

TIME | TO | BLOSSOM



| รายงานความรับผิดชอบต่อสังคม 2555 | บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)



สารบัญ

CONTENTS

1.	วิสัยทัศน์ พันธกิจ	3
2.	ค่านิยมองค์กร	4
3.	สารจากกรรมการผู้จัดการ	6
4.	นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม	8
5.	โครงสร้างองค์กร	10
6.	การกำกับดูแลกิจการที่ดี	12
7.	การเคารพสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติด้านแรงงาน	20
8.	ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน	28
9.	การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม	36
10.	การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม	46
11.	ความรับผิดชอบต่อสังคมในการให้บริการ	50
12.	การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม	58

TIME | TO | BLOSSOM

BAFS ดำเนินธุรกิจด้วยหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส มีนัย
สร้างการเติบโตสู่ทุกภาคส่วนอย่างต่อเนื่อง



TIME | TO | BLOSSOM

BAFS สร้างสรรค์สิ่งแวดลอมที่สดใส ควบคูไปกับการดำเนินธุรกิจ
เพื่อความเป่งบานขึ้นสู่ธรรมชาติและสังคม



บริษัทได้ปรับปรุง วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร
ซึ่งมีผลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2556 ดังนี้

6

วิสัยทัศน์

มุ่งมั่นสู่ธุรกิจบริการ พลังงานครบวงจรที่ ใส่ใจสิ่งแวดล้อม

พันธกิจ

1. ต่อผู้ถือหุ้น/ลูกค้า _____
ดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อให้ผลตอบแทนที่ดีแก่
ผู้ถือหุ้นและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
2. ต่อคู่ค้า/เจ้าหนี้ _____
ดำเนินธุรกิจร่วมกันตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี
3. ต่อสังคม/ชุมชน/สิ่งแวดล้อม _____
มีความรับผิดชอบต่อและแบ่งปันให้สังคมชุมชน
พร้อมร่วมปลูกจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง
4. ต่อพนักงาน _____
พัฒนาศักยภาพบุคลากรควบคู่จริยธรรม
เพื่อการทำงานอย่างมีความสุข

” ”

ค่านิยมองค์กร



B

เชื่อมั่นในการทำงานร่วมกับ

พร้อมที่จะปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ให้เกียรติและยอมรับเพื่อนร่วมงาน
เคารพผู้อื่น มีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน ให้ความร่วมมือ สนับสนุน
ประสานงานตลอดจนสร้างสัมพันธภาพอันดีให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร



A

ตระหนักถึงความปลอดภัย คุณภาพ และสิ่งแวดล้อม

มุ่งเน้นการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย และรักษาระดับคุณภาพ
ตามมาตรฐานที่กำหนด รวมทั้งพัฒนาผลงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
อย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและผู้มีส่วนได้เสีย
เป็นสำคัญ



F

มุ่งมั่นในหลักบรรษัทภิบาล

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม
มีจิตสำนึกและจริยธรรมในอาชีพ รักษาความลับผลประโยชน์และทรัพย์สิน
ของบริษัท รวมทั้งประพฤติปฏิบัติตามข้อพึงปฏิบัติทางจริยธรรม
และกฎระเบียบของบริษัท ตลอดเวลา



S

บริการด้วยใจ

มุ่งมั่นบริการด้วยใจ เอาใจใส่ดูแล และตอบสนองความต้องการของลูกค้า
ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว รวมทั้งเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า
ภายในและลูกค้าภายนอก เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

TIME | TO | BLOSSOM

BAFS ส่งเสริม สนับสนุนชุมชน เพื่อสร้างสังคมที่เติบโตอย่างยั่งยืน



สารจากกรรมการผู้จัดการ

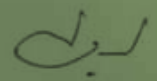
ความท้าทายของธุรกิจไม่ว่าจะเป็นการปรับตัวขององค์กรให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับโลกในยุคปัจจุบัน การปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลงไป การเชื่อมโยงตลาดเงิน ตลาดทุน และเศรษฐกิจทั่วโลก หรือ การผลักดันในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ในอีกไม่กี่ปีข้างหน้า สิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ท้าทายที่ทำให้ธุรกิจต่างๆ ต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ต่อไป

บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หนึ่งในผู้ประกอบการธุรกิจในประเทศไทย ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ต้องขับเคลื่อนให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันนี้ บริษัทตระหนักดีว่าบริษัทจะดำเนินธุรกิจไปได้อย่างยั่งยืนต้องมีการดำเนินงานภายใต้ความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นนโยบายที่บริษัทได้ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างจริงจัง โดยในปี 2555 บริษัทได้ปรับปรุงนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมให้สอดคล้องกับแนวทางสากล เพื่อสะท้อนให้เห็นว่าบริษัทดูแลรับผิดชอบต่อสังคมทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งใส่ใจดูแลสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาคุณภาพของการดำเนินงานทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

บริษัทจัดให้มีกิจกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่องในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็น

กระบวนการภายในที่มุ่งเน้นให้การดำเนินงานในทุกด้านของบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมในทุกกระบวนการ ตลอดจนพัฒนาบุคลากรให้ทำงานอย่างเต็มความสามารถ ในขณะเดียวกันมีความภาคภูมิใจและมีความสุขในการทำงาน หรือกิจกรรมภายนอกต่างๆ ที่บริษัทยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน ไม่ว่าจะเป็นการอนุรักษ์พลังงาน การดูแลสิ่งแวดล้อม การสนับสนุนด้านการศึกษาให้แก่โรงเรียน การพัฒนาและช่วยเหลือชุมชน การทะนุบำรุงศาสนา และสืบสานวัฒนธรรมไทย รวมไปถึงการดูแลทหารที่ได้รับบาดเจ็บจากการก่อความไม่สงบในภาคใต้ นอกจากนี้ ในปี 2556 เป็นต้นไป บริษัทได้ปรับปรุงวิสัยทัศน์ให้มุ่งเน้นในด้านสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดวิสัยทัศน์ “มุ่งมั่นสู่ธุรกิจบริการพลังงานครบวงจรที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม (Fulfill Green Energy Services)”

สิ่งต่างๆ ที่บริษัทได้ดำเนินการดังที่ผมได้กล่าวถึง แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างจริงจังเพิ่มขึ้น และผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่า บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จะเป็นบริษัทที่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายให้ความเชื่อมั่น และผลักดันให้บริษัทก้าวไปสู่ความยั่งยืนในสังคมไทยไปพร้อมๆ กับคนไทยทุกคน



(หม่อมราชวงศ์ศุภดิศ ดิศกุล)
กรรมการผู้จัดการ



“

...บริษัทตระหนักดีว่าบริษัทจะ
ดำเนินธุรกิจไปได้อย่างยั่งยืน
ต้องมีการดำเนินงานภายใต้
ความรับผิดชอบต่อสังคม
ซึ่งเป็นนโยบายที่บริษัทได้ยึดถือ
เป็นแนวทางปฏิบัติอย่างจริงจัง...

”

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีนโยบายดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) โดยดำเนินงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ควบคู่กับการดูแลรับผิดชอบต่อสังคมทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งใส่ใจดูแลสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาคุณภาพของการดำเนินงานทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อันจะนำไปสู่การดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน โดยบริษัทยึดถือแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 7 ประการ ดังนี้

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัทมุ่งมั่นที่จะดำเนินงานภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการบริหารจัดการด้วยความรับผิดชอบต่อความโปร่งใส และมีจริยธรรม อันจะเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ลงทุน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท

2. การเคารพสิทธิมนุษยชน

บริษัทให้ความสำคัญกับสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐาน สนับสนุนและเคารพในการปกป้องสิทธิมนุษยชน รวมทั้งจะไม่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน

3. การปฏิบัติด้านแรงงาน

บริษัทมีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม ให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงาน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน และดูแลรักษาสุขภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิต สุขภาพอนามัย ร่างกายและทรัพย์สินของพนักงานอยู่เสมอ

4. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

บริษัทใส่ใจดูแลสิ่งแวดล้อม มีการกำหนดนโยบายกลยุทธ์ แนวทางการจัดการ และแผนงานที่มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมรวมทั้งส่งเสริมและอนุรักษ์การใช้พลังงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

5. การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม

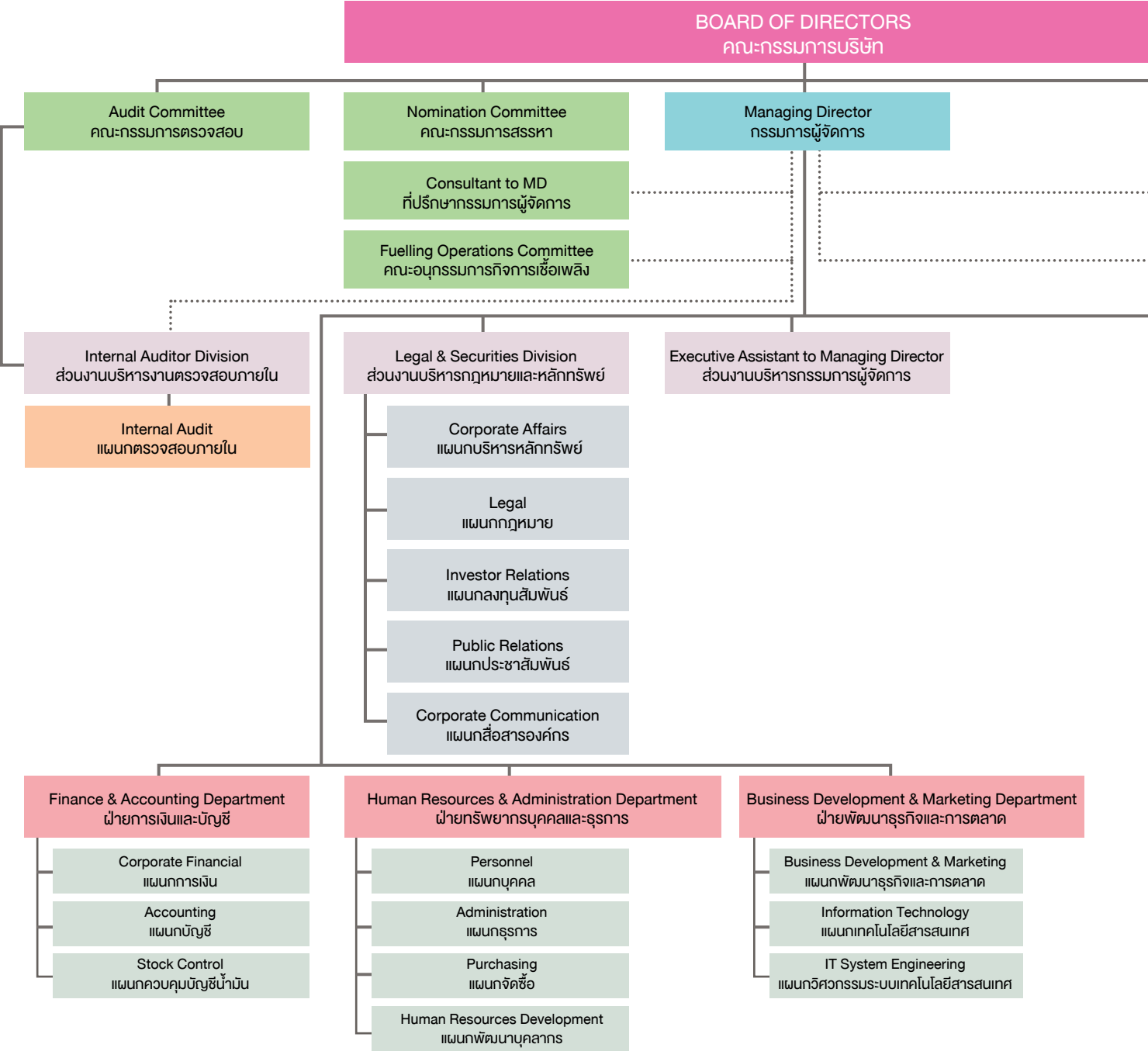
บริษัทมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม ปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต่อต้านการทุจริต ส่งเสริมการแข่งขันอย่างเป็นธรรม รวมทั้งมีความเป็นกลางทางการเมือง

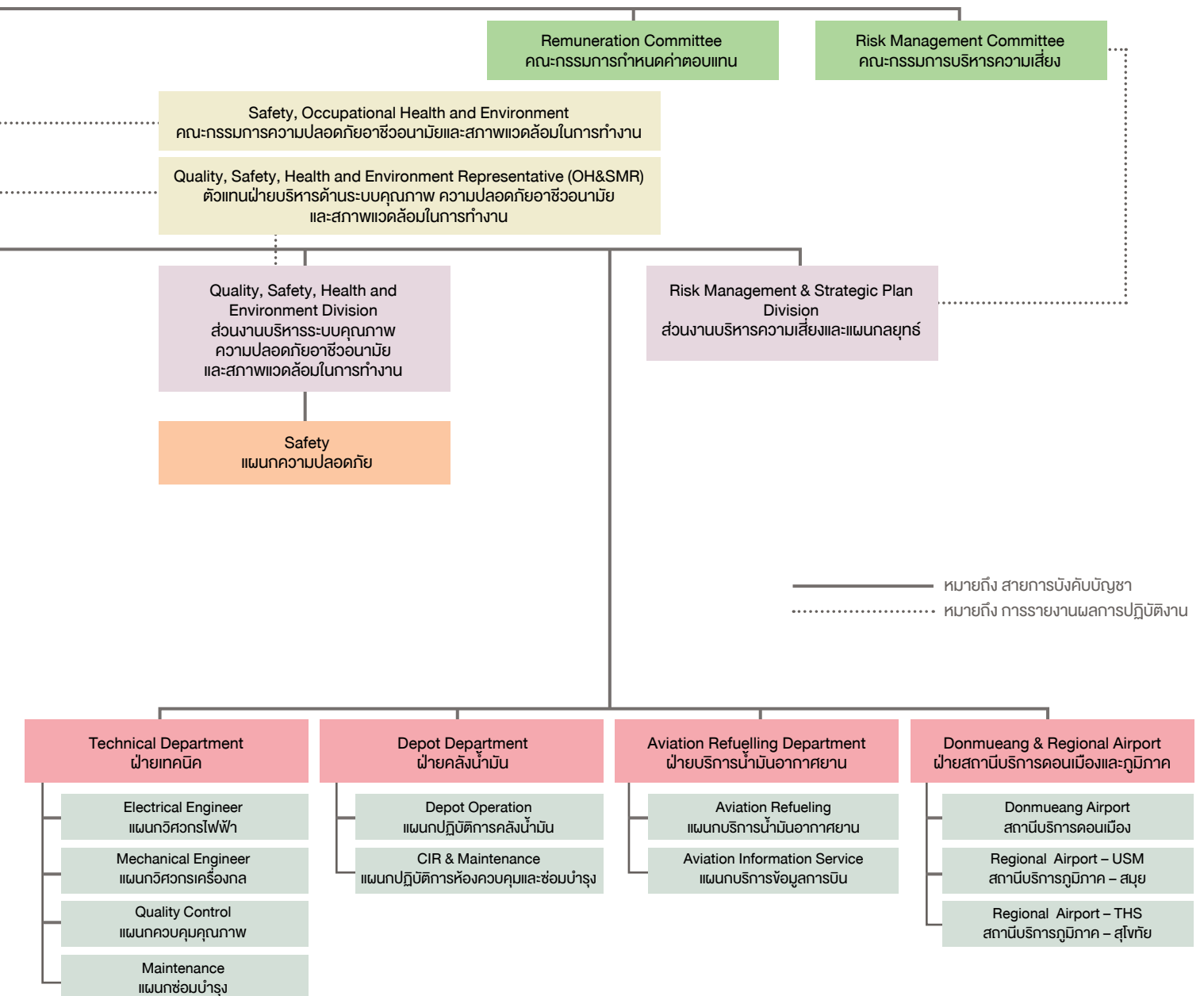
6. ความรับผิดชอบต่อสังคมในการให้บริการ

บริษัทให้บริการน้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยานภายใต้การควบคุมคุณภาพตามมาตรฐานสากล มีความเอาใจใส่และรับผิดชอบต่อลูกค้า มุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ได้รับการอย่างมีคุณภาพ รวมทั้งเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความมั่นคงด้านพลังงานของประเทศ

7. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

บริษัทส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน สนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนและสังคม เป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของชุมชนให้ดีขึ้น สนับสนุนโครงการด้านการศึกษาสำหรับโรงเรียนในชุมชน สืบสานวัฒนธรรมไทย และทะนุบำรุงศาสนา พร้อมทั้งส่งเสริมกิจกรรมที่ทำให้ชุมชนและสังคมสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน





การกำกับดูแลกิจการที่ดี



บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยคณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่เป็นลายลักษณ์อักษรตั้งแต่ปี 2545 และได้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งได้จัดให้มีนโยบายต่างๆ และจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท และบริษัทย่อย สามารถดำเนินงานอย่างโปร่งใส และเป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี



1
2
3
4
5

- Accountability
มีความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจและการกระทำของตน
- Transparency
มีความโปร่งใสและเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา
- Equitable Treatment
ปฏิบัติต่อทุกฝ่ายอย่างเสมอภาคและยุติธรรม
- Long-Term Value-Added Creation to Stakeholders
มุ่งสร้างคุณค่าของธุรกิจในระยะยาวแก่ผู้มีส่วนได้เสีย
- Promotion of Best Practices
ส่งเสริมการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

หลักสำคัญในการ
กำกับดูแลกิจการที่ดี
ของบริษัท 5 ประการ
ประกอบด้วย

โดยบริษัทเชื่อมั่นว่าการกำกับดูแลกิจการที่ดีเป็นปัจจัยหลักในการเสริมสร้างให้บริษัทมีระบบการปฏิบัติงาน
ที่มีประสิทธิภาพ และเป็นพื้นฐานของการเติบโตที่ยั่งยืน รวมทั้งสร้างความมั่นใจต่อผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสีย
ทุกฝ่าย



โครงสร้างและกลไกการกำกับดูแลกิจการ

คณะกรรมการบริษัทประกอบด้วยกรรมการจำนวน 14 ท่าน โดยแบ่งได้เป็นกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 1 ท่าน กรรมการจากภายนอกอื่น 8 ท่าน และกรรมการอิสระ 5 ท่าน ซึ่งคิดเป็นสัดส่วนมากกว่า 1 ใน 3 ของจำนวนกรรมการทั้งคณะ โดยประธานกรรมการเป็นกรรมการอิสระ ซึ่งไม่เป็นบุคคลเดียวกับกรรมการผู้จัดการ และไม่มีความสัมพันธ์ใดๆ กับฝ่ายบริหาร ทำให้สามารถสร้างกลไกเพื่อถ่วงดุลอำนาจภายในคณะกรรมการของบริษัทได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งบริษัทได้มีการแบ่งแยกบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท และฝ่ายบริหารออกจากกันอย่างชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีคณะกรรมการชุดต่างๆ และคณะอนุกรรมการเพื่อช่วยศึกษาในรายละเอียดและกลั่นกรองงาน อันจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของคณะกรรมการบริษัท และเพื่อความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่

คณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee)

ทำหน้าที่ในการสอบทานให้บริษัทมีการรายงานทางการเงินอย่างถูกต้องและเพียงพอ สอบทานให้บริษัทมีการรายงานข้อมูลการดำเนินงานอย่างถูกต้องครบถ้วน และเชื่อถือได้ สอบทานให้บริษัทมีระบบการควบคุมภายใน และระบบการตรวจสอบภายในที่เหมาะสม และมีประสิทธิผล สอบทานให้บริษัทปฏิบัติตามกฎหมายและข้อผูกพันที่มีไว้กับบุคคลภายนอก



คณะกรรมการกำหนดค่าตอบแทน (Remuneration Committee)

ทำหน้าที่พิจารณาเงินปันผลระหว่างกาล และเงินปันผลประจำปี สำหรับผู้ถือหุ้น และพิจารณากำหนดค่าตอบแทนคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการชุดย่อย และกรรมการผู้จัดการ และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทหรือที่ประชุมผู้ถือหุ้นเพื่อพิจารณาอนุมัติแล้วแต่กรณี



คณะกรรมการสรรหา (Nominating Committee)

ทำหน้าที่พิจารณาความเหมาะสมของโครงสร้างคณะกรรมการบริษัท รวมทั้งสรรหาบุคคล เพื่อดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท และตำแหน่งกรรมการผู้จัดการของบริษัทที่ว่างลง และเสนอให้คณะกรรมการบริษัท และ/หรือผู้ถือหุ้น เพื่อพิจารณาแต่งตั้งต่อไป



คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee)

ทำหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการบริษัทในการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยง และระดับความเสี่ยงที่สามารถยอมรับได้ กำหนดกรอบการบริหารความเสี่ยงของบริษัทให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยง และติดตามการนำไปปฏิบัติ

คณะอนุกรรมการกิจการเชื้อเพลิง (Fuelling Operation Committee)

ทำหน้าที่ที่เกี่ยวกับการดำเนินการ และการจัดการระบบเติมเชื้อเพลิงอากาศยาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินการ และการจัดการของระบบเติมเชื้อเพลิงอากาศยานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัย และเป็นไปตามมาตรฐานสากล

นโยบายที่สำคัญของบริษัท และจรรยาบรรณธุรกิจ

เพื่อให้เป็นบริษัทสามารถดำเนินการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทได้มีการกำหนดนโยบายที่สำคัญในด้านต่างๆ เพื่อให้ฝ่ายบริหารและพนักงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ได้แก่

- นโยบายการกำกับดูแลกิจการ
- นโยบายการบริหารความเสี่ยง
- นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม
- นโยบายคุณภาพ
- นโยบายอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- นโยบายอนุรักษ์พลังงาน
- นโยบายการจ่ายเงินปันผล



นอกจากนี้ คณะกรรมการบริษัทได้จัดให้มีจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้แก่กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท และบริษัทย่อย สามารถดำเนินงานอย่างโปร่งใส รวมทั้ง

จัดให้มีคณะทำงานจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อติดตามให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ และจัดให้มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติตามจรรยาบรรณที่เป็นรูปธรรม โดยจัดให้มีระบบการประเมินผลตนเองด้วยระบบ on line เป็นประจำทุกปี



จรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทมีการกำหนดในเรื่องดังนี้

- จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ
- จรรยาบรรณต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ คู่แข่งทางการค้า สังคม และสิ่งแวดล้อม
- จรรยาบรรณกรรมการบริษัท
- จรรยาบรรณพนักงานในด้านต่างๆ เช่น ความซื่อสัตย์ทางผลประโยชน์ การรักษาความลับการจัดการใช้ข้อมูลภายใน การต่อต้านการติดสินบนและการคอร์รัปชัน ทรัพย์สินทางปัญญาและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น
- การติดตามดูแลให้มีการปฏิบัติตาม และวินัย

ช่องทางในการติดต่อของผู้มีส่วนได้เสีย

บริษัทมีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้เสียสามารถส่งข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น หรือคำถาม รวมทั้งข้อร้องเรียนมายังบริษัทผ่านทางเลขานุการบริษัท

e-mail: parndao@bafs.co.th

โทรศัพท์ 02 834 8912

หรือแผนกลงทุนสัมพันธ์

e-mail: pitsapong@bafs.co.th

โทรศัพท์ 02 834 8914

โดยที่อยู่ทางไปรษณีย์ ได้แก่ บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 171/2 ถนนกำแพงเพชร 6 แขวงดอนเมือง เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210

ทั้งนี้ ในกรณีที่ประเด็นสำคัญ หรือเป็นเรื่องที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท เลขานุการบริษัทจะนำเสนอเรื่องดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริษัทต่อไป

อนึ่ง สำหรับรายละเอียดของการดำเนินการของบริษัทในด้านต่างๆ ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อันได้แก่ สิทธิของผู้ถือหุ้น การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเท่าเทียมกัน บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส และความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการ โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในรายงานประจำปี 2555



การเคารพสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติด้านแรงงาน

การจ้างงาน

การทำงานของพนักงานบริษัทสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในเวลาปกติ (Day Time) และพนักงานที่ทำงานกะ (Shift) เนื่องจากการให้บริการของบริษัทเป็นการให้บริการเติมน้ำมันอากาศยาน จึงต้องมีพนักงานกะปฏิบัติงานผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันตลอด 24 ชั่วโมง

ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2555 บริษัทมีพนักงานทั้งสิ้น 387 คน แบ่งเป็นพนักงานทำงานในเวลาปกติ 346 คน พนักงานกะ 41 คน โดยแบ่งเป็นพนักงานชาย 311 คน และพนักงานหญิง 76 คน ทั้งนี้ สัดส่วนของพนักงานชายของบริษัทมีมากกว่าพนักงานหญิงเพื่อความเหมาะสมกับลักษณะงาน

ในการพิจารณาคัดเลือกพนักงานใหม่ บริษัทได้จัดให้มีระบบการคัดเลือกพนักงานที่มีมาตรฐาน มีทั้งการสอบข้อเขียน การทดสอบจิตวิทยาในสถานการณ์ต่างๆ และการสอบสัมภาษณ์ เพื่อพิจารณาความรู้ความสามารถ และความเหมาะสมกับตำแหน่งงานของแต่ละบุคคล รวมทั้ง มีการตรวจสอบสุขภาพพนักงานก่อนเข้าทำงานด้วย

จากกระบวนการในการคัดเลือกพนักงานที่มีมาตรฐาน ทำให้บริษัทมีพนักงานที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับงานในแต่ละหน้าที่ที่แตกต่างกันไปซึ่งเป็นกำลังสำคัญขององค์กร

การบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการ

บริษัทมีการกำหนดระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานที่ชัดเจน โดยมีการให้ผลตอบแทนและสวัสดิการอย่างเหมาะสม โดยเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นที่อยู่ในธุรกิจเดียวกันอาจกล่าวได้ว่าการบริหารค่าตอบแทนและสวัสดิการสำหรับพนักงานบริษัทอยู่ในระดับดีถึงดีมาก

บริษัทมีนโยบายการจ่ายผลตอบแทนให้แก่พนักงานในรูปแบบของเงินเดือน เงินรางวัลประจำปี (โบนัส) ค่าค่าครองชีพ ค่าล่วงเวลา กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Provident Fund) การทำประกันชีวิต อุบัติเหตุ และสุขภาพให้แก่พนักงาน รวมทั้งสวัสดิการด้านอื่นๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินกู้ฉุกเฉิน เงินช่วยเหลือ



ดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย เป็นต้น โดยบริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการบริษัทขึ้นตามระเบียบของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง เพื่อพิจารณาเรื่องสวัสดิการของพนักงานโดยเฉพาะ

พนักงานของบริษัททุกคนได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคลอย่างเป็นระบบ มีความโปร่งใสและยุติธรรม โดยบริษัทจัดให้แต่ละงานมีการจัดทำแบบประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล ซึ่งได้กำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Indicators: KPIs) ในแต่ละด้านเป็นการล่วงหน้า เพื่อให้พนักงานทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน และจัดให้มี

การประเมินผลการปฏิบัติงานในช่วงปลายปี เนื่องจากผลการประเมินดังกล่าวจะมีผลต่อการปรับเงินเดือนของพนักงานสำหรับต้นปีถัดไป

ตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันตามระดับของพนักงาน และลักษณะงาน โดยสำหรับพนักงานในระดับบริหาร จะมีการให้น้ำหนักความสำคัญในตัวชี้วัดที่ผูกกับตัวชี้วัดของบริษัท (Corporate KPIs) มากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการจะมีการให้น้ำหนักความสำคัญกับตัวชี้วัดเฉพาะตำแหน่งงานและพฤติกรรม

การพัฒนาบุคลากร

บริษัทให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานของบริษัท โดยการพัฒนาพนักงานเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดระดับองค์กร (Corporate KPIs) ซึ่งมีการกำหนดเป้าหมายและติดตามผลอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกไตรมาส บริษัทได้มุ่งเน้นในการพัฒนาพนักงานตั้งแต่แรกเข้าจนกระทั่งเกษียณอายุงาน ดังนี้

- จัดให้มีการปฐมนิเทศพนักงานในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริษัท ลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัท ความปลอดภัย และระบบคุณภาพ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง จรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) และค่านิยมองค์กร (Core Value) เป็นต้น





- มีนโยบายในการจัดส่งให้ไปฝึกอบรมและดูงาน ทั้งในและต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีความรู้ที่กว้างขวางขึ้นอันจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นต่อไป
- เตรียมความพร้อมด้านภาษาอังกฤษให้ผู้บริหารระดับสูง โดยได้จัดให้มีหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษ ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นระยะเวลาประมาณ 3-4 เดือน
- มีระบบติดตามเพื่อประเมินผลพนักงานภายหลังการฝึกอบรม ทำให้มั่นใจว่าพนักงานได้รับการพัฒนาในเรื่องที่เข้ารับการอบรม

- จัดให้มีการฝึกอบรมในงาน (On the job training: OJT) สำหรับพนักงานใหม่ พนักงานโอนย้าย และพนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งบริษัทได้มีระเบียบปฏิบัติในเรื่องนี้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ
- มีการประเมินผลพนักงานระหว่างทดลองงานเป็นระยะเพื่อให้พนักงานใหม่ได้รับทราบว่าการปฏิบัติงานของตนเป็นที่น่าพึงพอใจหรือไม่ และมีข้อบกพร่องใดที่ต้องมีการพัฒนาหรือไม่ พร้อมจัดให้มีระบบพี่เลี้ยงคอยแนะนำงานตลอดการทดลองงาน
- มีการจัดทำแผนการฝึกอบรมล่วงหน้าเป็นรายปี ซึ่งมีงบประมาณรองรับอย่างเพียงพอและเหมาะสม



- มีการรณรงค์ค่านิยมองค์การอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาแผนกลยุทธ์ เพื่อเป็นพัฒนาทัศนคติที่ดีในการทำงานร่วมกัน
- มีการส่งเสริมพนักงานอย่างเป็นระบบ โดยมีคู่มือความสามารถ (Competency Model) ที่นำมาใช้เป็นมาตรฐานในการจัดทำแผนพัฒนาพนักงานในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การประเมินความสามารถและศักยภาพของพนักงาน (Competency and Potential Assessment) แผนระบบเส้นทางการฝึกอบรม (Training Roadmap) แผนพัฒนาพนักงานรายบุคคล (Individual Development Plan) แผนพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Development Plan) แผนสืบทอดตำแหน่งงาน (Succession Plan) และแผนพัฒนาผู้สืบทอดตำแหน่ง (Succession Development Plan) เป็นต้น
- มีแผนหมุนเวียนงานภายใน (Job Rotation) เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสเรียนรู้งานที่กว้างขึ้นเพื่อความก้าวหน้าสำหรับการทำงานในอนาคต
- จัดให้มีทุนการศึกษาเพื่อสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเช่น หลักสูตร Mini MBA หรือหลักสูตรปริญญาตรี และปริญญาโท ในสาขาต่างๆ

- ก่อนที่พนักงานจะเกษียณอายุงาน 5 ปี บริษัทจะมีการให้ความรู้ในหลักสูตรการบริหารเงิน การใช้ชีวิตหลังเกษียณให้กับพนักงานทุกคนเพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานสามารถบริหารเงินเพื่อบำรุงชีวิตภายหลังเกษียณได้อย่างมีความสุข
- ส่งเสริมจริยธรรมให้แก่พนักงานโดยจัดให้ มีโครงการอบรมธรรมะ 7 คี้น 8 วัน ให้เลือกเข้าอบรมตลอดทั้งปีตามความเหมาะสม เพื่อพัฒนาด้านจิตใจและคุณธรรม

ความสัมพันธ์แรงงาน

บริษัทได้จัดให้มีคณะกรรมการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resources Management: HRM) ซึ่งประกอบด้วยผู้จัดการในแต่ละฝ่าย เพื่อดูแลนโยบายและอนุมัติในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การปรับกลุ่มงาน การอนุมัติตำแหน่งงานใหม่ การปรับอัตราเงินเดือน พนักงาน แผนการฝึกอบรม การอนุมัติเงินกู้ในรูปแบบต่างๆ ให้แก่พนักงาน การอนุมัติให้ทุนการศึกษาให้แก่พนักงาน และการดูแลด้านความสัมพันธ์ต่อพนักงานในด้านต่างๆ เป็นต้น

สำหรับในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการพนักงานโดยตรง บริษัทได้จัดตั้งคณะกรรมการสวัสดิการบริษัท (ก.ส.บ.) ขึ้น ซึ่งประกอบด้วยฝ่ายนายจ้างและลูกจ้าง โดยสำหรับฝ่ายลูกจ้างได้มีตัวแทนของพนักงานที่ได้รับเลือกตั้งมาจากทุกฝ่าย เพื่อพิจารณาเรื่องสวัสดิการของพนักงาน



โดยเฉพาะ และสำหรับในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม บริษัทได้จัดให้มีคณะทำงานฝึกอบรม (Training Working Group: TWG) ซึ่งกรรมการของ TWG ประกอบด้วยตัวแทนจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลและธุรการ และตัวแทนจากพนักงานทุกฝ่ายเพื่อหาความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training need) และกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรมให้แก่พนักงาน โดยได้มีการจัดทำแผนการฝึกอบรมล่วงหน้าเป็นรายปี

บริษัทได้ให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์ต่อพนักงานผ่านทางช่องทางต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น จัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างฝ่ายบริหารและพนักงานเป็นประจำปีละ 2 ครั้งเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัยที่เกี่ยวกับการบริหารงานของบริษัทจัดให้มีการประชุมภายในฝ่ายงานเป็นรายเดือน หรือการประชุมภายในส่วนงานอย่างสม่ำเสมอ

บริษัทได้จัดให้มีสโมสรพนักงาน ซึ่งมีตัวแทนจากพนักงานฝ่ายต่างๆ และกำหนดให้ผู้จัดการฝ่ายที่เป็นที่ปรึกษาสโมสร ซึ่งมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันไป โดยสโมสรพนักงานเป็นเสมือนศูนย์กลางของพนักงานในการดำเนินกิจกรรมสนทนากันต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน โดยสโมสรได้จัดให้มีชมรมต่างๆ ซึ่งเป็นไปตามความต้องการของพนักงาน เช่น ชมรมท่องเที่ยว ชมรมกีฬาต่างๆ รวมทั้งมีการดูแลในการจัดสถานที่ออกกำลังกายให้พนักงานเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพพลานามัยที่แข็งแรงอีกด้วย

นอกจากนี้ บริษัทได้จัดให้มีแผนกสื่อสารองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน โดยแผนกสื่อสารองค์กรมีการจัดกิจกรรมให้แก่พนักงานเป็นประจำทุกเดือน เช่น ให้กำลังใจ คลายร้อนพนักงานปฏิบัติการ ปั่นจักรยานเชื่อมโยงพาพนักงานไปทำบุญ และ Happy Hour เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ล้วนแต่เป็นกิจกรรมที่พนักงานให้ความสนใจ และส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานเป็นไปอย่างแน่นแฟ้นมากขึ้น



สิทธิมนุษยชนและความเท่าเทียมกันของพนักงาน

บริษัทเคารพในสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม โดยได้มีการกำหนดนโยบายในเรื่องนี้ไว้เป็นส่วนหนึ่งของจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) ของบริษัท ซึ่งสามารถสรุปการดำเนินการของบริษัทในเรื่องนี้พอสังเขป ดังนี้



- จัดให้มีเงื่อนไขการจ้างงานที่เป็นธรรมสำหรับพนักงานและให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามศักยภาพและมีการดูแลในเรื่องสวัสดิการอย่างเหมาะสม
- พัฒนากองทุนเพื่อฝึกฝนทักษะและเพิ่มพูนศักยภาพโดยเปิดโอกาสให้พนักงานมีการเรียนรู้และเลื่อนตำแหน่งเมื่อมีโอกาสที่เหมาะสม โดยบริษัทได้จัดให้มีโครงสร้างในการเติบโตตามกลุ่มงาน (Job level) ซึ่งกำหนดไว้อย่างชัดเจนเพื่อรองรับพนักงานที่มีศักยภาพอย่างเป็นระบบ
- ให้ข้อมูลสำคัญแก่พนักงานและตัวแทนพนักงานเพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานและสภาพที่แท้จริงขององค์กรธุรกิจและเคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน



- มีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้แก่พนักงานให้เป็นไปตามนโยบายอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- สนับสนุนและเคารพในการปกป้องสิทธิมนุษยชนโดยไม่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับการล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชน เช่น ไม่สนับสนุนการบังคับใช้แรงงาน (forced labor)ต่อต้านการใช้แรงงานเด็ก (child labor) เป็นต้น
- ส่งเสริมให้มีการเฝ้าระวังการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสิทธิมนุษยชนภายในธุรกิจของตนและกระตุ้นให้มีการปฏิบัติตามหลักการสิทธิมนุษยชนตามมาตรฐานสากล



ความปลอดภัย อาชีวอนามัย
และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทให้ความสำคัญอย่างยิ่งในเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยได้กำหนดเรื่องดังกล่าวเป็นตัวชี้วัดระดับองค์กร (Corporate KPIs) ซึ่งมีการกำหนดเป้าหมายเป็นประจำทุกปี และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่องทุกไตรมาส

เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการใดๆ ของบริษัทจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อพนักงาน ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมถึงชุมชนและสังคม บริษัทจึงได้กำหนดนโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งนโยบายดังกล่าวได้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้มีความเหมาะสม ดังนี้



นโยบายความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการรับ จัดเก็บ และให้บริการ น้ำมันอากาศยาน ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในการดำเนินธุรกิจ จึงกำหนดนโยบาย ดังต่อไปนี้



1. พัฒนาระบบการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สอดคล้องตามกฎหมาย รวมถึงมาตรฐานสากล และข้อกำหนดอื่นๆ ที่บริษัทนำมาประยุกต์ใช้
2. ควบคุม ปรับปรุง และป้องกันแก้ไขอันตรายจากการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งมีผลกระทบต่อพนักงาน และทรัพย์สินของบริษัท ที่มีระดับความเสี่ยงตั้งแต่ปานกลางขึ้นไป เพื่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง
3. ปรับปรุงผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของบริษัทอย่างต่อเนื่อง

4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงานที่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของบริษัท ในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
5. พัฒนาพนักงานของบริษัท ให้มีความรู้และความตระหนักในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงความปลอดภัยนอกงาน
6. ให้การสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ ในการดำเนินการตามระบบการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

โดยบริษัทได้มีการเผยแพร่นโยบายดังกล่าวให้แก่คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนทราบโดยทั่วกัน

โครงสร้างการบริหารงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทจัดให้มีคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อดูแลกำหนดนโยบายและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในพื้นที่ปฏิบัติงานของบริษัททั้ง 3 พื้นที่ ได้แก่ ท่าอากาศยานดอนเมือง คลังน้ำมันสุวรรณภูมิ และสถานีบริการ

สุวรรณภูมิ อีกทั้งได้แต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารด้านระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เพื่อเป็นตัวแทนฝ่ายบริหารในการติดตามการดำเนินงานต่างๆ ของบริษัทให้เป็นไปตามนโยบายด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ได้กำหนดไว้

นอกจากนี้ บริษัทจัดให้มีแผนกความปลอดภัยซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบในเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยตรง ซึ่งอยู่ภายใต้ส่วนงานบริหารระบบคุณภาพ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่อกรรมการผู้จัดการ

การดำเนินงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บริษัทมีการกำหนดวัตถุประสงค์ด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานดังนี้

1. พนักงานปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย มีอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี โดยไม่เกิดอุบัติเหตุรุนแรง อันมีผลให้พนักงานต้องหยุดงานติดต่อกันเกินกว่า 3 วันทำงานขึ้นไป
2. พนักงานไม่มีโรคจากการทำงานอันมีผลให้พนักงานสูญเสียสมรรถภาพทางร่างกายอย่างถาวร



ซึ่งมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานในทุกกระบวนการของบริษัทคำนึงถึงด้านความปลอดภัยเป็นสำคัญ รวมทั้งได้มีการให้ความรู้ตลอดจนส่งเสริมจิตสำนึกด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานผ่านกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้รับทราบและมีส่วนร่วมอย่างทั่วถึง อาทิเช่น

- จัดกิจกรรมวันความปลอดภัย ประจำปี 2555 เพื่อรณรงค์ ส่งเสริมสร้างความตระหนัก และจิตสำนึกด้านความปลอดภัยให้เพิ่มขึ้นในพนักงานทุกคน
- จัดกิจกรรม Big Cleaning Day ประจำปี 2555 เพื่อให้พนักงานทำความสะอาดสถานที่ทำงานครั้งใหญ่ประจำปี และสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานตลอดจนเป็นการสร้างความสมัครสมานสามัคคีในหมู่เพื่อนพนักงาน

- จัดอบรมหลักสูตร “อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน” ให้แก่พนักงานทุกคนเพื่อให้พนักงานได้รับความรู้และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองได้จริงทั้งการปฏิบัติงานและชีวิตประจำวัน
- จัดอบรมและให้ความรู้หลักสูตรต่างๆ ด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัยแก่พนักงาน เช่น การดับเพลิงขั้นต้น การฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟตามกฎหมาย การดับเพลิงขั้นก้าวหน้า การฝึกซ้อมดับเพลิงประจำเดือนในแต่ละพื้นที่ เป็นต้น
- จัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล (Personal Protective Equipment หรือ PPE) ซึ่งเป็นไปตามที่กฎหมายไทยกำหนดและสอดคล้องกับมาตรฐานของ JIG (Joint Inspection Group) ให้พนักงานสวมใส่อย่างเพียงพอ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในขณะปฏิบัติงานของพนักงาน
- จัดให้มีการตรวจสุขภาพทั่วไปและการตรวจสุขภาพตามปัจจัยเสี่ยงที่ได้รับและสัมผัสแก่พนักงานเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการเฝ้าระวังป้องกันและดูแลสุขภาพของพนักงานไม่ให้เกิดความเจ็บป่วย อันเนื่องมาจากการทำงาน
- จัดให้มีการดำเนินการป้องกันอุบัติเหตุโดยกำหนดให้มีเป้าหมายควบคุมอุบัติเหตุอย่างชัดเจนในแต่ละปีมีการสอบสวนและวิเคราะห์หาสาเหตุของการ

เกิดอุบัติเหตุ และกำหนดแนวทางป้องกันและแก้ไขในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุในแต่ละครั้ง นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมในเชิงป้องกันอุบัติเหตุได้แก่ การเตือนหยั่งรู้ระงับภัย (KYT) และรณรงค์ให้พนักงานตรวจสอบรอบรถ 360 องศา ก่อนและหลังการให้บริการน้ำมันแก้อากาศยานอีกด้วย

- จัดให้มีกิจกรรมรณรงค์ประชาสัมพันธ์และให้ความรู้แก่พนักงานเพื่อสร้างจิตสำนึกด้านความปลอดภัยให้กับพนักงานเป็นประจำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รวมถึงมีการให้รางวัลแก่พนักงานที่เสนอแนวทางป้องกันและแก้ไขความไม่ปลอดภัยภายในบริษัท อาทิเช่น การส่งรายงาน Near miss Report การส่งข้อเสนอแนะ (Suggestion System) เป็นต้น
- จัดให้มีการตรวจวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานและคุณภาพน้ำดื่ม น้ำทิ้ง โดยหน่วยงานที่ราชการยอมรับเป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกปี ซึ่งผลการตรวจวัดของบริษัทอยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายไทยและมาตรฐานสากลกำหนด
- จัดให้มีการตรวจวัดไอระเหยของน้ำมันอากาศยานบริเวณโดยรอบคลังน้ำมันสุวรรณภูมิและตรวจวัดคุณภาพน้ำในคลองหนองงูเห่า เพื่อเป็นการเฝ้าระวังและ ป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมที่อยู่โดยรอบคลังน้ำมันสุวรรณภูมิ ซึ่งผลการตรวจวัดของบริษัทอยู่ในเกณฑ์ที่กฎหมายไทยและมาตรฐานสากลกำหนด





- จัดให้มีการอบรมความปลอดภัยในการทำงานแก่พนักงานใหม่และพนักงานทุกระดับ รวมถึงผู้รับเหมาและบุคคลภายนอกด้วย นอกจากนี้ยังมีการอบรมทบทวนความรู้ด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่องด้วย

นอกจากนี้ เพื่อเป็นการป้องกันความเสี่ยงในด้านอัคคีภัย ซึ่งอาจเกิดขึ้น บริษัทจึงจัดให้มีหน่วยดับเพลิงและกู้ภัยประจำในพื้นที่ท่าอากาศยานตอนเมือง คลังน้ำมัน สุวรรณภูมิ และสถานีบริการสุวรรณภูมิ เพื่อเตรียมความพร้อมเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินและเพิ่มศักยภาพสำหรับการป้องกันและระงับอัคคีภัยรวมทั้งมีการฝึกซ้อมดับเพลิงอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

ทั้งนี้ นอกจากการดำเนินงานตามกระบวนการโดยปกติแล้ว บริษัทยังมีการฝึกซ้อมแผนปฏิบัติการฉุกเฉินเป็นประจำทุกปี โดยได้มีการหมุนเวียนสถานการณ์

การฝึกซ้อมตามที่กำหนดไว้ในคู่มือปฏิบัติการฉุกเฉินของบริษัทในแต่ละปี เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทจะสามารถตอบโต้ต่อสถานการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นในรูปแบบต่างๆ เช่น แผนฉุกเฉินกรณีน้ำท่วม แผนฉุกเฉินกรณีน้ำมันรั่วไหล แผนฉุกเฉินกรณีเกิดเพลิงไหม้ เป็นต้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ตลอดจนครอบคลุมเหตุการณ์วิกฤตในปัจจุบัน





ภาพการสวมใส่อุปกรณ์
ป้องกันอันตราย
ส่วนบุคคล (PPE)
ของพนักงานบริการ
น้ำมันอากาศยาน

- หมวกนิรภัย
- แว่นตาป้องกันแสง
- ที่อุดหู Ear Protection
- หน้ากาก
- เสื้อสะท้อนแสง
- ถุงมือ
- รองเท้า Safety



อนึ่ง จากการให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทำให้บริษัทสามารถปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยโดยไม่เกิดอุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน นับเป็นชั่วโมงความปลอดภัยในการทำงานตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2544 ถึง 31 ธันวาคม 2555 เท่ากับ 8,007,981 ชั่วโมง-คน (เป้าหมายชั่วโมงความปลอดภัยในการทำงานคือ 8,000,000 ชั่วโมง-คน) ทำให้บริษัทบรรลุเป้าหมายในเดือนธันวาคม 2555

นอกจากนี้ บริษัทยังได้รับรางวัลที่สำคัญ ได้แก่ รางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานระดับประเทศ ประจำปี 2555 ทั้ง 3 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ท่าอากาศยานดอนเมือง พื้นที่คลังน้ำมันสุวรรณภูมิ และพื้นที่สถานีบริการสุวรรณภูมิ ตลอดจนได้รับการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (OHSAS 18001:2007) จากบริษัท บูโร เวกิตัส เซอร์ทิฟิเคชั่น(ประเทศไทย) จำกัด ตั้งแต่ปี 2551 จนถึงปัจจุบันอีกด้วย

การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม



บริษัทให้ความสำคัญเรื่องการใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่า ส่งเสริมการใช้พลังงานทดแทน และศึกษาความเป็นไปได้ของการใช้พลังงานทางเลือก โดยมีการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ แนวทางการจัดการ และแผนงานที่มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง รวมทั้งในปี 2556 เป็นต้นไป บริษัทได้กำหนดให้เรื่องสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนที่เพิ่มเติมในค่านิยมองค์กร ที่พนักงานบริษัททุกคนควรยึดถือปฏิบัติ



คณะกรรมการลดโลกร้อน (Green Committee)

คณะกรรมการลดโลกร้อนเป็นผู้กำหนดนโยบายอนุรักษ์พลังงาน ดำเนินการจัดการพลังงานให้สอดคล้องกับนโยบายอนุรักษ์พลังงาน จัดอบรมและดำเนินกิจกรรมอนุรักษ์พลังงานให้เหมาะสมกับพนักงานในแต่ละหน่วยงาน ควบคุมดูแลให้วิธีการจัดการพลังงานของบริษัทให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวบรวมและตรวจสอบการใช้พลังงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมีการคำนวณและรายงานปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกภายในองค์กร ติดตามความเคลื่อนไหวด้านสิ่งแวดล้อมและเผยแพร่ให้พนักงานรับทราบ ดังนี้

นโยบายอนุรักษ์พลังงาน

บริษัทตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของการใช้ และการอนุรักษ์พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและรู้คุณค่า พร้อมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการใช้พลังงานทดแทน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับสภาวะการณ์พลังงานในปัจจุบันซึ่งเข้าสู่ขั้นวิกฤตพลังงาน บริษัทจึงกำหนดนโยบายอนุรักษ์พลังงานควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

1. ให้มีการสรุปและรายงานผลการจัดการพลังงาน และการอนุรักษ์พลังงานแก่ฝ่ายบริหารเป็นประจำสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
2. ให้มีการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานทั้งในอาคารสำนักงานและกระบวนการกักเก็บ / ส่งจ่ายน้ำมัน



3. ให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้พลังงานและการอนุรักษ์พลังงานอย่างเคร่งครัด
4. ให้มีการดำเนินการจัดการพลังงานและการอนุรักษ์พลังงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
5. ให้มีการส่งเสริมเทคโนโลยีการใช้พลังงานทดแทนเพื่อลดการใช้พลังงานของบริษัทฯ
6. ให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อปลูกจิตสำนึกและให้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์พลังงานในแผนประชาสัมพันธ์ของบริษัทฯ
7. ให้มีการเผยแพร่เป้าหมาย แผนงาน และผลการอนุรักษ์พลังงานประจำปี เพื่อให้บุคลากรรับทราบเข้าใจ และปฏิบัติตาม

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและก๊าซเรือนกระจก

บริษัทเข้าร่วมเป็นองค์กรนำร่องใน “โครงการส่งเสริมคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กรและร่วมจัดทำคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร” ซึ่งจัดโดยองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน) ร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยได้รวบรวมข้อมูล

ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมภายในองค์กร ในการคิดคำนวณหาปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก บริษัทได้แบ่งขอบเขตการคำนวณเป็น 3 ขอบเขต อันได้แก่

ขอบเขตที่ 1 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยตรง (Direct Emission)

ขอบเขตนี้พิจารณาจากการปลดปล่อยจากแหล่งกำเนิดขององค์กรที่มีอำนาจในการจัดการและสามารถควบคุมได้ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วนคือ

1. กิจกรรมการบริการเติมน้ำมันอากาศยาน
2. กิจกรรมการเดินทางระหว่างสำนักงานของพนักงานระหว่างปฏิบัติงาน
3. กิจกรรมการประกอบอาหารของบริษัท

ขอบเขตที่ 2 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้อม (Indirect Emission)

ขอบเขตนี้พิจารณาจากการใช้พลังงานในองค์กรที่มีอำนาจในการจัดการและควบคุมได้ในที่นี้คือ กิจกรรมการใช้พลังงานไฟฟ้า



วอบเขตที่ 3 การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยอ้อมจากแหล่งอื่นๆ
(Other Indirect Emission)

1. กิจกรรมการเดินทางระหว่างสถานที่พักอาศัย
มาสถานที่ทำงาน
2. กิจกรรมการเดินทางไปต่างประเทศของผู้บริหาร
และพนักงาน
3. กิจกรรมการใช้ไฟฟ้าในการถ่าน้ำมัน
4. กิจกรรมการซื้อตั๋วเครื่องบิน
5. กิจกรรมการใช้กระดาษภายในองค์กร
6. กิจกรรมการกำจัดขยะภายในองค์กร
7. ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก



ตารางปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกในองค์กรประจำปี 2555

วอบเขต	ปริมาณการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก (ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)
วอบเขตที่ 1	1,312
วอบเขตที่ 2	2,689
วอบเขตที่ 3	1,652
รวม	5,653

หมายเหตุ : หน่วย คือ ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

ในปี 2555 บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกเท่ากับ 5,653 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า โดยขอบเขตที่ 1 มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกคิดเป็นร้อยละ 23.21 ของการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร ขอบเขตที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 47.57 และขอบเขตที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 29.22

การอบรมให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงาน

Introduction and Awareness to GHG and ISO 14064

บริษัทจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจกและมาตรฐาน ISO 14064 สำหรับการคำนวณปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกภายในองค์กร โดยมีบริษัท SGS (Thailand) จำกัด เป็นผู้อบรมให้ความรู้แก่พนักงานบริษัทรวมถึงบริษัทในเครือที่สนใจ เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2555 ณ คลังน้ำมันดอนเมือง

การสัมมนาผลงานด้านอนุรักษ์พลังงาน โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา

การปลูกฝังให้พนักงานมีจิตสำนึกรักสิ่งแวดล้อมแก่พนักงานถือเป็นความสำคัญที่บริษัทให้ความสนใจ กิจกรรมอนุรักษ์พลังงานผลงานค่านิยมองค์กรเกิดขึ้นจากความร่วมมือระหว่างคณะทำงานลดโลกร้อนและ



คณะทำงานค่านิยมองค์กร ซึ่งจัดขึ้นเพื่อสร้างองค์ความรู้ในเรื่องการใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่า พร้อมทั้งปลูกฝังค่านิยมให้มีจิตรักการบริการโดยจัดขึ้นวันที่ 22 มิถุนายน 2555 ที่โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา จ.ชลบุรี ซึ่งเป็นสถานที่ได้รับรางวัล ASEAN & Thailand Energy Awards 2010 โดยโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาได้ถ่ายทอดวิธีประหยัดพลังงานที่ประสบความสำเร็จเพื่อเป็นแนวทางในการนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรต่อไป

การทดลองใช้รถไฟฟ้าในพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตามที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีนโยบาย Green and Clean Airport ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาสภาพแวดล้อมและลดการใช้พลังงานภายในพื้นที่ท่าอากาศยาน บริษัทจึงได้ตอบรับนโยบายดังกล่าวด้วยการทดลองใช้รถไฟฟ้าในพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแทนรถยนต์ธรรมดาที่ใช้น้ำมัน โดยทดลองใช้งานระหว่างวันที่ 16-18 กุมภาพันธ์ 2555 ณ พื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

โครงการรณรงค์การอนุรักษ์พลังงานในอาคาร ในรูปแบบสมัครใจ (Voluntary Agreement : VA) ภายใต้แนวคิด Energy Beyond Standards

บริษัทเข้าร่วมโครงการรณรงค์การอนุรักษ์พลังงานในอาคารในรูปแบบสมัครใจ (Voluntary Agreement: VA) ภายใต้แนวคิด VA: Energy beyond standards ซึ่งจัดโดยกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน สถาบันสิ่งแวดล้อมไทยและองค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (TBSCD) โดยได้ประกาศเจตนารมณ์อนุรักษ์พลังงานเหนือกว่ากฎหมายกำหนดโดยมีกิจกรรมดังต่อไปนี้

1. โครงการโรงจอดรถพลังงานแสงอาทิตย์โดยติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์ 130 วัตต์ จำนวน 16 แผงเหนือ



หลังจากรถจอดลงน้ำมันอากาศยานดอนเมืองและติดตั้งหลอด LED 18 วัตต์ จำนวน 29 หลอด

2. โครงการติดตั้งแผงโซลาร์เซลล์เพื่อระบายความร้อนในรถเติมน้ำมันอากาศยาน จำนวน 30 คัน โดยนำไฟฟ้าที่ได้มาจ่ายแก่พัดลมเพื่อช่วยระบายความร้อนในห้องโดยสารของรถเติมน้ำมันอากาศยานประเภท Dispenser ขณะจอดอยู่กับที่
3. โครงการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าประหยัดพลังงาน โดยเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าที่มีอัตราการสิ้นเปลืองพลังงานสูงเป็นหลอด LED

จากการเข้าร่วมโครงการดังกล่าว ทำให้บริษัทได้มีโอกาสเข้าไปเยี่ยมชมโครงการอนุรักษ์พลังงานที่โดดเด่นและน่าสนใจหลายโครงการ เช่น World Alternative Energy Forum จังหวัดเชียงใหม่ กิจกรรมเยี่ยมชมอาคารอนุรักษ์พลังงานศูนย์ Energy Complex (EnCo) และ กิจกรรมเยี่ยมชมการบริหารจัดการพลังงานของบริษัท สเปนซ์ (ไทยแลนด์) จำกัด

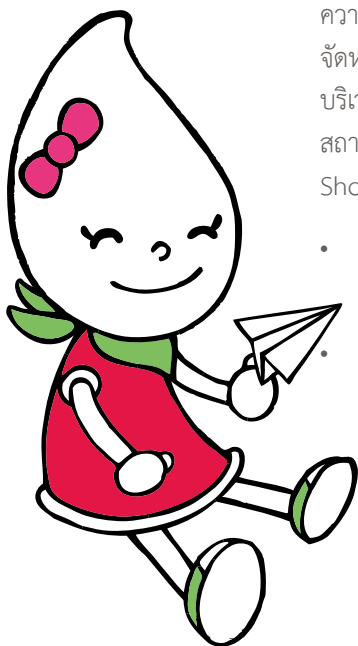
โครงการรณรงค์เพื่อสร้างจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม

โครงการรณรงค์คัดแยกขยะและลดการใช้กล่องโฟม

การปลูกจิตสำนึกแยกประเภทขยะก่อนทิ้ง

ปัญหาขยะมูลฝอยที่เพิ่มปริมาณขึ้นจำนวนมากเป็นปัญหาสังคมที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน บริษัทได้ให้ความสำคัญกับปัญหาดังกล่าว โดยเริ่มโครงการรณรงค์คัดแยกขยะที่พื้นที่สถานีบริการย่อยสุวรรณภูมิเป็นพื้นที่แรกในการรณรงค์ให้พนักงานเกิดความตื่นตัวในการทิ้งขยะให้ถูกประเภท ทั้งนี้ บริษัทได้จัดหาถังขยะหลากสีเพื่อรองรับขยะประเภทต่างๆ ในบริเวณโรงอาหารสถานีบริการย่อยสุวรรณภูมิ ด้านหน้าสถานีบริการย่อยสุวรรณภูมิ และอาคาร Maintenance Shop โดยขยะประเภทต่างๆ มีดังต่อไปนี้

- ถังขยะสีเขียว สำหรับขยะเปียก เช่น เศษอาหาร เศษผัก เปลือกผลไม้
- ถังขยะสีเหลือง สำหรับขยะแห้ง เช่น กระดาษ พลาสติก และขยะต่างๆ ที่สามารถรีไซเคิลได้



- ถังขยะสีน้ำเงิน สำหรับขยะย่อยสลายยาก เช่น ทิชชู เปื้อนลูกอม และ ขยะอื่นที่ไม่คุ้มค่าต่อการรีไซเคิล
- ถังขยะสีแดง สำหรับขยะอันตราย เช่น ถังมือเปื้อนผ้าน้ำมัน

นอกจากนี้ ยังมีขยะบางประเภทที่บริษัทได้จัดหาถังขยะไว้รองรับโดยเฉพาะ คือ เม็ดพลาสติกสำหรับการตรวจสอบคุณภาพน้ำมัน หรือ Shell Water Detector โดยหนึ่งในกระบวนการส่งมอบน้ำมันให้ได้คุณภาพนั้น บริษัทจะใช้อุปกรณ์ดังกล่าวตรวจสอบน้ำมันก่อนการให้บริการ ดังนั้น บริษัทได้สรรหาถังขยะเพื่อรองรับขยะประเภทดังกล่าวโดยเฉพาะเพื่อให้มีการคัดแยกขยะเฉพาะทางมากยิ่งขึ้น

ในด้านการปลูกจิตสำนึกและให้ความรู้แก่พนักงานนั้น บริษัทได้นำพนักงานทัศนศึกษาและเยี่ยมชมกระบวนการคัดแยก จัดเก็บ รีไซเคิล บำบัดและกำจัดของเสียอุตสาหกรรมของบริษัท Waste Management Siam อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2555 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการกำจัดมูลฝอยได้อย่างถูกวิธีต่อไป





โครงการลดการใช้กล่องโฟมในพื้นที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ในแต่ละวัน พนักงานบริการน้ำมันอากาศยานต้องปฏิบัติงานแข่งขันกับเวลาเพื่อให้บริการน้ำมันอากาศยานได้ตรงตามกำหนดเวลาและให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร พนักงานจึงจำเป็นต้องใช้กล่องโฟมบรรจุอาหารเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการรับประทานอาหาร ส่งผลให้ขยะย่อยสลายยากมีปริมาณมาก คณะทำงานลดโลกร้อนใส่ใจในคุณภาพชีวิตของพนักงานบริการน้ำมันอากาศยานพร้อมกับการคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม จึงเริ่มโครงการรณรงค์ลดการใช้กล่องโฟมโดยเสนอทางเลือกให้พนักงานได้มีโอกาใช้บรรจุภัณฑ์ประเภทล่างได้ในการบรรจุอาหารแทน



ผลจากการณรงค์ทำให้เกิดการเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติในหมู่พนักงาน โดยพนักงานที่จำเป็นต้องใช้กล่องโฟมเป็นประจำได้ตระหนักถึงปัญหาการกำจัดขยะย่อยสลายยากและคุณโทษของการใช้กล่องโฟมที่อาจส่งผลกระทบต่อร่างกายของผู้บริโภคระยะยาว คณะทำงานลดโลกร้อนจึงได้ผลักดันให้พนักงานบริการน้ำมันอากาศยานใช้บรรจุภัณฑ์ประเภทลังได้ซึ่งออกแบบมาเพื่อรองรับอาหารโดยเฉพาะ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานเลือกขนาดบรรจุภัณฑ์ที่เหมาะสมกับการใช้งานด้วยตนเอง ทั้งนี้ เพราะบาฟส์ใส่ใจคุณภาพชีวิตของพนักงานโดยไม่ละเลยเรื่องของสิ่งแวดล้อม



การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม



การแข่งขันอย่างเป็นธรรม

บริษัทมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามหลักบรรษัทภิบาลโดยมีคณะกรรมการบริษัททำหน้าที่กำกับดูแลและบริหารงาน ซึ่งยึดถือหลักความรับผิดชอบ ความโปร่งใส ความเสมอภาค การสร้างคุณค่าของธุรกิจในระยะยาว และการส่งเสริมการปฏิบัติที่เป็นเลิศมีนโยบายในการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ ผู้ถือหุ้น พนักงานและครอบครัว ลูกค้า คู่ค้า เจ้าหนี้ สังคมและสิ่งแวดล้อม และรวมถึงคู่แข่งทางการค้า บริษัทคำนึงถึงจริยธรรมในการประกอบการค้าภายใต้

สัญญาสัมปทาน และกฎหมายแข่งขันทางการค้า บริษัทใช้ความสามารถในการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพ และรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพของการบริการ ทำให้ต้นทุนบริการมีความเหมาะสม ซึ่งทำให้สามารถนำไปใช้ในการกำหนดอัตราค่าบริการ เพื่อการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมไม่ท่วมตลาด เพราะบริษัทเชื่อว่าการเสริมสร้างมาตรฐานการบริการเพื่อการใช้เป็นแนวทางร่วมกัน จะเป็นผลดีและเพิ่มคุณค่าให้กับลูกค้าในระยะยาว



บริษัทเผยแพร่แนวปฏิบัติและความรับผิดชอบต่อคู่แข่งทางการค้าให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานได้รับทราบและถือปฏิบัติอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร เพื่อประโยชน์ในการสร้างมาตรฐานด้านพฤติกรรมกาปฏิบัติงานให้อยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริตภายใต้กรอบจรรยาบรรณธุรกิจ ดังนี้

1. ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี
2. ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต หรือไม่เหมาะสม
3. ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้า ด้วยการกล่าวหาในทางร้าย โดยปราศจากความจริง

การต่อต้านการทุจริต

บริษัทตระหนักดีว่าการทุจริตในทุกรูปแบบเป็นอุปสรรคสำคัญทั้งในระดับหน่วยธุรกิจ และระดับประเทศ บริษัทเห็นความสำคัญของการต่อต้านในเรื่องนี้ จึงได้กำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท และบริษัทย่อยทุกคนปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจในเรื่องการต่อต้านการติดสินบน และการคอร์รัปชัน ดังนี้

- ไม่เสนอให้ค่าตอบแทน จ่ายสินบน เรียกร้องตกลงหรือรับสินบนจากบุคคลอื่น หรือหน่วยงานอื่นในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินการโดยทางตรงหรือทางอ้อม เพื่อให้มีการตอบแทนการปฏิบัติที่เอื้อประโยชน์ต่อกัน หรือหวังผลประโยชน์เกี่ยวกับงานของบริษัท
- ไม่ทำธุรกรรมโดยไม่ชอบธรรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ บุคคลอื่น หรือหน่วยงานอื่นโดยทางตรงหรือทางอ้อม
- ไม่บริจาการเงิน หรือจ่ายเงินเพื่ออำนวยความสะดวก หรือให้เงินสนับสนุนใดๆ แก่บุคคลอื่น หรือหน่วยงานอื่น เพื่อเป็นช่องทางในการจ่ายสินบน

- ไม่สนับสนุนเงินหรือประโยชน์อื่นใด ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมให้แก่พรรคการเมือง กลุ่มทางการเมือง หรือบุคคลใดที่เกี่ยวข้องกับการเมือง เพื่อให้ได้รับประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท หรือเพื่อประโยชน์ของตนเองและพวกพ้อง

นอกจากนี้เพื่อแสดงให้เห็นว่าบริษัทมุ่งมั่นและมีนโยบายในการป้องกันและต่อต้านการทุจริตอย่างจริงจัง บริษัทจึงได้เป็นหนึ่งในบริษัทที่ร่วมลงนามในคำประกาศเจตนารมณ์แนวร่วมปฏิบัติ (Collective Action Coalition) ของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต อีกด้วย เพื่อร่วมกันสร้างมาตรฐานในด้านจริยธรรมที่สูงขึ้นของธุรกิจเอกชนในประเทศไทย



ความรับผิดชอบต่อบริการ

มาตรฐานสินค้าและบริการ

บริษัทให้บริการเติมน้ำมันอากาศยานที่ได้รับการยอมรับจากสายการบินชั้นนำและมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องภายใต้การควบคุมคุณภาพตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพน้ำมันอากาศยาน Aviation Fuel Quality Requirements For Joint Operated System Checklist (AFQRJOS Checklist) ซึ่งมาตรฐานนี้ถูกจัดทำขึ้นโดยองค์กรที่เป็นตัวแทนของบริษัทน้ำมันชั้นนำของโลก และได้รับการรับรองจาก International Air Transport Association (IATA) โดยมีข้อกำหนดและระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการเติมน้ำมันอากาศยานในเรื่องมาตรฐานของอุปกรณ์ การควบคุมคุณภาพ และกระบวนการที่ควรปฏิบัติในการเติมน้ำมัน รวมทั้งมีการปฏิบัติงานเป็นไปตาม Joint Inspection Group (JIG) ซึ่งเป็นมาตรฐานเกี่ยวกับกาปฏิบัติการ รับ-จัดเก็บ-จ่าย น้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยานตามมาตรฐานสากลที่ถือปฏิบัติกันทั่วโลก

บริษัทมีการควบคุมคุณภาพน้ำมันอากาศยานตั้งแต่ได้รับน้ำมันอากาศยานจากบริษัทขนส่งน้ำมันอากาศยานทางท่อ และตลอดระยะการขนส่งจากคลังน้ำมันของบริษัทจนถึงขั้นเสร็จสิ้นการเติมน้ำมันให้แก่เครื่องบิน ในการรับน้ำมันอากาศยานนั้น น้ำมันจะถูกกรองผ่านหน่วยกรองเพื่อแยกฝุ่นผงหรือสิ่งเจือปนต่างๆ รวมถึงแยกน้ำที่อาจมีปะปนอยู่ออกจากน้ำมันอากาศยาน ตลอดจนการตรวจวัดความหนาแน่น

ของน้ำมันเพื่อตรวจสอบการปนเปื้อนก่อนเข้าเก็บรักษาในถังเก็บรักษาน้ำมัน ซึ่งน้ำมันที่ไม่ได้มาตรฐานจะถูกปฏิเสธการรับเข้าสู่ระบบการรับน้ำมันของบริษัท

ในการเก็บรักษาคุณภาพน้ำมันอากาศยาน ทุกวันก่อนสูบถ่ายจากถังเข้าสู่ระบบส่งน้ำมันอากาศยานผ่านระบบ Hydrant มีการเก็บตัวอย่างน้ำมันอากาศยานเพื่อตรวจสอบหาน้ำซึ่งอาจปะปนกับน้ำมัน ซึ่งเกิดจากความชื้นของอากาศในถังและการเปลี่ยนแปลงอุณหภูมิ โดยจะมีการตรวจสอบด้วยสายตาและวิธีการทางเคมี จากนั้นจะต้องผ่านหน่วยกรองฝุ่นผงและแยกน้ำอีกครั้งหนึ่ง นอกจากนี้ในระหว่างก่อนและหลังที่รถเติมน้ำมันบริการเติมน้ำมันให้กับอากาศยาน เจ้าหน้าที่ควบคุมการเติมจะทำการตรวจหาน้ำหรือสิ่งเจือปนในน้ำมันด้วยสายตาและวิธีการทางเคมีอีกครั้งเพื่อความมั่นใจรวมทั้งเฝ้าสังเกตการทำงานของอุปกรณ์เติมน้ำมันตลอดเวลาเพื่อให้ น้ำมันอากาศยานได้คุณภาพ และมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานสากลด้วยความปลอดภัยสูงสุด

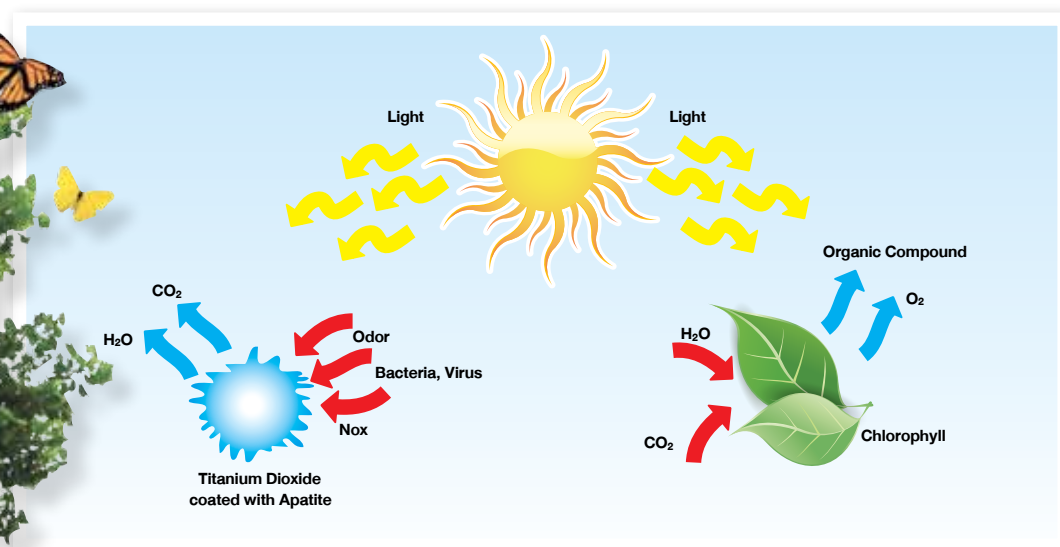
สำหรับในด้านการให้บริการบริษัทได้จัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากรอย่างจริงจังและต่อเนื่องเป็นประจำทั้งกับพนักงานปัจจุบันและพนักงานเข้าใหม่ ในด้านเทคนิควิชาการ และภาคปฏิบัติได้พัฒนาอุปกรณ์เติมน้ำมันและเทคโนโลยีเพื่อรองรับการให้บริการอากาศยานได้ทุกประเภท



นอกจากนี้คู่มือการปฏิบัติงานของบริษัทได้ถูกพัฒนาจากมาตรฐานสากล คู่มือประกอบการใช้อุปกรณ์ และเครื่องจักรต่างๆ ร่วมกับเทคนิควิชาการของผู้ปฏิบัติงานและประสบการณ์ ทำให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับแผนงานการบำรุงรักษาได้ถูกจัดทำขึ้นโดยยึดหลักการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) โดยแผนงานดังกล่าวถูกจัดทำขึ้นล่วงหน้าอย่างละเอียดครอบคลุมทุกขั้นตอน ทั้งการตรวจเช็ครายวันรายสัปดาห์ รายเดือน จนถึงทุก 3 ปี ยิ่งไปกว่านั้นกลุ่มบริษัทผู้ค้าน้ำมันและสายการบินยังได้ส่งผู้ตรวจสอบที่มีประสบการณ์และความชำนาญในด้านนี้มาตรวจสอบประสิทธิภาพอุปกรณ์และบุคลากรในการปฏิบัติงาน ตลอดจนให้ความเห็นและคำแนะนำแก่บริษัทอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี

การพัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

บริษัทได้ศึกษาแนวทางวิธีการควบคุมกลิ่นไอน้ำมันที่ออกจากของถังเก็บน้ำมันเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และช่วยการลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่อาจถูกปล่อยจากการจัดเก็บน้ำมัน (Fugitive Emission) ซึ่งแนวทางที่ศึกษาใช้วิธีการทางเคมี Photocatalyst หรือสารกระตุ้นแสง คือ สารที่เมื่อได้รับแสงจะเกิดปฏิกิริยาทางเคมีขึ้น เช่นเดียวกับการสังเคราะห์แสงของพืช โดยสารนี้จะทำหน้าที่ดูดซับกลิ่นต่างๆ ไว้ เมื่อถูกกระตุ้นด้วยแสง จะถูกย่อยสลายให้กลายเป็นน้ำและระเหยไปในอากาศ



นโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

บริษัทมีความเอาใจใส่และรับผิดชอบต่อลูกค้า มีการกำหนดนโยบายในการปฏิบัติต่อลูกค้าไว้เป็นส่วนหนึ่งของจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Conduct) ของบริษัท มีการปฏิบัติตามสัญญาต่างๆ ที่บริษัทและลูกค้าได้กำหนดขึ้นร่วมกัน มีการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม มุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ได้รับการอย่างมีคุณภาพ โดยบริษัทได้มีการกำหนดนโยบายคุณภาพ ดังนี้

“คณะผู้บริหารและพนักงานของบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทุกคนมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจให้บริการเติมน้ำมันอากาศยานอย่างมีคุณภาพและปลอดภัย รวมทั้งมีการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ โดยจะเน้นการบรรลุวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. การเติมน้ำมันอากาศยานที่ได้คุณภาพตามมาตรฐาน
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา และมีความปลอดภัยสูงสุด
3. การปฏิบัติงานที่เป็นไปตามมาตรฐานสากลระบบคุณภาพ”

รวมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพดังนี้

1. ให้ความพึงพอใจแก่ลูกค้า โดยปราศจากคำร้องเรียนหรือได้รับคำร้องเรียนจากลูกค้าอย่างเป็นทางการไม่เกิน 2 ครั้งต่อไตรมาส
2. ให้บริการที่ตรงต่อเวลา ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 99.99 เทียบกับจำนวนเที่ยวบินที่ให้บริการทั้งหมดต่อปี
3. ให้บริการด้วยความปลอดภัย ไม่มีอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโดยตรงต่ออากาศยาน โดยในปี 2555 บริษัทได้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพทั้ง 3 ด้าน



การดำเนินงานด้านการตลาด

โลกของการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ลูกค้านี้อ่านและ มีทางเลือกในการใช้บริการและเข้าถึงข้อมูลได้มากและ รวดเร็วกว่าในอดีต ในขณะที่การดำเนินธุรกิจสาย การบินมีการแข่งขันสูงขึ้น รูปแบบของการทำธุรกิจ เปลี่ยนไป สายการบินต้นทุนต่ำเป็นที่นิยมเพราะมีความ ต้องการเดินทางมากขึ้น ส่งผลให้ปริมาณการจราจร ทางอากาศและปริมาณความต้องการน้ำมันอากาศยาน มีมากเพิ่มขึ้นตามเช่นกัน แต่ปัจจัยที่ส่งผลกระทบ เชิงลบต่อการเดินทางมีหลากหลาย เช่น การเกิดภัย พิบัติทางธรรมชาติ ความรุนแรงที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ ขัดแย้งทางการเมือง นโยบายของภาครัฐ และการ หดตัวของเศรษฐกิจปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการ เปลี่ยนแปลงของปริมาณเที่ยวบินและความต้องการ น้ำมันอากาศยาน ทำให้บริษัทต้องติดตามสถานการณ์ อย่างใกล้ชิด เพราะบริษัทให้ความสำคัญกับลูกค้า ทั้งบริษัทผู้ค้าน้ำมันและสายการบิน ซึ่งต้องการทราบ สถานการณ์อย่างทันทั่วถึง เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจและรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ตลอดจนเพื่อนำไปวิเคราะห์วางแผนงานในอนาคตของลูกค้า โดย สามารถใช้ประโยชน์ไปในการกำหนดแผนการผลิต น้ำมันอากาศยานในอนาคต เป็นต้น

การดำเนินงานด้านการตลาดที่สำคัญอย่างหนึ่ง จึง เกี่ยวเนื่องกับการประสานงาน แจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็น ประโยชน์ และรายงานสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น กรณี

เหตุการณ์อุทกภัยน้ำท่วมเมื่อปลายปี 2554 รุนแรง กระทั่งทำอากาศยานดอนเมืองให้หยุดบริการ โดย สายการบินที่เคยใช้ทำอากาศยานดอนเมืองต้องย้ายไป ลงจอดที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแทนเป็นการชั่วคราว บริษัทมีส่วนช่วยในการแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ต่อสายการบิน และให้ความมั่นใจในการบริการ ในการ รองรับสถานการณ์ ป้องกันไม่ให้เกิดภาวะสับสนและ ทุกเที่ยวบินที่ย้ายมาลงจอดที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จะได้รับการเติมน้ำมันฯ ภายใต้มาตรฐานการบริการ และการควบคุมที่มีคุณภาพสูงสุด

การปฏิบัติงานปกติของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิและ ดอนเมือง ซึ่งให้บริการตลอดเวลา 24 ชั่วโมงบริษัท ให้ความสำคัญและรับฟัง พร้อมตอบสนองต่อความ ต้องการของลูกค้าอย่างทันทั่วถึง บริษัทจึงให้มีแผนก พัฒนาธุรกิจและการตลาด เพื่อรับผิดชอบและดูแล เรื่องลูกค้าสัมพันธ์โดยเฉพาะ คอยรับเรื่องและประสาน งานช่วยเหลือลูกค้าควบคู่ไปกับการให้บริการ ที่อาจจะ เกิดอุบัติเหตุกรณีได้ตลอดเวลา ในขณะเดียวกัน ยังเป็น ช่องทางที่บริษัทใช้ในการสื่อสาร โดยรวบรวมข้อมูล ข่าวสารต่างๆ จากลูกค้า แล้วแจ้งหรือส่งต่อให้กับ หน่วยงานบริการต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อรับทราบ และตอบสนองตรงต่อความต้องการดังกล่าวของลูกค้า ได้อย่างรวดเร็ว

บริษัทดูแลและใส่ใจต่อลูกค้าทั้งบริษัทน้ำมันและสาย การบินซึ่งเป็นลูกค้าของบริษัทน้ำมัน จึงได้มีแผนงาน



การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ประจำปี ซึ่งจัดกิจกรรมการตลาดสำหรับลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อเป็นการแสดงความขอบคุณและต้องการให้ลูกค้ามีส่วนร่วม เช่น การเข้าเยี่ยมชมการปฏิบัติงานของบริษัท การจัดสัมมนา การเข้าพบลูกค้าเพื่อสร้างความสัมพันธ์และรับฟังข้อติชมอย่างสม่ำเสมอ การร่วมสนุกชิงรางวัลตอบคำถามที่เกี่ยวข้องกับบริษัท การพบปะลูกค้าในเทศกาลต่างๆ เป็นต้น โดยการสื่อสารและกิจกรรมระหว่างบริษัทกับลูกค้า ได้ถูกเก็บบันทึกและจัดทำขึ้นเป็นระบบฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อประโยชน์ในการติดตามความคืบหน้าและการบริหารจัดการงานลูกค้าสัมพันธ์ต่อไป

การดำเนินการรับข้อร้องเรียนและยุติข้อร้องเรียนของลูกค้า

แผนกพัฒนาธุรกิจและการตลาดของบริษัท ซึ่งมีแผนงานเข้าพบลูกค้าเป็นประจำทุกเดือน มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อดำเนินการรับข้อร้องเรียนและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าซึ่งกรณีได้รับฟังปัญหาหรือได้รับข้อร้องเรียนข้อมูลจะถูกส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง จากนั้นจะติดตามแจ้งความคืบหน้าและรายงานให้ลูกค้าทราบ ขั้นตอนและข้อมูลดังกล่าวจะถูกบันทึกในระบบฐานข้อมูล และรายงานต่อฝ่ายบริหารให้รับทราบเป็นประจำทุกเดือน จากการเข้าพบลูกค้าในปี 2555 ซึ่งเป็นลูกค้าสายการบินที่มีเที่ยวบินแบบประจำที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ ดอนเมือง สมุยและสุโขทัย รวมจำนวน 65 สายการบินมีจำนวนเที่ยวบินที่รับบริการเติมน้ำมันอากาศยานรวมทั้งสิ้น 197,911 เที่ยวบิน พบว่า เกิดข้อร้องเรียน/เรียกร้อง/แนะนำการบริการ ที่ได้รับจากการเข้าพบลูกค้าจำนวน 58 ครั้ง สรุปดังนี้

	จำนวนครั้ง	การดำเนินการ/ความสำเร็จ
ข้อร้องเรียนการบริการ (Complaint)	0	
การรับแจ้งปัญหาที่เกิดจากการบริการ (Inquiry)	4	ดำเนินการแก้ไข/ชี้แจงครบ 100%
การรับข้อเรียกร้อง/ร้องขอการบริการ (Requisition)	8	ดำเนินการเสร็จตามร้องขอ 100%
คำแนะนำด้านบริการจลูกค้า (Recommendation)	4	แจ้งให้ฝ่ายบริการรับทราบ 100%

จากกรณีลูกค้าแจ้งปัญหาที่เกิดจากการบริการ ข้างต้น ได้รับการดำเนินการแก้ไขและแจ้งกลับลูกค้า ครบทุกเรื่อง จึงไม่มีข้อร้องเรียนการบริการในส่วนขอ ข้อเรียกร้อง/ร้องขอการบริการจากลูกค้าเพื่อให้นั่นใจ ว่าทุกข้อเรื่องได้รับการดูแลแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำ บริษัทจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า โดยเปิด โอกาสให้ลูกค้าได้ประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัท เป็นประจำทุกปี ปีละ 1 ครั้ง และจากการเข้าพบลูกค้า ทั้งหมด ข้อมูลอื่นที่ได้รับเป็นกรณีลูกค้าให้คำชม และแจ้งข่าวสารของภายในองค์กรให้ทราบ เป็นการ แลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีประโยชน์ เพื่อนำไปถ่ายทอดให้ หน่วยงานอื่นๆ ของบริษัทให้รับทราบโดยทั่วกัน



ความพึงพอใจของลูกค้า

ด้วยความมุ่งมั่นที่จะรักษาระดับมาตรฐานการ ให้บริการ บริษัทจึงทำการสำรวจความพึงพอใจของ ลูกค้าที่มีต่อการให้บริการในด้านการเก็บรักษาน้ำมัน การเติมน้ำมัน การให้บริการบัญชีน้ำมัน และการ ดำเนินงานด้านการตลาดเป็นประจำทุกปีเพื่อรับฟัง ความคิดเห็น ทศนคติของลูกค้าที่มีต่อการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานบริการต่างๆ ติดตามการแก้ไขตาม ข้อร้องเรียนต่างๆ ที่ลูกค้าให้ความสำคัญแนะนำการ ปฏิบัติงานและนำผลที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพอย่าง ต่อเนื่อง โดยบริษัทแบ่งกลุ่มลูกค้าในการทำสำรวจ ความพึงพอใจออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริษัท น้ำมันที่ขายน้ำมันให้กับสายการบิน ซึ่งทำสัญญา

(User Agreement) และเป็นผู้ชำระค่าบริการ เป็นลูกค้าทางตรงของบริษัท มีจำนวน 8 บริษัทและกลุ่มสายการบินที่มาลงจอดที่สนามบินสุวรรณภูมิดอนเมือง สมุยและสุโขทัย เฉพาะที่มีตารางการบินแบบประจำและมีสำนักงานอยู่ภายในพื้นที่สนามบิน ซึ่งเป็นลูกค้าของบริษัทน้ำมัน แต่เป็นผู้รับบริการเติมน้ำมันอากาศยานจากบริษัท จำนวนรวม 53 สายการบินในปี 2555 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากทั้ง 2 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 78 คน โดยผลการสำรวจความพึงพอใจลูกค้า (Customer Satisfaction Index) ทุกด้านสูงกว่าเป้าหมายตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานของบริษัท (KPI) ที่ 85.9%

ผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อบริการในด้านต่างๆ

	2553/2010	2554/2011	2555/2012
การให้บริการเติมน้ำมันอากาศยาน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	90.4%	89.6%	93.6%
การให้บริการจัดเก็บน้ำมันอากาศยาน ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	90.1%	94.1%	96.4%
การให้บริการโดยรวม ท่าอากาศยานดอนเมือง สมุยและสุโขทัย	89.4%	90.6%	92.8%
การให้บริการด้านบัญชีน้ำมัน	95.7%	94.1%	96.3%
การดำเนินงานด้านการตลาด	90.9%	93.2%	94.0%

การปกป้องข้อมูลและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

หนึ่งในงานสำคัญที่บริษัทเป็นผู้รับผิดชอบ คือ การจัดทำข้อมูลบัญชีน้ำมัน และคำสั่งการให้บริการเติมน้ำมันอากาศยานตามข้อมูลสัญญาซื้อขายน้ำมัน ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีความอ่อนไหว ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าจึงเป็นสิ่งที่บริษัทให้ความสำคัญยิ่ง บริษัทยึดถือปฏิบัติตามนโยบาย Joint Venture Core Principle ซึ่งมีเนื้อหาสำคัญเน้นเกี่ยวกับหลักการเปิดเผยข้อมูลและการรับส่งต่อข้อมูล เพื่อเป็นเครื่องมือในการป้องกันการเปิดเผยข้อมูลที่อ่อนไหว (Sensitive Information) ที่มีความลับของลูกค้า โดยบริษัทเป็นผู้จัดทำขึ้นและให้พิมพ์เผยแพร่ระเบียบดังกล่าวให้ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและถือปฏิบัติอย่างทั่วถึงทั้งองค์กรและนอกเหนือจากข้อมูลดังกล่าว ข้อมูลอื่นที่เป็นความส่วนตัวของลูกค้า บริษัทก็ยึดหลักปฏิบัติในการปกป้องข้อมูลของลูกค้า และให้ความสำคัญต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน

การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม



บริษัทดำเนินธุรกิจอยู่บนพื้นฐานที่ตั้งใจช่วยเหลือสังคมโดยรอบ สร้างสรรค์สังคม ไม่เอาัดเอาเปรียบสังคม และตระหนักอยู่เสมอว่าในการดำเนินงานต่างๆ ของบริษัทควรจะชดเชยผลประโยชน์ที่ได้รับกลับคืนสู่สังคมด้วย

บริษัทกำหนดให้ผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายสถานีดอนเมืองและภูมิภาค และผู้จัดการฝ่ายคลังน้ำมันเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบการดำเนินการในชุมชนสัมพันธ์โดยตรง เนื่องจากเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับชุมชน และเข้าใจความต้องการของชุมชนเป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังจัดให้มีแผนกที่ดูแลงานด้านกิจกรรมเพื่อสังคม สังกัดสำนักกรรมการผู้จัดการ ซึ่งมีการจัดทำแผนงานประจำปีด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไว้อย่างชัดเจน โดยบริษัทได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งในเรื่องกิจกรรมเพื่อสังคม และได้กำหนดเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดระดับองค์กร (Corporate KPIs)

บริษัทได้สนับสนุนและจัดให้มีกิจกรรมและโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนและสังคม โดยมุ่งหวังว่าจะเป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของชุมชนให้ดีขึ้น สนับสนุนโครงการด้านการศึกษาสำหรับโรงเรียนในชุมชน สืบสานวัฒนธรรมไทย และทะนุบำรุงศาสนา พร้อมทั้งส่งเสริมกิจกรรมที่ทำให้ชุมชนและสังคมสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน ดังนี้

โครงการพัฒนาและให้ความช่วยเหลือชุมชน

บริษัทมีการจัดประชุมกับกรรมการชุมชน และเยี่ยมเยียนพบปะสมาชิกในชุมชน อย่างสม่ำเสมอ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ทำให้ทราบถึงความต้องการของชุมชน รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อพัฒนาและให้ความช่วยเหลือชุมชนมากมาย อาทิ

- การจัดให้มีการตรวจสอบสุขภาพให้แก่ชุมชน
- การเข้าเยี่ยมเยียนชุมชน และมอบยาสามัญประจำบ้านให้แก่แต่ละครอบครัว
- การสนับสนุนชุมชนให้มีความรู้จักป้องกันตนเองเบื้องต้นในการใช้เครื่องดับเพลิง
- การสนับสนุนสิ่งของหรืออุปกรณ์ต่างๆ เช่น อุปกรณ์กระจายเสียงป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชนติดตั้งไฟฟ้าตามเส้นทางเดินต่างๆ หรือปรับปรุงถนน เพื่อเป็นประโยชน์สาธารณะให้กับชุมชน
- การสนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมการจัดงานวันเด็ก วันสงกรานต์ และวันสำคัญทางประเพณีต่างๆ ให้แก่ชุมชนและโรงเรียนต่างๆ ในพื้นที่ใกล้เคียง
- การสนับสนุนการแข่งขันกีฬาของชุมชน เป็นต้น



โครงการฝึกอบรมดับเพลิงขั้นพื้นฐาน

ด้วยภารกิจหลักของบริษัทคือการจัดเก็บและสำรองน้ำมันอากาศยานให้มีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานสากล บริษัทจึงต้องมีการควบคุมและเตรียมพร้อมเรื่องความปลอดภัยอย่างเข้มงวด โดยเฉพาะการอบรมความรู้พื้นฐานเรื่องการดับเพลิงให้กับพนักงาน จัดโครงการฝึกอบรมดับเพลิงขั้นพื้นฐาน รวมทั้ง ได้เชิญชุมชนรอบคณังน้ำมันเข้าร่วมกิจกรรมตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดแก่ตัวผู้ได้รับการอบรม รวมถึงสังคมและชุมชนรอบข้างด้วย



โครงการสนับสนุนด้านการศึกษา

บริษัทได้ให้การสนับสนุนด้านการศึกษา อุปกรณ์การเรียน และอุปกรณ์กีฬาให้แก่โรงเรียนใกล้เคียงพื้นที่คลังน้ำมันสุวรรณภูมิ อาทิ การสนับสนุนการปรับปรุงห้องคอมพิวเตอร์ และซ่อมแซมคอมพิวเตอร์ของโรงเรียนวัดหัวคู้ เพื่อให้เหมาะสำหรับการจัดการกิจกรรมการเรียนการสอนโครงการครูอาสา ซึ่งบริษัทสนับสนุนพนักงานที่มีจิตอาสาร่วมเสียสละเวลาเพื่อสอนวิชาไฟฟ้าเบื้องต้นให้กับนักเรียนระดับมัธยมโรงเรียนวัดหัวคู้ การสนับสนุนจัดทำสวนวิทยาศาสตร์ของโรงเรียนวัดศรีวารีน้อยเพื่อส่งเสริมและพัฒนาการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับนักเรียน การสนับสนุนการปรับปรุงห้องอเนกประสงค์ของโรงเรียนปากคลองมอญเพื่อส่งเสริมสภาพแวดล้อมของโรงเรียนและเอื้อต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้แก่ชุมชน

นอกเหนือจากโรงเรียนในพื้นที่ใกล้เคียงแล้ว บริษัทยังมีการสนับสนุนด้านการศึกษาให้แก่สังคมโดยส่วนรวมด้วย อาทิ การสนับสนุนครุภัณฑ์การศึกษาให้กับภาควิชาจุลชีววิทยา คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การเชิญชวนพนักงานไปร่วมกันทาสีและปรับปรุงอาคารเรียนของโรงเรียนวัดสุทธาวาส สิงห์บุรี การสนับสนุนทุนการศึกษา ร่วมกับมูลนิธิช่วยเหลือเด็กกำพร้าของสตรีไทยมุสลิมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ เพื่อเปิดโอกาสให้เยาวชนผู้ด้อยโอกาสทั่วประเทศที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ในการศึกษาเล่าเรียน โดยไม่คำนึงถึงชาติพันธุ์ ศาสนา และเชื้อชาติ เป็นต้น



โครงการวิทยาศาสตร์อากาศยาน เครื่องบินจำลองและวิทยุบังคับ

บริษัทให้การสนับสนุนโครงการวิทยาศาสตร์อากาศยาน เครื่องบินจำลองและวิทยุบังคับ ของโรงเรียนดอนเมือง จาตุรจินดา ซึ่งเป็นโรงเรียนใกล้พื้นที่คลังน้ำมันดอนเมืองโดยเป็นการจัดกิจกรรมวิทยาศาสตร์อากาศยาน เครื่องบินจำลองและวิทยุบังคับ นักเครื่องบินเล็กเบื้องต้น ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มุ่งพัฒนาความมีระเบียบวินัย ความเป็นผู้นำ ผู้ตามที่ดี ความรับผิดชอบ การทำงานร่วมกัน การรู้จักการแก้ปัญหา การตัดสินใจที่เหมาะสม ความมีเหตุผล การช่วยเหลือและแบ่งปัน ทั้งยังเป็นการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกันเพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ในสิ่งต่างๆ ที่ดีอีกด้วย



โครงการพาน้องทัศนศึกษา

บริษัทเล็งเห็นว่าการพานักเรียนไปทัศนศึกษาหรือทำกิจกรรมนอกห้องเรียน จะส่งเสริมให้เกิดการต่อยอดด้านการเรียนรู้แก่นักเรียน ทำให้สามารถส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในเรื่องต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น บริษัทจึงได้จัดโครงการพาน้องทัศนศึกษาในสถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียน เช่น พานักเรียนโรงเรียนวัดศรีวารีน้อยไปทัศนศึกษาที่พิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ จังหวัดปทุมธานี

การสืบสานวัฒนธรรมไทย และทะนุบำรุงศาสนา

บริษัทตระหนักอยู่เสมอว่าการมีศาสนาเป็นหลักยึดแห่งจิตใจนั้นเป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์ประพฤติตนถูกต้องตามศีลธรรม และช่วยส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีทางสังคมที่ดีงาม บริษัทจึงได้สนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสืบสานวัฒนธรรมไทย และทะนุบำรุงศาสนาอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการร่วมสนับสนุนการจัดกิจกรรมทางพุทธศาสนา การทอดกฐินพระราชทาน ทอดกฐินสามัคคี ทอดผ้าป่าการศึกษา ร่วมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น ทอดกฐินมหาสมาคมที่วัดหัวคู ทอดกฐินสามัคคีที่สำนักวิปัสสนาจารย์ธรรม เป็นต้น



การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

บริษัทจัดให้มีโครงการพาน้องรักษ์ป่าเพื่อปลูกป่าชายเลนที่ศูนย์ศึกษาธรรมชาติกองทัพบกเฉลิมพระเกียรติ (บางปู) เฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษามหาราชนิ โดยได้มีการปลูกต้นลำพูมาตั้งแต่ปี 2553 จนถึงปี 2555 เนื่องจากเล็งเห็นว่าป่าชายเลนมีความสำคัญอย่างยิ่งในระบบนิเวศวิทยา โดยบริษัทพานักงานบริษัท และคณะครูและนักเรียนโรงเรียนพื้นที่รอบคลังน้ำมันสุวรรณภูมิ ไปทัศนศึกษาหาความรู้นอกสถานที่ และร่วมปลูกป่าชายเลน เพื่อเป็นการปลูกฝังค่านิยมเรื่องการอนุรักษ์และหวงแหนสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้ บริษัทได้มีการติดตามความคืบหน้าของโครงการดังกล่าว โดยมีการตรวจวัดการเจริญโตและการรอดของต้นลำพูร่วมกับอาจารย์และนักศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งได้สนับสนุนทุนวิจัยที่ต่อยอดจากการปลูกป่าชายเลน ให้แก่สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังเพื่อทำการศึกษาเรื่อง การตรึงโลหะหนัก และการลดก๊าซเรือนกระจกด้วยป่าชายเลน เพื่อประเมินความสามารถในการดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากป่าชายเลน ซึ่งเป็นหนึ่งในก๊าซเรือนกระจกที่มีผลต่อภาวะโลกร้อน

นอกจากนี้ บริษัทยังได้จัดให้มีกิจกรรมรณรงค์เพื่อสร้างจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น พาพนักงานไปปลูกปะการังเพื่ออนุรักษ์ท้องทะเลไทย ร่วมกับพิพิธภัณฑธรรมชาติวิทยาเกาะและทะเลไทย อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี และกิจกรรมอื่นๆ ที่ส่งเสริมการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง (โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมในหัวข้อ การดูแลสิ่งแวดล้อม)

โครงการบำรุงขวัญทหารหาญ

บริษัทร่วมกับกรมแพทย์ทหารบก และศูนย์อำนวยการแพทย์ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จัดโครงการ “บำรุงขวัญทหารหาญ” เพื่อช่วยฟื้นฟูจิตใจของทหารที่ได้รับบาดเจ็บจากเหตุการณ์ความไม่สงบตามแนวชายแดนของประเทศไทย โดยมุ่งหวังให้ทหารผู้ที่เสียสละเลือดเนื้อและแรงกายนั้น ได้สามารถกลับคืนสู่สังคมอย่างภาคภูมิใจและเกิดความรู้สึกไม่โดดเดี่ยวท้อแท้ โดยบริษัทเชื่อมั่นว่ากิจกรรมดังกล่าวจะเป็นการตอบแทนคุณความดีของทหารที่ได้เสียสละเพื่อแผ่นดินอันเป็นที่รักของชาวไทยทุกคน และสร้างจิตสำนึกในการส่งเสริมความสามัคคีแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมและปลูกฝังให้เกิดความรักชาติ ศาสน์ กษัตริย์ต่อไปด้วย ซึ่งโครงการนี้เป็นโครงการที่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง





บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่

171/2 ถนนกำแพงเพชร 6 แขวงดอนเมือง เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร 10210

โทรศัพท์ 0-2384-8900

โทรสาร 0-2834-8999

สาขาสุวรรณภูมิ

99 หมู่ที่ 10 ซอยลาดกระบัง 54 ตำบลศิระจรเข้หน้า อำเภอบางเสาธง สมุทรปราการ 10540

โทรศัพท์ 0-2326-3800

โทรสาร 0-2326-3888

www.bafsthai.com