

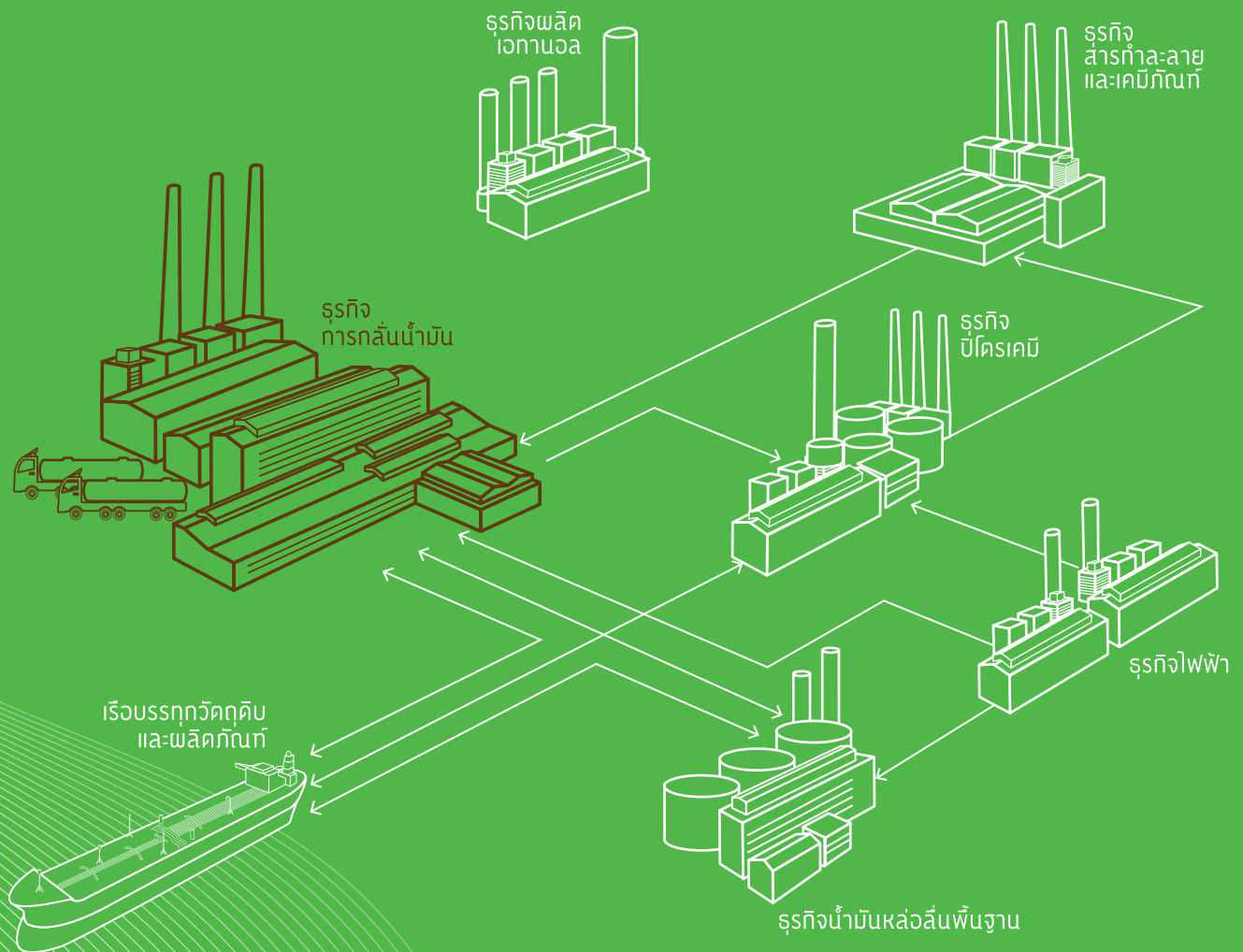
THE FIRST STORY OF THAIOIL'S QUEST FOR SUSTAINABILITY

รายงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน 2554

บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน)

REUSE
REDUCE
RECYCLE

โครงข่ายความยั่งยืน เครือไทยวอยล์



สารบัญ

02

บทนำ

04

มอรรถกิจ
ไทยวอยล์

14

สารจากประธาน
เจ้าหน้าที่บริหาร

16

ปฐมนิเทศ
ความยั่งยืน
ของเครือไทยวอยล์

24

กำกับดูแล
กิจการและ
จรรยาบรรณ
ในการทำธุรกิจที่ดี

36

สะดวกและปลอดภัย
คือ หัวใจในการ
ปฏิบัติงาน

50

บุคลากร
ผู้ขับเคลื่อน
ความยั่งยืน

58

ลูกค้าและ
คู่ค้าของเรา

66

ชุมชน
และสังคม

76

สรุปประสิทธิภาพ
การดำเนินงาน

77

รางวัลที่ได้รับ
จากความสำเร็จ

78

GRI
Index Table

บทนำ

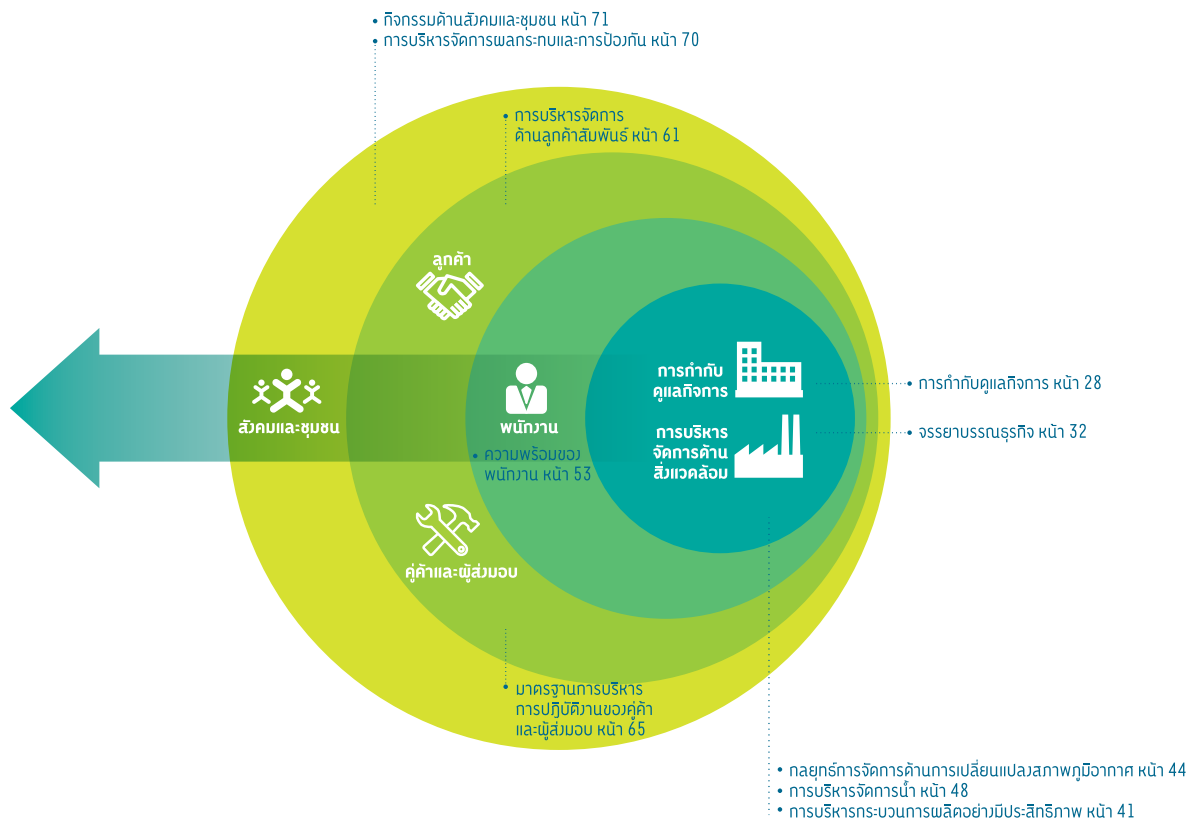
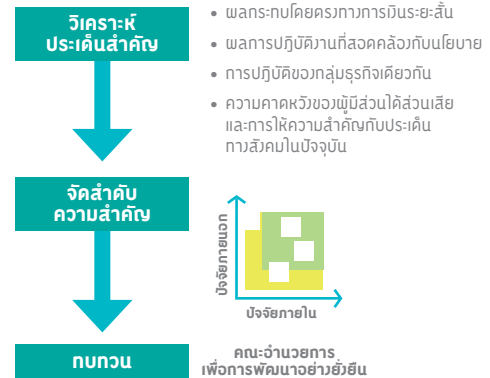
รายงานการพัฒนาย่อยยั่งยืนประจำปี 2554 ของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) ฉบับนี้ ถือเป็นรายงานฉบับแรกที่ได้จัดทำตามดัชนีชี้วัด ขององค์กรความร่วมมือว่าด้วยการรายงานสากล ด้านความยั่งยืน (Global Reporting Initiatives GRI)

รายงานฯ ฉบับนี้จัดทำตามแนวรายงานสากลด้านความยั่งยืน (GRI) มาตรฐาน G3 โดยระยะเวลาของการรายงานในฉบับนี้ครอบคลุมเวลาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคมจนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2554 ในรายงานฯ ฉบับนี้ใช้หลักเกณฑ์การรายงานข้อมูลที่แสดงถึง การสร้างความสมดุลระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม สามารถเปรียบเทียบกันได้เที่ยงตรง ตรวจสอบได้ และเป็นปัจจุบัน ข้อมูลในรายงานฯ ฉบับนี้ เป็นการแสดงถึงความยั่งยืนของไทยออยล์ และกิจกรรมที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแล โดยจะได้ชี้แจงถึงการแสดงขอบเขตของข้อมูลที่จะแสดงไว้ได้ดังนี้ ขอบเขตของข้อมูลด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมในปี 2554 ครอบคลุมการดำเนินงานของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยพาราไซลีน จำกัด บริษัท ไทยลูบเบส จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยออยล์เพาเวอร์ จำกัด และบริษัท ผลิตไฟฟ้าอิสระ (ประเทศไทย) จำกัด การนำเสนอข้อมูลผลการปฏิบัติงานของคู่ค้าและผู้รับเหมาจะมีการระบุไว้อย่างชัดเจนไว้ในรายงานฯ ฉบับนี้ สำหรับข้อมูลด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลในรายงานฯ ฉบับนี้ จะแสดงในเฉพาะส่วนของไทยออยล์ ทั้งนี้เพราะกลุ่มบริษัทใน

เครือไทยออยล์ อยู่ระหว่างปรับรูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ ไทยออยล์ กำลังอยู่ในระหว่างการขยายขอบเขตในการเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงาน ตลอดทั้งสายโซ่มูลค่าจากกิจการที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแล (Control) และกิจการที่ไทยออยล์ มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ (Significant Influence) และสุดท้าย ในส่วนของข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดปี เช่น ข้อมูลทรัพยากรบุคคล จะเป็นข้อมูลในวันสุดท้ายของปี (31 ธันวาคม 2554) และจะมีการระบุหมายเหตุทุกครั้งหากข้อมูลใดๆ มีเกณฑ์การนำเสนอที่ต่างออกไปจากเกณฑ์ขั้นต้น

การจัดทำรายงานฉบับนี้ใช้มาตรฐานตามแนวปฏิบัติของ GRI G3 ในระดับปี (Level B) โดยมีแผนพัฒนากระบวนการสำหรับการขอการรับรองรายงานจากหน่วยงานภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่าการรายงานครอบคลุมเนื้อหาที่เป็นสาระสำคัญ และมีคุณภาพเชื่อถือได้ คาดว่ารายงานการพัฒนาที่ยั่งยืนประจำปี 2557 ตามแผนงานที่ตั้งไว้จะได้รับการรับรองจากหน่วยงานภายนอก

หลักการจัดทำเนื้อหา มีสาระสำคัญเป็นไปตามมาตรฐาน AA1000 APS และเกณฑ์วิธีทางเทคนิคของ GRI โดยการประยุกต์ใช้ตามหลักการนี้ในการจัดทำเนื้อหาสำคัญของเครือไทยออยล์ เพื่อกำหนดเนื้อหาของรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังที่ได้แสดงไว้ในแผนภาพด้านขวามือนี้ ขั้นตอนการจัดทำและกำหนดเนื้อหาสำคัญ จะถูกกำหนดให้เป็นกระบวนการต่อเนื่องที่มีการทบทวนในแต่ละปี เพื่อปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในบริบทของการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งคาดหวังว่ากระบวนการนี้จะได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและได้รับข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลต่างๆ มากขึ้น และสำหรับแผนภาพด้านล่างนี้ แสดงประเด็นต่างๆ ที่กล่าวถึงไว้ในรายงานฉบับนี้



ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม:
แผนกส่งเสริมสิ่งแวดล้อมและพลังงาน
บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน)
เลขที่ 555/1 ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาคารเอ ชั้น 11
ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 ประเทศไทย
โทร +66(0)299-0000, +66(0)22797-2999 แฟกซ์+66(0)2797-2974
E-mail sustainability@thaioilgroup.com
URL <http://www.thaioilgroup.com>



มองธุรกิจ ไทยอ้อยล์

95 ล้าน
บาร์เรล
กลั่นน้ำมันดิบ
และวัตถุดิบอื่นๆ

> 400,000 ล้านบาท
มูลค่าจากผลิตภัณฑ์
ที่ให้กับสังคม

18.5% วิศวกร
ผู้ถือหุ้น

ผลงานที่โดดเด่นในปี 2554

มกราคม

ไทยลูปเบส
สร้างส่วน
ขยาย
การผลิต
หน่วยผลิต
น้ำมันยาว
มลพิษต่ำ
(TDAE)
แล้วเสร็จ

กุมภาพันธ์

ไทยออยล์ลงทุน
เพิ่มในธุรกิจ
เอทานอล โดย
ซื้อหุ้นของบริษัท
อูบลเอทานอล
จำกัด จำนวน
21.28%

พฤษภาคม

ไทยออยล์
ร่วมกับ ปตท.
ปตท. โกลบอล
เคมีคอล และ
โจอาร์พีซี ก่อตั้ง
บจ.พีทีที
เอนเนอร์ยี
โซลูชันส์เพื่อ
ดำเนินธุรกิจ
ที่ปรึกษาบริการ
ด้านเทคนิค
วิศวกรรม

ตุลาคม

ไทยออยล์ ผลิต
น้ำมันได้ตาม
มาตรฐานยูโร 4
เป็นเจ้าแรกในไทย

ไทยออยล์เปิด
ศูนย์เวชศาสตร์
ชุมชนและเวชศาสตร์
ป้องกันเครือ
ไทยออยล์เพื่อชุมชน

พฤศจิกายน-ธันวาคม

ไทยออยล์
สนับสนุนด้าน
การเงินและ
ความช่วยเหลือ
อื่นๆ กับ
ผู้ประสบ
มหาอุทกภัย

ไทยออยล์
มุ่งที่จะเป็นผู้นำ
ในการดำเนินธุรกิจ
เชิงบูรณาการ
ด้านการกลั่นน้ำมัน
และปิโตรเคมีที่ต่อเนื่อง
อย่างครบวงจร
ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

1

เป็นหนึ่งในองค์กรชั้นนำ
ในด้านผลการดำเนินงาน
และผลตอบแทนการลงทุน

2

ก้าวสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ
ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม
มุ่งสร้างสรรค์สิ่งใหม่
บนพื้นฐานแห่งความเชื่อมั่นระหว่างกัน
เพื่อการเติบโตที่ยั่งยืน

3

มุ่งเน้นหลักการทำกับคุณแลกิจการที่ดี
และยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม

บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่

เลขที่ 555/1 ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาคารเอ ชั้น 11
ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 ประเทศไทย

ทุนจดทะเบียน

20,400,278,730 บาท

จำนวนพนักงาน

840 คน (วันที่ 31 ธันวาคม 2554)

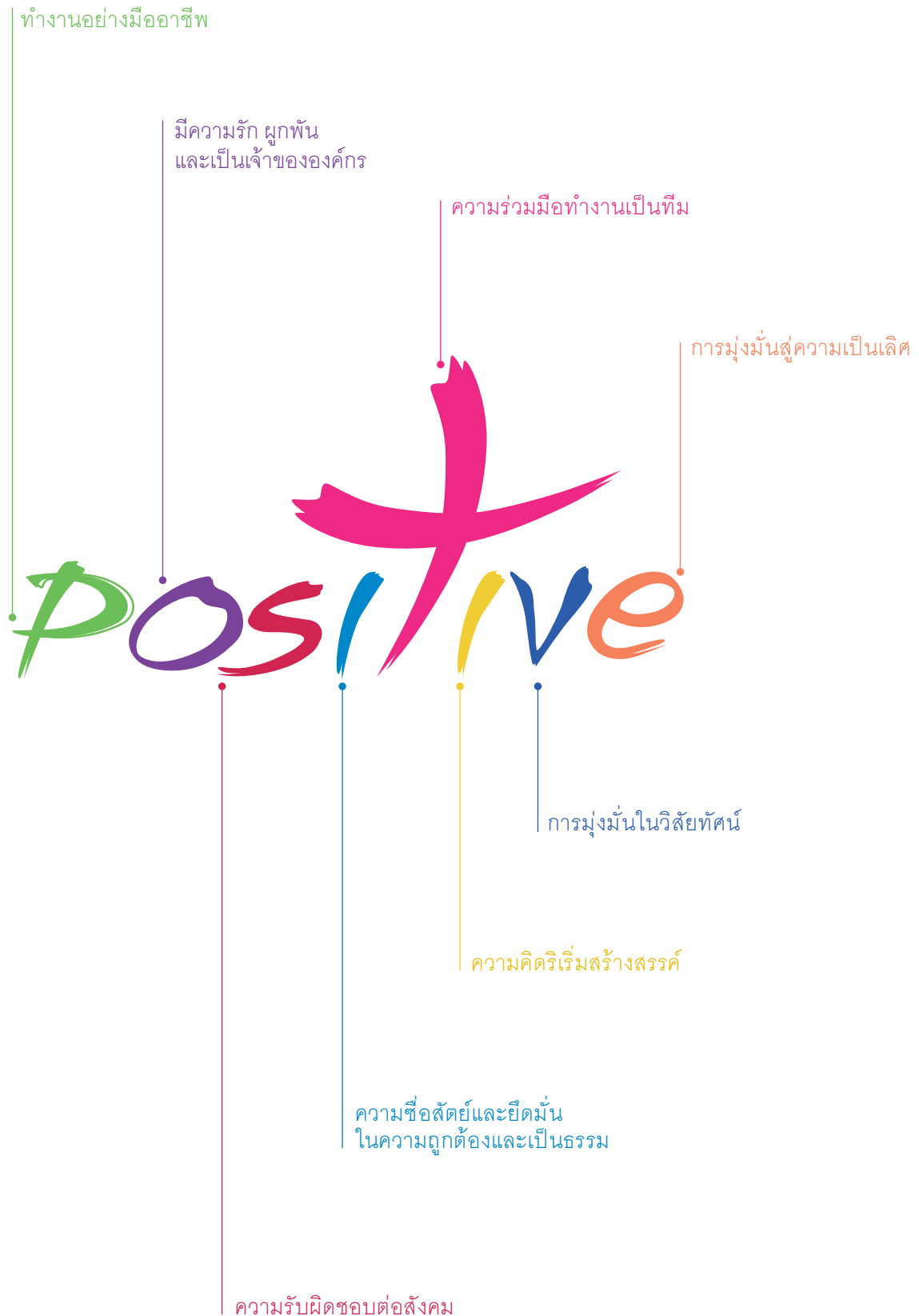
ประเภทธุรกิจ

ประกอบธุรกิจโรงกลั่นน้ำมันที่มีกระบวนการผลิตที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง เพื่อผลิตและจำหน่ายน้ำมันปิโตรเลียมสำเร็จรูปป้อนตลาดในประเทศเป็นส่วนใหญ่ ทั้งยังขยายการลงทุนให้ครอบคลุมการผลิตผลิตภัณฑ์ปิโตรเคมี น้ำมันหล่อลื่นพื้นฐาน เอทานอล ผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์สารทำความสะอาดและเคมีภัณฑ์ รวมถึงการลงทุนในธุรกิจไฟฟ้า ตลอดจนธุรกิจขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมและปิโตรเคมีทางเรือ ธุรกิจขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมสำเร็จรูปทางท่อ และธุรกิจการจัดการทรัพยากรบุคคล

ไทยออยล์ได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2547 และเริ่มทำการซื้อขายหุ้นครั้งแรก ในวันที่ 26 ตุลาคม 2547 ปัจจุบันไทยออยล์เป็นบริษัทร่วมของ บมจ. ปตท. ซึ่ง บมจ. ปตท. ถือครองหุ้นจำนวนร้อยละ 49.10 ของบริษัทฯ โดยไทยออยล์มีสถานะเป็นแกนนำของธุรกิจ การกลั่นภายในกลุ่ม ปตท. (ข้อมูล วันที่ 31 ธันวาคม 2554)

กลุ่มบริษัทในเครือไทยออยล์ ยึดถือวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมร่วมกัน ในการขับเคลื่อนให้เกิดความยั่งยืนทั่วทั้งองค์กรและสังคมที่ดำรงอยู่ร่วมกัน

POSITIVE คือ “ค่านิยม” ที่เรายึดมั่น



ข้อมูลด้านการเงิน

ล้านบาท

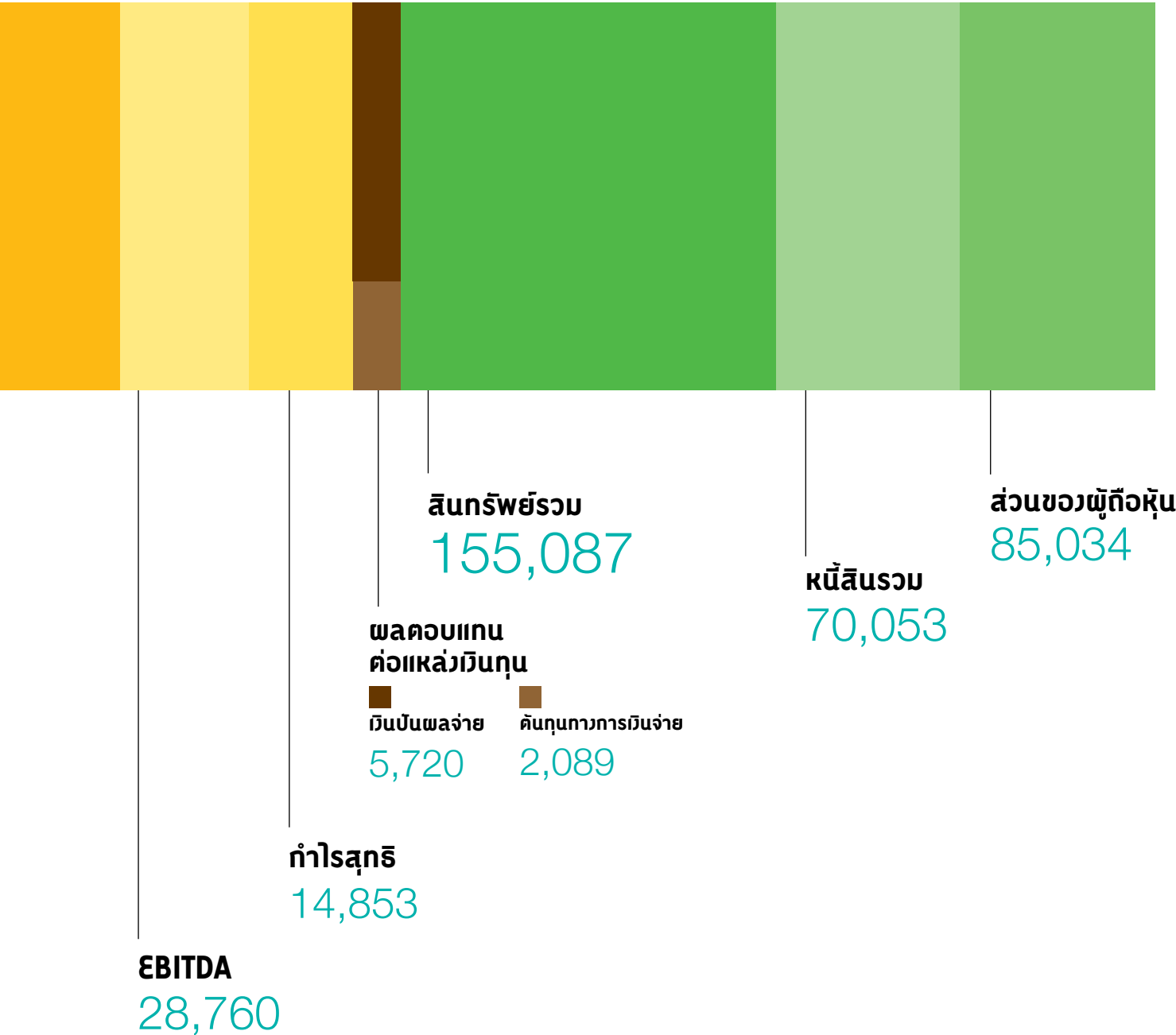


รายได้รวม

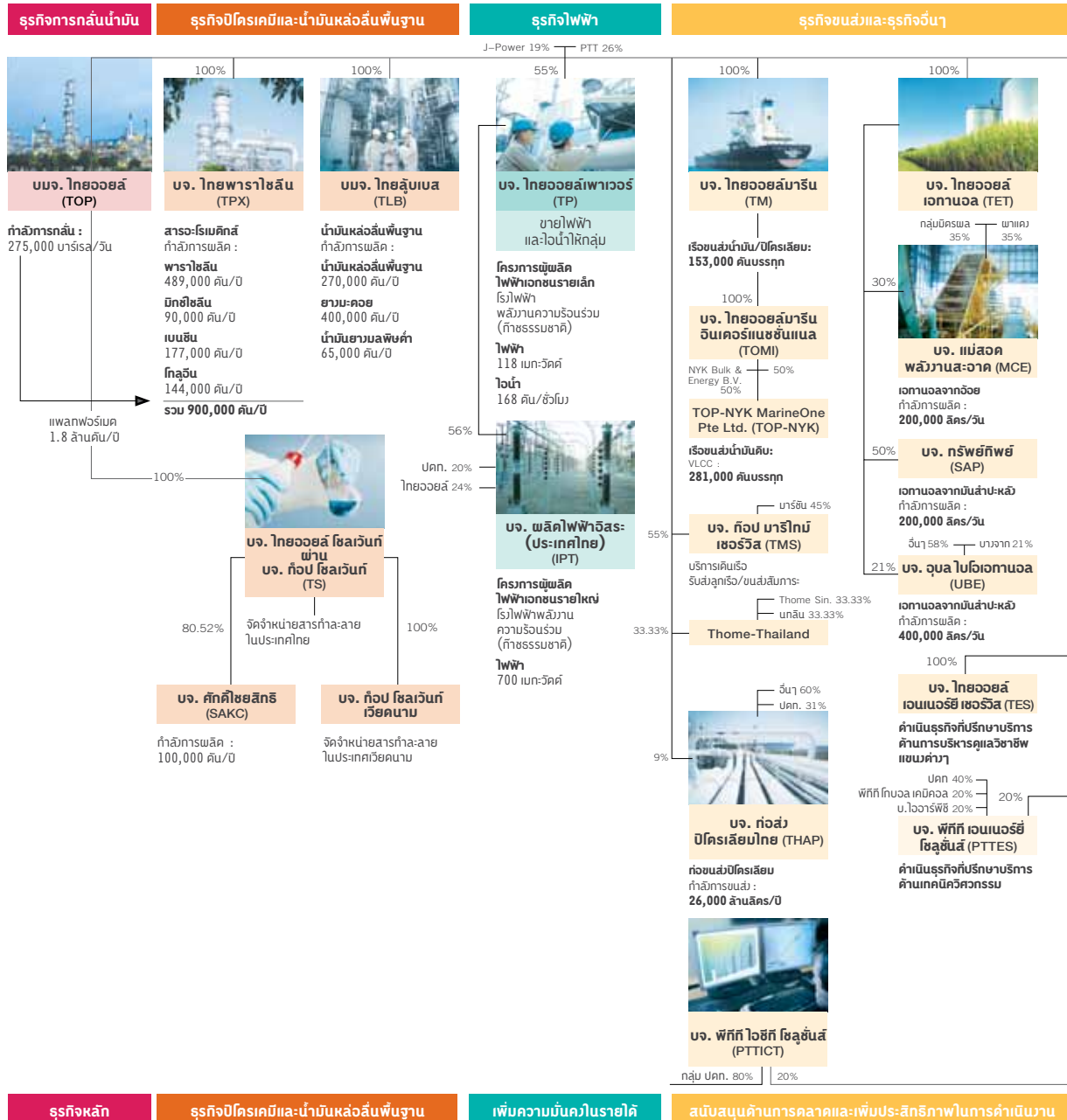
448,773

ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน

422,012



โครงสร้างธุรกิจเครือไทยออยล์



โรงกลั่นน้ำมัน

ธุรกิจหลัก

ธุรกิจการกลั่นน้ำมันด้วยกำลังการผลิตโดยเฉลี่ยประมาณ 275,000 บาร์เรลต่อวันในการกลั่นน้ำมันดิบและวัตถุดิบอื่นๆ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 25 ของปริมาณการกลั่นทั้งหมดที่กลั่นได้ในประเทศ และสามารถตอบสนองความต้องการการใช้ผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมในประเทศในอัตราโดยเฉลี่ยร้อยละ 35 ในฐานะโรงกลั่นชั้นนำของภูมิภาค จุดแข็งของไทยออยล์ คือ ความยืดหยุ่นในการใช้วัตถุดิบหรือน้ำมันดิบจากแหล่งต่างๆ การใช้ประโยชน์วัตถุดิบและพลังงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ และเสถียรภาพในการกลั่น

ปิโตรเคมีและน้ำมันหล่อลื่นพื้นฐาน

การเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์

ธุรกิจนี้ประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ ประเภทอะโรเมติกส์ น้ำมันหล่อลื่นพื้นฐาน สารทำละลาย ซึ่งเพิ่มคุณค่าให้กับสายโซ่การผลิตของโรงกลั่น โรงงานปิโตรเคมีและน้ำมันหล่อลื่นพื้นฐานจะเชื่อมต่อโดยตรงกับโรงกลั่นน้ำมันและโรงไฟฟ้า โรงงานปิโตรเคมี มีกำลังการผลิตสารอะโรเมติกส์ต่อปีประมาณ 900,000 ตัน น้ำมันหล่อลื่นพื้นฐาน ยางมะตอย และน้ำมันยางมลพิษต่ำ (TDAE) ประมาณ 735,000 ตัน นอกจากนี้ไทยออยล์ยังได้ลงทุนในธุรกิจจัดจำหน่ายและผลิตสารทำละลายที่มีกำลังการผลิตต่อปีมากกว่า 100,000 ตัน



การผลิตไฟฟ้า

การต่อยอดและสร้างเสถียรภาพ

ธุรกิจการผลิตไฟฟ้า ประกอบด้วยบริษัท ไทยออยล์เพาเวอร์ จำกัด เป็นโรงไฟฟ้าโคเจนเนอเรชันขนาด 118 เมกกะวัตต์ ชั่วโมง และบริษัท ผลิตไฟฟ้าอิสระ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นโรงไฟฟ้าพลังงานความร้อนร่วมขนาด 700 เมกกะวัตต์ ชั่วโมง ทั้งสองโรงงานใช้ก๊าซธรรมชาติเป็นเชื้อเพลิง กระแสไฟฟ้าจากไทยออยล์เพาเวอร์ ส่วนใหญ่จะขายภายในไทยออยล์เพื่อสร้างเสถียรภาพขณะดำเนินการกลั่น ขณะที่กระแสไฟฟ้าจากบริษัทผลิตไฟฟ้าอิสระ จะส่งและเชื่อมเข้ากับโครงข่ายของประเทศ นอกจากการผลิตกระแสไฟฟ้าแล้ว ไทยออยล์-เพาเวอร์ ยังสามารถผลิตพลังงานไอน้ำซึ่งมีปริมาณ 168 ตันต่อชั่วโมง ที่สามารถนำไปใช้สำหรับพื้นที่ปฏิบัติการอื่นๆ ได้

การขนส่งและอื่นๆ

การสนับสนุนด้านการตลาดและการปรับปรุงประสิทธิภาพ

ไทยออยล์ได้จัดตั้งบริษัท ไทยออยล์มาร์ติน จำกัด โดยเป็นผู้ถือหุ้นเองทั้งหมด เพื่อดำเนินธุรกิจขนส่งผลิตภัณฑ์โดยใช้เรือบรรทุกน้ำมันดิบขนาดใหญ่ (VLCC) ขนาด 281,000 ตัน บรรทุก และเรือบรรทุกน้ำมันและปิโตรเคมีขนาดใหญ่จำนวน 6 ลำ ซึ่งมีขนาดบรรทุกความจุรวม 153,000 ตัน บรรทุก ส่วนธุรกิจการผลิตเอทานอล ไทยออยล์ลงทุนผ่านบริษัทอื่นในการผลิตเอทานอลที่มีกำลังการผลิตรวม 800,000 ลิตรต่อวัน นอกจากนี้ ไทยออยล์ได้จัดตั้งบริษัท ไทยออยล์ เอ็นเนอร์ยี่ เซอร์วิส จำกัด เพื่อจัดการงานทรัพยากรบุคคลให้สำหรับกลุ่มบริษัทในเครือไทยออยล์ อีกทั้งถือครองหุ้นร้อยละ 20 ใน บริษัท พีทีที เอ็นเนอร์ยี่ โซลูชันส์ จำกัด และบริษัท พีทีที ไอซีที โซลูชันส์ จำกัด ร่วมกับบริษัทอื่นในกลุ่ม ปตท. และถือครองหุ้นร้อยละ 9 ในบริษัททอสงปิโตรเลียมไทย จำกัด

สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

ผมมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้นำเสนอรายงานความยั่งยืนของไทยออยล์ฉบับนี้ต่อทุกท่าน รายงานฉบับนี้ เป็นรายงานฉบับแรกที่ทำโดยให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติกรรายงานสากลด้านความยั่งยืน (GRI) โดยเนื้อหาสำคัญที่เราตั้งใจนำเสนอในรายงานฉบับนี้ ไม่ใช่เพียงสื่อถึงความสำเร็จที่เราได้ทำในปีที่ผ่านมา แต่เราตั้งใจจะสื่อว่าความสำเร็จเหล่านั้นมาจากการที่เรากับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเรา ร่วมสร้างคุณค่าทั้งในด้านการเงิน สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในสังคมที่เราอยู่ร่วมกัน

สำหรับไทยออยล์ การพัฒนาอย่างยั่งยืนหมายถึงความสามารถในการเสริมสร้างและคงไว้ซึ่งคุณค่าของบริษัทในระยะยาวร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสร้างการเติบโตทั้งตามแนวนราบ (Horizontal Growth) คือ สร้างคุณค่าตามสายธุรกิจที่ดำเนินการอยู่ ได้แก่ การสานสร้างเครือข่ายของธุรกิจกลั่นน้ำมัน การลงทุนอย่างต่อเนื่องในธุรกิจการผลิตสารอะโรเมติกส์ น้ำมันหล่อลื่นพื้นฐาน และสารทำลายลาย และสร้างการเติบโตตามแนวดิ่ง (Vertical Growth) ซึ่งได้แก่ การแสวงหาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ในเอทานอล และสินค้าพิเศษเฉพาะ (Specialty Product) นั่นคือ การใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีทางพลังงานที่เรามีอยู่ ผสมผสานกับความคิดสร้างสรรค์ภายใต้กรอบกระแสสิ่งแวดล้อมโลก มาพัฒนาสินค้าของเราขึ้นใหม่

บริษัทที่เพิ่มมูลค่าให้พลังงาน หรือ “Energy Converter” มาจากความหมายที่ว่า “ไม่ว่าโลกต้องการพลังงานชนิดใด เราจะเป็นผู้เพิ่มมูลค่าและเพิ่มคุณภาพของพลังงานชนิดนั้น” นั่นคือ ความมุ่งมั่นของเรา การเป็น Energy Converter ในปัจจุบัน โรงกลั่นน้ำมันที่สร้างขึ้นใหม่ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก มีจุดเด่นในด้านกำลังการผลิตที่มุ่งเน้นผลิตให้ได้ปริมาณมากเท่านั้น ในขณะที่โรงกลั่นน้ำมันของเรามีจุดเด่นในหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านความยืดหยุ่นในการปรับตัวดูบิที่หลากหลาย และความน่าเชื่อถือในกระบวนการผลิต (Flexibility and Reliability) ตลอดจนความมีประสิทธิภาพในการใช้พลังงานและทรัพยากรธรรมชาติให้เกิดประโยชน์สูงสุด สิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้ธุรกิจของเราสามารถแข่งขันได้ในตลาดปัจจุบัน นอกเหนือจากสิ่งเหล่านี้ เรายังได้คำนึงถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินธุรกิจที่โปร่งใส และคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมของเราที่นับวันจะมีมากยิ่งขึ้น รวมถึงการคำนึงถึงความคาดหวังในการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องกับสังคม Low carbon ที่มีการผลักดันทั้งจากองค์กรภาครัฐ และเอกชนในระดับสากล โดยทั้งหมดนี้ อยู่ในแนวทางที่เราจะก้าวเป็น Energy Converting Company ในอนาคตอันใกล้

ด้วยความตั้งใจที่จะเป็น Energy Converting Company

ที่มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน เราจึงได้พัฒนาแผนการมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Roadmap) ในปี 2554 ที่ผ่านมา เพื่อนำเราสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ ที่มุ่งที่จะเป็นผู้นำในการดำเนินธุรกิจเชิงบูรณาการ ด้านการกลั่นน้ำมันและปิโตรเคมีที่ต่อเนื่องอย่างครบวงจรในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก และสร้างสรรค์คุณค่า (Value creation) ในระยะยาวให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเรา

ความสำเร็จเชิงธุรกิจในปี 2554 ที่ผ่านมา เราประสบความสำเร็จมากกว่าที่คาดการณ์เอาไว้ ดังจะเห็นได้จากรายได้ และผลกำไรสุทธิในปี 2554 ที่เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 40 และร้อยละ 66 ตามลำดับจากปีก่อนหน้า โดยปัจจัยหลักในความสำเร็จของเรา คือ ความสามารถในการตอบสนองต่อความท้าทายต่างๆ ได้อย่างทันท่วงที และมีประสิทธิภาพ ทั้งยังสามารถรักษาจุดเด่นของเรา ไม่ว่าจะเป็นความยืดหยุ่นในการใช้วัตถุดิบ ประสิทธิภาพในการใช้พลังงานและทรัพยากรธรรมชาติ รวมถึงการรักษาความน่าเชื่อถือในกระบวนการผลิตได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากความสำเร็จเชิงธุรกิจ ที่เราได้รับจากการทุ่มเทปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของเราแล้ว เราได้ทุ่มเทในการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งประสบความสำเร็จไม่ต่างจากการดำเนินงานด้านธุรกิจเช่นเดียวกัน ยกตัวอย่าง ทางด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม อาทิเช่น สถิติด้านความปลอดภัยของเราดีกว่ามาตรฐานในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน อีกทั้งไม่ปรากฏว่ามีอุบัติเหตุที่ทำให้พนักงานและผู้รับเหมาของเราเสียชีวิตในปีที่ผ่านมา ไม่มีเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งรวมถึงไม่มีการหกรั่วไหลของน้ำมันและสารเคมีจากการดำเนินงานของเรา และไม่พบว่ามีกรรายงาน หรือร้องเรียนการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมาย สำหรับทางด้านสังคม เราได้สร้างศูนย์สุขภาพและการเรียนรู้เครือข่ายไทยออยล์เพื่อชุมชน โดยใช้เงินมากกว่า 70 ล้านบาท ณ อำเภอศรีราชา เพื่อพัฒนาการศึกษาและเสริมสร้างสุขภาวะที่ดีแก่ประชาชนในบริเวณใกล้เคียง นอกจากนั้น เรายังได้จัดการประชุมรับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ สำหรับรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม จำนวน 1 โครงการในปีที่ผ่านมา ซึ่งเราคาดว่าจะจัดทำรายงานฉบับดังกล่าวแล้วเสร็จภายในปี 2555 นี้ นอกจากมีการรับฟังความคิดเห็นแล้ว เรายังอยู่ในระหว่าง ดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบทางสุขภาพผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่อำเภออูม ศรีราชาอีกด้วย และสำหรับในช่วงปลายปีที่ผ่านมา ประเทศประสบมหาอุทกภัย เราได้ทำการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากมหาอุทกภัยอย่างเต็มที่โดยให้การสนับสนุนในรูปแบบต่างๆ เช่น สนับสนุนน้ำมันดีเซลให้กับกองทัพเรือเพื่อภารกิจช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน บริจาคเรือให้กับผู้ประสบภัยผ่านกระทรวงพลังงาน และมอบถุงยังชีพ

ให้กับผู้ประสบภัย นอกจากนี้ เครือไทยออยล์ร่วมกับกลุ่ม ปตท. จัดตั้งและบริหารศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบภัยที่ค่ายอดีตจังหวัดสระบุรี โดยใช้งบประมาณรวมทั้งสิ้นในการช่วยเหลือในครั้งนี้น่ากว่า 35 ล้านบาท

สำหรับมุมมองในอนาคต ผมเชื่อมั่นในทิศทางของกลุ่มบริษัทในเครือไทยออยล์ที่จะก้าวไปสู่การเป็น Energy Converter และเพิ่มมูลค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสังคมในอนาคต อย่างไรก็ตาม เราตระหนักดีว่าเราต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อที่จะก้าวไปสู่การดำเนินธุรกิจในระดับภูมิภาค ทั้งด้วยการขยายธุรกิจของเราและการผนวกธุรกิจอื่นเข้ามา เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้ เรายังได้ให้ความสำคัญกับการดึงดูดและรักษาผู้ที่มีความสามารถไว้ในบริษัท เพื่อให้พนักงานของเรามีความพร้อมสำหรับเส้นทางในภายภาคหน้าที่ท้าทาย ในการดำเนินธุรกิจเรามุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการบริหารจัดการตามมาตรฐานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ หรือ Thailand Quality Award (TQA) ที่จะเป็กรอบการดำเนินงานสร้างความแข็งแกร่งให้กับการบริหารจัดการภายในบริษัท ขณะเดียวกันกับการบริหารจัดการนวัตกรรมจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะนำเราไปสู่ความสำเร็จในอนาคต

ในอีก 3 ปีข้างหน้าไป เราจะมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสร้างสังคมมวลภาวะต่ำ ดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อและโปร่งใส ตลอดจนแสวงหาโอกาสเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเราอย่างต่อเนื่อง

ท้ายที่สุดนี้ ผมขอขอบคุณ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทฯ ทุกกลุ่มที่ได้ให้การสนับสนุนเราด้วยดีเสมอมา พร้อมทั้งขอขอบคุณพนักงานเครือไทยออยล์ ที่ได้ทุ่มเทอย่างเต็มกำลัง เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับเราในปีที่ผ่านมา เราจะร่วมแรงร่วมใจดำเนินงานเพื่อพัฒนาความยั่งยืนเช่นนี้ต่อไป เพื่อให้เราก้าวไปสู่การเป็น Energy Converting Company ตามที่เราได้มุ่งหวังไว้



นายสุรงค์ บูลกุล
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน)



ปฐมนิเทศความยั่งยืน ของเครือไทยออยล์



พลังงานที่โดดเด่นในปี 2554



สิ่งที่เราทำ
ในปี 2554

- จัดทำแผนการไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน
- บุรณาการ แผนการไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน เข้ากับแผนธุรกิจของไทยออยล์

สิ่งที่เราจะทำ
ในปี 2555

- + จัดทำ และดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน
- + จัดทำ และดำเนินงานตามแผนการสื่อสารสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน



Energy Converter

เพื่อโลกแห่งความยั่งยืนในอนาคต

ในปี 2504 โรงกลั่นน้ำมันเอกชนขนาดเล็กของไทยโรงหนึ่ง ได้ถือกำเนิดขึ้นด้วยทุนจดทะเบียนเพียง 10 ล้านบาท เพื่อกลั่นน้ำมันให้เป็นพลังงาน สำหรับสังคมและเศรษฐกิจของประเทศในเวลานั้น นับจากวันนั้น โรงกลั่นน้ำมันเล็กๆ โรงนั้น ได้ผ่านความท้าทายต่างๆ เข้ามาอย่างมากมาย ไม่ว่าจะเป็น วิกฤตราคาน้ำมันโลก หรือการถดถอยของสถานะเศรษฐกิจ แต่โรงกลั่นน้ำมันเล็กๆ ที่ชื่อว่า “ไทยออยล์” นั้น ก็สามารถฟันฝ่าวิกฤต ผ่านบททดสอบ ยืนหยัดผ่านช่วงเวลาเหล่านั้นมาได้อย่างภาคภูมิใจ จนสามารถก้าวขึ้นมาเป็นหนึ่งในเครือบริษัทชั้นนำของประเทศไทยได้ในที่สุด

แม้ว่าไทยออยล์จะมีความภาคภูมิใจในอดีตที่ผ่านมา แต่บริษัทก็ไม่ได้หยุดกับความพึงพอใจในความสำเร็จในอดีต บริษัทต้องก้าวต่อไปให้ทันกับโลกธุรกิจในอนาคตที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ต้องพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ต่างๆ ไม่ว่าจะเกิดขึ้นจากความผันผวนทางเศรษฐกิจของโลก การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ความเสื่อมโทรมของสภาพสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ การเพิ่มขึ้นอย่างไม่หยุดยั้งของประชากรโลก และแนวโน้มการเกิดภัยพิบัติจากธรรมชาติที่มากขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ รวมไปถึงความคาดหวังของสังคมที่มีต่อภาคธุรกิจที่สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้มีข้อกำหนดและข้อกฎหมายกับภาคธุรกิจเนื่องมาจากเวทีการเมืองและการตลาด

เครือไทยออยล์มีทัศนคติว่าความท้าทายเหล่านี้เป็นโอกาสขององค์กรในอนาคต และได้กำหนดทิศทางที่ชัดเจนในการมุ่งสู่ความสำเร็จอีก 50 ปีข้างหน้า โดยเครือฯ จะไม่หยุดอยู่เพียงการเป็นผู้นำในระดับประเทศในการดำเนินงานที่เป็นเลิศ มีหน่วยการผลิตที่พร้อมใช้งาน และการจำหน่ายเพียงสินค้าโภคภัณฑ์ เป็นหลักในการดำเนินธุรกิจ สำหรับในอนาคตอีก 50 ปีข้างหน้า เครือฯ จะเป็นผู้นำในระดับภูมิภาค ที่มีความเป็นเลิศทางด้านนวัตกรรมและใช้การบริหารจัดการเป็นหลักในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนจะเพิ่มการจำหน่ายสินค้าพิเศษที่มีมูลค่าสูงกว่า เพื่อก้าวสู่การเป็น Energy Converting Company ตามที่ได้คาดหวังไว้ บนพื้นฐานความเชื่อว่าจะสามารถช่วยลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมให้กับโลกใบนี้ในอนาคต อีกทั้งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดการพัฒนาวงษ์ยั่งยืนให้กับสังคมมนุษย์และสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติ

ในก้าวแรกของการเป็น Energy Converting Company นั้น เครือไทยออยล์จะพัฒนาระบบงานที่เป็นเลิศ ดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องให้เป็นรากฐานที่แข็งแกร่งสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งในปี 2554 ที่ผ่านมานี้ เครือไทยออยล์ได้นำจุดเด่นตามกลยุทธ์ในการเติบโตของบริษัทมาปฏิบัติซึ่งได้แก่ ความยืดหยุ่นในการใช้วัตถุดิบที่หลากหลาย ประสิทธิภาพของการใช้พลังงานและทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และความมีเสถียรภาพของหน่วยผลิต และในเวลาเดียวกัน เครือไทยออยล์ได้จัดทำแผนงานพัฒนาวงษ์ยั่งยืน เพื่อสร้างสมดุลระหว่างการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของเครือไทยออยล์ควบคู่ไปด้วย



หลักการดำเนินธุรกิจของเครือไทยออยล์

จากพันธกิจของเครือไทยออยล์ในการเป็นหนึ่งใจองค์กรชั้นนำในด้านผลการดำเนินงาน และผลตอบแทนการลงทุน

การก้าวสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มุ่งสร้างสรรค์สิ่งใหม่ บนพื้นฐานแห่งความเชื่อมั่นระหว่างกัน เพื่อการเติบโตที่ยั่งยืน และมุ่งเน้นหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม บริษัทจึงกำหนดหลักการดำเนินธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วย องค์กรแห่งความเป็นเลิศ (High Performance Organization-HPO) การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance-CG) และความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility-CSR) เพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความยั่งยืน และสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าเพิ่มสำหรับอนาคตได้

ไทยออยล์ได้นำเอาหลักการทั้ง 3 ประการนี้มาปฏิบัติในรูปแบบและขั้นตอนต่างๆ ซึ่งหนึ่งในนั้น คือ การกำหนดค่านิยมองค์กร ที่เรียกว่า “POSITIVE” ประกอบมาจาก Professional คือการทำงานอย่างมืออาชีพ Ownership คือมีความรักความผูกพันและเป็นเจ้าขององค์กร Social responsibility คือความรับผิดชอบต่อสังคม Integrity คือความซื่อสัตย์ และยึดมั่นในความถูกต้องเป็นธรรม Teamwork and Collaboration คือความร่วมมือทำงานเป็นทีม Initiative คือความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ Vision Focus คือความมุ่งมั่นในวิสัยทัศน์ และ Excellence Striving คือความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ

การพัฒนಾಯั่งยืน ของเครือไทยออยล์



การพัฒนอยั่งยืน ในบริบทของเครือไทยออยล์ หมายถึง ความสามารถในการสร้างมูลค่าในระยะยาวให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน โดยการสร้างเสริมเครือข่ายการกลั่นน้ำมัน การลงทุนในธุรกิจอะโรเมติกส์ น้ำมันหล่อลื่นพื้นฐาน และสารทำละลาย รวมทั้งการขยายธุรกิจใหม่ในไบโอเอทานอล ทั้งหมดที่กล่าวถึงนี้จะสามารถเป็นจริงได้ก็ด้วยการสร้างนวัตกรรมและนำมุมมองด้านความยั่งยืนมาใช้ในการจัดการประเด็นด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมและสินค้าของบริษัท

ดังนั้น ไทยออยล์จึงได้กำหนดรูปแบบการพัฒนอยั่งยืน (Sustainable Development Model) เพื่อเป็นกรอบการดำเนินธุรกิจให้ได้รับการจัดลำดับและคงไว้ซึ่งการจัดลำดับในดัชนีสากลด้านความยั่งยืน โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการจัดการที่บูรณาการด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และการปลูกฝังหลักการพัฒนอยั่งยืนในวัฒนธรรมและค่านิยม POSITIVE

ในการนี้ ไทยออยล์ได้จัดทำแผนการมุ่งสู่การพัฒนอยั่งยืน (SD Roadmap) โดยพิจารณาประเด็นที่เป็นสาระสำคัญต่อการพัฒนอยั่งยืนของเครือฯ ที่ได้จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบการดำเนินงานปัจจุบันกับแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) และจัดลำดับความสำคัญในแต่ละประเด็น โดย SD Roadmap นี้ ประกอบด้วยแนวทางการดำเนินงานในมิติด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการกำกับดูแลบริษัท โดยจะนำไปพิจารณาในการระดมความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงที่เรียกว่า Strategic Thinking Session เพื่อนำมาจัดทำเป็นแผนธุรกิจในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาวของเครือฯ โดยบริษัทจะนำเสนอความก้าวหน้าของ SD Roadmap อย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมในรายงานการพัฒนอยั่งยืนฉบับต่อไป

การมีส่วนร่วมของพุ่มีส่วนได้ส่วนเสีย

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นกระบวนการสำคัญในการดำเนินธุรกิจ โดยเครือฯ ได้กำหนดประเภทหรือกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามความเกี่ยวข้องต่อกิจกรรม ผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้าทางธุรกิจ เจ้าหนี้ สถาบันการเงิน พนักงาน ชุมชนท้องถิ่น สังคมและองค์กรสาธารณชนที่เกี่ยวข้อง โดยมีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ ให้กับหน่วยงานต่างๆ ในการดูแลและจัดการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 9 กลุ่มข้างต้น ทั้งนี้ กระบวนการ การมีส่วนร่วมและประเด็นความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม รวมถึงผลการดำเนินการสามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กระบวนการการมีส่วนร่วม	ประเด็นความคาดหวัง	ผลหรือวิธีการจัดการ
ผู้ถือหุ้น ผู้ให้เงินลงทุน นักลงทุน	การประชุมประจำปี การแถลงผลการดำเนินงาน รายได้ไตรมาส การประชุม นักวิเคราะห์การเงิน การจัดแสดงนิทรรศการเพื่อ การลงทุน (Road show) การจัดทำรายงานประจำปี	ผลการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน การกำกับดูแลกิจการที่ดี การลงทุนในระยะยาว	ผลประกอบการด้านการเงินที่สำคัญที่ รายงานในรายงานฉบับนี้สามารถยืนยันถึง การดำเนินงานด้านการเงินที่เป็นเลิศ การประเมินคณะกรรมการบริษัทโดย สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย ประจำปี 2554 ความมุ่งมั่นไปสู่ Energy Converting Company และใช้ดัชนีความยั่งยืน ดาวโจนส์ (DJSI) ในการประเมินด้าน ความยั่งยืนเทียบกับบริษัทชั้นนำ ในอุตสาหกรรมน้ำมันและก๊าซธรรมชาติ
พนักงาน	คณะกรรมการลูกจ้าง วารสารประจำเดือน การสำรวจความพึงพอใจ และความผูกพันของ พนักงานที่มีต่อองค์กร ประจำปี	ความก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน สวัสดิการของพนักงาน	ระบบการจัดการสายวิชาชีพเชิงบูรณาการ เพื่อวิเคราะห์และจัดทำแผนการพัฒนา ความสามารถรายบุคคล จัดการประเมินผล การทำงานประจำปี และการให้คำแนะนำ ติดตามและจัดทำระบบจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาพนักงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน ที่ดีและการปฏิบัติต่อพนักงานตามหลัก สิทธิมนุษยชนสากล
หน่วยงาน กำกับดูแลกฎหมาย	การเข้าร่วมในกิจกรรม และโครงการของ หน่วยงานราชการ การจัดส่งรายงานให้กับ หน่วยงานราชการ	การปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ	การควบคุมและการตรวจสอบภายใน ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของหน่วยงาน ราชการ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ ร่วมกับการใช้ระบบ บริหารจัดการ (Integrated Management System) ในการปฏิบัติงานเพื่อกำกับดูแล การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนด ด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม
ชุมชน	การมีส่วนร่วมของชุมชน ตามแผนงานปกติ การประชุมผู้นำชุมชน ประจำเดือน	ผลกระทบทางด้าน สิ่งแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัย การอยู่ร่วมกันระหว่าง ชุมชนและโรงงาน และการมีคุณภาพชีวิตที่ดี	การประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ต่อประเด็นด้านสังคมและสุขภาพ ตามข้อบังคับของกฎหมายไทย การพัฒนาชุมชนและแผนงานการลงทุน ทางสังคมสำหรับชุมชนโดยรอบ และสังคมทั่วไป
ลูกค้า	การสื่อสารตามแผนงาน การพบปะลูกค้าในแต่ละเดือน การสำรวจความพึงพอใจ ประจำปี	คุณภาพและความตรงต่อ เวลาของผลิตภัณฑ์และ บริการ	การรับฟังความคิดเห็นและการบริหาร จัดการความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า กับบริษัทเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน อย่างต่อเนื่องและรักษาระดับ ความพึงพอใจของลูกค้า
ผู้ส่งมอบ (Suppliers) และผู้รับเหมา (Contractors)	การติดต่อสื่อสาร ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และโทรศัพท์	การสื่อสารที่ชัดเจน การปฏิบัติตามข้อตกลง	กระบวนการคัดเลือกคู่ค้าและผู้รับเหมา ให้เป็นกลไกสำหรับการส่งเสริม การดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของผู้ส่งมอบและผู้รับเหมา และการยกระดับผลการปฏิบัติงานที่ดี ให้กับผู้ส่งมอบและผู้รับเหมา

ทั้งนี้ บริษัทอยู่ในระหว่างการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มั่นใจว่าทุกหน่วยงานมีการกำหนด การจัดลำดับความสำคัญ และบริหารความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเป็นระบบ โดยบริษัทคาดว่าจะสามารถพัฒนาระบบการ การมีส่วนร่วมที่เป็นมาตรฐานและสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้ในอนาคตอันใกล้

กระบวนการบริหารจัดการ

บริษัทมุ่งมั่นในการประเมินและพัฒนาการบริหารงานตามเกณฑ์การดำเนินธุรกิจที่เป็นเลิศตลอดช่วงเวลา 3 ปีที่ผ่านมา ตามมาตรฐานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ที่สอดคล้องตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคอมบัลดริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award) ทั้งในด้านการนำองค์กร การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การมุ่งเน้นลูกค้า การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นบุคลากร การมุ่งเน้นการปฏิบัติการและผลลัพธ์ โดยบริษัทคาดหวังว่า ระบบการบริหารงานนี้ จะสามารถขับเคลื่อนให้การดำเนินงานของเครือไทยออยล์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องประสานซึ่งกันและกันในทุกๆ ด้าน อีกทั้งช่วยให้กระบวนการดำเนินงานที่สำคัญมีความสม่ำเสมอ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การวิเคราะห์ผล การพัฒนานวัตกรรม และการก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จะช่วยเสริมสร้างให้การดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ในด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนนั้น บริษัทใช้แนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000) เป็นกรอบในการบริหารจัดการความเสี่ยง และโอกาสในการพัฒนาอย่างยั่งยืนในเชิงรุก และใช้แนวปฏิบัติด้านการรายงานความยั่งยืนของ Global Reporting Initiative (GRI) เป็นแนวทางในการรายงานผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน

แผนงานสื่อสารการพัฒนาย่อยยั่งยืน

การสื่อสารด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของเครือไทยออยล์ จะเน้นการปลูกฝังหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืนเข้าไปในความคิด และจิตสำนึกของแต่ละบุคลากรตลอดทั้งเครือฯ โดยมีแผนที่จะสื่อสารเรื่องดังกล่าวให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกระดับ นับตั้งแต่กรรมการบริษัทไปจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้ส่งมอบ และลูกค้า เพื่อให้ทุกคนเห็นคุณค่าการพัฒนาอย่างยั่งยืนของเครือฯ ในท้ายที่สุด โดยมีเป้าหมายที่จะนำเรื่องการพัฒนาอย่างยั่งยืนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมองค์กร (POSITIVE) ผ่านการสื่อสารและเชิญชวนเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในการพัฒนาอย่างยั่งยืนเข้าไปในความมุ่งมั่นในการเป็นบริษัทชั้นนำ



ทำกับดูแล
กิจการและ
จรรยาบรรณ
ในการทำธุรกิจที่ดี



ตรวจสอบได้

ผลงานที่โดดเด่นในปี 2554

มากกว่า **90%**

ขอผู้บริหารและพนักงานที่ได้อ่าน
เข้ารับการอบรมด้านการกำกับ
ดูแลกิจการที่ดีผ่านสื่อการเรียนรู้
อิเล็กทรอนิกส์ (CG E-learning)

มากกว่า **90%**

สำหรับผลการประเมินระดับ
การกำกับดูแลกิจการของบริษัท
จดทะเบียน และอยู่ในระดับ “ดีเลิศ”
ซึ่งดำเนินการโดยสมาคมส่งเสริมสถาบัน
กรรมการบริษัทไทย (IOD)

100 คะแนนเต็ม

จากการตรวจสอบประเมินคุณภาพ
การจัดประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี
(AGM Checklist) ดำเนินการโดย
คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และ
ตลาดหลักทรัพย์ (SEC) และ
สมาคมส่งเสริมผู้ลงทุนไทย (TIA)

สิ่งที่เราทำ ในปี 2554

- จัดทำและพัฒนาสื่อการเรียนรู้ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG & E-learning) ครั้งที่ 2
- จัดโครงการและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนากิจการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้พนักงานของเครือไทยออยล์

สิ่งที่เราจะทำ ในปี 2555

- + ขยายขอบเขตสื่อการเรียนรู้ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG & E-learning) ให้ครอบคลุมพนักงานเครือไทยออยล์
- + ส่งเสริมเรื่องการดำเนินการตามหลักการและข้อตกลงของสหประชาชาติ (UN Global Compact) เข้าไปในการปฏิบัติงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

REACT คือ รากฐาน ในการดำเนินธุรกิจ

การดำเนินธุรกิจของไทยออยล์ ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่ การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ด้วย ความโปร่งใสเท่านั้น แต่ไทยออยล์ เน้นการออกแบบการ ผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และการจัดส่งผลิตภัณฑ์ได้ตรง ตามเวลา ซึ่งไม่ต่างกับแนวคิดด้านการกำกับดูแลกิจการ ที่ดี ที่เน้นคุณภาพการปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร ที่มีความ โปร่งใส ถูกต้อง และเป็นธรรม ด้วยเหตุนี้ ไทยออยล์ จึงเชื่อมั่นว่าด้วยการดำเนินธุรกิจภายใต้มาตรฐานของ บริษัท ที่สามารถให้ “ความไว้วางใจ” กับผู้ถือหุ้น สังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เช่นเดียวกับการผลิต ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพทำให้เกิด “ความเชื่อมั่นในสินค้า” จากผู้บริโภค

การกำกับดูแลกิจการ เป็นหนึ่งในพันธกิจหลักของไทยออยล์ ซึ่งพันธกิจดังกล่าวประกอบด้วย การดำเนินองค์กรที่เป็นเลิศ (High Performance Organization: HPO) การกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance: CG) และความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) ซึ่งหลักการกำกับดูแลกิจการที่สามารถสร้างความ มั่งคั่ง และความยั่งยืนให้การดำเนินธุรกิจของไทยออยล์ โดยมุ่งเน้นการสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มโดยรวม มีคุณธรรม ความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ในขณะที่จรรยาบรรณ คือสิ่งที่ บริษัทฯ คาดหวังให้บุคลากรทุกคนได้ยึดถือปฏิบัติ โดยมี

การกำหนดกรอบแนวคิด REACT ได้แก่ มีความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่ (Responsibility), ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment) มีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจดำเนินการ และผลการกระทำของตนเอง (Accountability) มีวิสัยทัศน์ ที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรในระยะยาว (Creation of Long Term Value) และความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Transparency)

ทั้งนี้ ไทยออยล์ได้นำเอาหลักการกำกับดูแลกิจการของ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมาใช้นับตั้งแต่ปี 2549 ควบคู่ไปกับการปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัทฯ (Articles of Association) ทำให้เกิดแนวปฏิบัติของการกำกับดูแล กิจการที่ดีทั่วทั้งองค์กร



การกำกับดูแลกิจการที่ดี

คณะกรรมการบริษัท

คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในบริษัท โดยกำหนดนโยบายให้แก่ฝ่ายบริหารเพื่อนำไปปฏิบัติ ให้อยู่ในกรอบการทำงานภายใต้ระบบควบคุมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้สามารถประเมินและบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่าง ๆ ได้ดี ปัจจัยสำคัญที่จะนำพาบริษัทไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จตามที่ตั้งไว้คือ ความเป็นผู้นำ ซึ่งสามารถวัดได้จากความสำเร็จของการบริหารจัดการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ถือหุ้นได้อย่างครบถ้วน ในการนี้เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมั่นใจถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานของคณะกรรมการบริษัทไทยออยล์จึงได้กำหนดให้มีคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง โดยกำหนดขอบเขตหน้าที่ของแต่ละคณะกรรมการเฉพาะเรื่องให้มีความชัดเจน ครอบคลุมการปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร รวมถึงจัดให้มีเลขานุการบริษัทเพื่อจัดหาข้อมูลที่เพียงพอสำหรับสนับสนุนการตัดสินใจของคณะกรรมการ จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการ กำหนดค่าตอบแทน สวัสดิการ และการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งกรรมการ เป็นต้น

ตามหลักของการตรวจสอบและถ่วงดุล (Check and Balance) ขอบเขตการทำงานของประธานกรรมการและประธานเจ้าหน้าที่บริหารจะถูกแยกออกจากกัน โดยมีการแต่งตั้งกรรมการเฉพาะเรื่อง ขึ้นมารับผิดชอบในแต่ละส่วนงาน ซึ่งได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ และ คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง ในการนี้ ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี บริษัทได้กำหนดให้มีจำนวนสัดส่วนของกรรมการที่เป็นอิสระเพียงพอที่จะสามารถตรวจสอบถ่วงดุลการทำงานของคณะกรรมการบริษัท และการดำเนินงานของฝ่ายจัดการซึ่งต้องประกอบด้วยกรรมการอิสระอย่างน้อย 1 ใน 3 ของกรรมการทั้งคณะและมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน ยกตัวอย่างเช่น การกำหนดให้กรรมการตรวจสอบมีจำนวนกรรมการอิสระไม่น้อยกว่า 3 คน และให้คณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน และคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการต้องประกอบไปด้วยกรรมการอิสระเป็นส่วนใหญ่ คำนิยามของกรรมการอิสระได้อธิบายไว้ในคู่มือหลักการกำกับดูแลกิจการ (CG Manual)

ความหลากหลายของคณะกรรมการ

ความหลากหลายของคณะกรรมการมีบทบาทที่สำคัญต่อการระบุและทำความเข้าใจประเด็นความเสี่ยงต่าง ๆ จากหลากหลายมุมมอง และทัศนคติที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการได้กำหนดให้คณะกรรมการบริษัทจะต้องประกอบด้วยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถจากหลากหลายสาขา เช่น อุตสาหกรรม ธุรกิจ การเงิน การบริหารจัดการ การค้าระหว่างประเทศ ยุทธศาสตร์องค์กร การเตรียมและตอบสนองภาวะวิกฤต กฎหมาย และการกำกับดูแลกิจการ โดยคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาค่าตอบแทน จะเป็นผู้รับผิดชอบในการสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดไว้ ซึ่งกรรมการผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานของบริษัท จะต้องมีความเข้าใจในเรื่องความท้าทายต่าง ๆ ทั้งทางด้านสังคมและด้านสิ่งแวดล้อม ในการดำเนินงานโรงกลั่นน้ำมันและปิโตรเคมี ปัจจุบัน คณะกรรมการบริษัทมีจำนวน 13 ท่าน ประกอบด้วยกรรมการที่เป็นผู้บริหารของบริษัท จำนวน 1 ท่าน และกรรมการที่ไม่ได้เป็นผู้บริหารของบริษัท จำนวน 12 ท่าน โดยในจำนวนนี้ประกอบด้วยกรรมการอิสระจำนวน 9 ท่าน

ในปี 2554 บริษัทได้จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการบริษัทจำนวน 9 ครั้ง และประชุมกรรมการอิสระจำนวน 2 ครั้ง เพื่อเป็นการส่งเสริมให้กรรมการได้มีโอกาสประชุมปรึกษาหารือระหว่างกันเองอย่างเป็นอิสระในเรื่องต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการกำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ โดยบริษัทฯ ได้รับการประเมินระดับการกำกับดูแลกิจการ ในระดับ “ดีเลิศ” จากสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ร่วมกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) และคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (SEC)

คำตอบแทนขงกรรมการ

การกำหนดคำตอบแทนของกรรมการจะพิจารณาเชื่อมโยงกับความรับผิดชอบและผลการปฏิบัติงานของกรรมการ รวมทั้งผลการดำเนินงานของบริษัทและผลประโยชน์ที่สร้างให้กับผู้ถือหุ้น ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการนั้น ได้แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ การประเมินตนเอง การประเมินทั้งคณะ และการประเมินรายบุคคล โดยพิจารณาตามนโยบายกรรมการ (Board Policy) โครงสร้างของกรรมการ (Board Composition) การจัดเตรียมและดำเนินการประชุม (Board Meeting) และแนวปฏิบัติของคณะกรรมการ (Board Practice) การประเมินผลการปฏิบัติงานของกรรมการประจำปี 2554 อยู่ในระดับ “ดีเยี่ยม” โดยมีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95 ซึ่งคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาคำตอบแทนมีหน้าที่กำหนดคำตอบแทนของคณะกรรมการ ซึ่งต้องนำเสนอต่อที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นเพื่ออนุมัติ

สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) จะดำเนินการโดยคณะกรรมการสรรหาและพิจารณาคำตอบแทน โดยประเมินผลจากดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงาน (Corporate KPI) การประเมินด้านความเป็นผู้นำ (Leadership Competency) และการประเมินด้านการบริหารงบประมาณและโครงสร้างต่างๆ (Budget and Project Management) พร้อมกันนี้ การประเมินยังได้นำ Balance Scorecard (BSC) มาใช้ โดยมีตัวชี้วัดที่ครอบคลุมทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ ผลการประเมินที่ได้นั้นจะต้องนำเสนอเพื่อขอรับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริษัท

การประเมินผลคณะกรรมการ โดยหน่วยงานภายนอก

ไทยออยล์ได้เข้าร่วมในโครงการประกาศเกียรติคุณคณะกรรมการ ซึ่งจัดขึ้นทุกๆ 2 ปี โดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย (IOD) ซึ่งการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการในขอบเขตต่างๆ ได้แก่ นโยบายของคณะกรรมการ การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ โครงสร้างของคณะกรรมการ แนวปฏิบัติของคณะกรรมการ การจัดเตรียมและดำเนินการประชุม และองค์ประกอบและคุณสมบัติของกรรมการ โดยมีรูปแบบการประเมิน จากการสัมภาษณ์กรรมการ การตอบแบบสอบถาม และการศึกษาจากเอกสารประกอบเพิ่มเติม ซึ่งไทยออยล์พิจารณาแล้วว่า การประเมินนี้เป็นโอกาสอันดีที่จะได้รับทราบข้อมูลผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการจากบุคคลภายนอก และเป็นที่น่ายินดีที่ไทยออยล์ได้รับรางวัลคณะกรรมการแห่งปี 2551/52 และ ในปี 2553/2554 ได้รับรางวัลเกียรติคุณพิเศษสำหรับคณะกรรมการบริษัทที่มีผลงานดีต่อเนื่อง, รางวัลคณะกรรมการแห่งปีดีเด่น และคณะกรรมการตรวจสอบแห่งปีดีเด่น จาก IOD รวมทั้งได้รับรางวัลรายงานบรรษัทภิบาลดีเด่นในปี 2553 จากตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งทั้งหมดแสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานที่ดีสม่ำเสมอในการปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการ



รางวัลคณะกรรมการแห่งปี 2551/2552



รางวัลคณะกรรมการแห่งปี 2553/2554



รายงานบรรษัทภิบาลดีเด่นปี 2553

การกำกับดูแลการจัดการ ความเสี่ยงของไทยออยล์

คณะกรรมาธิการบริษัท



คณะกรรมาธิการบริหาร
ความเสี่ยงภายใต้
คณะกรรมาธิการบริษัท



คณะกรรมาธิการ
ขับเคลื่อนงานบริหาร
ความเสี่ยง



คณะกรรมาธิการ บริหารความ เสี่ยงของ บริษัทในเครือ	คณะกรรมาธิการ ขับเคลื่อน งานบริหาร ความเสี่ยง	คณะกรรมาธิการ บริหารความ เสี่ยงด้าน กลยุทธ์	คณะกรรมาธิการ บริหารความ เสี่ยงด้าน การเงิน
คณะกรรมาธิการ บริหารความ เสี่ยงด้าน บริหารองค์กร	คณะกรรมาธิการ บริหารความ เสี่ยงด้าน การตลาด	คณะกรรมาธิการ บริหารความ เสี่ยงด้าน การกลั่น	กรรมการ อำนวยการ ของบริษั ในเครือ

ผู้ประสานงาน
ความเสี่ยงของ
แต่ละหน่วยงาน

แผนกบริหาร
ความเสี่ยง

การขับเคลื่อนองค์กร สู่การพัฒนายั่งยืน

คณะกรรมการกำกับดูแลกิจการ มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทในเครือไทยออยล์ โดยสนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการบริษัท ในการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติในด้านต่างๆ ของบริษัท เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจ โดยมีการนำไปปฏิบัติอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ คณะทำงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SD Taskforce) ได้ถูกแต่งตั้งขึ้นมา โดยมีผู้จัดการฝ่ายวางแผนกลยุทธ์ทำหน้าที่ประธานคณะทำงาน ที่ประกอบด้วยผู้จัดการและผู้แทนจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

การบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงเป็นหนึ่งในกลไกในการขับเคลื่อนของไทยออยล์ภายใต้ระบบการกำกับดูแลกิจการ ซึ่งมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เป็นหนึ่งในคณะกรรมการเฉพาะเรื่องของบริษัทที่มีหน้าที่ดูแลการบริหารความเสี่ยงครอบคลุมทุกบริษัทในเครือไทยออยล์ทั้งหมด ทั้งนี้บริษัทยังจัดให้มีคณะกรรมการขับเคลื่อนงานบริหารความเสี่ยง ซึ่งประกอบด้วยคณะผู้บริหารระดับสูงของเครือไทยออยล์ ทำหน้าที่สนับสนุนกระบวนการบริหารความเสี่ยงของเครือไทยออยล์อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมตามสภาพการเปลี่ยนแปลงของการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้คณะกรรมการขับเคลื่อนงานบริหารความเสี่ยง ยังมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้ข้อเสนอแนะ ติดตาม และให้การรับรองความเสี่ยงและมาตรการการควบคุม รวมทั้งการรายงานผลดำเนินงานให้กับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้รับทราบ

แต่ละหน่วยงานมีหน้าที่ประเมินความเสี่ยงของหน่วยงานตนเอง หากพบว่า ความเสี่ยงนั้นเกินกว่าขีดความสามารถของหน่วยงานที่จะบริหารจัดการได้ จะส่งความเสี่ยงนั้นต่อไปยังคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณาให้เป็นความเสี่ยงระดับองค์กร โดยมีการนำระบบจัดการข้อมูลเข้ามาใช้ในระบบการบริหารความเสี่ยงในทุกๆ หน่วยงาน นอกจากนี้ ไทยออยล์ได้จัดทำคู่มือบริหารความเสี่ยงเพื่อสร้างความเข้าใจต่อกระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง ซึ่งมีรายละเอียดวิธีการและวิธีปฏิบัติสำหรับการจัดการความเสี่ยงแบบหลายมิติ (multi-dimension) ในปี 2553 บริษัท Ernst & Young Corporate Services จำกัด เป็นหน่วยงานอิสระ ได้จัดประเมินคุณภาพการบริหารจัดการความเสี่ยงของไทยออยล์ โดยผลของการประเมินไทยออยล์ได้คะแนนคิดเป็นร้อยละ 88

ความเสี่ยงทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นประเด็นสำคัญที่ไทยออยล์ได้นำเข้ามารวมไว้ในการบริหารความเสี่ยง ซึ่งแต่ละหน่วยงานสามารถเสนอประเด็นต่าง ๆ ด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมให้กับคณะกรรมการขับเคลื่อนงานบริหาร ความเสี่ยง ยกตัวอย่างเช่น ความไม่แน่นอนของกฎหมาย ระเบียบวิธีปฏิบัติของหน่วยงานราชการต่าง ๆ จะต้องกำหนด เป็นประเด็นพิจารณา เพื่อรวมไว้ในแผนภาพความเสี่ยงของไทยออยล์

บททดสอบจากมหาอุทกภัยน้ำท่วม

ในปลายปี 2554 ประเทศไทยได้เกิดวิกฤติมหาอุทกภัย น้ำท่วมครั้งใหญ่ สร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน เป็นระยะเวลาอันยาวนานกว่า 3 เดือน บริษัทและโรงงาน หลายแห่งต้องประสบความลำบากในการดำเนินการ ธุรกิจหลายประเภทต้องหยุดดำเนินการหรือเลิก กิจการไป ไทยออยล์ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมใน ครั้งนี้เช่นเดียวกัน แม้ว่าหน่วยการผลิตหลักจะไม่ได้ อยู่ในพื้นที่ที่เกิดน้ำท่วม แต่ก็ได้รับผลกระทบทางอ้อม ซึ่งเกิดขึ้นกับเส้นทางการคมนาคมขนส่งกับคลัง ปิโตรเลียมที่ตั้งอยู่ในพื้นที่น้ำท่วมแต่อย่างไรก็ตาม การแก้ไขปัญหาที่ผ่านมาสร้างความภูมิใจในความ ท่วมเทินในการแก้ไขปัญหา ที่ทำให้ดำเนินธุรกิจอย่าง ต่อเนื่องไปได้ตามปกติ แม้ว่าสำนักงานใหญ่ที่กรุงเทพฯ จะอยู่ในพื้นที่ประสบปัญหาน้ำท่วมก็ตาม



จากประสบการณ์ครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าโชคชะตาไม่ใช่ ปัจจัยสำคัญ หากแต่เป็นการเตรียมความพร้อมและ ตอบสนองที่ดีที่นำพาสู่ความสำเร็จ ไทยออยล์ ติดตามสถานการณ์นับตั้งแต่การเกิดน้ำท่วมแรกเริ่ม ในภาคเหนือ และติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด และต่อเนื่อง เมื่อน้ำท่วมได้ลุกลามเข้ามาสู่ภาคกลาง ในช่วงเดือนสิงหาคม ซึ่งในเวลานั้น ไทยออยล์ได้ วิเคราะห์และจัดเตรียมมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้ระบบ การขนส่งและการกระจายน้ำมันเชื้อเพลิงสามารถ ดำเนินไปได้ด้วยดี โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่คลังน้ำมัน ต่าง ๆ ต้องปิดตัวลง ไทยออยล์ยังคงดำเนินการจ่าย น้ำมันเชื้อเพลิงให้กับลูกค้า ณ สถานีจ่ายน้ำมันทาง รถยนต์ของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นอีกประมาณวันละ 2-3 ล้านลิตร เพื่อให้ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ของไทยออยล์

อย่างต่อเนื่องในสภาวะที่มีความต้องการสูงสุด นอกจากนี้ ไทยออยล์ได้จัดตั้งสำนักงานเฉพาะกิจขึ้น ที่อำเภอศรีราชา เมื่อสำนักงานใหญ่ที่กรุงเทพฯ ได้ถูก น้ำเข้าท่วมพื้นที่โดยรอบ บริษัทฯ อนุญาตให้พนักงาน ทำงานที่บ้านได้ จากวิกฤติในครั้งนี้ ไทยออยล์พิจารณา เห็นว่า วิกฤติเป็นการทดสอบบริษัทในการจัดเตรียม ความพร้อมในการรับมือและการวางแผนตอบสนอง ที่ทำให้ไทยออยล์สามารถดำเนินธุรกิจต่อเนื่องไปได้ โดยไม่มีการหยุดชะงักแต่ประการใด อย่างไรก็ตาม เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นโอกาสอันดีที่จะได้นำ ประสบการณ์มาทบทวนแผนงานในการจัดการภาวะ วิกฤติเพื่อเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ที่มีความไม่แน่นอนอยู่ตลอดเวลา

การประกอบธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณ

เครือไทยออยล์มุ่งเน้นให้บุคลากรทุกคนยึดถือจริยธรรมเป็นหลักในการดำเนินธุรกิจในทุก ๆ ด้าน เพื่อก้าวไปสู่การเป็นบริษัทพลเมืองที่ดีขององค์กรและสังคม ด้วยเหตุนี้ ไทยออยล์ได้จัดทำจรรยาบรรณเครือไทยออยล์ (Code of Conduct Manual) ที่สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการ และแจกจ่ายให้บุคลากรรวมทั้ง กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนที่จะต้องยึดถือปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด

เครือไทยออยล์ได้นำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยปี 2549 มาศึกษาแนวปฏิบัติต่าง ๆ และได้จัดทำคู่มือหลักการกำกับดูแลกิจการ และคู่มือจรรยาบรรณตามแนวปฏิบัติดังกล่าว ซึ่งคู่มือจรรยาบรรณประกอบด้วย จรรยาบรรณของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน จรรยาบรรณต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจรรยาบรรณในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชน วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี ความเป็นกลางทางการเมือง ความขัดแย้งของผลประโยชน์ รายการที่เกี่ยวข้องกัน การรักษาความลับและการใช้ข้อมูลภายใน การให้หรือการรับของขวัญ การสื่อสารทางการตลาด ทรัพย์สินทางปัญญา และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งนโยบายสำคัญอื่น ๆ ในการนี้ หากมีการฝ่าฝืนจรรยาบรรณ กฎเกณฑ์ หรือนโยบายว่าด้วยการป้องกันการคอร์รัปชันและการรับสินบน บริษัทฯ จะตรวจสอบ และ/หรือลงโทษภายใต้กรอบของกฎหมาย ตามที่ระบุไว้คู่มือหลักการกำกับดูแลกิจการของบริษัท

การต่อต้านการคอร์รัปชัน

ในปี 2553 ประเทศไทยได้มีการรณรงค์ต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยมีการสำรวจความคิดเห็นของผู้นำภาคเอกชน เพื่อมุ่งเน้นการสร้างแนวร่วมต่อต้านการคอร์รัปชัน (Anti-Corruption Collective Action) ที่ดำเนินการโดยสมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทยร่วมกับหอการค้าไทย สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทยหอการค้าไทย หอการค้าต่างชาติดและสมาคมธนาคารไทย แนวร่วมนี้จะแสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน องค์กรต่าง ๆ และทุกภาคส่วนของสังคมไทย เนื่องด้วยการคอร์รัปชันในทุกรูปแบบเป็นปัญหาต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจที่มีต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในการนี้ ไทยออยล์ได้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของ “แนวร่วมต่อต้านการคอร์รัปชันภาคเอกชน” โดยไทยออยล์เห็นว่าการคอร์รัปชันและการติดสินบนเป็นความเสี่ยงของธุรกิจ ด้วยเหตุนี้ ไทยออยล์ได้กำหนดแนวปฏิบัติว่าด้วยการต่อต้านคอร์รัปชันและสินบน ไว้ในคู่มือการกำกับดูแลกิจการ และคู่มือจรรยาบรรณ ซึ่งแนวปฏิบัติเหล่านี้ได้แยกออกเป็นหัวข้อที่สำคัญ อาทิ ไม่นำเงินทุนหรือทรัพยากรของบริษัทฯ มาสนับสนุนทางการเมือง จรรยาบรรณว่าด้วยการขัดแย้งของผลประโยชน์ รายการที่เกี่ยวข้องกัน การให้และการรับของขวัญ เป็นต้น

ในการต่อต้านการคอร์รัปชัน ไทยออยล์ได้ดำเนินการอย่างเข้มงวดตามข้อกำหนดของกฎหมายในด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย แรงงาน ภาษี และบัญชี รวมทั้งการปฏิบัติตามข้อกำหนดของหน่วยงานราชการ ซึ่งพนักงานทุกระดับจะต้องศึกษาและทำความเข้าใจกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ และไม่กระทำสิ่งใดที่เป็นการฝ่าฝืน ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้ปลูกฝังให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ของบริษัทฯ อย่างเคร่งครัด



ในการสื่อสารหลักการกำกับดูแลกิจการ และจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจขององค์กรนั้น ไทยออยล์ได้แจกคู่มือหลักการกำกับดูแลกิจการให้พนักงานทุกคนของบริษัท และได้แจกจ่ายคู่มือจรรยาบรรณให้กับพนักงานในเครือไทยออยล์ ซึ่งพนักงานทุกคนต้องลงนามรับทราบและยึดปฏิบัติ และส่งกลับสำนักกรรมการอำนวยการเพื่อเก็บบันทึกด้วย

นอกจากนี้ ไทยออยล์ได้พัฒนาสื่อการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ (CG E-learning) เพื่อให้พนักงานศึกษาและทำความเข้าใจในเนื้อหาสำคัญต่างๆ ของจรรยาบรรณ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการ โดยสื่อการเรียนรู้ ประกอบด้วยจรรยาบรรณที่สำคัญ กรณีศึกษา และแบบทดสอบ ซึ่งบริษัทได้สื่อสารให้พนักงานทุกคนได้เข้ามาเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ปัจจุบัน มีพนักงานจำนวนมากกว่าร้อยละ 90 ที่เข้ามารับการฝึกอบรมนี้ และในปี 2555 ไทยออยล์มีแผนขยายสื่อการเรียนรู้นี้ออกสู่บริษัทในเครือทั้งหมด เพื่อให้พนักงานทุกคนยึดปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ และมาตรฐานเดียวกัน

ปี 2554 ไทยออยล์ได้จัดทำมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้รับเหมาและผู้ส่งมอบในห่วงโซ่อุปทานซึ่งครอบคลุมทั้งคู่ค้าและผู้รับเหมาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท ทั้งนี้ บริษัทได้มีการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการให้กับผู้รับเหมาและคู่ค้าในโครงการ CSR in Supply Chain และได้มอบประกาศนียบัตรให้กับคู่ค้าและผู้รับเหมาจำนวน 10 ราย ที่เข้าร่วมโครงการฯ ที่มีการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นต้นแบบสำหรับบริษัทอื่นๆ

สำหรับด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัย ไทยออยล์มุ่งเน้นในการดำเนินงานทุกด้าน เริ่มจากการกำหนดนโยบายด้านคุณภาพ อาชีวอนามัย ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม และความรับผิดชอบต่อสังคมให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย มาตรฐาน และข้อกำหนดต่างๆ ซึ่งเกี่ยวข้อง โดยรวมเข้าไว้ในระบบการบริหารแบบบูรณาการที่ครอบคลุมระบบมาตรฐานสากลต่างๆ ได้แก่ ISO 9001 / ISO 14001 / TIS 18001 / BS OHSAS 18001 รวมทั้งระบบการจัดการห้องปฏิบัติการ ISO/IEC 17025 ไว้ในระบบการจัดการของไทยออยล์ ในปีนี้ ผลการตรวจประเมินระบบต่างๆ ซึ่งดำเนินการโดยสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ และสำนักงานรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ไม่ว่าจะเป็นระบบการจัดการเชิงบูรณาการและระบบมาตรฐานห้องปฏิบัติการ พบว่าไม่มีข้อบกพร่องใดๆ บริษัทมีการดำเนินงานที่สอดคล้องตามข้อกำหนดครบถ้วน



การตรวจสอบและรับเรื่องราวเรียน

การตรวจสอบภายในและกลไกการรับเรื่องร้องเรียนถือเป็นการทวนสอบกระบวนการควบคุมภายในของบริษัท ไทยออยล์มีหน่วยงานตรวจสอบภายในที่ดำเนินการตรวจสอบตามระดับความเสี่ยงของแต่ละธุรกิจ โดยขอบเขตของการตรวจสอบจะรวมถึงการควบคุมภายใน การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและการรายงานด้านการเงิน แผนการตรวจสอบภายในจะต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบก่อน ซึ่งผลการตรวจสอบจะถูกรายงานให้กับคณะกรรมการฯ ในทุกไตรมาส ผลการตรวจสอบที่เห็นชอบแล้วจะถูกแจ้งกลับไปยังผู้ให้ข้อมูลเพื่อการติดตามผล และเพื่อหาวิธีการแก้ไขประเด็นที่พบด้วย นอกจากนี้แล้ว ไทยออยล์ได้จัดทำให้มีการสัมมนาระหว่างคู่ค้าและผู้รับเหมาในโครงการ CSR in Supply Chain เพื่อตรวจสอบและให้คำแนะนำในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับคู่ค้าและผู้รับเหมาของ ไทยออยล์ โดยสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ

ไทยออยล์ได้จัดทำกลไกการรับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งวิธีการตรวจสอบและการรักษาความลับสำหรับผู้ให้ข้อมูล เพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติที่เป็นธรรมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ที่เกี่ยวข้องภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการ บริษัทได้จัดทำช่องทางสำหรับการร้องเรียน รับคำแนะนำ และข้อเสนอแนะต่างๆ ที่มีผลกระทบหรือความเสี่ยงของผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียซึ่งเกิดจากการดำเนินธุรกิจหรือการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง หรือการฝ่าฝืนต่อจรรยาบรรณ การดำเนินงานของบริษัท รวมทั้งการกระทำที่อาจเป็นการคอร์รัปชัน และการกระทำที่ไม่เป็นธรรม ในขณะเดียวกันได้กำหนดให้มีการรักษาความลับ และจัดให้มีช่องทางการสื่อสารเผยแพร่ในรายงานประจำปีของบริษัทฯ คู่มือหลักการกำกับดูแลกิจการ คู่มือจรรยาบรรณ และทางเว็บไซต์ของบริษัทฯ (www.thaioilgroup.com) ในปี 2554 ไม่พบว่ามีรายงานการฝ่าฝืนหรือการปฏิบัติผิดกฎระเบียบจรรยาบรรณเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านรายงานการกระทำผิดระเบียบที่มีต่อข้อบังคับปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม การต่อต้านพฤติกรรมการแข่งขัน การปฏิบัติแบบผูกขาด ผลกระทบด้านความปลอดภัยและสุขภาพจากผลิตภัณฑ์และบริการ การเปิดเผยข้อมูล การสื่อสารการตลาด และการจัดหาและใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ

จากพันธกิจของ ไทยออยล์ในการก้าวไปสู่การเป็นผู้นำทางธุรกิจการกลั่นน้ำมันและปิโตรเคมีในระดับภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก บริษัทมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย รวมถึงองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจ ไทยออยล์จึงวางแผนเพื่อขอรับการรับรองจากหน่วยงานข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (United Nations Global Compact) ในปี 2555 และมีแผนพัฒนาคู่มือการกำกับดูแลกิจการในปี 2556 เพื่อปรับปรุงให้การกำกับดูแลกิจการมีความทันสมัยและสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาธุรกิจขององค์กรในระดับสากล

ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ

ข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติเป็นนโยบายเชิงกลยุทธ์สำหรับองค์กรที่เข้าร่วมให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องไปกับหลักปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยมีขอบเขตได้แก่ สิทธิมนุษยชน มาตรฐานแรงงาน สิ่งแวดล้อม และการต่อต้านคอร์รัปชัน นับตั้งแต่การประกาศอย่างเป็นทางการเมื่อปี 2543 โครงการนี้มีความก้าวหน้าไปอย่างมาก โดยมีหน่วยงานเข้าร่วมมากกว่า 8,000 หน่วยงาน รวมถึงองค์กรต่างๆ มากกว่า 6,000 องค์กรจาก 135 ประเทศทั่วโลก ในการนี้เพื่อเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ ไทยออยล์ได้จัดทำรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินตามหลักสากล 10 ประการ (Communication on Progress) โดยไทยออยล์คาดหวังว่ารายงานความยั่งยืนของ ไทยออยล์ประจำปี 2555 จะเป็นรายงานความก้าวหน้าฉบับแรกที่จะสื่อสารพันธสัญญาของ ไทยออยล์และความก้าวหน้าในการดำเนินงานตามหลัก 10 ประการตามข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ

ผลงานที่โดดเด่นในปี 2554

24 ล้านลิตร

จากการปรับปรุงประสิทธิภาพ
การใช้พลังงาน และการป้องกัน
การสูญเสียไครคาร์บอน
ลดปริมาณการใช้เชื้อเพลิง

60,000 ตัน

จากการลดปริมาณการระบาย
ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ โดยการ
ลดปริมาณการใช้เชื้อเพลิงและ
ลดการสูญเสียไครคาร์บอน

13.16 ล้านชั่วโมงทำงาน

สถิติชั่วโมงการทำงานของ
พนักงานและผู้รับเหมาที่ไม่มี
“การบาดเจ็บที่สูญเสียเวลาทำงาน”
(Lost-time injury)



สิ่งที่เราทำ ในปี 2554

- จัดทำแผนแม่บทการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม 5 ปี
- จัดทำแผนการดำเนินงาน 5 ปี ด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และการป้องกันเพลิงไหม้
- ดำเนินการวิเคราะห์คุณภาพดินและน้ำใต้ดินในพื้นที่
- กำหนดกรอบการจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจก
- บูรณาการการจัดการด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย การป้องกันเพลิงไหม้และการตอบสนองเหตุฉุกเฉิน เข้าเป็นกระบวนการเดียวกัน สำหรับพื้นที่ปฏิบัติงานในศรีราชา
- สุ่มตัวอย่างการประเมินผลภายในเพื่อตรวจสอบระดับความเป็นผู้นำด้านความปลอดภัย

สิ่งที่เราจะทำ ในปี 2555

- + ดำเนินงานตามแผนแม่บทการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม 5 ปี
- + ดำเนินงานตามแผนการดำเนินงาน 5 ปี ด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และการป้องกันเพลิงไหม้
 - + ดำเนินงานต่อเนื่องระยะที่ 2 ในโครงการวิเคราะห์คุณภาพดินและน้ำใต้ดิน
 - + ปรับปรุงระบบบำบัดน้ำเสีย เพื่อเพิ่มปริมาณน้ำที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่
- + ศึกษาความเป็นไปได้สำหรับการลดการปล่อยคาร์บอน
- + พัฒนาแผนการบริหารธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ที่สามารถยกระดับการบริหารงานให้ครอบคลุมถึงเหตุฉุกเฉินที่ จำเริญ ศรีราชา
 - + จัดทำการประเมินผลภายในเพื่อตรวจสอบระดับความเป็นผู้นำด้านความปลอดภัยให้ครอบคลุมกลุ่มต่างๆ มากขึ้น

การบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อความเป็นเลิศ

เครือไทยออยล์มุ่งมั่นที่จะเป็นองค์กรชั้นนำในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม โดยพัฒนาการจัดการสิ่งแวดล้อมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

โดยธรรมชาติของอุตสาหกรรมการกลั่นน้ำมันและปิโตรเคมี เครือไทยออยล์ตระหนักดีว่า การจัดการสิ่งแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น จึงถือปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนด และมีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่เหนือกว่ากฎหมายกำหนดเสมอมา นอกจากนี้ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืน เตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย และข้อบังคับที่เข้มงวดขึ้นในอนาคต จึงได้จัดทำแผนแม่บทการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม และรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของคุณภาพดินและน้ำใต้ดินในพื้นที่ ในปี 2554

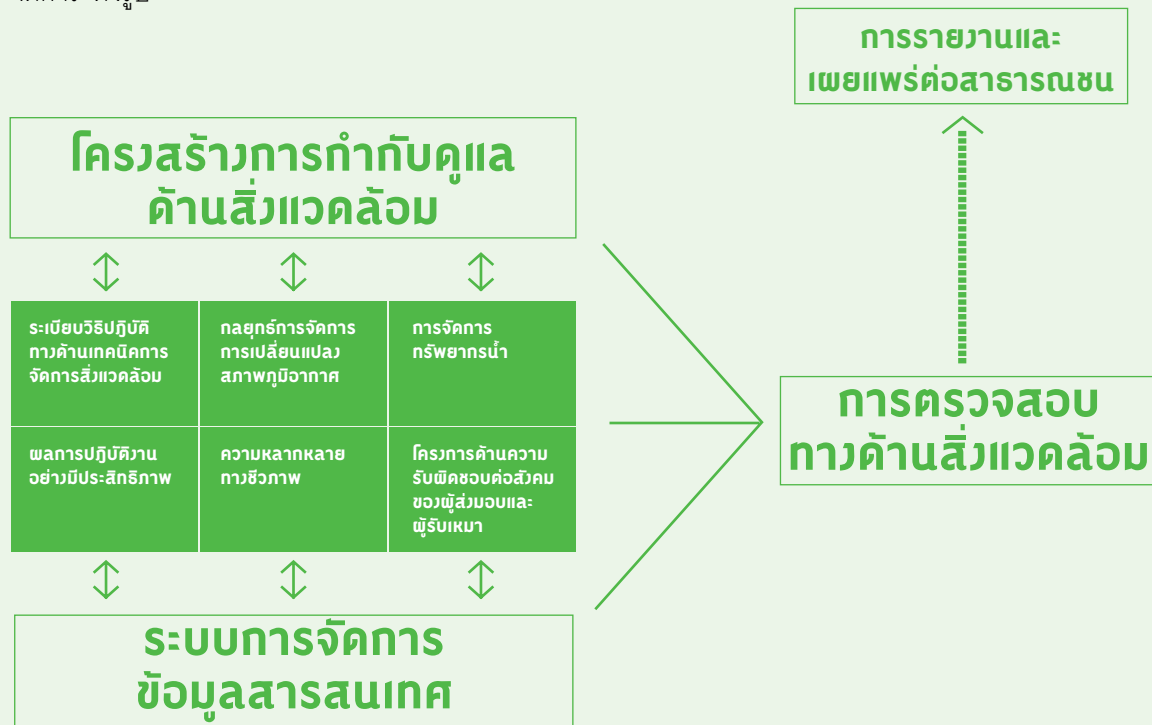
เครือไทยออยล์นำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม หรือ ISO 14001 มาใช้เป็นกรอบในการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมระดับพื้นที่ โดยได้รับการรับรอง ISO 14001 จากหน่วยงานภายนอก ขอบข่ายครอบคลุมทุกหน่วยปฏิบัติการในพื้นที่ โดยภายในกรอบฯ มีการกำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพ และความปลอดภัย กำหนดการบริหารจัดการให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนด ซึ่งรวมไปถึงการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการบริหารจัดการอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแผนแม่บทการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของกลุ่มบริษัทในเครือไทยออยล์ การนำ ISO 14001 และแผนแม่บทฯ มาดำเนินการนี้เพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นมลภาวะทางอากาศ น้ำทิ้งที่ระบายออกจากพื้นที่ และการหกรั่วไหลของน้ำมัน และสารเคมีสู่สิ่งแวดล้อมและกระทบชุมชน ในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมทั้งพื้นที่ เครือไทยออยล์ใช้ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม กำกับดูแลเพื่อให้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และเพื่อสร้างความมั่นใจในอีก

ระดับว่าการดำเนินงานของเครือฯ จะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชนบริเวณใกล้เคียง นอกจากนั้นยังจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อมในพื้นที่โดยบริษัทที่ปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม ทุก 6 เดือน

นอกจากเครือไทยออยล์จะมีหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม กำกับดูแลในพื้นที่แล้ว ยังมีหน่วยงานส่วนกลางที่ติดตามกฎหมายสิ่งแวดล้อม และกำกับดูแลให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ดำเนินการให้สอดคล้องกฎหมาย อีกทั้งหน่วยงานดังกล่าวยังรับผิดชอบในการจัดการใบอนุญาตต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งรวมถึงการขอเห็นชอบรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมโครงการต่าง ๆ และตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรการในรายงานการติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม ซึ่งจัดส่งให้กับหน่วยงานราชการด้วย

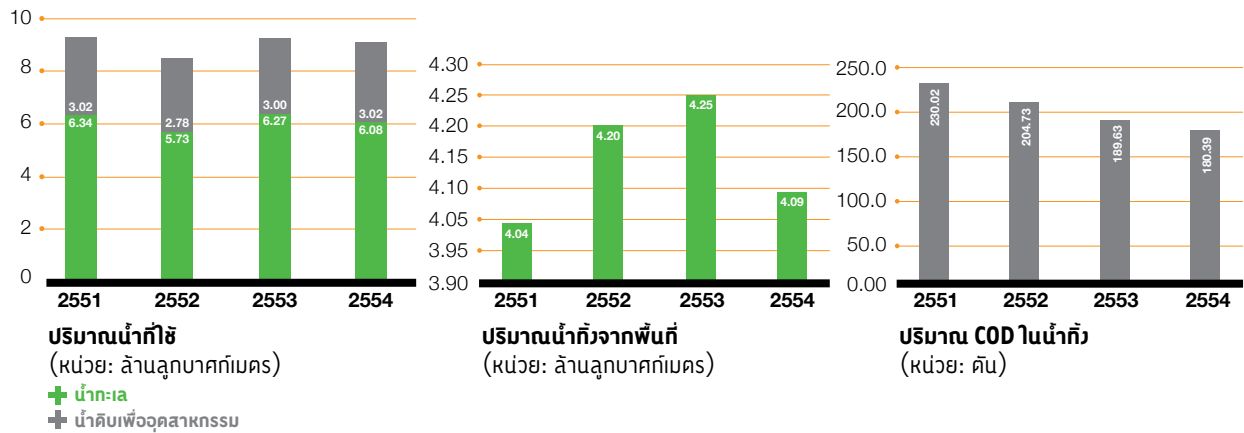
แผนแม่บทการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ของกลุ่มบริษัทในเครือไทยออยล์

ปัจจุบัน สภาวะแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อม และกฎเกณฑ์ข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม ในระดับภูมิภาคและระดับโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งเครือไทยออยล์ทราบดีว่า การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม โดยการแก้ปัญหามาจากประเด็นที่เกิดขึ้นเฉพาะในปัจจุบัน ไม่เพียงพอต่อการสร้างความยั่งยืนให้กับเครือฯ ได้ จึงถึงเวลาที่ต้องเตรียมพร้อมสำหรับความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อมในอนาคต ด้วยเหตุนี้ แผนแม่บทการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของกลุ่มบริษัทในเครือไทยออยล์ จึงได้จัดทำขึ้นโดยผ่านขั้นตอนการปรึกษาหารือถึงมุมมองในประเด็นความท้าทายด้านสิ่งแวดล้อมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งได้แก่ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ชุมชน บุคลากรด้านสิ่งแวดล้อม และผู้บริหาร ศึกษาเปรียบเทียบแนวปฏิบัติที่ดี และหยิบยกเอามาตรฐานการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมจากต่างประเทศมาพิจารณา หลังจากนั้น จึงได้จัดทำออกมาเป็นแผนแม่บทการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมฯ และทำการปรับปรุงแผนฯ อีกครั้ง เมื่อเครือไทยออยล์มีความมุ่งมั่นที่จะได้รับการจัดลำดับเข้าในดัชนีวัดความมั่นคงดาวนโจนส์ (Dow Jones Sustainability Indexes-DJSI) โดยแผนแม่บทการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย 9 ประเด็นจัดการ ดังรูป



เครือไทยออยล์อยู่ในระหว่างขั้นตอนการนำแผนแม่บทการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมไปปฏิบัติ ซึ่งความก้าวหน้าต่างๆ จะนำเสนอในรายงานความยั่งยืนของไทยออยล์ปี 2555

ปัจจุบัน ผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม เริ่มอยู่ในความสนใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ต้องการจะเห็นระดับของผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งเครือไทยออยล์อยู่ในระหว่างขั้นตอนพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูล และพัฒนาไปสู่การกำหนดค่าเป้าหมายการระบายมลภาวะที่สำคัญ เพื่อใช้ในการติดตามควบคุม และเปิดเผยข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อมต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง



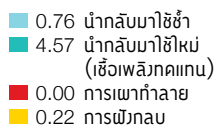
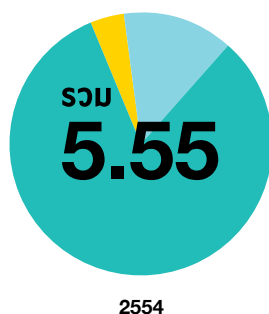
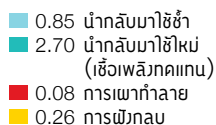
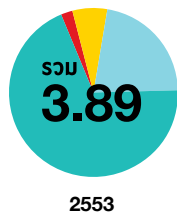
เครือไทยออยล์ใช้น้ำจากแหล่งน้ำที่สำคัญ 2 แหล่ง คือ น้ำทะเล และน้ำเพื่อการอุตสาหกรรม น้ำดิบจากทั้งสองแหล่งนี้จะถูกส่งเข้าสู่พื้นที่ปฏิบัติงานที่อำเภอศรีราชา ซึ่งประกอบด้วย โรงกลั่นน้ำมัน โรงงานปิโตรเคมี โรงน้ำมันหล่อลื่นพื้นฐาน และโรงไฟฟ้า โดยผู้ประกอบการที่ส่งน้ำเพื่อการอุตสาหกรรมให้บริษัท คือ บริษัท อีสวอเตอร์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะผันน้ำจากอ่างเก็บน้ำบางพระและหนองค้อเข้าสู่อ่างเก็บน้ำดิบของไทยออยล์

จากข้อมูลการใช้น้ำ ปริมาณน้ำที่ใช้มีค่าลดลงเฉลี่ยร้อยละ 2 เห็นได้จากปริมาณน้ำ 9.28 ล้าน ลบ.ม. ในปี 2553 ลดลงเป็น 9.10 ล้าน ลบ.ม. ในปี 2554 เนื่องมาจากการดำเนินโครงการเพื่อลดการใช้น้ำ เช่น การเพิ่มจำนวนรอบการหมุนเวียนของน้ำหล่อเย็น เป็นต้น

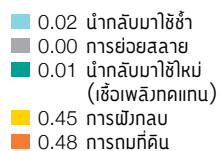
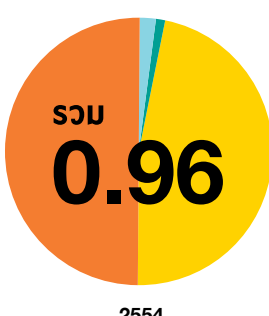
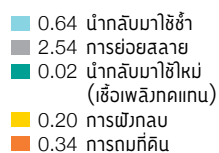
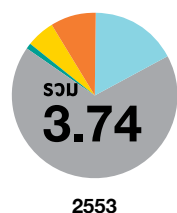
น้ำจากกระบวนการผลิตจะถูกปล่อยลงสู่ทะเลหลังจากได้รับการบำบัดให้ได้ค่ามาตรฐานหรือดีกว่ามาตรฐานตามกฎหมายของประเทศไทย ข้อมูลปริมาณน้ำทิ้งที่ระบายออกในปี 2554 มีค่าลดลงเนื่องจากมีโครงการนำน้ำจากกระบวนการผลิตกลับมาใช้ใหม่ ซึ่งมีปริมาณลดลงประมาณ 160,000 ล้าน ลบ.ม. (คิดเป็นร้อยละ 3.8) เมื่อเทียบกับปริมาณน้ำทิ้ง ในปี 2553

ค่า COD (Chemical Oxygen Demand) เป็นค่าที่บ่งชี้ระดับความสกปรกของน้ำเสียจากปริมาณสารอินทรีย์ แนวโน้มปริมาณ COD ที่อยู่ในน้ำเสียที่ระบายออก มีค่าลดลงอย่างต่อเนื่องนับจากปี 2551-2554 นอกจากนี้เครือไทยออยล์ได้ลงนามในบันทึกข้อตกลงร่วมกับจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเพื่อร่วมมือศึกษาการใช้สารช่วยปรับคุณภาพน้ำทิ้ง โดยจะได้แจ้งให้ทราบความก้าวหน้าในเรื่องนี้ต่อไป

ปริมาณของเสียอันตรายที่นำปำกำจัด (หน่วย: พันตัน)



ปริมาณของเสียไม่อันตรายที่นำปำกำจัด (หน่วย: พันตัน)

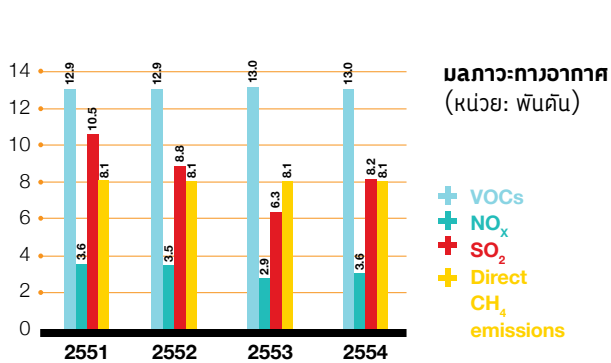


เครือไทยออยล์มีคณะกรรมการบริหารจัดการของเสียที่มีหน้าที่ติดตามการจัดการของเสีย นับตั้งแต่แหล่งกำเนิดไปจนถึงได้รับการจัดการที่เหมาะสมและเป็นไปตามกฎหมาย หลักการจัดการของเสีย จะพิจารณาใช้หลัก 3R ได้แก่ ลดการใช้ ใช้ซ้ำ และนำกลับมาใช้ใหม่ (Reduce, Reuse และ Recycle)

ปริมาณของเสียอันตรายทั้งหมดที่เกิดขึ้นในปี 2554 เท่ากับ 5.55 พันตัน ซึ่งเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 3.89 เทียบจากปี 2553 เนื่องจากการทำความสะอาดบ่อพักน้ำ จึงมีดินและหินทรายที่ต้องกำจัดแบบของเสียอันตราย

วิธีการกำจัดของเสียอันตรายที่เลือกดำเนินการ คือ การนำกลับมาใช้ใหม่ให้เกิดประโยชน์ (รวมการนำพลังงานกลับมาใช้ใหม่) ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 82 ของของเสียอันตรายทั้งหมดในปี 2554 หรือเพิ่มขึ้นจากปี 2553 1.87 พันตัน ทั้งนี้ของเสียฯ ดังกล่าวถูกนำกลับมาใช้เป็นเชื้อเพลิงทดแทนทำเชื้อเพลิงผสม หรือใช้เป็นวัตถุดิบทดแทนในเตาเผาปูนซีเมนต์ ของเสียในกลุ่มนี้ ได้แก่ ตะกอนปนเปื้อนน้ำมัน ถ่านกัมมันต์ใช้แล้ว เศษทองแดง เซรามิกบอบ และสารเร่งปฏิกิริยาที่ใช้แล้ว สำหรับวิธีการกำจัดอื่นๆ ประกอบด้วย การนำกลับมาใช้ใหม่ ร้อยละ 14 และการฝังกลบ ร้อยละ 4 โดยในปี 2554 ไม่มีการนำของเสียอันตรายไปกำจัดด้วยการเผาทำลาย

เครือไทยออยล์ดูแลการจัดการของเสียไม่อันตรายในรูปแบบเดียวกับการดูแลการจัดการของเสียอันตราย คือ จัดการนับตั้งแต่แหล่งกำเนิดไปจนถึงได้รับการจัดการที่เหมาะสมและเป็นไปตามกฎหมาย ของเสียไม่อันตรายของเครือไทยออยล์ประกอบด้วย ของเสียจากอาคารสำนักงานต่างๆ เศษฉนวนและเศษเหล็กจากงานซ่อมบำรุง เครือไทยออยล์มีการติดตามของเสียที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางในการนำกลับไปผ่านกระบวนการเพื่อนำมาใช้ใหม่ให้ได้มากที่สุด หากไม่สามารถดำเนินการได้ จึงส่งไปกำจัดในท้ายที่สุด ในปี 2554 ของเสียไม่อันตรายเกิดขึ้น จำนวน 0.96 พันตัน หรือลดลงร้อยละ 20 เทียบกับปี 2553 อันเป็นผลเนื่องมาจากงานซ่อมบำรุงที่น้อยลง



ข้อมูลของมลสารทางอากาศที่ปล่อยออกสู่บรรยากาศ เป็นการคำนวณโดยใช้แนวทางของ Shell Group HSE Performance Monitoring and External Reporting Guide 2004 โดยตั้งแต่ปี 2551-2554 เครือไทยออยล์ไม่มีการเปลี่ยนรูปแบบการใช้เชื้อเพลิง ดังนั้น ปริมาณมลสารทางอากาศที่ปล่อยออกสู่บรรยากาศจึงไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นในปี 2553 ปริมาณก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ ในปี 2553 ที่ลดลงเนื่องจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้เชื้อเพลิงชั่วคราว

ผลการติดตามตรวจวัดคุณภาพสิ่งแวดล้อมในปี 2554 ที่ผ่านมา คุณภาพอากาศในบรรยากาศทั่วไป มลสารที่ระบายออกจากปล่อง ระดับเสียง และน้ำทิ้ง อยู่ภายในเกณฑ์มาตรฐานของทางราชการทั้งสิ้น ไม่มีค่าปรับหรือการลงโทษ เนื่องจากการดำเนินงานที่ไม่สอดคล้องกับกฎหมายแต่อย่างใด นอกจากนี้ยังไม่ปรากฏว่ามีอุบัติเหตุทางด้านสิ่งแวดล้อมที่อาจทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (เช่น การรั่วไหล รั่วซึม หรือการระเบิด) เนื่องจาก เครือไทยออยล์มีมาตรการลดความเป็นไปได้ที่จะเกิดอุบัติเหตุฯ ตลอดจนมีระเบียบวิธีปฏิบัติงาน และแผนรองรับเหตุฉุกเฉินเมื่อมีเหตุเกิดขึ้น

คุณภาพดิน และน้ำใต้ดินในพื้นที่

การศึกษาสภาพสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ เป็นการดำเนินการเพื่อรับรู้และรักษาดูแลสภาพพื้นที่ และเป็นการป้องกันการระบียดในอนาคตเนื่องจากสภาพสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปจากเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ดินและน้ำใต้ดินนั้น เป็นสภาพแวดล้อมที่สำคัญ ด้วยเหตุนี้เครือไทยออยล์จึงได้ศึกษาและวิเคราะห์คุณภาพของดินและน้ำใต้ดินในพื้นที่ ด้วยขนาดพื้นที่ศึกษา 13.52 ตารางกิโลเมตร ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ปฏิบัติงานและชุมชนใกล้เคียง การศึกษามุ่งเน้นวิเคราะห์ปริมาณสารปนเปื้อนที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมในโรงกลั่นน้ำมันหรือโรงงานปิโตรเคมี เช่น สารไฮโดรคาร์บอน มีการประเมินความเสี่ยง เพื่อกำหนดจุดเก็บตัวอย่างดินและน้ำใต้ดินที่เหมาะสม และมีการสร้างบ่อเก็บตัวอย่างน้ำใต้ดินเพิ่มเติม 8 จุด จากบ่อน้ำเก็บตัวอย่างที่ใช้ในการติดตามผลในปัจจุบันที่มีจำนวน 7 จุด รวมทั้งสิ้น 15 จุด และมีการเก็บตัวอย่างดินจำนวนทั้งสิ้น 10 จุด ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า ปัจจุบัน ไม่มีการปนเปื้อนในดิน และน้ำใต้ดินในพื้นที่

ด้วยเป้าประสงค์ของเครือไทยออยล์ที่จะก้าวไปสู่การเป็นบริษัทชั้นนำในระดับภูมิภาค จึงมีความเป็นไปได้ที่พื้นที่ปฏิบัติงานในอนาคตจะต้องมีการขยายฐานการผลิตไปอยู่ที่อื่นนอกจากภายในประเทศ ดังนั้น เครือไทยออยล์จึงมีความตั้งใจที่จะดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมในทุกพื้นที่ให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน นำเอาการปฏิบัติงานที่ดี และประสบการณ์ที่ได้รับจากการดำเนินงานในพื้นที่ศรีราชาไปประยุกต์ใช้และปฏิบัติในพื้นที่อื่น ๆ เนื่องด้วยความต้องการให้ทุกคนเชื่อมั่นในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมของเครือฯ เชื้อมั่นในภาพลักษณ์ที่เราเป็นกลุ่มบริษัทฯ ที่มีการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมตลอดมา และตลอดไป

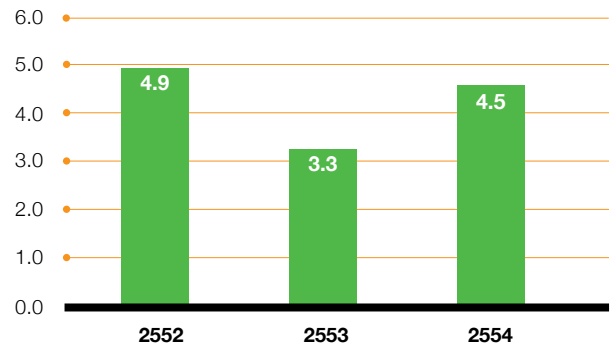
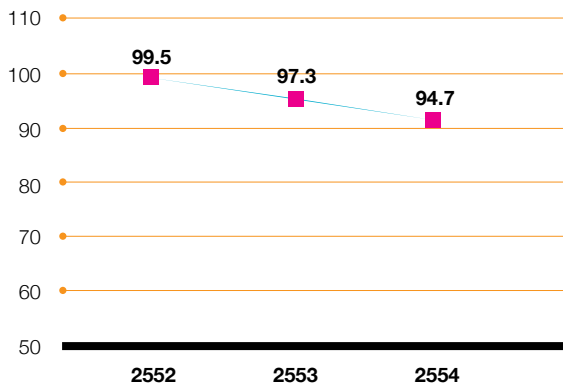
การปรับตัวเพื่อลดผลกระทบ จากการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ

**ด้วยการระบายนโยบายก๊าซเรือนกระจกส่วนใหญ่ของเครือไทยออยล์มาจากการเผาไหม้เชื้อเพลิง ดังนั้น การใช้พลังงานใช้เชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพ
คือ แนวทางการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกของเครือไทยออยล์**

ปัจจุบัน ปัญหาโลกร้อนกลายเป็นภาวะวิกฤตที่มีความท้าทาย และทวีความรุนแรงมากขึ้นอย่างไม่เคยเป็นมาก่อน ในการดำเนินธุรกิจของเครือไทยออยล์ ซึ่งเป็นธุรกิจที่ต้องใช้พลังงาน ปัญหาโลกร้อนจึงเป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเครือไทยออยล์โดยตรง การจัดการความเสี่ยงนี้ เครือฯ ใช้หลักการ “การใช้พลังงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด คือการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ดีที่สุด” ในกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการผลิตอื่น ๆ มากมาย เครือไทยออยล์ได้แต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานและลดการสูญเสียน้ำมัน ทำหน้าที่บริหารและติดตามผลการใช้พลังงานและจัดการการสูญเสีย นอกจากดำเนินการในกระบวนการผลิตแล้ว ยังมีแผนในการลดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่อาจมีผลต่อแหล่งน้ำ ซึ่งจะมีการคาดการณ์ล่วงหน้า การวางแผนจัดการการใช้น้ำ และการลดการใช้น้ำ สำหรับแผนการจัดการปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในระยะยาว เครือไทยออยล์ได้วางแผนที่จะพัฒนากลยุทธ์ให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งรวมถึงแผนการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และการเตรียมการรับผลกระทบที่มีแนวโน้มจากการกำหนดกฎระเบียบและนโยบายต่าง ๆ และการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอื่น ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

เนื่องจากภัยคุกคามที่อาจเกิดจากสภาวะโลกร้อนที่เพิ่มมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศจึงเป็นความท้าทายที่เครือไทยออยล์ต้องเผชิญเช่นเดียวกับประชากรทั่วโลก ด้วยความมุ่งมั่นที่จะก้าวไปสู่การเป็นกลุ่มบริษัทชั้นนำในระดับภูมิภาค เครือฯ จึงต้องการแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการลดก๊าซเรือนกระจกเพื่อบรรเทาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยเริ่มดำเนินการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2552 ด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานในกระบวนการผลิตตามหลักการที่กล่าวถึงข้างต้น จะเห็นว่าค่าใช้จ่ายในการดำเนินการกระบวนการผลิตที่มีมูลค่าสูงสุด (ไม่รวมค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดหาวัตถุดิบ) คือ ค่าใช้จ่ายในการจัดการพลังงาน และการใช้เชื้อเพลิง ดังนั้น เมื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการใช้เชื้อเพลิง จึงเท่ากับเป็นการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและการลดค่าใช้จ่ายด้วย รวมทั้ง เพื่อบริหารจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เครือไทยออยล์โดยเริ่มต้นที่ไทยออยล์จึงได้แต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานและลดการสูญเสียน้ำมัน ทำหน้าที่บริหาร และติดตามการดำเนินงานด้านการใช้พลังงานและจัดการการสูญเสีย ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจำนวน 39 คน และมีผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีทำหน้าที่ประสานดำเนินงาน

ภาพต่อไปนี้จะแสดงผลการปฏิบัติงานด้านการใช้พลังงานและการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ข้อมูลก๊าซเรือนกระจกที่นำเสนอในรายงานนี้ คำนวณโดยใช้เกณฑ์ตามคู่มือของ Shell Group HSE Performance Monitoring and External Reporting Guide ที่จัดทำขึ้นในปี 2547 ซึ่งเป็นข้อมูลการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรงจากการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ โดยเครือไทยออยล์อยู่ระหว่างการพัฒนาบัญชีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมอื่น ๆ เช่น การใช้ผลิตภัณฑ์ และการปล่อยมลพิษจากการเดินทางของพนักงาน ในกรณีนี้ เครือไทยออยล์มีแผนที่จะรายงานข้อมูลดังกล่าวภายในอนาคตอันใกล้ ทั้งนี้ ข้อมูลแสดงผลการใช้พลังงานและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นข้อมูลในระหว่างปี 2552-2554 เท่านั้น ทั้งนี้เพราะขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวเสร็จสมบูรณ์ในปี 2552 โดยก่อนหน้านี้เป็นการเก็บข้อมูลแยกส่วนซึ่งอยู่ในรูปแบบที่แตกต่างกันจึงไม่ได้นำเสนอในรายงานฉบับนี้ ดังนั้น เครือไทยออยล์จะเริ่มต้นรายงานข้อมูลการใช้พลังงานและการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตั้งแต่ปี 2552 เป็นต้นไป



ดัชนีพลวัตและการสูญเสียไอคาร์บอน (CEL Index)

พลังงานทางตรงเกิดขึ้นจากแหล่งกำเนิดที่ไทยออยล์ถือกรรมสิทธิ์และเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยพลังงานที่ได้เกิดจากการเผาไหม้เชื้อเพลิงที่หลากหลาย เช่น ก๊าซธรรมชาติ ก๊าซปิโตรเลียมเหลว ก๊าซเชื้อเพลิง น้ำมันเตา และน้ำมันดีเซล ดัชนีพลังงานและการสูญเสียไฮโดรคาร์บอน มีค่าลดลงอย่างต่อเนื่องจาก 99.5 ในปี 2552 เป็น 97.3 ในปี 2553 และลดลงเป็น 94.7 ในปี 2554 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพการจัดการพลังงานที่ดีขึ้น ถึงแม้ว่าการใช้พลังงานโดยตรงในปี 2554 คือ 10,000 ล้านกิกะจูล เพิ่มขึ้นจาก 9,000 ล้านกิกะจูลในปี 2553 ก็ตาม ทั้งนี้ เนื่องจากผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดมีค่าความต้องการพลังงานที่แตกต่างกัน เพราะแต่ละสายการผลิต มีความต้องการพลังงานต่างกัน ดังนั้น ปริมาณการใช้พลังงานทั้งหมดจึงขึ้นอยู่กับชนิดของผลิตภัณฑ์ที่บริษัทต้องการ

ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางตรง

(หน่วย: ล้านตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า)

การระบายก๊าซเรือนกระจกทางตรง (หรือเป็นที่ทราบในชื่อ Scope 1 Emissions) เกิดขึ้นจากแหล่งกำเนิดที่ไทยออยล์ถือกรรมสิทธิ์แหล่งกำเนิดนั้นและเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยเป็นการเผาไหม้เชื้อเพลิงจากแหล่งกำเนิดที่อยู่กับที่ ในปี 2554 การปล่อยก๊าซเรือนกระจกโดยตรงเพิ่มขึ้นประมาณ 1.2 ล้านตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า หรือคิดเป็นร้อยละ 37.05 เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2553 เนื่องจากการเปลี่ยนแหล่งของเชื้อเพลิง แต่ยังต่ำกว่าปริมาณที่เกิดขึ้นในปี 2552 แม้ว่าปริมาณการผลิตในปี 2554 สูงกว่ามากก็ตาม

พลังงานทางอ้อมเป็นพลังงานที่เกิดจากการจัดซื้อพลังงานจากภายนอก โดยแหล่งกำเนิดซึ่งอาจเป็นโรงไฟฟ้าหรือแหล่งอื่นๆ ที่ไม่อยู่ภายใต้การควบคุมของไทยออยล์ ในกรณีของไทยออยล์ การดำเนินงานในพื้นที่ใช้ไฟฟ้าและไอน้ำจากการผลิตของบริษัทในเครือ (ไทยออยล์เพาเวอร์) ดังนั้น พลังงานจากไฟฟ้าและไอน้ำจะไม่ถูกนำมาคิด เพื่อป้องกันการนับซ้ำกับการใช้พลังงานทางตรงของไทยออยล์เพาเวอร์ ซึ่งได้รวมอยู่ในรายงานฉบับนี้ พื้นที่ปฏิบัติการจะมีการซื้อไฟฟ้าเข้ามาเฉพาะในกรณีที่โรงไฟฟ้าของไทยออยล์เพาเวอร์หยุดเดินเครื่องจักรเท่านั้น ซึ่งค่าพลังงานจากการซื้อกระแสไฟฟ้างกล่าว (พลังงานทางอ้อม) ต่ำกว่าค่าพลังงานทางตรงมาก (10,000 เท่า) ดังนั้น ค่าพลังงานดังกล่าว จึงไม่มีผลที่มีนัยสำคัญต่อปริมาณการใช้พลังงานทั้งหมดของไทยออยล์ ดังนั้น จึงไม่มีการรายงานค่าพลังงานทางอ้อม และก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมที่เกิดขึ้นจากพื้นที่ปฏิบัติการหลัก

การจัดการประสิทธิภาพพลังงานและการสูญเสียไฮโดรคาร์บอน (Energy Efficiency and Hydrocarbon Loss)

เครือไทยออยล์ได้สร้างรากฐานที่มั่นคง บนหลักการของการผลิตด้วยความมีประสิทธิภาพสูงสุด กระบวนการผลิตมีความน่าเชื่อถือ (Reliability) และมีความยืดหยุ่นในการรับน้ำมันดิบที่หลากหลาย (Flexibility) ใช้ทรัพยากรธรรมชาติและพลังงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ไทยออยล์ได้ตั้งเป้าหมายในการเป็นโรงกลั่นน้ำมันที่มีผลการดำเนินงานในระดับชั้นนำเทียบเท่าโรงกลั่นน้ำมันอื่นในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (First Quartile) ซึ่งจัดให้มีการประเมินเปรียบเทียบทุก 2 ปี โดย Solomon Associates และเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ไทยออยล์จึงได้จัดทำแผน 5 ปี ในการจัดการพลังงาน เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ทั้งนี้ ได้นำเอากระบวนการจัดการไฮโดรคาร์บอนมาใช้เพื่อลดการสูญเสียไฮโดรคาร์บอน และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้พลังงานได้ในขณะเดียวกัน โดยไทยออยล์จะขอแสดงตัวชี้วัดที่สำคัญ ที่บ่งบอกถึงการดำเนินงานที่เป็นเลิศของไทยออยล์ ดังแสดงไว้ดังนี้

Ocean Loss Index:

ตัวชี้วัดแสดงการควบคุมการสูญเสียสารไฮโดรคาร์บอนจากการขนส่งน้ำมันทางทะเล ซึ่งสะท้อนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของบริษัท

ดัชนีพลังงานและการสูญเสียไฮโดรคาร์บอน (CEL Index):

ประกอบด้วยตัวชี้วัดการใช้พลังงาน และตัวชี้วัดความสูญเสีย ซึ่งถูกประเมินโดยเปรียบเทียบระหว่างปริมาณการใช้พลังงาน และการสูญเสียไฮโดรคาร์บอน จากการวัดจริงกับทางทฤษฎี โดยตัวชี้วัดนี้ได้ถูกพิจารณา รวมเข้าไว้เป็นตัวชี้วัดระดับองค์กร (Corporate Key Performance Index)

ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน:

ประกอบด้วยมูลค่าที่เกิดจากการใช้พลังงาน การสูญเสียไฮโดรคาร์บอน และค่าซ่อมบำรุงรักษา เมื่อเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของไทยออยล์กับโรงกลั่นอื่นๆ ในระดับเอเชียแปซิฟิก จะถูกจัดให้เป็น โรงกลั่นน้ำมันที่มีผลการดำเนินงานในระดับชั้นนำเทียบเท่าโรงกลั่นน้ำมันอื่นในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก (First Quartile) โดย Solomon Associates

ประหยัดพลังงานด้วยการอนุรักษ์และการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการพลังงาน

ปี 2554 เป็นปีที่ไทยออยล์สามารถดำเนินการกลั่นน้ำมันปิโตรเลียมให้มีประสิทธิภาพสูงที่สุดในรอบ 50 ปี นับตั้งแต่วันแรกของการเดินเครื่องโรงกลั่นน้ำมัน ไทยออยล์มุ่งเน้นการควบคุมให้ค่าดัชนีพลังงานและการสูญเสียไฮโดรคาร์บอน (CEL Index) ไม่ให้เกินกว่า 98 ด้วยความทุ่มเทของพนักงานและการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ทำให้สามารถดำเนินการให้ CEL Index มีค่าเท่ากับ 94.7 ทั้งนี้เป็นผลมาจากการติดตั้งอุปกรณ์และการปรับปรุงเครื่องจักร รวมทั้งการอนุรักษ์พลังงาน การดำเนินงานนี้ไม่เฉพาะไทยออยล์เท่านั้น กลุ่มบริษัทในเครือไทยออยล์ได้ทำการเปลี่ยนแปลงแก้ไขสภาพต่างๆ ในการดำเนินงานและแนวปฏิบัติเรื่องการอนุรักษ์พลังงาน ดังจะกล่าวถึงไว้ดังนี้

การติดตั้งอุปกรณ์และการปรับปรุงเครื่องจักร

- โครงการปรับปรุงฉนวนกันความร้อนผนังเตา
- โครงการปรับปรุงฉนวนหุ้มท่อส่งไอน้ำ
- โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพเตาโดยการเปลี่ยน Convection Section
- โครงการปรับเปลี่ยนชนิดของหัวเตาในเครื่องกำเนิดไฟฟ้าเป็นแบบ Low NOx Burners
- โครงการติดตั้งระบบฉีดพ่นน้ำในเครื่องกำเนิดไฟฟ้า

โครงการคิดค้นโปรแกรม Utility Optimizer สำหรับหน่วยผลิตพลังงาน

- ปรับลดการใช้น้ำมันเตาและเพิ่มการใช้พลังงานสะอาด เช่น แก๊สธรรมชาติ
- ทบทวนและปรับปรุงระบบควบคุมอัตโนมัติขั้นสูงและนำระบบควบคุมอัจฉริยะมาใช้กับหอกลิ้นและหน่วยผลิตต่างๆ
- ลดความดันที่หอกลิ้นเพื่อลดการใช้พลังงาน
- ลดการใช้ไอน้ำที่หน่วยผลิตไฮโดรเจน
- ลด Atomizing Steam ที่หน่วย Fluid Catalytic Cracking
- ทำความสะอาดอุปกรณ์แลกเปลี่ยนความร้อนต่างๆ
- ลดปริมาณการระบายน้ำจากหม้อต้มน้ำ
- ตรวจสอบและปรับออกซิเจนในตัวทำความร้อน
- ทบทวนและปรับการใช้เชื้อเพลิงในอุปกรณ์แลกเปลี่ยนความร้อน

ผลลัพธ์ที่ได้จากกิจกรรมดังกล่าวนี้ ช่วยให้เครือไทยออยล์ประหยัดพลังงานได้ 18 เมกะวัตต์ หรือคิดเป็นปริมาณเชื้อเพลิง 14,000 ตันต่อปี หรือคิดเป็นปริมาณคาร์บอนไดออกไซด์ 35,000 ตันในปี 2554 นอกจากนั้น ยังช่วยสร้างความมั่นคงในเสถียรภาพของกระบวนการผลิตอีกด้วย

ลดการสูญเสียไฮโดรคาร์บอน ด้วยการบริหารจัดการไฮโดรคาร์บอน

ประสิทธิภาพในการใช้วัตถุดิบ เป็นอีกหนึ่งการจัดการที่ไทยออยล์ให้ความสำคัญมีเป้าหมายเพื่อลดความสูญเสียที่เกิดจากกระบวนการกลั่นน้ำมัน อีกทั้ง มีโครงการและกิจกรรมต่างๆ ที่ไทยออยล์ได้นำมาปฏิบัติ เพื่อลดการสูญเสียไฮโดรคาร์บอน ได้แก่

- โครงการติดตั้งระบบ Crude Online Sampler เพื่อช่วยในการเก็บตัวอย่างน้ำมันดิบขณะรับจากเรือ
- การปรับปรุงกระบวนการล้างถังในเรือส่งน้ำมันให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ทำให้เพิ่มปริมาณน้ำมันที่รับจากเรือมากขึ้น
- การปรับปรุงกระบวนการทำงานของ Surveyor ในการรับน้ำมันดิบ ให้เป็นไปตามมาตรฐานระดับสากล
- การสุ่มตรวจสอบการสูญเสียน้ำมันดิบจากเรือลำเลียงน้ำมันดิบสู่ถังรับ เพื่อให้มั่นใจว่าเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอนอย่างครบถ้วนและเป็นไปตามมาตรฐานสากล

ไทยออยล์สามารถลดการสูญเสียไฮโดรคาร์บอนได้จำนวน 10,000 ตันในปี 2554 เทียบเท่ากับ 25,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์

เครือไทยออยล์มีโครงการลดการใช้พลังงานและการสูญเสียไฮโดรคาร์บอน ตั้งแต่ขั้นตอนการศึกษาความเหมาะสม (Feasibility) และขั้นตอนการออกแบบทางวิศวกรรมในด้านการใช้เชื้อเพลิงสะอาด การติดตั้งและนำความร้อนและไอระเหยกลับมาใช้ใหม่ การปรับปรุงเครื่องจักรเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการจัดการพลังงานและลดการสูญเสีย ซึ่งจะช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ด้วย

การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ปัจจุบัน มีบทพิสูจน์ต่างๆ มากมายเกิดขึ้นที่ทำให้เรารู้ได้ว่า โลกใบนี้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทั้งจากมหันภัยทางธรรมชาติซึ่งเกิดขึ้นโดยไม่สามารถพยากรณ์ได้ล่วงหน้า ทั้งนี้ หนึ่งในสาเหตุที่ทำให้เกิดวิกฤตการณ์เช่นนี้ คือปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การเตรียมความพร้อมเพื่อดำเนินธุรกิจในอนาคต 50 ปีข้างหน้า จึงต้องสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นให้ได้ ในการนี้ เครือไทยออยล์ใช้กระบวนการบริหารความเสี่ยง ซึ่งจะมีการกำหนด ประเมิน และจัดการกับความเสี่ยงต่างๆ ที่เป็นผลจากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ในปี 2554 ไทยออยล์ได้ระบุความเสี่ยงด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อสถานการณ์การขาดแคลนน้ำ ซึ่งจัดเป็นความเสี่ยงระดับที่มีการยอมรับได้ อย่างไรก็ตาม บริษัทก็ได้มีการติดตามอย่างใกล้ชิด

การบริหารจัดการน้ำเพื่อการดำเนินธุรกิจ

แม้ว่าอุตสาหกรรมการกลั่นน้ำมันและปิโตรเคมี จะมีความต้องการใช้น้ำน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอาหาร แต่เครือไทยออยล์ได้มีการจัดทำแผนการบริหารจัดการน้ำประจำปีอย่างต่อเนื่องมากกว่า 5 ปีแล้ว ซึ่งครอบคลุมการใช้น้ำจากแหล่งน้ำดิบ 2 แห่ง ได้แก่ อ่างเก็บน้ำบางพระและหนองค้อ โดยมีบริษัท อีลวอเตอร์ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้จัดหาน้ำ ควบคู่ไปกับการใช้น้ำทะเลซึ่งได้จากหน่วยกลั่นน้ำทะเลเป็นน้ำจืดจำนวน 6 หน่วย

เครือไทยออยล์มีแผนบริหารจัดการน้ำอย่างครอบคลุม เพื่อรับประกันความเพียงพอสำหรับการดำเนินงานของเครือ ความเสี่ยงใด ๆ ที่เกี่ยวกับการขาดแคลนน้ำจะได้รับการประเมินเป็นการสูญเสียด้านการเงินหากเกิดภาวะวิกฤติขึ้น นอกจากนี้ยังได้จัดเตรียมแผนรองรับภาวะวิกฤติของน้ำประจำปี ที่มีการศึกษาค่าความต้องการใช้น้ำในปัจจุบัน (ทั้งการใช้น้ำในภาวะปกติ และสถานการณ์วิกฤติ) การพยากรณ์อากาศและฝน ดังนั้น กลยุทธ์เพื่อตอบสนองการจัดการน้ำของเครือไทยออยล์จึงอยู่ในกรอบแนวคิด ดังต่อไปนี้

การลดการใช้น้ำ ตั้งเป้าการใช้น้ำในกระบวนการกลั่นน้ำมันและซ่อมบำรุงหน่วยกลั่นน้ำทะเลให้เป็นน้ำจืดให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สามารถเป็นเครื่องมือช่วยลดการใช้น้ำเพื่ออุตสาหกรรม

การนำกลับมาใช้ซ้ำและใช้ใหม่ พิจารณาจัดการน้ำจากระบบหล่อเย็นเพื่อทำ ความสะอาดและรดน้ำต้นไม้ รวมทั้งปรับปรุงอัตราการนำน้ำกลับมาใช้ใหม่ให้เพิ่มมากขึ้น

การทดแทนการใช้น้ำในปัจจุบัน ด้วยการขนส่งน้ำดิบจากแหล่งอื่นทางเรือเข้ามาในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

เครือไทยออยล์ไม่เคยมีประสบการณ์เรื่องการขาดแคลนน้ำที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของเครือ และมีทีมงานด้านบริหารงานชุมชนที่เข้าพบชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อติดตามประเด็นที่อาจทำให้เกิดข้อขัดแย้งเนื่องจากการใช้ทรัพยากรน้ำได้

การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศเริ่มมีบทบาทมากขึ้นต่อการทำธุรกิจในโลกนี้ และคาดว่าจะมีบทบาทมากยิ่งขึ้นในอนาคตอันใกล้ เครือไทยออยล์จะประเมินและจัดเตรียมการต่าง ๆ เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เงื่อนไข ระเบียบข้อบังคับที่อาจเปลี่ยนแปลงไปอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลง ในขณะเดียวกัน เครือไทยออยล์ยังคงพยายามอย่างต่อเนื่องในการบรรเทาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศด้วยความรับผิดชอบในการจัดการ ด้วยแผนงานการจัดการพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ทั้งนี้ เครือไทยออยล์ได้มีแผนที่จะจัดทำกลยุทธ์เพื่อรองรับความท้าทายที่เป็นผลจากภาวะการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จในอนาคตอันใกล้

ระบบอาชีวอนามัยและความปลอดภัยแบบบูรณาการ

ไทยออยล์มีเจตจำนงในการดำรงไว้ซึ่งระดับที่สูงสุดในการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในอุตสาหกรรมกลั่นน้ำมัน

อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน ชุมชน และผู้รับเหมาเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการดำเนินงานของ ไทยออยล์ ซึ่งไทยออยล์ประสบความสำเร็จในการเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ได้ทั่วทั้งองค์กร โดยมีหน่วยงานดูแลและติดตามผลการดำเนินงานโดยเฉพาะ และได้รวมเอาประเด็นด้านความปลอดภัยเข้าไว้เป็นตัวชี้วัดของบริษัท ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งในการปลูกฝังจิตสำนึกด้านความปลอดภัยให้กับพนักงานของบริษัท ขณะเดียวกัน กระบวนการทำงานในการเก็บข้อมูล การติดตาม การรายงานด้านความปลอดภัยยังคงเป็นช่องทางสำคัญในการนำบริษัทไปสู่ความก้าวหน้า บริษัทยังคงพัฒนาแผนงานอาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาตำแหน่งผู้นำและมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศในระดับภูมิภาค

อาชีวอนามัยและความปลอดภัยสำหรับพนักงาน ชุมชน และผู้รับเหมาจัดเป็นเรื่องที่บริษัทให้ความสำคัญสูงสุด ไทยออยล์มีความภูมิใจมาโดยตลอดในการรักษาผลการปฏิบัติงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่เป็นเลิศ ซึ่งกล่าวได้ว่า ไทยออยล์เป็นผู้นำในอุตสาหกรรมเดียวกันของประเทศไทย อย่างไรก็ตาม การดำรงรักษาไว้ซึ่งตำแหน่งผู้นำนี้จะไม่ยั่งยืนหากไทยออยล์ไม่มีการพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่บริษัทอื่น ๆ อาจมีการปรับปรุงพัฒนาอยู่ตลอด ดังนั้น ไทยออยล์ได้จัดทำแผนงาน 5 ปี ด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัยป้องกันและระงับอัคคีภัย (OHS & Fire) ที่จะยกระดับการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

การบริหารจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ปี 2554 ไทยออยล์ประสบความสำเร็จในการเชื่อมโยงระบบการบริหารจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัยให้ครอบคลุมทั่วทั้งเครือฯ ในพื้นที่ศรีราชาให้มีความสอดคล้องร่วมกันทั้งหมด ทั้งทางด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย ป้องกันและระงับอัคคีภัย ตลอดจน การตอบสนองเหตุฉุกเฉินในพื้นที่ โดยจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะเพื่อควบคุมและผลักดันการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ตลอดจนมีการแต่งตั้งคณะกรรมการอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วยตัวแทนจากพนักงานระดับปฏิบัติการกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนกรรมการทั้งหมด (ไม่รวมประธานคณะกรรมการ) โดยมีการประชุมอย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง เพื่อแจ้งข่าวสาร ความก้าวหน้าของการดำเนินงาน และแผนการในอนาคต เป็นต้น

ปี 2554 ไทยออยล์ได้เริ่มต้นในการใช้ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ซึ่งเป็นตัวชี้วัดระดับองค์กร โดยจะเป็นการตอกย้ำความสำคัญในด้านนี้ ปลุกฝังให้เกิดเป็นวัฒนธรรม และความตระหนักแก่พนักงานทุกคน เพื่อรักษาตำแหน่งผู้นำสำหรับการแข่งขันในอุตสาหกรรมน้ำมัน ไทยออยล์ได้ทำการทบทวนระบบบริหารจัดการอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการทำงานด้านความปลอดภัยให้ได้มาตรฐานระดับสากลอยู่ตลอดเวลา ยกตัวอย่างเช่น ปรับปรุงและพัฒนา ระบบกฎหมายและข้อบังคับด้านความปลอดภัย มาตรฐานการป้องกันและระงับอัคคีภัย การสื่อสาร การจัดทำระบบข้อมูลเอกสาร การจัดการกระบวนการความปลอดภัย เป็นต้น

ข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริหารจัดการเป็นผลสำเร็จหรือล้มเหลว ไทยออยล์จึงได้จัดทำระบบข้อมูลเพื่อการบันทึก ติดตาม และรายงานผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยสำหรับพนักงานและผู้รับเหมา รวมทั้ง รายงานอุบัติเหตุต่าง ๆ และเหตุการณ์ที่มีศักยภาพก่อให้เกิดอุบัติเหตุ (การปฏิบัติที่ไม่ปลอดภัย สภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย และเหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุ) ตารางและจำนวนที่แสดงไว้ด้านล่างนี้ เป็นความถี่ของจำนวนรายงานทั้งหมดของการได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน (TRCF) ความถี่ของจำนวนรายงานทั้งหมดของการได้รับบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (LTIF) ที่เก็บบันทึกไว้ตั้งแต่ปี 2551 จนถึงปี 2554

	ความถี่ของจำนวนรายงานทั้งหมดของการได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน**				ความถี่ของจำนวนรายงานทั้งหมดของการได้รับบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน*			
	2551	2552	2553	2554	2551	2552	2553	2554
พนักงาน	0.57	0.00	0.54	0.55	0	0	0	0
ผู้รับเหมา	1.23	0.97	0.63	0.55	0.00	0.39	0.00	0.14

*ความถี่ของจำนวนรายงานทั้งหมดของการได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน (TRCF) ความถี่ของจำนวนรายงานทั้งหมดของการได้รับบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (LTIF) คำนวณโดย $(\text{จำนวนชั่วโมงการทำงานทั้งหมด} \times 1,000,000) / \text{จำนวนการบาดเจ็บทั้งหมด}$ หรือ $(\text{จำนวนการบาดเจ็บทั้งหมด} \times \text{จำนวนชั่วโมงการทำงานทั้งหมด}) / 1,000,000$

**การบาดเจ็บที่รุนแรง (เช่น การรับบาดเจ็บสาหัส) ไม่รวมไว้ในข้อมูลอัตราการบาดเจ็บ

ในรอบ 50 ปีที่ผ่านมาไม่มีหลักฐานบ่งชี้ถึงพนักงานที่เจ็บป่วยเนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน บริษัทได้มีการจัดการประเมินความเสี่ยงและการพัฒนาความตระหนักด้านสุขภาพ และความปลอดภัย บริษัทได้มีการเฝ้าระวังและติดตามเหตุการณ์ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมกลั่นน้ำมันและปิโตรเคมีทั่วโลก เพื่อนำบทเรียนที่ได้รับนั้นมาพัฒนามาตรการการป้องกันและ/หรือมาตรการควบคุมต่อไป

โครงการเพื่อการพัฒนา

ปี 2554 ไทยออยล์ได้จัดทำมาตรฐานและบูรณาการระบบการบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย ป้องกันและระงับอัคคีภัย และการตอบโต้เหตุฉุกเฉินเข้าไว้ในกระบวนการ OHS & Fire (ยกตัวอย่างเช่น ระบบใบอนุญาตในการทำงานออนไลน์ การรายงานอุบัติเหตุหรืออุบัติการณ์ออนไลน์ เครื่องมือและอุปกรณ์ตอบโต้เหตุฉุกเฉิน การฝึกอบรมและการจัดตั้งทีมบริหารจัดการภาวะวิกฤติ เป็นต้น)

ปี 2554 ไทยออยล์ได้นำเอาข้อกำหนดของระบบการบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ผสมผสานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานของผู้รับเหมาในแผนงานการจัดการห่วงโซ่อุปทาน การจัดการนี้จะรวมถึงการให้การรับรองเครื่องมือและอุปกรณ์และการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย และได้มีการนำเอาระบบพี่เลี้ยง (Buddy system) มาใช้ระหว่างพนักงานกับพนักงาน และผู้รับเหมาที่ผู้รับเหมาในเดือนมกราคม 2554 ที่ผ่านมามีการรณรงค์ให้พนักงานแต่ละคนสามารถรายงานหรือให้คำแนะนำเหตุการณ์ที่มีศักยภาพก่อให้เกิดอุบัติเหตุ (การปฏิบัติที่ไม่ปลอดภัย สภาพการณ์ที่ไม่ปลอดภัย และเหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุ) ในระหว่างการดำเนินงานจากการนำเอาวิธีการนี้มาใช้ ปรากฏว่าอุบัติเหตุ/เหตุการณ์เกือบเกิดอุบัติเหตุลดลงร้อยละ 14.55 นับว่าได้รับความสำเร็จที่ดี

หัวใจในการพัฒนาความเป็นผู้นำด้านความปลอดภัย

ไทยออยล์ได้ประยุกต์เอาแผนงานส่งเสริมความเป็นผู้นำด้านความปลอดภัยที่ได้จากบริษัท Shell มาปฏิบัติ เพื่อสร้างความตระหนักด้านความปลอดภัยให้กับพนักงานของบริษัท หากเมื่อได้พัฒนาพนักงานไปสู่การมีพฤติกรรมด้านความปลอดภัยที่ดีแล้ว บริษัทจะสามารถก้าวเดินไปได้ไกลระดับ ได้มีการประเมินความเป็นผู้นำด้านความปลอดภัยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ Pathological Reactive Calculative Proactive Generative พร้อมกันนี้ บริษัทได้ทำการสุ่มประเมินผลระดับความเป็นผู้นำด้านความปลอดภัยในปี 2554 ผลที่ได้ปรากฏว่า ระดับความเป็นผู้นำโดยเฉลี่ยอยู่ที่ calculative ซึ่งบริษัทจะพัฒนาและขยายระดับการประเมินให้ครอบคลุมพื้นที่ดำเนินงานที่สำคัญทั้งหมดให้ได้ในปี 2555 ต่อไป

เครือไทยออยล์เชื่อมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในการดำเนินการตามแผนงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อความเชื่อมั่นในธุรกิจและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อเครือไทยออยล์ ปัจจุบันเชื่อว่า เราเป็นหนึ่งในกลุ่มบริษัทชั้นนำระดับประเทศด้านการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และจะดำรงรักษาตำแหน่งนี้ไว้ต่อไปได้ในอนาคต พร้อมทั้งจะก้าวไปสู่ระดับภูมิภาค เพื่อสนับสนุนการก้าวไปข้างหน้าของเครือไทยออยล์ในอนาคต

บุคลากร ผู้ขับเคลื่อน ความยั่งยืน



ผลงานที่โดดเด่นในปี 2554

84 ชั่วโมง

ต่อการฝึกอบรมเฉลี่ย
ของพนักงานแต่ละคน

100%

ของพนักงานไทยออยล์
มีแผนพัฒนารายบุคคล

~98%

ของพนักงานที่เข้าร่วม
การสำรวจความผูกพัน
และความพึงพอใจประจำปี



สิ่งที่เราทำ ในปี 2554

- ปรับปรุงแผนงานการพัฒนาความเป็นผู้นำของพนักงาน
- เชื่อมต่อและสื่อสารระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมไทยออยล์ ไทยลูปเบส ไทยพาราโซลิน และไทยออยล์ เอนเนอร์ยีเซอรัวีส
- เชื่อมโยงระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานกับฐานข้อมูลรายบุคคล
- พัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- พัฒนาประสิทธิภาพระบบการคัดสรรบุคลากร
- พัฒนาการบริหารจัดการสมรรถนะ (Soft Competency) เพื่อตอบสนองต่อทิศทางและเป้าหมายของบริษัท
- จัดทำและดำเนินงานโครงการทุนการศึกษาของเครือไทยออยล์
- พัฒนาระบบ Employee Self Service & Manager Self Service (I-Link) เพื่อบูรณาการการประเมินผลและการฝึกอบรมเข้าไว้ในระบบ SAP Platform

สิ่งที่เราจะทำ ในปี 2555

- + เริ่มใช้โปรแกรม I-Link ในการบริหารจัดการข้อมูลทรัพยากรบุคคล การประเมินผลปฏิบัติงานและการฝึกอบรม
- + ปรับปรุงขยายระบบการจัดการสายอาชีพและแผนสืบทอดตำแหน่งให้ครอบคลุมทุกสายอาชีพและทุกบริษัทในเครือไทยออยล์
- + รณรงค์ส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน

ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล แบบบูรณาการ เพื่อรองรับการเติบโต ขององค์กร การสร้างวัฒนธรรมในองค์กร และการดูแลบุคลากร

ความพร้อมของพนักงานเป็นความท้าทายสำคัญที่จะนำไทยออยล์ไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนได้ ดังนั้น ไทยออยล์ จึงได้คิดริเริ่มกลยุทธ์ ที่เรียกว่า DEAR ซึ่งมาจากคำว่า การพัฒนา (Develop) การมีส่วนร่วม (Engage) การสร้างแรงจูงใจ (Attract) และการรักษาไว้ (Retain) กลยุทธ์ทั้งหมดนี้ไทยออยล์ดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อความท้าทายต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความพร้อมของพนักงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยมีระบบการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงาน (PMS) จะเป็นเครื่องมือในการพัฒนาพนักงาน ศึกษาวิเคราะห์ช่องว่างของสมรรถนะ และการจัดทำแผนพัฒนาพนักงานรายบุคคล รวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมในการจัดการบริหารบริษัทมีความภาคภูมิใจในสิ่งที่เขาทำ และทำในสิ่งที่เขาคิดว่าทำได้ดีที่สุด ซึ่งเป็นคำตอบที่ตรงกับเป้าประสงค์ของระบบการบริหารจัดการของไทยออยล์ นอกจากนี้ บริษัทยังได้กำหนดอัตราค่าจ้างและสวัสดิการที่ดีให้กับพนักงานของไทยออยล์ตามความจำเป็นพื้นฐาน การพัฒนาพนักงาน การสนับสนุนครอบครัว การสร้างสมดุลระหว่างครอบครัวและการทำงาน และการให้คำปรึกษาเมื่อต้องเกษียณ สำหรับการจัดการกำลังบุคลากรเป็นอีกความท้าทายหนึ่งสำหรับไทยออยล์ ในการจัดเตรียมกำลังคนและสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานที่มีสมรรถนะสูงเพื่อรองรับการดำเนินธุรกิจทั้งที่กำลังดำเนินการอยู่ในปัจจุบันและที่จะขยายต่อไปในอนาคต การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน เป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่ดำเนินการเป็นประจำทุกปี เพื่อให้บริษัทเข้าใจความคิดและความรู้สึกของพนักงานต่อองค์กรในขณะนั้น และสื่อสารผลการสำรวจให้พนักงานได้รับทราบ และนำผลการสำรวจรวมเข้าไว้ในแผนเตรียมความพร้อมพนักงาน

พนักงานที่มีทักษะและสมรรถนะที่ดี จะช่วยสนับสนุนการเติบโตทางธุรกิจของไทยออยล์ และรักษาการดำเนินงานที่ดีที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ความพร้อมของพนักงานจัดว่าเป็นหนึ่งในความท้าทายในการพัฒนาอย่างยั่งยืนและได้กำหนดให้เป็นหนึ่งในความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้วย เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายดังกล่าวนี้ จึงได้นำกลยุทธ์ด้านบุคลากรมาใช้ คือแนวคิดที่เรียกว่า DEAR ซึ่งประกอบด้วย การพัฒนา (Develop) การมีส่วนร่วม (Engage) การสร้างแรงจูงใจ (Attract) และการรักษาไว้ (Retain) เพื่อเป็นการสร้างพนักงานให้มีความพร้อมตามความต้องการทางธุรกิจขององค์กรดังที่กล่าวถึงข้างต้น

การจัดการใช้กำลังคน

การจัดการใช้กำลังคน (Manpower Management) เป็นก้าวแรกในการเชื่อมกลยุทธ์การจัดการเรื่องบุคลากรกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ ไทยออยล์พิจารณาแล้วเห็นว่า การจัดการการใช้กำลังคน ไม่ใช่เพียงความรับผิดชอบของฝ่ายทรัพยากรบุคคล เท่านั้น แต่ถือเป็นความรับผิดชอบของทั้งผู้จัดการฝ่าย และผู้จัดการแผนก ทุกส่วนงาน ที่จะประเมินความต้องการกำลังคน ให้ตรงกับโครงสร้างขององค์กรและกลยุทธ์ทางธุรกิจ โดยได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นสำคัญ ในการคิดสรรบุคลากร จะมีการระบุทั้งจำนวนคนที่ต้องการ รวมถึงสมรรถนะ ชัดความสามารถของบุคลากรที่ต้องการด้วย กระบวนการเหล่านี้จะมีการทบทวนเป็นประจำทุกปี และได้แสดงไว้ในเอกสารระบบการจัดการคุณภาพของบริษัท

ปัจจุบัน ไทยออยล์อยู่ในช่วงระหว่างการเปลี่ยนจากการทำงานในรูปแบบบริษัทเดียว มาเป็นการทำงานในรูปแบบของกลุ่มบริษัท ซึ่งต้องทำงานร่วมกัน โดยมีจุดมุ่งหมายความสำเร็จอันเดียวกัน (single goal) ดังนั้น การจัดการใช้กำลังคนของกลุ่มบริษัทในเครือไทยออยล์ กำลังจะเปลี่ยนแปลง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสภาพทางธุรกิจ ซึ่งต้องใช้ความหลากหลายของบุคลากรที่มีระดับอายุและทักษะที่หลากหลาย อันเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ดังนั้น จึงได้พัฒนา “ตัวแบบการจัดแบ่งส่วนพนักงาน” (Employee segmentation Model) ขึ้นมา เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตามผลและสร้างความมั่นใจในการดำเนินงาน ในการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ของกลุ่ม (Human Resource Planning)

ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System)

ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน (PMS) เป็นหนึ่งในกระบวนการหลัก ที่จะให้พนักงานรับทราบและเข้าใจ เป้าหมายและการจัดลำดับเป้าหมายของบริษัท ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ทั้งนี้ ไทยออยล์มีความเชื่อว่า PMS เป็นแนวทางที่ดีที่สุดที่จะทำให้พนักงานของบริษัทมีความตื่นตัว และเข้าใจถึงบทบาทที่ตนเองจะร่วมเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความสำเร็จให้กับบริษัท PMS เป็นกระบวนการที่จะสร้างความเข้าใจเบื้องต้น ถึงเป้าหมายและการจัดลำดับเป้าหมายของบริษัท อธิบายถึงความคาดหวังของบริษัทที่มีต่อพนักงาน แต่ละคนและกลุ่มพนักงานในการร่วมสร้างความสำเร็จให้กับบริษัท การบ่งชี้สมรรถนะที่พนักงานสามารถพัฒนาได้ และการพัฒนาศักยภาพ ด้วยการเสนอแนะและการสอนงาน รวมทั้งสร้างข้อตกลงร่วมกันเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี และได้ผลตอบแทนที่ดี

กระบวนการนี้มีระบบการจัดการสารสนเทศ (MIS) เป็นเครื่องมือช่วย

ที่เรียกว่าระบบ COACH ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดรายบุคคล ประเมินผลงาน รายงานและติดตามผลงานภายใต้ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการวางแผนและจัดสรรทรัพยากรในบริษัทที่เรียกว่า SAP และในปี 2555 ระบบสารสนเทศ ที่เรียกว่า I-Link จะถูกนำมาใช้แทนที่ระบบ COACH เพื่อให้สามารถจัดการข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

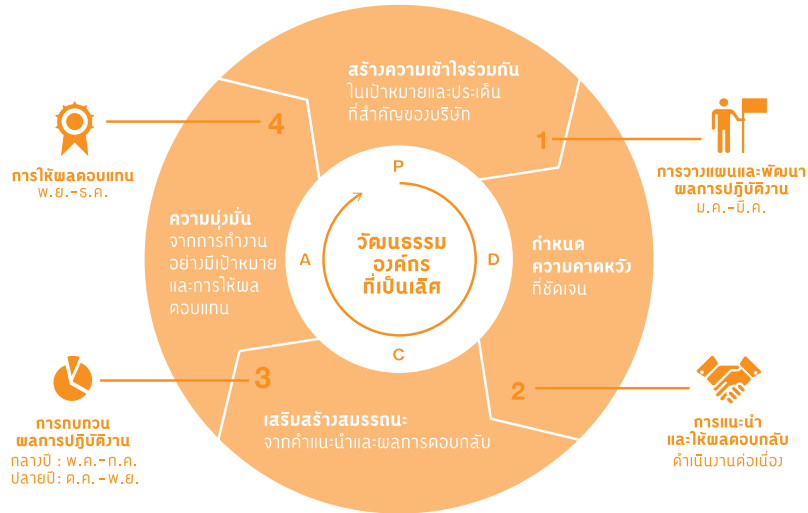
ตัวชี้วัดระดับองค์กร (Corporate KPI) จะถูกจัดทำขึ้นโดยใช้หลักการของ Balanced Scorecard (BSC) ซึ่งพิจารณามุมมองที่ครอบคลุมมิติทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยในการพิจารณาจะมีการดำเนินการจากทุกภาคส่วนในองค์กร และสรุปโดยฝ่ายบริหาร หลังจากนั้น ตัวชี้วัดที่ได้จะถูกถ่ายทอดลงไปตามลำดับจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ไปสู่ระดับผู้บริหาร ระดับผู้จัดการฝ่าย ระดับผู้จัดการแผนก และพนักงานทุกคน

ตามลำดับ พนักงานแต่ละคนจะมีตัวชี้วัดของตนเอง ที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดของแผนก ฝ่าย และองค์กร หัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชาจะให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อพัฒนาผลงาน รวมทั้งส่งเสริม สนับสนุน และให้กำลังใจ สำหรับการทุ่มเทในการทำงาน โดยจะเชื่อมโยงกับการจ่ายค่าตอบแทน และรางวัลจากผลการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน กับ PMS



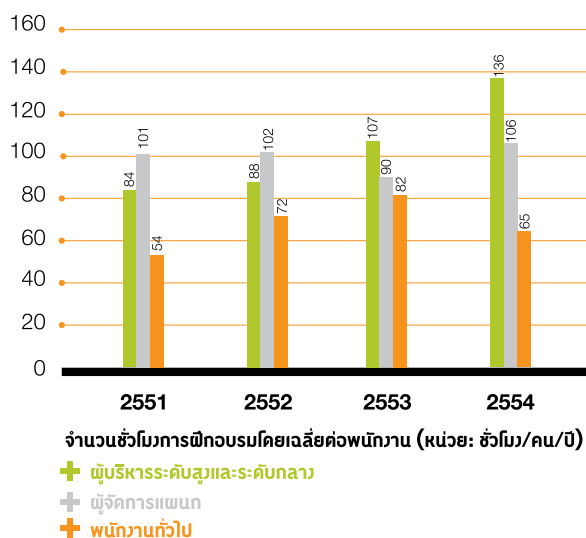
ไทยออยล์ได้กำหนด “สมรรถนะหลัก” (Core Competency) สำหรับเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career path) ไปพร้อมกับกำหนด “สมรรถนะของความเป็นผู้นำ” (Leadership Competency) ในทุกสายงาน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานถึงโอกาสในความก้าวหน้าและความสำเร็จในสายอาชีพนั้น สมรรถนะของพนักงานทุกคนจะได้รับการประเมินตามที่ได้กำหนดสมรรถนะหลัก และสมรรถนะความเป็นผู้นำในสายอาชีพ ดังที่กล่าวไว้ข้างต้นไว้ โดยการประเมิน จะบ่งชี้โอกาสในการพัฒนา ซึ่งจะถูกบันทึกและติดตามผลไว้ใน แผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : IDP) ของแต่ละคน ผลการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติตามตัวชี้วัดระดับบุคคล จะมีการประเมิน 2 ครั้งต่อปี ซึ่งผลการประเมินที่ได้จะเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการจ่ายค่าตอบแทน และรางวัลจากผลการปฏิบัติงานให้กับพนักงานนั้น ๆ ต่อไป

ระบบการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงาน



องค์กรแห่งการเรียนรู้

นอกเหนือจากการเตรียมกำลังคนให้ได้ตามความต้องการแล้ว การเสริมสร้างสมรรถนะให้กับบุคลากรของเราให้ตอบสนองต่อความต้องการของงานได้เป็นอย่างดี ก็จัดว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จเช่นกัน โดยการดำเนินการแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) ไทยออยล์ได้จัดหาช่องทางที่จะพัฒนาศักยภาพของบุคลากรของเรา หลายช่องทาง อาทิเช่น การให้ทุนการศึกษา (Scholarship) การฝึกอบรมหน้างาน (on the job training) การสอนงาน และให้คำปรึกษาแนะนำ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม ไทยออยล์มีความเชื่อว่าการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management : KM) เป็นสิ่งที่สร้างคุณประโยชน์มากกว่าการพัฒนาพนักงานทีละคน ดังนั้น ไทยออยล์จึงได้พัฒนาระบบการจัดการองค์ความรู้ เพื่อที่จะรวบรวมองค์ความรู้ต่าง ๆ ของไทยออยล์ และจัดให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันผ่านช่องทางการสื่อสาร ที่เรียกว่า KM Portal ซึ่งก็คือ ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice) โดยจะรวมการแลกเปลี่ยนแบบปฏิบัติที่ดีในระหว่างบริษัทต่าง ๆ ในกลุ่ม ปตท. ในช่องทางการสื่อสารนี้ด้วย นอกจากนี้ ไทยออยล์ยังได้จัดให้มีโครงการให้พนักงานที่เกษียณมาเป็นที่ปรึกษาสำหรับการพัฒนาระบบงานและกระบวนการทำงาน รวมทั้งให้ความรู้แก่พนักงานรุ่นใหม่ ๆ ที่เข้ามาร่วมงานกับไทยออยล์อีกด้วย



จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยต่อพนักงาน มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในทุกระดับของพนักงาน เป็นเวลาต่อเนื่องติดต่อกันมา 4 ปี นับตั้งแต่ปี 2551-2554 อย่างไรก็ตาม ไทยออยล์คาดหวังว่าจะรักษาจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยต่อพนักงาน ให้มีแนวโน้มเช่นนี้ ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้บริษัทไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป

นอกจากนี้ จำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมโดยเฉลี่ยต่อพนักงานชายและพนักงานหญิงในปี 2554 คิดเป็นจำนวน 81 และ 85 ชั่วโมงต่อคนตามลำดับ สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่าไทยออยล์เป็นองค์กรที่ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค

การบริหารจัดการองค์ความรู้

ไทยออยล์ได้พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management-KM) ภายใต้ตัวแบบที่เรียกว่า COSSAI ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ 5 ระดับ ได้แก่ การระบุความรู้ที่จำเป็นของหน่วยงาน (Capture) การรวบรวม จัดการความรู้ และแบ่งเป็นหมวดหมู่ (Organize) การจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ และปรับปรุงให้ทันสมัย (Store) การแลกเปลี่ยนความรู้ (Share) นำความรู้และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ (Apply) และนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมใหม่ (Innovate) ผู้แทนของฝ่ายและแผนกต่างๆ ในองค์กร จะได้รับมอบหมายให้เป็นกรรมการในคณะกรรมการการบริหารจัดการองค์ความรู้ มีหน้าที่สนับสนุนการจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร KM Portal จะเป็นระบบสารสนเทศ ซึ่งทำหน้าที่เป็นเครื่องมือช่วยสำหรับการสื่อสารองค์ความรู้ภายในไทยออยล์ ซึ่งพนักงานทุกคนสามารถเข้าไปและเรียนรู้ในระบบได้ นอกจากนั้น ยังได้มีการรวบรวมรายชื่อพนักงานที่มีประสบการณ์ ความรู้และความสามารถที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง ซึ่งพนักงานสามารถติดต่อและแลกเปลี่ยนความรู้ในประเด็นต่างๆ ตามความสนใจของตนเองได้อีกด้วย

การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์พนักงาน

ไทยออยล์มุ่งมั่นในการสรรหาและคัดเลือกคนที่มีความสามารถและเหมาะสมเข้าทำงานกับบริษัท โดยจัดสรรค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมเช่นเดียวกับความสามารถที่มี ทั้งนี้ บริษัทได้เปรียบเทียบ (Benchmark) ในเรื่องการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการกับอุตสาหกรรมกลั่นน้ำมันและก๊าซธรรมชาติ และอุตสาหกรรมปิโตรเคมีชั้นนำ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการของไทยออยล์อยู่ในระดับที่เท่าเทียมและเหมาะสมกับอุตสาหกรรมเหล่านั้น นอกจากนี้ พนักงานทุกคนในองค์กรในระดับเทียบเท่ากัน จะได้รับเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ที่เท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยก ไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ เชื้อชาติ และศาสนาใดๆ

ไทยออยล์มีมุมมองว่า พนักงานคือสมาชิกในครอบครัวที่ต้องดูแลเอาใจใส่ ดังนั้น จึงได้จัดสวัสดิการที่สูงกว่าข้อกำหนดขั้นต่ำของกฎระเบียบราชการ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการพื้นฐาน การพัฒนาพนักงาน การช่วยเหลือครอบครัว การสร้างสมดุลในชีวิตการทำงาน และการช่วยเหลือเมื่อต้องเกษียณการทำงาน ดังที่ได้แสดงไว้ในตารางด้านล่างนี้

ความต้องการพื้นฐาน	การพัฒนาพนักงาน	การช่วยเหลือครอบครัว	การสร้างสมดุลในชีวิตการทำงาน	การช่วยเหลือเมื่อเกษียณการก่ำน
- อาหารสำหรับพนักงานกะ - รถรับ-ส่งพนักงานไปกลับโรงกลั่น - ค่ารักษาพยาบาล - เครื่องแบบพนักงาน - ที่พักสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานที่โรงกลั่น	- การให้ทุนการศึกษา - การลาเพื่อการศึกษา	- เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลสำหรับครอบครัว - เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร - เงินช่วยเหลือกรณีเสียชีวิต	- สโมสรพนักงาน - ศูนย์ออกกำลังกาย - สหกรณ์ออมทรัพย์ - ร้านสหกรณ์ไทยออยล์	- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ - เงินบำเหน็จเมื่อออกจากงาน

เสียงของพนักงาน

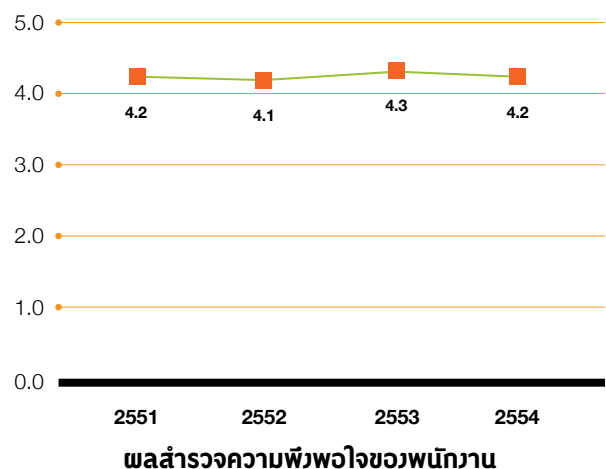
นอกเหนือไปจากกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ ตามหลักสิทธิมนุษยชน และกฎหมายแรงงานที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญและกฎหมายไทยแล้ว ไทยออยล์ให้ความสำคัญเคารพในการรับฟังเสียงของพนักงานของบริษัท ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น การจัดทำกลไกที่มีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาต่าง ๆ และความคับข้องใจร่วมกันกับพนักงาน โดยมีการจัดตั้งสหภาพแรงงานโรงกลั่นน้ำมันไทย และคณะกรรมการลูกจ้างแทนคณะกรรมการที่ปรึกษาหารือ Joint Advisory Committee (JAC) เพื่อให้ฝ่ายบริหารและตัวแทนพนักงานได้ร่วมหารือกันในการแก้ปัญหาและความคับข้องใจต่าง ๆ คณะกรรมการลูกจ้างมีการประชุมทุก 2 เดือน ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ไม่เคยได้รับรายงานว่ามีการเลือกปฏิบัติ รวมทั้งประเด็นที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของบริษัทที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของพนักงาน ในปี 2554 ที่ผ่านมานี้ สัดส่วนจำนวนพนักงานไทยออยล์ที่เข้าร่วมสหภาพแรงงานฯ มีอัตราที่สูงคิดเป็นร้อยละ 71

การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงาน

ไทยออยล์จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจ และความผูกพันของพนักงาน เพื่อจะได้เข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานอย่างแท้จริง ด้วยเหตุนี้ ไทยออยล์จึงได้พัฒนา Thairoil Model ขึ้นในปี 2553 โดยนำเอาการวิเคราะห์ปัจจัยตามความสัมพันธ์กันระหว่างความพึงพอใจและความผูกพันของพนักงานมาเป็นตัวแบบ

ปี 2554 มีพนักงานมากกว่า 737 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ คิดเป็นอัตราการมีส่วนร่วมที่สูงมากถึงร้อยละ 97.9 (เปรียบเทียบกับเป้าที่ตั้งไว้ร้อยละ 94) ระดับคะแนนความพึงพอใจในปี 2554 เท่ากับ 4.2 จากคะแนนเต็ม 5 โดยได้ตั้งเป้าไว้ว่า คะแนนต้องไม่น้อยกว่า 4 แม้ว่าคะแนนจะลดลงเล็กน้อยจากปี 2553 ที่มีคะแนนที่ 4.3 แต่อย่างไรก็ตาม ก็ยังคงสูงกว่าเป้าที่ตั้งไว้และคะแนนที่ได้รับก็มีความคงที่ต่อเนื่องมาตลอด 4 ปี โดยจะนำ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับมาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและจะจัดให้มีการติดตามผลและรายงานความก้าวหน้าในปี 2555 ต่อไป



สิทธิของพนักงาน

ไทยออยล์ได้ให้คำมั่นในการปฏิบัติตามหลักการของสิทธิมนุษยชนสากล ตามที่ได้ระบุไว้ในคู่มือหลักการกำกับดูแลกิจการ ในฐานะขององค์กรที่มุ่งเน้นผลการดำเนินงาน จึงใช้หลักการตัดสินใจในด้านบุคคลโดยพิจารณาจากผลงานและความสามารถและให้คำมั่นต่อการปฏิบัติที่เป็นธรรมทั้งต่อพนักงานและผู้รับเหมาทุกคน โดยไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันเนื่องจากเพศ เชื้อชาติ ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมือง หรือปมหลังทางสังคมใดๆ พร้อมกันนี้ ไทยออยล์ถือปฏิบัติในการดำเนินงานตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของประเทศไทยอย่างเคร่งครัด ซึ่งห้ามไม่ให้มีการใช้แรงงานเด็กหรือแรงงานบังคับ ตลอดจนการรื้อถอนสิทธิในการเข้าร่วมกลุ่มสมาคมและการเจรจาต่อรอง

พนักงาน คือพลังขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตตามเป้าหมายองค์กรในอีก 50 ปีข้างหน้า ความท้าทายในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมที่จะก้าวไปข้างหน้า ไม่ใช่การดำเนินงานที่เสร็จสิ้นภายในระยะเวลาอันสั้น อย่างไรก็ตาม นี่คือการโอกาสอันดีสำหรับพนักงานในปัจจุบันและผู้ที่เกี่ยวข้องจะเข้ามาร่วมงานกับไทยออยล์ ที่จะได้รับโอกาสเต็มที่ในการเรียนรู้และเติบโตในธุรกิจการกลั่นน้ำมันและปิโตรเคมีแบบครบวงจร ตามแนวทางการดำเนินธุรกิจของไทยออยล์ที่จะก้าวไปสู่การเป็น Energy Converting Company เพื่อโลกที่ดีขึ้นในอนาคตต่อไป

ลูกค้าและ คู่ค้าของเรา



ผลงานที่โดดเด่นในปี 2554

89%

ผลการประเมินความพึงพอใจ
ของลูกค้าในครึ่งปีแรก

มากกว่า **250,000**
เมตริกตัน

ปริมาณกำมะถันที่ลดลง
เนื่องจากการผลิตน้ำมันยูโร 4

10

บริษัท

ที่เข้าร่วมในโครงการ
CSR in Supply Chain
อย่างเต็มรูปแบบ



สิ่งที่เราทำ
ในปี 2554

- จัดทำระบบ E-Ordering ระยะที่ 1 สำหรับลูกค้าปีโตรเลียม
- ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดการประชุมสัมมนาเพื่อระดมความคิดในเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

สิ่งที่เราจะทำ
ในปี 2555

- + พัฒนาระบบ E-Ordering ในแต่ละส่วนให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
- + จัดทำฐานข้อมูลของลูกค้า

ความสัมพันธ์กับลูกค้า และผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตร ต่อสิ่งแวดล้อม

**รับฟัง เข้าใจและใส่ใจในข้อเสนอแนะของลูกค้า นำไปพัฒนาผลิตภัณฑ์
และบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า**

ไทยออยล์ใส่ใจและปฏิบัติกับลูกค้าเหมือนเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจ เพื่อสร้างความเข้าใจและประสานเป้าหมายทางธุรกิจของลูกค้าให้สัมพันธ์กับแผนธุรกิจของบริษัท โดยมุ่งเน้นการทำงานร่วมกันเพื่อเพิ่มคุณค่าระหว่างไทยออยล์กับลูกค้า ในการดำเนินการเรื่องนี้ ไทยออยล์ได้วางแผนพัฒนาและจัดทำโครงการต่างๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า ยกตัวอย่างเช่น การจัดตั้งหน่วยงานใหม่ขึ้นมารับผิดชอบงานลูกค้าสัมพันธ์โดยตรง เพื่อสร้างความมั่นใจว่าความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ ของลูกค้าได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ ไม่ว่าจะเป็นลูกค้ารายใหญ่หรือรายย่อย ในปี 2554 ความสำเร็จในการดำเนินการด้านการบริหารจัดการลูกค้าและผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม คือการจัดทำระบบการสั่งซื้อสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Ordering) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการสั่งซื้อน้ำมัน ขณะเดียวกันก็มีการดำเนินแผนงานตรวจสอบเพื่อความปลอดภัยสำหรับรถบรรทุกน้ำมัน โดยจัดหาพื้นที่พักผ่อนสำหรับพนักงานขับรถของลูกค้าทำให้เกิดความสดชื่นพร้อมที่จะขับขี่ยานพาหนะ อันเป็นการป้องกันอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้นได้

นอกจากนี้ ไทยออยล์สามารถผลิตผลิตภัณฑ์น้ำมันคุณภาพสูงได้ตามมาตรฐานยูโร 4 ทำให้ช่วยลดมลภาวะที่ปล่อยออกสู่อากาศ ในปี 2555 ความท้าทายในด้านการจัดการโดยรวมของกิจกรรมด้านการพาณิชย์ของไทยออยล์ยังคงเป็นการเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับโครงสร้างพื้นฐานและทีมผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งไทยออยล์เชื่อมั่นว่าจะสามารถก้าวข้ามอุปสรรคต่างๆ ไปสู่ความสำเร็จได้

ไทยออยล์ใส่ใจและปฏิบัติกับลูกค้า เหมือนเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจที่ไทยออยล์ต้องสร้างความเข้าใจและประสานเป้าหมายทางธุรกิจของลูกค้าให้สัมพันธ์กับแผนธุรกิจของบริษัท ยุทธศาสตร์ด้านการค้าไม่ได้มุ่งเป้าเฉพาะการเพิ่มจำนวนของลูกค้าเท่านั้น ไทยออยล์ต้องการก้าวไปพร้อมกับลูกค้าเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มไปด้วยกัน ทั้งการสร้างคุณค่าที่เป็นรูปธรรมและสร้างคุณค่าทางจิตใจ อย่างไรก็ตาม ไทยออยล์เปิดกว้างเสมอสำหรับการทำธุรกิจกับลูกค้ารายใหม่ที่พร้อมจะร่วมเป็นครอบครัวธุรกิจที่เติบโตขึ้นควบคู่ไปกับแนวทางการทำงานอย่างมีอาชีพกับไทยออยล์

การรับฟังและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างทันทั่วทั้งคือปัจจัยแห่งความสำเร็จของการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) ของไทยออยล์ ไทยออยล์มีวิธีการและขั้นตอนการทำงานต่างๆ ที่ทำให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่า บริษัทรับฟังและเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ไทยออยล์แบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 2 ประเภทได้แก่ลูกค้ารายใหญ่ และลูกค้ารายย่อย ซึ่งโดยพื้นฐานแล้วความคาดหวังของลูกค้าไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ การจัดหาผลิตภัณฑ์และความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ดังนั้น ไทยออยล์จึงได้กำหนดแผนการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ไว้ดังนี้

1. การหาลูกค้า	ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย	การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เสียงของลูกค้า	ให้ข้อมูลรายละเอียดของผลิตภัณฑ์และบริการ
2. การสร้างลูกค้า	ลูกค้าในปัจจุบัน		รับฟังข้อเสนอแนะ คอบสนองต่อความต้องการ และสร้างความไว้วางใจ
3. การรักษาลูกค้า	ลูกค้าที่มีศักยภาพสำหรับการขยายธุรกิจ		พัฒนายุทธศาสตร์และการดำเนินธุรกิจร่วมกัน
4. การให้ความช่วยเหลือลูกค้า	ลูกค้าที่เผชิญปัญหาทางธุรกิจ		สื่อสารและให้การสนับสนุนลูกค้าอย่างเหมาะสม

ไทยออยล์ได้จัดตั้งหน่วยงานเพื่อรับผิดชอบและดูแลเรื่องลูกค้าสัมพันธ์โดยเฉพาะ ลูกค้าทุกรายจะอยู่ในแผนงานการมีส่วนร่วมของลูกค้า โดยมีการกำหนดรายละเอียดของบุคคลที่รับผิดชอบ กำหนดการของการมีส่วนร่วมของลูกค้า ขั้นตอนและวัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วมสำหรับลูกค้าแต่ละราย ขั้นตอนการมีส่วนร่วมนี้จะรวมไปถึงการสอบถามทางโทรศัพท์ การจัดสัมมนาและการเยี่ยมชมโรงงาน ซึ่งอยู่ในการดูแลของหน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ นอกจากนี้ข้อเสนอแนะและความต้องการของลูกค้าจะถูกรวบรวมและส่งต่อไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูล ตลอดจนการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ

การใช้สื่อออนไลน์ในการซื้อขาย

ไทยออยล์มีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์อยู่ตลอดเวลา เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นต่างๆ ของลูกค้า รวมทั้งมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เช่น การส่งสินค้าทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งวิธีการและขั้นตอนต่างๆ ที่เคยถือปฏิบัติมาในอดีตนั้น ประกอบด้วยขั้นตอนมากมาย ซึ่งอาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย ดังนั้น ไทยออยล์จึงได้ทำการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของลูกค้า และหาวิธีการที่ดี เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นให้กับลูกค้า โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในขั้นตอนการสั่งซื้อน้ำมัน และจัดทำระบบฐานข้อมูลที่สะดวกและง่ายต่อการใช้งานสำหรับลูกค้า กระบวนการใหม่ที่ได้จัดทำขึ้นมาประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ การออกคำสั่งซื้อ การออกตัวรับสินค้า และการรับผลิตภัณฑ์ ทุกขั้นตอนจะถูกดำเนินการโดยโปรแกรมบริหารจัดการ ที่ลูกค้าสามารถเข้าไปในระบบและติดตามความคืบหน้าได้ ผลจากการนำเทคโนโลยีนี้มาใช้ ทำให้ประหยัดเวลา ลดความผิดพลาดในขั้นตอนต่างๆ เกิดความยืดหยุ่นและสะดวกต่อการใช้งานสำหรับลูกค้า ในปี 2554 โครงการในระยะแรกได้เริ่มดำเนินการไปแล้ว สำหรับการจำหน่ายทางสถานีจ่ายน้ำมันทางรถยนต์ได้เงื่อนไขทั้งการจำหน่ายเป็นเงินสดและเครดิต

ความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security)

ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าเป็นเรื่องที่ไทยออยล์มุ่งเน้นให้ความสำคัญ ในการจัดระบบบริหารจัดการข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะนี้ไทยออยล์กำลังก้าวไปสู่การเป็นองค์กรชั้นนำ ไทยออยล์จึงได้นำโปรแกรมและระบบการจัดการสารสนเทศต่างๆ เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของแผนการทำงาน เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล

ข้อมูลด้านการตลาด การสั่งซื้อ การบรรจุเป้าหมาย และรายละเอียดของการบริการลูกค้าจะถูกบันทึกไว้ในฐานข้อมูลลูกค้า ซึ่งการที่จะเข้าถึงข้อมูลในระบบนี้ สามารถกระทำได้โดยบุคคลที่ได้รับสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลเท่านั้น พนักงานด้านการตลาดสามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบเฉพาะในส่วนที่รับผิดชอบเท่านั้น นอกจากนี้แล้ว เพื่อความปลอดภัยของระบบ โปรแกรมจะบันทึกรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานทุกอย่างเพื่อสามารถติดตามและตรวจสอบในกรณีที่มีความผิดปกติเกิดขึ้น ทั้งนี้ การรักษาความลับและการใช้ข้อมูลภายในเป็นหนึ่งในข้อกำหนดจรรยาบรรณของบริษัท โดยในปี 2554 ไทยออยล์ได้รับการรับรองระบบการบริหารจัดการความปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC27001 ในเครือข่ายการผลิต ไทยออยล์ไม่มีการดำเนินการที่เป็นการฝ่าฝืนข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า หรือเกิดความเสียหายและขโมยข้อมูลลูกค้าแต่อย่างใด

ไม่เพียงแต่มุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการลูกค้าเท่านั้น ไทยออยล์มุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ตรงตามความคาดหวังของลูกค้า หน่วยงานฝ่ายการพาณิชย์จัดการประชุมรายสัปดาห์เพื่อหารือเกี่ยวกับการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า และจัดให้มีการระดมความคิดเห็นร่วมกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกเดือนเพื่อวิเคราะห์ความคาดหวังของลูกค้าและกำหนดขั้นตอนในการตอบสนองตามประเด็นสำคัญต่างๆ ที่ได้รับทราบ

สถานีจ่ายน้ำมันการรถ

ปรัชญาเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของไทยออยล์ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะเพียงภายในพื้นที่เท่านั้น แต่ยังขยายขอบเขตไปยังภายนอกโรงกลั่นด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานผู้ขับขีรถบรรทุกขนส่งน้ำมันของลูกค้าไทยออยล์ ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความปลอดภัยอย่างเต็มที่ ป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุต่อชุมชน สิ่งแวดล้อม ธุรกิจของลูกค้า และพื้นที่ไทยออยล์เอง ด้วยเหตุผลดังกล่าว ไทยออยล์จึงได้ร่วมกับลูกค้าทำการศึกษาประเด็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และเป็นที่มาของการจัดสร้างสถานที่สำหรับพักผ่อนที่ดีให้กับพนักงานขับรถบรรทุกของลูกค้า เพื่อสามารถใช้เป็นที่พักผ่อนหลับ อาบน้ำ หรือพักผ่อนก่อนที่จะกลับไปปฏิบัติงาน นอกเหนือจากความพร้อมของบุคลากรแล้ว ไทยออยล์ให้ความสำคัญกับความพร้อมของรถบรรทุกขนส่งน้ำมันด้วย หากตรวจสอบพบว่ารถขนส่งน้ำมันอยู่ในสภาพที่ไม่พร้อมหรือไม่ปลอดภัย จะมีการแจ้งให้ลูกค้าได้รับทราบ และที่สำคัญคือ ไทยออยล์ไม่ส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับรถขนส่งน้ำมันที่ไม่ผ่านมาตรฐานด้านความปลอดภัย เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบต่อธุรกิจของลูกค้าและผลกระทบต่อชุมชนภายนอกมากกว่าได้เกิดอุบัติเหตุขึ้น

ในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการงานลูกค้าสัมพันธ์ ไทยออยล์จัดให้มีการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าทุกปี ซึ่งได้รวมเรื่องการวัดระดับความพึงพอใจและการรับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้าเอาไว้ด้วย หน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์จะรับผิดชอบในการดำเนินการสำรวจความคิดเห็น โดยวิธีการจัดทำแบบสอบถามและรวบรวมผลคะแนนที่ได้ ผลการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้าที่ได้



จะนำไปเปรียบเทียบกับคู่แข่งทางธุรกิจ เพื่อนำมาจัดทำแผนเพื่อปรับปรุงพัฒนาและต่อไป สำหรับข้อเสนอแนะของลูกค้าจะถูกนำไปหารือในการประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นประจำปีของหน่วยงานด้านการตลาด

ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับเป้าหมาย

ในครึ่งปีแรกของปี 2554 ผลการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเท่ากับร้อยละ 89 ซึ่งนำมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้คือร้อยละ 85 จะพบว่าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จัดว่าเป็นฐานของความสำเร็จที่ไทยออยล์ ตั้งเป้าหมายให้เติบโตเพิ่มขึ้นต่อไปในปี 2555

การสรรสร้างกระบวนการให้ครอบคลุมการดำเนินการในทุกภาคส่วนนั้น ถือเป็นความท้าทายอย่างหนึ่งของไทยออยล์ โดยเฉพาะการบริหารจัดการแบบองค์รวมต่อกิจกรรมด้านการตลาดต่างๆ สำหรับธุรกิจใหม่ๆ ของเครือไทยออยล์ อาทิเช่น ธุรกิจสารทำละลายและเอทานอล อย่างไรก็ตาม ด้วยโครงสร้างพื้นฐานและทีมงานที่แข็งแกร่ง ไทยออยล์สามารถรองรับการดำเนินการทั้งในธุรกิจหลักและธุรกิจใหม่ที่กำลังจะเกิดขึ้นได้ ทั้งหมดที่กล่าวมานี้เป็นคำตอบสู่ความสำเร็จสำหรับลูกค้าของไทยออยล์ครอบคลุมไปถึงปี 2558 โดยสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ไทยออยล์ก้าวข้ามไปสู่การดำเนินงานในอีก 50 ปีข้างหน้าได้เป็นอย่างดี เตรียมพร้อมกับความท้าทายใหม่ๆ เกิดการเพิ่มคุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่มีคุณสมบัติพิเศษ และเสริมสร้างให้ไทยออยล์สามารถแข่งขันในระดับภูมิภาคได้

ผลิตภัณฑ์สะอาดและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อโลกที่ดีขึ้น

ไทยออยล์เชื่อว่า รูปแบบการซื้อขายสินค้าในปัจจุบัน มีการให้ความสำคัญกับแนวคิดด้านสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้น และมีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้ประเด็นเรื่องผลกระทบที่เกิดต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพถูกนำมาพิจารณาประกอบมากยิ่งขึ้น ดังนั้น นอกเหนือจากมาตรฐานระดับสากลและระเบียบข้อบังคับต่างๆ แล้ว ความต้องการของลูกค้าจึงเป็นส่วนหนึ่งในการนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมทั้งการปรับปรุงคุณภาพและการส่งมอบสินค้า การบริการ และคิดค้น พัฒนา ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ให้กับตลาดในประเทศ



ผลิตภัณฑ์สะอาดและปลอดภัยเพื่อโลกของเรา

มลพิษทางอากาศในเขตเมือง นับว่าเป็นปัญหาสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเมืองใหญ่อย่างกรุงเทพมหานครที่มีรถยนต์และยานพาหนะต่างๆ เป็นแหล่งกำเนิดหลักของการปล่อยไอเสียสู่บรรยากาศ ก๊าซเรือนกระจกที่ผสมอยู่ในไอเสีย จะถูกปล่อยสู่บรรยากาศหลังจากการเผาไหม้ของเครื่องยนต์ ซึ่งก๊าซเรือนกระจกเหล่านี้ในบรรยากาศคือมูลเหตุของฝนกรดและฝุ่นละอองที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนและสิ่งแวดล้อม ในปี 2554 ไทยออยล์เป็นโรงกลั่นน้ำมันแห่งแรกของประเทศไทยที่สามารถผลิตน้ำมันได้ตามมาตรฐานยูโร 4 (EURO 4) ทุกชนิด ทั้งผลิตภัณฑ์น้ำมันดีเซล น้ำมันเบนซิน 95 น้ำมันเบนซิน 91 น้ำมันพื้นฐานสำหรับก๊าซโซล 95 และ 91 โดยไทยออยล์ได้ริเริ่มพัฒนา และก่อสร้างโครงการหน่วยกำจัดกำมะถันในน้ำมันเชื้อเพลิง (CGG: HDS) ตั้งแต่ปี 2549 โดยสมัครใจ ก่อนที่จะมีกฎหมายบังคับใช้ การดำเนินการนี้ลดปริมาณกำมะถันในน้ำมันเชื้อเพลิงจากเดิม 350 ส่วนในล้านส่วน ให้เหลือน้อยกว่า 50 ส่วนในล้านส่วน หรือลดลงถึง 7 เท่าของน้ำมันทั่วไปที่ใช้อยู่ในประเทศไทย จากการผลิตผลิตภัณฑ์น้ำมันมาตรฐานยูโร 4 ได้ 30 ล้านลิตรต่อวันนั้น ในปี 2554 ไทยออยล์ได้ช่วยลดการปล่อยกำมะถันออกสู่บรรยากาศได้มากกว่า 250,000 เมตริกตัน หรือเทียบเท่ากับข้าวสารจำนวนกว่า 2,500,000 กระสอบ

เพื่อเป็นผู้นำทางการตลาดในการผลิตผลิตภัณฑ์ที่รักษาสิ่งแวดล้อม กลุ่มไทยออยล์ ตัดสินใจลงทุนกว่า 800 ล้านบาท เพื่อขยายกำลังการผลิตน้ำมันยางมลพิษต่ำ (TDAE) ที่มีปริมาณโพลีไซคลิกอะโรมาติกส์ (PACs) ซึ่งเป็นสารก่อมะเร็งที่เป็นส่วนประกอบอยู่ในน้ำมันยางให้ต่ำกว่า 3% ตามที่กฎหมายของกลุ่มประเทศในสหภาพยุโรปกำหนด ด้วยการดำเนินการดังกล่าว ทุกวันนี้ไทยออยล์มีปริมาณการผลิตน้ำมันยางมลพิษต่ำเพื่อการค้าจำนวน 67,500 ตันต่อปี

คู่ค้าและผู้รับเหมา (Suppliers & Contractors)

แผนงานการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างเป็นระบบช่วยส่งเสริม การพัฒนาอย่างยั่งยืนของไทยออยล์

ไทยออยล์มีระเบียบวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับการบริหารจัดการคู่ค้าและผู้รับเหมา ในการขึ้นทะเบียนจะมีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณสมบัติของคู่ค้าและผู้รับเหมา ซึ่งได้กำหนดมาตรฐานว่าด้วยเรื่องคุณภาพ สิ่งแวดล้อมและสิทธิมนุษยชนเป็นหัวข้อสำคัญรวมไว้ด้วย ทั้งนี้โครงการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมตลอดห่วงโซ่อุปทาน (CSR in Supply chain) ก็เป็นอีกกลไกหนึ่งที่ไทยออยล์นำมาดำเนินการ เพื่อแสดงให้เห็นถึงการเป็นองค์กรธุรกิจที่มุ่งเน้นเรื่องความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไทยออยล์ได้พัฒนามาตรฐานการจัดการห่วงโซ่อุปทานตามแนวปฏิบัติระดับสากล ISO 26000 และดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล การดำเนินโครงการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมตลอดห่วงโซ่อุปทาน ระยะที่ 1 ได้จัดทำไปแล้วในปี 2554 โดยเน้นคู่ค้าและผู้รับเหมาที่มีศักยภาพเข้าร่วมโครงการ 10 ราย ขณะเดียวกันสำหรับโครงการระยะที่ 2 ไทยออยล์คาดหวังว่าจะมีคู่ค้าและผู้รับเหมาเข้าร่วมมากขึ้นสำหรับกิจกรรมในครั้งนี้

เพราะห่วงโซ่อุปทานมีบทบาทสำคัญในความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจ ไทยออยล์ก็เช่นเดียวกัน การปฏิบัติงานและการดำเนินการของคู่ค้าและผู้รับเหมาถูกส่งผ่านมาทางห่วงโซ่อุปทาน และสะท้อนออกมาในผลการดำเนินงานของไทยออยล์ ดังนั้น การจัดทำมาตรฐานสำหรับคู่ค้าและผู้รับเหมาจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อกำกับการดำเนินงานของคู่ค้าและผู้รับเหมาให้ได้มาตรฐานในด้านต่าง ๆ ทั้งทางสังคมและสิ่งแวดล้อม พร้อมนี้ไทยออยล์ได้จัดให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานด้วย ทั้งนี้เนื่องจากไทยออยล์มีความประสงค์ที่จะดำเนินธุรกิจร่วมกับบริษัท ที่มีการดำเนินงานเทียบเท่าหรือสูงกว่ามาตรฐานการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยคู่ค้าและผู้รับเหมาทุกรายจะถูกตรวจสอบคุณสมบัติโดยทางแบบสอบถามผู้ค้า (Vendor Questionnaire) ที่มีคำถามในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ สิทธิแรงงาน สิ่งแวดล้อม การจัดการด้านสุขภาพและความปลอดภัย ก่อนขึ้นทะเบียนในรายการผู้ค้า (Approved Vendor List) ของกลุ่มไทยออยล์ ยิ่งไปกว่านั้นด้วยการดำเนินธุรกิจของไทยออยล์ที่ทุกกระบวนการมีการใช้เทคโนโลยีระดับสูงอีกทั้งยังต้องให้วัตถุดิบและบริการจากคู่ค้าและผู้รับเหมาที่มีผลการปฏิบัติงานที่อยู่ในเกณฑ์ที่ดีเช่นกัน ไทยออยล์ตระหนักถึงความเสี่ยงที่มีนัยยะสำคัญอันได้แก่การใช้แรงงานเด็กและแรงงานบังคับ รวมไปถึงการกระทำรุนแรงที่ขัดต่อหลักสิทธิมนุษยชน ซึ่งที่กล่าวมาทั้งหมดนี้จะต้องไม่เกิดขึ้นในห่วงโซ่อุปทาน โดยไทยออยล์จะไม่เพิกเฉยต่อการกระทำใด ๆ ที่ขัดต่อหลักการพื้นฐานและสิทธิตามมาตรฐานในการทำงานในห่วงโซ่อุปทานของไทยออยล์

ตามรายการผู้ค้าที่ได้รับการอนุมัติ ในปี 2553 ไทยออยล์ได้พัฒนามาตรฐานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมสำหรับคู่ค้าและผู้รับเหมาให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของมาตรฐานว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมหรือ ISO 26000 และได้ดำเนินโครงการร่วมกันกับคู่ค้าและผู้รับเหมาในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตลอดห่วงโซ่อุปทาน พร้อมไปกับการจัดประชุมแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐานดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วยหลักการที่พึงปฏิบัติ 7 ประการได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม การดำเนินงานอย่างเป็นธรรม ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค การพัฒนาสังคม การกำกับดูแลองค์กร สิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติด้านแรงงาน ในกรณีนี้ ไทยออยล์ได้พัฒนาและจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานให้กับคู่ค้าและผู้รับเหมาที่ประสงค์จะดำเนินงานตามมาตรฐานดังกล่าวนี้ด้วย

ในปี 2554 ไทยออยล์ได้จัดทำแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมตลอดห่วงโซ่อุปทาน ระยะที่ 1 อย่างเป็นทางการร่วมกับคู่ค้าและผู้รับเหมาที่มีศักยภาพจำนวน 10 รายตามเกณฑ์มาตรฐานในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านการดำเนินงานและการบริหารจัดการ ไทยออยล์มีเจตนารมณ์ในการจัดทำขั้นตอนต่าง ๆ ให้สามารถรวมเอาคู่ค้าและผู้รับเหมาหลักที่มีศักยภาพและผลปฏิบัติงานที่ดีเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานของไทยออยล์ ในปีที่ผ่านมา ไทยออยล์ได้เยี่ยมคู่ค้าและผู้รับเหมาและให้ข้อมูลความรู้เรื่องการทำงานตามมาตรฐาน ตลอดจนช่วยให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดการปรับปรุงการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เป็นไปตามมาตรฐาน ในปี 2555 ไทยออยล์จะยังคงดำเนินการแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมตลอดห่วงโซ่อุปทานนี้ต่อไปในโครงการระยะที่ 2 ซึ่งคาดว่าจะมีคู่ค้าและผู้รับเหมาเข้าร่วมโครงการไม่ต่ำกว่า 25 ราย

ชุมชนและสังคม



ผลงานที่โดดเด่นในปี 2554

กว่า **70** ล้านบาท

ในการลงทุนสร้างศูนย์สุขภาพ
และการเรียนรู้เครือไทยออยล์
เพื่อชุมชน

กว่า **50,000** ครั้ง

ของการเข้าใช้บริการของศูนย์สุขภาพ
และการเรียนรู้เครือไทยออยล์
เพื่อชุมชน

กว่า **200** ครั้งเรือน

และ **12** สถานที่สาธารณะ

ที่ได้รับประโยชน์จากโครงการพลังงาน
ทดแทน และโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ
การใช้พลังงาน



สิ่งที่เราทำ ในปี 2554

- เปิดศูนย์เวชศาสตร์ชุมชนและ
เวชศาสตร์ป้องกัน เพื่อชุมชนรอบโรงกลั่น
- ร่วมดำเนินโครงการเพาะเลี้ยง ขยายพันธุ์
และฟื้นฟูแนวปะการัง บริเวณหมู่เกาะสิชี
- ดำเนินโครงการโรงไฟฟ้าพลังน้ำห้วยปูลิ
ระยะแรกแล้วเสร็จ พร้อมต่อยอดการขยายโอกาส
ทางการศึกษาให้กับโรงเรียนบ้านขุนยะ
- เริ่มต้นโครงการอุมพาวเมืองพลวันพอเพียง

สิ่งที่เราจะทำ ในปี 2555

- + ดำเนินงานพัฒนาสังคม
ทั้งการพัฒนา สุขภาพกาย สุขภาพจิต
และปัญญาให้กับชุมชนที่อยู่รอบโรงกลั่น
- + ดำเนินโครงการต่อเนื่อง อาทิ โครงการอุมพาว
เมืองพลวันพอเพียง โครงการเพาะเลี้ยง ขยายพันธุ์
และฟื้นฟูแนวปะการัง บริเวณหมู่เกาะสิชี
และโครงการโรงไฟฟ้าพลังน้ำ บ้านแม่จิ
- + ริเริ่มโครงการใหม่ โครงการผลิตก๊าซชีวภาพ
และปลูกพืชปลอดสารพิษ ณ เกาะหมากน้อย

การดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับเครือไทยออยล์ มุ่งเน้นการป้องกันผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อชุมชน โดยได้กำหนดแผนงานพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน ครอบคลุมทั้งในระดับชุมชนและระดับประเทศ

กลยุทธ์หลักที่ใช้ในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของเครือไทยออยล์ มี 5 ประการได้แก่

1. นำจุดแข็งและประสบการณ์ความเชี่ยวชาญด้านพลังงานที่มีมาตลอด 50 ปี ไปช่วยพัฒนาสังคม โดยดำเนินการภายใต้กลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่เทียบเคียงกับมาตรฐานสากลที่ว่าด้วยการพัฒนาอย่างยั่งยืน
2. สร้างแนวร่วมและพันธมิตรในการดำเนินงานโครงการเพื่อความรับผิดชอบต่อสังคมกับสถาบันหรือหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญและเป็นที่ยอมรับของสังคม
3. ลดปัญหาภาวะโลกร้อนโดยพิจารณาทำโครงการที่ใช้กลไกการพัฒนาที่สะอาด
4. มุ่งเน้นการทำกิจกรรมหรือโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกับชุมชนในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น
5. เสริมสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานและกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

เครือไทยออยล์เชื่อว่าชุมชนรอบโรงกลั่น คือเพื่อนบ้านที่เราต้องปกป้อง และบรรเทาผลกระทบใดๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นแก่พวกเขาให้ได้มากที่สุด จึงได้เน้นย้ำการดำเนินงานด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมในพื้นที่อย่างรัดกุมและอยู่ในระดับมาตรฐานสากล โดยจัดให้มีการประเมินผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อม และการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมศึกษาวิเคราะห์ถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นกับชุมชน รวมทั้ง กำหนดมาตรการป้องกันและการบรรเทาต่างๆ พร้อมสื่อสารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบเกิดความเข้าใจในแนวทางเดียวกัน ตลอดจนร่วมมือกันหาแนวทางและมาตรการป้องกันล่วงหน้าให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจุบันเครือไทยออยล์ได้ดำเนินงานด้านการดูแลสิ่งแวดล้อมบริเวณพื้นที่รอบโรงกลั่นมากกว่ามาตรฐานและเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด ถือเป็นการรับประกันความมั่นใจให้กับเพื่อนบ้านของเราเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

การป้องกันผลกระทบและการมีส่วนร่วมของชุมชน

เครือไทยออยล์เชื่อว่าการมีส่วนร่วมและการยอมรับของชุมชนเป็นปัจจัยสำคัญ ที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน จึงได้กำหนดขั้นตอนและกระบวนการพิจารณาในประเด็นด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ในการนี้มีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานใด ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมไว้อย่างครบถ้วนในการพิจารณาการลงทุนและประเมินโครงการต่าง ๆ ทั้งโครงการใหม่ และ/หรือ การขยายโครงการ ทั้งนี้ หากศึกษาเบื้องต้นแล้วพบว่าอาจมีผลกระทบเกิดขึ้น เราจะจัดทำการประเมินมาตรการจัดการความเสี่ยงของผลกระทบนั้น ๆ พร้อมจัดทำมาตรการลดผลกระทบเพิ่มเติม หรือจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมอย่างเต็มรูปแบบ (Environmental Impact Assessment: EIA) ตามกฎหมายของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (สผ.) พร้อมทั้งเพิ่มเติมข้อมูลอื่น ๆ ให้ครอบคลุมความหลากหลายทางชีวภาพ และสอดคล้องกับการประเมินผลกระทบทางสังคมและสุขภาพ (Health Impact Assessment: HIA) ด้วย

นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Public Participation) ในเรื่องการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักทั้ง 7 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ผู้รับผลกระทบโดยตรง 2) หน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดทำ EIA 3) หน่วยงานที่ทำหน้าที่พิจารณา EIA 4) หน่วยงานราชการในระดับต่าง ๆ 5) องค์กรพัฒนาเอกชน/สถาบันการศึกษา/นักวิชาการอิสระ 6) สื่อมวลชน และ 7) ประชาชนทั่วไป โดยได้กำหนดเครื่องมือในการรับฟังความเห็น ตามแนวทางและข้อกำหนดของ สผ. ซึ่งจะมีการจัดรับฟังความคิดเห็นอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยครั้งที่ 1 เป็นการรับฟังความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด หลังจากการรับฟังรายละเอียดโครงการ เพื่อนำไปกำหนดหัวข้อในการประเมินผลกระทบของโครงการ และครั้งที่ 2 เพื่อนำเสนอมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นของโครงการ การจัดทำตามกระบวนการข้างต้น จะสามารถรับรู้และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน การดำเนินการดังกล่าวจะทำงานร่วมกับบริษัทที่ได้รับการขึ้นทะเบียนการจัดทำรายงาน EIA กับภาครัฐ และเมื่อรายงาน EIA ได้รับความเห็นชอบ ทั้งเรื่องมาตรการป้องกัน และลดผลกระทบ และมาตรการติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม ข้อมูลทั้งหมดจะถูกผนวกเข้าไว้ในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environmental Management System: EMS) เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานในพื้นที่ของโรงกลั่นไทยออยล์ พร้อมทั้ง สื่อสารให้ชุมชนรอบโรงกลั่นรับทราบ เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติตามมาตรฐานเดียวกัน

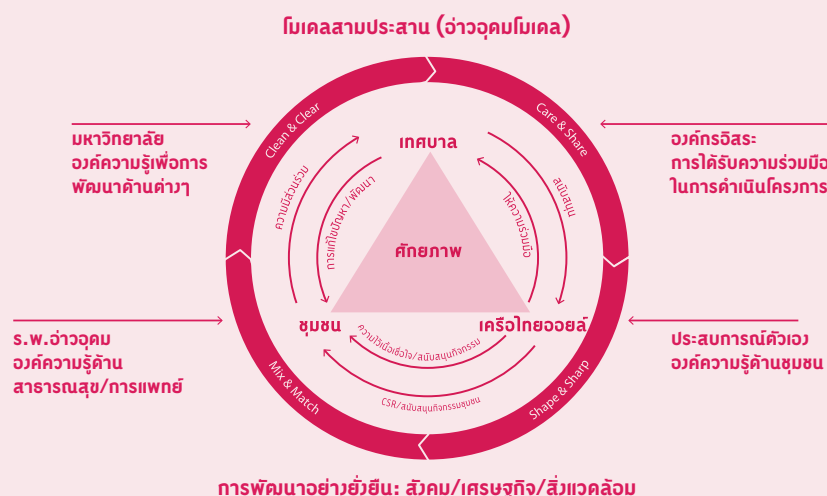
เครือไทยออยล์ดำเนินการ ติดตาม ตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม และตรวจประเมินการปฏิบัติตามมาตรการป้องกัน และลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ผ่านระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมภายใน โดยมีหน่วยงานภายนอกที่ขึ้นทะเบียนกับภาครัฐเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้ หน่วยงานภายนอกต้องผ่านการพิจารณาคัดเลือกจากหน่วยงานด้านสิ่งแวดล้อม และหน่วยงานรัฐกิจสัมพันธ์ของบริษัท ขอบเขตหน้าที่ของหน่วยงานภายนอก ประกอบด้วย การจัดทำรายงาน ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรการด้านสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งจัดส่งรายงานให้กับ สผ. รายงาน มีเนื้อหาครอบคลุมเรื่องความหลากหลายทางชีวภาพในทะเล คุณภาพอากาศ ระดับเสียง คุณภาพอากาศที่ระบายออกจากโรงงาน การจัดการเสีย การจัดการน้ำทิ้ง คุณภาพน้ำทะเล และอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เป็นต้น โดยการตรวจประเมินดังกล่าวจะดำเนินการเป็นประจำทุก 6 เดือน



ชุมชนรอบโรงกลั่น คือเพื่อนบ้านของเครือไทยออยล์

เครือไทยออยล์ให้ความสำคัญต่อชุมชนรอบโรงกลั่นเป็นเสมือนเพื่อนบ้าน ซึ่งเพื่อนบ้านมีความหมายมากกว่าคำว่าผู้อาศัยอยู่ใกล้กันในวิถีวัฒนธรรมไทย แต่หมายถึงการดูแลและเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ภายใต้คำจำกัดความนี้ พนักงานของเครือไทยออยล์โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานแผนกบริหารงานชุมชน ได้ถือปฏิบัติที่ดีต่อคนในชุมชนเสมอมา นอกจากนี้ เรายังมี “คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมและมวลชนสัมพันธ์เครือไทยออยล์” เป็นกลไกหลักในการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชน อันประกอบด้วย ตัวแทนจากฝ่ายต่าง ๆ อาทิ ด้านเทคโนโลยี การผลิต สิ่งแวดล้อม และบริหารงานชุมชน การบริหารงานพัฒนาชุมชนเพื่อความยั่งยืนอยู่ภายใต้ หลัก 3 ประสาน (Principle of Tripartite) หรือที่ชาวชุมชนรู้จักกันในชื่อว่า “อ่าวอุดมโมเดล” ซึ่งเป็นหลักปฏิบัติเพื่อบูรณาการความร่วมมือที่ดีระหว่าง เครือไทยออยล์ ชุมชน และส่วนราชการท้องถิ่น หลักการนี้ได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อการมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการ ได้แก่ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ไข ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมพัฒนา

ชุมชนรอบโรงกลั่น ประกอบด้วย 11 ชุมชนหลัก เครือไทยออยล์ได้มีการได้จัดกิจกรรมและโครงการ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างต่อเนื่อง เช่น การพบปะเยี่ยมเยียน การประชุมผู้นำชุมชน และการทำงานโครงการพัฒนาสังคมร่วมกัน เป็นต้น



นอกจากนี้ เครือไทยออยล์ได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสารและการเก็บข้อมูลการร้องเรียนเรื่องราวต่างๆ ปัจจุบัน ชุมชนสามารถส่งเรื่องร้องเรียน ข้อสอบถาม และข้อเสนอแนะอื่นๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ จดหมายร้องเรียน หรือโทรศัพท์สายตรงมาที่บริษัทหรือผ่านผู้แทนชุมชน หรือหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะถูกเก็บเป็นข้อมูลไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า “Opportunity for Improvement System or OFI-online system” โดยมีกระบวนการสอบสวน และตรวจสอบเหตุร้องเรียนตามแนวปฏิบัติที่กำหนด คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมและมวลชนสัมพันธ์ จะเป็นผู้รับผิดชอบในการสื่อสาร และอธิบายข้อเท็จจริงไปยังผู้ร้องเรียน โดยเร็วที่สุด ทั้งนี้ ประเด็นข้อร้องเรียนต่างๆ จะถูกรวบรวมและประมวลผลไว้สำหรับการหารือในการประชุมประจำเดือนของกรรมการ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรการแก้ไขและป้องกันต่อไป หากผู้ร้องเรียนรู้สึกว่าจะมีความไม่พึงพอใจอยู่ สามารถส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังผู้แทนชุมชนหรือหน่วยงานราชการท้องถิ่นได้

เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายไทยออยล์และชุมชน การสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่ติดกับกลุ่มเป้าหมายต่างๆ เป็นผู้นำทางความคิดในพื้นที่ เช่น เครือข่ายครู เครือข่ายชุมชน เครือข่ายเยาวชน เครือข่ายลูกเสือ และเครือข่ายอาสาสมัครรักษาดูภาพ ถือเป็นหนึ่งแนวทางที่ช่วยพัฒนาความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน ผ่านการจัดกิจกรรมและโครงการพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่องต่อไป

การพัฒนาและการมีส่วนร่วมของชุมชน

การพัฒนาชุมชนในความหมายของเครือข่ายไทยออยล์ไม่จำกัดเพียงการสร้างการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจให้กับชุมชนในพื้นที่เท่านั้น แต่หมายรวมถึง การสร้างชุมชนที่เข้มแข็งและยั่งยืนทั้งในด้านสุขภาพและวัฒนธรรมอีกด้วย ดังนั้น จึงได้กำหนดหลักการพัฒนาชุมชนไว้บนพื้นฐานความสุข (สุขภาวะ) 4 ด้าน ได้แก่ สุขภาพด้านสังคม ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านสติปัญญา การพัฒนาชุมชนเริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความต้องการจากชุมชนและสมาคมในท้องถิ่น เพื่อให้มั่นใจว่าโครงการที่จัดทำขึ้นสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของชุมชน

ในหลักความสุข 4 ด้าน ในการวางแผนและดำเนินการตามโครงการพัฒนาชุมชนนั้น ชุมชน และหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น จะเข้าร่วมกับบริษัทดำเนินการทุกครั้ง เพื่อให้ท้ายที่สุดแล้ว หน่วยงานภาครัฐสามารถนำโครงการ

พัฒนาชุมชนไปดำเนินการต่อไปถึงแม้บริษัทจะไม่ได้ดำเนินโครงการแล้ว โดยรายละเอียดโครงการพัฒนาชุมชนในปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากการบริจาค สามารถสรุปได้ดังนี้

การส่งเสริมสุขภาพ

เน้นการให้ความรู้และพัฒนากิจกรรมด้านสุขภาพทั้งสุขภาพกายและจิตใจ เพราะถือว่าการมีสุขภาพกายและใจที่ดีเป็นสิ่งสำคัญและเป็นพื้นฐานของการดำรงชีวิตที่มีความสุข เครือไทยออยล์จึงได้ลงทุนสร้าง “ศูนย์สุขภาพและการเรียนรู้เครือไทยออยล์เพื่อชุมชน” ตลอดจน มีโครงการลงทุนสร้าง “อาคารฉุกเฉิน 50 ปี เครือไทยออยล์” ให้โรงพยาบาลอ่าวอุดม เพื่อรองรับผู้ป่วยที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นจากการขยายตัวของเมืองและจำนวนประชากรในบริเวณพื้นที่ เนื่องในโอกาสครบรอบการดำเนินงานครบ 50 ปี ของบริษัท

ศูนย์สุขภาพและการเรียนรู้เครือไทยออยล์เพื่อชุมชน

เป็นโครงการภายใต้แนวคิดการให้บริการด้านเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ป้องกัน โดยได้รับความร่วมมือจาก เทศบาลนครแหลมฉบัง โรงพยาบาลอ่าวอุดม และคณะกรรมการชุมชนต่างๆ ที่ตั้งอยู่โดยรอบโรงกลั่น ร่วมกันหาหรือ และเห็นชอบในการจัดสร้างศูนย์สุขภาพฯ ให้บริการแก่ประชาชนทุกวัย ตลอดจนมี โครงการจัดตั้งหน่วยบริการ สุขภาพเคลื่อนที่เพื่อให้บริการด้านสุขภาพอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทั่วทุกชุมชนมากยิ่งขึ้น และเพื่อเป็น ศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ของชุมชน ภายใต้งบประมาณจำนวนมากกว่า 70 ล้านบาท ในการก่อสร้างอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่มากกว่า 9,700 ตารางเมตร บริเวณชุมชน โดยให้บริการ ในด้าน

- ♥ ทันตกรรมและส่งเสริมสุขภาพ
เชิงรุก
- และเทศบาลนครแหลมฉบัง
เป็นการบูรณาการวางแผนงาน
ด้านส่งเสริมสุขภาพร่วมกัน
- ♥ ลานกิจกรรมเสริมสร้าง
พลานามัย
- ♥ ศูนย์เวชศาสตร์ชุมชน
เพื่อจัดทำฐานข้อมูลสุขภาพ
ร่วมกับโรงพยาบาลอ่าวอุดม
- ♥ ห้องสมุดเพื่อประชาชน
- ♥ หอพระศูนย์ธรรมจิตใจ
- ♥ ลานเอนกประสงค์เพื่อชุมชน
- ♥ ศูนย์แจ้งเหตุความปลอดภัย

ศูนย์ฯ เปิดให้บริการแก่ชุมชนรอบโรงกลั่น จำนวน 11 ชุมชน เป็นจำนวนประชากร มากกว่า 20,000 คน เครือไทยออยล์ มีความยินดีและเต็มใจที่ได้ตอบแทนสิ่งดีดีคืนกลับสู่สังคม และชุมชนที่เป็นเพื่อนบ้านที่ดีที่อยู่ร่วมกันมา มากกว่า 50 ปี ตลอดปี 2551 ได้มีการจัดกิจกรรมในศูนย์ฯ อย่างต่อเนื่อง อาทิ การเดินแอโรบิก การทดสอบสมรรถภาพ ร่างกายการเล่นสูลาฮูปเพื่อสุขภาพ การทำบุญสวดมนต์ให้ว้พระ การสานเสวนาเพื่อพัฒนาชุมชนของผู้นำชุมชน ต่างๆ เป็นต้น



การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

เครือไทยออยล์ดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมเป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ของทางราชการ รวมทั้ง สนับสนุนและ ร่วมมือ กับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในการพัฒนาโครงการเชิงอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตลอดจน ความหลากหลายทางชีวภาพในพื้นที่โครงการด้านการอนุรักษ์ฯ ในรอบปีที่ผ่านมา ได้แก่

โครงการชุมชนปลอดขยะ

เป็นความร่วมมือกับเทศบาลนคร แหลมฉบังและชุมชนต่างๆ โดยมี โครงการนำร่องร่วมกับชุมชนบ้าน อ่าวอุดม มีวัตถุประสงค์เพื่อการ จัดการขยะของชุมชนให้เป็นศูนย์ และสร้างภูมิทัศน์ของชุมชนให้ถูก สุขลักษณะและเกิดความสวยงาม ซึ่งจะได้ขยายผลไปสู่ชุมชนอื่นๆ ใน ลำดับต่อไป

โครงการศึกษาความชอบผู้นำชุมชน

เพื่อการพัฒนาศักยภาพของผู้นำ ชุมชนโดยรอบโรงกลั่น เพื่อจุด ประกายความคิดในการนำแนวการ บริหารจัดการของชุมชนที่ได้ไปเยี่ยม ชมมาประยุกต์ใช้ในชุมชนของตนเอง

- + การศึกษาดูงาน “การจัดการบริการชุมชน แบบไร้ช่องเสีย” ณ ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จังหวัดกระบี่
- + การเยี่ยมชมบ้านเกาะกลาง หมู่บ้าน ต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียง จังหวัดกระบี่

โครงการเพาะเลี้ยง ขยายพันธุ์ และฟื้นฟูแนวปะการัง บริเวณ หมู่เกาะลิบง จังหวัดชลบุรี

เป็นโครงการความร่วมมือระหว่าง ไทยออยล์ กับกรมทรัพยากรทางทะเล และชายฝั่ง และสถาบันวิจัยทรัพยากร ทางน้ำของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วัตถุประสงค์โครงการ เพื่อให้มีความ สมบูรณ์ตามระบบนิเวศวิทยาทาง ทะเล และสร้างดุลยภาพที่สวยงามให้ กลับคืนมาสู่ท้องทะเลไทย

โครงการค่ายวิทยาศาสตร์ “เยาวชนแหลมบัวพิทักษ์ สิ่งแวดล้อม”

เป็นโครงการสร้างความรู้และบ่มเพาะแนวคิดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้กับเยาวชน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จัดอย่างต่อเนื่องให้กับเยาวชนทุกปี

โครงการสำรวจ ความหลากหลาย ทางชีวภาพบริเวณเขาภู

เป็นการส่งเสริมความรู้ด้านระบบนิเวศวิทยา และธรรมชาติของพื้นที่โดยรอบโรงเรียนและชุมชนรอบโรงเรียน โดยได้จัดกิจกรรมการสำรวจ

ศึกษาสิ่งมีชีวิตและสิ่งแวดล้อมบริเวณเขาภูไป เพื่อมุ่งเน้นให้ชุมชนเข้าใจความสัมพันธ์ทางธรรมชาติ (Symbiosis) ประโยชน์และผลกระทบที่มีต่อกัน และยังเป็นการปลูกฝังให้ชุมชนเกิดความรักและหวงแหนต่อทรัพยากรทางธรรมชาติของตนเอง

การสนับสนุนการศึกษา

การส่งเสริมการศึกษาแก่เด็กและเยาวชนเป็นการสนับสนุนที่เครือไทยออยล์ถือเป็นแผนงานหลักด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพราะการศึกษาถือเป็นการพัฒนาขั้นพื้นฐานและเป็นรากฐานของชีวิต

+ กองทุนสมเด็จพระเจ้าฟ้ามหาจักรีฯ ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พระราชทานแก่บุคคลโดยไม่จำกัดระดับการศึกษาและสาขาวิชาทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้ผู้รับพระราชทานทุนสามารถนำความรู้และประสบการณ์กลับมาสนองพระมหากรุณาธิคุณ และสร้างประโยชน์ให้กับประเทศ เครือไทยออยล์ได้จัดสรรเงินสมทบกองทุน อย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2534

+ ทุน “บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน)” ในมูลนิธิอานันทมหิดล โดยได้รับพระบรมราชานุญาตให้จัดตั้งเมื่อปี 2548 เป็นกองทุนการศึกษาในพระบรมราชูปถัมภ์ที่พระราชทานแก่บุคคลเพื่อการศึกษา โดยไม่จำกัดระดับการศึกษาและสาขาวิชาทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยได้

จัดสรรเงินสมทบกองทุนอย่างต่อเนื่อง

+ “กองทุนการศึกษาไทยออยล์” เป็นการสนับสนุนการศึกษาแก่นักเรียนนิสิตนักศึกษาในเขตเทศบาลนครแหลมฉบัง ซึ่งได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี และได้ขยายทุนการศึกษาดังกล่าวเพิ่มเป็น 162 ทุน จากเดิม 126 ทุน ในปี 2554 เพื่อให้ครอบคลุมโรงเรียนของรัฐในเขตเทศบาลตำบลแหลมฉบังทั้ง 22 ชุมชน

+ “โครงการความรู้ คู่คุณธรรม สร้างผู้นำเยาวชน” มีเป้าหมายเพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีให้กับเยาวชนที่เรียนดีแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ในพื้นที่ชุมชนรอบโรงเรียน ให้มีโอกาสศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย

เกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

+ กองทุนการศึกษามหาชน ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) เพื่อรำลึกถึงศาสตราจารย์ ดร. ปราโมทย์ ไชยเวช ร่วมกับมูลนิธิวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย เป็นการร่วมกันสร้างบุคลากรด้านวิศวกรรมเคมีที่มีคุณภาพ จัดเป็นทุนการศึกษาต่อเนื่องในระดับปริญญาตรีที่ไทยออยล์ให้การสนับสนุนทุนการศึกษา

+ โครงการความร่วมมือด้านการศึกษากับสถาบันต่างๆ อาทิ โครงการปริญญาโททักษะวิศวกรรมเคมี (ChEPS) ร่วมกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เพื่อสร้างวิศวกรคุณภาพรองรับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม เป็นโครงการที่ดำเนินการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2540

การพัฒนาทางสังคมเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน

สำหรับการลงทุนและพัฒนาในระดับประเทศของเครือไทยออยล์นั้น ได้ยึดมั่นในหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยนำจุดแข็งและประสบการณ์ความรู้ในด้านธุรกิจพลังงานที่มีมากกว่าครึ่งศตวรรษ มาพัฒนางานในระดับประเทศ โดยการสร้างและพัฒนาโครงการพลังงานทดแทนจากธรรมชาติที่สะอาดให้เกิดแก่ชุมชนในพื้นที่ห่างไกลและสาธารณูปโภคของรัฐไม่สามารถเข้าถึง เน้นการนำทรัพยากรธรรมชาติมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด แทนการปล่อยทิ้งให้สูญเปล่าไป อิงพื้นฐานของหลักเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อให้ชุมชนสามารถบริหารจัดการทรัพยากรด้วยตนเอง เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ทางสังคมหรือคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

เครือฯ ให้ความสำคัญที่สำคัญในการดำเนินงานของเครือไทยออยล์ได้แก่ กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) สังกัดกระทรวงพลังงาน มูลนิธิพลังงานเพื่อสิ่งแวดล้อม (มฟส.) เป็นองค์กรพัฒนาเอกชนที่มีชื่อเสียงระดับประเทศด้านการจัดการพลังงานหมุนเวียน พลังงานทดแทนและพลังงานทางเลือกอื่นๆ มหาวิทยาลัยของรัฐต่างๆ หน่วยงานราชการในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหน่วยงานระดับนานาชาติเข้าร่วมโครงการ คือสำนักงานโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Programme – UNDP) ในรอบปีที่ผ่านมา ความสำเร็จสำคัญที่เกิดขึ้น ได้แก่



โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพ คาน้ำเมี่ยง

“เมี่ยง” เป็นพืชพื้นบ้านของภาคเหนือ โดยชาวเหนือมีวัฒนธรรมการกิน (เรียกว่า “เคี้ยวเมี่ยง”) ที่มีมาช้านาน กว่าที่จะได้เมี่ยงที่พร้อมเคี้ยวต้องผ่านกระบวนการนึ่งและหมัก ซึ่งจะต้องใช้พื้นที่เป็นจำนวนมาก ไทยออยล์ร่วมกับ มฟส. และสถาบันวิจัยและพัฒนาพลังงาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ศึกษาทางเทคนิคและการปรับแต่งรูปแบบของเตาหนึ่ง

เมี่ยงให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น โดยมีพื้นที่โครงการนึ่งร่อน ณ บ้านป่าเหมี้ยง อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง ชุมชนมีจำนวน 132 ครัวเรือน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำเมี่ยงเป็นหลัก ทั้งเก็บไว้กินและจำหน่ายเป็นสินค้าพื้นเมือง

เครือข่ายออยล์และพนักงานจิตอาสาที่มีความรู้ทางเทคนิคกระบวนการเผาได้ค้นคว้าศึกษารูปแบบและวิธีการปรับปรุงการนึ่งให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น โดยเพิ่มพื้นที่ผิวในการถ่ายเทความร้อนของถังผลิตไอน้ำขึ้นร้อยละ 400 พร้อมทั้งติดตั้งปล่องสูงเพื่อเพิ่มแรงดูดเปลวไฟผ่านท่อไฟ ส่งผลให้ลดการใช้ไม้ฟืนลงร้อยละ 60 จากการประเมินประสิทธิภาพการเผา พบว่ามีความร้อนที่สมบูรณ์มากขึ้น และสามารถลดปริมาณการใช้พื้นที่จะนำมาเป็นเชื้อเพลิง ปัจจุบันชุมชนป่าเหมี้ยงจำนวนกว่า 100 ครัวเรือนได้นำเอาเตาหนึ่งเมี่ยงที่ปรับปรุงประสิทธิภาพแล้วมาใช้กันอย่างแพร่หลาย และสามารถลดการตัดต้นไม้ได้มากกว่า 7,140 ต้น หรือลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์กว่า 15,000 ตันต่อปี

โครงการก๊าซชีวภาพจากฟาร์ม เลี้ยงสัตว์

ไทยออยล์ร่วมกับ มฟส. ได้พัฒนาระบบการผลิตก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียของฟาร์มเลี้ยงสุกร ในพื้นที่เป้าหมาย บ้านนเรศ อำเภอตอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยสร้างบ่อหมักก๊าซชีวภาพแบบโดมคงที่ (Fixed Dome) ขนาด 100 ลูกบาศก์เมตร เพื่อใช้หมักสารอินทรีย์ที่ได้จากน้ำเสียของฟาร์มเลี้ยงสุกรด้วยระบบบำบัดแบบไม่ใช้ออกซิเจน และติดตั้งวางระบบท่อก๊าซไปยังบ้านเรือนของสมาชิกชุมชนที่เข้าร่วมโครงการ เพื่อนำไปเป็นพลังงานเชื้อเพลิงในการประกอบอาหารแทนก๊าซหุงต้ม (LPG) ปัจจุบันมีครัวเรือนที่เข้าร่วมโครงการจำนวน 23 ครัวเรือน โครงการนี้นอกจากจะสร้างประโยชน์ทางพลังงานจากของเสีย ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการซื้อก๊าซหุงต้มและช่วยลดปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้แก่ ก๊าซมีเทนที่เกิดจากการหมักอันเป็นสาเหตุของปัญหาภาวะโลกร้อนอยู่ในขณะนี้ นอกจากนี้การจัดการที่ดียังช่วยลดปัญหาน้ำเสียและกลิ่นเหม็นจากมูลสุกร ลดมลภาวะพาหะนำโรคร้าย สร้างสภาวะอนามัยที่ดีแก่ชุมชนโดยรอบ

เพื่อให้โครงการก๊าซชีวภาพมีระบบการบริหารจัดการอย่างครบวงจรโดยชุมชนและเพื่อชุมชน รวมทั้งการขยายผลให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน การจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการโดยมีผู้แทนจากชุมชน เจ้าของฟาร์มสุกรและหน่วยงานราชการท้องถิ่นจาก อบต. ตอนเจดีย์จึง

เป็นกลไกสำคัญที่จะบริหารจัดการและบำรุงรักษาสาธารณูปโภคของโครงการให้สามารถบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย ในเบื้องต้นสมาชิกเข้าร่วมโครงการมีค่าใช้จ่ายแรกเข้า 300 บาท และค่าใช้จ่ายจำนวน 50 บาทต่อเดือนต่อครัวเรือน รายรับที่ได้จะเป็นค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบบ่อหมักและท่อก๊าซชีวภาพ

โครงการโรงไฟฟ้าพลังน้ำขนาดเล็ก

ชุมชนห้วยปูลิงตั้งอยู่ในพื้นที่ทางไกลบนภูเขาสูงของจังหวัดเชียงใหม่ และการให้บริการสาธารณูปโภคของรัฐเข้าไม่ถึง แต่หมู่บ้านอุดมด้วยทรัพยากรธรรมชาติที่มากพอสำหรับการผลิตกระแสไฟฟ้าจากน้ำ ดังนั้น ไทยออยล์ร่วมกับ มฟส. และ UNDP ได้ริเริ่มโครงการโรงไฟฟ้าพลังน้ำขนาดเล็กขึ้น อย่างไรก็ตามขนาดไม่ใช่ออกประกอบหลักสำคัญที่สุด โรงไฟฟ้าพลังน้ำขนาดเล็ก 22 กิโลวัตต์สามารถให้ประโยชน์แก่ชาวบ้านจำนวน 2 หมู่บ้าน กว่า 99 ครัวเรือนที่ได้รับประโยชน์จากไฟฟ้าไฟฟ้าสามารถทำให้ชุมชนชาวเขาเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น องค์ประกอบที่สำคัญของการจัดทำโครงการ คือการบริหารจัดการโครงการให้เกิดประสิทธิภาพ ไทยออยล์ร่วมกับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานในพื้นที่ของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืชและกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.) และหน่วยงานราชการปกครองท้องถิ่น ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาของโครงการ รวมทั้งการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการโครงการเพื่อให้สามารถดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือ การซ่อมบำรุง การบริหารจัดการน้ำ ค่าใช้จ่ายและผลประโยชน์ตลอดรวมทั้งการขยายเขตพื้นที่บริการ

เพื่อเป็นการต่อยอดโครงการโรงไฟฟ้าห้วยปูลิงเครือข่ายออยล์และพนักงานจิตอาสาจาก 30 คน ได้ร่วมกันสร้าง “อาคารเรียน 50 ปี เครือไทยออยล์” และสนับสนุนคอมพิวเตอร์และระบบอุปกรณ์การเรียนการสอนผ่านดาวเทียมให้กับโรงเรียนบ้านขุนยะ เพื่อสร้างโอกาสให้นักเรียนได้มีโอกาสทางการศึกษาที่เท่าเทียมกันกับนักเรียนในเขตเมือง

โครงการโรงไฟฟ้าพลังน้ำขนาดเล็กเป็นเพียงตัวอย่างที่เครือข่ายออยล์มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศไทย ยังมีโครงการโรงไฟฟ้าพลังน้ำอื่น ๆ ได้แก่ โรงไฟฟ้าพลังน้ำวัดจำปาทอง จังหวัดพะเยา ขนาด 7.5 กิโลวัตต์ โรงไฟฟ้าพลังน้ำบ้านเปียน จังหวัดเชียงใหม่ขนาด 3 กิโลวัตต์ และโรงไฟฟ้าพลังน้ำศูนย์วิจัยเกษตรกรรมพื้นที่สูงและกรมทหารพรานที่ 31 จังหวัดกำแพงเพชร ขนาด 3 กิโลวัตต์

อัมพาง - เมืองพลังงานพอเพียง (Umphang - Energy Town in Honor of HM the King Project)



อำเภออัมพาง ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดตาก เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพสูง เพราะมีความหลากหลายของพลังงานทดแทน ไม่ว่าจะเป็นพลังงานน้ำ พลังงานชีวมวล ก๊าซชีวภาพ และพลังงานแสงอาทิตย์ ไทยออยล์และ มฟส. จึงได้คัดเลือกตำบลแม่จันทร์ อำเภออัมพาง จังหวัดตาก

เป็นพื้นที่นำร่องภายใต้ชื่อโครงการ “อัมพางเมืองพลังงานพอเพียงถวายเป็นพระราชกุศล” เนื่องในวโรกาสเจริญพระชนมพรรษาครบ 7 รอบ (84 พรรษา) ในวันที่ 5 ธันวาคม 2554 โครงการฯ ประกอบด้วย 4 เรื่องหลัก คือ การพัฒนาโครงการโรงไฟฟ้าพลังน้ำ โครงการโรงไฟฟ้าชีวมวล โครงการผลิตก๊าซชีวภาพ และโครงการปรับปรุงและอบรมการใช้ระบบผลิตไฟฟ้าจากเซลล์แสงอาทิตย์ของโครงการ Solar Home เครือไทยออยล์มีความหวังเป็นอย่างยิ่งว่าโครงการนี้จะสามารถเป็นต้นแบบความสำเร็จตามแนวการพัฒนาตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงตามพระราชดำริ เพื่อพัฒนาชุมชนในพื้นที่ห่างไกลให้สามารถพัฒนาและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด โครงการคาดว่าจะแล้วเสร็จ และสามารถรายงานความก้าวหน้าต่างๆ ได้ในปี 2555

การช่วยเหลือมหาอุทกภัยของเครือไทยออยล์

ปี 2554 เป็นปีที่ประเทศไทยเราประสบกับวิกฤตมหาอุทกภัยครั้งใหญ่ นำหล้าท่วมสร้างความเสียหายและความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในหลายพื้นที่ของประเทศ เครือไทยออยล์ได้ช่วยบรรเทาความเดือดร้อน และอยู่เคียงคู่กับผู้ประสบภัยเพื่อเป็นหนึ่งในพลังที่ร่วมต่อสู้กับมหาอุทกภัย มาตั้งแต่เริ่มต้นเกิดอุทกภัยจนสถานการณ์เริ่มคลี่คลาย เครือไทยออยล์และพนักงานจิตอาสาได้ร่วมกันให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย และเข้าร่วมบริหารศูนย์อำนวยความสะดวกช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยน้ำท่วม ร่วมกับกลุ่ม ปตท. ณ ค่ายอดิศร จ. สระบุรี

สำหรับการช่วยเหลืออื่นๆ ในเหตุการณ์มหาอุทกภัยครั้งนี้ เครือไทยออยล์ได้บริจาคเงินและสิ่งของอื่นๆ ช่วยเหลือผ่านองค์กรและหน่วยงานราชการต่างๆ หลายช่องทาง อาทิเช่น การสนับสนุนน้ำมันดีเซล เรือ ถูยั้งชีพ กระสอบทราย เสื้อชูชีพ รวมเป็นมูลค่าทั้งสิ้นกว่า 35 ล้านบาท นอกจากนี้ พนักงานเครือไทยออยล์ ได้ลงพื้นที่ช่วยเหลือผู้ประสบภัยในจังหวัดต่างๆ อาทิ จังหวัดตาก สระบุรี พระนครศรีอยุธยา ลพบุรี ปทุมธานี และนนทบุรี เป็นต้น

ในช่วงเวลาดังกล่าว เครือไทยออยล์มีแผนการจัดการแข่งขันกีฬาประจำปี แต่ได้ปรับเปลี่ยนแผนงานเป็นการจัดกิจกรรมเพื่อหาทุนช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมแทน โดยใช้ชื่อว่า “Thailo Group Charity Day” สำหรับเงินบริจาคที่ได้มานั้น บริษัทฯ จะร่วมสมทบเพิ่มอีก 1 เท่า รวมเป็นเงินบริจาคทั้งสิ้นกว่า 2.4 ล้านบาท



สรุปประสิทธิภาพ การดำเนินงาน

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน		หน่วย	2551	2552	2553 ⁽¹⁾	2554
 ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจ	รายได้รวม	ล้านบาท	401,400	287,393	324,352	448,773
	EBITDA	ล้านบาท	7,949	21,393	17,381	28,760
	กำไรสุทธิ	ล้านบาท	224	12,062	8,956	14,853
	กำไรต่อหุ้น	บาทต่อหุ้น	0.11	5.91	4.39	7.28
	อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น	%	0.3	17.8	12.2	18.5
	อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์รวม	%	0.2	8.9	6.3	9.8
	ค่าลดหย่อนที่ดำเนินการตามกฎหมายของรัฐบาล ⁽²⁾	ล้านบาท	1,076	1,175	1,367	1,722
มูลค่าตามราคาตลาด		ล้านบาท	47,737	87,211	159,632	119,342

 ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	ผลิตภัณฑ์ทั้งหมด	ล้านตัน	14.09	16.03	13.97	16.17
	น้ำที่นำมาใช้	ล้านลูกบาศก์เมตร	9.36	8.52	9.28	9.10
	น้ำที่หมุนเวียนกลับมาใช้ใหม่	ล้านลูกบาศก์เมตร	0.60	0.61	0.66	0.70
	น้ำที่ระบายออกจากระบบบำบัด	%	6.50	7.20	7.10	7.70
	COD ที่ระบายออกจากระบบบำบัด	ล้านลูกบาศก์เมตร	4.04	4.20	4.25	4.09
	ของเสียอันตรายที่เกิดขึ้น	ตัน	230.02	204.73	189.63	180.39
	ของเสียไม่อันตรายที่เกิดขึ้น	พันตัน	5.00	5.78	3.89	5.55
	ของเสียไม่อันตรายที่เกิดขึ้น	พันตัน	1.37	0.46	1.20	0.96
	สารอินทรีย์ระเหยง่าย (VOC)	พันตัน	12.93	12.85	12.99	12.97
	NOx ก๊าซออกไซด์ของไนโตรเจนที่ระบายออก	พันตัน	3.60	3.50	2.87	3.02
	SOx ก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ที่ระบายออก	พันตัน	10.52	8.79	6.27	8.22
	ก๊าซมีเทนที่ระบายออก	พันตัน	8.09	8.10	8.10	8.10

 ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านสังคม	จำนวนพนักงานทั้งหมด	คน	858	872	877	840
	จำนวนพนักงาน-หญิง	คน	157	171	181	173
	จำนวนพนักงาน-ชาย	คน	701	701	696	667
	จำนวนพนักงานในกรุงเทพฯ	คน	87	100	103	93
	จำนวนพนักงานในศรีราชา	คน	771	772	774	747
	พนักงานอายุมากกว่า 50 ปี	คน	144	171	127	126
	พนักงานอายุ 30-50 ปี	คน	561	566	565	559
	พนักงานอายุต่ำกว่า 30 ปี	คน	153	135	185	155
	ความพึงพอใจของพนักงาน	คะแนนจาก 5	4.16	4.11	4.27	4.21
	ความถี่ของจำนวนรายงานทั้งหมดของการได้รับบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (LTIF)-ผู้รับเหมา	หนึ่งล้านชั่วโมงทำงาน	0	0.39	0	0.14
	ความถี่ของจำนวนรายงานทั้งหมดของการได้รับบาดเจ็บจากการทำงานถึงขั้นหยุดงาน (LTIF)-พนักงาน	หนึ่งล้านชั่วโมงทำงาน	0	0.39	0	0.14
	จำนวนผู้เสียชีวิต	คน	0	0	0	0

⁽¹⁾ ปรับปรุงจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายบัญชีตามมาตรฐานบัญชี (TAS) ฉบับที่ 19 เรื่อง ผลประโยชน์ของพนักงาน

⁽²⁾ รายงานเฉพาะข้อมูลของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน)

รางวัลที่ได้รับจากความสำเร็จ

รางวัลที่ได้รับในปี 2554

วันที่ได้รับ	รางวัล	องค์กร
มีนาคม	รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class:TQC)	สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
สิงหาคม	Thailand Energy Award • Outstanding off-grid renewable energy project • Outstanding energy conservation for industrial plant	กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน
กันยายน	รางวัลการปฏิบัติตามมาตรฐานความรับผิดชอบต่อผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ต่อสังคม (CSR-DIW) ของบริษัท ผลิตไฟฟ้าอิสระ (ประเทศไทย) จำกัด	กรมโรงงานอุตสาหกรรม
กันยายน	รางวัลเกียรติยศความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง (CSR-DIW Continuous Awards) ของบริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน) บริษัท ไทยลูปเบส จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไทยพาราไซลีน จำกัด	กรมโรงงานอุตสาหกรรม
ธันวาคม	SET Awards 2554 • รางวัลดีเด่นด้าน investor relations • รางวัลดีเด่นด้าน corporate social responsibility	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ธันวาคม	Best Oil & Gas Refining Company in Asia	นิตยสาร World Finance
ธันวาคม	Best Oil and Gas Clean Energy Company in Asia	นิตยสาร World Finance

การเข้าร่วมเป็นสมาชิกในสมาคมต่างๆ

สมาคม	ปีที่เริ่มเป็นสมาชิก
สถาบันปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย	2549
คณะกรรมการนักธุรกิจเพื่อสิ่งแวดล้อมไทย	2549

GRI Index Table

GRI Indicators		Pages	Note
Profile Disclosures			
1	Strategy and Analysis		
1.1	Statement from the most senior decision-maker of the organization	14,15	
1.2	Description of key impacts, risks, and opportunities	18, 19, 20	
2	Organizational Profile		
2.1	Name of the organization	8	
2.2	Primary brands, products, and/or services	13	
2.3	Operational structure of the organization	12	
2.4	Location of organization's headquarters	8	
2.5	Number of countries where the organization operates, and names of countries	12	
2.6	Nature of ownership and legal form	8	
2.7	Markets served	12, 13	
2.8	Scale of the reporting organization	10, 11, 76	
2.9	Significant changes during the reporting period regarding size, structure, or ownership	5	
2.10	Awards received in the reporting period	77	
3	Report Parameters		
3.1	Reporting period	2	
3.2	Date of most recent previous report	-	First time
3.3	Reporting cycle	Annual	
3.4	Contact	3	
3.5	Process for defining report content	3	
3.6	Boundary of the report	2	
3.7	Limitations on the scope or boundary of the report	2	
3.8	Basis for reporting on other entities that could affect comparability	2	
3.9	Data measurement techniques and the bases of calculations.	2	
3.10	Explanation of the effect of any restatements of information	-	First time
3.11	Significant changes from previous reporting periods in the scope, boundary or measurement methods applied in the report	-	First time
3.12	GRI content index	78	
3.13	Policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report.	2	
4	Governance, Commitments and Engagement		
4.1	Governance Structure	28	
4.2	Whether the chair of the board of directors is also an executive officer	28	
4.3	Percentage of the board of directors that are independent, non-executive directors	28	
4.4	Mechanisms for shareholders and employees to provide recommendations or direction to the board of directors	21	
4.5	Linkage between compensation for members of the highest governance body, senior managers, and executives	29	
4.6	Processes in place for the highest governance body to ensure conflicts of interest are avoided.	32, 33	
4.7	Process for determining the qualifications and expertise of the members of the highest governance body for guiding the organization's strategy	28	
4.8	Internally developed statements of mission or values, codes of conduct and principles relevant to economic, environmental and social performance and the status of their implementation	7, 8, 32	
4.9	Procedures of the highest governance body for overseeing the organization's identification and management of economic, environmental, and social performance	20	
4.10	Processes for evaluating the highest governance body's own performance	29	
4.11	Precautionary approach	30, 31	

GRI Indicators		Pages	Note
4.12	Agreements, principles, or external initiatives on economic, environmental and social aspects	27, 39	
4.13	Memberships in associations and national/ international advocacy organizations	77	
4.14	List of stakeholder groups engaged by the organization.	21	
4.15	The basis for identifying and selecting stakeholders with whom to engage	20	
4.16	Approaches to stakeholder engagement	21	
4.17	Key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement	21	
Economic Performance			
	Disclosure on Management Approach to Economic Performance	30, 56, 70, 71	
EC1	Direct economic value generated and distributed	10, 11, 76	
EC2	Implications of climate change	47, 48	
EC4	Significant financial assistance received from government	76	
EC5	Standard entry level wage compared to local minimum wage	56	
EC8	Infrastructure investments and services for public benefit	67	
Environmental Performance			
	Disclosure on Management Approach to Environmental Performance	39, 41, 42, 43, 46, 48, 64, 70	
EN5	Initiatives to reduce energy consumption	46, 47	
EN8, EN10	Water withdrawal and recycled and reused	41	
EN12, EN14	Biodiversity	71	
EN16, EN18, EN20	Significant air emissions and initiatives to reduce them	43, 45, 46, 47	
EN21	Total water discharge by quality and destination	41	
EN22, EN23	Waste and Hazardous Waste, including significant spills	42, 43	
EN26	Initiatives to mitigate environmental impacts of products and services	64	
EN28	Environmental fines and sanctions	43	
Labor Practices and Decent work			
	Disclosure on Management Approach to Labor Practices and Decent Work	49, 53, 54, 55, 57	
LA1-LA3	Employment	54, 56, 76	
LA4	Labor/management relations	57	
LA6, LA7	Occupational health and safety	49	
LA10-LA12	Training and education	55	
LA14	Diversity and equal opportunity	57	
Human Rights			
	Disclosure on Management Approach to Human Rights	32, 33, 34, 70	
HR2	Procurement practices	65	
HR4-HR7	Managing human rights risk in operations	34, 57	None of our operation process a risk of violation of freedom of association and collective bargaining and using of child and forced labors
Society			
	Disclosure on Management Approach to Society	32, 33, 34, 70	
SO1	Impacts of operations on communities	70, 71	
SO2-SO4	Managing risks related to corruption	32, 33	
SO6	Political contributions	32	Thaiol not allowed to make political contribution
SO7	Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices and their outcomes	34	
SO8	Significant fines and non-compliance with laws and regulations	34	
Product Responsibility			
	Disclosure on Management Approach to Product Responsibility	32, 33, 64	
PR2	Customer health and safety	34	
PR4, PR5	Product and service labeling	34, 57	
PR6-PR7	Marketing and communications	32, 34	
PR8	Customer privacy and losses of customer data	63	
PR9	Non-compliance with laws and regulations concerning products and services	34	

Survey of Readers' Opinions

We would like to incorporate your valuable feedback to improve our Sustainability Report in the future. Your views and suggestions after reading this Sustainability Report will be reflected in our business activities and future Sustainability Reports. Please forward your response via post or email to the following address.

Environment and Government Promotion Department
 Thai Oil Public Company Limited
 555/1 Energy Complex Building A, 11th Floor
 Vibhavadi Rangsit Road, Chatuchak, Chatuchak, Bangkok 10900, Thailand
 Fax +66(0) 2797-2974
 E-mail sustainability@thaioilgroup.com

1. Which of the following group applied to you?

- | | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|---|---|
| ☐ Customer | ☐ Employee | ☐ Shareholder/Investor | ☐ Fence-line Communities |
| ☐ Investor | ☐ NGO | ☐ Media | ☐ Government |
| ☐ Academic | ☐ Others | | |
- (Please describe.....)

2. How did you find out about Thailoil Sustainability Report?

- | | | |
|---|---|--|
| ☐ Thailoil website | ☐ Seminar/Lecture/Exhibition | ☐ Thailoil employee |
| ☐ Other website | ☐ Newspaper/Magazine | ☐ Others (Please describe.....) |

3. What is the reason for your interest in Thailoil Sustainability Report?

- | | | |
|--|---|---|
| ☐ To obtain investment information | ☐ To evaluate Thailoil | ☐ To prepare Sustainability (CSR) Report |
| ☐ For the purpose of research and education | ☐ To obtain specific information | ☐ Others |
- (Please describe.....) (Please describe.....)

4. Which Chapter of the report did you find most interesting?

5. Which Chapter of the report should the information be added to?

6. Does this report include all material issues for the sustainability of Thailoil?

- ☐ Yes, it does ☐ No, it does not

7. If not, please specify which issues should be added to?

