



นโยบายการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ ยึดแนวทาง ESG (สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล) เคารพในสิทธิตามกฎหมาย และให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ อาทิ พนักงาน คู่ค้า ลูกค้า ผู้ประกอบการสถาบันบริการน้ำมัน ชุมชนเพื่อนบ้าน หน่วยงานราชการ ฯลฯ ตลอดจนห่วงโซ่คุณค่า รวมทั้งกลุ่มเปราะบาง อาทิ ผู้มีรายได้น้อย ผู้หญิง เด็ก ผู้ด้อยโอกาส ชนพื้นเมือง ฯลฯ เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างสมดุลในผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เกิดการพัฒนาย่างยั่งยืนในทุกมิติของการดำเนินธุรกิจทั้งในระยะสั้น และระยะยาว จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนี้

- 1. ระบุและจัดลำดับความสำคัญกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** ใช้เกณฑ์พิจารณาจากระดับผลกระทบที่บริษัทฯ มีต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และระดับผลกระทบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อบริษัทฯ ในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม
- 2. วิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** กำหนดโครงสร้างหน่วยงาน รับผิดชอบผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดแนวทางสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวบรวมข้อมูลและเรียงลำดับความสำคัญของประเด็นต่างๆ เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดกลยุทธ์ และแผนดำเนินการ
- 3. สร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** กำหนดกลยุทธ์การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งเสริมความรู้สึกเป็นเจ้าของและทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ร่วมกันระหว่างบริษัทฯ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแนวปฏิบัติดังนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวปฏิบัติ
ผู้ถือหุ้น	1. มุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมีบรรษัทภิบาล เชื่อถือได้ 2. แน่วแน่ในการสร้างงานสร้างกิจการให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงอย่างยั่งยืน เพื่อเพิ่มมูลค่าหุ้นสูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น 3. จัดให้มีช่องทางติดต่อผ่านเว็บไซต์และนักลงทุนสัมพันธ์ของบริษัทฯ
พนักงาน	1. ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม กำหนดชั่วโมงการทำงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย แรงงาน มีการจ่ายค่าล่วงเวลาในกรณีมีความจำเป็นต้องทำงานล่วงเวลา โดยจะต้องได้รับความยินยอมจากพนักงาน เว้นแต่ในกรณีลักษณะงานต้องทำติดต่อกันไป หากหยุดจะเสียหายแก่งาน หรืองานฉุกเฉิน 2. มีวันหยุดพักผ่อนประจำปีโดยที่ได้รับความจ้าง หรือวันหยุดตามสิทธิตามกฎหมายและระเบียบภายใน 3. เคารพสิทธิมนุษยชนโดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นในด้านเพศ อายุ เชื้อชาติ ศาสนา ความพิการทางกายภาพ หรือสถานะอื่นใด พร้อมทั้ง



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวปฏิบัติ
	ส่งเสริมการจ้างงานอย่างเท่าเทียม และเปิดโอกาสให้ทุกคน สามารถเข้าถึง และมีส่วนร่วมในองค์กรได้อย่างเหมาะสม 4. กำหนดค่าตอบแทน สวัสดิการ และผลประโยชน์อื่นที่เหมาะสมเป็นธรรม ไม่น้อยกว่าค่าจ้างขั้นต่ำตามกฎหมาย และเพียงพอต่อการดำรงชีพอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัทฯ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว 5. ดูแลสุขภาพอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย 6. อบรมให้ความรู้ พัฒนาศักยภาพและส่งเสริม ความก้าวหน้า รวมถึงเปิดโอกาสการพัฒนาทักษะการทำงานในด้านอื่น 7. ในกรณีที่บริษัทฯ มีความจำเป็นต้องปรับโครงสร้างองค์กร บริษัทฯ จะพิจารณาแนวทางในการโยกย้ายหรือปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานของพนักงาน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของคุณสมบัติ ทักษะ และศักยภาพของพนักงานแต่ละบุคคล พร้อมทั้งจัดให้มีการพัฒนาและเตรียมความพร้อมในด้านทักษะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งงานใหม่อย่างเหมาะสม หากบริษัทฯ ไม่สามารถจัดหาตำแหน่งงานที่เหมาะสมให้กับพนักงานได้ บริษัทฯ จะดำเนินการแจ้งพนักงานในระยะเวลาที่เหมาะสมและเป็นธรรม พร้อมทั้งให้คำปรึกษาเพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัวและเตรียมความพร้อมต่อไป
ลูกค้า	1. มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และการบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจสูงสุด โดยคำนึงถึงสุขภาพ ความปลอดภัย รวมถึงความเสมอภาคและเท่าเทียมในการเข้าถึงการบริการต่างๆ 2. ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และการบริการอย่างถูกต้องเพียงพอโดยไม่กล่าวเกินจริง อันเป็นเหตุให้เกิดความเข้าใจผิด 3. เก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์โดยมิชอบ
คู่ค้า	1. มีจรรยาบรรณในการจัดซื้อจัดจ้างและเงื่อนไขสัญญาที่เป็นธรรม 2. ให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพในการผลิต และให้บริการที่ได้มาตรฐาน 3. ดูแลและติดตามให้คู่ค้าเคารพสิทธิมนุษยชน ปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงสนับสนุนให้คู่ค้าเข้าร่วมเครือข่ายการต่อต้านคอร์รัปชัน 4. พัฒนานวัตกรรมที่สร้างประโยชน์ร่วมกัน
คู่แข่งทางธุรกิจ	1. ดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและโปร่งใส แข่งขันอย่างเป็นธรรม ไม่เอาเปรียบคู่แข่งทางการค้า



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวปฏิบัติ
	2. ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับโดยวิธีการที่มีชอบ 3. ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้าย 4. ต่อต้านการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรม ส่งเสริมการแข่งขันโดยเสรี ไม่กระทำการใดๆ เพื่อก่อให้เกิดการบิดเบือนราคาตลาด ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียต่อผู้บริโภค
เจ้าหน้าที่	1. ปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่อย่างเป็นธรรม มีความรับผิดชอบและโปร่งใส 2. ปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อกำหนดของสัญญาและพันธะทางการเงินอย่างเคร่งครัดโดยเฉพาะเรื่องเงื่อนไขค้ำประกัน การบริหารเงินทุนและการชำระหนี้ 3. ไม่ใช้วิธีการที่ไม่สุจริต ปกปิดข้อมูลหรือข้อเท็จจริง อันจะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความเสียหาย 4. กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่ง ต้องรีบแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไข
หน่วยงานราชการ	1. ดำเนินธุรกิจโดยให้ความสำคัญกับภาครัฐ ยึดถือการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด 2. สนองตอบนโยบายของภาครัฐตามความจำเป็นเหมาะสม โดยสอดคล้องกับแนวทางการดำเนินธุรกิจ
ชุมชนเพื่อนบ้าน รวมถึงกลุ่มเปราะบาง (ผู้มีรายได้น้อย เด็ก ผู้หญิงผู้ด้อยโอกาส ชนพื้นเมือง)	1. ดูแลและพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีของเพื่อนบ้าน ชุมชนและสังคมโดยรอบใกล้พื้นที่ปฏิบัติการสำคัญ ด้วยการระบุดูแลชุมชนและกลุ่มเปราะบางที่อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินงาน และนำความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผนวกกับความรู้ ประสบการณ์ทางธุรกิจมากำหนดกลยุทธ์ เพื่อสร้างประโยชน์และส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีกับชุมชน 2. ให้ความสำคัญกับระบบการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย สิ่งแวดล้อม พลังงาน รวมถึงความหลากหลายทางชีวภาพ ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจ 3. หลีกเลี่ยงการบุกรุกที่ดิน แหล่งน้ำ ป่าไม้ หรือทรัพยากรธรรมชาติ ที่เป็นกรรมสิทธิ์ของชนพื้นเมือง หรือการใช้ประโยชน์ในทรัพยากรธรรมชาติของชนพื้นเมืองอยู่เดิม โดยไม่ได้รับฟังความคิดเห็นจากส่วนรวม
ผู้ประกอบการ สถานีบริการน้ำมัน	1. มีคู่มือแนวปฏิบัติและการประเมินวัดผลในเรื่องการรักษามาตรฐานของสินค้าและบริการ เพื่อให้ลูกค้าสถานีบริการมีความเชื่อมั่นและความพึงพอใจสูงสุด โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สุขภาพ ความปลอดภัย และสังคมรอบข้าง 2. ให้ความรู้และพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ รวมถึงการจัดการประชุมสัมมนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อให้มีความพร้อมในการแข่งขัน



กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แนวปฏิบัติ
	3. สร้างความร่วมมือ และพัฒนานวัตกรรมที่สร้างประโยชน์ร่วมกัน
สื่อมวลชน	1. จัดเตรียมเนื้อหา ภาพประกอบ และสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ รวมถึงการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสื่อมวลชน เพื่อสนับสนุนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น การแถลงข่าว การให้สัมภาษณ์ หรือกิจกรรมสื่อสารเฉพาะกลุ่ม ตามความเหมาะสม เพื่อให้การสื่อสารมีความน่าสนใจ ถูกต้อง ทันต่อสถานการณ์ รวมถึงในภาวะวิกฤตหรือสถานการณ์สำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของบริษัทฯ 2. สื่อสารข้อมูลความก้าวหน้าของกิจการตามความเหมาะสม เช่น แผนการขยายธุรกิจ กิจกรรมองค์กร หรือประเด็นอื่นๆ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายของบริษัทฯ เพื่อสร้างความเข้าใจและเสริมสร้างความเชื่อมั่นในทิศทางการดำเนินงาน 3. ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพสื่อมวลชน ด้วยการให้ความรู้ การจัดอบรม สัมมนา และการศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง

4. กำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนเพื่อตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดและระบุผลกระทบของประเด็นด้านความยั่งยืนที่พิจารณาจากบริบทองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้เกี่ยวข้องภายนอก โดยแบ่งประเภทเป็นผลกระทบเคยเกิดขึ้น (Actual Impact) หรือผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Potential Impact) ทั้งเชิงบวก (Positive Impact) และเชิงลบ (Negative Impact) ต่อเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม สังคม และสิทธิมนุษยชน เพื่อพิจารณาจัดลำดับความสำคัญของประเด็นตามระดับความรุนแรง (Severity) และโอกาส (Likelihood) ที่จะเกิดขึ้น รวมถึงพิจารณาประเด็นด้านความยั่งยืนที่มีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร (Financial Materiality) และนำไปสู่การวางกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนประจำปี

5. กลไกการร้องเรียน จัดให้มีช่องทางในการสื่อสารที่สอดคล้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และช่องทางแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องทุกข์ที่เกี่ยวข้องกับการถูกละเมิดสิทธิใดๆ การได้รับผลกระทบของการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ รวมถึงให้มีการตรวจสอบผลกระทบตามกระบวนการแจ้งเบาะแสหรือกลไกอื่นๆ เช่น การเจรจาต่อรอง การไกล่เกลี่ย และกลไกการเยียวยาโดยคำนึงถึงความชอบธรรม การเข้าถึงได้ ตลอดจนการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ

6. ประเมินและรายงานผล ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน รายงานและเผยแพร่ผลการดำเนินงานอย่างโปร่งใส เป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ สามารถนำมาพัฒนาแผนปฏิบัติงาน เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง



นโยบายฯ ฉบับนี้ ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับต้องเข้าใจและปฏิบัติตาม เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

นายชัยวัฒน์ โคควาวิสารัช
ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกลุ่มบริษัทบางจากและกรรมการผู้จัดการใหญ่
กรรมการผู้มีอำนาจลงนาม

นิยามศัพท์ :

ชุมชนโดยรอบพื้นที่ปฏิบัติการ (Local Communities), (ตามหลักการ S&P Global CSA) หมายถึง กลุ่มบุคคลหรือชุมชนที่อาศัยอยู่ในหรือใกล้กับพื้นที่ที่บริษัทมีการดำเนินกิจกรรม และอาจได้รับผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม สังคม หรือเศรษฐกิจ จากกิจกรรมของบริษัทนั้น ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งมีสิทธิในการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจหรือแผนพัฒนา รวมถึงกลุ่มเปราะบาง เช่น ชนพื้นเมือง หรือกลุ่มที่ด้อยโอกาส โดยพิจารณาขอบเขตการสำรวจและดูแลชุมชนตามบริบทของแต่ละธุรกิจ เช่น พื้นที่ปฏิบัติการโรงกลั่นที่ต้องรายงานมาตรการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม กำหนดขอบเขตรัศมีที่ 5 กิโลเมตร

ชนพื้นเมือง (Indigenous Peoples) ลักษณะของชนพื้นเมือง (ตามหลักการ UNDRIP) ได้แก่ 1. สืบเชื้อสายจากประชากรดั้งเดิมในพื้นที่ก่อนรัฐสมัยใหม่หรืออาณานิคม 2. มีวัฒนธรรม ภาษา ความเชื่อ ระบบกฎหมาย และสังคมที่เป็นเอกลักษณ์ 3. มีความสัมพันธ์ทางจิตวิญญาณกับดินแดน ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม 4. มีประสบการณ์ถูกกดขี่/กลืนกลายจากรัฐหรือสังคมกระแสหลัก 5. ประกาศตนว่าเป็นชนพื้นเมือง (self-identification) และได้รับการยอมรับโดยกลุ่มของตน