

LEADER IN ENERGY TRANSITION

รายงานความยั่งยืนแบบบูรณาการ ประจำปี 2564
บริษัท บจก. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)





Sustainability Award
Silver Class 2022

S&P Global

MSCI
ESG RATINGS



CCC	B	BB	BBB	A	AA	AAA
-----	---	----	-----	---	----	-----

วิสัยทัศน์



มุ่งสู่กลุ่มบริษัทนวัตกรรมสีเขียวชั้นนำในเอเชีย ที่มีประสิทธิภาพที่ดี
และดำเนินธุรกิจด้วยแนวทางแบบมีส่วนร่วมและยั่งยืน

พันธกิจ

สร้างสรรค์นวัตกรรมสีเขียวที่ก้าวล้ำและเข้าถึงได้ทุกคน เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด
ให้กับลูกค้า พร้อมเป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่ได้รับการไว้วางใจและสร้างคุณค่า
ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่งเสริมการพัฒนาของสังคมอย่างยั่งยืน

เรามุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจด้วยแนวทางแบบมีส่วนร่วมและยั่งยืน ขยายการเติบโต
ทั้งในและต่างประเทศ ยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และพัฒนาวัฒนธรรม
แห่งการเรียนรู้สู่ความเป็นเลิศ บนบรรยากาศการทำงานที่มีความสุข

ค่านิยม

i

Innovation

ร่วมสร้างสรรค์สิ่งใหม่

AM

Agility & Mobility

พร้อมใจเปลี่ยนแปลง

B

Beyond Expectation

แสวงหาความเป็นเลิศ

C

Continuous Development

ก่อเกิดการพัฒนา

P

Pursuit of Sustainability

นำพาสู่ความยั่งยืน

วัฒนธรรมองค์กร

พัฒนานวัตกรรมธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม

วัฒนธรรมพนักงาน

เป็นคนดี มีความรู้ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

สารบัญ

6

เกี่ยวกับ
รายงานฉบับนี้



8

สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
และกรรมการผู้จัดการใหญ่
กลุ่มบริษัทบางจากฯ



ภาพรวมบริษัทฯ

11



16

ห่วงโซ่คุณค่า
ของธุรกิจบางจากฯ



20

สรุปผล
การดำเนินงานสำคัญ
ปี 2564



บางจาก
และความยั่งยืน

23

18

โครงสร้างธุรกิจ



24

หลักการและ
กรอบแนวคิด
ด้านความยั่งยืน



บางจาก และผู้มีส่วนได้เสีย

25

ประเด็นสำคัญ
ด้านความยั่งยืน

40



41

Materiality and GRI

กลยุทธ์สู่ความยั่งยืน

46



57

สถานการณ์ด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม



59

มิติเศรษฐกิจ



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

89

มิติสิ่งแวดล้อม



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

115

มิติสังคม



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

161

สถิติด้าน ความยั่งยืน



182

GRI Content Index

187

การยึดหลักสากลของ United Nations Global Compact (UNGC)



Assurance Statement

189

เกี่ยวกับรายงานฉบับนี้

ที่มาของรายงาน

บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้จัดทำรายงานการพัฒนาความยั่งยืนแบบบูรณาการ (Integrated Sustainability Report) เพื่อเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนประจำปีของบริษัทฯ (Disclosure 102-52) เป็นปีที่ 17 โดยมีรอบการรายงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2564 (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 2564 ของบริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (BCP) ที่ดำเนินธุรกิจในประเทศไทย สำหรับการรายงานการใช้พลังงานและการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก ในปี 2564 บริษัทฯ มีเป้าหมายเป็น Carbon Neutral ในปี 2030 เพื่อให้เกิดความชัดเจน จึงปรับขอบเขตการรายงาน การใช้พลังงานและการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้ครอบคลุมเฉพาะบริษัทบางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ใน 3 ขอบเขต คือ 1) ขอบเขตโรงงาน 2) ขอบเขตธุรกิจการตลาด ซึ่งประกอบด้วย บริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด (BGN) ที่ดำเนินธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน และ บริษัท รีเทล จำกัด (BCR) ดำเนินธุรกิจร้านกาแฟ และ 3) ขอบเขตอาคารสำนักงาน ประกอบด้วยอาคาร M Tower และศูนย์ธุรกิจภาคเหนือ ศูนย์ธุรกิจตะวันออกเฉียงเหนือ และศูนย์ธุรกิจใต้ (Disclosure 102-49)

นอกจากข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกแล้ว บริษัทฯ ได้เพิ่มเก็บข้อมูลและรายงานตัวชี้วัดด้านการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของโครงการของธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว โดยเทียบกับปีฐาน 2558

สำหรับข้อมูลการนำน้ำมาใช้ (Water withdrawal) ข้อมูลน้ำทิ้ง (water discharge) และข้อมูลการใช้น้ำ (Water consumption) เป็นผลการดำเนินงานครอบคลุมพื้นที่สำนักงานและโรงงานในชอยสุภูมิ 64 รวมถึงสำนักงานใหญ่ (M Tower) ซึ่งได้รายงานข้อมูลปริมาณน้ำทิ้งเพิ่มเติมในปี 2564 (Disclosure 102-49) สำหรับข้อมูลผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการน้ำ ข้อมูล

มลพิษอากาศ ข้อมูลการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีที่มีนัยสำคัญ และข้อมูลการจัดการของเสีย เป็นผลการดำเนินงานเฉพาะพื้นที่สำนักงานและโรงงานฯ ในชอยสุภูมิ 64 เท่านั้น เนื่องจากเป็นพื้นที่ปฏิบัติการหลักและมีนัยสำคัญ

ด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย บริษัทฯ รายงานข้อมูลความปลอดภัยและอาชีวอนามัยครอบคลุมพื้นที่สำนักงานและโรงงานฯ ใน ชอยสุภูมิ 64 และข้อมูลของพื้นที่สำนักงานใหญ่ M Tower เท่านั้น บริษัทฯ ได้ปรับปรุงตารางการรายงานข้อมูลด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยใหม่ให้สอดคล้องกับการประเมินความยั่งยืนองค์กร โดยรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยแบบรวม และแบบแยกเพศชาย-หญิง ทั้งของพนักงานและผู้รับเหมา (Disclosure 102-48) สำหรับในปี 2564 บริษัทฯ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวกับองค์กร และห่วงโซ่อุปทานอย่างมีนัยสำคัญ (Disclosure 102-10)

ด้านสิทธิมนุษยชน บริษัทฯ ได้เพิ่มการรายงานสัดส่วนค่าตอบแทนพนักงาน (หญิง : ชาย) ของพนักงานบริษัท บางจากฯ (มหาชน) (Disclosure 405-2)

การให้ความเชื่อมั่นต่อรายงาน

รายงานฉบับนี้มีการทบทวนเนื้อหาสำคัญโดยผู้บริหารระดับสูงของแต่ละกลุ่มธุรกิจและกลุ่มงาน (Disclosure 102-32) เพื่อให้ความเชื่อมั่นว่าข้อมูลที่รายงานนั้นครบถ้วน ถูกต้อง และครอบคลุมการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้จัดให้มีการตรวจรับรองรายงานฯ และตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ โดยหน่วยงานภายนอก (Third party) ที่มีความเชี่ยวชาญในการตรวจรับรองและให้ความเชื่อมั่นอย่างอิสระต่อผลปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประเภทน้ำมันและก๊าซธรรมชาติ ตามตัวชี้วัด GRI 302-1, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-4, GRI 305-5, ในระดับการให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล (Reasonable level of assurance) สำหรับข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 3 ตามตัวชี้วัด GRI 305-3 และ GRI 305-7 ยังคงระดับการให้ความเชื่อมั่นอย่างจำกัด (Limited level of assurance) ดังรายละเอียดการรับรองความเชื่อมั่นในหน้า 189 (Disclosure 102-49)

การสอบถามข้อมูล (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
Refinery and Trading Business											
1	Bangchak Corporation Plc.	100	/	/	/	/	/	/	/	/	/
2	BCP Trading Pte. Ltd.	100									
3	Bangkok 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
Marketing Business											
1	Bangchak Retail Co., Ltd.	100	NR	/	/	/	NR	NR	NR	NR	NR
2	Bangchak Green Net Co., Ltd.	49	NR	/	/	/	NR	NR	NR	NR	NR
3	Oiam Suk Social Enterprise Co., Ltd.	40	NR	NR	NR		NR	NR	NR	NR	NR
Green-Power Business											
1	BCPG Plc.	60.36	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
2	Bangchak Solar Energy Co., Ltd.	100							NR	NR	NR
3	Bangchak Solar Energy (Chaiyaphum 1) Co., Ltd.	100							NR	NR	NR
4	Bangchak Solar Energy (Buriram) Co., Ltd.	100							NR	NR	NR
5	• Huang Ming Japan Co., Ltd.	100									
6	Bangchak Solar Energy (Buriram 1) Co., Ltd.	100							NR	NR	NR
7	Bangchak Solar Energy (Nakhonratchasima) Co., Ltd.	100							NR	NR	NR
8	Bangchak Solar Energy (Prachinburi) Co., Ltd.	100							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	• Greenenergy Holdings Pte Ltd.	100									
14	• Greenenergy 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							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							NR	NR	NR
26	• JRK Energy CO., Ltd.	99.99							NR	NR	NR
27	• Aquatist Energy Co., Ltd.	99.99									
28	• Lopburi Solar Co., Ltd.	99.99							NR	NR	NR
29	• Prachin Solar Company Limited	99.99							NR	NR	NR
Bio-Based Product Business											
1	BBGI Plc.	60	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
2	BBGI Utility and Power Co., Ltd.	100									
3	WIN Ingredients Co., Ltd.	100									
4	KSL Green Innovation Plc.	100									
5	Bangchak Bioethanol (Chachoengsao) Co., Ltd.	85									
6	Bangchak Biofuel Co., Ltd.	70									
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									
Natural Resource Business and Business Development											
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	• Enevale 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 2564 ตามตัวชี้วัด GRI Standards และมีนัยสำคัญของข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย (Disclosure 103-1)
- เป็นอาคารสำนักงาน ไม่ต้องเก็บข้อมูลสิ่งแวดล้อมและข้อมูลความปลอดภัย
- Non Relevance (NR) ข้อมูลไม่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจและไม่กระทบต่อภาพรวมของบริษัททางกายภาพ
- / มีข้อมูลเผยแพร่ในรายงาน

สีอักษร แสดงสถานะของบริษัท

- สีฟ้า บริษัทย่อย คือ ถือหุ้น $\geq$ ร้อยละ 42
- สีเขียว บริษัทร่วม คือ ถือหุ้น ร้อยละ 20 - 42
- สีส้ม บริษัทอื่น



สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่กลุ่มบริษัทบางจากฯ

การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ที่ต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2563 ทำให้ปี 2564 ยังคงเป็นปีที่ผู้ประกอบการธุรกิจทั่วโลกต้องปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อความท้าทายต่างๆ ในขณะเดียวกันก็ต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจและการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนที่ครอบคลุมสมดุลทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการและเศรษฐกิจ ESG (Environment, Governance, Social) นอกจากนี้ ปี 2564 ยังเป็นปีแห่งการตระหนักรู้และเรียกร้องให้มีการแก้ปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศของโลกอย่างเป็นรูปธรรม ภายหลังการประชุมรัฐภาคีกรอบอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศสมัยที่ 26 หรือ COP26 ที่เมืองกลาสโกว์ ประเทศสกอตแลนด์ ในเดือนพฤศจิกายน ก่อให้เกิดนโยบายและมาตรการต่างๆ ในด้านที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการตื่นตัวของทุกภาคส่วนเพื่อสร้างความยั่งยืน

สำหรับภาพรวมด้านธุรกิจของกลุ่มบริษัทบางจากฯ ในปี 2564 นั้น จากการที่สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ในหลายประเทศเริ่มคลี่คลายลงและอัตราการฉีดวัคซีนทั่วโลกที่สูงขึ้น ส่งผลให้เกิดการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจในภาพรวม และกลุ่มบริษัทฯ มีการติดตามและประเมินสถานการณ์ต่างๆ เพื่อวางแผนกลยุทธ์และดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ทำให้สามารถปรับตัวได้ภายใต้วิกฤต และมีผลประกอบการที่ดีในทุกกลุ่มธุรกิจ อันได้แก่ กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน กลุ่มธุรกิจการตลาด กลุ่มธุรกิจพลังงานไฟฟ้า กลุ่มธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ และกลุ่มธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติและธุรกิจใหม่ โดยสามารถสร้างผลดำเนินงานสูงสุดเป็นประวัติการณ์ มีรายได้จากการขายและการให้บริการ 199,417 ล้านบาท คิดเป็น EBITDA 25,818 ล้านบาท รับผิดชอบจากการกระจายการลงทุนไปสู่ธุรกิจต้นน้ำอย่างธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติที่นอร์เวย์ผ่านบริษัท OKEA ตลอดจนกระบวนการ Business Process Redesign (BPR) เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในให้มีประสิทธิภาพและลดค่าใช้จ่ายที่ริเริ่มมาตั้งแต่ปี 2563 ที่ช่วยเพิ่ม EBITDA ให้กับกลุ่มบริษัทฯ ในปี 2564 มากกว่า 1,600 ล้านบาท

ขนานไปกับการทำธุรกิจ กลุ่มบริษัทบางจากฯ ให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงาน และมีส่วนร่วมดูแลสังคมและชุมชนอย่างต่อเนื่องทั้งในภาวะปกติและวิกฤต ซึ่งในช่วงวิกฤต COVID-19 ในปี 2564 ได้มีการจัดทำโครงการต่างๆ หลากหลายโครงการเพื่อสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในการช่วยเหลือสังคม ทั้งในด้านสาธารณสุขและในการฟื้นฟู

เศรษฐกิจให้กับประชาชนในพื้นที่รอบโรงกลั่นน้ำมันบางจากและทั่วประเทศ เช่น โครงการบางจากชวนคนไทยสู้โควิด-19 The Series (คันละบาท/saveสวนนาเกลือ/ใช้ปันสุข) โครงการส่งน้ำมันปันน้ำใจ โครงการปันกันอิ่ม โครงการส่งต่อต่อลมหายใจ โครงการล็อกดาวไม่ล็อกน้ำใจ โครงการบางจากห่วงใย สู้ภัยโควิด-19 ฯลฯ ทำให้ในปี 2564 บางจากฯ ได้รับคะแนนความผูกพันจากการสำรวจชุมชนเพื่อนบ้านรอบโรงกลั่นฯ 86 คะแนน ซึ่งเป็นคะแนนสูงสุดตั้งแต่เริ่มการสำรวจในปี 2557

ทั้งนี้ การดำเนินงานของกลุ่มบริษัทบางจากฯ เป็นไปตามกลยุทธ์ธุรกิจ 3S (Security, Stability, Sustainability) และกลยุทธ์ความยั่งยืน 4G (Green Business, Green Production, Greenovative Experience, Green Society) ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงทั้งผลประโยชน์และผลกระทบต่อสังคม และตั้งเป้าเติบโตอย่างยั่งยืนภายใต้สมดุล 3 มิติ คือสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลกิจการและเศรษฐกิจ (Environmental – Social – Governance: ESG) โดยได้ตั้งเป้าเป็นองค์กรยั่งยืน 100 ปี “Bangchak 100x” และได้แสดงความมุ่งมั่นในการร่วมแก้ปัญหาสภาพภูมิอากาศด้วยการตั้งเป้าหมายสำคัญ คือมีความเป็นกลางทางคาร์บอน (carbon neutral) ในปีพ.ศ. 2573 (ค.ศ. 2030) และมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (net zero GHG emission) ในปีพ.ศ. 2593 (ค.ศ. 2050) โดยให้ความสำคัญกับการเพิ่มการลงทุนในธุรกิจสีเขียว เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ปรับปรุงกระบวนการผลิต ศึกษาเทคโนโลยีที่จะช่วยให้เกิดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกน้อยที่สุดและเทคโนโลยีกักเก็บคาร์บอนที่มีประสิทธิภาพสูง รวมถึงวางแผนลดขนาดการปล่อยคาร์บอนส่วนที่เหลือด้วยการดูดซับคาร์บอนจากธรรมชาติ

โดยในปี 2564 นอกจากการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่องแล้ว กลุ่มบริษัทบางจากฯ ยังได้มีภารกิจที่สำคัญๆ 3 ประการเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย carbon neutral และ net zero ดังนี้

1. จัดตั้ง Carbon Markets Club ร่วมกับองค์กรชั้นนำอื่นๆ ในประเทศไทย เพื่อส่งเสริมการซื้อขายคาร์บอนเครดิต และสร้างให้เกิดการตระหนักรู้เกี่ยวกับความสำคัญของการซื้อขายคาร์บอนเครดิตในฐานะตัวเชื่อมที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนผ่านสู่พลังงานสะอาดอย่างราบรื่น โดยจะต้องมีจัดการพลังงานดั้งเดิมให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด ในขณะที่เร่งพัฒนาพลังงานสีเขียวให้มีประสิทธิภาพและเสถียรภาพในราคาที่เข้าถึงได้

2. ร่วมก่อตั้งภาคีเครือข่ายเทคโนโลยีชีวภาพแห่งอนาคต Syn Bio Consortium ซึ่งนับเป็นอีกหนึ่งนวัตกรรมสีเขียวที่สำคัญเปรียบเสมือนการทำฟาร์มในห้องแล็บ ช่วยให้อุตสาหกรรมต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมการผลิตอาหาร สามารถลดพื้นที่ในการทำปศุสัตว์ และมีผลโดยตรงกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสู่ชั้นบรรยากาศ
3. ขยายธุรกิจสู่เครือข่ายขนส่งเชื้อเพลิงทางท่อและโลจิสติกส์ผ่านบริษัท กรุงเทพขนส่งเชื้อเพลิงทางท่อและโลจิสติกส์ จำกัด (Bangkok Fuel Pipeline and Logistics Company Limited – BFPL) ซึ่งจะช่วย ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการขนส่งทางรถประมาณ 10,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์ต่อปี

ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ในปี 2564 กลุ่มบริษัทบางจากฯ ให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการดูแลสุขภาพของพนักงานและครอบครัว รวมถึงคู่ค้า ด้วยจัดหาวัคซีนป้องกัน COVID-19 รวมถึงมีการดูแลป้องกันตามมาตรการต่างๆ อย่างเคร่งครัด มีการตรวจคัดกรองหาเชื้อให้กับพนักงานทั้งที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน โรงกลั่นน้ำมันบางจากและพื้นที่ปฏิบัติการอื่นๆ สถานีบริการน้ำมันและร้านกาแฟอินทิล มีการปรับรูปแบบการทำงานของพนักงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์เพื่อควบคุมดูแลความหนาแน่นในพื้นที่สำนักงานและให้เกิดความปลอดภัยสูงสุด ในขณะเดียวกันก็ส่งเสริมให้พนักงานร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรมในกระบวนการทำงาน คิดค้นผลิตภัณฑ์หรือโมเดลธุรกิจใหม่ๆ มุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ พร้อมนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ และพัฒนาทักษะเพื่อรองรับการขยายธุรกิจอย่างต่อเนื่องในอนาคต

ในด้านธุรกิจบริการ ด้วยการวางกลยุทธ์อย่างชัดเจนและความมุ่งมั่นในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ทำให้สถานีบริการน้ำมันบางจากยังคงสามารถรักษาระดับอันดับ 1 ในการวัดผล Net Promoter Score (NPS) ที่ใช้วัดความผูกพันผ่านการบอกต่อของลูกค้าตามมาตรฐานสากลไว้ได้ ในขณะที่แบรนด์กาแฟอินทิล ก็ได้รับการยอมรับในฐานะผู้นำแบรนด์กาแฟแฟรชโลก เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และยังมุ่งมั่นสร้างสรรค์ธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และชุมชนต่อไป

ในฐานะผู้นำการเปลี่ยนผ่านด้านพลังงานที่มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาวัฒนธรรมธุรกิจควบคู่ไปกับการดูแลสิ่งแวดล้อมและสังคม มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับ

การพัฒนาบุคลากรและองค์กร ทำให้บางจากฯ ได้รับการประเมินด้านความยั่งยืนในระดับโลกจาก S&P Global ผู้จัดทำการประเมินความยั่งยืนดัชนี Dow Jones Sustainability Indices หรือ DJSI โดยได้รับ S&P Global Sustainability Award 2022 ระดับ Silver Class เป็นอันดับ Top 3 ของโลก และได้รับการประเมิน MSCI ESG Rating ระดับ AA ซึ่งเป็นระดับสูงสุดขององค์กรในธุรกิจพลังงานในประเทศไทยที่ได้รับมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2561

และในปี 2564 บางจากฯ ยังได้รับรางวัลต่างๆ กว่า 40 รางวัลด้านการบริหารจัดการองค์กร นวัตกรรม ความยั่งยืน ภาพลักษณ์องค์กร ความรับผิดชอบต่อสังคม ฯลฯ ทั้งในระดับประเทศ อาทิ รางวัลถ้วยพระราชทาน สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี Thailand Corporate Excellence Awards 2021 สาขาความเป็นเลิศด้านการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์กร (Corporate Improvement Excellence Award) และสาขาความเป็นเลิศด้านสินค้า/การบริการ (Product/Service Excellence) และในระดับสากล อาทิ รางวัลรองชนะเลิศอันดับหนึ่ง UN Women 2021 Thailand WEPs Awards สาขาสถานที่ทำงานที่มีความเท่าเทียมทางเพศ ซึ่งการประกาศเกียรติคุณและรางวัลในด้านต่างๆ เหล่านี้ ถือเป็นผลงานที่เกิดจากความร่วมมือของผู้บริหาร พนักงาน พันธมิตรทางธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม

ในนามของกลุ่มบริษัทบางจากฯ ผมขอขอบคุณท่านผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกท่าน ที่ได้ให้ความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น และสนับสนุนกลุ่มบริษัทฯ เสมอมา เราจะยังคงมุ่งมั่นสร้างความเติบโตอย่างต่อเนื่องให้ธุรกิจ โดยมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มุ่งสู่ความเป็นองค์กรยั่งยืน สร้างผลตอบแทนที่ดีต่อผู้ถือหุ้น สร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสีย และสร้างความยั่งยืนให้กับโลก โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนานวัตกรรมธุรกิจอย่างยั่งยืน ไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม อันเป็นหลักการที่ได้ยึดถือปฏิบัติมาโดยตลอด



(นายชัยวัฒน์ ไคววิสารัช)

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่
กลุ่มบริษัทบางจากฯ

ภาพรวมบริษัท

ชื่อบริษัท (Disclosure 102-1)

บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ชื่อในตลาดหุ้น : BCP

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

วันจดทะเบียนจัดตั้ง : 8 พฤศจิกายน พ.ศ. 2527

สำนักงานใหญ่ (Disclosure 102-3) : เลขที่ 2098 อาคารเอ็ม ทาวเวอร์ ชั้น 8 ถนนสุขุมวิท แขวงพระโขนงใต้ เขตพระโขนง กรุงเทพฯ 10260

ผู้บริหารสูงสุด :

นายชัยวัฒน์ โควาวิสารัช ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ กลุ่มบริษัทบางจากฯ

ทุนจดทะเบียนและชำระแล้ว : 1,376,923,157 บาท

จำนวนพนักงานประจำ (Disclosure 102-7) : 1,130 คน (ณ 31 ธ.ค. 2564)

ประเภทธุรกิจ : Oil & Gas Refining & Marketing.

การเป็นสมาชิกองค์กร (Disclosure 102-13) :



Global Compact
Network Thailand



องค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน



THAILAND
ENVIRONMENT
INSTITUTE



กลุ่มธุรกิจโรงกลั่น และการค้าน้ำมัน

(กำลังการผลิตสูงสุด
120,000 บาร์เรลต่อวัน)



กลุ่มธุรกิจการตลาด

(กว่า 1,200 สถานีบริการ)



กลุ่มธุรกิจ พลังงานไฟฟ้าสีเขียว



กลุ่มธุรกิจ ผลิตภัณฑ์ชีวภาพ

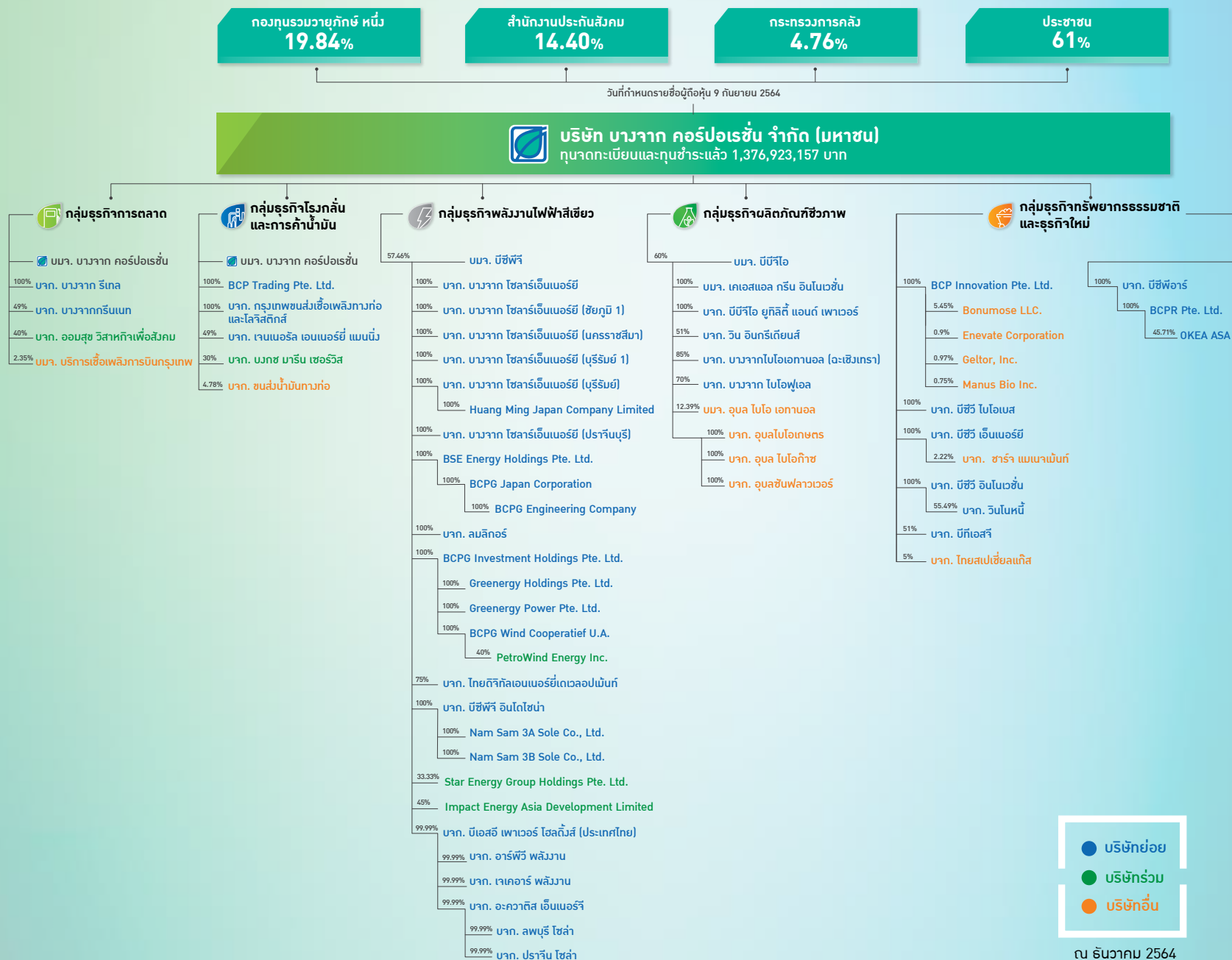


กลุ่มธุรกิจ ทรัพยากรธรรมชาติ และธุรกิจใหม่



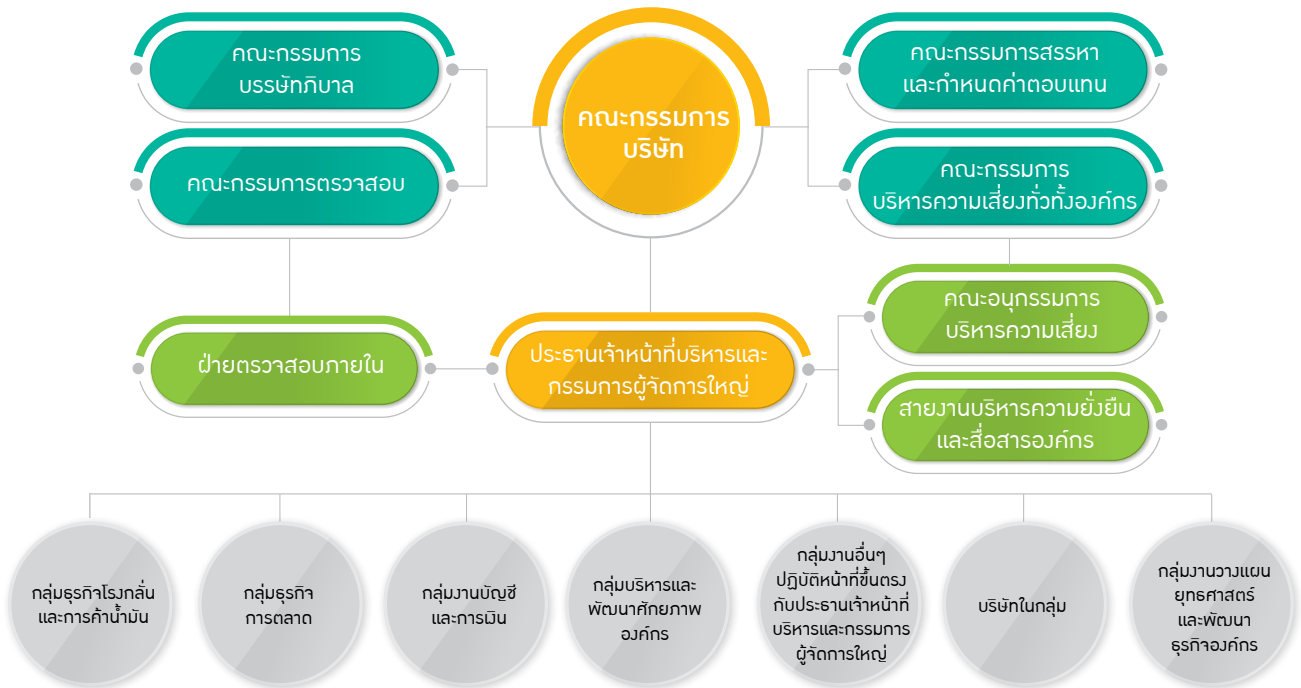
บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน ธุรกิจการตลาด ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว ธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติ และพัฒนาธุรกิจใหม่ กระจายอยู่ใน 15 ประเทศ ได้แก่ ประเทศไทย ลาว มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย บรูไน ฟิลิปปินส์ ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ ไต้หวัน ออสเตรเลีย จีน แอฟริกาใต้ รัสเซีย และนอร์เวย์ (Disclosure 102-4)

โครงสร้างผู้ถือหุ้น



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

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



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

ห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจของบงจากฯ (Disclosure 102-9)

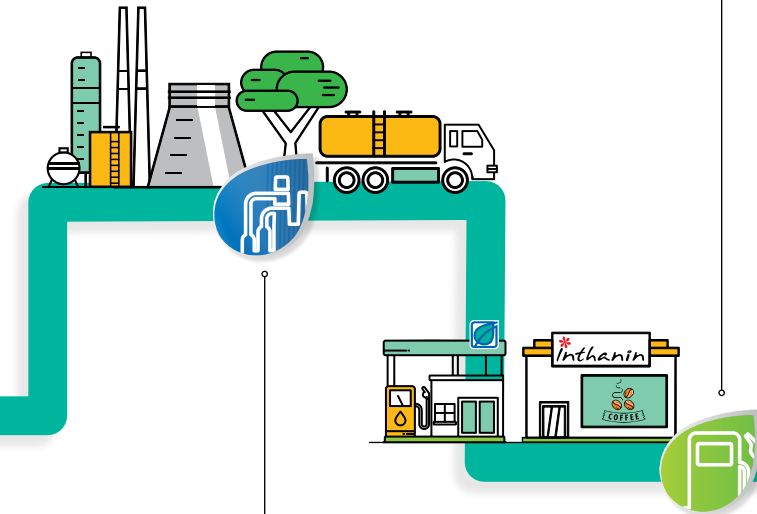
ธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติ และธุรกิจใหม่

บริษัทฯ แบ่งการดำเนินธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติ เป็น 2 ด้าน คือ ธุรกิจสำรวจและผลิตปิโตรเลียม ได้จัดตั้งบริษัท BCP R Pte.Ltd ขึ้นในประเทศสิงคโปร์ โดยได้เข้าไปลงทุนในบริษัท OKEA ASA ซึ่งถือสิทธิในแหล่งน้ำมันดิบ Draugen, Gjøa, Ivar Aasen, Yme และ Grevling ในประเทศนอร์เวย์ (เริ่มการผลิตในไตรมาส 4 ปี 2564) และถือสิทธิหรืออยู่ระหว่างการพัฒนาในแหล่งน้ำมันดิบและก๊าซธรรมชาติ Grevling, Aurora และ Falk และในอีกหลายแปลงสัมปทานในประเทศนอร์เวย์ นอกจากนี้ OKEA ASA ยังเป็นผู้ดำเนินการ (Operator) ให้กับอีกหลายแปลง และธุรกิจด้านทรัพยากรธรรมชาติและพัฒนาธุรกิจใหม่ ได้จัดตั้งบริษัท BCP Innovation Pte. Ltd. ขึ้นในประเทศสิงคโปร์ เพื่อดำเนินกิจการและการลงทุนธุรกิจเกี่ยวกับแร่ลิเทียม และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในต่างประเทศ ปัจจุบัน BCPI มีสิทธิในการซื้อลิเทียมตามสัญญา Lithium Purchase Agreement กับ บริษัท Lithium Americas Corp. สูงสุด 6,000 ตันต่อปี จากโครงการ Cauchari-Olaroz และได้ลงทุนในธุรกิจ Startup อีกหลายโครงการ

กลุ่มธุรกิจการตลาด

จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันสำเร็จรูปจากกระบวนการผลิตให้กับผู้บริโภคโดยตรงผ่านเครือข่ายสถานีบริการของบริษัทฯ ที่มีอยู่ทั่วประเทศรวม 1,277 แห่ง ซึ่งประกอบด้วยเครือข่ายสถานีบริการมาตรฐานจำนวน 662 แห่ง และสถานีบริการชุมชนจำนวน 615 แห่ง (ณ 31 ธันวาคม 2564) โดยมุ่งเน้นผลักดันการจำหน่ายน้ำมันในกลุ่มพลังงานทดแทนที่มีสมรรถนะสูงและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งผลิตภัณฑ์กลุ่มแก๊สโซฮอล์และน้ำมันดีเซล รวมทั้งยังได้ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ พัฒนา EV Charger ในสถานีบริการน้ำมันบางจาก บนเส้นทางหลัก เพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของรถยนต์พลังงานไฟฟ้า (EV) ทั้งสิ้น 70 สาขา (ณ 31 ธันวาคม 2564)

นอกจากนี้บริษัทฯ ยังต่อยอดด้วยธุรกิจนอนออยล์ (Non-Oil Business) และบริการต่างๆ ในสถานีบริการเพื่อดึงดูดผู้มาใช้บริการในสถานีบริการบางจากให้เพิ่มมากขึ้น อาทิ ร้านสะดวกซื้อ ร้านกาแฟ และศูนย์บำรุงรักษา เปลี่ยนถ่ายน้ำมันหล่อลื่นและล้างรถ โดยในปี 2564 บริษัทฯ มีร้านกาแฟ อินทนิล “Inthanin” จำนวนกว่า 817 แห่ง ซึ่งตั้งอยู่ทั้งภายในสถานีบริการน้ำมันบางจาก และนอกสถานีบริการน้ำมัน



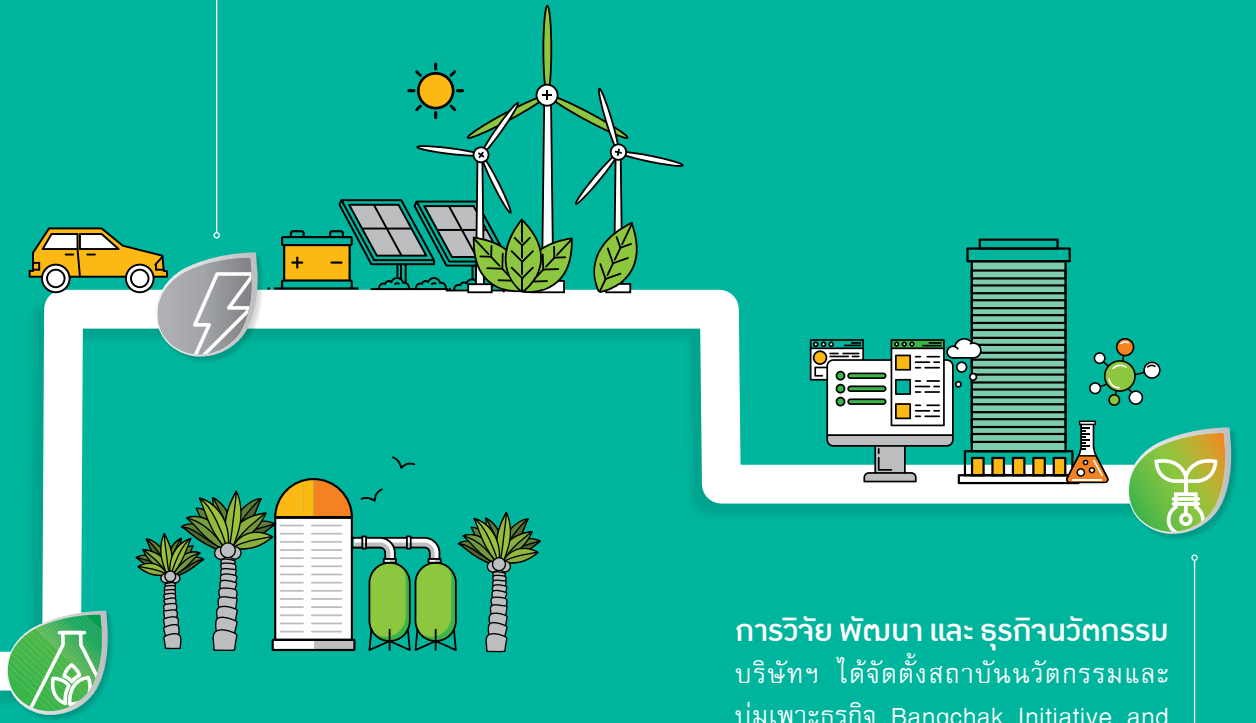
กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน

โรงกลั่นน้ำมันของบริษัทฯ เป็นโรงกลั่นแบบ Complex Refinery ที่ทันสมัย กำลังการผลิตสูงสุด 120,000 บาร์เรลต่อวัน สามารถผลิตน้ำมันกลุ่มเบนซินและดีเซลซึ่งเป็นน้ำมันที่มีมูลค่าสูงได้เป็นส่วนใหญ่ ผลิตภัณฑ์น้ำมันแก๊สโซฮอล์และน้ำมันดีเซลจากโรงกลั่นน้ำมันบางจากเป็นน้ำมันที่ได้คุณภาพตามข้อกำหนดมาตรฐานยูโร 4 ของภาครัฐ อีกทั้งบริษัทฯ เป็นรายแรกในเอเชียที่ผลิตน้ำมันแก๊สโซฮอล์ E20 และน้ำมันพรีเมียมดีเซล มาตรฐานยูโร 5 ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีค่าซัลเฟอร์ต่ำกว่า 10 ส่วนในล้านส่วน หรือลดลงถึง 5 เท่าเมื่อเทียบกับมาตรฐานยูโร 4 อีกด้วย บริษัทฯ ยังมุ่งเน้นที่จะเพิ่มประสิทธิภาพด้านพลังงานในกระบวนการผลิต ด้วยการใช้พลังงานไฟฟ้าและไอน้ำจากโรงไฟฟ้าพลังงานร่วม (Cogeneration Power Plant) โดยใช้ก๊าซธรรมชาติซึ่งเป็นเชื้อเพลิงที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมทดแทนการใช้ถ่านหินเตา

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้พัฒนาธุรกิจการค้าน้ำมันระหว่างประเทศอย่างต่อเนื่อง ผ่านบริษัท BCP Trading Pte. Ltd. (BCPT) โดยเน้นกลยุทธ์การขยายสัดส่วนการซื้อ-ขายน้ำมันแบบ Out-Out (จัดหาและค่าน้ำมันจากต่างประเทศนอกเหนือบริษัท บางจากฯ) ซึ่งผลิตภัณฑ์หลักที่มีการซื้อขาย ได้แก่ น้ำมันดิบ น้ำมันเบนซิน น้ำมันดีเซล น้ำมันเตา ผลิตภัณฑ์กลุ่มแอสฟัลท์ และผลิตภัณฑ์กลุ่มสารทำละลาย (Solvent) โดยได้มีการขยายตลาดการซื้อขายไปยังบริษัทคู่ค้าใหม่ๆ รวมถึงประเทศกลุ่มใหม่อย่างต่อเนื่อง เช่น ใต้หวัน ฟิลิปปินส์ ปากีสถาน การต้า และสหรัฐอเมริกาเบนิเมเรตส์ เป็นต้น นอกจากนี้ บริษัท BCPT ยังสามารถประกอบกิจการซื้อขายผลิตภัณฑ์ใหม่ในตลาด เช่น MTBE และสร้างรายได้เพิ่มจากการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์น้ำมันเตากำมะถันต่ำสำหรับใช้ในเรือเดินสมุทร (IMO Bunker) รวมทั้งการสร้างสัมพันธ์อันดีกับคู่ค้าและภาวะตลาดที่เอื้ออำนวยทำให้ปริมาณการซื้อขายเพิ่มมากขึ้น

ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว

บริษัทฯ ลงทุนธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียวผ่านการดำเนินงานของบริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) (“บีซีพีจี”) ซึ่งจัดตั้งเพื่อดำเนินธุรกิจผลิตและจำหน่ายไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียนและพลังงานสะอาดรูปแบบใหม่ๆ ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ โดย ณ 31 ธันวาคม 2564 บีซีพีจี มีกำลังการผลิตที่ดำเนินการผลิตแล้ว 504.7 เมกะวัตต์ ประกอบด้วย การผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ในประเทศไทยและญี่ปุ่น การผลิตไฟฟ้าจากพลังงานลมในจังหวัดนครราชสีมา และในประเทศฟิลิปปินส์ การผลิตไฟฟ้าจากพลังงานความร้อนใต้พิภพในประเทศอินโดนีเซีย และการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานน้ำในประเทศลาว นอกจากนี้ได้ลงทุนในหุ้นกู้แปลงสภาพของบริษัท วีอาร์บี เอนเนอร์ยี (VRB Energy) ซึ่งดำเนินธุรกิจผลิตและจำหน่ายระบบกักเก็บพลังงานไฟฟ้าขนาดใหญ่ (Utility-Scale Energy Storage System) ประเภทวานาเดียมรีดอกซ์โฟลว์ (Vanadium Redox Flow) วงเงิน 24 ล้านดอลลาร์สหรัฐ และได้ลงนามในสัญญาซื้อขายไฟฟ้ากับ Vietnam Electricity โดยเป็นการซื้อขายไฟฟ้าขนาดกำลังการผลิตตามสัญญา 600 เมกะวัตต์ ที่ชายแดน สปป.ลาว-เวียดนาม อายุสัญญา 25 ปี



ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ

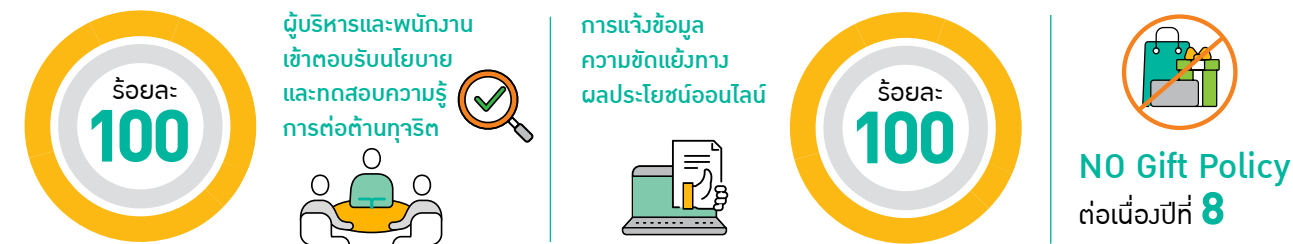
บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพผ่านการดำเนินงานของบริษัท บีบีจีไอ จำกัด (มหาชน) (BBGI) ซึ่งประกอบธุรกิจผลิตและจำหน่ายเชื้อเพลิงชีวภาพที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย โดยบริษัทย่อยและบริษัทร่วมของ BBGI มีกำลังการผลิตรวม 1,600,000 ลิตรต่อวัน แบ่งเป็นกำลังการผลิตเอทานอล 600,000 ลิตรต่อวัน และไบโอดีเซล 1,000,000 ลิตรต่อวัน โดยมีเป้าหมายเพื่อลดการขาดดุลการค้าจากการนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นประโยชน์ต่อความมั่นคงด้านพลังงานของประเทศ สนับสนุนเกษตรกร และรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ ได้ส่งเสริมสนับสนุนการนำเอทานอลและไบโอดีเซลมาผสมกับน้ำมันเบนซินและดีเซล เป็นผลิตภัณฑ์แก๊สโซฮอล์ 91 และ 95 รวมทั้งแก๊สโซฮอล์ E20 และ E85 และน้ำมันไฮโดรเจน

การวิจัย พัฒนา และ ธุรกิจนวัตกรรม

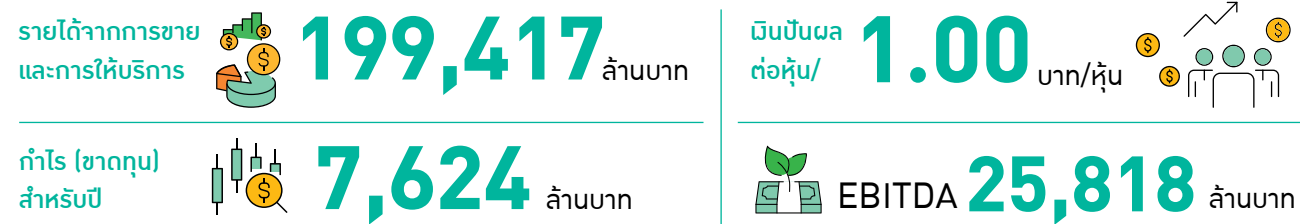
บริษัทฯ ได้จัดตั้งสถาบันนวัตกรรมและบ่มเพาะธุรกิจ Bangchak Initiative and Innovation Center (BiiC) โดยมีวัตถุประสงค์ในการสร้าง Green Ecosystem เพื่อผลักดันนวัตกรรมต่างๆ โดยมุ่งเน้นด้านพลังงานสีเขียว (Green Energy) และด้านชีวภาพ (Bio-Based) เพื่อนำมาต่อยอดขยายธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศจากการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) ธุรกิจเงินร่วมทุน (Corporate Venture Capital) พร้อมทั้งบ่มเพาะธุรกิจ (Ecosystem and Incubation) มุ่งสู่กลุ่มบริษัทนวัตกรรมสีเขียวชั้นนำในเอเชีย

สรุปผลการดำเนินงานสำคัญปี 2564

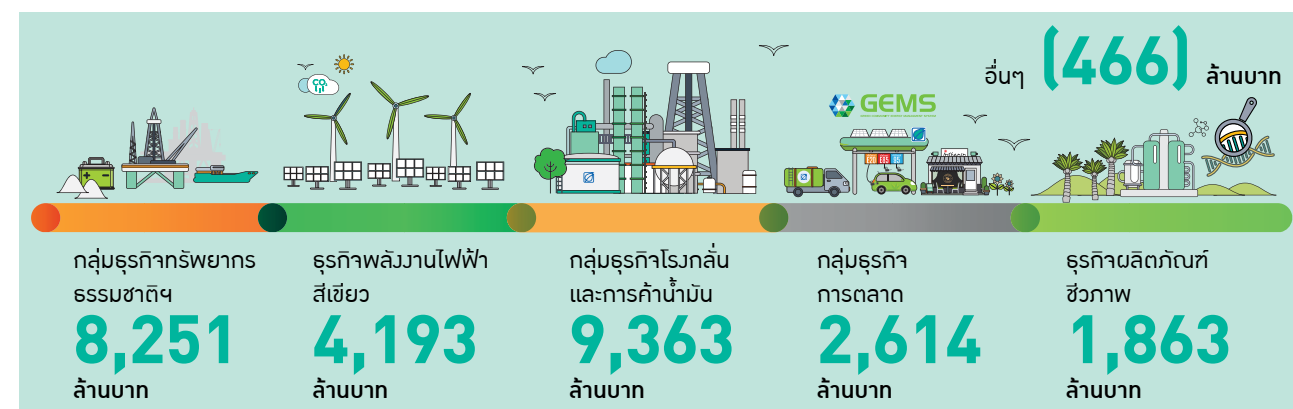
บริษัทภิบาล (Corporate Governance)



การเติบโตทางเศรษฐกิจ (Economic Growth)



EBITDA จำแนกตามกลุ่มธุรกิจ



สร้างความแข็งแกร่งของสภาพคล่อง

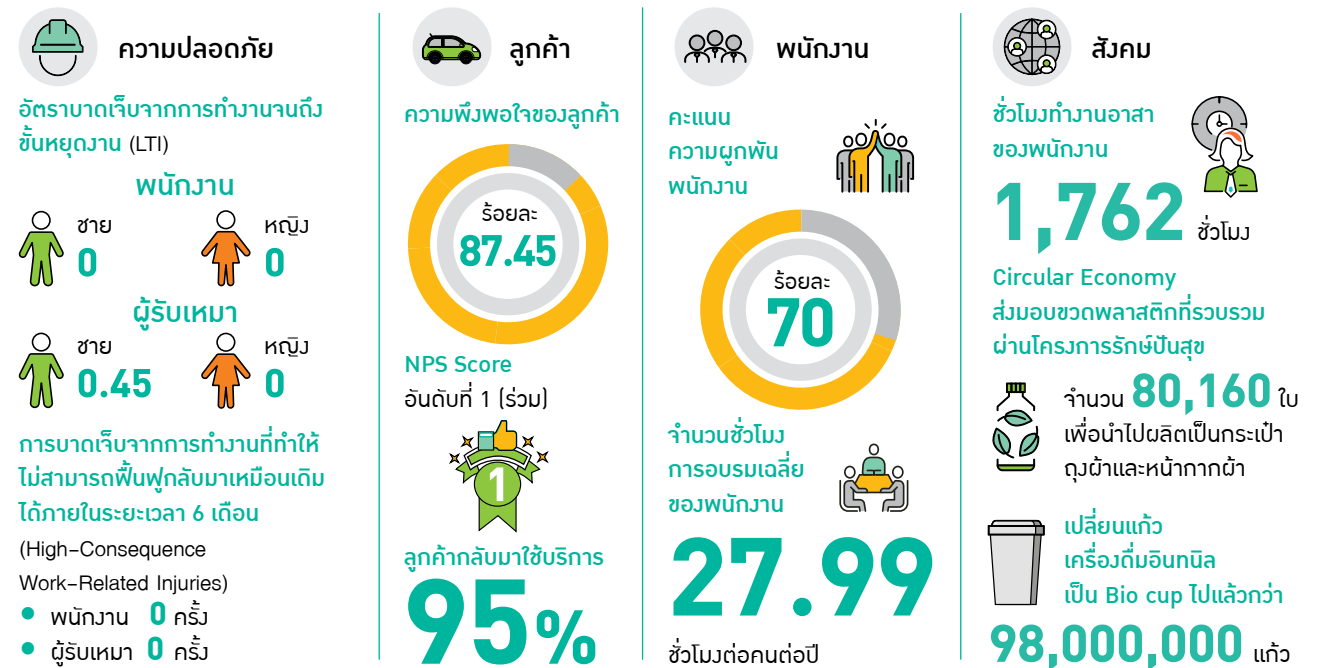


*การจัดซื้อสินค้าและบริการกลุ่ม Non Hydrocarbon

ควบคู่ไปกับสิ่งแวดล้อม (In Harmony with the Environment)



สร้างคุณค่าสู่สังคม (and Creating Values for Society)





ผู้นำการเปลี่ยนผ่านด้านพลังงาน

บริษัท บงจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มธุรกิจพลังงานไทยชั้นนำ มีการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนควบคู่ไปกับการดูแลสิ่งแวดล้อมและสังคม พร้อมมุ่งสร้างความมั่นคงด้านพลังงานให้กับประเทศ

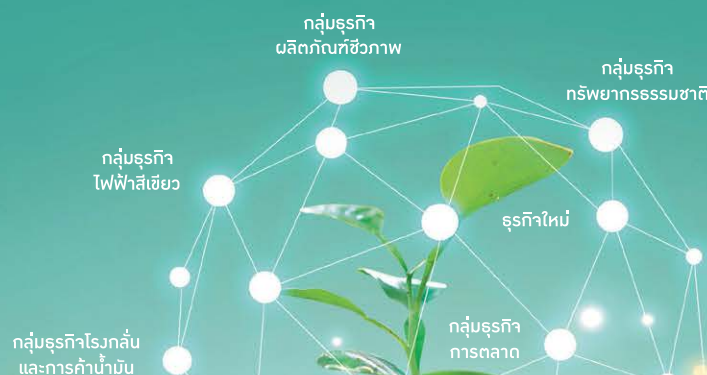
เป็นระยะเวลาเกือบ 4 ทศวรรษ ที่กลุ่มบงจากฯ ได้เติบโตจากการดำเนิน ธุรกิจโรงกลั่นน้ำมันในประเทศไทย ขยายและปรับเปลี่ยนธุรกิจให้มีความหลากหลายและสมดุล โดยมุ่งเน้นการใช้นวัตกรรมสีเขียว จนก้าวสู่การเป็นผู้นำการเปลี่ยนผ่านด้านพลังงาน ที่มีการดำเนินงานอยู่ในนานาประเทศทั่วโลก

กลุ่มบงจากฯ มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจตามแนวคิด การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน (Environmental, Social, Governance: ESG) และยึดการดำเนินธุรกิจภายใต้ BCG Economy Model (Bio, Circular, Green Economy) เพื่อสร้างมูลค่า คุณค่า และความยั่งยืนให้กับบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

กลุ่มบงจากฯ ตั้งเป้าหมายการเป็นองค์กรยั่งยืน 100 ปี **Bangchak 100X** และแสดงจุดยืนที่ชัดเจนในร่วมแก้ปัญหาสภาพภูมิอากาศโลก ด้วยการตั้งเป้าหมายมีความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ในปีพ.ศ. 2573 (ค.ศ. 2030) และมุ่งสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero GHG Emission) ในปีพ.ศ. 2593 (ค.ศ. 2050)



www.bangchak.co.th



บงจากฯ และความยั่งยืน (Bangchak & Sustainability)

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม รวมถึงเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลก (SDGs) รวมถึงพิจารณาเกณฑ์การประเมินความยั่งยืนองค์กรทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ซึ่งครอบคลุมประเด็นความยั่งยืนในมิติการกำกับดูแลและเศรษฐกิจ มิติสิ่งแวดล้อม และมิติสังคม เพื่อลดความเสี่ยงและผลกระทบทางธุรกิจ และค้นหาโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการดำเนินธุรกิจให้ครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืนอย่างรอบด้าน สอดคล้องกับเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในระดับสากล ทำให้บริษัทฯ สามารถดำเนินงานเชิงรุกและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลกและประเด็นความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่อย่างมีภูมิคุ้มกัน

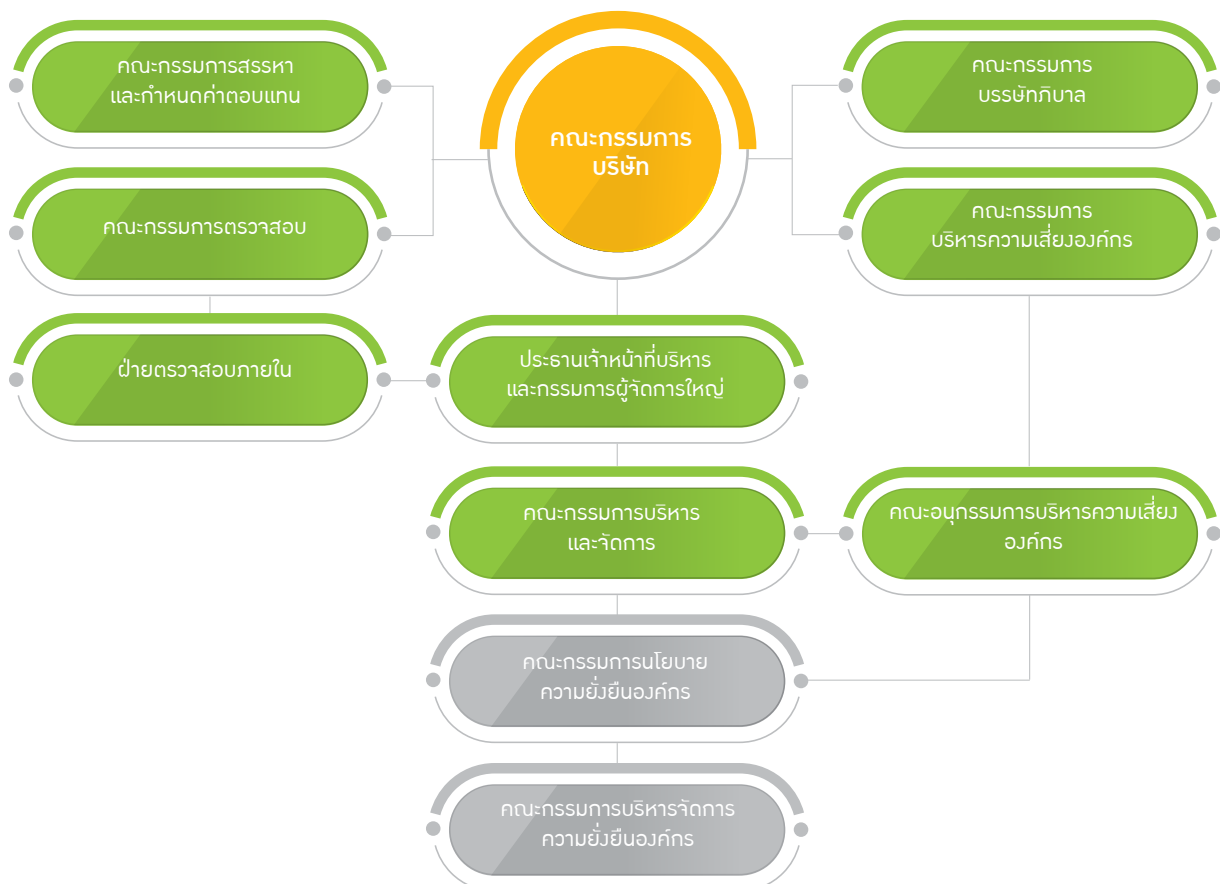
บริษัทฯ ดำเนินงานด้านความยั่งยืน ผ่านคณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กร (Sustainability Policy Committee : SPC) ซึ่งมีประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นประธาน และมีผู้บริหารของกลุ่มธุรกิจและกลุ่มงานเป็นกรรมการ (Disclosure 102-19, 102-20, 102-22)

คณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กร กำหนดเป้าหมาย ทิศทาง นโยบาย และกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจ

ของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มบงจากฯ เพื่อพัฒนาความยั่งยืนของบริษัทฯ โดยพิจารณาจากเป้าหมาย SDGs ประเด็นสำคัญจากการประเมินความยั่งยืนองค์กร และความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

นโยบาย และเป้าหมายจากคณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กร จะดำเนินการผ่านสายงาน และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับมิติด้านความยั่งยืน โดยมีคณะกรรมการบริหารจัดการความยั่งยืนองค์กร (Sustainability Management Committee : SMC) เป็นประสานงานกลางที่จะติดตาม รวบรวม ประเมินผลพร้อมรายงานความก้าวหน้า และผลดำเนินงานต่อคณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กร ซึ่งคณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กรจะรายงานการดำเนินงานด้านความยั่งยืนไปยังคณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กรและคณะกรรมการบริษัทตามลำดับ

คณะกรรมการบริหารจัดการความยั่งยืนองค์กร (Sustainability Management Committee: SMC) จะประกอบไปด้วยผู้บริหารของกลุ่มบงจากฯ ซึ่งในปี 2564 มุ่งเน้นการจัดทำกลยุทธ์ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งเป็นประเด็นที่ทั่วโลกกำลังให้ความสนใจ โดยบริษัทฯ ได้เข้าร่วม Global Campaign Race to Zero



หลักการและกรอบแนวคิดด้านความยั่งยืน (Disclosure 102-16)

บริษัทฯ มี “นโยบายการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม (Sustainability Policy)” ที่ได้จากการบูรณาการแนวทางปฏิบัติตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง เกณฑ์ และมาตรฐานสากลด้านความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การปฏิบัติตามข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UN Global Compact: UNGC) ดัชนีความยั่งยืนดาวโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indices: DJSI) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มาตรฐานการวัดคุณภาพองค์กร (International Organization for Standardization : ISO) และความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย เข้ากับวิสัยทัศน์ ทิศทาง และกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ เป็นกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนในระดับองค์กร โดยมีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามแนวทางของ GRI (Global Reporting Initiative) เพื่อสะท้อนความมุ่งมั่นพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนตลอดห่วงโซ่อุปทาน

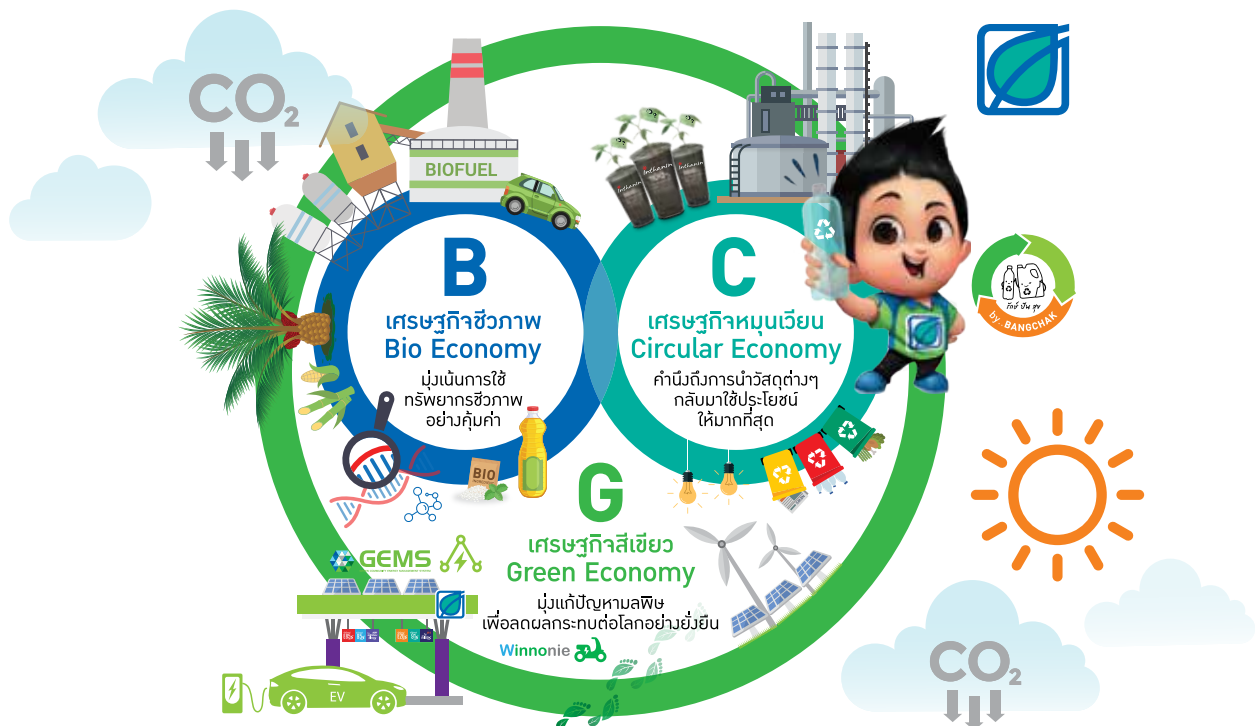
บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม ให้ครอบคลุมประเด็นความยั่งยืนในปัจจุบันและในอนาคตอย่างรอบด้าน โดยพิจารณาการดำเนินธุรกิจปัจจุบันของกลุ่มบางจาก และธุรกิจใหม่ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging risks) รวมถึงแนวโน้มด้านความยั่งยืนของโลก โดยครอบคลุมประเด็นด้านความยั่งยืน 8 ด้าน ดังนี้

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม
3. การผลิตสินค้าและบริการด้วยความรับผิดชอบต่อและส่งเสริมสังคมยั่งยืน
4. การประเมินด้านความยั่งยืนสำหรับธุรกิจใหม่อย่างรอบด้าน
5. การลงทุนในธุรกิจใหม่ด้านนวัตกรรมเพื่อความยั่งยืน
6. การบริหารจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมอย่างคุ้มค่า
7. การส่งเสริมสิทธิมนุษยชนเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน
8. การส่งเสริมการพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน

ท่านสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมของประเด็นความยั่งยืน 8 ด้านของนโยบายการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อมและสังคม ได้ที่



นอกจากนี้บริษัทฯ ได้นำแนวคิดการดำเนินธุรกิจตาม BCG Economy Model ซึ่ง ประกอบด้วย 3 เศรษฐกิจหลักคือ เศรษฐกิจชีวภาพ (Bio economy) ที่มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรชีวภาพอย่างคุ้มค่า โดยอาศัยการใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรให้เป็นผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูง เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular economy) ที่มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากร วัสดุดิบ และผลิตภัณฑ์อย่างคุ้มค่า และเศรษฐกิจสีเขียว (Green economy) ที่มุ่งแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม และลดผลกระทบอย่างยั่งยืน มาเป็นแนวคิดในการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างมูลค่าคุณค่า และความยั่งยืนให้กับบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย



บางจากฯ และผู้มีส่วนได้เสีย

การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย

วิสัยทัศน์ของบริษัทฯ “Evolving Greenovation – มุ่งสู่กลุ่มบริษัทนวัตกรรมสีเขียวชั้นนำในเอเชีย ที่มีบรรษัทภิบาลที่ดี และดำเนินธุรกิจด้วยแนวทางแบบมีส่วนร่วมและยั่งยืน” การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสียถือเป็นเรื่องสำคัญที่บริษัทฯ ได้ดำเนินการให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์อย่างต่อเนื่อง โดยการนำข้อมูลการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสียมาใช้ประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของบริษัทฯ นอกเหนือจากการรอบแนวคิดและเครื่องมือในการวางแผนเชิงกลยุทธ์อื่นๆ เช่น การสำรวจสภาพแวดล้อมของธุรกิจ (Business Environment Scanning) การจัดทำฐานข้อมูล (BIG Data) การประเมินภาพจำลอง (Scenario) และความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน (Intelligent Risks) เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อีกทั้งสามารถสร้างสมดุลระหว่างมูลค่าและคุณค่าจากการดำเนินธุรกิจให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความเชื่อมั่นในการดำเนินงานระหว่างบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสีย

กระบวนการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย

1

ระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและจัดลำดับโดยพิจารณา 3 เกณฑ์

- กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ
- บริษัทฯ สร้างผลกระทบด้านความยั่งยืนให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียหรือไม่
- กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียมีอิทธิพลที่จะมีผลกระทบด้านความยั่งยืนต่อบริษัทฯ หรือไม่

2

การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย มีขั้นตอนที่สำคัญดังนี้

- กำหนดส่วนงานผู้รับผิดชอบกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย
- กำหนดวิธีการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอในการดำเนินงาน
- รวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย

3

การวิเคราะห์และคัดเลือกประเด็นสำคัญ

- พิจารณาคำสำคัญของประเด็นความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียตามบริบทที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบ ความเสี่ยง โอกาส และความสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ทั้งความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย และความสำคัญต่อองค์กร

4

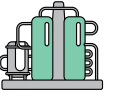
การนำผลไปดำเนินการ

- เสนอผลการวิเคราะห์ต่อคณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กร (SPC) เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและจัดทำกลยุทธ์องค์กร

บริษัทฯ ได้จำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียออกเป็น 10 กลุ่ม ได้แก่ พนักงาน คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ (Supplier) ผู้ประกอบการสถาบันบริการ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น “เพื่อนบ้านบางจาก” สื่อมวลชน เจ้าหนี้ หน่วยงานราชการ และคู่แข่งทางการค้า (Disclosure 102-40) โดยมีการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกัน

เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ยังคงส่งผลกระทบต่อเนื่องมาถึงปี 2564 บริษัทฯ ได้มีการสื่อสาร และกิจกรรมที่ช่วยบรรเทาผลกระทบให้กับผู้มีส่วนได้เสียต่อเนื่อง และได้มีการประชุมออนไลน์กับส่วนงานผู้รับผิดชอบกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อสำรวจความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียในสถานการณ์ดังกล่าว เพื่อปรับการดำเนินงานให้สอดคล้องทันเวลา

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Disclosure 102-40)	วิธีการ Engagement สำคัญ ปี 2564 (Disclosure 102-43)	ความคาดหวัง / ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้เสีย ปี 2564 (Disclosure 102-44)	สิ่งที่บริษัทตอบสนอง ปี 2564	เป้าหมายการตอบสนองปี 2564	ผลลัพธ์ ปี 2564	แผนกิจกรรมปี 2565
1. พนักงาน 	1. วิธีการรับรู้ถึงความต้องการ และ ความคาดหวังผ่าน Engagement survey โดยมีวิธีการทำ ดังนี้ 1.1 กำหนดแผนในการทำ Engagement survey โดย จัดทำ 2 ครั้ง/ปี แบ่งเป็นทุก 6 เดือน 1.2 กำหนดรูปแบบข้อคำถามในการสำรวจ 3 รูปแบบ 1) ข้อคำถามตามหลัก Kincentric model (Best Employer) 2) ข้อคำถามที่กำหนดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในช่วงนั้น 3) ข้อคำถามปลายเปิดที่ให้แสดงความคิดเห็นตามปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน (Kincentric model) 1.3 ประมวลผล Survey โดยจัดทำออกเป็น 2 Report หลัก คือ Corporate report และ Business Group & Business Unit report 2. วิธีการรับรู้ถึงความต้องการและความคาดหวัง ผ่านการทำ Focus Group 3. HR Visit 4. Leadership Activities	1. การจัดการคนเก่งและบุคลากร (ความเสี่ยงด้านการสูญเสียพนักงาน) 2. เส้นทางเติบโต (ต้องการทราบแผนพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง) 3. การประเมินผลงาน 4. การชื่นชมให้คุณค่า (Recognition & Communication) 5. ต้องการให้รับฟัง feedback จากพนักงานจริง ๆ โดยเพิ่มช่องทางการสื่อสาร ไปถึงหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง	1. การจัดการคนเก่งและบุคลากร : การหมุนเวียนงาน, การปรับระดับ, Innovation project (Mini MBA), แผนการพัฒนาตาม Competency รายบุคคล สำหรับ Successor, Mentoring program, การปรับชื่อตำแหน่ง Recognition (Congrates day), ระบบประเมินแบบ 360 องศาปรับระดับ manager ขึ้นไป 2. โอกาสทางอาชีพ : การหมุนเวียนงาน, การปรับระดับปรับหลักเกณฑ์เส้นทางเติบโต, สื่อสารทำความเข้าใจในเรื่องการเติบโต 3. การประเมินผลงาน : การจัดกลุ่มในการประเมินผลงานให้เหมาะสมกับลักษณะงาน, ปรับปรุงหลักเกณฑ์ประเมินผลงาน, การศึกษาปรับปรุง KPI 4. ผู้บริหารระดับสูง การให้คุณค่า : กิจกรรม Tea Time, Congrates day, Birthday, Build Trust – (Welcome back massage and gift), Gift box, Special box, Townhall (BU/BG) 5. บริษัทมีมาตรการ / การสื่อสารที่ชัดเจนในภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจและภาวะโรคระบาด : นโยบายมาตรการการแพร่ระบาด COVID-19, สั้น ๆ กับ PS, Townhall, Online Communication, การจัดหาวัคซีน, การรณรงค์ให้พนักงานฉีดวัคซีนโดยไม่ถือเป็นวันลา, Lucky draw ลุ้นรางวัลการฉีดวัคซีน, การให้ความสำคัญเรื่องสุขภาพพนักงานผ่าน KPI, การตรวจ COVID-19 ให้พนักงาน	1. Engagement Score > 67% 2. Talent Focus Score > 51% 3. Average Turnover Rate < 5% 4. High Performer Turnover Rate < 5% 5. Job Rotation for Development > 15%	1. Engagement Score 70% 2. Talent Focus Score 60% 3. Average Turnover Rate = 5.13% 4. High Performer Turnover Rate = 5.75% 5. Job Rotation for Development = 19.91%	สร้างความผูกพันพนักงาน ผ่าน Theme 100 x Happiness เช่น - การพัฒนาทักษะให้กลุ่ม talent - การสื่อสาร - การปรับปรุงระบบบริหารงานบุคคล - ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการชื่นชม ยอมรับ และมองเห็นคุณค่าซึ่งกันและกัน (Recognition Culture)
2. คู่ค้า (supplier) 2.1 คู่ค้า/แรวา/ผู้ส่งมอบ (Supplier, Contractors, Vendors) 	1. การจัดสัมมนาคู่ค้าประจำปี 2. การสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของคู่ค้า 3. การตรวจเยี่ยมคู่ค้า	1. ความรวดเร็วในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง (เน้นการให้ความรู้กับเรื่องความโปร่งใสเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจ) 2. Digital Transformation	1. มีการปรับปรุง TOR สำหรับสินค้าที่เป็น Common ให้เป็นมาตรฐานในการใช้งาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วขึ้นในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง 2. พัฒนาระบบลงนามสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง ผ่านระบบ Electronic (DocuSign) 3. ในส่วนของการชี้แจงงาน ในช่วงสถานการณ์โควิดระบาดใช้การชี้แจงงานผ่านออนไลน์ 4. ในช่วงสถานการณ์โควิดระบาด มีการจัดหาวัคซีนให้ผู้รับเหมาที่เข้ามาทำงานในโรงกลั่น รวมทั้งมีการตรวจ ATK ทุกสัปดาห์ 5. มีการปรับปรุง SCOC (Supplier Code of Conduct) โดยได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริหารและจัดการบริษัทเพื่อให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติสากล 6. มีช่องทางในการรับฟังความเห็นของคู่ค้า ผ่านการจัดสัมมนาคู่ค้าประจำปี นอกเหนือจากการรับฟังผ่านทาง Website บริษัทและผ่านเจ้าหน้าที่จัดหาพัสดุโดยตรง	1. เป้าหมายเปลี่ยนสัญญาแบบกระดาษเป็น Electronic (DocuSign) เป็น 80% ของทั้งหมด 2. ปรับเปลี่ยนระบบการวางหลักประกันสัญญาประเภท Bank Guarantee ให้เป็น e-Guarantee (Blockchain BG) 3. ปรับปรุง SCOC (Supplier Code of Conduct) และสื่อสารกับคู่ค้า 4. รับฟังความคิดเห็นจากคู่ค้าผ่านช่องทางการสัมมนาคู่ค้าประจำปี	1. มีมาตรฐาน TOR ของสินค้ากลุ่ม Common Product 2. เปลี่ยนสัญญาแบบกระดาษเป็น Electronic เป็น 95% ของทั้งหมด 3. ปรับเปลี่ยนระบบการวางหลักประกันสัญญาประเภท Bank Guarantee ให้เป็น e-Guarantee (Blockchain BG) ได้ทั้งหมด 4. จัดสัมมนาคู่ค้าผ่านออนไลน์ มีเนื้อหามุ่งเน้นการสื่อสารเรื่อง Greenhouse Gas และ SCOC (Supplier Code of Conduct) โดยเน้นในเรื่อง Human Rights รวมถึงการต่อต้านคอร์รัปชัน และการงดรับของขวัญในทุกโอกาส ผลการจัดงาน คู่ค้ามีความพึงพอใจต่อ Buyer ในกระบวนการจัดหาพัสดุมากกว่าร้อยละ 80	1. การจัดสัมมนาคู่ค้าประจำปี 2. การสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ และความคาดหวังของคู่ค้า 3. วางแผนปรับปรุงกระบวนการตรวจรับงานให้เป็นมาตรฐาน 4. เพิ่มการปรับปรุง TOR สำหรับสินค้าที่เป็น Common ให้เป็นมาตรฐาน 5. การตรวจเยี่ยมคู่ค้า

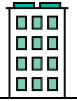
กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Disclosure 102-40)	วิธีการ Engagement สำคัญ ปี 2564 (Disclosure 102-43)	ความคาดหวัง / ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้เสีย ปี 2564 (Disclosure 102-44)	สิ่งที่บริษัทตอบสนอง ปี 2564	เป้าหมายการตอบสนองปี 2564	ผลลัพธ์ ปี 2564	แผนกิจกรรมปี 2565
2.2 คู่ค้าขนส่งน้ำมันทางรถยนต์ 	1. ติดต่อสื่อสารทั้งทางตรง และผ่านระบบออนไลน์ตามความเหมาะสมแต่ละช่วงเวลา เช่น การประชุม KPI อย่างสม่ำเสมอ แม้ว่าจะเป็นช่วงล็อกดาวน์พื้นที่ 2. ส่งข้อมูลข่าวสาร มาตรการต่างๆ ในช่วง COVID-19 3. สำรวจความพึงพอใจในการเข้ารับน้ำมัน และความพึงพอใจจากลูกค้า	1) การจัดสรรงาน ในช่วงเวลาที่ปริมาณจัดส่งลดลงตามยอดขายน้ำมัน 2) การผ่อนผันชั่วคราวให้นำรถไปรับงานจากผู้ว่าจ้างอื่นได้ ในช่วงที่งานจัดส่งลดลง 3) การสื่อสารต่อหลังการประชุม 4) ปรับปรุงชัดเจนของระบบงานและการสื่อสาร	1. ประสานงานลูกค้าให้เข้าความร่วมมือร่วมกัน และเข้าใจสถานการณ์ 2. ประสานงานลูกค้า ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการลงน้ำมันร่วมกัน เช่น ร่วมรับน้ำมัน 3. ปรับ TOR ลดลงให้ต้นทุนจัดส่งลดลง ในช่วงเศรษฐกิจซบเซา เช่น ไม่ต้องมีรถสำรอง ขยายอายุรถขนส่งภาคใต้ 4. จัดงานให้เป็นธรรม โดยพิจารณาจาก ประสิทธิภาพการทำงาน และติดตามในรายงานการประชุม KPI ผู้รับเหมาขนส่ง 5. จัดหาที่จอดเพิ่มของคลังบางจาก 6. ผ่อนผันให้นำรถไปรับงานจากผู้ว่าจ้างอื่นได้ชั่วคราว ในช่วงงานจัดส่งลดลง 7. แบ่งปันสิ่งจำเป็น โดยจัดเจลแอลกอฮอล์ให้พนักงานขับรถและผู้รับเหมาใช้ตามจุดต่างๆ ในคลังน้ำมัน เมื่อเข้ารับงาน ในช่วงเจลแอลกอฮอล์หายาก 8. จัดหาวัคซีน COVID-19 ให้แก่พนักงานขับรถได้ฉีดอย่างทั่วถึง	1. ลูกค้าและผู้รับเหมาขนส่งมีความเข้าใจและความร่วมมือกันยิ่งขึ้น 2. ลดภาระต้นทุน ผู้รับเหมาขนส่งลง 3. ผู้รับเหมาขนส่งได้งานเป็นธรรมมีประสิทธิภาพในการทำงาน	1. จัดส่งได้อย่างรายวันในภาวะสถานการณ์โรคระบาด COVID-19 โดยลูกค้าและผู้รับเหมา มีความเข้าใจและร่วมมือในมาตรการป้องกัน COVID-19 2. ผู้รับเหมาขนส่งมีงานโอนคลังเป็นงานเสริมเพิ่มขึ้นทดแทนบางช่วงเวลาที่ยอดจัดส่งสถานีบริการน้ำมันลดลงในช่วง COVID-19 ทำให้ต้นทุนของผู้รับเหมาลดลงจากการได้ใช้งานรถขนส่ง 3. ผู้รับเหมาได้จัดสรรงานอย่างเป็นธรรม	1. ขยายการขนส่งด้วยรถกึ่งพ่วงให้ได้ ร้อยละ 45 2. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และติดตามในรายงานการประชุม KPI ผู้รับเหมาขนส่ง
2.3 คู่ค้าขนส่งน้ำมันทางเรือ 	1. จัดประชุมสัมมนาผู้รับเหมาขนส่งน้ำมัน 2. จัดประชุม KPI ผู้รับเหมาขนส่งน้ำมันทุกๆ 3 เดือน	1. การจัดทำสัญญาระยะยาว 2. ค่าขนส่งที่สามารถแข่งขันได้ 3. ควบคุมปริมาณการสูญหายของน้ำมันระหว่างขนส่ง (Oil Loss Control) ให้เป็นไปตามเป้าหมาย 4. ไม่เกิดอุบัติเหตุ และน้ำมันหกรั่วไหลลงสู่แหล่งน้ำ (Oil Spill) ระหว่างขนส่งน้ำมัน 5. ปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารงานการจัดส่งน้ำมันร่วมกัน	1. พัฒนาระบบบริหารงานจัดส่งน้ำมันตามโครงการ Smart Logistic & Inventory Management (SLIM) ซึ่งจะช่วยลดเวลาการจัดส่งน้ำมัน 2. ประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกับบริษัทเรือ ตามระบบ Tanker Management and Self Assessment (TMSA) 3. การประชุมหารือติดตาม KPI ร่วมกับบริษัทเรือ ทุก 3 เดือน	1. ควบคุมการสูญหายของน้ำมันจากการขนส่ง ตามเป้าหมาย ดังนี้ • Intransit Loss : Product < 0.12% • Intransit Loss : Crude < 0.16% 2. จำนวนครั้งที่เกิดเหตุน้ำมันหกรั่วไหลลงสู่แหล่งน้ำ (Oil spill) เป็น 0 3. จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุระหว่างการขนส่งน้ำมัน เป็น 0	1. ควบคุมการสูญหายของน้ำมันจากการขนส่งตามเป้าหมาย ดังนี้ • Intransit Loss : Product 0.09% • Intransit Loss : Crude 0.13% 2. จำนวนครั้งที่เกิดเหตุน้ำมันหกรั่วไหลลงสู่แหล่งน้ำ (Oil spill) เป็น 0 3. จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุระหว่างการขนส่งน้ำมัน เป็น 0	1. ประเมินผลและประชุม KPI ร่วมกับบริษัทเรือทุก 3 เดือน 2. ตรวจสอบและควบคุมการขนส่งน้ำมันทางเรือต่อเนื่อง
2.4 คู่ค้าจัดหาวัตถุดิบในการผลิต (รวมคู่ค้าน้ำมัน /Biofuel) 	1. จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ 2. จัดประชุมกับ Supplier เป็นรายเดือน 3. มีการพบปะ พูดคุยอย่างสม่ำเสมอ	1. ความสม่ำเสมอในการจัดซื้อวัตถุดิบ 2. การจัดหาที่เป็นธรรมและโปร่งใส 3. การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อน้ำมันดิบ ที่เป็นประโยชน์กับผู้ขาย 4. มีความยืดหยุ่นและราบรื่นในการดำเนินงานด้านการรับน้ำมันดิบ/น้ำมันสำเร็จรูป 5. การชำระเงินค่าสินค้า/บริการ และการจัดส่งเอกสารที่ตรงเวลา 6. การจัดการเรื่องการรับ-จ่ายน้ำมันตรงตามแผน/เวลา ครบถ้วนตามกำหนด	1. จัดซื้อวัตถุดิบอย่างสม่ำเสมอ ด้วยการจัดหาที่โปร่งใส 2. มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อกันอย่างสม่ำเสมอ 3. ดำเนินงานอย่างมีความยืดหยุ่น และแก้ไขปัญหาร่วมกัน 4. ดูแลด้านการชำระสินค้าเป็นไปตามเวลาที่กำหนด 5. ปฏิบัติการเรื่องรับ-จ่ายน้ำมันตรงตามเวลา	ผลประเมินความพึงพอใจคู่ค้า ระดับ 3 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน	ผลประเมินความพึงพอใจคู่ค้า ระดับ 4.9 จาก 5 คะแนน	จัดประชุมหารือกับคู่ค้าเป็นรายเดือน

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Disclosure 102–40)	วิธีการ Engagement สำคัญ ปี 2564 (Disclosure 102–43)	ความคาดหวัง / ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้เสีย ปี 2564 (Disclosure 102–44)	สิ่งที่บริษัทตอบสนอง ปี 2564	เป้าหมายการตอบสนองปี 2564	ผลลัพธ์ ปี 2564	แผนกิจกรรมปี 2565
3. ลูกค้า 3.1 ลูกค้าสถาบันบริการทั่วไป (End users) 	1. ทำการวิจัยผู้บริโภค 2. ทำการวิจัยตลาด 3. ข้อมูลพฤติกรรมลูกค้า จากระบบ POS และ CRM 4. ข้อมูลกรมธุรกิจพลังงาน 5. ส่วนงานบริการลูกค้า	1. สถานที่ตั้งสะดวก 2. งานบริการที่รวดเร็ว 3. งานบริการที่สุภาพ กระตือรือร้น 4. จำหน่ายน้ำมันคุณภาพสูง ตรงความต้องการ 5. หอ้งน้ำสะอาด มีเพียงพอ 6. สถานีบริการเข้าออกสะดวก ที่จอดรถพอ 7. มีแผนฉุกเฉินรองรับ และมีมาตรการในการดำเนินงานในสถานการณ์ต่างๆ และมาตรการช่วยเหลือเยียวยาหลังเกิดเหตุการณ์ 8. สนับสนุนมาตรการช่วยเหลือลูกค้าในภาวะฉุกเฉิน	1. ขยายสถานีบริการในทำเลที่มีความต้องการพัฒนาสถานีบริการรูปแบบ Unique Design ที่ออกแบบมาอย่างมีเอกลักษณ์ และบริการเสริมต่างๆ มากมาย 2. ปรับปรุงงานมาตรฐานการบริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น 3. นำเทคโนโลยีมาพัฒนางานบริการ เช่น การรับชำระเงินด้วยระบบ Bangchak digital payment ช่วยลดระยะเวลาในการบริการของพนักงานลง การสะสมแต้มโดยใช้การบอกเบอร์โทรศัพท์ 4. เพิ่มการอบรมพนักงานหน้าลานผ่านระบบ Bangchak online academy เข้าถึงอบรมง่ายขึ้น 5. พัฒนาผลิตภัณฑ์น้ำมันคุณภาพสูง ที่ดีต่อสิ่งแวดล้อม ได้แก่ E20S Evo คุณภาพระดับพรีเมียม ราคาเท่าเดิม 6. เพิ่มการ Survey ผ่าน Mobile application เพื่อสามารถแก้ปัญหาลูกค้า ได้อย่างตรงจุดและทันทันที 7. พัฒนาพันธมิตร Non oil ใหม่ ๆ รองรับความต้องการของลูกค้า เช่น EV Charger, Bangchak Food Truck 8. นำข้อมูลของลูกค้ามาพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม เช่น กิจกรรม Cross sell สำหรับสมาชิกบางจาก โครงการแลกแต้มแลกทอง โครงการแต้มแลกส่วนลด โครงการสำหรับ Rider ส่งของ Delivery Grab และ Food Panda 9. กำหนดมาตรการป้องกันและดูแลรักษาความสะอาดภายในปั้มน้ำมัน (7 Safe) การตรวจ ATK เชิงรุกให้กับพนักงานบริการ เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ 10. ร่วมบรรเทาสถานการณ์ COVID-19 โดยให้ลูกค้าสถานีบริการได้มีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง เช่น บางจากฯ ชวนคนไทยสู้โควิด-19 The Series, เต็มน้ำมัน ปั่นน้ำใจให้น้ำดื่มให้โรงพยาบาลสนามและสถานพยาบาลในพื้นที่วิกฤติ ส่งน้ำมัน...ปั่นน้ำใจ บางจากร่วมสมทบค่าน้ำมันสำหรับกลุ่มอาสาสมัครเพื่อใช้ในการรับส่งผู้ป่วยโควิด รวมถึงสนับสนุนสินค้าเกษตรที่ได้รับผลกระทบจากความต้องการที่ลดลง 11. พัฒนาลิทธิประโยชน์สำหรับสมาชิกบัตรบางจาก ให้เข้ากับสถานการณ์ เช่น ให้สมาชิกบางจากใช้คะแนนแลกรับกรมธรรม์ประกัน COVID-19	1. ส่วนแบ่งการตลาด น้ำมันใส่ผ่านสถานีบริการเพิ่มเป็น 16.0% 2. NPS Score อันดับ 1	1. ส่วนแบ่งการตลาดน้ำมันใส่ผ่านสถานีบริการเพิ่มเป็นร้อยละ 16.2 2. NPS Score ร้อยละ 77.5 อันดับ 1 รวม 3. จำนวนสมาชิกให้คะแนนความพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการผ่าน Mobile Application เฉลี่ยร้อยละ 93.7	1. ขยายสถานีบริการทั้งแบบมาตรฐานและ Unique Design เพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภค 2. ปรับปรุงสถานีบริการเดิมบางส่วน เพื่อให้มีความพร้อมมากขึ้น 3. นำ Digital เพื่อมาปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้า เช่น Personalized Offerings 4. พัฒนาและขยาย Model ธุรกิจ Non-Oil ใหม่ ๆ ร่วมกับ Partner เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค
3.2 ลูกค้าอุตสาหกรรม 	1. ผู้แทนการตลาด 2. วิศวกรบริการเทคนิค 3. กิจกรรมมอบบุหรรมกับภาครัฐและสมาคมต่างๆ 4. แบบประเมินความพึงพอใจ 5. Customer complaint	1. ต้องการการตอบสนองที่รวดเร็วของตัวแทนตลาด 2. การเพิ่มระยะเวลาการชำระเงินในช่วง COVID-19 3. การจัดส่งตรงเวลา 4. สินค้าคุณภาพได้มาตรฐาน คู่มีราคา	1. พิจารณาเพิ่มเทอมชำระเงินให้ลูกค้าที่ชำระเงินสด ไม่มีหนี้ค้าง 2. มีการให้วงเงินพิเศษสำหรับลูกค้ารายย่อยขึ้นดี 3. ผลักดันการใช้ระบบ e-Tax invoice ช่วยอำนวยความสะดวกกับลูกค้าในการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบ Online 4. มีการประชุมกับขนส่งทุกเดือนสรุปความต้องการและข้อร้องเรียนต่างๆ ที่ได้จากการจัดส่ง 5. ให้ลูกค้าอุตสาหกรรมประเมินความพอใจหลังได้รับบริการจากบริษัทฯ เช่น งานบริการเทคนิค งานบริการขนส่ง 6. พิจารณาเพิ่มรถจัดส่งในช่วงหีบฮ้อย ให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า 7. ออกผลิตภัณฑ์ใหม่ B10S B20S แต่ราคาเดิม และพัฒนาสารทำละลาย (Solvent) ภายใต้ชื่อ BCP White Spirit-3040 ที่ใช้ในอุตสาหกรรมสี 8. ปรับปรุง เพิ่มคลังน้ำมันในการจ่ายน้ำมันให้ครอบคลุม และสามารถจัดส่งได้รวดเร็วยิ่งขึ้น 9. ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลน้ำมันหล่อลื่นชนิดต่างๆ ให้สามารถเข้ามาตรวจสอบผลิตภัณฑ์น้ำมันหล่อลื่นที่เหมาะสม ใน www.bangchaklubricants.com	1. ลูกค้าวงเงินพิเศษซื้อต่อเนื่อง 2. ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 3. มีผลิตภัณฑ์ใหม่ตามความต้องการของลูกค้า 4. ผลการประเมินความพึงพอใจการบริการให้คำปรึกษาจากทีมบริการด้านเทคนิค เมื่อลูกค้าเกิดปัญหาการใช้งานในภาวะที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อที่ค่อนข้างรุนแรงความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	1. ลูกค้าวงเงินพิเศษซื้อต่อเนื่อง 2. ผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ไม่น้อยกว่าร้อยละ 91.8 3. พัฒนาสารทำละลาย (Solvent) ภายใต้ชื่อ BCP White Spirit-3040 ที่ใช้ในการสีนค้าของอุตสาหกรรมสี 4. ผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการให้คำปรึกษาจากทีมบริการด้านเทคนิค เมื่อลูกค้าเกิดปัญหาการใช้งานในภาวะที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อที่ค่อนข้างรุนแรง ร้อยละ 80	1. พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการลูกค้า 2. บริหารการจัดส่งให้ดียิ่งขึ้น 3. พัฒนาการให้คำปรึกษาจากทีมบริการด้านเทคนิค เมื่อลูกค้าเกิดปัญหาการใช้งานในภาวะที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อที่ค่อนข้างรุนแรง

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Disclosure 102-40)	วิธีการ Engagement สำคัญ ปี 2564 (Disclosure 102-43)	ความคาดหวัง / ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้เสีย ปี 2564 (Disclosure 102-44)	สิ่งที่บริษัทตอบสนอง ปี 2564	เป้าหมายการตอบสนองปี 2564	ผลลัพธ์ ปี 2564	แผนกิจกรรมปี 2565
3.3 ลูกค้าขายส่ง 	1. ผู้แทนการตลาด 2. วิศวกรบริการเทคนิค 3. กิจกรรมมอบกุญแจร่วมกับภาครัฐและสมาคมต่างๆ 4. แบบประเมินความพึงพอใจ 5. Customer complaint	1. ต้องการการตอบสนองที่รวดเร็วของผู้แทนตลาด 2. การเพิ่มระยะเวลาการชำระเงิน 3. การจัดส่งตรงเวลา 4. รายการโปรโมชั่นและราคาที่เหมาะสมได้ 5. สร้างความคล่องตัว ทั้งเรื่องการชำระเงิน โอนเงิน	1. อนุมัติวงเงินเพิ่มเติมจากวงเงินที่มีการรับประกันสินเชื่อ 2. จัดรายการโปรโมชั่นตามที่ได้หารือกับลูกค้า รวมถึงให้ส่วนลดประจำ ไตรมาส และประจำปีเพื่อให้ลูกค้าซื้ออย่างต่อเนื่อง และเพิ่มผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย	1. ขยายยอดขายน้ำมันหล่อลื่นสำเร็จรูป ผ่านลูกค้าขายส่งมากขึ้น 2. ขยายส่วนแบ่งการตลาดต่อเนื่อง	1. ยอดขายน้ำมันหล่อลื่นสำเร็จรูป ผ่านลูกค้าขายส่งได้ตามเป้าหมาย 2. ส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นจากปี 2563	1. จัดให้มีการสัมมนากลุ่มย่อยให้กับลูกค้าของตัวแทนจำหน่าย เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ 2. จัดให้มีส่วนลดประจำเดือนเพื่อช่วยลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากการค้าขายที่ชะลอตัวลง
4. ผู้ประกอบการสถานีบริการ 4.1 สถานีบริการน้ำมัน BGN 4.2 ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน Dealer 4.3 สถานีบริการน้ำมันสหกรณ์ (COOP) 	1. ผู้แทนการตลาด 2. การประชุมรายเดือน/ไตรมาสประจำปี 3. ระบบ BCP Link 4. Mystery Shopper 5. ระบบ call center 6. ข้อมูลกรมธุรกิจพลังงาน	1. ผลประกอบการที่ดีขึ้น (การประกอบธุรกิจเพื่อให้ได้ผลกำไร และสร้างรายได้ให้มากขึ้น) 2. การดูแลของ MR (Marketing representative) 3. การสนับสนุนและดูแลมาตรฐานสถานีบริการให้มีความพร้อมในการแข่งขัน (ระบบบริหารจัดการปั๊ม ให้มีความทันสมัย) 4. การซ่อมอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ 5. โปรแกรมส่งเสริมการขาย การโฆษณาที่มีประสิทธิภาพ (ต้องการให้พัฒนาเครื่องมือทางการตลาด) 6. การพัฒนาผลิตภัณฑ์คุณภาพสูง (การนำส่งสินค้าที่มีคุณภาพสู่สถานีบริการ) 7. การบริการจัดส่งน้ำมันตรงเวลา ครบถ้วน ไม่สูญหาย 8. มีแผนฉุกเฉินรองรับ และมีมาตรการในการดำเนิน งานในสถานการณ์ต่างๆ 9. สามารถให้บริการได้ตามปกติในภาวะฉุกเฉิน 10. มีมาตรการช่วยเหลือเยียวยาหลังเกิดเหตุการณ์ 11.การให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ด้านการสร้างความร่วมมือ	1. การรักษาคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งและผลักดันการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของตลาด 2. ให้การสนับสนุนและดูแลมาตรฐานสถานีบริการให้มีความพร้อมในการแข่งขัน 3. สนับสนุนการปรับปรุงภาพลักษณ์สถานีบริการ เช่น Renovate, Bright and Clean 4. จัดรายการส่งเสริมการขายต่อเนื่องเพื่อกระตุ้นยอดขายในลูกค้าแต่ละกลุ่ม เช่น โครงการแจกน้ำ โครงการแลกแต้มแลกทอง 5. ให้เงินสนับสนุนเพื่อจูงใจผู้ประกอบการในการรักษาภาพลักษณ์ และมาตรฐานงานบริการ 6. พัฒนาระบบติดตามรถขนส่งน้ำมัน เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดตาม และป้องกันการทุจริตในการขนส่ง 7. พัฒนาระบบ E-Training (BOA: Bangchak Online Academy) เพื่ออบรม การบริหารจัดการงานบริการภายในสถานีบริการน้ำมันให้กับผู้ประกอบการในช่วง COVID-19 8. เพิ่มมาตรการป้องกันและดูแลรักษาความสะอาดภายในปั๊มน้ำมัน (7 Safe) 9. จัดส่ง “กล่องความห่วงใย” ให้กับผู้ประกอบการ ภายในกล่องประกอบด้วย ที่วัดอุณหภูมิแบบยิง ที่วัดออกซิเจน ฟาทะลายใจ เจลแอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงในการติดเชื้อ 10. สนับสนุนวัคซีนทางเลือกให้แก่พนักงานบริการหน้าลาน 11. บริการตรวจโควิด ให้แก่ผู้ประกอบการและพนักงานหน้าลาน ในพื้นที่เสี่ยง 12. กำหนดมาตรการดูแล ช่วยเหลือพนักงานให้บริการที่ติดเชื้อ 13. จัดรายการส่งเสริมการขายช่วยผลักดันยอดขายให้ผู้ประกอบการในช่วงสถานการณ์ ความต้องการของลูกค้าลดลง	1. ส่วนแบ่งการตลาดน้ำมันใส่ผ่านสถานีบริการเพิ่มเป็นร้อยละ 16 2. NPS Score อันดับ 1 3. คะแนน Mystery Shopper สถานีบริการที่ผ่านมาตรฐาน (BGN 90%, Dealer 75%)	1. ส่วนแบ่งการตลาดน้ำมันใส่ผ่านสถานีบริการเพิ่มเป็นร้อยละ 16.2 2. NPS Score อันดับ 1 ร่วม 3. คะแนน Mystery Shopper สถานีบริการที่ผ่านมาตรฐาน (BGN - 99 %, Dealer - 87%)	1. พัฒนาและขยาย Model ธุรกิจ Non-Oil ใหม่ ๆ ร่วมกับ Partner เพื่อเพิ่มรายได้และใช้ประโยชน์จากพื้นที่เช่าให้สูงสุด 2. สนับสนุนการปรับปรุงภาพลักษณ์สถานีบริการเพื่อให้สามารถดึงดูดผู้บริโภคได้ 3. จัดรายการส่งเสริมการขายต่อเนื่อง 4. จัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นยอดขายกับผู้ประกอบการ เช่น แจกรางวัล และการให้ Incentive
5. คู่แข่งทางการค้า (สถานีบริการ) 	1. ติดตามผลการดำเนินงาน สภาพตลาดจากข้อมูลของกรมธุรกิจพลังงาน 2. ศึกษาข้อมูลคู่แข่งผ่านรายงานทางการเงิน และนำเสนอผู้เกี่ยวข้อง 3. ติดตามข่าวสารและกิจกรรมทางการตลาดจากสื่อต่างๆ รวมทั้ง Social media 4. ให้ความร่วมมือและประสานงานกับคู่แข่งในประเด็นที่ภาครัฐขอความร่วมมือ 5. ให้ข้อมูลทางการตลาดที่ไม่กระทบคู่แข่ง 6. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน 7. กิจกรรม Sport Day ร่วมกัน	1. ดำเนินกิจการด้วยความ โปร่งใสภายใต้การค้าและ การแข่งขันที่เป็นธรรม 2. ให้ความช่วยเหลือคู่แข่งในภาวะฉุกเฉินที่กระทบต่อคู่แข่ง	ดำเนินธุรกิจภายใต้การแข่งขันตามกลไกตลาดเสรี และปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส	1. ไม่มีข้อร้องเรียนด้านลบหรือข่าวสารด้านลบในการทำธุรกิจกับคู่แข่ง 2. ไม่มีข้อร้องเรียนจากคู่แข่งในส่วนของการดำเนินธุรกิจที่ไม่เป็นธรรม	1. ไม่มีข้อร้องเรียนด้านลบหรือข่าวสารด้านลบในการทำธุรกิจกับคู่แข่ง 2. ไม่มีข้อร้องเรียนจากคู่แข่งในส่วนของการดำเนินธุรกิจที่ไม่เป็นธรรม	ดำเนินธุรกิจภายใต้การแข่งขันตาม กลไกตลาดเสรี และปฏิบัติตาม กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Disclosure 102–40)	วิธีการ Engagement สำคัญ ปี 2564 (Disclosure 102–43)	ความคาดหวัง / ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้เสีย ปี 2564 (Disclosure 102–44)	สิ่งที่บริษัทตอบสนอง ปี 2564	เป้าหมายการตอบสนองปี 2564	ผลลัพธ์ ปี 2564	แผนกิจกรรมปี 2565
6. เจ้าหนี้ (สถาบันการเงิน ผู้ถือหุ้น) 	1. Feedback จากการรับโทรศัพท์ 2. Feedback จากการตอบแบบ สอบถาม 3. Feedback จากการสื่อสารทาง email 4. Feedback จากการประชุมต่างๆ, Conference call, Roadshow	1. ความมั่นคงของธุรกิจในอนาคตไม่ปกติ แผนการรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงแผนป้องกันความเสี่ยง 2. เห็นผลประกอบการที่ดี มีผลตอบแทน ที่สูงขึ้น (Capital Gain) และเติบโต อย่างต่อเนื่องมั่นคง 3. ต้องมีเป้าหมายและทิศทางการขยาย ธุรกิจของบริษัทฯ ในอนาคตที่ชัดเจน และลงทุนในธุรกิจที่ให้ผลตอบแทนใน ระดับที่เหมาะสม 4. การจ่ายเงินปันผลของบริษัทฯ อยู่ใน ระดับที่น่าพอใจ มีการจ่ายสม่ำเสมอ 5. ความคืบหน้าของโครงการต่างๆ เป็น ไปตามแผนที่วางไว้ 6. การดำเนินธุรกิจตามแนวทางการ พัฒนาอย่างยั่งยืน (sustainability) และตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี 7. ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ สำคัญที่กระทบต่อการดำเนินธุรกิจ โดยการเปิดเผยข้อมูลมากขึ้น 8. ได้เข้าร่วมกิจกรรมเยี่ยมชมกิจการ	1. ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาเงินกู้ และหุ้นกู้ได้อย่าง เคร่งครัด 2. ปฏิบัติตามกฎหมายที่ของสถาบันการเงินซึ่งออกโดยหน่วย งานภาครัฐอย่างเคร่งครัด 3. ตอบข้อซักถาม ให้ข้อมูล แก่เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เมื่อมีข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว 4. เปิดโอกาสให้สถาบันรายใหม่ เข้ามาให้บริการทางการเงิน	1. อัตราส่วนทางการเงินที่เป็น เงื่อนไขสัญญาเงินกู้/หุ้นกู้ ไม่เกินที่กำหนดไว้ 2. ให้ข้อมูล/ตอบคำถาม แก่สถาบันการเงินครบถ้วน	1. อัตราส่วนทางการเงินที่ เป็นเงื่อนไขสัญญาเงิน กู้/หุ้นกู้ ไม่เกินที่กำหนดไว้ซึ่งเป็นไปตามที่ กำหนดไว้ในสัญญา 2. ให้ข้อมูล/ตอบคำถาม เมื่อมีข้อสงสัยแก่สถาบัน การเงินครบถ้วน	1. จัดการประชุมพบปะ อัปเดตแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ของบริษัทและธนาคาร เพื่อจะได้มีข้อมูลที่เป็ปัจจุบัน ในเชิงตัวเลขเพื่อให้เจ้าหน้าที่เห็นทิศทางการพัฒนา ของภาพธุรกิจอย่างต่อเนื่อง 2. เข้าร่วมสัมมนาหรืออบรมกับสถาบันการเงินต่างที่ได้ จัดขึ้น 3. Feedback ให้กับเจ้าหน้าที่ไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์ แบบสอบถามหรือช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ
7. นักลงทุน (นักลงทุนสถาบัน, นักลงทุนรายย่อย และ ESG Rating Agencies) 	1. Feedback จากการประชุมต่างๆ, Conference call, Roadshow 2. Feedback จากการรับโทรศัพท์ 3. Feedback จากการสื่อสารทาง email 4. Feedback จากการตอบแบบ สอบถาม 5. การตอบแบบประเมินทางด้าน ESG	1. ความมั่นคงของธุรกิจในอนาคตไม่ปกติ แผนการรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงแผนป้องกันความเสี่ยง 2. เห็นผลประกอบการที่ดี และเติบโต อย่างต่อเนื่องมั่นคง 3. ต้องมีเป้าหมายและทิศทางการขยาย ธุรกิจของบริษัทฯ ในอนาคตที่ชัดเจน และลงทุนในธุรกิจที่ให้ผลตอบแทนใน ระดับที่เหมาะสม 4. ผลตอบแทนที่สูงขึ้น (Capital Gain) 5. การจ่ายเงินปันผลของบริษัทฯ อยู่ใน ระดับที่น่าพอใจ มีการจ่ายสม่ำเสมอ 6. ความคืบหน้าของโครงการต่างๆ เป็น ไปตามแผนที่วางไว้ 7. การดำเนินธุรกิจตามแนวทางการ พัฒนาอย่างยั่งยืน (sustainability) และตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (ให้ความสำคัญ และเปิดเผยข้อมูล ตามเกณฑ์การให้คะแนนด้าน ESG เพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ลงทุน) 8. ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ สำคัญที่กระทบต่อการดำเนินธุรกิจ โดยการเปิดเผยข้อมูลมากขึ้น 9. ได้เข้าร่วมกิจกรรมเยี่ยมชมกิจการ 10. การตอบแบบประเมินทางด้าน ESG	1. พยายามจ่ายเงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้นอย่างเหมาะสมกับ ผลการดำเนินงานและนโยบายของบริษัท และมีอัตราการ จ่ายเป็นไปในทิศทางใกล้เคียงกับบริษัทอื่นที่ประกอบ ธุรกิจเดียวกัน 2. ปรับเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารกับผู้ถือหุ้น นักลงทุน และ นักวิเคราะห์ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ ระบาดของ COVID–19 โดยใช้การสื่อสารผ่าน Online Meeting/Video Conference มากขึ้น เพื่อให้ยังคง สามารถจัดกิจกรรมต่างๆ ได้ และยังสามารถสื่อสารกับ นักลงทุนได้อย่างต่อเนื่องในช่วงภาวะไม่ปกติ 3. เข้าร่วมกิจกรรม Opportunity Day ที่ทางตลาดหลักทรัพย์ฯ เพื่อให้ผู้บริหารมีโอกาสพบกับนักลงทุนรายย่อย 4. ปรับปรุงเว็บไซต์ของนักลงทุนสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย ข้อมูลครบถ้วน ใช้งานง่าย รวมถึงนำข้อมูล Update ทั้งด้านข้อมูลผลการดำเนินงาน และข้อมูลต่าง ๆ ให้ขึ้น website อย่างรวดเร็วมากขึ้น 5. จัดทำ MD&A/Factsheet/Company Profile เพื่อเป็น ข้อมูลให้กับผู้ถือหุ้น และนักลงทุนได้รู้จักธุรกิจของบริษัทฯ ผลประกอบการของบริษัทฯในแต่ละไตรมาส รวมถึง แผนการลงทุนและความคืบหน้าของโครงการต่างๆ ของ กลุ่มบริษัทฯ 6. จัดทำ Report สรุปคำถาม และ Comment ต่างๆ ที่ได้ รับจากผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์ รายงานให้ ผู้บริหารได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ 7. ตอบแบบประเมินทางด้าน ESG ตามที่นักลงทุนหรือ ผู้ถือหุ้นร้องขอ	1. ได้รับเชิญไป Roadshow 2. ได้รับการติดต่อขอ Conference call 3. ได้รับรางวัลทางด้าน IR	1. & 2.ทางนักลงทุนสัมพันธ์ได้ปรับตัวเพื่อรองรับ สถานการณ์ COVID–19 โดยได้ร่วม Virtual roadshow และ Online conference call กับทั้ง บริษัทหลักทรัพย์ และนักลงทุนทั้งในประเทศ และต่างประเทศ 3. ได้รับรางวัลทางด้าน IR จาก Asian Excellence Award ใน 3 สาขา ดังนี้ – Asia’s Best CEO (Investor Relations) – Asia’s Best CFO (Investor Relations) – Best Investor Relations Company (Thailand)	1. จัดงานประชุมนักวิเคราะห์ประจำปีไตรมาสเพื่อแสดงผล การดำเนินงานของบริษัทฯ และนำขึ้น Website นักลงทุนสัมพันธ์พร้อมทั้งทำการแปลการประชุมเป็น ภาษาอังกฤษเพื่อให้เข้าถึงการประชุมได้ทุกคน 2. กลับมาจัด/ร่วมกิจกรรมที่ช่วยให้นักลงทุนเข้าถึงและ เข้าใจข้อมูลของบริษัทฯได้มากขึ้น เช่น กิจกรรม shareholder site visit เป็นต้น ในกรณีที่สถานการณ์ COVID–19 คลี่คลาย 3. ร่วมงาน Roadshow และ Conference ทั้งแบบ Online และ On-site (เมื่อสถานการณ์เอื้ออำนวย อย่างต่อเนื่อง) กับนักลงทุนอย่างต่อเนื่อง 4. เข้าร่วมกิจกรรม Opportunity Day ที่จัดโดยตลาด หลักทรัพย์ เพื่อให้ผู้บริหารมีโอกาสพบกับนักลงทุน รายย่อย 5. ปรับปรุงเว็บไซต์ของนักลงทุนสัมพันธ์ให้มีความ ทันสมัย ข้อมูลครบถ้วน ใช้งานง่าย รวมถึงนำข้อมูล Update ทั้งด้านข้อมูล ผลการดำเนินงาน และ Content ต่างๆ ขึ้น Website อย่างรวดเร็วมากขึ้น 6. จัดทำ MD&A / Factsheet / Company Profile เพื่อ เป็นข้อมูลให้กับผู้ถือหุ้น และนักลงทุนได้รู้จักธุรกิจ ของบริษัทฯ ผลประกอบการของบริษัทฯ ในแต่ละ ไตรมาส รวมถึงแผนการลงทุนและความคืบหน้าของ โครงการต่างๆ ของกลุ่มบริษัทฯ 7. จัดทำ Report สรุปคำถาม และ Comment ต่างๆ ที่ ได้รับจากผู้ถือหุ้น นักลงทุน และนักวิเคราะห์ รายงาน ให้ผู้บริหารได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Disclosure 102-40)	วิธีการ Engagement สำคัญ ปี 2564 (Disclosure 102-43)	ความคาดหวัง / ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้เสีย ปี 2564 (Disclosure 102-44)	สิ่งที่บริษัทตอบสนอง ปี 2564	เป้าหมายการตอบสนองปี 2564	ผลลัพธ์ ปี 2564	แผนกิจกรรมปี 2565
8. เพื่อนบ้านบาวจาก 8.1 ชุมชนระยะใกล้ (ชุมชนระยะใกล้มี 1.5 กิโลเมตรทั้งหมด 8 ชุมชน, ตำบลพระโขนง และบางนา 2 ตำบล, ตำบลบางนาแฉัง 11 หมู่บ้าน 	- พนักงานชุมชนสัมพันธ์ และการลงพื้นที่พูดคุย - การเข้าถึงกิจกรรมชุมชนของกลุ่มเป้าหมาย - ช่องทางการสื่อสาร/รับข้อร้องเรียน - โทรศัพท์สายตรง/Call Center 24 ชม. - ป้ายบอร์ดประชาสัมพันธ์ - เสียตามสาย - LINE - ใบปลิว/แผ่นพับ/ป้ายแบนเนอร์ - การประเมินผลกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ - การประเมินความต้องการของชุมชนโดย Third Party	1. การดำเนินงานธุรกิจด้วยความปลอดภัย 2. การแจ้งล่วงหน้าให้ชุมชนทราบก่อนที่จะดำเนินการใดๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความเข้าใจผิดแก่ชุมชน 3. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ 3.1 พัฒนาการศึกษา 3.2 พัฒนาคุณภาพชีวิต 3.3 พัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชน 4. การช่วยแก้ปัญหาในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19	1. ดำเนินกิจกรรมการตรวจสอบอุปกรณ์และสนับสนุนการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยในชุมชนอย่างต่อเนื่อง (โครงการสายตรวจความปลอดภัย) 2. สื่อสารการทำงานตามแผนให้ชุมชนทราบล่วงหน้าผ่านช่องทางต่างๆ เช่น - ป้ายบอร์ดประชาสัมพันธ์ - เสียตามสาย - LINE - ใบปลิว/แผ่นพับ/ป้ายแบนเนอร์ 3. ปรับรูปแบบกิจกรรมให้สอดคล้อง เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมปัจจุบัน และความต้องการของชุมชน - โครงการบางจากห่วงใย สู้ภัยโควิด-19 - สนับสนุนหน้ากากอนามัยทางการแพทย์, แอลกอฮอล์ล้างมือ, หน้ากาก N 95, ยาฟ้าทะลายโจร, อุปกรณ์การเรียนสำหรับเยาวชนในชุมชน, สนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์แก่ศูนย์พักคอยชุมชน - โครงการปันกันอิ่ม สนับสนุนอาหารให้ผู้ได้รับผลกระทบ จาก COVID-19 4. จัดกิจกรรมสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนในช่วงการระบาดของ COVID-19 (โครงการอาหารกล่องปันสุข) 5. สนับสนุนและมีส่วนร่วมกับกิจกรรมภายในชุมชน (สนับสนุนกิจกรรม วันเด็ก, วันสงกรานต์)	1. ผลประเมินความพึงพอใจจากการเข้าร่วมกิจกรรม จากแบบสอบถาม >90% 2. การวัดผลการประเมินความผูกพันของชุมชน >84%	1. ผลประเมินความพึงพอใจจากการเข้าร่วมกิจกรรม จากแบบสอบถาม 93.18% 2. การวัดผลการประเมินความผูกพันของชุมชน 86%	
8.2 กลุ่มโรงเรียน 	- พนักงานชุมชนสัมพันธ์/การลงพื้นที่พูดคุย - กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ - การประเมินความต้องการของโรงเรียน โดย Third Party	1. ได้รับการพัฒนาด้านการศึกษา ศักยภาพของบุคลากรใน โรงเรียน ได้รับการสนับสนุนด้านเทคโนโลยี/สื่อการสอน 2. ได้รับการสนับสนุนด้านความปลอดภัย การให้ความรู้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน/สนับสนุนอุปกรณ์ดับเพลิง 3. ได้รับการพัฒนาสภาพแวดล้อม/สิ่งแวดล้อมให้มีความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมแก่ ครู-นักเรียน (โรงเรียนให้ความสำคัญด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเนื่องจากโรงเรียนเป็นหน่วยหนึ่งของชุมชนที่อาจได้รับผลกระทบ) 4. การช่วยบรรเทาปัญหาในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19	1. โครงการ ECO School ช่อง Youtube 2. ดำเนินโครงการด้านความปลอดภัย “บางจากห่วงใยปลอดภัยในโรงเรียน” (ซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟร่วมกับโรงเรียนแบบออนไลน์) 3. สนับสนุนอุปกรณ์ดับเพลิงให้โรงเรียน 4. จัดโครงการ BCP Knowledge Tube อบรมแบบออนไลน์ 5. ปรับรูปแบบกิจกรรมให้สอดคล้อง เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมปัจจุบัน และความต้องการของชุมชน - โครงการบางจากห่วงใย สู้ภัยโควิด-19 - สนับสนุนหน้ากากอนามัยทางการแพทย์, แอลกอฮอล์ล้างมือ, หน้ากาก N 95, ยาฟ้าทะลายโจร - โครงการปันกันอิ่ม สนับสนุนอาหารให้ผู้ได้รับผลกระทบจาก COVID-19	1. ผลประเมินความพึงพอใจจากการเข้าร่วมกิจกรรม จากแบบสอบถาม 90% 2. การวัดผลการประเมินความผูกพันของชุมชน 84%	1. ผลประเมินความพึงพอใจจากการเข้าร่วมกิจกรรม จากแบบสอบถาม 96.53% 2. การวัดผลการประเมินความผูกพันของชุมชน 86%	พัฒนาแผนกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนใน 7 ด้าน คือ - คุณภาพชีวิต - การศึกษา - คุณภาพสิ่งแวดล้อม - ความปลอดภัย - เศรษฐกิจ - ความสัมพันธ์ - สาธารณประโยชน์
8.3 กลุ่มครอบครัว (กลุ่มบ้านเดี่ยว) 	1. พนักงานชุมชนสัมพันธ์ 2. กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ 3. จุลสารครอบครัวใบไม้ 4. Facebook ครอบครัวใบไม้บางจาก 5. การประเมินความต้องการของกลุ่มโดย Third Party	1. การดำเนินธุรกิจด้วยความปลอดภัย ซึ่งส่งผลกระทบต่อลักษณะและการยอมรับในบริษัท 2. สนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อม เช่น เป็นสื่อกลางส่งเสริมหรือสนับสนุนโครงการพัฒนา สิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น เช่น การให้ความรู้ด้านสภาพแวดล้อมเพื่อนบ้านหรือกิจกรรมอนุรักษ์ปลูกจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม 3. สนับสนุนโครงการด้านคุณภาพชีวิต เช่น การให้ความรู้ด้านสุขภาพกาย สุขภาพใจ 4. การช่วยบรรเทาปัญหาในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19	1. จัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยปรับรูปแบบกิจกรรมให้สอดคล้อง เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมปัจจุบัน และความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เช่น - กระเป๋า + ชุดป้องกันโรคระบาด (บางจากห่วงใย สู้ภัยโควิด-19) - D.I.Y สายคล้อง MASK - D.I.Y กระเป๋าผ้าหรรษา - บางจากห่วงใย สู้ภัยโควิด 19 - มอบหน้ากากอนามัยทางการแพทย์ 2. สื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายอย่างต่อเนื่องผ่านจุลสาร และ Facebook ครอบครัวใบไม้บางจาก 3. โครงการบางจากห่วงใย สู้ภัยโควิด-19 - สนับสนุนหน้ากากอนามัย ทางกาย, แอลกอฮอล์ล้างมือ, หน้ากาก N 95, ยาฟ้าทะลายโจร	1. ผลประเมินความพึงพอใจจากการเข้าร่วมกิจกรรมจากแบบสอบถาม >90% 2. การวัดผลการประเมินความผูกพันของชุมชน >84%	1. ผลประเมินความพึงพอใจจากการเข้าร่วมกิจกรรมจากแบบสอบถาม 96.50% 2. การวัดผลการประเมินความผูกพันของชุมชน 86%	

กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย (Disclosure 102-40)	วิธีการ Engagement สำคัญ ปี 2564 (Disclosure 102-43)	ความคาดหวัง / ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้เสีย ปี 2564 (Disclosure 102-44)	สิ่งที่บริษัทตอบสนอง ปี 2564	เป้าหมายการตอบสนองปี 2564	ผลลัพธ์ ปี 2564	แผนกิจกรรมปี 2565
8.4 คอนโดมิเนียม 	1. พนักงานชุมชนสัมพันธ์ 2. กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์/ซ่อมแซม ฉุกเฉิน/สนับสนุนกิจกรรมคอนโด 3. จุลสารครอบครัวใบไม้ 4. Line เพื่อนบ้านคอนโดบางจาก 5. การประเมินความต้องการของ คอนโดโดย Third Party	1. การดำเนินธุรกิจด้วยความปลอดภัย 2. การให้ความรู้ ความเข้าใจด้าน มาตรการป้องกันผลกระทบสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยของบางจาก 3. จัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง 4. พัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ กิจกรรมให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย มากขึ้น 5. การช่วยแก้ปัญหาปัญหาในช่วงการแพร่ ระบาดของ COVID-19	1. ปรับรูปแบบกิจกรรมให้สอดคล้องเหมาะสมกับสภาพ แวดล้อมปัจจุบัน และความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย - โครงการบางจากห่วงใย สู้ภัยโควิด-19 สนับสนุน หน้ากากอนามัยทางการแพทย์, แอลกอฮอล์ล้างมือ, หน้ากาก N 95, ยาฟ้าทะลายโจร - จัดอบรม/ซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ - สนับสนุนกิจกรรมของคอนโด เช่น กิจกรรมการประชุม ใหญ่สามัญประจำปี 2. สื่อสารผ่านช่องทางที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น - จุลสารครอบครัวใบไม้ - Line เพื่อนบ้านคอนโดบางจาก - Poster	1. ผลประเมินความพึงพอใจจากการเข้าร่วมกิจกรรมจาก แบบสอบถาม >90% 2. การวัดผลการประเมินความผูกพันของชุมชน >84%	1. ผลประเมินความพึงพอใจจากการเข้าร่วม กิจกรรมจากแบบสอบถาม 91.96% 2. การวัดผลการประเมินความผูกพันของชุมชน 86%	พัฒนาแผนกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ใน 7 ด้าน คือ - คุณภาพชีวิต - การศึกษา - คุณภาพสิ่งแวดล้อม - ความปลอดภัย - เศรษฐกิจ - ความสัมพันธ์ - สาธารณประโยชน์
9. สื่อมวลชน 1) หนังสือพิมพ์ 2) นิตยสาร 3) อินเทอร์เน็ต 4) วิทยุ 5) สื่อออนไลน์ 	1. สำรวจความต้องการ/ความ คาดหวัง จากการพูดคุยกับ สื่อมวลชน 2. พบปะเยี่ยมเยียนสื่อมวลชนใน โอกาสพิเศษต่างๆ และราย ไตรมาส 3. จัดสัมภาษณ์พิเศษในวาระต่างๆ ตามที่แต่ละสื่อต้องการตาม ความเหมาะสม โดยบริหาร ระดับสูงที่ตรงตามกลุ่มงาน รับผิดชอบ 4. เพิ่ม Content ที่เหมาะสมเพื่อ ตอบสนองสื่อออนไลน์และขยาย กลุ่มเป้าหมายไปยังผู้รับสารใหม่	1. ข้อมูลความคืบหน้าของกิจการ ข้อมูล ด้านธุรกิจ ภาพรวม ตลอดจน แผนการเติบโตและขยายธุรกิจที่ เกี่ยวข้อง 2. การนัดสัมภาษณ์พิเศษผู้บริหารระดับ สูง นอกเหนือจากงานแถลงข่าวปกติ เพื่อให้ได้ประเด็นเฉพาะที่สื่อเน้นๆ ต้องการทำสื่อกับข่าวพิเศษ เพื่อให้มี ข่าวเดียวที่แตกต่างจากสื่ออื่นๆ 3. ต้องการให้ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ให้ ข้อมูล และแสดงวิสัยทัศน์ทางด้าน ธุรกิจพลังงานและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือในข่าว และ สร้างแรงจูงใจในการติดตามข่าวสาร 4. ต้องการภาพประกอบข่าวที่น่าสนใจ 5. ต้องการการตอบสนองที่รวดเร็วและ ถูกต้อง เช่น การขอข้อมูล ขอสัมภาษณ์ เป็นต้น	1. ตอบสนองต่อความต้องการของสื่อในทุกเรื่องที่เป็น ประโยชน์ต่อบริษัทและส่วนรวม 2. จัดแถลงข่าว และสัมภาษณ์สื่อ โดยมีเพิ่มเติมแบบ Online เพื่อปรับตัวตามสถานการณ์โควิด และจัดทำข่าวแจก (Press Release) อย่างสม่ำเสมอ 3. สนับสนุนกิจกรรมของสื่อมวลชนที่ทำเพื่อส่วนรวม และ สนับสนุนเนื้อหาในโอกาสวันครบรอบของสื่อ เพื่อสร้าง ความผูกพันที่ดีต่อกัน 4. เยี่ยมเยียนสื่อในสายธุรกิจพลังงานและสายที่เกี่ยวข้อง อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งร่วมงานในสถานการณ์ต่างๆ เช่น เจ็บบาย คลอดลูก เสียชีวิต ฯลฯ เพื่อแสดงความเป็น มิตรไมตรี และจริงใจต่อกัน 5. ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ร่วมดูแลสื่อมวลชน ด้วย การมอบแอลกอฮอล์ทำความสะอาดให้สื่อมวลชน และ มอบบัตรเติมน้ำมันบางจากให้ตัวแทนสื่อมวลชน เพื่อนำ ไปใช้ช่วยเหลือผู้ที่เดือดร้อนจากน้ำท่วม ช่วงเดือน กันยายน 2564	1. มูลค่าข่าวที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ 2. จำนวนสื่อที่มาร่วมงานแถลงข่าว 3. จำนวนข่าวที่ได้รับการเผยแพร่	1. ได้รับการเผยแพร่ข่าวสารขององค์กรในสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการดำเนินงาน กับสื่อมวลชนได้อย่างเหมาะสมและผูกพัน 2. มูลค่าข่าวที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ (Media Value) และสื่อออนไลน์ เป็นไปตาม เป้าหมาย 3. ข้อมูลข่าวสารได้รับการเผยแพร่อย่างถูกต้องและ ครบถ้วน	1. จัดกิจกรรม Engage กับสื่อมวลชน เพื่อสร้างความ สัมพันธ์ให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น (ปรับตามเหมาะสมตาม สถานการณ์) 2. เพิ่มเติมฐานข้อมูลสื่อใหม่ๆ และสื่อต่างชาติใน ประเทศไทยและภูมิภาคเอเชีย รวมถึงจัดทำข่าว ประชาสัมพันธ์ภาษาอังกฤษควบคู่ข่าวภาษาไทยเพื่อ ให้สื่อและผู้ที่เกี่ยวข้องธุรกิจ/กิจกรรมชาวต่างชาติได้ รับทราบ
10. หน่วยงานราชการ 	1. การพบปะ ชี้แจง พูดคุยและ เข้าร่วมโครงการของหน่วยงาน ราชการ 2. ให้ความร่วมมือเมื่อมีการขอ เข้าเยี่ยมชมกิจการ	1. การปฏิบัติตามกฎหมาย หรือดีกว่าที่ กฎหมายกำหนด ในเรื่องของการ ปล่อยมลพิษ อากาศ, การจัดการของ เสีย หรือการบำบัด และปล่อยน้ำทิ้ง 2. ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การอยู่ร่วมกับชุมชนอย่างยั่งยืน 3. มีมาตรการดูแลพนักงานและชุมชน ใกล้เคียงเกี่ยวกับ COVID-19 4. ระบบการจัดการความปลอดภัยและ สิ่งแวดล้อมที่ดีของโรงงาน 5. ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่ ถูกต้องและรวดเร็ว และสนับสนุน โครงการของหน่วยงานราชการ 6. การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้ามา มีส่วนร่วมในการสะท้อนความคิดเห็น	1. ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส 2. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของส่วนงานต่างๆ ภายใน บริษัทให้ถูกต้อง โปร่งใส ตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านโครงการการตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย (Legal Assessment และ SHEE Audit) 3. ชี้แจงหรือนำส่งข้อมูลที่ถูกต้องแก่หน่วยงานราชการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด 4. ควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้ดีกว่ามาตรฐานที่กฎหมาย กำหนด 5. ร่วมมือกับภาครัฐในการส่งเสริมการดำเนินโครงการที่เป็น มิตรกับสิ่งแวดล้อม 6. จัดการตรวจ COVID-19 ให้แก่ผู้รับเหมางาน TAM 2021, ผู้รับเหมาประจำ รวมทั้งพนักงานของบริษัท เพื่อ สร้างความเชื่อใจให้กับหน่วยงานรัฐว่าบริษัทฯ ดูแล ผู้มีส่วนได้เสียทุกสถานการณ์	1. หน่วยงานราชการอนุญาตตามโครงการที่บริษัทได้ขอ อนุญาตใหม่ รวมไปถึงการอนุญาตตามใบอนุญาตเดิมให้ ดำเนินการต่อไปได้ 2. ควบคุมคุณภาพอากาศและคุณภาพน้ำทั้งได้อยู่ในเกณฑ์ มาตรฐาน	หน่วยงานราชการมีความพึงพอใจ มีการอำนวยความสะดวกให้กับบริษัทฯ เมื่อไปติดต่อใน เรื่องต่างๆ	1. การพบปะ ชี้แจง พูดคุยและเข้าร่วมโครงการของ หน่วยงานราชการ 2. ให้ความร่วมมือเมื่อมีการขอเข้าเยี่ยมชมกิจการ 3. ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่หน่วยงานราชการ ต้องการ แม้เป็นข้อมูลที่นอกเหนือจากที่กฎหมาย กำหนดให้รายงานก็ตาม

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ปี 2563 -2564 ประเทศไทยต้องเผชิญกับสถานการณ์ COVID-19 ต่อเนื่อง ในภาวะเช่นนี้ บริษัทฯ จึงได้มีบทบาทความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มใหม่ และพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนองค์กร และนำมาจัดทำเป็นประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนใหม่ เพื่อใช้ในปี 2563 และ 2564 เนื่องจากในช่วงปลายปี 2563 -ต้นปี 2564 ยังไม่มีความชัดเจนในการจัดหาวัคซีนให้กับประชาชน และมีการประกาศ Work from home ต่อเนื่องเกือบตลอดทั้งปี

หลักการคัดเลือกประเด็นสำคัญ (Materiality)

ซึ่งกระบวนการคัดเลือกประเด็นสำคัญจากความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มและข้อมูลภายนอกอื่นๆ กับประเด็นสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ ตามกระบวนการและหลักการ ดังนี้

1. การระบุประเด็นสำคัญ (Identification)

บริษัทฯ พิจารณาการระบุประเด็นความยั่งยืนขององค์กร จากข้อมูลภายในองค์กร และข้อมูลภายนอกองค์กร ที่อาจส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจในการดำเนินการกำกับดูแลเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยข้อมูลจากภายในและปัจจัยภายนอกที่นำมาพิจารณา ได้แก่

- ข้อมูลภายในองค์กร ได้แก่ เป้าหมายและทิศทางขององค์กร แผนธุรกิจ ตลอดจนประเด็นสำคัญจากการทำ Brainstorming workshop ของผู้บริหารในการประชุมเชิงปฏิบัติการ การจัดทำกลยุทธ์ และการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- 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 และต่อผู้มีส่วนได้เสียมาจัดกลุ่มและวิเคราะห์ระดับความสำคัญของประเด็นโดยเทียบกับความสอดคล้องกับตัวชี้วัดตามแนวทางการรายงานของ GRI ซึ่งพบว่าประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสียและต่อบริษัทฯ 18 ประเด็น โดยมีหลักการพิจารณาระดับความสำคัญและการกำหนดลง Materiality matrix ดังนี้

2.1 แบบนอน : เป็นประเด็นที่สำคัญและมีผลกระทบต่อองค์กรพิจารณาระดับผลกระทบทั้งในด้านบวก และด้านลบ ตลอดจนโอกาส และความเสี่ยงที่อาจเกิดต่อองค์กรในระยะสั้นและระยะยาว

2.2 แบบตัว : เป็นประเด็นที่สำคัญและมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียของบริษัทฯ โดยพิจารณาจากระดับผลกระทบทั้งในด้านบวก และด้านลบ และการให้ความสำคัญที่ของประเด็นจากผู้มีส่วนได้เสีย

นอกจากนี้บริษัทฯ ได้เชิญผู้เชี่ยวชาญด้านความยั่งยืนในสาขาต่างๆ มาให้ความเห็นต่อการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นความยั่งยืนของบริษัทฯ เพื่อให้มั่นใจว่าประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของบริษัทฯ มีความครอบคลุม สมเหตุสมผล และลดความเบี่ยงเบนของข้อมูล

3. การให้เหตุผล (Validation)

ประเด็นความยั่งยืนที่ได้จากการวิเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญ จะนำมาพิจารณาและขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กร (SPC) (Disclosure 102-32) โดยประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่บริษัทฯ 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 ซึ่งประเด็นด้านความยั่งยืนใหม่ อันเนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ได้แก่ ประเด็นด้าน Digitalization ประเด็นด้านความมั่นคงอาชีพและการพัฒนาศักยภาพพนักงาน ประเด็นด้านการเปิดเผยทิศทางและความคืบหน้าของบริษัทฯ ประเด็นด้านความช่วยเหลือด้านสภาพคล่องของคู่ค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ ประเด็นด้านประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ ประเด็นด้านเศรษฐกิจหมุนเวียน และประเด็นด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

หลักเกณฑ์สำคัญที่ใช้พิจารณาในการจัดลำดับความสำคัญ

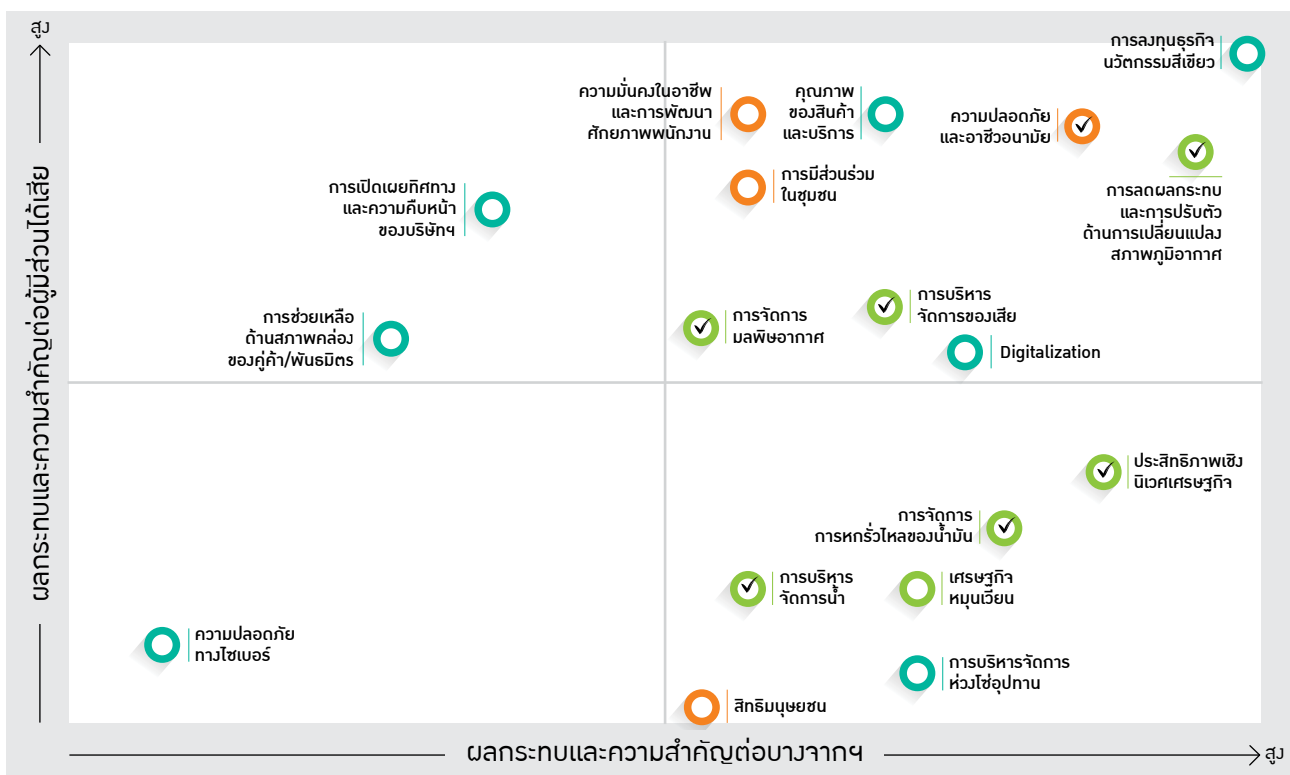
ผู้มีส่วนได้เสีย

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

องค์กร

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

Materiality Matrix (Disclosure 102-47)



หมายเหตุ กระบวนการจัดทำและข้อมูลประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนได้รับการรับรองโดย Third party

Data assured by 3rd party

☐ No ☒ Yes

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนปี 2564

ด้านกำกับดูแลและเศรษฐกิจ	ด้านสิ่งแวดล้อม	ด้านสังคม
1. การลงทุนในธุรกิจนวัตกรรมสีเขียว 2. คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ 3. การปรับกระบวนการทำงานเป็นระบบดิจิทัล (Digitalization) 4. การเปิดเผยทิศทางและความคืบหน้าของบริษัท 5. การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน 6. การช่วยเหลือด้านสภาพคล่องของลูกค้า/พันธมิตร 7. ความปลอดภัยทางไซเบอร์	1. การปรับตัวและการบรรเทาผลกระทบด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ 2. การบริหารจัดการของเสีย 3. การจัดการมลพิษอากาศ 4. ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ 5. การจัดการการทกรั่วไหลของน้ำมัน 6. การบริหารจัดการน้ำ 7. เศรษฐกิจหมุนเวียน	1. ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย 2. ความมั่นคงในอาชีพและการพัฒนาศักยภาพพนักงาน 3. การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม 4. สิทธิมนุษยชน

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality) (Disclosure 102–47)

มิติ	ประเด็นสำคัญ	ผลกระทบ		ความสำคัญ	GRI topics	GRI topic-specific disclosure	เนื้อหาที่รายงาน	หน้า
		ภายใน	ภายนอก					
การกำกับดูแลและเศรษฐกิจ	การลงทุนในธุรกิจนวัตกรรมสีเขียว	BCP	• ผู้ถือหุ้น	เพื่อการพัฒนากระบวนการดำเนินงานและผลการดำเนินงานโดยใช้นวัตกรรม และป้องกันการ disruption ทางธุรกิจ	201: Economic Performance (2016)	201–1 Direct economic value generated and distributed (2016)	• การบริหารจัดการนวัตกรรม • การลงทุนตามกลยุทธ์ Green business	84 48–49
	คุณภาพของสินค้าและบริการ	BCP Group	• ลูกค้า • ผู้ถือหุ้น	เพื่อปรับปรุงความพึงพอใจ และ Brand loyalty ของลูกค้าและผู้รับจ้าง ตลอดจนพันธมิตรทางธุรกิจ ผ่านกลยุทธ์ Greenovative Experience Strategy	BCP: Product and Service Development	BCP Indicator – NPS Score and customer satisfaction	• การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน • สรุปผลการดำเนินงานด้านสังคม	104 181
	Digitalization	BCP Group	• ลูกค้า	บูรณาการ digitalization เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของบริษัทฯ	201: Economic Performance (2016)	201–1 Direct economic value generated and distributed (2016)	• การนำเทคโนโลยีฯ มาพัฒนาธุรกิจ • สรุปผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ	86 161
	การเปิดเผยทิศทางและความคืบหน้าของบริษัท	BCP	• ผู้ถือหุ้น • สื่อมวลชน	สร้างความโปร่งใสและดึงดูดความเชื่อมั่นให้นักลงทุน/ผู้ถือหุ้นเพิ่มมากขึ้น	201: Economic Performance (2016)	201–1 Direct economic value generated and distributed (2016)	• การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย • การบริหารจัดการความเสี่ยง • สรุปผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ	25 66 161
	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	BCP	• คู่ค้าและผู้รับจ้าง • พันธมิตรทางธุรกิจ	เพื่อพัฒนาแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืนของคู่ค้าและผู้รับจ้าง เพื่อให้เกิดความยั่งยืนไปพร้อมกับบริษัทฯ	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)	• การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน • สรุปผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ	79 161
	การช่วยเหลือด้านสภาพคล่องของคู่ค้า	BCP	• คู่ค้าและผู้รับจ้าง • พันธมิตรทางธุรกิจ	เพื่อรักษาคู่ค้าและผู้รับจ้างสำคัญและลดผลกระทบจาก COVID-19	BCP: Supplier Satisfaction	BCP Indicator – Percentage of supplier satisfaction	• การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	79
สิ่งแวดล้อม	ความปลอดภัยทางไซเบอร์ Cybersecurity	BCP	• ลูกค้า • คู่ค้าและผู้รับจ้าง • พันธมิตรทางธุรกิจ	เพื่อป้องกันอุบัติการณ์ทางไซเบอร์ และใช้แนวปฏิบัติทางไซเบอร์ในองค์กร	BCP: Information Security Breaches /Cybersecurity Incidents	BCP Indicator – Number of information security breaches/cybersecurity incidents	• เทคโนโลยีสารสนเทศและความปลอดภัยทางไซเบอร์	86
	การลดผลกระทบและการปรับตัวด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ	BCP Group	• หน่วยงานภาครัฐ	เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กรที่จะเป็น Carbon neutral comapny ภายในปี 2573 และตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDG 7 และ SDG 13	305: Emissions (2016)	305–1 Direct Greenhouse Gas (GHG) Emissions (Scope1) (2016) 305–2 Indirect Greenhouse Gas (GHG) Emissions (Scope 2) (2016) 305–3 Other Indirect Greenhouse Gas (GHG) Emissions (Scope 3) (2016) 305–4 GHG Emissions Intensity (2016) 305–5 Reduction of GHG emissions (2016)	• การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ • สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	93–94 166–169
	การบริหารจัดการของเสีย	BCP	• หน่วยงานภาครัฐ • ชุมชนและสังคม	เพื่อปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยใช้หลัก 3Rs ในการบริหารจัดการของเสีย	306: waste (2020)	306–3 Waste generated (2020) 306–4 Waste diverted from disposal (2020) 306–5 Waste diverted to disposal (2020)	• การบริหารจัดการของเสีย • สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	103 174–175
	การจัดการมลพิษอากาศ	BCP	• หน่วยงานภาครัฐ • ชุมชนและสังคม	เพื่อให้คุณภาพอากาศและการจัดการมลพิษอากาศดีกว่าที่กฎหมายกำหนด	305: Emissions (2016)	305–7 NOx, SOx, and other significant air emissions (Fugitive VOCs and H2S) (2016)	• การจัดการมลพิษอากาศ • สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	101–102 172
	ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ Eco-efficiency	BCP		เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพการผลิตที่สูงขึ้น โดยมีผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่ต่ำ	BCP: Eco-Efficiency	BCP Indicator – Eco-efficiency (EBITDA/Total GHG emissions of RFBG and MKBG)	• ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ	90–92 162–165
	การจัดการการหกรั่วไหลของน้ำมัน	BCP	• คู่ค้าและผู้รับจ้าง • หน่วยงานภาครัฐ	เพื่อป้องกันการเกิดการหกรั่วไหลของน้ำมัน	306: Effluent and Waste (2016)	306–3 Significant Spills (2016)	• การจัดการการหกรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมี	99–100 176
	การบริหารจัดการน้ำ	BCP	• หน่วยงานภาครัฐ • ชุมชนและสังคม	เพื่อจัดการการนำน้ำมาใช้ การใช้น้ำ และน้ำทิ้งอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้วิธีการและเครื่องมือการบริหารจัดการน้ำใหม่แบบใหม่	303: Water and Effluents (2018)	303–3 Water withdrawal (2018) 303–4 Water discharge (2018) 303–5 Water consumption (2018)	• การบริหารจัดการน้ำ • สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	95–98 172–174
	เศรษฐกิจหมุนเวียน	BCP	• หน่วยงานภาครัฐ	เพื่อตอบรับกับนโยบายของประเทศและโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ	201: Economic Performance (2016) BCP: Plastic waste reduction	201–1 Direct economic value generated and distributed (2016) BCP Indicator – Plastic waste reduction	• การพัฒนาชุมชนและสังคม	147

มิติ	ประเด็นสำคัญ	ผลกระทบ		ความสำคัญ	GRI topics	GRI topic-specific disclosure	เนื้อหาที่รายงาน	หน้า
		ภายใน	ภายนอก					
สังคม	ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย	BCP	• คู่ค้าและผู้รับจ้าง • หน่วยงานภาครัฐ • ชุมชนและสังคม	เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายจำนวนอุบัติเหตุเป็นศูนย์ และบริหารความปลอดภัยอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดความเสี่ยงทางธุรกิจ และข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้เสีย	403: Occupational Health and Safety (2018)	403-9 Work-related injuries 403-10 Work-related ill health	• ความปลอดภัยอาชีวอนามัย • สรุปรผลการดำเนินงานด้านสังคม	116 180
	ความมั่นคงในอาชีพและการพัฒนาศักยภาพพนักงาน	BCP		เพื่อรักษาพนักงานและพัฒนาศักยภาพพนักงานของบริษัท	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	• การดูแลพนักงาน • สรุปรผลการดำเนินงานด้านสังคม	135 179
	การมีส่วนร่วมในชุมชน	BCP	• ชุมชนและสังคม	เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนและได้รับ license to operate	201: Economic Performance BCP: Community Engagement	201-1 Direct economic value generated and distributed (2016) BCP Indicator - Community engagement score	• การพัฒนาชุมชนและสังคม • สรุปรผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ	147 161
	สิทธิมนุษยชน	BCP	• คู่ค้าและผู้รับจ้าง • พันธมิตรทางธุรกิจ • ชุมชนและสังคม	• เพื่อจัดทำ Human Rights Due Dilligence อย่างเป็นระบบ เพื่อประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนและจัดทำวิธีการลดผลกระทบ • เพื่อให้มั่นใจในการดูแลให้โอกาสแก่พนักงานอย่างเท่าเทียม	405: Diversity and Equal Opportunity 412: Human Rights Assessment (2016)	GRI 405-2: Diversity and Equal Opportunity 412-1 Operations that have been subjected to human rights review or impact assessment (2016)	• สรุปรผลการดำเนินงานด้านสังคม • สิทธิมนุษยชน	179 129

หมายเหตุ

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริต การบริหารความเสี่ยงองค์กร การบริหารความเปลี่ยนแปลง การบริหารนวัตกรรม การขนส่งผลิตภัณฑ์ และการบริหารความสัมพันธ์และความรับผิดชอบต่อลูกค้า เป็นประเด็นที่บริษัทฯ ได้ยึดถือและเป็นแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีเนื้อหารายงานในเล่มรายงานความยั่งยืนแบบบูรณาการ ประจำปี 2564



กลยุทธ์สู่ความยั่งยืน

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

S1

Security

สร้างความมั่นคงด้านพลังงานโดยให้ความสำคัญกับแหล่งต้นน้ำของพลังงาน
เน้นการสร้างความมั่นคงด้านพลังงาน โดยดำเนินกลยุทธ์ทางธุรกิจร่วมกันระหว่างธุรกิจโรงกลั่น และการค้าน้ำมัน ธุรกิจการตลาด ธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติ รวมไปถึงธุรกิจเชื้อเพลิงชีวภาพ เพื่อจัดหาผลิต และจัดจำหน่ายน้ำมันและเชื้อเพลิงชีวภาพให้เพียงพอกับความต้องการใช้ของภาคธุรกิจและประชาชน

S2

Stability

บริหารจัดการ Portfolio ให้เติบโตและกระจายความเสี่ยงสู่ธุรกิจที่มีผลตอบแทนสม่ำเสมอ
มุ่งเน้นการลงทุนในธุรกิจที่มีรายได้และผลตอบแทนสม่ำเสมอ มีความเสี่ยงจากปัจจัยภายนอกต่ำทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว ที่มีรายได้สม่ำเสมอ และการกระจายความเสี่ยงโดยผ่านการบริหารจัดการตลอดห่วงโซการผลิตในธุรกิจต่างๆ เพื่อรองรับความผันผวน

S3

Sustainability

พัฒนาธุรกิจและต่อยอด Core Business ให้เติบโตและยั่งยืน
พัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่ช่วยสนับสนุนหรือต่อยอดธุรกิจหลักให้เติบโตอย่างยั่งยืน เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในอนาคต เช่น ธุรกิจแบตเตอรี่ลิเทียมเพื่อรองรับการเติบโตของรถยนต์ไฟฟ้า (EV Car) และธุรกิจเกี่ยวเนื่องผลิตภัณฑ์ ชีวภาพมูลค่าสูง (High Value Bio-Based) ผ่านการลงทุนในบริษัท Manus Bio Inc. ซึ่งเป็นบริษัทระดับโลกที่มีชื่อเสียงในฐานะผู้นำด้านผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูงด้วยเทคโนโลยีชีวนวัตกรรมจากกระบวนการหมักขั้นสูง (Advanced Bio-fermentation) นอกจากนี้ยังส่งเสริมนวัตกรรมที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมผ่านสถาบันนวัตกรรมและบ่มเพาะธุรกิจ (BiiC) โดยเน้นการลงทุนใน Startup และกิจกรรมวิจัยพัฒนากับหน่วยงานภายนอก เพื่อต่อยอดขยายธุรกิจพลังงานสีเขียวและธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพทั้งในประเทศและนอกประเทศอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งอยู่ระหว่างศึกษาธุรกิจเทคโนโลยีสีเขียว เช่น CCUS และ Green hydrogen



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

กลยุทธ์ความยั่งยืน 4 GREEN



1 Green Business

มุ่งเน้นการลงทุนในธุรกิจด้านพลังงานและนวัตกรรมสีเขียวที่สร้างมูลค่าอย่างยั่งยืน ซึ่งนอกจากเป็นการเพิ่มสัดส่วนรายได้จากธุรกิจใหม่แล้ว ยังเป็นธุรกิจที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยการนำนวัตกรรมสีเขียวต่างๆ (Green Initiatives) มาใช้ในการดำเนินธุรกิจ เช่น การต่อยอดธุรกิจเชื้อเพลิงชีวภาพ ด้วยธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูงจากสินค้าเกษตรกรรม โดยอาศัยนวัตกรรมเทคโนโลยีชีวภาพ นอกจากนี้ บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับธุรกิจพลังงานสีเขียว และการบริหารจัดการพลังงานผ่านสถาบันนวัตกรรมและบ่มเพาะธุรกิจ (Bangchak Initiative and Innovation Center : BiiC) ซึ่งทำให้เกิดธุรกิจ Startup ที่สามารถนำมาต่อยอดธุรกิจของบริษัทฯ ได้ในอนาคต

2 Green Production

มุ่งเน้นการยกระดับการผลิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยโดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะทรัพยากรพลังงานและน้ำ โดยมีระบบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และระบบการบริหารจัดการด้านพลังงาน ISO 50001 ระบบการบริหารจัดการความปลอดภัย ISO 45001 และมีการยกระดับด้านการจัดการด้านความปลอดภัยด้วยระบบ Process Safety Management (PSM)

3 Your Greenovative Destination

มุ่งสร้างสรรค์ประสบการณ์และนวัตกรรมสีเขียวรูปแบบใหม่ผ่านสินค้าและบริการต่างๆ ในสถานบริการบางจาก ภายใต้แนวคิด Your Greenovative Destination เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนรองรับวิถีชีวิตยุคใหม่ ที่ทุกคนสามารถใช้ชีวิตอย่างมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ผ่าน 3 กลยุทธ์หลัก คือ

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

4 Green Society

เป็นหนึ่งในกลยุทธ์หลักที่บริษัทฯ ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องด้วยการดูแลสิ่งแวดล้อม และการมีส่วนร่วมพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นของสังคมไทย โดยน้อมนำศาสตร์พระราชาและนวัตกรรมมาปรับใช้ ผ่านโครงการที่ส่งเสริมและต่อยอดงานพัฒนาชุมชนและสังคมในรูปแบบ CSR in Process, CSR after Process และ CSR as Process โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นของสังคมไทย และพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ รวมถึงตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)

การบูรณาการเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs Integration)

บริษัทฯ บูรณาการเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) กับกลยุทธ์ความยั่งยืน โดยพิจารณาจากความเกี่ยวข้อง ความสอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ และสมรรถนะในการตอบสนองของบริษัทฯ รวมถึงแนวโน้มด้านความยั่งยืนของโลกและของประเทศ บริษัทฯ ดำเนินงานตอบสนองต่อเป้าหมาย SDGs ผ่านโครงสร้างการบริหารจัดการความยั่งยืนของบริษัทฯ

ในปี 2564 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 เพื่อสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจอย่างยั่งยืนและรับผิดชอบต่อ



แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2568 (2025)
1. พัฒนาศักยภาพการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ พลังงานลม พลังงานความร้อนใต้พิภพ และพลังงานน้ำ โดยขยายสู่ผู้ผลิตระดับเอเชีย	- ผลิตและจำหน่ายไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียนและพลังงานสะอาดทั้งในประเทศและต่างประเทศรวมทั้งสิ้น 504.7 เมกะวัตต์ ประกอบด้วย - โครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ในประเทศไทย ดำเนินการผลิตแล้ว 175.1 เมกะวัตต์ (รวมแบบติดตั้งบนหลังคาและดำเนินการผลิตแล้วทั้งสิ้น) - โครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ในประเทศญี่ปุ่น ดำเนินการผลิตแล้ว 34.7 เมกะวัตต์ - โครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานลมในจังหวัดนครศรีธรรมราช กำลังการผลิต 9.0 เมกะวัตต์ - โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานลมในประเทศฟิลิปปินส์ ดำเนินการผลิตแล้ว 14.4 เมกะวัตต์ (ตามสัดส่วนการถือหุ้น) - โครงการโรงไฟฟ้าจากพลังงานความร้อนใต้พิภพในประเทศอินโดนีเซีย ดำเนินการผลิตแล้ว 157.5 เมกะวัตต์ (ตามสัดส่วนการถือหุ้น) - โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานน้ำในสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กำลังการผลิต 114 เมกะวัตต์ หมายเหตุ : กำลังการผลิตเป็นกำลังการผลิตไฟฟ้าตามสัญญา Power Purchase Agreement (PPA)	- การเติบโตของธุรกิจเชิงรุกผ่านการซื้อกิจการทั้งในรูปแบบ “Organic” และ “Inorganic” เป็นหลักการขยายธุรกิจโรงไฟฟ้าขนาดใหญ่ ด้วยวิธีซื้อกิจการที่ดำเนินการแล้ว (Brownfield) หรือโครงการที่อยู่ระหว่างการก่อสร้าง (Greenfield) โดยมุ่งเน้นขยายการลงทุนภายในประเทศและขยายไปสู่กลุ่มประเทศเพื่อนบ้าน โดยคำนึงถึงผลตอบแทนและความเสี่ยงที่คุ้มค่า รวมถึงความสมดุลของพอร์ตการลงทุน - เพิ่มประสิทธิภาพโครงการในปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง ด้วยกลยุทธ์การปรับปรุงทั้งทางด้านเทคนิคเชิงวิศวกรรมและทางการเงิน โดยครอบคลุมสินทรัพย์ที่บริษัทฯ เป็นเจ้าของและร่วมลงทุนอยู่ในปัจจุบัน - มุ่งสู่ธุรกิจดิจิทัลและนวัตกรรมมากขึ้น เพื่อสร้างช่องทางรายได้ใหม่ภายใต้ธุรกิจพลังงานดิจิทัลและธุรกิจโครงสร้างพื้นฐาน - การบริหารจัดการเงินทุนและงบดุลอย่างมีประสิทธิภาพ จัดหาแหล่งเงินทุนและสัดส่วนทางการเงินที่เหมาะสม เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายตามแผนที่กำหนด - การเพิ่มความสามารถของบุคลากรในองค์กร และปรับโครงสร้างภายในองค์กรให้สอดคล้องกับธุรกิจที่จะเติบโตของบริษัทฯ โดยมีแผนการจัดหาและพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสมกับธุรกิจในอนาคต

แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2568 (2025)
1.2 พัฒนารูธุรกิจเชื้อเพลิงชีวภาพและต่อยอดธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูง	- ดำเนินธุรกิจผ่านบริษัท บีบีจีไอ จำกัด (มหาชน) มีกำลังการผลิตรวมมากกว่า 1,600,000 ลิตรต่อวัน ประกอบด้วย - หน่วยผลิตไบโอดีเซลซึ่งมีกำลังการผลิต 1,000,000 ลิตรต่อวัน รวมถึงมีโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตและเริ่มดำเนินการโรงกลั่นกลีเซอรินบริสุทธิ์ ซึ่งมีกำลังการผลิตเฉลี่ย 80 ตันต่อวัน (บจ. บางจากไบโอฟูเอล) - หน่วยผลิตเอทานอลโดยใช้มันสำปะหลัง และกากน้ำตาล บจ. บางจากไบโอเอทานอล มีกำลังการผลิต 150,000 ลิตรต่อวัน - หน่วยผลิตเอทานอลโดยใช้กากน้ำตาล มีกำลังผลิตรวม 450,000 ประกอบด้วย โครงการ KGI-BP ซึ่งมีกำลังผลิต 300,000 ลิตรต่อวัน และโครงการ KGI-NP มีกำลังการผลิต 150,000 ลิตรต่อวัน และมีอัตราการใช้กำลังผลิตเฉลี่ยร้อยละ 85 - ประกอบธุรกิจ จำหน่าย นำเข้า ส่งออกผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูง ผ่านการลงทุนในบริษัท Manus Bio Inc. ผู้นำธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูงระดับโลก และร่วมลงทุนจัดตั้งบริษัทร่วมทุน WIN Ingredients เพื่อดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับเทคโนโลยีชีวภาพ - จำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารภายใต้แบรนด์ B Nature Plus โดยผลิตภัณฑ์แรกที่จำหน่ายคือ ASTA-IMMU ซึ่งเป็นสารต้านอนุมูลอิสระ บำรุงผิวพรรณ สกัดจากสาหร่ายสีแดง (Astaxanthin) และเริ่มมีการจำหน่ายแอลกอฮอล์ล้างมือมาตรฐานเภสัชกรรม ปลอดภัยด้วยการผลิตจาก GMP-HACCP	ต่อยอดธุรกิจเชื้อเพลิงชีวภาพเป็นผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูง (High Value Added) ที่เพิ่มโอกาสทางธุรกิจ ผ่านการเข้าลงทุนในสตาร์ทอัพ หรือ ธุรกิจชั้นนำที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีทั้งในไทยและต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับโมเดล Bio-Circular-Green Economy (BCG)
1.3 พัฒนารูกิจนวัตกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าและโอกาสทางธุรกิจ	- บริษัท BCP Innovation Pte. Ltd. ในประเทศสิงคโปร์ ซึ่งดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับนวัตกรรมในต่างประเทศ มีสิทธิในการซื้อลิเทียมซึ่งเป็นวัตถุดิบหลักในการผลิตแบตเตอรี่ลิเทียมจากเหมืองแร่ลิเทียมในประเทศอาร์เจนตินา ตามสัญญา Lithium Purchase Agreement กับบริษัท Lithium Americas Corp. จำนวนสูงสุดถึง 6,000 ตันต่อปี จากโครงการ Cauchari-Olaroz และได้ลงทุนในธุรกิจ Startup อีกหลายโครงการ - สถาบันนวัตกรรมและบ่มเพาะธุรกิจ (Biic) ได้ดำเนินธุรกิจ Startup ในชื่อ “Winnonie” (วิน No หน้) ด้วยการนำนวัตกรรมพลังงานลิเทียมมอเตอร์ไฮดรอลิกไฟฟ้า ที่สามารถเปลี่ยนแบตเตอรี่แบบ swapping เป็นรายแรกของประเทศไทย มาทดลองให้วินมอเตอร์ไฮดรอลิกเช่า เพื่อขับรับส่งผู้โดยสารในพื้นที่รอบสำนักงานใหญ่ และโรงกลั่นน้ำมันบางจาก เป็นการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก มลพิษอากาศ รวมถึงลดภาระค่าใช้จ่ายของวินมอเตอร์ไฮดรอลิก ซึ่งต่อยอดความเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมพลังงานลิเทียมอย่างเต็มรูปแบบ - บริษัทฯ ได้พัฒนาโครงการเติมน้ำมันดิจิทัลครั้งแรกของไทย “กระติ่ง” โดยมีจุดประสงค์เพื่อนำนวัตกรรมเข้าสู่ชุมชนที่ห่างไกลสถานีบริการน้ำมัน โดยนอกเหนือจากน้ำมันแล้ว ยังมีบริการอื่น เช่น เติมน้ำมันมือถือ จ่ายบิลค่าไฟฟ้า ค่าน้ำ โดยในอนาคตจะมีบริการทางการเงินเพิ่มเติมอีกด้วย - สร้างความร่วมมือทางวิชาการและพัฒนาโครงการร่วมกับสถาบันหน่วยงาน และมหาวิทยาลัยต่างๆ	- มองหาโอกาสในการลงทุนเพื่อเพิ่มโอกาสในการดำเนินธุรกิจ ทั้งการ trading แร่ลิเทียมจาก Lithium purchase agreement และขยายธุรกิจก๊าซธรรมชาติเหลว (LNG) ผ่านบริษัท บีทีเอสจี จำกัด - ลงทุนในธุรกิจนวัตกรรม Incubator และ Startup โดยมุ่งเน้นธุรกิจนวัตกรรมด้านพลังงานสีเขียว (Green Energy) ได้แก่ ระบบกักเก็บพลังงาน (Energy Storage) และนวัตกรรมด้านชีวภาพ (Bio Based) ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

Green Production : มุ่งเน้นการยกระดับการบริหารงาน สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย



แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2568 (2025)
1. ลงทุนในธุรกิจพลังงาน หมุนเวียน (เหมือนข้อ 1.1-1.2)	- เหมือนข้อ 1.1 - 1.2 - กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรในการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกด้วยการดำเนินโครงการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก และการชดเชยคาร์บอน (Carbon Offset) ของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม ซึ่งผูกกับตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูง	มุ่งสู่การเป็น Carbon Neutral Company ภายในปี 2573 และปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ (Zero GHG Emission) ในปี 2593
2.2 การปรับปรุงเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพและเสถียรภาพ ด้านการใช้พลังงานในการผลิต	- การทวนสอบข้อมูลการใช้พลังงานและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 และ 2 ของบริษัทฯ เป็นการให้ความเชื่อมั่นอย่างสมเหตุสมผล (Reasonable level of assurance) โดย Third party และได้รับการรับรอง Carbon Footprint Organization ในขอบเขตของโรงงานบางจาก จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) - ดำเนินโครงการ YES-R+ เพื่อพัฒนาด้าน Yield Energy Efficiency Safety and Reliability ให้มั่นคงและยั่งยืน เพื่อลดการสูญเสียผลิตภาพ - ดำเนินโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานโรงงาน โดยมีค่า Energy Intensity Index (EII) เท่ากับ 98.6 ในปี 2564 - ในปี 2564 เริ่มใช้งานหน่วย Continuous Catalyst Regeneration Unit (CCR) แล้วเสร็จ	- ดำเนินโครงการ YES-R+ เพื่อพัฒนาด้าน Yield, Energy Efficiency, Safety and Reliability ให้มั่นคงและยั่งยืน เพื่อลดการสูญเสียผลิตภาพ ได้สำเร็จ - ดำเนินโครงการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการใช้พลังงานจากโครงการพัฒนาโรงงานอย่างต่อเนื่อง - โครงการหยุดการใช้น้ำมันหน่วย Catalyst reforming ของหน่วยกลั่นที่ 2 - โครงการติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าแบบเครื่องยนต์ก๊าซ (Gas Engine Generator) เพื่อทดแทนเครื่องกำเนิดไฟฟ้าแบบกังหันก๊าซ (Gas Turbine Generator)
2.3 เพิ่มประสิทธิภาพการใช้ น้ำประปาในกระบวนการผลิต ด้วยการลดน้ำใช้ การนำน้ำ กลับมาใช้ใหม่และการรีไซเคิล	- ปี 2564 ลดการใช้น้ำประปาได้ร้อยละ 3.09 (เทียบกับปีฐาน 2558) หรือยอดสะสมร้อยละ 20.17 (เทียบกับปีฐาน 2558) - ควบคุมปริมาณการใช้น้ำต่อกระบวนการผลิตได้ 63 ลบ.ม. ต่อพันบาร์เรลเทียบเท่าหน่วยการผลิต ดีกว่าเป้าหมายปี 2564 ที่กำหนดไว้ว่าจะควบคุมการใช้น้ำ 65 ลบ.ม. ต่อพันบาร์เรลเทียบเท่าหน่วยการผลิต	- ลดการใช้น้ำประปาที่ต้องการสะสมร้อยละ 30 (เทียบกับปีฐาน 2558) - เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้น้ำต่อหน่วยการผลิต 54 ลบ.ม./ พันบาร์เรลเทียบเท่าหน่วยการผลิต
2.4 จัดทำเส้นการรอยเท้า (Water Footprint) เพื่อ บริหารจัดการน้ำตลอดวัฏจักร ชีวิตผลิตภัณฑ์	ดำเนินงานบริหารจัดการน้ำในโรงงานอย่างต่อเนื่องด้วยกระบวนการจัดทำ Water footprint of products เพื่อการบริหารจัดการน้ำต่อผลิตภัณฑ์ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด	ดำเนินงานต่อเนื่องในการศึกษาการบริหารจัดการน้ำในโรงงานด้วยวิธีการจัดทำ Water Footprint of products
2.5 ติดตามตรวจสอบคุณภาพ อากาศออนไลน์ ทั้งจาก ปล่องระบาย พื้นที่ทำงาน และบรรยากาศรอบโรงงาน ให้ดีกว่าที่กฎหมายกำหนด	- ไม่มีข้อร้องเรียนด้านมลพิษทางอากาศ - คุณภาพอากาศที่ตรวจวัดโดย Third Party อยู่ในค่ามาตรฐานร้อยละ 100	ไม่มีข้อร้องเรียนด้านมลพิษทางอากาศในแต่ละปี

แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2568 (2025)
2.6 บริหารจัดการของเสียตามหลัก 3Rs (Reduce, Reuse & Recycle)	- ดำเนินการบริหารจัดการของเสียตามหลัก 3Rs ของโรงงานได้ร้อยละ 99.78 ของปริมาณของเสียทั้งหมด - ปริมาณของเสียที่ส่งกำจัดด้วยวิธีการเผาที่ไม่ได้เป็น Energy recovery (ไม่รวม recycle หรือ reused หรือ การเผาเพื่อ energy recovery) เท่ากับ 6.6 ตัน	ปริมาณของเสียที่ส่งกำจัดด้วยวิธีการเผาที่ไม่ได้เป็น Energy recovery (ไม่รวม recycle หรือ reused หรือ การเผาเพื่อ energy recovery) เท่ากับ 0 ตัน
2.7 วางรากฐานระบบ Process Safety Management (PSM) ในสถานประกอบการ และขยายขอบเขตการส่งเสริมความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมให้ครอบคลุมชุมชนโดยรอบสถานประกอบการ	- จัดให้มีคณะทำงาน PSM Governance Committee (PSM GC) เพื่อสนับสนุนและดำเนินงาน - ริเริ่มโครงการใหม่ 2 เรื่องตามระบบ PSM คือ ความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ (Mechanical Integrity: MI) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Assurance: QA) - ปี 2564 บริษัทฯ ได้จัดซ้อมแผนอพยพฯ และอบรมให้ความรู้ในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงเบื้องต้น ให้แก่ 4 โรงเรียน และ 22 คอนโดรอบโรงงาน ในเขตพระโขนง-บางนา เพื่อให้ครูนักเรียนและบุคลากรในโรงเรียน และผู้อาศัยในคอนโดมีความรู้ ความเข้าใจ และมีความพร้อมในการรับมือกับภัยพิบัติต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น - ปี 2564 ผลประเมินด้านความปลอดภัยจากชุมชนร้อยละ 85.4	- พัฒนานาฏกรรมด้านความปลอดภัยเพื่อสร้างความไว้วางใจและผูกพันในกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรอย่างต่อเนื่อง - พัฒนาระบบ PSM อย่างต่อเนื่องให้ครบทั้ง 14 เรื่อง - จัดให้มีการซ้อมแผนอพยพกับโรงเรียน คอนโด และชุมชนต่อเนื่อง - ผลประเมินด้านความปลอดภัยจากชุมชนร้อยละ > 85

Greenovative Destination : มุ่งสร้างสรรค์ประสบการณ์และนวัตกรรมสีเขียวรูปโฉมใหม่ผ่านสินค้าและบริการต่างๆ ในสถานบริการ



แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2568 (2025)
3.1 พัฒนาสถานบริการน้ำมันที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Centric) ด้วยการปรับปรุงแนวคิดภาพลักษณ์ พัฒนาการบริการ ธุรกิจเสริมเพื่อส่งเสริมประสบการณ์ใหม่ให้ลูกค้า	- สถานีบริการน้ำมันบางจาก สามารถรักษาระดับ 1 จากคะแนน Net Promoter Score (NPS) ★ จากการดำเนินงาน ผ่านกลยุทธ์สำคัญและการดำเนินงานที่สำคัญ คือ Green Experience - จำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันเชื้อเพลิงมาตรฐาน Euro 5 จำนวน 2 ประเภท คือ น้ำมันแก๊สโซลีน E20S EVO และน้ำมันไฮพรีเมียมดีเซลเอส (Hi-Premium Diesel S) ที่มีปริมาณกำมะถันต่ำกว่าน้ำมันมาตรฐาน Euro 4 - จำหน่ายน้ำมันลดฝุ่น ด้วยการผลิตน้ำมันดีเซลที่มีค่ากำมะถันลดลงถึง 5 เท่า โดยมีกำมะถันต่ำกว่า 10 PPM ซึ่งการปรับลดปริมาณกำมะถันจะสามารถช่วยลดปัญหาฝุ่นละอองจากการเผาไหม้ และ PM 2.5 - ผลักดันการจำหน่ายพลังงานทดแทนที่ช่วยลดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO2) เมื่อเทียบกับเชื้อเพลิงทั่วไปอย่างต่อเนื่อง - พัฒนา Unique Design Service Station รูปแบบสถานบริการแบบใหม่ที่มีเอกลักษณ์โดดเด่น นอกจากนี้ยังนำกระบวนการ 4Rs คือ Renewable, Recycle, Reuse และ Reduce ได้แก่ การติดตั้ง Solar Roof Top ในสถานีบริการน้ำมันบางจาก การนำระบบการนำน้ำฝนและน้ำใช้แล้วมาใช้รดน้ำต้นไม้ การใช้วัสดุอุปกรณ์ประหยัดพลังงานและดีต่อสิ่งแวดล้อม การเพิ่มพื้นที่สีเขียวร่มรื่นและการติดตั้งอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น การออกแบบห้องน้ำตอบใจหยั่งล้นคม ผู้สูงอายุและผู้พิการ การติดตั้งเครื่องเติมลมอัตโนมัติ เพื่อสร้างความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการ	- รักษาแบรนด์สถานบริการน้ำมันอันดับหนึ่งในใจผู้บริโภค โดยมีตัวชี้วัดเป็น Net Promoter Score (NPS) - ผลักดันยอดขายจำหน่ายผ่านสถานบริการฯ อย่างต่อเนื่อง ให้มีส่วนแบ่งการตลาดมากกว่าร้อยละ 20% - พัฒนางานบริการ สถานบริการฯ และธุรกิจ Non-oil ภายใต้แนวคิด “Your Greenovative Destination” การพัฒนานวัตกรรมสีเขียวเพื่อเติมเต็มประสบการณ์ผ่านสินค้าและบริการต่างๆ ในสถานบริการน้ำมัน “บางจาก” และมุ่งสู่การพัฒนาธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ไม่หยุดนิ่ง อย่างยั่งยืน - เปลี่ยนแก้วเครื่องดื่มร้านอินทนิลเป็นแก้วไบโอพลาสติกแทนแก้วพลาสติกแบบเดิมมากกว่า 15,000,000 แก้ว/ปี

แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2568 (2025)
	- ยกระดับมาตรการดูแลความสะอาดอย่างเคร่งครัดผ่านมาตรการ 7 save โดยให้พนักงานหน้าร้านทุกคนใส่หน้ากากอนามัย และได้แจกเจลแอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือให้กับลูกค้าและประชาชนทั่วไป ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 Green Innovation - การแสวงหาและพัฒนานวัตกรรมที่สร้างมูลค่าให้ลูกค้าและธุรกิจ โดยนำเทคโนโลยี และระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับประสิทธิภาพของผู้ใช้บริการ เช่น การพัฒนาระบบฐานข้อมูลสมาชิก การพัฒนาระบบ Smart Digital Payment ในสถานบริการ ที่ช่วยลดการสัมผัสและระยะเวลาในการให้บริการ การพัฒนาระบบ Online Training สำหรับพนักงานบริการหน้าร้าน และผู้ประกอบการ เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลกระบวนการทำงานที่สำคัญได้ทุกที่ทุกเวลา พัฒนาโครงการต่างๆ เพิ่มขึ้นเพื่อขยายฐานลูกค้า อาทิเช่น โครงการร่วมกับ AIS แลกเปลี่ยนคะแนน “ยิ่งโอน ยิ่งได้”, และ โครงการร่วมกับ บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา โครงการ “โอนกันได้ แลกง่ายขึ้น” เพื่อมอบสิทธิพิเศษให้กับสมาชิกบัตรบางจากโอนคะแนนจากบัตรเครดิตกรุงศรี เป็นคะแนนสมาชิกบางจาก เป็นต้น Green Sustainability - ร้านกาแฟอินทนิล รมรณรงค์การใช้พลาสติก ผ่านโครงการ “นำแก้วมาเอง” เป็นรายแรกๆ และเป็นผู้นำของร้านกาแฟที่ใช้ BIO Packaging ทั้งฝาและแก้วกาแฟที่ผลิตจากพืช 100% ย่อยสลายได้ รวมถึงใช้ฝาแบบพร้อมดื่มที่ไม่ต้องใช้หลอด โดยในปี 2564 มีการใช้แก้วและฝาไบโอพลาสติกกว่า 20 ล้านชุด รวมถึงนำแก้วไบโอพลาสติกจำนวน 500,000 แก้ว ในร้านกาแฟอินทนิลมาเป็น “แก้วเพาะกล้า” ของกรมป่าไม้ - ร่วมจัดการขยะพลาสติกด้วยแนวคิดระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน ในโครงการ รักษ์ ปัน สุข รับบริจาคขวดน้ำดื่ม PET ส่งรีไซเคิลเพื่อผลิตเป็นเส้นใยและพัฒนา ในปี 2564 - มีการส่งมอบเส้นใยจากขวดพลาสติกที่รวบรวมผ่านโครงการฯ กว่า 80,160 ขวด น้ำหนักกว่า 400.8 กก. มาผลิตเป็นของที่ระลึก 3 ชนิด (เสื้อโปโลพนักงาน กระเป๋าผ้า และกระเป๋าหูรูด) เพื่อเป็นของขวัญให้กับพนักงานบริษัทในกลุ่ม และลูกค้า	

Green Society : พัฒนาศูนย์/กิจกรรมที่ร่วมดูแลสิ่งแวดล้อม
และมีส่วนร่วมพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นของสังคมไทย

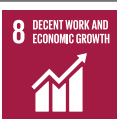


แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2568 (2025)
4.1 พัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อสังคม และ พัฒนาศูนย์/กิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไปพร้อมกัน	- พัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความเป็นชุมชนสุขภาพดี น่ายุ่และยั่งยืนในพื้นที่รอบโรงกลั่นน้ำมันบางจาก 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านกีฬา ด้านคุณภาพชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเสริมสร้างความสัมพันธ์และอนุรักษ์วัฒนธรรม ประเพณี ด้านเศรษฐกิจ และด้านสาธารณสุขประโยชน์ ผ่านการจัดกิจกรรมกับกลุ่มชุมชน กลุ่มครอบครัว กลุ่มโรงเรียนและกลุ่มคอนโดมิเนียม ซึ่งสามารถกระจายประโยชน์ให้กับผู้เข้าร่วมกิจกรรมกว่า 108,196 คน และมีผลการประเมินความผูกพันของชุมชน ร้อยละ 86 ★ - เปิดตัวนวัตกรรมธุรกิจ “วินโนเนีย (Winnonie)” ที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ขับมอเตอร์ไซด์รับจ้างด้วยการเชื่อมมอเตอร์ไซด์ไฟฟ้าเพื่อลดต้นทุนค่าน้ำมันและค่าซ่อมบำรุง โดยปี 2564 มีมอเตอร์ไซด์ไฟฟ้าให้บริการกว่า 200 คัน - การรับซื้อน้ำมันพืชใช้แล้วผ่านเครือข่ายต่างๆ ทำได้จำกัดเนื่องจากสถานการณ์โควิด ลดการสัมผัส จึงต้องชะลอการรับซื้อน้ำมันพืชใช้แล้ว ทำให้ได้ปริมาณน้ำมันพืชใช้แล้วลดลงอย่างมีนัยสำคัญได้ใช้เวลาเพื่อพัฒนากระบวนการรวบรวมและขยายเครือข่ายใหม่ที่เหมาะสมกับสถานการณ์	- ผลประเมินความผูกพันของชุมชนที่มีต่อ บริษัท ร้อยละ 87 - ขยายธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนต่อเนื่อง
4.2 พัฒนากิจกรรมเพื่อสังคมที่ตอบสนองต่อปัญหาของประเทศไทย	บางจากปันน้ำใจ สู้ภัยโควิด-19 ในการดำเนินงานปีที่ 2 บริษัท ได้ปรับปรุงแบบตามการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ระลอกใหม่ โดยในปี 2564 มีการจัดกิจกรรมภายใต้ Concept “บางจากฯ ชวนคนไทยสู้โควิด-19 The Series” โดยดำเนินการใน 3 ประเด็น ดังนี้ 1) เสริมสร้างความแข็งแกร่งด้านสาธารณสุขและการป้องกันเชิงรุกในชุมชน ได้แก่ กิจกรรม การสนับสนุนรถเก็บตัวอย่างชีว นิรภัย (Biosafety Mobile Unit) เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ทางการแพทย์ สำหรับการตรวจหาเชื้อ COVID-19 ในเชิงรุกแบบเคลื่อนที่ รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์สิ่งของเครื่องใช้จำเป็น น้ำดื่ม อุปกรณ์ทางการแพทย์ เบื้องต้น แอลกอฮอล์เจล	- ดำเนินโครงการบางจากปันน้ำใจ สู้ภัยโควิด-19 ต่อเนื่อง - พัฒนาเยาวชนอ่านออก เขียนได้ ไม่น้อยกว่า 800 คน/ ปี - ขยายผลกิจกรรมโรงเรียนร่วมพัฒนา (Partnership school) ต่อเนื่อง - ร่วมพัฒนาพื้นที่ป่าอย่างน้อย 10 ไร่/ ปี - จัดสัมมนาสิ่งแวดล้อม 1 ครั้ง/ ปี และ ผู้เข้าร่วมสัมมนาไม่น้อยกว่า 300 ราย

แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2568 (2025)
	2) การกระตุ้นสนับสนุนเศรษฐกิจชุมชน ซึ่งโครงการประกอบด้วย • “#saveสมุทรสาคร” ด้วยกิจกรรม “คันละบาท” โดยทุกครั้งที่เติมน้ำมันบางจากหรือเติมเครื่องดื่ม Inthanin บริษัทฯ จะมอบเงิน 1 บาท สมทบทุนกองทุน “คนสมุทรสาครร่วมใจสู้ภัยโควิด-19” • “SAVE สาวนาเกลือ” โดยแจกดอกเกลือทะเล 1 ถุง ให้กับลูกค้าที่ใช้บริการในร้าน Inthanin • “ใช้ปั๊มนูซ” โดยแจกใช้ไก่ 1 ฟอง ให้กับรถที่มาเติมน้ำมัน • บางจากปันกันอิ่ม” สนับสนุนการกิจกรรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมฯ มอบอาหารกล่องแก่ชุมชนรวม 57 แห่ง ในพื้นที่ 9 เขตในกรุงเทพมหานคร เพื่อร่วมบรรเทา ความเดือดร้อนแก่ผู้ที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจและผู้ด้อยโอกาส และสนับสนุนอาหารจากผู้ประกอบการร้านอาหารรายย่อยและร้านพันธมิตรในสถานบริการน้ำมันบางจากอย่างต่อเนื่อง และยังมีโครงการปันกันอิ่มในพื้นที่พระโขนง-บางนา ปันกันอิ่มให้แคมป์คนงานก่อสร้าง และปันกันอ้อมรอบโรงกลั่นน้ำมันบางจาก ช่วยอุดหนุนเจ้าของธุรกิจและช่วยบรรเทาภาระแก่ผู้รับที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 โดยส่งมอบอาหารรวมกว่า 40,000 อิ่ม ผ่านทุกโครงการ 3) การช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนช่วงกักตัว • ส่งมอบข้าวสารจากสหกรณ์การเกษตรในเครือข่ายที่ทำปัมชุมชนกับบางจากฯ ให้กับแคมป์คนงาน • ปันน้ำใจ ให้น้ำดื่ม โดยร่วมกับลูกค้าที่เติมน้ำมันบางจาก และขอส่งมอบน้ำดื่มให้มอบแก่โรงพยาบาลสนามและสถานพยาบาลในพื้นที่วิกฤต • ส่งมอบอาหารสำเร็จรูป ผ่านโครงการบางจาก ปันกันอ้อม เพื่อนำมาสนับสนุนบุคลากรทางการแพทย์ เจ้าหน้าที่อาสาสมัคร ผู้ป่วย รวมถึงชุมชน ประชาชนในพื้นที่ต่างๆ ที่กำลังได้รับผลกระทบ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม และแคมป์คนงานก่อสร้าง 4) ระดมทุนสนับสนุนหน่วยงาน/ วัด/ มูลนิธิ/ กลุ่มจิตอาสา ในช่วงวิกฤต ผ่านโครงการส่งน้ำมันปันน้ำใจ X2 ระดมทุนจากประชาชนและบริษัทฯ จะสมทบเพิ่มในจำนวนเงินที่เท่ากัน เพื่อสนับสนุนบัตรเติมน้ำมันให้กับกลุ่มอาสาสมัครและหน่วยงานต่างๆ	

แผนงาน	ผลการดำเนินงาน	เป้าหมายปี 2568 (2025)
	ด้านการศึกษา - โครงการ Partnership school : จัดตั้ง “ธุรกิจเกษตรในโรงเรียน” ที่ บริษัท สหกรณ์การเกษตรฯ และมูลนิธิมิชชั่น วีระไวทยะ ได้ร่วมดำเนินโครงการ Partnership School กับ 5 โรงเรียนใน จ.ขอนแก่น จ. ลำปาง และ จ.สุรินทร์ โดยพัฒนาเยาวชนให้ได้ฝึกฝนอาชีพจากแปลงเกษตร มีแหล่งอาหารปลอดภัยและทำธุรกิจ เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้เรื่องการออมและบริหารกองทุน โดยมีคณะครู นักเรียนและผู้แทนชุมชน ดำเนินงานร่วมกัน ซึ่งปัจจุบันนักเรียนและผู้ปกครองสามารถกู้เงินจากกองทุนและนำมาต่อยอดทำธุรกิจของตนเองได้จำนวน 19 ธุรกิจ และมีเงินฝากหมุนเวียนในกองทุนนักเรียนและกองทุนผู้ปกครองกว่า 850,000 บาท - โครงการอ่านเขียน เรียนสนุก บันไดก้าวเป็นเด็กแจ๋ว มูลนิธิใบไม้ปันสุข มีโรงเรียนเข้าร่วมโครงการ 58 โรงเรียน ใน 35 จังหวัด จำนวนนักเรียนชั้น ป. 1 จาก 79 ห้องเรียน กว่า 1,000 คน นอกจากนี้ยังขยายงานเพิ่มกลับไปยังโรงเรียนเดิมที่เคยเข้าร่วมโครงการฯ ด้วยการผลิตต้นฉบับหนังสือแบบฝึกพัฒนาทักษะการอ่านออกเขียนได้ประจำโครงการฯ จำนวน 2 ฉบับ จัดพิมพ์เพื่อทดลองใช้กับนักเรียนชั้น ป. 1 กว่า 800 คน การพัฒนา/ฟื้นฟูพื้นที่ป่า - โครงการพัฒนาพื้นที่ป่าเปียก ในเขตป่าภูหลง ป่าดิบแล้ง ผืนสุดท้ายต้นน้ำลำปะทาว จ.ชัยภูมิ แม้ปีนี้จะดำเนินงานมาเป็นปีที่ 16 แล้ว แต่ด้วยสภาพแห้งแล้งยาวนาน ทำให้เกิดไฟป่าสร้างความเสียหายกว่า 3,000 ไร่ บริษัทฯ ขอเสนอปรับแนวทางการช่วยเหลือและนำร่องปลูกป่าเพื่อสู้ไฟป่าด้วยแนวพระราชดำริ “ป่าเปียก” จำนวน 10 ไร่ เร่งสร้างความชุ่มชื้นในพื้นที่ด้วยการออกแบบและชุดให้มีแหล่งน้ำกักเก็บในรูปแบบ โคกหนองนาโมเดล และปลูกต้นไม้ไปกว่า 2,000 ต้น จากการติดตามผลพบว่า อัตราการรอดของต้นไม้ในโครงการฯ มีแนวโน้มที่ดี มีอัตราการรอดสูง เพราะมีระบบน้ำรองรับ มีกล้วยเป็นพืชพี่เลี้ยงให้กล้าไม้ ประกอบกับไม่มีปัญหาไฟป่าและฝนตกชุกในพื้นที่ การจัดสัมมนาสิ่งแวดล้อมประจำปี 2564 - สัมมนาสิ่งแวดล้อม ในหัวข้อ “Exponential Path to Net Zero” ภายใต้แนวทาง บางจาก 100x : 100 ไอเดีย เพื่อโลกยั่งยืน เป็นการสัมมนาในรูปแบบ Hybrid Conference เชิญผู้สนใจร่วมหาคำตอบและทางออกว่าเราจะไปถึงเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ (Net Zero) อย่างก้าวกระโดดได้อย่างไร พร้อมอัปเดตเทรนด์โลก และเทคโนโลยีล้ำ จากผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ เพื่อสะท้อนการเตรียมการของประเทศ องค์กร และบุคคลต่าง ๆ หลังการประชุม 2021 United Nations Climate Change Conference (COP 26) ขององค์การสหประชาชาติที่ประเทศสกอตแลนด์	

หมายเหตุ ★ หมายถึง เป็นผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนระดับองค์กรที่สอดคล้องกับการประเมินผลปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ ในปี 2564

การสร้างคุณค่าจากการดำเนินงาน ตอบสนองต่อเป้าหมาย การพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)	การสร้างประโยชน์ต่อธุรกิจ	การสร้างคุณค่า ต่อสิ่งแวดล้อมและผู้มีส่วนได้เสีย
	- เพิ่มเสถียรภาพด้านรายได้ของธุรกิจจากธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียวและโครงการด้านพลังงาน - เพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน รวมถึงลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน	- เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียนของประเทศ - ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวมของประเทศ
	- ลดความเสี่ยงและผลกระทบทางธุรกิจจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทั้งด้านกายภาพ (Physical risks) และด้านการเปลี่ยนแปลง (Transition risks) ที่เกี่ยวกับนโยบาย กฎหมาย และเทคโนโลยี - เพิ่มโอกาสทางธุรกิจจากกลไกการลดก๊าซเรือนกระจกของธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว และธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ	- ลดความเสี่ยงและผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ - ส่งเสริมและป้องกันอุณหภูมิโลกไม่ให้สูงเกิน 1.5 องศาเซลเซียส - สนับสนุนเป้าหมายการลดก๊าซเรือนกระจกของประเทศไทย ตาม NDC Roadmap
	เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการน้ำในกระบวนการผลิต และลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายจากการใช้น้ำ	- ผู้มีส่วนได้เสียไม่ได้รับผลกระทบจากการใช้ทรัพยากรน้ำของบริษัทฯ - บรรเทาปัญหาน้ำท่วม-น้ำแล้งอย่างยั่งยืน
	- ลดค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการของเสีย - เพิ่มประโยชน์และสร้างมูลค่าให้กับของเสีย	- ลดการเกิดของเสีย และก๊าซเรือนกระจกจากการจัดการของเสีย - ส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติตามแนวคิด BCG Economy Model
	- ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี และความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ - สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเครือข่ายต่อต้านคอร์รัปชัน - ป้องกันความเสี่ยงจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อบังคับ รวมถึงการทุจริต	- ลดปัญหาการทุจริตและคอร์รัปชันในสังคม - สร้างเครือข่ายองค์กรธุรกิจต่อต้านคอร์รัปชันที่เข้มแข็ง
	สนับสนุนนโยบายของรัฐในการจ้างงานคนพิการ ตามมาตรา 33	สร้างความเท่าเทียมทางอาชีพให้กับสังคม
	การมีส่วนร่วมต่อยอดการพัฒนาการศึกษาให้เยาวชนในชุมชนร่วมกับสหกรณ์การเกษตรที่ดำเนินธุรกิจป้อนชุมชน	มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยมีเป้าหมายที่จะร่วมบรรเทาปัญหาการอ่านไม่ออกเขียนไม่ได้ของเยาวชนไทยและช่วยให้เยาวชนในชนบทสามารถประกอบอาชีพ มีรายได้พอเพียง หากต้องออกจากระบบการศึกษาหลังจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา
	- ต่อยอดธุรกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อเพิ่มมูลค่าและโอกาสทางธุรกิจ - สร้างวัฒนธรรมด้านนวัตกรรมให้พนักงาน - การสร้างความร่วมมือกับองค์กรต่างๆ ในงานวิจัย	- ส่งเสริมงานวิจัยและพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรมในการพัฒนาประเทศ - ส่งเสริมการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม
	สร้างความสัมพันธ์ที่ดี และความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้กับชุมชน	พัฒนาความเป็นอยู่ของชุมชนและสังคมให้ดีขึ้นในด้านอาชีพ สภาพแวดล้อม และความปลอดภัย

สถานการณ์ด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม

สถานการณ์เศรษฐกิจโลกปี 2564

เศรษฐกิจโลกปี 2564 ขยายตัวอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ช่วงต้นปี จากความคืบหน้าการผลิตและการกระจายวัคซีนในหลายประเทศ อย่างไรก็ตาม การฟื้นตัวของเศรษฐกิจเป็นไปในอัตราที่ค่อยเป็นค่อยไป เนื่องจากการกลายพันธุ์ของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งส่งผลให้อัตราการแพร่ระบาดในบางประเทศกลับมารุนแรง รวมถึงการหยุดชะงักของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่อุปทาน นอกเหนือจากปัจจัยจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แล้วนั้น ความไม่แน่นอนของความสัมพันธ์ระหว่างสหรัฐฯ – จีนที่ยังคงตึงเครียด และปัจจัยด้านภูมิรัฐศาสตร์ยังคงส่งผลกระทบต่อภาพรวมเศรษฐกิจ โดยกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund: IMF) คาดการณ์ปี 2564 เศรษฐกิจโลกจะขยายตัวที่ร้อยละ 5.9 เพิ่มขึ้นจากปี 2563 ที่เศรษฐกิจหดตัวที่ร้อยละ 3.1 อย่างไรก็ตาม จากปัญหาอัตราเงินเฟ้อที่เพิ่มขึ้นในหลายประเทศจากการขาดแคลนแรงงาน และราคาพลังงานที่เพิ่มสูงขึ้น ธนาคารกลางสหรัฐฯ (FED) และธนาคารกลางยุโรป (ECB) ลดปริมาณการเข้าซื้อสินทรัพย์ในไตรมาสที่ 4 ปี 2564 เนื่องจากเศรษฐกิจทยอยฟื้นตัวอย่างต่อเนื่องและอัตราเงินเฟ้ออยู่ในระดับที่สูงกว่ากรอบเป้าหมายโดย ธนาคารกลางสหรัฐฯ (FED) ประกาศแผนการทยอยปรับลดปริมาณการเข้าซื้อสินทรัพย์ (QE tapering) ในเดือนพฤศจิกายน และจะปรับลดลงอีกในเดือนธันวาคม 2564 ธนาคารกลางยุโรป (ECB) ปรับลดการซื้อสินทรัพย์ตามมาตรการ Pandemic Emergency Purchase Programmed (PEPP) ในไตรมาสที่ 4 ทั้งนี้ ยังคงอัตราดอกเบี้ยนโยบายในระดับต่ำต่อเนื่องเพื่อสนับสนุนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจที่ยังมีความไม่แน่นอน รวมถึงธนาคารกลางประเทศญี่ปุ่นที่ยังคงอัตราดอกเบี้ยในระดับต่ำเช่นเดียวกัน

สำหรับปี 2565 กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund: IMF) คาดการณ์เศรษฐกิจโลกเติบโตที่ระดับร้อยละ 4.9 ยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่องในอัตราที่ชะลอลงจากปี 2564 โดยมีแนวโน้มที่ดีจากช่องว่างการฟื้นตัวของเศรษฐกิจที่ลดลงในแต่ละภูมิภาค จากการปรับตัวดีขึ้นของเศรษฐกิจในกลุ่มประเทศเศรษฐกิจกำลังพัฒนา แต่ยังคงต้องเฝ้าระวังปัจจัยความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของห่วงโซ่อุปทาน ทางภาควัตถุดิบ และแรงงานที่อาจส่งผลกระทบต่ออัตราเงินเฟ้อในหลายประเทศ ความรุนแรงของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สายพันธุ์โอมิครอน และการกลายพันธุ์ของไวรัส ปัญหาหนี้และภาวะการคลัง รวมไปถึงปัญหาด้านภูมิรัฐศาสตร์ที่เกิดขึ้นในหลายประเทศอีกด้วย

สถานการณ์ด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมปี 2564

ในปี 2564 โลกและประเทศไทยยังคงเผชิญกับความท้าทายที่คุ้นเคย นอกเหนือการระบาดต่อเนื่องของ COVID-19 คือ วิกฤตการณ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ มลพิษและของเสีย และการสูญเสียความหลากหลายทางชีวภาพ ซึ่งสามารถสรุปสถานการณ์ได้ดังนี้

ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ในปี 2564 ถือเป็นประเด็นที่ทั่วโลก ได้ให้ความสำคัญกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศหรือโลกร้อนอย่างจริงจังมากขึ้น จากการประชุมสมัชชาประเทศภาคีอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ครั้งที่ 26 (COP26) ช่วงวันที่ 31 ตุลาคม – 12 พฤศจิกายน 2564 ณ เมืองกลาสโกว์ สกอตแลนด์ สหราชอาณาจักร หลายประเทศตื่นตัวและให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด เพราะเริ่มตระหนักใน ผลกระทบจากภาวะโลกร้อนส่งผลให้สภาพอากาศแปรปรวนและเกิดภัยพิบัติรุนแรงในหลายประเทศ ขณะเดียวกัน กลุ่มประเทศพัฒนาแล้วมีการปรับท่าทีในการที่การจะมีส่วนร่วมในบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emission Target) ช่วงกลางศตวรรษตามความตกลงปารีส (NDCs) ที่วางเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้ได้ 53 พันล้านตันในปี 2030 โดยโลกร่วมกันลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกให้ลดลง 25 พันล้านตัน เพื่อให้สามารถควบคุมอุณหภูมิของโลกไม่ให้สูงเกินกว่า 1.5 องศาเซลเซียส

ซึ่งนอกจากการพยายามควบคุมและลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกแล้ว ทั่วโลกยังได้ให้ความสำคัญประเด็นสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องมาจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และหากมีการกำหนดมาตรการในการดูแลก็จะเป็นกลไกในการช่วยชะลอการเพิ่มอุณหภูมิโลก ได้แก่

มลพิษทางอากาศ : จากการประชุม COP 26 มีผู้แทนจากกว่า 100 ประเทศลงนามในลงนามใน “Global Methane Pledge” ซึ่งเป็นโครงการตัดลดการปล่อยก๊าซ”มีเทน”ลง 30% ภายในปี 2030 เนื่องจากพบว่า ก๊าซมีเทนที่มนุษย์สร้างขึ้นสามารถลดการปล่อยมลพิษได้ถึง 45% ในทศวรรษนี้ สำหรับประเทศไทย มลพิษที่สำคัญอีกประเภทหนึ่ง คือ ฝุ่นละออง PM 2.5 แต่ในปี 2564 ประเทศไทยโชคดีที่ปรากฏการณ์ลานีญาที่เกิดขึ้น ส่งผลให้เกิดฝนตกกระจายไปทั่วภูมิภาคช่วยลดการสะสมของฝุ่นลงได้ โดยเฉพาะกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจะประสบปัญหาหมอกควันจากฝุ่นในหลายๆ ปีช่วงเดือนธันวาคมถึงกุมภาพันธ์

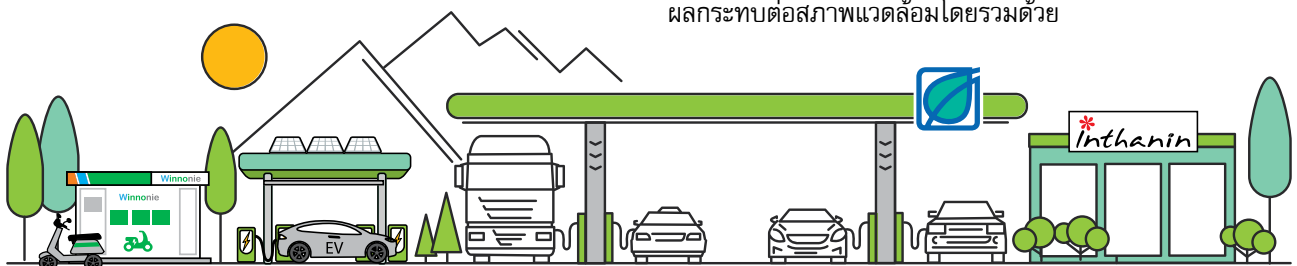
ความหลากหลายทางชีวภาพ ป่าไม้และการใช้ประโยชน์ของดิน : ได้มีการลงนามปฏิญญาสากลของผู้นำด้านป่าไม้และการใช้ประโยชน์ที่ดิน เพื่อแสดงความมุ่งมั่นของผู้นำที่จะร่วมกันหยุดยั้งการสูญเสียป่าไม้และความเสื่อมโทรมของที่ดินภายในปี 2030 สำหรับความหลากหลายทางชีวภาพ ได้มีการรวมตัวจัดตั้งภาคีอนุสัญญาว่าด้วยความหลากหลายทางชีวภาพ (CBD) เป็นครั้งแรกตั้งแต่เดือนธันวาคม 2564 เนื่องจากเห็นว่าการปกป้องระบบธรรมชาติ ซึ่งรวมถึงป่าไม้ และการหยุดยั้งการลดลงอย่างรวดเร็วของความหลากหลายทางชีวภาพ จะเป็นกุญแจสำคัญอีกดอกหนึ่งในการต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศทั่วโลก

นอกจากผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศแล้ว ที่ทั่วโลกให้ความสนใจนอกเหนือจากแนวทางที่พยายามจะผลักดันให้ทุกประเทศร่วมมือกันในการควบคุมอุณหภูมิของโลกไม่ให้สูงเกินกว่า 1.5 องศาเซลเซียส คือ กรณีสมาพันธ์แรงงานระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นตัวแทนของสมาชิกสหภาพ 200 ล้านคนทั่วโลก เรียกร้องให้เริ่มการเจรจากับคนงานและชุมชนในพื้นที่ภายหลังการประชุม COP26 โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างแผน “การเปลี่ยนผ่านอย่างเป็นธรรม” หรือ “just transition” plans¹

สำหรับประเทศไทย ชพช. พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ที่ได้ไปประกาศเจตนารมณ์ว่าประเทศไทยจะกระโดดการแก้ไขปัญหาสภาพภูมิอากาศ ให้บรรลุเป้าหมายความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) ภายในปี ค.ศ. 2050 และบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Greenhouse Gas Emission หรือเรียกสั้นๆ ว่า Net Zero Carbon) ภายในหรือก่อนกว่าปี ค.ศ. 2065 ซึ่งทำให้ต้องมีการประสานความร่วมมือกับทุกฝ่ายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว

ปัญหาขยะพลาสติกและขยะจากอาหาร : จากรายงานพบว่า พลาสติก คิดเป็น ร้อยละ 85 ของขยะในทะเล และเดือนที่ภายในปี 2040 ปริมาณมลพิษพลาสติกที่ไหลลงสู่ทะเลพื้นที่จะเกือบสามเท่า สำหรับขยะจากอาหาร (Food waste) เศษอาหารเป็นปัญหาในเกือบทุกประเทศ รวมทั้งประเทศที่มีรายได้ปานกลางและต่ำ โดยปี 2564 พบว่า โลกต้องสูญเสียอาหารเกือบหนึ่งพันล้านตันในแต่ละปี หรือประมาณร้อยละ 17 ของอาหารทั้งหมดที่มีในการบริโภคของมนุษย์

จากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมและสังคมดังกล่าว ในประเทศไทยได้พยายามขับเคลื่อนให้ภาคพลังงานสามารถบรรลุเป้าหมายการมุ่งสู่เศรษฐกิจและสังคมคาร์บอนต่ำ ทำให้ต้องมีการปรับตัวและมีการเสนอให้นำแนวทางของ โดยการส่งเสริมการลงทุนพลังงานสีเขียวในภาคพลังงาน ประกอบด้วย การเพิ่มสัดส่วนการผลิตไฟฟ้าใหม่โดยมีสัดส่วนพลังงานหมุนเวียนไม่น้อยกว่า 50% การปรับเปลี่ยนการใช้พลังงานภาคขนส่งเป็นพลังงานไฟฟ้าสีเขียวด้วยเทคโนโลยียานยนต์ไฟฟ้า (Electric Vehicle: EV) เพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และ ช่วยแก้ไขปัญหามลพิษทางอากาศจากภาวะฝุ่นละออง PM2.5 การปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานมากกว่า 30% โดยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมการบริหารจัดการพลังงานสมัยใหม่ และการปรับโครงสร้างกิจการพลังงานรองรับแนวโน้มการเปลี่ยนผ่านพลังงาน (Energy Transition) ตามแนวทาง 4D1E ซึ่ง Decarbonization: การลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ในภาคพลังงาน, Digitalization: การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการระบบพลังงาน, Decentralization: การกระจายศูนย์การผลิตพลังงานและโครงสร้างพื้นฐาน, Deregulation: การปรับปรุงกฎระเบียบรองรับนโยบายพลังงานสมัยใหม่ และ Electrification: การเปลี่ยนรูปแบบการใช้พลังงานมาเป็นพลังงานไฟฟ้า² ซึ่งต้องทำไปพร้อมๆ กับการดูแลรักษาป่าไม้ ลดการตัดไม้ทำลายป่า รวมทั้งส่งเสริมปลูกพื้นที่ป่าชายเลน ซึ่ง UNEP ให้การสนับสนุนการปลูกป่าชายเลนโดยเรียกว่าเป็น Blue Forests ซึ่งจะให้ Blue Carbon ล่าสุดมีมากกว่า 30 ประเทศหันมาร่วมส่งเสริม เพราะเป็นอีกกลไกที่สำคัญในการเพิ่มพูนและเพิ่มแหล่งกักเก็บคาร์บอน และบรรเทาผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมโดยรวมด้วย



¹ World Economic Forum, “These are the climate change trends to look out for in 2022”, [online], <https://www.weforum.org/agenda/2022/01/climate-change-action-trends-2022-un/>

² ดร.วิจารณ์ สิมาฉายา, “โอกาสประเทศไทยกับเศรษฐกิจปลอดคาร์บอน”. [online], https://www.tei.or.th/th/blog_detail.php?blog_id=86

รู้สึก **‘สนุก’**
เมื่อได้รับของสมนาคุณ
ที่ป้อนมาจาก
แต่พอมารู้เบื้องหลัง
ของที่มาแต่ละชิ้น
ยิ่งรู้สึก **‘มีความสุข’**



- ศุภชาติ ปิยะมาดา -
เจ้าของธุรกิจส่วนตัว



รายได้

ในปี 2564 บริษัท บางจาก และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัทฯ”) มีรายได้จากการขายและการให้บริการจากหลายกลุ่มธุรกิจ ประกอบด้วยธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน ธุรกิจการตลาด ธุรกิจพลังงานไฟฟ้า ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ และธุรกิจทรัพยากรธรรมชาติ รวม 199,417 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 46 จากปีก่อนหน้า เนื่องจากได้รับปัจจัยหนุนจากราคาน้ำมันดิบและราคาน้ำมันสำเร็จรูปปรับตัวสูงขึ้นตามการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ และการขยายตัวของอุปสงค์น้ำมัน หลังจากมีความคืบหน้าในการฉีดวัคซีน COVID-19 ทั่วโลก อีกทั้งปริมาณการจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันรวมของบริษัทฯ เพิ่มขึ้น 4% YoY โดยหลักมาจากการส่งออกน้ำมันเตากำมะถันต่ำและ UCO อีกทั้ง BCPT มีรายได้จากการขายเพิ่มขึ้น โดยหลักมาจากราคาขายเฉลี่ยต่อหน่วยและปริมาณการจำหน่ายกับบุคคลภายนอกกลุ่มบริษัทฯ ปรับเพิ่มขึ้น นอกจากนี้กลุ่มบริษัทฯ ได้เปลี่ยนวิธีการบันทึกเงินลงทุนใน OKEA จากบริษัทร่วมเป็นบริษัทย่อย ส่งผลให้มีรายได้จากการขายน้ำมันดิบและก๊าซรวมอยู่ในงบการเงินรวม ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2564

กลุ่มบริษัทฯ มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการในปี 2564 เพิ่มขึ้น 43,622 ล้านบาท ส่วนใหญ่มาจากต้นทุนขายที่เพิ่มขึ้นจากราคาน้ำมันและปริมาณขาย สอดคล้องกับยอดขายได้จากการขายและการให้บริการที่เพิ่มขึ้น และการรวมกิจการของ OKEA ASA ในระหว่างปี

ส่วนค่าใช้จ่ายอื่นๆ ของบริษัทฯ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายดูแลสังคม โรงเรียนและชุมชนรวมถึงการบริจาคทั้งในรูปแบบสิ่งของและเงินบริจาคประมาณ 34.68 ล้านบาท

ในปี 2564 ค่าจ้างและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสวัสดิการพนักงานของบริษัทฯ เพิ่มขึ้น จากปี 2563 ประมาณ 1,170 ล้านบาท และจากการรวมกิจการของ OKEA ASA ในระหว่างปี ดอกเบี้ยจ่ายสำหรับเงินกู้ยืมและหุ้นกู้ เพิ่มขึ้นจากปีก่อนประมาณ 345 ล้านบาท ส่วนการชำระภาษีให้แก่รัฐบาล และหน่วยงานท้องถิ่นในปี 2564 ประมาณ 20 ล้านบาท สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัทเป็นขาดทุนสุทธิในปี 2563 และบริษัทฯ ใช้สิทธิประโยชน์จากผลขาดทุนดังกล่าวทำให้ไม่ต้องเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล และในปีนี้บริษัทฯ และบางจุดใช้บริษัทในกลุ่ม มีการจ่ายเงินปันผล 2,672 ล้านบาท

ค่าใช้จ่าย

การกำกับดูแลกิจการที่ดี

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

การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญเกี่ยวกับการทบทวนนโยบาย แนวปฏิบัติ และระบบการกำกับดูแลกิจการ ในรอบปีที่ผ่านมา

ในปี 2564 คณะกรรมการบริษัทมีมติเห็นชอบการปรับปรุงนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นครั้งที่ 18 เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์โครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน (Corporate Governance Report : CGR) หลักเกณฑ์แนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Thai Private Sector Collective Action Against Corruption : CAC) หลักเกณฑ์การประเมินดัชนีชี้วัดความสำเร็จขององค์กรที่ยั่งยืน (DJSI) มาตรฐานการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัทชั้นนำ และเหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. เปลี่ยนชื่อคณะกรรมการบริษัทเป็นคณะกรรมการกำกับดูแลความยั่งยืนและบริษัทภิบาล และแก้ไขเพิ่มเติมบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบให้ครอบคลุมการดำเนินงานด้านความยั่งยืน เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของบริษัท
2. แก้ไขเพิ่มเติมคำนิยามที่เกี่ยวข้องและแนวปฏิบัติเรื่องการป้องกันการฟอกเงิน (Anti-Money Laundering) และการจ้างพนักงานรัฐ (Revolving Door) ในนโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน

ด้วยความมุ่งมั่นและเจตนารมณ์อันแน่วแน่ในการดำเนินงานบนพื้นฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทำให้บริษัทฯ ได้รับการจัดอันดับและรางวัลด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดอันดับอยู่ในระดับดีเลิศ (Excellent) หรือ 5 ดาวสัญลักษณ์ ในโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน (Corporate Governance Report : CGR) ประจำปี 2564 และเป็นหนึ่งในบริษัทจดทะเบียนที่ได้รับคะแนนสูงสุดในประเทศไทย จัดโดย IOD และ ตลท.



คณะกรรมการบริษัท

- คณะกรรมการมีความหลากหลาย (Board Diversity) โดยมีทักษะสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจของบริษัทฯ ผ่านการจัดทำตารางความรู้ความชำนาญ (Board Skills Matrix) และมีความหลากหลายของในด้านประวัติการศึกษา ประสบการณ์ โดยไม่ได้จำกัดความแตกต่างอื่นใด
- กรรมการจำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน และไม่มากกว่า 15 คน โดยไม่มีการติดกันทางเพศ ปัจจุบันมีกรรมการจำนวน 13 คน ซึ่งเป็นผู้หญิงจำนวน 2 คน และเป็นกรรมการที่เป็นผู้บริหารจำนวน 1 คน
- กรรมการอิสระจำนวนมากกว่า 1 ใน 3 ของกรรมการทั้งหมด ซึ่งปัจจุบันมีกรรมการอิสระจำนวน 8 คน เกินกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- ประธานกรรมการไม่ใช่บุคคลเดียวกันกับผู้ดำรงตำแหน่งประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ และไม่ดำรงตำแหน่งใดๆ ในคณะอนุกรรมการ เพื่อให้มีความชัดเจนในการแบ่งแยกหน้าที่และการปฏิบัติงาน

ตารางความรู้ความชำนาญ (Board Skills Matrix)

รายชื่อ/ ความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน	ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจของบริษัท	ธุรกิจระหว่างประเทศ	บัญชีและการเงิน	การบริหารจัดการ	กฎหมาย	การพัฒนาองค์กรและนวัตกรรม	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล	สังคมสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	บริหารความเสี่ยงและการกำกับดูแล
1. นายพิชัย ชูณหวชิร	X	X	X	X		X		X	X
2. นายสุเทพ วงศ์วรเศรษฐ์	X	X	X	X					X
3. พล.อ. วิชญ์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา	X			X	X	X		X	X
4. พล.ร.อ. สุชีพ หวังไมตรี	X			X	X	X		X	X
5. พล.อ. ทรงวิทย์ หนูหนักดี	X			X		X		X	X
6. พล.ต.ท. ชัยวัฒน์ โชติมา	X			X				X	X
7. นางปรีศนา ประหารชาติ	X	X	X	X		X	X		X
8. ดร. ประเมธี วิมลศิริ	X	X	X	X		X		X	X
9. นายประสงค์ พูนธเนศ	X	X	X	X	X	X			X
10. นายจำเริญ โพธิยอด	X	X	X	X	X				X
11. ดร. กุลยา ตันติเตมิก	X	X	X	X			X		X
12. นายบุญชอบ สุทธมนัสวงษ์	X			X	X	X		X	X
13. นายชัยวัฒน์ โควาวิสารัช	X	X	X	X		X	X	X	X
รวม	13	8	8	13	5	9	3	8	13

การประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท

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 ซึ่งไม่เปิดเผย
ชื่อประเมินกรรมการ 1 คน) มีคะแนนเฉลี่ย
ร้อยละ 95.5 อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม



ร้อยละ
95.8

3. การประเมินคุณลักษณะ
บริษัททั้งคณะ
มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.8
อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม

การต่อต้านการทุจริต

นโยบายการต่อต้านคอร์รัปชันของบริษัทฯ ใช้บังคับกับคณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร พนักงานทุกคนของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม รวมถึงการนำมาตรการที่เกี่ยวข้องไปปฏิบัติกับบริษัทย่อย บริษัทร่วม หรือ บริษัทอื่นที่บริษัทมีอำนาจในการควบคุม และตัวแทนทางธุรกิจของบริษัทฯ

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

เป้าหมายในการดำเนินงานต่อต้านการทุจริต	ผลดำเนินงานต่อต้านการทุจริต										
1. ผู้บริหารและพนักงานทุกคนของกลุ่มบริษัท บมจ.ฯ รับทราบนโยบาย และนำไปใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงาน	การตอบรับน่านโยบายฯ ไปปฏิบัติและเรียนรู้ผ่านการทดสอบ (Disclosure 205-2)  ตอบรับนโยบาย ร้อยละ 100  ทดสอบความรู้ ผลประเมินเฉลี่ย ร้อยละ 100 ร้อยละ 95 การแจ้งข้อมูลความขัดแย้งทางผลประโยชน์ออนไลน์ผ่านระบบ HR-Services (Disclosure 102-25)  ร้อยละ 100 ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต (Disclosure 205-3) <table><tr><td>2560</td><td>2561</td><td>2562</td><td>2563</td><td>2564</td></tr><tr><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>1</td><td>1</td></tr></table>	2560	2561	2562	2563	2564	0	0	0	1	1
2560	2561	2562	2563	2564							
0	0	0	1	1							
2. ส่งเสริมให้ลูกค้าเข้าเป็นแนวร่วมและเป็นสมาชิกที่ได้รับการรับรองของ CAC	บริษัทฯ ส่งเสริมให้ลูกค้าเข้าเป็นสมาชิกที่ได้รับการรับรองจากโครงการ CAC โดยในปีนี้ บริษัทได้ประชาสัมพันธ์และสื่อสารไปยังลูกค้าให้เข้าร่วมอบรมกับทาง CAC ทุกไตรมาส โดยจัดสัมมนา online ผ่านระบบ WebEx จากการสนับสนุนลูกค้าอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2556 ถึงปัจจุบันมีลูกค้าที่ประกาศเจตนารมณ์ จำนวน 96 ราย										

การสื่อสารและกิจกรรมเพื่อสนับสนุนการต่อต้านการทุจริต

บริษัทฯ ได้มีการส่งเสริมการต่อต้านการทุจริต ดังนี้

- การสื่อสารการทำความดี การมีคุณธรรมจริยธรรม และการต่อต้านคอร์รัปชัน รวมถึงแนวปฏิบัตินโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีผ่าน Tone from the top โดยจัดทำเป็น CG Motto จากผู้บริหารบนระบบ Intranet ของบริษัท
- จัดทำคู่มือนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (ฉบับย่อ) หรือ CG Policy (Booklet) ในรูปแบบหนังสือออนไลน์ (eBook) เพื่อให้ผู้อ่านเรียนรู้ได้ง่ายและสามารถนำไปปรับใช้ให้ถูกต้องยิ่งขึ้น

- จัดทำ CG Lesson Learned เกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (ไตรมาสละ 1 ครั้ง) เพื่อแสดงถึงกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นรูปธรรม ในระบบ BCP KMS ให้พนักงานรับทราบ
- ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ให้สัมภาษณ์กับโครงการแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (Collective Action Against Corruption : CAC) หัวข้อ CAC Change Agent Success Story โดย CAC ได้มีการจัดทำ Contents เผยแพร่แก่ผู้เข้าร่วม

โครงการ CAC และ ช่องทางสาธารณะอื่นๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ความสำเร็จของบริษัทที่ได้เข้าร่วมกับโครงการ CAC ในฐานะ Change Agent และให้ความสำคัญในการสนับสนุนให้องค์กรภาคธุรกิจในการต่อต้านการทุจริตอย่างเป็นรูปธรรม มีมาตรการป้องกันการให้สินบนเจ้าหน้าที่ของรัฐ

- เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2564 บริษัทฯ จัดกิจกรรม CG Day (ปีที่ 16) ร่วมกับบริษัทในกลุ่ม เพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีในสภาพแวดล้อมปัจจุบัน โดยในปี 2564 บริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าภาพจัดงานในรูปแบบออนไลน์หัวข้อ CG DAY 2021 : Technology & Corporate Governance ส่งเสริม หรือ



ท้าทาย โดยมีการบรรยายพิเศษจากศาสตราจารย์ ดร.สุชัยวีร์ สุวรรณสวัสดิ์ อีกทั้งยังให้พนักงานในกลุ่มบริษัทบางจากฯ มีส่วนร่วมในการจัดส่งเรียงความและคลิปวิดีโอเพื่อประกวดรางวัล เพื่อสร้างความตระหนัก พัฒนาศักยภาพพนักงาน และเป็นการสื่อสารความรู้ความเข้าใจด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อไป

มาตรการต่อต้านคอร์รัปชัน

- สื่อสาร “นโยบายงดการรับของขวัญ” (No Gift Policy) ในช่วงเทศกาลและในโอกาสอื่นใดไปยังพนักงาน บริษัทย่อยและผู้เกี่ยวข้องภายนอก เพื่อตอกย้ำความมุ่งมั่นของบริษัทฯ ในการสร้างบรรทัดฐานที่ดีในการดำเนินธุรกิจต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างยุติธรรม
- ไม่รับของขวัญหรือสิ่งของอื่นใดไม่ว่ามูลค่าเท่าใดในทุกโอกาส และไม่พึงรับหรือให้การเลี้ยงรับรอง และค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เกินความจำเป็นและไม่เหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลที่ทำธุรกิจกับบริษัทฯ หากได้รับมูลค่าเกินปกติวิสัยให้พนักงานปฏิเสธไม่รับและรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อทราบ
- มีการบริจาคเพื่อการกุศลซึ่งต้องนำไปใช้สำหรับสาธารณกุศลเท่านั้น รวมถึงเงินสนับสนุนเพื่อธุรกิจของบริษัทฯ ต้องไม่ใช่เป็นข้ออ้างสำหรับการคอร์รัปชัน โดยต้องมีเอกสารหลักฐานชัดเจนและสอดคล้องกับระเบียบบริษัทฯ
- เป็นกลางทางการเมือง และไม่มีแนวปฏิบัติที่จะให้การช่วยเหลือทางการเมืองแก่พรรคการเมืองใดๆ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม



- **ปรับเปลี่ยนแนวคิด :** จากสถานการณ์ COVID-19 และมาตรการการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) บริษัทฯ ยังคงดำเนินการสนับสนุนคู่ค้าอย่างต่อเนื่องในการเชิญชวนและให้คำแนะนำในการจัดทำคู่มือและนโยบายการต่อต้านคอร์รัปชัน 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) หรือ 5 ดาวสัญลักษณ์ ในโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการบริษัทจดทะเบียน (Corporate Governance Report : CGR) ประจำปี 2564 และเป็นหนึ่งในบริษัทจดทะเบียนที่ได้รับคะแนนสูงสุดในประเทศไทย จัดโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทยและตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.)



รางวัลประกาศเกียรติคุณจรรยาบรรณดีเด่น หอการค้าไทย ประจำปี 2564 จัดโดยหอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย



รางวัลชมเชยองค์กรโปร่งใส ครั้งที่ 10 (NACC Integrity Awards) จัดโดยสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปป.ช.) แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของผู้บริหารและพนักงานในการร่วมกันพัฒนาระบบป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันรอบด้านและสร้างวัฒนธรรมในองค์กรที่โปร่งใสและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ

หมายเหตุ: – Risk Manager – ผู้อำนวยการโดยตำแหน่งหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

– Risk Coordinator – มอบหมายหน้าที่โดยรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ / ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่

– วันที่ 1 มกราคม 2565 คณะกรรมการบริษัทเห็นชอบให้คณะกรรมการบริษัทเปลี่ยนแปลงชื่อเป็นคณะกรรมการกำกับดูแลความยั่งยืนและบรรษัทภิบาล

– วันที่ 1 มกราคม 2565 ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ เปลี่ยนชื่อตำแหน่งเป็น ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่กลุ่มบริษัทบางจาก

ผลการบริหารจัดการความเสี่ยง

ในปี 2564 เกือบทุกประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยเผชิญสภาวะเศรษฐกิจหดตัว เนื่องด้วยผลกระทบจากการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สายพันธุ์เดลต้า ทำให้ภาครัฐต้องออกบังคับใช้มาตรการปิดเมืองในหลายประเทศทั่วโลก ส่งผลต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจและทำให้ห่วงโซ่อุปทานเกิดภาวะชะงักงันทั้งจากการปิดโรงงานและการหยุดการผลิตของประเทศคู่ค้าที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทานเดียวกัน รวมถึงการปรับเพิ่มขึ้นของอุปสงค์ของสินค้า และราคาสินค้าโภคภัณฑ์ที่ปรับสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะราคาน้ำมันดิบ ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ อัตราเงินเฟ้อ รวมทั้งผลการดำเนินงานของบริษัทฯ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงทั้งองค์กร รวมทั้งบริษัทร่วมทุน เพื่อลดผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ โดยมีการเฝ้าระวังและติดตามผลกระทบในภาพรวม เพื่อให้เกิดการควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับภูมิทัศน์ทางธุรกิจในอนาคตที่มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วและผันผวน บริษัทฯ ได้จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงควบคู่ไปกับกลยุทธ์การดำเนินงาน โดยแบ่งออกเป็น 2 กรณี (Scenario Planning) เพื่อรองรับสถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นให้สามารถปรับเปลี่ยนสอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ดังกล่าว

นอกจากนี้ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืนในการดำเนินงาน บริษัทฯ ได้นำแนวโน้มและปัจจัยสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่คาดการณ์ว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ Mega Trend และ Global Risk มาพิจารณาเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงในระยะกลางและระยะยาว อาทิ การแข่งขันของธุรกิจอุตสาหกรรม ภาวะเศรษฐกิจ พฤติกรรมผู้บริโภค สภาพแวดล้อมและภูมิอากาศที่เปลี่ยนแปลงไปจากภาวะโลกร้อน และการเติบโตทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม เช่น เทคโนโลยีด้านพลังงานทดแทน และการกักเก็บพลังงาน (Energy Storage) ความก้าวหน้าของการพัฒนารถพลังงานไฟฟ้า (Electric Vehicle) เทคโนโลยีด้านผลิตภัณฑ์ชีวภาพ (Biological Technology) และนโยบายต่างๆ ของภาครัฐ รวมไปถึงการรวบรวมความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร เพื่อนำมาร่วมวิเคราะห์ผลกระทบและแนวโน้มทิศทางการบริหารจัดการความเสี่ยงในระยะยาวควบคู่ไปกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์องค์กร เพื่อให้เกิดความยั่งยืนร่วมกัน

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



1. การบริหารความเสี่ยงองค์กร

เป็นการประเมินความเสี่ยงหลักขององค์กร ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก รวมถึงแนวโน้มในอนาคต (Future Trend) ที่อาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายองค์กรในระยะสั้น ระยะกลางและระยะยาว ครอบคลุมความเสี่ยงทางกลยุทธ์ (Strategy) การปฏิบัติการ (Operation) การเงิน (Finance) และความน่าเชื่อถือ (Reputation) โดยมีการติดตามและเฝ้าระวังโอกาสเกิดขึ้นของความเสี่ยงนั้นๆ ผ่านดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicators) รวมถึงจัดทำแผนบริหารจัดการความเสี่ยงรองรับเพิ่มเติม เพื่อลดผลกระทบต่อเป้าหมายการดำเนินงาน ในปี 2564 บริษัทฯ ได้ประเมินความเสี่ยงที่สำคัญโดยมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์องค์กร และการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนไปกับสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลองค์กร ดังนี้

ด้านกลยุทธ์

ความเสี่ยงจากสภาพเศรษฐกิจโลกที่ตกต่ำ และอุปสงค์ที่ปรับตัวลดลง

ผลจากวิกฤติ โควิด-19 (COVID-19) ที่กระทบต่อเศรษฐกิจและการบริโภคสินค้าบางประเภทที่ลดลง จากการประกาศปิดเมือง (Lock down) ปิดกิจการบางประเภท และลดการเดินทางทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ซึ่งมีแผนบริหารจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- ในปี 2564 อุปสงค์การใช้น้ำมันอากาศยานยังคงได้รับผลกระทบมาตรการปิดประเทศจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 (COVID-19) บริษัทฯ ได้ลดกำลังการผลิตลง และมีการปรับกระบวนการผลิตโดยเปลี่ยนจากการผลิตน้ำมันอากาศยานเป็นการผลิตน้ำมันดีเซลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด
- กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมันได้ปรับโรงกลั่นเป็น Niche products refinery นำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ที่หลากหลายมากขึ้นเข้าตลาด จากเดิมที่ผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงประเภทต่างๆ บริษัทฯ ขยายสู่การผลิต UCO (Unconverted oil) สำหรับใช้เป็นสารตั้งต้นในการผลิตน้ำมันเครื่องพื้นฐาน (lube base Oil) และพาราฟิน แวกซ์ (paraffin wax) และมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ได้ความหลากหลายเพิ่มขึ้น เช่น สารทำละลาย (solvent) ซึ่งเป็นสารที่มีคุณสมบัติในการทำละลายและเป็นส่วนประกอบสำคัญในหลายอุตสาหกรรม เช่น การผลิตสี ทินเนอร์ เรซิน และยังคงวางแผนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายมากขึ้นในอนาคต
- กลุ่มธุรกิจการตลาดยังสามารถรักษาส่วนแบ่งการตลาดในอันดับ 2 (ข้อมูลกรมธุรกิจพลังงาน) ผ่านเป้าหมายที่ทำให้แต่ละสถานีมีเอกลักษณ์เฉพาะ (unique design) ผสมผสานกับ Brand Identity ของแบรนด์บางจากฯ ทั้งนี้มีจำนวนสถานีบริการน้ำมัน 1,277 สถานี (ณ สิ้นปี 2564) และยังคงมุ่งเน้นในการขยายธุรกิจ Non-Oil อย่างต่อเนื่อง ในปีนี้ธุรกิจร้านกาแฟ Inthanin ครอบรอบ 15 ปี และตั้งเป้าหมายที่จะขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในและนอกสถานีบริการน้ำมัน อีกทั้งมีการเพิ่มรูปแบบร้าน

ขนาดเล็ก เพื่อให้เข้าถึงแหล่งชุมชน โดยมีการเปิดสาขาเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ ณ สิ้น ปี 2564 มีจำนวน 825 สาขา รวมถึงรายได้การจำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มขึ้น จากการที่มีสาขาครอบคลุมหลายพื้นที่และเป็นพันธมิตรกับ Food Delivery เพิ่มเติม ได้แก่ Robinhood นอกจากนี้ เพื่อพัฒนาให้สถานีบริการน้ำมันบางจากเป็น Greenovative Destination ที่เต็มเต็มความต้องการของลูกค้า และตอบโจทย์วิถีชีวิตที่ปรับเปลี่ยนไปของผู้บริโภค กลุ่มธุรกิจการตลาดได้มีการพัฒนาธุรกิจใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยได้พัฒนาสถานีอัดประจุไฟฟ้าสำหรับยานยนต์ไฟฟ้า (EV chargers) ติดตั้งในสถานีบริการน้ำมันบางจาก 70 สถานี ให้บริการใน 36 จังหวัดทั่วประเทศ และได้พัฒนาธุรกิจรูปแบบ “บางจาก Food Truck” โดยจับมือหลากหลายแบรนด์ชั้นนำ ตลอดจนสินค้าไลฟ์สไตล์เข้ามาเปิดให้บริการในสถานีบริการน้ำมันในรูปแบบ Grab & Go

ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมพลังงาน (Emerging Risk)

การเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมพลังงาน เป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อทิศทางการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน บริษัทฯ จึงได้วิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงและหาโอกาสจากความก้าวหน้าทางนวัตกรรมพลังงาน โดยได้ดำเนินการ ดังนี้

- สร้าง Green Ecosystem เพื่อผลักดันนวัตกรรมต่างๆ ของกลุ่มบริษัทฯ โดยเน้นด้านพลังงานสีเขียว (Green Energy) และด้านชีวภาพ (Bio-Based) ผ่านสถาบันนวัตกรรมและบ่มเพาะธุรกิจ (Bangchak Initiative and Innovation Center – BiiC)
- สร้างโอกาสการลงทุนในธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับรถยนต์ไฟฟ้า และแบตเตอรี่ในอนาคต จากสิทธิในการซื้อลิเทียมตามสัญญา Lithium purchase agreement ได้สูงสุด 6,000 ตันต่อปี จากโครงการ Cauchari-Olaroz ของบริษัท Lithium Americas Corp.

- ขยายธุรกิจสู่ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพมูลค่าสูงผ่านบริษัท บีบีไอ จำกัด(มหาชน) โดยลงทุนในบริษัท Manus Bio Inc. ผู้นำธุรกิจเทคโนโลยีชีวภาพระดับโลก และร่วมลงทุนจัดตั้งบริษัทร่วมทุน WIN Ingredients และได้รับใบสำคัญการขึ้นทะเบียนตำรับอาหาร สำหรับสารให้ความหวาน Neotame เพื่อการจำหน่ายในประเทศไทย และอาเซียน อีกทั้งได้เริ่มจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารภายใต้แบรนด์ B Nature Plus โดยผลิตภัณฑ์แรกที่จำหน่ายคือ ASTA-IMMU ซึ่งเป็นสารต้านอนุมูลอิสระบำรุงผิวพรรณ สกัดจากสาหร่ายสีแดง (Astaxanthin) และเริ่มมีการจำหน่ายแอลกอฮอล์ล้างมือมาตรฐานเภสัชกรรม ปลอดภัยด้วยการผลิตจาก GMP-HACCP
- สร้างโอกาสในการต่อยอดธุรกิจด้านนวัตกรรมพลังงาน ด้วยการจัดให้มีการเสนอโครงการพัฒนาธุรกิจใหม่จากพนักงานบริษัท และบริษัทในกลุ่ม อย่างสม่ำเสมอ โดยนำหลักการคิดแบบ Design Thinking มาออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะนำไปพัฒนาต่อยอดเชิงพาณิชย์ร่วมกับสถาบันนวัตกรรมและบ่มเพาะธุรกิจ (BiIC) ต่อไป
- ขยายบริการ Startup “Winnonie” อย่างต่อเนื่อง โดยเป็นการนำเอาเทคโนโลยีรถจักรยานยนต์ไฟฟ้าเข้ามาสำหรับผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์รับจ้างและพนักงานรับส่งอาหารหรือพัสดุใช้ในรูปแบบการเช่ารถจักรยานยนต์ พร้อมกับการเปลี่ยนแบตเตอรี่แบบ Swapping ซึ่งสามารถนำแบตเตอรี่ไปเปลี่ยนได้ที่ตู้สำหรับแลกเปลี่ยนแบตเตอรี่ที่สถานีบริการน้ำมันบางจาก ซึ่งเป็นการต่อยอดนำนวัตกรรมพลังงานสีเขียวและยกระดับคุณภาพชีวิตผู้ขับขี่รถจักรยานยนต์
- เปิดตัว “โครงการพัฒนาตู้เติมน้ำมันอัจฉริยะระบบดิจิทัล : ตู้กระทิง” โดยทางบริษัทฯ ได้ทำงานร่วมกับ บริษัท ไมโครออยล์แอนด์รีเทล จำกัด และบริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด ในการดำเนินการติดตั้งและบริหารตู้เติมน้ำมันและจัดทำระบบสื่อสารเพื่อใช้ในการจัดตั้งเครือข่ายตู้กระทิงในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ ทำให้ตู้กระทิงเป็นแพลตฟอร์มให้บริการน้ำมันคุณภาพที่เข้าถึงระดับชุมชนเล็กๆ ช่วยส่งเสริมโอกาสในการเข้าถึงพลังงานที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน และต่อยอดขยายไปสู่บริการอื่นๆ นอกเหนือจากบริการด้านน้ำมันในอนาคต เพื่อช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นได้อย่างรอบด้าน

ความเสี่ยงเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับการเติบโตในอนาคต

การขยายการลงทุนเพื่อกระจายความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ เป็นการสร้างความมั่นคงและยั่งยืนทางรายได้ให้กับองค์กร นำมาซึ่งความต้องการพนักงานที่มีความหลากหลายและชำนาญ



การในแต่ละธุรกิจมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้บริษัทฯ จำเป็นต้องจัดหาทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและการบริหารบุคลากรที่มีช่วงอายุที่แตกต่าง (Generation Gap) อย่างเหมาะสมเพื่อรองรับในการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ จึงได้กำหนดทิศทางการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนระหว่างพนักงานของบริษัทในกลุ่มบางจาก เพื่อเพิ่มทักษะ โอกาสความก้าวหน้าทางอาชีพ และความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงเพิ่มความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยดำเนินการวิเคราะห์และวางแผนร่วมกันระหว่างฝ่ายบริหาร ผ่านคณะกรรมการวางแผนยุทธศาสตร์การส่งเสริมกระบวนการทำงานระหว่างบริษัทในเครือ

ด้านกลยุทธ์

ความเสี่ยงการบริหารจัดการวัตถุดิบและห่วงโซ่อุปทาน

พิจารณาปัจจัยเสี่ยงตลอดห่วงโซ่อุปทาน เพื่อบริหารความเสี่ยงของคู่ค้าในการส่งมอบวัตถุดิบ เครื่องจักร อุปกรณ์ และบริการต่างๆ ในการผลิตและจำหน่าย ให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง สร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนสร้างความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งมีแผนบริหารจัดการความเสี่ยง ดังนี้

- พิจารณาจัดหาน้ำมันดิบจากหลากหลายแหล่งผลิต ในช่วงเวลาที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงคุณภาพที่เหมาะสมกับกระบวนการผลิตที่ให้ค่าการกลั่นที่ดีเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับกิจการ
- ทำสัญญาจัดซื้อน้ำมันดิบในระยะยาวทั้งจากต่างประเทศ และในประเทศ เพื่อรองรับปริมาณการกลั่นได้อย่างสม่ำเสมอ
- สำรองและจัดหาวัตถุดิบในการผลิตเชื้อเพลิงชีวภาพจากแหล่งผลิตที่มีระดับราคาที่เหมาะสมและสามารถแข่งขันได้
- ประเมินความเสี่ยงด้านความเพียงพอของผู้ขาย (Supplier) ด้วยการจัดกลุ่มผู้ขาย วัตถุดิบ สินค้า และบริการ ที่มีมูลค่าสูง และประเมินความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมต่อองค์กรจากกลุ่มผู้ขาย เพื่อสร้างความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจตลอดห่วงโซ่อุปทาน
- ทั้งนี้ ในปีที่ผ่านมาได้มีการพิจารณาทำแผนรองรับจัดหาสินค้าทดแทน เพื่อลดความเสี่ยงจากการไม่สามารถส่งมอบสินค้าได้เนื่องมาจากมาตรการปิดเมืองในประเทศ คู่ค้าหรือสาเหตุอื่นๆ

ความเสี่ยงจากโรคระบาด

สถานการณ์การแพร่ระบาดของ ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กระจายอย่างต่อเนื่องไปทั่วโลกรวมถึงประเทศไทย ส่งผลกระทบต่อทั้งทางด้านเศรษฐกิจและการใช้ชีวิตประจำวันที่ต้องเปลี่ยนแปลงไปเพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โดยบริษัทฯ ได้มีการประเมินผลกระทบในหลายด้าน โดยมีมาตรการป้องกันเพื่อลดความเสี่ยง และได้ดำเนินการซ่อมแผนรับมือตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับความปลอดภัยของพนักงาน ลูกจ้างและผู้เกี่ยวข้อง โดยให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันการแพร่ระบาด แยกการทำงานระหว่างโรงกลั่นฯ และ M-tower จัด Safe house สำหรับพนักงาน DCS ในช่วงที่การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสมีความรุนแรง และปรับรูปแบบการทำงานเป็นแบบ Hybrid Workplace โดยพนักงานสามารถทำงานแบบผสมผสานกันระหว่างการปฏิบัติงานที่บ้านและสำนักงานที่เหมาะสมตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง โดยกลุ่มบริษัทฯ ให้ความสำคัญใน



เรื่องความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงาน ลูกจ้างช่วยดำเนินการจัดหาวัคซีนป้องกันไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลให้พนักงานได้รับการฉีดวัคซีนเข็มแรกครบ 99% ตั้งแต่ สิงหาคม 2564 และครบ 2 เข็มในอัตราระดับสูง รวมถึงเตรียมการจัดหาวัคซีนเข็มที่ 3 เพื่อกระตุ้นภูมิคุ้มกัน และการพ่นฆ่าเชื้อที่สำนักงานเป็นประจำ อีกทั้งทำการจัดรถตรวจคัดกรอง เคลื่อนที่ (Antigen test mobile unit) สำหรับตรวจไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ให้กับพนักงานบางจากและบริษัทในกลุ่มทุกสัปดาห์ รวมถึงพนักงานในสถานบริการน้ำมันฯ และร้านกาแฟ Inthanin เพื่อความปลอดภัยและสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ทั้งนี้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และราคาน้ำมันโลกที่ผันผวนที่เกิดขึ้นเมื่อปี 2564 บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงานที่กระชับ คล่องตัว ปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ พร้อมปรับองค์กรเพื่อความยั่งยืน รวมถึงการบริหารจัดการเงินทุนหมุนเวียนให้เพียงพอกับการดำเนินธุรกิจและแผนการลงทุนตามแผน

ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และภัยคุกคามจากไซเบอร์ (Emerging Risk)

การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและภัยคุกคามจากไซเบอร์ เป็นปัจจัยภายนอกที่มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เนื่องจากการแข่งขันและพัฒนาธุรกิจในปัจจุบันจำเป็นต้องพึ่งพาการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและการเชื่อมโยงข้อมูลของอุปกรณ์และส่วนงานต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจ การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้า โดยต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้มีการเตรียมการเพื่อรองรับต่อการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดังกล่าว รวมทั้งพิจารณาประเด็นความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการหยุดชะงักของธุรกิจในปัจจุบันอย่างรุนแรง ผ่านการดำเนินการ ดังนี้

- จัดให้มีศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล ทำหน้าที่ในการวางแผน ติดตามและจัดหาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โดยในปี 2564 มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้เพิ่มเติม อาทิ



- โครงการ Digital Payment การรับชำระเงินด้วยระบบดิจิทัลในรูปแบบ Mobile EDC (Electronic Data Capture) เพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัสที่สถานีบริการน้ำมันเพียงสแกน QR เพื่อจ่ายผ่าน Application ของทุกธนาคารและพร้อมเพย์ หรือแตะจ่ายด้วยบัตรเครดิตผ่านเครื่องรูดบัตรไร้สาย (contactless) ทั้งสามารถสะสมคะแนนสมาชิกบางจากได้ในเวลาเดียวกัน
- การพัฒนา Personalized Marketing โดยการนำเทคโนโลยีด้าน Analytics มาวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคแต่ละราย เพื่อออกแบบบริการที่ตอบสนองความต้องการต่อผู้บริโภค เพิ่มความพึงพอใจในการใช้บริการ
- ส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเป็น Digitalization เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดเวลาการทำงาน โดยเลือกใช้ Digital tool ต่างๆ ในการพัฒนา ได้แก่ Robotic Process Automation (RPA), Power BI หรือ Power App ตัวอย่างกระบวนการทำงานที่พัฒนาแล้วเสร็จ เช่น การตรวจสอบสถานะคู่ค้า การวางแผนการซ่อมบำรุงสถานีบริการ การออกเอกสารการซื้อขายผลิตภัณฑ์ เป็นต้น
- จัดให้มีส่วนงานความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ทำหน้าที่ในการวางแผน ติดตาม เฝ้าระวัง ทดสอบและจัดหาเครื่องมือในการป้องกันความเสี่ยงด้านภัยคุกคามจากไซเบอร์ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี ทั้งนี้ ในปี 2564 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร ได้ให้

ความสำคัญในการเฝ้าระวังและจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงรองรับกรณีระบบงานสนับสนุนกระบวนการทางธุรกิจเกิดหยุดชะงักจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์ ด้วยการจัดหาเครื่องมือเพิ่มความมั่นคงปลอดภัยให้กับศูนย์คอมพิวเตอร์ การออกแบบระบบโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศให้มีความมั่นคงปลอดภัยเพิ่มขึ้น การตรวจประเมินช่องโหว่ของระบบงานเพื่อนำไปสู่การปิดช่องโหว่ดังกล่าวอย่างทันท่วงที การเฝ้าระวังติดตามจากตัวบ่งชี้ความเสี่ยง ผ่าน Security System Alert อย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำกระบวนการเตรียมความพร้อมในการรองรับต่อภัยทางไซเบอร์ (Incident Response Plan) มีการสร้างความตระหนักและรู้เท่าทันด้านภัยคุกคามไซเบอร์ให้กับพนักงานพร้อมการทดสอบอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการดำเนินการเพื่อให้ระบบงานมีความมั่นคงปลอดภัยจนได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ISO27001 สำหรับระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล ISO27032 สำหรับระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลทางไซเบอร์ และ ISO27018 สำหรับการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

- นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังคงบริหารโครงการ Refinery Cyber Security System อย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการโจมตีทางไซเบอร์หรือการหยุดชะงักที่อาจเกิดขึ้นกับกระบวนการกลั่นน้ำมันโดยเฉพาะ ตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นมา โดยบริษัทฯ ยังคงได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001 (Information Security Management) ครอบคลุมระบบศูนย์กลางรวมการควบคุมการกลั่น (Distributed Control System) ของโรงกลั่นน้ำมัน จึงมั่นใจได้ว่ากระบวนการกลั่นน้ำมันของบริษัทจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงักจากการโจมตีทางไซเบอร์

ความเสี่ยงด้านความน่าเชื่อถือจากสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

ปัจจุบัน ช่องทางการสื่อสารที่ผู้คนนิยมใช้เพื่อการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความเห็นเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ได้ปรับตัวมาเป็นช่องทางการสื่อสารออนไลน์ ทำให้เกิดการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ในทางกลับกัน ในกรณีที่เกิดข่าวเชิงลบหรือมีการบิดเบือน จะทำให้เกิดการแพร่กระจายของเนื้อหาในวงกว้างได้อย่างรวดเร็วและอาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของบริษัทฯ ทั้งนี้ จึงได้จัดให้มีหน่วยงานที่ติดตามและดูแลความเคลื่อนไหวของช่องทางการสื่อสารออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อระบบการสื่อสารทั้งในสถานการณ์ปกติและในภาวะวิกฤติ ลดโอกาสและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งมีการซ้อมแผนเพื่อรับมือกับภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

ด้านการเงิน (Disclosure 102-29)

ความเสี่ยงด้านความผันผวนของราคาน้ำมันและราคาวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต

ส่งผลกระทบต่อความไม่แน่นอนของรายได้ในธุรกิจปิโตรเลียมและรายได้ธุรกิจอื่น ๆ ขององค์กร บริษัทฯ จึงมีแผนบริหารจัดการความเสี่ยงรองรับความผันผวนของราคาน้ำมันและราคาวัตถุดิบทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ดังนี้

- จัดให้มีการติดตามความเคลื่อนไหวราคาน้ำมัน ส่วนต่างราคาน้ำมันดิบและราคาน้ำมันสำเร็จรูป และพัฒนาเครื่องมือบริหารความเสี่ยงด้านราคาในรูปแบบใหม่อย่างสม่ำเสมอ โดยมีคณะกรรมการและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านราคาและการเงินทำหน้าที่พิจารณาและตัดสินใจทางเลือกในการป้องกันความเสี่ยง และรายงานตรงต่อคณะกรรมการบริหารบริษัทอย่างใกล้ชิด
- บริหาร Stock น้ำมันดิบและน้ำมันสำเร็จรูป ปรับลดกำลังการผลิตให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของตลาดที่ลดลง ปรับลดค่าใช้จ่ายดำเนินงานลงประมาณร้อยละ 20 และปรับเปลี่ยนแผนการลงทุนและงานซ่อมบำรุงใหญ่ประจำปี (Turn Around Maintenance-TAM) เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์เศรษฐกิจและอุปสงค์ที่ปรับตัวลดลง
- กระจายความเสี่ยงจากความผันผวนของราคาวัตถุดิบเกษตร ผ่านการลงทุนในธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพของบริษัท บีบีไอ จำกัด ซึ่งเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้กับธุรกิจผลิตและจำหน่ายเชื้อเพลิงชีวภาพ ไบโอดีเซล และเอทานอล และมุ่งสู่การขยายธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพที่มีมูลค่าสูงในอนาคต เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ

ความเสี่ยงด้านความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย

ตลอดปี 2564 อัตราแลกเปลี่ยนเคลื่อนไหวในกรอบกว้างและมีความผันผวนสูง ตั้งแต่เดือนเมษายนค่าเงินบาท/ดอลลาร์สหรัฐเริ่มปรับตัวอ่อนค่าอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยหลักมาจากค่าเงินดอลลาร์ที่แข็งค่าขึ้นตามการฟื้นตัวเศรษฐกิจโลก สำหรับอัตราดอกเบี้ยในปี 2564 ธนาคารแห่งประเทศไทยคงระดับอัตราดอกเบี้ยนโยบายไว้ที่ 0.5% ตลอดทั้งปี จากความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนส่งผลกระทบต่อความไม่แน่นอนของรายได้บริษัทฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับปิโตรเลียม และธุรกิจร่วมทุนในต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีแผนบริหารจัดการความเสี่ยงของอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ยอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

- บริหารรายได้และรายจ่ายที่เป็นสกุลเงินต่างประเทศในส่วนที่เป็น Natural Hedge
- จัดการโครงสร้างต้นทุนการเงินส่วนใหญ่ของบริษัทฯ ให้เป็นอัตราดอกเบี้ยคงที่
- ติดตามแนวโน้มและสถานการณ์ตลาดการเงินอย่างใกล้ชิด เพื่อพิจารณาเข้าทำธุรกรรมบริหารความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยนและอัตราดอกเบี้ย โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านราคาและการเงินทำหน้าที่ดังกล่าว เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทฯ สอดคล้องกับแผนและเป้าหมายธุรกิจที่ตั้งไว้

ด้านกฎระเบียบ

ความเสี่ยงจากการบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

ตามที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 ได้ประกาศไว้ในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2562 และปัจจุบันได้ถูกเลื่อนให้มีผลบังคับใช้ในวันที่ 1 มิถุนายน 2565 เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปตาม “พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562” ดังกล่าว บริษัทฯ ได้พิจารณามาตรการป้องกันความเสี่ยงด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยจัดให้มีคณะทำงานเพื่อการบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยผู้แทนจากส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ทำงานร่วมกับบริษัทที่ปรึกษาชั้นนำ เพื่อทำหน้าที่ในการบริหารจัดการและควบคุมดูแลข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการกำหนดแนวทางแก้ไขและป้องกันกรณีที่มีการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล หรือ การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในทางที่ไม่ถูกต้องหรืออาจทำให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ

ความเสี่ยงจากการรักษาเสถียรภาพราคาน้ำมันขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิงภายในประเทศ

เนื่องจากราคาน้ำมันสำเร็จรูปเฉลี่ยและราคาผลิตภัณฑ์ไบโอดีเซล (B100) ปรับเพิ่มขึ้น และเพื่อช่วยลดผลกระทบต่อประชาชนผู้บริโภคและการฟื้นตัวของเศรษฐกิจประเทศ กระทรวงพลังงานขอความร่วมมือกับผู้ประกอบการในการดูแลค่าการตลาดน้ำมันเชื้อเพลิงเพื่อช่วยรักษาเสถียรภาพของระดับราคาขายปลีกน้ำมันเชื้อเพลิงภายในประเทศไม่ให้เกิดความผันผวนมากเกินไป ด้วยเหตุนี้ ทางบริษัทฯ จึงไม่สามารถปรับราคาขายปลีกหน้าสถานีบริการให้เหมาะสมกับต้นทุนน้ำมันสำเร็จรูปที่ปรับเพิ่มขึ้นตามภาวะตลาดโลก ส่งผลให้ค่าการตลาดรวมสุทธิต่อหน่วยปรับลดลงแต่อย่างไรก็ดี ทางบริษัทฯ ได้มีมาตรการในการลดผลกระทบดังกล่าวและสามารถรักษาส่วนแบ่งการตลาดในอันดับ 2 (ข้อมูลกรมธุรกิจพลังงาน) ผ่านเป้าหมายที่ทำให้แต่ละสถานีมีเอกลักษณ์



เฉพาะ (Unique Design) ผสมผสานกับ Brand Identity ของแบรนด์บาวจากฯ อย่างลงตัว นอกจากนี้เพื่อลดผลกระทบจากธุรกิจน้ำมัน ทางบริษัทฯ ยังมีสถานีอัดประจุไฟฟ้าสำหรับยานยนต์ไฟฟ้า (EV Chargers) ติดตั้งในสถานีบริการน้ำมันบาวจาก 70 สถานี ให้บริการใน 37 จังหวัดทั่วประเทศ ทั้งนี้บริษัทฯ มีเป้าหมายพัฒนาให้สถานีบริการน้ำมันบาวจากเป็น Greenovative Destination ที่เต็มเต็มความต้องการของลูกค้า และตอบโจทย์วิถีชีวิตที่ปรับเปลี่ยนไปของผู้บริโภค บริษัทฯ ได้พัฒนาธุรกิจรูปแบบ “บาวจาก Food Truck” โดยจับมือหลากหลายแบรนด์ชั้นนำ ตลอดจนสินค้าไลฟ์สไตล์เข้ามาเปิดให้บริการในสถานีบริการน้ำมันในรูปแบบ Grab & Go

ด้านสังคมและ/หรือสิ่งแวดล้อม

ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานที่อาจกระทบต่อชุมชนและสังคม (Emerging Risk)

ด้วยความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจร่วมกับชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน บริษัทฯ จึงได้ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ดำเนินงานได้อย่างปลอดภัยและไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสังคม โดยมีการบริหารจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม ดังนี้

- พัฒนาระบบอาชีพอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องตามมาตรฐานสากลเพื่อยกระดับสุขภาพและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน และพัฒนากระบวนการทำงานให้เป็นระบบ โดยคำนึงถึงความเสี่ยง โอกาส ข้อกำหนดทางกฎหมาย โดยบริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 45001 ISO 14001 และ ISO 50001
- บริหารความเสี่ยงในการทำงานผ่านระบบ Safety Integrity Level, Reliability Centered Maintenance และ Risk-Based Inspection อย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมทั้งอุปกรณ์และกระบวนการ เพื่อวางแผนซ่อมบำรุงอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้ล่วงหน้าอย่างถูกต้อง
- ทำการประเมินเพื่อบ่งชี้อันตรายจากการทำงาน (Hazard and Operability Study) และวางระบบการบริหารความปลอดภัยในทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกลั่น (Process Safety Management System) เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปตามมาตรฐานระดับสากล

- ติดตั้งเครื่องวัดผลคุณภาพอากาศออนไลน์และส่งผลไปยังจอแสดงผลอัตโนมัติ บริเวณรอบโรงกลั่นและในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อให้ประชาชนในชุมชนรอบโรงกลั่นและพื้นที่ใกล้เคียงได้รับข้อมูลด้านคุณภาพอากาศ สร้างความมั่นใจแก่สังคมในวงกว้าง
- จัดกิจกรรมให้ความรู้ ความเข้าใจ และปลูกจิตสำนึกด้านความปลอดภัยให้กับชุมชนรอบโรงกลั่นโดยเฉพาะโรงเรียนและคอนโดมิเนียม ด้วยการอบรมความรู้เรื่องการอพยพ ดับเพลิง และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น รวมถึงติดตั้งระบบสื่อสารและเตือนภัยในชุมชนอย่างทั่วถึง

นอกจากนี้ ในการกำกับดูแลธุรกิจที่ดำเนินการโดยบริษัทร่วมทุน บริษัทฯ ยังได้ทำการติดตามและเฝ้าระวังความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดและส่งผลกระทบต่อชุมชนในแต่ละพื้นที่ เพื่อป้องกันไม่ให้อุบัติการณ์หรือสังคมในพื้นที่นั้นๆ ได้รับความเดือดร้อนหรือผลกระทบจากกระบวนการผลิตหรือปฏิบัติงาน เช่น การเฝ้าระวังความเสี่ยงด้านการจัดการน้ำเสีย และดำเนินการจัดกิจกรรม CSR กับชุมชนรอบข้างต่อเนื่อง เป็นต้น โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กรทำหน้าที่ในการติดตามผลการดำเนินงานตลอดปี

ความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ สิ่งแวดล้อม สุมาตราการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

การดำเนินงานทางธุรกิจที่อาจส่งผลกระทบต่อภาวะโลกร้อน บริษัทฯ ได้บริหารจัดการ โดยมุ่งเน้นการเป็นส่วนหนึ่งในการลดใช้พลังงาน ลดสาเหตุและปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ และก๊าซเรือนกระจก ดังนี้

- การลงทุนผ่าน บริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) ใน วีอาร์บี เอนเนอร์ยี (VRB Energy) ซึ่งดำเนินธุรกิจวิจัยพัฒนาผลิต และจำหน่ายระบบกักเก็บพลังงาน ประเภท วนาเดียมรีด็อกซ์โพลีเมอร์เป็นแบตเตอรี่ที่เหมาะสมกับการใช้งานในระดับระบบกักเก็บขนาดใหญ่ (Utility Scale) อาทิ การเชื่อมต่อกับระบบสายส่ง การรองรับระบบ เครือข่ายการผลิตพลังงานไฟฟ้าแบบกระจายศูนย์ (Decentralized Generation) หรือโรงไฟฟ้าเสมือนจริง (Virtual Power Plant) เนื่องจากสามารถกักเก็บพลังงานไฟฟ้าที่ต้องการความจุสูงและกักเก็บได้เป็นเวลานาน ซึ่งเป็นแนวทางการประกอบธุรกิจพลังงานทดแทนในอนาคต และ โครงการโรงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ชนิด ติดตั้งบนหลังคา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภายใต้โครงการ CMU Smart City จังหวัดเชียงใหม่
- แสดงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจคาร์บอนต่ำ เป็นผู้ นำการเปลี่ยนผ่านด้านพลังงาน มีการเพิ่มสัดส่วนธุรกิจ สีเขียวอย่างต่อเนื่องเพื่อลดการปล่อยคาร์บอน รวมถึงเป็น ผู้ก่อตั้ง Carbon Markets Club เพื่อส่งเสริมการซื้อขาย คาร์บอนเครดิต และตั้งเป้าหมายปล่อยก๊าซคาร์บอนเป็น ศูนย์ (carbon neutral) ในปี ค.ศ. 2030 และปล่อย ก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ (Zero GHG Emission) ในปี ค.ศ. 2050 จากการปรับปรุงประสิทธิภาพต่างๆ ใน กระบวนการผลิตและใช้ผลิตภัณฑ์ที่จะทำให้การปล่อย emission ลดลงได้ 30% ในปี 2030 และใช้กลไกอื่นๆ มาช่วย เช่นการลงทุนในธุรกิจพลังงานสีเขียวและการ ซื้อขายคาร์บอนเครดิตสำหรับสัดส่วนที่เหลือ ทั้งนี้ บางจากฯ เป็น 1 ใน 14 องค์กรที่ได้รับการจัดอันดับรางวัล ธุรกิจคาร์บอนต่ำและยั่งยืน จากการประเมินผลของ องค์กรบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก ที่พิจารณาการ ให้รางวัลจากหลักทรัพย์มาภิบาล รายงานความยั่งยืน ขนาดธุรกิจ ตามเกณฑ์ชี้วัดในมิติเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ของประเทศ
- นำก๊าซธรรมชาติมาใช้ผลิตไฟฟ้าและไอน้ำในโรงไฟฟ้า พลังงานความร้อนร่วม เพื่อใช้เป็นเชื้อเพลิงหลักใน กระบวนการกลั่นน้ำมัน ทดแทนการใช้ น้ำมันเตา เพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานของโรงกลั่น และลดการ ปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์



- บริษัทฯ ร่วมบรรเทาปัญหาผลกระทบจากฝุ่นควันและ PM 2.5 โดยจำหน่ายน้ำมันลดฝุ่น ด้วยการผลิตน้ำมัน ดีเซลที่มีค่ากำมะถันลดลงถึง 5 เท่า โดยมีค่ากำมะถันต่ำกว่า 10 PPM ซึ่งการปรับลดปริมาณกำมะถันจะสามารถช่วย ลดปัญหาฝุ่นละอองจากการเผาไหม้และช่วยลดก๊าซ ซัลเฟอร์ไดออกไซด์ได้ออกจำหน่ายในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในช่วงมีวิกฤตฝุ่นควัน
- ปรับรูปแบบการใช้ทรัพยากรในการดำเนินธุรกิจผ่าน กลยุทธ์ 3R ด้วยการลดการใช้ การใช้ซ้ำ และการนำกลับ มาใช้ใหม่ (Reduce, Reuse และ Recycle) เน้นความ สำคัญด้านการทำธุรกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่าง ยั่งยืน เช่น การรับบริจาคขวดพลาสติกที่สถานีบริการ เพื่อนำไปผลิตผลิตภัณฑ์เพื่อสังคม โครงการนำกลลอน น้ำมันเครื่องที่จำหน่ายแล้วกลับมาผ่านกระบวนการ รีไซเคิล เพื่อให้ได้เม็ดพลาสติกและนำกลับมาใช้ในการ ผลิตกลลอนน้ำมันเครื่องใหม่อีกครั้ง เพื่อเป็นการรักษา คุณค่าของทรัพยากร ลดการสร้างขยะ ส่งเสริมการใช้ ทรัพยากรหมุนเวียนให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และชุมชนอย่างยั่งยืน
- ลดการใช้พลาสติกในกิจกรรมของธุรกิจเสริม (Non-Oil) ลดการใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติกโดยใช้ฝาเครื่องดื่มเย็นเป็น รูปแบบยกดื่มเพื่อลดการใช้หลอด รวมถึงปรับใช้บรรจุ ภัณฑ์จากพลาสติกที่สามารถย่อยสลายได้ตามธรรมชาติ (Bio-cup) มาอย่างต่อเนื่อง

ความเสี่ยงจากภาวะการขาดแคลนน้ำ

วิกฤตน้ำเป็นความเสี่ยงของโลกในอนาคต ด้วยภาวะโลกร้อน ส่งผลต่อความไม่แน่นอนของปริมาณทรัพยากรน้ำ ประกอบกับประชากรที่เพิ่มขึ้นทำให้ความต้องการใช้ทรัพยากรน้ำในการอุปโภคบริโภคเพิ่มขึ้นด้วย บริษัทฯ จึงเห็นความสำคัญในการบริหารจัดการกระบวนการผลิตเพื่อลดการใช้ทรัพยากรน้ำ ดังนี้

- ประเมินผลกระทบสูงสุดของความเสี่ยงและกำหนดแผนรองรับ ผลการศึกษากรณีขาดแคลนน้ำผลกระทบสูงสุด คือ กปน. ไม่สามารถจ่ายน้ำให้บริษัทฯ ได้ต่อเนื่อง ปริมาณน้ำประปาสำรองไม่เพียงพอ บริษัทฯ ต้องใช้น้ำสำรองจากบ่อบาดาลทดแทน อาจเกิดผลกระทบจำกัดปริมาณการผลิตตามปริมาณน้ำที่มี สูงสุดร้อยละ 16 ของกำลังการผลิตออกแบบ และกรณีผลกระทบน้ำท่วมสูงสุด หากระบบป้องกันน้ำท่วมของกปน. และบริษัทไม่เพียงพอ น้ำในแม่น้ำเจ้าพระยาล้นคันกันน้ำที่มีเข้ามาท่วมพื้นที่โรงกลั่น กระทบต่อความต่อเนื่องของกระบวนการกลั่นน้ำมันได้
- มีการติดตามเฝ้าระวังความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากภูมิอากาศเปลี่ยนแปลง ได้แก่ 1) สถานการณ์น้ำแล้ง เช่น ติดตามข้อมูล และเฝ้าระวังสถานการณ์น้ำ จากการประกาศพรทลวงรายวัน เพื่อประเมินความเสี่ยงจากภาวะการขาดแคลนน้ำที่อาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการผลิต เตรียมจัดหาแหล่งน้ำสำรองกรณีฉุกเฉินเพื่อใช้ทดแทนในกระบวนการผลิตหากเกิดความเสี่ยงต่อการขาดแคลนน้ำ การกำหนดมาตรการเฝ้าระวังและรับมือความเสี่ยงจากการลดระดับของน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการเดินทาง เป็นต้น โดยระยะเฝ้าระวังไม่ให้เกิดผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์น้ำแล้งเช่นเดียวกัน 2) สถานการณ์น้ำท่วม เช่น การจัดให้มีการติดตามและเฝ้าระวังระดับน้ำในแม่น้ำสายหลักในช่วงฤดูฝน การตรวจสอบความพร้อมของ

อุปกรณ์ป้องกันน้ำท่วมในพื้นที่ที่มีความเสี่ยง เป็นต้น โดยได้จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงรองรับตามโอกาสเกิดและระดับความรุนแรง และแผนบริหารจัดการภาวะวิกฤตน้ำท่วม มีการศึกษาและออกแบบโครงสร้างคันป้องกันน้ำท่วมเบื้องต้น เพื่อเตรียมความพร้อมและจัดการความเสี่ยง กรณีโอกาสเกิดและระดับความรุนแรงสูง

- ปี 2564 สามารถลด ปริมาณน้ำ (Reduce) จากการใช้กระบวนการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาดัวยระบบกรองละเอียดระดับไมครอน (Micro-filtration System) ระบบรีเวอร์สออสโมซิส (Reverse Osmosis System) สามารถลดการใช้น้ำได้ 0.10 ล้าน ลบ.ม./ปี การนำน้ำกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) จากการนำน้ำควบแน่น (Condensate water) และน้ำที่ผ่านการไล่กำมะถันออก (Stripped water) กลับมาใช้ในกระบวนการผลิต ทำให้สามารถลดการใช้น้ำได้ 0.83 ล้าน ลบ.ม./ปี และนำน้ำที่ผ่านการบำบัดจากหน่วยบำบัดน้ำทิ้ง เข้ามาปรับปรุงคุณภาพด้วยระบบรีเวอร์สออสโมซิส (Reverse Osmosis System) เพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ได้อีก 0.19 ล้าน ลบ.ม./ปี จากมาตรการ 3Rs ทั้งหมดเทียบเท่าการใช้น้ำทั้งสิ้น 4,171 ครั้วเรือน
- นอกจากนี้ในปี 2564 บริษัทได้มีการประเมิน Water Stress ผ่าน Program AQUEDUCT พบว่า ตามพื้นที่โรงกลั่นน้ำมันบางจากอยู่ในพื้นที่ Medium-high (20-40%) ซึ่งตามนิยามถือว่ายังไม่ได้อยู่ในพื้นที่ที่เรียกว่ามีความตึงเครียดของน้ำอย่างมีนัยสำคัญ
- ส่งเสริมให้บริษัทในเครือลดการใช้น้ำในกระบวนการผลิต เริ่มจากกลุ่มธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพได้นำน้ำจากกระบวนการผลิตกลับมาใช้ใหม่ นอกจากนี้ ยังได้จัดทำโครงการขุดบ่อน้ำดิบเพื่อสำรองน้ำไว้ใช้ในพื้นที่โรงงานเพิ่มเติม

2. การบริหารความเสี่ยงโครงการลงทุน

นอกจากการพิจารณาถึงผลตอบแทนของทิศทางกลยุทธ์องค์กร และผลตอบแทนของธุรกิจแล้ว การบริหารความเสี่ยงของโครงการลงทุนนับเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจ จึงกำหนดให้ทุกโครงการลงทุนจะต้องมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงโครงการให้ชัดเจนอย่างเป็นระบบในแต่ละช่วงระยะเวลาในการดำเนินโครงการ

ทั้งนี้ได้กำหนดให้โครงการลงทุนที่มีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ ต้องได้รับความเห็นชอบแผนบริหารความเสี่ยงจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กร เพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่าธุรกิจนั้นมีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม ไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชน สิ่งแวดล้อม รวมทั้งสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่บริษัทฯ กำหนด โดยในปี 2564 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทั้งองค์กรได้อนุมัติและติดตามความก้าวหน้าแผนจัดการความเสี่ยงของโครงการลงทุนในบริษัท วินโนห์ จำกัด โครงการพัฒนาธุรกิจก๊าซธรรมชาติเหลว (LNG) เพื่อตอบสนองต่อแผนการขยายธุรกิจในอนาคต บริษัท บีทีเอสจี จำกัด (BTSG) รวมถึงโครงการลงทุนของบริษัท บีซีพีจี จำกัด (มหาชน) ที่มีการลงทุนขยายกำลังการผลิตใน วีอาร์บี เอนเนอร์ยี (VRB Energy) ซึ่งเป็นผู้ผลิตแบตเตอรี่สำหรับระบบกักเก็บพลังงานขนาดใหญ่

3. การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM)

เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าบริษัทฯ จะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องแม้เกิดวิกฤต บริษัทฯ จึงได้นำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจมาประยุกต์ใช้ โดยบริษัทฯ มุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมทั้งในด้านกลยุทธ์ กระบวนการ และทรัพยากร โดยได้รับการรับรองมาตรฐานการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ISO 22301: 2012 ครอบคลุมสำนักงานใหญ่ โรงกลั่นน้ำมันบางจากและศูนย์จ่ายน้ำมันบางจาก สำนักงานธุรกิจภาคกลางและศูนย์จ่ายน้ำมันบางจากประจวบคีรีขันธ์ตั้งแต่ปี 2556 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 8 ซึ่งเป็นการรับรองว่าบริษัทฯ มีระบบในการเตรียมพร้อมรองรับภาวะวิกฤต และบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล และสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้เสียว่าบริษัทฯ จะสามารถดำเนินธุรกิจ รับมือต่อเหตุการณ์วิกฤต และส่งมอบผลิตภัณฑ์ได้อย่างต่อเนื่อง

ในปี 2564 ทั่วโลกยังมีความท้าทายในหลายด้านโดยเฉพาะ การฟื้นตัวของเศรษฐกิจที่ยังต้องใช้เวลาและมีความไม่แน่นอนสูงจากความเสี่ยงของไวรัสกลายพันธุ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และ บริบททางเศรษฐกิจที่จะเปลี่ยนแปลงไปหลังผ่านพ้น ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งจะกระทบความสามารถในการทำธุรกิจหรือการแข่งขันของบางภาคธุรกิจทำให้ต้องปรับตัว บริษัทฯ เตรียมความพร้อมรับมือการแพร่ระบาด ทั้งในด้านการซ่อมแผนฉุกเฉินเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ปรับปรุงแผนบริหารภาวะวิกฤต และแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจทั้งองค์กร ให้เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และได้มีการปรับใช้มาตรการควบคุมโรคระบาด การเว้นระยะห่างตามที่ภาครัฐกำหนด นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ประเมินสถานการณ์และเตรียมแนวทางการดำเนินงานในหลายด้านดังต่อไปนี้

ด้านความปลอดภัย

ได้ส่งเสริมให้ปฏิบัติตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ ซึ่งครอบคลุมในสถานการณ์โรคระบาด (Epidemic Crisis) จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตามมาตรการรับมือวิกฤติโรคระบาดข้อ 1 ขั้นต้น นอกจากนี้ทางบริษัทฯ ได้ทำการจัดฝึกซ้อมแผนฉุกเฉินประจำปี 2564 กรณีเกิดเหตุอัคคีภัยในพื้นที่โรงกลั่น เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2564 เพื่อทดสอบความสามารถในการปฏิบัติงานได้จริงในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

ด้านการตลาด

ได้มีการปรับแผนการตลาดตามอุปสงค์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์น้ำมันดีเซล และน้ำมันอากาศยานที่ได้รับผลกระทบจากการปิดประเทศเพื่อควบคุมการแพร่ระบาด บริษัทฯ ได้มีมาตรการกระตุ้นยอดขายผ่าน loyalty program ต่างๆ รวมถึงร่วมมือกับพันธมิตรธุรกิจ เพื่อรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดที่อาจส่งผลให้ลูกค้าที่สถานีบริการรวมถึงร้านค้าปลีกปลีกลดลง โดยเน้นการขายผ่านช่องทาง Delivery เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ทางบริษัทฯ ยังได้มีการพัฒนาธุรกิจรูปแบบใหม่เพื่อตอบโจทย์วิถีชีวิตที่ปรับเปลี่ยนไปของผู้บริโภค บริษัทฯ ได้พัฒนาธุรกิจรูปแบบ “บางจาก Food Truck” โดยจับมือหลากหลายแบรนด์ชั้นนำ ตลอดจนสินค้าไลฟ์สไตล์เข้ามาเปิดให้บริการในสถานีบริการน้ำมันในรูปแบบ Grab & Go รวมถึง Inthanin แดกไลน์ธุรกิจเครื่องดื่มเพื่อพัฒนาสินค้าใหม่ให้ผู้บริโภค โดยได้ซื้อสิทธิ์การขายร้านชาวมะขาม DAKASI เพื่อเปิดจำหน่ายในสถานีบริการน้ำมันบางจากทั่วประเทศ

ด้านสถานการณ์การเงิน

ได้เตรียมพร้อมรับมือ โดยมีการปรับลดค่าใช้จ่ายและเงินลงทุนลงประมาณร้อยละ 20 และในเดือนพฤศจิกายน 2564 บริษัทฯ ได้ทำการออกและเสนอขายหุ้นกู้มูลค่า 7,000 ล้านบาท ส่งผลให้บริษัทฯ มีความพร้อมและสามารถตั้งรับกับสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ดีขึ้น เพื่อเสริมสภาพคล่องและรองรับการลงทุนใหม่ตามแผนและเป้าหมายที่ตั้งไว้

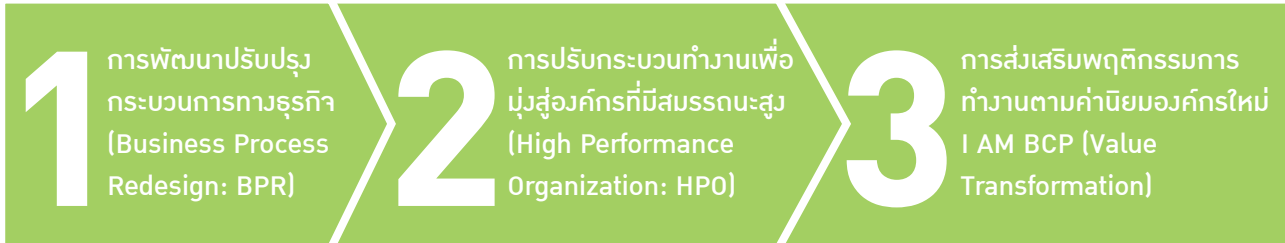
4. การส่งเสริมวัฒนธรรมในการบริหารความเสี่ยงภายในองค์กรและบริษัทในกลุ่ม

บริษัทฯ ได้ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการบริหารความเสี่ยงในองค์กรและขยายไปสู่บริษัทในกลุ่ม โดยให้ทุกส่วนงานในกลุ่มบริษัท บางจากฯ ต้องทำแผนความเสี่ยงของส่วนงานทุกปี ในปี 2564 บริษัทฯ ได้ปรับปรุงแผนบริหารภาวะวิกฤต และแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจทั้งองค์กร รวมถึงกำหนดตัวชี้วัดและทบทวนทรัพยากรที่ใช้ในการจัดการโดยดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยในปี 2564 มีการซ้อมแผนฉุกเฉินแบบซ้อมปฏิบัติจริงและ Table Top รวม 3 ครั้ง และการซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management – BCM) ประจำปี 2564 อีก 1 ครั้ง รวม 4 ครั้ง คือ

- ครั้งที่ 1 : 19 ตุลาคม 2564 การประชุมเตรียมซ้อมแผนฉุกเฉินระดับ 3 (Tier-3) ประจำปี 2564 เหตุการณ์ที่ Plant-4 เรื่อง Flange Bottom 4C-110 ลุกติดไฟที่หอกลั่น Naphtha หน่วยกลั่นที่ 4 สำหรับวันจริง 24 พฤศจิกายน 2564 เนื่องจากภาวะ COVID-19 บริษัทฯ ได้เชิญหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาลพระโขนง สถานีดับเพลิงและกู้ภัยพระโขนง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โรงพยาบาล 3 แห่ง เข้าร่วมสังเกตการณ์แบบออนไลน์พร้อมบันทึกเทปวิดีโอไว้
- ครั้งที่ 2 : 24 กันยายน 2564 การซ้อม Table Top ระดับ 3 (Tier-3) ประจำปี 2564 เรื่อง Flange Outlet Bottom 4C-110 Leak ลุกติดไฟ
- ครั้งที่ 3 : 3 ธันวาคม 2564 – การซ้อมแผนฉุกเฉิน ระดับ 2 (Tier 2) ประจำปี 2564 เรื่อง น้ำมันล้นถัง T-985 และลุกติดไฟแบบ Full Surface Fire จัดโดย SFD
- ครั้งที่ 4 : 24 พฤศจิกายน 2564 การซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management – BCM) ประจำปี 2564 กรณีเกิดเหตุการณ์หน้าแปลนลุกติดไฟที่หอกลั่น หน่วยกลั่นที่ 4 ที่ Command Center ชั้น 22 อาคาร M-tower และ Command Center ที่โรงกลั่น การซ้อมแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจและแผนรับมือภาวะฉุกเฉินในกรณีเหตุการณ์หน้าแปลนลุกติดไฟที่หอกลั่น หน่วยกลั่นที่ 4 นี้ จะครอบคลุมการซ้อมการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และได้มีการนำเทปวิดีโอที่บันทึกความเห็นและข้อมูลการเข้าร่วมสังเกตการณ์แบบออนไลน์ในการซ้อมเมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2564 มาใช้ประกอบการซ้อมแผน BCM ในครั้งนี้ด้วย เพื่อนำผลที่ได้จากการซ้อมฯ ไปปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อให้บริษัทฯ มีระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และมั่นใจได้ว่าหากเกิดกรณีวิกฤต บริษัทฯ จะสามารถระงับเหตุและดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง

การบริหารความเปลี่ยนแปลง (Change Management)

บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นต่อเนื่องในการดำเนินงานด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้สอดคล้องต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรมีความยืดหยุ่น มีรูปแบบองค์กรที่ทันสมัย เตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง โดยดำเนินการใน 3 แนวทางหลัก ได้แก่



โดยมี ส่วนบริหารการเปลี่ยนแปลง ทำหน้าที่หลักในการวางแผน ประสานงาน ให้คำแนะนำ ติดตามผลการดำเนินงาน และรายงานความก้าวหน้า โอกาส รวมถึงอุปสรรคการดำเนินงานต่างๆ ต่อผู้บริหารระดับสูงโดยตรง

ผลการดำเนินงานปี 2564

1. การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ

ยังคงมุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด ลดค่าใช้จ่าย และตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น โดยในปี 2564 ได้ขยายขอบเขตโครงการออกไปครอบคลุมถึงบริษัทร่วมทุนในกลุ่มธุรกิจเพิ่มขึ้น ส่งผลให้เกิดโครงการใหม่ๆ ที่มีโอกาสในการสร้างมูลค่าเพิ่ม ลดต้นทุนการดำเนินงานรวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้มูลค่ากว่า 1,600 ล้านบาท ตลอดระยะเวลาโครงการ 12 เดือน ซึ่งมีตัวอย่างโครงการที่ประสบความสำเร็จในปีนี้ เช่น

- 1) โครงการบริหารจัดการรูปแบบการสำรองและขนส่งน้ำมัน ให้เพียงพอต่อความต้องการในช่วงหยุดซ่อมบำรุงใหญ่ ลดต้นทุนลงได้ 102 ล้านบาท
- 2) โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าในทุกหน่วยผลิตของโรงกลั่น ลดต้นทุนด้านพลังงานได้ 73 ล้านบาท
- 3) โครงการจัดหาวัตถุดิบชนิดใหม่และโครงการขยายตลาดสู่กลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการน้ำมันชนิดพิเศษ สร้างมูลค่าจากค่าการกลั่นและจำหน่ายผลิตภัณฑ์เพิ่ม 103 ล้านบาท
- 4) โครงการปรับปรุงรูปแบบการส่งเสริมทางการตลาดกับลูกค้าและคู่ค้า ลดต้นทุนได้ 34 ล้านบาท
- 5) โครงการ Digital transformation โดยปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอนและพัฒนากระบวนการทำงานอัตโนมัติ (Process automation) เพื่อกำจัดการทำงานที่ซ้ำๆ เป็นจำนวนมาก สามารถลดชั่วโมงการทำงานได้มากกว่า 24,000 ชั่วโมง

นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้กำหนดยุทธศาสตร์ Digital transformation เป็นหนึ่งในกลยุทธ์แผน 5 ปี ในการขับเคลื่อนกลยุทธ์ทางธุรกิจ บุคลากรและวัฒนธรรมองค์กร เพื่อเป้าหมายการสร้างมูลค่าเพิ่ม สร้างรูปแบบทางธุรกิจและกลยุทธ์ใหม่ๆ ที่ให้ความสำคัญกับลูกค้า และมีการนำเครื่องมือ Lean & Six Sigma เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้มากยิ่งขึ้น

2. การปรับกระบวนการทำงานเพื่อมุ่งสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO)

บริษัทฯ ได้เข้าร่วมการประเมิน รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award – TQA) โดยนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มาเป็นแนวทางในการพัฒนามาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการ ปรับปรุงกระบวนการ และสร้างผลลัพธ์ผ่านระบบการพัฒนาและประเมินองค์กรในหมวดต่างๆ เพื่อการเป็นองค์กรที่มีความเติบโตอย่างยั่งยืน และแสดงถึงความเป็นเลิศในการบริหารจัดการขององค์กรให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ

3. การส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานตามค่านิยมองค์กรใหม่ I AM BCP

จากสถานการณ์ COVID-19 บริษัทได้มีการปรับรูปแบบการทำงานแบบ Work from Home (WFH) และ Hybrid Working ซึ่งเป็นความท้าทายขององค์กร และพนักงาน มีการปรับ Mindset วัฒนธรรมการทำงาน และรูปแบบการทำงาน บริษัทจึงได้ส่งเสริมให้พนักงานมีการทำงาน Cross function ด้วยค่านิยมองค์กร Agility & Mobility ไปพร้อมกับการสร้าง Innovation ด้วยแนวคิดการเป็นเจ้าของธุรกิจ ผ่านโครงการ Mini MBA และวิธีคิดปรับปรุงการทำงานผ่านโครงการ BPR (Business Process Redesign) รวมทั้งพัฒนาระบบนำ Digital มาสนับสนุนการทำงานต่างๆ

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ในปีที่ผ่านมา สถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ยังไม่คลี่คลาย และกลับมาระบาดหนักอีกครั้ง ส่งผลให้เศรษฐกิจซบเซาอีกครั้ง ทั้งยังกระทบไปถึงภาคธุรกิจ เนื่องจากสภาวะตลาด การขาดแคลนผู้สำหรับการขนส่งทางเรือ ราคาวัตถุดิบที่สูงขึ้น รวมไปถึงพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป ดังนั้น บริษัทจึงต้องปรับตัวเพื่อตั้งรับกับสภาวะการณ์ใหม่ๆ ทั้งการจัดการภายใน และภายนอก อย่างการบริหารห่วงโซ่อุปทาน ได้แก่การบริหารความสัมพันธ์ และกระบวนการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น ได้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค พร้อมทั้งยึดหลักบรรษัทภิบาลที่ดี ดำเนินธุรกิจด้วยแนวทางแบบมีส่วนร่วมและยั่งยืน

นอกจากการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานให้เกิดประสิทธิภาพแล้ว บริษัทฯ ยังนำแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่คำนึงถึงประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (Environmental, Social and Governance หรือ ESG) เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานในห่วงโซ่อุปทานด้วย

การบริหารห่วงโซ่อุปทานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

เป้าหมาย 5 ปี (2561-2565)

1. ลดค่าใช้จ่ายด้านการจัดหาพัสดุด้วยการบริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพอย่างน้อย 10% ของงบประมาณต่อปี
2. ส่งเสริมการจัดหาสินค้า/บริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Procurement) อย่างต่อเนื่อง
3. พัฒนาและบริหารความสัมพันธ์กับคู่ค้า และผู้ร่วมงาน
4. พัฒนาการดำเนินงาน โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วม (Digital Transformation)

กลยุทธ์ปี 2564

1. ใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงาน
2. ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ พัฒนาระบบการจัดหาของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม เพื่อมุ่งสู่การจัดหาพัสดุที่เป็นเลิศตามหลักสากล
3. ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่บริษัท ทั้งในแง่คุณภาพ และแง่ค่าใช้จ่าย
4. พัฒนาศักยภาพคู่ค้าด้วยการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคู่ค้าฯ



การดำเนินการปี 2564

พัฒนาการดำเนินงาน โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วม (Digital Transformation)

จากสถานการณ์โควิดที่ส่งผลให้ภาคธุรกิจต้องดำเนินการแบบ Work from home เป็นเวลานานในปี 2564 ทางบริษัทฯ จึงได้นำประสบการณ์จากสถานการณ์ดังกล่าวเมื่อปี 2563 มาทบทวนและผลักดันให้พนักงาน และส่วนงานมีการประยุกต์ใช้ Technology มาช่วยในการทำงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น ดังนี้

- **Electronic Signature** จากที่ได้ศึกษา และริเริ่มใช้เทคโนโลยี Electronic Signature ในปี 2563 เพื่อลดเวลาการจัดทำเอกสาร ลดการใช้กระดาษ และเป็นช่องทางการส่งงานเอกสารไปรษณีย์/จ้าง หรือสัญญาจ้างต่างๆ ระหว่างภายในและภายนอกองค์กรไปแล้วนั้น ในปี 2564 นี้ ได้มีการนำ Electronic Signature มาปรับใช้เต็มรูปแบบ โดยทางบริษัทฯ ได้เลือกใช้เครื่องมือที่เป็นโปรแกรมนำเชื่อถือ มีรูปแบบการใช้งานง่าย ใช้กระบวนการลงนามไม่ซับซ้อน สะดวกต่อคู่ค้าในการเข้าถึงการลงนามได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ส่งผลให้กระบวนการลงนามสัญญารวดเร็วขึ้น ซึ่งผลจากการนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้งาน ทำให้เกิดประโยชน์ในเรื่องการลดเวลาและกระบวนการส่งเอกสารทั้งภายในองค์กรและคู่ค้า รวมถึงช่วยรักษาสภาพแวดล้อมโดยการลดใช้กระดาษ, ลดของเสียจากกระบวนการจัดทำเอกสาร, การประหยัดพลังงานจากการลดกระบวนการจัดส่งเอกสาร รวมถึงการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร และจากการลดระยะเวลาลงนามเอกสาร ยังส่งผลดีให้ทางคู่ค้าสามารถวางบิลได้เร็วขึ้น ไม่ต้องรอกกระบวนการลงนามนาน

- **Electronic BG** จากการศึกษาเทคโนโลยี Blockchain ทางบริษัท พบว่ามีแนวทางที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับกระบวนการจัดทำสัญญาในกรณีที่ต้องมีการรับเอกสารเพื่อวางหลักประกันสัญญาควบคู่ด้วย เป็นการปรับรูปแบบการจัดทำ Bank Guarantee จากแบบกระดาษ เป็นแบบ Electronic ด้วย Blockchain ซึ่งนอกจากจะช่วยลดการใช้กระดาษแล้ว ยังมีความสะดวกต่อคู่ค้าในการจัดทำมากขึ้น ทำให้บริหารจัดการด้านเอกสารหลักประกันสัญญาได้มีประสิทธิภาพดีขึ้น และยังมีความปลอดภัย น่าเชื่อถืออีกด้วย
- **E - Catalog** จากที่ผ่านมา บริษัทฯ ได้นำระบบเทคโนโลยี E-Catalog มาประยุกต์ใช้กับกลุ่มสินค้าอุปกรณ์สำนักงาน, สินค้าอุปโภคบริโภค, สินค้าประเภทอะไหล่ อุปกรณ์ และเครื่องมือช่างทั่วไปในโรงกลั่น พบว่าผลการดำเนินการเป็นไปด้วยดี สามารถลดกระบวนการจัดหา การทำจ่าย รวมถึงเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้งานได้จริง ดังนั้น ในปีที่ผ่านมา จึงได้ขยายขอบเขตโดยการเพิ่มกลุ่มสินค้าที่จะจัดหาด้วย E-Catalog และขยายการใช้งานไปยังบริษัทในเครือได้ใช้งานร่วมด้วยสำหรับกลุ่มสินค้าอุปกรณ์สำนักงาน และสินค้าอุปโภคบริโภค
- **Robotic Process Automation** จากที่ผ่านมา มีการประยุกต์ นำ Robotic Process Automation หรือที่เรียกกันอย่างสั้นๆว่า “bot” มาใช้ เพื่อลดกระบวนการทำงานแบบ Routine ของพนักงาน เช่น กระบวนการออกเลขสัญญา และกระบวนการนำสัญญาที่ได้รับการลงนามแล้วจัดเก็บเข้าสู่ระบบ SAP เป็นต้น

พัฒนากระบวนการจัดหาของบริษัท และบริษัทในเครือ ให้สามารถดำเนินการจัดหาแบบการจัดหาเชิงกลยุทธ์

ฝ่ายจัดซื้อได้ร่วมมือกับผู้ใช้งาน ด้วยการนำ Category strategy และกลยุทธ์การจัดซื้อต่างๆ มาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อหาจุดในการพัฒนาการจัดหาในแต่ละกลุ่มสินค้าและบริการ ให้ได้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ราคาเหมาะสม ด้วยกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งในปีนี้ได้มีการร่วมมือกับผู้ใช้งาน ในการปรับกลยุทธ์การจัดหาสินค้าและบริการมากขึ้น โดยได้ร่วมกันวิเคราะห์ขอบเขตงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน เพื่อช่วยปรับปรุงการทำงานให้ได้ประสิทธิภาพมากขึ้น เหมาะสมกับสภาวะตลาดที่เปลี่ยนแปลง โดยนำความรู้ทางเทคนิคของผู้ใช้งานจริง มาปรับใช้ ทำให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดหามากยิ่งขึ้น เช่น

- การเปลี่ยนการจ้าง Supervisor สำหรับการควบคุมงานการติดตั้งอุปกรณ์ ซึ่งจากเดิมต้องจ้างทีมผู้เชี่ยวชาญต่างประเทศ มาเป็นการจ้างทีมผู้เชี่ยวชาญในประเทศแทน
- การปรับ Material ของอุปกรณ์เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งาน ช่วยลดต้นทุนสินค้า ส่งผลให้จัดหาได้ในราคาที่ต่ำลง

- การปรับแก้ไขขอบเขตงาน ให้เหมาะสมความต้องการใช้งาน และสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น สัญญา Preventive Maintenance หลายๆ งาน ได้พิจารณาปรับรอบการเข้าหน้างานตามความจำเป็นและเหมาะสมเพื่อลดค่าใช้จ่าย และลดการเดินทาง
- การจัดหาสินค้ากลุ่มสารเคมีโดยรวมปริมาณการซื้อกับบริษัทในกลุ่ม เพื่อเพิ่มโอกาสในการจัดหาสินค้าได้ในราคาที่ต่ำลง
- มีการจัดทำขอบเขตงานกลาง โดยใช้ Strategy : Standardize เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้ช่วยลดระยะเวลาในการประกวดราคา เช่น การประกวดราคาสารเคมี

ผลลัพธ์

- สามารถจัดซื้อ/จัดจ้างได้ภายในระยะเวลาเฉลี่ย 31 วัน
- ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดหาพัสดุได้มากขึ้นถึง 10 % ของงบประมาณในปี 2564

พัฒนาความสัมพันธ์กับคู่ค้าโดยการจัดสัมมนาคู่ค้า

จากสถานการณ์ COVID-19 ที่ยังไม่คลี่คลาย บริษัทฯ จึงได้ปรับรูปแบบการจัดสัมมนาคู่ค้า เป็นแบบออนไลน์แทน เพื่อชี้แจงแนวทางการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบการจัดหาพัสดุ และขั้นตอนการดำเนินการของบริษัทฯ โดยเปิดโอกาสให้คู่ค้าได้ สอบถาม แสดงความคิดเห็น เสนอคำแนะนำต่างๆ ทั้งประเด็นปัญหาที่พบในการทำงานกับจัดซื้อ และกับผู้ใช้งาน ซึ่งทางจัดซื้อจะเป็นตัวกลางในการรับประเด็นเหล่านั้นมาปรับปรุงการทำงานร่วมกัน โดยในบางประเด็นได้รับการชี้แจงให้เข้าใจตรงกันแล้วในที่ประชุม เช่น ทางคู่ค้าต้องการทราบข้อมูลโครงการ และทิศทางการดำเนินการของทางบางจากฯ ในอนาคต เพื่อให้สามารถปรับตัวในการดำเนินการร่วมกัน รวมถึงเพื่อให้สามารถนำเสนอ Solution ในการดำเนินการใหม่ๆ ให้ทางบางจากฯ ได้ โดยการสัมมนาในทุกปี ได้มีการชี้แจงทิศทางบริษัทเบื้องต้นอยู่แล้ว ซึ่งทางคู่ค้าก็ให้ความสนใจรับฟังเป็นอย่างดี และสำหรับบางประเด็นปัญหา จัดซื้อได้รับคำแนะนำมาพัฒนาการทำงานร่วมกันให้ได้ประสิทธิภาพขึ้น เช่น เรื่องการใช้งานระบบเสนอราคา หรือการลงนามต่างๆ ก็ได้จัดทำคู่มือสำหรับคู่ค้าแล้ว หรือเรื่องประเด็นความสะดวกในการเดินทางมาฟังคำชี้แจงงาน หรือการนัดพบ ก็ได้ชี้แจงว่าทางบางจากฯ มีมาตรการป้องกัน COVID-19 จึงอาจจะยังไม่สะดวก แต่ก็ยังมีช่องทางออนไลน์ในการติดต่อกัน เป็นต้น

นอกจากการสื่อสารทิศทางองค์กร และการจัดหาพัสดุแล้ว ในงานสัมมนายังมีการให้ความรู้เกี่ยวกับภาวะโลกรวน และ Greenhouse Gas รวมถึงแนะนำโครงการที่กลุ่มบางจากฯ ได้ร่วมก่อตั้ง คือ Carbon Market Club ที่ตั้งเพื่อส่งเสริมการซื้อขายคาร์บอน และช่วยลดก๊าซเรือนกระจก เป็นครั้งแรกในประเทศไทยอีกด้วย และในปีนี้มีงานส่วนมาตรฐานคุณภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม ร่วมกับทีมงานจัดหาพัสดุ ได้ปรับแก้ไขรยาบรรณ

คู่ค้า “Supplier Code of Conduct” ให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญในปัจจุบัน เช่น ประเด็นเรื่องสิทธิมนุษยชน, ประเด็นเรื่องการต่อต้านคอร์รัปชัน, การคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล เป็นต้น และได้สื่อสารให้กับคู่ค้าสำคัญของบางจาก ในงานสัมมนาครั้งนี้แล้ว

จากการดำเนินการจัดสัมมนาอย่างต่อเนื่อง พบว่า ช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์กับคู่ค้าในทะเบียนคู่ค้า และเสริมความมั่นใจในด้านคุณภาพของคู่ค้าให้กับผู้ใช้งานยิ่งขึ้น

- ผลลัพธ์**
- ผลความพึงพอใจของคู่ค้าต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดหาพัสดุ ปี 2564 อยู่ในระดับดีมาก (93%)
 - ผลความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการทำงานของคู่ค้า อยู่ในระดับดี (80%)

การส่งเสริมสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญในการจัดหาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเสมอมา โดยในปี 2564 บริษัทฯ ได้กำหนดกรอบการจัดหาสินค้าดังกล่าวใหม่ โดยอ้างอิงรายการสินค้าให้ครอบคลุมกลุ่มสินค้าที่ได้รับการรับรองฉลากเขียว Green Label Thailand ในปี 2564 ซึ่งไม่ได้ประยุกต์ใช้แค่กับการจัดซื้อสินค้าเท่านั้น แต่ยังรวมถึงงานจ้างบริการต่างๆ เช่น งานก่อสร้าง งานซ่อมแซมสถานีบริการ หรือสำนักงานต่างๆ ที่บริษัทมีการกำหนดให้ใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมด้วย

- ผลลัพธ์**
- จำนวนรายการสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 20 กลุ่มสินค้า จาก 24 กลุ่มสินค้า คิดเป็น 83% (เป้าหมาย 80%)

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน (Sustainable Supply Chain)

บริษัทฯ มุ่งเน้นการดำเนินงานพัฒนากลุ่ม “คู่ค้า” ของบริษัทฯ ให้เติบโตอย่างยั่งยืนไปกับบริษัทฯ จึงได้นำกรอบการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนของ UN Global Compact มาเป็นแนวทางในการดำเนินงานกับ คู่ค้าและยึดหลักด้านการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance; ESG) ซึ่งเป็นแนวทางสากลในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน และช่วยเพิ่มโอกาส ลดความเสี่ยงและเป็นการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ

กระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงของห่วงโซ่อุปทาน



กระบวนการในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืน มีดังนี้

1. จัดทำรบบรรณคู่ค้าเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (BCP – Supplier Code of Conduct: SCOC) โดยยึดหลักการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 หมวด คือ • จริยธรรมทางธุรกิจ • การปฏิบัติด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน • ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย • สิ่งแวดล้อม • การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน	2. กำหนดกลุ่มคู่ค้าและวิเคราะห์คู่ค้าสำคัญ (Critical Tier 1 Suppliers) โดยใช้ปัจจัยดังต่อไปนี้ เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา • เป็นคู่ค้าที่มียอดสัญญาซื้อขายสูง (จำแนกตามกลุ่มคู่ค้า) • เป็นคู่ค้าที่จำหน่ายวัตถุดิบ สินค้าและบริการที่สำคัญกับกระบวนการทางธุรกิจของบริษัทฯ • เป็นคู่ค้าที่มีน้อยรายในตลาด	3. เมื่อมีการวิเคราะห์คู่ค้าแล้ว บริษัทฯ ได้ส่งเสริมให้คู่ค้าปฏิบัติตามบรรณคู่ค้า และทำ การประเมินตนเองผ่านระบบประเมินบรรณคู่ค้า โดยมีเป้าหมายส่งเสริมให้คู่ค้าสำคัญของบริษัทฯ (Critical Tier 1 Suppliers) ทุกรายเข้าร่วมทำแบบประเมิน SCOC Online Self – Assessment แล้วเสร็จภายในปี 2564
---	---	---



ผลดำเนินการปี 2564

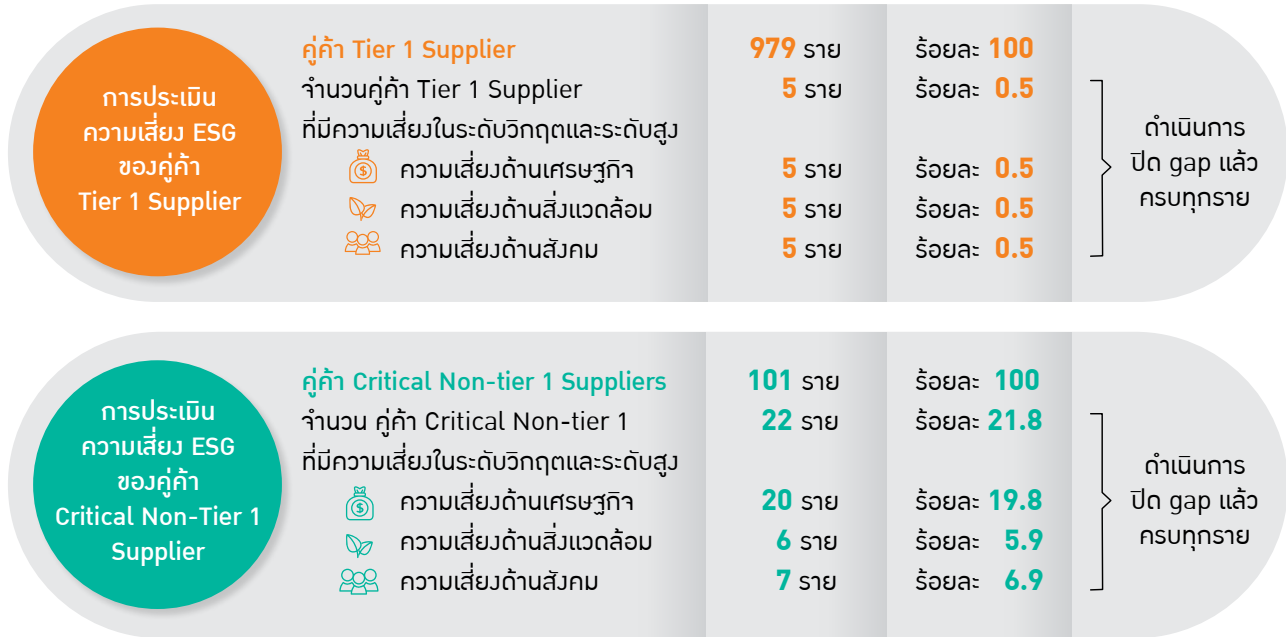
ในปี 2564 จากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ที่รุนแรง บริษัทฯ ได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการเยี่ยมชมสถานประกอบการของคู่ค้าสำคัญ (Critical Tier 1 Suppliers) จากเดิมเป็น onsite visit มาเป็นแบบออนไลน์ (Online) โดยได้มีการจัด onsite visit เพิ่มอีก 29 ราย จากการดำเนินการดังกล่าว ทำให้บริษัทฯ สามารถส่งเสริมคู่ค้าสำคัญ (Critical Tier 1 Suppliers) ให้ดำเนินการตามแผนงาน SCOC ของบริษัทฯ ได้ครบทั้ง 53 ราย

การส่งเสริมให้คู่ค้าดำเนินการตาม SCOC ของบริษัทฯ



4. ดำเนินการวิเคราะห์และปิด Gap ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของคู่ค้ากลุ่มจัดหาระดับสูง กลุ่มขนส่ง 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 รายมีความเสี่ยงจากการดำเนินงานของคู่ค้าในระดับวิกฤตและระดับสูงในทุกด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ความเสี่ยงเกี่ยวกับเรื่องส่งของล่าช้า/ส่งมอบสินค้าไม่มีคุณภาพ ทำให้ธุรกิจหยุดชะงัก ด้านสังคม ซึ่งได้แก่ ความเสี่ยงเกี่ยวกับถูกชุมชนร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง และด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความเสี่ยงเกี่ยวกับการรั่วไหลของสารเคมีและน้ำมัน ซึ่งบริษัทฯ ได้ร่วมกันหามาตรการลดความเสี่ยงที่หลากหลายกับคู่ค้าที่ได้รับการประเมินความเสี่ยง เพื่อป้องกันการเกิดผลกระทบและโอกาสเกิดความเสี่ยงนั้น ร้อยละ 100 และไม่มีการยุติการดำเนินงานกับคู่ค้าในรายที่ได้รับการประเมินความเสี่ยงนั้น (ร้อยละ 0) (Disclosure 308-2, Disclosure 414-2)

การส่งเสริมให้คู่ค้าพัฒนาตามแนวทางการแก้ไขและแผนงาน



การรายงานความโปร่งใสในห่วงโซ่อุปทาน

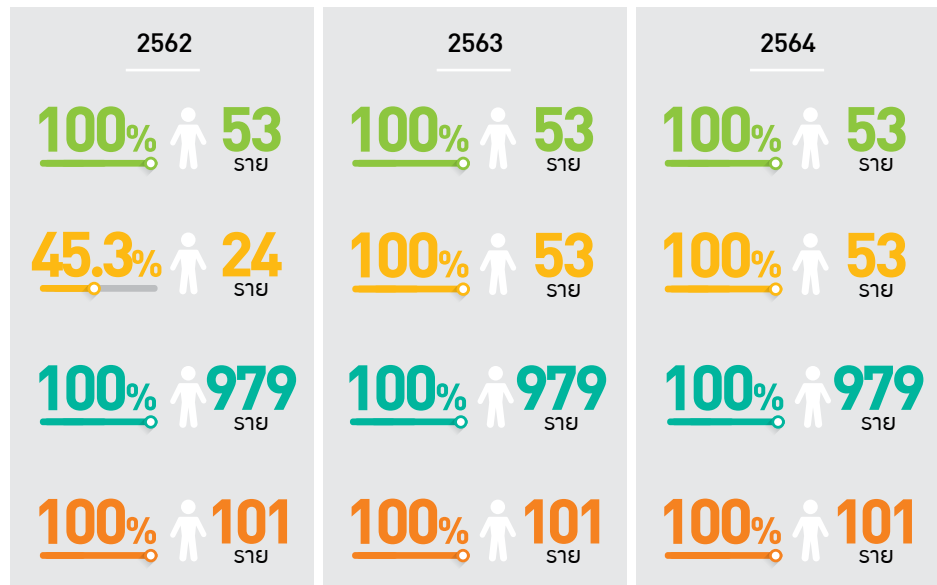
ร้อยละของคู่ค้าที่บริษัทฯ ได้ร่วมดำเนินด้านความยั่งยืน

คู่ค้าสำคัญของบริษัทฯ
ตอบรับการเชิญเข้าร่วมประเมินผล
การดำเนินงานตามจรรยาบรรณฯ

คู่ค้าสำคัญของบริษัทฯ
ที่ได้ทำการประเมินผล
ตามจรรยาบรรณฯ (ร้อยละ)

การวิเคราะห์ความเสี่ยงของคู่ค้า
ที่ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง
(Tier 1 suppliers)

การวิเคราะห์ความเสี่ยงของคู่ค้าสำคัญ
ที่ไม่ได้ทำธุรกิจกับบริษัทฯ โดยตรง
(critical non-tier 1 suppliers)



การบริหารจัดการนวัตกรรม

บริษัทฯ ได้จัดตั้งสถาบันนวัตกรรมและบ่มเพาะธุรกิจ Bangchak Initiative and Innovation Center (BiIC) โดยมีวัตถุประสงค์ในการสร้าง Green Ecosystem เพื่อผลักดันนวัตกรรมต่างๆ โดยมุ่งเน้นด้านพลังงานสีเขียว (Green Energy) และด้านชีวภาพ (Bio-Based) เพื่อนำมาต่อยอดขยายธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศจากการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) ธุรกิจเงินร่วมทุน (Corporate Venture Capital) พร้อมทั้งบ่มเพาะธุรกิจ (Ecosystem and Incubation) มุ่งสู่กลุ่มบริษัทนวัตกรรมสีเขียวชั้นนำในเอเชีย

1. ด้านการวิจัยและพัฒนา (Research & Development : R&D)

ในปีที่ผ่านมากลุ่มวิจัยและพัฒนา (R&D) ได้ดำเนินการติดตั้งและเดินเครื่องโรงงานต้นแบบเพื่อผลิตผลิตภัณฑ์มูลค่าสูงจากจุลสาหร่าย รวมถึงการทดสอบประสิทธิภาพของสารมูลค่าสูงที่ผลิตได้จากโรงงานต้นแบบ นอกจากนี้ยังมีความร่วมมือทางวิชาการและพัฒนาโครงการร่วมกับสถาบันวิจัยและมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้แก่ ศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ (นาโนเทค) สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.) สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT) เป็นต้น

รายจ่ายขอของบริษัทสำหรับการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม

ปี	การดำเนินงาน	จำนวนเงิน (บาท)
2561	การผลิตสารแอสตาแซนตินจากสาหร่าย และการคัดเลือกสายพันธุ์สาหร่ายเพื่อการบำบัดน้ำทิ้งโรงงานผลิตไบโอเอทานอลเพื่อการผลิตสาร	5,400,000
2562	การผลิตสารแอสตาแซนตินจากสาหร่าย การผลิตพลาสติกชีวภาพ การผลิตน้ำมันพื้นฐานชีวภาพ การบำบัดน้ำเสีย	9,200,000
2563	• จัดตั้งห้องปฏิบัติการเพาะเลี้ยงจุลสาหร่าย รวมถึงก่อสร้างโรงงานต้นแบบเพื่อผลิตแอสตาแซนติน	10,000,000
	• การผลิตผลิตภัณฑ์ต้นแบบพลาสติกชีวภาพ ผลิตภัณฑ์โปรตีนทางเลือกจากพืช การบำบัดน้ำเสียจากสถานีบริการน้ำมัน	5,450,000
2564	• ก่อสร้างและเดินเครื่องโรงงานต้นแบบเพื่อผลิตแอสตาแซนติน ทดสอบประสิทธิภาพของสารที่ได้	7,400,000
	• การผลิตผลิตภัณฑ์ต้นแบบพลาสติกชีวภาพ ผลิตภัณฑ์โปรตีนทางเลือกจากพืช	2,650,000

หมายเหตุ

ปี 2562 ได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีจาก สวทช. 2.8 ล้านบาท และได้รับทุนวิจัยสนับสนุนจาก สกว. 2.3 ล้านบาท
ปี 2563 ได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีจาก สวทช. ประมาณ 1 ล้านบาท



2. ด้านธุรกิจมีร่วมทุน (Corporate Venture Capital : CVC)

ในต้นปี 2564 CVC ได้ขยายขอบเขตของการลงทุนจากเดิมที่เน้นการลงทุนในกลุ่มพลังงานสีเขียว และกลุ่มธุรกิจชีวภาพ ไปสู่กลุ่มชีววิทยาศาสตร์และยาชีววัตถุ (Life science and biopharmaceutical) นอกจากนี้ ในกลุ่มพลังงานสีเขียวยังขยายขอบเขตไปที่พลังงานสะอาดไฮโดรเจน (hydrogen economy) และเทคโนโลยีกักเก็บคาร์บอนและใช้ประโยชน์จากคาร์บอน (Carbon capture and carbon utilization) เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัท

โดยในปีนี้ CVC ลงทุนไปแล้วกว่า 44% ของเงินลงทุนทั้งหมด โดยเน้นการลงทุนใน Startup โดยตรง ซึ่งมีทั้งการลงทุนแบบ follow-on investment และ initial investment โดยหนึ่งใน Startup ที่ลงทุน คือ Winnonie ซึ่งเป็น Startup ภายในกลุ่มบางจากฯ ที่นำนวัตกรรมพลังงานสีเขียวมอเตอร์ไซค์ไฟฟ้ามาช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตผู้ประกอบการอาชีพขี่รถจักรยานยนต์สาธารณะ

3. ด้านการบ่มเพาะธุรกิจ (Ecosystem and Incubation : E&I)

บริษัทฯ ได้วางกรอบแนวคิดการดูแลพนักงานตามแนวทาง The Best Employer โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาพนักงานทุกระดับให้ร่วมกันขับเคลื่อนองค์กร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสถานการณ์โลก โดย ฝ่าย Ecosystem and Incubation ภายใต้สถาบันนวัตกรรมและบ่มเพาะธุรกิจ (BiiC) ได้จัดโครงการ “The Intrapreneur บัณฑิตในให้เป็นเจ้าแก” เพื่อเป็นพื้นที่เวทีสำหรับพนักงานที่ต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรม (Involvement) โดยระดมความคิดจากพนักงานในการต่อยอดธุรกิจเดิมหรือสรรหาแนวทางการทำธุรกิจใหม่ๆ เพื่อเป็นการหารายได้ทดแทน ด้วยการจัดให้มีการเสนอโครงการพัฒนาธุรกิจจากพนักงานบริษัทและบริษัทในกลุ่ม โดยนำหลักการคิดแบบ Design Thinking มาออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ และทำการสนับสนุนปรับปรุงองค์ประกอบเพื่อเข้าสู่กระบวนการบ่มเพาะเพิ่มศักยภาพในการขยายเชิงพาณิชย์ต่อไป

โดยในปี 2563 บริษัทฯ ได้เปิดตัวธุรกิจ Internal Startup “Winnonie” (วินโนนี่) ที่เกิดจากการประยุกต์แนวคิดทางธุรกิจเข้ากับหลักการ Design Thinking ภายใต้การสนับสนุนของสถาบันนวัตกรรมและบ่มเพาะธุรกิจ ผ่านโครงการ “The Intrapreneur บัณฑิตในให้เป็นเจ้าแก” เป็นการผลักดันด้านนวัตกรรมในองค์กรจาก Ideas ให้เกิดเป็นธุรกิจที่สามารถเติบโตได้ สามารถต่อยอดกับธุรกิจของบางจากฯ ซึ่งเป็นปีแรกที่มีโครงการที่พัฒนาจาก Ideas เข้าสู่กระบวนการบ่มเพาะในรูปแบบ Internal Startup



เช่นเดียวกันกับปี 2564 บริษัทฯ ได้ทำการพัฒนาโครงการปั้มน้ำมันหยอดเหรียญ “กระติ่ง” โดยมีจุดประสงค์เพื่อนำนวัตกรรมเข้าสู่ชุมชนที่ห่างไกลสถานีบริการน้ำมัน โดยนอกเหนือจากน้ำมันแล้ว ยังมีบริการอื่น เช่น เติมน้ำมันมือถือ จ่ายบิลค่าไฟฟ้า คำน้ำ โดยในอนาคตจะมีบริการทางด้านการเงินเพิ่มเติมอีกด้วย



นอกจากนี้ E&I ยังมีการผลักดันการก่อตั้ง “Thailand Synthetic Biology Consortium” ร่วมกับ 17 หน่วยงาน เพื่อเป็นเครือข่ายความร่วมมือในการขับเคลื่อนนวัตกรรม และอุตสาหกรรมเทคโนโลยีชีววิทยาศาสตร์ในประเทศไทย รวมถึงเชื่อมโยงความร่วมมือแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างผู้ประกอบการและนักวิจัยทั้งภายในและระหว่างประเทศ ต่อยอดเป็นนวัตกรรม และนำไปใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติด้านยกระดับการพัฒนาอุตสาหกรรมภายใต้เศรษฐกิจ BCG Model โดยมีเครือข่ายความร่วมมือในระยะก่อตั้ง ได้แก่ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน) (สนอ.) สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ (สอวช.) และ บริษัท บีบีจีไอ จำกัด(มหาชน)

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์มาใช้ในการพัฒนาธุรกิจ

บริษัทฯ ส่งเสริมการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย โดยเฉพาะการมีแนวปฏิบัติ มีเครื่องมือ มีกรอบในการดำเนินการ มาตรฐานที่ใช้ดำเนินการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และให้ความสำคัญกับระบบความปลอดภัยสอดคล้องตามมาตรฐานสากล รวมทั้งกำหนดของรัฐ เช่น พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. ๒๕๖๒ การบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลให้สอดคล้องพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อให้สามารถรองรับการขยายธุรกิจ ตามแผนยุทธศาสตร์องค์กร

โครงสร้างการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

โครงสร้างการบริหาร เพื่อการพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทฯ มีการจัดตั้งคณะทำงานและคณะกรรมการ รายงานต่อคณะกรรมการและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กร (ERM) และมีสายงานพัฒนางานดิจิทัลและฝ่ายดิจิทัลและเทคโนโลยีสารสนเทศดูแลบริหารงาน



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

การบริหารระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรฐานสากล

ISO/IEC 27001:2013 เป็นมาตรฐานสากลสำหรับระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security Management Systems : ISMS) บริษัท ได้รับการรับรองต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2555 มีการดำเนินการตามระบบนับตั้งแต่การประเมินความเสี่ยง การออกแบบด้านการรักษาความปลอดภัยและการนำไปปฏิบัติ รวมถึงการบริหารจัดการความปลอดภัย ทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการควบคุมหรือพัฒนาธุรกิจของบริษัท

ISO/IEC 27032: 2012 ตั้งแต่วันที่ 2561 บริษัท ได้รับการรับรอง ISO/IEC 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

บริษัท ได้ดำเนินการตาม “นโยบายรักษาความปลอดภัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ” ซึ่งจะมีการดูแลอย่างครอบคลุมนับตั้งแต่

1. การประเมินความเสี่ยง คัดเลือกระบบสารสนเทศที่สำคัญ และจัดทำระบบสำรองและแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินในกรณีไม่สามารถดำเนินการด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ จัดให้มีการทดสอบสภาพความพร้อมใช้ ระบบสำรองและซ่อมแผนรองรับแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินและแผนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจอย่างสม่ำเสมอ
2. การบริหารจัดการทรัพยากรด้านทรัพย์สินสารสนเทศ ต้องมีมาตรการ ควบคุมการใช้และรักษาทรัพย์สิน อุปกรณ์ให้สมบูรณ์พร้อมใช้ และป้องกันการเข้าถึงทรัพย์สินหรือข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต
3. การจัดการข้อมูลและการรักษาความลับ บริษัท มีมาตรการรักษาความปลอดภัย โดยมีการควบคุมการเข้าถึง และการใช้งานระบบสารสนเทศของบริษัทตามลำดับความสำคัญ หรือลำดับชั้นความลับในการเข้าถึง การควบคุมการรับส่งข้อมูล รวมทั้งจัดให้มีการทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษรในการรักษาความลับและไม่เปิดเผยข้อมูลของบริษัท กับหน่วยงานภายนอก
4. การจัดให้มีการป้องกันและเฝ้าระวังภัยคุกคาม (Security Information and Event Management หรือ SIEM) ซึ่งมีความทันสมัยคือสามารถช่วยวิเคราะห์ตรวจจับภัยการโจมตีใหม่ๆ ในลักษณะต่างๆ พร้อมการแจ้งเตือนที่รวดเร็วและแม่นยำ ช่วยให้ผู้ดูแลระบบตอบสนองได้อย่างมั่นใจต่อระบบสารสนเทศทั้งจากการบุกรุกผ่านระบบเครือข่ายและโปรแกรม ที่ไม่พึงประสงค์ที่จะสร้างความเสียหายให้กับข้อมูลของบริษัท โดยบริษัท จะมีการตรวจจับ ป้องกัน และการกู้คืน รวมทั้งการสร้างความรู้แก่ผู้เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการบริหารจัดการทางเทคนิค ซึ่งมีการดำเนินการดังนี้
 - การทดสอบขั้นตอนและกระบวนการในการบริหารจัดการเหตุการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศอย่างน้อยปีละครั้ง ซึ่งครอบคลุมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงไซเบอร์ (Cyber security drill)
 - จัดให้มีการทดสอบโดยจ้างผู้เชี่ยวชาญทดสอบเจาะระบบ (Penetration test) กับระบบงานที่สำคัญเพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบทางธุรกิจ (Risk and Impact for business) โดยจะทดสอบอย่างน้อยทุกปีหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบงานที่มีนัยสำคัญ
 - การทำประเมิน Vulnerability Assessment ซึ่งเป็นการตรวจระบบปฏิบัติการ (OS) ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์ Network/Security ว่ามีช่องโหว่ใดบ้างและมีระดับความรุนแรงของผลกระทบหรือไม่ มากน้อยเพียงใด เพื่อให้ผู้ดูแลระบบประเมินความเสี่ยงว่ามีโอกาสที่จะถูกเจาะระบบจากผู้ไม่ประสงค์ดีมากน้อยเพียงใด และทำการแก้ไขเพื่อปิดช่องโหว่นั้น

การสื่อสารภายในองค์กรเพื่อสร้างความตระหนักรู้และเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริษัท ได้มีการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านการบริหารงานภายในองค์กร และธุรกิจต่างๆ บริษัท จึงให้ความสำคัญกับพนักงาน และผู้ปฏิบัติงานโดยจัดให้มีการสื่อสารและอบรม ดังนี้

- จัดให้มีการอบรมพนักงานที่เข้าใหม่ในรูปแบบเชิงปฏิบัติการพร้อมกับการวัดผลเกี่ยวกับความตระหนักรู้ถึงภัยทางไซเบอร์ รวมถึงข้อกำหนดการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร และการปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๖๐ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.๒๕๖๒ เป็นต้น
- การสื่อสารประเด็นความเสี่ยงทาง Cyber ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ความรู้และสร้างความตระหนักรู้ต่อภัยทางไซเบอร์ (Security awareness) โดยจะมีข่าวสารต่างๆ แจ้งพนักงานทาง Out look ทางระบบสารสนเทศภายใน เช่น email หรือ pop-up เป็นประจำ

- Cybersecurity awareness improvement program จะมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอทุกปี โดยการให้ความรู้ความเข้าใจถึงเกี่ยวกับภัยทาง e-mail และมีการวัดผลความเข้าใจด้วยการทำ Phishing Simulation คือ การจำลองอีเมลประเภทฟิชซิงส่งให้กลุ่มผู้ใช้งานภายในองค์กร เพื่อวัดระดับความเสี่ยงขององค์กรต่อภัยคุกคามประเภทฟิชซิง และวัดความตระหนักของผู้ใช้งานในการแยกแยะฟิชซิงอีเมล (Security Awareness Assessment) โดยมีการเก็บบันทึกผลการทดสอบและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปวางแผนและจัดอบรมพัฒนาความรู้ รวมถึงปรับปรุงมาตรการป้องกันภัยฟิชซิงขององค์กร ซึ่งในปี 2564 มีการดำเนินการ 4 ครั้ง ในสถานการณ์จำลองลักษณะต่างๆ พร้อมมีแบบประเมินความผิดพลาดจากการทดสอบให้กับพนักงานนั้นอย่างทันที เพื่อให้เกิดการรับรู้และเกิดความตระหนักต่อไป (Rapid improvement program) และในการจำลองสถานการณ์ต่าง ๆ ทำให้ได้พบจุดอ่อนบางจุดและนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อปิดช่องโหว่ โดยการสื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงาน เพื่อให้ได้เรียนรู้ระมัดระวัง รู้จักวิธีการจัดการกับภัยด้าน Phishing Mail ให้ดียิ่งขึ้น

Security Awareness Assessment	Testing #1	Testing #2	Testing #3	Testing #4
2564	1.8%	6.1%	1.1%	2.79%
2563	3.4%	1.3%	-	-
2562	6.2%	2.1%	-	-

- Cyber Security Response เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่บริษัทฯ มีการดำเนินการ โดยจะมีการติดตามกรณีศึกษาทางด้านไซเบอร์ เพื่อนำมาอบรมให้ความรู้แนวทางแก่พนักงาน ผู้บริหาร รวมทั้งบริษัทในกลุ่มบางจากฯ ให้ระมัดระวังและมีความตระหนักในเรื่องการหลอกลวงผ่านทางอีเมลธุรกิจ (Business email compromise) เช่น การส่งใบแจ้งหนี้ปลอม โดยจัดอบรมให้กับส่วนงาน/สายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความตระหนักและระมัดระวัง โดยได้กำหนดแนวทางการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ (Strictly process confirming) ดังนี้
 1. การร้องขอ ลงทะเบียนหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลสำคัญโดยเฉพาะข้อมูลบัญชีธนาคาร
 2. ให้ใช้แบบฟอร์มที่กำหนดเพื่อยืนยันการเปลี่ยนแปลงข้อมูล
 3. โดยการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ต้องลงนามในแบบฟอร์มที่กำหนดโดยผู้มีอำนาจของคู่ค้านั้นๆ
 4. ต้องมีหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขอเปลี่ยนแปลง โดยดูความน่าเชื่อถือของเอกสารนั้นประกอบด้วย เช่น เอกสารที่ออกให้โดยหน่วยงานรัฐ
 5. มีการยืนยันให้มั่นใจว่าผู้ร้องขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลนั้นมาจากผู้ร้องขอจริง โดยให้ติดต่อเพื่อทางโทรศัพท์ที่เคยติดต่อ
 6. ให้มีการเพิ่มขึ้นตอนเหล่านี้ในกระบวนการทำงาน
- มาตรการการดูแลรับมือกรณีเกิดการคุกคามทางไซเบอร์ บริษัทฯ มีการจัดทำแผนและวิธีปฏิบัติสำหรับเหตุความไม่ปลอดภัย (Incident Response Plan) ที่พิจารณาว่ามีความเสี่ยงสูง ให้สามารถป้องกัน ภูคิน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เพื่อให้บริษัทฯ คงดำเนินธุรกิจได้ต่อเนื่อง และผลกระทบน้อยที่สุด โดยในการดำเนินงาน บริษัทฯ มีระบบสนับสนุน ด้าน IT Service Management System เป็นระบบ BMC Remedy โดยมีชื่อภายในบริษัทฯ ว่า MyIT ซึ่งจะมีขั้นตอนปฏิบัติการจัดการเหตุขัดข้องด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โดยพนักงานสามารถแจ้งมายังส่วนบริการเทคโนโลยีสารสนเทศได้ 3 ช่องทาง คือ
 - 1) ระบบ MyIT
 - 2) email
 - 3) ทางโทรศัพท์

จำนวนเหตุการณ์ที่เกิดการละเมิดข้อมูล
การเปิดเผยข้อมูลโดยที่ไม่ตั้งใจ
และการรั่วไหลของข้อมูล



0 0 0 0 0
2560 2561 2562 2563 2564

จำนวนครั้งที่ข้อมูลลูกค้ารั่วไหล
หรือถูกนำไปเปิดเผย/
ใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต



0 0 0 0 0
2560 2561 2562 2563 2564

สิ่งแวดล้อมที่เราดูแลมีหลายด้าน “การบริหารจัดการน้ำ” เป็นหนึ่งในเรื่องสำคัญ

โรงกลั่นน้ำมันบางจากเป็น

โรงกลั่นน้ำมันแห่งแรกในประเทศไทย
ที่ได้ใบรับรองมาตรฐาน

Water Footprint

หรือรอยเท้าน้ำ

ตลอดวัฏจักรชีวิตผลิตภัณฑ์



- ดร. เอนกประชา แก้วมณี -
ผู้จัดการส่วนนโยบายและแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม
บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)



การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรรถประโยชน์สูงสุด (Operational Eco-Efficiency)

ในปี 2564 กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมันมีกำลังการกลั่นเฉลี่ยอยู่ที่ 99,040 บาร์เรลต่อวัน คิดเป็น 83% ของกำลังการผลิตรวมของโรงกลั่น ซึ่งเป็นผลจากความผันผวนของราคาน้ำมันและค่าการกลั่นที่อยู่ในระดับต่ำ ตามความต้องการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงทั่วโลกที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงความต้องการใช้น้ำมันในประเทศที่ลดลงจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 บริษัทฯ จึงได้ปรับโรงกลั่นเป็น niche product refinery เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เช่น ผลิตภัณฑ์กลุ่มสารทำละลาย ภายใต้ชื่อ BCP White Spirit 3040 และได้ขยายเป็นผู้ผลิต UCO (Unconverted Oil) รายเดียวในประเทศไทย ซึ่งช่วยเพิ่มค่าการกลั่น

เนื่องจากผลกระทบด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทำให้การขาดแคลนทรัพยากรธรรมชาติที่เพิ่มขึ้นทั่วโลก และการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญต่อการใช้ทรัพยากรธรรมชาติในกระบวนการผลิตอย่างคุ้มค่า โดยให้

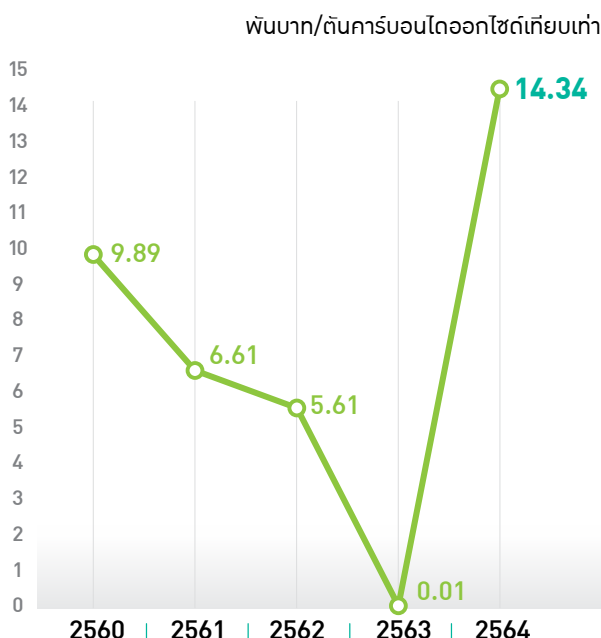
เกิดประสิทธิภาพในการผลิตสูงสุด และลดการเกิดของเสียและมลพิษให้น้อยที่สุด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ บริษัทฯ มีระบบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 14001:2015 ซึ่งครอบคลุมทั้งการใช้ทรัพยากรและควบคุมมลพิษ เป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องภายใต้นโยบายเชิงรุก 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) เป็นดัชนีชี้วัดที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพใน

การผลิต และผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการผลิต โดยบริษัทฯ ได้ใช้รายได้ก่อนหักดอกเบี้ย ภาษี ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจ่าย (EBITDA) สะท้อนการเติบโตทางเศรษฐกิจ และใช้ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก ที่เป็นประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญของอุตสาหกรรมปิโตรเลียมสะท้อนผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ค่าประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจที่สูงจะแสดงถึงการผลิตที่มีประสิทธิภาพสูงและมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่ต่ำ

ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ



สำหรับประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ ปี 2564 พบว่าเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2563 เนื่องจากผลกระทบของราคาน้ำมัน และค่าการกลั่นที่สูงขึ้น ตามความต้องการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงที่เพิ่มขึ้น ประกอบกับสถานการณ์ COVID-19 ที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2563 ส่งผลให้ปริมาณความต้องการใช้น้ำมันในประเทศมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลให้ผลประกอบการของทั้งอุตสาหกรรมโรงกลั่นน้ำมันรวมถึงของบริษัทฯ ปรับตัวเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในปี 2564 ลดลงจากปีที่ผ่านมา จากการดำเนินการโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานของโรงกลั่น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของ บริษัทฯ ในการดำเนินธุรกิจพร้อมไปกับการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อม

หมายเหตุ : EBITDA และก๊าซเรือนกระจก ขอบเขต 1 และ 2 (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า) ของกลุ่มธุรกิจโรงกลั่น และกลุ่มธุรกิจการตลาด

การใช้พลังงาน

ธุรกิจโรงกลั่นเป็นอุตสาหกรรมที่มีการใช้พลังงานสูง ในรูปแบบของพลังงานความร้อน พลังงานไฟฟ้า และพลังงานไอน้ำ บริษัทฯ จึงตระหนักถึงการจัดการพลังงานให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามระบบการบริหารจัดการพลังงานตามมาตรฐาน ISO 50001 โดยดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2557 และมีเป้าหมายและแผนพัฒนาโรงกลั่น ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อเป็นเป้าหมายในการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้พลังงานของโรงกลั่น สำหรับแผนระยะสั้น คือการตั้งเป้าหมายในการใช้พลังงาน การพัฒนาระบบต่างๆ ที่มีอยู่แล้วให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แผนระยะกลาง คือการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในกระบวนการผลิตให้สูงขึ้น นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีการศึกษาโครงการระยะยาวที่สามารถลดการใช้พลังงานอย่างมีนัยสำคัญที่เรียกว่า EII Improvement Project

เป้าหมายการใช้พลังงาน (Energy Efficiency) ปี 2564

บริษัทฯ กำหนดเป้าหมายการใช้พลังงานของโรงกลั่นฯ โดยใช้ดัชนีชี้วัดการใช้พลังงาน (Energy Intensity Index: EII) ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดการใช้พลังงานสากล และสามารถใช้เปรียบเทียบกับโรงกลั่นน้ำมันที่มีขนาดกำลังการผลิตใกล้เคียงกัน ปัจจุบันดัชนีการใช้พลังงานของบริษัทฯ อยู่ที่ระดับ 1 (EII 98.6) ซึ่งพัฒนามาจากปี 2563 (EII 105.4) เนื่องด้วยสถานการณ์ COVID-19 ที่มีแนวโน้มที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2563 ส่งผลให้ปริมาณความต้องการใช้น้ำมันในประเทศมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น บริษัทฯ ได้พยายามปรับตัวเพื่อลดผลกระทบจากสถานการณ์ดังกล่าวโดยการปรับเพิ่มกำลังการผลิตตามปริมาณความต้องการที่เพิ่มขึ้น (เฉลี่ยกำลังการผลิตของปี 2564 ประมาณ 83%) ทำให้การตั้งเป้าหมายการใช้พลังงานของปี 2564 มีแนวโน้มลดลงเมื่อเทียบกับเป้าหมายในปี 2563 โดยดัชนีการใช้พลังงาน (EII) ของปี 2564 จะอยู่ที่ 98.6

ผลการดำเนินงานปี 2564

บริษัทฯ ได้ดำเนินการหน่วย CCRU (Continuous Catalytic Regeneration Unit) ซึ่งเป็นหน่วยที่มีประสิทธิภาพการใช้พลังงานที่ดีกว่าหน่วยเดิมส่งผลให้การใช้พลังงานโดยรวมดีขึ้น นอกจากนี้บริษัทฯ ยังรับรู้ได้ถึงเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด จึงได้มีการใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) ร่วมกับพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาโรงกลั่นของบริษัทฯ ให้เป็นโรงกลั่นชั้นนำและก้าวหน้าทั่วโลก

บริษัทฯ มีการดำเนินการโครงการพัฒนาโรงกลั่น และติดตามโครงการเดิมที่ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2562 อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นโครงการที่มุ่งพัฒนาประสิทธิภาพการใช้พลังงาน ตัวอย่างโครงการที่ดำเนินการ ได้แก่



- โครงการเปลี่ยนตัวเร่งปฏิกิริยาที่หน่วยปรับปรุงคุณภาพน้ำมันแวนทาท์ 2 และ 3
- โครงการติดตั้งวัสดุเคลือบผิวป้องกันการสูญเสียความร้อนที่ฉนวนเตาเผา เพื่อลดการใช้พลังงานที่หน่วยกลั่นน้ำมันดิบที่ 3
- โครงการหยุดการใช้เครื่องอัดก๊าซที่หน่วยกลั่นน้ำมันดิบที่ 3
- โครงการหยุดการใช้งานหน่วยกำจัดกำมะถันในแก๊สเชื้อเพลิงที่ 3
- โครงการปรับปรุงเครื่องแลกเปลี่ยนความร้อน เพื่อนำความร้อนเหลือทิ้งกลับมาใช้ที่หน่วยกลั่นน้ำมันดิบที่ 2
- โครงการการลดการใช้ไอน้ำแรงดันสูงที่หอปรับปรุงคุณภาพน้ำมันแวนฟาชนิดเบา
- โครงการการลดการใช้ไอน้ำแรงดันปานกลางที่หอแยกผลิตภัณฑ์ของหน่วยแตกโมเลกุล
- โครงการลดอุณหภูมิด้านขาออกจากเตาเผาของหน่วยแตกโมเลกุล

จากการบริหารจัดการการใช้พลังงาน และโครงการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้พลังงานที่พัฒนาแล้วเสร็จส่งผลให้ดัชนีการใช้พลังงาน (EII) ของโรงกลั่น เท่ากับ 98.6 และการใช้พลังงานภายในหน่วยการผลิต เท่ากับร้อยละ 5.24 ของพลังงานเทียบเท่าน้ำมันเตาต่อกำลังการผลิต (%FOEB) ในปี 2564

ผลลัพธ์ของธุรกิจโรงกลั่น

ดัชนีการใช้พลังงาน (Energy Intensity Index; EII)

	ปี 2559*	ปี 2560	ปี 2561*	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564*
 เป้าหมาย	102.5	101.5	99.0	98.6	111.5	97.7
 ผลรวม	103.1	103.1	100.5	97.9	102.0	98.6

การใช้พลังงานภายในหน่วยการผลิต

(ร้อยละของพลังงานเทียบเท่าน้ำมันเตาต่อ กำลังการผลิต %FOEB)

	ปี 2559*	ปี 2560	ปี 2561*	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564*
 เป้าหมาย	5.92	5.84	5.75	5.53	6.17	5.48
 ผลรวม	5.69	5.43	5.46	5.07	5.68	5.24

* มีการซ่อมบำรุงใหญ่ประจำปี

แผนงานในอนาคต

สำหรับแผนงานลดการใช้พลังงาน บริษัทฯ ได้ร่วมมือกับบริษัทผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศเพื่อแลกเปลี่ยนเทคโนโลยี และประสบการณ์ และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาโครงการในอนาคต ทำให้มั่นใจได้ว่าการพัฒนาการใช้พลังงานจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ บริษัทฯ มีโครงการที่จะเริ่มดำเนินการในปี 2565 ซึ่งมีแนวโน้มทำให้การใช้พลังงานหลังการดำเนินโครงการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และด้วยการใช้งานหน่วย CCRU (Continuous Catalytic Regeneration Unit) ซึ่งเป็นหน่วยใหม่ที่มีประสิทธิภาพสูง แทนการเดินหน่วย Catalytic reforming ของหน่วยกลั่นที่ 3 จะส่งผลให้ภาพรวมการใช้พลังงานลดลง นอกจากนี้บริษัทฯ ยังมีโครงการลดการใช้พลังงานอื่นๆ อีก อาทิเช่น

- โครงการหยุดการใช้งานหน่วย Catalyst reforming ของหน่วยกลั่นที่ 2
- โครงการติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าแบบเครื่องยนต์ก๊าซ (Gas Engine Generator) เพื่อทดแทนเครื่องกำเนิดไฟฟ้าแบบกังหันก๊าซ (Gas Turbine Generator)

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจากการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนของทุกกลุ่มอุตสาหกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงกลั่นน้ำมันซึ่งเป็นอุตสาหกรรมที่มีการใช้พลังงานและเชื้อเพลิงสูง บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงความเสี่ยงและผลกระทบทั้งด้านกายภาพ และด้านการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ทั้งต่อบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้เสีย การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกระบวนการทางธุรกิจ จึงเป็นประเด็นสำคัญด้านสิ่งแวดล้อม ที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญ โดยบริษัทฯ กำหนดให้การปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ขององค์กร เป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานในระดับองค์กร (Corporate KPI) และเป็นตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่กลุ่มบริษัทบางจากฯ เพื่อแสดงความมุ่งมั่นในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และเป้าหมาย SDG 13 โดยกำหนดเป้าหมายระยะยาวในการเป็น Carbon Neutral Company ภายในปี 2573 จากโครงการการลดก๊าซเรือนกระจก (GHG Emission Reduction) และกิจกรรมการชดเชยคาร์บอน (Carbon Offsets)

เป้าหมาย ปี 2564



การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ของโรงกลั่น ไม่เกิน **850,095** ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 ของโรงกลั่น ไม่เกิน **4,694** ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



เป้าหมาย ปี 2573

มุ่งสู่การเป็น Carbon Neutral Company จากโครงการการลดก๊าซเรือนกระจก (GHG Emission Reduction) และกิจกรรมการชดเชยคาร์บอน (Carbon Offsets)

กลยุทธ์



การใช้พลังงานและเชื้อเพลิงสะอาด ในกระบวนการผลิต



การจัดทำ Carbon footprint of products



โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน



การขยายการลงทุนในธุรกิจพลังงานหมุนเวียนและพลังงานสะอาด

ผลการดำเนินงานปี 2564

บริษัทฯ บริหารจัดการก๊าซเรือนกระจกในระดับองค์กร โดยการใช้เชื้อเพลิงและพลังงานสะอาดในกระบวนการผลิต เพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และขยายการลงทุนในธุรกิจพลังงานหมุนเวียนและพลังงานสะอาด ส่งผลให้ในปี 2564 บริษัทฯ มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวมทั้งหมด 839,910.54 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า มาจากการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 จำนวน 821,960.67 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และจากการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 จำนวน 17,949.87 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า (Gross location-based scope 2 GHG emissions: 11,609.19 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และ Gross market-based scope 2 GHG emissions: 1,408 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)



*หมายเหตุ : รายงานตามขอบเขตการควบคุมการดำเนินการ (Operational Control Approach)



สำหรับธุรกิจโรงกลั่น ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีสัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างมีนัยสำคัญมีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก รวมทั้งหมด 826,650.86 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่ามาจากการปลดปล่อย

ก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 จำนวน 820,901.52 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า และจากการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 จำนวน 5,749.34 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า ซึ่งลดลงจากปีก่อน เนื่องจากในปี 2564 บริษัทฯ ได้เริ่มใช้งานหน่วย CCRU (Continuous Catalytic Regeneration Unit) ซึ่งมีประสิทธิภาพการใช้พลังงานมากกว่าหน่วยรีฟอร์มมิ่งที่ 3 ประกอบกับบริษัทฯ มีการบริหารจัดการพลังงาน และโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน เพื่อลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอื่นๆ เช่น โครงการติดตั้งวัสดุเคลือบผิวป้องกันการสูญเสียความร้อนที่ผนังเตาเผา, โครงการปรับปรุงเครื่องแลกเปลี่ยนความร้อน และโครงการลดการใช้ไอน้ำต่างๆ

ปี 2564 บริษัทฯ ได้เข้าร่วมโครงการ”ส่งเสริมการจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรในภาคอุตสาหกรรม” ซึ่งจัดโดยสภาอุตสาหกรรมและองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) (อบก.)และได้รับการรับรองคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร (Carbon Footprint for Organization) ในขอบเขตของโรงกลั่น ซึ่งจะทำให้แนวทางการบริหาร จัดการเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ยังได้รับเลือกเป็นบริษัทนำร่องในโครงการ”พัฒนากลไกเชิงเศรษฐกิจเพื่อกำหนดราคาคาร์บอนและการลงทุนเพื่อลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก” โดย อบก. และ บริษัท เดอะ ครีเอจี้ จำกัด ช่วยให้บริษัทฯ ได้นำการกำหนดราคาคาร์บอนภายในองค์กรมาเป็นเครื่องมือในการพิจารณาส่งเสริมโครงการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

แผนงานในอนาคต

ปี 2565 โรงกลั่นมีแผนการดำเนินโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน จึงเป็นโอกาสที่บริษัทฯ จะเริ่มดำเนินโครงการด้านการลดการใช้พลังงานต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน และลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก โดยมีโครงการต่างๆ ดังนี้

- โครงการหยุดการใช้งานหน่วย Catalyst reforming ของหน่วยกลั่นที่ 2
- โครงการติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าแบบเครื่องยนต์ก๊าซ (Gas Engine Generator) เพื่อทดแทนเครื่องกำเนิดไฟฟ้าแบบกังหันก๊าซ (Gas Turbine Generator)

การบริหารจัดการน้ำ

น้ำเป็นทรัพยากรที่สำคัญสำหรับการประกอบธุรกิจ อุตสาหกรรม และกิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์ อย่างไรก็ตามความเสี่ยงและผลกระทบจากปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้น้ำ เช่น ปัญหาขาดแคลนน้ำ และคุณภาพน้ำ ได้ทวีความรุนแรงมากขึ้นในประเทศไทย ดังนั้น การบริหารจัดการน้ำจึงมีความสำคัญเพื่อให้การใช้น้ำให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีน้ำใช้อย่างยั่งยืนโดยไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม

บริษัทฯ ในฐานะอุตสาหกรรมพลังงานที่นำทรัพยากรน้ำมาใช้ในการปริมาณมาก ได้ตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรน้ำ ตลอดจนความเสี่ยง และผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการนำน้ำจากแหล่งน้ำมาใช้ ในกิจกรรมและกระบวนการผลิตของบริษัทฯ และการปล่อยน้ำทิ้ง ที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคมภายนอก รวมถึงต่อบริษัทฯ ดังนั้น บริษัทฯ จึงได้มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงในระดับองค์กรเกี่ยวกับน้ำในด้านปริมาณและคุณภาพของน้ำ (Quality and Quantity) ด้านการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบและโครงสร้างราคาของการใช้น้ำ (Regulatory Changes and Pricing Structure) และด้านความขัดแย้งกับผู้มีส่วนได้เสียในการใช้ทรัพยากรน้ำ (Stakeholder Conflict) นอกจากนี้บริษัทฯ มีการวิเคราะห์โอกาสเกิด Water Stress ซึ่งจะส่งผลให้แหล่งน้ำจัดเสื่อมโทรมในแง่ของ

ปริมาณ (เช่น เกิดภาวะน้ำแล้ง) และคุณภาพ เช่นจากการรุกของน้ำเค็มที่อาจเกิดกับแม่น้ำเจ้าพระยาในพื้นที่โรงกลั่น และสถานีสูบน้ำดิบสำแล จังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นแหล่งน้ำดิบ ที่บริษัทฯ ใช้น้ำประปาจากการประปานครหลวงมาใช้ในกระบวนการผลิต โดยใช้เครื่องมือ Aqueduct Water Risk Atlas ของ World Resources Institute เพื่อการบริหารจัดการน้ำให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่มีความเครียดน้ำ ผลการวิเคราะห์พบว่าพื้นที่โรงกลั่นฯ และพื้นที่ของสถานีสูบน้ำดิบสำแล ไม่ได้อยู่ในพื้นที่ที่มีความเครียดน้ำ อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการใช้น้ำที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่องด้วยกระบวนการ Water Footprint of Product ของผลิตภัณฑ์ 6 ประเภทเพื่อลดการใช้น้ำประปาในการผลิต การติดตามเผื่อระวังสถานการณ์น้ำแล้ง น้ำท่วม และการเปลี่ยนแปลงระดับน้ำในแม่น้ำเจ้าพระยา และการบริหารจัดการน้ำโรงกลั่นฯ ด้วยหลักการ 3Rs (Reduce, Reuse & Recycle) เพื่อลดการใช้น้ำประปาในกระบวนการผลิต สำหรับปี 2564 บริษัทฯ มีโครงการที่ช่วยลดปริมาณการใช้น้ำประปาเพิ่มเติม ดังนี้

- โครงการติดตั้ง Cooling tower ใหม่ที่หน่วยกลั่นที่ 2
- โครงการลดการใช้ Steam stripping ที่หน่วยกลั่น (เพิ่มเติม)

กลยุทธ์



บริหารจัดการน้ำด้วยเครื่องมือ/
เทคโนโลยีที่ทันสมัย



ใช้หลักการ 3Rs (Reduce, Reuse & Recycle) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้น้ำด้วยการลดการใช้น้ำ น้ำนำกลับมาใช้ซ้ำ การปรับปรุงระบบบำบัดน้ำทิ้งเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่

เป้าหมายปี 2564



ลดการใช้น้ำประปาสะสม
ร้อยละ 30
เทียบเท่าปีฐาน 2558



ใช้น้ำอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อควบคุมการรับน้ำใหม่ในกระบวนการผลิต
ไม่เกิน 0.062 ลบ.ม.ต่อบาร์เรล
เทียบเท่าหน่วยการผลิต

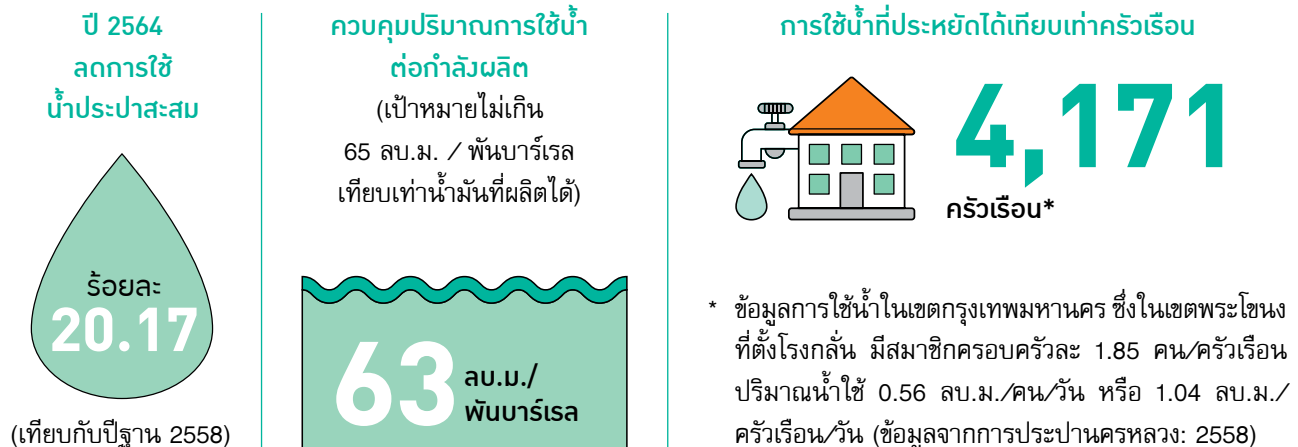
ผลการดำเนินงานในปี 2564

บริษัทฯ ใช้น้ำประปาจากการประปานครหลวง 2.10 ล้านลูกบาศก์เมตร และใช้น้ำบาดาลบางส่วนตามแผนบริหารซึ่งเป็นหนึ่งในมาตรการลดการใช้น้ำประปาช่วงที่เกิดวิกฤตภัยแล้ง และรักษาสภาพบ่อบาดาลจำนวน 111,902 ลูกบาศก์เมตร โดยในปี 2564 บริษัทฯ รับน้ำจากแหล่งต่างๆ รวมทั้งสิ้น 2.44 ล้านลูกบาศก์เมตร กรณีรวมน้ำที่แยกได้จากน้ำมันดิบ และ 2.41 ล้านลูกบาศก์เมตร กรณีไม่รวมน้ำที่แยกได้จากน้ำมันดิบ ซึ่งคิดเป็น 0.04 ลูกบาศก์เมตรต่อบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้ ลดลงจากปีก่อน 0.05

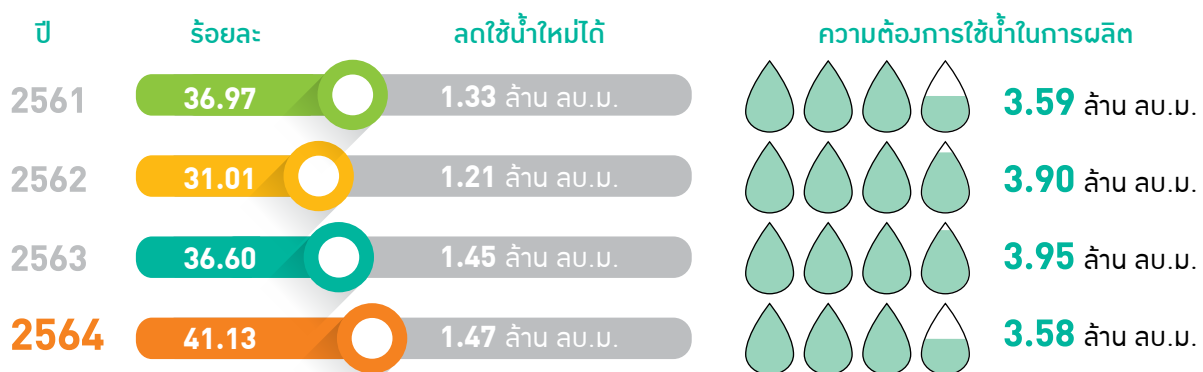
ลูกบาศก์เมตรต่อบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้ เนื่องจากคุณภาพน้ำที่ลดลงจากการใช้น้ำบาดาล และมีความจำเป็นต้องใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้ากังหันไอน้ำสูงกว่าปีก่อนหน้า เนื่องจากความผิดปกติของเครื่องกำเนิดไฟฟ้ากังหันก๊าซทำให้ปริมาณน้ำโดยรวมเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการระบายน้ำออกไปยังแหล่งน้ำธรรมชาติ (surface water) ปริมาณ 0.83 ล้านลูกบาศก์เมตร เมื่อคิดปริมาณน้ำใช้สำหรับกระบวนการผลิตแล้วอยู่ที่ 1.68 ล้านลูกบาศก์เมตร หรือคิดเป็น 0.05 ลูกบาศก์เมตรต่อบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้

แผนงานปี 2564		ผลการดำเนินงาน
การลดการใช้น้ำ (Water Reduction)		
1	ใช้กระบวนการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาด้วยระบบกรองละเอียดระดับไมครอน (Micro-filtration System) และระบบรีเวอร์สออสโมซิส (Reverse Osmosis System) ควบคู่กับหน่วยเพิ่มคุณภาพน้ำด้วยระบบรีเวอร์สออสโมซิส (Reverse Osmosis System) และระบบกำจัดไอออนในน้ำด้วยไฟฟ้า (Electro De-Ionization System) เพื่อปรับปรุงน้ำดิบเบื้องต้นให้มีคุณภาพดีขึ้นก่อนเข้าระบบผลิตน้ำปราศจากแร่ธาตุ (Demineralization System) ที่หน่วยพลังโรงงาน (Power Plant) ต่อไป	ลดการใช้น้ำ 0.10 ล้าน ลบ.ม./ปี* (คิดเป็นร้อยละ 0.05 ของความต้องการน้ำประปาทั้งหมดที่ไม่รวมน้ำจากน้ำมันดิบ และคิดเป็น 2,897 ลูกบาศก์เมตรต่อล้านบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้)
การนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ (Water Reuse)		
2	นำน้ำควบแน่น (Condensate Water) ที่มีคุณภาพดีจากกระบวนการผลิตมาใช้แทนน้ำสำหรับหม้อต้มไอน้ำ	ลดการใช้น้ำ 0.71 ล้าน ลบ.ม./ปี (คิดเป็นร้อยละ 0.34 ของความต้องการน้ำประปาทั้งหมดที่ไม่รวมน้ำจากน้ำมันดิบ และคิดเป็น 21,326 ลูกบาศก์เมตรต่อล้านบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้)
3	นำน้ำที่ผ่านการไล่กำมะถันออกแล้ว (Stripped Water) จากหน่วยกำจัดกำมะถันในน้ำ (Sour Water Stripping Unit) และน้ำทิ้งจากระบบการไล่ก๊าซเบาด้วยไอน้ำ (Stripping Steam) ของหน่วยกลั่นที่ 3 มาใช้แทนน้ำประปาในหน่วยกำจัดเกลือจากน้ำมันดิบ (Desalter)	ลดการใช้น้ำ 0.12 ล้าน ลบ.ม./ปี (คิดเป็นร้อยละ 0.06 ของความต้องการน้ำประปาทั้งหมดที่ไม่รวมน้ำจากน้ำมันดิบ และคิดเป็น 3,629 ลูกบาศก์เมตรต่อล้านบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้)
การนำน้ำผ่านการรีไซเคิลเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Water Recycle)		
4	นำน้ำควบแน่น (Condensate Water) ที่ปนเปื้อนเล็กน้อยในหน่วยกลั่นที่ 4 (Plant 4) มาปรับปรุงคุณภาพเพื่อใช้ซ้ำในระบบผลิตไอน้ำ (Boiler Feed Water)	ลดการใช้น้ำ 0.35 ล้าน ลบ.ม./ปี (คิดเป็นร้อยละ 0.17 ของความต้องการน้ำประปาทั้งหมดที่ไม่รวมน้ำจากน้ำมันดิบ และคิดเป็น 10,572 ลูกบาศก์เมตรต่อล้านบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้)
5	นำน้ำที่ผ่านการบำบัดแล้วจากหน่วยบำบัดน้ำทิ้ง เข้ามาปรับปรุงคุณภาพเพิ่มเติม ด้วยระบบกรองละเอียดระดับไมครอน (Micro-filtration System) และระบบรีเวอร์สออสโมซิส (Reverse Osmosis System) เพื่อนำน้ำไปใช้ในกระบวนการหล่อเย็น	ลดการใช้น้ำ 0.19 ล้าน ลบ.ม./ปี (คิดเป็นร้อยละ 0.09 ของความต้องการน้ำประปาทั้งหมดที่ไม่รวมน้ำจากน้ำมันดิบ และคิดเป็น 5,570 ลูกบาศก์เมตรต่อล้านบาร์เรลเทียบเท่าน้ำมันที่ผลิตได้)

ตัวชี้วัดความสำเร็จ



ร้อยละของการลดการใช้น้ำประปาใหม่เทียบกับการใช้น้ำในกระบวนการผลิตปีนั้นๆ (ร้อยละ และ ปริมาณน้ำที่ลดได้)



* เทียบข้อมูลจากปีฐาน 2558 จากผลรวมของน้ำที่นำกลับมาใช้ใหม่จากการนำน้ำควบแน่น (Condensate Water) คุณภาพดีมาใช้ซ้ำที่หม้อต้มไอน้ำและภายในหน่วยกลั่นที่ 4 รวมกับการนำน้ำจากหน่วยบำบัดน้ำทิ้งมาปรับปรุงคุณภาพเพิ่มเติมด้วยระบบบรีเวอร์ส-ออสโมซิส และการนำน้ำที่ผ่านการบำบัดจากหน่วยบำบัดน้ำทิ้งมาปรับปรุงคุณภาพเพิ่มเติมด้วยระบบบรีเวอร์สออสโมซิสไปใช้ที่หอหล่อเย็น

การบริหารจัดการน้ำร่วมกับองค์กร/หน่วยงานภายนอก และผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทได้มีความร่วมมือกับองค์กร หน่วยงานภายนอก และผู้มีส่วนได้เสียเพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการและดูแลทรัพยากรน้ำผ่านโครงการและกิจกรรมต่างๆ ดังนี้

- กิจกรรมเก็บขยะและปลูกต้นไม้ริมแม่น้ำเจ้าพระยาร่วมกับชุมชน
- ความร่วมมือกับกรมเจ้าท่า ในการจัดเรือศรีธารารักษ์ 8 ซึ่งเป็นเรือกำจัดขยะและจัดตรวจน้ำมัน เพื่อรักษาสภาพแวดล้อมของแม่น้ำเจ้าพระยา
- โครงการรับซื้อน้ำมันพืชใช้แล้วจากครัวเรือนรอบโรงงานฯ ตลาดบางน้ำผึ้ง เครือข่าย และสถานบริการน้ำมันที่ร่วมโครงการ เพื่อลดการใช้น้ำมันจากการปรุงอาหารไม่ให้ประชาชนทั้งลงสู่แม่น้ำเจ้าพระยาและแหล่งน้ำสาธารณะ
- โครงการโรงเรียนสิ่งแวดล้อมศึกษา (ECO School) ร่วมกับการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม สำนักงานเขตพระโขนง และสำนักงานเขตบางนา โดยส่งเสริมให้ผู้บริหาร/ครูผู้สอนกลุ่มสาระวิทยาศาสตร์ และด้านสิ่งแวดล้อม ใน 11 โรงเรียนรอบโรงงานฯ เรียนรู้วิธีการจัดทำแผนหลักสูตร บูรณาการกิจกรรมการเรียนการสอนในรูปแบบสิ่งแวดล้อมศึกษาทั้งระบบ โดยในปี 2564 โรงเรียนบพิตรวิทยา ได้จัดทำโครงการ การกำจัดน้ำทิ้งน้ำเสียในโรงอาหาร” เพื่อลด หรือกำจัดไม่ให้น้ำเสียจากโรงอาหารของโรงเรียนเข้าไปสู่คลองแหล่งน้ำสาธารณะใกล้โรงเรียนซึ่งเชื่อมต่อไปยังแม่น้ำเจ้าพระยา

การจัดการมลพิษทางน้ำ

น้ำคือปัจจัยสำคัญในการดำรงชีพของสิ่งมีชีวิต เป็นแหล่งกำเนิดของสัตว์น้ำและพืชหลากหลายชนิด นอกจากนั้นน้ำยังสำคัญต่อครัวเรือน เกษตรกรรม และอุตสาหกรรม ซึ่งธุรกิจโรงงานของบริษัท ก็จำเป็นต้องใช้ประโยชน์จากน้ำในกระบวนการผลิตเช่นเดียวกัน ดังนั้นการลดมลพิษทางน้ำที่เกิดขึ้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่บริษัทฯ ต้องรับผิดชอบเพื่อลดผลกระทบต่อแหล่งน้ำธรรมชาติให้ได้มากที่สุด

บริษัทฯ ได้มีการจัดการมลพิษทางน้ำด้วยระบบบำบัดที่มีประสิทธิภาพสูง ทำให้คุณภาพน้ำทั้งที่ออกจากโรงงานมีคุณภาพดีกว่ามาตรฐานกรมโรงงานกำหนดและยังมีการลดปริมาณน้ำทั้งด้วยหลักการ 3Rs เพื่อลดปริมาณน้ำเสียที่จะเกิดขึ้นและระบบรีไซเคิลน้ำเสียเพื่อนำน้ำกลับมาใช้ในกระบวนการผลิตเพื่อลดการใช้น้ำจากธรรมชาติเพื่อให้สามารถปล่อยน้ำทิ้งออกจากระบบบำบัดน้ำเสียอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อไม่ให้กระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนรอบโรงงาน

ระบบบำบัดน้ำเสียแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ กระบวนการบำบัดทางกายภาพ (Physi-cochemical Treatment Process) กระบวนการบำบัดทางชีวภาพ (Bio-logical Treatment Process) และกระบวนการบำบัดขั้นสุดท้ายหรือกระบวนการกรอง (Tertiary Treatment Process) โดยหน้าที่หลักระบบบำบัดทางฟิสิกส์เคมีก็เพื่อลดการปนเปื้อนของน้ำมันและโลหะหนัก ขณะเดียวกันระบบบำบัดทางชีวภาพก็ทำหน้าที่ลดสารอินทรีย์ละลายน้ำ และทำยาสีที่ถูระบบ

ถึงกรองจะทำหน้าที่กรองอนุภาคของแข็งขนาดเล็กและดูดซับสารอินทรีย์ละลายน้ำส่วนที่เหลือเพื่อให้มีคุณภาพเหมาะสมก่อนนำเข้าสู่ระบบ Recycle ต่อไป ในปี 2564 ธุรกิจโรงงานมีการหยุดซ่อมบำรุงใหญ่ประจำปี จึงจำเป็นต้องหยุดหน่วย Recycle น้ำเสียแต่อย่างไรก็ตามด้วยการปรับปรุงระบบกรองนี้ Pre-treat ก่อนเข้าสู่ระบบ Recycle และการปรับ Condition การเดินระบบทำให้ปริมาณน้ำ Recycle ยังคงอยู่ในเป้าหมายที่ตั้งไว้ อีกทั้งช่วงซ่อมบำรุงใหญ่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการ cooldown น้ำจากกระบวนการ decoking จากการใช้น้ำเข้าลดอุณหภูมิโดยตรงเป็นการใช้อุปกรณ์ Air fin Cooler ในการลดปริมาณอุณหภูมิ

ทั้งนี้บริษัทมีการควบคุมภายในเพื่อควบคุมคุณภาพน้ำเสียของหน่วยบำบัดน้ำเสียให้อยู่ตามค่าควบคุมของบริษัทอีกทั้งได้มีการวิเคราะห์คุณภาพน้ำหลังการบำบัดต่อเนื่องเป็นประจำด้วยห้องปฏิบัติการวิเคราะห์ของบริษัท มีการติดตั้งเครื่องตรวจวัดค่าความเป็นกรด - ด่าง และเครื่องตรวจวัดค่าออกซิเจนที่ละลายในน้ำเพื่อให้ระบบบำบัดน้ำเสียยังคงมีประสิทธิภาพที่ดี นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้ติดตั้งเครื่องมือ COD Online ที่สามารถวัดค่า COD และส่งผลการวัดแบบ Realtime ไปยังกรมโรงงานและชุมชนโดยรอบพื้นที่โรงงานอีกด้วย

สำหรับน้ำทิ้งจากอาคารสำนักงานเอ็ม ทาวเวอร์ของบริษัทฯ ในปี 2564 มีปริมาณเท่ากับ 911.52 ลูกบาศก์เมตร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นน้ำทิ้งจากการใช้ชะล้างในห้องน้ำและโรงอาหาร โดยผ่านการบำบัดน้ำเสียรวมของอาคาร



หน่วย RO recycle
จากระบบบำบัดน้ำเสีย

สามารถ
recycle น้ำ
มาใช้ใหม่ได้

186,191.83
ลูกบาศก์เมตร



เป้าหมายปริมาณน้ำ Recycle

ปี **2564** = **159,970**
ลูกบาศก์เมตร

(นับเฉพาะหน่วย RO recycle จากระบบบำบัดน้ำเสีย)



ปริมาณน้ำที่บริษัทมา Recycle

ปี **2564** = **1,470,528**
ลูกบาศก์เมตร

(รวมทุกหน่วยในกระบวนการ)



ปริมาณน้ำที่บริษัทปล่อยออกสู่แหล่งน้ำภายนอก

ปี **2564** = **827,875**
ลูกบาศก์เมตร

(รวมจากบ่อพักน้ำทั้งที่ 1 และ 3)

การป้องกันและจัดการการรั่วไหล

บริษัทฯ ตระหนักถึงความปลอดภัยในทุกกระบวนการทำงาน รวมถึงการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในทุกกิจกรรมของ บริษัทฯ ไม่ให้ส่งผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมตั้งแต่การขนส่งน้ำมันดิบทางน้ำจากเรือขนส่งน้ำมันดิบขนาดใหญ่จนถึงเรือลำเลียงขนาดเล็กที่ใช้ขนถ่ายน้ำมันดิบมายังโรงกลั่น ในกระบวนการกลั่นจนถึงการขนถ่ายน้ำมันผลิตภัณฑ์ไปยังคลังน้ำมันที่สมุทรสาคร, สุราษฎร์ธานีและลูกค้า อีกทั้งมุ่งมั่นที่จะป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุที่ไม่พึงประสงค์ขึ้น จึงให้ความสำคัญในการลดความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบทั้งด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยและความสามารถบริหารจัดการหากเกิดเหตุการณ์รั่วไหลอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว ได้แก่



- คัดเลือกเรือขนส่งน้ำมันที่มีระบบการตรวจสอบและประเมินเรือที่สําคัญกำหนดและมาตรฐานเทียบเท่ากลุ่มอุตสาหกรรมน้ำมัน
- มีแผนป้องกันและระงับเหตุจากการรั่วไหลของน้ำมันครอบคลุมถึงการซ้อมแผนฉุกเฉินเป็นประจำทุกปี
- มีการเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์ฉุกเฉิน อุปกรณ์ขจัดคราบน้ำมัน รวมถึงเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้าร่วมสังเกตการณ์เพื่อสร้างความเชื่อมั่น
- พัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ด้วยการเข้าร่วมอบรมและฝึกปฏิบัติร่วมกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยงานราชการและบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมน้ำมันอย่างต่อเนื่อง
- พัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีด้านความปลอดภัยของอุปกรณ์ ระบบ และเครื่องมือต่างๆ อย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องตาม Oil Company International Marine Forum (OCIMF) อาทิ การปรับปรุงระบบดับเพลิงที่ท่าเรือให้ทันสมัยยิ่งขึ้นและติดตั้งระบบกล้องวงจรปิดเพิ่มเติม
- มีการออกแบบถังน้ำมัน และท่อน้ำมัน รวมทั้งการติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ ตามมาตรฐานสากล
- มีขั้นตอนการทำงาน และจัดอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
- มีระบบ แผนงาน และการตรวจสอบอุปกรณ์ (PM) ตามรอบเวลาที่เหมาะสม
- มีการบ่งชี้และประเมินจุดเสี่ยงที่มีศักยภาพจะก่อให้เกิดการรั่วไหล (LOPC) ในแต่ละพื้นที่พร้อมกำหนดมาตรการควบคุม และป้องกันรวมถึงมีตรวจติดตามประสิทธิภาพของมาตรการควบคุมและป้องกันอย่างต่อเนื่อง การตรวจสอบความปลอดภัยในกระบวนการผลิต การวิเคราะห์และเสนอแนวทางแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
- จัดหาเรือขจัดคราบน้ำมัน ภายใต้ชื่อ “ศรีธารารักษ์ 8” ที่สามารถจัดเก็บคราบน้ำมันได้ถึง 10,000 ลิตร โดยติดตั้งระบบกำจัดคราบน้ำมันข้างเรือ (Side Collecting Boom) พร้อมชุดจัดเก็บคราบน้ำมัน (Belt Skimmer) สามารถกักเก็บคราบน้ำมันได้ด้วยตัวเองโดยไม่ต้องรอปฏบัติการร่วมกับเรือลำอื่นๆ ซึ่งต้องใช้เรือ 3 ลำร่วมกัน จึงจะดำเนินการขจัดคราบน้ำมันได้ และมีระบบดับเพลิงประจำบนเรือ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน มีห้องประชุมภายในเรือที่สะดวกต่อการวางแผนดำเนินการตามภารกิจของเจ้าหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเรือจะประจำอยู่ที่ท่าเรือโรงกลั่นบางจากฯ ทั้งนี้ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยและการดูแลสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชนในลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาจนถึงปากরণน้ำ ในกรณีที่เกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน อีกทั้งพร้อมให้การช่วยเหลือสนับสนุนการจัดเก็บคราบน้ำมันของภาครัฐและกลุ่มสมาคมอนุรักษ์สภาพแวดล้อมของกลุ่มอุตสาหกรรมน้ำมัน หรือ Oil Industry Environmental Safety Group Association (IESG) ซึ่งบางจากฯ เป็นสมาชิกอยู่ รวมถึงการสนับสนุนเหตุอุทกภัยหรือเหตุอื่นๆ เมื่อได้รับการร้องขอ

บริษัทฯ มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะทำงาน ติดตามการดำเนินงานและประเมินความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงองค์กรเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทฯ มีความมุ่งมั่นให้การบริหารมีคุณภาพและปลอดภัย

จากการดำเนินงานของบริษัทฯ ในการป้องกันและจัดการการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีในพื้นที่ปฏิบัติการเป็นอย่างดี จึงทำให้ไม่มีการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีที่มีนัยสำคัญเกิดขึ้น ช่วยสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยและการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชนที่อาศัยใกล้โรงงานและท่าเรือ

การรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมี

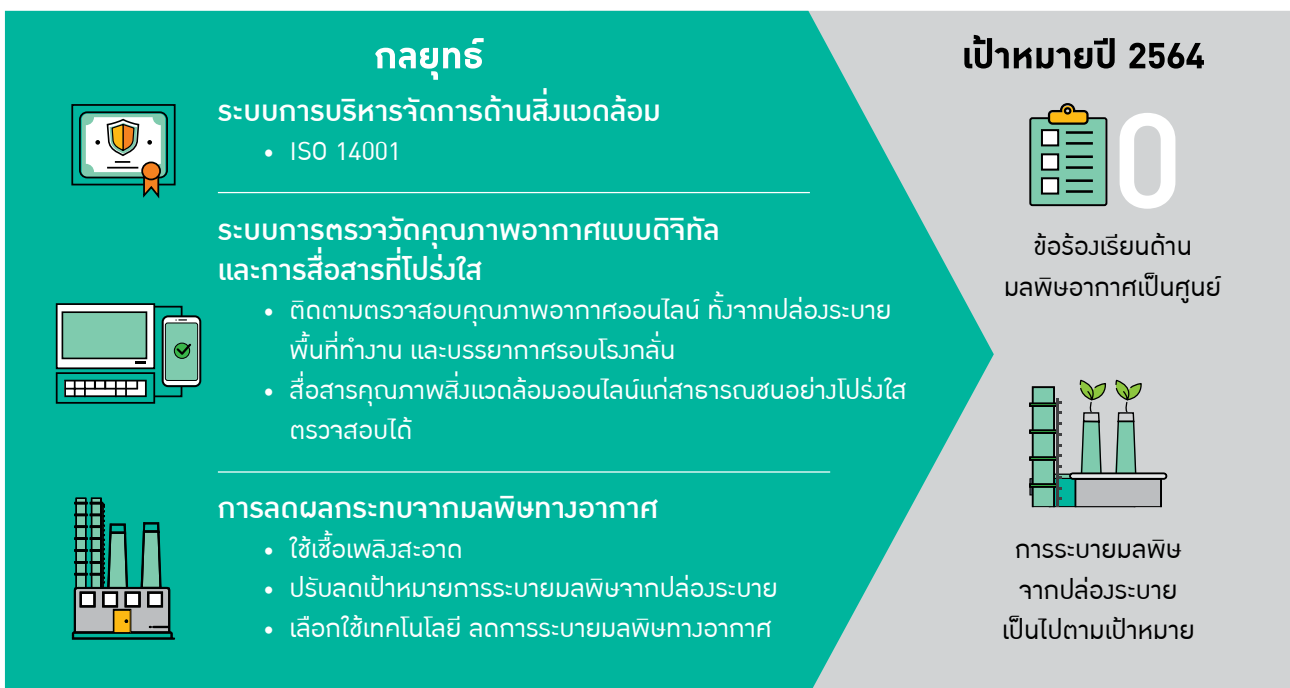
	2561	2562	2563	2564
กรณีการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีที่มีนัยสำคัญ (มากกว่า 100 บาร์เรล/ครั้ง) (กรณี)	0	0	0	0
ปริมาณการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีที่มีนัยสำคัญ (มากกว่า 100 บาร์เรล/ครั้ง (บาร์เรล)	0	0	0	0
ปริมาณการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมี มากกว่า 1 บาร์เรล/ครั้ง (บาร์เรล)	3	2	3	0
รวมปริมาณการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีที่มากกว่า 1 บาร์เรล/ครั้ง (บาร์เรล)	141.0	4.0	11.0	0.0
ความครอบคลุมของข้อมูล (as percentage of: Annual Production (MMBOE)	100	100	100	100

การจัดการมลพิษทางอากาศ (Air Emission)

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา บางจากฯ มีการพัฒนาธุรกิจไปควบคู่กับการควบคุมการระบายมลพิษทางอากาศ นอกเหนือจากการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดแล้ว บางจากฯ ยังคำนึงถึงพนักงาน ผู้รับเหมาที่ปฏิบัติงานในพื้นที่โรงกลั่น รวมถึงชุมชนและสภาพแวดล้อมที่อยู่โดยรอบโรงกลั่น โดยให้ความสำคัญกับการควบคุมการระบายมลสารออกสู่บรรยากาศตั้งแต่ต้นทาง โดยการใช้เชื้อเพลิงที่สะอาดทั้งหมดในกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง ตามแนวทางของมาตรฐานสากล ISO 14001 ซึ่ง บริษัทฯ ได้รับการรับรองต่อเนื่องเป็นปีที่ 24 นอกจากนี้ ยังปรับลดเป้าหมายการระบายมลพิษจากปล่องระบายให้ต่ำทาลงขึ้น ตามนโยบายการจัดการสิ่งแวดล้อมเชิงรุก มีการติดตามตรวจวัดคุณภาพอากาศอย่างต่อเนื่องผ่านอุปกรณ์ตรวจวัดออนไลน์ที่ปล่องระบาย พื้นที่ทำงาน และบรรยากาศรอบโรงกลั่น มีการตรวจวัดคุณภาพอากาศเป็นระยะๆ โดยหน่วยงานภายนอก (Third Party) รวมถึงจัดให้มีการตรวจวัดการรั่วซึมของสารอินทรีย์ระเหยจากอุปกรณ์เป็นประจำทุกวัน นอกจากนี้ บางจากฯ ยังได้ดำเนินการสำรวจการรั่วซึม

ของสารอินทรีย์ระเหย (VOCs) และป้องกันเพื่อทำการปรับปรุงอุปกรณ์ควบคุมทั้งหมดของถังเก็บวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง

ยิ่งกว่านั้นในปี 2564 ในช่วงงานซ่อมบำรุงใหญ่ประจำปี บริษัทฯ ได้ถือโอกาสสร้างเครือข่ายด้านสิ่งแวดล้อมกับผู้รับเหมาที่เข้ามาทำงาน โดยกำหนดให้ผู้รับเหมาทุกราย ต้องมีเจ้าหน้าที่สิ่งแวดล้อม (จส.) ควบคุมการปฏิบัติงานของคนงานมิให้ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมโดยเฉพาะการจัดการด้านคุณภาพอากาศในช่วงเวลาทำงาน ผ่านกิจกรรมรณรงค์รูปแบบใหม่ที่เน้นให้กำลังใจเพื่อให้ทุกคนช่วยเหลือกันดูแลสิ่งแวดล้อมเกิดเป็นทีม จส. ที่โดดเด่นได้แก่ Big Site Visit ในการตรวจสอบความสะอาดของพื้นที่ทำงานทุกวัน, Big Cleaning การร่วมกันทำความสะอาดแต่ละพื้นที่โรงกลั่น และมอบรางวัล Big Green Award สำหรับผู้รับเหมาที่ทำงานและดูแลสิ่งแวดล้อมการทำงานที่ดี



ผลการดำเนินงานในปี 2564

ปี 2564 บริษัทฯ ไม่มีข้อร้องเรียนด้านคุณภาพอากาศจากชุมชน อย่างไรก็ตาม บริษัทฯ ยังคงดูแลและควบคุมคุณภาพอากาศที่ปล่อยสู่สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

ระบบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

1. โรงกลั่นน้ำมันบางจากฯ ได้ทำการต่ออายุมาตรฐานรับรอง Green Industry Level 5 (Green Network) ซึ่งเป็นใบรับรองอุตสาหกรรมสีเขียวระดับสูงสุดจากกรมโรงงานอุตสาหกรรมต่อเนื่องเป็นปีที่ 5
2. ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO 14001 ต่อเนื่องเป็นปีที่ 24

ระบบการตรวจวัดคุณภาพอากาศแบบดิจิทัลและการสื่อสารที่โปร่งใส

ระบบตรวจสอบคุณภาพอากาศจากปล่องระบายต่อเนื่อง (CEMs) จำนวน 7 ปล่อง โดยส่งสัญญาณแบบ Real time ไปยังกรมโรงงานอุตสาหกรรม และ บางจากฯ สามารถตรวจสอบคุณภาพได้ต่อเนื่องเช่นเดียวกัน และยังรายงานผลคุณภาพผ่านจอแสดงอย่างต่อเนื่อง

การตรวจคุณภาพอากาศภายในสำนักงาน (Indoor Air Quality -IAQ)

นอกจากการดูแลและติดตามคุณภาพอากาศในพื้นที่ทำงานภายในและนอกโรงกลั่นแล้ว ในส่วนของออฟฟิศทำงาน บริษัทฯ มีการติดตามตรวจวัดคุณภาพอากาศภายในอาคาร ตามมาตรฐานแนะนำของ Singapore Standard SS 554 : 2009 [Code of Practice for Indoor Air Quality for Air Conditioned buildings] (incorporating Erratum No.1, November 2009) ตั้งแต่ปี 2560 โดยมีพารามิเตอร์ในการตรวจวัดด้านคุณภาพอากาศดังนี้ อุณหภูมิ ความชื้นสัมพัทธ์ ความเร็วลม ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ ฝุ่นละอองที่เข้าสู่ระบบทางเดินหายใจได้ขนาดเล็กกว่า 10 ไมครอน ฝุ่นละอองขนาดเล็กกว่า 2.5 ไมครอน (PM 2.5) สารอินทรีย์ไฮโดรคาร์บอนทั้งหมด (Total VOCs) ฟอर्मัลดีไฮด์ นอกจากนี้ยังมีการตรวจวัด เชื้อแบคทีเรีย (Total Bacteria Count) (Airborne) และเชื้อรา (Total Fungi Count) (Airborne) ซึ่งผลการตรวจสอบพบว่าไม่มีผลการตรวจวัดที่เกินค่ามาตรฐาน ซึ่งตั้งแต่ปี 2561 - 2564 ที่ผ่านมา และเนื่องจากประเทศไทยเผชิญกับปัญหา PM 2.5 มาอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ จึงมีการตรวจวัดค่า PM 2.5 ในอาคารและสถานที่ทำงานและบริษัทฯ ยังมีการสื่อสารแจ้งเตือนพนักงานผ่านทาง การสื่อสารภายในองค์กร มีการแจกหน้ากากกันฝุ่น N95 แก่พนักงานและผู้ที่อยู่อาศัยโดยรอบ เมื่อมีการแจ้งเตือนระดับของค่า PM 2.5 ภายนอกอาคารเกินค่ามาตรฐานและเป็นอันตรายต่อสุขภาพ (อ้างอิงจาก: รายงาน สถานการณ์ และ คุณภาพ อากาศ ประเทศไทย)

การลดผลกระทบจากมลพิษทางอากาศ

1. ใช้เชื้อเพลิงก๊าซธรรมชาติในการกลั่นอย่างต่อเนื่อง
2. ปรับลดเป้าหมายการระบายมลพิษจากปล่องให้ต่ำทายขึ้น
3. ได้ดำเนินการติดตั้งและทดสอบการเดินระบบหอเผาชนิด Enclosed Ground Flare หากเรียบร้อยแล้ว โรงกลั่นทำงานร่วมกับหอเผาปัจจุบันชนิด Elevated Flare ช่วยให้สามารถรองรับปริมาณก๊าซส่วนเกินที่ระบายออกมาจากกระบวนการผลิตในกรณีที่โรงกลั่นเริ่มเดินเครื่อง (Startup) กรณีที่หยุดเดินเครื่อง (Shutdown) และกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ (Emergency) นับเป็นโครงการสำคัญที่ช่วยเสริมมาตรการเชิงรุกในการป้องกันผลกระทบต่อชุมชน ทั้งทางด้าน เสียง แสง และสิ่งแวดล้อม

แผนการดำเนินงานด้าน

Reduction in Air Pollution ปี 2564



จัดทำแผนบริหารจัดการคุณภาพอากาศประเภทสารอินทรีย์ระเหยง่าย (VOCs) แบบบูรณาการ



ผลลัพธ์

ได้รับการรับรอง
ISO14001
ต่อเนื่องเป็นปีที่

24



คุณภาพอากาศที่ตรวจวัด
โดย Third Party
อยู่ในค่ามาตรฐาน

แผนงาน ปี 2565



บริษัทฯ ได้วางแผนจัดทำระบบติดตามตรวจสอบ และแสดงผลด้านคุณภาพอากาศเป็นระบบออนไลน์ ผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อรองรับการใช้งานที่ทันสมัย

ข้อร้องเรียนด้านมลพิษทางอากาศ (เป้าหมาย = 0 เรื่อง)



0

ปี 2563 = 0 เรื่อง

ปี 2564 = 0 เรื่อง

ควบคุมการปลดปล่อย Fugitive VOCs ทุกจุดตรวจวัด

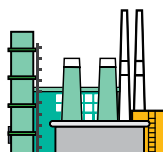
ไม่เกิน 200 ppm (กฎหมาย กำหนดไม่เกิน 500 ppm)



ปี 2563 = 2.5 ตัน

ปี 2564 = 2.5 ตัน

ติดตั้งหอเผาใหม่ ชนิด Enclosed Ground Flare



ปี 2563 = ทดลองเดินเครื่อง

ปี 2564 = เริ่มทดลองเดินเครื่อง
เต็มรูปแบบ

การจัดการของเสียและวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว

การบริหารจัดการของเสียเป็นประเด็นที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญและดำเนินการจัดการตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดต่อเนื่อง บริษัทฯ ยึดแนวทางการบริหารจัดการของเสียตามหลัก 3Rs คือ การลดการใช้ (Reduce) การนำของเสียกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) และการนำของเสียกลับมาใช้ใหม่ (Recycle) ตามแนวทางปฏิบัติทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอันเนื่องจากการกำจัดของเสีย และมุ่งสู่เป้าหมายการนำของเสียจากกระบวนการผลิตไปฝังกลบเป็นศูนย์อย่างต่อเนื่อง

จากเป้าหมายที่มุ่งเน้นการลดปริมาณการเกิดของเสียที่ส่งกำจัดทิ้งให้เหลือน้อยที่สุด จึงได้พัฒนาแนวคิดการจัดการของเสียจากหลัก 3Rs สู่ 5Rs และ 7Rs ในลำดับถัดไป ได้แก่ การปฏิเสธการนำวัสดุหรือสารเคมีที่ไม่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมาใช้งาน (Reject), การนำทรัพยากรที่มีคุณค่าที่อยู่ในของเสียกลับมาใช้ประโยชน์ (Recovery), การคิดใหม่ให้รอบด้านเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์

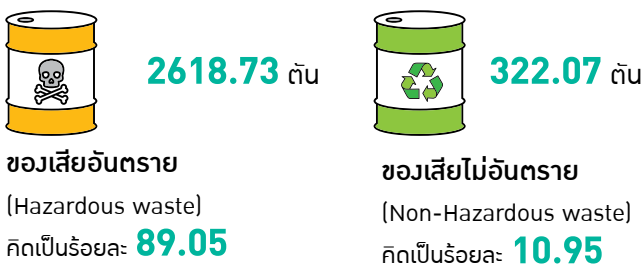
ก่อนทิ้งหรือกำจัด (Rethink) และ การเปลี่ยนวัสดุที่ใช้แล้วให้กลับมามีคุณค่าอีกครั้งด้วยวิธีการใช้ประโยชน์รูปแบบอื่น (Repurpose) ส่งผลให้เกิดของเสียในกระบวนการผลิตลดลงตั้งแต่ต้นทาง อีกทั้งยังได้ผลพลอยได้จากกระบวนการผลิต และมีกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างคัดเลือกผู้รับกำจัดและวิธีการกำจัดให้มุ่งสู่การเป็น Circular Economy

ในปี 2564 เนื่องจากธุรกิจโรงกลั่นมีการหยุดซ่อมบำรุงใหญ่ประจำปี ส่งผลทำให้เกิดของเสียในปริมาณที่มากกว่าปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตามด้วยการจัดการตามหลัก 3Rs อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ปริมาณของเสียลดลงเมื่อเทียบกับการซ่อมบำรุงใหญ่ครั้งก่อน (ปี 2561) มีการปรับปรุงกระบวนการคัดแยกและจัดเก็บ Insulation เพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Reuse) และด้วยการจัดการตามหลัก 3Rs อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ของเสียที่เกิดขึ้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ คิดเป็นร้อยละ 99.78 ของปริมาณของเสียทั้งหมด



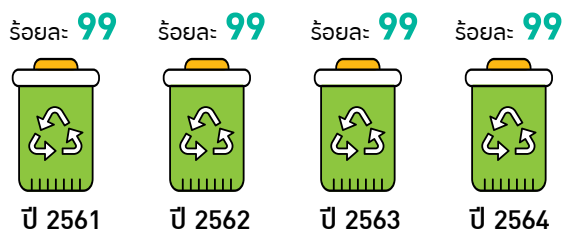
ผลการดำเนินงานปี 2564

ปริมาณของปริมาณของเสียปี 2564



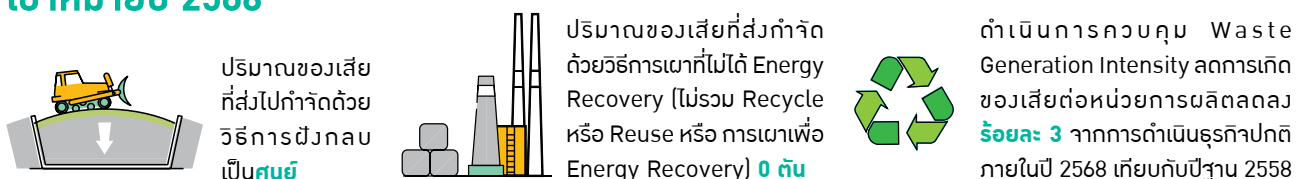
ปริมาณของเสียที่ส่งกำจัดด้วยการเผาที่ไม่ได้ Energy Recovery (ไม่รวม Recycle หรือ Reuse หรือ การเผาเพื่อ Energy Recovery) 6.6 ตัน (เผากลาย+ฝังกลบ)

การจัดการของเสียตามหลัก 3Rs ของปริมาณของเสียทั้งหมด (ร้อยละ)



บริษัทฯ บริหารจัดการของเสียตามหลัก 3Rs โดยมีปริมาณของเสียที่เกิดขึ้นที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 99.78 ของปริมาณของเสียทั้งหมด

เป้าหมายปี 2568



การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการพัฒนาสินค้าและบริการตามแนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างมีส่วนร่วมและยั่งยืน เพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของสังคมไทย ปี 2564 ประเทศได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นในการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของลูกค้าเพื่อร่วมดูแลสังคมไทยให้ก้าวผ่านวิกฤตการณ์อย่างมั่นคง ผ่านการพัฒนาบริการ และกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง อาทิ โครงการบางจากฯ ชวนคนไทยสู้โควิด-19 The Series ที่ชวนให้ลูกค้าช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบ, โครงการเติมน้ำมัน ปันน้ำใจ ให้น้ำดื่ม กับโรงพยาบาลสนามและสถานพยาบาลในพื้นที่วิกฤติ, โครงการส่งน้ำมัน...ปันน้ำใจ บางจาก ร่วมสมทบค่าน้ำมันสำหรับกลุ่มอาสาสมัครเพื่อใช้ในการรับส่งผู้ป่วย COVID-19, ตั้ง ถึงปันสุข ในปั๊มบางจากและจุดต่างๆ ในชุมชนกว่า 20 จุด ส่งเสริมการแบ่งปันเครื่องอุปโภคบริโภคช่วยเหลือกันระหว่างประชาชน รวมถึงการสนับสนุนสินค้าเกษตรจากเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากความต้องการที่ลดลง โดยมอบให้กับลูกค้าที่เติมน้ำมันที่สถานีบริการบางจาก อีกทั้งยังยกระดับมาตรการป้องกันและดูแลรักษาความสะอาดภายในสถานีบริการน้ำมัน ด้วยมาตรฐาน 7 Safe รวมไปถึงการตรวจ ATK เชิงรุกให้กับพนักงานบริการ เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ



นอกจากนี้บริษัทฯ ได้มุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจกับพันธมิตรต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับสินค้าและบริการ ไม่ว่าจะเป็นการขยายเครือข่ายสถานีอัดประจุไฟฟ้าภายในสถานีบริการน้ำมันบางจาก โดยร่วมกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บริษัท MG Group จำกัด และบริษัท ชาร์จ แมเนจเม้นท์ จำกัด การพัฒนาโมเดลธุรกิจใหม่ “บางจาก Food Truck” โดยจับมือแบรนด์ชั้นนำเปิดให้บริการในสถานีบริการน้ำมัน ในรูปแบบ Grab & Go ตอบรับวิถีชีวิตคนเมืองในยุค New Normal, พัฒนาระบบบัตรสมาชิกให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น การแลกเปลี่ยนคะแนน โครงการ “ยิ่งโอน ยิ่งได้” ร่วมกับ AIS และโครงการ “โอนกันได้ แลกง่ายขึ้น” ร่วมกับบัตรเครดิตกรุงศรี, อีกทั้ง บริษัทฯ ยังคงพัฒนาสถานีบริการ Unique Design ที่นำความต้องการของลูกค้ามาผสมผสานกับการออกแบบสถานีบริการที่เป็นเอกลักษณ์

เฉพาะตัวในแต่ละพื้นที่ เพื่อส่งมอบประสบการณ์และนวัตกรรมสีเขียวรูปแบบใหม่ให้กับลูกค้า

ตามเป้าหมายที่จะเป็นแบรนด์สถานีบริการน้ำมันอันดับหนึ่งในใจผู้บริโภค บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญต่อการรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มลูกค้าและกลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วย ลูกค้าทั่วไป (End users), ลูกค้า B2B (Business-to-Business), กลุ่มผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน (Dealer) และกลุ่มผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันชุมชน (COOP) เป็นต้น โดยในปี 2564 คุณภาพของสินค้าและบริการ เป็นประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่บริษัทฯ มุ่งเน้น จึงได้กำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มลูกค้า (Customer Centric) โดยใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์คุณภาพสูง ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และยกระดับคุณภาพการให้บริการในสถานีบริการน้ำมันบางจากเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีภายใต้แนวคิด “Your Greenovative Destination” และใช้มาตรฐานสากล Net Promoter Score (NPS) ร่วมกับการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นเครื่องมือในการติดตามผลการดำเนินงาน การควบคุมคุณภาพการบริการ (Standard Service Procedure) เป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพสู่ลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจ โดยมีกระบวนการตรวจสอบมาตรฐานงานบริการ (Service Audits) แบบสุ่มโดยตัวแทน และไม่เปิดเผยตัว (Mystery Shopper) ตั้งแต่นั้นขั้นตอนการบริการ การดูแลสภาพสถานีบริการ รวมถึงการใช้รถตรวจสอบคุณภาพงานบริการ และคุณภาพน้ำมันเคลื่อนที่ ณ สถานีบริการบางจากทั่วประเทศ (Mobile Training & Lab) อีกทั้งยังมีการพัฒนาระบบ Mobile Application Survey ที่ให้สมาชิกสามารถประเมินความพอใจได้ทันทีหลังใช้บริการ โดยได้พัฒนาปรับปรุงข้อคำถามเรื่องความเร็วซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยด้านงานบริการที่ลูกค้าให้ความสำคัญ เพื่อให้มั่นใจได้ว่า บริษัทฯ ได้ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพให้กับผู้มีส่วนได้เสีย



เป้าหมายปี 2569



มุ่งสู่แบรนด์สถานีบริการน้ำมัน
อันดับหนึ่งในใจผู้บริโภค
โดยมีตัวชี้วัดเป็น Net
Promoter Score (NPS)



ผลักดันยอดขายผ่าน
สถานีบริการอย่างต่อเนื่อง
โดยให้มีส่วนแบ่งการตลาด
มากกว่าร้อยละ 18



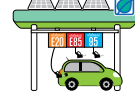
พัฒนานานบริการสถานีบริการ
และธุรกิจ Non-oil ผ่านสินค้า
และบริการต่างๆ เพื่อตอบสนอง
ความต้องการของผู้บริโภค
อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน



ขยายสถานีบริการ 310 สาขา
ทั่วประเทศ โดยพัฒนาสถานี
บริการแบบ Unique Design
เพิ่มเป็น 71 สาขา จากปัจจุบันมี
อยู่ 44 สาขา



พัฒนา และยกระดับ
สถานีบริการน้ำมันชุมชน
ให้เทียบเท่ากับสถานีบริการ
น้ำมันมาตรฐาน



พัฒนาผลิตภัณฑ์เชื้อเพลิง
คุณภาพสูงให้สอดคล้องกับ
เทคโนโลยียานยนต์
และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



พัฒนาแบรนด์ และคุณภาพ
ผลิตภัณฑ์น้ำมันหล่อลื่น
อย่างต่อเนื่อง



ส่งเสริมประสบการณ์
บริการที่ดี ผ่านมาตรฐานงาน
บริการพิเศษให้ผู้ใช้บริการ



พัฒนาบัตรสมาชิกบงจาก
(Bangchak GreenMiles) สู่
The Best Loyalty Program
ที่ตรงความต้องการและ
ความคาดหวังของผู้บริโภค

กลยุทธ์

บริษัทฯ มุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และประสบการณ์ภายใต้แนวคิด “Your Greenovative Destination” ผ่านสินค้าและบริการต่างๆ ในสถานีบริการ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการเป็นแบรนด์สถานีบริการน้ำมันอันดับหนึ่งในใจผู้บริโภค (The Most Admired Brand) และตอบสนองต่อประเด็นด้านคุณภาพของสินค้าและบริการจากผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีกลยุทธ์สำคัญ คือ



Green Experience

ส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการที่เหนือ
ความคาดหวังของลูกค้า
และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



Green Innovation

แสวงหาและพัฒนานวัตกรรม
ที่สร้างมูลค่าให้ลูกค้าและธุรกิจ



Green Sustainability

พัฒนาบัตรสมาชิกบงจาก (Bangchak
GreenMiles) สู่ The Best Loyalty
Program ที่ตรงความต้องการและ
ความคาดหวังของผู้บริโภค



การดำเนินงานปี 2564

Green Experience - สัมมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่เหนือความคาดหว้งของลูกค้า และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

Green Products: การส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตรงความต้องการและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

- บริษัทฯ เป็นผู้ดำเนินการจำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันเชื้อเพลิงที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน Euro 5 คือ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E20 S EVO และน้ำมันไฮพรีเมียมดีเซลเอส (Hi-Premium Diesel S) ที่นอกจากจะมีปริมาณกำมะถันต่ำกว่าน้ำมันมาตรฐาน Euro 4 ทั่วไปแล้ว ยังเป็นน้ำมันเชื้อเพลิงที่ออกแบบสำหรับเครื่องยนต์มาตรฐาน Euro 5 รุ่นใหม่เพื่อให้ทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ
- ผลักดันการจำหน่ายผลิตภัณฑ์เชื้อเพลิงชีวภาพที่ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เมื่อเทียบกับเชื้อเพลิงทั่วไปอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการผลักดันการขายน้ำมัน Gasohol E20 S EVO น้ำมันสูตรใหม่ คุณภาพระดับพรีเมียม ราคาเท่าเดิม ที่เปิดตัวไปในปี 2563 ผ่านการขยายสถานีบริการและกิจกรรมส่งเสริมการขายต่างๆ โดยมีสถานีบริการน้ำมันที่จำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง E20 จำนวน 884 สาขา และสถานีบริการที่จำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิง E85 จำนวน 353 สาขา โดยบริษัทฯ สามารถรักษาส่วนแบ่งการตลาด E20 และ E85 ผ่านสถานีบริการเป็นอันดับที่ 2 คือ ร้อยละ 18.2 และร้อยละ 35.3 ตามลำดับ
- พัฒนาผลิตภัณฑ์น้ำมันหล่อลื่นตามมาตรฐานสากล โดยได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ระบบการบริหารจัดการคุณภาพ และได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/TS16949 ระบบการบริหารจัดการคุณภาพสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ระบบการจัดการคุณภาพสากลสำหรับการจัดหา การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การจัดจำหน่าย และด้านการบริการหลังการขาย เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ และควมมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร



Innovative Service Stations: นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ มาพัฒนาสถานีบริการ สภาพแวดล้อมในสถานีบริการ และธุรกิจ Non-oil

- ปรับปรุงภาพลักษณ์สถานีบริการในรูปแบบ Unique Design Service Stations โดยส่งมอบประสบการณ์ในการใช้บริการ ผ่านการออกแบบ การพัฒนาพันธมิตรธุรกิจ Non-Oil โดยบริษัทฯ มีสถานีบริการรูปแบบ Unique Design จำนวน 44 สาขา
- ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจ พัฒนา EV Charger ในสถานีบริการน้ำมันบางจาก บนเส้นทางหลัก เพื่อรองรับรถยนต์พลังงานไฟฟ้า (EV) ที่เพิ่มขึ้นทั้งสิ้น 70 สาขา ทำให้บริษัทฯ มีสถานีบริการน้ำมันที่ให้บริการ EV Charger มากที่สุด ครอบคลุมทุกภูมิภาค เป็นเพื่อนร่วมเดินทางเคียงข้างผู้ใช้รถ EV ในทุกเส้นทาง



- พัฒนาโมเดลธุรกิจใหม่ “บางจาก Food Truck” จับมือแบรนด์ชั้นนำเปิดให้บริการในสถานีบริการน้ำมัน สะดวกสบายในรูปแบบ Grab & Go ตอบรับวิถีชีวิตคนเมืองในยุค New Normal ทั้งสิ้น 10 สาขาในปี 2564
- พัฒนาสถานีบริการที่มีมาตรฐานบนทำเล ถนนสายหลัก โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า
- สนับสนุนการปรับปรุงมาตรฐาน และภาพลักษณ์ของสถานีบริการให้พร้อมในการแข่งขันทั้งด้านโครงสร้างและงานบริการ จำนวน 10 แห่ง
- ขยายเครือข่ายลูกค้าบัตร Fleet Card และ Pre-Paid Card เพื่อเพิ่มยอดขายผ่านสถานีบริการ
- ร่วมกับสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย (Thailand Environment Institute: TEI) พัฒนาเกณฑ์การออกแบบสถานีบริการภายใต้แนวคิด Inno-Green Station ที่ใส่ใจต่อสิ่งแวดล้อม มีการใช้นวัตกรรม ที่มีความปลอดภัย และดูแลคุณภาพชีวิตของลูกค้าทุกกลุ่มผ่านการออกแบบสถานีบริการตามหลักอารยสถาปัตย์

- ขยายธุรกิจ Non-oil ในสถานบริการน้ำมันเพิ่มขึ้นจากเดิมเพื่อความสะดวกของลูกค้า อาทิ ธุรกิจร้านกาแฟภายใต้แบรนด์ “อินทนิล” เป็น 817 สาขา ร้านขนมไข่มุก DAKASI (ดาคาสึ) 15 สาขา ซึ่ง บางจาก รีเทล ได้รับสิทธิ์ขยายธุรกิจและบริหารสาขาในสถานบริการน้ำมันบางจากทั่วประเทศ และพันธมิตรทางธุรกิจ ที่ให้บริการร้านสะดวกซื้อแบรนด์ “ท็อปส์ เดลี่” “แฟมิลีมาร์ท” “มินิบิ๊กซี” และ “โลว์สัน” เป็น 14 สาขา 22 สาขา 134 สาขา และ 1 สาขาตามลำดับ
- บริหารจัดการพื้นที่ในสถานบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดภายใต้รูปแบบธุรกิจใหม่เพื่อเพิ่มเติมบริการให้ครบวงจรยิ่งขึ้น เช่น ธุรกิจคาร์แคร์ ภายใต้แบรนด์ “Wash Pro” “FURiO Care” “Green Wash” “Trye Care” และขยายสาขาร่วมกับพันธมิตร เช่น B-Quick รวมถึงธุรกิจ Food Kiosk/Truck Food ร้านอาหาร ร้านชกอบรีด ธุรกิจขนส่งสินค้า และจำหน่ายสินค้าอัตโนมัติ เป็นต้น

BCP Mind: พัฒนางานบริการด้วยความใส่ใจ รวมถึงการนำเทคโนโลยี ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างงานบริการที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- จากการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 บริษัทฯ ได้ยกระดับกำหนดมาตรการป้องกันและดูแลรักษาความสะอาดภายในสถานบริการน้ำมันบางจาก (7 Safe) มีการตรวจ ATK เชิงรุกให้กับพนักงานบริการ เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 และสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ



- ขยายสถานบริการที่รองรับระบบ Digital Payment ใช้สำหรับการชำระเงิน เพิ่มเป็น 500 สาขา พร้อมสะสมคะแนนสมาชิกในสถานบริการ ร้านกาแฟอินทนิลทุกสาขา และร้านสะดวกซื้อในสถานบริการ เพื่อช่วยลดการสัมผัสเงินสด และรักษาระยะห่างระหว่างลูกค้าและพนักงาน ผู้ให้บริการเพิ่มความเชื่อมั่นต่อผู้ที่เข้ามาใช้สถานบริการ นอกจากนี้ยังได้พัฒนาการบริการเติมน้ำมัน แบบไม่ต้องลดกระจก และจ่ายเงินด้วย QR code เพื่อลดความเสี่ยงการติดเชื้อ
- พัฒนามาตรฐานงานบริการของสถานบริการที่อยู่ในทำเลหลัก ให้มีความพร้อมในด้าน Hardware (POS, เครื่องเติมลมยางอัตโนมัติ) ที่เน้นการบริการที่รวดเร็ว และพัฒนามาตรฐานการดูแลห้องน้ำ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า
- ขยายโครงการสำหรับยกระดับประสบการณ์การใช้บริการผ่าน “โครงการของหายได้คืนที่ปั๊มบางจาก” ที่ปลูกฝังจิตสำนึกให้พนักงานเก็บรักษาสินค้าของลูกค้าเมื่อมาใช้บริการ เช่น กระเป๋าสตางค์ สร้อยคอ โทรศัพท์มือถือ เพื่อประสานงานให้ลูกค้ามารับคืน และโครงการสถานบริการ Road Side Assistant สำหรับผู้ไรรถใช้น้ำมันที่ต้องการความช่วยเหลือ เช่น เปลี่ยนยาง พ่วงแบตเตอรี่ เป็นต้น
- ควบคุมมาตรฐานการบริการผ่านกระบวนการการตรวจสอบมาตรฐานงานบริการ (Service Audits) แบบสุ่มโดยตัวแทน และไม่เปิดเผยตัว (Mystery Shopper)

Green Innovation - แสวงหาและพัฒนานวัตกรรมที่สร้างมูลค่าให้ลูกค้าและธุรกิจ



- พัฒนาระบบสมาชิกบัตรบางจาก นอกเหนือจากสิทธิประโยชน์ “ขึ้นเท่าไหน คืนเท่านั้น” และระบบสนับสนุนการดูแลสิ่งแวดล้อมของสมาชิก เช่น ต้นไม้ของคุณ กระจกบานใหญ่ที่สมาชิกสามารถบริจาคคะแนนให้กับหน่วยงานการกุศลต่างๆ ได้ตลอดเวลา ทั้งยังได้พัฒนาโครงการต่างๆ เพิ่มขึ้นเพื่อขยายฐานลูกค้า อาทิ ร่วมกับ AIS แลกเปลี่ยนคะแนน “ยิ่งโอน ยิ่งได้”, และร่วมกับ บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จัดโครงการ “โอนกันได้ แลกง่ายขึ้น” เพื่อมอบสิทธิพิเศษให้กับสมาชิกบัตรบางจากโอนคะแนนจากบัตรเครดิตกรุงศรี เป็นคะแนนสมาชิกบางจาก เป็นต้น
- นำระบบ Digital Payment มาใช้สำหรับการชำระเงิน พร้อมสะสมคะแนนสมาชิกในสถานีสาน้ำมัน ร้านอินทนิลทุกสาขา และร้านสะดวกซื้อในสถานีสาน้ำมัน

โดยการสแกน QR Code เพื่อชำระเงินผ่าน Application ทุกธนาคาร ซึ่งช่วยลดการสัมผัสเงินสด และรักษาระยะห่างระหว่างลูกค้าและพนักงานผู้ให้บริการ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นต่อผู้ที่เข้ามาใช้สถานีสาน้ำมัน

- พัฒนาระบบ Application BCP Link ที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการเข้าถึงข้อมูลสำคัญได้อย่างทันท่วงที เช่น ระบบคำสั่งซื้อน้ำมันอัตโนมัติ (Auto Ordering System : AOS) และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ระบบ Smart P&L (ระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานีบริการ)
- พัฒนาระบบ Online Training สำหรับพนักงานบริการหน้าลาน และผู้ประกอบการ เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลกระบวนการทำงานที่สำคัญได้ทุกที่ทุกเวลา
- พัฒนาและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ใหม่ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ เช่น พัฒนาผลิตภัณฑ์ร่วมกับธุรกิจโรงกลั่น ได้แก่ แอลพีจีไร้กลิ่น (BCP LPG treated) และตัวทำละลาย BCP White Spirit-3040, พัฒนาผลิตภัณฑ์ร่วมกับบางจากไบโอฟูเอล ได้แก่ กลีเซอริน รวมถึงพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ในกลุ่มน้ำมันหล่อลื่น ได้แก่ น้ำมันหล่อลื่นสำหรับรถยนต์ Hybrid มาตรฐานเป็น API SP ชื่อสินค้า FURIO FULLY SYNTHETIC HYBRID SP 0W20 และออกผลิตภัณฑ์น้ำยาหล่อเย็นหม้อน้ำที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ชื่อ Coolant OAT

Green Sustainability - สร้างการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืนไปพร้อมกับสิ่งแวดล้อมและสังคม

บริษัทฯ ยังคงขับเคลื่อนโครงการสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมร่วมกับลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่องผ่านโครงการต่างๆ อาทิ

- โครงการเติมน้ำมันปันน้ำใจ บริษัทฯ สร้างโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการสนับสนุนผู้ประกอบการ SME ในการสร้างนวัตกรรม โดยนำสินค้านวัตกรรมจากภูมิปัญญาของคนไทยมามอบให้กับลูกค้าที่มาเติมน้ำมัน เพื่อนำรายได้มาสนับสนุนสินค้าทางการเกษตร สินค้า OTOP หรือสินค้านวัตกรรม นอกจากนี้ยังสนับสนุนเกษตรกรที่เดือดร้อนจากภาวะผลผลิตล้นตลาด ซึ่งส่งผลให้ราคาตกต่ำ โดยรับซื้อผลผลิตทางการเกษตรนำมาแจกเป็นสินค้าสมนาคุณ ซึ่งบริษัทได้ทำต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2540
- โครงการการจ้างงานผู้พิการและผู้สูงอายุ (ในตำแหน่งที่เหมาะสม) สนับสนุนคุณค่าและคุณภาพชีวิตของคนในสังคม รวมถึงให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนสินค้าที่ผลิตโดยกลุ่มผู้พิการ



- โครงการผักสวนครัวไร้สารในสถานีสาน้ำมัน โดยนำพื้นที่ที่ไม่เกิดประโยชน์ด้านหลังสถานีสาน้ำมัน มาสร้างแปลงปลูกผักสวนครัวเพื่อลดภาระค่าอาหารให้กับพนักงานให้บริการ และต่อยอดเป็นของฝากแทนค่าขอบคุณให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงได้นำความรู้ในการปลูกผักสวนครัวไปแลกเปลี่ยนความรู้ให้กับชุมชน และโรงเรียนรอบสถานีสาน้ำมันบางจาก

- โครงการ “รักษ์ ปัน สุข” โดยนำขวดน้ำดื่มพลาสติกชนิด PET และแกลลอนน้ำมันหล่อลื่นที่ใช้แล้วจากลูกค้า มาผ่านกระบวนการ Upcycling โดยใช้นวัตกรรมตามแนวคิดระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) ผลิตเป็นสินค้าชนิดใหม่ เพื่อรักษาคุณค่าของทรัพยากร ลดการใช้ทรัพยากรใหม่ และลดการเกิดขยะพลาสติก
- ธุรกิจร้านกาแฟอินทิล ผู้นำของธุรกิจกาแฟที่ “เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม” ด้วยการรณรงค์ลดการใช้พลาสติก ผ่านโครงการ “นำแก้วมาเอง” เป็นรายแรกๆ อีกทั้งปัจจุบันร้านกาแฟอินทิลเป็นผู้นำของร้านกาแฟที่ใช้ BIO Packaging ชนิด PLA (polylactic acid) ทั้งฝาและแก้วกาแฟที่ผลิตจากพืช โดยย่อยสลายได้ตามธรรมชาติทั้งหมด รวมถึงใช้ฝาแบบพร้อมดื่ม ที่ไม่ต้องใช้หลอดเพื่อลดปัญหาการเกิดขยะพลาสติก และมลพิษจากการกำจัดขยะ



- โครงการ “แก้วเพาะกล้า” อินทิล ร่วมกับ กรมป่าไม้ เปิดรับแก้วเครื่องดื่มอินทิลใช้แล้ว เพื่อนำกลับมาใช้เป็นอุปกรณ์เพาะชำต้นกล้าไม้ที่อยู่ภายใต้การดูแลของกรมป่าไม้ เพื่อทดแทนการใช้ถุงพลาสติกดำ ลดการสร้างขยะสู่โลกและมีส่วนร่วมในการเพิ่มพื้นที่สีเขียว
- โครงการส่งเสริมประเพณีไทย สร้างประสบการณ์แก่ลูกค้าและรณรงค์ให้ลูกค้าเห็นถึงความสำคัญต่อประเพณีไทยที่ดีต่างๆ อาทิ จัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงเทศกาลสำคัญต่างๆ กิจกรรมมอบกระถางให้ลูกค้าในวันลอยกระทง พร้อมจัดพื้นที่สำหรับรดน้ำพระพุทธรูป
- โครงการของหายได้คืนที่บ่มบางจาก เพื่อสร้างความประทับใจ และความไว้วางใจในการใช้บริการที่สถานบริการบางจาก ผ่านการปลูกฝังจิตสำนึกความซื่อสัตย์ของพนักงานบริการ ให้ดูแล และส่งคืนทรัพย์สินที่ผู้ใช้บริการลืมไว้ในสถานบริการ

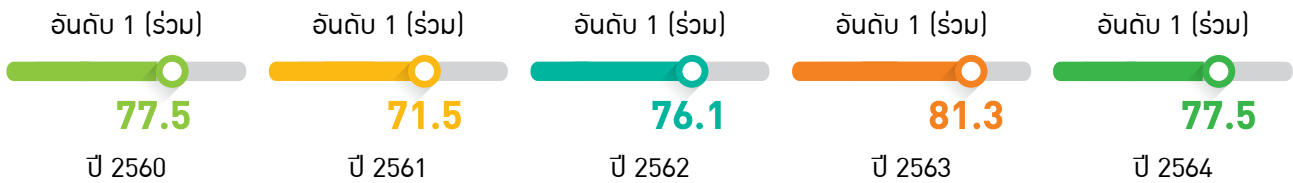


- โครงการช่วยเหลือรถเสียฉุกเฉิน (Road Side Assistant) ปลูกฝังวัฒนธรรมในการให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานบริการในสถานบริการ โดยให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้รถทั่วไปที่ต้องการความช่วยเหลือเบื้องต้น เช่น เปลี่ยนยางและพ่วงแบตเตอรี่ เป็นต้น
- โครงการสมาชิกบางจากร่วมปันน้ำใจ สู่การให้ไม่รู้จักสร้างการมีส่วนร่วมของสมาชิกบางจากได้ช่วยเหลือสังคม โดยลูกค้าสามารถบริจาคคะแนนสะสมจากการเติมน้ำมัน และการซื้อสินค้าในเครือบางจาก เพื่อแลกเป็นเงินบริจาคร่วมกับส่วนที่ บริษัท บริจาคสมทบเพิ่มเติม โดยมอบให้กับองค์กรสาธารณประโยชน์ อาทิ มูลนิธิแพथยาอาสาสมเด็จพระศรีนครินทร์ราชบรมราชชนนี มูลนิธิรามธิบดี และสภาอากาศไทย เป็นต้น เพื่อสนับสนุนการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
- โครงการอื่นๆ เพื่อร่วมบรรเทาภาวะวิกฤต COVID-19 ในรูปแบบต่างๆ ร่วมบรรเทาภาวะวิกฤต COVID-19 ในรูปแบบต่างๆ ทั่วประเทศมาโดยตลอด เพื่อป้องกันการแพร่ระบาด สนับสนุนการปฏิบัติการกิจด้านสาธารณสุข และลดผลกระทบด้านเศรษฐกิจ ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มและประชาชนทั่วไป ทั้งจัดทำโครงการของบริษัทฯ และส่งมอบความช่วยเหลือผ่านหน่วยงานราชการ องค์กรสาธารณกุศล ศาสนสถาน ทีมงานอาสาสมัคร ฯลฯ อาทิ โครงการบางจากฯ ชวนคนไทยสู้โควิด-19 The Series, เติมน้ำมัน ปันน้ำใจ ให้น้ำดื่ม ให้โรงพยาบาลสนามและสถานพยาบาลในพื้นที่วิกฤติ, โครงการส่งน้ำมัน...ปันน้ำใจ บางจากร่วมสมทบค่าน้ำมันสำหรับกลุ่มอาสาสมัครเพื่อใช้ในการรับส่งผู้ป่วยโควิด รวมถึงสนับสนุนสินค้าทางการเกษตรจากเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากความต้องการที่ลดลง

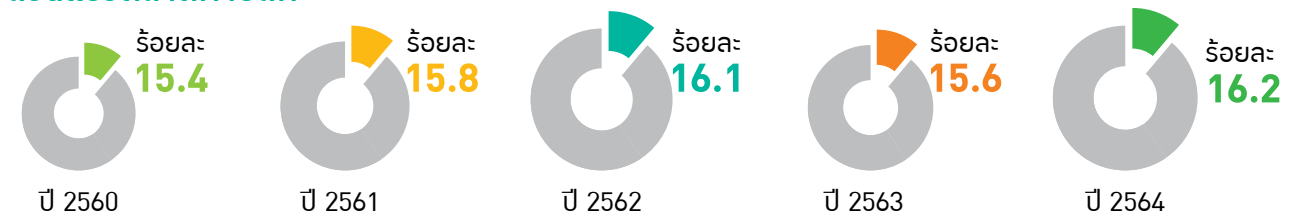
ผลลัพธ์จากการดำเนินงาน

สถานีบริการน้ำมันบางจากเป็นแบรนด์ที่สามารถรักษารักรอันดับ 1 ร่วม จากคะแนน Net Promoter Score (NPS) ตั้งแต่ปี 2560-2564 (ข้อมูลจากการสอบถามผู้ใช้น้ำมัน 2,000 คน ทั่วประเทศ สํารวจโดยบริษัทวิจัยภายนอก)

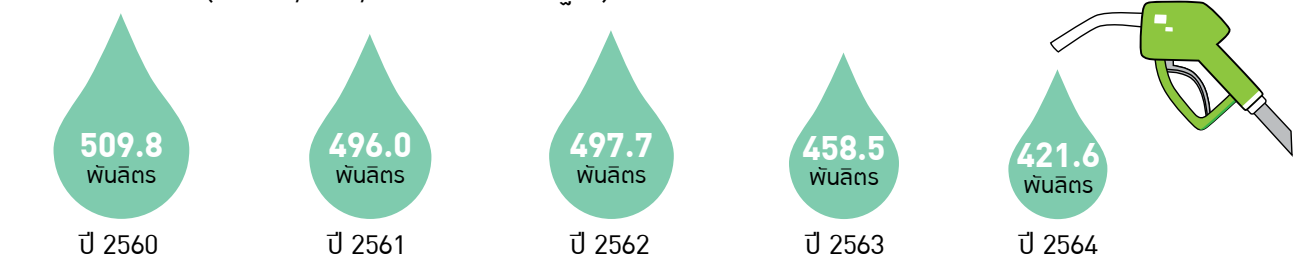
NPS Score (ร้อยละ)



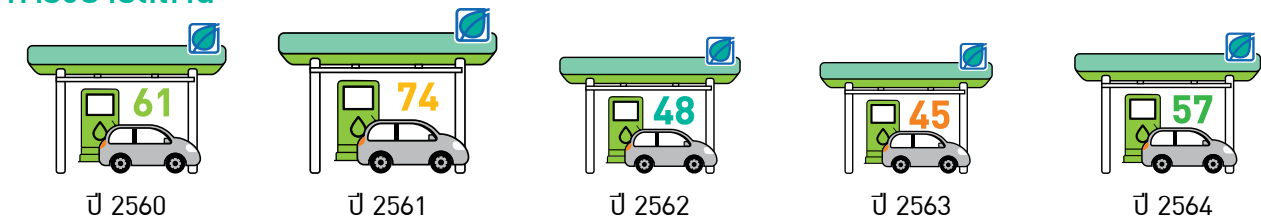
ส่วนแบ่งตลาดค้าปลีก



ยอดขายเฉลี่ย (พันลิตร/เดือน/สถานีบริการมาตรฐาน)

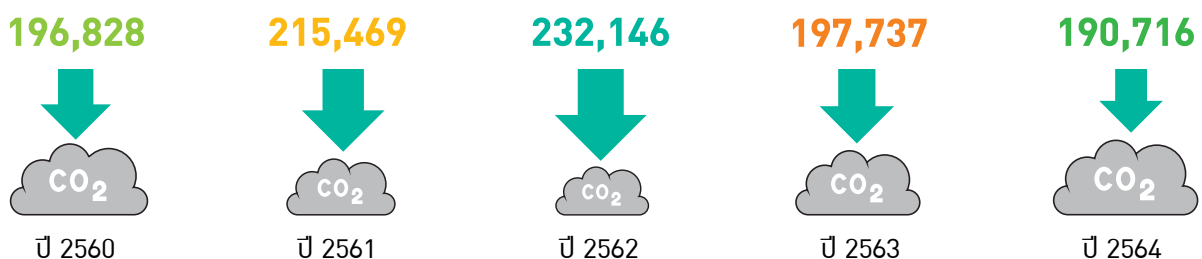


การขยายสถานี



ปริมาณการลดก๊าซเรือนกระจกจากการเติมน้ำมันผ่านบัตรสมาชิกบางจาก

(หน่วย : ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)



การขนส่งผลิตภัณฑ์

ในการขนส่งผลิตภัณฑ์น้ำมันสำเร็จรูปไปยังสถานีบริการน้ำมันบางจาก บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการพัฒนาระดับกระบวนการขนส่งผลิตภัณฑ์ให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ตรงเวลา และปลอดภัย โดยมีแนวทางหลักในการพัฒนาระบบการขนส่ง ด้วยการนำเทคโนโลยีการมาใช้ในการพัฒนาระบบการขนส่งให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพทั้งในด้านต้นทุน เวลา ความปลอดภัย และช่วยลดสิ่งแวดล้อมโดยลดการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังคำนึงถึงการดูแลคู่ค้าและพนักงานขับรถ ซึ่งเป็นผู้ดูแลการจัดส่งน้ำมันสำเร็จรูปจากโรงกลั่น จนถึงสถานีบริการน้ำมันให้เป็นไปตามกำหนดนัดหมายอย่างปลอดภัย บริษัทฯ มีการดำเนินงานปี 2564 ดังนี้

เป้าหมาย 2561-2566 ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งผลิตภัณฑ์

ร้อยละ

45



ขนส่งผลิตภัณฑ์ด้วยรถขนาดใหญ่
(กึ่งพ่วง) ร้อยละ 45
ของปริมาณการจัดส่งทั้งหมด

0

ครั้ง

อุบัติเหตุในการขนส่งเป็นศูนย์
(Zero Accident)
(กรณีที่มีความเสียหาย
ต่อรถเกิน 1 ล้านบาท)

330

แห่ง



ขนส่งน้ำมันไปยังลูกค้าได้ตาม
แผนการจำหน่ายขอ บริษัทฯ
ในอนาคต (คำนวณจากอัตราการ
ขยายสถานีบริการน้ำมันเพิ่มขึ้น
330 แห่งระหว่างปี 2561-2566)

3.5

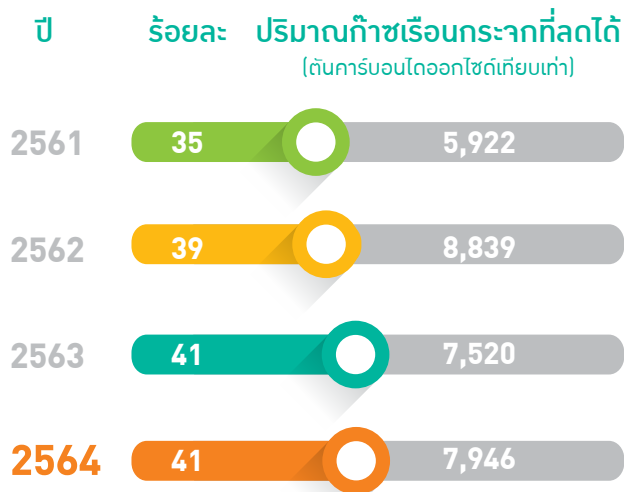
เรื่อง



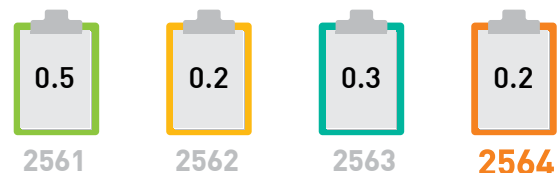
ข้อร้องเรียนจากการขนส่งไม่เกิน
3.5 เรื่อง/หนึ่งพันเที่ยววิ่ง

ผลดำเนินงาน

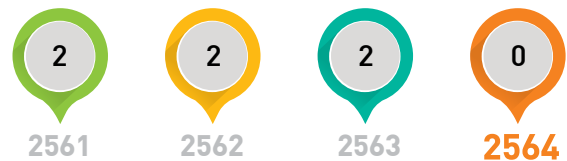
สัดส่วนการขนส่งน้ำมันใส่ด้วยรถขนาดใหญ่ (กึ่งพ่วง)
และปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ลดได้



จำนวนข้อร้องเรียนในการขนส่งต่อหนึ่งพันเที่ยววิ่ง
(เป้าหมาย: ≤ 3.5 เรื่องต่อหนึ่งพันเที่ยววิ่ง)



สถิติอุบัติเหตุจากการขนส่ง* (เป้าหมาย: อุบัติเหตุเป็นศูนย์)
*กรณีที่มีความเสียหายต่อรถเกิน 1 ล้านบาท



กลยุทธ์



จัดแผนการขนส่งน้ำมัน
อย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึง
ต้นทุน เวลา และความปลอดภัยสูงสุด



การนำเทคโนโลยีมาใช้
ในกระบวนการขนส่ง

การดำเนินงานที่สำคัญ

1. โครงการเพิ่มสัดส่วนการขนส่งด้วยรถขนาดใหญ่ (กึ่งพ่วง)

บริษัทฯ บริหารจัดการขนส่งด้วยการเปลี่ยนจากรถเดี่ยว 2 คัน เป็นรถกึ่งพ่วงขนาดใหญ่ (40,000 ลิตร) เพื่อช่วยลดต้นทุนการขนส่งน้ำมัน และลดโอกาสจากการเกิดอุบัติเหตุ รวมทั้งยังช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในการขนส่งบริษัทฯ มีการดำเนินการเพิ่มรถขนส่งขนาดใหญ่กึ่งพ่วงมาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สัดส่วนการใช้รถขนาดใหญ่เพิ่มขึ้นเป็น 41% โดย

- โดยการผลักดันให้เกิดระบบการจัดส่งแบบมัลติดรอป (multi drop) ใช้รถขนาดใหญ่กึ่งพ่วงขนส่งน้ำมันไปยังหนึ่งสถานีบริการ หรือสองสถานีบริการที่มีการส่งร่วมกัน
- การให้ส่วนลดแก่ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันในกรณีขนส่งน้ำมันด้วยรถขนาดใหญ่ (กึ่งพ่วง)
- การขยายขนาดพื้นที่ของสถานีบริการที่ก่อสร้างใหม่ให้รองรับรถกึ่งพ่วงเข้าจัดส่งได้

จากการดำเนินการดังกล่าว ยังสามารถลดก๊าซเรือนกระจกได้ 7,946 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า



2. โครงการพัฒนาเทคโนโลยีการขนส่งให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

บริษัทฯ มีการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการขนส่งน้ำมันตั้งแต่การสั่งซื้อ การวางแผนการจัดส่ง ไปจนถึงการติดตามการจัดส่งน้ำมันไปถึงสถานีบริการ และการร้องเรียนออนไลน์ ดังนี้

- ระบบคำสั่งซื้อน้ำมันอัตโนมัติ (Auto Ordering System : AOS) บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบคำสั่งซื้อน้ำมันอัตโนมัติให้ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันของบริษัท บางจาก กรีนเนท จำกัด จำนวนกว่า 200 สถานีทั่วประเทศ ทำให้สถานีบริการสามารถบริหารการสำรองปริมาณน้ำมันให้เพียงพอต่อการขาย และสามารถบริหารแผนงานขนส่งและปริมาณรถขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- Smart Transportation เป็นโครงการปรับปรุงระบบบริหารงานขนส่ง (Transportation Management System: TMS) เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและป้องกันการทุจริตในการขนส่งระบบจะช่วยให้สามารถติดตามแผนการขนส่งรถน้ำมัน พฤติกรรมของพนักงานขับรถ ความเร็วในการขับขี่ เส้นทาง การเดินทาง และเวลาในการขนส่งด้วยการใช้กล้องวงจรปิด (CCTV) และระบบ GPS ที่ติดตั้งประจำรถขนส่งน้ำมัน ข้อมูลดังกล่าวจะถูกส่งตรงมายังห้องควบคุมที่มีพนักงานของบริษัท ประจำตลอด 24 ชั่วโมง และเชื่อมโยงผ่าน Application บนมือถือ เพื่อให้ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน สามารถติดตามภาพจริงแบบเรียลไทม์ และติดตามพิกัดของรถน้ำมันได้ตั้งแต่ออกจากคลังน้ำมัน ทำให้ทุกฝ่ายทราบถึงสถานะการขนส่งได้พร้อมกัน สร้างความโปร่งใสในการตรวจสอบและพึงพอใจลดข้อร้องเรียนในการขนส่งลงได้อีกทางด้วย

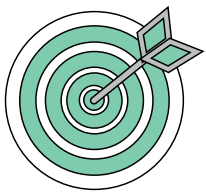
ในปี 2564 นี้ บริษัทฯ ได้เพิ่มมาตรการป้องกันอุบัติเหตุให้เข้มข้นมากขึ้น โดยเพิ่มอุปกรณ์ป้องกันการลื่นไถลในรถบรรทุกทุกน้ำมัน และพัฒนาระบบบริหารงานจัดส่ง TMS ให้สามารถวางแผนโดยใช้รถขนาดใหญ่ (กึ่งพ่วง) ด้วยการจับคู่สถานีบริการต้องการน้ำมันในเวลาเดียวกัน แต่ปริมาณยังไม่เพียงพอในสถานีบริการเดียวให้ใช้รถกึ่งพ่วงจัดส่งได้ ให้จัดส่งร่วมกันกับอีกสถานีบริการ ที่เรียกว่า จัดส่งแบบมัลติดรอป เพื่อเพิ่มโอกาสการใช้รถขนาดใหญ่ในการจัดส่ง

- ระบบข้อร้องเรียนออนไลน์ (E-Complaint) เป็นระบบที่พัฒนาขึ้น เพื่อให้การบริหารและติดตามข้อร้องเรียนด้านการขนส่งเป็นระบบ ตั้งแต่การรับข้อร้องเรียน การแก้ไขปัญหา การปิดข้อร้องเรียนและจะมีการเชื่อมระบบข้อร้องเรียนออนไลน์กับระบบจ่ายค่าบริการขนส่งผ่านระบบ SAP เพื่อคำนวณค่าปรับอัตโนมัติ กรณีที่ลูกค้า (ผู้รับเหมาขนส่ง) ได้รับการร้องเรียนที่มีผลกระทบจนเกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ของบริษัทฯ ซึ่งเป็นอีกแนวทางในการรักษามาตรฐานงานบริการขนส่ง เนื่องจากการกำหนดเป็นบทลงโทษที่ชัดเจนเมื่อกระทำผิด



ด้านการดูแลลูกค้าและพนักงานขับรถ

ลูกค้าและพนักงานขับรถขนส่งผลิตภัณฑ์ถือเป็นหัวใจสำคัญของประสิทธิภาพในการจัดส่งน้ำมันไปยังสถานีบริการ เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย และปลอดภัย



เป้าหมาย

- ลูกค้าและผู้รับเหมาขนส่งมีความเข้าใจและความร่วมมือกันยิ่งขึ้น
- ลดภาระต้นทุน ผู้รับเหมาขนส่ง
- ผู้รับเหมาขนส่งได้งานเป็นธรรมมีประสิทธิภาพในการทำงาน

การดำเนินงานปี 2564

สำหรับในปี 2564 ซึ่งประเทศไทย ยังต้องเผชิญกับผลกระทบจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 บริษัทฯ มีการดำเนินงานเพื่อสื่อสารและดูแลลูกค้ารวมถึงพนักงานขับรถ ดังนี้

- การประชุมผ่านระบบออนไลน์ในช่วงเกิดการระบาดของ COVID-19 เพื่อกำหนดและติดตามผลการดำเนินงาน (KPI) ร่วมกันอย่างสม่ำเสมอทุกเดือน
- มีการสื่อสารมาตรการรองรับสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 เป็นระยะตามแผนการดำเนินงานของบริษัท
- ในปี 2564 ซึ่งปริมาณการจัดส่งลดลงตามยอดขายน้ำมันในภาวะ COVID-19 บริษัทฯ ได้มีการปรับ TOR เพื่อลดภาระต้นทุนของลูกค้าผู้รับเหมาขนส่ง เช่น ลดจำนวนรถสำรอง ขยายอายุรถขนส่งภาคใต้ รวมทั้งมีการผ่อนผันให้สามารถนำรถไปรับงานจากผู้ว่าจ้างรายอื่นได้ชั่วคราวในช่วงที่รถขนส่งบางส่วนมีปริมาณงานลดลง
- นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังประสานช่วยจัดหาวัคซีน COVID-19 ให้กับพนักงานขับรถขนส่งน้ำมัน รวมทั้งการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าคลัง และเจลแอลกอฮอล์ให้ใช้ตามจุดต่างๆ ของคลังอย่างต่อเนื่อง

แผนงานในอนาคต

- แผนในอนาคตจะนำระบบ AI (Artificial Intelligence) เข้ามาประมวลผลระบบขนส่งผลิตภัณฑ์ ในการกำหนดพื้นที่จัดส่ง เส้นทางรถวิ่งรถขนส่ง และอื่นๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น
- การขยายการขนส่งด้วยรถถังพ่วงเพิ่มเป็นร้อยละ 45
- การพัฒนาพนักงานขับรถให้เป็นมืออาชีพ ด้วยการทบทวนและเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับมาตรการด้านความปลอดภัยในการขับขี่ การดับเพลิงที่ถูกต้อง การปฏิบัติงานภายในคลังน้ำมัน
- เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยการประชุมติดตาม KPI ร่วมกับลูกค้า

บัญชีค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อม

ค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อมปี 2564 โดยรวมเพิ่มขึ้นประมาณ 28,344.23 ล้านบาท จากปี 2563 หรือร้อยละ 40.57 สาเหตุหลักมาจากราคาน้ำมันดิบที่ปรับเพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 47 เห็นได้จากค่าใช้จ่ายวัตถุดิบที่ติดไปกับผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น 28,035.97 ล้านบาท ในปีนี้บริษัทฯ ได้เดินหน่วยกลั่นแฉะ 99 พันบาร์เรลต่อวัน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2563 ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายวัตถุดิบที่ติดไปกับผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น 33.26 ล้านบาท ตามปริมาณน้ำมันที่ไม่ได้คุณภาพที่เพิ่มขึ้นซึ่งมีมูลค่า 32.71 ล้านบาท นอกจากนี้บริษัทฯ มีรายการค่าใช้จ่ายเพื่ออุปกรณ์ควบคุมมลพิษเพิ่มขึ้น 275.84 ล้านบาท จากค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์ควบคุมมลพิษจำนวน 265.18 ล้านบาท และค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ด้านสิ่งแวดล้อม 10.41 ล้านบาท ตามลำดับ นอกจากนี้ค่าใช้จ่ายเพื่อการดำเนินระบบจัดการลดลง (0.29) ล้านบาท และค่าบำบัดน้ำทิ้ง & ค่ากำจัดของเสียเพิ่มขึ้น 0.25 ล้านบาท

ประโยชน์ของผลผลิตพลอยได้และการนำของเสียมาใช้ใหม่เพิ่มขึ้น 8.18 ล้านบาท หรือร้อยละ 67.65 หลักๆ มาจากค่ากำมะถันเหลวที่สามารถจำหน่ายได้เพิ่มขึ้น 6.70 ล้านบาท และค่าจำหน่ายเศษเหล็กและอลูมิเนียมเพิ่มขึ้น 1.48 ล้านบาท

(หน่วย : ล้านบาท)

บัญชีค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อม	2562	2563	2564
ค่าใช้จ่ายวัตถุดิบที่ติดไปกับผลิตภัณฑ์			
น้ำมันดิบ (Crude Feed)	89,112.83	54,827.42	81,445.69
เอทานอล (Ethanol)	7,127.70	6,124.10	5,980.37
ไบโอดีเซล (ปี100)	4,308.22	0.11	0.00
ไบโอดีเซล (ปี100)-Premium	36.36	0.00	0.00
ไบโอดีเซล (ปี100)_HI PURE TYPE2	582.10	7,131.39	8,371.91
น้ำมันพืชใช้แล้ว	0.76	0.32	0.01
สารเคมี	171.83	162.17	160.35
น้ำใช้ในการผลิต	28.35	18.77	27.65
พลังงานที่ใช้ในการผลิต	1,809.57	1,303.81	1,618.08
ค่าใช้จ่ายวัตถุดิบที่ไม่ติดไปกับผลิตภัณฑ์			
น้ำมันที่ไม่ได้คุณภาพ (SLOP OIL)	57.60	25.36	58.07
น้ำทิ้ง	10.93	11.15	11.61
สารเคมีที่มากเกินไปจากน้ำป้อนปรับเสถียร	0.11	0.11	0.20
ค่าใช้จ่ายเพื่ออุปกรณ์ควบคุมมลพิษ			
ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ด้านสิ่งแวดล้อม	24.29	12.62	23.03
ค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์ควบคุมมลพิษ	301.02	234.88	500.07
ค่าบำบัดน้ำทิ้ง	9.71	6.34	6.12
ค่ากำจัดของเสีย	5.35	4.99	5.46
ค่าใช้จ่ายในการป้องกันสิ่งแวดล้อม			
ค่าใช้จ่ายการติดตามและตรวจวัด	14.94	8.27	7.70
ค่าเสื่อมราคาพื้นที่เก็บกากของเสีย	0.03	0.02	0.02
ค่าใช้จ่ายเพื่อดำเนินระบบจัดการ	1.89	0.47	0.19
ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ด้านสิ่งแวดล้อม	0.01	-	-
ประโยชน์ของผลผลิตพลอยได้และการนำของเสียมาใช้ใหม่			
กำมะถันเหลว	(14.19)	(10.46)	(-17.16)
เศษเหล็ก-อลูมิเนียม	(4.17)	(1.64)	(3.12)

การเป็น ‘คนดี’

ไม่ใช่เพียงเพราะ

มีชื่อปักไว้ด้านหลังเสื้อ

แต่คือการที่เรา

คิดถึง **ประโยชน์ส่วนรวม**

มากกว่า **ประโยชน์ส่วนตน**

- อรไพลิน ลัทธิ -

เยาวชนจาก ‘โครงการเยาวชนคนดีบางจาก’



ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (Occupational Health & Safety)

ความมั่นคง ความปลอดภัย และอาชีวอนามัยถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของธุรกิจปิโตรเลียม ไม่เพียงต่อบริษัทฯ เท่านั้น หากสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสีย อันได้แก่ พนักงาน ผู้รับเหมา และชุมชน บริษัทฯ จึงมีนโยบายด้านความมั่นคง ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย กำหนดให้พนักงานและผู้รับเหมา มีหน้าที่และความรับผิดชอบด้านความปลอดภัยทั้งต่อตัวเองและเพื่อนร่วมงาน ตามที่กฎหมายและมาตรฐานกำหนดไว้ โดยมีโครงสร้างการบริหารด้านความปลอดภัย ความมั่นคง อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมและพลังงาน (SHEE) ตามแนวทางมาตรฐานด้านความปลอดภัย ISO 45001 รวมทั้งยังดำเนินงานเพื่อวางรากฐานระบบบริหารความปลอดภัยกระบวนการ (Process Safety Management: PSM) (Disclosure 403-1)

เป้าหมาย:



อัตราการเจ็บป่วยจากโรค
จากการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน
ทั้งหมด เท่ากับ ศูนย์



ไม่มีการรั่วไหลของน้ำมัน
และสารเคมีอย่างมีนัยสำคัญ
สู่สิ่งแวดล้อม



กรณีการเกิดเหตุการณ์รั่วไหล
ของสารไวไฟหรือสารเคมีจาก
ภาชนะบรรจุหลักหรือกระบวนการผลิต
ที่ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรง (Tier 1)
ตามข้อกำหนด API 754 เท่ากับ ศูนย์

แนวทางการบริหารจัดการความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

บริษัทฯ มุ่งมั่นในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารด้านความปลอดภัย ความมั่นคง อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อมและพลังงาน (SHEE) ตามมาตรฐานด้านความปลอดภัย ISO 45001 และระบบบริหารความปลอดภัยกระบวนการ (Process Safety Management: PSM) มาบริหารงานด้านความปลอดภัย ทำให้ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยดีขึ้นตามลำดับ และบริษัทฯ จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านความปลอดภัยทั้งภายในงานและภายนอกงาน หรือเรียกว่า Safety 24 ชั่วโมงอย่างต่อเนื่อง โดยกิจกรรมดังกล่าวส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับ รวมทั้งผู้รับเหมาทุกคน มีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย มีความรู้ความเข้าใจ และมุ่งมั่นปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยในทุกๆ วัน

กิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยภายในงาน เช่น

- การสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture Transformation) อย่างต่อเนื่องผ่านกิจกรรมเช่น Line Walk ของผู้บริหาร ในพื้นที่ปฏิบัติงาน เพื่อแสดงออกถึงการให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัย และห่วงใยการทำงานของปฏิบัติ และ Field Risk Assessment (FRA) ให้พนักงานค้นหาอันตรายและความเสี่ยงเพื่อป้องกันล่วงหน้า

- การประชุมและตรวจพื้นที่ความปลอดภัย ร่วมกับเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยของบริษัทผู้รับเหมาทุกเดือน
- การชื่นชมและมอบรางวัล PSM Reward แก่ผู้ที่ปฏิบัติงานถูกต้องตามขั้นตอนเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับเพื่อนพนักงานและผู้รับเหมา
- กิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยจากคณะกรรมการความปลอดภัย ตามข้อเสนอแนะจากการประชุมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและพนักงาน เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- กิจกรรมส่งเสริมให้ป้องกันและดูแลสุขอนามัยของตนเอง เพื่อลดการแพร่ระบาดของ COVID-19

สำหรับกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยภายนอกงานที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เช่น การรณรงค์ให้พนักงานทุกคนขับขี่อย่างปลอดภัย โดยรณรงค์ให้สวมหมวกนิรภัยทุกครั้งเมื่อขึ้นจักรยานยนต์ และคาดเข็มขัดนิรภัยทุกครั้งก่อนออกเดินทาง

จากการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและกิจกรรมด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง ทำให้บริษัทฯ บรรลุเป้าหมายด้านความปลอดภัย คือมีชั่วโมงความปลอดภัยครบ 5,000,000 ชั่วโมง-คน โดย ไม่มีอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน ซึ่งทางบริษัทฯ ได้มอบของที่ระลึกให้กับพนักงานทุกคนเพื่อแทนคำขอบคุณทุกคนที่ร่วมมือกันทำงานให้เกิดความปลอดภัย

การระบุภัยคุกคามที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการทำงาน การประเมินความเสี่ยง และการสอบสวนเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยง (Disclosure 403-2)

บริษัทจัดให้มีระเบียบวิธีปฏิบัติการซึ่งประเมินประเด็นอันตราย ความเสี่ยงและหาโอกาสในการปรับปรุงแก้ไข โดยวิธี What if และ HAZOP เป็นต้น ครอบคลุมกิจกรรมและทั้งที่ปฏิบัติโดยพนักงาน และผู้รับเหมา โดยกำหนดให้ทุกขั้นตอนการทำงาน จะต้องชี้บ่ง ประเมินประเด็นอันตราย ความเสี่ยงและหาโอกาสในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อลดและควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ตลอดเวลา และทบทวนการชี้บ่ง ประเมินประเด็นอันตราย ความเสี่ยงและหาโอกาสในการปรับปรุงแก้ไขอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง สำหรับงานที่ไม่ได้เกิดขึ้นเป็นประจำ มีการชี้บ่งอันตรายและประเมินความเสี่ยงให้ครอบคลุม กิจกรรม และพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยวิธี Job Safety Analysis (JSA) พร้อม กำหนดมาตรการควบคุมและป้องกันให้สอดคล้องกับความเสี่ยง ร่วมกับระบบใบอนุญาตทำงานอิเล็กทรอนิกส์ (Work Permit Online) กำหนดให้มีการสื่อสารเรื่องความปลอดภัยผ่านการ Safety Talk ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน และมีการตรวจสอบความปลอดภัยและความสอดคล้องในการปฏิบัติข้อกำหนดที่ระบุไว้ในใบอนุญาต ในการทำงาน เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการประเมินความเสี่ยง มีประสิทธิภาพ ทางบริษัทกำหนดให้ผู้ที่ทำหน้าที่ประเมิน ความเสี่ยงต้องเป็นพนักงานหรือผู้รับเหมา ระดับวิศวกรหรือระดับ หัวหน้างานขึ้นไป รวมทั้งจัดให้มีการอบรมขั้นตอนการประเมิน ความเสี่ยงให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคน หลังจากประเมินความเสี่ยง และกำหนดมาตรการควบคุมแล้วต้องรวบรวมให้ผู้จัดการส่วน ทบทวนและลงนาม และทุกส่วนมีหน้าที่ทบทวนและติดตามการ ปฏิบัติตามมาตรการที่กำหนดเพื่อควบคุมความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีความรุนแรงเพิ่มขึ้นในปี 2564 บริษัทฯ ได้ยกระดับมาตรการต่าง ๆ ขึ้น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดภายในสถาน ประกอบกิจการ เช่น จัดให้มีการตรวจคัดกรองพนักงานและผู้รับ เหมาที่เข้ามาทำงานในพื้นที่อย่างเข้มงวด ทั้งตรวจวัดอุณหภูมิ ร่างกาย กรอกแบบสอบถามสุขภาพและประวัติการเดินทางเพื่อ คัดกรอง COVID-19 รวมถึงการตรวจคัดกรองด้วยวิธี Rapid Test สำหรับพนักงานกะ และพนักงานอื่นๆ ที่สงสัยหรือมีความเสี่ยง มีการทำความสะอาดพื้นที่ทำงานโดยการฉีดพ่นน้ำยาฆ่าเชื้อและ แสง UV รวมทั้งการจัดตั้งศูนย์พักคอย สำหรับพนักงานที่อยู่ใน กลุ่มเสี่ยงสูงที่ต้องการกักตัว โดยมีห้องพักปรับอากาศ อุปกรณ์ ในการประเมินอาการในแต่ละวัน มีแพทย์ให้คำปรึกษา กรณีมี อาการ อาหารครบสามมื้อ และยาสามัญประจำบ้าน นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังส่งเสริมให้พนักงานที่มีความเสี่ยงได้รับการตรวจด้วย วิธี RT-PCR ที่โรงพยาบาล และประสานหาโรงพยาบาลให้ทำการ รักษา กรณีตรวจพบเชื้อ



สำหรับมาตรการป้องกันบริษัทฯ ได้จัดหาหน้ากากป้องกันให้กับ พนักงานทุกคน มีจุดแอลกอฮอล์ล้างมือให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ปรับใช้มาตรการการปฏิบัติงานที่บ้าน พร้อมจัดรถรับส่งถึงบ้าน เพื่อลดความเสี่ยงในการเดินทางรถสาธารณะ สำหรับพนักงานกะ และพนักงานที่จำเป็นต้องเข้ามาปฏิบัติงานที่โรงกลั่นฯ นอกจากนี้ ได้สนับสนุนในเรื่องการจัดหาวัคซีนให้พนักงานและผู้รับเหมา อีกด้วย อีกทั้งกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันการติดเชื้อ ได้แก่ สวมหน้ากากป้องกันตลอดเวลาเมื่อปฏิบัติงานและประชุมร่วมกับ ผู้อื่น รักษาระยะห่าง หมั่นล้างมือ รวมถึงประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ และขอแนะนำในการป้องกันการแพร่ระบาดอยู่เป็นประจำ

ผลจากการประเมินความเสี่ยงพบว่ากิจกรรมที่มีความเสี่ยง (Work-related hazard) ที่จะทำให้เกิดความความเสี่ยงของ High consequence injury ได้ เช่น ไฟไหม้ สารเคมีรั่วไหล วัสดุตก กระแทกหรือชน เป็นต้น บริษัทฯ กำหนดมาตรการป้องกันและ ควบคุมอันตรายที่เหมาะสม รวมถึงดำเนินการตามลำดับขั้นของ การควบคุมอันตราย (Hierarchy of controls) โดยมีการทบทวน การออกแบบกระบวนการผลิตให้มีความปลอดภัย ทบทวนการ ประเมินความเสี่ยงและขั้นตอนปฏิบัติงาน ทบทวนระบบการ บริหารจัดการด้านความปลอดภัย และจัดหาอุปกรณ์ป้องกัน อันตรายส่วนบุคคลให้กับพนักงานและผู้รับเหมา

นอกจากนั้นบริษัทฯ มีการรณรงค์ให้พนักงานทำรายงาน ข้อเสนอแนะด้านความปลอดภัย (Safety Observation Report) โดย มุ่งเน้นถึงการกระทำที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Act) และสภาพการณ์ ที่ไม่ปลอดภัย (Unsafe Condition) ซึ่งเป็นมาตรการป้องกันก่อน เกิดเหตุ ในกรณีที่พนักงานและผู้รับเหมาสังเกตหรือพบเห็น สภาพการณ์ทำงานที่ไม่ปลอดภัย หรืออาจส่งผลกระทบต่อตัว ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานสามารถยุติการทำงานได้ โดยถือว่าไม่มี ความผิดในการละเว้นในการปฏิบัติหน้าที่ และรายงานให้ หัวหน้างานและเจ้าของพื้นที่ทราบ เพื่อทำการตรวจสอบและแก้ไข จนกว่าจะมั่นใจว่าปลอดภัยจึงจะอนุญาตให้ปฏิบัติงานหรือดำเนิน กิจกรรมต่อไปได้ อีกทั้งบริษัทยังดำเนินโครงการ Field Risk Assessment (FRA) การสร้างความตระหนักและความเข้าใจของ

ผู้ปฏิบัติงานต่ออันตรายที่อาจเกิดขึ้น เพื่อนำมาสู่การป้องกันก่อนเกิดเหตุได้อย่างเหมาะสม โดยส่งเสริมพนักงานค้นหาอันตรายและความเสี่ยงด้วยตนเอง เพื่อป้องกันล่วงหน้า และนำไปสู่วัฒนธรรมความปลอดภัยของบริษัทต่อไป

กระบวนการสอบสวนเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

การทำงานการรายงานและสอบสวนอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นถือเป็นหัวใจของระบบการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยฯ วัตถุประสงค์เพื่อสืบค้นหาสาเหตุที่แท้จริง และกำหนดมาตรการควบคุมและป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำ บริษัทฯ ได้กำหนดให้มีการรายงานอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ไม่ปกติ ที่เกิดขึ้นและมีการเก็บบันทึกไว้อย่างเป็นระบบ โดยครอบคลุมการเกิดอุบัติเหตุ เหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต และเหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุ (Near-miss) ทั้งนี้เมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นผู้อยู่ในเหตุการณ์หรือผู้ที่พบเห็นจะต้องเขียนรายงานให้เจ้าของพื้นที่และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบภายใน 24 ชั่วโมง จากนั้นจะมีการแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อทำการสอบสวนอุบัติเหตุหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและเพื่อให้การสืบค้นหาสาเหตุที่แท้จริง (Root cause) และกำหนดมาตรการป้องกันมิให้เหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้นซ้ำอีก รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง (Opportunity for Improvement – OFI) ได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ การสอบสวนอุบัติเหตุใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Why Tree Analysis มาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการค้นหาสาเหตุที่แท้จริง หลังจากนั้นมีการตรวจติดตามผลการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามมาตรการป้องกันที่ได้รับไว้เป็นระยะๆ และเพื่อให้การป้องกันมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ได้มีสื่อการเรียนรู้จากอุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ผิดปกติที่เกิดขึ้น (Lesson learned sharing) ให้กับพนักงาน และผู้รับเหมาทราบผ่านทางสื่อต่างๆ ของบริษัทฯ และบริษัทฯ ได้พัฒนาการควบคุมการเข้าออกพื้นที่โดยการติดตั้งไม้กั้นอัตโนมัติ เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและความมั่นคงให้มากขึ้น



บริการด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการทำงาน (Disclosure 403-3)

การควบคุมดูแลและป้องกันอันตรายต่อสุขภาพของพนักงานและผู้รับเหมา มีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินกิจการของบริษัทฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานในพื้นที่หน่วยกลั่น ซึ่งมีสภาพแวดล้อมที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา บริษัทฯ ใช้กระบวนการด้านอาชีวอนามัยเชิงรุก จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงด้านสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Health Risk Assessment) ครอบคลุมทุกพื้นที่ของโรงกลั่น เพื่อนำไปสู่การกำหนดมาตรการควบคุมและลดความเสี่ยงที่เหมาะสม รวมทั้งการเฝ้าระวังและตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การตรวจวัดแสง เสียง ความร้อน และสารเคมีในพื้นที่ทำงาน เป็นต้น เป็นมาตรการที่บริษัทฯ ใช้ในการประเมินมาตรการควบคุม ป้องกันทางด้านความปลอดภัยที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน โดยนำผลที่ได้จากการตรวจวัดมาเทียบเคียงกับค่ามาตรฐานที่กำหนด ในกรณีที่ผลการตรวจวัดฯ เกินค่ามาตรฐานความปลอดภัย บริษัทฯ มีการออกแบบและปรับปรุงพื้นที่ทำงานให้มีสภาพการทำงานที่ปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการจัดทำแผนปรับปรุงแก้ไขและมีการตรวจติดตามอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้บริษัทฯ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยและแพทย์เฉพาะทางด้านอาชีวเวชศาสตร์ ทำหน้าที่ควบคุมและให้ปรึกษาและคำแนะนำแก่พนักงานและผู้รับเหมาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับด้านอาชีวอนามัยตลอดเวลาการเฝ้าระวังด้านสุขภาพพนักงาน ได้แก่

- ตรวจสุขภาพพนักงานตั้งแต่เริ่มเข้างาน ระหว่างงาน และเมื่อออกจากงาน
- ดูแลสุขภาพพนักงานด้วยการตรวจสุขภาพประจำปี ทั้งการตรวจสุขภาพทั่วไป/ ตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงด้านอาชีวอนามัย โดยมีแพทย์อาชีวเวชศาสตร์ และนักอาชีวอนามัยของบริษัทฯ ร่วมกันกำหนดรายการตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยง วิเคราะห์ผลตรวจสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานจากปัจจัยภายในและภายนอกสถานที่ทำงาน หากพบว่าพนักงานมีผลตรวจสุขภาพผิดปกติจะต้องเข้าพบแพทย์และรับคำแนะนำในการดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้บริษัทฯ ยังจัดให้มีรายการตรวจเพิ่มเติมตามความเสี่ยงของกลุ่มอายุ โดยเพิ่มการตรวจมะเร็งต่อมลูกหมาก ตรวจมะเร็งเรื้อรัง และ ตรวจมะเร็งทางเดินอาหาร ในโปรแกรมการตรวจสุขภาพพนักงาน เพื่อให้ครอบคลุมโรคที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ชีวิตประจำวัน และเพื่อให้พนักงานเฝ้าระวังสุขภาพตนเองต่อเนื่อง
- มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน การตรวจสอบติดตามสอดคล้องตามมาตรฐานสากล และกำหนดเกณฑ์/แนวทางปฏิบัติล่วงหน้าสำหรับผู้ที่มีความเสี่ยง ผู้ที่มีผลการตรวจสุขภาพผิดปกติทั้งระดับเล็กน้อย ปานกลาง และสูง



- จัดมาตรการด้านอาชีวอนามัยให้กับผู้รับเหมา เช่น จัดเตรียมพื้นที่ปฏิบัติงาน ขั้นตอน อุปกรณ์ป้องกันและส่งเสริมให้ความรู้
- จัดให้มีการฝึกซ้อมเหตุฉุกเฉินทางการแพทย์เพื่อให้ทีมช่วยเหลือของบริษัท และทีมช่วยเหลือของโรงพยาบาลในสัญญาได้มีการฝึกซ้อมและทำความเข้าใจบทบาทหน้าที่เกิดความคล่องตัวในการประสานงานร่วมกัน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- จัดจ้างแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านอาชีวอนามัยในการประเมินและปรับปรุงโปรแกรมการตรวจสุขภาพทั่วไปและการตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงให้กับพนักงานบริษัท

ในส่วนของผู้รับเหมา บริษัท กำหนดให้บริษัทผู้รับเหมาจัดให้มีการตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงให้กับผู้รับเหมาทุกคน รวมถึงติดตามผลวิเคราะห์ผลตรวจสุขภาพและให้คำปรึกษา หากพบว่าพนักงานมีผลตรวจสุขภาพผิดปกติจะต้องเข้าพบแพทย์และรับคำแนะนำในการดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่อง หลังจากดำเนินการตรวจเสร็จแล้วให้ส่งผลการตรวจสุขภาพให้กับหัวหน้างานบางส่วนและตัวแทนส่วนความปลอดภัย

การมีส่วนร่วม การปรึกษา และการสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานในประเด็นอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Disclosure 403-4)

บริษัท แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานขึ้นตามกฎหมายเพื่อเป็นเวทีทำงานร่วมกันระหว่างตัวแทนฝ่ายบริหารและตัวแทนฝ่ายลูกจ้าง ให้สถานประกอบการมีการทำงานตามหลักความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี และมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คณะทำงาน ประกอบด้วยผู้แทนจากพนักงานระดับปฏิบัติการไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของคณะกรรมการทั้งหมด โดยผู้แทนพนักงานระดับปฏิบัติการมาจากการเลือกตั้งแยกตามสายงาน เพื่อให้มีผู้แทนพนักงานจากทุกสายงาน กำหนดให้มีการประชุมอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง เพื่อเป็นเวทีในการแจ้งข่าวสาร และรับข้อมูลจากผู้แทนพนักงานแต่ละสายงาน

พร้อมติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานและแผนการดำเนินงานในอนาคต รวมถึงมีการทบทวนผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยโดยผู้บริหารระดับสูงอย่างต่อเนื่อง

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

- กิจกรรม SHEE Excellence Day ได้แก่ การจัดทำสื่อ นิทรรศการด้านความปลอดภัย, และเกมส์ตอบคำถามด้านความปลอดภัย
- การสร้างจิตสำนึกและให้ความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ การสื่อสารผ่านทาง Outlook ป้ายประกาศ เสียงตามสาย (Safety Radio Channel) ทั้งในรูปแบบของข่าวสารความรู้ ป้ายเตือนกระตุ้นความคิดเช่น การส่งเสริมให้พนักงานสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล และเกมส์ต่างๆ
- กิจกรรม Life-Saving Rules Promotion เป็นการระดมความคิดเห็นของตัวแทนพนักงาน จากคณะกรรมการความปลอดภัย โดยการนำกฎการช่วยชีวิตของ IOGP มาสื่อสารผ่านตัวแทนคณะกรรมการความปลอดภัย ออกมาในรูปแบบให้เข้าใจง่ายขึ้น และยังมีการตอบคำถามเพื่อลุ้นรับของรางวัลให้กับพนักงานที่สนใจอยากร่วมกิจกรรมอีกด้วย มีการสื่อสารในรูปแบบออนไลน์เพื่อปรับให้เข้ากับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19





การอบรมพนักงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Disclosure 403-5)

บริษัทฯ จัดให้มีการอบรมด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัยให้กับพนักงานและผู้รับเหมาทุกคนก่อนเริ่มทำงาน อีกทั้งได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการขึ้น การฝึกอบรมด้านอาชีวอนามัยความปลอดภัยป้องกัน และระงับอัคคีภัยที่จำเป็นสำหรับพนักงานและผู้รับเหมา ให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน หรือตรงตามประเภทของงานที่ต้องปฏิบัติ หรือกิจกรรมที่มีความเสี่ยง โดยบริษัทฯ จัดทำแผนการฝึกอบรม การดำเนินการตามแผน ประเมินผล ตลอดจนบันทึกและจัดเก็บบันทึกประวัติการฝึกอบรม ทั้งนี้เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และความเข้าใจในสิ่งที่อาจเป็นอันตรายและก่อให้เกิดอุบัติเหตุ วิธีการป้องกัน และควบคุมอันตรายในขณะปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ด้วยความปลอดภัย บริษัทฯ ได้พัฒนาระบบการอบรมและออกบัตร อนุญาตเข้าออกพื้นที่สำหรับผู้รับเหมาให้มีความสะดวกและทันสมัยมากขึ้น ผ่านระบบ Express Safety Pass ระบบนี้ช่วยให้กระบวนการทำบัตรมีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้น สามารถบันทึกข้อมูลผู้รับเหมาที่จะเข้าพื้นที่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการส่งเอกสารต่างๆ และการดูวิดีโอความปลอดภัยผ่านช่องทางออนไลน์

การส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Disclosure 403-6)

บริษัทฯ ให้บริการและสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานในการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ สำหรับกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

- ให้บริการตรวจรักษาเบื้องต้น การรักษาพยาบาลเบื้องต้น และการรักษาในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ที่ห้องแพทย์ของบริษัทฯ โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่พยาบาลประจำและมีแพทย์ประจำทุกวันทำการ ให้กับพนักงานและผู้รับเหมามาใช้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
- ให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี และฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ให้กับพนักงานบริษัทฯ

บริษัทฯ จัดโครงการส่งเสริมสุขภาพพนักงาน ด้วยวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันการเกิดโรคไม่ติดต่อ (NCDs) ซึ่งเป็นโรคที่เกิดจากพฤติกรรมเป็นส่วนใหญ่ โดยแบ่งลักษณะกิจกรรมออกเป็นการดูแลใน 3 ด้าน ดังนี้

- ด้านการออกกำลังกาย สร้างภารกิจเกี่ยวกับการเคลื่อนไหวร่างกายในแต่ละเดือนโดยเริ่มจากกิจกรรมที่ทุกคนทำเป็นประจำ และเพิ่มความท้าทายมากขึ้นด้วยกิจกรรมเสริม เช่น จากการสะสมก้าวจากการเดิน การวิ่ง การออกกำลังกายที่เน้นการเสริมความแข็งแรงของหัวใจและปอด (Cardio Exercise) รูปแบบต่างๆ เป็นต้น
- ด้านอาหาร การกำหนดภารกิจทานอาหารที่มีวิตามินตามสื่อประชาสัมพันธ์รายสัปดาห์ และปรับตามสถานการณ์ในแต่ละเดือน เช่น เปลี่ยนให้เป็นคนที่ “ดี” พอ เพื่อให้เห็นค่าวิตามินดี, พักหวานมาทานผักผลไม้สด เป็นต้น
- ด้านการเสริมสร้างนิสัยรักสุขภาพแบบยั่งยืน ด้วยการสร้างภารกิจเปลี่ยนนิสัยการใช้ชีวิตในแต่ละวัน เช่น เดินขึ้นสะพานไดสเกอร์, ชีวต่อน้อยๆ ชาติหน้า หรือนโยบายคนไทยไม่ติดหวาน เป็นต้น

เพราะบริษัทเชื่อว่าการสร้างเสริมสุขภาพที่ดีขึ้นไม่สามารถเกิดขึ้นได้เพียงการดูแลเฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง บริษัทฯ จึงพยายามสอดแทรกพฤติกรรมสุขภาพดีในทุกกิจกรรมประจำวันของพนักงาน



ผลการดำเนินงาน

จากการบริหารงานด้านความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานทั้งพนักงานและผู้รับเหมา บริษัทฯ มีการติดตามวัดผลผ่านตัวชี้วัดได้แก่ อัตราการบาดเจ็บจากการทำงาน (Injury Frequency Rate: IFR) อัตราความสาหัสของการบาดเจ็บ (Injury Severity Rate: ISR) อัตราการบาดเจ็บรวม (Total Recordable Injury Rate: TRIR) และ High-consequence work-related injuries rate ของพนักงานและผู้รับเหมา ซึ่งผลการดำเนินงานพบว่า

- อัตราการบาดเจ็บ (IFR) จากการทำงานของพนักงานทั้งหมด เท่ากับ ศูนย์ครึ่ง
- อัตราการบาดเจ็บรวมของพนักงาน เท่ากับ ศูนย์

อัตราการเกิดอุบัติเหตุ	2562		2563		2564	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
อัตราการบาดเจ็บ (IFR) จากการทำงาน ของพนักงาน	0	0	0	0	0	0
อัตราความสาหัสของการบาดเจ็บ (ISR) ของพนักงาน	0	0	0	0	0	0
อัตราการบาดเจ็บรวม (TRIR) ของพนักงาน	0	0	0.60	0	0	0
High-consequence work-related injuries rate* ของพนักงาน	0	0	0	0	0	0

* High-consequence work-related injuries rate อุบัติเหตุเนื่องมาจากการทำงานที่ทำให้ไม่สามารถกลับมาทำหน้าที่เดิมได้ภายใน 6 เดือน

- High-consequence work-related injuries rate ของพนักงาน เท่ากับศูนย์ สำหรับ การบริหารงานด้านความปลอดภัยของ ผู้รับเหมา บริษัทฯ มีผลการดำเนินงานผ่านตัวชี้วัด ได้แก่ จำนวนอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน (Loss-time Injury Frequency) ลดลง แต่เนื่องจากในปีนั้นจำนวนชั่วโมงการทำงานทั้งของพนักงานและผู้รับเหมาลดลงอย่างมาก จากผลกระทบต่อเนื่องของสถานการณ์โควิด-19 ทำให้เมื่อคำนวณอัตราความถี่ของการบาดเจ็บ (Loss-time Injury Frequency Rate: LTIFR) ของพนักงานและผู้รับเหมา จึงอัตราที่สูงขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2563 สำหรับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นบริษัทได้ดำเนินการสอบสวนสาเหตุและนำบทเรียนจากข้อบกพร่องมาปรับปรุงการทำงานและการควบคุมการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ กำหนดแผนการปรับปรุงในระยะสั้นและยาว และจัดให้มีการติดตามการแก้ไขให้แล้วเสร็จพร้อมสื่อสารแก่ผู้เกี่ยวข้อง ควบคู่ไปกับการดำเนินกิจกรรมด้านความปลอดภัยส่วนบุคคล (Personal Safety) เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมความปลอดภัยอย่างยั่งยืน

อัตราการเกิดอุบัติเหตุ	2562		2563		2564	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
อัตราการบาดเจ็บ (IFR) จากการทำงาน ของผู้รับเหมา	0.42	0	0.34	0	0.45	0
อัตราความสาหัสของการบาดเจ็บ (ISR) ของผู้รับเหมา	1.27	0	1.34	0	2.30	0
อัตราการบาดเจ็บรวม (TRIR) ของผู้รับเหมา	1.06	0	0.34	0.54	1.79	0
High-consequence work-related injuries rate* ของผู้รับเหมา	0	0	0	0	0	0

* High-consequence work-related injuries rate อุบัติเหตุเนื่องมาจากการทำงานที่ทำให้ไม่สามารถกลับมาทำหน้าที่เดิมได้ หรือไม่สามารถทำให้ร่างกายฟื้นฟูกลับมาอยู่ในสภาพเหมือนเดิมก่อนที่จะเกิดอุบัติเหตุได้ภายใน 6 เดือนหลังจากเกิดอุบัติเหตุ

การดำเนินงานด้านความปลอดภัยในกระบวนการผลิต

บริษัทได้ดำเนินงานตามระบบบริหารความปลอดภัยในกระบวนการผลิต (Process Safety Management: PSM) และจัดให้มีคณะทำงาน PSM Governance Committee (PSM GC) โดยมีแผนงานต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2558 และกำหนดให้ “3E” เป็นค่านิยมความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่ง 3E หมายถึง





โครงการที่ดำเนินการทำต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2558 ถึงปัจจุบัน ได้แก่

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

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

ในปี 2564 ทางบริษัทได้ริเริ่มโครงการใหม่ตามระบบ Process Safety Management (PSM) 2 เรื่อง โดยจัดให้มีการอบรมให้กับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อวางระบบและดำเนินการต่อเนื่องในปี 2564 ได้แก่

- ความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ (Mechanical Integrity; MI) เป็นการตรวจสอบว่าอุปกรณ์ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการควบคุมอันตรายที่อาจเกิดขึ้นตลอดอายุการใช้งานของอุปกรณ์นั้นๆ รวมถึงมีการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือตามวัตถุประสงค์ที่ออกแบบไว้ และมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ
- การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Assurance; QA) เป็นการตรวจสอบเพื่อยืนยันว่าอุปกรณ์ เครื่องจักรต่างๆ ในกระบวนการผลิตได้ถูกติดตั้งตรงตามการออกแบบและมีความพร้อมใช้งาน

และภายในปี 2565 บริษัทฯมีแผนดำเนินงานระบบ PSM ให้ครบ 14 elements ได้แก่

- ดำเนินการพัฒนาระบบความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ (Mechanical Integrity; MI) และตรวจสอบคุณภาพ (Quality Assurance; QA)
- พัฒนาระบบความปลอดภัยในกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงาน

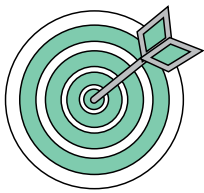
ในปี 2564 บริษัทสามารถดำเนินงานด้านความปลอดภัยบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีเหตุการณ์รั่วไหลของสารไวไฟจากภาชนะบรรจุหลักหรือกระบวนการผลิตที่ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรง (Tier 1 และ 2) ตามข้อกำหนด API 754 เท่ากับ ศูนย์

การบริหารความสัมพันธ์และความรับผิดชอบต่อลูกค้า

ความสำคัญ

บริษัทฯ มีการบริหารความสัมพันธ์ทั้งในเชิงรุกและเชิงรับกับลูกค้ากลุ่มต่างๆ ตามกลยุทธ์ในการพัฒนาการดำเนินธุรกิจการตลาด ที่มุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (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 เทคโนโลยีทางด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการในสถานีบริการน้ำมันบางจาก ที่เป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดี ตามแนวคิด **“Your Greenovative Destination”** โดยใช้มาตรฐานสากลที่เรียกว่า Net Promoter Score (NPS) ที่วัดความผูกพันผ่านการบอกต่อของลูกค้า ร่วมกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) โดยบริษัทจะนำข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภคเข้ามาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง

การดำเนินงานที่สำคัญ ปี 2564

1. การพัฒนาการสื่อสารสองทิศทางระหว่างลูกค้า และบริษัทฯ

ผู้บริโภค

- ช่องทางการติดต่อลูกค้า มีหลากหลายช่องทางทั้งทางโทรศัพท์ และสื่อทางออนไลน์ ได้แก่
 -  Call center 1651
 -  Line Official
 -  Facebook
 -  Line@
 -  Email
 -  Live Chat
 -  Website
 -  Bangchak Mobile Application
- เพิ่มประสิทธิภาพระบบจัดเก็บข้อมูลและประมวลผล สำหรับรองรับลูกค้าทุกช่องทางการติดต่อ
- กรณีคู่สายเต็ม และหลังเวลาทำการ มีระบบ Call Back เพื่อให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ
- ค้นหาข้อมูลของลูกค้ากล่าวถึงองค์กร ผ่านทาง Pantip และ Facebook Bangchak

การประเมินความพึงพอใจ

- ระบบ Mobile Survey ประเมินความพึงพอใจของสมาชิกบัตรบางจาก หลังการเข้ามาใช้บริการในสถานีบริการ ทั้งการเติมน้ำมัน และธุรกิจ Non-Oil ทำให้สามารถรับทราบข้อมูลความพึงพอใจ และสิ่งที่ต้องปรับปรุง หลังการใช้บริการได้ทันที
- พัฒนาระบบโทรศัพท์สามารถโอนสาย เพื่อให้ประเมินความพึงพอใจหลังจากให้บริการเสร็จสิ้น
- ประเมินความพึงพอใจผู้บริโภคที่ใช้บริการ โดยองค์กรภายนอก
- ทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน ข้อสอบถาม คำชมเชย ข้อมูลเกี่ยวกับส่งเสริมการขาย และคำแนะนำบริการ เป็นประจำทุกเดือน ส่งไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการ
- การวิจัยทางการตลาดประจำปี
- การจัดทำ Focus Group กับกลุ่มผู้ประกอบการเพื่ออัปเดตข้อมูลทางการตลาด, สอบถามความต้องการและแก้ไขปัญหาร่วมกัน
- บันทึกคำชมเชยของลูกค้า เพื่อให้รางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดีเป็นขวัญและกำลังใจต่อผู้ปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ช่องทางติดต่อ



Call Center 1651
ร้อยละ 92



Mobile Application
ร้อยละ 6



เว็บไซต์
ร้อยละ 1



สื่อสังคมออนไลน์หลัก
และกระทู้ต่างๆ
ร้อยละ 1

คิดเป็น%
แบ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ



การให้บริการ
ร้อยละ 80

สินค้า, โปรโมชั่น,
อุปกรณ์
ร้อยละ 18

อื่นๆ
ร้อยละ 2

ผลลัพธ์

ความพึงพอใจต่อการตอบสนอง
ต่อข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ
(เป้าหมาย 90%)

ประเมินการกลับมาใช้บริการ
(เป้าหมาย 95%)

2560

90%

96%

2561

91%

96%

2562

90%

95%

2563

91%

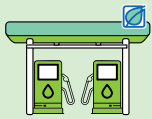
95%

2564

93%

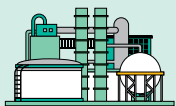
95%

ไม่มีการละเมิดกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทางการตลาดอย่างมีนัยสำคัญ (Disclosure 417-3)



ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน และร้านอินทนิล

- พัฒนาระบบการสั่งซื้อน้ำมันผ่านศูนย์บริการลูกค้า (Call Center) ลูกค้ากลุ่มผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน สามารถสั่งซื้อน้ำมันได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยสั่งซื้อผ่านช่องทาง Web ordering, Mobile Application, ระบบ IVR
- กรณีคู่สายเต็ม มีระบบ Call Back เพื่อให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ
- พัฒนาระบบโทรศัพท์สามารถโอนสาย เพื่อให้ประเมินความพึงพอใจหลังจากให้บริการเสร็จสิ้น
- สร้าง Line Group สำหรับผู้ประกอบการในการติดต่อสื่อสารแบบสองทางให้กับลูกค้า
- พัฒนาระบบวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินงานของสถานีบริการ ผ่านระบบ E-Report ต่างๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการและ MR สามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญในการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว
- พัฒนาระบบสั่งซื้อวัตถุดิบที่ใช้ในร้านอินทนิลผ่านช่องทาง Point of sale โดยคำสั่งซื้อส่งตรงไป ยังคลังสินค้า ซึ่งครอบคลุมผลิตภัณฑ์ให้มากขึ้น เช่นสินค้าเบเกอรี่ และสินค้าแช่แข็ง



ลูกค้าอุตสาหกรรม

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

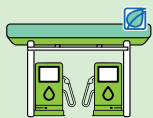
2. การพัฒนาระบบและเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนความสัมพันธ์

ผู้บริโภค

- พัฒนาระบบเพื่อให้สามารถรองรับกลุ่มลูกค้ารายใหม่ที่มีการทำ CRM ให้ได้รับสิทธิพิเศษจากการเติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันบางจาก
 - แยกเป็น Segmentation เช่น กลุ่มลูกค้ารถบรรทุก, กลุ่ม Food Rider
 - การสนับสนุนให้กลับมาซื้อซ้ำ เช่น Re-Active, Re-Churn, Return Volume, Reactive กลุ่มธุรกิจเสริม
- สามารถบริจาคคะแนนได้ด้วยตนเอง ผ่าน Mobile Application เมนูตะกร้าบุญได้ทุกเวลา
- การเตรียมความพร้อมสำหรับพรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

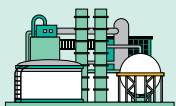
พัฒนาระบบ เพื่อรองรับวิถีชีวิตแบบใหม่ (new normal) ดังนี้

- สามารถสะสมคะแนนได้ เพียงบอกเบอร์โทรศัพท์มือถือ ลดการสัมผัสผ่านบัตรสมาชิก
- การชำระเงินค่าน้ำมันผ่าน QR CODE
- ระบบเครื่องรูดบัตรไร้สาย พนักงานจะถือเครื่องรูดบัตรมาที่รถลูกค้า สามารถรูดบัตรเครดิตได้ด้วยตนเอง
- สามารถเติมน้ำมัน โดยไม่ต้องลงกระบอก เพียงทำการเลือกชนิดน้ำมันที่ต้องการเติมผ่าน Line Official



ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน และร้านอินกนิล

- พัฒนาระบบ CRM ทางโทรศัพท์ จัดเก็บข้อมูลการติดต่อ เมื่อลูกค้าติดต่อในครั้งถัดไป พนักงานสามารถทราบข้อมูลประวัติการติดต่อของลูกค้าทันที
- พัฒนาระบบโทรศัพท์ ที่สามารถทำให้พนักงาน Call Center ปฏิบัติงาน Work From Home เพื่อลดความเสี่ยงจากการติดเชื้อ COVID-19 ไม่กระทบต่ออัตราค่าจ้างคนที่ให้บริการ
- เพิ่มหลักสูตรระบบ E-Training สำหรับผู้ประกอบการและพนักงานให้บริการให้ครอบคลุมมากขึ้น โดยสามารถเข้าถึงการอบรมและพัฒนางานบริการได้ทุกที่ทุกเวลา
- พัฒนาระบบ E-Report เพื่อให้ผู้ประกอบการและ MR สามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญในการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว
- พัฒนาระบบสั่งซื้อวัตถุดิบที่ใช้ในร้านอินกนิลผ่านช่องทาง Point of sale โดยคำสั่งซื้อส่งตรงไปยังคลังสินค้า ซึ่งครอบคลุมผลิตภัณฑ์ให้มากขึ้น เช่น สินค้าเบเกอรี่ และสินค้าแช่แข็ง
- พัฒนาระบบชำระเงิน เชื่อมต่อกับ Service Provider ในอินทนิล ได้แก่ True Money Wallet, Dolphin Wallet, ShopeePay Wallet, Rabbit Linepay เพื่อเพิ่มช่องทางการรับชำระเงินที่หลากหลาย และร่วมกิจกรรมส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่อง



ลูกค้าอุตสาหกรรม

- ใช้ระบบ E-Tax invoice เพื่ออำนวยความสะดวกกับลูกค้าในการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบ Online
- เพิ่มคลังน้ำมันในการจ่ายน้ำมันให้ครอบคลุมพื้นที่มากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสามารถจัดส่งได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
- ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลน้ำมันหล่อลื่นชนิดต่าง ๆ ให้สามารถเข้ามาตรวจสอบผลิตภัณฑ์น้ำมันหล่อลื่นที่เหมาะสมใน www.bangchaklubricants.com

3. การจัดการความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้าปัจจุบัน และเพิ่มลูกค้าใหม่



ผู้บริโภค

ยังคงได้รับสิทธิประโยชน์หลัก อย่างต่อเนื่อง ได้แก่

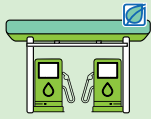
- สมาชิกบัตรบางจากรายใหม่ ได้รับ 100 คะแนนพิเศษจากการจากการลงทะเบียนบัตรสมาชิก
- สิทธิประโยชน์ ขึ้นเท่าใดคืนเท่านั้น ในวันที่น้ำมันปรับราคาขึ้น สมาชิกจะได้รับส่วนต่างของราคาน้ำมันที่เพิ่มขึ้น คืนเป็นคะแนนสะสม
- เพื่อการแข่งขัน จึงจัดคะแนนคูณสอง เมื่อเติมน้ำมันดีเซลทุกชนิด ให้กับสมาชิกบัตรบางจาก
- สิทธิพิเศษในวันเกิด รับคะแนนพิเศษ 50 คะแนน เพื่อนำไปใช้แลกรับส่วนลดพิเศษ ที่ร้านอินทนิล หรือ ศูนย์บริการรถยนต์ Furio Care

สิทธิพิเศษลูกค้าบัตรสมาชิกบางจาก เพื่อรองรับวิถีชีวิตแบบใหม่ (new normal) ดังนี้

- แลก 1,000คะแนน เป็นประกันภัย กรุงเทพฯ COVID-19
- แลก 350คะแนน เป็นกรมธรรม์คุ้มครองการพั่วคขึ้น COVID-19
- แลกเพียง 1 คะแนน รับส่วนลด 57% ในการซื้อชุดตรวจ COVID-19 หรือ รับส่วนลด 53% สำหรับการเข้าตรวจหาเชื้อ COVID-19
- ใช้คะแนนแลกรับฟ้าทะลายโจร, หน้ากากผ้า, เจลแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือ
- การเล่นเกมส์ผ่านช่องทาง Facebook และ Line Official
- รายการส่งเสริมการขาย “ธรรมดาเที่ยวดีมีคืน” เติมน้ำมัน 500 บาท รับคะแนนสะสม 50 บาท
- สามารถสั่งเครื่องดื่มอินทนิลผ่านทาง Grab, Lineman, Foodpanda เพื่อลดความเสี่ยงในการติด COVID-19 จากการเดินทาง และยังได้รับส่วนลดพิเศษ
- รายการส่งเสริมการขายใช้ 15 คะแนน บวกเงิน 15 บาท ซื้อเครื่องดื่มอินทนิล
- สถานีบริการน้ำมันจำหน่ายเจลแอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือ ขนาดแกลลอน 5 ลิตร
- นำสลิปที่สะสมคะแนน หรือแลกคะแนน มาเป็นส่วนลดอินทนิล 10 บาท

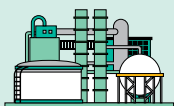
สิทธิประโยชน์ที่มอบเพิ่มเติม

- ขยายฐานลูกค้าโดยเพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้ถือบัตรสมาชิก SCG, AIS Serenade, The1Card ให้ได้รับส่วนลดทันทีจากการเติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันบางจาก
- สามารถโอนแลกคะแนน
 - ระหว่างคะแนนบางจาก กับ AIS Point ได้
 - ระหว่างคะแนนบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรี มาเป็นคะแนนบัตรสมาชิกบางจากได้
 - สมาชิกบัตรบางจาก สามารถโอนคะแนนให้กันได้
- จัดทำโปรโมชั่นร่วมกับบัตรเครดิตธนาคารต่างๆ
- โปรโมชั่นต่างๆ ที่จัดทำร่วมกับเครื่องดื่มอินทนิล



ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน

- ส่งมอบผลิตภัณฑ์คุณภาพสูงอย่างต่อเนื่อง เช่น Hi Premium Diesel S และ E20S EVO รวมไปถึงพัฒนาน้ำมันลดฝุ่น ช่วยลดมลภาวะจากฝุ่น PM 2.5 เพื่อร่วมป้องกันปัญหาจากสถานการณ์ฝุ่นละอองขนาดเล็ก หรือ PM 2.5
- นำระบบการสื่อสารแบบ Online มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อกับลูกค้ามากขึ้น
- พัฒนา Program Bonding สนับสนุนการลงทุนของผู้ประกอบการให้สถานีบริการที่มีศักยภาพและความพร้อม มีธุรกิจและบริการเสริมที่ครบถ้วน ทั้งการเพิ่มผลิตภัณฑ์ และการปรับปรุงสถานีบริการน้ำมัน
- ป้องกันและบรรเทาสถานการณ์ COVID-19 กับผู้ประกอบการ และพนักงานบริการ ด้วยการสนับสนุนการฉีดวัคซีน รวมไปถึงจัดส่งกล่องความห่วงใย ที่ประกอบไปด้วยอุปกรณ์ป้องกัน COVID-19 เช่นเจลแอลกอฮอล์ ที่วัดอุณหภูมิ และออกซิเจน เป็นต้น
- สร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคผ่านมาตรฐานความปลอดภัยภายในสถานีบริการน้ำมัน 7safe
- ขยายสถานีบริการที่รองรับระบบ Digital Payment ใช้สำหรับการชำระเงิน
- พัฒนาระบบแลกคะแนน เพื่อขยายฐานลูกค้า อาทิเช่น ร่วมกับ AIS แลกเปลี่ยนคะแนน “ยิ่งโอน ยิ่งได้”, ร่วมกับ บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา โครงการ “โอนกันได้ แลกง่ายขึ้น” เพื่อมอบสิทธิพิเศษให้กับสมาชิกบัตรบางจากโอนคะแนนจากบัตรกรุงศรี เป็น คะแนนสมาชิกบางจาก เป็นต้น
- ขยายตลาด Online เพื่อเพิ่มยอดขายให้กับผู้ประกอบการร้านค้าออนไลน์ เพิ่มความร่วมมือกับพาร์เนอร์ใหม่ๆ เช่น True Food, Shopee Food และ Air Asia Food และจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายผ่าน Food Delivery Partners และพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบ TO GO
- พัฒนาเมนูเครื่องดื่มและเบเกอรี่ใหม่ที่โดนใจผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง
- ขยายบริการส่งพัสดุกับ Kerry Express ภายในร้านอินทนิล
- เข้าร่วมการรับชำระโครงการยิ่งใช้ยิ่งได้ กับภาครัฐในมาตรการเยียวยา COVID-19 เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ผ่านการใช้จ่ายค่าสินค้าหรือบริการ ค่าอาหาร เครื่องดื่มในร้านอินทนิล
- เริ่มทดลองใช้สกุลเงินดิจิทัลในการรับชำระสินค้าและบริการร้านอินทนิล
- พัฒนา อินทนิล Mobile Application ให้ลูกค้าสามารถเลือกมารับสินค้าที่สาขา และซื้อแพคเกจรายเดือน (Subscription)



ลูกค้าอุตสาหกรรม

- ให้ความรู้ด้านต่างๆ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์/การอบรมแผนฉุกเฉิน/การบริการหลังการขาย/สนับสนุนอุปกรณ์/ตรวจเช็คระยะอุปกรณ์ ดูแลรักษาเครื่องจักร
- ให้บริการ Total Solution นอกจากการขายผลิตภัณฑ์ มีการเพิ่มการดูแลอุปกรณ์ให้ลูกค้า รวมถึงประกันคุณภาพ
- มีการเข้าพบ และร่วมประชุมกับกลุ่มลูกค้ารายใหญ่ทุกเดือน เพื่อร่วมกันสร้างเครื่องมือสนับสนุนการขายและขยายเครือข่ายการค้า

เนื่องจาก สถานการณ์โรคระบาดโควิดต่อเนื่อง เป็นปีที่ 2 ทางบริษัท บางจากฯ ได้ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อรองรับสถานการณ์ ดังกล่าว ดังนี้



1

พัฒนาระบบ Call Center เพื่อรองรับการติดต่อทุกช่องทางจากผู้บริโภค และผู้ประกอบการทั้งด้านการสั่งซื้อน้ำมัน, การสั่งวัตถุดิบของร้านอินทนิล โดยที่พนักงาน Call Center สามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้, สามารถโอนสายเพื่อประเมินความพึงพอใจได้



2

พัฒนาระบบ เพื่อรองรับวิถีชีวิตแบบใหม่ (new normal) ได้แก่ การสะสมคะแนนด้วยเบอร์โทรศัพท์มือถือ, การชำระเงินด้วยการสแกน QR CODE, ระบบเครื่องรูดบัตรไร้สาย, การสั่งเติมน้ำมันโดยไม่ต้องลดกระจก



3

ปรับเปลี่ยนโปรโมชั่น และสิทธิพิเศษต่างๆ ได้แก่

- 3.1. แลกคะแนนจากบัตรสมาชิก เป็นกรมธรรม์ประกันภัยโควิด, กรมธรรม์คุ้มครองการแพ้วัดขึ้นโควิด 19, แลกเป็นส่วนลด
- 3.2. การเล่นเกมผ่านช่องทาง Facebook และ Line Official
- 3.3. สินค้าส่งเสริมการขาย เพื่อช่วยเหลือเกษตรกร เช่น แจกลำไย, มังคุด, ไข่ไก่
- 3.4. สามารถส่งเครื่องดื่มอินทนิลผ่านทาง Grab, Lineman, Foodpanda ได้ ลดความเสี่ยงในการติดโควิดจากการเดินทาง และยังได้รับส่วนลดพิเศษ
- 3.5. สถานีบริการจำหน่ายเจลแอลกอฮอล์ทำความสะอาดมือ แบบแกลลอน 5 ลิตร
- 3.6. จับมือพันธมิตร 11 แบรินต์ตั้ง เปิดให้บริการอาหาร, เครื่องดื่ม และสินค้าอื่นๆ บางจาก Food Truck 15 สาขา



การดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการด้านสิทธิมนุษยชน ในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นระบบ โดยประกอบธุรกิจบนพื้นฐานความเคารพในสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึง กลุ่มผู้มีอัตลักษณ์ทางเพศหลากหลาย (LGBTQ+) และยอมรับในความแตกต่างด้านความคิด ตลอดจนความเสมอภาคทางสังคมอื่นๆ อาทิ ศาสนา สีผิว เชื้อชาติ เพื่อนำมาปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงความมุ่งมั่นในการป้องกันความเสี่ยงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจที่เคารพต่อสิทธิมนุษยชน ดังนั้น บริษัทฯ จึงมี นโยบายความรับผิดชอบทางธุรกิจต่อการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยยึดมั่นต่อหลักการขององค์กรสากลด้านสิทธิมนุษยชนอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้รวมถึงข้อตกลงโลก (United Nations Global Compact : UNGC) ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights: UDHR) หลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชนแห่งสหประชาชาติ

(United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights: UNGP) และหลักการแห่งการเสริมสร้างศักยภาพและพลังของผู้หญิง (Women's Empowerment Principles; WEPs) เป็นกรอบการดำเนินงานโดยกำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับยึดถือปฏิบัติ

การนำหลักเสริมสร้างศักยภาพสตรี (WEPs) มาปรับใช้เป็นแนวปฏิบัติด้านความเท่าเทียมทางเพศ ภายใต้แนวคิด “แหล่งพลังงานที่หลากหลายสร้างความมั่นคงด้านพลังงาน เหมือนกับความหลากหลายและความเท่าเทียมย่อมเสริมแกร่งให้แก่องค์กรเช่นกัน” ที่กลุ่มบางจากฯ เราตระหนักถึงความสำคัญของความเท่าเทียมทางเพศ และสร้างสถานที่ทำงานที่ทุกคนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง” เพื่อแสดงเจตจำนงในการผลักดัน และส่งเสริมประเด็นนี้ และบริษัทฯ ลงนามยอมรับในหลักการของ WEPs

(<https://www.bangchak.co.th/storage/document/sustainability/2021/women-empowerment-principles.pdf>)

รางวัลด้านการส่งเสริมและมีส่วนร่วมในด้านสิทธิมนุษยชนองค์กร ปี 2564 บริษัทฯ ได้รับ 2 รางวัล จาก UN Women 2021 Thailand Women's Empowerment Principles Awards (WEP2) 2 สาขาดังนี้



- รางวัลรองชนะเลิศอันดับ 1 ในสาขาสถานที่ทำงานที่มีความเท่าเทียมทางเพศ : 1st Runner Up in the Gender inclusive and workplace Category
- รางวัลชมเชย ในสาขากการส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศผ่านกิจกรรมชุมชนและอุตสาหกรรม : Honorable mention Community Engagement and partnerships

ซึ่งเผยแพร่บน <https://www.weps.org/company/bangchak-corporation-plc>

ขั้นตอนการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

กระบวนการ

Policy Commitment	Human Rights Impact Self Assessment	Access to Remedy	Human Rights Due Diligence	Performance Tracking & Reporting
- จัดทำนโยบายความรับผิดชอบทางธุรกิจต่อการเคารพสิทธิมนุษยชน* เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติให้แก่คณะกรรมการผู้บริหาร และพนักงาน - ประกาศนโยบาย* หมายเหตุ : *จัดทำตามแนวปฏิบัติ - UNGC - ISO26000 - UDHR - UNGP - WEPS - ประกาศผ่าน - ทบทวนทุกปี - BCP Website	- ประเมินผลกระทบในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชน - ทบทวนกระบวนการเพื่อปรับปรุงและลดโอกาสในการละเมิดให้น้อยที่สุด หมายเหตุ : • ทบทวนทุกปี	- กำหนดกลไกเยียวยาเมื่อเกิดผลกระทบเชิงลบด้านสิทธิมนุษยชน - ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียในกรณีที่ต้องการการเยียวยา หมายเหตุ : • ทำการประเมินทุกปี	ตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน	- ติดตามผลการดำเนินงาน - รายงานต่อผู้บริหารและเปิดเผยต่อผู้มีส่วนได้เสีย หมายเหตุ : • เผยแพร่ผ่าน BCP Website

การดำเนินงานปี 2564

- บริษัท ได้มีการปรับปรุงและประกาศนโยบายความรับผิดชอบต่อทางธุรกิจต่อการเคารพสิทธิมนุษยชน โดยนำหลักการเสริมสร้างศักยภาพสตรี (WEPS) เข้ามาปรับใช้เพิ่มเติม
 - การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง เป็นประจำทุกปี บริษัท จะต้องดำเนินการตรวจสอบประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน ตามแนวทางของคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ ครอบคลุมความเสี่ยงหลัก 8 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการก่อสร้างสถานประกอบการและการขยายสถานประกอบการ ลูกจ้าง ผู้รับเหมา ชุมชนและสังคมโดยรอบพื้นที่ปฏิบัติการ ลูกค้าและผู้บริโภค องค์กรอื่นที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ การใช้แรงงานข้ามชาติ การจ้างงานผู้ที่มีอัตลักษณ์ทางเพศหลากหลาย (LGBTQ+) และลูกจ้างชั่วคราว ครอบคลุมกลุ่มเสี่ยง (ผู้หญิง เด็ก คนพื้นเมือง และคนพิการ) ที่เกี่ยวข้องภายในองค์กรครอบคลุมธุรกิจโรงงานและการค้าน้ำมัน ธุรกิจการตลาด และคู่ค้า สำหรับคู่ค้าและผู้รับจ้าง บริษัท ใช้เครื่องมือการประเมินจรรยาบรรณคู่ค้าเพื่อพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (Supplier Code of Conduct: หมวดการปฏิบัติด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน
 - การทบทวนกระบวนการและมาตรการบรรเทาผลกระทบ
 - ทบทวนมาตรการรับร้องเรียนและแจ้งเบาะแส
- รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

กลุ่มพนักงาน

1. ความเท่าเทียมในกระบวนการสรรหา การจ้างงาน ค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
2. ความเท่าเทียมในการได้รับการปฏิบัติในสถานที่ทำงาน (เช่น คำพูด ท่าทาง) ต่อทุกเพศ วัย ศาสนา และการศึกษา ฯลฯ
3. ความเท่าเทียมในสิทธิพนักงาน และสวัสดิการพื้นฐาน
4. ความเท่าเทียมในการได้รับการอบรมเสริมทักษะ รวมถึงความรู้ความเข้าใจด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง
5. เสรีภาพในการรวมกลุ่ม และเจรจาต่อรองในเงื่อนไขที่ต้องการสำหรับการทำงาน
6. ความรุนแรงการคุกคามทางเพศ และการสัมผัสที่ไม่เหมาะสม
7. สถานที่ทำงาน และสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
8. การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน/ผู้ได้รับผลกระทบ

กลุ่มลูกค้า (ผู้ขายวัตถุดิบ/สินค้า)

1. กระบวนการผลิตสินค้าชิ้นๆ ใช้วัตถุดิบอันตราย หรือปัจจัยการผลิตมาจากพื้นที่ที่มีการละเมิดสิทธิรุนแรงหรือถูกมองว่าไม่ยั่งยืน
2. การใช้แรงงานเด็ก การบังคับใช้แรงงานสตรี หรือแรงงานผิดกฎหมายในการผลิตสินค้า
3. ลูกจ้าง ผู้รับเหมา และแรงงานข้ามชาติของคู่ค้า ไม่ได้รับการปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย
4. แรงงาน ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ความเท่าเทียมของพนักงานคู่ค้าในการได้รับการอบรมความรู้ความเข้าใจด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง (รวมถึงการได้รับ PPE ตามลักษณะงานอย่างเหมาะสม)
5. สถานที่ทำงาน และสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
6. รักษาความลับของผู้ร้องเรียน/ผู้ได้รับผลกระทบ
7. การไม่เลือกปฏิบัติกับองค์กรที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจ

กลุ่มผู้รับเหมา (คู่ค้าที่ส่งมอบบริการ/แรงงาน)

1. ความเท่าเทียมในกระบวนการสรรหา ผู้รับเหมา ผู้รับเหมาชั่วคราว แรงงานข้ามชาติ เงื่อนไขการจ้างงาน ค่าจ้างและสวัสดิการ ไม่ต่ำกว่าที่กฎหมายกำหนด
2. ความเท่าเทียมในการได้รับการปฏิบัติในสถานที่ทำงาน (เช่น คำพูด ท่าทาง) ต่อทุกเพศ วัย ศาสนา และการศึกษา ฯลฯ
3. ความเท่าเทียมในการได้รับการอบรมความรู้ความเข้าใจด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้อง
4. เปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงวิธีการทำงานร่วมกัน รวมทั้งให้เสรีภาพในการรวมกลุ่ม และเจรจาต่อรองในเงื่อนไขที่ต้องการสำหรับการทำงาน
5. ความรุนแรงการคุกคามทางเพศ ครอบคลุมการปฏิบัติงานใน-นอกสถานที่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย
6. สถานที่ทำงาน และสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
7. การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน/ผู้ได้รับผลกระทบ

กลุ่มชุมชน

1. การได้มาซึ่งที่ดินและการจัดการที่ดิน ของสถานประกอบการ ปัจจุบันและการลงทุนในอนาคต คำนึงถึง
 - สิทธิชุมชนในการเข้าถึงทรัพยากรธรรมชาติ และแหล่งน้ำ
 - ผลกระทบด้านวัฒนธรรมชุมชน
2. กระบวนการในสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของชุมชน และสังครอบพื้นที่ปฏิบัติการ และมีกระบวนการในการรับฟังเสียงของชุมชนอย่างต่อเนื่องในการดำเนินกิจกรรม/ดูแลชุมชน เป็นไปอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่ม สตรี ผู้พิการ หรือกลุ่มผู้ด้อยโอกาสอื่นๆ ในชุมชน
3. การบริหารจัดการในตลอดทั้ง supply chain เพื่อให้มั่นใจว่าไม่เกิดผลกระทบต่อชุมชน ทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ
4. มีช่องทางการสื่อสารกับชุมชนอย่างเป็นระบบรวมถึงเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน
5. มีช่องทางรับข้อร้องเรียนของชุมชน และการรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

กลุ่มลูกค้า

1. กำหนดเกณฑ์การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียม เช่น การแสดงออกด้วยคำพูด ท่าทาง รวมทั้งการระงับการสัมผัสทางกาย หรือด้วยวิธีการอื่นใด
2. มีกระบวนการในการป้องกันในประเด็นดังต่อไปนี้
 - การคุกคามทางเพศ หรือเหตุร้ายแรงอื่นๆ ที่ลูกค้าถูกคุกคาม
 - การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า (รวมถึง การเก็บ การเข้าถึง และการนำไปใช้)
 - การละเมิดสิทธิเด็กหรือสตรี ผ่านสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ หรือกิจกรรมต่างๆ

ผลการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

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

การทบทวนกระบวนการและมาตรการบรรเทาผลกระทบ

การจัดการที่ดินขณะก่อสร้างหรือขยายกิจการ



รายละเอียด:

- ผลกระทบทางเสียง กลิ่น ควัน ฝุ่น แสง และความสั่นสะเทือน ที่อาจเกิดจากกิจกรรมขณะก่อสร้างในพื้นที่ปฏิบัติการของบริษัทฯ

มาตรการบรรเทาผลกระทบ:

- ตรวจสอบการได้มาซึ่งที่ดินสอดคล้องกับกฎหมาย และไม่กระทบกับวิถีชีวิตของชุมชน ทั้งด้านทรัพยากร และวัฒนธรรม โดยปฏิบัติตามกฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้อง เช่น
 - พรบ. ผังเมือง, พรบ.ทางหลวง
 - กฎกระทรวงฯ ประกาศฯ ข้อบัญญัติ เฉพาะพื้นที่
 - กฎกระทรวงฯ สถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง
- กำหนดมาตรการป้องกันเสียงรบกวน การสั่นสะเทือน ฝุ่น ควัน กลิ่น แสงสะท้อน และการบำบัดน้ำเสีย ระหว่างการก่อสร้าง สถานีบริการน้ำมัน
- กำหนดมาตรการรับฟังความเห็น/สำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของชุมชน และสังคมนาพื้นที่ ก่อนเริ่ม และระหว่างดำเนินโครงการ
- รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่อง Whistle blower Channel และ Hot Line 1651

การดูแลสังคมไม่ครอบคลุมกลุ่มเสี่ยง สตรี ผู้พิการ หรือกลุ่มผู้ด้อยโอกาสอื่นๆ ในชุมชน

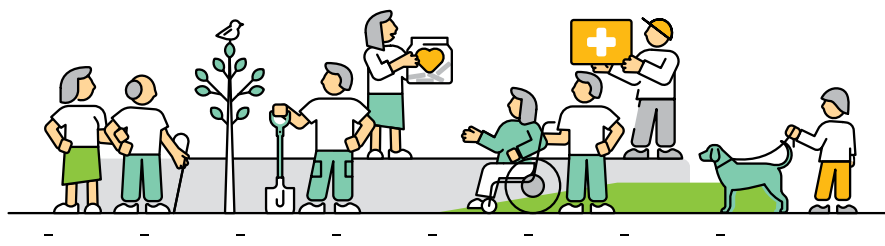


รายละเอียด:

- มีความเป็นไปได้ที่การดำเนินการด้านชุมชนสัมพันธ์ อาจสร้างความรู้สึว่าการดูแลสังคมครอบคลุมไม่ครอบคลุมกลุ่มเสี่ยง เด็ก สตรี ผู้พิการ หรือกลุ่มผู้ด้อยโอกาสอื่นๆ ในชุมชนและไม่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มชุมชนเพื่อนบ้าน

มาตรการบรรเทาผลกระทบ:

- จัดเวทีรับฟังความคิดเห็น สำรวจความต้องการ และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ ประเมินผล และปรับปรุงการดำเนินโครงการ/กิจกรรมได้สอดคล้องตรงกับความต้องการของชุมชน สอดคล้องกับวิถีชีวิต และครอบคลุมทุกกลุ่มเสี่ยง
- ดูแลชุมชนเพื่อนบ้านเพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมมีประสิทธิภาพ โดยปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อม และอนุรักษ์พลังงาน (SHEE Policy)
- สื่อสารล่วงหน้าก่อนเริ่มการหยุดเดินหน่วยกลั่นเพื่อซ่อมบำรุงและเริ่มกลับมาดำเนินการ
- ฝึกซ้อมแผนอพยพกับชุมชนโรงกลั่น
- รับเรื่องร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ รวมถึงกำหนดกลไกการเยียวยากรณีที่ชุมชนได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของบริษัทฯ มีการคุ้มครองผู้ร้องทุกข์และเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ
- 8.00-17.00 น. 02 335 4102-5
- 17.01-7.59 น. 02 335 4151



การให้บริการลูกค้าและความปลอดภัยในสถานบริการน้ำมัน



รายละเอียด:

- มีความเป็นไปได้ที่ลูกค้าทั้งกันบูหรือในสถานบริการน้ำมัน อาจเป็นเหตุให้เกิดผลกระทบเชิงลบด้านความปลอดภัย

มาตรการบรรเทาผลกระทบ:

- ติดป้ายสื่อสารและสร้างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยในสถานบริการ
- มาตรการตรวจสอบพื้นที่ อุปกรณ์สำคัญ และให้เพิ่มการติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยให้ครอบคลุม พื้นที่สถานบริการน้ำมัน
- การฝึกซ้อมแผนดับเพลิงเบื้องต้น สำหรับพนักงานบริการหน้าลาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- กำหนดจุดรวมพล เพื่อให้ลูกค้าทราบและอำนวยความสะดวกให้ผู้พิการเพื่อให้เกิดความปลอดภัย
- มีกระบวนการคัดกรองลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจตามข้อกำหนดทางกฎหมาย
- รับประกันความเสียหายจากการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้กับลูกค้า เมื่อพิสูจน์ได้จริง
- รับเรื่องร้องเรียนลูกค้า ผ่าน Call Center 1651 หรือ 02 335 4410 รวมถึงมีการดำเนินงานตรวจสอบ แก้ไข และติดตามข้อร้องเรียน
- การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตามมาตรฐานสากลการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ISO/IES 27001: 2013 ISO/IES 27032: 2012 และ NIST Cyber Security Framework

การจ้างแรงงานผ่านบริษัทจัดหาแรงงาน ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย

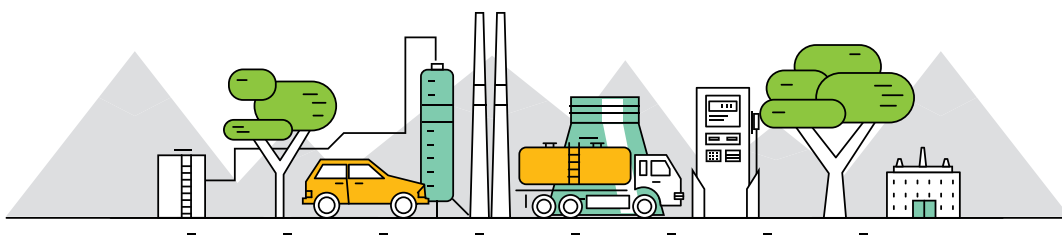


รายละเอียด:

- บริษัทฯ อาจมีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรง หรือทางอ้อม ที่ลูกค้าอาจไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย

มาตรการบรรเทาผลกระทบ:

- สื่อสารและให้ลูกค้าที่สำคัญทุกรายรับทราบและปฏิบัติตามจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจของผู้ผลิต จัดหาสินค้า วัตถุดิบ และการบริการ
- ตรวจสอบประเมินลูกค้าด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย สิทธิมนุษยชน และการกำกับดูแลที่ดี อย่างสม่ำเสมอ
- ติดตามประสิทธิภาพการทำงานของลูกค้า ผ่านการประเมินตนเองของลูกค้ารายปี
- จัดทำระบบการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งครอบคลุมกระบวนการคัดเลือกลูกค้า การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลการดำเนินงานของลูกค้า
- สื่อสารให้ลูกค้าในระดับปฏิบัติการรับทราบถึงผลการดำเนินงานที่บริษัทฯ คาดหวังเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของบริษัทฯ
- สื่อสารให้ลูกค้าและหุ้นส่วนทางธุรกิจรับทราบและเข้าใจถึงผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานผ่านการประชุมลูกค้าประจำปี
- รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่อง Whistleblower Channel และ Hot Line 1651



การเลือกปฏิบัติในพื้นที่ปฏิบัติงาน



รายละเอียด:

- มีความเป็นไปได้ที่พนักงานได้รับการแสดงออกด้วยคำพูด ท่าทาง สัมผัส หรือด้วยวิธีการอื่นใดที่ไม่เหมาะสม ในสถานที่ทำงาน หรือ ในเวลาทำงาน อันเนื่องมาจากการแสดงความคิดเห็นทางการเมืองที่แตกต่างกัน

มาตรการบรรเทาผลกระทบ:

- ปฏิบัติต่อทุกคนด้วยความเสมอภาคเพื่อให้มั่นใจว่าไม่ถูกไม่เลือกปฏิบัติ โดยปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบทางธุรกิจต่อการเคารพสิทธิมนุษยชน
- กำหนดกฎข้อบังคับการทำงานเรื่องการประพฤติตนและการใช้วาจา และความสามัคคีไว้ในคู่มือพนักงาน
- สื่อสาร/อบรมในเรื่องการแสดงความคิดเห็นทางการเมืองที่เหมาะสม ไม่ให้กระทบกับการทำงานร่วมกัน
- เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ในการเจรจาสิทธิประโยชน์ของพนักงานกับบริษัทฯ ผ่านสหภาพแรงงานพนักงาน
- รับเรื่องร้องเรียนที่โปร่งใสผ่านช่อง Whistleblower Channel
- การคุ้มครองพนักงานและผู้แจ้งเบาะแสโดยจัดทำระบบฐานข้อมูลความลับซึ่งเข้าถึงได้เฉพาะผู้เกี่ยวข้อง

มาตรการรับการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนในด้านสิทธิมนุษยชน และประเด็นที่ผิดข้อกำหนด จรรยาบรรณ ทั้งจากพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียอื่น และมีกลไกในการคุ้มครองพนักงานและผู้แจ้งเบาะแสโดยจัดทำระบบฐานข้อมูลความลับซึ่งเข้าถึงได้เฉพาะผู้เกี่ยวข้อง และมีการตั้งคณะกรรมการสอบสวนซึ่งเป็นผู้แทนจากส่วนงานที่ไม่มีส่วนได้เสียในข้อร้องเรียนดังกล่าว เพื่อพิจารณาสอบสวนดำเนินการตามระเบียบ และแจ้งผลกลับไปยังผู้แจ้งข้อมูล โดยมีช่องทางการรับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส ดังนี้

- การแจ้งข้อมูลผ่านสหภาพแรงงานหรือคณะกรรมการลูกจ้างของบริษัทฯ
- Hot line 1651
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงฝ่ายตรวจสอบภายใน

การเจรจาต่อรอง

บริษัทฯ เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ในการเจรจาสิทธิประโยชน์ของพนักงานกับบริษัทฯ ผ่านสหภาพแรงงานพนักงาน บริษัท บมจ. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ได้จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย ปัจจุบันสหภาพแรงงานพนักงาน มีสมาชิกเป็นพนักงานบริษัทฯ ร้อยละ 27.76 (304 คน/1095 คน) (ข้อมูล ณ 1 กันยายน 2564 มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 1,095 คน) ซึ่งพนักงาน 100% อยู่ภายใต้ข้อตกลงการเจรจาต่อรองร่วมกันโดยมีการประชุมหารือกับผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ สหภาพแรงงานฯ มีสิทธิแต่งตั้งคณะกรรมการลูกจ้าง (ปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 13 คน) เพื่อพัฒนาสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของพนักงานร่วมกับผู้แทนฝ่ายบริหาร ทำให้พนักงานได้รับสวัสดิการตรงตามความต้องการและความคาดหวังอย่างเหมาะสม และมีการประชุมปรึกษาหารือร่วมกันทุกไตรมาส ตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปี 2564 ตัวอย่างผลที่เกิดจากการประชุมร่วม ได้แก่ โครงการร่วมใจ สำหรับพนักงานที่ต้องการเกษียณก่อนอายุ 60 ปี การปรับปรุงเงินพิเศษสำหรับพนักงานเข้ากะ ระดับ 8-9 เงื่อนไขการเข้าเป็นคู่ค้าบริษัท กรณีพนักงานลาออก เป็นต้น

ข้อพิพาทและการร้องเรียน ในปี 2564 จากการประชุมแลกเปลี่ยนอย่างสม่ำเสมอระหว่างผู้บริหารและคณะกรรมการลูกจ้างซึ่งเป็นผู้แทนพนักงาน บริษัทฯ ไม่มีข้อพิพาทด้านแรงงานที่สำคัญ ไม่มีข้อร้องเรียนด้านสิทธิมนุษยชน ไม่มีประเด็นละเมิดกฎหมายหรือข้อบังคับด้านสังคมอย่างมีนัยสำคัญ

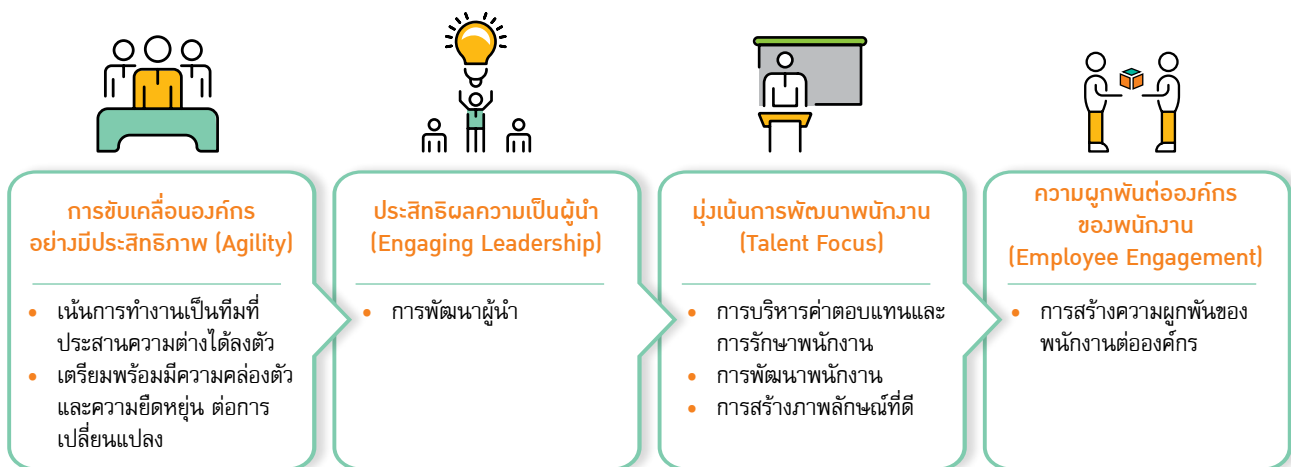
การดูแลพนักงาน

ในปีที่ผ่านมาการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสถานการณ์โลกทั้งในด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคมสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ ได้ตระหนักถึงผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงได้มีการพัฒนาและปรับตัว เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่มีความท้าทายและรุนแรงขึ้น รวมทั้งมุ่งเน้นการดูแลพนักงานให้ปลอดภัย พร้อมไปกับการพัฒนาศักยภาพพนักงาน ให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนองค์กร ตามค่านิยม I AM BCP นอกจากนี้ บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับ การรักษาพนักงานและการดึงดูดพนักงานกลุ่มเป้าหมาย (Talent attraction and retention) และการเติบโตและความก้าวหน้าทางสายอาชีพ (Career Development and Career Path) โดยมีกรอบแนวคิด เป้าหมาย และการดำเนินงาน ดังนี้

เป้าหมายด้านการดูแลพนักงาน 2564-2568

The BEST Employer ภายใต้การดูแลพนักงาน แบบ 100X Happiness (อยู่ ดี มี สุข)

กรอบแนวคิดการดูแลพนักงานตามแนวทาง The BEST Employer



- บริษัทฯ มีการวางแผนกลยุทธ์และติดตามประเด็นด้านพนักงานผ่าน คณะอนุกรรมการพัฒนาบุคลากรและการบริหาร (Management Development Sub Committee – Sub MDC) ประจำแต่ละกลุ่มธุรกิจ เพื่อรวบรวมผลความคิดเห็นของพนักงานจากการสำรวจความผูกพันพนักงานต่อองค์กร (Employee Engagement Survey) และคัดกรองประเด็นหารือต่างๆ ก่อนนำประเด็นเหล่านั้นไปพิจารณาในคณะกรรมการพัฒนาบุคลากรและการบริหาร (Management Development Committee – MDC) เพื่อขออนุมัติดำเนินการปรับปรุงและพัฒนา พร้อมติดตามดูแลบุคลากรในแต่ละกลุ่มธุรกิจหรือกลุ่มงานได้ใกล้ชิดและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ประเด็นด้านการบริหารอัตรากำลังให้เหมาะสมกับแผนการเติบโตทางธุรกิจ การพัฒนาพนักงาน (Learning and Development) การสนับสนุนการโยกย้ายเพื่อการพัฒนา (Job Rotation for Development) และการส่งเสริมด้านการเรียนรู้เพื่อต่อยอดทางธุรกิจ
- บริษัทฯ มีระบบการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) และหน้าจอแสดงผลการวิเคราะห์สำหรับผู้บริหาร (Executive Dashboard) ในการพิจารณาการดูแลพนักงาน ให้สอดคล้องกับทิศทางของธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผนอัตรากำลัง กระบวนการสรรหา คัดเลือกบุคลากร โดยเฉพาะตำแหน่งงานหลัก (Key Position) ซึ่งเป็นกลยุทธ์สำคัญที่ตอบโจทย์ปัจจัยการขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (Agility)

สำหรับการดำเนินงานตามกระบวนการในการดูแลพนักงาน แบ่งเป็น 1) การวางแผนกำลังคนและการสรรหา 2) การพัฒนาพนักงาน 3) การสร้างความผูกพันองค์กร และ 4) การรักษาพนักงาน มีดังนี้

1. การวางแผนกำลังคนและการสรรหา

ด้วยการเติบโตอย่างต่อเนื่องของบริษัท การวางแผนอัตรากำลังและการสรรหาคัดเลือกบุคลากรจากทั้งภายในและภายนอกเข้ามาร่วมงานกับบริษัทฯ เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องเตรียมพร้อมและดำเนินการอย่างเหมาะสมกับการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายของบริษัท โดยบริษัทฯ พิจารณาคัดเลือกบุคลากรจากความรู้ ความสามารถ ศักยภาพ และมีค่านิยมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร

เป้าหมายในการสรรหาบุคลากร ปี 2569 (ระยะยาว)



อัตราการจ้างงานสำเร็จตามแผน
(Job Succession Rate)
ร้อยละ **94**



การจ้างงานคนพิการในสัดส่วน
ร้อยละ **1** ของพนักงาน
ทั้งหมด (จำนวน 11 คน)



ติดอันดับ **1 ใน 8** จากการ
สำรวจองค์กรที่คนรุ่นใหม่ในสาขา
วิศวกรรมอยากที่จะร่วมงานด้วย



ณระยะเวลา
การสรรหาพนักงาน
ให้อยู่ที่ **40** วัน

เป้าหมายในการสรรหาบุคลากร ปี 2564



อัตราการจ้างงานสำเร็จตามแผน
(Job Succession Rate)
ร้อยละ **90**



จำนวนคนพิการในสัดส่วน
ร้อยละ **1** ของพนักงาน
ทั้งหมด (จำนวน 11 คน)



อัตราการรับพนักงานใหม่
จำนวน **50** คน



ระยะเวลาการสรรหา
พนักงานใหม่ **42** วัน

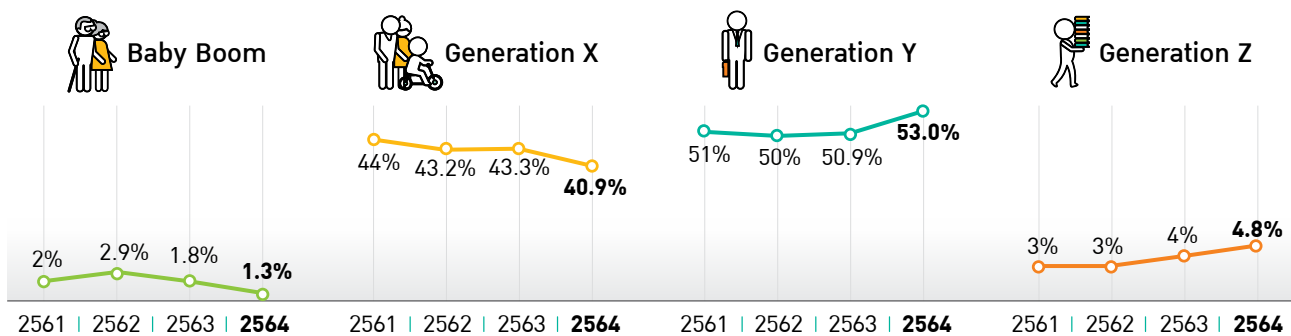
กลยุทธ์	การดำเนินงานสำคัญในปี 2564
วางแผนกำลังคนและขีดความสามารถให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของบริษัทฯ ในระยะ 3 ปี	- จัดทำแผนงานสรรหาในเชิงรุก (Proactive recruitment) โดยการเดินสายประชาสัมพันธ์ในมหาวิทยาลัยต่างๆ (Roadshow) และทำ Job fair รวมทั้งได้มีการเปลี่ยนรูปแบบการสรรหาแบบออนไลน์ โดยการทำ Online Career roadshow session ให้กับมหาวิทยาลัยกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและแผนกลยุทธ์ของบริษัทฯ ที่ต้องการสร้าง Employer Branding - โครงการทุนการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท ของสถาบัน AIT ในสาขาที่เหมาะสม เพื่อเป็นการสร้างบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ พร้อมทั้งจะรองรับการเติบโตของบริษัทฯ รวมทั้งบริษัทในกลุ่ม
จ้างงานอย่างมีคุณค่าและเท่าเทียม เปิดโอกาสในการจ้างงานคนพิการเพื่อสร้างความยั่งยืนแก่สังคม	การจ้างงานคนพิการที่มีศักยภาพเข้าทำงานในตำแหน่งที่เหมาะสมรวม 11 คน ครบตามสัดส่วนร้อยละ 1 ของพนักงานทั้งหมด ตามมาตรา 33 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 ทั้งยังเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายที่ 8 ของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ เพื่อดึงดูดคนรุ่นใหม่ให้รู้จัก และอยากร่วมงานกับองค์กร	โครงการฝึกงาน ประจำปี 2564 (BCP Talent Internship Program 2021) เปิดรับสมัครนิสิต/นักศึกษารุ่นใหม่ ทั้งไทยและต่างชาติ เข้าฝึกงานกับทางบางจากฯ พร้อมฝึกฝนประสบการณ์ด้านนวัตกรรมสีเขียวอย่างแท้จริงไปด้วยกัน มีนักศึกษาฝึกงานในโครงการทั้งสิ้น 116 คน (สังกัดส่วนงานที่โรงกลั่นฯ 72 คน และอาคาร M Tower 44 คน) ทั้งนี้ช่วงเวลาการฝึกงานของน้องๆ แต่ละคนจะแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับทางมหาวิทยาลัยกำหนด และตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 นอกจากนี้ยังมีโครงการทวิภาคีกับวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนชการ ซึ่งมีนักศึกษา จำนวน 1 คน เป็นระยะเวลา 1 ปี ตั้งแต่ พฤศจิกายน 2563 ถึง ตุลาคม 2564

กลยุทธ์	การดำเนินงานสำคัญในปี 2564
	- ในปี 2564 ได้มีการพัฒนารูปแบบของสื่อที่ทันสมัยมากขึ้น และเป็นที่นิยมในปัจจุบัน และก้าวทันสถานการณ์ COVID-19 โดยสื่อเหล่านี้ได้ถูกประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง Facebook Page, Youtube และ Spotify ได้แก่ Bangchak Career Podcast สารานุกรมเพิ่มเติมสำหรับวัยทำงานจนถึงวัยเกษียณอายุ 10 ตอน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เผยแพร่ผ่านช่องทาง Youtube, Soundcloud และ Spotify และมีการจัดทำ Bangchak Virtual Career Roadshow ที่ใช้ทดแทนการไป Job Fair และ Career Fair ในช่วงสถานการณ์ COVID-19 เป็นรูปแบบของคลิป์วิดีโอ เผยแพร่ผ่านช่องทาง Youtube : Bangchak Career นอกจากนี้ยังได้มีการรวบรวมเนื้อหา content ที่โพสต์ใน Facebook ตลอดปี 2564 ไว้ในรูปแบบของ Bangchak Career E-book ซึ่งประกอบไปด้วยบทความมากกว่า 45 เรื่องที่เกี่ยวข้องกับวัยทำงานในยุคปัจจุบัน - Bangchak Career ได้ร่วมประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการรับสมัครงาน ทั้ง WorkVenture ที่ได้ประชาสัมพันธ์ผ่านบทความและวิดีโอ และยังได้ร่วมกับ JobTopGun โดยได้รับการโหวตและรีวิวให้เป็นบริษัทในฝัน “Dream Company” ที่สามารถดูแลพนักงานในด้านความสมดุล ทั้ง 4 ประการ ได้แก่ ชีวิตดี/งานดี/เงินดี/สังคมดี ได้เหนือกว่ามาตรฐานทั่วไป ด้วยคะแนน 3 YOU SAY Flower of Hearts ซึ่งอยู่ในระดับพิเศษสุดสำหรับการโหวตและรีวิวในครั้งนี้ และ Bangchak Career ยังได้ร่วมประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อของ You Say, HR Say เพื่อดึงดูดผู้สมัครงานรุ่นใหม่ ให้เข้ามาสมัครงานผ่านเว็บไซต์ JobTopGun และเลือกบางจากฯ เป็นบริษัทในฝันที่ตนเองต้องการร่วมงาน - สำรวจความต้องการของผู้สมัครงานในแต่ละ Generation โดยการสร้างช่องทางการสื่อสาร และเนื้อหาของสื่อประชาสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการ เพื่อจูงใจให้เข้ามาสมัครงานในบริษัทฯ เพิ่มมากขึ้น - มีการสำรวจ Retention Rate ของพนักงานลาออกที่มีอายุงานไม่เกิน 2 ปี พบว่าการรักษาพนักงานใหม่มีแนวโน้มสูงขึ้น เนื่องจากการปรับสวัสดิการ และสไตส์การทำงานให้สอดคล้องกับพนักงานในแต่ละช่วงอายุมากขึ้น
ระยะเวลาการสรรหา	- ต่อยอดระบบการบริหารงานบุคคล Smart ME ไปยังระบบการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ รวมทั้งพัฒนาต่อไปยังระบบการดูแลพนักงานใหม่ (Onboarding program) เพื่อสร้างค่านิยม I AM BCP และความผูกพันต่อองค์กรตั้งแต่เริ่มงานจนพ้นระยะเวลาทดลองงาน อีกทั้งยังได้จัดทำคู่มือ Onboarding Bangchak Lifestyle ซึ่งเป็นการทำให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปรอบๆ สถานที่ทำงาน เช่น ที่พักอาศัย โรงพยาบาล และสถานที่พักผ่อนต่างๆ อีกด้วย - เพิ่มช่องทางการสรรหาและสมัครงานของผู้สมัครงาน โดยการจัดทำรูปแบบการสมัครงานใหม่ในระบบ Smart ME ผ่านช่องทาง “Introduce Yourself” เพื่อให้ผู้สมัครงานสามารถส่งประวัติของตนเองได้อย่างง่ายดายและสะดวกมากขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องรอประกาศรับสมัครงานตำแหน่งว่าง - ร่วมกับภาครัฐปรับปรุงข้อสอบคัดเลือกพนักงานในเรื่อง Competency ให้ผู้สมัครสามารถทำการทดสอบผ่านระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ได้ และมีเป้าหมายที่จะทำแบบทดสอบคัดเลือกอื่นๆ ให้สามารถทำผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้ทั้งหมดต่อไป ควบคู่ไปกับการปรับปรุงแนวทางของข้อสอบให้ทันสมัยและวัดผลได้แม่นยำมากยิ่งขึ้น

ผลการดำเนินงานด้านเป้าหมายในการสรรหาบุคลากร ปี 2564

เป้าหมาย	2561	2562	2563	2564
 อัตรากำลังคน (คน)	1,254 คน	1,251 คน	1,230 คน	1,103 คน
 อัตราส่วนของการจ้างงานสำเร็จตามแผน (เป้าหมาย)	94.44% (90%)	90.72% (90%)	94% (90%)	90% (90%)
 การจ้างงานคนพิการ (เป้าหมาย)	13 คน (13 คน)	13 คน (13 คน)	12 คน (12 คน)	11 คน (11 คน)
 ระยะเวลาการสรรหาพนักงานใหม่ (เป้าหมาย)	40 วัน (43 วัน)	40 วัน (43 วัน)	40 วัน (43 วัน)	42 วัน (42 วัน)
 อัตราการรับพนักงานใหม่	67 คน	74 คน	30 คน	50 คน
 อัตราการรักษาพนักงานใหม่ ให้ไม่ลาออกภายใน 2 ปีแรก (เป้าหมาย)	99% (85%)	99% (85%)	99% (85%)	97% (85%)

พนักงานบางจาก แบ่งตาม Generations



2. การพัฒนาพนักงาน

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

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

เป้าหมายการพัฒนาพนักงานปี 2564-2569

ทั้งนี้เพื่อประเมินขีดความสามารถของพนักงาน บริษัทฯ มีการวัดและประเมินผล Competency และนำไปวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาแผนการเรียนรู้รายบุคคล และให้สอดคล้องกับเส้นทางความก้าวหน้าตามสายอาชีพ (Career Path Development) ของพนักงาน โดยได้กำหนด เป้าหมายปี 2564-2569 ไว้ดังนี้

เป้าหมายปี 2564-2569	ตัวชี้วัด	กลยุทธ์
เพิ่มขีดความสามารถตามมาตรฐานตำแหน่งงาน (Competency) และบริหารความก้าวหน้าทางอาชีพอย่างต่อเนื่อง	Competency gap โดยวัดจากผลประเมิน ทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นต้องมีของงานในแต่ละสายอาชีพ (Competency assessment)	- Career development guideline: - แผนพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ - แผนพัฒนาตนเอง (IDP : Individual development plan) เพื่อปิด Competency Gap
มีแผนการสืบทอดตำแหน่งงาน (Succession plan) สำหรับตำแหน่งผู้บริหาร ตำแหน่งสำคัญ (Critical position) และตำแหน่งงานในธุรกิจใหม่	จำนวนพนักงานที่มีศักยภาพสูง (Talent) ที่ได้รับการพัฒนาในแต่ละปี	- Talent development : หลักสูตรสำหรับพนักงานที่มีศักยภาพสูง - Succession plan: พัฒนาผู้เชี่ยวชาญและผู้สืบทอดตามเส้นทางในสายอาชีพ
พัฒนาหลักสูตรพื้นฐานสำหรับพนักงานแต่ละระดับ (Mandatory program) รวมทั้งการสร้างภาวะผู้นำในองค์กร	จำนวนพนักงานที่ผ่านหลักสูตร	- Mandatory program model พัฒนาหลักสูตรในแต่ละระดับให้เหมาะสมกับการเติบโตทางธุรกิจและการสร้างภาวะผู้นำในองค์กร - หลักสูตรด้านเทคโนโลยีเพื่อทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก รวมทั้งเน้นการเรียนรู้แบบ Agile และ Design thinking
พัฒนาระบบการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย เข้าถึงง่าย และตอบโจทย์ต่อพนักงาน	จำนวนพนักงานเรียนรู้ผ่านระบบ e-learning และระบบ BCP-KMS ภายในองค์กร	- Technology & Innovation: - พัฒนาระบบการจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร (BCP-KMS) เพื่อจัดเก็บองค์ความรู้ที่สำคัญขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ระยะยาวและจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน

เป้าหมาย และผลการดำเนินงานปี 2564

เป้าหมายปี 2564	ผลดำเนินงานปี 2564
เพิ่มขีดความสามารถตามมาตรฐานตำแหน่งงาน (Competency) และบริหารความก้าวหน้าทางอาชีพ	จัดทำแผนพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career development guideline) มีการวัดขีดความสามารถตามมาตรฐาน โดยการประเมินทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นต้องมีของงานในแต่ละสายอาชีพ (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 พัฒนาผู้บริหารเพื่อเตรียมความพร้อม ในตำแหน่งสำคัญที่ต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะ
Mandatory Program : พัฒนาหลักสูตรพื้นฐานสำหรับพนักงานแต่ละระดับ รวมทั้งการสร้างภาวะผู้นำในองค์กร	100% ของพนักงานผู้เข้าอบรมทั้งหมดผ่านหลักสูตรเพื่อเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพพนักงานตาม Core competency ขององค์กรสำหรับพนักงานในแต่ละระดับ
พัฒนาระบบการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย เข้าถึงง่าย และตอบโจทย์ต่อพนักงาน	98% ของพนักงานกลุ่มเป้าหมายเข้าเรียนรู้ผ่านระบบ e-Learning และระบบการจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร (BCP-KMS)

หลักสูตรการพัฒนาพนักงาน (Employee Development Programs)

บริษัทฯ ได้พัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ และพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพในการทำงาน ความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการ รวมทั้งทักษะความสามารถต่างๆ ที่จำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง แบ่งออกเป็น

การพัฒนาผู้นำ/ผู้บริหาร

บริษัทฯ มุ่งเน้นการพัฒนาผู้บริหารทุกระดับให้มี Leadership DNA (5 ใ้ : ใ้เวลา, ใ้โอกาส, ใ้ทิศทาง, ใ้คุณค่า, ใ้เห็นเป็นแบบอย่าง) เพื่อเป็นการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการทำงานที่ให้การดำเนินการที่ดี รวมทั้งพัฒนาผู้นำ/ผู้บริหารให้บริหารจัดการทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ทั้งความรู้ด้านวิชาการ รวมทั้งความเข้าใจด้านจิตวิทยาในการดูแลทีมงาน

แผนพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถตามมาตรฐานตำแหน่งงาน และบริหารความก้าวหน้าทางอาชีพ

บริษัทฯ ได้จัดทำแผนพัฒนาขีดความสามารถตามมาตรฐานตำแหน่งงาน โดยสร้างระบบ Competency model ตั้งแต่ปี 2561 โดยได้กำหนดสายอาชีพ (Job family) และทักษะความรู้เชิงเทคนิค (Technical competency) ที่จำเป็นในสายอาชีพนั้นๆ โดยออกแบบให้เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินงานของบริษัทฯ ให้เป็นแม่บทในการดำเนินการด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างมีมาตรฐานในระยะยาว โดยมีเป้าหมายให้พนักงานสามารถทราบถึงเส้นทางการเติบโตของตนเองที่มีความหลากหลาย และแนวทางในการพัฒนาเพื่อปิด Competency Gap

แผนพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูง และผู้สืบทอดตำแหน่งตามเส้นทางในสายอาชีพ

การพัฒนาพนักงานที่มีศักยภาพสูงเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการสืบทอดตำแหน่งในอนาคต นอกเหนือไปจากการพัฒนาทางด้าน Technical competency ในงานที่ต้องมีความเชี่ยวชาญ โดยจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) ต่อไป เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานที่มีศักยภาพซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ได้รับการดูแลและพัฒนา โดยบริษัทฯ จะพิจารณาผลการปฏิบัติงานควบคู่กับศักยภาพในการเติบโต ความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ และภาวะผู้นำ

ศูนย์ประเมินศักยภาพ

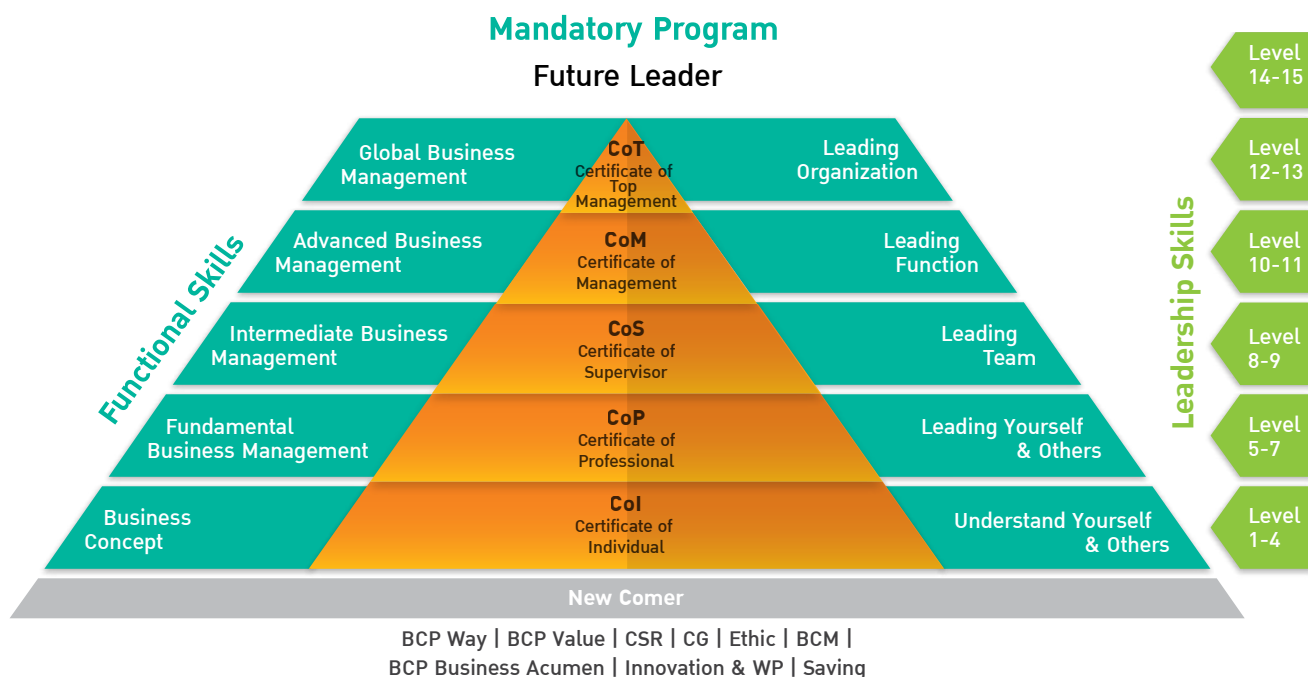
บริษัทฯ ยังให้ความสำคัญ กับการพัฒนาศักยภาพ ความถนัด ความสนใจเฉพาะบุคคลของพนักงาน รวมทั้งการสร้างความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร เพื่อพัฒนาให้พนักงานมีความเข้าใจและสามารถเข้าถึงศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ผ่านการทำแบบทดสอบ การประเมิน และหลักสูตรเพิ่มเติมต่างๆ โดยมีการวิเคราะห์และพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ดังนี้



- แบบทดสอบ DISC : เครื่องมือวิเคราะห์ลักษณะนิสัยและพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพื่อให้เข้าใจลักษณะของตนเอง และสามารถวิเคราะห์ความแตกต่างของผู้อื่นได้ เพื่อนำไปพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับบุคคลแต่ละประเภทในการทำงาน และการเข้าสังคมในการทำงานร่วมกัน
- แบบทดสอบ Strengths Finder : เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถเข้าใจถึงพรสวรรค์และศักยภาพภายในตนเองของแต่ละบุคคล เพื่อพัฒนาให้เป็นจุดแข็งและนำศักยภาพภายในมาใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ
- แบบทดสอบภาษาอังกฤษ : เพื่อการวัดทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและการนำความรู้ที่พนักงานมีไปใช้ในการสมัครเข้าอบรมหลักสูตรต่างๆ หรือโครงการที่มีการกำหนดคะแนนสอบภาษาอังกฤษ เพื่อเพิ่มโอกาสให้พนักงานในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง

หลักสูตรเพื่อรองรับการเติบโตทางธุรกิจและการสร้างภาวะผู้นำในองค์กร สำหรับพนักงานแต่ละระดับ

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



ระบบการจัดการความรู้ภายในองค์กร (BCP-KMS)

ในปี 2564 บริษัทได้ปรับปรุงระบบการจัดการความรู้ภายในองค์กร (BCP-KMS) เป็นพื้นที่ให้พนักงานสามารถเข้ามาแลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้เกี่ยวกับประสบการณ์การทำงาน, บทเรียนที่เคยได้รับมาก่อน (Lesson Learned) และเทคนิควิธีทำงานต่างๆ (Tips and Tricks) เพื่อรองรับต่อการจัดเก็บองค์ความรู้ที่สำคัญขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ระยะยาวและจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน

วารสารออนไลน์รายสัปดาห์

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 และในปี 2564 ได้ดำเนินการต่อเนื่องโดยใช้ชื่อ #StaySaferStaySmarter by BCP Library

การเรียนรู้พัฒนาทักษะใหม่ และการเสริมสร้างทักษะเดิมที่มีอยู่

ในปี 2564 บริษัทฯ มีนโยบายสนับสนุนให้พนักงานร่วมมือร่วมคิด ร่วมทำ ในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น ร่วมสร้างแนวทางธุรกิจใหม่ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมในองค์กร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบัน โดยมีการ Reskill พนักงาน ให้รับผิดชอบงานขายเพิ่มมากขึ้น เช่น วิศวกร

นักวิเคราะห์ นักเคมี พนักงานวิเคราะห์คุณภาพ ฯลฯ เพื่อให้มีความรู้และทักษะด้านการขาย ธุรกิจ และการเงิน ที่สอดคล้องกับทิศทาง นโยบาย ของบริษัทฯ ให้สามารถปรับตัวเข้าสู่ New Normal และเป็นวัฒนธรรมองค์กร I AM B C P

ทุนการศึกษาพนักงาน

เพื่อให้สอดคล้องกับความมุ่งมั่นที่จะมุ่งสู่กลุ่มบริษัทนวัตกรรมสีเขียวชั้นนำในเอเชีย ที่มีบรรษัทภิบาลที่ดีและดำเนินธุรกิจด้วยแนวทางแบบมีส่วนร่วมและยั่งยืนของบริษัทในกลุ่มบางจากฯ ในด้านการพัฒนาพนักงานเพื่อมุ่งไปสู่วิสัยทัศน์ดังกล่าว บริษัทฯ ได้กำหนดเกณฑ์แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการให้ทุนการศึกษาแก่พนักงานบางจากฯ และพนักงานบริษัทในกลุ่มบางจากฯ เพื่อศึกษาต่อระดับปริญญาโท และปริญญาเอก ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตามเงื่อนไขของบริษัทฯ



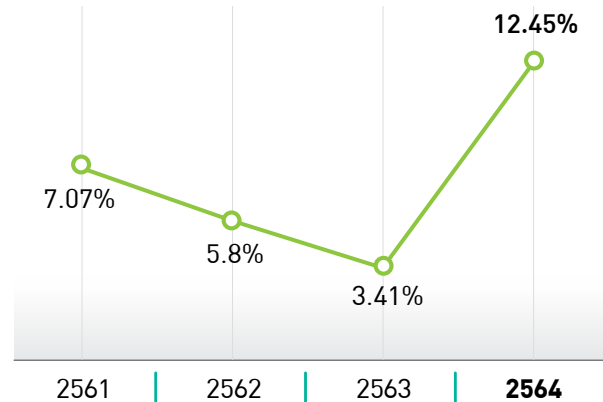
หลักสูตรเตรียมความพร้อมสำหรับองค์กรยุค Disruptive World

- ในปี 2564 บริษัท ยังคงให้ความสำคัญกับการนำแนวคิดแบบ Agile และ Design Thinking เข้ามาพัฒนาพนักงานโดยกำหนดให้มีอยู่ในการฝึกอบรมพนักงานทุกระดับ ทั้งกลุ่มพนักงานใหม่ กลุ่มพนักงานที่เตรียมความพร้อมสู่การปรับระดับและกลุ่ม Talent & Successor โดยมีการอบรมให้ความรู้ควบคู่ไปกับการ Coaching เพื่อการ Pitching project ก่อนที่จะนำเสนอในที่ประชุมผู้บริหารต่อไป
- โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อยกประสิทธิภาพการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายและสร้างมูลค่าเพิ่ม นอกจากอบรมเพื่อให้ความรู้ในระดับต่างๆ ตามแผนงานแล้ว บริษัท ยังส่งเสริมให้มีโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดค่าใช้จ่าย สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจหลักและส่งเสริมการนำนวัตกรรมมาพัฒนาธุรกิจใหม่

มูลค่าทางเศรษฐกิจและประสิทธิภาพ

ของการลงทุนในส่วนของการพัฒนาพนักงาน

(Human Capital Return on Investment - HC ROI)

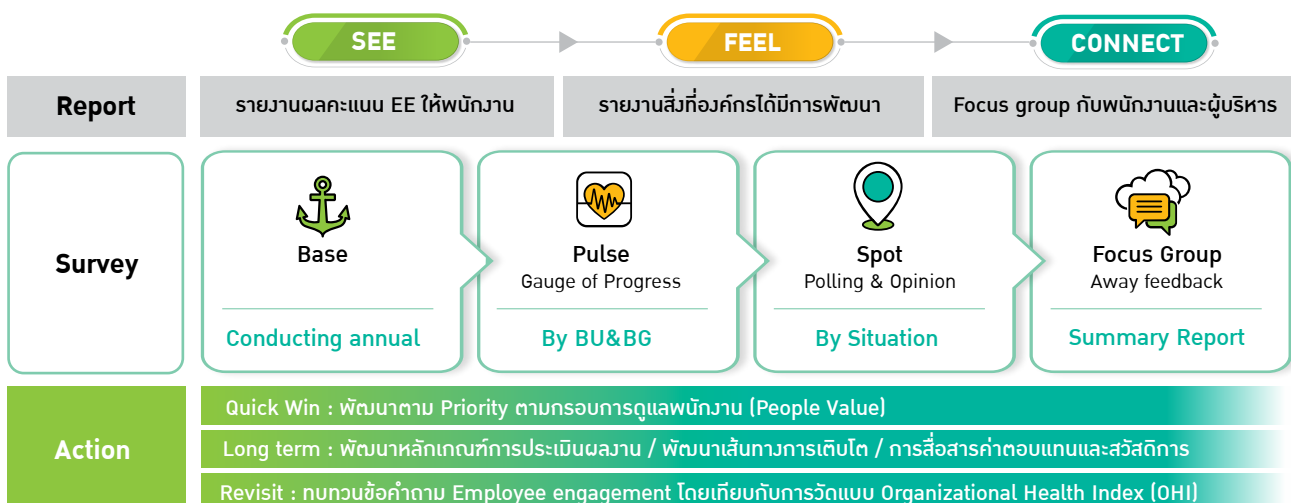


3. การสร้างความผูกพันองค์กร

บริษัทได้จัดให้มีการทำ Employee Engagement Survey เป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการวัดความผูกพัน และประเมินความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยได้นำผลที่ได้จากแบบสำรวจมาเป็นพื้นฐานในการดูแล พัฒนาและส่งเสริมพนักงานในด้านต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้นักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ผูกพันต่อองค์กร และจะทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน พร้อมทุ่มเท พัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่ และมีความรู้สึกพร้อมเป็นเจ้าขององค์กร พร้อมทั้งผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ในที่สุด

ในปี 2564 ซึ่งเป็นปีที่บริษัทฯ เผชิญกับความท้าทายต่างๆ โดยเฉพาะสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 บริษัทฯ จึงได้มีการปรับกลยุทธ์การสร้างความผูกพันในองค์กร โดยมุ่งเน้นการดูแลพนักงานในเรื่องการให้คุณค่ากับพนักงาน (People Value) ร่วมกับการ Business Unit/ Business Group เพื่อร่วมจัดทำแผนการสร้างความผูกพันพนักงานต่อองค์กร ให้สอดคล้องกับทิศทางนโยบายของบริษัทฯ ภายใต้กลยุทธ์ 100Xhappiness อยู่ดีมีสุข โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพัฒนาบุคลากรและการบริหาร (Management Development Sub Committee – Sub MDC) ของแต่ละกลุ่มธุรกิจ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แผนการสร้างความผูกพันองค์กร



ด้านการสื่อสาร

ตามที่บริษัทฯ มีการสนับสนุนนโยบายการทำงานแบบ Work from Home และให้พนักงานทุกคนยึดถือมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม การสื่อสารจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบเพื่อยังคงเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและพนักงาน อีกทั้งยังทำให้พนักงานทราบทิศทางความเป็นไปของบริษัท โดยมีการดำเนินการ ดังนี้

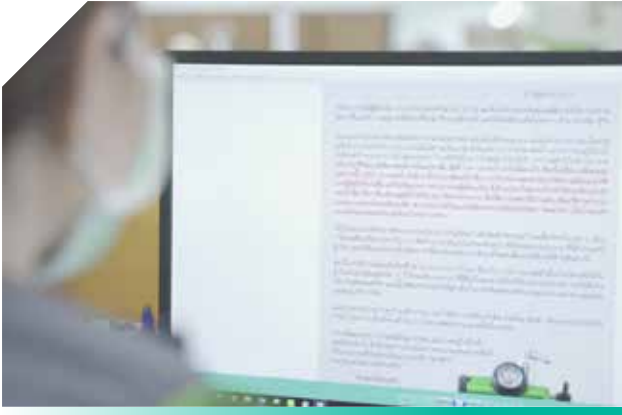
- กิจกรรม Town Hall โดยปี 2564 ได้จัดกิจกรรม BCP Town Hall ทั้งสิ้น 3 ครั้ง และกิจกรรม Town Hall ภายใต้อาสาสมัครและกลุ่มธุรกิจต่างๆ โดยถ่ายทอดสดผ่าน Live streaming เป็นการสื่อสารที่เป็นทางการ บอกทิศทาง การดำเนินธุรกิจ ความเคลื่อนไหวในองค์กร และข่าวสารต่างๆ ให้พนักงานทราบโดยตรง จากประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ (CEO) และ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่
- กิจกรรม Live Facebook, Teatime online จากผู้บริหาร ระดับสูงตั้งแต่ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ขึ้นไป กิจกรรม Manager meet staff ที่เป็นเวที ทำให้พนักงานและผู้บริหารได้มีการพูดคุย พูดคุยถึงประเด็นต่างๆ แลกเปลี่ยนมุมมองกันอย่างไม่เป็นทางการ นอกจากจะทำให้พนักงานได้ทำความเข้าใจในทิศทางการดำเนินธุรกิจขององค์กร เข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่ต้องเกิดขึ้น และการสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงานในการทำงาน ยังเป็นการช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน
- มุ่งเน้นการเข้าถึงพนักงานเพื่อรับฟังความคิดเห็นพนักงาน ผ่านกิจกรรม HR Site Visit โดยไม่ได้จำกัดแค่ภายใน สำนักงานใหญ่ หรือโรงงานน้ำมัน แต่มีการเดินสายไปทุกภูมิภาคขององค์กร เพื่อสื่อสารพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ เช่น การเติบโตในสายอาชีพ หลักเกณฑ์การประเมินผลงาน การปรับระดับ และทบทวน หลักเกณฑ์สวัสดิการต่างๆ ของบริษัทฯ ให้พนักงานได้เข้าใจ รวมทั้งสิ่งที่พนักงานต้องการเสนอแนะเพื่อการ พัฒนา
- เพิ่มช่องทางและสร้างรูปแบบการสื่อสารใหม่ เพื่อเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร รวมทั้งเพื่อให้พนักงานรับรู้ข่าวสารได้ทันที ทันเวลา เช่น Facebook group : Proud to be BCP#2, สร้าง Line Official : I AM BCP Everywhere with you, ทำการ์ดให้กำลังใจ จากผู้บริหารระดับสูงตั้งแต่ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ขึ้นไป ผ่านกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้กำลังใจพนักงานถึงที่บ้าน และพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานที่สำนักงาน

- บทความ “สั้นๆ กับ PS” เป็นเรื่องราวสั้นๆ ประมาณ 1 หน้า A4 ที่ CEO เขียนถึงพนักงานผ่าน email อย่าง เป็นกันเอง เพื่อแสดงถึงความห่วงใยพนักงาน พร้อม บอกกล่าวความก้าวหน้าของการดำเนินงาน และให้ความรู้เกี่ยวกับสถานการณ์สำคัญต่างๆ โดยเฉพาะที่ เกี่ยวข้ององค์กรและพนักงานในช่วงเวลานั้นๆ โดยเฉลี่ย เดือนละ 1 ครั้ง
- การเปิดช่องทางการรับฟังเสียงของพนักงานผ่านช่องทาง ที่เรียกว่า CEO Box โดยพนักงานทุกคนสามารถแสดง ความคิดเห็น หรือมีข้อเสนอแนะใดๆ สามารถเสนอได้ โดยตรงไปที่ PS โดยที่ไม่จำกัดเรื่องราวที่ต้องการเสนอ และไม่ต้องระบุตัวตน โดย PS จะเป็นผู้รับข้อความตรง ทั้งหมด และเป็นผู้สื่อสารกลับหาพนักงานตรง หาก พนักงานแจ้งความประสงค์ให้ติดต่อกลับ หรือสื่อสารผ่าน ในกิจกรรม Townhall

การเสริมสร้างความสัมพันธ์

- การ Recognition ผ่านกิจกรรม Thank you card ที่ ส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงานแสดงความรู้สึกขอบคุณ ชื่นชมระหว่างกัน และกิจกรรม Congrats day ที่ผู้บริหาร ระดับสูงมาร่วมแสดงความยินดีกับพนักงานที่ได้ปรับระดับ ซึ่งนอกจากการแสดงความคิดเห็นแล้ว ยังเป็นการให้ Direction ในการทำงานและความคาดหวังที่องค์กรมีต่อ พนักงาน ซึ่งเป็นการสร้าง Motivation ในการทำงานให้ กับพนักงาน
- การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับ พนักงานโดยผ่านกิจกรรมสโมสรพนักงาน และกิจกรรม พนักงานต่างๆ เช่น กิจกรรมปลูกต้นไม้เพื่อถวายพระพรใน พื้นที่ โรงกลั่น ส่งกล่อง Care box ซึ่งเป็นของแสดงความห่วงใย กล่อง Care kit อุปกรณ์ยา อุปกรณ์ป้องกัน COVID-19, Lunch box อาหารพิเศษในกิจกรรมต่างๆ ให้พนักงาน ถึงที่บ้าน และที่โต๊ะทำงาน เพื่อเป็นการดูแลพนักงาน ในช่วงสถานการณ์ COVID-19





การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน

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

ความยืดหยุ่นในการทำงาน (Flexibility)

- เพื่อความปลอดภัยของพนักงาน บริษัทได้สนับสนุนให้พนักงานทำงาน Work form Home จึงกำหนดนโยบายการทำงาน แบบ Hybrid Workplace ที่ให้พนักงานเลือกเข้าสำนักงานหรือไม่ก็ได้ตามความเหมาะสมและจำเป็นของพนักงานแต่ละคน
- บริษัทได้ เริ่มปรับใช้สวัสดิการแบบยืดหยุ่น (Flexible Benefit) กับวงเงินค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก โดยสามารถนำไปเบิกค่าใช้จ่ายในการตัดแว่นสายตาหรือสมัครสมาชิกฟิตเนส เพื่อส่งเสริมการดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงอยู่เสมอ และในปี 2564 ได้เพิ่มสิทธิการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลในคลินิก สำหรับบิดา มารดา พนักงาน และปรับให้การเบิกค่ารักษาพยาบาลสำหรับบุตรกรณีที่พนักงานเป็นคู่สมรสกันมีบุตรตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปสามารถเลือกใช้สิทธิกับบิดาหรือมารดาคนใดคนหนึ่ง หรือแยกใช้สิทธิ์ได้

การดูแลสุขภาพพนักงานในสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์ COVID

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการดูแลสุขภาพโดยมุ่งเน้นให้พนักงานตระหนักในเรื่องควบคุมดัชนีมวลร่างกาย และค่าไขมันในเลือด ซึ่งบริษัทได้สนับสนุนให้เกิดกิจกรรมสุขภาพพนักงานเป็นระยะเวลา 3 ปี โดยเริ่มปี 2561 ซึ่งในปี 2564 บริษัทฯ ยังคงมุ่งเน้นการดูแลสุขภาพเป็นสำคัญ ยังคงกิจกรรมการดูแลสุขภาพ โดยมีการปรับรูปแบบให้เป็น Online และการทำ Mission การดูแลสุขภาพตามโจทย์แต่ละเดือน ผ่านกิจกรรม Health Challenge เพื่อสร้างความเข้าใจและส่งเสริมการดูแลสุขภาพที่ถูกต้อง ผลที่ได้รับ คือ ค่าเฉลี่ยค่าไขมันในเลือดของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในเกณฑ์คงเดิม การดูแลในช่วงสถานการณ์ COVID-19 บริษัทฯ จึงได้ออกมาตรการและแนวปฏิบัติ เพื่อดูแลและป้องกัน ดังนี้

1. จัดให้มีการคัดกรองเบื้องต้นผ่านการวัดอุณหภูมิก่อนเข้าพื้นที่ปฏิบัติงาน จัดหาเจลแอลกอฮอล์บริการตามจุดต่างๆ ทั่วทุกสำนักงาน รณรงค์ให้พนักงานดูแลตนเองโดยใส่หน้ากากอนามัย ล้างมือสม่ำเสมอ
2. สนับสนุนนโยบาย Work from Home และ Hybrid Workplace เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการติดเชื้อให้กับพนักงาน
3. สื่อสารสถานการณ์ปัจจุบัน ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ข่าวสารทันเหตุการณ์ และตระหนักถึงการดูแลสุขภาพในทุกช่องทาง พร้อมสำรวจการเดินทางของพนักงานที่ไปพื้นที่เสี่ยง เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสในสำนักงานอย่างเคร่งครัด
4. การจัดหาที่พัก (Safe House) ให้พนักงานที่เป็น Critical person เพื่อป้องกันการติดเชื้อให้กับพนักงานที่ต้องเข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่โรงงาน
5. การจัดหาวัคซีนและวัคซีนทางเลือก เข็ม 1, 2 และเข็ม 3 ให้กับพนักงานและครอบครัว บิดา มารดา พร้อมสนับสนุนนโยบายการให้พนักงานเข้ารับวัคซีนโดยไม่ถือเป็นวันลา
6. ดูแลจัดหาโรงพยาบาลรองรับเมื่อพนักงานและครอบครัวติดเชื้อ
7. การจัดหาอุปกรณ์ในการป้องกันตนเอง เช่น เจลแอลกอฮอล์ หน้ากากอนามัย โดยส่งให้พนักงานถึงที่บ้าน
8. จัดให้มีการปรึกษาทางด้านจิตใจระหว่าง Work Form Home
9. บริษัทมีการจัดศูนย์พักคอย รวมถึงอุปกรณ์การดูแลตนเองเบื้องต้น เช่น เครื่องวัดออกซิเจน โปรท ชุดยารักษาเบื้องต้น รวมถึงจัดให้มี Telemedicine ในการปรึกษากับแพทย์ระหว่างการกักตัว และ การตรวจหาเชื้อให้กับพนักงานที่มีความเสี่ยงสูงโดยไม่ค่าใช้จ่าย
10. จัดให้มีการตรวจการติดเชื้อด้วย Antigen Test Kit (ATK) ทุกสัปดาห์

โดยผลการสำรวจความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในปี 2564 แม้บริษัทฯ จะได้รับผลกระทบจากวิกฤติทางเศรษฐกิจและสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19 บริษัทฯ ได้รับคะแนนความผูกพันองค์กร (Overall Engagement Score) อยู่ที่ร้อยละ 70 ซึ่งมากกว่าปี 2563 ร้อยละ 7 และมีพนักงานร่วมตอบแบบสำรวจความผูกพันพนักงานต่อองค์กรในปี 2564 ถึงร้อยละ 89 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อการเสนอแนะทางในการพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลของบริษัทฯ เป็นอย่างยิ่ง

และพบว่าประเด็นที่พนักงานให้ความสนใจ คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การประเมินผลงาน โอกาสความก้าวหน้าและการพัฒนา โดยในปี 2564 ที่ผ่านมา ทั้ง 3 ประเด็นอยู่ในระหว่างการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันบริษัทมีการส่งเสริมให้พนักงานได้พัฒนา ผ่านการ Rotation โดยมีอัตราการ Rotation ในปี 2564 อยู่ที่ 19.91%

แผนงานในระยะต่อไป

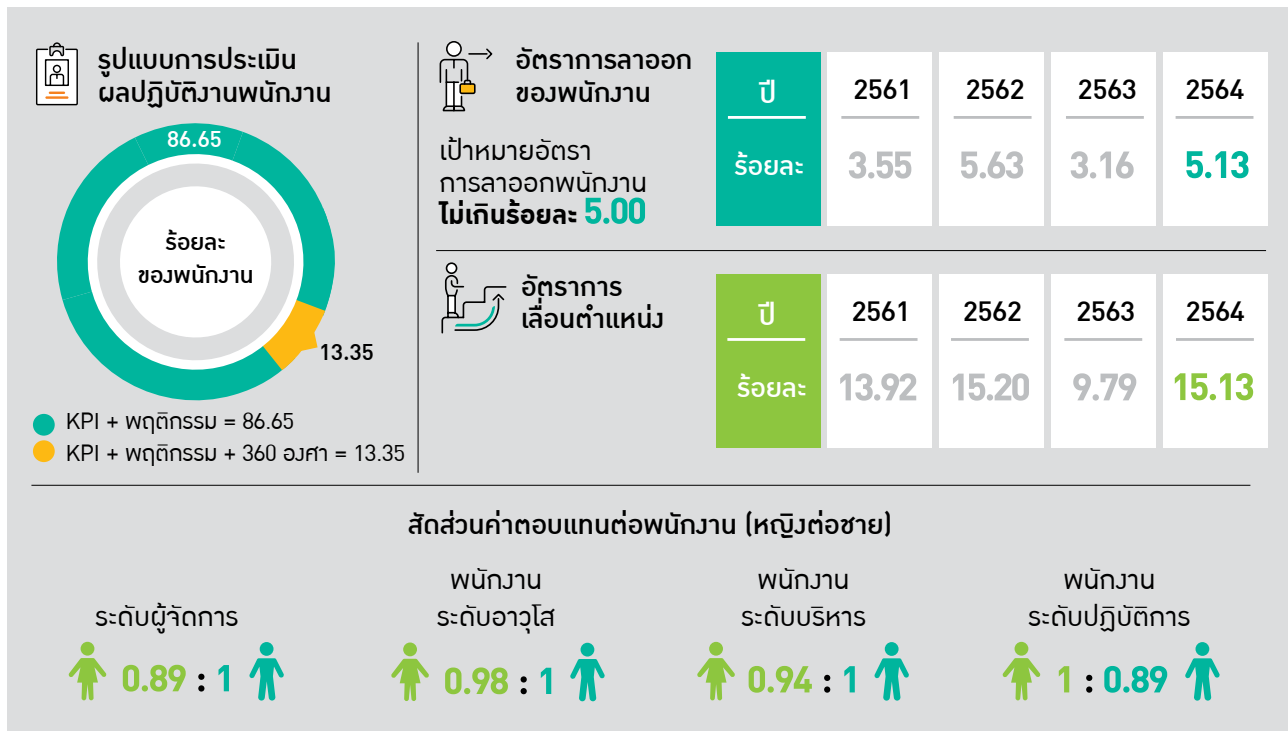
ในปี 2564 นี้ บริษัทฯ มุ่งเน้นการรับรู้ผ่านกระบวนการ รู้ เข้าใจ และมีส่วนร่วม เพื่อยกระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร โดยนำเรื่องของการสร้างวัฒนธรรมองค์กรเข้ามาเป็นพื้นฐานในการสร้างความผูกพัน และยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่องในเรื่องการเติบโตการประเมินผลงานและ การทำ Competency

4. การรักษาพนักงาน

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

เป้าหมาย และ ผลดำเนินงาน ปี 2564

บริษัทฯ ได้ตั้งเป้าหมายที่จะดูแลรักษาพนักงาน เพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง (High Performers) ควบคู่ไปกับพัฒนาพนักงานให้มีผลงานอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับ (Meet Expectation) รวมถึงติดตามปรับปรุงพนักงานผ่าน Performance Improvement Project (PIP)



การดำเนินงานที่สำคัญ

• การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ในปีนี้บริษัทฯ ได้เริ่มทดลองใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ควบคู่ไปกับรูปแบบการประเมินเดิมสำหรับผู้บริหารระดับผู้จัดการขึ้นไป ก่อนที่จะพิจารณานำมาใช้ทั้งองค์กรในปีหน้า โดยการประเมินรูปแบบใหม่นี้ จะสามารถวัดผลได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้บริษัทฯ ยังได้เริ่มปรับการตั้ง KPIs ของพนักงาน ให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรมากขึ้น เพื่อให้ทุกคนได้เห็นความสำคัญของงานตนเองที่มีส่วนร่วมในการผลักดันเป้าหมายองค์กร โดยมีแผนงานที่จะใช้วัดผลทุกส่วนงานและทุกระดับงานในปีหน้า ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรไปสู่ High-Performance Organization (HPO)

• การเลื่อนตำแหน่งตามเกณฑ์พิเศษ (High potential & fast track)

บริษัทฯ จะพิจารณาผลการปฏิบัติงานย้อนหลังควบคู่กับศักยภาพในการเติบโต ความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ภาวะผู้นำ และการผ่านหลักสูตรภาคบังคับ (Mandatory courses) ตามระดับที่กำหนดไว้ และจะพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งตามเกณฑ์พิเศษ (High potential & fast track) อีกทั้ง บริษัทฯ ยังได้มีการวางแผนการพัฒนาพนักงานให้สอดคล้องกับเส้นทางความก้าวหน้าตามสายอาชีพของพนักงานอีกด้วย

• การบริหารค่าตอบแทน

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



การกำหนดค่าตอบแทนของพนักงานจะผ่านระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานประจำปีที่ถ่ายทอดมาจากเป้าหมายองค์กรแบ่งเป็น 2 ปัจจัยคือ คะแนนผลการทำงานส่วนบุคคล (KPI) ในสัดส่วนร้อยละ 50 และคะแนนพฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ซึ่งประเมินจากหัวหน้างานโดยตรงในสัดส่วนร้อยละ 50 นอกจากนี้ ยังได้ประยุกต์ใช้การประเมินพฤติกรรมแบบ 360 องศา สำหรับผู้บริหารระดับผู้จัดการขึ้นไปโดยผู้บังคับบัญชาหน่วยงานอื่น เพื่อร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา คิดเป็นร้อยละ 13.35 ของพนักงานทั้งหมด เพื่อให้พนักงานได้รับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาการทำงานนอกเหนือจากการประเมินปกติจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง ทำให้ผลการประเมินและนำไปวางแผนพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้มั่นใจในกระบวนการการบริหารค่าตอบแทน บริษัทฯ ได้จัดให้มีการทวนสอบตาม GRI 405-2 : Ratio of basic salary and remuneration of women to men โดยหน่วยงานภายนอก (Third party) ที่มีความเชี่ยวชาญและให้ความเชื่อมั่นอย่างอิสระ

การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

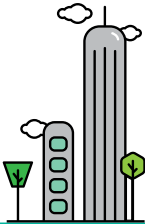
ความสำคัญ

บริษัทฯ ได้ดำเนินธุรกิจตามภารกิจครั้งก่อตั้งในการมีส่วนร่วมพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีของสังคมไทยอย่างต่อเนื่อง ตามกลยุทธ์ Green Society ด้วยรูปแบบที่ช่วยแก้ปัญหาสังคมและตอบสนองต่อความคาดหวังของชุมชน/สังคม ในปี 2564 บริษัทฯ ได้ขับเคลื่อนงาน ดังนี้

1. การดูแลเพื่อนบ้านบาวาจาก (Disclosure 413-1)

เป้าหมายและกลยุทธ์ปี 2563-2568

ด้วยโรงกลั่นน้ำมันเป็นพื้นที่ปฏิบัติการสำคัญของบริษัทฯ (ร้อยละ 90) การดำเนินงานชุมชนสัมพันธ์ได้มีการจำแนกกลุ่มเป้าหมายผู้อาศัยที่อยู่รอบพื้นที่ออกเป็น 4 กลุ่มย่อย เพื่อการตอบสนองต่อความต้องการ/ความคาดหวังของแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม ซึ่งความคาดหวังส่วนใหญ่เป็นเรื่อง (1) การดำเนินธุรกิจด้วยความปลอดภัย (2) สื่อสารให้ทราบล่วงหน้าในการดำเนินงานตามแผน (3) สื่อสารอย่างรวดเร็วในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (4) การจัดการกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง (5) การให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม รวมถึง (6) การช่วยบรรเทาปัญหาในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19

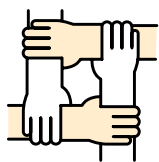
	 ชุมชน	 ครอบครัว	 โรงเรียน	 คอนโด
ประมาณการประชากร	10 ชุมชนในเขตบาวา/พระโขนง 1 แพลททาร์ 1 ต. บานน้ำผึ้ง อ.พระประแดง 17,885 คน	5,098 ครอบครัวที่เป็นสมาชิก จุลสารครอบครัวใบไม้ 5,098 คน	19 โรงเรียนเขตบาวา/พระโขนง และ ต.บานน้ำผึ้ง 14,363 คน	29 โครงการรอบโรงกลั่น 6,316 คน
ผู้เข้าร่วมกิจกรรม(จำนวน/ร้อยละ*)	87,830 คน ร้อยละ 81.18	5,184 คน ร้อยละ 4.79	13,062 คน ร้อยละ 12.07	2,120 คน ร้อยละ 1.96
การลงทุนทางสังคม 9.386 ล้านบาท (งบพัฒนา/บริจาค)	งบด้านการพัฒนา ร้อยละ 64.88 งบด้านการพัฒนา 17.40	งบด้านการพัฒนา ร้อยละ 6.19	งบด้านการพัฒนา ร้อยละ 11.12 งบด้านบริจาคร้อยละ 3.59	งบด้านการพัฒนา ร้อยละ 1.83

*ร้อยละของผู้เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ทั้งหมดทุกกลุ่มในปี 2564 = 108,196 คน (นับซ้ำ)

บริษัทฯ จึงกำหนดกลยุทธ์ในงานชุมชนสัมพันธ์ และจัดทำกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ครอบคลุม 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านกีฬา ด้านคุณภาพชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเสริมสร้างความสัมพันธ์และอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี ด้านเศรษฐกิจ และด้านสาธารณประโยชน์ โดยในปี 2564 จัดกิจกรรมกว่า 216 ครั้ง และมีผู้ได้รับประโยชน์จากกิจกรรมกว่า 108,196 ราย

เป้าหมาย ปี 2564	กลยุทธ์งานชุมชนสัมพันธ์
1. ผลประเมินความผูกพันของชุมชน ร้อยละ > 85 2. ผลการประเมินความปลอดภัย ร้อยละ > 85 3. ผลการประเมินความเป็นมิตร, เป็นประโยชน์ ร้อยละ > 85 4. เรื่องร้องเรียนจากชุมชนในวงกว้าง 0 ครั้ง 5. ความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ ร้อยละ > 90	• จัดกิจกรรมที่ตรงกับความต้องการของชุมชนอย่างต่อเนื่องสร้างความเป็นมิตรเป็นประโยชน์ และปลอดภัย • สื่อสารสองทางอย่างสม่ำเสมอกับชุมชน

ผลดำเนินงานปี 2564



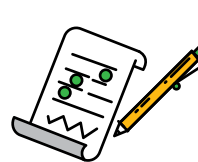
1. ผลประเมินความผูกพันของชุมชน ร้อยละ **86.00**



2. ผลการประเมินความปลอดภัย ร้อยละ **85.4**



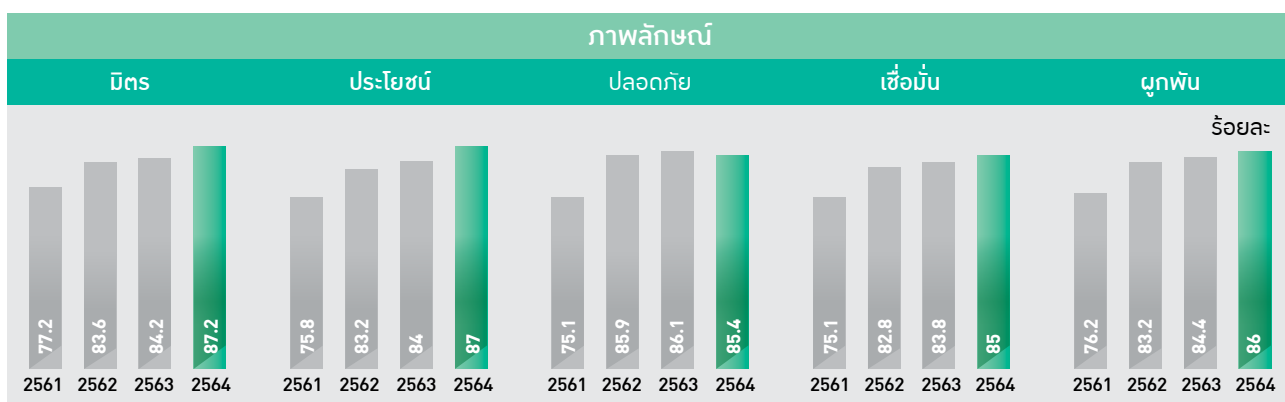
3. ผลการประเมินความเป็นมิตร ร้อยละ **87.2**, เป็นประโยชน์ ร้อยละ **87**



4. เรื่องร้องเรียนจากชุมชนในวงกว้าง **1** ครั้ง



5. ความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ ร้อยละ **94.4**



ด้านการสื่อสารกับชุมชน

บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มต่างๆ ที่อาศัยอยู่ใกล้พื้นที่รอบโรงงานบางจากฯ ในหลากหลายช่องทาง ได้แก่

- พนักงานชุมชนสัมพันธ์ลงพื้นที่พูดคุย และการโทรศัพท์สายตรง
- การจัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
- Line กลุ่ม คณะกรรมการชุมชน, ลูกบ้านคอนโด, คณะอาจารย์ในโรงเรียนรอบโรงงานฯ
- บอร์ดประชาสัมพันธ์ในชุมชนและคอนโด
- Facebook ครอบคลุมไปไม่บางจากสำหรับกลุ่มครอบครัว

การจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมปี 2564

ด้านเศรษฐกิจ :

1. โครงการ “อาหารกล่องปันสุข”

เป็นโครงการที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินการจากโครงการ ตลาดปันสุข ซึ่งเป็นโครงการต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2555 เพื่อสร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการร้านค้าในชุมชนรอบโรงกลั่นฯ โดยจัดสรรพื้นที่ในการขายอาหารและสินค้าในโอกาสต่างๆ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย เช่น ขายอาหารในงานซ่อมบำรุงใหญ่ประจำปี งานก่อสร้างในโครงการพิเศษต่างๆ เนื่องด้วยสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 บริษัทฯ ได้ปรับเปลี่ยนการดำเนินการเพื่อเว้นระยะห่างระหว่างร้านค้าชุมชนและผู้รับเหมา โดยจัดส่งเป็นอาหารกล่องทดแทนการออกร้านขายของในงานซ่อมบำรุงใหญ่ประจำปี 2564 อีกทั้งบริษัทฯ ยังสนับสนุนให้ผู้ประกอบการร้านค้าชุมชนมีส่วนร่วมในการดูแลสิ่งแวดล้อมด้วยการสนับสนุนกล่องอาหารรักษ์โลก ย่อยสลายได้ให้แก่ร้านค้า โดยบริษัทฯ ส่งเสริมให้ร้านค้าชุมชนและผู้รับเหมาใช้ภาชนะรักษ์โลกอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2559

ผลการดำเนินงานปี 2564 โครงการ “อาหารกล่องปันสุข” สามารถสร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการชุมชน มีรายได้รวม 430,230 บาท /13 ร้านค้า ช่วยให้ร้านค้าในชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้

2. โครงการ “บางจากดีต่อใจ (สนับสนุนร้านค้าในชุมชน)”

สนับสนุนให้ร้านค้าชุมชนรอบโรงกลั่นฯ มีรายได้ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ด้วยการส่งอาหารและของว่าง รวมทั้งสนับสนุนผลิตภัณฑ์และงานหัตถกรรมจากชุมชนมาใช้ในกิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ ช่วยให้ร้านค้าในชุมชนมีรายได้ในช่วงที่มีโรคระบาด

3. โครงการสนับสนุนและก่อตั้งการเลี้ยงผึ้งชันโรงของกลุ่มเกษตรกรแปลงใหญ่ ต.บางน้ำผึ้ง

สนับสนุนให้เกษตรกรได้พัฒนาผลผลิตทางการเกษตรในรูปแบบวิถีธรรมชาติ ด้วยการเพิ่มผลผลิตจากการผสมเกสรของผึ้งชันโรงให้มากขึ้น เกษตรกรผู้เข้าร่วมมีรายได้จากการขายน้ำผึ้งชันโรงและชันของผึ้ง ผู้บริโภคได้รับประทานสินค้าสุขภาพผลิตด้วยกรรมวิธีแบบธรรมชาติไม่มีสารเคมีและดีต่อสุขภาพ และการรวมกลุ่มเกษตรกรฯ สามารถรองรับการพัฒนาส่งเสริมเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ได้ต่อไปในอนาคต

ด้านคุณภาพชีวิต :

โครงการ “บางจากห่วงใย สู้ภัยโควิด-19”

จากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ส่งผลกระทบต่อทั้งด้านคุณภาพชีวิตและผลกระทบด้านเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นกับเพื่อนบ้านในชุมชน บริษัทฯ มีความตระหนักถึงผลกระทบดังกล่าว ด้วยความห่วงใยเพื่อนบ้านรอบโรงกลั่นฯ จึงได้ริเริ่มโครงการและกิจกรรมพิเศษในช่วงแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ดังนี้

- **มอบหน้ากากผ้า, หน้ากากอนามัย, แอลกอฮอล์ชนิดน้ำ และเจลแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือ**

สนับสนุนหน้ากากผ้า 10,000 ชิ้น หน้ากากอนามัย 13,000 กล่อง แอลกอฮอล์ชนิดน้ำกว่า 2,000 ลิตร และเจลแอลกอฮอล์สำหรับล้างมือ 7,764 ขวด ให้แก่ผู้อาศัยในชุมชน คอนโด ครอบครัว และบุคลากร นักเรียนในโรงเรียน หน่วยงานราชการรอบโรงกลั่นฯ เพื่อสนับสนุนให้เพื่อนบ้านมีอุปกรณ์ป้องกันโรคระบาดและลดความเสี่ยงในการติดเชื้อให้น้อยลง

- **มอบยาฟ้าทะลายโจร**

สนับสนุนยาฟ้าทะลายโจร 7,500 ชุด (ชุดละ 120 แคปซูล) ให้แก่ผู้อาศัยในชุมชน คอนโด ครอบครัว และบุคลากร นักเรียนในโรงเรียน หน่วยงานราชการ และศูนย์พักคอยรอบโรงกลั่นฯ เพื่อสนับสนุนให้เพื่อนบ้านมียาสมุนไพรสำหรับบรรเทาอาการไข้หวัด เจ็บคอ ในช่วงแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 และยาฟ้าทะลายโจรมีราคาแพงและขาดตลาด

- **ส่งน้ำมัน ปันน้ำใจ**

บริษัทฯ ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการส่งน้ำมัน ปันน้ำใจ มอบบัตรน้ำมันเพื่อช่วยเหลือค่าใช้จ่ายด้านการเดินทางในการปฏิบัติการกิจช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19 ด้านต่างๆ แก่หน่วยงานราชการ หน่วยงานอาสาสมัคร วัด และโรงเรียนรอบโรงกลั่นน้ำมันบางจาก

- **บางจากปันกันอิ่ม**

ร่วมบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ผู้ได้รับผลกระทบในช่วงภาวะวิกฤตโรคระบาด COVID-19 ด้วยการสนับสนุนส่งอาหารกล่องจากร้านค้าในชุมชนรอบโรงกลั่นฯ มอบให้ศูนย์ตรวจ COVID-19 เจริญสุข ศูนย์ฉีดวัคซีน COVID-19 หน่วยฉีดวัคซีน COVID-19 เจริญสุข ศูนย์พักคอยเพื่อส่งต่อแคมป์คนงาน เพื่อนบ้านในชุมชน โรงเรียน และวัดรอบโรงกลั่นน้ำมันบางจาก รวมกว่า 50 หน่วยงาน รวมมอบอาหารทั้งโครงการ 27,691 กล่อง มูลค่า 1,245,930 บาท และได้สนับสนุนการสร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการในชุมชนกว่า 60 ร้านค้า

ด้านความปลอดภัย :

การซ้อมแผนอพยพประชาชนกรณีเกิดอุบัติเหตุ

บริษัทฯ ได้จัดซ้อมแผนอพยพ กรณีเกิดอุบัติเหตุ พร้อมทั้งอบรมให้ความรู้ในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงเบื้องต้น ให้แก่ ครู นักเรียน และบุคลากรในโรงเรียน และผู้อาศัยในคอนโดรอบโรงกลั่นเป็นประจำทุกปี

ปี 2564 บริษัทฯ ได้จัดซ้อมแผนอพยพ และอบรมให้ความรู้ในการใช้อุปกรณ์ดับเพลิงเบื้องต้น ให้แก่ 4 โรงเรียน และ 22 คอนโดรอบโรงกลั่น ในเขตพระโขนง-บางนา เพื่อให้ครู นักเรียน และบุคลากรในโรงเรียน และผู้อาศัยในคอนโดมีความรู้ ความเข้าใจ และมีความพร้อมในการรับมือกับภัยพิบัติต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

ด้านสิ่งแวดล้อม :

โครงการ “บางจากห่วงใยชุมชน” ร่วมบรรเทาฝุ่นละออง

ด้วยความห่วงใยเพื่อนบ้านรอบโรงกลั่นฯ บริษัทฯ ร่วมบรรเทาปัญหาจากภาวะฝุ่น PM 2.5 โดยมอบหน้ากาก N95 จำนวน 20,000 ชิ้น ให้แก่ผู้อาศัยในชุมชนรอบโรงกลั่นฯ ในเขตพระโขนง-บางนา และตำบลบางน้ำผึ้ง ผู้อาศัยในคอนโด บุคลากรโรงเรียน และหน่วยงานราชการรอบโรงกลั่นฯ เพื่อบรรเทาผลกระทบจากภาวะฝุ่น PM 2.5



โครงการส่งเสริมความหลากหลายทางชีวภาพ “เส้นทางหึ่งห้อย วิธีแห่งการอนุรักษ์”

บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ทรัพยากรธรรมชาติ และส่งเสริมความหลากหลายทางชีวภาพ โดยริเริ่มจัดตั้งกลุ่มอนุรักษ์หึ่งห้อยในคังบางกะเจ้า ตั้งแต่ปี 2557 ประกอบด้วยผู้แทนจาก 6 ตำบลในคังบางกะเจ้าและนักวิชาการจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์และมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมร่วมวางแผนและดำเนินงาน

เริ่มตั้งแต่ปี 2560 – ปัจจุบัน เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมให้ผู้อาศัยในพื้นที่คังบางกะเจ้าได้ร่วมดูแลทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่น บริษัทฯ ให้การสนับสนุนร่วมสร้างทีมสำรวจหึ่งห้อยประจำตำบล



ทั้ง 6 ตำบล ทำการสำรวจจำนวนและชนิดหึ่งห้อยที่พบในแต่ละพื้นที่ตำบลทุกเดือน เพื่อเก็บข้อมูลการเพิ่มขึ้น/ลดลง ความชุกชุม และความหนาแน่นของหึ่งห้อยแต่ละพื้นที่ รวมทั้งชนิดต้นไม้ที่พบ การรวมกลุ่มของหึ่งห้อย นำไปสู่การอนุรักษ์หึ่งห้อย รวมทั้งการอนุรักษ์/ฟื้นฟูระบบนิเวศอันเป็นที่เป็นที่อยู่อาศัยของหึ่งห้อย ส่งเสริมให้คังบางกะเจ้าเป็นพื้นที่อนุรักษ์หึ่งห้อย และส่งเสริมให้เกิดแนวทางการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในพื้นที่ต่อไป

ด้านการศึกษา :

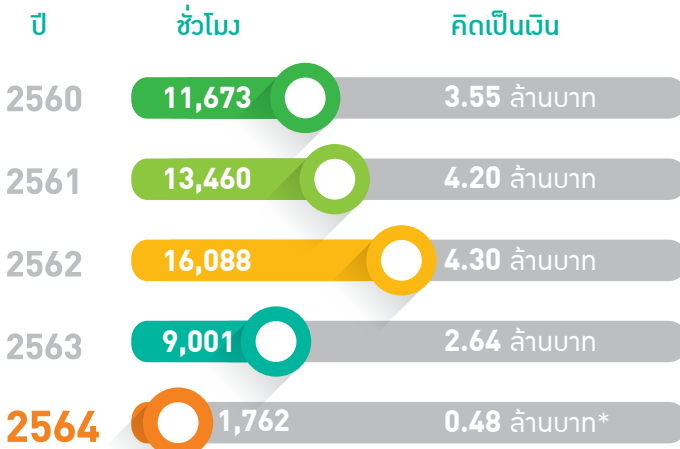
โครงการโรงเรียนสิ่งแวดล้อมศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Eco-School)

บริษัทฯ ร่วมกับ กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม สำนักงานเขตพระโขนง และสำนักงานเขตบางนา ริเริ่มโครงการโรงเรียนสิ่งแวดล้อมศึกษาเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (อีโคสคูล – Eco-School) เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหาร/ครูผู้สอนกลุ่มสาระวิทยาศาสตร์ และด้านสิ่งแวดล้อม รวมทั้งด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งระบบใน 11 โรงเรียนรอบโรงกลั่นฯ เพื่อให้เรียนรู้วิถีการจัดทำแผนหลักสูตร บูรณาการกิจกรรมการเรียนการสอนด้านสิ่งแวดล้อม ในรูปแบบสิ่งแวดล้อมศึกษาทั้งระบบ โดยมีเป้าหมาย

- ผู้บริหาร/ครูผู้สอนสามารถนำความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมไปปรับใช้ในหลักสูตรการเรียนการสอนได้จริง
- โรงเรียนได้พัฒนาบุคลากร นักเรียน ในการเรียนการสอนด้านสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง ตามนโยบายของภาครัฐและแนวโน้มของโลก
- บุคลากร นักเรียน รวมทั้งโรงเรียนเรียนรู้ เข้าใจ และอยู่ร่วมกับสิ่งแวดล้อม ชุมชน และสังคมได้อย่างยั่งยืน และมีความสุขมากขึ้น

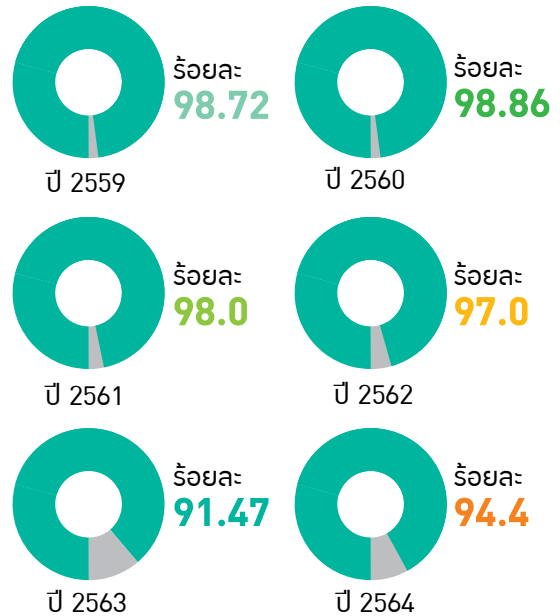
ในปี 2564 บริษัทฯ ดำเนินงานอย่างต่อเนื่องโดยได้ดำเนินการนิเทศติดตามผลการดำเนินงานของโรงเรียนตามแผนงานโครงการแบบ New Normal จำนวน 2 ครั้ง โดยใช้รูปแบบการนิเทศติดตามแบบ Online โดยโรงเรียนที่เข้าร่วมได้มีการจัดทำร่างหลักสูตร และดำเนินการทดลองใช้ทำการเรียนการสอน และดำเนินกิจกรรมกับนักเรียนตามความเหมาะสมกับรูปแบบการเปิดเรียนในสถานการณ์ COVID-19

ชั่วโมงรวมการทำงานอาสา ของพนักงานรอบโรงกลั่น (ชั่วโมง/บาท)



*เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ทำให้บริษัทฯ ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดกิจกรรม

ความพึงพอใจต่อกิจกรรม ชุมชนสัมพันธ์รอบโรงกลั่น



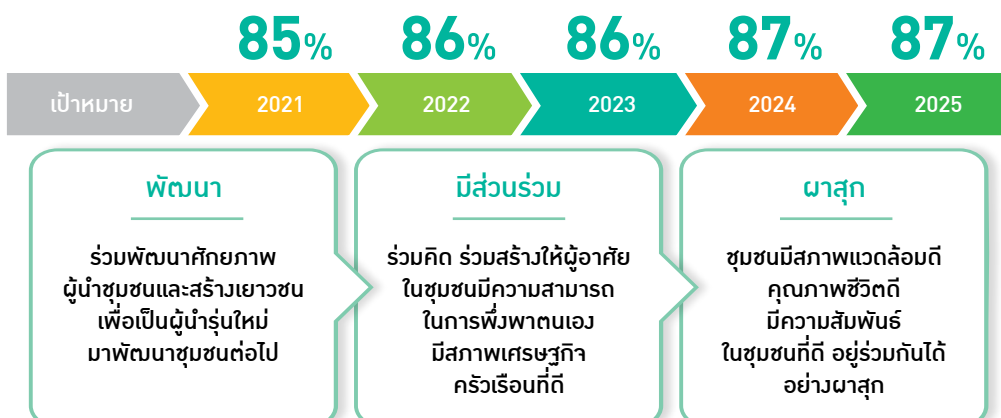
การรับมือเรื่องร้องเรียน

ในปี 2564 มีกรณีโรงกลั่นเกิดเหตุระบบไฟฟ้าขัดข้อง ทำให้โรงกลั่นหยุดทำการชั่วคราวตามมาตรการความปลอดภัย เป็นผลให้เกิดเพลิงไหม้และกลุ่มควันจากการเผาไหม้จากส่วนเกินจากการผลิตออกทางหอเผาไหม้ (Flare) ซึ่งเป็นระบบที่ช่วยลดความดันในระบบการกลั่น ซึ่งทำให้มีชุมชนใกล้เคียงโรงกลั่นฯ ได้ติดต่อเข้ามาสอบถามถึงสาเหตุเกิดเพลิงไหม้และกลุ่มควันดังกล่าว เบื้องต้นเจ้าหน้าที่ได้ประสานงานแจ้งเหตุผ่านผู้นำชุมชน ทั้งนี้ โรงกลั่นบางจากฯ ยังได้หาแนวทางป้องกันและลดโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ในอนาคตโรงกลั่นฯ โดยก่อสร้างหอเผาไหม้ระบบปิด (Enclosed Ground Flare) เพื่อช่วยป้องกันการเผาไหม้จากกระบวนการผลิตให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและส่งผลกระทบท่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด โดยการก่อสร้างแล้วเสร็จในปี 2564 และมีโครงการขออนุมัติติดตั้งระบบผลิตและจัดการไฟฟ้าภายในโรงกลั่นเพิ่มเติม พร้อมติดตั้งเครื่องสำรองไฟสำหรับระบบเสียงตามสายเพื่อให้สามารถประกาศแจ้งชุมชนได้ในเวลาที่ไฟฟ้าดับ เพื่อเพิ่มเสถียรภาพด้านกระบวนการผลิตต่อไป

แผนงานในอนาคตของงานชุมชนสัมพันธ์

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

เป้าหมายงานชุมชน 2564-2568 ความผูกพันกับบางจากฯ 87%



โครงการที่ทำงานต่อเนื่อง

ด้าน	ความมุ่งหวัง	โครงการที่ทำงานต่อเนื่อง
ความปลอดภัย	- เชื่อมั่นต่อความปลอดภัยของโรงงาน - มีภูมิคุ้มกันด้านความปลอดภัยสามารถรับมือกับภาวะฉุกเฉินจากสถานการณ์หรือภัยพิบัติต่างๆ ได้	- อบรมซ้อมแผนฉุกเฉินและฝึกดับเพลิงให้กับโรงเรียน/คอนโดมิเนียม ปี 17 - มอบอุปกรณ์และถังดับเพลิง ปี 17
เศรษฐกิจ	- สร้างรายได้และเปิดโอกาสให้คนในชุมชนได้ใช้ความรู้ความสามารถในการสร้างสรรค์งานที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและครอบครัว - ส่งเสริมความรู้ด้านการบริหารการเงินและการลงทุน	- วิสาหกิจชุมชน สร้างรายได้เสริม เพิ่มศักยภาพในการทำธุรกิจ ต่อยอด สนับสนุนการรวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งกลุ่มอาชีพเพิ่ม (โครงการวิสาหกิจชุมชน ปี 6) - สนับสนุนสินค้าและบริการจากผู้ประกอบการในชุมชนมาใช้ในกิจกรรมของบริษัทฯ เพื่อกระจายรายได้สู่ชุมชน (ปี 17) - เปิดโอกาสให้ร้านอาหารในชุมชนขายอาหารในร้านอาหารสำนักงานใหญ่ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพื่อสร้างรายได้สู่ชุมชน - เปิดโอกาสให้ร้านค้าชุมชนจำหน่ายอาหารกล่องให้ผู้รับเหมาในงานซ่อมบำรุงใหญ่ ประจำปี 2564 โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพื่อสร้างรายได้สู่ชุมชน
สิ่งแวดล้อม	ตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	- โครงการเส้นทางทิ้งห้อย วิธีแห่งการอนุรักษ์ ปี 8 - โครงการ Our Khung BangKachao ปี 4
คุณภาพชีวิต	เสริมสร้างคุณภาพชีวิต สุขภาพกาย สุขภาพใจ	- โครงการครอบครัวเดียวกัน ปี 29 - โครงการเยาวชนคนดีบางจาก ปี 6 - โครงการบางจากห่วงใย สู้ภัยโควิด-19 ปี 2
การศึกษา	เยาวชนเรียนรู้และพัฒนาตามช่วงวัย ปลุกฝังจิตสำนึกให้เป็นทั้งคนดีและคนเก่ง	- โครงการทุนการศึกษาเยาวชนบางจาก ปี 17 - โครงการพัฒนาศักยภาพครูและโรงเรียน ปี 17
การกีฬา	เยาวชนแข็งแรง สุขภาพดี ไกลยาเสพติด สามารถสร้างรายได้ มีโอกาสทางการศึกษาที่ดีจากการเล่นกีฬา	สโมสรฟุตบอลเยาวชนบางจาก ปี 14
ความสัมพันธ์และอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณี	กระชับความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงงานและชุมชนผู้อยู่อาศัยใกล้เคียง	- จุลสารครอบครัวใบไม้ ปี 15 - โครงการเพื่อนบ้านคอนโด ปี 9

2. การมีส่วนร่วมในการดูแลสังคม

บางจากปันน้ำใจ สู้ภัยโควิด-19

รอบปีที่ผ่านมา บริษัทฯ มีการปรับแผนดำเนินงานเพื่อให้ตอบสนองต่อสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 ระลอกใหม่ในปี 2564 ผ่านกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ กิจกรรมดังกล่าวต้องอาศัยความร่วมมือจากพนักงาน โดยเปิดรับฟังความคิดเห็นและมุมมองจากพนักงานให้มีส่วนร่วมคิด ส่งข้อมูล และร่วมทำโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในวงกว้าง ทำให้บริษัทฯ มีโอกาสได้รับรู้ถึงความเดือดร้อนของคนไทยผ่านช่องทางต่างๆ จึงได้จัดรูปแบบการดำเนินงานเฉพาะกิจเพื่อรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ภายใต้ **บางจากฯ ขวนคนไทยสู้โควิด-19 The Series** โดยมีรูปแบบโครงการ/กิจกรรมและผลลัพธ์ดังรายละเอียด

เป้าหมาย:

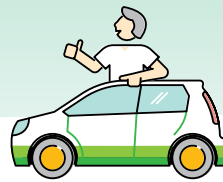
กิจกรรม	ผลลัพธ์
เป้าหมาย 1. เสริมสร้างความแข็งแกร่งด้านสาธารณสุขและการป้องกันเชิงรุกในชุมชน	
1.1 การสนับสนุนรถเก็บตัวอย่างชีว นีรภัย (Biosafety Mobile Unit) เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ทางการแพทย์ สำหรับการตรวจหาเชื้อโควิด-19 ในเชิงรุกแบบเคลื่อนที่	1.1 รถเก็บตัวอย่างชีว นีรภัยเป็นนวัตกรรมล่าสุดและเป็นคันแรกในประเทศไทยที่สามารถตรวจผลได้ครั้งละ 3 เคส โดยศูนย์นวัตกรรม KMITL GO FIGHT COVID-19 ศูนย์วิจัยและออกแบบงานสจล. ร่วมกับ หมอแล็บแพนด้า ในการตรวจหาเชื้อ COVID-19 ในเชิงรุกในชุมชน จำนวน 1 คัน
1.2 สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของเครื่องใช้จำเป็น น้ำดื่มอุปกรณ์ทางการแพทย์ เบื้องต้น แอลกอฮอล์เจลให้กับโรงพยาบาลสนาม ศูนย์พักคอยในชุมชนที่เป็นพื้นที่ระบาดในเขตคลองเตย พระโขนงและบางนา	1.2 สนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์ แอลกอฮอล์เจลให้กับโรงพยาบาลสนาม ศูนย์พักคอย หน่วยงานภาครัฐต่างๆ กว่า 30 แห่ง มูลค่ากว่า 3.0 ล้านบาท
1.3 สนับสนุนบัตรน้ำมันบางจากฯ ให้กับโรงพยาบาล โรงพยาบาลสนาม ศูนย์พักคอย ไปจนถึง วัด มูลนิธิ ทีมงานอาสา ฯลฯ	1.3 ส่งมอบให้กว่า 100 หน่วยงาน รวมมูลค่ากว่า 3,200,000 บาท
1.4 สนับสนุนงานกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกด้วยการใช้สถานบริการน้ำมันบางจากฯ 6 จุด เป็นจุดจัดส่งสารสกัดฟ้าทะลายโจรให้กับผู้ป่วยโควิดในเขตพื้นที่ที่มีผู้ป่วยสีเขียวหนาแน่นและรักษาตัวที่บ้าน	1.4 ส่งมอบสารสกัดฟ้าทะลายโจรให้ผู้ติดเชื้อ COVID-19 ได้รับยาเร็วขึ้นภายใน 1 วัน จากเดิมใช้เวลา 3 วัน กว่า 600 ราย ในเขตคลองเตย บางนา พระโขนง ราษฎร์บูรณะ พระราม 2 พระราม 3 สาทร ยานนาวา และ อ.เมือง สมุทรปราการ
เป้าหมาย 2. การกระตุ้นเศรษฐกิจ	
2.1 โครงการปันกันอิ่ม สนับสนุนผู้ประกอบการร้านอาหารรายย่อย จัดซื้ออาหาร เพื่อนำมาสนับสนุนบุคลากรทางการแพทย์ เจ้าหน้าที่ อาสาสมัคร ผู้ป่วย รวมถึงชุมชนประชาชนในพื้นที่ต่างๆ ที่กำลังได้รับผลกระทบ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม และแคมป์คนงานก่อสร้างกว่า 27 แคมป์	2.1 จำนวนกว่า 30,000 อิ่ม ช่วยสร้างรายได้ให้กับผู้ประกอบการร้านอาหารกว่า 200 ร้าน รวมมูลค่ากว่า 2 ล้านบาท เพื่อกระจายไปสนับสนุนช่วยเหลือหน่วยงานสาธารณสุขชุมชนและแคมป์คนงานกว่า 40 แห่ง
2.2 แจกและจำหน่ายดอกเกลือทะเลในร้านกาแฟอินทนิล เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของเกษตรกรนาเกลือ ในจังหวัดสมุทรสาครที่ได้รับผลกระทบจากการปิดโรงงาน ทำให้ไม่สามารถส่งเกลือไปเป็นวัตถุดิบในโรงงานได้ ประกอบกับเป็นพื้นที่ระบาด จึงไม่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาในพื้นที่ จึงเกิดปัญหาการค้าเกลือตกต่ำและล้มละลาย	2.2 แจกและจำหน่ายดอกเกลือทะเลกว่า 100,000 ซอง น้ำหนัก 5 ตัน มูลค่ากว่า 0.3 ล้านบาท ทำให้ช่วยเหลือเกษตรกรชาวนาเกลือใน 2 สหกรณ์ เกือบ 100 ครัวเรือน
2.3 ใช้ปันสุข ด้วยเกิดปัญหาไข่ไก่ล้นตลาด จึงได้จัดสรรไข่ไก่มาแจกเป็นสินค้าส่งเสริมการขายและจัดแคมเปญ “ไข่ปันสุข” มาจัดจำหน่ายในสถานบริการน้ำมันบางจากฯ 4 มุมเมืองในราคาต่ำกว่าทุน เพื่อเป็นการลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน	2.3 ช่วยเกษตรกร จ. นครปฐม ในการจัดซื้อไข่ไก่ มาใช้ในแคมเปญไข่ปันสุข เพื่อแจกลูกค้า และนำมาจำหน่ายในราคาต่ำกว่าทุนจำนวนกว่า 8,000 แผง ช่วยลดค่าใช้จ่ายให้กับครอบครัวในเขตกรุงเทพฯ ปริมาณผลกว่า 3,000 ครอบครัว
2.4 สับปะรดปันสุข สนับสนุนด้วยการจัดซื้อสับปะรดจากเกษตรกรจังหวัดเชียงราย ที่ประสบปัญหาไม่ส่งผลผลิตออกไปจำหน่ายต่างประเทศและไม่มีนักท่องเที่ยวเพื่อสนับสนุนภารกิจเยียวยาผู้ป่วย COVID-19 ให้ได้รับวิตามินซี สร้างภูมิคุ้มกันระหว่างเข้าพักรักษาตัวในสถานพยาบาล โรงพยาบาลสนาม หรือกักตัวในชุมชนผ่านทางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด รวมไปถึงผู้ต้องขังในเรือนจำ ใน 14 จังหวัดทั้งพื้นที่ภาคเหนือและภาคกลาง รวม 27 หน่วยงาน	2.4 สนับสนุนสับปะรดแก่จำนวน 50 ตัน เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้กับผู้ป่วย COVID-19
เป้าหมาย 3. ช่วยเหลือสังคม/ บรรเทาความเดือดร้อนช่วงกักตัว	
3.2 ส่งมอบอาหารสำเร็จรูป ผ่านโครงการบางจาก ปันกันอิ่ม เพื่อนำมาสนับสนุนบุคลากรทางการแพทย์ เจ้าหน้าที่ อาสาสมัคร ผู้ป่วย รวมถึงชุมชน ประชาชนในพื้นที่ต่างๆ ที่กำลังได้รับผลกระทบ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม และแคมป์คนงานก่อสร้าง	3.2 ส่งมอบอาหารกว่า 30,000 อิ่ม ให้กับหน่วยงานและชุมชนกว่า 40 แห่งและแคมป์คนงานก่อสร้างกว่า 27 แคมป์ ครอบคลุมกรุงเทพฯ ปริมาณผลและจังหวัดในพื้นที่ระบาด มูลค่ากว่า 2 ล้านบาท
3.3 ปันน้ำใจ ให้น้ำดื่ม ลูกค้าบางจากฯ ที่เติมน้ำมันและขอส่งมอบน้ำดื่มให้มอบแก่โรงพยาบาลสนามและสถานพยาบาลในพื้นที่วิกฤต	3.3 ส่งมอบน้ำดื่มได้กว่า 152,000 ขวด มูลค่ากว่า 0.46 ล้านบาท
เป้าหมาย 4. ระดมทุนสนับสนุนหน่วยยา/ วัด/ มูลนิธิ/ กลุ่มจิตอาสาในช่วงวิกฤต	
4.1 โครงการส่งน้ำมันปันน้ำใจ X2 ระดมทุนจากประชาชนและบริษัทฯ จะสมทบเพิ่มในจำนวนเงินที่เท่ากัน เพื่อสนับสนุนบัตรเติมน้ำมันให้กับกลุ่มอาสาสมัครและหน่วยงานต่างๆ เพื่อใช้ในการกักกัน-ส่งผู้ป่วย COVID-19 ไปเข้ารับการรักษาหรือส่งกลับภูมิลำเนา รวมถึงการระดมทุนจากผู้บริหารบางจากฯ ด้วย	4.1 ระดมทุนรวมจากผู้มีจิตศรัทธา และกลุ่มผู้บริหารของบริษัท เพื่อส่งต่อน้ำมันไปช่วยกลุ่มจิตอาสา มูลค่า 1.8 ล้านบาท กระจายไปยังเครือข่ายจิตอาสา กว่า 60 หน่วยงาน

กลุ่มบางจากฯ ร่วมดูแลใส่ใจ สู้ภัยโควิด-19 2564



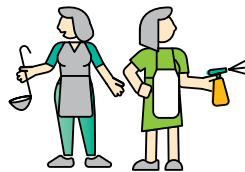
อาสาสมัคร

- โครงการ “ส่งน้ำมันปันน้ำใจ”
- สนับสนุนบัตรเติมน้ำมัน และเครื่องต้มอินทนิล



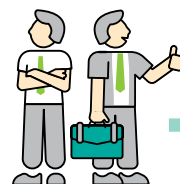
ลูกค้า/ประชาชนทั่วไป

- สนับสนุนรถเก็บตัวอย่างชีววิทยเคลื่อนที่
- ดูแลความปลอดภัยของผู้ใช้บริการด้วยมาตรการ Seven Safes
- ตรวจหาเชื้อเชืงรุก ATK ให้กับพนักงานบริการ
- โครงการ “บางจาก x FAH FIRST AID”
- มอบส่วนลดเครื่องต้มอินทนิลสำหรับผู้ฉีดวัคซีนโควิด-19
- มอบเครื่องใช้จำเป็น อาหารแก่ชุมชนต่างๆ
- สนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยฉีดวัคซีน หน่วยตรวจหาเชื้อเชืงรุกและศูนย์พักคอย
- โครงการ “บางจากฯ ชวนคนไทยสู้โควิด-19 The Series”
- โครงการ “บางจากปันกันอิ่ม” และ “กลุ่มบางจากฯ ปันกันอิ่ม”
- โครงการ “ส่งต่อ ต่อลมหายใจ” สนับสนุนท่อออกซิเจน
- โครงการ “ถึงป็นสุข”



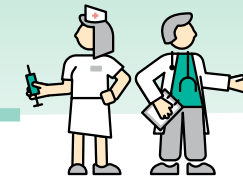
ลูกค้า/พันธมิตรทางธุรกิจ

- เปิดพื้นที่ในสถานบริการให้ร้านอาหาร ที่ได้รับผลกระทบจากการล็อกดาวน์ ในห้างเช่าด้วยเงื่อนไขพิเศษ
- มอบแอลกอฮอล์ทำความสะอาด ให้สื่อมวลชนและโรงเรียนต่างๆ



ผู้ถือหุ้น

- จัดการประชุมแบบเว้นระยะห่าง และลดจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม
- มอบหน้ากากอนามัย และ แอลกอฮอล์ทำความสะอาด



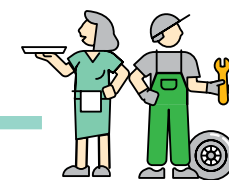
บุคลากรทางการแพทย์

- มอบแอลกอฮอล์ทำความสะอาด น้ำดื่ม บัตรเติมน้ำมัน เครื่องต้มอินทนิล ฯลฯ ให้โรงพยาบาลต่างๆ และหน่วยงานราชการ
- สนับสนุนการจัดตั้งหน่วยฉีดวัคซีนและการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่หน่วยฉีดวัคซีน หน่วยตรวจหาเชื้อเชืงรุกและศูนย์พักคอย
- สนับสนุนการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลต่างๆ เช่น ปรับปรุงห้องรักษาผู้ป่วยโควิด มอบอุปกรณ์ทางการแพทย์ เครื่องจ่ายออกซิเจน High Flow



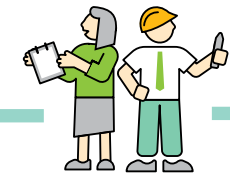
พี่น้องเกษตรกร

- โครงการ #saveสาวนาเกลือ #ใช้ป็นสุข
- ชื้อมังคุด ลำไย สับปะรดที่มีปัญหาเรื่องตลาด มาแจกในปั้มและส่งมอบให้หน่วยงานต่างๆ



เพื่อนบ้านรอบพื้นที่ปฏิบัติการ

- โครงการ “บางจากปันกันอิ่ม” ในพื้นที่พระโขนง-บางนา
- โครงการ “บางจากดีต่อใจ” สนับสนุนธุรกิจรายย่อย รอบโรงกลั่น
- โครงการ “อาหารกล่องป็นสุข”
- โครงการ “ถุงบางจากห่วงใย สู้ภัยโควิด-19”
- จ้างงานชุมชน / จัดอาสาเย็บหน้ากากผ้าให้ผู้สูงอายุในชุมชน
- มอบแอลกอฮอล์ทำความสะอาด น้ำดื่ม ฟ้ายะลวย กระจก หน้ากากอนามัย ฯลฯ ให้ชุมชน
- สนับสนุนรถตุ๊ก-ส่งพระภิกษุและสามเณร วัดธรรมมงคลเถาบุญญนนทวิหาร เดินทางไปฉีดวัคซีน ที่ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์



พนักงาน

- ปรับแนวทางการทำงาน Work from Home
- ตรวจ ATK หาเชื้อเชืงรุก ก่อนเข้าทำงาน
- ดูแลพนักงานต่อเนื่อง - มอบหน้ากากอนามัย กล่องความสุข ชุดดูแล Care Kit
- จัดหาวัคซีนให้พนักงานและครอบครัว
- จัดหาสถานที่รักษาถ้าติดเชื้อ
- จัด safe house ให้ critical persons
- Hybrid Workplace (Bangchak Sandbox)
- สื่อสารสม่ำเสมอ
- บริหารจัดการเพื่อความปลอดภัยสูงสุด
- ออกหนังสือรับรองการเดินทางข้ามจังหวัด



การดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายความยั่งยืนสากล (UN SDGs)



THE GLOBAL GOALS

รอบปีที่ผ่านมา บริษัทฯ มีการปรับแผนดำเนินงานเพื่อให้ตอบสนองต่อสถานการณ์แพร่ระบาดของ COVID-19 ระลอกใหม่ในปี 2564 ผ่านกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ กิจกรรมดังกล่าวต้องอาศัยความร่วมมือจากพนักงาน โดยเปิดรับฟังความคิดเห็นและมุมมองจากพนักงานให้ได้ร่วมคิด สังเกต และร่วมทำ โครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในวงกว้าง ทำให้บริษัทฯ มีโอกาสได้รับรู้ถึงความเดือดร้อนของคนไทยผ่านช่องทางต่างๆ จึงได้จัดรูปแบบการดำเนินงานเฉพาะกิจเพื่อรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ได้อย่างทันที่ทั้งที่ภายในได้ บางจากฯ ชวนคนไทยสู้โควิด-19 The Series โดยมีรูปแบบโครงการ/กิจกรรมและผลลัพธ์ ดังรายละเอียด



เป้าหมายที่ 13:

การรับมือการเปลี่ยนแปลง

สภาพภูมิอากาศ (Climate Action)

ในปี 2564 นอกเหนือจากการรับมือกับการระบาดของ COVID-19 แล้ว บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Action) ซึ่งเป็นประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมที่ทั่วโลกต่างให้ความสำคัญมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง บริษัทฯ มีเป้าหมายของกลุ่มบางจากฯ ที่จะมุ่งสู่การเป็น Carbon Neutral Company ภายในปี 2573 และปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ (Zero GHG Emission) ในปี 2593 สำหรับในด้านสังคม

- โครงการ “ต้นไม้ของคุณ” ใน Mobile Application เพื่อรณรงค์ให้สมาชิกใช้น้ำมันเชื้อเพลิงสะอาดที่ลดมลภาวะจากการเผาไหม้ เปรียบเสมือนการปลูกต้นไม้ช่วยดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO2) ในอากาศและบรรเทาภาวะโลกร้อน โดยผลิตภัณฑ์น้ำมันบางจากทุกชนิด
- โครงการ “น้ำมันลดฝุ่น” ในช่วงวิกฤตที่เกิดปัญหาฝุ่น PM 2.5 บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับคุณภาพอากาศ ได้จัดโครงการ “น้ำมันลดฝุ่น” โดยผลิตน้ำมันดีเซลกำมะถันต่ำ 10 ส่วนในล้านส่วน (10 PPM) เพื่อจำหน่ายในเขตกรุงเทพฯ ด้วยพบว่าสัดส่วนจากแหล่งกำเนิดฝุ่น PM 2.5 ของกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีสาเหตุจากการขนส่งทางถนนถึงร้อยละ 51 แม้จะมีต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น บริษัทฯ ก็ยังจำหน่ายในราคาเดิม เพื่อช่วยลดมลภาวะ ปัญหาฝุ่นละออง
- สัมมนาสิ่งแวดล้อม ในหัวข้อ “Exponential Path to Net Zero” ภายใต้แนวทาง บางจาก 100x : 100 โอเดีย เพื่อโลกยั่งยืน เป็นการสัมมนาในรูปแบบ Hybrid Conference เชิญผู้สนใจร่วมหาคำตอบและทางออกว่าเราจะไปถึงเป้าหมายลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ (Net Zero) อย่างก้าวกระโดดได้อย่างไร พร้อมอัปเดตเทรนด์โลก และเทคโนโลยีล้ำ จากผู้เชี่ยวชาญชาวต่างประเทศ เพื่อสะท้อนการเตรียมการของประเทศองค์กร และบุคคลต่างๆ หลังการประชุม 2021 United Nations Climate Change Conference (COP26) ขององค์การสหประชาชาติที่ประเทศสกอตแลนด์



- โครงการพัฒนาพื้นที่ป่าเปียก ในเขตป่าภูหลง ป่าดิบแล้ง ผืนสุดท้ายต้นน้ำลำปะทาว จ.ชัยภูมิ แม้ปีนี้จะดำเนินงานมาเป็นปีที่ 16 แล้ว แต่ด้วยสภาพแห้งแล้งยาวนาน ทำให้เกิดไฟป่าสร้างความเสียหายกว่า 3,000 ไร่ บริษัทฯ ขอเสนอปรับแนวทางการช่วยเหลือและนำร่องปลูกป่าเพื่อสู่ไฟป่าด้วยแนวพระราชดำริ “ป่าเปียก” จำนวน 10 ไร่ เร่งสร้างความชุ่มชื้นในพื้นที่ด้วยการออกแบบและชุดให้มีแหล่งน้ำกักเก็บในรูปแบบ โคกหนองนา โมเดล และปลูกต้นไม้ไปกว่า 2,000 ต้น โดยติดตามผลดำเนินงานในแปลงนำร่องนี้ทุก 3 เดือน สำหรับในปี 2564 ด้วยสถานการณ์การระบาดของ COVID-19 ทำให้มีอุปสรรคในการติดตามผล “โครงการพัฒนาพื้นที่ป่าเปียก ในเขตป่าภูหลง” แต่อย่างไรก็ตาม อัตราการรอดของต้นไม้ในโครงการฯ มีแนวโน้มที่ดี มีอัตราการรอดสูง เพราะมีระบบน้ำรองรับ มีกล้วยเป็นพืชพี่เลี้ยงให้กล้วยไม้ ประกอบกับไม่มีปัญหาไฟป่าและฝนตกชุกในพื้นที่
- ด้วยความมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนลดการปล่อยคาร์บอน บางจากฯ ร่วมกับ 13 องค์กรพันธมิตร จัดตั้ง Carbon Markets Club คลับของคนรักโลก เพื่อเปิดโอกาสให้องค์กรต่างๆ หรือแม้กระทั่งบุคคลทั่วไป ที่ต้องการลดก๊าซเรือนกระจกส่วนตัวหรือในครอบครัวโดยการซื้อคาร์บอนเครดิตไปชดเชยสามารถเข้ามามีส่วนร่วมช่วยบรรเทาปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ และสนับสนุนให้เกิดการลงทุนในธุรกิจพลังงานสีเขียวอีกด้วย



เป้าหมายที่ 12:

การผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน
(Responsible Consumption and Production)

คงดำเนินการเพื่อบรรเทาปัญหาขยะพลาสติกในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ในเป้าหมายของ SDG 12.4 ที่พยายามส่งเสริมให้ธุรกิจ ช่วยกันดูแลบริหารจัดการลดการทิ้งขยะลงสู่ดินและดินเพื่อลดผลกระทบต่อสุขภาพและปัญหาสิ่งแวดล้อม บริษัทฯ จึงได้นำนวัตกรรมการผลิตไบโอพลาสติกและแนวทาง circular economy มาช่วยลดการใช้บรรจุภัณฑ์พลาสติกที่ใช้ครั้งเดียวและเปลี่ยนมาใช้บรรจุภัณฑ์ที่ผลิตจาก ไบโอพลาสติก ซึ่งผลดำเนินงานที่สำคัญ คือ



- โครงการ “ลดขยะต้นทาง กับบางจาก” บริษัทฯ เปลี่ยนแก้วเครื่องดื่มและฝาปิดแบบยกดื่มเป็น แก้วไบโอพลาสติกทั้งหมด ซึ่งมีการเปลี่ยนไปแล้วกว่า 100 ล้านใบ ในปี 2564
- โครงการ “แก้วเพาะกล้า” ในปี 2564 บริษัทฯ ส่งมอบ แก้วไบโอคัพของอินทนิล ให้กับกรมป่าไม้ เพื่อเพาะกล้าไม้แทนถุงเพาะชำพลาสติกต่อเนื่อง โดยมอบไป 500,000 แก้ว
- โครงการ “รักษ์ปันสุข” บริษัทฯ ได้รวบรวมขวดน้ำดื่ม PET ที่แจกสมนาคุณให้กับลูกค้าที่มาเติมน้ำมัน เพื่อนำมาแปรรูปเป็นเส้นใย สำหรับผลิตเป็นผลิตภัณฑ์รักษ์โลกต่างๆ ซึ่งปีนี้ โครงการรักษ์ปันสุข ได้ส่งมอบขวดพลาสติกที่รวบรวมผ่านโครงการอย่างต่อเนื่อง



เป้าหมายที่ 8:

ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจ
และการจ้างงานที่เหมาะสม
(Decent Work and Economic Growth)

การมีส่วนร่วมในการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของสังคมไทย เป็นภารกิจสำคัญของการก่อตั้งบริษัทฯ ซึ่งนับแต่เริ่มดำเนินกิจการ บริษัทฯ ได้มุ่งมั่นจะพัฒนาธุรกิจให้เติบโตไปพร้อมการเป็นประโยชน์ต่อสังคมไป โดยเฉพาะการสร้าง ความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจให้กับชุมชนและเกษตรกรไทย โครงการที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนที่ 8 มีดังนี้

- โครงการสถาบันบริการน้ำมันชุมชน เรียกสั้นๆ ว่าปั๊มชุมชน บางจาก เป็นโครงการที่ทำอย่างต่อเนื่องจากความร่วมมือของ บริษัทฯ กรมส่งเสริมสหกรณ์ และสหกรณ์การเกษตรทั่วประเทศ เพราะช่วยลดต้นทุนน้ำเชื้อเพลิงในการทำการเกษตร และได้รับเงินปันผลและเงินเฉลี่ยคืนตามส่วนธุรกิจ รวมถึงสวัสดิการต่างๆ ในฐานะสมาชิกสหกรณ์ เพื่อให้โครงการนี้เป็นประโยชน์ในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของสมาชิกสหกรณ์กว่า 1 ล้านครอบครัวครอบครัว บริษัทฯ มีเป้าหมายที่จะขยายจำนวนสถาบันบริการน้ำมันชุมชนทุกปี (10 แห่ง/ ปี) จากสภาพเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันสูง บริษัทฯ ได้ช่วยหนุนเสริมเครื่องมือด้านการตลาดและการบริหารภายในให้มีประสิทธิภาพ และการปรับปรุงภาพลักษณ์สถาบันบริการให้ตอบโจทย์และวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าได้พร้อมจัดโครงการ COOP Turnpro เพิ่มศักยภาพในการทำธุรกิจให้กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตร
- โครงการ Partnership School : “ธุรกิจเกษตรในโรงเรียน” ที่ บริษัทฯ ร่วมดำเนินการกับ มูลนิธิมิสซูรี่ระไวทยะและ สหกรณ์การเกษตรที่ทำโครงการสถาบันบริการชุมชนบางจากฯ แห่งได้ร่วมดำเนินโครงการ Partnership School กับ 5 โรงเรียนใน จ.ขอนแก่น จ.ลำปาง และ จ.สุรินทร์ โดยพัฒนาเยาวชนให้ได้ฝึกฝนอาชีพจากแปลงเกษตร มีแหล่งอาหารปลอดภัยและทำธุรกิจ เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้เรื่องการออมและบริหารกองทุน โดยมีคณะครู นักเรียนและผู้แทนชุมชนดำเนินงานร่วมกัน ซึ่งปัจจุบันนักเรียนและผู้ปกครองสามารถกู้เงินจากกองทุนและนำมาต่อยอดทำธุรกิจของตนเองได้จำนวน 19 ธุรกิจ และมีเงินฝากหมุนเวียนในกองทุนนักเรียนและกองทุนผู้ปกครองเพิ่มจาก 440,000 เป็นกว่า 850,000 บาท



เป้าหมายที่ 4:

การศึกษาที่มีคุณภาพและทั่วถึง
(Quality Education)

- โครงการ “ปั้นเด็กจิ๋วเป็นเด็กแจ๋ว” ดำเนินโครงการส่งเสริมการอ่านออก เขียนได้ผ่านโครงการอ่านเขียนเรียนสนุก ปั้นเด็กจิ๋วเป็นเด็กแจ๋ว มูลนิธิใบไม้ปันสุข มีโรงเรียนเข้าร่วมโครงการ 58 โรงเรียน ใน 35 จังหวัด จำนวนนักเรียนชั้น ป. 1 จาก 79 ห้องเรียน กว่า 1,000 คน นอกจากนี้ยังขยายงานเพิ่มกลับไปยังโรงเรียนเดิมที่เคยเข้าร่วมโครงการฯ ด้วยการผลิตต้นฉบับหนังสือแบบฝึกพัฒนาทักษะการอ่านออกเขียนได้ประจำโครงการฯ จำนวน 2 ฉบับ จัดพิมพ์เพื่อทดลองใช้กับนักเรียนชั้น ป. 1 กว่า 800 คน แล้วเช่นกัน ทั้งนี้ยังได้พัฒนาโครงการด้านสิ่งแวดล้อมภายใต้ชื่อ “รักษ์ ปัน สุข จูเนียร์” เพื่อมุ่งสร้างจิตสำนึกด้านการจัดการของเสีย ตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียน อีกด้วย



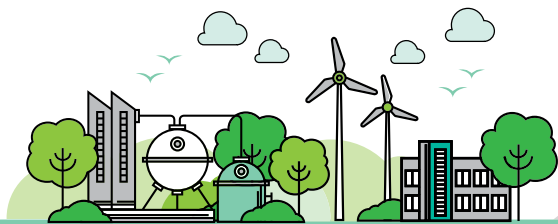
แผนงานการมีส่วนร่วมในการดูแลสังคมในอนาคต

ด้วยบริษัทฯ วางเป้าหมายการดำเนินธุรกิจบนเส้นทางสู่ Carbon Neutral Company ภายในปี 2573 และปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ (Zero GHG Emission) ในปี 2593 ส่งผลให้การดำเนินโครงการเพื่อสังคมจำเป็นต้องเพิ่มสัดส่วนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ลดการปล่อยคาร์บอนหรือเพิ่มการกักเก็บคาร์บอนได้ให้มากขึ้น จึงจัดสรรงบประมาณส่วนหนึ่งไปลงทุนในโครงการปลูกป่า สร้างพื้นที่สีเขียวให้เกิดขึ้นกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ สนับสนุนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเนื่องมากขึ้น รวมไปถึงการมีพันธมิตรผู้เชี่ยวชาญเพื่อทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร



CARBON NEUTRALITY

ปี 2573



NET ZERO GHG EMISSION

ปี 2593

สถิติด้านความยั่งยืน

สรุปผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ

รายได้ของกิจการ							
ตัวชี้วัด	รายการ	หน่วย	2560	2561	2562	2563	2564
GRI 201-1	รายได้ของกิจการ						
	- รายได้จากการขายและการให้บริการ	ล้านบาท	172,138.24	192,025.32	190,488.59	136,450.29	199,417.00
	- รายได้รวม	ล้านบาท	173,378.94	193,340.41	190,983.67	136,982.82	200,695.74
	- กำไร (ขาดทุน) สุทธิ	ล้านบาท	6,163.00	3,234.70	2,488.49	- 5,769.98	9,844.72
	- EBITDA	ล้านบาท	13,420.00	10,201.00	8,709.00	4,104.00	25,818.00
ค่าใช้จ่ายเพื่อกระจายรายได้ไปยังผู้มีส่วนได้เสีย							
ตัวชี้วัด	รายการ	หน่วย	2560	2561	2562	2563	2564
GRI 201-1	ค่าใช้จ่ายเพื่อกระจายรายได้ไปยังผู้มีส่วนได้เสีย						
	- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ	ล้านบาท	158,595.55	180,594.37	180,256.90	132,122.13	175,744.43
	- ดอกเบี้ยจ่ายให้เจ้าหนี้สถาบันการเงินและหุ้นกู้	ล้านบาท	1,502.30	1,559.06	1,839.24	2,050.58	2,395.39
	- ภาษีที่จ่ายให้แก่รัฐบาลและหน่วยงานท้องถิ่น	ล้านบาท	544.16	194.45	258.46	20.44	20.13
	- เงินสนับสนุนองค์กรสมาชิกและภาคีเครือข่าย	ล้านบาท	3.32	3.34	3.28	5.35	2.72
	- ค่าใช้จ่ายเพื่อพัฒนาชุมชน-สังคม	ล้านบาท	32.98	36.00	34.00	21.67	27.74
	- บริจาคให้สังคม/โรงเรียน	ล้านบาท	73.61	62.94	64.60	22.62	16.00
	- เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้น(บาท)	ล้านบาท	3,310.75	3,090.52	1,759.84	742.55	2,672.18
	- เงินปันผลจ่ายให้แก่ผู้ถือหุ้น(บาท/ หุ้น)	ล้านบาท	2.15	1.35	0.80	0.40	2.00
	- ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน	ล้านบาท	3,277.33	3,310.33	3,609.11	3,401.92	4,572.62
	- ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน	ล้านบาท	3,277.33	3,310.33	3,609.11	3,401.92	4,572.62
การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน							
ตัวชี้วัด	รายการ	หน่วย	2560	2561	2562	2563	2564
GRI 204-1	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน						
	- การจัดซื้อสินค้าและบริการภายในท้องถิ่น*	ล้านบาท	5,749	4,424	2,764	1,846	1,814
	- สัดส่วนการจัดซื้อสินค้าและบริการภายในท้องถิ่น* (ร้อยละ)	ร้อยละ	84	98	98	97	98

*คือ การจัดซื้อสินค้าและบริการกลุ่ม Non Hydrocarbon ภายในประเทศไทย

รายงานภาษีเงินได้นิติบุคคล (บมจ.บางจาก คอร์ปอเรชั่น)																				
ประเทศที่จัดเก็บภาษี	หน่วย	รายได้									กำไร / (ขาดทุน) ก่อนภาษีเงินได้			ภาษีเงินได้จ่ายออก			ภาษีเงินได้ค้างจ่าย			
		กิจการที่เกี่ยวข้องกัน			กิจการที่ไม่เกี่ยวข้องกัน			รายได้รวม												
		2562	2563	2564	2562	2563	2564	2562	2563	2564	2562	2563	2564	2562	2563	2564	2562	2563	2564	
- ประเทศไทย	ล้านบาท	53,978.0	42,073	58,074	159,894	116,466	151,239	213,872	158,539	209,313	4,711	(7,330)	11,774	208	(14)	228	123	103	48	
- ประเทศญี่ปุ่น	ล้านบาท	701.0	113	137	230	221	279	931	334	416	416	(156)	(63)	1,306	(6)	(71)	198	-	5	
-ประเทศสิงคโปร์	ล้านบาท	23,999.0	24,418	29,459	31,289	19,225	42,641	55,288	43,643	72,100	(113)	(3,838)	1,766	17	21	23	35	27	47	
-ประเทศฟิลิปปินส์	ล้านบาท	67.0	-	-	22	-	-	89	-	-	(1,189)	(378)	-	-	-	-	-	-	-	
- ประเทศออสเตรเลีย	ล้านบาท	229.0	51	-	11	-	-	218	51	-	(91)	(133)	-	-	-	-	-	-	-	
- ประเทศเนเธอร์แลนด์	ล้านบาท	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(2)	64	(3)	-	6	-	-	-	-	
- หมู่เกาะบริติชเวอร์จิน	ล้านบาท	59.0	346	-	3	-	-	62	346	-	(85)	-	-	-	-	-	-	-	-	
- ประเทศลาว	ล้านบาท	-	-	5	550	907	1,125	550	907	1,130	109	323	418	-	-	-	5	-	4	34

[illegible]

หน่วยธุรกิจ			ธุรกิจโรงกลั่น					อาคารสำนักงานและศูนย์ภาค					ธุรกิจการตลาด					
การใช้พลังงาน																		
3	การจำหน่ายพลังงานหมุนเวียนที่ผลิตได้ทั้งหมด (พลังงานไฟฟ้า พลังงานความร้อน ความเย็น และพลังงานจากไอน้ำ)	TJ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		MWh	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	- การจำหน่ายพลังงานไม่หมุนเวียน	TJ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		MWh	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	- การจำหน่ายพลังงานหมุนเวียน: ไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์	TJ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		MWh	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		(1+2)-3	การใช้พลังงานรวมสุทธิภายในองค์กร ^{/3} (พลังงานไม่หมุนเวียน + พลังงานหมุนเวียน) - พลังงานที่ขายได้ทั้งหมด)	TJ	13,903.00	13,116.77	13,182.00	12,845.84	12,229.66	-	-	-	-	11.53	60.59	94.11	99.92	96.40
MWh	3,861,944.48			3,643,548.30	3,661,667.98	3,568,287.62	3,397,126.75	-	-	-	-	3,203.27	16,830.56	26,141.23	27,754.55	26,778.73	25,310.01	
(1+2+3)	การใช้พลังงานทั้งหมดภายในองค์กร (พลังงานไม่หมุนเวียน + พลังงานหมุนเวียน)	TJ	13,903.00	13,116.77	13,182.00	12,845.84	12,229.66	-	-	-	-	11.53	60.59	94.11	99.92	96.40	91.12	
		MWh	3,861,944.48	3,643,548.30	3,661,667.98	3,568,287.62	3,397,126.75	-	-	-	-	3,203.27	16,830.56	26,141.23	27,754.55	26,778.73	25,310.01	
GRI 302-3	อัตราการใช้พลังงานในกระบวนการกลั่นต่อหน่วยการผลิต (EII)																	
	- อัตราการใช้พลังงานในกระบวนการกลั่นต่อหน่วยการผลิต (Energy Intensity Index : EII)	EII	103.10	100.50	97.60	102.00	98.60											
*GRI 302-1	ปริมาณการใช้ไฟฟ้าสุทธิภายในองค์กร ^{/3} ((พลังงานไม่หมุนเวียน + พลังงานหมุนเวียน) - พลังงานที่ขายได้)																	
	- ธุรกิจโรงกลั่น + อาคารสำนักงานและศูนย์ภาค	TJ	13,903.00	13,116.77	13,182.00	12,845.84	12,241.19											
		MWh	3,861,944.48	3,643,548.30	3,661,667.98	3,568,287.62	3,400,330.02											
	- ธุรกิจโรงกลั่น + อาคารสำนักงานและศูนย์ภาค + ธุรกิจการตลาด (*ไม่รวมธุรกิจธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพและธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว)	TJ	13,963.59	13,210.88	13,281.92	12,942.24	12,332.30											
		MWh	3,878,775.04	3,669,689.53	3,689,422.53	3,595,066.35	3,425,640.03											
	- ธุรกิจโรงกลั่น + อาคารสำนักงานและศูนย์ภาค + ธุรกิจการตลาด + ธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ + ธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว (2017-2020) * ข้อมูลตั้งแต่ปี 2560-2563 รวมธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพและธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสีเขียว	TJ	14,708.70	13,417.66	14,512.59	14,112.52												
		MWh	4,085,749.43	3,727,128.09	4,031,275.40	3,920,144.20												

/1 คำนวนจากปริมาณเชื้อเพลิงคูณด้วยค่า Conversion Factor ตามกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.)
/2 คำนวนค่าพลังงานของเชื้อเพลิงชีวมวล (ไม้สับและแกลบ) จากน้ำหนักแบบเปียกของเชื้อเพลิงคูณกับค่าความร้อนสุทธิ เนื่องจากไม่ได้เก็บเปอร์เซ็นต์ความชื้นของเชื้อเพลิงชีวมวลที่ใช้
/3 คำนวนจากผลต่างของการใช้พลังงานรวมของทุกธุรกิจและการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าและไอน้ำ
คำอ่านหน่วย MWh : เมกะวัตต์-ชั่วโมง / TJ : เทระจูล

หน่วยธุรกิจ			ธุรกิจโรงกลั่น					อาคารสำนักงานและศูนย์ภาค					ธุรกิจการตลาด					
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 และ ขอบเขตที่ 2																		
ตัวชี้วัด	รายการ	หน่วย	2560	2561	2562	2563	2564	2560	2561	2562	2563	2564	2560	2561	2562	2563	2564	
GRI305-1 (ขอบเขตที่ 1)	รายงานตามขอบเขตการควบคุมการดำเนินงาน (Operational Control Approach)	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยตรงจากกระบวนการผลิต (ขอบเขต 1)																
		การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยตรงจากกระบวนการผลิต (ขอบเขต 1)	tCO2e	972,926.23	900,682.85	898,292.02	885,619.47	820,901.52	-	-	-	-	478.63	-	-	-	509.72	580.53
		- คาร์บอนไดออกไซด์ CO2	tCO2e	972,011.56	899,954.62	897,562.70	883,796.95	819,065.76	-	-	-	-	468.15	-	-	-	499.21	485.38
		- คาร์บอนไดออกไซด์จากไบโอเจนิก Biogenic CO2	tCO2e	40.21	52.25	31.42	28.04	5.39	-	-	-	-	64.76	-	-	-	53.61	90.71
		- มีเทน CH4 และปริมาณการรั่วซึมของมีเทน (Fugitive CH4)	tCO2e	385.06	328.77	331.11	1,435.77	1,471.65	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		- *มีเทน CH4 และปริมาณการรั่วซึมของมีเทน (Fugitive CH4) (ตามข้อกำหนดการเปิดเผยข้อมูลของ DJSI)	tons	15.40	13.15	13.24	57.43	58.87	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		- มีเทน CH4	tCO2e	385.06	328.77	331.11	322.84	307.50	-	-	-	-	0.68	-	-	-	0.67	86.12
		- มีเทนที่ปลดปล่อย CH4 (ข้อกำหนดการเปิดเผยข้อมูลของ DJSI)	tons	15.40	13.15	13.24	12.91	12.30	-	-	-	-	0.03	-	-	-	0.03	3.44
		- ปริมาณการรั่วซึมของมีเทน (Fugitive CH4) * ปริมาณการรั่วซึมของมีเทน (Fugitive CH4) มีการรายงานตัวเลขรวมกับมีเทน (CH4) ตั้งแต่ปี 2020 ในปี 2564 มีปริมาณการรั่วซึมของมีเทน (Fugitive CH4) และ มีเทน (CH4) แยกจากกันเพื่อความโปร่งใสของข้อมูล	tCO2e	-	-	-	1,112.93	1,164.15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		- ไนตรัสออกไซด์ N2O	tCO2e	529.61	399.46	398.10	386.66	364.08	-	-	-	-	9.80	-	-	-	9.65	9.04
- ไบโอเจนิกอื่นๆ Other Biogenic (CH4 & N2O)	tCO2e	-	-	0.11	0.10	0.02	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.19	-	
GRI305-2 (ขอบเขตที่ 2)	รายงานตามขอบเขตการควบคุมการดำเนินงาน (Operational Control Approach)	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้อมจากการซื้อไฟฟ้า ไอน้ำ และก๊าซชีวภาพ (ขอบเขต 2)																
		การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้อมจากการซื้อไฟฟ้า ไอน้ำ และก๊าซชีวภาพ (ขอบเขต 2)	tCO2e	14,838.00	14,129.37	10,750.41	6,816.96	5,749.34	-	-	-	-	591.33	8,716.48	13,070.61	13,655.24	11,927.39	11,609.19
		การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้อมจากการซื้อไฟฟ้า ไอน้ำ และก๊าซชีวภาพ (ขอบเขต 2) (แบ่งตามสถานประกอบการ)	tCO2e	14,838.00	14,129.37	10,750.41	6,816.96	5,749.34	-	-	-	-	591.33	8,716.48	13,070.61	13,655.24	11,927.39	11,609.19
		- คาร์บอนไดออกไซด์ CO2	tCO2e	14,838.00	14,129.37	10,750.41	6,816.96	5,749.34	-	-	-	-	585.86	8,716.48	13,070.61	13,655.24	11,927.39	11,501.83
		- คาร์บอนไดออกไซด์จากไบโอเจนิก Biogenic CO2	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		- มีเทน CH4	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.80	-	-	-	-	35.41
		- ไนตรัสออกไซด์ N2O	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.67	-	-	-	-	71.95
		- ไบโอเจนิกอื่นๆ Other Biogenic (CH4 & N2O)	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้อมจากการซื้อไฟฟ้า ไอน้ำ และก๊าซชีวภาพ (ขอบเขต 2) (แบ่งตามสัดส่วนทางการตลาด)	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		- คาร์บอนไดออกไซด์ CO2	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- คาร์บอนไดออกไซด์จากไบโอเจนิก Biogenic CO2	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
ขอบเขตที่1+2	การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม (ขอบเขต 1+2)		tCO2e	987,764.23	914,812.22	909,042.43	892,436.44	826,650.86	-	-	-	-	1,069.96	8,716.48	13,070.61	13,655.24	12,437.11	12,189.72

GRI305-1 (ขอบเขตที่ 1)	รายงานตามขอบเขตการเป็นส่วนตามกรรมสิทธิ์ (Equity Share Approach)	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยตรงจากกระบวนการผลิต (ขอบเขต 1)																
		การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยตรงจากกระบวนการผลิต (ขอบเขต 1)	tCO2e	972,926.23	900,682.85	898,291.91	885,619.37	820,901.50	-	-	-	-	478.63	-	-	-	312.51	327.85
		- คาร์บอนไดออกไซด์ CO2	tCO2e	972,011.56	899,954.62	897,562.70	883,796.95	819,065.76	-	-	-	-	468.15	-	-	-	305.74	280.09
		- คาร์บอนไดออกไซด์จากไบโอเจนิก Biogenic CO2	tCO2e	40.21	52.25	31.42	28.04	5.39	-	-	-	-	64.76	-	-	-	36.83	60.12
		- มีเทน CH4 และปริมาณการรั่วซึมของมีเทน (Fugitive CH4)	tCO2e	385.06	328.77	331.11	1,435.77	1,471.65	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		- *มีเทน CH4 และปริมาณการรั่วซึมของมีเทน (Fugitive CH4) (ตามข้อกำหนดการเปิดเผยข้อมูลของ DJSI)	tons	15.40	13.15	13.24	57.43	58.87	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		- มีเทน CH4	tCO2e	385.06	328.77	331.11	322.84	307.50	-	-	-	-	0.68	-	-	-	0.41	42.27
		- มีเทนที่ปลดปล่อย CH4 (ข้อกำหนดการเปิดเผยข้อมูลของ DJSI)	tons	15.40	13.15	13.24	12.91	12.30	-	-	-	-	0.03	-	-	-	0.02	1.69
		- ปริมาณการรั่วซึมของมีเทน (Fugitive CH4) * ปริมาณการรั่วซึมของมีเทน (Fugitive CH4) มีการรายงานตัวเลขรวมกับมีเทน (CH4) ตั้งแต่ปี 2020 ในปี 2564 มีปริมาณการรั่วซึมของมีเทน (Fugitive CH4) และ มีเทน (CH4) แยกจากกันเพื่อความโปร่งใสของข้อมูล	tCO2e	-	-	-	1,112.93	1,164.15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		- ไนตรัสออกไซด์ N2O	tCO2e	529.61	399.46	398.10	386.66	364.08	-	-	-	-	9.80	-	-	-	6.23	5.49
- ไบโอเจนิกอื่นๆ Other Biogenic (CH4 & N2O)	tCO2e	-	-	0.11	0.10	0.02	-	-	-	-	-	-	-	-	0.13	-		
GRI305-2 (ขอบเขตที่ 2)	รายงานตามขอบเขตการเป็นส่วนตามกรรมสิทธิ์ (Equity Share Approach)	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้อมจากการซื้อไฟฟ้า ไอน้ำ และก๊าซชีวภาพ (ขอบเขต 2)																
		การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้อมจากการซื้อไฟฟ้า ไอน้ำ และก๊าซชีวภาพ (ขอบเขต 2)	tCO2e	14,838.00	14,129.37	10,750.41	6,816.96	5,749.34	-	-	-	-	591.33	4,271.07	8,802.72	9,141.05	7,701.59	7,044.31
		การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้อมจากการซื้อไฟฟ้า ไอน้ำ และก๊าซชีวภาพ (ขอบเขต 2) (แบ่งตามสถานประกอบการ)	tCO2e	14,838.00	14,129.37	10,750.41	6,816.96	5,749.34	-	-	-	-	591.33	4,271.07	8,802.72	9,141.05	7,701.59	7,044.31
		- คาร์บอนไดออกไซด์ CO2	tCO2e	14,838.00	14,129.37	10,750.41	6,816.96	5,749.34	-	-	-	-	585.86	4,271.07	8,802.72	9,141.05	7,701.59	6,979.16
		- คาร์บอนไดออกไซด์จากไบโอเจนิก Biogenic CO2	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		- มีเทน CH4	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.80	-	-	-	-	21.48
		- ไนตรัสออกไซด์ N2O	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.67	-	-	-	-	43.66
		- ไบโอเจนิกอื่นๆ Other Biogenic (CH4 & N2O)	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้อมจากการซื้อไฟฟ้า ไอน้ำ และก๊าซชีวภาพ (ขอบเขต 2) (แบ่งตามสัดส่วนทางการตลาด)	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		- คาร์บอนไดออกไซด์ CO2	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- คาร์บอนไดออกไซด์จากไบโอเจนิก Biogenic CO2	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
ขอบเขตที่1+2		การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกรวม (ขอบเขต 1+2)	tCO2e	987,764.23	914,812.22	909,042.32	892,436.34	826,650.84	-	-	-	-	1,069.96	4,271.07	8,802.72	9,141.05	8,014.10	7,372.16
GRI305-4		ความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	tCO2e / raw material	0.14	0.14	0.14	0.13	0.12										

1. การรายงานก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 1 และ 2 คำนวณจากเครื่องมือการคำนวณของบริษัทฯ ซึ่งใช้หลักการคำนวณตาม IPCC 2006

2. การคำนวณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 1 ใช้ค่า emission factors จาก IPCC 2006 และ API Compendium of Greenhouse Gas Emissions Methodologies for the Oil and Natural Gas Industry 2009

3. การคำนวณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 2 ใช้ค่า emission factors ของการใช้ไฟฟ้าจากสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน

4.การแปลงค่าเชื้อเพลิงเป็นพลังงานใช้ค่าความร้อนจากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน

5. ค่าศักยภาพการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Global Warming Potentials: GWP) ใช้ค่าตาม Fourth Assessment Report (AR4) จาก Greenhouse Gas Protocol

6. ก๊าซที่รวมอยู่ในการคำนวณ ได้แก่ CO2, CH4, N2O

7. ความเข้มข้นของการปล่อยก๊าซเรือนกระจกถูกคำนวณจากขอบเขตที่ 1 และขอบเขตที่ 2 เท่านั้น

คำอ่านหน่วย ton : ตัน / tCO2e : ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า / tCO2e / raw material : ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า/ตันวัตถุดิบ

หน่วยธุรกิจ			ธุรกิจโรงกลั่น					อาคารสำนักงานและศูนย์ภาค					ธุรกิจการตลาด					
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก ขอบเขตที่ 3																		
ตัวชี้วัด	รายการ		หน่วย	2560	2561	2562	2563	2564	2560	2561	2562	2563	2564	2560	2561	2562	2563	2564
GRI305-3 (ขอบเขตที่ 3)	รายงานตามขอบเขตการควบคุมการดำเนินการ (Operational Control Approach)	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ (ขอบเขตที่ 3)																
		การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ (ขอบเขตที่ 3)	tCO2e	-	-	-	-	424,801.41	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	2841463.00
		Upstream	tCO2e	-	-	-	-	396,265.56	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	423336.80
		- การซื้อสินค้าและบริการ	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	423014.95
		- การขนส่งน้ำมันดิบ	tCO2e	-	-	-	-	394,544.45	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	0.00
		- การขนส่งและการกระจายสินค้าของธุรกิจต้นน้ำ	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	53.13
		- การใช้น้ำประปา	tCO2e	-	-	-	-	1,672.72	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	268.73
		- การขนส่งของเสีย	tCO2e	-	-	-	-	48.39	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	0.00
		- การเดินทางเพื่อธุรกิจ	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	0.00
		- การเดินทางไป-กลับระหว่างบ้านกับสถานที่ทำงานของพนักงาน	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	0.00
		Downstream	tCO2e	-	-	-	-	28,535.84	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	2,418,126.20
		- การขนส่งและการกระจายสินค้าของธุรกิจปลายน้ำ	tCO2e	-	-	-	-	28,535.84	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	0.00
		- กระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	0.00
		- การใช้งานผลิตภัณฑ์	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	2418126.20
		- การจัดการซากของผลิตภัณฑ์	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	0.00
		- แฟรนไชส์	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	0.00
GRI305-3 (ขอบเขตที่ 3)	รายงานตามขอบเขตการเป็นส่วนตามกรรมสิทธิ์ (Equity Share Approach)	การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ (ขอบเขตที่ 3)																
		การปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ (ขอบเขตที่ 3)	tCO2e	-	-	-	-	424,801.41	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	1,393,711.17
		Upstream	tCO2e	-	-	-	-	396,265.56	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	208,829.33
		- การซื้อสินค้าและบริการ	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	208,642.09
		- การขนส่งน้ำมันดิบ	tCO2e	-	-	-	-	394,544.45	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	-
		- การขนส่งและการกระจายสินค้าของธุรกิจต้นน้ำ	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	53.13
		- การใช้น้ำประปา	tCO2e	-	-	-	-	1,672.72	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	134.11
		- การขนส่งของเสีย	tCO2e	-	-	-	-	48.39	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	-
		- การเดินทางเพื่อธุรกิจ	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	-
		- การเดินทางไป-กลับระหว่างบ้านกับสถานที่ทำงานของพนักงาน	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	-
		Downstream	tCO2e	-	-	-	-	28,535.84	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	1,184,881.84
		- การขนส่งและการกระจายสินค้าของธุรกิจปลายน้ำ	tCO2e	-	-	-	-	28,535.84	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	-
		- กระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	-
		- การใช้งานผลิตภัณฑ์	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	1,184,881.84
		- การจัดการซากของผลิตภัณฑ์	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	-
		- แฟรนไชส์	tCO2e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.00	-	-	-	-	-
GRI305-5	การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก																	
	การลดการปลดปล่อย CO ₂ ประจำปีโดยประมาณ	tCO2e	-	-	-	-	8,308.62											

หมายเหตุ:

- บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (ธุรกิจโรงกลั่น อาคารสำนักงานและศูนย์ภาค และธุรกิจการตลาด) เปิดเผยขอบเขตการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 ครั้งแรกในปี 2564
- 1. รายงานข้อมูลขอบเขตการปล่อย GHG 3 คำนวณโดยใช้เครื่องมือคำนวณ BCP GHGs ตาม IPCC 2006
- 2. การคำนวณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกขอบเขตที่ 3 ใช้ค่า emission factors ของการใช้ไฟฟ้าจากสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน และ emission factors จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก และ Thai National LCI Database, TISMTECNSTDA (with TGO electricity 2016-2018
- 3. การแปลงค่าเชื้อเพลิงเป็นพลังงานใช้ค่าความร้อนจากกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน
- 4. ค่าศักยภาพการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Global Warming Potentials: GWP) ใช้ค่าตาม Fourth Assessment Report (AR4) จาก Greenhouse Gas Protocol
- 5. การประเมินขอบเขตการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 3 โดยใช้โครงสร้างเปรียบเทียบกับขอบเขต 1 และขอบเขต 2 โดยระดับนัยสำคัญทางสถิติถูกกำหนดไว้ที่ 0.5% โดยค่าที่ไม่ถึง 0.5% จะไม่ถูกรายงานในขอบเขตการปล่อย GHG 3
- 6. การขนส่งการผลิตที่รายงานจากโรงกลั่นเป็นการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมสำเร็จรูป แต่ไม่รวมน้ำมันเชื้อเพลิงหนัก และผลิตภัณฑ์หล่อลื่น
- 7. การขนส่งน้ำมันดิบ (Upstream transportation of Crude oil) ไม่รวมการขนส่งน้ำมันดิบจากต่างประเทศ
- 8. การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกคำนวณจากกิจกรรมประหยัดพลังงานที่ดำเนินการในปี 2564

หน่วยนับ: ton : ตัน / tCO2e : ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

การปล่อยมลพิษทางอากาศ							
ตัวชี้วัด	รายการ	หน่วย	2560	2561	2562	2563	2564
GRI 305-7	ไนโตรเจนออกไซด์ (NOx), ซัลเฟอร์ออกไซด์ (SOx) และการปล่อยมลพิษทางอากาศที่สำคัญอื่นๆ						
	ออกไซด์ของไนโตรเจน (NOx) ¹						
	ออกไซด์ของไนโตรเจน (จากการเผาไหม้)	ตัน	426.00	644.00	236.41	280.00	458.88
	Intensity NOx	ตัน / 1พันตันน้ำมันดิบ	0.08	0.12	0.04	0.06	0.10
	ซัลเฟอร์ไดออกไซด์ (SO _x) ¹						
	ซัลเฟอร์ไดออกไซด์ (จากการเผาไหม้ และจากหน่วยผลิตและบำบัดกำมะถัน)	ตัน	75.00	24.00	32.10	27.00	53.48
	Intensity SO ₂	ตัน / 1พันตันน้ำมันดิบ	0.01	0.00	0.01	0.01	0.01
	ฝุ่นละออง (TSP) ¹						
	ฝุ่นละออง (จากการเผาไหม้)	ตัน	48.00	5.00	11.43	3.00	3.50
	Intensity TSP	ตัน / 1พันตันน้ำมันดิบ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
GRI 305-7	ไฮโดรเจนซัลไฟด์ (H ₂ S) ¹						
	ไฮโดรเจนซัลไฟด์ (จากหน่วยผลิตและบำบัดกำมะถัน)	ตัน	0.50	14.30	0.69	4.00	4.37
	Intensity H ₂ S	ตัน / 1พันตันน้ำมันดิบ	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	สารอินทรีย์ระเหย (VOC) ^{2/3/4}						
	สารอินทรีย์ระเหย (VOCs Inventory) ^{2/3}	ตัน	-	520.84	371.51	417.61	341.47
	สารอินทรีย์ระเหย (Fugitive VOCs) ⁴	ตัน	2.65	2.47	2.50	2.51	2.53
	สารอินทรีย์ระเหย (Intensity VOCs)	ตัน / บาร์เรล	0.00	0.00	0.00	0.00	0.001
	ไฮโดรคาร์บอนที่เผาไหม้ ⁵						
	ไฮโดรคาร์บอนที่เผาไหม้	กิโลลิตร	2,809.10	1,777.00	2,472.90	1,174.30	2,311.28
	ไฮโดรคาร์บอนที่เผาไหม้	ตัน ลบ.ม.(ก๊าซ)	0.435	0.245	0.374	0.167	0.575
GRI 305-7	ไฮโดรคาร์บอนที่เผาไหม้ต่อผลิตภัณฑ์	ตัน ลบ.ม.(ก๊าซ) / 1 ล้าน บาร์เรลน้ำมันเทียบเท่า	0.010	0.006	0.009	0.002	0.015
	ไฮโดรคาร์บอนที่ระบายออก						
	ไฮโดรคาร์บอนที่ระบายออก	ตัน ลบ.ม.(ก๊าซ)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
	ไฮโดรคาร์บอนที่ระบายออกต่อผลิตภัณฑ์	ตัน ลบ.ม.(ก๊าซ) / 1 ล้าน บาร์เรลน้ำมันเทียบเท่า	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

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

การจัดการน้ำ							
ตัวชี้วัด	รายการ	หน่วย	2560	2561	2562	2563	2564
GRI 303-3 (2018)	ปริมาณการดื่มน้ำทั้งหมดแบ่งตามแหล่งกำเนิด (ไม่รวมน้ำเกลือที่แยกได้จากการสกัดน้ำมันดิบ)	ล้านลูกบาศก์เมตร	2,539	2,381	2,697	2,495	2,411
	- น้ำทั้งหมดที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำน้อยกว่า 1,000 มก./ลิตร	ล้านลูกบาศก์เมตร	N/A	N/A	N/A	2,395	2,294
	- น้ำอื่นๆ ทั้งหมดที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำมากกว่า 1,000 มก./ลิตร	ล้านลูกบาศก์เมตร	N/A	N/A	N/A	0.100	0.117
	ปริมาณการดื่มน้ำทั้งหมดแบ่งตามแหล่งกำเนิด (รวมน้ำเกลือที่แยกได้จากการสกัดน้ำมันดิบ)	ล้านลูกบาศก์เมตร	2,539	2,381	2,697	21,325	2,444
	- น้ำทั้งหมดที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำน้อยกว่า 1,000 มก./ลิตร	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.000	0.008	0.030	2,395	2,294
	- น้ำอื่นๆ ทั้งหมดที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำมากกว่า 1,000 มก./ลิตร	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.000	0.000	0.000	18,930	0.150
	น้ำจากแม่น้ำเจ้าพระยาทั้งหมด ¹	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.109	0.103	0.200	0.185	0.197
	- น้ำทั้งหมดที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำน้อยกว่า 1,000 มก./ลิตร ^{1/6}	ล้านลูกบาศก์เมตร	N/A	N/A	N/A	0.085	0.080
	- น้ำอื่นๆ ทั้งหมดที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำมากกว่า 1,000 มก./ลิตร ^{1/6}	ล้านลูกบาศก์เมตร	N/A	N/A	N/A	0.100	0.117
	น้ำบาดาลทั้งหมด ²	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.0001	0.008	0.030	0.270	0.112
	- น้ำทั้งหมดที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำน้อยกว่า 1,000 มก./ลิตร ^{2/6}	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.0001	0.008	0.030	0.270	0.112
	- น้ำอื่นๆ ทั้งหมดที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำมากกว่า 1,000 มก./ลิตร ^{2/6}	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	น้ำทะเลทั้งหมด	ล้านลูกบาศก์เมตร	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	- น้ำทั้งหมดที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำน้อยกว่า 1,000 มก./ลิตร	ล้านลูกบาศก์เมตร	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	- น้ำอื่นๆ ทั้งหมดที่มีปริมาณของแข็งแขวนลอยหรือละลายอยู่ในน้ำมากกว่า 1,000 มก./ลิตร	ล้านลูกบาศก์เมตร	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

[illegible]

การจัดการน้ำ							
ตัวชี้วัด	รายการ	หน่วย	2560	2561	2562	2563	2564
GRI 303-5 (2018)	ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมด (ไม่รวมน้ำเกลือจากการสกัดน้ำมันดิบ) = ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมด (ไม่รวมน้ำเกลือจากการสกัดน้ำมันดิบ)- ปริมาณน้ำที่ระบายออกทั้งหมดในทุกพื้นที่						
	- ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมด (ไม่รวมน้ำเกลือจากการสกัดน้ำมันดิบ)	ล้านลูกบาศก์เมตร	1.639	1.481	1.926	1.768	1.582
	- ปริมาณการใช้น้ำทั้งหมดในพื้นที่ที่มีความเครียดของน้ำ (water stress areas)	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	- ความเปลี่ยนแปลงของปริมาณน้ำที่กักเก็บ	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
GRI 303-4d. (2018)	น้ำทิ้งจากโรงงาน						
	ปริมาณออกซิเจนที่สารเคมีใช้ในการย่อยสลายสารอินทรีย์ในน้ำ (COD) ^{/6}	ตัน	39.23	39.02	53.31	33.22	28.98
	ปริมาณออกซิเจนที่จุลินทรีย์ใช้ในการย่อยสลายสารอินทรีย์ในน้ำ (BOD) ^{/6}	ตัน	4.43	4.76	7.32	6.53	4.85
	ไขมันและน้ำมัน ^{/6}	ตัน	1.36	4.52	2.22	2.17	2.48
	ของแข็งแขวนลอย ^{/6}	ตัน	9.04	11.15	8.23	4.54	4.87
	ของแข็งละลายน้ำ ^{/6}	ตัน	1,105.00	791.03	1,125.09	973.23	1,100.98
	ซีลโฟลด์ ^{/6}	ตัน	0.180	0.904	0.341	0.094	0.261
	ปรอท ^{/6}	ตัน	0.000	0.001	0.000	0.001	0.001
	น้ำทิ้งจากสำนักงานใหญ่ M Tower						
	ปริมาณออกซิเจนที่สารเคมีใช้ในการย่อยสลายสารอินทรีย์ในน้ำ (COD) ^{/6}	ตัน	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	ปริมาณออกซิเจนที่จุลินทรีย์ใช้ในการย่อยสลายสารอินทรีย์ในน้ำ (BOD) ^{/6}	ตัน	N/A	N/A	N/A	0.007	0.003
	ไขมันและน้ำมัน ^{/6}	ตัน	N/A	N/A	N/A	0.002	0.002
	ของแข็งแขวนลอย ^{/6}	ตัน	N/A	N/A	N/A	0.017	0.017
	ของแข็งละลายน้ำ ^{/6}	ตัน	N/A	N/A	N/A	0.550	0.285
	ซีลโฟลด์ ^{/6}	ตัน	N/A	N/A	N/A	0.002	0.001
	ปรอท ^{/6}	ตัน	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

- ในปี 2563 บางจากได้เริ่มต้นรายงานข้อมูลเรื่องน้ำและน้ำเสียตามมาตรฐาน GRI 303 เวอร์ชัน 2018 ข้อมูลก่อนหน้าในปี 2560 - 2562 ได้ถูกจัดหมวดหมู่ใหม่เพื่อรายงานตามเกณฑ์ GRI 303 เวอร์ชัน 2018 โดยข้อมูลในปี 2560 - 2562 ที่ไม่มีฐานข้อมูลตามเกณฑ์ใหม่จะแทนที่ด้วย N/A

หมายเหตุ:

/1 ปริมาณการดื่มน้ำจากน้ำผิวดินทั้งหมดถูกเก็บรวบรวมจากข้อมูลของน้ำหรือปริมาณดื่มน้ำ

/2 ปริมาณการดื่มน้ำบาดาลทั้งหมดถูกเก็บรวบรวมจากการอ่านค่ามิเตอร์น้ำ

/3 ปริมาณน้ำทั้งหมดที่ได้จากการสกัด แปรรูป หรือวัดดูดิบของน้ำมันดิบ คำนวณจากอัตราส่วนของน้ำมัน/น้ำเกลือ

/4 ปริมาณการดื่มน้ำทั้งหมดจากบุคคลที่สามถูกเก็บรวบรวมข้อมูลจากใบแจ้งหนี้การประปา

/5 ปริมาณน้ำที่ระบายออกทั้งหมดถูกเก็บรวบรวมจากการอ่านค่ามิเตอร์วัดการไหลของน้ำ

/6 คุณลักษณะของน้ำได้จากผลการวิเคราะห์จากห้องปฏิบัติการภายนอกที่ได้รับใบอนุญาตจากกรมโรงงานอุตสาหกรรม

การจัดการของเสีย							
ตัวชี้วัด	รายการ	หน่วย	2560	2561	2562	2563	2564
GRI306-3	ของเสียจากงานประจำวัน						
	ของเสียทั้งหมด	เมตริกตัน/ปี	1,946.74	15,609.00	5,984.27	3,157.79	2,940.80
	ของเสียอันตราย ¹	เมตริกตัน/ปี	1,570.75	2,808.28	2,023.00	2,671.00	1,414.61
	ร้อยละของ'ของเสียอันตรายทั้งหมด	ร้อยละ	80.69%	17.99%	33.81%	84.58%	48.10%
	ของเสียไม่อันตราย ¹	เมตริกตัน/ปี	332.32	220.21	158.00	388.00	267.06
	ร้อยละของ'ของเสียไม่อันตรายทั้งหมด	ร้อยละ	17.07%	1.41%	2.64%	12.29%	9.08%
	ของเสียที่ไม่ได้มาจากงานประจำ						
	ของเสียอันตรายจากเหตุน้ำมัน/สารเคมีรั่วไหล ^{/2}	เมตริกตัน/ปี	1.07	0.00	0.00	0.00	0.00
	ร้อยละของ'ของเสียอันตรายจากเหตุน้ำมัน/สารเคมีรั่วไหล	ร้อยละ	0.05%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	ของเสียไม่อันตรายจากงานก่อสร้าง ^{/2}	เมตริกตัน/ปี	42.60	10,582.61	3,696.27	97.00	0.00
GRI306-3	ร้อยละของ'ของเสียไม่อันตรายจากงานก่อสร้าง	ร้อยละ	2.19%	67.80%	61.77%	3.07%	0.00%
	ของเสียอันตรายจากงานซ่อมบำรุงประจำปี ²	เมตริกตัน/ปี	0.00	1,916.35	106.00	1.77	1,204.12
	ร้อยละของ'ของเสียอันตรายจากงานซ่อมบำรุงประจำปี	ร้อยละ	0.00%	12.28%	1.77%	0.06%	40.95%
	ของเสียไม่อันตรายจากงานซ่อมบำรุงประจำปี ²	เมตริกตัน/ปี	0.00	81.55	1.00	0.02	55.01
	ร้อยละของ'ของเสียไม่อันตรายจากงานซ่อมบำรุงประจำปี	ร้อยละ	0.00%	0.52%	0.02%	0.00%	1.87%

/1 น้ำหนักจากเอกสารกำกับการขนส่งของเสีย

/2 ประมาณการน้ำหนักของเสียที่เกิดขึ้นจากการคำนวณค่าเฉลี่ยของบรรจุภัณฑ์กับจำนวนที่บรรจุ

การจัดการของเสีย								
ตัวชี้วัด	รายการ	หน่วย	2560	2561	2562	2563	2564	
GRI 306-3 (HW+NHW)	* HW - ของเสียอันตราย, NHW - ของเสียไม่อันตราย							
	ของเสียแบ่งตามประเภทและวิธีการจัดการ ^{/1}	เมตริกตัน/ปี	1,903.07	15,609.37	5,984.87	3,161.27	2,940.80	
	- ปริมาณของเสียอันตรายทั้งหมด	เมตริกตัน/ปี	1,570.75	4,725.01	2,128.90	2,676.61	2,618.73	
	- ปริมาณของเสียไม่อันตรายทั้งหมด	เมตริกตัน/ปี	332.32	10,884.37	3,855.97	484.66	322.07	
	อัตราส่วนของของเสียที่ไม่ได้ถูกกำจัดโดยการฝังกลบ % (ปริมาณของของเสียที่ไม่ได้ถูกนำไปกำจัดโดยการฝังกลบ)	ร้อยละ	100.00%	100.00%	99.75%	100.00%	100.00%	
	- ของเสียที่ถูกนำมาใช้ซ้ำและใช้ใหม่	ร้อยละ	31%	30%	10%	26%	47%	
	- ของเสียที่ถูกจัดการด้วยวิธีการดำเนินการอื่น	ร้อยละ	2%	68%	62%	2%	9%	
	- ของเสียที่ถูกกำจัดโดยแปลงกลับมาเป็นพลังงานเชื้อเพลิง (เชื้อเพลิงทางเลือก / เชื้อเพลิงผสม)	ร้อยละ	65%	2%	28%	72%	43.77%	
	- ของเสียถูกนำไปกำจัดโดยไม่มีการนำพลังงานกลับมาใช้ใหม่	ร้อยละ	1.49%	0.28%	0.01%	0.04%	0.22%	
	- ของเสียที่ถูกกำจัดด้วยวิธีการดำเนินการกำจัดอื่น ๆ	ร้อยละ	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
	- ฝังกลบ	ร้อยละ	0.00%	0.00%	0.25%	0.00%	0.00%	
GRI 306-3 (HW)	ของเสียอันตราย -ของเสียอันตรายที่ถูกจัดการและถูกนำไปกำจัดนอกสถานที่ ¹	เมตริกตัน/ปี	1,570.75	4,725.01	2,128.90	2,676.61	2,618.73	
GRI 306-4 (HW)	ของเสียอันตรายที่ถูกจัดการ -นอกสถานที่ ¹	เมตริกตัน/ปี	564.26	4,320.73	570.54	484.94	1,462.86	
	- การเตรียมการเพื่อนำกลับมาใช้ซ้ำ	เมตริกตัน/ปี	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	- การนำกลับมาใช้ใหม่	เมตริกตัน/ปี	564.26	4,320.73	570.54	484.94	1,220.57	
	- เข้ากระบวนการฟื้นฟูเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่อื่นๆ (เข้ากระบวนการนำโลหะกลับมาใช้ใหม่)	เมตริกตัน/ปี	0.00	0.00	0.00	0.00	242.29	
GRI 306-5 (HW)	ของเสียอันตรายที่ถูกนำไปกำจัด - นอกสถานที่ ¹	เมตริกตัน/ปี	1,006.49	404.28	1,558.36	2,191.67	1,155.87	
	- ^{* DIW} การเผา (ด้วยการนำพลังงานกลับมาใช้ใหม่ : เชื้อเพลิงทางเลือก / เชื้อเพลิงผสม)	เมตริกตัน/ปี	1,006.49	360.28	1,543.00	2,190.40	1,149.29	
	- การเผา (ไม่มีการนำพลังงานกลับมาใช้ใหม่)	เมตริกตัน/ปี	0.00	44.00	0.40	1.27	6.58	
	- การฝังกลบ	เมตริกตัน/ปี	0.00	0.00	14.96	0.00	0.00	
	- การกำจัดด้วยวิธีอื่น ๆ*	เมตริกตัน/ปี	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
GRI 306-3 (NHW)	ของเสียไม่อันตราย -ของเสียไม่อันตรายที่ถูกจัดการและถูกนำไปกำจัดนอกสถานที่ ¹	เมตริกตัน/ปี	332.32	10,884.37	3,855.97	484.66	322.07	
GRI 306-4 (NHW)	ของเสียไม่อันตรายที่ถูกจัดการ - นอกสถานที่ ¹	เมตริกตัน/ปี	70.69	10,884.37	3,701.82	395.72	184.26	
	- การเตรียมการเพื่อนำกลับมาใช้ซ้ำ	เมตริกตัน/ปี	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	- การนำกลับมาใช้ใหม่	เมตริกตัน/ปี	28.09	301.76	5.55	321.96	166.28	
	- การนำกลับมาใช้ใหม่ด้วยวิธีการอื่นๆ (นำสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้วอื่น ๆ กลับมาใช้ใหม่)	เมตริกตัน/ปี	0.00	0.00	0.00	0.00	17.98	
	- การนำกลับมาใช้ใหม่ด้วยวิธีการอื่นๆ (ณ ที่ลุ่ม: ใช้ของไม่อันตรายจากการก่อสร้าง)	เมตริกตัน/ปี	42.60	10,582.61	3,696.27	73.76	0.00	
GRI 306-5 (NHW)	ของเสียไม่อันตรายที่ถูกนำไปกำจัด -นอกสถานที่ ¹	เมตริกตัน/ปี	261.63	0.00	154.15	88.94	137.81	
	- การเผา (ด้วยการนำพลังงานกลับมาใช้ใหม่ : เชื้อเพลิงทางเลือก / เชื้อเพลิงผสม)	เมตริกตัน/ปี	233.35	0.00	154.15	88.94	137.81	
	- การเผา (ไม่มีการนำพลังงานกลับมาใช้ใหม่)	เมตริกตัน/ปี	28.28	0.00	0.00	0.00	0.00	
	- การฝังกลบ	เมตริกตัน/ปี	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	- การกำจัดด้วยวิธีอื่น ๆ	เมตริกตัน/ปี	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
* คำชี้แจงเพิ่มเติมในการจัดการของเสียอันตราย								
ตามประกาศของกรมโรงงานอุตสาหกรรม (DIW) โรงกลั่นบางจากได้ปฏิบัติตามประกาศกรมโรงงานอุตสาหกรรม 2550 หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว พ.ศ. 2550 พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 และการจัดการของเสีย ได้มีจัดประเภทและจัดการตามประกาศกระทรวงอุตสาหกรรมว่าด้วยพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 และ การกำจัดสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว พ.ศ. 2548 การจัดการของเสียสามารถจำแนกได้ 8 วิธีดังนี้: วิธีที่ 01 การคัดแยกประเภทเพื่อจำหน่าย, วิธีที่ 02 เก็บกักในภาชนะบรรจุ วิธีที่ 03 การนำกลับมาใช้ซ้ำ วิธีที่ 04 การนำกลับมาใช้ประโยชน์อีก วิธีที่ 05 การนำกลับคืนมาใหม่ (Recovery) วิธีที่ 06 การบำบัด วิธีที่ 07 Disposal และ วิธีที่ 08 การจัดการด้วยวิธีอื่น ๆ								
* DIW	ของเสียอันตรายที่ถูกนำไปกำจัด ^{/1}	เมตริกตัน/ปี	1006.49	404.28	1543.40	2191.67	1155.87	
04	- การนำกลับมาใช้ประโยชน์อีก (recycle) (รหัสการกำจัด 042, 041, 044 และ 049)	เมตริกตัน/ปี	1,006.49	360.28	1,543.00	2,190.40	1,149.29	
	- 041: การใช้เป็นเชื้อเพลิงทดแทน							
	- 042: การใช้เป็นเชื้อเพลิงผสม							
	- 044: เป็นวัตถุดิบทดแทนในเตาเผาปูนซีเมนต์							
07	- การกำจัด (075: เผาทำลายในเตาเผาเฉพาะสำหรับของเสียอันตราย)	เมตริกตัน/ปี	0.00	44.00	0.40	1.27	6.58	

/1 วิธีการจัดการของเสียและปริมาณจากหนึ่งถึงเจ็ดผลการพิจารณาการขออนุญาตให้นำสิ่งปฏิกูลหรือวัสดุที่ไม่ใช้แล้วออกนอกบริเวณโรงงาน กรมโรงงานอุตสาหกรรม และเอกสารเกี่ยวกับการขนส่งของเสีย

การรั่วไหลของสารไฮโดรคาร์บอน							
ตัวชี้วัด	รายการ	หน่วย	2560	2561	2562	2563	2564
GRI306-3 (2016) Sector standard reference 11.8.2	** 306-3: การรั่วไหลอย่างมีนัยสำคัญ (ตามคำแนะนำภาคส่วนเพิ่มเติมตาม GRI Standard) (*เนื้อหาที่เกี่ยวกับความเสี่ยงตาม GRI Standard- GRI306: น้ำทิ้งและของเสีย (2016) ถูกแทนที่ด้วย GRI Standard-GRI 303: น้ำและน้ำเสีย (2018) และเนื้อหาเกี่ยวกับความเสี่ยงถูกแทนที่โดย GRI 306: ของเสีย (2020) แต่เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการรั่วไหลใน GRI 306: น้ำทิ้งและของเสีย (2016) ยังคงมีผลบังคับใช้)						
	การรั่วไหลของสารไฮโดรคาร์บอน						
	การรั่วไหลของสารไฮโดรคาร์บอน > 100 บาร์เรล / ครั้ง						
	- จำนวนครั้งของการรั่วไหลของสารไฮโดรคาร์บอนอย่างมีนัยสำคัญ (> 100 บาร์เรล / ครั้ง)	กรณี/ครั้ง	0	0	0	0	0
	- ปริมาณการรั่วไหลของของสารไฮโดรคาร์บอนอย่างมีนัยสำคัญ (> 100 บาร์เรล / ครั้ง)	บาร์เรล	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		ลิตร	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	การรั่วไหลของสารไฮโดรคาร์บอน > 1 บาร์เรล / ครั้ง (แต่ไม่เกิน 100 บาร์เรล)						
	- จำนวนครั้งของการรั่วไหลของสารไฮโดรคาร์บอนอย่างมีนัยสำคัญ (> 1 บาร์เรล / ครั้ง)	กรณี/ครั้ง	1	3	2	3	0
	- ปริมาณการรั่วไหลของของสารไฮโดรคาร์บอนอย่างมีนัยสำคัญ (> 1 บาร์เรล / ครั้ง)	บาร์เรล	3.00	141.00	4.00	11.00	0.00
		ลิตร	480.00	22,560.00	640.00	1,760.00	0.00
- ปริมาณการรั่วไหลของของสารไฮโดรคาร์บอน > 1 บาร์เรล ที่มีการรั่วไหลสู่สิ่งแวดล้อมภายนอก	บาร์เรล	3.00	74.00	0.00	0.00	0.00	
	ลิตร	480.00	11,840.00	0.00	0.00	0.00	
การปฏิบัติตามกฎหมายสิ่งแวดล้อม							
GRI307-1	การปฏิบัติตามกฎหมายสิ่งแวดล้อม						
	จำนวน/มูลค่าการถูกปรับอย่างมีนัยสำคัญกรณีละเมิดกฎหมายสิ่งแวดล้อม	กรณี/ครั้ง	0	0	0	0	0

สรุปผลการดำเนินงานด้านสังคม

การจ้างงาน												
ตัวชี้วัด	รายการ	หน่วย	2560		2561		2562		2563		2564	
			จำนวนคน	%	จำนวนคน	%	จำนวนคน	%	จำนวนคน	%	จำนวนคน	%
GRI 102-8 GRI 401-1	การจ้างงาน											
	พนักงาน* (คน) *บริษัทฯจ้างพนักงานแบบสัญญาประจำ และเต็มเวลาเท่านั้น ไม่มีการจ้างแบบชั่วคราวหรือพาร์ทไทม์ รวมถึงไม่มีการจ้างงานแบบSelf-employed และ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าจ้างตามฤดูกาล											
	จำแนกตามเพศ											
	พนักงานทั้งหมด	จำนวนคน/ร้อยละ	1,240.00	100.00	1,254.00	100.00	1,251.00	100.00	1,230.00	100.00	1,103.00	100.00
	ชาย	จำนวนคน/ร้อยละ	866.00	69.84	881.00	70.26	868.00	69.38	854.00	69.43	759.00	68.81
	หญิง	จำนวนคน/ร้อยละ	374.00	30.16	373.00	29.74	383.00	30.62	376.00	30.57	344.00	31.19
	จำแนกตามศาสนา											
	พนักงานทั้งหมด	จำนวนคน/ร้อยละ	1,240.00	100.00	1,254.00	100.00	1,251.00	100.00	1,230.00	100.00	1,103.00	100.00
	พุทธ	จำนวนคน/ร้อยละ	1189.00	95.89	1205.00	96.09	1204.00	96.24	1182.00	96.10	1060.00	96.10
	คริสต์	จำนวนคน/ร้อยละ	23.00	1.85	27.00	2.16	22.00	1.76	24.00	1.95	19.00	1.72
	อิสลาม	จำนวนคน/ร้อยละ	27.00	2.18	21.00	1.67	23.00	1.84	22.00	1.79	20.00	1.82
	อื่นๆ	จำนวนคน/ร้อยละ	1.00	0.08	1.00	0.08	2.00	0.16	2.00	0.16	4.00	0.36
	จำแนกตาม Generation											
	พนักงานทั้งหมด	จำนวนคน/ร้อยละ	1,240.00	100.00	1,254.00	100.00	1,251.00	100.00	1,230.00	100.00	1,103.00	100.00
	Baby Boom	จำนวนคน/ร้อยละ	47.00	3.79	42.00	3.35	36.00	2.88	22.00	1.79	14.00	1.26
	Generation X	จำนวนคน/ร้อยละ	546.00	44.03	550.00	43.86	541.00	43.25	533.00	43.33	451.00	40.89
	Generation Y	จำนวนคน/ร้อยละ	627.00	50.56	632.00	50.40	625.00	49.96	626.00	50.89	585.00	53.04
	Generation Z	จำนวนคน/ร้อยละ	20.00	1.61	30.00	2.39	49.00	3.92	49.00	3.98	53.00	4.81
	จำแนกตามระดับ											
	ผู้จัดการขึ้นไป (Level 10-14: Executive up)	จำนวนคน/ร้อยละ	136.00	10.97	151.00	12.04	158.00	12.63	161.00	13.09	158.00	14.32
	ชาย	จำนวนคน/ร้อยละ	91.00	7.34	103.00	8.21	103.00	8.23	103.00	8.37	97.00	8.79
	หญิง	จำนวนคน/ร้อยละ	45.00	3.63	48.00	3.83	55.00	4.40	58.00	4.72	61.00	5.53
	พนักงานระดับอาวุโส (Level 8-9: Senior Officer)	จำนวนคน/ร้อยละ	225.00	18.15	224.00	17.86	235.00	18.78	234.00	19.02	231.00	20.94
	ชาย	จำนวนคน/ร้อยละ	142.00	11.45	138.00	11.00	147.00	11.75	150.00	12.20	148.00	13.42
	หญิง	จำนวนคน/ร้อยละ	83.00	6.69	86.00	6.86	88.00	7.03	84.00	6.83	83.00	7.52
	พนักงานระดับบริหาร (Level 5-7: Officer)	จำนวนคน/ร้อยละ	443.00	35.73	461.00	36.76	462.00	36.93	454.00	36.91	390.00	35.36
	ชาย	จำนวนคน/ร้อยละ	257.00	20.73	278.00	22.17	270.00	21.58	263.00	21.38	227.00	20.58
	หญิง	จำนวนคน/ร้อยละ	186.00	15.00	183.00	14.59	192.00	15.35	191.00	15.53	163.00	14.78
	พนักงานระดับปฏิบัติการ (Level 1-4 : Practitioner)	จำนวนคน/ร้อยละ	436.00	35.16	418.00	33.33	396.00	31.65	381.00	30.98	324.00	29.37
	ชาย	จำนวนคน/ร้อยละ	376.00	30.32	362.00	28.87	348.00	27.82	338.00	27.48	287.00	26.02
	หญิง	จำนวนคน/ร้อยละ	60.00	4.84	56.00	4.47	48.00	3.84	43.00	3.50	37.00	3.35
	จำแนกตามอายุ											
	อายุต่ำกว่า 30 ปี	จำนวนคน/ร้อยละ	308.00	24.84	328.00	26.16	287.00	22.94	205.00	16.67	154.00	13.96
	ระหว่าง 30-50 ปี	จำนวนคน/ร้อยละ	811.00	65.40	810.00	64.59	827.00	66.11	875.00	71.14	809.00	73.35
	อายุเกิน 50 ปี	จำนวนคน/ร้อยละ	121.00	9.76	116.00	9.25	137.00	10.95	150.00	12.20	140.00	12.69
	จำแนกตามพื้นที่											
	สำนักงานใหญ่	จำนวนคน/ร้อยละ	530.00	42.74	544.00	43.38	545.00	43.57	533.00	43.33	476.00	43.16
	โรงกลั่น	จำนวนคน/ร้อยละ	642.00	51.77	634.00	50.56	630.00	50.36	620.00	50.41	551.00	49.95
	ภาคเหนือ	จำนวนคน/ร้อยละ	10.00	0.81	9.00	0.72	10.00	0.80	9.00	0.73	10.00	0.91
	ภาคกลาง	จำนวนคน/ร้อยละ	41.00	3.31	49.00	3.91	49.00	3.92	49.00	3.98	46.00	4.17
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวนคน/ร้อยละ	10.00	0.81	10.00	0.80	9.00	0.72	11.00	0.89	12.00	1.09
	ภาคใต้	จำนวนคน/ร้อยละ	7.00	0.56	8.00	0.64	8.00	0.64	8.00	0.65	8.00	0.73

ความหลากหลายของพนักงาน

ตัวชี้วัด	รายการ	หน่วย	2560	2561	2562	2563	2564					
GRI 405-1	ความหลากหลายของพนักงาน (Diversity)											
	ร้อยละของพนักงานหญิงทั้งหมด	ร้อยละ			30.62	30.57	31.19					
	ร้อยละของพนักงานหญิงในระดับบริหารทั้งหมด (Level 8-14)	ร้อยละ			36.39	35.95	37.79					
	ร้อยละของพนักงานหญิงระดับพนักงานอาวุโส (Level 8-9)	ร้อยละ			37.47	35.90	35.93					
	ร้อยละของพนักงานหญิงบริหารระดับสูง (Level 13-14)	ร้อยละ			39.13	41.67	36.36					
	ร้อยละของพนักงานหญิงในระดับบริหารที่อยู่ในฝ่าย/ส่วนงานสร้างรายได้	ร้อยละ			22.58	22.44	24.15					
	ร้อยละของพนักงานหญิงในระดับบริหารที่อยู่ในฝ่าย/ส่วนงานตามหลัก STEM	ร้อยละ			27.60	26.45	24.64					
	ร้อยละของแรงงานตามกลุ่มบุคลากรพิเศษ - พุพพลภาพ	ร้อยละ			1.00	1.00	1.00					
พนักงานพ้นสภาพ												
ตัวชี้วัด	รายการ	หน่วย	2560		2561		2562		2563		2564	
			จำนวนคน	%	จำนวนคน	%	จำนวนคน	%	จำนวนคน	%	จำนวนคน	%
GRI 401-1	พนักงานพ้นสภาพ											
	อัตราการลาออกจากองค์กร	ร้อยละ	4.00		3.55		5.63		3.16		5.13	
	จำแนกตามเพศ											
	ชาย	จำนวนคน/ร้อยละ	31	63.27	27	58.70	52	74.29	25	64.10	37	64.91
	หญิง	จำนวนคน/ร้อยละ	18	36.73	19	41.30	18	25.71	14	35.90	20	35.09
	จำแนกตามอายุ											
	อายุต่ำกว่า 30 ปี	จำนวนคน/ร้อยละ	28	57.14	20	43.48	39	55.71	18	46.15	27	47.37
	ระหว่าง 30-50 ปี	จำนวนคน/ร้อยละ	21	42.86	25	54.35	27	38.57	17	43.59	28	49.12
	อายุเกิน 50 ปี	จำนวนคน/ร้อยละ	0	0.00	1	2.17	4	5.71	4	10.26	2	3.51
	พนักงานใหม่											
	จำแนกตามเพศ											
	ชาย	จำนวนคน/ร้อยละ	61	58.65	46	68.66	45	60.81	19	63.33	21	48.84
	หญิง	จำนวนคน/ร้อยละ	43	41.35	21	31.34	29	39.19	11	36.67	22	51.16
	จำแนกตามอายุ											
	อายุต่ำกว่า 30 ปี	จำนวนคน/ร้อยละ	86	82.69	37	55.22	55	74.32	24	80.00	24	55.81
	ระหว่าง 30-50 ปี	จำนวนคน/ร้อยละ	18	17.31	27	40.30	16	21.62	6	20.00	17	39.53
	อายุเกิน 50 ปี	จำนวนคน/ร้อยละ	0	0.00	3	4.48	3	4.05	0	0	2	4.65
	การลาตลอดบุตร											
	พนักงานที่ใช้สิทธิลาตลอดบุตร	จำนวนคน/ร้อยละ	4	0.32	5	0.40	7	0.56	4	0.33	8	0.73
	พนักงานที่กลับมาทำงานหลังใช้สิทธิลาตลอดบุตร	จำนวนคน/ร้อยละ	4	0.32	5	0.40	7	0.56	4	0.33	8	0.73
การพัฒนาพนักงาน												
ตัวชี้วัด	รายการ	หน่วย	2560	2561	2562	2563	2564					
GRI 404-1	การพัฒนาพนักงาน (จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมต่อคนต่อปี)											
	จำนวนชั่วโมงทั้งหมด	ชั่วโมง	55,926.00	57,487.00	56,448.50	28,650.27	30,869.65					
	จำนวนเฉลี่ยทั้งหมด	ชั่วโมง	45.10	45.88	45.12	23.29	27.99					
	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการฝึกอบรมและการพัฒนาต่อชั่วโมงการทำงาน (DJSI/CSA)	บาท	62,855.51	47,048.98	28,120.00	8,717.66	14,447.45					
	จำแนกตามเพศ											
	ชาย	ชั่วโมง	42.66	43.07	42.82	21.05	29.03					
	หญิง	ชั่วโมง	50.76	52.65	50.35	28.18	25.69					
	จำแนกตามระดับ											
	ผู้จัดการขึ้นไป (Level 10-14: Manager up)	ชั่วโมง	63.91	56.66	52.33	45.15	53.66					
	พนักงานระดับบริหาร (Level 5-9: Officer, Senior Officer)	ชั่วโมง	56.31	58.09	56.35	24.03	24.87					
	พนักงานระดับปฏิบัติการ (Level 1-4 : Practitioner)	ชั่วโมง	22.39	22.34	22.48	12.53	21.46					

การพัฒนาพนักงาน													
ตัวชี้วัด	รายการ	หน่วย	2560		2561		2562		2563		2564		
GRI 404-1	จำแนกตามสายงาน												
	สายกรรมการผู้จัดการใหญ่ (PS)	ชั่วโมง	56.00		104.29		56.45		38.45		31.84		
	กลุ่มงานวางแผนยุทธศาสตร์และพัฒนาความยั่งยืนองค์กร (CG)	ชั่วโมง	-		73.56		102.23		46.99		-		
	กลุ่มงานบริหารและพัฒนาศักยภาพองค์กร (MD)	ชั่วโมง	53.45		73.22		71.68		37.00		23.47		
	บัญชีและการเงิน (AF)	ชั่วโมง	64.28		71.06		67.65		18.85		27.00		
	กลุ่มธุรกิจการตลาด (MKBG)	ชั่วโมง	43.53		43.83		44.35		15.58		29.56		
	กลุ่มธุรกิจโรงกลั่นและการค้าน้ำมัน (RFBG)	ชั่วโมง	39.23		30.47		30.63		21.82		28.09		
	ทรัพยากรธรรมชาติและพัฒนารัฐกิจใหม่ (BD)	ชั่วโมง	63.00		-		-		-		-		
	GRI 404-1	กลุ่มธุรกิจผลิตภัณฑ์ชีวภาพ (BPPU)	ชั่วโมง	-		-		-		-		-	
		ทรัพยากรธรรมชาติ (NT)	ชั่วโมง	-		86.00		-		-		-	
คะแนน Best Employer		ร้อยละ	61.00		67.00		56.00		56.00		N/A		
คะแนนความผูกพันพนักงาน		ร้อยละ	61.00		69.00		62.00		63.00		70.00		
ข้อร้องเรียนด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชน		กรณี	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		
	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการล่วงละเมิด และการเลือกปฏิบัติ	กรณี	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		
สัดส่วนค่าตอบแทนพนักงาน													
ตัวชี้วัด	รายการ	หน่วย	2560		2561		2562		2563		2564		
			หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	
GRI 405-2	สัดส่วนค่าตอบแทนพนักงาน (หญิง : ชาย)												
	จำแนกตามเพศ												
	เพศ	อัตราส่วน									1.00	0.86	
	จำแนกตามอายุ												
	อายุต่ำกว่า 30 ปี	อัตราส่วน									1.00	0.75	
	ระหว่าง 30-50 ปี	อัตราส่วน									1.00	0.83	
	อายุเกิน 50 ปี	อัตราส่วน									0.96	1.00	
	จำแนกตามศาสนา												
	พุทธ	อัตราส่วน									1.00	0.85	
	อื่นๆ	อัตราส่วน									0.78	1.00	
	จำแนกตามระดับ												
	ผู้จัดการขึ้นไป (Level 10-14)	อัตราส่วน									0.89	1.00	
	พนักงานระดับอาวุโส (Level 8-9)	อัตราส่วน									0.98	1.00	
	พนักงานระดับบริหาร (Level 5-7)	อัตราส่วน									0.94	1.00	
	พนักงานระดับปฏิบัติการ (Level 1-4)	อัตราส่วน									1.00	0.89	
	จำแนกตามพื้นที่												
	สำนักงานใหญ่	อัตราส่วน									0.79	1.00	
	โรงกลั่น	อัตราส่วน									1.00	0.74	
	อื่นๆ (ภาคเหนือ, ภาคกลาง, ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, ภาคใต้)	อัตราส่วน									0.78	1.00	
ตัวชี้วัด	รายการ	หน่วย	2560		2561		2562		2563		2564		
			ชาย : หญิง		ชาย : หญิง		ชาย : หญิง		ชาย : หญิง		ชาย : หญิง		
CSA	อัตราส่วนความแตกต่างในการจ่ายค่าตอบแทน (ชาย : หญิง)												
	ค่าเฉลี่ยของสัดส่วนค่าตอบแทนพนักงาน	ร้อยละ								-16.97		-15.66	
	ค่ามัธยฐานของสัดส่วนค่าตอบแทนพนักงาน	ร้อยละ								-20.29		-18.88	
	ค่าเฉลี่ยของสัดส่วนเงินโบนัส	ร้อยละ								-14.92		-14.47	
	ค่ามัธยฐานของสัดส่วนเงินโบนัส	ร้อยละ								-15.96		-17.83	

สรุปผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย

ตัวชี้วัด	รายการ	หน่วย	2560		2561		2562		2563		2564	
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
GRI 403-9	Workers covered by an occupational health and safety management system											
	ชั่วโมงการทำงานรวม											
- พนักงาน	ชั่วโมง	1,562,576.30		2,469,674.80		2,395,054.80		2,344,462.90		1,258,971		
	ชั่วโมง	1,352,215.40	210,360.90	1,806,814.30	662,860.50	1,736,499.30	658,555.50	1,675,031.60	669,431.30	1,149,249.50	109,721.50	
- ผู้รับเหมา	ชั่วโมง	5,509,197.90		5,459,788.80		6,564,583.52		7,815,554		2,810,960.50		
	ชั่วโมง	4,253,591.00	1,255,606.90	4,250,297.90	1,209,490.90	4,714,105.12	1,850,478.40	5,959,383.00	1,856,171.00	2,238,417.50	572,543.00	
	อัตราการลางาน											
- พนักงาน	ร้อยละ	1.05		0.85	0.97	0.78	1.13	0.69	0.88	0.49	0.62	
	การบาดเจ็บจากการทำงาน (Work-Related Injuries)											
GRI 403-9	การเสียชีวิตจากการบาดเจ็บจากการทำงาน (Fatality as a result of Work-Related Injury)											
- พนักงาน	จำนวนครั้ง	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		
		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	จำนวนครั้ง / หนึ่งล้านชั่วโมงการทำงาน	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		
		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	ความครอบคลุมของข้อมูล (ร้อยละของการดำเนินงาน)	100		100		100		100		100		
- ผู้รับเหมา	จำนวนครั้ง	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		
		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	จำนวนครั้ง / หนึ่งล้านชั่วโมงการทำงาน	0.00		0.00		0.00		0.00		0.00		
		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	ความครอบคลุมของข้อมูล (ร้อยละของการดำเนินงาน)	100		100		100		100		100		
GRI 403-9	อัตราการความถี่ของการบาดเจ็บรวม (Total Recordable Injury Frequency Rate : TRIFR)											
- พนักงาน	จำนวนครั้ง	1.00		3.00		0.00		1.00		0.00		
		1.00	0.00	3.00	0.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	
	จำนวนครั้ง / หนึ่งล้านชั่วโมงการทำงาน	0.64		1.21		0.00		0.43		0.00		
		0.74	0.00	1.66	0.00	0.00	0.00	0.60	0.00	0.00	0.00	
	ความครอบคลุมของข้อมูล (ร้อยละของการดำเนินงาน)	100		100		100		100		100		
- ผู้รับเหมา	จำนวนครั้ง	0.00		6.00		5.00		4.00		4.00		
		0.00	0.00	6.00	0.00	5.00	0.00	2.00	2.00	4.00	0.00	
	จำนวนครั้ง / หนึ่งล้านชั่วโมงการทำงาน	0.00		1.10		0.76		0.38		1.42		
		0.00	0.00	1.41	0.00	1.06	0.00	0.34	0.54	1.79	0.00	
	ความครอบคลุมของข้อมูล (ร้อยละของการดำเนินงาน)	100		100		100		100		100		
GRI 403-9	อัตราการความถี่ของการบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (Lost-Time Injury Frequency Rate : LTIFR)											
- พนักงาน	จำนวนครั้ง	0.00		1.00		0.00		0.00		0.00		
		0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	จำนวนครั้ง / หนึ่งล้านชั่วโมงการทำงาน	0.00		0.40		0.00		0.00		0.00		
		0.00	0.00	0.55	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	
	ความครอบคลุมของข้อมูล (ร้อยละของการดำเนินงาน)	100		100		100		100		100		
- ผู้รับเหมา	จำนวนครั้ง	0.00		3.00		2.00		2.00		1.00		
		0.00	0.00	3.00	0.00	2.00	0.00	2.00	0.00	1.00	0.00	
	จำนวนครั้ง / หนึ่งล้านชั่วโมงการทำงาน	0.00		0.55		0.30		0.26		0.36		
		0.00	0.00	0.71	0.00	0.42	0.00	0.34	0.00	0.45	0.00	
	ความครอบคลุมของข้อมูล (ร้อยละของการดำเนินงาน)	100		100		100		100		100		
GRI 403-9	การบาดเจ็บจากการทำงานที่ทำให้ไม่สามารถฟื้นฟูล้มกลับมาเหมือนเดิมได้ภายในระยะเวลา 6 เดือน (High-Consequence Work-Related Injuries)											
- พนักงาน	จำนวนครั้ง	N/A		N/A		0.00		0.00		0.00		
	ความครอบคลุมของข้อมูล (ร้อยละของการดำเนินงาน)	N/A		N/A		0.00		0.00		0.00		
- ผู้รับเหมา	จำนวนครั้ง	N/A		N/A		0.00		0.00		0.00		
	ความครอบคลุมของข้อมูล (ร้อยละของการดำเนินงาน)	N/A		N/A		0.00		0.00		0.00		

ตัวชี้วัด	รายการ	หน่วย	2560		2561		2562		2563		2564	
			ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
GRI 403-9	อัตราความรุนแรงของการบาดเจ็บ (Injury Severity Rate : ISR)											
	- พนักงาน	วัน / ชั่วโมงการทำงาน	0.00	0.00	7.75	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		ความครอบคลุมของข้อมูล (ร้อยละของการดำเนินงาน)	100		100		100		100		100	
	- ผู้รับเหมา	วัน / ชั่วโมงการทำงาน	0.00	0.00	9.18	0.00	1.27	0.00	1.34	0.00	2.30	0.00
ความครอบคลุมของข้อมูล (ร้อยละของการดำเนินงาน)		100		100		100		100		100		
GRI 403-9	จำนวนเหตุการณ์ที่เกือบเกิดอุบัติเหตุ (Near Miss)											
	- พนักงานและผู้รับเหมา	ครั้ง	28		17		35		101		24	
	- พนักงาน	ครั้ง	25		15		19		12		21	
	- ผู้รับเหมา	ครั้ง	3		2		16		1		3	
	- ความครอบคลุมของข้อมูล	ร้อยละของการดำเนินงาน	100		100		100		100		100	
GRI 403-10	การเจ็บป่วยจากการทำงาน (Work-Related Illnesses)											
	อัตราความถี่ของการเจ็บป่วยด้วยโรคจากการทำงาน (Occupational Illness Frequency Rate : OIFR)											
	- พนักงาน	จำนวนครั้งรวม	N/A		N/A		0		0		0	
		จำนวนครั้งแยกตามเพศ	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0
		จำนวนครั้ง / ชั่วโมงการทำงาน	N/A		N/A		0		0		0	
			N/A	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0
		จำนวนการเสียชีวิต (ครั้ง)	0		0		0		0		0	
	ความครอบคลุมของข้อมูล (ร้อยละของการดำเนินงาน)	N/A		N/A		100		100		100		
	อุบัติการณ์ด้านความปลอดภัยในกระบวนการผลิต (Process Safety Events)											
	อุบัติการณ์ด้านความปลอดภัยในกระบวนการผลิตในระดับ 1	จำนวนอุบัติการณ์	0		0		0		0		0	
		จำนวนอุบัติการณ์ / ชั่วโมงการทำงาน	0		0		0		0		0	
		ความครอบคลุมของข้อมูล (ร้อยละของการดำเนินงาน)	100		100		100		100		100	
	อุบัติการณ์ด้านความปลอดภัยในกระบวนการผลิตในระดับ 2	จำนวนอุบัติการณ์	0		0		0		0		0	
		จำนวนอุบัติการณ์ / ชั่วโมงการทำงาน	0		0		0		0		0	
ความครอบคลุมของข้อมูล (ร้อยละของการดำเนินงาน)		100		100		100		100		100		
	คะแนนการจัดการความปลอดภัยกระบวนการผลิต (PSM Assessment Score)											
	PSM Assessment Score (เป้าหมายปี 2564 : 3.3)	คะแนน	2.3		2.7		3.1		3.3		3.5	

*การคำนวณการบาดเจ็บจากการทำงาน โดยคำนวณจากกรณีที่มีการหยุดงานตั้งแต่ 1 วันทำงานขึ้นไป ไม่นับรวมการบาดเจ็บระดับปฐมพยาบาล

ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

ตัวชี้วัด	รายการ	หน่วย	2560	2561	2562	2563	2564
GRI102-43	ความพึงพอใจของลูกค้า						
	ผู้ใช้บริการที่สถานีบริการ (End users)						
	ความพึงพอใจของลูกค้า : ผู้ใช้บริการที่สถานีบริการ	ร้อยละ	80.50	85.80	86.60	88.10	87.45
GRI102-44	Net Promoter ranking (NPS)	อันดับที่	ลำดับที่ 1 (ร่วม)	ลำดับที่ 1 (ร่วม)	ลำดับที่ 1 (ร่วม)	ลำดับที่ 1 (ร่วม)	ลำดับที่ 1 (ร่วม)
	Net Promoter Score (NPS)	ร้อยละ	77.50	71.50	76.10	81.30	77.50
	Industrial customers						
	- คะแนนความพึงพอใจของลูกค้าอุตสาหกรรม	ร้อยละ	88.87	82.00	87.00	83.30	91.50
GRI417-3	การปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านการสื่อสารการตลาด						
	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลหรือความลับของลูกค้ารั่วไหล	กรณี	0	0	0	0	0
	การละเมิดกฎหมายด้านการสื่อสารการตลาดอย่างมีนัยสำคัญ	กรณี	0	0	0	0	0
GRI419-1	การปฏิบัติตามกฎหมายด้านเศรษฐกิจและสังคม						
	จำนวน/มูลค่าการถูกปรับอย่างมีนัยสำคัญกรณีละเมิดกฎหมายด้านเศรษฐกิจและสังคม	กรณี	0	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	ORGANIZATIONAL PROFILE				
	102-1	Name of the organization	11		
	102-2	Activities, brands, products, and services	11		
	102-3	Location of headquarters	11		
	102-4	Location of operations	11-13		
	102-5	Ownership and legal form	14		
	102-6	Markets served	11		
	102-7	Scale of the organization	11		
	102-8	Information on employees and other workers	117-119	SDG 8 – Employment	
	102-9	Supply chain	16-17		
	102-10	Significant changes to the organization and its supply chain	6		
	102-11	Precautionary Principle or approach	66		
	102-12	External initiatives	61, 63, 90-93		
	102-13	Membership of associations	11		
	STRATEGY				
	102-14	Statement from senior decision-maker	9-10		
	102-15	Key impacts, risks, and opportunities	66		
	ETHICS AND INTEGRITY				
	102-16	Values, principles, standards, and norms of behavior	23, 61, 63, 101	SDG 16 – Ethical and lawful behavior	
	GOVERNANCE				
	102-18	Governance structure	11-13		
	102-19	Delegating authority	11-13		
	102-20	Executive-level responsibility for economic, environmental, and social topics	23		
	102-22	Composition of the highest governance body and its committees	23	SDG 5 – Women in leadership SDG 16 – Inclusive decision making SDG 16 – Effective, accountable and transparent governance	
	102-23	Chair of the highest governance body	11-13	SDG 5 – Women in leadership SDG 16 – Inclusive decision making SDG 16 – Effective, accountable and transparent governance	
	102-24	Nominating and selecting the highest governance body	Annual Registration Statement / Annual Report 2021, 165	SDG 5 – Women in leadership SDG 16 – Inclusive decision making SDG 16 – Effective, accountable and transparent governance	
	102-25	Conflicts of interest	61, 63	SDG 16 – Effective, accountable and transparent governance	
	102-26	Role of highest governance body in setting purpose, values, and strategy	23		
	102-28	Evaluating the highest governance body's performance	23		
	102-29	Identifying and managing economic, environmental, and social impacts	66-77	SDG 16 – Inclusive decision making	
	102-32	Highest governance body's role in sustainability reporting	40		
	102-33	Communicating critical concerns	40		
	STAKEHOLDER ENGAGEMENT				
	102-40	List of stakeholder groups	25		Yes
	102-41	Collective bargaining agreements	134	SDG 8 – Freedom of association and collective bargaining	
	102-42	Identifying and selecting stakeholders	25		Yes
	102-43	Approach to stakeholder engagement	26-39		Yes
	102-44	Key topics and concerns raised	26-39		Yes
	REPORTING PRACTICE				
	102-45	Entities included in the consolidated financial statements	11		Yes
	102-46	Defining report content and topic boundaries	6		Yes
	102-47	List of material topics	41		
	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	184-186		
	102-56	External assurance	189-191		

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								
ECONOMIC PERFORMANCE								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	60-88					
	103-2	The management approach and its components	60, 66-77					
	103-3	Evaluation of the management approach	60, 66-77					
	201-1	Direct economic value generated and distributed	161				SDG 2 – Infrastructure investments SDG 5 – Infrastructure investments SDG 7 – Infrastructure investments SDG 8 – Economic performance SDG 9 – Infrastructure investments, Research and development	
PROCUREMENT PRACTICE								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	25-39, 79-83					
	103-2	The management approach and its components	79-83					
	103-3	Evaluation of the management approach	79-83					
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1	Proportion of spending on local suppliers	161				SDG 12 – Procurement practices	
Sustainable Supplier Development	BCP Indicator	Percentage of supplier satisfaction	81					
ANTI-CORRUPTION								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	25-39, 63-65					
	103-2	The management approach and its components	63-65					
	103-3	Evaluation of the management approach	63-65					
GRI 205: Anti-Corruption 2016	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	60				SDG 16 – Anti-corruption	
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	60				SDG 16 – Anti-corruption	
INFORMATION TECHNOLOGY & CYBERSECURITY								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	25-39, 86-88					
	103-2	The management approach and its components	86-88					
	103-3	Evaluation of the management approach	86-88					
Information Technology & Cybersecurity	BCP Indicator	Number of information security breaches/cybersecurity incidents	88					
Material Topics								
GRI 300 Environmental Standard Series								
ENERGY								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	25-39, 90-114					
	103-2	The management approach and its components	90					
	103-3	Evaluation of the management approach	90, 162-176					
GRI 302: Energy 2016	302-1	Energy consumption within the organization	91-92, 162-171				SDG 7 – Energy efficiency, Renewable energy SDG 8 – Energy efficiency SDG 12 – Energy efficiency, Transport SDG 13 – Energy efficiency	Yes
	302-3	Energy intensity	91-92, 168-169				SDG 7 – Energy efficiency SDG 8 – Energy efficiency SDG 12 – Energy efficiency SDG 13 – Energy efficiency	
WATER AND EFFLUENTS								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	25-39, 95-97					
	103-2	The management approach and its components	95-97, 172-173					
	103-3	Evaluation of the management approach	95-97, 172-173					

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	95-97				SDG 6 – Interaction with water	Yes
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-2	Management of water discharge-related impacts	98				SDG 12 – Interaction with water	Yes
	303-3	Water withdrawal	95				SDG 6 – Water management	Yes
	303-4	Water discharge	98, 174				SDG 6 – Water withdrawal	Yes
	303-5	Water consumption	95-97, 172-173				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	25-39, 92-94, 101-102					
	103-2	The management approach and its components	92-94, 101-102					
	103-3	Evaluation of the management approach	92-94, 101-102, 172					
GRI 305: Emissions 2016	305-1	Direct (Scope 1) GHG emissions	93-94, 166-169				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	93-94, 166-169				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	171					Yes
	305-7	Nitrogen oxides (NOX), sulfur oxides (SOX), and other significant air emissions	172				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	172				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	25-39, 101-102, 103					
	103-2	The management approach and its components	101-102, 103					
	103-3	Evaluation of the management approach	101-102, 103, 174-175					
GRI 306: Effluents and Waste 2016	306-2	Waste by type and disposal method	103, 174-175				SDG 3 – Spills SDG 6 – Waste, Water-related ecosystems and biodiversity SDG 12 – Waste	Yes
	306-3	Significant spills	99-100, 176				SDG 3 – Spills SDG 6 – Spills SDG 12 – Spills SDG 14 – Spills SDG 15 – Spills	Yes
	BCP Indicator	Plastic waste reduction	51, 159					
ENVIRONMENTAL COMPLIANCE								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	25-39, 90-114					
	103-2	The management approach and its components	90-114					
	103-3	Evaluation of the management approach	90-114					
GRI 307: Environmental Compliance 2016	307-1	Non-compliance with environmental laws and regulations	176				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
SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	25-39, 82-83					
	103-2	The management approach and its components	82-83					
	103-3	Evaluation of the management approach	82-83					
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1	New suppliers that were screened using environmental criteria	82-83					
	308-2	Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	82-83					
ENVIRONMENTAL PROTECTION EXPENDITURES AND INVESTMENT								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	25-39, 114					
	103-2	The management approach and its components	114					
	103-3	Evaluation of the management approach	114					
Environmental protection expenditures and investment type	BCP Indicator	Total environmental protection expenditures and investment type	114					
PRODUCT TRANSPORTATION								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	25-39					
	103-2	The management approach and its components	111-113					
	103-3	Evaluation of the management approach	111-113					
Product Transportation	BCP Indicator	Percentage of Efficiency in Transportation Contract Management	111					
	BCP Indicator	Significant environmental impacts of transporting products	104-113					
ECO-EFFICIENCY								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	25-39, 90					
	103-2	The management approach and its components	90					
	103-3	Evaluation of the management approach	90					
Eco-Efficiency	BCP Indicator	Eco-efficiency (EBITDA/Total GHG emissions of RFBG and MKBG)	90					
Material Topics								
GRI 400 Social Standard Series								
EMPLOYMENT								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	25-39, 136-146					
	103-2	The management approach and its components	136-146					
	103-3	Evaluation of the management approach	136-146, 177-179					
GRI 401: Employment	401-1	New employee hires and employee turnover	138, 145, 177-178				SDG 5 – Gender equity SDG 8 – Employment, Youth employment	
OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	25-39, 116-122					
	103-2	The management approach and its components	116-122					
	103-3	Evaluation of the management approach	116-122, 180-181					
GRI 403: Management Approach Disclosure 2018	403-1	Occupational health and safety management system	116					Yes
	403-2	Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	117					Yes
	403-3	Occupational health services	118					Yes
	403-4	Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	119					Yes
	403-5	Worker training on occupational health and safety	120					Yes
	403-6	Promotion of worker health	120					Yes
	403-7	Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	120					Yes
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-9	Work-related injuries	120-121				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	120-121				SDG 3 – Occupational health and safety SDG 8 – Occupational health and safety SDG 16 – Occupational health and safety	Yes
	OGSS	Emergency Preparedness	119					Yes
TRAINING AND EDUCATION								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	25-39, 139-142					
	103-2	The management approach and its components	139-142					
	103-3	Evaluation of the management approach	139-142					

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	178				SDG 4 – Employee training & education	
GRI 404: Training and Education 2016	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	178				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	25–39, 129–134					
	103-2	The management approach and its components	129–134					
	103-3	Evaluation of the management approach	129–134					
GRI 412: Human Rights Assessment 2016	412-1	Operations that have been subject to human rights review or impact assessments	130					
LOCAL COMMUNITIES								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	25–39, 147–160					
	103-2	The management approach and its components	147–160					
	103-3	Evaluation of the management approach	147–160					
GRI 413: Local Communities 2016	413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	147					
	413-2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities						
	BCP Indicator	Community engagement score	147					
SUPPLIER SOCIAL ASSESSMENT								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	25–39, 82–83					
	103-2	The management approach and its components	82–83					
	103-3	Evaluation of the management approach	82–83					
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-2	Negative social impacts in the supply chain and actions taken	83				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	82					
MARKETING AND LABELING								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	25–39, 104–110, 123–128					
	103-2	The management approach and its components	104–110, 123–128					
	103-3	Evaluation of the management approach	104–110, 123–128					
GRI 417 MARKETING AND LABELING	417-3	Incidents of non-compliance concerning marketing communications	110, 181					
Product and service Development	BCP Indicator	Net Promoter Score (NPS) / Customer satisfaction	104–110, 123–128, 181					
SOCIOECONOMIC COMPLIANCE								
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	Explanation of the material topic and its Boundary	25–39					
	103-2	The management approach and its components	61–64					
	103-3	Evaluation of the management approach	63–65					
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	419-1	Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area	181				SDG 16 – Compliance with laws and regulations	

การยึดหลักสากล 10 ประการของ UN Global Compact

ขอบเขตและหลักการของ UNGC	หลักเกณฑ์ขั้นสูงสุด	สิ่งที่ดำเนินการ	เปิดเผยที่
ขอบเขต: ใช้หลัก 10 ประการในกลยุทธ์และการดำเนินงานขององค์กร	กลยุทธ์ บรรษัทภิบาล และการมีส่วนร่วม		
	1. อธิบายการบูรณาการสู่องค์กร สายงานและหน่วยธุรกิจ	• บางจากและความยั่งยืน • กลยุทธ์สู่ความยั่งยืน	23 46
	2. อธิบายการดำเนินงานห่วงโซ่อุปทาน	• ภาพรวมบริษัทฯ • ห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจ • การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	11 16 16
หลักการ 1: สนับสนุนและเคารพในเรื่องการปกป้องสิทธิมนุษยชนที่ประกาศในระดับสากล ตามขอบเขตอำนาจที่เอื้ออำนวย หลักการ 2: หมั่นตรวจตราดูแลมิให้ธุรกิจของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน	สิทธิมนุษยชน		
	3. อธิบายความมุ่งมั่น กลยุทธ์หรือนโยบายในด้านสิทธิมนุษยชน	• สิทธิมนุษยชน	129-134
	4. อธิบายถึงระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพซึ่งคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน		
	5. อธิบายถึงกลไกการประเมินและเฝ้าระวังที่มีประสิทธิภาพซึ่งคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน		
หลักการ 3: ส่งเสริมสนับสนุนเสรีภาพในการรวมกลุ่มของแรงงานและการรับรองสิทธิในการรวมเจรจาต่อรองอย่างจริงจัง หลักการ 4: จัดการใช้แรงงานเกณฑ์ และแรงงานที่ใช้การบังคับทุกรูปแบบ หลักการ 5: ยกเลิกการใช้แรงงานเด็กอย่างจริงจัง หลักการ 6: จัดการเลือกปฏิบัติในการจ้างแรงงานและการประกอบอาชีพ	แรงงาน		
	6. อธิบายความมุ่งมั่น กลยุทธ์หรือนโยบายในด้านแรงงาน	• บางจากและความยั่งยืน	23
	7. อธิบายถึงระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพซึ่งคำนึงถึงด้านแรงงาน	• การดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้เสีย (พนักงาน)	135
	8. อธิบายถึงกลไกการประเมินและเฝ้าระวังที่มีประสิทธิภาพซึ่งคำนึงถึงด้านแรงงาน	• ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย • สิทธิมนุษยชน • การดูแลพนักงาน	116 129 135
หลักการ 7: สนับสนุนแนวทางการระงับในการดำเนินงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม หลักการ 8: อาสาจัดทำกิจกรรมที่ส่งเสริมการยกระดับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม หลักการ 9: ส่งเสริมการพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	สิ่งแวดล้อม		
	9. อธิบายถึงความมุ่งมั่น กลยุทธ์หรือนโยบายว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	• บางจากและความยั่งยืน	23
	10. อธิบายถึงระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพซึ่งคำนึงถึงหลักการรักษาสีเขียว	• ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (สิ่งแวดล้อม)	90-114
	11. อธิบายถึงกลไกการประเมินและเฝ้าระวังที่มีประสิทธิภาพซึ่งคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม	• การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน • ประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ • บัญชีค่าใช้จ่ายด้านสิ่งแวดล้อม	104 90 114

ขอบเขตและหลักการของ UNGC	หลักเกณฑ์ขั้นสูงสุด	สิ่งที่ดำเนินการ	เปิดเผยที่
หลักการ 10: ดำเนินงานในทางต่อต้านการทุจริต รวมทั้งการกรรโชก และการให้สินบนในทุกรูปแบบ	การต่อต้านทุจริต		
	12. อธิบายถึงความมุ่งมั่น กลยุทธ์หรือนโยบายว่าด้วยการต่อต้านการทุจริต	• บางจากและความยั่งยืน	23
	13. อธิบายถึงระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพซึ่งคำนึงถึงหลักการต่อต้านการทุจริต	• การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริต	61, 63
	14. อธิบายถึงกลไกการประเมินและเฝ้าระวังที่มีประสิทธิภาพซึ่งคำนึงถึงหลักการต่อต้านการทุจริต	• การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	79
ขอบเขต: สนับสนุนการดำเนินงานตามเป้าหมายสหประชาชาติและข้อตกลงต่างๆ	เป้าหมายสหประชาชาติและข้อตกลง		
	15. อธิบายถึงการสนับสนุนของธุรกิจหลักสำหรับเป้าหมายและข้อตกลงต่างๆ แห่งสหประชาชาติ	• บางจากและความยั่งยืน	23
	16. อธิบายถึงการลงทุนทางสังคมเชิงกลยุทธ์และการบริการสังคม	• การพัฒนาชุมชนและสังคม	147
	17. อธิบายถึงนโยบายความช่วยเหลือและสนับสนุนมีส่วนร่วมของสาธารณะ	• บางจากและความยั่งยืน	23
	18. อธิบายถึงการเป็นหุ้นส่วนและการทำงานเป็นหมู่คณะ	• บางจากและความยั่งยืน	23
ขอบเขต: การบริหารองค์กรอย่างยั่งยืนและความโปร่งใส	การบริหารองค์กร		
	19. อธิบายถึงความมุ่งมั่นและความเป็นผู้นำของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO)	• สารจากประธานฯ • กลยุทธ์สู่ความยั่งยืน	8 46
	20. อธิบายถึงการแต่งตั้งคณะกรรมการและการกำกับดูแล	• บางจากและความยั่งยืน โครงสร้างด้านความยั่งยืน • การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านทุจริต	23 61, 63
	21. อธิบายถึงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสีย	• บางจากฯ และผู้มีส่วนได้เสีย	25



LRQA Independent Assurance Statement

Relating to the Bangchak Corporation Public Company Limited's Integrated Sustainability Report for the calendar year 2021

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

LRQA 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 LRQA's verification procedure for all specific standard disclosures listed below except for Energy consumption within the organization, Scope 1 GHG emissions, Scope 2 GHG emissions, GHG emissions intensity and reduction of GHG emissions where a reasonable level of assurance and 5% materiality is applied. LRQA'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 BCP's operations and activities in Thailand under its operational control⁽¹⁾ and specifically the following requirements:

- Confirming that the report is in accordance with:
 - GRI Standard and core option
 - GRI Oil & Gas Sector Disclosure
- Evaluating the reliability of data and information for only the selected indicators listed below:
 - GRI 303-3: Water withdrawal ⁽²⁾(2018)
 - GRI 303-4: Water discharge ⁽²⁾(2018)
 - GRI 303-5: Water consumption ⁽²⁾(2018)
 - GRI 305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions ⁽³⁾(2016)
 - GRI 305-7: Nitrogen Oxides (NOx), Sulfur Oxides (SOx), and other significant air emissions (VOC and H2S)⁽⁴⁾(2016)
 - GRI 306- 3: Waste generated ⁽⁴⁾(2020)
 - GRI 306- 4: Waste diverted from disposal ⁽⁴⁾(2020)
 - GRI 306- 5: Waste directed to disposal ⁽⁴⁾(2020)
 - GRI 306-3: Significant spills ⁽⁴⁾(2016)
 - GRI 403-9: Work-related injuries ⁽²⁾(2018)
 - GRI 403-10: Work-related ill health ⁽²⁾(2018)
 - GRI 405-2: Ratio of basic salary and remuneration of women to men ⁽⁵⁾(2016)
 - OG6: Volume of Flared and Vented Hydrocarbon ⁽⁴⁾
 - OGSS Emergency Preparedness ⁽²⁾
- Evaluating the accuracy and reliability of data and information for only the selected indicators listed below:
 - GRI 302-1: Energy consumption within the organization⁽⁶⁾(2016)
 - GRI 305-1: Direct (Scope 1) GHG emissions⁽⁶⁾(2016)
 - GRI 305-2: Energy indirect(Scope 2) GHG emissions⁽⁶⁾(2016)
 - GRI 305-4 GHG emission intensity ⁽⁶⁾(2016)
 - GRI 305-5: Reduction of GHG emissions ⁽⁷⁾(2016)

Notes:

1. Excludes subsidiaries and related companies in Thailand and overseas unless stated otherwise.
2. Include BCP Refinery, refinery office at Sukhumvit Soi 64 and BCP Head office at M Tower
3. Reporting of Scope 3 GHG emissions include emissions from Upstream crude oil transportation, Downstream fuel products transportation (but exclude transportation of heavy fuel oil, lubricant oil), waste transportation and Municipal water consumption of refinery business and emission from purchased goods and services, upstream transportation, use of Municipal water and used of sold product for Marketing business. Remark: Upstream crude oil transportation does not include crude oil transportation from oversea.
4. Limited to a BCP refinery at Sukhumvit Soi 64 only.



5. Includes all units of BCP Refinery business, i.e. Head office, Refinery plant, and Regional oil terminals.
6. includes BCP and its subsidiaries and related company in Thailand in Marketing business. In conclusion, reporting scope for energy consumption and greenhouse gas emissions includes BCP (Refinery Business), Bangchak Green Net Co., Ltd. (BGN), and Bangchak Retail Co., Ltd. (BCR).
7. Limited to GHG reduction activities of BCP refinery only.

LRQA's responsibility is only to BCP. LRQA disclaims any liability or responsibility to others as explained in the end footnote. BCP's responsibility is for collecting, aggregating, analysing and presenting all the data and information within the report and for maintaining effective internal controls over the systems from which the report is derived. Ultimately, the report has been approved by, and remains the responsibility of BCP.

LRQA's Opinion

Based on LRQA's approach, 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⁽⁶⁾(2016)
- GRI 305-1: Direct (Scope 1) GHG emissions⁽⁶⁾(2016)
- GRI 305-2: Energy indirect(Scope 2) GHG emissions⁽⁶⁾(2016)
- GRI 305-4 GHG emission intensity⁽⁶⁾(2016)
- GRI 305-5: Reduction of GHG emissions⁽⁷⁾ (2016)

Notes:

6. Includes BCP and its subsidiaries and related company in Thailand in Marketing business. In conclusion, reporting scope for energy consumption and greenhouse gas emissions includes BCP (Refinery Business), Bangchak Green Net Co., Ltd. (BGN), and Bangchak Retail Co., Ltd. (BCR).
7. Limited to GHG reduction activities of BCP refinery only.

The above opinion expressed is formed on the basis of a reasonable level of assurance and at 5% materiality.

Also, 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.

LRQA's approach

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

- Assessing BCP's approach to stakeholder engagement to confirm that issues raised by stakeholders were captured correctly. We did this through interviewing representatives of some BCP business units which have engaged directly with stakeholders and 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 those key people 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 within the reporting scope.
 - verify evidences made available for the selected indicators.

LRQA did not verify the data back to its original sources, nor did it assess the accuracy and completeness of the data reported by individual locations for all selected indicators, except for energy consumption within the



organization, Scope 1 GHG emissions, Scope 2 GHG emissions, GHG emissions intensity and reduction of GHG emission.

- Reviewing BCP's Integrated Sustainability Report 2021 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. Each BCP's business units has applied various methods and tools for engagement with their relevant stakeholders. These include usual communication during day-to-day operation and also specific engagement activities e.g. opinion survey, focus group, etc. Engagement results from each business unit are then consolidated to the 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 by considering stakeholder engagement results as well as global trend and peers, etc. These material issues have then been prioritised, setting strategy, management approach 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 other performances in addition to energy and GHG 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. We believe that more vigorous internal verification of data will improve the uncertainty of reported data and information.

LRQA's standards, competence and independence

LRQA ensures the selection of appropriately qualified individuals based on their qualifications, training and experience. The outcome of all verification and certification assessments is then internally reviewed by senior management to ensure that the approach applied is rigorous and transparent.

The verification is the only work undertaken by LRQA for BCP and as such does not compromise our independence or impartiality.


Paveena Hengsitawat
LRQA Lead Verifier
LRQA (Thailand) Limited
22nd Floor, Sirinrat Building, 3388/78 Rama IV Road
Klongton, Klongtoey, Bangkok 10110 Thailand
LRQA reference: BGK00000642

Dated: 31 March 2022

LRQA its affiliates and subsidiaries, and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as 'LRQA'. LRQA 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 LRQA 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. LRQA 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 © LRQA, 2022.





บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ : 2098 อาคารเอ็ม ทาวเวอร์ ชั้นที่ 8

ถนนสุขุมวิท แขวงพระโขนงใต้ เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร 10260

โทรศัพท์ : 0 2335 8888 แฟกซ์ : 0 2335 8000

www.bangchak.co.th