

การดูแลลูกค้า

ด้วยปัจจุบันธุรกิจหลักของกลุ่มบริษัท BBGI คือ ธุรกิจผลิตและ จัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชีวภาพ (Bio-based Products) ประเภทผลิตภัณฑ์เชื้อเพลิงชีวภาพ (Biofuel) ได้แก่ ไบโอดีเซล กลิเซอรินบริสุทธิ์เกรดอาหารและยา เอทานอล แอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อ เกรดเภสัชกรรม ซึ่งกลุ่มบริษัทฯ มีการดำเนินธุรกิจต้นน้ำจนถึงปลายน้ำของผลิตภัณฑ์ ไบโอดีเซลและเอทานอลที่ครบวงจร โดยจำหน่ายให้แก่ผู้ค้าน้ำมันรายใหญ่ของประเทศทั้งบางจากฯ ผู้ค้าน้ำมันรายอื่น ๆ รวมถึงลูกค้าอุตสาหกรรมที่ต้องการใช้ กลิเซอรินบริสุทธิ์เกรดอาหารและยา และแอลกอฮอล์ฆ่าเชื้อเกรดเภสัชกรรมด้วย

เป้าหมาย และตัวชี้วัด

เพื่อรักษาความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากลูกค้าที่มีมาอย่างยาวนาน กลุ่มบริษัทฯ ได้นำระบบ ISO 9001: 2015 ซึ่งเป็นมาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพ (QMS) สาขาลที่ได้รับการยอมรับทั่วโลกมาใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง



เป้าหมาย :
ความพึงพอใจลูกค้า >
95%

คะแนนความพึงพอใจลูกค้าเอทานอล

ผลลัพธ์ 97.84%

คะแนนความพึงพอใจลูกค้าไบโอดีเซล

ผลลัพธ์ 99.26%

คะแนนความพึงพอใจลูกค้ากลีเซอริน

ผลลัพธ์ 96.43%

แนวทางการดำเนินงาน

กลุ่มบริษัทฯ มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจสูงสุด โดยมีการประชุม โทรคุย วางแผนร่วมกันอย่างต่อเนื่อง พร้อมนำความต้องการและข้อเสนอแนะจากลูกค้าที่ได้จากการประชุม และแบบประเมินความพึงพอใจ มาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ กลุ่มบริษัทฯ ได้กำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานที่จะดูแลลูกค้า พร้อมการพัฒนาสินค้าและบริการไว้ 4 ด้าน คือ

1. รักษาคุณภาพและพัฒนาสินค้าให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
 - ธุรกิจเอทานอล กลุ่มบริษัทฯ มีการเก็บตัวอย่างเอทานอลมาตรวจสอบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของประกาศกรมธุรกิจพลังงาน ทั้งก่อนและหลังการแปลงสภาพ เพื่อนำไปวิเคราะห์คุณภาพก่อนส่งมอบให้

ลูกค้าพร้อมผลการตรวจสอบคุณภาพ เพื่อเพิ่มความมั่นใจของลูกค้าว่า ผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบแต่ละครั้งมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน

• ธุรกิจไบโอดีเซล เริ่มตั้งแต่ควบคุมและตรวจสอบคุณภาพของวัตถุดิบก่อนที่จะนำเข้าสู่กระบวนการผลิต มีการเก็บตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์คุณภาพในกระบวนการสำคัญระหว่างกระบวนการผลิต และตรวจสอบคุณภาพไบโอดีเซลในทุกครั้ง ภายหลังจากการบรรจุลงเต็มถังเก็บ เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของประกาศกรมธุรกิจพลังงาน เรื่อง กำหนดลักษณะและคุณภาพของไบโอดีเซลประเภทเมทิลเอสเทอร์ของกรดไขมัน พ.ศ. 2562 และก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง พร้อมเก็บตัวอย่างเพื่อใช้ในการอ้างอิงในกรณีที่ไบโอดีเซลที่ส่งมอบมีปัญหา

มาตรฐานสากลด้านการผลิตที่กลุ่มบริษัทฯ ได้รับ

ธุรกิจเอทานอล	ธุรกิจไบโอดีเซล
ISO 9001:2015	ISO 9001:2015
มอก.640	KOSHER CERTIFICATE
GMP	HALAL CERTIFICATE
HACCP	ISO/IEC 17025:2005) RSPO (Mass balance
	HACCP, GHPs สำหรับการผลิตกลีเซอริน บริสุทธิ์

2. รักษาความสามารถในการจัดหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพตลอดทั้งปี โดยเฉพาะปริมาณและช่วงเวลาในการสั่งซื้อวัตถุดิบที่เหมาะสม รวมถึงการบริหารปริมาณสินค้าคงเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ เช่น โรงงานไบโอดีเซล ของ BBGI (ไบโอดีเซล) มีนโยบายกระจายการจัดซื้อวัตถุดิบหลักหรือน้ำมันปาล์ม (CPO) จากผู้ขายหลายแหล่ง และ โรงสกัดน้ำมันปาล์ม รวมทั้งมีการทำสัญญาซื้อขายน้ำมันปาล์มดิบล่วงหน้า ระยะสั้นไม่เกิน 1 ปีบางส่วน ซึ่งทำให้มั่นใจได้ว่าจะสามารถจัดหาวัตถุดิบหลักได้เพียงพอตามความต้องการ ไบโอดีเซลของตลาด เช่นเดียวกับโรงงานของ BBGI (น้ำพอง และบ่อพลอย) จะใช้วัตถุดิบเป็นกากน้ำตาล จึงมีการจัดซื้อกากน้ำตาลจากกลุ่มบริษัท KSL ซึ่งตั้งอยู่ใกล้กับโรงงานทั้ง 2 แห่ง เพื่อลดความเสี่ยงในการขาดแคลนวัตถุดิบของ BBGI (น้ำพอง และบ่อพลอย)

3. เพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการผลิต เพื่อควบคุมต้นทุนการผลิต ให้สามารถแข่งขันในอุตสาหกรรมได้ โดยกลุ่มบริษัทฯ มีการขยายกำลังการผลิต ไปพร้อมกับการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการผลิตเพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการใช้วัตถุดิบ กล่าวคือ ตั้งแต่ปี 2564 โรงงานเอทานอลของ BBGI (น้ำพอง) ได้มีการก่อสร้างเพื่อเพิ่มกำลังการผลิตและปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตเอทานอล จาก 150,000 ลิตรต่อวัน เป็น 350,000 ลิตรต่อวัน และ โรงงานเอทานอลของ BBGI (ฉะเชิงเทรา) เป็นโรงงานที่ใช้ระบบ Multi-feedstock สามารถผลิตเอทานอลได้จากทั้งมันสำปะหลังสด มันสำปะหลังเส้น แป้ง กากน้ำตาล ตลอดจนน้ำตาลทรายดิบ ทำให้สามารถปรับตัวเลือกใช้วัตถุดิบได้ตามสภาพตลาด ช่วยลดความเสี่ยงในการขาดแคลนวัตถุดิบ

4. **ดูแลการส่งมอบผลิตภัณฑ์ทั้งในด้านคุณภาพ ปริมาณ และระยะเวลาที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ และรักษาประสิทธิภาพในการบริหารต้นทุนค่าใช้จ่ายในการขนส่ง** กลุ่มบริษัทฯ มีข้อได้เปรียบในการบริหารจัดการค่าขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีที่ตั้งของโรงงานในหลายภูมิภาค ทำให้มีความยืดหยุ่นสูงในการส่งสินค้าและสามารถวางแผนการขนส่งสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม กลุ่มบริษัทฯ ได้มีการจัดทำแผนปริมาณการผลิต โดยเฉพาะปริมาณและช่วงเวลาในการสั่งซื้อวัตถุดิบที่เหมาะสม รวมถึงการบริหารปริมาณสินค้าคงเหลืออย่างมีประสิทธิภาพร่วมกับลูกค้าเป็นประจำ ทำให้กลุ่มบริษัทฯ สามารถสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นจากลูกค้าที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ของกลุ่มบริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาและปรับปรุงสินค้า/บริการ/กระบวนการดำเนินงานธุรกิจของบริษัทตามที่ได้รับข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า มีดังนี้

กลุ่มบริษัทฯ ยังได้ร่วมกับทุนกับลูกค้า คือ บริษัท บางจาก (มหาชน) และพันธมิตร คือ บริษัท ธนโชค ออยล์ โลท์ จำกัด จัดตั้งบริษัท บีเอสจีเอฟ จำกัด (BSGF) เพื่อผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ใหม่ คือ เชื้อเพลิงอากาศยานแบบยั่งยืน หรือ Sustainable Aviation Fuel (SAF) เป็นอีกพลังงานทางเลือกเพื่อโลกยั่งยืน ที่จะช่วยลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ในอุตสาหกรรมการบินลงได้ โดยเฉพาะเมื่ออุตสาหกรรมการบินวางแผนจะก้าวเข้าสู่เป้าหมาย Net Zero ในปี ค.ศ. 2050

สำหรับอุตสาหกรรมการบินนั้น เชื้อเพลิงอากาศยานแบบยั่งยืน หรือ Sustainable Aviation Fuel (SAF) ผลิตจากน้ำมันปรุงอาหารที่ใช้แล้ว ซึ่งจะช่วยลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ลงได้กว่า 80% เทียบเท่าการบินด้วยเชื้อเพลิงการบิน



ในปัจจุบัน โดยหน่วยผลิต SAF ที่ BSGF กำลังจะตั้งขึ้น คาดว่าจะพร้อมให้บริการอุตสาหกรรมการบินทั้งในและต่างประเทศในไตรมาส 4 ของปี ค.ศ. 2024 โดยเริ่มจากกำลังการผลิตเริ่มต้น 1 ล้านลิตรต่อวัน ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากการเดินทางและขนส่งทางอากาศลงได้ราว 80,000 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี

ล่าสุด บริษัท BBGI-BI ได้รับการรับรองมาตรฐานระดับโลกด้านความยั่งยืนและการลดคาร์บอน “ISCC EU Certificate” โดยองค์กร International Sustainability

& Carbon Certification (ISCC) ตามข้อกำหนดด้านพลังงานทดแทนของสหภาพยุโรป ในการผลิตเชื้อเพลิงชีวภาพประเภทไบโอดีเซลอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับข้อบังคับของสหภาพยุโรป ในการส่งออกน้ำมันพืชใช้แล้วประเภทเมทิลเอสเทอร์ (Used Cooking Oil Methyl Ester หรือ UCOME) เพื่อส่งออกไปจำหน่ายในทวีปยุโรป โดยโรงงานไบโอดีเซลของบีบีจีไอ ไบโอดีเซล เป็นโรงงานผลิต FAME (Fatty Acid Methyl Ester) ในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISCC EU Certificate นี้