

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสียด้านความยั่งยืน ควบคู่ไปกับการสร้างมูลค่าและคุณค่าต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วยกระบวนการคัดเลือกประเด็นสำคัญจากความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มร่วมกับประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อองค์กร

หลักการคัดเลือกประเด็นสำคัญ (Materiality)

1. การระบุประเด็นสำคัญ (Identification) ของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียและองค์กร

บริษัทฯ รวบรวมข้อมูลประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน เพื่อใช้วิเคราะห์ในการระบุประเด็นสำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียและบริษัทฯ โดยพิจารณาข้อมูลจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ที่อาจส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ในด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม โดยข้อมูลจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ได้แก่

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

2. การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritization)

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

2.1 แกนนอน : เป็นประเด็นที่สำคัญต่อองค์กร พิจารณาผลกระทบ โอกาส/ความเสี่ยงที่อาจเกิดต่อองค์กรในระยะสั้นและระยะยาว

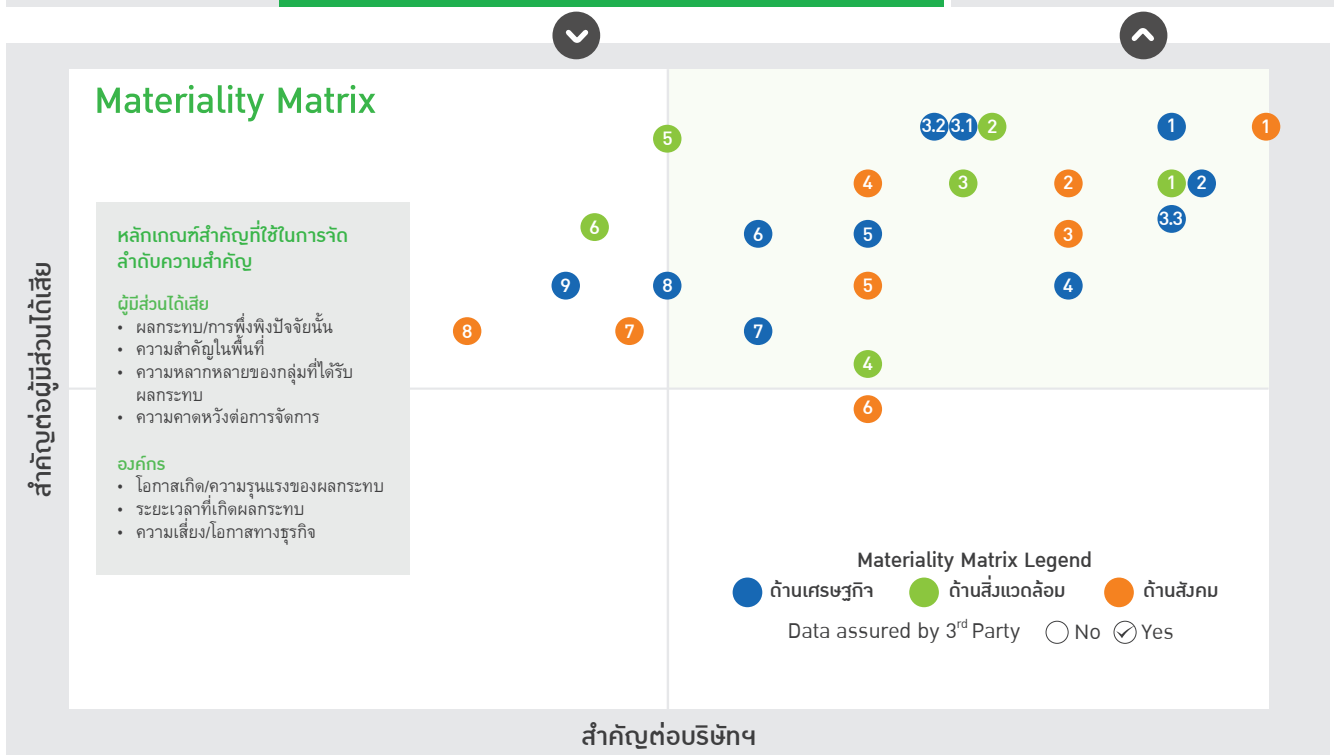
2.2 แกนตั้ง : เป็นประเด็นที่สำคัญต่อผู้มีส่วนได้เสียในการตัดสินใจใดๆ ต่อองค์กร โดยพิจารณาจากระดับผลกระทบและความสำคัญที่อาจเกิดขึ้นจากองค์กรต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย

3. การให้เหตุผล (Validation)

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

Materiality Matrix Analysis

ที่มา Primary Source - การสำรวจความผูกพันพนักงาน/ CEO BOX - การประชุม/สัมมนาพนักงานในกลุ่มธุรกิจ/สายงาน - กิจกรรม Engagement Ambassador - ประชุมร่วมกลุ่มอุตสาหกรรม - การลงพื้นที่พูดคุยกับชุมชน - การประชุม/สัมมนากับลูกค้า - การรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า - การวิจัยทางการตลาด - การประชุมหน่วยงานภาครัฐ - กิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ต่าง ๆ - ฯลฯ Secondary Source - ติดตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ แนวปฏิบัติในการกำกับกิจการและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ - บททวนเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ - บททวนแนวทางความยั่งยืน - บททวนแนวโน้มเศรษฐกิจและความเสี่ยงในอุตสาหกรรม/โลก - ฯลฯ	ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน 25 ประเด็น (Disclosure 102-47) พนักงาน - การดึงดูดและการรักษาพนักงาน - โอกาสทางอาชีพ - การพัฒนาพนักงาน ชุมชนสังคม - ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย - การดูแลคุณภาพสิ่งแวดล้อม น้ำเสียและคราบน้ำมัน - การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน - สิทธิมนุษยชน - การพัฒนาสังคม - การปล่อยมลพิษอากาศ ลูกค้า - การพัฒนาสินค้า และคุณภาพน้ำมัน - การพัฒนาคุณภาพการบริการ - ความหลากหลายและการขยายธุรกิจ Non-oil - ทำเลที่ตั้งของสถานีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก - บริการจัดส่งน้ำมันตรงเวลาและครบถ้วน - ระบบบริหารสถานีบริการฯ ที่มีประสิทธิภาพและป้องกันทุจริต - การอบรมให้ความรู้ด้านธุรกิจและงานบริการ คู่แข่งทางการค้า - การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม คู่ค้า - ความปลอดภัย - ไม่เกิดอุบัติเหตุการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมี - การปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญา - การพัฒนาสินค้า และคุณภาพน้ำมัน - การต่อต้านทุจริต - การบริหารจัดการความเสี่ยง - การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน - ความหลากหลายและการขยายธุรกิจ Non-oil - การจัดส่งน้ำมันครบถ้วนไม่สูญหายและการลดจำนวนครั้งที่เรือชำรุดเสียหายจนไม่สามารถขนส่งน้ำมันได้ - ทำเลที่ตั้งของสถานีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก - สิทธิมนุษยชน - การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม หน่วยงานราชการ - ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย - การปฏิบัติตามกฎหมาย - การใช้พลังงาน - การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ - การบริหารจัดการน้ำ - การปล่อยมลพิษอากาศ - การบริหารจัดการของเสีย - การต่อต้านทุจริต ผู้ถือหุ้น - การเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน - นักลงทุนสัมพันธ์ - การบริหารจัดการความเสี่ยง	บททวน : กระบวนการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร กระบวนการภายใน - คณะกรรมการนโยบายความยั่งยืนองค์กร (SPC) - กระบวนการวางกลยุทธ์/การบริหารความเสี่ยงองค์กร - กระบวนการวางแผนในแต่ละกลุ่มธุรกิจ/สายงาน กระบวนการภายนอก - เทียบเคียงผลการดำเนินงานกับอุตสาหกรรมเดียวกัน - การทวนสอบการจัดทำ/ตัวชี้วัดจาก 3rd Party - การประเมินดัชนีชี้วัดความยั่งยืนองค์กร (DJSI) - การส่งประกวดรางวัลรายงานความยั่งยืนระดับประเทศ การตัดสินใจ - ปรับปรุงนโยบายความยั่งยืนให้มีความสอดคล้องกับเกณฑ์ของสากลมากขึ้น - ดำเนินโครงการต่อเนื่อง/ต่อยอด และริเริ่มโครงการใหม่ - ปรับเป้าหมายการดำเนินงานให้ท้าทายขึ้น โดยเฉพาะตัวชี้วัดสิ่งแวดล้อม - พัฒนาและขยายขอบเขตการรายงานที่ครอบคลุมมากขึ้น
--	---	---



ด้านเศรษฐกิจ (11 ประเด็น)	ด้านสิ่งแวดล้อม (6 ประเด็น)	ด้านสังคม (8 ประเด็น)
- การเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน - การปฏิบัติตามกฎหมาย และเงื่อนไขสัญญา 3.1 การพัฒนาสินค้า และคุณภาพน้ำมัน 3.2 การพัฒนาคุณภาพการบริการ/ 3.3 การต่อต้านทุจริต - การบริหารจัดการความเสี่ยง - การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน - ความหลากหลายและการขยายธุรกิจ Non-oil - จัดส่งน้ำมันครบถ้วนและลดจำนวนครั้งที่เรือชำรุดเสียหาย - ทำเลที่ตั้งของสถานีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก - นักลงทุนสัมพันธ์	- การใช้พลังงาน - การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ - การบริหารจัดการน้ำ - การรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมี - การปล่อยมลพิษอากาศ - การบริหารจัดการของเสีย	- ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย - การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน - การดึงดูดและการรักษาพนักงาน - โอกาสทางอาชีพ - สิทธิมนุษยชน - การพัฒนาสังคม - การพัฒนาพนักงาน - การดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality) (Disclosure 102-47)

ด้าน	ประเด็นสำคัญ	ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์กรภายใน	ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์กรภายนอก	ความสำคัญ	GRI Topics	Topic Specific Disclosure	เนื้อหาที่รายงาน	หน้า	
เศรษฐกิจ	การเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน	Mission Driven	BCP	ผู้ถือหุ้น	เพื่อรักษาการเติบโตของธุรกิจ กระจายรายได้ให้กับผู้มีส่วนได้เสีย และรักษาเสถียรภาพการดำเนินงาน	GRI 201: Economic Performance (2016)	201-1 Direct economic value generated and distributed (2016)	• รายได้และค่าใช้จ่าย • สรุปผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ	60 144
	การปฏิบัติตามกฎหมายหรือดีกว่า การปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญา และการให้ความร่วมมือและสนับสนุนหน่วยงานราชการ	Mission Driven	BCP	คู่ค้า หน่วยงานราชการ ชุมชนและสังคม	ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ไม่ละเมิดต่อกฎหมาย ส่งผลให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง	GRI 307: Environmental Compliance (2016) GRI 419: Socioeconomic Compliance (2016)	307-1 Non-compliance with environmental laws and regulation (2016) 419-1 Non-compliance with laws and regulations in the social and economic area (2016) DMA : ระบุเรื่องการจ่ายเงินที่ตรงเวลาถูกต้องตามสัญญา	• การกำกับดูแลกิจการที่ดี • การต่อต้านทุจริต • การบริหารห่วงโซ่อุปทาน • สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม • สรุปผลการดำเนินงานด้านสังคม	61-62 63-64 72-76 145-148 149-152
	การพัฒนาสินค้าและคุณภาพสินค้า	Strategic Focus Mission Driven	BCP BGN	คู่ค้า ลูกค้า	ตอบสนองเป้าหมายองค์กรในการเป็นหนึ่งในใจผู้บริโภค และการให้บริการที่ตรงใจในรูปแบบ Greenovative Experience	Product and Service Development	BCP Indicator: การเป็นสถาบันบริการที่ลูกค้าแนะนำและบอกต่อให้ผู้อื่น (NPS Score)/ ความพึงพอใจของลูกค้า	• การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน	94-100
	การพัฒนาคุณภาพการบริการและสิ่งแวดล้อมของสถานบริการ	Strategic Focus	BCP BGN	คู่ค้า ลูกค้า	ตอบสนองเป้าหมายองค์กรในการเป็นหนึ่งในใจผู้บริโภค และการให้บริการที่ตรงใจในรูปแบบ Greenovative Experience	Product and Service Development	BCP Indicator: จำนวนสถานีบริการน้ำมันที่ปรับปรุงภาพลักษณ์	• การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน	94-100
	การต่อต้านทุจริต	Mission Driven	BCP	คู่ค้า	เพื่อกระจายรายได้ให้คู่ค้าอย่างเป็นธรรม สร้างความเชื่อมั่นไม่เลือกปฏิบัติ	GRI 205: Anti-Corruption (2016)	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedure (2016)	• การต่อต้านทุจริต	63-64
	การบริหารจัดการความเสี่ยงองค์กรและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่	Mission Driven	BCP	ผู้ถือหุ้น	วางแผนจัดการเพื่อรองรับความไม่แน่นอนทางธุรกิจอย่างเป็นระบบ	Risk Management	BCP Indicator: KRI ไม่เกินค่าความเสี่ยงที่ยอมรับได้	• การบริหารความเสี่ยงองค์กร	65-69
	การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน	Sustainability Leader	BCP	คู่ค้า	ยกระดับการดำเนินงานของคู่ค้ากลุ่มสำคัญ เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานที่ปลอดภัย มีคุณภาพ และสอดคล้องกับการพัฒนาธุรกิจที่ยั่งยืน และสอดคล้องกับ SDG 12	GRI 204 : Procurement Practice (2016) GRI 308 Supplier Environmental Assessment (2016) GRI 414 Supplier Social Assessment (2016) Sustainable Supplier Development	204-1 Proportion of spending on local suppliers (2016) 308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken (2016) 414-2 Negativesocial impacts in the supply chain and actions taken (2016) BCP Indicator: การบริหารระยะเวลาในการจัดหาพัสดุและต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ	• การบริหารห่วงโซ่อุปทาน • สรุปผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ	72-76 144
	ความหลากหลายและการขยายธุรกิจ Non-oil	Strategic Focus	BCP BCR	คู่ค้า ลูกค้า	ตอบสนองเป้าหมายองค์กรในการเป็นหนึ่งในใจผู้บริโภค และการให้บริการที่ตรงใจในรูปแบบ Greenovative Experience	Product and Service Development	BCP Indicator: การเป็นสถาบันบริการที่ลูกค้าแนะนำและบอกต่อให้ผู้อื่น (NPS Score)/ความพึงพอใจของลูกค้า BCP Indicator: ร้อยละส่วนแบ่งการตลาดค้าปลีก	• การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน	94-100
	การจัดส่งน้ำมันครบถ้วนไม่สูญหายและการลดจำนวนครั้งที่เรือชำรุดเสียหายจนไม่สามารถขนส่งน้ำมันได้	Strategic Focus	BCP	คู่ค้า	ตอบสนองเป้าหมายองค์กรในการเป็นหนึ่งในใจผู้บริโภค และการให้บริการที่ตรงใจในรูปแบบ Greenovative Experience	Product and Service Transportation	BCP Indicator : ร้อยละความพึงพอใจในงานขนส่งสินค้าและบริการ/ข้อร้องเรียนเรื่องความล่าช้า/น้ำมันสูญหาย	• บางจากและผู้มีส่วนได้เสีย • การขนส่งผลิตภัณฑ์	32-33 101-104
	ทำเลที่ตั้งของสถานบริการและสิ่งแวดล้อมสะดวก	Strategic Focus Mission Driven	BCP BGN	ลูกค้า	ตอบสนองเป้าหมายองค์กรในการเป็นหนึ่งในใจผู้บริโภค และการให้บริการที่ตรงใจในรูปแบบ Greenovative Experience	Product and Service Development	BCP Indicator: การเป็นสถาบันบริการที่ลูกค้าแนะนำและบอกต่อให้ผู้อื่น (NPS Score)/ความพึงพอใจของลูกค้า BCP Indicator: ยอดขายน้ำมันเฉลี่ย	• การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน	94-100
สิ่งแวดล้อม	นักลงทุนสัมพันธ์	Mission Driven	BCP	ผู้ถือหุ้น สื่อมวลชน	สร้างความมั่นใจให้นักลงทุนและผู้ถือหุ้น	GRI 201: Economic Performance (2016)	201-1 Direct economic value generated and distributed (2016)	• รายได้และค่าใช้จ่าย • สรุปผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ	60 144
	การใช้พลังงาน	Sustainability Leader	BCP	หน่วยงานราชการ ชุมชนและสังคม	เป็นไปตามเป้าหมายองค์กรเรื่องส่งเสริมประสิทธิภาพการใช้พลังงานและตอบสนองต่อเป้าหมาย SDG 7 และ SDG 12	GRI 302: Energy (2016)	302-1 Energy consumption within the organization (2016)	• การใช้พลังงาน • สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	83-84 145
	ก๊าซเรือนกระจก	Strategic Focus	BCP BCPG BBF BBE KSL BGN BCR	หน่วยงานราชการ ชุมชนและสังคม	เป็นไปตามเป้าหมายองค์กรเรื่องการมุ่งสู่การลดการปล่อยคาร์บอน ส่งเสริมการควบคุมอุณหภูมิเฉลี่ยของโลกสูงไม่เกิน 2 องศาเซลเซียส ตอบสนองต่อเป้าหมาย SDG 7 และ SDG 13	GRI 305: Emissions (2016) Product transportation	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions (2016) 305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions (2016) BCP Indicator: Significant environmental impacts of transporting products	• การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ • สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	85-86 146

ด้าน	ประเด็นสำคัญ	ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับองค์กร ภายใน	ภายนอก	ความสำคัญ	GRI Topics	Topic Specific Disclosure	เนื้อหาที่รายงาน	หน้า
สิ่งแวดล้อม	การจัดการน้ำ	 	• BCP • หน่วยงานราชการ • ชุมชนและสังคม	บริหารจัดการน้ำใช้ผลิต ด้วยการทำโครงการศึกษาเรื่อง Water Footprint ร่วมกับหน่วยงานภายนอก	GRI 303: Water (2016)	303-1 303-3 Water withdrawal by source (2016) Water recycled and reused (2016)	• การบริหารจัดการน้ำใช้ • สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	87-88 147
	การจัดการมลพิษอากาศ		• BCP • หน่วยงานราชการ • ชุมชนและสังคม	ควบคุมคุณภาพอากาศให้ดีกว่ามาตรฐานกำหนด	GRI 305: Emissions (2016)	305-7 Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions (2016)	• การจัดการมลพิษอากาศ • สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	91-92 147
	การจัดการการรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมี		• BCP • คู่ค้า	ป้องกันการเกิดอุบัติเหตุรั่วไหล	GRI 306: Effluents and Waste (2016)	306-3 Significant spills (2016)	• การป้องกันและจัดการการรั่วไหล • สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	90 148
	การจัดการของเสีย		• BCP • หน่วยงานราชการ • ชุมชนและสังคม	จัดการของเสียตามหลักวิชาการและถูกต้องตามกฎหมายโดยใช้หลัก 3Rs	GRI 306: Effluents and Waste (2016)	306-2 306-3 Waste by type and disposal method (2016) Significant spills (2016)	• การจัดการของเสียและวัสดุที่ไม่ใช้แล้ว • สรุปผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	93 148
สังคม	ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย		• BCP • คู่ค้า • หน่วยงานราชการ • ชุมชนและสังคม	ไม่เกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงานและผู้รับเหมา รวมถึงไม่ส่งผลกระทบต่อชุมชนรอบข้าง	GRI 403: Occupational Health and Safety (2018)	403-9 Work-related injuries (2018)	• ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย • สรุปผลการดำเนินงานด้านสังคม	110-115 151-152
	การมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน		• BCP • หน่วยงานราชการ • ชุมชนและสังคม	สร้างประโยชน์ให้กับชุมชน และสังคมในพื้นที่รอบโรงกลั่นฯ	GRI 413: Local Communities (2016)	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs (2016)	• การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม	133-143
	การจัดการคนเก่งและบุคลากร		• BCP	พัฒนากลุ่มพนักงานที่มีศักยภาพสูงให้มีความพร้อมและเติบโตไปกับองค์กร ส่งเสริมการเกิด High Performance Culture	Labor Management Relations	BCP Indicator: Best Employer Score by Kincentric	• การดูแลพนักงาน	122-132
	โอกาสทางอาชีพ		• BCP	พัฒนาเส้นทางอาชีพของพนักงานตนเองทั้งสายวิชาชีพและทั่วไปเพื่อจูงใจให้พนักงานอยู่กับองค์กร เพราะพนักงานทุกคนมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างผลสำเร็จขององค์กร	GRI 401: Employment (2016)	401-1 New employee hires and employee turnover (2016)	• การดูแลพนักงาน	122-132
	สิทธิมนุษยชน		• BCP	ประเมินประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านเพื่อการป้องกันและจัดการอย่างเป็นระบบ	GRI 412: Human Rights Assessment (2016)	412-1 Operations that have been subject to human rights reviews or impact assessments (2016)	• สิทธิมนุษยชน	119-121
	การพัฒนาสังคม		• BCP • หน่วยงานราชการ • ชุมชนและสังคม	พัฒนาสังคมระดับประเทศเพื่อช่วยแก้ปัญหาสังคมและพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของสังคมไทย	GRI 201: Economic Performance (2016) Social Development	201-1 Direct economic value generated and distributed (2016) BCP Indicator: Social Return on Investment	• การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม • สรุปผลการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ	133-143 144
	การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน		• BCP	พัฒนาศักยภาพพนักงานให้มีความสามารถเพียงพอในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย	GRI 404: Training and Education (2016)	404-1: Average hours of training per year per employee (2016)	• การดูแลพนักงาน • สรุปผลการดำเนินงานด้านสังคม	122-132 151
	การดำเนินงานด้วยความโปร่งใสภายใต้การแข่งขันที่เป็นธรรม		• BCP • คู่แข่งทางการค้า	ดำเนินกิจการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้	GRI 205: Anti-Corruption (2016)	205-3 Confirmed incidents of corruption and action taken (2016)	• การต่อต้านทุจริต	63-64

ระดับการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้เสีย



Initiative Base

การดำเนินงานของส่วนงานที่รับผิดชอบ เพื่อออกแบบโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้อง แต่ไม่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางธุรกิจ จัดงานเป็นครั้งๆ มีเป้าหมายระยะสั้น วัดผลลัพธ์ครั้งเดียว



Strategic Focus

การดำเนินงานร่วมกันเป็นคณะทำงานหรือคณะกรรมการ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์/กลยุทธ์ขององค์กร เพื่อปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจ มีเป้าหมายระยะกลางและส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่มูลค่า



Mission Driven

การดำเนินงานที่มีโครงสร้างเดียวกับคณะกรรมการบริหาร สอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายของธุรกิจ ที่มุ่งสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน มีการบูรณาการเป้าหมายร่วมกันเพื่อสร้างมูลค่าให้กับองค์กรและคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสีย



Sustainability Leader

การดำเนินงานที่มีการบริหารจัดการในระบบธุรกิจพึ่งตนเองได้ มีศักยภาพในการบริหารจัดการด้วยตนเอง และเป็นผู้นำในวงการ มีเป้าหมายระยะยาว สร้างมูลค่าให้กับองค์กรและคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสีย ควบคู่ไปกับประโยชน์ของสังคมและสิ่งแวดล้อมไปพร้อมกัน