลให้การใช้พลังงานโดยรวมดีขึ้น นอกจากนี้ด้วยการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด บริษัทฯ จึงได้มีการใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) ร่วมกับการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาโรงกลั่นของบริษัทฯ ให้เป็นโรงกลั่นชั้นนำก้าวหน้าทันโลก

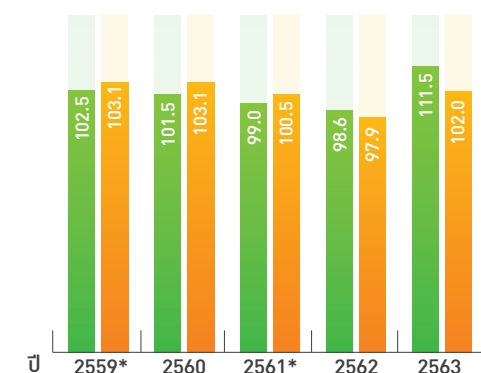
บริษัทฯ มีการดำเนินการโครงการพัฒนาโรงกลั่น และติดตามโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้พลังงานที่ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2562 อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็น ตัวอย่างโครงการที่ดำเนินการได้แก่

- ✓ โครงการหยุดการใช้ Air fin ที่หน่วยปรับปรุงคุณภาพน้ำมันดีเซลที่ 3
- ✓ โครงการหยุดการใช้เครื่องเติมอากาศที่หน่วยบำบัดน้ำเสีย
- ✓ โครงการลดการส่งไอน้ำแรงดัน 20 บาร์ จากหน่วยกำจัดกำมะถัน 2500/2600 ไปที่ TGTU
- ✓ โครงการการ Bypass เครื่องแลกเปลี่ยนความร้อนเพื่อที่ทำการฟื้นฟูความร้อน
- ✓ โครงการการปรับปรุงประสิทธิภาพอัตราการไหลของเอมีนและลดความดันแก๊สชนิดกรดเพื่อจะลดการใช้ไอน้ำที่หน่วยกำจัดกำมะถันในก๊าซเชื้อเพลิง
- ✓ โครงการการลดการใช้ไอน้ำแรงดันปานกลางที่หอแยกเนฟทาของหน่วยกลั่นที่ 2

จากการบริหารจัดการการใช้พลังงาน และโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้พลังงานที่พัฒนาแล้วเสร็จส่งผลให้ดัชนีการใช้พลังงาน (EII) ของโรงกลั่น เท่ากับ 102.0 ซึ่งดีกว่าเป้าหมาย และการใช้พลังงานภายในหน่วยการผลิต เท่ากับร้อยละ 5.68 ของพลังงานเทียบเท่าน้ำมันเตาต่อกำลังการผลิต (%FOEB) ในปี 2563

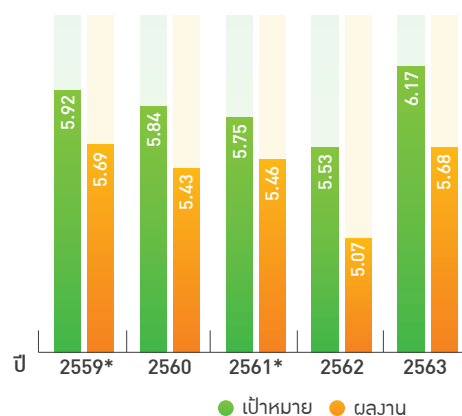
### ผลลัพธ์ของธุรกิจโรงกลั่น

ดัชนีการใช้พลังงาน  
(Energy Intensity Index; EII)



\*มีการซ่อมบำรุงใหญ่ประจำปี

การใช้พลังงานภายในหน่วยการผลิต  
(ร้อยละของพลังงานเทียบเท่าน้ำมันเตาต่อกำลังการผลิต %FOEB)



## แผนงานในอนาคต

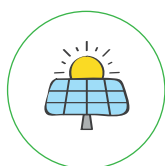
สำหรับแผนงานลดการใช้พลังงาน บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับบริษัทผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศเพื่อแลกเปลี่ยนเทคโนโลยี และประสบการณ์ และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโครงการในอนาคต ทำให้มั่นใจได้ว่าการพัฒนาการใช้พลังงานจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บริษัทฯ มีโครงการที่จะเริ่มดำเนินการในปี 2564 ซึ่งเป็นปีที่มีการซ่อมบำรุงใหญ่ประจำปี ทำให้แนวโน้มการใช้พลังงานหลังการหยุดซ่อมบำรุงใหญ่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และด้วยการใช้งานหน่วย CCRU (Continuous Catalytic Regeneration Unit) ซึ่งเป็นหน่วยใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูง แทนการเดินหน่วย Catalytic reforming ของหน่วยกลั่นที่ 3 จะส่งผลให้ภาพรวมการใช้พลังงานลดลง นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีโครงการลดการใช้พลังงานอื่นๆ อีก อาทิเช่น

- ✓ โครงการติดตั้งระบบการนำไฮโดรเจนจากหน่วยกำจัดกำมะถันในก๊าซเชื้อเพลิงเพื่อไปใช้ในหน่วยผลิตไฮโดรเจน
- ✓ โครงการลดการใช้ไอน้ำจากการหยุดเดินหน่วยบำบัดก๊าซที่ 3
- ✓ โครงการผลิตไอน้ำจากความร้อนเหลือใช้ที่เตาของหน่วยผลิตไฮโดรเจน

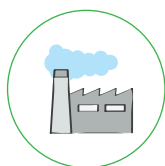
## การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของทุกกลุ่มอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงกลั่นน้ำมันซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่มีการใช้พลังงานและเชื้อเพลิงสูง บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความเสี่ยงและผลกระทบทั้งด้านกายภาพ และด้านการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั้งต่อบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสีย การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทางธุรกิจ จึงเป็นประเด็นสำคัญด้านสิ่งแวดล้อมที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการป้องกันและลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยบริษัทฯ กำหนดให้การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (GHG emissions reduction) ขององค์กร เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กร (Corporate KPI) และเป็นตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และเป้าหมาย SDG 13 และกำหนดเป้าหมายระยะยาวในการเป็น Carbon Neutral Company ภายในปี 2573 จากโครงการการลดก๊าซเรือนกระจก (GHG emission reduction) และกิจกรรมการชดเชยคาร์บอน (Carbon offsets)

### เป้าหมายปี 2563



การปล่อยก๊าซเรือนกระจก  
ขอบเขตที่ 1 ขอบโรงกลั่น ไม่เกิน  
893,110 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



การปล่อยก๊าซเรือนกระจก  
ขอบเขตที่ 2 ขอบโรงกลั่น ไม่เกิน  
4,603 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

### เป้าหมายปี 2573



มุ่งสู่การเป็น  
**Carbon Neutral Company**  
จากโครงการการลดก๊าซเรือนกระจก  
(GHG emission reduction)  
และกิจกรรมการชดเชยคาร์บอน  
(Carbon offsets)

### กลยุทธ์



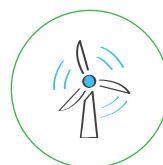
การใช้พลังงานและเชื้อเพลิงสะอาด  
ในกระบวนการผลิต



โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน



การจัดทำ Carbon footprint  
ของผลิตภัณฑ์



การขยายการลงทุนในธุรกิจพลังงาน  
หมุนเวียนและพลังงานสะอาด

## ผลการดำเนินงานปี 2563

บริษัทฯ บริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกในระดับองค์กร โดยการใช้เชื้อเพลิงและพลังงานสะอาดในกระบวนการผลิต เพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และขยายการลงทุนในธุรกิจพลังงานหมุนเวียนและพลังงานสะอาด ส่งผลให้ในปี 2563 กลุ่มบริษัทฯ มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด 1,002,433 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า มาจากการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 จำนวน 978,516 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และจากการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 จำนวน 23,917 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (Gross location-based scope 2 GHG emissions: 22,509 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และ Gross market-based scope 2 GHG emissions: 1,408 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)

สำหรับธุรกิจโรงกลั่น ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างมีนัยสำคัญ มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกทั้งหมด 892,436 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า มาจากการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 จำนวน 885,619 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และจากการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 จำนวน 6,817 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

ซึ่งลดลงจากปีก่อน เนื่องจากในปี 2563 บริษัทฯ ได้เริ่มใช้งานหน่วย Continuous Catalytic Regeneration Unit (CCRU) ซึ่งมีประสิทธิภาพการใช้พลังงานมากกว่าหน่วยรีฟอร์มมิ่งที่ 3 ประกอบกับบริษัทฯ มีการบริหารจัดการการพลังงาน และโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานเพื่อลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เช่น โครงการหยุดการใช้เครื่องอัดอากาศที่หน่วยกำจัดกำมะถัน และโครงการหยุดเตาเผาลำดับที่ 4 ที่หน่วยรีฟอร์มมิ่งที่ 2 นอกจากนี้บริษัทฯ ได้ศึกษาและประเมินการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO<sub>2</sub>) ผ่านแนวทางการประเมินวัฏจักรชีวิต (Life Cycle Assessment: LCA) ของผลิตภัณฑ์ และได้รับการรับรองฉลากคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของผลิตภัณฑ์ (Carbon label) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ในส่วนของขอบเขตโรงกลั่น

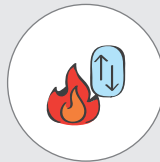
นอกจากนี้ ในกลุ่มบริษัทฯ ยังมีโครงการการลดก๊าซเรือนกระจกจากการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ ของบริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) ที่สามารถลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกของกลุ่มบริษัทฯ ได้ 32,927 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า เทียบกับปีฐาน 2558

## แผนงานในอนาคต

ปี 2564 โรงกลั่นฯ มีแผนการหยุดซ่อมบำรุงใหญ่ (Turnaround maintenance) จึงเป็นโอกาสที่บริษัทฯ จะเริ่มดำเนินโครงการด้านการลดการใช้พลังงานต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยมีโครงการต่างๆ ดังนี้



การล้างทำความสะอาดอุปกรณ์แลกเปลี่ยนความร้อนก่อนเข้าเตาเผาของโรงกลั่นและใช้สารป้องกันการเกิดตะกรันที่อุปกรณ์แลกเปลี่ยนความร้อน



โครงการเพิ่มอุปกรณ์แลกเปลี่ยนความร้อนก่อนเข้าเตาเผาของหน่วยกลั่นลำดับส่วนที่ 4



โครงการเปลี่ยนตัวเร่งปฏิกิริยาหน่วยกำจัดกำมะถันในน้ำมันแนฟทาของหน่วยกลั่นที่ 2 และ 3

## การบริหารจัดการน้ำ

น้ำเป็นทรัพยากรที่สำคัญสำหรับการประกอบธุรกิจ อุตสาหกรรม และกิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์ อย่างไรก็ตาม ความเสี่ยงและผลกระทบจากปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้น้ำ เช่น ปัญหาขาดแคลนน้ำและคุณภาพน้ำ ได้ทวีความรุนแรงมากขึ้นในประเทศไทย ดังนั้นการบริหารจัดการน้ำจึงมีความสำคัญเพื่อให้การใช้น้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีน้ำใช้อย่างยั่งยืนโดยไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม

ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรน้ำ ตลอดจนความเสี่ยงและผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการนำน้ำจากแหล่งน้ำมาใช้ในกิจกรรมและกระบวนการผลิตของบริษัทฯ และการปล่อยน้ำทิ้งที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมภายนอก รวมถึงต่อบริษัทฯ ดังนั้น ในปี 2563 บริษัทฯ จึงได้มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงในระดับองค์กรเกี่ยวกับน้ำในด้านปริมาณและคุณภาพของน้ำ ด้านการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบและโครงสร้างราคาของการใช้น้ำ (Regulatory changes and pricing structure) และด้านความขัดแย้งกับผู้มีส่วนได้เสียในการใช้ทรัพยากรน้ำ (Stakeholder conflict) โดยบริษัทฯ มีการวิเคราะห์สถานการณ์ความเพียงพอของน้ำ (Water stress) ในแม่น้ำเจ้าพระยาในพื้นที่โรงงาน และสถานีสูบน้ำดิบสำแล จังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นแหล่งน้ำดิบที่บริษัทฯ รับน้ำประปาจากการประปานครหลวงมาใช้ในการกระบวนการผลิต โดยใช้เครื่องมือ Aqueduct Water Risk Atlas ของ World Resources Institute เพื่อการบริหารจัดการน้ำให้เหมาะสม ผลการวิเคราะห์พบว่าพื้นที่โรงงานฯ

และพื้นที่ของสถานีสูบน้ำดิบสำแล ไม่ได้อยู่ในพื้นที่อยู่ในสถานการณ์ อาจเกิดการขาดแคลนน้ำ ซึ่งบริษัทฯ มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการใช้น้ำที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่องด้วยกระบวนการ Water Footprint ของผลิตภัณฑ์ 6 ประเภทเพื่อลดการใช้น้ำประปาในการผลิต การติดตามเฝ้าระวังสถานการณ์น้ำแล้ง น้ำท่วม และการเปลี่ยนแปลงระดับน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยา และการบริหารจัดการน้ำโรงงานฯ ด้วยหลักการ 3Rs (Reduce, Reuse & Recycle) เพื่อลดการใช้น้ำประปาในกระบวนการผลิต สำหรับปี 2563 เพื่อป้องกันผลกระทบและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุดบริษัทฯ จึงริเริ่มโครงการเพื่อลดปริมาณการใช้น้ำประปาของโรงงานฯ ดังนี้

- ✓ โครงการเพิ่มกำลังการผลิตน้ำที่หน่วย RO Recycle จากน้ำทิ้งที่ผ่านกระบวนการบำบัด
- ✓ โครงการปรับปรุงวิธีทำความสะอาด Tube air fin ด้วย Soda blasting technology
- ✓ โครงการลดระยะเวลา Rinse ของ Activated carbon หลัง Back wash
- ✓ โครงการลดรอบ CIP จาก Time base เป็น Condition base
- ✓ โครงการลดการสูญเสียน้ำ Condensate จากระบบ Sealing safety valve
- ✓ โครงการลดการใช้ Steam stripping ที่หน่วยกลั่น

### เป้าหมายปี 2563



ลดการใช้น้ำประปาสะสมร้อยละ 15 เทียบเท่าปีฐาน 2558



ใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อควบคุมการรับน้ำใหม่ในกระบวนการผลิตไม่เกิน 0.06 ลบ.ม.ต่อบาร์เรลเทียบเท่าหน่วยการผลิต

(\*Actual ประมาณ 0.065 ลบ.ม.ต่อบาร์เรลเทียบเท่าหน่วยการผลิต : เนื่องจากเครื่องกำเนิดไฟฟ้ากังหันก๊าซของบริษัทฯ มีปัญหา ซึ่งพบปัญหาตั้งแต่ช่วงต้นปี แต่สามารถเข้างานซ่อมได้ช่วงปลายปี (ติดประเด็นเรื่อง Spare part และ Vendor ที่เป็นชาวต่างชาติไม่สามารถเข้าประเทศได้ด้วยสถานการณ์โควิด-19) จึงจำเป็นต้องเดินเครื่องกำเนิดไฟฟ้ากังหันไอน้ำทดแทน)

### กลยุทธ์



ใช้หลักการ 3Rs (Reduce, Reuse & Recycle) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำ ด้วยการลดการใช้น้ำ นำน้ำกลับมาใช้ซ้ำ การปรับปรุงระบบบำบัดน้ำทิ้งเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่



บริหารจัดการน้ำด้วยเครื่องมือ/เทคโนโลยีที่ทันสมัย

## ผลการดำเนินงานในปี 2563

บริษัทฯ ใช้น้ำประปาจากการประปานครหลวง 2.04 ล้านลูกบาศก์เมตรสำหรับใช้ในกระบวนการผลิตและใช้ในอาคารสำนักงาน และใช้น้ำบาดาลบางส่วนในกระบวนการผลิตตามแผนบริหารซึ่งเป็นหนึ่งในมาตรการลดการใช้น้ำประปาช่วงที่เกิดวิกฤตภัยแล้ง และรักษาสภาพบ่อบาดาลจำนวน 273,738 ลูกบาศก์เมตร และใช้แม่น้ำเจ้าพระยาเพื่อสำรองใช้ในกรณีข้อมบารุงถึงน้ำมัน ทดสอบอุปกรณ์ดับเพลิง และซ่อมแผนฉุกเฉินประจำปี จำนวน 0.19 ล้านลูกบาศก์เมตร โดยในปี 2563 บริษัทฯ รับน้ำจากแหล่งต่างๆ รวมทั้งสิ้น 21.24 ล้านลูกบาศก์เมตร กรณีรวมน้ำที่แยกได้จากน้ำมันดิบ และ 2.51 ล้านลูกบาศก์เมตร กรณีไม่รวมน้ำที่แยกได้จากน้ำมันดิบ ซึ่งคิดเป็น 0.07 ลูกบาศก์เมตรต่อบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้ เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 0.05 ลูกบาศก์เมตรต่อบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้ เนื่องจากคุณภาพน้ำที่ลดลงจากการใช้น้ำบาดาล และมีความจำเป็นต้องใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้ากังหันไอน้ำสูงกว่าปีก่อนหน้า เนื่องจากความผิดปกติของเครื่องกำเนิดไฟฟ้ากังหันก๊าซทำให้ปริมาณน้ำโดยรวมเพิ่มขึ้น ทั้งนี้บริษัทฯ มีการระบายน้ำออกไปยังแหล่งน้ำธรรมชาติ (Surface water) ปริมาณ 0.72 ล้านลูกบาศก์เมตร เมื่อคิดปริมาณน้ำใช้สำหรับกระบวนการผลิตแล้วอยู่ที่ 1.79 ล้านลูกบาศก์เมตร หรือคิดเป็น 0.05 ลูกบาศก์เมตรต่อบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้

แผนงานปี 2563		ผลการดำเนินงาน
<b>การลดการใช้น้ำ (Water Reduction)</b>		
1	ใช้กระบวนการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาด้วยระบบกรองละเอียดระดับไมครอน (Micro-filtration System) และระบบรีเวอร์สออสโมซิส (Reverse osmosis system) ควบคู่กับหน่วยเพิ่มคุณภาพน้ำด้วยระบบรีเวอร์สออสโมซิส และระบบกำจัดไอออนในน้ำด้วยไฟฟ้า (Electro se-Ionization system) เพื่อปรับปรุงน้ำดิบเบื้องต้น ให้มีคุณภาพดีขึ้นก่อนเข้าระบบผลิตน้ำปราศจากแร่ธาตุ (Demineralization system) ที่หน่วย (Power plant) ต่อไป	<b>ลดการใช้น้ำ 0.14 ล้าน ลบ.ม./ปี*</b> (คิดเป็นร้อยละ 0.04 ของความต้องการน้ำทั้งหมดที่ไม่รวมน้ำจากน้ำมันดิบ และคิดเป็น 3,881 ลูกบาศก์เมตรต่อล้านบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้)
<b>การนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ (Water Reuse)</b>		
2	นำน้ำควบแน่น (Condensate water) ที่มีคุณภาพดีจากกระบวนการผลิตมาใช้แทนน้ำสำหรับหม้อต้มไอน้ำ	<b>ลดการใช้น้ำ 0.69 ล้าน ลบ.ม./ปี</b> (คิดเป็นร้อยละ 0.18 ของความต้องการน้ำทั้งหมดที่ไม่รวมน้ำจากน้ำมันดิบ และคิดเป็น 19,574 ลูกบาศก์เมตรต่อล้านบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้)
3	นำน้ำที่ผ่านการไล่กำมะถันออกแล้ว (Stripped water) จากหน่วยกำจัดกำมะถันในน้ำ (Sour water stripping unit) และน้ำทิ้งจากระบบการไล่ก๊าซเบาด้วยไอน้ำ (Stripping steam) ของหน่วยกลั่นที่ 3 มาใช้แทนน้ำประปาในหน่วยกำจัดเกลือจากน้ำมันดิบ (Desalter)	<b>ลดการใช้น้ำ 0.05 ล้าน ลบ.ม./ปี</b> (คิดเป็นร้อยละ 0.01 ของความต้องการน้ำทั้งหมดที่ไม่รวมน้ำจากน้ำมันดิบ และคิดเป็น 1,403 ลูกบาศก์เมตรต่อล้านบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้)
<b>การนำน้ำผ่านการรีไซเคิลเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Water Recycle)</b>		
4	นำน้ำควบแน่น (Condensate water) ที่ปนเปื้อนเล็กน้อยในหน่วยกลั่นที่ 4 (Plant 4) มาปรับปรุงคุณภาพเพื่อใช้ซ้ำในระบบผลิตไอน้ำ (Boiler feed water)	<b>ลดการใช้น้ำ 0.39 ล้าน ลบ.ม./ปี</b> (คิดเป็นร้อยละ 0.10 ของความต้องการน้ำทั้งหมดที่ไม่รวมน้ำจากน้ำมันดิบ และคิดเป็น 11,096 ลูกบาศก์เมตรต่อล้านบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้)
5	นำน้ำที่ผ่านการบำบัดแล้วจากหน่วยบำบัดน้ำทิ้ง เข้ามาปรับปรุงคุณภาพเพิ่มเติม ด้วยระบบกรองละเอียดระดับไมครอน (Micro-filtration system) และระบบรีเวอร์สออสโมซิส เพื่อนำน้ำไปใช้ในกระบวนการหล่อเย็น	<b>ลดการใช้น้ำ 0.17 ล้าน ลบ.ม./ปี</b> (คิดเป็นร้อยละ 0.05 ของความต้องการน้ำทั้งหมดที่ไม่รวมน้ำจากน้ำมันดิบ และคิดเป็น 4,901 ลูกบาศก์เมตรต่อล้านบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้)

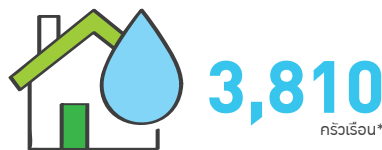
\* เทียบข้อมูลจากปีฐาน 2558 จากผลรวมของน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่จากการนำน้ำควบแน่น (Condensate water) คุณภาพดีมาใช้ซ้ำที่หม้อต้มไอน้ำและภายในหน่วยกลั่นที่ 4 รวมกับการนำน้ำจากหน่วยบำบัดน้ำทิ้งมาปรับปรุงคุณภาพเพิ่มเติมด้วยระบบรีเวอร์สออสโมซิส และการนำน้ำที่ผ่านการบำบัดจากหน่วยบำบัดน้ำทิ้งมาปรับปรุงคุณภาพเพิ่มเติมด้วยระบบรีเวอร์สออสโมซิสไปใช้ที่หอหล่อเย็น

### ควบคุมปริมาณการใช้น้ำต่อกำลังผลิต

(เป้าหมายไม่เกิน 60 ลบ.ม. / พันบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้)



### การใช้น้ำที่ประหยัดได้เทียบเท่าครัวเรือน



\* ข้อมูลการใช้น้ำในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งในเขตพระโขนงที่ตั้งโรงกลั่น มีสมาชิกครอบครัวละ 1.85 คน/ครัวเรือน ปริมาณน้ำใช้ 0.56 ลบ.ม./คน/วัน หรือ 1.04 ลบ.ม./ครัวเรือน/วัน (ข้อมูลจากการประปานครหลวง: 2558)

### ร้อยละของการลดการใช้น้ำประปาใหม่เทียบกับความต้องการใช้น้ำในกระบวนการผลิตปีนั้นๆ

2561 ลดใช้น้ำใหม่ได้ 1.33 ล้าน ลบ.ม. 36.97%

2562 ลดใช้น้ำใหม่ได้ 1.21 ล้าน ลบ.ม. 31.01%

2563 ลดใช้น้ำใหม่ได้ 1.45 ล้าน ลบ.ม. 36.60%

#### ความต้องการใช้น้ำในการผลิต

3.59 ล้าน ลบ.ม.

3.90 ล้าน ลบ.ม.

3.95 ล้าน ลบ.ม.

### การบริหารจัดการน้ำร่วมกับองค์กร/หน่วยงานภายนอก และผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทฯ ได้มีความร่วมมือกับองค์กร หน่วยงานภายนอก และผู้มีส่วนได้เสียเพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการและดูแลทรัพยากรน้ำผ่านโครงการและกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

- กิจกรรมเก็บขยะและปลูกต้นไม้ริมแม่น้ำเจ้าพระยาร่วมกับชุมชน
- สร้างความร่วมมือกับกรมเจ้าท่า ในการจัดซื้อเรือศรีธารารักษ์ 8 ซึ่งเป็นเรือกำจัดขยะและขจัดคราบน้ำมันเพื่อรักษาสภาพแวดล้อมของแม่น้ำเจ้าพระยา
- โครงการรับซื้อน้ำมันพืชใช้แล้วจากครัวเรือนรอบโรงกลั่นฯ และตลาดบางน้ำผึ้ง เพื่อรณรงค์ไม่ให้ประชาชนทิ้งน้ำมันที่ใช้ปรุงอาหารแล้วลงสู่แม่น้ำเจ้าพระยาและแหล่งน้ำสาธารณะ

- โครงการโรงเรียนสิ่งแวดล้อมศึกษา (ECO school) ร่วมกับกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม สำนักงานเขตพระโขนง และสำนักงานเขตบางนา ส่งเสริมให้ผู้บริหาร/ครูผู้สอนกลุ่มสาระวิทยาศาสตร์ใน 11 โรงเรียนรอบโรงกลั่นฯ เรียนรู้วิถีการจัดการทำแผนหลักสูตร บูรณาการกิจกรรมการเรียนการสอนในรูปแบบสิ่งแวดล้อมศึกษาทั้งระบบ โดยในปีโรงเรียนบพิตรวิทยา ได้จัดทำโครงการ “การกำจัดน้ำทิ้งน้ำเสียในโรงอาหาร” เพื่อลด หรือกำจัดไม่ให้น้ำเสียจากโรงอาหารของโรงเรียนไปสู่คลองแหล่งน้ำสาธารณะใกล้โรงเรียนซึ่งเชื่อมต่อไปยังแม่น้ำเจ้าพระยา
- โครงการสร้างสำนึกพลเมือง (Project citizen) ร่วมกับสถาบันพระปกเกล้า ซึ่งนักเรียนผู้เข้าร่วมโครงการได้ดำเนินการเสนอนโยบายสาธารณะเกี่ยวกับเรื่องน้ำ ทั้งในเรื่องของการป้องกันน้ำเสียในโรงเรียน และชุมชน
- โครงการสร้างความตระหนักให้กับเยาวชนถึงปัญหาขยะในลำคลองที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน โดยร่วมกับบริษัท กรุงเทพมหานคร



## การบริหารจัดการน้ำทิ้ง

ธุรกิจโรงกลั่นเป็นอุตสาหกรรมที่มีการใช้น้ำในปริมาณสูงในกระบวนการผลิต ซึ่งทำให้เกิดน้ำเสียและน้ำทิ้งในปริมาณมาก ดังนั้นการลดมลพิษทางน้ำที่เกิดขึ้นจึงเป็นเรื่องที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญเพื่อลดผลกระทบจากน้ำทิ้งที่ระบายลงสู่แหล่งน้ำธรรมชาติให้ได้มากที่สุด

บริษัทฯ ได้มีการจัดการน้ำทิ้งด้วยระบบบำบัดน้ำเสียที่มีประสิทธิภาพสูง ประกอบด้วย กระบวนการบำบัดทางเคมีกายภาพ (Physicochemical Treatment Process) เพื่อแยกน้ำมันและน้ำกลับเข้าสู่กระบวนการกลั่น กระบวนการบำบัดทางชีวภาพ (Biological Treatment Process) เพื่อลดสารอินทรีย์ละลายน้ำ และกระบวนการกรองและดูดซับ (Tertiary Treatment Process) เพื่อกรองอนุภาคของแข็งขนาดเล็กและดูดซับสารอินทรีย์ละลายน้ำส่วนที่เหลือ เพื่อให้มีคุณภาพเหมาะสมก่อนนำเข้าสู่ระบบ Recycle ต่อไป ด้วยระบบบำบัดน้ำเสียของบริษัทฯ ทำให้คุณภาพน้ำทิ้งที่ออกจากโรงกลั่นมีคุณภาพดีกว่ามาตรฐานตามที่กรมโรงงานอุตสาหกรรมกำหนด และไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ชุมชน และผู้มีส่วนได้เสียที่ใช้แหล่งน้ำ

ทั้งนี้บริษัทฯ มีการควบคุมภายในเพื่อควบคุมคุณภาพน้ำเสียจากระบบบำบัดน้ำเสียของโรงกลั่นให้อยู่ในค่าควบคุมของบริษัทฯ อีกทั้งได้มีการวิเคราะห์คุณภาพน้ำทิ้งหลังการบำบัดอย่างต่อเนื่องเป็นประจำด้วยห้องปฏิบัติการวิเคราะห์ของบริษัทฯ รวมทั้งมีการติดตั้งเครื่องตรวจวัดค่าความเป็นกรด - ด่าง และเครื่องตรวจวัดค่าออกซิเจนที่ละลายในน้ำ (Dissolved Oxygen: DO) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบบำบัดน้ำเสีย นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้ติดตั้งเครื่องมือตรวจวัดค่า COD แบบออนไลน์ (COD Online) ที่สามารถตรวจวัดค่า COD และส่งผลการตรวจวัดแบบ Realtime ไปยังกรมโรงงานอุตสาหกรรม และชุมชนโดยรอบพื้นที่โรงกลั่น

นอกจากนี้บริษัทฯ มีการบริหารจัดการน้ำทิ้งด้วยหลักการ 3Rs เพื่อลดปริมาณน้ำทิ้งที่จะปล่อยลงสู่แหล่งน้ำธรรมชาติ โดยมีระบบรีไซเคิลน้ำเสียเพื่อนำน้ำกลับมาใช้ในกระบวนการผลิต จากการดำเนินงานด้านน้ำทิ้งของบริษัทฯ ทำให้ในปี 2563 โรงกลั่นมีการระบายน้ำทิ้งออกสู่แหล่งน้ำภายนอก 724,694 ลบ.ม.

สำหรับน้ำทิ้งจากอาคารสำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ ในปี 2563 มีปริมาณเท่ากับ 1,835 ลบ.ม. ซึ่งส่วนใหญ่เป็นน้ำทิ้งจากการใช้ชะล้างในห้องน้ำ และโรงอาหาร โดยผ่านระบบบำบัดน้ำเสียรวมของอาคาร

## การป้องกันและจัดการการรั่วไหล

บริษัทฯ ตระหนักถึงความปลอดภัยในทุกกระบวนการทำงาน รวมถึงการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในทุกกิจกรรมของบริษัทฯ ไม่ให้ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมตั้งแต่การขนส่งน้ำมันดิบทางน้ำจากเรือขนส่งน้ำมันดิบขนาดใหญ่จนถึงเรือลำเลียงขนาดเล็กที่ใช้ขนถ่ายน้ำมันดิบมายังโรงกลั่น ในกระบวนการกลั่นจนถึงการขนถ่ายน้ำมันผลิตภัณฑ์ไปยังคลังน้ำมันที่สมุทรสาคร, สุราษฎร์ธานี และภูเก็ต อีกทั้งมุ่งมั่นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุที่ไม่พึงประสงค์ขึ้น จึงให้ความสำคัญในการลดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบทั้งด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยและความสามารถบริหารจัดการหากเกิดเหตุการณ์รั่วไหลอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ได้แก่

- ✓ คัดเลือกเรือขนส่งน้ำมันที่มีระบบการตรวจสอบและประเมินเรือที่มีข้อกำหนดและมาตรฐานเทียบเท่ากับกลุ่มอุตสาหกรรมน้ำมัน
- ✓ มีแผนป้องกันและระงับเหตุจากการรั่วไหลของน้ำมันครอบคลุมถึงการซ้อมแผนฉุกเฉินเป็นประจำทุกปี
- ✓ มีการเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์ฉุกเฉิน อุปกรณ์ขจัดคราบน้ำมัน รวมถึงเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้าร่วมสังเกตการณ์เพื่อสร้างความเชื่อมั่น

- ✓ พัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้วยการเข้าร่วมอบรมและฝึกปฏิบัติร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานราชการและบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมน้ำมันอย่างต่อเนื่อง
- ✓ พัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีด้านความปลอดภัยของอุปกรณ์ ระบบ และเครื่องมือต่างๆ อย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องตาม Oil Company International Marine Forum (OCIMF) อาทิ การปรับปรุงระบบดับเพลิงที่ทำเรือให้ทันสมัยยิ่งขึ้นและติดตั้งระบบกล้องวงจรปิดเพิ่มเติม
- ✓ มีการออกแบบถังน้ำมัน และท่อน้ำมัน รวมทั้งการติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ ตามมาตรฐานสากล
- ✓ มีขั้นตอนการทำงาน และจัดอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
- ✓ มีระบบ แผนงาน และการตรวจสอบอุปกรณ์ (PM) ตามรอบเวลาที่เหมาะสม
- ✓ มีการบ่งชี้และประเมินจุดเสี่ยงที่มีศักยภาพจะก่อให้เกิดการรั่วไหล (LOPC) ในแต่ละพื้นที่พร้อมกำหนดมาตรการควบคุม และป้องกันรวมถึงมีตรวจติดตามประสิทธิผลของมาตรการควบคุมและป้องกันอย่างต่อเนื่อง การตรวจสอบความปลอดภัยในกระบวนการผลิต การวิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

จัดหาเรือขจัดคราบน้ำมัน ภายใต้ชื่อ “ศรีธารักษ์ 8” ที่สามารถจัดเก็บคราบน้ำมันได้ถึง 10,000 ลิตร โดยติดตั้งระบบจัดเก็บคราบน้ำมันข้างเรือพร้อมใช้งาน (Side Collecting Boom) พร้อมชุดจัดเก็บคราบน้ำมัน (Belt Skimmer) สามารถกักเก็บคราบน้ำมันได้ด้วยตัวเองโดยไม่ต้องรอปฏิบัติการร่วมกับเรือลำอื่นๆ ซึ่งต้องใช้เรือ 3 ลำร่วมกัน จึงจะดำเนินการขจัดคราบน้ำมันได้ และมีระบบดับเพลิงประจำบนเรือ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน มีห้องประชุมภายในเรือที่สะดวกต่อการวางแผนดำเนินการตามภารกิจของเจ้าหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเรือจะประจำอยู่ที่ท่าเรือโรงกลั่นบางจากฯ ทั้งนี้ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยและการดูแลสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชนในลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาจนถึงปากরণน้ำ ในกรณีที่เกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน อีกทั้งพร้อมให้การช่วยเหลือสนับสนุนการจัดเก็บคราบน้ำมันของภาครัฐและกลุ่มสมาคมอนุรักษ์สภาพแวดล้อมของกลุ่ม

อุตสาหกรรมน้ำมัน หรือ Oil Industry Environmental Safety Group Association (IESG) ซึ่งบางจากฯ เป็นสมาชิกอยู่ รวมถึงการสนับสนุนเหตุอุทกภัยหรือเหตุอื่นๆ เมื่อได้รับการร้องขอ

บริษัทฯ มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการดำเนินงานและประเมินความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กรเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ มีความมุ่งมั่นให้การบริหารมีคุณภาพและปลอดภัย

จากการดำเนินงานของบริษัทฯ ในการป้องกันและจัดการการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีในพื้นที่ปฏิบัติการเป็นอย่างดี จึงทำให้ไม่มีการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีที่มีนัยสำคัญเกิดขึ้น ช่วยสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยและการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชนที่อาศัยใกล้โรงกลั่นและท่าเรือ

### การรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมี

	2560	2561	2562	2563
• กรณีการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีที่มีนัยสำคัญ (มากกว่า 100 บาร์เรล/ครั้ง) (กรณี)	0	0	0	0
• ปริมาณการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีที่มีนัยสำคัญ มากกว่า 100 บาร์เรล/ครั้ง (บาร์เรล)	0	0	0	0
• ปริมาณการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมี มากกว่า 1 บาร์เรล/ครั้ง (บาร์เรล)	3	141	4	11
• ความครอบคลุมของข้อมูล (as percentage of: Annual Production (MMBOE))	100	100	100	100



## การจัดการมลพิษทางอากาศ

บริษัทฯ มีการบริหารจัดการและควบคุมการระบายมลพิษทางอากาศ โดยนอกเหนือจากการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมลพิษทางอากาศอย่างเคร่งครัดแล้ว บริษัทฯ ยังคำนึงถึงการจัดการผลกระทบด้านมลพิษอากาศต่อผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ พนักงาน ผู้รับเหมาที่ปฏิบัติงานในพื้นที่โรงกลั่น รวมถึงชุมชนและสภาพแวดล้อมที่อยู่โดยรอบโรงกลั่น โดยให้ความสำคัญกับการควบคุมการระบายมลสารออกสู่บรรยากาศตั้งแต่ต้นทาง การใช้เชื้อเพลิงที่สะอาดทั้งหมดในกระบวนการผลิต และมีระบบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมตามแนวทางของมาตรฐานสากล ISO 14001 ซึ่งบริษัทฯ ได้รับการรับรองอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 23

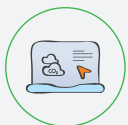
### กลยุทธ์

#### Environmental Management System



มุ่งเน้นการดำเนินงานตามระบบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล ISO 14001

#### Digitize Measurement and Transparent Communication



ติดตามตรวจสอบคุณภาพอากาศออนไลน์ทั้งจากปล่องระบาย พื้นที่ทำงาน และบรรยากาศรอบโรงกลั่น



สื่อสารคุณภาพสิ่งแวดล้อมออนไลน์แก่สาธารณชนอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้

#### Reduction in Air Pollution



ใช้เชื้อเพลิงสะอาดในกระบวนการผลิตทั้งหมด



ปรับลดเป้าหมายปริมาณการระบายมลพิษอากาศจากปล่องระบาย



เลือกใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการลดการระบายมลพิษอากาศ

นอกจากนี้ ได้ปรับลดเป้าหมายการระบายปริมาณมลพิษอากาศจากปล่องระบายให้ท้าทายขึ้น ตามนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมเชิงรุก และมีการติดตามตรวจวัดคุณภาพอากาศอย่างต่อเนื่องผ่านอุปกรณ์ตรวจวัดออนไลน์ที่ปล่องระบาย พื้นที่ทำงาน และพื้นที่รอบโรงกลั่น โดยมีการตรวจวัดคุณภาพอากาศเป็นระยะๆ จากหน่วยงานภายนอก (Third party) รวมถึงจัดให้มีการตรวจวัดการรั่วซึมของสารอินทรีย์ระเหยง่าย (Fugitive VOCs) จากอุปกรณ์เป็นประจำทุกวัน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ดำเนินการสำรวจการรั่วซึมของสารอินทรีย์ระเหยง่าย (VOCs) ด้วยกล้องรังสีอินฟราเรด (Infrared camera) เพิ่มเติม เพื่อทำการปรับปรุงอุปกรณ์ควบคุมทั้งหมดของถังเก็บวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ทั้งหมด

### เป้าหมายปี 2562-2564



ข้อร้องเรียนด้านมลพิษอากาศเป็นศูนย์



การระบายมลพิษจากปล่องระบายเป็นไปตามเป้าหมาย

### การดำเนินงานในปี 2563

จากกลยุทธ์และการจัดการมลพิษทางอากาศในปี 2563 บริษัทฯ ไม่มีข้อร้องเรียนจากชุมชนด้านมลพิษทางอากาศ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ยังคงดูแลและควบคุมคุณภาพอากาศที่ปล่อยสู่สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

#### ระบบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System)

✓ บริษัทฯ มุ่งเน้นการดำเนินงานตามระบบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล ISO 14001 โดยได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO 14001 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 23

#### ระบบการตรวจวัดคุณภาพอากาศแบบดิจิทัล และการสื่อสารอย่างโปร่งใส (Digitize Measurement and Transparent Communication)

✓ บริษัทฯ มีระบบตรวจสอบคุณภาพอากาศจากปล่องระบายต่อเนื่อง (CEMs) จำนวน 7 ปล่อง โดยส่งสัญญาณแบบ Real time ไปยังกรมโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งบริษัทฯ สามารถตรวจสอบคุณภาพอากาศจากปล่องระบาย และรายงานผลคุณภาพผ่านจอแสดงอย่างต่อเนื่อง

## การลดผลกระทบจากมลพิษอากาศ (Air Pollution Reduction)

1. บริษัทฯ ใช้ก๊าซธรรมชาติซึ่งเป็นเชื้อเพลิงที่สะอาดเมื่อเทียบกับเชื้อเพลิงฟอสซิลในกระบวนการผลิต
2. บริษัทฯ ปรับลดเป้าหมายปริมาณการระบายมลพิษอากาศจากปล่องของโรงกลั่นให้ต่ำทายขึ้น
3. บริษัทฯ ก่อสร้างหอเผาชนิด Enclosed Ground Flare ซึ่งจะทำงานร่วมกับหอเผาปัจจุบันชนิด Elevated Flare ช่วยให้สามารถรองรับปริมาณก๊าซส่วนเกินที่ระบายออกมาจากกระบวนการผลิตในกรณีที่โรงกลั่นเริ่มเดินเครื่อง (Startup) กรณีที่หยุดเดินเครื่อง (Shutdown) และกรณีที่เกิดเหตุการณ์ผิดปกติ (Emergency) นับเป็นโครงการสำคัญที่ช่วยเสริมมาตรการเชิงรุกในการป้องกันผลกระทบต่อชุมชน ทั้งทางด้าน เสียง แสง และสิ่งแวดล้อม

### ผลลัพธ์ปี 2563

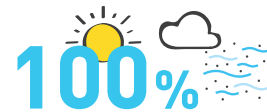


ได้รับการรับรอง  
**ISO14001**  
ต่อเนื่องเป็นปีที่ **23**

ข้อร้องเรียน  
ด้าน**มลพิษทางอากาศ**  
ปี 2563



**0** เรื่อง  
(เป้าหมาย = 0 เรื่อง)



คุณภาพอากาศ  
ที่ตรวจวัดโดย  
**Third Party**  
อยู่ใน **ค่ามาตรฐาน**



ควบคุมการปลดปล่อย  
**Fugitive VOCs**  
ทุกจุดตรวจวัด ไม่เกิน 200 ppm  
(กฎหมาย กำหนดไม่เกิน 500 ppm)  
**2.5** ตัน  
ปี 2563

ความคืบหน้าการติดตั้งหอเผาใหม่ชนิด  
**Enclosed Ground Flare**



ปี 2563  
ทดลองเดินเครื่องหอเผา  
Enclosed Ground Flare

### แผนการดำเนินงานในปี 2564

- ✓ บริษัทฯ จะจัดทำแผนบริหารจัดการคุณภาพอากาศประเภทสารอินทรีย์ระเหยง่าย (VOCs) แบบบูรณาการ

## การจัดการของเสียและวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว

การบริหารจัดการของเสียเป็นประเด็นที่ บริษัทฯ ให้ความสำคัญและดำเนินการจัดการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด โดยบริษัทฯ ยึดแนวทางการบริหารจัดการของเสียตามหลัก 3Rs คือ การลดปริมาณของเสียโดยการลดการใช้ (Reduce) การนำของเสียกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) และการนำของเสียกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ตามแนวทางปฏิบัติทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอันเนื่องจากการเกิดของเสียและกำจัดของเสีย ทั้งนี้บริษัทฯ กำหนดเป้าหมายด้านการจัดการของเสียโดยกำหนดให้การนำของเสียจากกระบวนการผลิตไปฝังกลบเป็นศูนย์ (Zero Waste to Landfill) อย่างต่อเนื่อง และมุ่งเน้นการลดปริมาณการเกิดของเสียที่ส่งกำจัดทิ้งให้เหลือน้อยที่สุด

ในปี 2563 บริษัทฯ ได้ลงนามความร่วมมือกับศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ กำกับโดย สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เพื่อร่วมศึกษาโครงการ การพัฒนาระบบบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของธุรกิจโรงกลั่นปิโตรเลียม ตามแนวคิดเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) เพื่อพิจารณาวิธีการจัดการของเสียตามศักยภาพ โดยมุ่งเน้นใช้ประโยชน์จากของเสียอย่างคุ้มค่า

### กลยุทธ์



การบริหารจัดการของเสียตามหลัก 3Rs (Reduce, Reuse & Recycle)



การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของเสีย

### เป้าหมายปี 2563



ปริมาณของเสียที่ส่งไปกำจัดด้วยวิธีการฝังกลบเป็นศูนย์



ควบคุมการจัดการของเสียให้เป็นไปตามหลักการ 3Rs เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

### ผลการดำเนินงานปี 2563

ปริมาณของเสียปี 2563



ของเสียอันตราย (Hazardous waste) : คิดเป็นร้อยละ **2,670.61** ตัน **84.64**

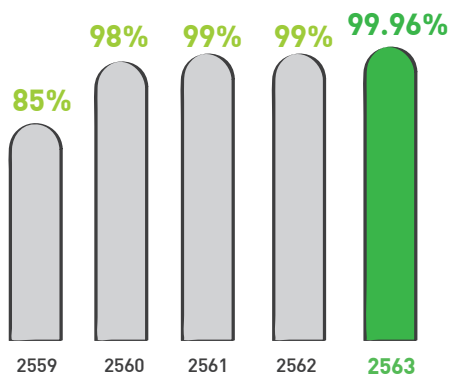


ของเสียไม่อันตราย (Non-Hazardous waste) : คิดเป็นร้อยละ **484.66** ตัน **15.36**



บริษัทฯ บริหารจัดการของเสียตามหลัก 3Rs โดยมีปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 99.96 ของปริมาณของเสียทั้งหมด

### การจัดการของเสียตามหลัก 3Rs ของปริมาณของเสียทั้งหมด



ปริมาณของเสียที่ส่งกำจัดด้วยการเผาที่ไม่ได้ Energy recovery (ไม่รวม recycle หรือ reused หรือ การเผาเพื่อ energy recovery) 1.27 ตัน (เผาทำลาย+ฝังกลบ)

### เป้าหมายการดำเนินงานปี 2568



ปริมาณของเสียที่ส่งไปกำจัดด้วยวิธีการฝังกลบเป็นศูนย์



ปริมาณของเสียที่ส่งกำจัดด้วยวิธีการเผาที่ไม่ได้ Energy recovery (ไม่รวม recycle หรือ reused หรือ การเผาเพื่อ energy recovery) 0 ตัน



ดำเนินการควบคุม Waste Generation Intensity ลดการเกิดของเสียต่อหน่วยการผลิตลงร้อยละ 3 จากการดำเนินธุรกิจปกติ ภายในปี 2568 เทียบกับปีฐาน 2558



## การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการพัฒนาสินค้าและบริการ ตามแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างมีส่วนร่วมและยั่งยืน เพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของสังคมไทย ในช่วงวิกฤตโควิด-19 บริษัทฯ ได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนให้สังคมไทยก้าวผ่านวิกฤตนี้ ผ่านการพัฒนาสินค้าและบริการที่หลากหลาย เช่น บริษัทฯ ได้จัดให้มีบริการเติมเจลแอลกอฮอล์ฟรีที่สถานีบริการน้ำมันบางจาก การจัดจำหน่ายเจลแอลกอฮอล์ให้ผู้บริโภคในราคาพิเศษ การจัดตั้งตู้ปันสุขในสถานีบริการน้ำมันบางจาก การพัฒนาระบบการจ่ายเงินแบบดิจิทัล (Digital payment) เพื่อลดการสัมผัส และยังช่วยลดระยะเวลาในการให้บริการ รวมถึงยังได้พัฒนาผลิตภัณฑ์กลุ่มแก๊สโซฮอล์ S EVO family ยกระดับ E20 S EVO เป็นน้ำมันคุณภาพพรีเมียม เพื่อมอบสิ่งที่ดีที่สุดให้ผู้บริโภคในช่วงวิกฤตโควิด-19 อีกทั้งบริษัทฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพน้ำมันดีเซลที่จำหน่ายในกรุงเทพฯ ให้มีค่าซัลเฟอร์ต่ำกว่า 10 ส่วนในล้านส่วน และมีค่ากำมะถันลดลงกว่า 5 เท่า เพื่อช่วยลดมลภาวะจากปัญหาฝุ่น PM 2.5

นอกจากนี้บริษัทฯ ได้มุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง เช่น การพัฒนาน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E20 มาตรฐาน Euro 5 รายแรกในเอเชีย การพัฒนาน้ำมันดีเซลเกรดพิเศษ B10 และ B20 และการพัฒนา Bangchak mobile application เพื่อยกระดับความสะดวกสบายในการเข้าถึงสิทธิประโยชน์สำหรับลูกค้า และบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้าเพื่อพัฒนากลยุทธ์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าอย่างเป็นระบบ บริษัทฯ ยังคงพัฒนาสถานีบริการ Unique design ที่นำความต้องการของลูกค้ามาผสมผสานกับการออกแบบสถานีบริการที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวในแต่ละพื้นที่ เพื่อส่งมอบประสบการณ์และนวัตกรรมสีเขียวรูปแบบใหม่ให้กับลูกค้า

ตามเป้าหมายที่จะเป็นแบรนด์สถานีบริการน้ำมันอันดับหนึ่งในใจผู้บริโภค บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อการรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วย ลูกค้าทั่วไป (End users) ลูกค้า B2B (Business-to-Business) กลุ่มผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน (Dealer) และกลุ่มผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันชุมชน (COOP) เป็นต้น โดยในปี 2563 คุณภาพของสินค้าและบริการ เป็นประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่บริษัทฯ มุ่งเน้นการตอบสนอง บริษัทฯ จึงกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย (Customer centric) โดยใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์คุณภาพสูงและการให้บริการในสถานีบริการน้ำมันบางจาก ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี ภายใต้แนวคิด “Evolving Greenovative Experience” และใช้มาตรฐานสากล Net Promoter Score (NPS) ร่วมกับการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) เป็นเครื่องมือติดตามผลการดำเนินงาน การควบคุมคุณภาพ การบริการภายใต้ Standard service procedure เป็นตัววัดประสิทธิภาพการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีมีคุณภาพสู่ลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ มีกระบวนการตรวจสอบมาตรฐานงานบริการ (Service audits) แบบสุ่มโดยตัวแทนแบบไม่เปิดเผยตัว (Mystery shopper) ตรวจสอบตั้งแต่ขั้นตอนการบริการ การดูแลสภาพสถานีบริการ อีกทั้งยังการใช้รถตรวจสอบคุณภาพงานบริการ และคุณภาพน้ำมันเคลื่อนที่ ณ สถานีบริการบางจากทั่วประเทศ (Mobile training & lab) รวมถึงยังได้พัฒนาระบบ Mobile application survey ที่ให้สมาชิกสามารถประเมินความพอใจได้ทันทีหลังใช้บริการ เพื่อให้มั่นใจได้ว่า บริษัทฯ ได้ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพให้กับผู้มีส่วนได้เสีย







มุ่งสู่แบรนด์สถานีบริการ  
น้ำมันอันดับหนึ่งในใจ  
ผู้บริโภค  
โดยมีตัวชี้วัดเป็น  
Net Promoter Score



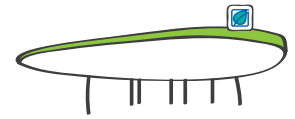
ผลักดันยอดขาย  
ผ่านสถานีบริการ  
อย่างต่อเนื่องโดยให้มี  
ส่วนแบ่งการตลาด  
มากกว่าร้อยละ 18



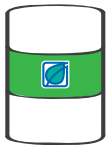
พัฒนานาบบริการ  
สถานีบริการ และ  
ธุรกิจ Non oil  
ผ่านสินค้าและบริการต่างๆ  
เพื่อตอบสนอง  
ความต้องการของ  
ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง  
และยั่งยืน



ขยายสถานีบริการ  
420 สาขา ทั่วประเทศ โดย  
พัฒนาสถานีบริการแบบ  
Unique design เพิ่มเป็น  
75 สาขา จากปัจจุบัน  
มีอยู่ 33 สาขา



พัฒนาและยกระดับ  
สถานีบริการน้ำมันชุมชน  
ให้เทียบเท่ากับ  
สถานีบริการน้ำมัน  
มาตรฐาน



พัฒนาผลิตภัณฑ์เชื้อเพลิง  
คุณภาพสูงให้สอดคล้อง  
กับเทคโนโลยียานยนต์ และ  
เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



พัฒนาแบรนด์ และ  
คุณภาพน้ำมันหล่อลื่น  
อย่างต่อเนื่อง



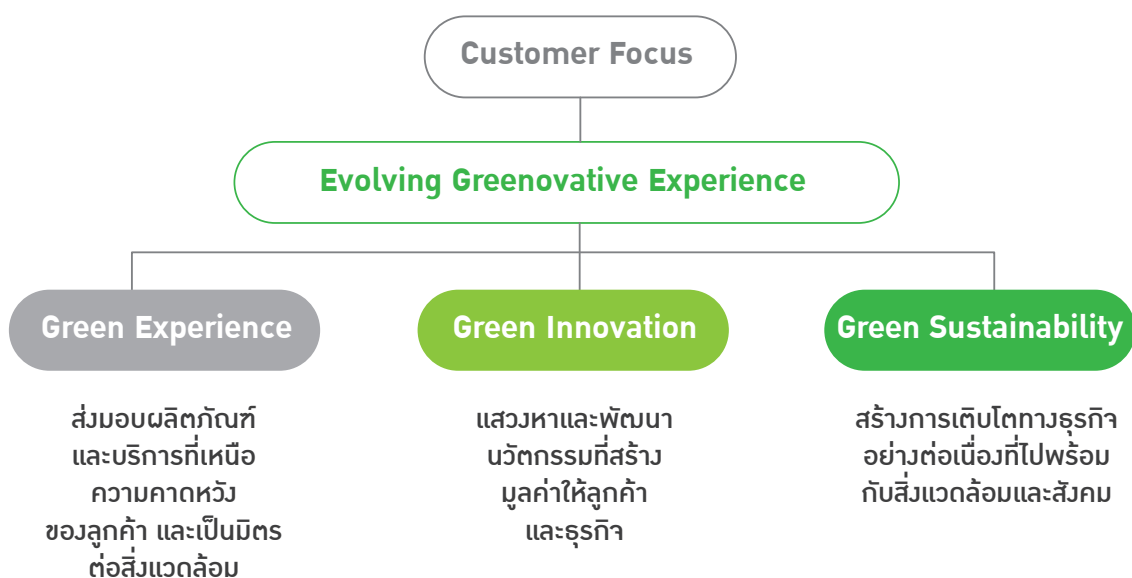
มุ่งมั่นประสบการณ์  
งานบริการที่ดี  
ผ่านมาตรฐาน  
งานบริการพิเศษ  
ให้ผู้ใช้บริการ



พัฒนาบัตรสมาชิกบางจาก  
(Bangchak greenmiles)  
สู่ The best loyalty  
program ที่ตรงความ  
ต้องการของผู้บริโภค

## กลยุทธ์

บริษัทฯ มุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และประสบการณ์ภายใต้แนวคิด “Evolving Greenovative Experience” ผ่านสินค้าและบริการต่างๆในสถานีบริการ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่จะสร้างแบรนด์สถานีบริการน้ำมันอันดับหนึ่งในใจผู้บริโภค (The Most Admired Brand) และตอบสนองต่อประเด็นคุณภาพของสินค้าและบริการจากผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีกลยุทธ์สำคัญ คือ



## Green Experience - สัมมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ เหนือความคาดหว้งของลูกค้า และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

**Green Products:** การส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตรงความต้องการและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

- บริษัทฯ เป็นผู้ดำเนินการจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันเชื้อเพลิงที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน Euro 5 มากถึง 2 ประเภท คือ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E20 S EVO และน้ำมันไฮพรีเมียมดีเซลเอส (Hi-Premium Diesel S) ที่นอกจากจะมีปริมาณกำมะถันต่ำกว่าน้ำมันมาตรฐาน Euro 4 ทั่วไปแล้ว ยังเป็นน้ำมันเชื้อเพลิงที่ออกแบบสำหรับเครื่องยนต์มาตรฐาน Euro 5 รุ่นใหม่ เพื่อให้ทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้บริษัทฯ ร่วมบรรเทาปัญหาฝุ่น PM 2.5 โดยผลิตและจำหน่ายน้ำมันดีเซลที่มีค่ากำมะถันต่ำกว่า 10 ส่วนในล้านส่วน (10 PPM) โดยค่ากำมะถันลดลงกว่า 5 เท่า เพื่อช่วยลดมลภาวะจากฝุ่น PM 2.5



- ผลิตภัณฑ์การจำหน่ายน้ำมันดีเซล B10 ในชื่อ บางจาก Hi-Diesel S ที่เติมสารเพิ่มคุณภาพ (Additive) เทคโนโลยี S Super Booster ทำให้ค่าซีเทนสูงขึ้น และช่วยให้เครื่องยนต์ทำงานเต็มประสิทธิภาพ และเทคโนโลยี S Super Purifier ช่วยทำความสะอาดหัวฉีด และปกป้องเครื่องยนต์ลดการกัดกร่อนสำหรับกลุ่มผู้ใช้รถยนต์ดีเซลที่ต้องการน้ำมันคุณภาพสูง ราคาประหยัดและดีต่อสิ่งแวดล้อม อีกทั้งเป็นการสนับสนุนนโยบายภาครัฐช่วยเหลือเกษตรกรสวนปาล์ม และช่วยลูกค้าลดต้นทุนขนส่งพร้อมกับการช่วยลดปัญหาคุณภาพอากาศ
- พัฒนาผลิตภัณฑ์น้ำมันแก๊สโซฮอล์ S EVO family ที่ดีที่สุดในตลาด พร้อมยกระดับ E20 S EVO เป็นน้ำมันคุณภาพพรีเมียมเพื่อบรรลุสิ่งที่ดีที่สุดให้ผู้บริโภคในช่วงวิกฤตโควิด-19 ผลิตภัณฑ์น้ำมันบางจากแก๊สโซฮอล์ S EVO family ได้เพิ่มสารคุณภาพ S Dual purifier และ S Turbo modifier ที่ทำความสะอาดหัวฉีด เครื่องยนต์จึงเผาไหม้ได้สมบูรณ์ ทำให้เครื่องยนต์เดินนิ่ง แรงสุดพลังสะอาด จากการทดสอบ E20 S EVO กับรถยนต์รุ่นใหม่ระบบ GDI ช่วยให้ประสิทธิภาพของเครื่องยนต์เพิ่มขึ้น



- ผลิตภัณฑ์การจำหน่ายผลิตภัณฑ์เชื้อเพลิงชีวภาพที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เมื่อเทียบกับเชื้อเพลิงทั่วไปอย่างต่อเนื่อง มีสถานีบริการน้ำมันที่จำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง E20 จำนวน 845 สาขา และสถานีบริการที่จำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง E85 จำนวน 335 สาขา โดยบริษัทฯ สามารถรักษาส่วนแบ่งการตลาด E20 และ E85 ผ่านสถานีบริการเป็นอันดับที่ 2 คือร้อยละ 16.6 และร้อยละ 40.4 ตามลำดับ และมียอดขายต่อสถานีบริการสำหรับผลิตภัณฑ์น้ำมัน E85 เป็นอันดับที่ 1
- พัฒนาผลิตภัณฑ์น้ำมันหล่อลื่นมาตรฐานสากล โดยได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ระบบการบริหารจัดการคุณภาพ และได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/TS16949 ระบบการบริหารจัดการคุณภาพสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ระบบการจัดการคุณภาพสากล สำหรับการจัดหา การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การจัดจำหน่ายและด้านการบริการหลังการขาย เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพและความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร



**Innovative Service Stations :** นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ มาพัฒนาสถานีบริการ สภาพแวดล้อมในสถานีบริการ และธุรกิจ Non oil

- ปรับปรุงภาพลักษณ์สถานีบริการในรูปแบบ Unique design service stations โดยส่งมอบประสบการณ์ในการใช้บริการผ่านการออกแบบ การพัฒนาพันธมิตรธุรกิจ Non oil โดยบริษัทฯ มีสถานีบริการรูปแบบ Unique design จำนวน 33 สาขา ณ สิ้นปี 2563
- พัฒนาสถานีบริการที่มีมาตรฐานบนทำเลถนนสายหลัก โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า
- สนับสนุนการปรับปรุงมาตรฐานและภาพลักษณ์ของสถานีบริการให้พร้อมในการแข่งขันทั้งด้านโครงสร้าง และงานบริการ จำนวน 18 แห่ง
- ขยายเครือข่ายลูกค้าบัตร Fleet card และ Pre-paid card เพื่อเพิ่มยอดขายผ่านสถานีบริการฯ
- ร่วมกับสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย (Thailand Environment Institute: TEI) พัฒนาเกณฑ์การออกแบบสถานีบริการ ภายใต้แนวคิด Inno-green station ที่ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม มีการใช้นวัตกรรม ปลอดภัย และดูแลคุณภาพชีวิตของลูกค้าทุกกลุ่มผ่านการออกแบบสถานีบริการ ตามหลักอารยสถาปัตย์
- ขยายธุรกิจ Non oil ในสถานีบริการน้ำมันเพิ่มขึ้นจากเดิมเพื่อความสะดวกของลูกค้า อาทิ ธุรกิจร้านกาแฟ ภายใต้แบรนด์ “อินทนิล” เป็น 673 สาขา และ พัฒนาพันธมิตรทางธุรกิจใหม่ให้บริการร้านสะดวกซื้อแบรนด์ “ท็อปส์ เดลี” และ “แฟมิลีมาร์ท” เป็น 13 สาขา และ 21 สาขา ตามลำดับ
- บริหารจัดการพื้นที่ในสถานีบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดภายใต้รูปแบบธุรกิจใหม่เพื่อเติมเต็มบริการให้ครบวงจรยิ่งขึ้น เช่น ธุรกิจคาร์แคร์ ในแบรนด์ “Wash pro” “FURiO Care” “Green Wash” “Trye Care” รวมถึงธุรกิจ Food kiosk/ Truck food ร้านอาหาร ร้านซักรีด ธุรกิจขนส่งสินค้าและตู้จำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ เป็นต้น
- ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ พัฒนา EV Charger ในสถานีบริการน้ำมันบางจาก บนเส้นทางหลัก เพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของรถยนต์พลังงานไฟฟ้า (EV)



**BCP Mind :** พัฒนางานบริการด้วยความใส่ใจ รวมถึงการนำเทคโนโลยี ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างงานบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- จากการแพร่ระบาดของโควิด-19 บริษัทได้ยกระดับสถานีบริการน้ำมันบางจาก ให้มีมาตรการดูแลความสะอาดอย่างเคร่งครัด และให้พนักงานหน้าลานทุกคนใส่หน้ากากอนามัย รวมถึงได้แจกเจลแอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือให้กับลูกค้า และประชาชนทั่วไป นอกจากนี้ยังได้นำระบบ Digital payment มาใช้สำหรับการชำระเงิน พร้อมสะสมคะแนนสมาชิกในสถานีบริการ ร้านกาแฟอินทนิลทุกสาขา และร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการ เพื่อช่วยลดการสัมผัสเงินสด และรักษาระยะห่างระหว่างลูกค้าและพนักงานผู้ให้บริการ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นต่อผู้ที่เข้ามาใช้สถานีบริการ
- พัฒนามาตรฐานงานบริการของสถานีบริการที่อยู่ในทำเลหลัก มีความพร้อมในด้าน Hardware (POS, เครื่องเติมลมยางอัตโนมัติ) ที่เน้นการบริการที่รวดเร็ว และพัฒนามาตรฐานการดูแลห้องน้ำ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า
- ขยายโครงการสำหรับยกระดับประสบการณ์การใช้บริการผ่าน “โครงการของหายได้คืนที่ปั๊มบางจาก” ที่ปลูกฝังจิตสำนึกให้พนักงานเก็บรักษาสินค้าของลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ เช่น กระเป๋าสตาร์ค สร้อยคอ โทรศัพท์มือถือ เพื่อประสานงานให้ลูกค้ามารับคืน และ โครงการสถานีบริการ Road side assistant สำหรับผู้ใช้น้ำมันที่ต้องการความช่วยเหลือ เช่น เปลี่ยนยาง พ่วงแบตเตอรี่ เป็นต้น
- ควบคุมมาตรฐานการบริการผ่านกระบวนการการตรวจสอบมาตรฐานงานบริการ (Service audits) แบบสุ่มโดยตัวแทนแบบไม่เปิดเผยตัว (Mystery shopper)





## Green Innovation - แสวงหาและพัฒนานวัตกรรมที่สร้างมูลค่าให้ลูกค้าและธุรกิจ

- พัฒนาระบบบัตรสมาชิกบางจาก ในรูปแบบ Digitized loyalty program ด้วยการพัฒนา Bangchak mobile application ใหม่ ภายใต้แนวคิด “มากกว่าที่ให้ คือความใส่ใจ” โดยเพิ่ม Feature ใหม่ ๆ เช่น ระบบประเมินความพึงพอใจหลังสมาชิกใช้บริการเพื่อให้มีข้อมูลความพอใจของลูกค้ามาปรับปรุงงานบริการเพื่อยกระดับประสบการณ์ของลูกค้า สิทธิประโยชน์ Same price และระบบสนับสนุนการดูแลสิ่งแวดล้อมของสมาชิก เช่น ต้นไม้ของคุณ ตระกร้าบุญที่สมาชิกสามารถบริจาคคะแนนให้กับหน่วยงานการกุศลต่างๆ ได้ตลอดเวลา
- นำระบบ Digital payment มาใช้สำหรับการชำระเงิน พร้อมสะสมคะแนนสมาชิกในสถานีบริการน้ำมัน ร้านอินทนิลทุกสาขาและร้านสะดวกซื้อในสถานีบริการน้ำมัน โดยการสแกน QR Code เพื่อชำระเงินผ่าน Application ทุกธนาคาร ซึ่งช่วยลดการสัมผัสเงินสด และรักษาระยะห่างระหว่างลูกค้าและพนักงานผู้ให้บริการ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นต่อผู้ที่เข้าใช้บริการ
- พัฒนาระบบ Application BCP link ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการเข้าถึงข้อมูลสำคัญได้อย่างทันท่วงที เช่น ระบบคำสั่งซื้อน้ำมันอัตโนมัติ (Auto Ordering System : AOS) และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบ Smart P&L (ระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานีบริการ)
- พัฒนาระบบ Online training สำหรับพนักงานบริการหน้าลานและผู้ประกอบการ เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลกระบวนการทำงานที่สำคัญได้ทุกที่ทุกเวลา

## Green Sustainability - สร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืนไปพร้อมกับสิ่งแวดล้อมและสังคม บริษัทฯ ยังคงขับเคลื่อนโครงการสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมร่วมกับลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่องผ่านโครงการต่างๆ อาทิ

- โครงการเติมน้ำมันปันน้ำใจ บริษัทฯ สร้างโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ในการสร้างนวัตกรรม โดยนำสินค้านวัตกรรมจากภูมิปัญญาของคนไทยมามอบให้กับลูกค้าที่มาเติมน้ำมัน เพื่อนำรายได้มาสนับสนุนสินค้าเกษตรสินค้า OTOP หรือสินค้านวัตกรรม



- โครงการจ้างงานผู้พิการและผู้สูงอายุ (ในตำแหน่งที่เหมาะสม) สนับสนุนคุณค่าและคุณภาพชีวิตของคนในสังคม รวมถึงให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนสินค้าที่ผลิตโดยกลุ่มผู้พิการ
- โครงการผักสวนครัวไร้สารในสถานีบริการฯ โดยนำพื้นที่ที่ไม่เกิดประโยชน์ด้านหลังสถานีบริการ มาสร้างแปลงปลูกผักสวนครัวเพื่อลดภาระค่าอาหารให้กับพนักงานให้บริการ และต่อยอดเป็นของแถมค่าขอบคุณให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงได้นำความรู้ในการปลูกผักสวนครัวไปแลกเปลี่ยนความรู้ให้กับชุมชนและโรงเรียนรอบสถานีบริการบางจาก





- โครงการ “รักษ์ ปัน สุข” โดยนำขวดน้ำดื่มพลาสติกชนิด PET และแกลลอนน้ำมันหล่อลื่นใช้แล้วจากลูกค้า มาผ่านกระบวนการ Upcycling โดยใช้นวัตกรรมตามแนวคิดระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular economy) เพื่อผลิตเป็นสินค้าชนิดใหม่เพื่อรักษาคุณค่าของทรัพยากร ลดการใช้ทรัพยากรใหม่ และลดการเกิดขยะพลาสติก



- ธุรกิจร้านกาแฟอินทนิล ผู้นำของธุรกิจกาแฟที่ “เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม” ด้วยการรณรงค์ลดการใช้พลาสติก ผ่านโครงการ “นำแก้วมาเอง” เป็นรายแรกๆ อีกทั้งปัจจุบัน ร้านกาแฟอินทนิลเป็นผู้นำของร้านกาแฟที่ใช้ BIO packaging ทั้งฝาและแก้วกาแฟที่ผลิตจากพืช โดยย่อยสลายได้ตามธรรมชาติทั้งหมด รวมถึงใช้ฝาแบบพร้อมดื่ม ที่ไม่ต้องใช้หลอด เพื่อลดปัญหาการเกิดขยะพลาสติกและมลพิษจากการกำจัดขยะ
- โครงการส่งเสริมประเพณีไทย สร้างประสบการณ์แก่ลูกค้าและรณรงค์ให้ลูกค้าให้ความสำคัญต่อประเพณีไทยที่ดีต่างๆ อาทิ จัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงเทศกาลสำคัญต่างๆ กิจกรรมมอบกระทองให้ลูกค้าในวันลอยกระทง พร้อมจัดพื้นที่สำหรับรดน้ำพระพุทธรูป

- โครงการของหายได้คืนที่ปั้มบางจาก เพื่อสร้างความประทับใจและความไว้วางใจในการใช้บริการที่สถานีบริการบางจาก ผ่านการปลูกฝังจิตสำนึกความซื่อสัตย์ของพนักงานบริการ ให้ดูแลและส่งคืนทรัพย์สินที่ผู้ใช้บริการลืมไว้ในสถานีบริการ
- โครงการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉิน (Road side assistant) ปลูกฝังวัฒนธรรมในการให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานบริการในสถานีบริการ โดยให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้รถทั่วไปที่ต้องการความช่วยเหลือเบื้องต้น เช่น เปลี่ยนยาง และพ่วงแบตเตอรี่ เป็นต้น



- โครงการสมาชิกบางจากร่วมปันน้ำใจ สู่การให้ไม่รู้จักสร้างการมีส่วนร่วมของสมาชิกบางจากได้ช่วยเหลือสังคม โดยลูกค้าสามารถบริจาคคะแนนสะสมจากการเติมน้ำมันและการซื้อสินค้าในเครือบางจาก เพื่อแลกเป็นเงินบริจาคร่วมกับส่วนที่บริษัทฯ บริจาคสมทบเพิ่มเติม เพื่อมอบให้กับองค์กรสาธารณประโยชน์ อาทิ มูลนิธิแพथยาอาสมเด็จพระศรีนครินทร์ราชบรมราชชนนี มูลนิธิรามธิบดี และสภาอากาศไทย เป็นต้น เพื่อสนับสนุนการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม



ฟรี

# ยาสีฟัน

## สมุนไพร

เมื่อเติมน้ำมันทุกชนิด  
ทุก 600 บาท\*



จำนวน 1 สอง บรรจุ 5 เม็ด มูลค่า 12 บาท

**25 ธ.ค. 63 – 3 ม.ค. 64** หรือจนกว่าของหมด

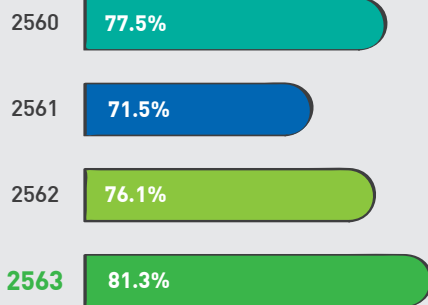
เฉพาะเป็นบางจากที่ร่วมรายการ \*ไม่สามารถใช้ร่วมกับโปรโมชั่นอื่นได้



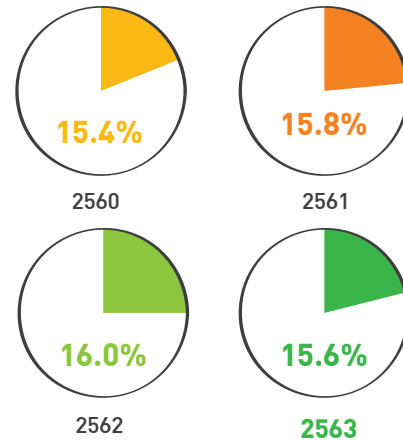
สถานีบริการน้ำมันบางจากเป็นแบรนด์ที่สามารถรักษารดับ 1 ร่วม จากคะแนน Net Promoter Score (NPS) ตั้งแต่ปี 2560-2563 (ข้อมูลจากการสอบถามผู้ใช้น้ำมัน 2,000 คน ทั่วประเทศ สำรวจโดยบริษัทวิจัยภายนอก)

### NPS Score

อันดับ 1 (ร่วม)

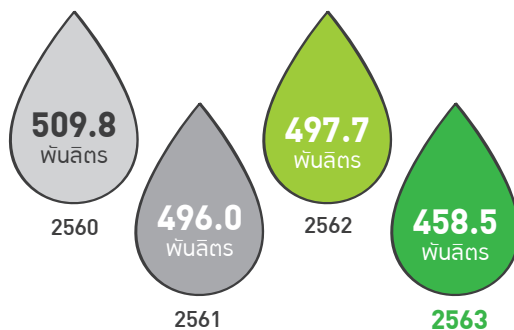


### ส่วนแบ่งตลาดค้าปลีก



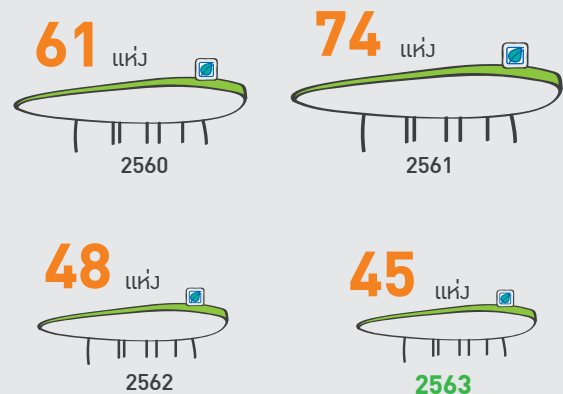
### ยอดขายเฉลี่ย

(พันลิตร/เดือน/สถานีบริการมาตรฐาน)



### การขายสถานี

(จำนวนสถานี)



### ปริมาณการลดก๊าซเรือนกระจก

จากการเติมน้ำมันผ่านบัตรสมาชิกบางจาก



2560  
**196,828**  
ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

2561  
**215,469**  
ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

2562  
**232,146**  
ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

2563  
**197,737**  
ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



## การขนส่งผลิตภัณฑ์

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการพัฒนาการขนส่งผลิตภัณฑ์ของคู่ค้าให้เป็นไปตามแนวทางและมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งจะช่วยยกระดับกระบวนการขนส่งผลิตภัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ตรงเวลา และปลอดภัยมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจให้แข็งแกร่งร่วมกันอย่างยั่งยืน โดยการช่วยกันปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม ผ่านการสัมมนา อบรม และจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์เพื่อพัฒนาคู่ค้าของบริษัทฯ ให้มีความรู้ สามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ

### เป้าหมายปี 2565



ขนส่งผลิตภัณฑ์ด้วยรถขนาดใหญ่ (กึ่งพ่วง) ร้อยละ 50 ของปริมาณการจัดส่งทั้งหมด



ขนส่งน้ำมันไปยังลูกค้าได้ตามแผนการจำหน่ายของบริษัทฯ ในอนาคต (คำนวณจากอัตราการขยายสถานีสถานีบริการน้ำมันเพิ่มขึ้น 330 แห่งระหว่างปี 2561-2566)



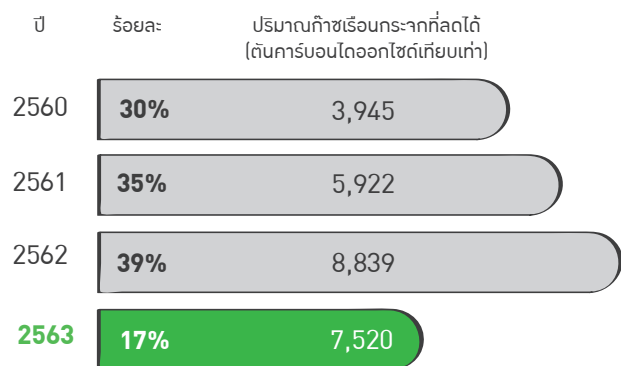
อุบัติเหตุในการขนส่งเป็นศูนย์ (กรณีที่มีความเสียหายต่อรถเกิน 1 ล้านบาท)



ข้อร้องเรียนจากการขนส่งไม่เกิน 3.5 เรื่อง/1,000 เที่ยววิ่ง

### ผลดำเนินงาน

สัดส่วนการขนส่งน้ำมันใส่ด้วยรถขนาดใหญ่ (กึ่งพ่วง) ลดการปล่อย GHG ได้ (เป้าหมาย: เพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ 2 ต่อปี ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้การลดจำนวนเที่ยววิ่ง)



จำนวนข้อร้องเรียนในการขนส่งต่อหนึ่งพันเที่ยววิ่ง (เป้าหมาย: ≤ 3.5 เรื่องต่อหนึ่งพันเที่ยววิ่ง)



สถิติอุบัติเหตุจากการขนส่ง\* (เป้าหมาย: อุบัติเหตุเป็นศูนย์)



\*กรณีที่มีความเสียหายต่อรถเกิน 1 ล้านบาท

### กลยุทธ์

จัดแผนการขนส่งน้ำมันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงต้นทุน เวลาและความปลอดภัยสูงสุด

#### โครงการเพิ่มสัดส่วนการขนส่งด้วยรถขนาดใหญ่ (กึ่งพ่วง)

บริษัทฯ บริหารจัดการรถขนส่งด้วยการเปลี่ยนจากรถเดี่ยว 2 คัน เป็นรถกึ่งพ่วงขนาดใหญ่ (40,000 ลิตร) ซึ่งนอกจากจะช่วยลดต้นทุนการขนส่งได้แล้ว ยังลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อหน่วยน้ำมัน และลดโอกาสจากการเกิดอุบัติเหตุ ด้วยมาตรการ

✓ ก่อสร้างสถานีบริการใหม่ให้รองรับรถกึ่งพ่วงเข้าจัดส่งได้

✓ การผลักดันจัดส่งน้ำมันสำหรับสถานีบริการของบริษัทฯ ด้วยรถกึ่งพ่วงให้มากที่สุด ทั้งจัดส่งแบบหนึ่งคันไปหนึ่งสถานีบริการ หรือสองสถานีบริการส่งร่วมกัน ด้วยรถกึ่งพ่วงคันเดียวกันที่เรียกว่า การจัดส่งแบบ multi drop เพื่อเพิ่มโอกาสการขนส่งด้วยรถกึ่งพ่วง

✓ ให้สิทธิส่วนลดแก่สถานีบริการน้ำมันประเภทอื่นๆ เช่น สถานีบริการของสหกรณ์การเกษตร สถานีบริการของผู้ประกอบการ (Dealer) ในกรณีขนส่งน้ำมันด้วยรถขนาดใหญ่ (กึ่งพ่วง)

จากการดำเนินการดังกล่าว ส่งผลให้สัดส่วนการใช้รถขนาดใหญ่เพิ่มขึ้นเป็น 41% ช่วยลดค่าต้นทุนการขนส่งลงได้กว่า 450 ล้านบาท ในปี 2563 และสามารถลดก๊าซเรือนกระจกได้ 7,520 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า รวมถึงลดอุบัติเหตุลงจากจำนวนเที่ยววิ่ง และระยะทางที่ลดลง

### โครงการขนส่งเที่ยวกลับ (Backhaul)

บริษัทฯ ดำเนินโครงการรถน้ำมันขนส่งเที่ยวกลับโดยการรับเอทานอลจากโรงงานผู้ผลิตในเส้นทางเดียวกันกลับมายังบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเข้าเป็นวัตถุดิบในกระบวนการผลิตของโรงกลั่น โดยมีให้เกิดการสูญเสียทางธุรกิจจากการเดินรถเปล่าในเที่ยวกลับ ซึ่งปีนี้ได้ดำเนินการกว่า 400 เที่ยว ลดค่าใช้จ่ายในการขนส่งวัตถุดิบได้กว่า 1 ล้านบาท

### การพัฒนาพนักงานขับรถให้เป็นมืออาชีพ

บริษัทฯ จัดโครงการอบรมพนักงานขับรถอย่างมืออาชีพด้วยการเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับมาตรการด้านความปลอดภัยในการขับขี่ การดับเพลิงที่ถูกต้อง การปฏิบัติงานภายในคลังน้ำมัน การใช้ระบบ Transportation Management System (TMS) และการบริหารข้อมูลผ่านระบบ SAP เพื่อสร้างความมั่นใจและความเป็นมืออาชีพให้กับพนักงานขับรถทุกคน ส่งผลให้สามารถควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานขนส่งให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีแก่ ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน

การดำเนินงานตามกลยุทธ์หลักส่งผลให้มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่น กล่าวคือ บริษัทฯ สามารถบริหารสัญญาขนส่งของลูกค้าทุกรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เฉลี่ยร้อยละ 80

### การพัฒนาเทคโนโลยีการขนส่งให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

“นวัตกรรม Smart Transportation” โครงการปรับปรุงระบบบริหารงานขนส่ง (Transportation Management System: TMS) ที่มีอยู่ให้ดีขึ้น โดยปัจจุบันสามารถติดตามแผนการขนส่งรถน้ำมันและพฤติกรรมของพนักงานขับรถ ความเร็วในการขับขี่ เส้นทางในการเดินทาง เวลาในการขนส่งด้วยการใช้กล้องวงจรปิด (CCTV) และระบบ GPS ที่ติดตั้งประจำรถขนส่งน้ำมัน ข้อมูลดังกล่าวจะถูกส่งตรงมายังห้องควบคุมที่มีพนักงานของบริษัทฯ ประจำตลอด 24 ชั่วโมง สามารถตรวจสอบรถขนส่งผ่านระบบแจ้งเตือนเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ และป้องกันการทุจริตในการขนส่ง นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้พัฒนาเชื่อมโยงข้อมูลจากกล้องวงจรปิดในรถน้ำมันผ่าน Application บน Smart phone เพื่อให้ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน สามารถติดตามภาพจริงแบบเรียลไทม์ และติดตามพิกัดของรถน้ำมันได้ตั้งแต่ออกจากคลังน้ำมัน ทำให้ทุกฝ่ายทราบถึงสถานะการขนส่งได้พร้อมกัน สร้างความโปร่งใสในการตรวจสอบและพึงพอใจ ลดข้อร้องเรียนในการขนส่งได้อีกทางด้วย

ในปีนี้ บริษัทฯ ได้เพิ่มมาตรการป้องกันอุบัติเหตุให้เข้มข้นมากขึ้น โดยวางแผนเพิ่มอุปกรณ์ป้องกันการล้นในในรถบรรทุกน้ำมัน และพัฒนาระบบบริหารงานจัดส่ง TMS ให้สามารถวางแผนโดยใช้รถขนาดใหญ่ (กึ่งพ่วง) ด้วยการจับคู่สถานีบริการที่ต้องการน้ำมันในเวลาเดียวกัน แต่ปริมาณยังไม่เพียงพอในสถานีบริการเดียวให้ใช้รถกึ่งพ่วงจัดส่งได้ ให้จัดส่งร่วมกันกับอีกสถานีบริการ ที่เรียกว่าจัดส่งแบบ multi drop เพื่อเพิ่มโอกาสการใช้รถขนาดใหญ่ในการจัดส่ง

### การพัฒนาระบบคำสั่งซื้อน้ำมันอัตโนมัติ (Auto Ordering System : AOS) และระบบข้อร้องเรียนออนไลน์

“ระบบคำสั่งซื้อน้ำมันอัตโนมัติ (Auto Ordering System : AOS)” เพื่อให้การรับคำสั่งซื้อน้ำมันจากสถานีบริการน้ำมันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถวางแผนขนส่งได้ทันเวลา บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบคำสั่งซื้อน้ำมันอัตโนมัติให้ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันสามารถคำนวณข้อมูลยอดขายน้ำมันและปริมาณน้ำมันคงเหลือในถังแต่ละวัน สามารถสร้าง คำสั่งซื้อน้ำมันอัตโนมัติและส่งมายังบริษัทฯ อย่างสม่ำเสมอให้กับสถานีบริการน้ำมันบางจากที่บริหารโดยบริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด จำนวนกว่า 200 สถานีทั่วประเทศ ทำให้สถานีบริการสามารถบริหารการสำรองปริมาณน้ำมันให้เพียงพอต่อการขาย สามารถบริหารแผนงานขนส่งและปริมาณรถขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

“ระบบข้อร้องเรียนออนไลน์” บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบการรับร้องเรียนออนไลน์เฉพาะงานขนส่งขึ้น เพื่อให้การบริหารและติดตามข้อร้องเรียนด้านการขนส่งเป็นระบบ สามารถติดตามขั้นตอนการแก้ไขปัญหาและดำเนินการปิดข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ยังอยู่ระหว่างเชื่อมระบบข้อร้องเรียนออนไลน์กับระบบจ่ายเงินค่าบริการขนส่งผ่านระบบ SAP เพื่อคำนวณค่าปรับอัตโนมัติ กรณีที่คู่ค้า (ผู้รับเหมาขนส่ง) ได้รับการร้องเรียนที่มีผลกระทบจนเกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ซึ่งเป็นอีกแนวทางในการรักษามาตรฐานงานบริการขนส่ง เนื่องจากการกำหนดเป็นบทลงโทษที่ชัดเจนเมื่อกระทำผิด

### แผนงานในอนาคต



การติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันล้นใน ในรถขนส่งน้ำมันในทุกคัน เพื่อลดโอกาสการล้นใน ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดอุบัติเหตุรุนแรงในระหว่างการจัดส่ง

## บัญชีค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อม

ค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อมปี 2563 โดยรวมลดลงประมาณ 33,731.32 ล้านบาท จากปี 2562 หรือร้อยละ 32.56 สาเหตุหลักมาจากราคาน้ำมันดิบที่ปรับลดลงจากปีก่อนร้อยละ 29 เห็นได้จากค่าใช้จ่ายวัตถุดิบที่ติดไปกับผลิตภัณฑ์ลดลง 33,609.65 ล้านบาท ในปีนี้บริษัทฯ ได้เดินหน่วยกลั่นเฉลี่ย 97.21 พันบาร์เรลต่อวัน ซึ่งลดลงจากปี 2562 ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายวัตถุดิบที่ไม่ติดไปกับผลิตภัณฑ์ลดลง 32.03 ล้านบาท ตามปริมาณน้ำมันที่ไม่ได้คุณภาพที่ลดลงซึ่งมีมูลค่า 32.24 ล้านบาท นอกจากนี้บริษัทฯ มีมาตรการควบคุมค่าใช้จ่ายเท่าที่จำเป็น เห็นได้จากค่าใช้จ่ายเพื่ออุปกรณ์ควบคุมมลพิษและค่าใช้จ่ายในการป้องกันสิ่งแวดล้อม

ที่ลดลง โดยที่ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ด้านสิ่งแวดล้อม และค่าใช้จ่ายในการติดตามและตรวจวัด ลดลง 11.68 ล้านบาท และ 6.67 ล้านบาท ตามลำดับ นอกจากนี้ค่าใช้จ่ายเพื่อการดำเนินระบบจัดการลดลง 1.42 ล้านบาท และค่าบำบัดน้ำทิ้งกับค่ากำจัดของเสีย ลดลง 3.72 ล้านบาท

ประโยชน์ของผลผลิตพลอยได้และการนำของเสียมาใช้ใหม่ลดลง 6.27 ล้านบาท หรือร้อยละ 34.14 หลักๆ มาจากค่ากำมะถันเหลวที่สามารถจำหน่ายได้ลดลง 3.73 ล้านบาท และค่าจำหน่ายเศษเหล็กและอลูมิเนียมลดลง 2.54 ล้านบาท

(หน่วย : ล้านบาท)

บัญชีค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อม	2561	2562	2563
<b>ค่าใช้จ่ายวัตถุดิบที่ติดไปกับผลิตภัณฑ์</b>			
น้ำมันดิบ (Crude Feed)	89,862.78	89,112.83	54,827.42
เอทานอล (Ethanol)	7,562.06	7,127.70	6,124.10
ไบโอดีเซล (ปี100)	4,000.11	4,308.22	0.11
ไบโอดีเซล (ปี100)-Premium	42.62	36.36	0.00
ไบโอดีเซล (ปี100)_HI PURE TYPE2	-	582.10	7,131.39
น้ำมันพืชใช้แล้ว	1.48	0.76	0.32
สารเคมี	168.07	171.83	162.17
น้ำใช้ในการผลิต	20.82	28.35	18.77
พลังงานที่ใช้ในการผลิต	1,893.77	1,809.57	1,303.81
<b>ค่าใช้จ่ายวัตถุดิบที่ไม่ติดไปกับผลิตภัณฑ์</b>			
น้ำมันที่ไม่ได้คุณภาพ (SLOP OIL)	100.36	57.60	25.36
น้ำทิ้ง	11.38	10.93	11.15
สารเคมีที่มากเกินไปจากน้ำบ่อปรับเสถียร	0.13	0.11	0.11
กำมะถันไม่ได้คุณภาพ	0.07		
<b>ค่าใช้จ่ายเพื่ออุปกรณ์ควบคุมมลพิษ</b>			
ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ด้านสิ่งแวดล้อม	28.29	24.29	12.62
ค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์ควบคุมมลพิษ	267.28	301.02	234.88
ค่าบำบัดน้ำทิ้ง	7.63	9.71	6.34
ค่ากำจัดของเสีย	12.27	5.35	4.99
<b>ค่าใช้จ่ายในการป้องกันสิ่งแวดล้อม</b>			
ค่าใช้จ่ายการติดตามและตรวจวัด	7.68	14.94	8.27
ค่าเสื่อมราคาพื้นที่เก็บกากของเสีย	0.11	0.03	0.02
ค่าใช้จ่ายเพื่อดำเนินระบบจัดการ	1.59	1.89	0.47
ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ด้านสิ่งแวดล้อม	-	0.01	-
<b>ประโยชน์ของผลผลิตพลอยได้และการนำของเสียมาใช้ใหม่</b>			
กำมะถันเหลว	(9.86)	(14.19)	(10.46)
กลีเซอริน	(0.05)		
เศษเหล็ก-อลูมิเนียม	(5.70)	(4.17)	(1.64)

# ยึดมั่นการเป็นองค์กรที่ สร้างคุณค่าและ มูลค่าต่อสังคมไทย



  
**Hand Sanitizer Gel**  
เจลทำความสะอาดมือ

**วิธีใช้ :** บีบเจลลงบนฝ่ามือให้เพียงพอ ทั่วทั้ง  
ทั้งฝ่ามือและหลังมือ โดยไม่ต้องล้างออก

ส่วนประกอบ:  
Ethyl Alcohol, Aquaglycerin, Carbomer,  
Triethanolamine, Fragrance

**ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดมือโดยไม่ต้องใช้น้ำ**

**คำเตือน:**  
อันตรายจากสารเคมี: ระมัดระวังอย่ารับประทาน ห้ามสูดดมหรือสัมผัสกับผิวหนัง 30 นาที หากมีอาการ  
คันหรือระคายเคืองให้รีบล้างด้วยน้ำสะอาด และรีบปรึกษาแพทย์ทันที

บริษัท: บริษัท ไทยนิคมอุตสาหกรรม จำกัด  
97/1 หมู่ 2 ต. นิคมอุตสาหกรรม อ. คลองใหญ่  
จ. ประจวบคีรีขันธ์ 76110  
ได้ใบรับรองมาตรฐาน GMP

 ปริมาณสุทธิ  
**4 ลิตร**  
Liters

เลขที่ใบกำกับ: 13-1-6300011896

LOT 0010220  
EXP 18/03/20  
EXP 18/03/22

ด้วยความปรารถนาดี จาก  
บริษัท ไทยนิคมอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)



# มิติสังคม

กลุ่มบริษัทฯ รวมใจสนับสนุนอุปกรณ์

แบ่งเบาภาระค่าใช้จ่าย ช่วยคนไทยสู้ภัยโควิด-19

## ความปลอดภัย

อัตราการเกิด  
ของการบาดเจ็บ  
(Loss-time Injury Frequency  
Rate: LTIFR)

พนักงาน 0 ครั้ง

ผู้รับเหมา 2 ครั้ง

การบาดเจ็บจากการทำงาานที่ทำให้  
ไม่สามารถฟื้นฟูกลับมาเหมือนเดิม  
ได้ภายในระยะเวลา 6 เดือน  
(High-Consequence  
Work-Related Injuries)

พนักงาน 0 ครั้ง

ผู้รับเหมา 0 ครั้ง

## ลูกค้า

พึงพอใจต่อการตอบสนอง  
ต่อข้อร้องเรียนและ  
ข้อเสนอแนะ



ร้อยละ 91%

ลูกค้ากลับมาใช้บริการ

ร้อยละ 95%

## พนักงาน

คะแนนความผูกพัน  
พนักงาน  
ร้อยละ 63

มีมาตรการให้พนักงาน  
Work from Home  
ปฏิบัติ อย่างเคร่งครัด



จำนวนชั่วโมงการอบรม  
เฉลี่ยของพนักงาน

23.29

ชั่วโมงต่อคนต่อปี



ส่งเสริมพัฒนาทักษะ  
ผ่านช่องทาง Online



เรียนรู้สิ่งใหม่พร้อมปรับตัว  
รับการเปลี่ยนแปลง

## การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

ชั่วโมงการก้าวมอาสาของพนักงาน

9,001 ชั่วโมง

= 2.64 ล้านบาท



ความพึงพอใจ  
ต่อกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์  
ร้อยละ 84.4

งบประมาณ

3.24 ล้านบาท



มูลค่าการบริจาคอุปกรณ์สิ่งของ

9.4 ล้านบาท

ประเภทการมีส่วนร่วม  
พัฒนาชุมชนและสังคม

การบริจาคให้กับโรงเรียน



5.64%

การพัฒนาชุมชน-สังคม

19.53%

ค่าใช้จ่ายการบริหารจัดการ

12.02 ล้านบาท

พัฒนาชุมชน-สังคม  
ผ่านกระบวนการทางธุรกิจ



74.83%









กลุ่มบางจากฯ

ร่วมใจ สู้ภัยโควิด-19



# กรอบการดำเนินงานและกิจกรรมทางธุรกิจ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

เนื่องจาก ปี 2563 เป็นปีที่ทั่วโลกต้องเผชิญกับวิกฤตโควิด-19 ระบาดหนักรุนแรง ส่งผลกระทบทั้งในด้านสุขภาพและเศรษฐกิจ บริษัทฯ ได้ขยายผลกิจกรรมไปสู่การดูแลพนักงาน ลูกค้า ชุมชน และผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ให้ปลอดภัยจากผลกระทบของวิกฤตโควิด-19 โดยบริษัทฯ ได้ดำเนินงานและกิจกรรมทางธุรกิจ เพื่อป้องกันและลดผลกระทบในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 รวมถึงในช่วงการฟื้นตัวจากสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าว พบว่ามีความสอดคล้องกับข้อปฏิบัติทางธุรกิจด้านวัฒนธรรมสุขภาพ (Culture of Health for Business Practice: COHBP) ของ GRI ที่เพิ่งประกาศใช้สำหรับการดำเนินงานของบริษัทฯ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ในด้านต่างๆ มีดังนี้

## การวางแผนงานทางธุรกิจ

- บริษัทฯ ปรับแผนการหยุดซ่อมบำรุงประจำปี (TAM) จากไตรมาสที่ 2 ของปี 2563 เป็นปี 2564 เนื่องจากการซ่อมบำรุงจำเป็นต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศ และผู้รับเหมาเป็นจำนวนมากเข้ามาดำเนินงาน อาจเกิดความเสี่ยงในการแพร่กระจายเชื้อโควิด-19 อีกทั้งเป็นการใช้ประโยชน์ตัวเร่งปฏิกิริยาและอุปกรณ์ต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดจากการใช้กำลังการผลิตที่ลดลงในปี และเป็นส่วนหนึ่งในการลดค่าใช้จ่ายเพื่อบริหารกระแสเงินสด
- จัดตั้งคณะทำงาน Innovation Continuity Task Force ระดมความคิดจากพนักงานในการต่อยอดธุรกิจเดิมหรือสรรหาแนวทางการทำธุรกิจใหม่ๆ เพื่อเป็นการหารายได้ทดแทนและรองรับการเปลี่ยนแปลงของภูมิทัศน์ทางธุรกิจที่จะเปลี่ยนแปลงไปหลังจากวิกฤตโควิด-19
- พัฒนาระบบชำระค่าบริการในรูปแบบ Digital payment เพื่อรองรับวิถีชีวิต New normal ที่สถานบริการบางจากเพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วและปลอดภัยให้ผู้บริโภค ตอบรับยุค Digital & Cashless ลดการสัมผัสเงินสด
- เพิ่มโอกาสทางธุรกิจ โดยการขยายการผลิตจากธุรกิจผลิตเอทานอลสู่การผลิตแอลกอฮอล์เจล
- พัฒนามลทินภัณฑ์น้ำมันชนิดใหม่ บางจากแก๊สโซฮอล์ E20 S EVO เพื่อจำหน่ายแทน E20 เดิม ในสถานบริการบางจากทั่วประเทศสอดคล้องกับสถานการณ์การผ่อนคลายมาตรการ Lockdown จากภาครัฐ และนโยบายของกระทรวงพลังงานที่ส่งเสริมการใช้น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E20 นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดการส่งเสริมการขายน้ำมันเพื่อรองรับการเดินทางของประชาชนหลังการ Lockdown ทำให้ยอดขายน้ำมันของบริษัทฯ ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

## การดูแลพนักงานและบุคลากร

- บริษัทฯ มีแผนงาน Business Continuity Management (BCM) ซึ่งครอบคลุมถึงการบริหารภาวะวิกฤตในสถานการณ์โรคระบาด (Epidemic - Crisis Management Plan) โดยให้ความสำคัญอย่างยิ่งในเรื่องของความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงาน ลูกค้าและผู้เกี่ยวข้อง มีการประชุมและปรับแผนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึงมีการสื่อสารกับพนักงานและผู้เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ
- กำหนดให้พนักงานที่มีโรคประจำตัว เจ็บป่วยหรือตั้งครภ์สามารถขออนุมัติปฏิบัติงานจากที่บ้าน โดยอยู่ในดุลพินิจของผู้บังคับบัญชา
- กำหนดให้พนักงานเข้างานและเลิกงาน โดยเหลื่อมเวลาตามความเหมาะสม โดยเฉพาะพนักงานที่ต้องเดินทางโดยรถสาธารณะ โดยการเข้าปฏิบัติงานพนักงานต้องดำเนินการตามมาตรการและแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทั้งมาตรการสาธารณสุขและการเพิ่มระยะห่างทางสังคม (Social distancing)
- สนับสนุนให้พนักงานใช้การประชุมแบบ Teleconference หรือ VDO conference
- ปรับเวลาปฏิบัติงานของพนักงานที่ทำงานเป็นกะ เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรการเคอร์ฟิว และกันพื้นที่อาคาร Control Room ให้เข้าออกได้เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง มีการจัดรถรับส่งจากโรงกลั่นถึงบ้านสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานในห้อง Control Room อีกทั้งได้เตรียมจัดพื้นที่ภายในโรงกลั่นเป็นที่พักสำรองกรณีที่เกิดการระบาดเป็นวงกว้าง
- แจกแอลกอฮอล์เจลและหน้ากากอนามัยให้แก่พนักงานทุกคน รวมถึงตั้งจุดวางแอลกอฮอล์เจลไว้ตามจุดต่างๆ ของอาคารสำนักงาน และพื้นที่ปฏิบัติงาน
- กำหนดมาตรการอาคารสำนักงาน สำหรับพนักงาน ผู้รับเหมาและ Visitors เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ครอบคลุมเพิ่มที่ปฏิบัติงานของบริษัทฯ
- จัดเตรียมมาตรการการดูแลความสะอาดอย่างเคร่งครัดในจุดสัมผัสต่างๆ ในสถานบริการน้ำมัน เช่น กำหนดให้พนักงานบริการหน้าลานและเจ้าหน้าที่ภายในสถานบริการทุกคนต้องสวมหน้ากากอนามัยตลอดเวลา มีการสอบถามและเฝ้าสังเกตอาการ พร้อมวัดอุณหภูมิร่างกายของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ จัดให้มีเจลแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือประจำตู้แคชเชียร์และบริเวณหน้าลาน เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการ
- จัดกิจกรรมให้พนักงานเย็บหน้ากากอนามัยผ้า รวมถึงจำหน่ายแอลกอฮอล์เจลในราคาถูกให้กับพนักงาน



- จัดโครงการ “พอ พัก ผัก” โดยแจกจ่ายเมล็ดพันธุ์พืชและกล้าผักสวนครัวให้กับพนักงานนำไปปลูก เพื่อการบริโภค และช่วยลดค่าใช้จ่ายให้กับพนักงาน
- จัดให้มีโทรเวชกรรม (Telemedicine) ซึ่งเป็นบริการทางการแพทย์ทางไกลให้กับพนักงานได้ใช้บริการตามโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการ Telemedicine เพื่อลดความเสี่ยงในการเดินทางไปโรงพยาบาลของพนักงาน
- เพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานในหลายรูปแบบเพื่อสื่อสารมาตรการในการบริหารงาน การควบคุมงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และมาตรการอื่นๆ ที่จะกระทบต่อรายได้ของพนักงานโดยตรงไปตรงมา รวมถึงในบางประเด็นที่อ่อนไหวจะจัดประชุมร่วมผู้บริหารกับคณะกรรมการลูกจ้างและสหภาพแรงงานอย่างใกล้ชิด เพื่อการสื่อสารที่สร้างความมั่นใจในอาชีพให้กับพนักงาน

#### การดูแลลูกค้าและผู้รับจ้าง

- บริษัทฯ ดำเนินการชำระเงินให้กับคู่ค้าและผู้รับจ้างอย่างตรงเวลาตามที่ได้ตกลงกันตามปกติ โดยมีการสื่อสารแนวทางการติดต่อธุรกิจกับ Users และ Buyers แม้จะเป็นช่วงเวลาที่ยังมีบริษัทฯ อนุญาตให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้าน

#### การสนับสนุนธุรกิจท้องถิ่น

- บริษัทฯ อุดหนุนข่าวสาร กษ. 43 จากสหกรณ์การเกษตรทุ่งวัดสิงห์ จ.ชัยนาท เพื่อนำมาแจกให้ประชาชนผ่านโครงการ “ถึงปิ่นสุข”
- บริษัทฯ อุดหนุนข่าวสารหอมมะลิจากสหกรณ์การเกษตรคลองหลวง จ.ปทุมธานี เพื่อมาจำหน่ายให้กับพนักงานในราคาถูก เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนในช่วงวิกฤตโควิด-19

#### การจัดหาสินค้าและบริการ

- จำหน่ายเจลแอลกอฮอล์ในราคาถูก และการเป็นผู้แทนจำหน่ายหน้ากากอนามัยจากกรมการค้าภายในให้ประชาชนผ่านสถานีบริการบางจากและร้านกาแฟอินทนิล

#### การให้และกิจกรรมเพื่อสังคม

- จัด “ถึงปิ่นสุข” ในสถานีบริการน้ำมันบางจาก และพื้นที่ในหน่วยงานพันธมิตร รวมถึงจุดต่างๆ ในชุมชน เพื่อร่วมบรรเทาความเดือดร้อนแก่ประชาชนจากภาวะวิกฤตโควิด-19 โดยเปิดโอกาสให้พนักงานและประชาชนช่วยเหลือแบ่งปันอาหาร และเครื่องอุปโภคบริโภคให้แก่ผู้ที่ขาดแคลนบริษัทฯ ได้สนับสนุนข่าวสารอ่อนพื้นที่เมืองจาก จ.ชัยนาทจากสหกรณ์การเกษตรทุ่งวัดสิงห์ จ.ชัยนาท ใส่ไว้ใน “ถึงปิ่นสุข”

- ส่งมอบแอลกอฮอล์เจลและน้ำดื่มให้กับหน่วยงานภาครัฐเพื่อนำไปแจกจ่ายให้กับประชาชน รวมถึงแจกจ่ายให้กับชุมชนและผู้อยู่อาศัยรอบพื้นที่โรงกลั่นน้ำมันบางจาก
- ส่งมอบถุงบางจากห่วงใย สู้ภัยโควิด-19 เป็นชุดอุปกรณ์ป้องกันตัวเอง ลดความเสี่ยงในช่วงเฝ้าระวังโควิด-19 ชุด ประกอบด้วย หน้ากากผ้า 2 ชั้น แอลกอฮอล์เจลขนาดพกพา วิตามินซี และสติ๊กเกอร์หมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉินที่จำเป็นในช่วงเฝ้าระวังให้กับผู้อาศัยในชุมชนรอบโรงกลั่นน้ำมันบางจากจำนวน 17,000 ชุด
- ส่งมอบหน้ากากอนามัยจำนวน 3,500 ชิ้น ไปยังประชาชนและผู้ที่อยู่อาศัยในประเทศจีน ผ่านทางสถานเอกอัครราชทูตสาธารณรัฐประชาชนจีนประจำประเทศไทย
- สนับสนุนการใช้สินค้าและผลิตภัณฑ์ชุมชน ด้วยการเพิ่มพื้นที่ให้มีการจำหน่ายสินค้าชุมชนตามสถานีบริการ
- เพิ่มการจ้างแรงงาน ในธุรกิจร้านกาแฟอินทนิลและร้านค้าพันธมิตร ด้วยการไม่หยุดขยายและพัฒนาสถานีบริการน้ำมัน
- สร้างช่องทางผ่านไลน์ กลุ่มขาย แลกเปลี่ยนสินค้า เพื่อสร้างรายได้เสริมในช่วง Work from home ให้แก่เพื่อนบ้านกลุ่มคอนโดรอบโรงกลั่น

#### การฝึกอบรมและการพัฒนาศักยภาพชุมชนและสังคม

- ช่วยเหลือให้คำปรึกษาในด้านการฟื้นฟูและปรับรูปแบบการให้บริการของวิสาหกิจชุมชนคุณแจ๋วคลื่นเซอร์วิส (แม่บ้านทำความสะอาดคอนโด) ให้มีความสามารถในการแข่งขันโดยมีรูปแบบงานบริการที่สอดคล้องกับการใช้ชีวิตวิถีใหม่ (New normal)
- สนับสนุนกิจกรรมการศึกษากับโรงเรียนที่มีปัญหาเรื่องการอ่านไม่ออก เขียนไม่ได้ โดยจัดอบรมครูผ่านออนไลน์ในช่วงปิดการศึกษา และจัดส่งอุปกรณ์สื่อการสอน พร้อมทั้งติดตามนิเทศ ให้คำแนะนำทุกเรียนในช่วงเปิดเรียน โดยให้บริการกับ 39 โรงเรียน ใน 31 จังหวัดทั่วประเทศ

## ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

ความมั่นคง ความปลอดภัย และอาชีวอนามัยถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของธุรกิจปิโตรเลียม และเป็นประเด็นสำคัญต่อบริษัทฯ และต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงาน คู่ค้าและผู้รับจ้าง และชุมชนรอบโรงกลั่น บริษัทฯ จึงมีนโยบายด้านความมั่นคง ความปลอดภัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อม และพลังงาน (SHEE Policy) ซึ่งกำหนดให้พนักงานและผู้รับเหมาทุกคน มีหน้าที่และความรับผิดชอบด้านความปลอดภัยทั้งต่อตัวเองและเพื่อนร่วมงาน ต่อกฎหมายและมาตรฐาน บริษัทฯ มีโครงสร้างการบริหารด้านความปลอดภัย ความมั่นคง อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมและพลังงาน (SHEE) และใช้มาตรฐานด้านความปลอดภัย ISO 45001 มาบริหารด้านความปลอดภัย นอกจากนี้แล้ว บริษัทฯ ได้ดำเนินงานเพื่อวางรากฐานระบบบริหารความปลอดภัยกระบวนการ (Process Safety Management: PSM) (Disclosure 403-1)

### เป้าหมาย



อัตราการเจ็บป่วยจากโรคาการ  
ทำงานของผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด  
เท่ากับ ศูนย์



ไม่มีการรั่วไหลของน้ำมัน  
และสารเคมีอย่างมีนัยสำคัญ  
สู่สิ่งแวดล้อม



กรณีการเกิดเหตุการณ์รั่วไหลของสารไวไฟ  
หรือสารเคมีจากภาชนะบรรจุหลัก หรือ  
กระบวนการผลิตที่ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรง  
(Tier 1) ตามข้อกำหนด API 754 เท่ากับ ศูนย์

## แนวทางการบริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารด้านความปลอดภัย ความมั่นคง อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อม และพลังงาน (SHEE) และมาตรฐานด้านความปลอดภัย ISO 45001 รวมถึงระบบบริหารความปลอดภัยกระบวนการ (Process Safety Management: PSM) สำหรับการบริหารงานด้านความปลอดภัย ทำให้ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยดีขึ้นตามลำดับ นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมส่งเสริมด้านความปลอดภัยทั้งภายในงาน และภายนอกงาน หรือเรียกว่า Safety 24 ชั่วโมงอย่างต่อเนื่อง โดยกิจกรรมดังกล่าวส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับ รวมทั้งผู้รับเหมาทุกคน มีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย มีความรู้ความเข้าใจ และมุ่งมั่นปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยในทุกๆ วัน

### กิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยภายในการทำงาน

- ✓ การส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety culture transformation) อย่างต่อเนื่องผ่านกิจกรรม เช่น กิจกรรม Line walk ของผู้บริหารในพื้นที่ปฏิบัติงาน เพื่อแสดงออกถึงการให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัย และห่วงใยการทำงานของปฏิบัติการ และ Field Risk Assessment

(FRA) เพื่อให้พนักงานค้นหาอันตรายและความเสี่ยง เพื่อดำเนินการป้องกันล่วงหน้า

- ✓ กิจกรรมการณรงค์ใส่หมวกนิรภัยอย่างปลอดภัยด้วยการใช้สายรัดคางทุกครั้ง
- ✓ การประชุมและร่วมตรวจพื้นที่ความปลอดภัย ร่วมกับเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยของบริษัทผู้รับเหมาทุกเดือน
- ✓ การชื่นชมและมอบรางวัล PSM reward ให้แก่ผู้ที่ปฏิบัติงานถูกต้องตามขั้นตอน และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับเพื่อนพนักงานและผู้รับเหมา



## กิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยภายนอกงานที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

- ❑ การรณรงค์ให้พนักงานทุกคนขับขี่อย่างปลอดภัย โดยรณรงค์ให้สวมหมวกนิรภัยทุกครั้งเมื่อขี่จักรยานยนต์ และคาดเข็มขัดนิรภัยทุกครั้งก่อนออกเดินทาง

จากการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและกิจกรรมด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง ทำให้บริษัทฯ บรรลุเป้าหมายด้านความปลอดภัย คือ มีชั่วโมงความปลอดภัยครบ 4,000,000 ชั่วโมง-คน โดยไม่มีอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน ซึ่งบริษัทฯ ได้มอบของที่ระลึกให้กับพนักงานทุกคน เพื่อแทนคำขอบคุณทุกคนที่ร่วมมือกันทำงานให้เกิดความปลอดภัย



## การระบุภัยคุกคามที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การประเมินความเสี่ยง และการสอบสวนเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยง (Disclosure 403-2)

บริษัทฯ จัดให้มีระเบียบวิธีปฏิบัติการซึ่งประเมินประเด็นอันตราย ความเสี่ยง และหาโอกาสในการปรับปรุงแก้ไข โดยวิธี What if และ HAZOP ครอบคลุมกิจกรรมที่ปฏิบัติโดยพนักงานและผู้รับเหมา โดยกำหนดให้ทุกขั้นตอนการทำงาน (Procedure) จะต้องซึ่งประเมินประเด็นอันตราย ความเสี่ยงและหาโอกาสในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อลดและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ตลอดเวลา และทบทวนการซึ่ง ประเมินประเด็นอันตราย ความเสี่ยงและหาโอกาสในการปรับปรุงแก้ไขอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสำหรับงานที่ไม่ได้เกิดขึ้นเป็นประจำมีการซึ่งอันตราย และประเมินความเสี่ยงให้ครอบคลุม กิจกรรมและพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยใช้วิธี JSA (Job Safety Analysis) พร้อมกำหนดมาตรการควบคุมและป้องกันให้สอดคล้องกับความเสี่ยง ร่วมกับระบบใบอนุญาตทำงานอิเล็กทรอนิกส์ (Work permit online) อีกทั้งกำหนดให้มีการสื่อสารเรื่องความปลอดภัยผ่านการ Safety talk ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน และมีการตรวจสอบความปลอดภัยและความสอดคล้อง

ในการปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในใบอนุญาตในการทำงาน เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการประเมินความเสี่ยงมีประสิทธิภาพ บริษัทฯ ได้กำหนดให้ผู้ทำหน้าที่ประเมินความเสี่ยงต้องเป็นพนักงานหรือผู้รับเหมา ในระดับวิศวกรหรือระดับหัวหน้างานขึ้นไป รวมทั้งจัดให้มีการอบรมขั้นตอนการประเมินความเสี่ยงให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน หลังจากประเมินความเสี่ยงและกำหนดมาตรการควบคุมแล้ว ต้องรวบรวมให้ผู้จัดการส่วนทบทวนและลงนาม และทุกส่วนมีหน้าที่ทบทวนและติดตามการปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดเพื่อควบคุมความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง

สำหรับในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 บริษัทฯ จัดให้มีการคัดกรองพนักงานและผู้รับเหมาที่เข้ามาทำงานในพื้นที่ปฏิบัติงานอย่างเข้มงวด โดยมีการตรวจวัดอุณหภูมิร่างกาย กรอกแบบสอบถามสุขภาพและประวัติการเดินทาง เพื่อคัดกรองโควิด-19 อีกทั้งกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันการติดเชื้อ ได้แก่ การสวมหน้ากากอนามัยเพื่อป้องกันตลอดเวลาเมื่อปฏิบัติงานและประชุมร่วมกับผู้อื่น การรักษาระยะห่างทางสังคม การรณรงค์การหมั่นล้างมือ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 รวมถึงติดตั้งจุดล้างมือและแอลกอฮอล์เจลล้างมือ และมีการฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อในพื้นที่ทำงาน

ผลจากการประเมินความเสี่ยงพบว่า กิจกรรมที่มีความเสี่ยง (Work-related hazard) ที่จะทำให้เกิดความเสี่ยงประเภท High consequence injury ได้ เช่น ไฟไหม้ สารเคมีรั่วไหล วัสดุตก กระแทกหรือชน เป็นต้น บริษัทฯ จึงกำหนดมาตรการป้องกันและควบคุมอันตรายที่เหมาะสม รวมถึงดำเนินการตามหลักลำดับขั้นของการควบคุมอันตราย (Hierarchy of controls) โดยการทบทวนการออกแบบกระบวนการผลิตให้มีความปลอดภัย ทบทวนการประเมินความเสี่ยงและขั้นตอนปฏิบัติงาน ทบทวนระบบการบริหารจัดการด้านความปลอดภัย และจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลให้กับพนักงานและผู้รับเหมา





นอกจากนั้นบริษัทฯ มีการรณรงค์ให้พนักงาน รายงานใบข้อเสนอแนะด้านความปลอดภัย (Safety observation report) โดยมุ่งเน้นถึงการกระทำที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe act) และสภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe condition) ซึ่งเป็นมาตรการป้องกันก่อนเกิดเหตุ ในกรณีที่พนักงานและผู้รับเหมาสังเกตหรือพบเห็นสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัย หรืออาจส่งผลกระทบต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานสามารถยุติการทำงานได้ โดยถือว่าไม่มีความผิดในการละเว้นในการปฏิบัติหน้าที่ และรายงานให้หัวหน้างานและเจ้าของพื้นที่ทราบ เพื่อทำการตรวจสอบและแก้ไขจนกว่าจะมั่นใจได้ว่าปลอดภัยจึงจะอนุญาตให้ปฏิบัติงานหรือดำเนินกิจกรรมต่อไปได้นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้ดำเนินโครงการ Field Risk Assessment (FRA) การสร้างความตระหนักและความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้น เพื่อนำมาสู่การป้องกันก่อนเกิดเหตุได้อย่างเหมาะสม โดยส่งเสริมให้พนักงานค้นหาอันตรายและความเสี่ยงด้วยตนเองเพื่อการป้องกันล่วงหน้า และนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยของบริษัทฯ ต่อไป

### กระบวนการสอบสวนเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงเกี่ยวข้องเนื่องกับการทำงาน

กระบวนการสอบสวนเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการทำงาน การรายงาน และสอบสวนอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นถือเป็นหัวใจของระบบการบริหารงานด้านความปลอดภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อสืบค้นหาสาเหตุที่แท้จริง และกำหนดมาตรการควบคุมและป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ บริษัทฯ จึงได้กำหนดให้มีการรายงานอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ที่ไม่ปกติที่เกิดขึ้น และมีการเก็บบันทึกไว้อย่างเป็นระบบ โดยครอบคลุมการเกิดอุบัติเหตุ และเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต และเหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุ (Near-miss) ทั้งนี้เมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้น ผู้อยู่ในเหตุการณ์หรือผู้ที่พบเห็นจะต้องเขียนรายงานให้เจ้าของพื้นที่และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากนั้นจะมีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อทำการสอบสวนอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การสืบค้นหาสาเหตุที่แท้จริง (Root cause) และกำหนดมาตรการป้องกันมิให้เหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นซ้ำอีก รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง (Opportunity for Improvement - OFI) ได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ การสอบสวนอุบัติเหตุใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Why Three Analysis ซึ่งเป็นเครื่องมือในการดำเนินการค้นหาสาเหตุที่แท้จริง หลังจากนั้นจะมีการตรวจติดตามผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามมาตรการป้องกันที่ได้ระบุไว้เป็นระยะ และเพื่อให้การป้องกันมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด บริษัทฯ ได้มีสื่อการเรียนรู้จากอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้น (Lesson learned sharing) ให้กับพนักงาน และผู้รับเหมาทราบผ่านทางสื่อต่างๆ ของบริษัทฯ

### บริการด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการทำงาน (Disclosure 403-3)

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการดูแลและป้องกันอันตรายต่อสุขภาพของพนักงานและผู้รับเหมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานในพื้นที่หน่วยกลั่น ซึ่งมีสภาพแวดล้อมที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา บริษัทฯ จึงใช้กระบวนการด้านอาชีวอนามัยเชิงรุก โดยจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Health risk assessment) ครอบคลุมทุกพื้นที่ของโรงกลั่น เพื่อนำไปสู่การกำหนดมาตรการควบคุมและลดความเสี่ยงที่เหมาะสม รวมทั้งการเฝ้าระวังและตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การตรวจวัดแสง เสียง ความร้อน และสารเคมีในพื้นที่ทำงาน เป็นต้น โดยนำผลที่ได้จากการตรวจวัดมาเทียบเคียงกับค่ามาตรฐานที่กำหนด ในกรณีที่พบว่าผลการตรวจวัดมีค่าเกินค่ามาตรฐานความปลอดภัย บริษัทฯ จะมีการออกแบบและปรับปรุงพื้นที่ทำงานให้มีสภาพการทำงานที่ปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการจัดทำแผนปรับปรุงแก้ไขและมีการตรวจติดตามอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้บริษัทฯ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัย และแพทย์เฉพาะทางด้านอาชีวเวชศาสตร์ ทำหน้าที่ควบคุมและให้ปรึกษาและคำแนะนำแก่พนักงานและผู้รับเหมาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับด้านอาชีวอนามัยตลอดเวลา สำหรับการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังด้านสุขภาพของพนักงาน มีดังนี้

- ✓ จัดให้มีตรวจสุขภาพพนักงานตั้งแต่เริ่มเข้างาน ระหว่างงาน และเมื่อออกจากงาน



- ❑ ดูแลสุขภาพพนักงานด้วยการตรวจสุขภาพประจำปี ทั้งการตรวจสุขภาพทั่วไป และตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยโดยมีแพทย์อาชีวเวชศาสตร์และนักอาชีวอนามัยของบริษัทฯ ร่วมกันกำหนดรายการตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงและวิเคราะห์ผลตรวจสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานจากปัจจัยภายในและภายนอกสถานที่ทำงาน โดยหากพบว่าพนักงานมีผลตรวจสุขภาพผิดปกติ พนักงานจะต้องเข้าพบแพทย์และรับคำแนะนำในการดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้บริษัทฯ ยังจัดให้มีรายการตรวจสุขภาพเพิ่มเติมตามความเสี่ยงของกลุ่มอายุ โดยเพิ่มการตรวจมะเร็งต่อมลูกหมาก ตรวจมะเร็งตับอ่อน และ ตรวจมะเร็งทางเดินอาหารในโปรแกรมการตรวจสุขภาพพนักงาน เพื่อให้ครอบคลุมโรคที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ชีวิตประจำวัน และเพื่อให้พนักงานเฝ้าระวังสุขภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง
- ❑ มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน การตรวจสอบติดตามสอดคล้องตามมาตรฐานสากล และกำหนดเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติล่วงหน้าสำหรับผู้ที่มีความเสี่ยง และผู้ที่มีผลการตรวจสอบผิดปกติทั้งระดับเล็กน้อย ปานกลาง และสูง
- ❑ จัดมาตรการด้านอาชีวอนามัยให้กับผู้รับเหมา เช่น จัดเตรียมพื้นที่ปฏิบัติงาน ขั้นตอน อุปกรณ์ป้องกันและส่งเสริมการให้ความรู้
- ❑ จัดให้มีการฝึกซ้อมเหตุฉุกเฉินทางการแพทย์เพื่อให้ทีมช่วยเหลือของบริษัทฯ และทีมช่วยเหลือของโรงพยาบาลในสัญญาได้มีการฝึกซ้อมและทำความเข้าใจบทบาทหน้าที่ เกิดความคล่องตัวในการประสานงานร่วมกัน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ❑ จัดจ้างแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านอาชีวอนามัยในการประเมิน และปรับปรุงโปรแกรมการตรวจสุขภาพทั่วไปและการตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงให้กับพนักงานของบริษัทฯ



ในส่วนของผู้รับเหมา บริษัทฯ กำหนดให้บริษัทผู้รับเหมาจัดให้มีการตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงให้กับผู้รับเหมาทุกคน รวมถึงติดตามผลวิเคราะห์ผลตรวจสุขภาพและให้คำปรึกษา โดยหากพบว่าผู้รับเหมา มีผลตรวจสุขภาพผิดปกติ ผู้รับเหมาจะต้องเข้าพบแพทย์และรับคำแนะนำในการดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่อง หลังจากดำเนินการตรวจเสร็จแล้วให้ส่งผลการตรวจสุขภาพให้กับหัวหน้างานของบริษัทฯ และตัวแทนส่วนความปลอดภัยฯ

## การมีส่วนร่วม การปรึกษา และการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานในประเด็นอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

(Disclosure 403-4)

บริษัทฯ แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นคณะทำงานที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายในสถานประกอบการเพื่อเป็นเวทีการทำงานร่วมกันระหว่างตัวแทนฝ่ายบริหารและตัวแทนฝ่ายลูกจ้าง เพื่อให้สถานประกอบการมีการทำงานตามหลักความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี และมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คณะทำงานประกอบด้วยผู้แทนจากพนักงานระดับปฏิบัติการไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของคณะกรรมการทั้งหมด โดยตัวแทนพนักงานระดับปฏิบัติการมาจากการเลือกตั้งแยกตามสายงาน เพื่อให้มีตัวแทนพนักงานจากทุกสายงาน คณะทำงานกำหนดให้มีการประชุมอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง เพื่อเป็นเวทีในการรับข้อมูลจากพนักงานแต่ละสายงานผ่านตัวแทน และแจ้งข่าวสาร พร้อมติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานและแผนการดำเนินงานในอนาคต รวมถึงมีการทบทวนผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยโดยผู้บริหารระดับสูงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2563 คณะทำงานได้จัดทำมาตรการป้องกันการติดเชื้อโควิด-19 การจัดหาหน้ากากป้องกันให้กับพนักงานทุกคน และการตรวจพื้นที่ด้านความปลอดภัยอาชีวอนามัยเพื่อปรับปรุงพื้นที่ทำงานอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมส่งเสริมด้านความปลอดภัยทั้งภายในงาน และภายนอกงาน หรือเรียกว่า Safety 24 ชั่วโมงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้มีการสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ โดยกิจกรรมดังกล่าวส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับ รวมทั้งผู้รับเหมาทุกคน มีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย มีความรู้ความเข้าใจ และมุ่งมั่นปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยในทุกๆ วัน (OGSS: Emergency Preparedness)

### กิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยภายในงาน

- ❑ กิจกรรม SHEE Excellence Day ได้แก่ การจัดทำสื่อ นิทรรศการด้านความปลอดภัย และเกมสตอบคำถามด้านความปลอดภัย
- ❑ การสร้างจิตสำนึกและให้ความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ การสื่อสารผ่านทาง Outlook บ้ายประกาศ เสียงตามสาย (Safety radio channel) ทั้งในรูปแบบของข่าวสาร ความรู้ บ้ายเตือนกระตือรือร้นความคิด เช่น การส่งเสริมให้พนักงานสวมใส่ อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล และเกมส์ต่างๆ

## การอบรมพนักงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

(Disclosure 403-5)

บริษัทฯ จัดให้มีการอบรมด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยให้กับพนักงานและผู้รับเหมาทุกคนก่อนเริ่มทำงาน อีกทั้งได้กำหนดเกณฑ์ในการชี้แจงการฝึกอบรมด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการป้องกันและระงับอุบัติเหตุ ที่จำเป็นสำหรับพนักงานและผู้รับเหมา ให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน หรือตรงตามประเภทของงานที่ต้องปฏิบัติ หรือกิจกรรมที่มีความเสี่ยง โดยบริษัทฯ จัดทำแผนการฝึกอบรม การดำเนินการตามแผน ประเมินผล ตลอดจนบันทึกและจัดเก็บบันทึกประวัติการฝึกอบรม ทั้งนี้เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และความเข้าใจในสิ่งที่อาจเป็นอันตรายและก่อให้เกิดอุบัติเหตุ วิธีการป้องกันและควบคุมอันตรายในขณะปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานและผู้รับเหมาสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างปลอดภัย

## การส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน

(Disclosure 403-6)

บริษัทฯ ให้บริการและสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานในการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ สำหรับกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

- ✓ ให้บริการตรวจรักษาเบื้องต้น การรักษาพยาบาลเบื้องต้น และการรักษาในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินที่ห้องแพทย์ของบริษัทฯ โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่พยาบาลประจำและมีแพทย์ประจำทุกวันทำการ ให้กับพนักงานและผู้รับเหมาใช้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
- ✓ ให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี และฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ให้กับพนักงานของบริษัทฯ

นอกจากนี้บริษัทฯ จัดโครงการและบริการส่งเสริมสุขภาพหลากหลายรูปแบบให้แก่ผู้ปฏิบัติงานโดยสมัครใจ ซึ่งสามารถช่วยลดความเสี่ยงด้านสุขภาพที่ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

- ✓ โครงการ Fight for Fit : Do it yourself “DIY” ให้พนักงานทำกิจกรรมด้วยตนเองตามความชื่นชอบและความถนัดของแต่ละคน โดยมีเป้าหมายเพื่อลดไขมันที่สะสมในร่างกายและเพิ่มมวลกล้ามเนื้อ
- ✓ โครงการจัดหาอาหารเพื่อสุขภาพ ให้กับพนักงานปฏิบัติการในมือเย็นของทุกวันตลอดทั้งปี
- ✓ นอกจากนี้บริษัทฯ ยังให้การสนับสนุนในเรื่องสถานที่และอุปกรณ์การออกกำลังกาย ได้แก่ Fitness ที่อาคารสำนักงานโรงกลั่นน้ำมันบางจากฯ และอาคารเอ็ม ทาวเวอร์สำนักงานใหญ่

## ผลการดำเนินงาน

จากการบริหารงานด้านความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานทั้งพนักงานและผู้รับเหมา บริษัทฯ มีการติดตามวัดผลผ่านตัวชี้วัดได้แก่ อัตราความถี่ของการบาดเจ็บ (Loss-time Injury Frequency Rate: LTIFR) อัตราความสาหัสของการบาดเจ็บ (Injury Severity Rate: ISR) อัตราการบาดเจ็บรวม (Total Recordable Injury Rate: TRIR) และ High-Consequence Work-related Injuries Rate ของพนักงานและผู้รับเหมา

สำหรับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น บริษัทฯ ได้ดำเนินการสอบสวนสาเหตุและนำบทเรียนจากข้อบกพร่องมาปรับปรุงการทำงานและควบคุมการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ รวมถึงกำหนดแผนปรับปรุงในระยะสั้นและยาว และจัดให้มีการติดตามแก้ไขให้แล้วเสร็จ พร้อมสื่อสารแก่ผู้เกี่ยวข้องควบคู่ไปกับการดำเนินกิจกรรมด้านความปลอดภัยส่วนบุคคล (Personal safety) เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยที่ยั่งยืน

## ผลการดำเนินงาน : อัตราการเจ็บป่วยด้วยโรคจากการทำงานของผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด เท่ากับ ศูนย์

	2561		2562		2563	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
<b>อัตราความถี่ของการบาดเจ็บ (LTIFR)</b>						
• พนักงาน	0.55	0	0	0	0	0
• ผู้รับเหมา	0.71	0	0.42	0	0.34	0
<b>อัตราความสาหัสของการบาดเจ็บ (ISR)</b>						
• พนักงาน	7.75	0	0	0	0	0
• ผู้รับเหมา	9.18	0	1.27	0	1.34	0
<b>อัตราการบาดเจ็บรวม (TRIR)</b>						
• พนักงาน	1.66	0	0	0	0.60	0
• ผู้รับเหมา	1.41	0	1.06	0	0.34	0.54
<b>High-Consequence Work-related Injuries Rate*</b>						
• พนักงาน	N/A	N/A	0	0	0	0
• ผู้รับเหมา	N/A	N/A	0	0	0	0

\*High-consequence work-related injuries rate อุบัติเหตุเนื่องมาจากการทำงานที่ทำให้ไม่สามารถกลับมาทำงานที่เดิมได้ หรือไม่สามารถทำให้อวัยวะที่บาดเจ็บกลับมามีสภาพเหมือนเดิมก่อนที่จะเกิดอุบัติเหตุได้ภายใน 6 เดือนหลังจากเกิดอุบัติเหตุ



### การดำเนินงานด้านความปลอดภัยในกระบวนการผลิต

บริษัทฯ ดำเนินงานตามระบบบริหารความปลอดภัยในกระบวนการผลิต (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



โครงการที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 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) ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลความรู้พื้นฐานที่จะต้องทราบในกระบวนการผลิต ซึ่งจำเป็นในการป้องกันและเข้าใจถึงอันตรายที่เกี่ยวข้องในกระบวนการผลิต
- ✔ การวิเคราะห์อันตรายในกระบวนการผลิต (Process Hazard Analysis : PHA) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์อันตรายที่มีอยู่ในกระบวนการผลิต พร้อมทั้งหาวิธีป้องกันอันตรายที่เหมาะสม
- ✔ การสืบสวนอุบัติเหตุ (Incident Investigation : II) เป็นขั้นตอนในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของอุบัติเหตุ และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการกำหนดมาตรการป้องกันในเชิงระบบ
- ✔ การจัดการการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการผลิต ด้านเทคโนโลยี และด้านเครื่องจักร (Management of Change Technology-Facilities : MOC-T,F) เป็นกระบวนการจัดการ

การเปลี่ยนแปลงในกระบวนการผลิตให้มีความปลอดภัยผ่านระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้รับการประเมิน และทบทวนความเสี่ยงจากผู้เชี่ยวชาญในส่วนงานที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม และสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทุกคน เพื่อช่วยลดความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

- ✔ การทบทวนความปลอดภัยก่อนเริ่มกระบวนการผลิต (Pre-Startup Safety Review : PSSR) เป็นการตรวจสอบอุปกรณ์และการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตให้เกิดความปลอดภัยก่อนเริ่มกระบวนการผลิต ภายหลังจากที่มีการหยุดเดินเครื่องกระบวนการผลิต และการซ่อมบำรุงใหญ่ ซึ่งจะช่วยลดผลกระทบของอันตรายที่อาจเกิดขึ้นจากการเริ่มกระบวนการผลิต
- ✔ การเตรียมความพร้อมและตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (Emergency Planning & Response : EP&R)
- ✔ การจัดการการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการผลิต ด้านบุคคล (Management of Change Personnel : MOC-P)
- ✔ การฝึกอบรม (Training and Performance: T&P)

ในปี 2563 ทางบริษัทฯ ได้เริ่มโครงการใหม่ตามระบบ PSM 1 เรื่อง โดยจัดให้มีการอบรมให้กับผู้เกี่ยวข้องเพื่อวางระบบและดำเนินการต่อเนื่องในปี 2563 ได้แก่

- ✔ การจัดการด้านความปลอดภัยของผู้รับเหมา (Contractor Safety Management : CSM)

ภายในปี 2564 บริษัทฯ มีแผนการดำเนินงานระบบ PSM ให้ครบ 14 elements ได้แก่

- ✔ ความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ (Mechanical Integrity:MI) เป็นการตรวจสอบว่าอุปกรณ์ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการควบคุมอันตรายที่อาจเกิดขึ้นตลอดอายุการใช้งานของอุปกรณ์นั้นๆ รวมถึงมีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือตามวัตถุประสงค์ที่ออกแบบไว้ และมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- ✔ การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Assurance: QA) เพื่อยืนยันว่าอุปกรณ์ เครื่องจักรต่างๆ ในกระบวนการผลิตได้ถูกติดตั้งตรงตามการออกแบบและมีความพร้อมใช้งาน
- ✔ การตรวจประเมินด้านความปลอดภัย (Safety Auditing: SA)

### ผลการดำเนินงาน

- ✔ ในปี 2563 บริษัทฯ สามารถดำเนินงานด้านความปลอดภัยบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
- ✔ ไม่มีการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีอย่างมีนัยสำคัญสู่สิ่งแวดล้อม
- ✔ เหตุการณ์รั่วไหลของสารไวไฟหรือสารเคมีจากภาชนะบรรจุหลักหรือกระบวนการผลิตที่ส่งผลกระทบต่อรุนแรง (Tier 1) ตามข้อกำหนด API 754 เท่ากับ ศูนย์

# การบริหารความสัมพันธ์และความรับผิดชอบต่อลูกค้า

## ความสำคัญ

บริษัทฯ มีการบริหารความสัมพันธ์ทั้งในเชิงรุกและเชิงรับกับลูกค้ากลุ่มต่างๆ ตามกลยุทธ์ในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจการตลาดที่มุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer centric) ซึ่งรวมถึงลูกค้าในกลุ่มผู้บริโภค (End user) พันธมิตรค้าปลีก คือ ลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน (Dealer) ร้านอินทนิล และสถานีบริการน้ำมันชุมชน (CO-OP) รวมทั้งลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรมเพื่อยกระดับความสัมพันธ์สู่ระดับความภักดี (Loyalty) ระหว่างลูกค้ากับบริษัทฯ มุ่งสู่เป้าหมายการเป็น The Most Admired Brand ในการยกระดับประสบการณ์ของลูกค้าผ่านคุณภาพผลิตภัณฑ์ สถานีบริการ และงานบริการ ไปพร้อมกับการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน

### เป้าหมายระยะยาวปี 2563-2567

บริษัทฯ กำหนดเป้าหมายแบรนด์สถานีบริการน้ำมันอันดับหนึ่งในใจลูกค้ากลุ่มต่างๆ ภายในปี 2567 เพื่อแทนคำขอบคุณสำหรับความไว้วางใจ ผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า ที่จะนำไปสู่การวางแผนเพื่อพัฒนานวัตกรรม เทคโนโลยีทางด้านการผลิตภัณฑ์และการให้บริการในสถานีบริการน้ำมันบางจาก ที่เป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี ตามแนวคิด “Evolving greenovative experience” โดยใช้มาตรฐานสากลที่เรียกว่า Net Promoter Score (NPS) ที่วัดความผูกพันผ่านการบอกต่อของลูกค้า ร่วมกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) โดยบริษัทฯ นำข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภคเข้ามาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง

## การดำเนินงานที่สำคัญ ปี 2563

### 1. การพัฒนาการสื่อสารสองทิศทางระหว่างลูกค้าและบริษัทฯ

#### ผู้บริโภค

- พัฒนาช่องทางการติดต่อลูกค้า ทั้งทางโทรศัพท์ และสื่อออนไลน์ต่อเนื่อง เป็นปีที่ 4 ได้แก่
  - Call center 1651
  - Facebook
  - Email
  - Website
  - Line official
  - Line@
  - Live chat
  - Bangchak mobile application
- ค้นหาข้อมูลที่ลูกค้ากล่าวถึงองค์กร ผ่านทาง Pantip และ Facebook อย่างสม่ำเสมอ

#### ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน และร้านอินทนิล

- พัฒนาระบบการส่งน้ำมันผ่านศูนย์บริการลูกค้า (Call center) อย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถรองรับสถานการณ์โรคระบาดโควิดได้เป็นอย่างดีที่ลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน สามารถส่งน้ำมันได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยสั่งซื้อผ่านช่องทาง Web ordering, Mobile application, ระบบ IVR, Line ทำให้พนักงาน Call center สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้
- ระบบบันทึกเสียงอัตโนมัติ และระบบจัดเก็บฐานข้อมูลผู้ติดต่อทุกรายการสั่งซื้อ

- พัฒนาระบบการรับคำสั่งซื้อวัตถุดิบที่ใช้ในร้านอินทนิล ทำให้ไม่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด
- สร้าง Line group สำหรับผู้ประกอบการในการติดต่อสื่อสารแบบสองทางให้กับลูกค้า
- พัฒนาระบบวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานของสถานีบริการผ่านระบบ e-report ต่างๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการและ MR สามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญในการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว

#### ลูกค้าอุตสาหกรรม

- การนำระบบ Online มาใช้ในการเข้าถึงลูกค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอุตสาหกรรม
- ติดตามประเมินผลความพอใจของลูกค้าอุตสาหกรรมผ่านการทำ Online survey
- ให้ประเมินความพอใจสำหรับลูกค้าอุตสาหกรรมหลังได้รับบริการจากบริษัทฯ เช่น งานบริการเทคนิค งานบริการขนส่ง

#### ผลลัพธ์ Feedback

- ระบบ Mobile survey ประเมินความพึงพอใจของสมาชิกบัตรหลังการเข้ามาใช้บริการในสถานีบริการ ทั้งการเติมน้ำมัน และธุรกิจ Non oil ทำให้สามารถรับทราบข้อมูลความพอใจหลังการใช้บริการได้ทันที
- ประเมินความพึงพอใจผู้บริโภคที่ใช้บริการ และทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม คำชมเชย ข้อมูลเกี่ยวกับส่งเสริมการขาย และคำแนะนำบริการ เป็นประจำทุกเดือน ส่งไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อการนำไปปรับปรุงการบริการ
- การวิจัยทางการตลาดประจำปี



- ❑ การจัดทำ Focus group กับกลุ่มผู้ประกอบการเพื่ออัปเดตข้อมูลทางการตลาด, สอบถามความต้องการและแก้ไขปัญหา ร่วมกัน
- ❑ บันทึกคำชมเชยของลูกค้า เพื่อให้รางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดีเป็นขวัญและกำลังใจต่อผู้ปฏิบัติงาน

## 2. การพัฒนาระบบและเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนความสัมพันธ์

### ผู้บริหาร

- ❑ พัฒนาระบบเพื่อให้สามารถรองรับกลุ่มลูกค้ารายใหม่ที่มีการทำ CRM ให้ได้รับสิทธิพิเศษจากการเติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันบางจาก
- ❑ ขยายการติดตั้งระบบ Point of sale automation ทำให้สถานีบริการที่อยู่ต่างจังหวัด สามารถลงทะเบียนบัตรสมาชิกให้ผู้บริโภคได้ ทำต่อเนื่องเป็นปีที่3
- ❑ ใน Mobile application มีการแสดงค่าที่ลูกค้าสามารถลดค่าคาร์บอนไดออกไซด์ จากการเติมน้ำมันบางจากได้ โดยแสดงเป็นสัญลักษณ์รูปต้นไม้ของคุณ
- ❑ การชำระเงินค่าน้ำมันผ่าน QR code
- ❑ ระบบเครื่องรูบัตรไร้สาย พนักงานจะถือเครื่องรูบัตรมาที่รถของลูกค้า สามารถรูบัตรเครดิตได้ด้วยตนเอง

### พัฒนาระบบ เพื่อรองรับวิถีชีวิตแบบใหม่ (New normal) ดังนี้

- ❑ พัฒนาระบบบัตรสมาชิก ให้สามารถสะสมคะแนนได้ เพียงบอกเบอร์โทรศัพท์มือถือ ลดการสัมผัสผ่านบัตรสมาชิก
- ❑ การชำระเงินค่าน้ำมันผ่าน QR code ระบบเครื่องรูบัตรไร้สาย พนักงานจะถือเครื่องรูบัตรมาที่รถลูกค้า สามารถรูบัตรเครดิตได้ด้วยตนเอง

### ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน และร้านอินทิล

- ❑ เพิ่มระบบรับคำสั่งซื้อเพื่อรับคำสั่งซื้อสำหรับวัตถุดิบที่ใช้ในร้านอินทิล
- ❑ พัฒนาระบบ CRM ทางโทรศัพท์ จัดเก็บข้อมูลการติดต่อเข้ามา ทำให้พนักงานสามารถทราบทันทีว่าลูกค้าท่านใดติดต่อเข้ามา
- ❑ มีระบบการส่งสายลูกค้าให้พนักงาน Call center ที่พร้อมให้บริการ จึงทำให้พนักงาน Call center สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้ในช่วงสถานการณ์โควิด
- ❑ พัฒนาระบบ e-training สำหรับผู้ประกอบการและพนักงาน ให้บริการสามารถเข้าถึงการอบรมและพัฒนางานบริการได้ทุกที่ทุกเวลา
- ❑ พัฒนาระบบ e-report เพื่อให้ผู้ประกอบการและ MR สามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญในการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว

### กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม

- ❑ ผลักดันการใช้ระบบ e-tax invoice ช่วยอำนวยความสะดวกกับลูกค้าในการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบ Online
- ❑ ปรับปรุง เพิ่มคลังน้ำมันในการจ่ายน้ำมันให้ครอบคลุมและสามารถจัดส่งได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

- ❑ ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลน้ำมันหล่อลื่นชนิดต่างๆ ให้สามารถเข้ามาตรวจสอบผลิตภัณฑ์น้ำมันหล่อลื่นที่เหมาะสม ใน [www.bangchaklubricants.com](http://www.bangchaklubricants.com)

## 3. การจัดการความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้าปัจจุบัน และเพิ่มลูกค้าใหม่

### ผู้บริหาร

ยังคงได้รับสิทธิประโยชน์หลัก อย่างต่อเนื่อง ได้แก่

- ❑ สมาชิกบัตรบางจากรายใหม่ ได้รับคะแนนพิเศษจากการจากการลงทะเบียนบัตรสมาชิก
- ❑ ออกลายหน้าบัตรสมาชิกใหม่ “ลาย 4 ภาค” เพื่อดึงดูดลูกค้ารายใหม่ให้เข้ามาเป็นสมาชิก
- ❑ เพิ่มจำนวนองค์กรการกุศลเป็น16 องค์กร เพื่อให้สมาชิกเลือกบริจาคคะแนนประจำปี หรือสามารถบริจาคผ่าน Bangchak mobile application ได้
- ❑ สิทธิประโยชน์ ขึ้นเท่าไรคืนเท่านั้น ในวันที่น้ำมันปรับราคาขึ้น สมาชิกจะได้รับส่วนต่างของราคาน้ำมันที่เพิ่มขึ้น คืนเป็นคะแนนสะสม
- ❑ มีการชดเชยให้กับลูกค้าที่ได้รับความเสียหายจากการใช้บริการตามข้อกำหนด

### สิทธิพิเศษ เพื่อรองรับวิถีชีวิตแบบใหม่ (New normal) ดังนี้

- ❑ เนื่องจากสถานการณ์โควิด จึงได้เลื่อนวันหมดอายุคะแนนสะสมเป็น 31 ธ.ค. 2564
- ❑ จัดโปรโมชั่น Flash sale และ Special sale เพื่อแลกคะแนนในบัตรสมาชิกเป็นของรางวัลต่างๆ
- ❑ มอบสิทธิพิเศษแก่สมาชิกบัตร แลก 1,000 คะแนน เป็นกรมธรรม์ประกันภัยโควิด
- ❑ แลกเพียง 1 คะแนน เป็นประกันอุบัติเหตุ และคุ้มครองโควิด19 ในช่วงเทศกาลปีใหม่
- ❑ การเล่นเกมผ่านช่องทาง Facebook และ Line official
- ❑ สินค้าส่งเสริมการขาย เช่น สบู่ล้างมือวาสนา, ยาสมุนไพรแบบเม็ด, คุปองส่วนลดเครื่องดื่มอินทิล
- ❑ สามารถสั่งเครื่องดื่มอินทิลผ่านทาง Grab, Lineman, Foodpanda ได้ ลดความเสี่ยงในการติดโควิดจากการเดินทาง และยังได้รับส่วนลดพิเศษ
- ❑ อินทิลจำหน่ายหน้ากากอนามัยในเดือนมี.ค. 2563 และปัจจุบันมีการวางจำหน่ายเจลแอลกอฮอล์
- ❑ 23 มี.ค. 2563 สถานีบริการแจกแอลกอฮอล์ฟรี
- ❑ 6 เม.ย. 2563 สถานีบริการจำหน่ายแอลกอฮอล์ รอบที่ 1
- ❑ 5 พ.ค. 2563 สถานีบริการจำหน่ายแอลกอฮอล์ รอบที่ 2

### สิทธิประโยชน์ที่มอบเพิ่มเติม

- ❑ ขยายฐานลูกค้าโดยเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ถือบัตรสมาชิก SCG, AIS Serenade, The1 Card ให้ได้รับส่วนลดทันทีจากการเติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันบางจาก
- ❑ จัดทำโปรโมชั่นร่วมกับบัตรเครดิตธนาคารต่างๆ

- สิทธิพิเศษในวันเกิด รับคะแนนพิเศษ 50 คะแนน เพื่อนำไปใช้แลกรับส่วนลดพิเศษ ที่ร้านอินทนิล หรือ ศูนย์บริการรถยนต์ Furio Care

#### ผู้ประกอบการสถานบริการน้ำมัน

- พัฒนาผลิตภัณฑ์คุณภาพสูง อาทิ เช่น B10s และปรับปรุงสูตร GSH S Evo Family เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- นำระบบการสื่อสารแบบ Online มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อกับลูกค้ามากขึ้น
- พัฒนา Program bonding สนับสนุนการลงทุนของผู้ประกอบการให้สถานบริการที่มีศักยภาพและความพร้อม มีธุรกิจและบริการเสริมที่ครบถ้วน ทั้งการเพิ่มผลิตภัณฑ์ และการปรับปรุงสถานบริการน้ำมัน
- บริษัทฯ ขยายตลาด Online เพื่อเพิ่มยอดขายให้กับผู้ประกอบการร้านค้าแฟรนไชส์ และจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายผ่าน Food delivery partners พัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบ TO GO
- พัฒนาเมนูเครื่องดื่มและเบเกอรี่ใหม่ที่โดนใจผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง

#### กลุ่มลูกค้าอุตสาหกรรม

- ให้ความรู้ด้านต่างๆ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์/ การอบรมแผนฉุกเฉิน/ การบริการหลังการขาย/ สนับสนุนอุปกรณ์/ ตรวจเช็คระยะอุปกรณ์ ดูแลรักษาเครื่องจักร
- ให้บริการ Total solution นอกจากการขายผลิตภัณฑ์ มีการเพิ่มการดูแลอุปกรณ์ให้ลูกค้า รวมถึงประกันคุณภาพ
- มีการประชุมร่วมกับกลุ่มลูกค้ารายใหญ่ทุกเดือนร่วมกันสร้างเครื่องมือสนับสนุนการขายและขยายเครือข่ายการค้า

เนื่องจาก สถานการณ์โรคระบาดโควิด ทางบริษัท บางจากฯ ได้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อรองรับสถานการณ์ ดังกล่าว ดังนี้

- พัฒนาระบบ Call center เพื่อรองรับการติดต่อทุกช่องทางจากผู้บริโภค และผู้ประกอบการทั้งด้านการสั่งซื้อน้ำมัน, การส่งวัตถุดิบของร้านอินทนิล โดยที่พนักงาน Call Center สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้
- พัฒนาระบบ เพื่อรองรับวิถีชีวิตแบบใหม่ (New normal) ได้แก่ การสะสมคะแนนด้วยเบอร์โทรศัพท์มือถือ, การชำระเงินด้วยการสแกน QR code, ระบบเครื่องรูดบัตรไร้สาย
- ปรับเปลี่ยนโปรโมชั่น และสิทธิพิเศษต่างๆ ได้แก่
  - เลื่อนวันหมดอายุคะแนนสะสม เป็น 31 ธ.ค.2564
  - โปรโมชั่น Flash sale และ Special sale แลกคะแนนในบัตรสมาชิกเป็นของรางวัลต่างๆ
  - แลกคะแนนจากบัตรสมาชิก เป็นกรมธรรม์ประกันภัยโควิด, กรมธรรม์อุบัติเหตุ
  - การเล่นเกมส์ผ่านช่องทาง Facebook และ Line official
  - สินค้าส่งเสริมการขาย เช่น สบู่ล้างมือवासลิน, ยาสีฟันสมุนไพรแบบเม็ด, คุกกี้ส่วนลดเครื่องดื่มอินทนิล
  - สามารถส่งเครื่องดื่มอินทนิลผ่านทาง Grab, Lineman, Foodpanda ได้ ลดความเสี่ยงในการติดโควิดจากการเดินทาง และยังได้รับส่วนลดพิเศษ
  - มีการจำหน่ายหน้ากากอนามัย และ แอลกอฮอล์ ดังนี้
    - มี.ค.2563 อินทนิลจำหน่ายหน้ากากอนามัย
    - มี.ค.2563 สถานีบริการ แจกแอลกอฮอล์ฟรี
    - เม.ย.2563 สถานีบริการ จำหน่ายแอลกอฮอล์รอบที่ 1
    - พ.ค.2563 สถานีบริการ จำหน่ายแอลกอฮอล์รอบที่ 2
    - ปัจจุบัน อินทนิลมีการวางจำหน่ายเจลแอลกอฮอล์

#### การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ

##### ช่องทางติดต่อ

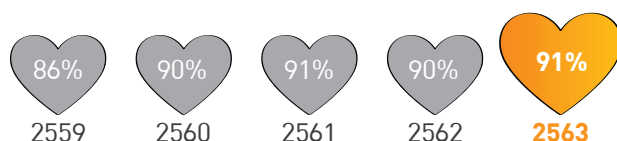
- Call Center 1651 ร้อยละ 96.5
- เว็บไซต์ ร้อยละ 0.5
- สื่อสังคมออนไลน์หลัก ร้อยละ 2.8
- กระทู้ต่างๆ ร้อยละ 0.2

##### จำนวนเรื่องร้องเรียน 2,297 เรื่องแบ่งเป็น

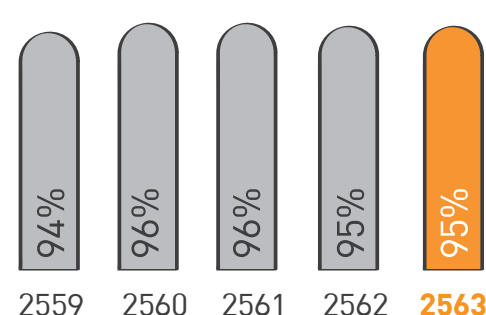
- การให้บริการ ร้อยละ 77
- สินค้า, โปรโมชั่น, อุปกรณ์ ร้อยละ 19
- อื่นๆ ร้อยละ 4

#### ผลลัพธ์

##### ความพึงพอใจต่อการตอบสนองต่อ ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ (เป้าหมาย 90%)



##### ประเมินการกลับมาใช้บริการ (เป้าหมาย 95%)



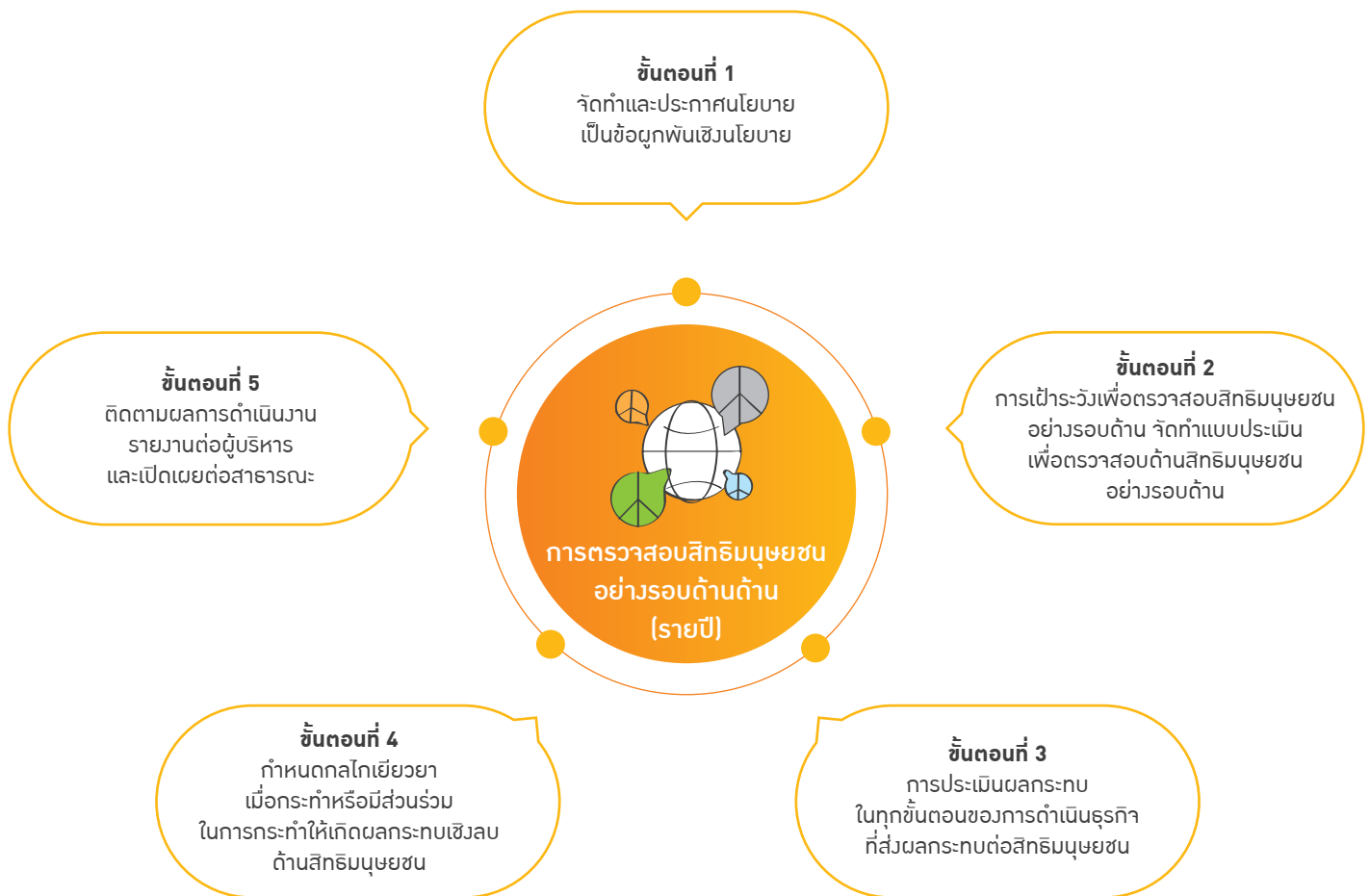
ไม่มีการละเมิดกฎหมาย  
ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร  
ทางการตลาดอย่างมีนัย  
สำคัญ

(Disclosure 417-3)



## การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

ปัจจุบันประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนเป็นกระแสสังคมที่ได้รับความสนใจจากทุกภาคส่วนมากขึ้น บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน ในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าที่มีความซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่หลากหลาย ดังนั้น บริษัทฯ จึงมี **นโยบายความรับผิดชอบต่อทางธุรกิจต่อการเคารพสิทธิมนุษยชน** 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 ตามแนวทางของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ครอบคลุมความเสี่ยงหลัก 8 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการก่อสร้างสถานประกอบการและการขยายสถานประกอบการ ลูกจ้าง ผู้รับเหมา ชุมชน และสังคมโดยรอบพื้นที่ปฏิบัติการ ลูกค้าและผู้บริโภค องค์กรอื่นที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ การใช้แรงงานข้ามชาติ การจ้างงานผู้ที่มีอัตลักษณ์ทางเพศหลากหลาย (LGBTQ) และลูกจ้างชั่วคราว ที่น่าจะเป็นความเสี่ยงสำคัญด้านสิทธิมนุษยชนสำหรับการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่คุณค่าของบริษัทฯ ครอบคลุมกลุ่มเสี่ยงที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ (ลูกจ้าง ผู้รับเหมา ชุมชนและสังคมรอบพื้นที่ปฏิบัติการ ลูกค้าและผู้บริโภค คู่ค้า และลูกจ้างชั่วคราว) รวมถึงกลุ่มเปราะบาง (ผู้หญิง เด็ก คนพื้นเมือง และคนพิการ) ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กรครอบคลุมธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน ธุรกิจการตลาด และคู่ค้า

สำหรับคู่ค้าและผู้รับจ้าง บริษัทฯ ใช้เครื่องมือการประเมินจรรยาบรรณคู่ค้าเพื่อพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (Supplier Code of Conduct: SCOC) ในหมวดการปฏิบัติด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

## ผลการดำเนินงาน

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

## การดำเนินงานที่สำคัญในปี 2563

จากการตรวจสอบประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน พบว่า แม้จะไม่มีภาระระบุว่าประเด็นความเสี่ยงเพราะไม่เคยเกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ แต่ในประเด็นด้านความปลอดภัย ด้านสุขภาพอนามัย (จากกรณีการเกิดวิกฤตโควิด-19) และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล บริษัทฯ ให้ความสำคัญจึงมีการดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

### ๑ ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

เริ่มดำเนินการกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ กลไก หรือมาตรการ กำกับดูแล พร้อมปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อรองรับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 บริษัทฯ ได้กำหนด “นโยบายการจัดการกระบวนการทำงาน” จัดอบรมสัมมนาให้ความรู้และสร้างความตระหนักให้กับพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ พร้อมทำ Workshop วิเคราะห์กระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญ เพื่อวางแผนปฏิบัติและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงจุดควบคุม และมาตรการการควบคุมเพื่อลดความเสี่ยง รวมทั้งพัฒนาระบบเทคโนโลยี ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการควบคุมภายในที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งตั้งแต่ ปี 2561 บริษัทฯ ได้ตั้งส่วนความปลอดภัยทางไซเบอร์ขึ้นเพื่อรับผิดชอบงานบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ตามมาตรฐานสากลการบริหารจัดการ

ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ISO/IES 27001: 2013 ISO/IES 27032: 2012 และ NIST Cyber Security Framework

### ๑ ด้านอาชีวอนามัย

บริษัทฯ มีการบริหารจัดการด้านสิทธิมนุษยชนครอบคลุมโรคระบาดอุบัติใหม่ โดยเฉพาะในกรณีวิกฤตโควิด-19 บริษัทฯ จัดให้มีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการป้องกัน ได้แก่ หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ การปรับเวลาทำงานให้เหมาะสม ให้พนักงาน ผู้รับเหมา ชุมชน ลูกค้า ประชาชน รวมถึงหน่วยงานราชการ

### ๑ ด้านความปลอดภัย

บริษัทฯ ดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 45001 โดยดำเนินการตามกฎหมายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน จัดให้มีการให้ความรู้ ฝึกอบรม ตามระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน จัดหาการใช้อุปกรณ์ป้องกัน นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อลดความเสี่ยง รวมทั้งจัดให้มีการตรวจสอบประจำปีตามปัจจัยเสี่ยง และการตรวจวัดสุขภาพพื้นฐานก่อนการทำงานประจำวัน สำหรับชุมชนปี 2563 บริษัทฯ ได้จัดซ้อมแผนอพยพฯ และอบรมให้ความรู้ในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงเบื้องต้น ให้แก่ 6 โรงเรียน และ 11 คอนโดมิเนียม รอบโรงกลั่น ในเขตพระโขนง-บางนา

สำหรับการดำเนินงานที่บริษัทฯ ดูแลต่อเนื่องมีดังนี้

## สิทธิชุมชน

### ประเด็นความเสี่ยง

**สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยจาก การดำเนินกิจกรรมของบริษัทฯ**

ผลกระทบ:

- สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย
- เสรีภาพในการแสดงออก
- สิทธิในคุณภาพชีวิตที่ดี

### การดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

#### ด้านสุขอนามัย

- แจกหน้ากาก N 95 ช่วงสถานการณ์ PM 2.5 ในบรรยากาศสูงให้กับชุมชนรอบพื้นที่ปฏิบัติงาน
- ส่งเสริมการป้องกัน โควิด-19 โดยจัดให้มีการสอนเย็บหน้ากากผ้าให้กับพนักงาน และส่งมอบหน้ากากผ้ารวมถึง เจลแอลกอฮอล์ให้กับชุมชนรอบพื้นที่ปฏิบัติงาน
- มีความโปร่งใสในการสื่อสารสถานการณ์โรคระบาดอย่างเปิดเผย ชัดเจน ปฏิบัติตามประกาศจากทางรัฐบาล

#### ด้านสิ่งแวดล้อม

- ควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมดีกว่ามาตรฐานที่กฎหมายกำหนด
- มีสายตรวจสิ่งแวดล้อมตรวจสอบคุณภาพอากาศให้กับชุมชนรอบโรงกลั่น

#### ด้านการสื่อสารและความปลอดภัย

- มีการสื่อสารล่วงหน้าก่อนเริ่มการหยุดเดินหน่วยกลั่นเพื่อซ่อมบำรุงและเริ่มกลับมาดำเนินการ
- มีช่องทางในการสื่อสาร/ สร้างความสัมพันธ์กับชุมชนรอบโรงกลั่นทั้งกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินและสถานการณ์ปกติ
- มีการฝึกซ้อมแผนอพยพกับชุมชนรอบโรงกลั่น
- จัดเวทีรับฟังความคิดเห็น สำรวจความต้องการ และช่องทางร้องทุกข์ และกำหนดกลไกการเยียวยากรณีที่ชุมชนได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ผ่านช่องทาง Call center และมีการคุ้มครองผู้ร้องทุกข์ และเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ
- 8.00-17.00 น. 02 335 4102-5
- 17.01-7.59 น. 02 335 4151

## สิทธิของผู้รับเหมา

### ประเด็นความเสี่ยง

#### ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ในการทำงาน

##### ผลกระทบ:

- สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย
- สิทธิในคุณภาพชีวิตที่ดี

### การดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

#### ด้านสุขอนามัย

- จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำตามปัจจัยเสี่ยง และการตรวจวัดสุขภาพพื้นฐานก่อนการทำงานประจำวัน
- ดูแลสวัสดิการด้านสุขภาพในการป้องกันโควิด-19 โดยจัดโครงการจิตอาสาโดยพนักงาน สอนเย็บหน้ากากผ้า เพื่อส่งมอบให้แก่ผู้รับเหมา
- ช่วงสถานการณ์ โควิด-19 ระบาดในประเทศ มีระบบทำงานที่ยืดหยุ่น มีการแนะนำเมื่อเจ็บป่วย ถูกกักตัว หรือต้องดูแลสมาชิกในครอบครัวที่ป่วย

#### ด้านความปลอดภัย

- ปฏิบัติตามกฎหมายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงนโยบายด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยของบริษัทฯ
- จัดให้มีการฝึกอบรมและปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน
- จัดหาอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลพื้นฐาน และอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลตามความเสี่ยงของงาน

#### ด้านสิ่งแวดล้อม

- ช่วงสถานการณ์ โควิด-19 ระบาดในประเทศ ส่งเสริมให้การทำงานจากบ้าน ซึ่งสามารถลดการเดินทางระหว่างวัน และลดผลกระทบต่อมลพิษในสภาพแวดล้อม
- มีมาตรการจัดการของเสีย หรือขยะที่เป็นพิษ รวมถึงหน้ากากอนามัย face shield ชุด PPE และถุงมือที่ใช้แล้ว ได้อย่างเหมาะสม



## สิทธิผู้จ้าง : พนักงานบริการ

### ประเด็นความเสี่ยง

#### ความปลอดภัยและสุขภาพของ พนักงานบริการสถานบริการ

##### ผลกระทบ:

- สิทธิในคุณภาพชีวิตที่ดี
- สิทธิในการทำงาน

### การดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

#### ด้านสุขอนามัย

- ตรวจสุขภาพ และสารเสพติดของพนักงานสถานบริการ
- การป้องกันการแพร่ระบาด โควิด-19
  - จัดให้สถานที่ทำงานปลอดภัยสำหรับทุกคน ทำความสะอาดและฆ่าเชื้อในสถานที่ทำงาน บริเวณที่มีผู้สัมผัสอุปกรณ์ และรถรับส่งของทางบริษัทอย่างสม่ำเสมอ
  - ตั้งจุดคัดกรองอุณหภูมิก่อนเข้าสถานที่ทำงานทุกครั้ง พร้อมเพิ่มจุดทำความสะอาดมือไว้ในบริเวณต่างๆ
  - จัดหาเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือไว้ในบริเวณต่างๆ
  - ส่งเสริมการทำงานด้วยหลักรักษาระยะห่างทางสังคม Social Distancing
  - ดูแลสวัสดิการพนักงานด้านสุขภาพเป็นพิเศษ เช่น การตรวจและการรักษาพยาบาล โควิด-19

#### ด้านความปลอดภัย

- จัดอบรมเรื่องชนิดน้ำมัน การใช้อุปกรณ์เติมน้ำมัน การเติมน้ำมันอย่างปลอดภัย และการปฏิบัติตัวเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
- จัดอบรมหลักสูตร ผู้ควบคุมสถานบริการน้ำมัน และผู้ควบคุมสถานบริการ LPG สำหรับหัวหน้างาน
- จัดหาอุปกรณ์ป้องกันไอระเหยและการทกรั่วไหลของน้ำมัน
- จัดการซ่อมแผนฉุกเฉิน ฝึกซ้อมดับเพลิง และฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ
- ติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยในสถานบริการทุกสาขา



## สิทธิลูกค้า

### ประเด็นความเสี่ยง

### การดำเนินงานเพื่อป้องกันและลดผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

#### ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

##### ผลกระทบ:

- สิทธิในคุณภาพชีวิตที่ดี

#### ด้านสุขอนามัย

- การป้องกันการแพร่ระบาด โควิด-19
  - เพิ่มจุดทำความสะอาดมือไว้ในบริเวณต่างๆ
  - จัดหาเจลแอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดมือไว้ในบริเวณต่าง ๆ

#### ด้านการสื่อสารและความปลอดภัย

- ติดป้ายสื่อสารและสร้างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในสถานบริการ
- มีกระบวนการคัดกรองลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจตามข้อกำหนดทางกฎหมาย

#### การคุ้มครองสิทธิและข้อมูลส่วนบุคคล

##### ผลกระทบ:

- สิทธิในความเท่าเทียมกันตามกฎหมาย
- สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย
- สิทธิความเป็นส่วนตัว

#### ด้านการคุ้มครองสิทธิของลูกค้านัก

- มีกลไกการรับเรื่องร้องเรียนลูกค้า ผ่าน Call Center 1651 หรือ 02 335 4410 รวมถึงมีการดำเนินงานตรวจสอบ แก้ไข และติดตามข้อร้องเรียน
- อำนวยความสะดวกให้ผู้พิการสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการ
- รับประกันความเสียหายจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้กับลูกค้า เมื่อพิสูจน์ได้จริง

#### ด้านข้อมูลส่วนบุคคล

- สอบถามความสมัครใจในการให้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อรับสิทธิพิเศษจากบัตรสมาชิก
- มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าและไม่เผยแพร่ต่อบุคคลที่สาม

## การเจรจาต่อรอง

บริษัทฯ เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ในการเจรจาสิทธิประโยชน์ของพนักงานกับบริษัทฯ ผ่านสหภาพแรงงานพนักงาน บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ได้จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย ปัจจุบันสหภาพแรงงานพนักงาน มีสมาชิกเป็นพนักงานบริษัทฯ เกินกึ่งหนึ่งของพนักงานทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 55.85 (ปี 2563 มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 1,230 คน) ซึ่งพนักงาน 100% อยู่ภายใต้ข้อตกลงการเจรจาต่อรองร่วมกันโดยมีการประชุมหารือกับผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ สหภาพแรงงานฯ มีสิทธิแต่งตั้งคณะกรรมการลูกจ้าง (ปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 13 คน) เพื่อพัฒนาสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของพนักงานร่วมกับผู้แทนฝ่ายบริหาร ทำให้พนักงานได้รับสวัสดิการตรงตามความต้องการและความคาดหวังอย่างเหมาะสม และมีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันทุกไตรมาสตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปี 2563 ตัวอย่างผลที่เกิดจากการประชุมร่วม ได้แก่ บริษัทฯ ได้เพิ่มโครงการร่วมใจ สำหรับพนักงานที่ต้องการเกษียณก่อนอายุ 60 ปี การปรับปรุงเงินพิเศษสำหรับพนักงานเข้ากะ ระดับ 8-9 เงื่อนไขการเข้าเป็นคู่ค้าบริษัท กรณีพนักงานลาออก เป็นต้น

## มาตรการรับการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนในด้านสิทธิมนุษยชน และประเด็นที่ผิดกฎหมาย จรรยาบรรณ ทั้งจากพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียอื่น และมีกลไกในการคุ้มครองพนักงานและผู้แจ้งเบาะแสโดยจัดทำระบบฐานข้อมูลความลับซึ่งเข้าถึงได้เฉพาะผู้เกี่ยวข้อง และมีการตั้งคณะกรรมการสอบสวนซึ่งเป็นผู้แทนจากส่วนงานที่ไม่มีส่วนได้เสียในข้อร้องเรียนดังกล่าว เพื่อพิจารณา

สอบสวนดำเนินการตามระเบียบ และแจ้งผลกลับไปยังผู้แจ้งข้อมูล โดยมีช่องทางการรับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส ดังนี้

- ✓ การแจ้งข้อมูลผ่านสหภาพแรงงานหรือคณะกรรมการลูกจ้างของบริษัทฯ
- ✓ Hot line 1651
- ✓ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงฝ่ายตรวจสอบภายใน

จากการประชุมแลกเปลี่ยนอย่างสม่ำเสมอระหว่างผู้บริหารและคณะกรรมการลูกจ้างซึ่งเป็นผู้แทนพนักงาน บริษัทฯ ไม่มีข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญ ไม่มีข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน ไม่มีประเด็นละเมิดกฎหมายหรือข้อบังคับด้านสังคมอย่างมีนัยสำคัญ

ทั้งนี้สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้โดย Scan QR code ด้านล่าง



นโยบายความรับผิดชอบทางธุรกิจ  
ต่อการเคารพสิทธิมนุษยชน



รายการตรวจสอบและแจ้งเบาะแสร้อง  
ประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน  
ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ

## การดูแลพนักงาน

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสถานการณ์โลกในด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม รวมถึงการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจ 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

### เป้าหมายด้านการดูแลพนักงาน 2563-2568

#### ✓ The BEST Employer

#### กรอบแนวคิดการดูแลพนักงานตามแนวทาง The BEST Employer

การขับเคลื่อนองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ (Agility)	ประสิทธิภาพความเป็นผู้นำ (Engaging Leadership)	มุ่งเน้นการพัฒนาพนักงาน (Talent Focus)	ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน (Employee Engagement)
<ul style="list-style-type: none"><li>เน้นการทำงานเป็นทีมที่ประสานความต่างได้ลงตัว</li><li>เตรียมพร้อมมีความคล่องตัว และความยืดหยุ่น ต่อการเปลี่ยนแปลง</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>การพัฒนาผู้นำ</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>การบริหารค่าตอบแทนและการรักษาพนักงาน</li><li>การพัฒนาพนักงาน</li><li>การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>การสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร</li></ul>
			

### การดำเนินงานด้านการดูแลพนักงาน

- ✓ บริษัทฯ มีการวางแผนกลยุทธ์และติดตามประเด็นด้านพนักงานผ่าน คณะอนุกรรมการพัฒนาบุคลากรและการบริหาร (Management Development Sub Committee – Sub MDC) ประจำแต่ละกลุ่มธุรกิจ เพื่อรวบรวมผลความคิดเห็นของพนักงาน จากการสำรวจความผูกพันพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement Survey) และคัดกรองประเด็นหารือต่างๆ ก่อนนำประเด็นเหล่านั้นไปพิจารณาในคณะกรรมการพัฒนาบุคลากรและการบริหาร (Management Development Committee – MDC) เพื่อขออนุมัติดำเนินการปรับปรุงและพัฒนา พร้อมติดตามดูแลบุคลากรในแต่ละกลุ่มธุรกิจหรือกลุ่มงานได้ใกล้ชิดและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ประเด็นด้านการบริหารอัตรากำลังให้เหมาะสมกับแผนการเติบโตทางธุรกิจ การพัฒนาพนักงาน (Learning and Development) การสนับสนุนการโยกย้ายเพื่อการพัฒนา (Job Rotation for Development) และการส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อต่อยอดทางธุรกิจ
- ✓ 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 ให้สอดคล้องกับทิศทางของธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ตอบโจทย์ปัจจัยการขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (Agility)

สำหรับการดำเนินงานตามกระบวนการในการดูแลพนักงาน แบ่งเป็น

- 1) ด้านการวางแผนกำลังคนและสรรหา
- 2) การพัฒนาพนักงาน
- 3) การสร้างความผูกพันองค์กร และ
- 4) การรักษาพนักงาน มีดังนี้

#### 1. การวางแผนกำลังคนและการสรรหา

ด้วยการเติบโตอย่างต่อเนื่องของบริษัทฯ การวางแผนอัตรากำลังและการสรรหาคัดเลือกบุคลากรจากทั้งภายในและภายนอกเข้ามาร่วมงานกับบริษัทฯ เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องเตรียมพร้อมและดำเนินการอย่างเหมาะสมกับการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ พิจารณาคัดเลือกบุคลากรที่เป็นทั้ง “คนดีและเก่ง” โดยมีคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถที่เหมาะสม

## เป้าหมายในการสรรหาบุคลากร ปี 2568 (ระยะยาว)



อัตราการจ้างงานสำเร็จตามแผน  
(Job Succession Rate)  
ร้อยละ 90



การจ้างงานคนพิการ  
ในสัดส่วนร้อยละ 1 ของพนักงาน  
ทั้งหมด (จำนวน 12 คน)



ติดอันดับ 1 ใน 8 จากการสำรวจ  
องค์กรที่คนรุ่นใหม่ในสาขา  
วิศวกรรมอยากที่จะร่วมงานด้วย



ระยะเวลา  
การสรรหาพนักงาน  
ให้อยู่ที่ 30 วัน

## เป้าหมายในการสรรหาบุคลากร ปี 2563



อัตราการจ้างงานสำเร็จตามแผน  
(Job Succession Rate)  
ร้อยละ 94



จำนวนคนพิการ  
ในสัดส่วนร้อยละ 1 ของพนักงาน  
ทั้งหมด (จำนวน 12 คน)



ระยะเวลาการสรรหาพนักงานใหม่  
40 วัน



อัตราการรับพนักงานใหม่  
จำนวน 30 คน

กลยุทธ์	การดำเนินงานสำคัญในปี 2563
<ul style="list-style-type: none"> <li>วางแผนกำลังคนและขีดความสามารถให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของบริษัทฯ ในระยะ 3 ปี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จัดทำแผนงานสรรหาในเชิงรุก (Proactive recruitment) โดยการเดินสายประชาสัมพันธ์ในมหาวิทยาลัยต่างๆ (Roadshow) และทำ Job fair รวมทั้งได้มีการเปลี่ยนรูปแบบการสรรหาแบบออนไลน์ โดยการทำ Career roadshow session ให้กับมหาวิทยาลัยกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและแผนกลยุทธ์ของบริษัทฯ ที่ต้องการสร้าง Employer Branding</li> <li>โครงการทุนการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) เพื่อเป็นการสร้างบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ พร้อมที่จะรองรับการเติบโตของบริษัทฯ รวมทั้งบริษัทในกลุ่ม</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>จ้างงานอย่างมีคุณค่าและเท่าเทียม เปิดโอกาสในการจ้างงานคนพิการ เพื่อสร้างความยั่งยืนแก่สังคม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>การจ้างงานคนพิการที่มีศักยภาพเข้าทำงานในตำแหน่งที่เหมาะสมรวม 12 คน ครบตามสัดส่วนร้อยละ 1 ของพนักงานทั้งหมด ตามมาตรา 33 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 ทั้งยังเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายที่ 8 ของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ เพื่อดึงดูดคนรุ่นใหม่ให้รู้จักและอยากร่วมงานกับองค์กร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>โครงการฝึกงาน ประจำปี 2563 (BCP Talent Internship Program 2020) เปิดรับสมัครนิสิต/นักศึกษารุ่นใหม่ ทั้งไทยและต่างชาติ เข้าฝึกงานกับทางบางจากฯ พร้อมฝึกฝนประสบการณ์ด้านนวัตกรรมสีเขียวอย่างแท้จริงไปด้วยกัน มีนักศึกษาฝึกงานในโครงการทั้งสิ้น 67 คน (ในช่วง 44 คน และ นอกช่วง 23 คน) ทั้งนี้ช่วงระยะเวลาการฝึกงานของน้องๆ แต่ละคนจะแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับทางมหาวิทยาลัยกำหนด และตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19</li> <li>ยังคงมีการประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook Page : Bangchak Career โดยมีผู้ติดตามเพิ่มขึ้น 5,400 คน (เมษายน-ธันวาคม 2563) และเพื่อช่วยสื่อสารและสร้างการเข้าถึงจากผู้ติดตามในโลกออนไลน์มากขึ้น จึงมีการพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์ใหม่ๆ ที่ทันสมัยมากขึ้น ได้แก่ Line Official Account : Bangchak Career ผู้ติดตาม 625 คน และยังมี TikTok: Bangchak Career อีกด้วย</li> </ul>

กลยุทธ์	การดำเนินงานสำคัญในปี 2563
	<ul style="list-style-type: none"> <li>สำรวจความต้องการของผู้สมัครงานในแต่ละ Generation โดยการสร้างช่องทางการสื่อสารและเนื้อหาของสื่อประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการ เพื่อจูงใจให้เข้ามาสมัครงานในบริษัท เพิ่มขึ้น</li> <li>มีการสำรวจ Retention Rate ของพนักงานลาออกที่มีอายุงานไม่เกิน 2 ปี พบว่าการรักษาพนักงานใหม่ใหม่มีแนวโน้มสูงขึ้น เนื่องจากการปรับสวัสดิการ และสไตล์การทำงานให้สอดคล้องกับพนักงานในแต่ละช่วงอายุมากขึ้น</li> </ul>
<b>ลดระยะเวลาการสรรหา</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ต่อยอดระบบการบริหารงานบุคคล Smart ME ไปยังระบบการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ รวมทั้งพัฒนาต่อไปยังระบบการดูแลพนักงานใหม่ (Onboarding program) เพื่อสร้างค่านิยม I AM BCP และความผูกพันต่อองค์กรตั้งแต่เริ่มงานจนพ้นระยะเวลาดทดลองงาน อีกทั้งยังได้จัดทำคู่มือ Onboarding Bangchak Lifestyle ซึ่งเป็นการทำให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปรอบๆ สถานที่ทำงาน เช่น ที่พักอาศัย โรงพยาบาล และสถานที่พักผ่อนต่างๆ อีกด้วย</li> <li>เพิ่มช่องทางการสรรหาและสมัครงานของผู้สมัครงาน โดยการจัดทำรูปแบบการสมัครงานใหม่ในระบบ Smart ME ผ่านช่องทาง “Introduce Yourself” เพื่อให้ผู้สมัครงานสามารถส่งประวัติของตนเองได้อย่างง่ายดายและสะดวกมากขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องรอประกาศรับสมัครงานตำแหน่งว่าง</li> <li>ร่วมกับภาครัฐจัดงาน Job Expo โดยการจัดทำ Platform “ไทยมีงานทำ” เพื่อเพิ่มช่องทางในการสรรหาบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนการดำเนินธุรกิจขององค์กรในอนาคต</li> <li>ปรับปรุงข้อสอบคัดเลือกพนักงาน Competency ให้ผู้สมัครสามารถทำการทดสอบผ่านระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ได้ และมีเป้าหมายที่จะทำแบบทดสอบให้สามารถทำผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้ทั้งหมดต่อไป ควบคู่ไปกับการปรับปรุงแนวทางของข้อสอบให้เข้ากับยุคสมัยและวัดผลได้แม่นยำมากยิ่งขึ้น</li> </ul>

#### ผลการดำเนินงานด้านเป้าหมายในการสรรหาบุคลากร ปี 2563

เป้าหมาย	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563
• อัตรากำลังคน (คน)	1,240 คน	1,254 คน	1,251 คน	1230 คน
• อัตราส่วนของการจ้างงานสำเร็จตามแผน (เป้าหมาย)	91.80% (90%)	94.44% (90%)	90.72% (90%)	94% (90%)
• การจ้างงานคนพิการ (เป้าหมาย)	6 คน (13 คน)	13 คน (13 คน)	13 คน (13 คน)	12 คน (12 คน)
• ระยะเวลาการสรรหาพนักงานใหม่ (เป้าหมาย)	43 วัน (45 วัน)	40 วัน (43 วัน)	40 วัน (43 วัน)	40 วัน (43 วัน)
• อัตราการรับพนักงานใหม่	104 คน	67 คน	74 คน	30 คน
• Retention Rate (อัตราพนักงานที่เข้ามาแล้วลาออกภายใน 2 ปี (เป้าหมาย)	88% (85%)	99% (85%)	99% (85%)	99% (85%)

#### พนักงานบางจากฯ แบ่งตาม Generations

Baby Boom	Generation X	Generation Y	Generation Z
<div>2%</div> <div>2.9%</div> <div>1.8%</div> <div>2561</div> <div>2562</div> <div>2563</div>	<div>44%</div> <div>43.2%</div> <div>43.3%</div> <div>2561</div> <div>2562</div> <div>2563</div>	<div>51%</div> <div>50%</div> <div>50.9%</div> <div>2561</div> <div>2562</div> <div>2563</div>	<div>3%</div> <div>3%</div> <div>4%</div> <div>2561</div> <div>2562</div> <div>2563</div>

## 2. การพัฒนาพนักงาน

ทรัพยากรบุคคลถือเป็นสิ่งที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญอย่างยิ่ง พนักงานทุกคนมีต้นทุนศักยภาพที่หลากหลาย บริษัทฯ จึงได้จัดเตรียมแผนการพัฒนาที่เหมาะสมสำหรับพนักงานทุกระดับ ให้มีความสามารถตามมาตรฐานตำแหน่งงานที่กำหนดไว้ โดยบริษัทฯ ได้กำหนดทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นในแต่ละสายอาชีพ (Competency) และดึงศักยภาพภายในตัวบุคคล เพื่อมุ่งเน้นการบริหารองค์อย่างมีประสิทธิภาพ (Talent focus) ตามแนวทางการเป็นสุดยอดนายจ้างดีเด่น (The Best Employer) โดยยึดหลักของค่านิยมองค์กร I AM BCP ให้พนักงานร่วมสร้างสรรค์ความคิดใหม่ๆ

ผลิตนวัตกรรมทางความคิดโดยใช้กระบวนการ Agile และ Design Thinking เพื่อให้มีความพร้อมต่อความผันผวน ความไม่แน่นอน และความคลุมเครือของสถานะและสถานการณ์ทั่วไปของโลก (VUCA World : volatility, uncertainty, complexity and ambiguity)

### เป้าหมายการพัฒนาพนักงานปี 2563-2568

ทั้งนี้เพื่อประเมินขีดความสามารถของพนักงาน บริษัทฯ มีการวัดและประเมินผล Competency และนำไปวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาแผนการเรียนรู้รายบุคคล และให้สอดคล้องกับเส้นทางความก้าวหน้าตามสายอาชีพ (Career Path Development) ของพนักงาน โดยได้กำหนด เป้าหมายปี 2563-2568 ไว้ดังนี้

เป้าหมายปี 2563-2568	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์
<ul style="list-style-type: none"> <li>เพิ่มขีดความสามารถตามมาตรฐานตำแหน่งงาน (Competency) และบริหารความก้าวหน้าทางอาชีพอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>	Competency gap โดยวัดจากผลประเมิน ทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นต้องมีของงานในแต่ละสายอาชีพ (Competency assessment)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Career development guideline:</li> <li>แผนพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ</li> <li>แผนพัฒนาดตนเอง (IDP : Individual development plan) เพื่อปิด Competency Gap</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>มีแผนการสืบทอดตำแหน่งงาน (Succession plan) สำหรับตำแหน่งผู้บริหาร ตำแหน่งสำคัญ (Critical position) และตำแหน่งงานในธุรกิจใหม่</li> </ul>	จำนวนพนักงานที่มีศักยภาพสูง (Talent) ที่ได้รับการพัฒนาในแต่ละปี	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talent development : หลักสูตรสำหรับพนักงานที่มีศักยภาพสูง</li> <li>Succession plan: พัฒนาผู้เชี่ยวชาญและผู้สืบทอดตามเส้นทางในสายอาชีพ</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาหลักสูตรพื้นฐานสำหรับพนักงานแต่ละระดับ (Mandatory program) รวมทั้งการสร้างภาวะผู้นำในองค์กร</li> </ul>	จำนวนพนักงานที่ผ่านหลักสูตร	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mandatory program model พัฒนาหลักสูตรในแต่ละระดับให้เหมาะสมกับการเติบโตทางธุรกิจและการสร้างภาวะผู้นำในองค์กร</li> <li>หลักสูตรด้านเทคโนโลยีเพื่อทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก รวมทั้งเน้นการเรียนรู้แบบ Agile และ Design thinking</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>พัฒนาระบบการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย เข้าถึงง่าย และตอบโต้พนักงาน</li> </ul>	จำนวนพนักงานเรียนรู้ผ่านระบบ e-learning และระบบ e-Library	<ul style="list-style-type: none"> <li>Technology &amp; Innovation:</li> <li>พัฒนา Application ระบบการบริหารงานบุคคล รวมทั้งระบบการเรียนรู้ online</li> </ul>

### เป้าหมาย และ ผลการดำเนินงานปี 2563

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานปี 2563
เพิ่มขีดความสามารถตามมาตรฐานตำแหน่งงาน (Competency) และบริหารความก้าวหน้าทางอาชีพ	จัดทำแผนพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career development guideline) โดยการวัดขีดความสามารถตามมาตรฐานโดยการประเมิน ทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นต้องมีของงานในแต่ละสายอาชีพ (Competency assessment) เพื่อนำมาสร้างแผนพัฒนารายบุคคล (IDP : Individual Development Plan)
Talent & Succession Plan: แผนการสืบทอดตำแหน่งงาน สำหรับตำแหน่งผู้บริหาร ตำแหน่งสำคัญ (Critical Position) และตำแหน่งงานในธุรกิจใหม่	Talent development : จัดทำ IDP สำหรับพนักงานที่มีศักยภาพสูง รวมทั้งจัดให้มี Mentoring program จัดทำโครงการ Sustainable growth project พัฒนาผู้บริหารเพื่อเตรียมความพร้อมในตำแหน่งสำคัญที่ต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะ
Mandatory Program : พัฒนาหลักสูตรพื้นฐานสำหรับพนักงานแต่ละระดับ รวมทั้งการสร้างภาวะผู้นำในองค์กร	98.6% ของพนักงานผู้เข้าอบรมทั้งหมดผ่านหลักสูตรเพื่อเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพพนักงานตาม Core competency ขององค์กรสำหรับพนักงานในแต่ละระดับ
พัฒนาระบบการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย เข้าถึงง่าย และตอบโต้พนักงาน	100% ของพนักงานกลุ่มเป้าหมายเข้าเรียนรู้ผ่านระบบ e-Learning



## หลักสูตรการพัฒนาพนักงาน (Employee Development Programs)

บริษัทฯ ได้พัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้และพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพในการทำงาน ความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการ รวมทั้งทักษะความสามารถต่างๆ ที่จำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง แบ่งออกเป็น

❑ **Leadership Development : การพัฒนาผู้นำ/ผู้บริหาร**  
บริษัทฯ มุ่งเน้นการพัฒนาผู้บริหารทุกระดับให้มี Leadership DNA (5 ใ้ : ใ้เวลา, ใ้โอกาส, ใ้ทิศทาง, ใ้คุณค่า, ใ้เห็นเป็นแบบอย่าง) เพื่อเป็นการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการทำงานที่ใ้ผลการดำเนินการที่ดี รวมทั้งพัฒนาผู้นำ/ผู้บริหารใ้บริหารจัดการทีมงานใ้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่วิธีการใ้ที่ต้องการ ทั้งความรู้ด้านวิชาการ รวมทั้งความเข้าใจด้านจิตวิทยาในการดูแลทีมงาน

❑ **Career Development Guideline: แผนพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถตามมาตรฐานตำแหน่งงาน และบริหารความก้าวหน้าทางอาชีพ**  
บริษัทฯ ได้จัดทำแผนพัฒนาขีดความสามารถตามมาตรฐานตำแหน่งงาน โดยสร้างระบบ Competency model ตั้งแต่ปี 2561 โดยได้กำหนดสายอาชีพ (Job Family) และทักษะความรู้เชิงเทคนิค (Technical competency) ที่จำเป็นในสายอาชีพนั้นๆ โดยออกแบบใ้เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินงานของบริษัทฯ ใ้เป็นแม่บทในการดำเนินการด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างมีมาตรฐานในระยะยาว โดยมีเป้าหมายใ้พนักงานสามารถทราบถึงเส้นทาง career path ของตนเองที่มีความหลากหลาย และแนวทางในการพัฒนาเพื่อปิด Competency Gap

❑ **Talent Development & Succession Plan: แผนพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูง และผู้สืบทอดตำแหน่งตามเส้นทางในสายอาชีพ**  
การพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูงเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการสืบทอดตำแหน่งในอนาคต นอกเหนือไปจากการพัฒนาทางด้าน Technical Competency ในงานที่ใ้มีความเชี่ยวชาญ โดยจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) ต่อไปเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานที่มีศักยภาพซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ใ้ได้รับการดูแลและพัฒนา โดยบริษัทฯ จะพิจารณาผลการปฏิบัติงานควบคู่กับศักยภาพในการเติบโตความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ และภาวะผู้นำ

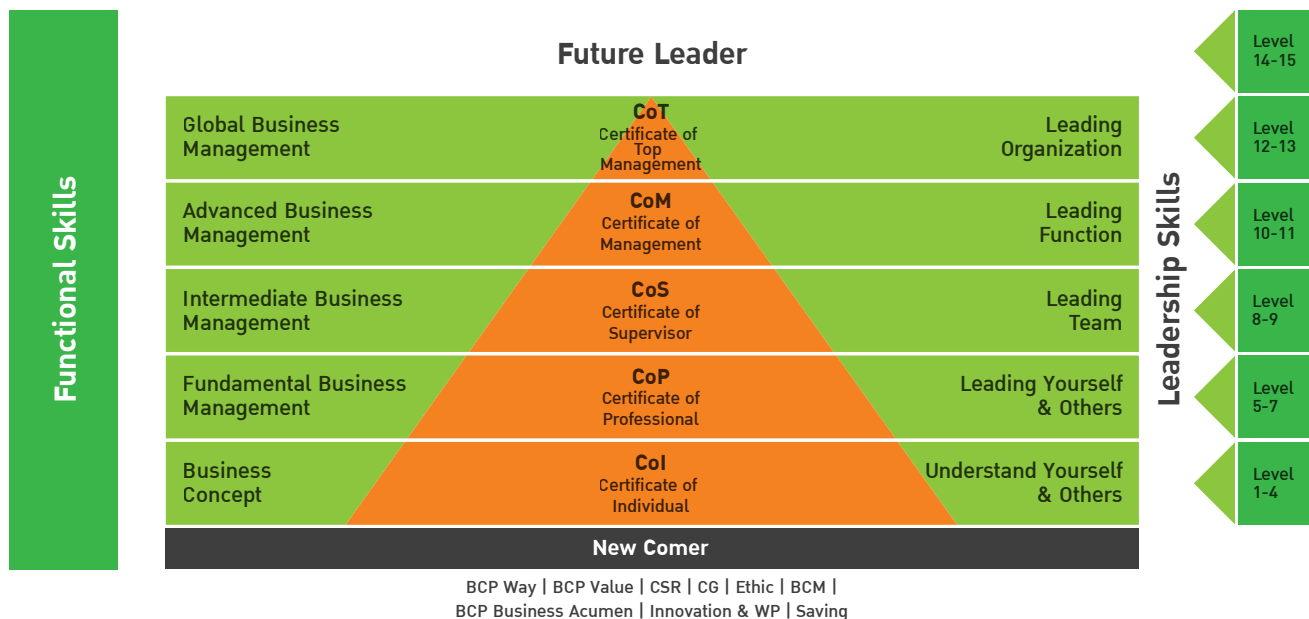
❑ **Assessment Center : ศูนย์ประเมินศักยภาพ**  
บริษัทฯ ยังใ้ความสำคัญ กับการพัฒนาศักยภาพ ความถนัด ความสนใจเฉพาะบุคคลของพนักงาน รวมทั้งการสร้างความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร เพื่อพัฒนาใ้พนักงานมีความเข้าใจและสามารถเข้าถึงศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ผ่านการทำแบบทดสอบการประเมิน และหลักสูตรเพิ่มเติมต่างๆ โดยมีกระบวนการวิเคราะห์และพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ดังนี้

- แบบทดสอบ DISC : เครื่องมือวิเคราะห์ลักษณะนิสัย และพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพื่อให้เข้าใจลักษณะของตนเองและสามารถวิเคราะห์ความแตกต่างของผู้อื่นได้ เพื่อนำไปพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับบุคคลแต่ละประเภทในการทำงาน และการเข้าสังคมในการทำงานร่วมกัน
- แบบทดสอบ Strengths Finder : เพื่อช่วยใ้พนักงานสามารถเข้าใจถึงพรสวรรค์และศักยภาพภายในตนเองของแต่ละบุคคล เพื่อพัฒนาใ้เป็นจุดแข็งและนำศักยภาพภายในมาใ้ใช้ในการทำงานใ้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ
- หลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร : สำหรับพนักงานที่ใ้ต้องการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารในชีวิตประจำวัน และสำหรับการปรับเปลี่ยนทัศนคติใ้การใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน (Transformative English Program) ใ้กล้าพูด และมีการสื่อสารอย่างเป็นธรรมชาติ
- แบบทดสอบภาษาอังกฤษ : เพื่อการวัดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและการนำความรู้ที่พนักงานมีไปใ้ใช้ในการสมัครเข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ หรือโครงการที่ใ้มีการกำหนดคะแนนสอบภาษาอังกฤษ เพื่อเพิ่มโอกาสใ้พนักงานในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง

❑ **Mandatory Program Model: หลักสูตรเพื่อรองรับการเติบโตทางธุรกิจและการสร้างภาวะผู้นำในองค์กร สำหรับพนักงานแต่ละระดับ**

บริษัทฯ กำหนดหลักสูตรภาคบังคับ (Mandatory) สำหรับการพัฒนาพนักงานในแต่ละระดับ เพื่อรองรับ VMV (Vision Mission Value) ใหม่ขององค์กร และการเป็น Best Employer โดยใช้ผลสำรวจความผูกพันของพนักงาน และแนวโน้ม (Trend) ต่างๆ เช่น HR Trend และ Thailand 4.0 มาเป็นปัจจัยในการบริหารงานและบริหารทรัพยากรมนุษย์ใ้สามารถตอบสนองต่อการเติบโตของธุรกิจอย่างทันเวลาและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของพนักงาน โดยแบ่งเป็น 5 กลุ่มตามระดับพนักงาน





### การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ (e-Learning)

บริษัทฯ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้ของพนักงานที่เอื้อต่อการเข้าถึงการเรียนรู้ได้จากทุกที่ ทุกเวลา และสามารถเลือกเรียนแต่ละเนื้อหาวิชาได้ตามความสนใจของพนักงาน เพื่อให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของวิธีการเรียนรู้ในยุคสมัยปัจจุบัน จึงได้นำระบบการเรียนรู้ผ่านออนไลน์ หรือ e-Learning มาใช้ในองค์กร โดยมี SkillLane และ Conicle เป็นผู้ให้บริการแพลตฟอร์มการเรียนรู้หลัก

### วารสารออนไลน์รายสัปดาห์ : BCP Library (Weekly Development e-Journal)

ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2563 ในช่วง Work from home บริษัทฯ ต้องการส่งเสริมให้พนักงานได้รับสาระความรู้ที่หลากหลาย มีความเท่าทันกับยุคสมัย และสร้างเสริมนิสัยรักการอ่านให้กับพนักงาน จึงได้จัดทำ #StaySafeStaySmart by BCP Library ซึ่งเป็นวารสารออนไลน์รายสัปดาห์ (Weekly development e-Journal) ที่มุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ความรู้ทั่วไป รวมทั้งการแนะนำหนังสือที่น่าสนใจในห้องสมุด ซึ่งสามารถยืมผ่านระบบ e-Library หรืออ่าน online ได้

### Reskill & Upskill : การเรียนรู้พัฒนาทักษะใหม่ และการเสริมสร้างทักษะเดิมที่มีอยู่

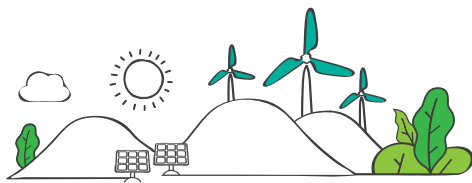
ในปี 2563 บริษัทฯ มีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานร่วมมือ ร่วมคิด ร่วมทำ ในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น ร่วมสร้างแนวทางธุรกิจใหม่ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมในองค์กร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบัน โดยมีการ ReSkill พนักงานให้รับผิดชอบงานขายเพิ่มมากขึ้น เช่น วิศวกร นักวิเคราะห์ นักเคมี พนักงานวิเคราะห์คุณภาพ ฯลฯ เพื่อให้มีความรู้และทักษะด้านการขาย ธุรกิจ และการเงิน ที่สอดคล้องกับทิศทาง นโยบาย ของบริษัทฯ ให้สามารถปรับตัวเข้าสู่ New normal และเป็นวัฒนธรรมองค์กร I AM B C P

### ทุนการศึกษาพนักงาน

เพื่อให้สอดคล้องกับความมุ่งมั่นที่จะมุ่งสู่กลุ่มบริษัทนวัตกรรมสีเขียวชั้นนำในเอเชีย ที่มีประสิทธิภาพที่ดีและดำเนินธุรกิจด้วยแนวทางแบบมีส่วนร่วมและยั่งยืนของบริษัทในกลุ่มบางจากฯ ในด้านการพัฒนาพนักงานเพื่อมุ่งไปสู่วิสัยทัศน์ดังกล่าว บริษัทฯ ได้กำหนดเกณฑ์แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการให้ทุนการศึกษาแก่พนักงานบางจากฯ และพนักงานบริษัทในกลุ่มบางจากฯ เพื่อศึกษาต่อระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ตามเงื่อนไขของบริษัทฯ

### หลักสูตรเตรียมความพร้อมสำหรับองค์กรยุค Disruptive World

- ในปี 2563 บริษัทฯ ยังคงให้ความสำคัญกับการนำแนวคิดแบบ Agile และ Design Thinking เข้ามาพัฒนาพนักงาน โดยกำหนดให้มีอยู่ในการฝึกอบรมพนักงานทุกระดับ ทั้งกลุ่มพนักงานใหม่ กลุ่มพนักงานที่เตรียมความพร้อมสู่การปรับระดับ และกลุ่ม Talent & Successor โดยมีการอบรมให้ความรู้ควบคู่ไปกับการ Coaching เพื่อการ Pitching Project ก่อนที่จะนำเสนอในที่ประชุมผู้บริหารต่อไป
- ส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาความรู้ของตนเอง ทั้งการอบรมภายใน-ภายนอกองค์กร การจัดให้มีการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ผ่านระบบ We Share เป็นพื้นที่ให้พนักงานสามารถเข้ามาแลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้เกี่ยวกับประสบการณ์การทำงาน, บทเรียนที่เคยได้รับมาก่อน (Lesson learned) และเทคนิควิธีทำงานต่างๆ (Tips and Tricks)
- โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อยกประสิทธิภาพการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายและสร้างมูลค่าเพิ่ม นอกจากจากอบรมเพื่อให้ความรู้ในระดับต่างๆ ตามแผนงานแล้ว บริษัทฯ ยังส่งเสริมให้มีโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดค่าใช้จ่าย สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจหลักและส่งเสริมการนำนวัตกรรมมาพัฒนาธุรกิจใหม่



7.84%

2559

8.08%

2560

7.07%

2561

5.8%

2562

3.41%

2563

### 3. การสร้างความผูกพันองค์กร

- บริษัทได้จัดให้มีการทำ Employee Engagement Survey เป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการวัดความผูกพัน และประเมินความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยได้นำผลที่ได้จากแบบสำรวจมาเป็นพื้นฐานในการดูแล พัฒนาและส่งเสริมพนักงานในด้านต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ผูกพันต่อองค์กร และจะทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน พร้อมทุ่มเท พัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่ และมีความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าขององค์กร พร้อมทั้งจะผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ในที่สุด นอกจากนี้ยังมีการสำรวจความผูกพัน ฉบับย่อ (Pulse Survey) ในระหว่างปี เพื่อเป็นการเช็คแผนพัฒนาความผูกพัน และให้ทราบสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้สามารถปรับปรุงแผนการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันให้ดียิ่งขึ้น โดยในปี 2563 ได้มีการดำเนินการสำรวจความผูกพัน ฉบับย่อ (Pulse survey) ทั้งหมด 2 ครั้ง

และจากผลการสำรวจในปี 2562 พบว่าประเด็นที่พนักงานให้ความสนใจ คือ การจัดการคนเก่ง การเติบโต การสื่อสาร โดยบริษัทฯ ได้นำผลมาวิเคราะห์และวางแผนงานปรับปรุง โดยเน้นการสื่อสารและการทำความเข้าใจการพัฒนาการเติบโต การทำ Competency รวมถึงปรับหลักเกณฑ์การประเมินผลงาน และการจัดหลักสูตรการประเมินผลงาน (Performance management) เป็นผลให้เรื่องการ Rotation มีอัตราการ Rotation ในปี 2563 อยู่ที่ 10.11%.



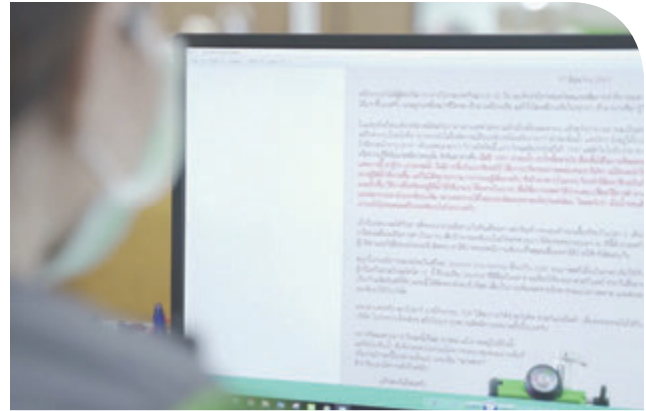
- การสื่อสารโดยเมื่อได้ศึกษาในการกระจายตัวของพนักงานแบ่งตามช่วงอายุ (Generation) พบว่าพนักงานในกลุ่ม Generation Y และ Z คิดเป็นร้อยละ 55% ของพนักงานทั้งหมด และมีการกระจายตัวอยู่ในเกือบทุกตำแหน่งขององค์กร บริษัทฯจึงได้เน้นการสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บริหารและพนักงานผ่านการสื่อสาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### • การสื่อสารที่ทั่วถึง

- การสื่อสารผ่านกิจกรรม Tea time โดยผู้บริหารระดับสูงจำนวนทั้งหมด 10 ครั้ง ซึ่งเป็นการพบปะระหว่างผู้บริหารและพนักงานในการพูดคุยถึงประเด็นต่างๆ ซึ่งเป็นเวทีที่ทำให้พนักงานและผู้บริหารได้มีการพูดคุย แลกเปลี่ยนมุมมองกันอย่างไม่เป็นทางการ นอกจากจะทำให้พนักงานได้ทำความเข้าใจในทิศทางการดำเนินธุรกิจขององค์กร ยังเป็นการช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน
- มุ่งเน้นการเข้าถึงพนักงานเพื่อรับฟังความคิดเห็นพนักงาน ผ่านกิจกรรมที่เรียกว่า HR Site Visit เพื่อสื่อสารกับพนักงานในเรื่องการเติบโตในสายอาชีพ หลักเกณฑ์การประเมินผลงาน การปรับระดับ และทบทวนหลักเกณฑ์สวัสดิการต่างๆ ของบริษัทฯ ให้พนักงานได้เข้าใจ รวมทั้งเป็นการรับฟังประเด็นอื่นๆที่พนักงานต้องการเสนอแนะเพื่อการพัฒนา
- การสื่อสารทิศทางการดำเนินธุรกิจ ความเคลื่อนไหวในองค์กร และข่าวสารต่างๆ ให้พนักงานทราบโดยตรงจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ และรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ ในรูปแบบของกิจกรรม Town Hall ที่เน้นการสร้างการเข้าใจของทิศทางการธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงที่ต้องเกิดขึ้นและการสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงานในการทำงาน โดยปี 2563 ได้จัดกิจกรรม Town Hall ทั้งสิ้น 4 ครั้ง โดยในครึ่งปีแรก ใช้การถ่ายทอดสดผ่าน Life streaming พนักงานสามารถรับฟังผ่านคอมพิวเตอร์ของตนเอง และช่วง

ครึ่งปีหลัง ประชุมโดยจำกัดที่นั่งผู้ร่วมประชุม และเว้นระยะห่างระหว่างที่นั่ง เพื่อเป็นการรักษา ระยะห่าง (Social distancing) ตามมาตรการ ด้านความปลอดภัย ภายใต้รูปแบบดำเนินตาม วิถีชีวิตปกติแบบใหม่ (New normal) รวมถึง ช่องทางอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง

- บทความ “สั้นๆ กับ PS” เป็นเรื่องราวสั้นๆ ประมาณ 1 หน้า A4 ที่ CEO เขียนถึงพนักงาน ผ่าน email อย่างเป็นกันเอง เพื่อแสดงถึงความห่วงใยพนักงาน พร้อมบอกกล่าวความก้าวหน้าของการดำเนินงาน และให้ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์สำคัญต่างๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้ององค์กรและพนักงานในช่วงเวลานั้นๆ โดยเฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง
- Podcast เป็นอีกหนึ่งวิธีการสื่อสารที่บริษัทฯ พัฒนาขึ้น เพื่อเผยแพร่เสียงบนแพลตฟอร์มออนไลน์ โดย CEO และผู้บริหารจะมาบอกเล่าพูดคุยในเรื่องราวต่างๆ ให้พนักงานได้ทราบเป็นตอนๆ หรือแบ่งหัวเรื่องอย่างชัดเจน
- การเปิดช่องทางรับฟังเสียงของพนักงานผ่านช่องทางที่เรียกว่า CEO Box โดยพนักงานทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็น หรือมีข้อเสนอแนะใดๆ สามารถเสนอได้โดยตรงไปที่ PS ผ่านช่องทางที่เรียกว่า CEO Box โดยที่ไม่จำกัดเรื่องราวที่ต้องการเสนอ และไม่ต้องระบุตัวตน โดย PS จะเป็นผู้รับข้อความตรงทั้งหมด และเป็นผู้สื่อสารกลับหาพนักงานตรง หากพนักงานแจ้งความประสงค์ให้ติดต่อกลับ หรือสื่อสารผ่านในกิจกรรม Townhall
- โครงการ Engagement ambassador ที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่องจากปี 2562 โดยคัดเลือกพนักงานในแต่ละกลุ่มธุรกิจ เป็นตัวแทนทำกิจกรรมสร้างความผูกพัน เป็นสื่อกลางในการสื่อสารข้อมูล นโยบายระหว่างบริษัทกับพนักงานของแต่ละกลุ่มธุรกิจ รวมทั้งทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลสะท้อนกลับจากพนักงานกลุ่มย่อยไปสู่ผู้บริหารระดับสูง อีกทั้งร่วมจัดทำแผนกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพันองค์กร และปรับปรุงแผนงานตามปัจจัยที่เป็นความต้องการของพนักงาน และสอดคล้องกับทิศทาง นโยบายของบริษัทฯ โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพัฒนาบุคลากรและการบริการ (Management Development Sub Committee – Sub MDC) ของแต่ละกลุ่มธุรกิจ



#### • การเสริมสร้างความสัมพันธ์

- การ Recognition ผ่านกิจกรรม Thank you card ที่ส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานแสดงความรู้สึกขอบคุณ ชื่นชมระหว่างกัน และกิจกรรม Congrats day ที่ผู้บริหารระดับสูงมาร่วมแสดงความยินดีกับพนักงานที่ได้ปรับระดับ ซึ่งนอกจากการแสดงความยินดีแล้วยังเป็นการให้ Direction ในการทำงานและความคาดหวังที่องค์กรมีต่อพนักงาน ซึ่งเป็นการสร้าง Motivation ในการทำงานให้กับพนักงาน
- การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับพนักงานโดยผ่านกิจกรรมสโมสรพนักงาน อาทิ กิจกรรมปลูกต้นไม้สร้างพื้นที่สีเขียวในพื้นที่โรงกลั่น, กิจกรรมแข่งขันกีฬา, กิจกรรมวันเกิดพนักงาน เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน เป็นต้น

#### • การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน

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



- **ความยืดหยุ่นในการทำงาน (Flexibility)**

บริษัทฯ ได้ตระหนักว่าการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมในการทำงานปัจจุบัน ทำให้พนักงานต้องการการทำงานที่มีความยืดหยุ่นมากขึ้น ที่จะทำให้การใช้ชีวิตส่วนตัวของพนักงานไม่เสียสมดุลไปด้วย โดยเริ่มจากการปรับเวลาการทำงานให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น โดยในปี 2561 เป็นต้นมา จากการสำรวจหลังการใช้ระบบนี้ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ สามารถจัดเวลาในการเดินทางได้ดีขึ้น ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถจัดสรรเวลาพักผ่อนได้ดีขึ้น รวมถึงการพัฒนาแบบ clock in clock out เพื่อมาทดแทนการสแกนนิ้วมือ ที่พนักงานอยู่บริเวณใดของบริษัทฯ ก็สามารถลงเวลาการทำงานของพนักงานได้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้พนักงานมากยิ่งขึ้น

- **การดูแลสุขภาพพนักงานในสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์ COVID**

- บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการดูแลสุขภาพโดยมุ่งเน้นให้พนักงานตระหนักในเรื่องควบคุมน้ำหนัก

บริษัทฯ ได้สนับสนุนให้เกิดกิจกรรมสุขภาพพนักงานเป็นระยะเวลา 3 ปี โดยเริ่มปี 2561 หนึ่งในนั้นมีการวัดมวลร่างกายให้กับพนักงาน การลดน้ำหนักของพนักงานส่วนใหญ่พุ่งเป้าเพียงแค่การลดน้ำหนักลง บริษัทจึงต้องการให้พนักงานมีความเข้าใจที่ถูกต้อง จึงจัดให้มีการวัดมวลร่างกายให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้ทราบถึงค่าไขมัน และกล้ามเนื้อของตนเอง ผลที่ได้รับ คือ ค่าเฉลี่ยเรื่องไขมันของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์เท่าเดิม

- จากสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงสุขภาพของพนักงานเป็นสำคัญ จึงได้ออกมาตรการและแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันโดยจัดให้มีการคัดกรองเบื้องต้นผ่านการวัดอุณหภูมิก่อนเข้าพื้นที่ปฏิบัติงาน จัดหาเจลแอลกอฮอล์บริการตามจุดต่างๆ ทั่วทุกสำนักงาน รณรงค์ให้พนักงานดูแลตนเอง โดยใส่หน้ากากอนามัย ล้างมือสม่ำเสมอ และออกนโยบาย WFH เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการติดเชื้อให้กับพนักงาน รวมถึงการสื่อสารสถานการณ์ปัจจุบัน ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ข่าวสารอย่างทันเหตุการณ์และตระหนักถึงการดูแลสุขภาพ พร้อมสำรวจการเดินทางของพนักงานที่ไปพื้นที่เสี่ยง เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสในสำนักงานอย่างเคร่งครัด

- **สวัสดิการแบบยืดหยุ่น (Flexible Benefit)**  
บริษัทฯ ได้ตระหนักว่าการเปลี่ยนแปลงด้าน Lifestyle ในแต่ละช่วงอายุ และสภาพแวดล้อมในการทำงานปัจจุบัน ทำให้พนักงานจากหลายกลุ่มอายุ มีความต้องการที่แตกต่างกัน บริษัทจึงเริ่มปรับใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่นกับค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก โดยสามารถนำไปเบิกค่าใช้จ่ายในการตัดแว่นสายตา หรือสมัครสมาชิกฟิตเนส เพื่อส่งเสริมการดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงอยู่เสมอ

โดยผลการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ในปี 2563 แม้บริษัทฯ จะได้รับผลกระทบจากวิกฤติทางเศรษฐกิจและสถานการณ์ การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 19 บริษัทฯ ได้รับคะแนนความผูกพันองค์กร (Overall Engagement Score) อยู่ที่ร้อยละ 63 ซึ่งมากกว่าปี 2562 ร้อยละ 1 และมีพนักงานร่วมตอบแบบสำรวจความผูกพันพนักงานต่อองค์กรในปี 2563 ถึงร้อยละ 97 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อการเสนอแนะทางในการพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลของบริษัทฯ เป็นอย่างยิ่ง

#### **แผนงานในระยะต่อไป**

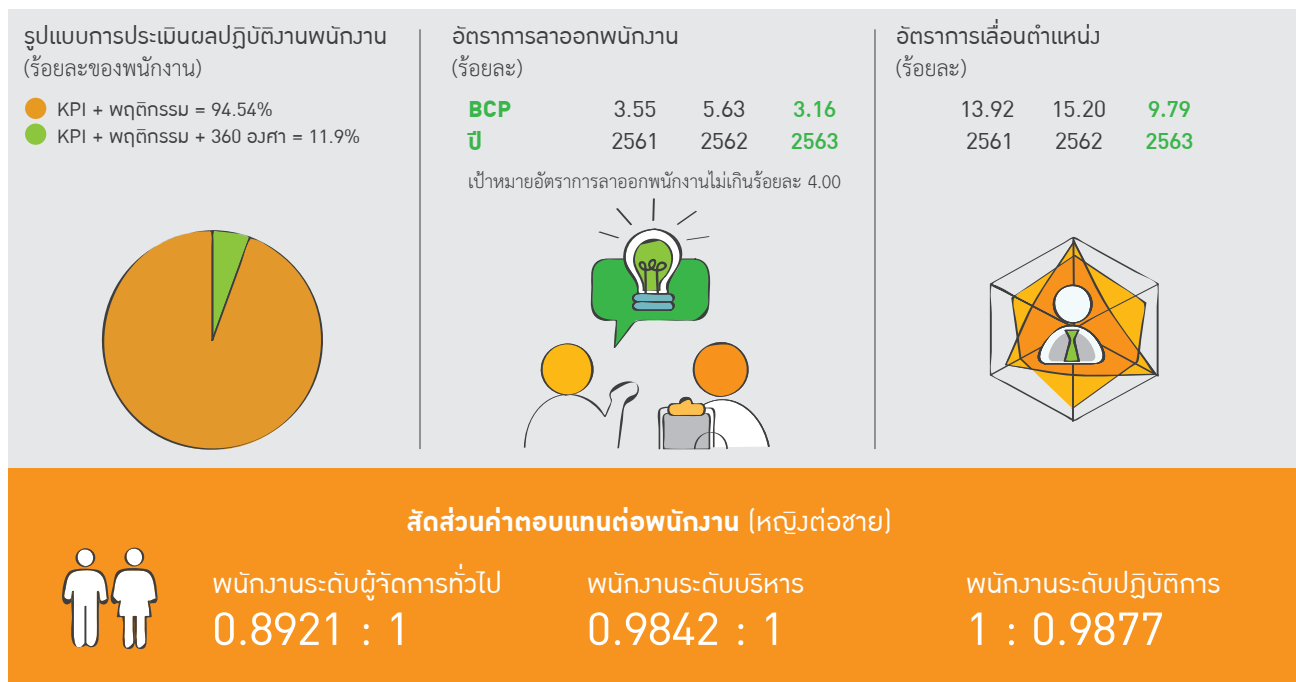
ในปี 2564 นี้ บริษัทฯ มุ่งเน้นการรับรู้ผ่านกระบวนการ รู้ เข้าใจ และมีส่วนร่วม เพื่อยกระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร คือ การทำความเข้าใจร่วมกันในประเด็นที่มีผลต่อความผูกพันพนักงาน แนวทางที่องค์กรต้องการปรับปรุง รวมถึงการทำ Focus group โดยนำเรื่องของการสร้างวัฒนธรรมองค์กรเข้ามาเป็นพื้นฐานในการสร้างความผูกพัน และยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่องในเรื่องการเติบโต และการประเมินผลงานให้พนักงานมีความเข้าใจในหลักเกณฑ์ต่างๆ

#### **4. การดูแลรักษาพนักงาน**

บริษัทฯ จะได้พนักงานหนึ่งคนมาร่วมงานด้วยนั้น ต้องผ่านกระบวนการต่างๆ หลายขั้นตอน ตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือก การสัมภาษณ์ และการพัฒนา แต่ละขั้นตอนบริษัทฯ ได้ใช้ทรัพยากรทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ดังนั้นหากบริษัทฯ มีอัตราการลาออกของพนักงานที่สูง ก็จะทำให้บริษัทฯ ต้องสูญเสียทรัพยากรเพื่อสรรหาพนักงานทดแทน อีกทั้งพนักงานที่มีความสามารถ ยังเป็นปัจจัยหลักที่จะช่วยสร้างผลการดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ได้อย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงานอย่างมาก

## เป้าหมาย และ ผลดำเนินงาน ปี 2563

บริษัทฯ ได้ตั้งเป้าหมายในการควบคุมอัตราการลาออกของพนักงานไม่ให้เกินค่าเฉลี่ยของอุตสาหกรรม นอกจากนี้ได้ตั้งเป้าหมายของอัตราการลาออกของพนักงานของบริษัทฯ ไม่เกินร้อยละ 4



### การดำเนินงานที่สำคัญ

#### 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 ในแต่ละปี บริษัทฯ ได้ทำการสำรวจค่าตอบแทนและสวัสดิการเทียบเคียง (Benchmark) ระหว่างอุตสาหกรรมปิโตรเลียม อุตสาหกรรมใกล้เคียง รวมถึงสถานะแวดล้อมภายนอก เพื่อนำมาทบทวนและปรับปรุงหลักเกณฑ์ค่าตอบแทนให้เหมาะสม อีกทั้งยังคงมีทบทวนและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถบริหารค่าตอบแทนได้สอดคล้องกับแนวโน้มความต้องการของพนักงานรุ่นใหม่ ทั้งนี้ไม่มีความแตกต่างทางเพศในการกำหนดค่าตอบแทนและการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน

การกำหนดค่าตอบแทนของพนักงานจะผ่านระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานประจำปีที่ย้ายทอดมาจากเป้าหมายองค์กรแบ่งเป็น 2 ปัจจัยคือ คะแนนผลการดำเนินงานส่วนบุคคล (KPI) ในสัดส่วนร้อยละ 50 และคะแนนพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ซึ่งประเมินจากหัวหน้างานโดยตรง ในสัดส่วนร้อยละ 50 นอกจากนั้น ยังได้ประยุกต์ใช้การประเมินพฤติกรรมแบบ 360 องศา สำหรับผู้บริหารระดับผู้จัดการอาวุโสขึ้นไปโดยผู้บังคับบัญชาหน่วยงานอื่น เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา คิดเป็นร้อยละ 11.9 ของพนักงานทั้งหมด เพื่อให้พนักงานได้รับความเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงพัฒนาการทำงาน นอกเหนือจากการประเมินปกติจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง ทำให้ผลการประเมินและนำไปวางแผนพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในด้านการจ่ายค่าตอบแทนระยะยาว บริษัทฯ เคยจัดให้มีโครงการ Employee Joint Investment Program (EJIP) ระยะเวลาโครงการ 2 ปี ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2552 - 30 กันยายน 2554 โดยพนักงานจ่ายเงินซื้อหุ้นสะสม 5% ของเงินเดือนทุกเดือน และบริษัทฯ สมทบ 7.5% ของเงินเดือนทุกเดือน ในปัจจุบันบริษัทฯ ยังคงอยู่ระหว่างการศึกษาและพิจารณาเรื่องการจ่ายค่าตอบแทนระยะยาวที่เหมาะสมกับทิศทาง

# การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

## ความสำคัญ

บริษัทฯ ได้ดำเนินธุรกิจตามภารกิจหลักที่ตั้งในการมีส่วนร่วมพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีของสังคมไทยอย่างต่อเนื่อง ตามกลยุทธ์ Green Society ด้วยรูปแบบที่ช่วยแก้ปัญหาสังคมและตอบสนองต่อความคาดหวังของชุมชน/สังคม ในปี 2563 บริษัทฯ ได้ขับเคลื่อนงาน ดังนี้

### 1. การดูแลเพื่อนบ้านบวจาก (Disclosure 413-1)

#### เป้าหมายและกลยุทธ์ปี 2563-2568

ด้วยโรงกลั่นน้ำมันเป็นพื้นที่ปฏิบัติการสำคัญของบริษัทฯ (ร้อยละ 90) การดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ได้มีการจำแนกกลุ่มเป้าหมายผู้อาศัยที่อยู่รอบพื้นที่ออกเป็น 4 กลุ่มย่อย เพื่อการตอบสนองต่อความต้องการ / ความคาดหวังของแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม ซึ่งความคาดหวังส่วนใหญ่เป็นเรื่อง (1) การดำเนินธุรกิจด้วยความปลอดภัย (2) สื่อสารให้ทราบล่วงหน้าในการดำเนินงานตามแผน (3) สื่อสารอย่างรวดเร็วในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (4) มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย (5) การจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง รวมถึง (6) การให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม บริษัทฯ จึงกำหนดกลยุทธ์ในงานชุมชนสัมพันธ์ และจัดทำกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ครอบคลุม 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านกีฬา ด้านคุณภาพชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเสริมสร้างความสัมพันธ์และอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี ด้านเศรษฐกิจ และด้านสาธารณประโยชน์ โดยในปี 2563 จัดกิจกรรมกว่า 140 ครั้ง และมีผู้ได้รับประโยชน์จากกิจกรรมกว่า 71,083 ราย

เป้าหมาย ปี 2563	กลยุทธ์งานชุมชนสัมพันธ์
1. เรื่องร้องเรียนจากชุมชนในวงกว้าง 0 ครั้ง 2. ความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ ร้อยละ $\geq 90$ 3. ผลประเมินความผูกพันของชุมชน ร้อยละ $\geq 85$ 4. การประเมินความเป็นมิตร, เป็นประโยชน์, ปลอดภัย ร้อยละ $\geq 85$	จัดกิจกรรมที่ตรงกับความต้องการของชุมชนอย่างต่อเนื่อง สร้างความเป็นมิตร เป็นประโยชน์ และปลอดภัย

#### ผลดำเนินงานปี 2563



เรื่องร้องเรียนจากชุมชน  
ในวงกว้าง 0 ครั้ง



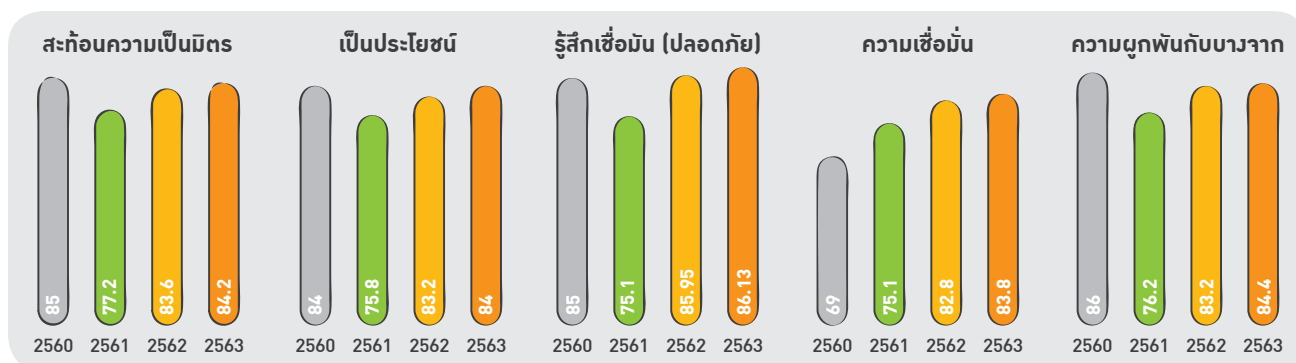
ความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรม  
ชุมชนสัมพันธ์ ร้อยละ  $\geq 90$



ผลประเมินความผูกพันของชุมชน  
ร้อยละ 84.4



ผลการประเมินความเป็นมิตร  
ร้อยละ 84.2, เป็นประโยชน์ ร้อยละ  
84, ปลอดภัย ร้อยละ 86.13





	ชุมชน	ครอบครัว	โรงเรียน	คอนโด
ประมาณการประชากร	10 ชุมชนในเขตบางนา/พระโขนง 1 แฟลตทหาร 1 ต. บางนาผั้ว อ.พระประแดง <b>17,885 คน</b>	5,098 ครัวเรือน ที่เป็นสมาชิก จุฬาสรรครอบครัวใบไม้ <b>5,098 คน</b>	19 โรงเรียนเขตบางนา พระโขนง และ ต.บางนาผั้ว <b>14,363 คน</b>	29 โครงการรอบโรงกลั่น <b>6,316 คน</b>
ผู้เข้าร่วมกิจกรรม (จำนวน/ร้อยละ*)	<b>45,986 คน</b> ร้อยละ <b>64.69</b>	<b>6,258 คน</b> ร้อยละ <b>8.80</b>	<b>18,249 คน</b> ร้อยละ <b>28.67</b>	<b>590 คน</b> ร้อยละ <b>0.83</b>
การลงทุนทาง สังคม 9.386 ล้าน บาท (งบพัฒนา/ บริการ)	งบด้านการพัฒนา ร้อยละ <b>64.88</b> งบด้านบริการร้อยละ <b>17.40</b>	งบด้านการพัฒนา ร้อยละ <b>9.45</b>	งบด้านการพัฒนา ร้อยละ <b>4.50</b> งบด้านบริการร้อยละ <b>1.07</b>	งบด้านการพัฒนา ร้อยละ <b>2.70</b>

\* ร้อยละของผู้เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ทั้งหมดทุกกลุ่มในปี 2563 = 71,083 คน

## การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมปี 2563

### ด้านความปลอดภัย

#### การซ้อมแผนอพยพประชาชนกรณีเกิดอุบัติเหตุ

บริษัทฯ ได้จัดซ้อมแผนอพยพ กรณีเกิดอุบัติเหตุ พร้อมทั้งอบรมให้ความรู้ในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงเบื้องต้น ให้แก่ ครู นักเรียน และบุคลากรในโรงเรียน และผู้อาศัยในคอนโดรอบโรงกลั่นฯ เป็นประจำทุกปี

ปี 2563 บริษัทฯ ได้จัดซ้อมแผนอพยพฯ และอบรมให้ความรู้ในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงเบื้องต้น ให้แก่ 6 โรงเรียน และ 11 คอนโดรอบโรงกลั่น ในเขตพระโขนง-บางนา เพื่อให้ครู นักเรียนและบุคลากรในโรงเรียน และผู้อาศัยในคอนโดมีความรู้ ความเข้าใจ และมีความพร้อมในการรับมือกับภัยพิบัติต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

### ด้านการสื่อสาร

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มต่างๆ ที่อาศัยอยู่ใกล้พื้นที่รอบโรงกลั่นบางจากฯ ในหลากหลายช่องทาง ได้แก่

- ✔ พนักงานชุมชนสัมพันธ์ลงพื้นที่พูดคุย และการโทรศัพท์สายตรง
- ✔ การจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
- ✔ Line กลุ่ม คณะกรรมการชุมชน, ลูกบ้านคอนโด, คณะอาจารย์ในโรงเรียนรอบโรงกลั่นฯ
- ✔ บอร์ดประชาสัมพันธ์ในชุมชนและคอนโด
- ✔ Facebook ครอบครัวใบไม้บางจากสำหรับกลุ่มครอบครัว
- ✔ ขยายพื้นที่การติดตั้งลำโพงเสียงตามสายสำหรับแจ้งให้เพื่อนบ้านทราบล่วงหน้าในการดำเนินงานตามแผน



### ด้านเศรษฐกิจ

#### 1. โครงการ “ครัวชุมชน-ตลาดปันสุข”

เป็นโครงการที่ดำเนินการต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2555 เพื่อสร้างรายได้ให้แก่ ผู้ประกอบการในชุมชนรอบโรงกลั่นฯ โดยจัดสรรพื้นที่ในการขายอาหารและสินค้าในโอกาสต่างๆ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย เช่น ขายอาหารในงานซ่อมบำรุงใหญ่ประจำปี งานก่อสร้างในโครงการพิเศษต่างๆ โรงอาหารสวัสดิการพนักงานบางจากฯ และส่งอาหารมาจัดเลี้ยงในกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ อีกทั้งบริษัทฯ ยังสนับสนุนให้ผู้ประกอบการชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลสิ่งแวดล้อมด้วยการสนับสนุนภาชนะย่อยสลายได้ให้แก่ร้านค้า และส่งเสริมให้ใช้ภาชนะรักษ์โลกอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งให้ความรู้ในการแยกขยะให้ผู้ประกอบการอีกด้วย

ผลการดำเนินงานปี 2563 โครงการ “ครัวชุมชน-ตลาดปันสุข” สามารถสร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการชุมชน มีรายได้รวม 7,764,000 บาท /12 ร้านค้า ช่วยให้ร้านค้าในชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองและยังได้พัฒนาคุณภาพสินค้าให้ดียิ่งขึ้นด้วยการใช้แบบสอบถามทำการประเมินผลความพึงพอใจจากลูกค้า



## ด้านสิ่งแวดล้อม

### 1. โครงการ “บางจากห่วงใยชุมชน” ร่วมบรรเทาฝุ่นละออง

ด้วยความห่วงใยเพื่อนบ้านรอบโรงกลั่นฯ บริษัทฯ กับสำนักงานเขตพระโขนง ร่วมบรรเทาปัญหาจากภาวะฝุ่น PM 2.5 โดยพนักงานฯ ร่วมกับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่จากสำนักงานเขตพระโขนง ลงพื้นที่ชุมชนรอบโรงกลั่นฯ ในเขตพระโขนง-บางนา ร่วมกันมอบหน้ากาก N 95 จำนวน 20,000 ชิ้น ให้แก่ ผู้อาศัยในชุมชน คอนโด บุคลากร โรงเรียน และหน่วยงานราชการรอบโรงกลั่นฯ เพื่อบรรเทาผลกระทบจากภาวะฝุ่น PM 2.5

## ด้านคุณภาพชีวิต

### 1. โครงการ “บางจากห่วงใย สู้ภัยโควิด-19”

จากสถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด - 19 ส่งผลกระทบให้เกิดการขาดแคลนสินค้าจำเป็น เช่น หน้ากากอนามัย และแอลกอฮอล์ รวมถึงผลกระทบด้านเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นกับเพื่อนบ้านในชุมชน บริษัทฯ มีความตระหนักถึงผลกระทบดังกล่าว ด้วยความห่วงใยเพื่อนบ้านรอบโรงกลั่นฯ จึงได้ริเริ่มโครงการและกิจกรรมพิเศษในช่วงแพร่ระบาดของโควิด - 19 ดังนี้

#### • งดบางจากห่วงใย สู้ภัยโควิด - 19

จัดทำถุงบางจากห่วงใย สู้ภัยโควิด - 19 ภายในชุดบรรจุอุปกรณ์ป้องกันโรคระบาดที่กำลังขาดแคลน ได้แก่ หน้ากากผ้า, เจลแอลกอฮอล์, วิตามินซี, Sticker หมายเลขโทรศัพท์ที่จำเป็นในช่วงในช่วงแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 โดยมอบให้แก่ผู้อาศัยในชุมชน คอนโด ครอบครัว และบุคลากร นักเรียนในโรงเรียน รอบโรงกลั่นฯ จำนวน 32,000 ชุด เพื่อสนับสนุนให้เพื่อนบ้านมีอุปกรณ์ป้องกันโรคระบาดและลดความเสี่ยงในการติดเชื้อให้น้อยลง

#### • มอบเจลแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือ

สนับสนุนเจลแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือ ในช่วงสินค้าขาดแคลนให้แก่ ผู้อาศัยในชุมชน คอนโด ครอบครัว และบุคลากร นักเรียนในโรงเรียน และศูนย์อนามัยฯ รอบโรงกลั่นฯ จำนวน 1,600 ลิตร เพื่อสนับสนุนให้เพื่อนบ้านมีอุปกรณ์ป้องกันโรคระบาดและลดความเสี่ยงในการติดเชื้อให้น้อยลง



#### • จำนวนชุมชนเย็บหน้ากากผ้า สู้ภัยโควิด - 19

สนับสนุนรายได้เสริมให้แก่แม่บ้านและเยาวชนในชุมชนด้วยการจ้างงานชุมชนเย็บหน้ากากผ้า สู้ภัยโควิด - 19 สำหรับนำไปมอบให้พนักงานหน้าด่านในสถานบริการน้ำมันบางจาก และผู้รับเหมาในโรงกลั่นฯ สามารถสร้างรายได้รวมให้แก่ชุมชนในช่วงได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจเป็นจำนวนเงิน 249,000 บาท

#### • จิตอาสาเย็บหน้ากากผ้าให้ผู้สูงอายุในชุมชน

บริษัทฯ เป็นสื่อกลางเชิญชวนให้เพื่อนบ้านกลุ่มครอบครัวร่วมกันเป็นจิตอาสาเย็บหน้ากากผ้าเพื่อมอบให้สมาชิกชมรมผู้สูงอายุในชุมชน โดยบริษัทฯ สนับสนุนผ้าและอุปกรณ์การตัดเย็บ รวมทั้งสอนวิธีการเย็บหน้ากากผ้าให้แก่จิตอาสาทุกคนที่เข้าร่วมโครงการ โดยมอบหน้ากากผ้าจำนวน 300 ชิ้น ให้แก่ผู้สูงอายุในชุมชนเพื่อลดความเสี่ยงในช่วงโรคระบาด



#### • ปลุกแบ่งปัน

บริษัทฯ มอบเมล็ดผักสวนครัว 5 ชนิด เช่น ผักบุ้ง ผักคะน้า พริก โหระพา กระเพรา เป็นต้น ให้แก่เพื่อนบ้านกลุ่มครอบครัว 200 ครอบครัว เพื่อปลูกผักสวนครัวรับประทานเองในช่วง Work from home เป็นการช่วยลดการเดินทางออกไปซื้ออาหารนอกบ้าน ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย และส่งเสริมให้ครอบครัวมีกิจกรรมที่ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ร่วมกัน เป็นสนับสนุนนโยบายอยู่บ้านหยุดเชื้อเพื่อชาติอีกด้วย

## ❶   ถังปันสุข

บริษัทฯ ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการแบ่งปันน้ำใจ บรรเทาความเดือดร้อนแก่ชุมชนในช่วงภาวะวิกฤตโรคระบาดโควิด – 19 โดยการติดตั้งถังปันสุข ในวัด ชุมชนและโรงเรียนรอบโรงกลั่นฯ เพื่อเป็นการช่วยเหลือแบ่งปันเครื่องอุปโภค บริโภค ข้าวสารอาหารแห้ง ปันน้ำใจระหว่างผู้มียากให้แก่มุ่มีน้อยหรือขาดแคลน

## ❷   ถังปันสุข

## ❸   ถังปันสุข

บริษัทฯ ร่วมกับ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม สำนักงานเขตพระโขนง และสำนักงานเขตบางนา ริเริ่มโครงการโรงเรียนสิ่งแวดล้อมศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Eco-school) เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหาร/ครูผู้สอนกลุ่มสาระวิทยาศาสตร์ และด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งระบบใน 11 โรงเรียนรอบโรงกลั่นฯ เพื่อให้เรียนรู้วิธีการจัดทำแผนหลักสูตร บูรณาการกิจกรรมการเรียนการสอนด้านสิ่งแวดล้อม ในรูปแบบสิ่งแวดล้อมศึกษาทั้งระบบ โดยมีเป้าหมาย

- ❶ ผู้บริหาร/ครูผู้สอนสามารถนำความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมไปปรับใช้ในหลักสูตรการเรียนการสอนได้จริง
- ❷ โรงเรียนได้พัฒนาบุคลากร นักเรียน ในการเรียนการสอนด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ตามนโยบายของภาครัฐ และแนวโน้มของโลก
- ❸ บุคลากร นักเรียน รวมทั้งโรงเรียนเรียนรู้ เข้าใจ และอยู่ร่วมกับสิ่งแวดล้อม ชุมชน และสังคมได้อย่างยั่งยืน และมีความสุขมากขึ้น



ในปี 2563 บริษัทฯ ได้ปรับรูปแบบการดำเนินงานเป็นแบบ New normal โดยใช้รูปแบบการอบรม Online พร้อมทั้ง Upload clip ใน Youtube เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถทบทวนความรู้ได้ทุกที่ทุกเวลาที่ต้องการ

## ❹   ถังปันสุข



(ชั่วโมง/บาท)

2559 6,723 ชั่วโมง

2560 11,673 ชั่วโมง

2561 13,460 ชั่วโมง

2562 16,088 ชั่วโมง

2563 9,001 ชั่วโมง

คิดเป็นมูลค่า

1.59 ล้านบาท

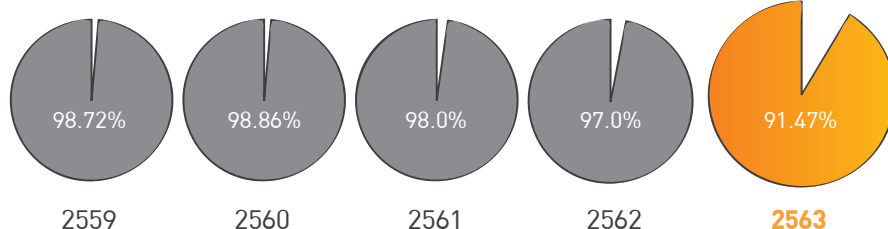
3.55 ล้านบาท

4.20 ล้านบาท

4.30 ล้านบาท

2.64 ล้านบาท

## ❺   ถังปันสุข



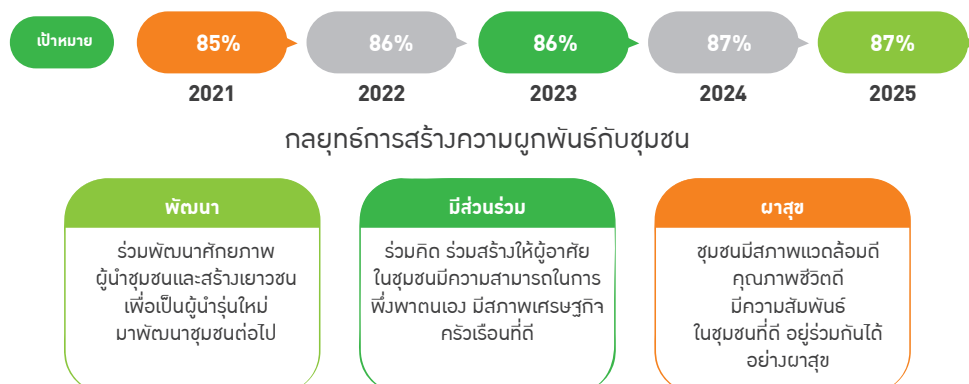
## โครงการที่ทำงานต่อเนื่อง

ด้าน	ความมุ่งหวัง	โครงการที่ทำงานต่อเนื่อง
ความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>เชื่อมั่นต่อความปลอดภัยของโรงกลั่น</li> <li>มีภูมิคุ้มกันด้านความปลอดภัย สามารถรับมือกับภาวะฉุกเฉินจากสถานการณ์หรือภัยพิบัติต่างๆได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>อบรมซ้อมแผนฉุกเฉินและฝึกดับเพลิงให้กับโรงเรียน / คอนโดมิเนียม ปี 17</li> <li>มอบอุปกรณ์และถังดับเพลิง ปี 17</li> <li>ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ความปลอดภัยชุมชน ปี 3</li> </ul>
เศรษฐกิจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>สร้างรายได้และเปิดโอกาสให้คนในชุมชนได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการสร้างสรรค์งานที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและครอบครัว</li> <li>ส่งเสริมความรู้ด้านการบริหารการเงินและการลงทุน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>วิสาหกิจชุมชน สร้างรายได้เสริม เพิ่มศักยภาพในการทำธุรกิจ ต่อยอดสนับสนุน                         <ul style="list-style-type: none"> <li>การรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งกลุ่มอาชีพเพิ่ม (โครงการวิสาหกิจชุมชน ปี 6)</li> </ul> </li> <li>สนับสนุนสินค้าและบริการจากผู้ประกอบการในชุมชนมาใช้ในการกิจกรรมของบริษัทฯ เพื่อกระจายรายได้สู่ชุมชน (ปี 17)</li> <li>เปิดโอกาสให้ร้านอาหารในชุมชนขายอาหารในโรงอาหารสำนักงานใหญ่ และในพื้นที่สนามกีฬา Bangchak Green Stadium โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพื่อสร้างรายได้สู่ชุมชน วันละกว่า 1,700 บาท/ร้าน/วัน (ครัวชุมชน – ตลาดปิ่นสุข ปี 7)</li> </ul>
สิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>ตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>โครงการรับซื้อน้ำมันพืชใช้แล้วในชุมชนรอบโรงกลั่น ปี 9</li> <li>โครงการเส้นทางท่องเที่ยววิถีแห่งการอนุรักษ์ ปี 7</li> <li>โครงการ Our Khung BangKachao ปี 3</li> </ul>
คุณภาพชีวิต	<ul style="list-style-type: none"> <li>เสริมสร้างคุณภาพชีวิต สุขภาพกายสุขภาพใจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>โครงการครอบครัวเดียวกัน ปี 27</li> <li>โครงการชุมชนสุขภาพดี ปี 10</li> <li>โครงการผู้สูงอายุใส่ใจสุขภาพ ปี 4</li> <li>โครงการเยาวชนคนคิดบวกจาก ปี 5</li> <li>โครงการบางจากห่วงใย สู้ภัยโควิด-19 ปี 2</li> </ul>
การศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>เยาวชนเรียนรู้และพัฒนาตามช่วงวัย ปลุกฝังจิตสำนึกให้เป็นทั้งคนดีและคนเก่ง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>โครงการทุนการศึกษาเยาวชนบางจาก ปี 17</li> <li>โครงการพัฒนาศักยภาพครูและโรงเรียน ปี 17</li> </ul>
การกีฬา	<ul style="list-style-type: none"> <li>เยาวชนแข็งแรง สุขภาพดี โกลยาเสพติด</li> <li>สามารถสร้างรายได้ มีโอกาสทางการศึกษาที่ดีจากการเล่นกีฬา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>สโมสรฟุตบอลเยาวชนบางจาก ปี 14</li> </ul>
ความสัมพันธ์และอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	<ul style="list-style-type: none"> <li>กระชับความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงกลั่นและชุมชน ผู้อยู่อาศัยใกล้เคียง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>จุลสารครอบครัวใบไม้ ปี 15</li> <li>เยี่ยมบ้านชุมชน ปี 17</li> <li>โครงการเพื่อนบ้านคอนโด ปี 9</li> </ul>

### แผนงานในอนาคตของงานชุมชนสัมพันธ์

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

### เป้าหมายงานชุมชน 2564-2568 ความผูกพันกับบางจากฯ 87%





## 2. การมีส่วนร่วมในการดูแลสังคม

บริษัทฯ ร่วมสนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนโลก (SDGs) โดยพัฒนากิจกรรมภายใต้แนวคิด Bangchak WOW ส่งเสริมการทำกิจกรรมใน 3 ด้าน คือ Well Being Improvement, Oxygen Enhancement และ Water Management ตามเป้าหมาย UN SDGs ดังนี้



### เป้าหมายที่ 13: การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Action)

โดยการส่งเสริมให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการลดคาร์บอนในการดำเนินชีวิต

- ❑ โครงการ “ต้นไม้ของคุณ” ใน Mobile Application เพื่อรณรงค์ให้สมาชิกใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสะอาดที่ผสมภาวะจากการเผาไหม้ เปรียบเสมือนการปลูกต้นไม้ช่วยดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO<sub>2</sub>) ในอากาศและบรรเทาภาวะโลกร้อนโดยผลิตภัณฑ์น้ำมันบางจากทุกชนิด
- ❑ โครงการ “น้ำมันลดฝุ่น” ในช่วงวิกฤตที่เกิดปัญหาฝุ่น PM 2.5 บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับคุณภาพอากาศ ได้จัดโครงการ “น้ำมันลดฝุ่น” โดยผลิตน้ำมันดีเซลก๊ามะถันต่ำ 10 ส่วนในล้านส่วน (10 PPM) เพื่อจำหน่ายในเขตกรุงเทพฯ ด้วยพบว่าสัดส่วนจากแหล่งกำเนิดฝุ่น PM 2.5 ของกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีสาเหตุจากการขนส่งทางถนนถึงร้อยละ 51 แม้จะมีต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น บริษัทฯ ก็ยังจำหน่ายในราคาเดิม เพื่อช่วยลดมลภาวะ ปัญหาฝุ่นละออง นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการเพิ่มพื้นที่สีเขียวในชุมชนเมืองด้วยการปลูกต้นไม้ลดฝุ่นในเขตกรุงเทพฯ กว่า 3 แสนต้น
- ❑ นวัตกรรมธุรกิจ “วินโนนี่ (Winnonie)” ที่จะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ขับขี่มอเตอร์ไซด์รับจ้างซึ่งต้องผ่อนรถจักรยานยนต์ในอัตราดอกเบี้ยที่สูงมาก ด้วยการเปลี่ยนมาเช่ามอเตอร์ไซด์ไฟฟ้าเพื่อลดต้นทุนค่าน้ำมันและค่าซ่อมบำรุง ซึ่งริเริ่มธุรกิจจากกลุ่มพนักงาน ในโครงการ The Intrapreneur บัณฑิตในให้เป็นเจ้าแก่ และเพื่อต่อยอดความเป็นผู้นำนวัตกรรมพลังงานสีเขียวและการเข้าสู่ธุรกิจไฟฟ้าของกลุ่มบางจากฯ อย่างเต็มรูปแบบ



- ❑ สัมมนาสิ่งแวดล้อม “Everlasting Battery แบตเตอรี่ : ปฏิวัติพลังงานอนาคต” เน้นย้ำการพัฒนาพลังงานทดแทน ซึ่งแบตเตอรี่หรือระบบกักเก็บพลังงาน เป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการเชื่อมต่อรอยต่อของการเปลี่ยนผ่านด้านพลังงานจากพลังงานฟอสซิลสู่พลังงานทดแทน ในการสัมมนานักวิชาการ หน่วยงานรัฐ และStartup ระดับโลกร่วมแบ่งปันประสบการณ์ ชี้ให้เห็นถึงการพัฒนาแบตเตอรี่ลิเทียม ไอออนและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะพลิกโฉมการใช้พลังงานของโลก อันเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาธุรกิจของบางจากที่มุ่งสร้างธุรกิจนวัตกรรมพลังงานสีเขียวและที่ควบคู่ไปกับสังคมและสิ่งแวดล้อม

- โครงการพัฒนาพื้นที่ป่าเปียก ในเขตป่าภูหลวง ป่าดิบแล้ง ผืนสุดท้ายต้นน้ำลำปะทาว จ.ชัยภูมิ แม้ปีนี้จะดำเนินงานมาเป็นปีที่ 16 แล้ว แต่ด้วยสภาพแห้งแล้งยาวนาน ทำให้เกิดไฟป่าสร้างความเสียหายกว่า 3,000 ไร่ บริษัทฯ ขอเสนอปรับแนวทางการช่วยเหลือและนาร่องปลูกป่าเพื่อสู่ไฟป่าด้วยแนวพระราชดำริ “ป่าเปียก” จำนวน 10 ไร่ เร่งสร้างความชุ่มชื้นในพื้นที่ด้วยการออกแบบและขุดให้มีแหล่งน้ำกักเก็บในรูปแบบ โคกหนองนา โมเดล และปลูกต้นไม้ไปกว่า 2,000 ต้น โดยติดตามผลดำเนินงานในแปลงนาร่องนี้ทุก 3 เดือน



### เป้าหมายที่ 12: การผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน (Responsible Consumption and Production)

ปัญหาขยะพลาสติกเป็นปัญหาสำคัญของโลก แม้ในช่วงการระบาดของโควิด-19 ซึ่งทำให้ประชาชนหันมาสั่งอาหาร ออนไลน์กันมากขึ้น เพื่อมีส่วนร่วมในการบรรเทาปัญหาขยะพลาสติกในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมายของ SDG 12.4 ที่พยายามส่งเสริมให้ธุรกิจ ช่วยกันดูแลบริหารจัดการลดการทิ้งขยะลงสู่ น้ำ ดิน เพื่อลดผลกระทบต่อสุขภาพและปัญหาสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ จึงได้นำนวัตกรรมการผลิตไบโอพลาสติกและแนวทาง circular economy มาช่วยลดการใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติกที่ใช้ครั้งเดียวโดยการเปลี่ยนมาเป็นการใช้บรรจุภัณฑ์ที่ผลิตจาก BIO พลาสติก ขณะเดียวกันเพื่อให้เกิดความยั่งยืนตามเป้าหมาย 12.8 ในการสร้างความตระหนักรู้กับประชาชน บริษัทฯ จึงได้มีการรณรงค์ลดการใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติกกับลูกค้าที่มาใช้บริการร้านกาแฟอินทิลและร้านสะดวกซื้อในสถานบริการด้วย กิจกรรมที่บริษัทฯ ดำเนินการตามเป้าหมาย SDG 12 มีดังนี้

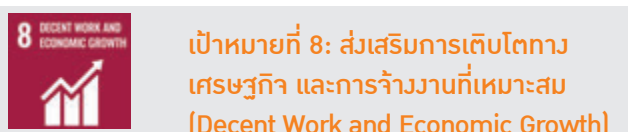
- ❑ โครงการ “ลดขยะต้นทาง กับบางจาก” ชวนคนไทยร่วมโครงการ โดยการส่งเสริมให้ลูกค้านำแก้วส่วนตัวมาซื้อเครื่องดื่มที่ร้านกาแฟอินทิลของบริษัทฯ ขณะเดียวกันก็เปลี่ยนแก้วเครื่องดื่มและฝาปิดแบบยกดื่มเป็น แก้ว Bio พลาสติกทั้งหมด ซึ่งมีการเปลี่ยนไปแล้วกว่า 80 ล้านใบ พร้อมส่งเสริมการใช้แก้วส่วนตัวในการซื้อเครื่องดื่ม (ยกเว้นช่วงโควิด-19) โดยการมอบส่วนลดเครื่องดื่มช่วยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมลูกค้าที่มาใช้บริการให้หันมาใช้แก้วส่วนตัวซื้อเครื่องดื่มมากขึ้น สามารถช่วยลดการใช้แก้วพลาสติกกว่า 1-2.4 ล้านแก้ว/ปี





- โครงการ “รักษั้ป็นสุข” บริษัทฯ ได้รวบรวมขวดน้ำดื่ม PET ที่แจกสมนาคุณให้กับลูกค้าที่มาเติมน้ำมัน เพื่อนำมาแปรรูปเป็นเส้นใย สำหรับผลิตเป็นผลิตภัณฑ์รักษ์โลกต่างๆ ซึ่งปีนี้โครงการรักษั้ป็นสุข ได้ส่งมอบขวดพลาสติกที่รวบรวมผ่านโครงการฯกว่า 300,000 ขวด เพื่อนำไปผลิตเป็นกระเป๋า ถุงผ้าและหน้ากากผ้าให้กับ “มูลนิธิใบไม้ป็นสุข” เพื่อนำไปจำหน่ายเป็นของที่ระลึก ช่วงวันปีใหม่มระดมทุนช่วยเหลือการศึกษาให้เด็กไทยอ่านออกเขียนได้และใช้งานตามวัตถุประสงค์ของมูลนิธิฯ
- โครงการรับซื้อน้ำมันพืชใช้แล้วมา recycle เป็นไบโอดีเซล บริษัทฯ ได้ขยายโครงการจากการรับซื้อน้ำมันใช้แล้วในรอบพื้นที่โรงกลั่น ที่มป็นงานจิตอาสาออกรับน้ำมันพืชใช้แล้วจากชุมชนในเขตพระโขนงและบางนา มาร่วมกับพันธมิตรทั้งภาครัฐ ประชาชน ร้านอาหารและเอกชน ในการรวบรวมปริมาณน้ำมันพืชใช้แล้วจาก 33 จุด ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล 33 จุด น้ำหนักรวมกว่า 22,750 กก. เพื่อช่วยรณรงค์และลดพฤติกรรมใช้น้ำมันทอดซ้ำและทิ้งลงแหล่งน้ำสาธารณะ ด้วยการให้ความรู้กับประชาชนและชุมชนรวมถึงหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครในหลายพื้นที่ เช่น เขตภาษีเจริญ เขตหลักสี่ ซึ่งจากการจัดโครงการพบว่ามัสคณภาพน้ำที่ดีขึ้น โดยเฉพาะค่าน้ำมันและไขมัน (Oil & Grease) ที่ต่ำลงหลังจากชุมชนและตลาดเข้าร่วมโครงการฯ ช่วยลดปัญหาน้ำเน่าเสีย ลดปัญหาท่อน้ำอุดตัน ได้ดีขึ้น

นอกจากนี้แล้วยังร่วมกับโครงการ “ถั้งวนถั้ง” และ “แก้วเพาะกล้า” โดยการส่งมอบแก้วไบโอดีคั้ของอินทนิล ให้กับกรมป่าไม้ เพื่อเพาะกล้าไม้แทนถั้งเพาะชำพลาสติก



การมีส่วนร่วมในการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของสังคมไทย เป็นภารกิจสำคัญของการก่อตั้งบริษัท บางจากฯ ซึ่งนับแต่เริ่มดำเนินกิจการ บริษัทฯ ได้มุ่งมั่นจะพัฒนาธุรกิจให้เติบโตไปพร้อมการเป็นประโยชน์ต่อสังคมไป โดยเฉพาะการสร้างคามเข้มแข็งทางเศรษฐกิจให้กับชุมชนและเกษตรกรไทย โครงการที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนที่ 8 มีดังนี้

- โครงการสถานีบริการน้ำมันชุมชน เรียกสั้นๆ ว่าปั้มชุมชน เป็นโครงการที่ทำอย่างต่อเนื่องจากความร่วมมือของบริษัทฯ กรมส่งเสริมสหกรณ์ และสหกรณ์การเกษตรทั่วประเทศ เพราะช่วยลดต้นทุนน้ำเชื้อเพลิงในการทำกรเกษตร และได้รับเงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนธุรกิจ รวมถึงสวัสดิการ



- ต่างๆ ในฐานะสมาชิกสหกรณ์ เพื่อให้โครงการนี้เป็นประโยชน์ในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของสมาชิกสหกรณ์กว่า (1 ล้านครอบครัวครอบครัว บริษัทฯ มีเป้าหมายที่จะขยายจำนวนสถานีบริการน้ำมันชุมชนทุกปี (10 แห่ง/ปี) จากสภาพเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันสูง บริษัทฯ ได้ช่วยหนุนเสริมเครื่องมือด้านการตลาด และการบริหารภายในให้มีประสิทธิภาพ และการปรับปรุงภาพลักษณ์สถานีบริการให้ตอบโจทยและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าได้ พร้อมจัดโครงการ COOP Turnpro เพิ่มศักยภาพในการทำธุรกิจให้กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตร
- โครงการ Partnership School บางจากฯ สหกรณ์การเกษตรฯ และมูลนิธิชัย วีระไวทยะ ได้ร่วมดำเนินโครงการ Partnership School กับ 5 โรงเรียนใน จ.ขอนแก่น จ.ลำปาง และ จ.สุรินทร์ โดยร่วมฝึกอบรมและจัดตั้ง “ธุรกิจเกษตรในโรงเรียน” เพื่อพัฒนาเยาวชนให้ได้ฝึกฝนอาชีพจากแปลงเกษตร มีแหล่งอาหารปลอดภัยและทำธุรกิจเพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้เรื่องการออมและบริหารกองทุน โดยมีคณะครู นักเรียนและผู้แทนชุมชน ดำเนินงานร่วมกัน ซึ่งปัจจุบันนักเรียนและผู้ปกครองสามารถกู้เงินจากกองทุนและนำมาต่อยอดทำธุรกิจของตนเองได้จำนวน 19 ธุรกิจ และมีเงินฝากหมุนเวียนในกองทุนนักเรียนและกองทุนผู้ปกครองกว่า 440,000 บาท

## แผนงานด้านการศึกษา

มูลนิธิใบไม้สุข เพราะการศึกษาเป็นเริ่มต้นของคุณภาพชีวิตที่ดี หากบุตรหลานของเกษตรกรสามารถเรียนได้สูงสุดตามความสามารถ ก็จะช่วยให้มีงานทำ มีรายได้จนเจือจรรอบครัว ในสถานการณ์โควิด-19 ทำให้การเปิดภาคเรียนล่าช้ากว่าปกติ มูลนิธิฯ ของบางจากฯ ยังคงเดินหน้าด้านศึกษา โดยได้ปรับแผนงานส่งเสริมเยาวชนด้านการออกออกเขียนได้ มุ่งเป้าหมายไปที่การป้องกันที่ นักเรียนชั้น ป. 1 ผ่าน “โครงการอ่านเขียน เรียนสนุก ปันเด็กจิวเป็นเด็กแจ้ว” โดยปรับสู่การใช้ระบบออนไลน์ในทุกชั้นตอนตั้งแต่การรับสมัคร จัดอบรมครู และติดตามนิเทศห้องเรียน ส่งผลให้มูลนิธิฯ สามารถขยายพื้นที่การทำงานและสร้างประโยชน์ให้กับครูและนักเรียนได้ทั่วประเทศ กว่า 42 โรงเรียนจาก 30 จังหวัด มีนักเรียนเข้าร่วมโครงการฯ กว่า 1,100 คน

# สรุปผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

## สรุปผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

รายได้ของกิจการ (ล้านบาท) (Disclosure 201-1)	2560	2561	2562	2563
รายได้จากการขายและการให้บริการ	172,138.24	192,025.32	190,488.59	136,450.29
รายได้รวม	173,378.94	193,340.41	190,983.67	136,982.82
กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	6,163.00	3,234.70	2,488.49	-5,769.98
EBITDA	13,420.00	10,201.00	8,709.00	4,104.00

ค่าใช้จ่ายเพื่อกระจายรายได้ไปยังผู้มีส่วนได้เสีย (ล้านบาท) (Disclosure 201-1)	2560	2561	2562	2563
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	158,595.55	180,594.37	180,256.90	132,122.13
ดอกเบี้ยจ่ายให้เจ้าหนี้สถาบันการเงินและหุ้นกู้	1,502.30	1,559.06	1,839.24	2,050.58
ภาษีที่จ่ายให้แก่รัฐบาลและหน่วยงานท้องถิ่น	544.16	194.45	258.46	20.44
เงินสนับสนุนองค์กรสมาชิกและภาคีเครือข่าย	3.32	3.34	3.28	3.61
ค่าใช้จ่ายเพื่อพัฒนาชุมชน-สังคม	32.98	36.00	34.00	21.67
บริจาคให้สังคม/โรงเรียน	73.61	62.94	64.60	22.62
เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้น(บาท)	3,310.75	3,090.52	1,759.84	742.55
เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้น(บาท/ หุ้น)	2.15	1.35	0.80	0.40
ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน	3,277.33	3,310.33	3,609.11	3,401.92

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (ล้านบาท) (Disclosure 204-1)	2560	2561	2562	2563
การจัดซื้อสินค้าและบริการภายในท้องถิ่น*	5,749	4,424	2,764	1,846
สัดส่วนการจัดซื้อสินค้าและบริการภายในท้องถิ่น* (ร้อยละ)	84	98	98	97

\*คือ การจัดซื้อสินค้าและบริการกลุ่ม Non Hydrocarbon ภายในประเทศไทย

รายงานภาษีเงินได้บุคคล (งบจ.บางจาก คอร์ปอเรชั่น) (หน่วย : ล้านบาท)												
ประเทศที่จัดเก็บภาษี	รายการที่เกี่ยวข้องกับ		รายได้		รายการที่เกี่ยวข้องกับ		รายได้รวม		"กำไร / (ขาดทุน) ก่อนภาษีเงินได้"		ภาษีเงินได้จ่ายออก	
	2562	2563	2562	2563	2562	2563	2562	2563	2562	2563	2562	2563
ประเทศไทย	53,978	40,976	159,894	116,345	213,872	157,321	4,711	(7,513)	208	(33)	123	113
ประเทศญี่ปุ่น	701	31	230	231	931	262	416	(163)	1,306	(213)	198	0
ประเทศสิงคโปร์	23,999	25,782	31,289	20,000	55,288	45,782	(113)	(3,796)	17	22	35	27
ประเทศฟิลิปปินส์	67	-	22	16	89	16	(1,189)	(1,378)	-	-	-	-
ประเทศออสเตรเลีย	229	-	(11)	-	218	-	(91)	-	-	-	-	-
ประเทศเนเธอร์แลนด์	-	-	-	-	-	-	(2)	35	-	6	-	-
หมู่เกาะบริติชเวอร์จิน	59	0	3	0	62	0	(85)	-	-	-	-	-
ประเทศลาว	-	199	550	756	550	955	109	87	-	-	-	6

สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม

รายการ	ธุรกิจโรงกลั่น				ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ				ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว			
	2560	2561	2562	2563	2560	2561	2562	2563	2560	2561	2562	2563
การใช้วัตถุดิบ (หน่วย : ตัน)												
• วัตถุดิบหมุนเวียน	395,578	426,633	459,665	407,333	524,967	394,929	882,167.0	747,162	0	0	0	0
• วัตถุดิบไม่หมุนเวียน	6,731,065	6,093,537	6,468,825	6,649,518	27,029	26,625	152,335.9	26,813	4	2	3	3
การจำหน่ายผลิตภัณฑ์รวม (หน่วย : ล้านลิตร)	11,070	11,856	12,380	11,066	393	322	522	464				

	ธุรกิจโรงกลั่น				ธุรกิจการตลาด				ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ				ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว			
	2560	2561	2562	2563	2560	2561	2562	2563	2560	2561	2562	2563	2560	2561	2562	2563
การใช้พลังงาน <sup>1/</sup> (ทะเลจุล: TJ) (Disclosure 302-1)	13,903.0	13,116.8	13,182.0	12,845.2	60.6	94.1	99.9	96.4	1,683.7	1,166.6	2,246.3	2,238.3	10.4	10.0	10.1	10.3
การใช้พลังงานไม่หมุนเวียน	13,903.0	13,116.8	13,182.0	12,845.2	60.6	94.1	99.9	96.4	613.0	551.4	1,410.8	1,170.8	10.4	10.0	10.1	10.3
เชื้อเพลิงในการผลิต:																
• ก๊าซเชื้อเพลิงและก๊าซปิโตรเลียมเหลว	6,776.3	5,450.5	5,505.9	5,306.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
• ก๊าซธรรมชาติใช้เป็นเชื้อเพลิง	3,457.0	3,770.8	3,796.3	7,482.3	-	-	-	-	386.2	419.8	414.0	413.7	-	-	-	-
• ก๊าซธรรมชาติผลิตไฟฟ้าและไอน้ำ	2,814.5	3,783.6	3,794.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
• น้ำมันเตา	744.0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	41.3	60.6	-	-	-	-
ไฟฟ้าและไอน้ำที่ใช้ในกระบวนการผลิต																
• ไฟฟ้า	103.1	101.7	78.2	50.7	60.6	94.1	99.9	88.7	195.3	117.6	241.3	229.2	9.5	8.8	8.8	9.2
• ไอน้ำ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	700.8	444.0	-	-	-	-
เชื้อเพลิงอื่นๆ:																
• น้ำมันเชื้อเพลิง	8.0	10.1	7.0	5.4	-	-	-	7.7	31.6	14.1	13.3	23.4	0.9	1.2	1.3	1.2
การใช้พลังงานหมุนเวียน	0.0	0.0	0.0	0.1	-	-	-	-	1,070.7	615.2	835.5	1,067.5	-	-	-	-
• ไฟฟ้าจากพลังงานลมและเซลล์แสงอาทิตย์	0.0	0.0	0.0	0.1	-	-	-	-	-	-	-	9.6	-	-	-	-
• เชื้อเพลิงชีวมวล <sup>2/</sup> และก๊าซชีวภาพ	-	-	-	-	-	-	-	-	1,070.7	615.2	835.5	1,058.0	-	-	-	-
การจำหน่ายพลังงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	949.0	969.8	1,025.7	1,078.3
• การจำหน่ายพลังงานไม่หมุนเวียน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
• การจำหน่ายพลังงานหมุนเวียน:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	949.0	969.8	1,025.7	1,078.3
ไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์																
• การจำหน่ายพลังงานหมุนเวียน:	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์ (MWh)																
อัตราการใช้พลังงานในกระบวนการกลั่นต่อหน่วยการผลิต (EII) (Disclosure 302-3)	103.1	100.5	97.6	102.0												
การใช้พลังงานรวมสุทธิภายในองค์กร/ 3 (ทะเลจุล: TJ) (Disclosure 302-1)	14,708.7	13,417.7	14,512.6	14,111.9												

<sup>1/</sup> คำนวณจากปริมาณเชื้อเพลิงคูณด้วยค่า Conversion Factor ตามกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.)

<sup>2/</sup> คำนวณค่าพลังงานของเชื้อเพลิงชีวมวล (ไม้สับและแกลบ) จากน้ำหนักแบบเปียกของเชื้อเพลิงคูณกับค่าความร้อนสุทธิ เนื่องจากไม่ได้เก็บเปอร์เซ็นต์ความชื้นของเชื้อเพลิงชีวมวลที่ใช้

<sup>3/</sup> คำนวณจากผลต่างของการใช้พลังงานรวมของทุกธุรกิจและการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าและไอน้ำ

1. การรายงานก๊าซเรือนกระจก ของเขตที่ 1 และ 2 คำนวณจากเครื่องมือการคำนวณของบริษัทฯ ซึ่งใช้หลักการคำนวณ IPCC 2006
2. การคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของเขตที่ 1 ใช้ที่ emission factors จาก IPCC 2006 และ API Compendium of Greenhouse Gas Emissions Methodologies for the Oil and Natural Gas Industry 2009
3. การคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของเขตที่ 2 ใช้ที่ emission factors ของการไฟฟ้าเพื่อไฟฟ้าจากสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน
4. การคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของเขตที่ 2 ของการไฟฟ้าและไออาร์จี KGI-NP และ KGI-BP ในธุรกิจผลิตภัณฑ์ซีเมนต์ใช้ emission factors จากโรงไฟฟ้าของบริษัท น้ำตาลขอนแก่น จำกัด (มหาชน)
5. ค่าศักยภาพการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Global Warming Potentials: GWP) ใช้ค่าตาม Fourth Assessment Report (AR4) จาก Greenhouse Gas Protocol



การปล่อยมลพิษทางอากาศ (Disclosure 305-7), (OG6)	หน่วย	2560	2561	2562	2563	เป้าหมาย
ออกไซด์ของไนโตรเจน (จากการเผาไหม้) <sup>1</sup>	ตัน	426	644	236	280	1,000
Intensity NO <sub>x</sub>	ตัน/ 1พันตันน้ำมันดิบ	0.08	0.12	0.04	0.06	
ซัลเฟอร์ไดออกไซด์ (จากการเผาไหม้ และจากหน่วยผลิตและบำบัดกำมะถัน) <sup>1</sup> SO <sub>2</sub>	ตัน	75	24	32	27	1,000
Intensity SO <sub>2</sub>	ตัน/ 1พันตันน้ำมันดิบ	0.01	0.00	0.01	0.01	
ฝุ่นละออง (จากการเผาไหม้) <sup>1</sup>	ตัน	48	5	11	3	200
Intensity TSP	ตัน/ 1พันตันน้ำมันดิบ	0.00	0.00	0.00	0.00	
ไฮโดรเจนซัลไฟด์ (จากหน่วยผลิตและบำบัด กำมะถัน) <sup>1</sup>	ตัน	0.50	14.3	0.7	4.0	20
Intensity H <sub>2</sub> S	ตัน/ 1พันตันน้ำมันดิบ	0	0	0	0	
สารอินทรีย์ระเหย (VOCs Inventory) <sup>2/3</sup>	ตัน		520.84	371.51	417.61	500
สารอินทรีย์ระเหย (Fugitive VOCs) <sup>4</sup>	ตัน	2.60	2.50	2.50	2.51	127
สารอินทรีย์ระเหย (Intensity VOCs)	ตัน/ บาร์เรล	0	0	0	0	
ไฮโดรคาร์บอนที่เผาไหม้ <sup>5</sup>	กิโลลิตร	2809.1	1,777.0	2,472.9	1,174.3	N.A.
ไฮโดรคาร์บอนที่เผาไหม้ <sup>5</sup>	ตัน ลบ.ม.(ก๊าซ)	0.43	0.25	0.37	0.17	
ไฮโดรคาร์บอนที่เผาไหม้ต่อผลิตภัณฑ์	ตัน ลบ.ม.(ก๊าซ) / 1 ล้านบาร์เรลน้ำมันเทียบเท่า	0.010	0.006	0.009	0.002	
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.	

<sup>1</sup> คำนวณจากกำลังการผลิตโดยใช้ค่าตรวจวัดจากบริษัทภายนอก <sup>2</sup> รวม VOCs Inventory จากการเผาไหม้ (Combustion) หอเผา (Flare) ถังเก็บน้ำมัน (Storage tank) การจ่ายน้ำมันทางรถยนต์และทางเรือ (Marketing and terminal) และน้ำเสีย (Wastewater) <sup>3</sup> ใช้ Emission factor จาก AP 42-US EPA ในการคำนวณ VOCs inventory จากการเผาไหม้ หอเผา และการจ่ายน้ำมันทางรถยนต์และทางเรือ สำหรับ VOC inventory จากถังเก็บน้ำมันและน้ำเสียคำนวณโดยใช้โปรแกรม Tank 4 และโปรแกรม Water 9 ตามลำดับ <sup>4</sup> เครื่องมือวัดที่ผ่านการสอบเทียบ

<sup>5</sup> รวมไฮโดรคาร์บอนที่เผาไหม้ใน Plant 2, 3 และ 4

น้ำที่นำมาใช้ (Disclosure 303-3)	ปริมาณน้ำในพื้นที่ (หน่วย : ล้านลูกบาศก์เมตร)	ปริมาณน้ำในพื้นที่ที่มี ความเครียดน้ำ (Water Stress) (หน่วย : ล้านลูกบาศก์เมตร)
	2563	2563
<b>น้ำที่นำมาใช้แบ่งตามประเภทแหล่งน้ำ</b>		
<b>น้ำจากแม่น้ำเจ้าพระยาทั้งหมด</b>	0.19	0
• น้ำที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำน้อยกว่า 1,000 mg/L	0.09	0
• น้ำที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำมากกว่า 1,000 mg/L	0.10	0
<b>น้ำบาดาลทั้งหมด</b>	0.27	0
• น้ำที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำน้อยกว่า 1,000 mg/L	0.27	0
• น้ำที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำมากกว่า 1,000 mg/L	0	0
<b>น้ำทะเลทั้งหมด</b>	N/A	0
• น้ำที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำน้อยกว่า 1,000 mg/L	N/A	0
• น้ำที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำมากกว่า 1,000 mg/L	N/A	0
<b>น้ำที่เกิดจากกระบวนการผลิตทั้งหมด (ปริมาณน้ำจาก Crude oil extraction, processing หรือ Raw material)</b>	18.83	0
• น้ำที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำน้อยกว่า 1,000 mg/L	0	0
• น้ำที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำมากกว่า 1,000 mg/L	18.83	0
<b>น้ำจากหน่วยงานอื่น (น้ำประปา และน้ำทิ้งที่ผ่านกระบวนการบำบัด)</b>	2.04	0
• น้ำที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำน้อยกว่า 1,000 mg/L	2.04	0
• น้ำที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำมากกว่า 1,000 mg/L	0	0
<b>น้ำที่นำมาใช้จากแหล่งน้ำทั้งหมด</b>	21.33	0
• น้ำที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำน้อยกว่า 1,000 mg/L	2.40	0
• น้ำที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำมากกว่า 1,000 mg/L	18.93	0

น้ำทิ้ง (Disclosure 303-4)	ปริมาณน้ำทิ้ง (หน่วย : ล้านลูกบาศก์เมตร)	ปริมาณน้ำในพื้นที่ที่มีความเครียดน้ำ (Water Stress) (หน่วย : ล้านลูกบาศก์เมตร)
	2563	2563
น้ำทิ้งแบ่งตามแหล่งปล่อย		
น้ำทิ้งจากโรงกลั่นปล่อยลงแม่น้ำ	0.72	0
• น้ำที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำน้อยกว่า 1,000 mg/L	0.18	0
• น้ำที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำมากกว่า 1,000 mg/L	0.55	0
น้ำทิ้งจากสำนักงานใหญ่ M Tower ปล่อยลงแม่น้ำ	0.002	0
• น้ำที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำน้อยกว่า 1,000 mg/L	0.001	0
• น้ำที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำมากกว่า 1,000 mg/L	0.001	0

การบริหารจัดการน้ำและน้ำทิ้ง (หน่วย : ล้านลูกบาศก์เมตร)	ธุรกิจโรงกลั่น			
	2560	2561	2562	2563
น้ำประปาที่ใช้ในการผลิต <sup>1</sup>	2.43	2.27	2.47	2.04
น้ำแม่น้ำที่ใช้	0.11	0.10	0.20	0.19
น้ำบาดาลที่ใช้	0.00	0.01	0.03	0.27
น้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่ <sup>1/2 /5</sup>	1.15	1.10	1.16	1.31
ร้อยละของน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่ต่อน้ำที่ใช้ทั้งหมด	45.30	46.21	43.01	6.14
ร้อยละของน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่ต่อน้ำที่ใช้ทั้งหมด กรณีไม่รวมน้ำที่แยกจากน้ำมันดิบ				52.25
อัตราการใช้ น้ำ (ลบ.ม. ต่อบาร์เรลเทียบเท่าหน่วยการผลิต) <sup>3</sup>	0.06	0.06	0.06	0.07
น้ำทิ้งจากโรงกลั่น (Disclosure 306-1)	0.90	0.90	0.77	0.72
• (COD) (หน่วย : ตัน) <sup>4</sup>	39.23	39.02	53.31	33.22
• (BOD) (หน่วย : ตัน) <sup>4</sup>	4.43	4.76	7.32	6.55
• ไขมันและน้ำมัน (หน่วย : ตัน) <sup>4</sup>	1.36	4.52	2.22	2.17
• ของแข็งแขวนลอย (หน่วย : ตัน) <sup>4</sup>	9.04	11.15	8.23	4.55
• ของแข็งละลายน้ำ (หน่วย : ตัน) <sup>4</sup>	1,105.00	791.03	1,125.09	975.98
• ซัลไฟด์ (หน่วย : ตัน) <sup>4</sup>	0.18	0.90	0.34	0.09
• โปรท (หน่วย : ตัน) <sup>4</sup>	0.00	0.00	0.00	0.00
น้ำทิ้งจากสำนักงานใหญ่ M Tower				0.002
• (BOD) (หน่วย : ตัน) <sup>4</sup>				0.007
• ไขมันและน้ำมัน (หน่วย : ตัน) <sup>4</sup>				0.002
• ของแข็งแขวนลอย (หน่วย : ตัน) <sup>4</sup>				0.017
• ของแข็งละลายน้ำ (หน่วย : ตัน) <sup>4</sup>				0.55
• ซัลไฟด์ (หน่วย : ตัน) <sup>4</sup>				0.002
• โปรท (หน่วย : ตัน) <sup>4</sup>				N/A

<sup>1</sup> ปริมาณจากใบแจ้งหนี้ <sup>2</sup> ปริมาณจากมิเตอร์ <sup>3</sup> ปรับปรุงข้อมูลอัตราการใช้ให้น้ำย้อนหลัง ด้วยปรับการคำนวณผลรวมของปริมาณน้ำมันที่ผลิตได้ (บาร์เรลเทียบเท่าหน่วยการผลิต)

<sup>4</sup> ปริมาณจากการคำนวณสมมูลน้ำและค่าตรวจวัดโดยห้องปฏิบัติการที่ขึ้นทะเบียนกับกรมโรงงานอุตสาหกรรม

ภาคของเสียจากกระบวนการผลิต (Disclosure 306-2)	2560		2561		2562		2563	
	ปริมาณ (ตัน)	ร้อยละ	ปริมาณ (ตัน)	ร้อยละ	ปริมาณ (ตัน)	ร้อยละ	ปริมาณ (ตัน)	ร้อยละ
<b>ของเสียจากงานประจำวัน (ต้น : ร้อยละ)</b>								
ของเสียอันตราย <sup>1</sup>	1,571	80.69	2,808	18.0	2,023	33.81	2,671	85
ของเสียไม่อันตราย <sup>1</sup>	332	17.07	220	1.41	158	2.64	388	12
<b>ของเสียที่ไม่ได้มาจากงานประจำ</b>								
ของเสียอันตรายจากเหตุน้ำมัน/สารเคมีรั่วไหล <sup>2</sup> (Disclosure 306-3)	1	0.05	0	0	0	0	0	0
ของเสียไม่อันตรายจากงานก่อสร้าง <sup>2</sup>	43	2.19	10,583	67.80	3,696	61.77	97	3
ของเสียอันตรายจากงานซ่อมบำรุงประจำปี	0	0.00	1,916	12.27	106	1.77	-	0
ของเสียไม่อันตรายจากงานซ่อมบำรุงประจำปี <sup>2</sup>	0	0.00	82	0.52	1	0.02	-	0
<b>รวม</b>	<b>1946.7</b>	<b>100</b>	<b>15,609</b>	<b>100</b>	<b>5,984</b>	<b>100</b>	<b>3,155</b>	<b>100</b>

<sup>1</sup> นำหนักจากเอกสารกำกับการขนส่งของเสีย

<sup>2</sup> ประเมินการนำหนักของเสียที่เกิดขึ้นจากการคำนวณค่าเฉลี่ยของบรรจุภัณฑ์กับจำนวนที่บรรจุ

การกำจัดของเสีย/ <sup>1</sup> (ตัน) (Disclosure 306-2)	2560		2561		2562		2563	
	ของเสีย อันตราย	ของ เสียไม่ อันตราย	ของเสีย อันตราย	ของ เสียไม่ อันตราย	ของเสีย อันตราย	ของ เสียไม่ อันตราย	ของเสีย อันตราย	ของ เสียไม่ อันตราย
• ใช้ซ้ำ	0	0	0	0	0	0	0	0
• นำกลับมาใช้ใหม่	564	28	4,321	302	571	6	479	322
• การนำกลับคืน รวมถึงใช้เป็นเชื้อเพลิง	1,006	233	360	0	1,543	154	2,190	89
• เผาทำลาย	0	28	44	0	0	0	1.3	0
• ฝังกลบ	0	0	0	0	15	0	0	0
• จัดเก็บในพื้นที่	0	0	0	0	0	0	6	0
• อื่นๆ (ถมที่หลุม)	0	43	0	10,583	0	3,696		74
<b>รวม</b>	<b>1,571</b>	<b>332</b>	<b>4,725</b>	<b>10,884</b>	<b>2,129</b>	<b>3,856</b>	<b>2,677</b>	<b>485</b>

<sup>1</sup> วิธีการกำจัดของเสียและปริมาณจากหนังสือแจ้งผลการพิจารณาการขออนุญาตให้นำสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้วออกนอกบริเวณโรงงาน กรมโรงงานอุตสาหกรรม และเอกสารกำกับการขนส่งของเสีย

การรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมี (Disclosure 306-3)	2560	2561	2562	2563
จำนวนครั้งของการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีอย่างมีนัยสำคัญ (มากกว่า 100 บาร์เรล/ครั้ง)	0	0	0	0
ปริมาณการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีอย่างมีนัยสำคัญ มากกว่า 100 บาร์เรล/ครั้ง (บาร์เรล)	0	0	0	0
จำนวนครั้งของการรั่วไหลของน้ำมัน (มากกว่า 1 บาร์เรล/ครั้ง แต่น้อยกว่า 100 บาร์เรล/ครั้ง)	1	3	2	3
ปริมาณการรั่วไหลรวมของน้ำมัน มากกว่า 1 บาร์เรล/ครั้ง แต่น้อยกว่า 100 บาร์เรล/ครั้ง (บาร์เรล)	3	141	4	11

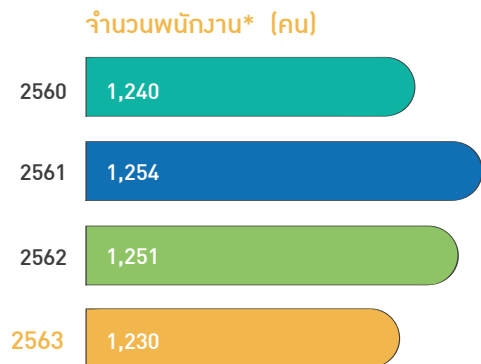
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (ร้อยละ)	2560	2561	2562	2563
คู่ค้ารายใหม่/ คู่ค้าสำคัญที่ได้รับการคัดกรองด้วยเกณฑ์ด้านสิ่งแวดล้อม / ความยั่งยืน	31	29	24	29

การปฏิบัติตามกฎหมายสิ่งแวดล้อม	2560	2561	2562	2563
จำนวน/มูลค่าการถูกปรับอย่างมีนัยสำคัญกรณีละเมิดกฎหมายสิ่งแวดล้อม (Disclosure 307-1)	0	0	0	0

## สรุปผลการดำเนินงานด้านสังคม

### การจ้างงาน พนักงาน\* (คน)

\* บริษัทว่าจ้างพนักงานแบบสัญญาประจำ และเต็มเวลาเท่านั้น  
ไม่มีการจ้างแบบชั่วคราวหรือพาร์ทไทม์ รวมถึงไม่มีการจ้างงาน  
แบบ Self-employed และไม่มีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าจ้างตามฤดูกาล



พนักงาน (Disclosure 102-8), (Disclosure 401-1)	2560		2561		2562		2563	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>จำแนกตามเพศ</b>								
ชาย	866	69.84	881	70.26	868	69.38	854	69.43
หญิง	374	30.16	373	29.74	383	30.62	376	30.57
<b>รวม</b>	<b>1240</b>	<b>100</b>	<b>1254</b>	<b>100</b>	<b>1251</b>	<b>100</b>	<b>1230</b>	<b>100.00</b>
<b>จำแนกตามศาสนา</b>								
พุทธ	1189	95.89	1205	96.09	1204	96.24	1182	96.10
คริสต์	23	1.85	27	2.15	22	1.76	24	1.95
อิสลาม	27	2.18	21	1.67	23	1.84	22	1.79
อื่นๆ	1	0.08	1	0.08	2	0.16	2	0.16
<b>รวม</b>	<b>1240</b>	<b>100</b>	<b>1254</b>	<b>100</b>	<b>1251</b>	<b>100</b>	<b>1230</b>	<b>100.00</b>
<b>จำแนกตาม Generation</b>								
Baby Boom	47	3.74	42	3.35	36	2.88	22	1.79
Generation X	546	44.03	550	43.86	541	43.25	533	43.33
Generation Y	627	50.56	632	50.40	625	49.96	626	50.89
Generation Z	20	1.61	30	2.39	49	3.92	49	3.98
<b>รวม</b>	<b>1240</b>	<b>100.00</b>	<b>1254</b>	<b>100.00</b>	<b>1251</b>	<b>100.00</b>	<b>1230</b>	<b>100.00</b>
<b>จำแนกตามระดับ</b>								
ผู้จัดการขึ้นไป (Level 10-14: Executive up)	134	11.20	151	12.04	158	12.63	161	13.09
• ชาย	89	66.42	103	68.21	103	8.23	103	8.37
• หญิง	45	33.58	48	31.79	55	4.40	58	4.72
พนักงานระดับบริหาร (Level 5-9: Manager up)	669	55.94	685	54.63	697	55.72	688	55.93
• ชาย	401	59.94	416	60.73	417	33.33	413	33.58
• หญิง	268	40.06	269	39.27	280	22.38	275	22.36
พนักงานระดับปฏิบัติการ (Level 1-4 : Practitioner)	437	36.54	418	33.33	396	31.65	381	30.98
• ชาย	376	86.04	362	86.60	348	27.82	338	27.48
• หญิง	61	13.59	56	13.40	48	3.84	43	3.50
<b>จำแนกตามอายุ</b>								
อายุต่ำกว่า 30 ปี	308	25.75	328	26.16	287	22.94	205	16.67
ระหว่าง 30-50 ปี	811	67.81	810	64.59	827	66.11	875	71.14
อายุเกิน 50 ปี	121	10.12	116	9.25	137	10.95	150	12.20



พนักงาน(Disclosure 102-8, 401-1)	2560		2561		2562		2563	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำแนกตามพื้นที่								
สำนักงานใหญ่	530	44.37	544	43.38	545	43.57	533	43.33
โรงงาน	642	53.68	634	50.56	630	50.36	620	50.41
ภาคเหนือ	10	0.84	9	0.72	10	0.80	9	0.73
ภาคกลาง	41	3.43	49	3.91	49	3.92	49	3.98
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	10	0.84	10	0.80	9	0.72	11	0.89
ภาคใต้	7	0.59	8	0.64	8	0.64	8	0.65

ความหลากหลายของพนักงาน	2562	2563	เป้าหมาย
ร้อยละของพนักงานหญิงทั้งหมด	30.62	30.57	
ร้อยละของพนักงานหญิงในระดับบริหาร	33.33	35.95	เพิ่มขึ้น 2% ในปี 2565
ร้อยละของพนักงานหญิงระดับบริหาร (จูเนียร์)	28.57	35.90	
ร้อยละของพนักงานหญิงบริหารระดับสูง	19.05	25.00	
ร้อยละของพนักงานหญิงในระดับบริหารที่อยู่ในฝ่าย/ส่วนงานสร้างรายได้	22.58	22.44	
ร้อยละของพนักงานกลุ่มผู้พิการ	1.00	1.00	
ร้อยละของพนักงานกลุ่มความหลากหลายทางเพศ (LGBTQI+)	N/A	1.79	

สัดส่วนค่าตอบแทนพนักงาน (หญิง : ชาย)	2563		การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าตอบแทนพนักงานตามเพศ	
	หญิง	ชาย	ตัวชี้วัด	ร้อยละความแตกต่างระหว่างพนักงานชาย-หญิง
จำแนกตามระดับ			ค่ากลางความแตกต่างการจ่าย เงินพนักงานตามเพศ	-16.97
ผู้จัดการขึ้นไป (Level 10-14: Executive up)	0.89	1.00	ค่ามัธยฐานความแตกต่างการ จ่ายเงินพนักงานตามเพศ	-20.29
พนักงานระดับบริหาร (Level 5-9: Manager up)	0.98	1.00	ค่ากลางความแตกต่างของโบนัส	-14.92
พนักงานระดับปฏิบัติการ (Level 1-4: Practitioner)	1.00	0.99	ค่ามัธยฐานความแตกต่างของ โบนัส	-15.96

พนักงานพิเศษภาพ (Disclosure 401-1)	2560		2561		2562		2563	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อัตราการลาออกจากองค์กร		4.49		4.27		6.19		4.13
อัตราการลาออกจากองค์กรโดยสมัครใจ		4.00		3.55		5.63		3.16
จำแนกตามระดับ								
ชาย	31	63.27	27	58.70	52	74.29	25	64.10
หญิง	18	36.73	19	41.30	18	25.71	14	35.90
จำแนกตามอายุ								
อายุต่ำกว่า 30 ปี	28	57.14	20	43.48	39	55.71	18	46.15
ระหว่าง 30-50 ปี	21	42.86	25	54.35	27	38.57	17	43.59
อายุเกิน 50 ปี	0	0.00	1	2.17	4	5.71	4	10.26

พนักงานใหม่ (Disclosure 401-1)	2560		2561		2562		2563	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>จำแนกตามอายุ</b>								
ชาย	61	59.80	46	68.66	45	60.81	19	63.33
หญิง	43	42.16	21	31.34	29	39.19	11	36.67
<b>จำแนกตามอายุ</b>								
อายุต่ำกว่า 30 ปี	86	84.31	37	55.22	55	74.32	24	80.00
ระหว่าง 30-50 ปี	18	17.65	27	40.30	16	21.62	6	20.00
อายุเกิน 50 ปี	0	0.00	3	4.48	3	4.05	0	0.00

การลาคลอดบุตร	2560		2561		2562		2563	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานที่ใช้สิทธิลาคลอดบุตร	4	0.32	5	0.40	7	0.56	4	0.33
พนักงานที่กลับมาทำงานหลังใช้สิทธิลาคลอดบุตร	4	0.32	5	0.40	7	0.56	4	0.33

การพัฒนาพนักงาน (จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมต่อคน ต่อปี) (Disclosure 404-1)	2560	2561	2562	2563
จำนวนชั่วโมงทั้งหมด	55,926	57,487	56,449	28,650
จำนวนเฉลี่ยทั้งหมด	45.10	45.88	45.12	23.29
<b>จำแนกตามเพศ</b>				
ชาย	42.66	43.07	42.82	21.05
หญิง	50.76	52.65	50.35	28.18
<b>จำแนกตามระดับ</b>				
ผู้จัดการขึ้นไป (Level 10-14: Executive up)	63.91	56.66	52.33	45.15
พนักงานระดับบริหาร (Level 5-9: Manager up)	56.31	58.09	56.35	24.03
พนักงานระดับปฏิบัติการ (Level 1-4 : Practitioner)	22.39	22.34	22.48	12.53
<b>จำแนกตามสายงาน</b>				
สายกรรมการผู้จัดการใหญ่ (PS)	56.00	104.29	56.45	38.45

## ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

การบาดเจ็บ* การเจ็บป่วย การเสียชีวิต และ ความปลอดภัย ในกระบวนการผลิต (Disclosure 403-9)	หน่วย	2560		2561		2562		2563	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
ชั่วโมงการทำงานรวม									
• พนักงาน	ชั่วโมง	1,562,576		2,469,675		2,395,055		2,344,463	
	ชั่วโมง	1,352,215	210,361	1,806,814	662,861	1,736,499	658,556	1,675,032	669,431
• ผู้รับเหมา	ชั่วโมง	5,509,198		5,459,789		6,564,584		7,815,554	
	ชั่วโมง	4,253,591	1,255,607	4,250,298	1,209,491	4,714,105	1,850,478	5,959,383	1,856,171
อัตราการขาดงาน									
• พนักงาน	ร้อยละ	1.05		0.85      0.97		0.78      1.13		0.69      0.88	

การบาดเจ็บ* การเจ็บป่วย การเสียชีวิต และความปลอดภัย ในกระบวนการผลิต (Disclosure 403-9)	หน่วย	2560		2561		2562		2563	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง

การบาดเจ็บจากการทำงาน (Work-Related Injuries)

การเสียชีวิตจากการบาดเจ็บจากการทำงาน (Fatality as a result of Work-Related Injury)

• พนักงาน	จำนวนครั้ง	0		0		0		0	
		0	0	0	0	0	0	0	0
	จำนวนครั้ง / หนึ่งล้านชั่วโมง การทำงาน	0		0		0		0	
		0	0	0	0	0	0	0	0
• ผู้รับเหมา	จำนวนครั้ง	0		0		0		0	
		0	0	0	0	0	0	0	0
	จำนวนครั้ง / หนึ่งล้านชั่วโมง การทำงาน	0		0		0		0	
		0	0	0	0	0	0	0	0
	ความครอบคลุม ของข้อมูล (ร้อยละของ การดำเนินงาน)	100		100		100		100	
	จำนวนครั้ง	0		0		0		0	
		0	0	0	0	0	0	0	0
	จำนวนครั้ง / หนึ่งล้านชั่วโมง การทำงาน	0		0		0		0	
		0	0	0	0	0	0	0	0
	ความครอบคลุม ของข้อมูล (ร้อยละของ การดำเนินงาน)	100		100		100		100	

อัตราความถี่ของการบาดเจ็บรวม (Total Recordable Injury Frequency Rate : TRIFR)

• พนักงาน	จำนวนครั้ง	1		3		0		1	
		1	0	3	0	0	0	1	0
	จำนวนครั้ง / หนึ่งล้านชั่วโมง การทำงาน	0.64		1.21		0.00		0.44	
		0.74	0.00	1.66	0	0.00	0.00	0.60	0.00
• ผู้รับเหมา	ความครอบคลุม ของข้อมูล (ร้อยละของ การดำเนินงาน)	100		100		100		100	
	จำนวนครั้ง	0		6		5		0.43	
		0	0	6	0	5	0	2	2
	จำนวนครั้ง / หนึ่งล้านชั่วโมง การทำงาน	0.00		1.10		0.76		0.38	
		0.00	0.00	1.41	0	1.06	0.00	0.34	0.54
	ความครอบคลุม ของข้อมูล (ร้อยละของ การดำเนินงาน)	100		100		100		100	

อัตราความถี่ของการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (Lost-Time Injury Frequency Rate : LTIFR)

• พนักงาน	จำนวนครั้ง	0		1		0		0	
		0	0	1	0	0	0	0	0
	จำนวนครั้ง / หนึ่งล้านชั่วโมง การทำงาน	0		0.40		0.00		0.00	
		0	0	0.55	0	0.00	0	0.00	0
	ความครอบคลุม ของข้อมูล (ร้อยละของ การดำเนินงาน)	100		100		100		100	

การบาดเจ็บ* การเจ็บป่วย การเสียชีวิต และความ ปลอดภัยในกระบวนการผลิต (Disclosure 403-9)		2560		2561		2562		2563	
	หน่วย	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
• ผู้รับเหมา	จำนวนครั้ง	0		3		2		2	
		0	0	3	0	2	0	2	0
	จำนวนครั้ง / หนึ่งล้านชั่วโมง การทำงาน	0		0.55		0.30		0.26	
		0.00	0	0.71	0	0.42	0	0.34	0
	ความครอบคลุม ของข้อมูล (ร้อยละของ การดำเนินงาน)	100		100		100		100	

การบาดเจ็บจากการทำงานที่ทำให้ไม่สามารถฟื้นฟูกลับมาเหมือนเดิมได้ภายในระยะเวลา 6 เดือน (High-Consequence Work-Related Injuries)									
• พนักงาน	จำนวนครั้ง	N/A		N/A		0.00		0.00	
		N/A	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0
	ความครอบคลุม ของข้อมูล (ร้อยละของ การดำเนินงาน)	N/A		N/A		100		100	
• ผู้รับเหมา	จำนวนครั้ง	N/A		N/A		0.00		0.00	
		N/A	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0
	ความครอบคลุม ของข้อมูล (ร้อยละของ การดำเนินงาน)	N/A		N/A		100		100	

อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ (Injury Severity Rate : ISR)									
• พนักงาน	วัน / หนึ่งล้าน ชั่วโมงการ ทำงาน	0	0	7.75	0	0.00	0	0.00	0
	ความครอบคลุม ของข้อมูล (ร้อยละของ การดำเนินงาน)	100		100		100		100	
• ผู้รับเหมา	วัน / หนึ่งล้าน ชั่วโมงการ ทำงาน	0.00	0	9.18	0	1.27	0	1.34	0
	ความครอบคลุม ของข้อมูล (ร้อยละของ การดำเนินงาน)	100		100		100		100	

จำนวนเหตุการณ์ที่เกือบเกิดอุบัติเหตุ (Near Miss)									
• พนักงานและผู้รับเหมา	ครั้ง	28		17		35		13	
• พนักงาน	ครั้ง	25		15		19		12	
• ผู้รับเหมา	ครั้ง	3		2		16		1	
• ความครอบคลุมของข้อมูล	ร้อยละของการ ดำเนินงาน	100		100		100		100	

การเจ็บป่วยจากการทำงาน (Work-Related Illnesses)

การบาดเจ็บ* การเจ็บป่วย การเสียชีวิต และความ ปลอดภัยในกระบวนการผลิต (Disclosure 403-9)		หน่วย	2560		2561		2562		2563	
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
อัตราความถี่ของการเจ็บป่วยด้วยโรคจากการทำงาน (Occupational Illness Frequency Rate : OIFR)										
• พนักงาน	จำนวนครั้งรวม		N/A		N/A		0		0	
	จำนวนครั้งแยกตามเพศ		N/A	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0
	จำนวนครั้ง / หนึ่งล้านชั่วโมง การทำงาน		N/A		N/A		0		0	
			N/A	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0
	จำนวนการเสียชีวิต (ครั้ง)		0		0		0		0	
	ความครอบคลุม ของข้อมูล (ร้อยละ ของการดำเนินงาน)		N/A		N/A		100		100	

อุบัติการณ์ด้านความปลอดภัยในกระบวนการผลิต (Process Safety Events)									
อุบัติการณ์ด้านความปลอดภัยใน กระบวนการผลิตในระดับ 1	จำนวน อุบัติการณ์	0		0		0		0	
	จำนวน อุบัติการณ์ / หนึ่งล้านชั่วโมง การทำงาน	0		0		0		0	
	ความครอบคลุม ของข้อมูล (ร้อยละของ การดำเนินงาน)	100		100		100		100	
อุบัติการณ์ด้านความปลอดภัยใน กระบวนการผลิตในระดับ 2	จำนวน อุบัติการณ์	0		0		0		0	
	จำนวน อุบัติการณ์ / หนึ่งล้านชั่วโมง การทำงาน	0		0		0		0	
	ความครอบคลุม ของข้อมูล (ร้อยละของ การดำเนินงาน)	100		100		100		100	
PSM Assessment Score (เป้าหมายปี 2563 : 3.3)		2.3		2.7		3.1		3.3	

\*การคำนวณการบาดเจ็บจากการทำงาน โดยคำนวณจากกรณีที่มีการหยุดงานตั้งแต่ 1 วันทำงานขึ้นไป ไม่นับรวมการบาดเจ็บระดับปฐมพยาบาล

ความรับผิดชอบต่อลูกค้า	หน่วย	2560	2561	2562	2563
ความพึงพอใจของลูกค้า (Disclosure 102-43, 102-44)	ร้อยละ	80.5	85.8	86.6	88.1
ความพึงพอใจของลูกค้าอุตสาหกรรม	ร้อยละ	88.9	82.0	87.0	83.3
Net Promoter Score (NPS)	ลำดับที่	ลำดับที่ 2	ลำดับที่ 1 (รวม)	ลำดับที่ 1 (รวม)	ลำดับที่ 1 (รวม)
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลหรือความลับของลูกค้ารั่วไหล	กรณี	0	0	0	0
การละเมิดกฎหมายด้านการสื่อสารการตลาดอย่างมีนัยสำคัญ (Disclosure 417-3)	กรณี	0	0	0	0
การปฏิบัติตามกฎหมายด้านเศรษฐกิจและสังคม		2560	2561	2562	2563
จำนวน/มูลค่าการถูกปรับอย่างมีนัยสำคัญกรณีละเมิดกฎหมายด้านเศรษฐกิจและสังคม (Disclosure 419-1)		0	0	0	0



# GRI Content Index

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Omission	SDGs	External Assurance
GRI 101: Foundation 2016					
GRI 102 : General Disclosures 2016					
GRI 102 General Disclosure 2016	<b>ORGANIZATIONAL PROFILE</b>				
	102-1	Name of the organization	10		
	102-2	Activities, brands, products, and services	10		
	102-3	Location of headquarters	10		
	102-4	Location of operations	10-11		
	102-5	Ownership and legal form	12		
	102-6	Markets served	10		
	102-7	Scale of the organization	10		
	102-8	Information on employees and other workers	134-136	SDG 8 - Employment	
	102-9	Supply chain	14-15		
	102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	6		
	102-11	Precautionary Principle or approach	55		
	102-12	External initiatives	51-54, 70, 71-73		
	102-13	Membership of associations	10		
	<b>STRATEGY</b>				
	102-14	Statement from senior decision-maker	8-9		
	102-15	Key impacts, risks, and opportunities	55-60		
	<b>ETHICS AND INTEGRITY</b>				
	102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	21-22, 51-54, 79-80	SDG 16 - Ethical and lawful behavior	
	<b>GOVERNANCE</b>				
	102-18	Governance structure	12-13		
	102-19	Delegating authority	12-13		
	102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	21		
	102-22	Composition of the highest governance body and its committees	21	SDG 5 - Women in leadership SDG 16 - Inclusive decision making	
	102-23	Chair of the highest governance body	13	SDG 16 - Effective, accountable and transparent governance	
	102-24	Nominating and selecting the highest governance body	Annual Registration Statement / Annual Report 2020, 142	SDG 5 - Women in leadership SDG 16 - Inclusive decision making	
	102-25	Conflicts of interest	52	SDG 16 - Effective, accountable and transparent governance	
	102-26	Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy	21		
	102-28	Evaluating the highest governance body's performance	21		
	102-29	Identifying and managing economic, environmental, and social impacts	55-60	SDG 16 - Inclusive decision making	
	102-32	Highest governance body's role in sustainability reporting	32		
	102-33	Communicating critical concerns	32		
	<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>				
	102-40	List of stakeholder groups	23		Yes
	102-41	Collective bargaining agreements	110	SDG 8 - Freedom of association and collective bargaining	
	102-42	Identifying and selecting stakeholders	23		Yes
	102-43	Approach to stakeholder engagement	24-31		Yes
	102-44	Key topics and concerns raised	24-31		Yes
	<b>REPORTING PRACTICE</b>				
	102-45	Entities included in the consolidated financial statements	6		
	102-46	Defining report content and topic boundaries	6-7		Yes
	102-47	List of material topics	33		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	140-144		
	102-56	External assurance	147-149		

GRI Standard		Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Part Omitted	Omission Reason	Explanation	SDGs	External Assurance
Material Topics								
GRI 200 Economic Standard Series								
<b>ECONOMIC PERFORMANCE</b>								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	23-37, 50					
	103-2	The management approach and its components	50, 55-60					
	103-3	Evaluation of the management approach	50, 55-60					
	201-1	Direct economic value generated and distributed	128				SDG 2 - Infrastructure investments SDG 5 - Infrastructure investments SDG 7 - Infrastructure investments SDG 8 - Economic performance SDG 9 - Infrastructure investments, Research and development	
<b>PROCUREMENT PRACTICE</b>								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	23-37, 62-64					
	103-2	The management approach and its components	62-64					
	103-3	Evaluation of the management approach	62-64					
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1	Proportion of spending on local suppliers	128				SDG 12 - Procurement practices	
Sustainable Supplier Development	BCP Indicator	Percentage of supplier satisfaction	63					
<b>ANTI-CORRUPTION</b>								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	23-37, 51-54					
	103-2	The management approach and its components	51-54					
	103-3	Evaluation of the management approach	51-54					
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	52				SDG 16 - Anti-corruption	
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	52				SDG 16 - Anti-corruption	
<b>INFORMATION TECHNOLOGY &amp; CYBERSECURITY</b>								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	23-37, 66-67					
	103-2	The management approach and its components	66-67					
	103-3	Evaluation of the management approach	66-67					
Information Technology & Cybersecurity	BCP Indicator	Number of information security breaches/ cybersecurity incidents	67					
Material Topics								
GRI 300 Environmental Standard Series								
<b>ENERGY</b>								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	23-37, 71-72					
	103-2	The management approach and its components	71-72					
	103-3	Evaluation of the management approach	71-72, 129					
	302-1	Energy consumption within the organization	71, 129				SDG 7 - Energy efficiency, Renewable energy SDG 8 - Energy efficiency SDG 12 - Energy efficiency, Transport SDG 13 - Energy efficiency	Yes
GRI 302: Energy 2016	302-3	Energy intensity	71, 129				SDG 7 - Energy efficiency SDG 8 - Energy efficiency SDG 12 - Energy efficiency SDG 13 - Energy efficiency	
<b>WATER AND EFFLUENTS</b>								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	23-37, 74-77					
	103-2	The management approach and its components	74-77, 131-132					
	103-3	Evaluation of the management approach	74-77, 131-132					

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Part Omitted	Omission Reason	Explanation	SDGs	External Assurance
	303-1	Interactions with water as a shared resource	74-77			SDG 6 - Interaction with water	Yes
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-2	Management of water discharge-related impacts	77			SDG 12 - Interaction with water	Yes
	303-3	Water withdrawal	75, 131			SDG 6 - Water management	Yes
	303-4	Water discharge	77, 132			SDG 6 - Water withdrawal	Yes
	303-5	Water consumption	74-76, 132			SDG 6 - Water discharge	Yes
						SDG 6 - Water consumption	Yes
EMISSIONS							
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	23-37, 72-73, 79-80				
	103-2	The management approach and its components	72-73, 79-80				
	103-3	Evaluation of the management approach	72-73, 79-80, 130-131				
GRI 305: Emissions 2016	305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	73, 130			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	73, 130			SDG 3 - Air quality SDG 12 - Air quality, Transport SDG 13 - GHG emissions SDG 14 - Ocean acidification SDG 15 - Forest degradation	Yes
	305-5	Reduction of GHG emissions	73				Yes
	305-7	Nitrogen oxides (NOX), sulfur oxides (SOX), and other significant air emissions	131			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	131			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
EFFLUENTS AND WASTE							
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	23-37, 77-78, 81				
	103-2	The management approach and its components	77-78, 81				
	103-3	Evaluation of the management approach	77-78, 81, 133				
GRI 306: Effluents and Waste 2016	306-2	Waste by type and disposal method	81, 133			SDG 3 - Spills SDG 6 - Waste, Water-related ecosystems and biodiversity SDG 12 - Waste	Yes
	306-3	Significant spills	77-78, 133			SDG 3 - Spills SDG 6 - Spills SDG 12 - Spills SDG 14 - Spills SDG 15 - Spills	Yes
	BCP Indicator	Plastic waste reduction	43, 126				
ENVIRONMENTAL COMPLIANCE							
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	23-37, 69-91				
	103-2	The management approach and its components	69-91				
	103-3	Evaluation of the management approach	69-91				
GRI 307: Environmental Compliance 2016	307-1	Non-compliance with environmental laws and regulations	133			SDG 16 - Compliance with laws and regulations	

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Part Omitted	Omission Reason	Explanation	SDGs	External Assurance
<b>SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT</b>							
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	23-37, 62-64				
	103-2	The management approach and its components	62-64				
	103-3	Evaluation of the management approach	62-64				
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	64				
	308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	64				
<b>ENVIRONMENTAL PROTECTION EXPENDITURES AND INVESTMENT</b>							
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	23-37, 91				
	103-2	The management approach and its components	91				
	103-3	Evaluation of the management approach	91				
Environmental protection expenditures and investment type	BCP Indicator	Total environmental protection expenditures and investment type	91				
<b>PRODUCT TRANSPORTATION</b>							
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	23-37				
	103-2	The management approach and its components	89-90				
	103-3	Evaluation of the management approach	89-90				
Product Transportation	BCP Indicator	Percentage of Efficiency in Transportation Contract Management	90				
	BCP Indicator	Significant environmental impacts of transporting products	80-90				
<b>ECO-EFFICIENCY</b>							
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	23-37, 70				
	103-2	The management approach and its components	70				
	103-3	Evaluation of the management approach	70				
Eco-Efficiency	BCP Indicator	Eco-efficiency (EBITDA/Total GHG emissions of RFBG and MKBG)	70				
Material Topics							
GRI 400 Social Standard Series							
<b>EMPLOYMENT</b>							
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	23-37, 111-120				
	103-2	The management approach and its components	111-120				
	103-3	Evaluation of the management approach	111-120, 134-136				
GRI 401: Employment	401-1	New employee hires and employee turnover	113, 120, 135			SDG 5 - Gender equity SDG 8 - Employment, Youth employment	
<b>OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY</b>							
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	23-37, 98-103				
	103-2	The management approach and its components	98-103				
	103-3	Evaluation of the management approach	98-103, 136-139				
GRI 403: Management Approach Disclosure 2018	403-1	Occupational health and safety management system	98				Yes
	403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	99				Yes
	403-3	Occupational health services	100				Yes
	403-4	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	101				Yes
	403-5	Worker training on occupational health and safety	102				Yes
	403-6	Promotion of worker health	102				Yes
	403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	64				Yes
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-9	Work-related injuries	136-139			SDG 3 - Occupational health and safety SDG 8 - Occupational health and safety SDG 16 - Occupational health and safety	Yes
	403-10	Worker-related ill health	139			SDG 3 - Occupational health and safety SDG 8 - Occupational health and safety SDG 16 - Occupational health and safety	Yes
	OGSS	Emergency Preparedness	101				Yes
<b>TRAINING AND EDUCATION</b>							
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	23-37 114-117				
	103-2	The management approach and its components	114-117				
	103-3	Evaluation of the management approach	114-117				

GRI Standard		Disclosure	Page number(s) and/or URL(s)	Part Omitted	Omission Reason	Explanation	SDGs	External Assurance
	404-1	Average hours of training per year per employee	136				SDG 4 - Employee training & education	
GRI 404: Training and Education 2016	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	120				SDG 5 - Gender equity SDG 8 - Employee training & education 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	23-37, 107-110					
	103-2	The management approach and its components	107-110					
	103-3	Evaluation of the management approach	107-110					
GRI 412: Human Rights Assessment 2016	412-1	Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments	107					
LOCAL COMMUNITIES								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	23-37, 121-127					
	103-2	The management approach and its components	121-127					
	103-3	Evaluation of the management approach	121-127					
GRI 413: Local Communities 2016	413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	121					
	413-2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities						
	BCP Indicator	Community engagement score	121					
SUPPLIER SOCIAL ASSESSMENT								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	23-37, 62-64					
	103-2	The management approach and its components	62-64					
	103-3	Evaluation of the management approach	62-64					
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	64				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	64					
MARKETING AND LABELING								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	23-37, 82-88, 104-106					
	103-2	The management approach and its components	82-88, 104-106					
	103-3	Evaluation of the management approach	82-88, 104-106					
GRI 417 MARKETING AND LABELING	417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communications	139					
Product and service Development	BCP Indicator	Net Promoter Score (NPS) / Customer satisfaction	82-88, 104-106, 139					
SOCIOECONOMIC COMPLIANCE								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	23-37					
	103-2	The management approach and its components	51-54					
	103-3	Evaluation of the management approach	52-53					
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	419-1	Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	139				SDG 16 - Compliance with laws and regulations	



# การยึดหลักสากล 10 ประการของ UN Global Compact

ขอบเขตและหลักการของ UNGC	หลักเกณฑ์ขั้นสูงสุด	สิ่งที่ดำเนินการ	เปิดเผยที่
<b>ขอบเขต:</b> ใช้หลัก 10 ประการในกลยุทธ์และการดำเนินงานขององค์กร	<b>กลยุทธ์ บรรษัทภิบาล และการมีส่วนร่วม</b>		
	1. อธิบายการบูรณาการสู่องค์กร สายงานและหน่วยธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>บางจากและความยั่งยืน</li> <li>กลยุทธ์สู่ความยั่งยืน</li> </ul>	21 38-44
	2. อธิบายการดำเนินงานห่วงโซ่อุปทาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ภาพรวมบริษัทฯ</li> <li>ห่วงโซ่อุปทานธุรกิจ</li> <li>การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน</li> </ul>	10-11 14-15 62-64
<b>หลักการ 1:</b> สนับสนุนและเคารพในเสรีภาพในการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ประกาศในระดับสากล ตามขอบเขตอำนาจที่เอื้ออำนวย	<b>สิทธิมนุษยชน</b>		
<b>หลักการ 2:</b> หมั่นตรวจตราดูแลมิให้ธุรกิจของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน	3. อธิบายความมุ่งมั่น กลยุทธ์หรือนโยบายในด้านสิทธิมนุษยชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>สิทธิมนุษยชน</li> </ul>	107-110
	4. อธิบายถึงระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพซึ่งคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน		
	5. อธิบายถึงกลไกการประเมินและเฝ้าระวังที่มีประสิทธิภาพซึ่งคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน		
<b>หลักการ 3:</b> ส่งเสริมสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มของแรงงานและการรับรองสิทธิในการร่วมเจรจาต่อรองอย่างจริงจัง	<b>แรงงาน</b>		
<b>หลักการ 4:</b> จัดการใช้แรงงานเกณฑ์ และแรงงานที่ใช้การบังคับทุกรูปแบบ	6. อธิบายความมุ่งมั่น กลยุทธ์หรือนโยบายในด้านแรงงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>บางจากและความยั่งยืน</li> </ul>	21
<b>หลักการ 5:</b> ยกเลิกการใช้แรงงานเด็กอย่างจริงจัง	7. อธิบายถึงระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งคำนึงถึงด้านแรงงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย (พนักงาน)</li> </ul>	24-25
<b>หลักการ 6:</b> จัดการเลือกปฏิบัติในการจ้างแรงงานและการประกอบอาชีพ	8. อธิบายถึงกลไกการประเมินและเฝ้าระวังที่มีประสิทธิภาพซึ่งคำนึงถึงด้านแรงงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย</li> <li>สิทธิมนุษยชน</li> <li>การดูแลพนักงาน</li> </ul>	98-101 107-110 111-120
<b>หลักการ 7:</b> สนับสนุนแนวทางการระงับในการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม	<b>สิ่งแวดล้อม</b>		
<b>หลักการ 8:</b> อาสาจัดทำกิจกรรมที่ส่งเสริมการยกระดับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	9. อธิบายถึงความมุ่งมั่น กลยุทธ์หรือนโยบายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>บางจากและความยั่งยืน</li> </ul>	21
<b>หลักการ 9:</b> ส่งเสริมการพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	10. อธิบายถึงระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพซึ่งคำนึงถึงการรักษาสภาพแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (ควบคู่ไปกับสิ่งแวดล้อม)</li> </ul>	21 70-91
	11. อธิบายถึงกลไกการประเมินและเฝ้าระวังที่มีประสิทธิภาพซึ่งคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน</li> <li>ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ</li> <li>บัญชีค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อม</li> </ul>	82-88 70 91

ขอบเขตและหลักการ ของ UNGC	หลักเกณฑ์ขั้นสูงสุด	สิ่งที่ดำเนินการ	เปิดเผยที่
<b>หลักการ 10:</b> ดำเนินงานในทางต่อต้านการ ทุจริต รวมทั้งการกรรโชก และการให้ สินบนในทุกรูปแบบ	<b>การต่อต้านทุจริต</b>		
	12. อธิบายถึงความมุ่งมั่น กลยุทธ์หรือนโยบาย ว่าด้วยการต่อต้านการทุจริต	• บางจากและความยั่งยืน	21
	13. อธิบายถึงระบบบริหารจัดการที่มี ประสิทธิภาพซึ่งคำนึงถึงหลักการต่อต้าน การทุจริต	• การกำกับดูแลกิจการที่ดีและ การต่อต้านทุจริต	51-54
	14. อธิบายถึงกลไกการประเมินและเฝ้าระวัง ที่มีประสิทธิภาพซึ่งคำนึงถึงหลักการต่อต้าน การทุจริต	• การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	62-64
<b>ขอบเขต:</b> สนับสนุนการดำเนินงานตาม เป้าหมายสหประชาชาติและข้อตกลงต่างๆ	<b>เป้าหมายสหประชาชาติและข้อตกลง</b>		
	15. อธิบายถึงการสนับสนุนของธุรกิจหลัก สำหรับเป้าหมายและข้อตกลงต่างๆ แห่งสหประชาชาติ	• บางจากและความยั่งยืน	21
	16. อธิบายถึงการลงทุนทางสังคมเชิงกลยุทธ์ และการบริการสังคม	• การพัฒนาชุมชนและสังคม	121-127
	17. อธิบายถึงนโยบายความช่วยเหลือและ สนับสนุนมีส่วนร่วมของสาธารณะ	• บางจากและความยั่งยืน	21
<b>ขอบเขต:</b> การบริหารองค์กรอย่างยั่งยืน และความเป็นผู้นำ	18. อธิบายถึงการเป็นหุ้นส่วนและการทำงาน เป็นหมู่คณะ	• บางจากและความยั่งยืน	21
	<b>การบริหารองค์กร</b>		
	19. อธิบายถึงความมุ่งมั่นและความเป็นผู้นำของ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO)	• สารจากประธานฯ • กลยุทธ์สู่ความยั่งยืน	8-9 38-44
	20. อธิบายถึงการแต่งตั้งคณะกรรมการและ การกำกับดูแล	• บางจากและความยั่งยืน โครงสร้างด้านความยั่งยืน • การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการ ต่อต้านทุจริต	21 51-54
	21. อธิบายถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	• บางจากฯ และผู้มีส่วนได้เสีย	23-31

# LR Independent Assurance Statement

## Relating to the Bangchak Corporation Public Company Limited's Integrated Sustainability Report for the calendar year 2020

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 for all specific standard disclosures listed below except for Energy consumption within the organization, Direct (Scope 1) GHG emission, and Energy indirect (Scope 2) GHG emission and reduction of GHG emissions where a reasonable level of assurance and 5% materiality is applied. 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 2020 of BCP and its business groups in Thailand under its operational control<sup>(1)</sup> 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:
  - GRI 303-3: Water withdrawal<sup>(2)</sup>(2018)
  - GRI 303-4: Water discharge<sup>(2)</sup> (2018)
  - GRI 303-5: Water consumption<sup>(2)</sup> (2018)
  - GRI 305-7: Nitrogen Oxides (NOx), Sulfur Oxides (SOx), and other significant air emissions (VOC and H2S)<sup>(3)</sup>(2016)
  - GRI 306-2: Waste by type and disposal method<sup>(3)</sup>(2016)
  - GRI 306-3: Significant spills<sup>(3)</sup>(2016)
  - GRI 403-9: Work-related injuries<sup>(2)</sup>(2018)
  - GRI 403-10: Work-related ill health<sup>(2)</sup> (2018)
  - OG6: Volume of Flared and Vented Hydrocarbon<sup>(3)</sup>
  - OGSS Emergency Preparedness<sup>(2)</sup>
- Evaluating the accuracy and reliability of data and information for only the selected indicators listed below:
  - GRI 302-1: Energy consumption within the organization<sup>(4)</sup>(2016)
  - GRI 305-1: Direct (Scope 1) GHG<sup>1</sup> emissions<sup>(4)</sup>(2016)
  - GRI 305-2: Energy indirect(Scope 2) GHG emissions<sup>(4)</sup>(2016)
  - GRI 305-5: Reduction of GHG emissions<sup>(4)</sup> (2016)

#### Notes:

- 1) Excludes subsidiaries and related companies in Thailand and overseas unless stated otherwise.
- 2) Includes BCP Refinery, refinery office at Sukhumvit Soi 64 and BCP Head office at M Tower.
- 3) Limited to BCP Refinery and refinery office at Sukhumvit Soi 64 only.
- 4) Also includes BCP subsidiaries and related companies in Thailand, where BCP holds at least 42% in equity.

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, we believe that BCP has, in all material respects disclosed accurate and reliable performance data and information related to the following selected indicators.

- GRI 302-1: Energy consumption within the organization<sup>(4)</sup>(2016)
- GRI 305-1: Direct (Scope 1) GHG emissions<sup>(4)</sup>(2016)
- GRI 305-2: Energy indirect(Scope 2) GHG emissions<sup>(4)</sup>(2016)
- GRI 305-5: Reduction of GHG emissions<sup>(4)</sup> (2016)

<sup>1</sup> GHG quantification is subject to inherent uncertainty.

Notes:

4) Also includes BCP subsidiaries and related companies in Thailand, where BCP holds at least 42% in equity.  
The opinion expressed is formed on the basis of a reasonable level of assurance and at the 5% materiality.

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
- 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 interviewing representatives of some BCP business units which have engaged 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 processes, and systems. We also spoke with key people in various departments responsible for compiling the data and drafting the Report.
- Conducting the verification remotely through VDO conference in-order to:
  - interview people involved in reporting data of selected indicators from BCP and all affiliates within the reporting scope.
  - verify evidences made available for the selected indicators.

LR did not verify the data back to its original sources, nor did it assess the accuracy and completeness of the data reported by individual locations for all selected indicators, except for energy consumption within the organization, Scope 1 GHG emission, Scope 2 GHG emission and reduction of GHG emission.
- Reviewing BCP's Integrated Sustainability Report 2020 based on the agreed criteria and term of engagement.

### 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 open dialogue with all of its stakeholders, applying various methods and tools at each business unit and then consolidating these results at corporate level. BCP's sustainability vision and strategy, and the content of this report, have been informed by the views and expectation 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 extensive criteria for determining which issue/aspect is material. These material issues have then been prioritised and influenced BCP's performance disclosures.
- Responsiveness:  
BCP has established and implemented 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 in future reports the scope of water related impact assessments should be expanded to regional oil terminals, other subsidiaries and related companies in Thailand to demonstrate responsiveness at a broader level.
- Reliability:  
Data management systems are considered to be properly defined and implemented for collecting and calculating the data and information associated with the selected indicators. However, it was noted that:
  - Gas flow meters, which were used for monitoring of fuel gas to burners that applied for calculation of Natural Gas consumption, were not corrected the reading value with actual temperature. We believe that the accuracy of the data related Fuel Gas and Natural Gas consumption of Refinery business and its Scope 1 GHG emission from this

stationary combustion source can be improved by correction the reading value of flow meter with actual temperature.

- The aggregate data calculation sheet for the quantification of Biogas flared at KSL Green Innovation Plc -Bo Phloi plant (KSL-BP) does not provide the formula link for traceability back to raw data. We believe that the reliability of biogenic CO<sub>2</sub> emission from biogas flared can be improved by improving this aggregated data calculation sheet.
- Data collection for the consumption of vehicle fuel at KSL Green Innovation Plc -Bo Phloi plant (KSL-BP) and KSL Green Innovation Plc - Nam Phong plant (KSL-NP), is available but it does not breakdown the types of fuel consumed. Though the current report applied the highest emission factor among these fuels for the calculation, we believe that the accuracy of energy consumption and GHG emission could be improved by applying the emission factors for each fuel type.

### **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 Hengsrirawat*

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: 30 March 2021

LR reference: BGK405836

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, 2021. 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 โทรสาร : 0 2335 8000

[www.bangchak.co.th](http://www.bangchak.co.th)



สแกน QR Code

เพื่ออ่านรายงานความยั่งยืนแบบบูรณาการ  
ปี 2563