

การพัฒนาสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน

ภายใต้ความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมีส่วนร่วมพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของสังคมไทย บริษัทฯ จึงดำเนินธุรกิจไปพร้อมกับ การมีส่วนร่วมพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดนวัตกรรม และโอกาสทางธุรกิจมากมาย ไม่ว่าจะเป็น**ธุรกิจสถานีบริการน้ำมันสหกรณ์** หรือ **"ปั๊มสหกรณ์"** ที่เกิดจากโครงการน้ำมันแลกข้าว **โครงการบัตรสมาชิกบางจาก** ซึ่งเป็นบัตรสมาชิกของบริษัท น้ำมันรายแรกในประเทศไทย **โครงการตะกร้าบุญ** ให้บริการคะแนนสมาชิกให้กับองค์กรการกุศลต่างๆ รวมถึงการพัฒนาพลังงานทดแทนคุณภาพสูงที่ติดตั้งสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น การพัฒนา**น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E20** มาตรฐาน Euro 5 รายแรกในเอเชีย การพัฒนา**น้ำมันแก๊สโซฮอล์ Green S Revolution** ที่นำเทคโนโลยีเชื้อเพลิงสำหรับเครื่องยนต์เบนซิน DIG รุ่นใหม่เป็นรายแรกในไทย การพัฒนา**น้ำมันดีเซลเกรดพิเศษ B20** โดยเป็นบริษัทแรกในไทยที่ใส่สารเพิ่มคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าได้ใช้น้ำมันที่มีประสิทธิภาพ หรือการนำนวัตกรรมมาสร้างคุณค่าให้ลูกค้า เช่น การพัฒนา Mobile Application เพื่อยกระดับ

ความสะดวกสบายในการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ของลูกค้า และนำข้อมูลสำคัญของลูกค้ามาพัฒนากลยุทธ์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าอย่างเป็นระบบ

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

การบริหารภายใต้การตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการพัฒนา



คุณภาพและ
การพัฒนาสินค้า



คุณภาพและการ
พัฒนาการบริการ



ความหลากหลาย
ของธุรกิจ Non-oil



ความสะดวกสบาย
ของสถานีบริการ

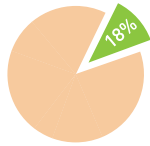
ตามเป้าหมายที่จะเป็นที่ 1 ในใจลูกค้า (To be The Most Admired Brand) บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้เสีย โดยเฉพาะลูกค้าและลูกค้านัก ในการสร้างประสบการณ์ และความผูกพันให้กับลูกค้าที่ทำธุรกิจ และลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะประเด็นความต้องการและความคาดหวังที่ลูกค้าและลูกค้านักให้ความสำคัญในปี 2562 ได้แก่ การพัฒนาผลิตภัณฑ์คุณภาพสูง งานบริการที่รวดเร็ว สร้างวัฒนธรรมการบริการด้วยใจ ออกแบบสถานีบริการที่สร้างความสะดวกสบาย สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ธุรกิจ Non-oil ในสถานีบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า การสร้างการมีส่วนร่วมกับลูกค้าและลูกค้านักในการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่านผลิตภัณฑ์ สถานีบริการ และกิจกรรมทางการตลาด

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

เป้าหมายระยะยาว ปี 2567



มุ่งสู่แบรนด์สถานี
บริการน้ำมันอันดับ1
ในใจผู้บริโภค
(The Most Admired Brand)
โดยมีตัวชี้วัดเป็น
Net Promoter Score



ผลักดันยอดขาย
ผ่านสถานีบริการ
ต่อเนื่องให้มีส่วนแบ่ง
การตลาด >18%



พัฒนานานบริการ
สถานีบริการ และ
ธุรกิจ Non-oil ภายใต้
แนวคิด การสร้างสรรค์
ประสบการณ์และ
นวัตกรรมสีเขียว (Evolving
Greenovative Experience)
รองรับวิถีชีวิตยุคใหม่
ของคนไทย พร้อมกับการ
มีส่วนร่วมดูแลรักษา
สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน



ขยายสถานีบริการ
250 สาขา ทั่วประเทศ
โดยเพิ่มจำนวนสถานี
บริการ มาตรฐานมากกว่า
800 สาขา (ปัจจุบันมีสถานี
บริการมาตรฐานกว่า
589 สาขา)



พัฒนาและยกระดับ
สถานีบริการน้ำมันชุมชน
ให้เทียบเท่ากับสถานี
บริการน้ำมันมาตรฐาน



พัฒนาผลิตภัณฑ์เชื้อเพลิง
คุณภาพสูงให้สอดคล้อง
กับเทคโนโลยียานยนต์
และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



พัฒนาแบรนด์ และ
คุณภาพผลิตภัณฑ์
น้ำมันหล่อลื่น
ให้ได้รับการยอมรับ



ส่งมอบประสบการณ์
งานบริการที่ดี
ผ่านมาตรฐาน
งานบริการพิเศษ
ให้ผู้ใช้บริการ



พัฒนาธุรกิจ Non-oil
และบริการเสริมต่างๆ
ในสถานีบริการ
เพื่อตอบสนองความต้องการ
ของผู้บริโภค



พัฒนาบัตรสมาชิกBangkok
(Bangchak Green Miles)
สู่ The Best Loyalty Program
ให้ตรงความต้องการ
ของผู้บริโภค

กลยุทธ์

จากผลการสำรวจและการวิเคราะห์ความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าที่ผ่านมา พบว่า การให้บริการที่ดี รวดเร็ว และทำเล
ของสถานีบริการที่สะดวกและมีปริมาณมากเพียงพอ ความหลากหลายของธุรกิจ Non-oil เช่น ร้านสะดวกซื้อ ร้านอาหาร
 ฯลฯ รวมถึงการมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอสำหรับลูกค้า คุณภาพของผลิตภัณฑ์ เป็นประเด็นสำคัญลำดับต้นๆ ที่ลูกค้า
ให้ความสนใจและคาดหวัง บริษัทฯ จึงได้วางกลยุทธ์ แผนงานและกำหนดเป้าหมายที่จะสร้างแบรนด์สถานีบริการน้ำมันอันดับหนึ่ง
ในใจผู้บริโภค (To be The Most Admired Brand)

To be The Most Admired Brand

Customer Centric

Evolving Greenovative Experience



Products

พัฒนาและส่งมอบผลิตภัณฑ์
คุณภาพสูงที่ตรงความต้องการ
และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม



Service Stations

พัฒนาสถานีบริการน้ำมัน
สร้างสรรค์นวัตกรรม และ
ธุรกิจ Non-oil ที่ตอบสนอง
ความต้องการของลูกค้า



Mind

พัฒนามาตรฐานงานบริการ
ที่รวดเร็ว และนำนวัตกรรม
พัฒนาระบบบริหารงาน
ที่เป็นเลิศ



Communities

สร้างความมีส่วนร่วมของลูกค้า
และผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการดูแล
สังคมและสิ่งแวดล้อม

การดำเนินงาน และนวัตกรรม ในปี 2562

การพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และประสบการณ์ภายใต้แนวคิด Evolving Greenovative Experience

Greenovative Products : การส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตรงความต้องการและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

- เป็นผู้จำหน่ายรายเดียวที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์น้ำมันเชื้อเพลิงที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน Euro 5 ถึง 2 ประเภทคือ น้ำมันแก๊สโซฮอล์ E20 S และน้ำมันไฮพรีเมียมดีเซลเอส (Hi-Premium Diesel S) ที่นอกจากจะมีปริมาณกำมะถันต่ำกว่าน้ำมันมาตรฐาน Euro 4 ทั่วไปแล้วยังเป็นเชื้อเพลิงที่ออกแบบสำหรับเครื่องยนต์มาตรฐาน Euro 5 รุ่นใหม่ๆ ให้ทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพอีกด้วย
- พัฒนาน้ำมันดีเซลเกรดพิเศษ B20 ด้วยเทคโนโลยี Green S ในชื่อ บางจาก Hi-Diesel B20 S เป็นรายแรกในประเทศไทย ที่เติมสารเพิ่มคุณภาพ (Additive) เทคโนโลยี S Super Booster ทำให้ค่าซีเทนสูงขึ้น และช่วยให้เครื่องยนต์ทำงานเต็มประสิทธิภาพ เทคโนโลยี S Super Purifier ช่วยทำความสะอาดหัวฉีด และปกป้องเครื่องยนต์ลดการกัดกร่อนสำหรับกลุ่มผู้ใช้รถยนต์ดีเซล ที่ต้องการน้ำมันดีเซลคุณภาพสูง ราคาประหยัด และยังได้ช่วยเหลือเกษตรกรสวนปาล์มในภาวน้ำมันปาล์มดิบล้นตลาด ราคาตกต่ำสนับสนุนนโยบายรัฐ และช่วยลดต้นทุนค่าขนส่ง ในช่วงน้ำมันราคาปรับตัวสูงขึ้น พร้อมกับการลดปัญหาคุณภาพอากาศ



- พัฒนาน้ำมันดีเซลเกรดพิเศษ B10 ในชื่อบางจาก Hi-Diesel S B10 พร้อมทั้งเติมสารเพิ่มคุณภาพ (Additive) เทคโนโลยี S Super Booster ทำให้ค่าซีเทนสูงขึ้น และช่วยให้เครื่องยนต์ทำงานเต็มประสิทธิภาพ เทคโนโลยี S Super Purifier ช่วยทำความสะอาดหัวฉีด และปกป้องเครื่องยนต์ลดการกัดกร่อน สำหรับกลุ่มผู้ใช้รถยนต์ดีเซลที่ต้องการน้ำมันคุณภาพสูง ราคาประหยัด และดีต่อสิ่งแวดล้อม แต่เครื่องยนต์ไม่รองรับการใช้งานน้ำมันดีเซลเกรดพิเศษ B10



สนับสนุนนโยบายภาครัฐช่วยเหลือเกษตรกรสวนปาล์ม และช่วยลดต้นทุนขนส่ง พร้อมกับการช่วยลดปัญหาคุณภาพอากาศ

- ผลักดันการจำหน่ายพลังงานทดแทนที่ช่วยลด CO₂ เมื่อเทียบกับเชื้อเพลิงทั่วไปอย่างต่อเนื่อง มีสถานีบริการน้ำมันที่จำหน่าย E20 เพิ่มขึ้น 866 สาขา เป็น 896 สาขา สถานีบริการ ที่จำหน่าย E85 เพิ่มขึ้น 446 สาขา เป็น 450 สาขา เพิ่มสถานีบริการที่จำหน่าย B20 จำนวน 594 สาขา และเพิ่มสถานีบริการที่จำหน่าย B10 จำนวน 30 สาขา บริษัท ผลักดันการจำหน่ายน้ำมัน B20 ได้ส่วนแบ่งการตลาดอันดับที่ 1 คือร้อยละ 33.2 และรักษาส่วนแบ่งการตลาด E20 และ E85 ผ่านสถานีบริการเป็นอันดับที่ 2 คือร้อยละ 17.5 และร้อยละ 42.2 ตามลำดับ และมียอดขายต่อสถานีบริการ E85 เป็นอันดับที่ 1
- พัฒนาน้ำมันหล่อลื่นมาตรฐานสากล ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ระบบการบริหารจัดการคุณภาพ และได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/TS16949 ระบบการบริหารจัดการคุณภาพสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ระบบการจัดการคุณภาพสากล สำหรับการจัดหา การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การจัดจำหน่ายและด้านการบริการหลังการขาย เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพและควมมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร
- พัฒนาเทคโนโลยีในการปกป้องเครื่องยนต์ “Respoplex Technology” ในน้ำมันหล่อลื่น FURiO สูตรใหม่ ที่ผ่านการทดสอบ ปกป้องเครื่องยนต์ ร่วมกับทีมแข่งรถระดับโลก ในการแข่งขันที่ เมืองเลอม็อง ประเทศฝรั่งเศส ที่ต้องการการปกป้องสภาวะการขับขี่ยืดเนื่อง 24 ชั่วโมง

Greenovative Service Stations : การพัฒนาสถานีบริการน้ำมันผ่านการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ

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



Greenovative Mind : พัฒนางานบริการด้วยความใส่ใจ รวมถึงการนำเทคโนโลยี ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารข้อมูลลูกค้าเพื่อสร้างงานบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อาทิ

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



Greenovative Communities : มากกว่าสถานีบริการน้ำมัน คือประสบการณ์ที่ให้ผู้บริโภคสามารถเป็นส่วนหนึ่งของการช่วยเหลือสังคม สิ่งแวดล้อม และรักษาวัฒนธรรมที่ดี

- o โครงการเติมน้ำมันปันน้ำใจ บริษัทฯ สร้างโอกาสให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือสังคมผ่านโครงการต่างๆ เช่น ในปี 2562 สถานีบริการน้ำมันบางจากได้ซื้อและนำกล้วยน้ำว้ามาแปรรูปเป็น กล้วยอบกรอบรสปลาปึก มามอบให้กับลูกค้าที่เติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันบางจาก โครงการการจ้างงานผู้พิการและผู้สูงอายุ (ในตำแหน่งที่เหมาะสม) สนับสนุนคุณค่าและคุณภาพชีวิตของคนในสังคม รวมถึงให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนสินค้าที่ผลิตโดยกลุ่มผู้พิการอีกด้วย
- o โครงการผักสวนครัวไร้สารในสถานีบริการ ร่วมกับ บริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด ทุกสาขา พัฒนาโครงการผักสวนครัวไร้สารในสถานีบริการ ทั่วประเทศ เริ่มต้นจากการนำพื้นที่ไม่เกิดประโยชน์ด้านหลังสถานีบริการฯ มาสร้างแปลงปลูกผักสวนครัวให้กับพนักงานลดภาระค่าอาหาร และเมื่อมีผลผลิตมากพอ จึงนำมามอบให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงยังนำความรู้ในการปลูกผักสวนครัวไปแลกเปลี่ยนความรู้ให้กับโรงเรียนรอบสถานีบริการน้ำมันที่ขาดแคลนอาหารกลางวันสำหรับนักเรียน และนักเรียนยังนำผลผลิตที่ได้มาจำหน่ายที่สถานีบริการบางจาก
- o โครงการ “รักษ์ ปัน สุข” ร่วมกับเอสซีจี และอินโดรามา เวนเจอร์ส ลดขยะพลาสติก ให้ลูกค้านำขวดน้ำดื่ม PET และ แกลลอนน้ำมันหล่อลื่นใช้แล้ว มาเข้ากระบวนการรีไซเคิล ด้วยนวัตกรรมการแปรรูปตามแนวคิดระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) และนำรายได้จากโครงการมอบให้องค์กรสาธารณประโยชน์
- o โครงการลดโลกและ X รักษ์ปันสุข ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย รณรงค์การลดขยะ และนำขยะพลาสติกมาใช้ซ้ำ โดยเปลี่ยนขวด PET เป็นประติมากรรม “เต่ามะเฟืองแม่ลูก” ริมหาดจอมเทียน เพื่อประชาสัมพันธ์

การรณรงค์ให้เกิดจิตสำนึกเรื่องการรักษาสิ่งแวดล้อม และ ดึงดูดผู้บริโภคให้เข้าร่วมกิจกรรมที่สถานีบริการน้ำมันที่ร่วมรายการ 262 สาขา

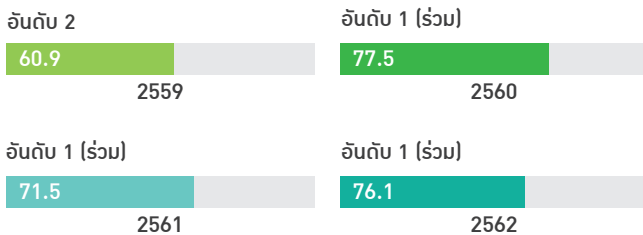
- o โครงการ Green Non-oil ดอกหญ้าจุดแข็ง ECO BRAND ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ธุรกิจร้านกาแฟอินทนิล Green Coffee เลือกใช้ BIO Packaging ทั้งฝาและแก้วกาแฟ ที่ผลิตจากพืช 100% ย่อยสลายได้ รวมถึงใช้ฝาแบบพร้อมดื่ม ที่ไม่ต้องใช้หลอด รณรงค์ให้ผู้บริโภคลดการใช้หลอด และให้สิทธิประโยชน์ส่วนลดสำหรับลูกค้าที่นำแก้วส่วนตัวมาใช้แทนแก้วพลาสติก ธุรกิจร้านสะดวกซื้อ SPAR ที่จัดกิจกรรมรณรงค์การลดใช้ถุงพลาสติก เพื่อปลูกสำนึกรักษ์โลกกับกลุ่มคนรุ่นใหม่ ให้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อม
- o โครงการส่งเสริมประเพณีไทย สร้างประสบการณ์แก่ลูกค้า และรณรงค์ให้ผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อประเพณีไทยที่ดีต่างๆ อาทิ ให้พนักงานบริการแต่งกายในชุดไทยตามเทศกาล จัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงเทศกาลสำคัญต่างๆ อาทิ กิจกรรมมอบกระทงให้ลูกค้าในวันลอยกระทง พร้อมจัดพื้นที่สำหรับรดน้ำพระพุทธรูป
- o โครงการของหายได้คืนที่ปั๊มบางจาก สร้างความประทับใจและไว้วางใจในการใช้บริการที่ปั๊มผ่านการปลูกฝังจิตสำนึก ความซื่อสัตย์ของพนักงานบริการ ให้ดูแล และส่งคืนทรัพย์สินที่ผู้ใช้บริการลืมไว้ในสถานีบริการ โดยปีที่ผ่านมามีพนักงานบริการได้ส่งมอบของที่ผู้ใช้บริการลืมไว้คืนกว่า 157 ครั้ง เพิ่มขึ้นจากปีก่อนถึง 2.9 เท่า
- o โครงการสมาชิกบัตรบางจากร่วมปันน้ำใจ สู่การให้ไม่จืดจาง บางจากสร้างการมีส่วนร่วมของสมาชิกบัตรได้ช่วยเหลือสังคม โดยลูกค้าสามารถบริจาคคะแนนจากการเติมน้ำมัน เงินบริจาครวมกับส่วนที่บริษัทฯ บริจาคสมทบเพิ่มเติมเพื่อบริจาคเป็นเงินให้กับองค์กรสาธารณประโยชน์ พร้อมทั้งร่วมสมทบ อาทิ มูลนิธิแพथ์อาสาสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี มูลนิธิรามาริบัติ สมาภาชาชาติไทย



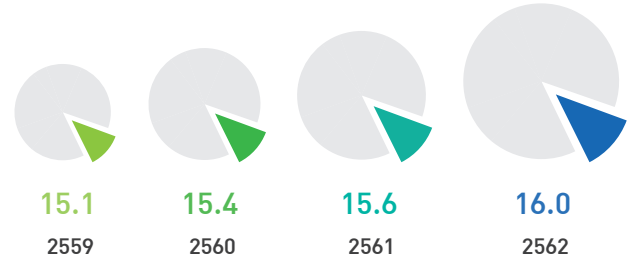
ผลลัพธ์

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

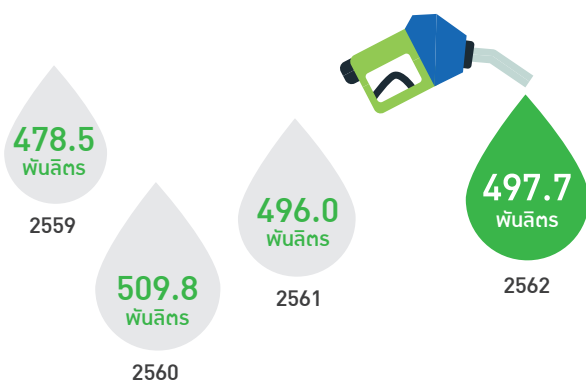
NPS Score (ร้อยละ)



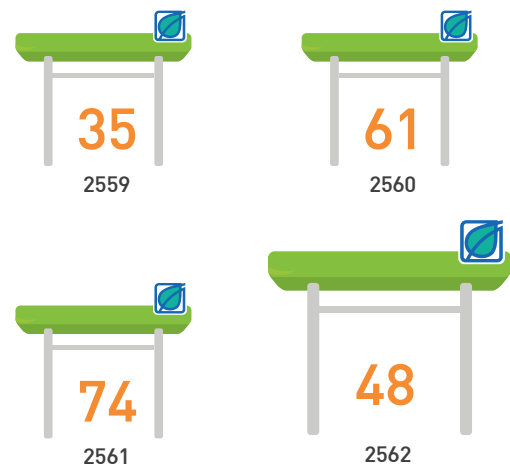
ส่วนแบ่งตลาดค้าปลีก (ร้อยละ)



ยอดขายเฉลี่ย (พันลิตร/เดือน/สถานีบริการมาตรฐาน)



การขยายสถานีบริการ (จำนวนสถานี)



ปริมาณการลดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการเติมน้ำมันผ่านบัตรสมาชิกบางจาก
(หน่วย : ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)

