



การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า

ด้วยปัจจุบันธุรกิจหลักของกลุ่มบริษัท คือ ธุรกิจผลิต และจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชีวภาพ (Bio-based Products) ประเภทผลิตภัณฑ์เชื้อเพลิงชีวภาพ (Biofuel) ได้แก่ ไบโอดีเซล กลีเซอรินบริสุทธิ์เกรตอาหารและยา เอทานอล แอลกอฮอล์เกรดเภสัชกรรม ซึ่งกลุ่มบริษัท มีการดำเนินธุรกิจต้นน้ำจนถึงปลายน้ำของผลิตภัณฑ์ ไบโอดีเซล (B100) และเอทานอลที่ครบวงจร โดยจำหน่ายให้แก่ กลุ่มลูกค้า ประกอบไปด้วย กลุ่มผู้ค้าน้ำมันตามมาตรา 7 แห่ง พรบ. ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง และลูกค้ารายย่อยในกลุ่มผลิตภัณฑ์ค่าปลีกของบริษัทฯ ซึ่งบริษัทฯ ได้มีการดูแลลูกค้าทั้ง 2 กลุ่มอย่างมีความรับผิดชอบ ผ่านการดูแลกลุ่มลูกค้าด้วยความเคารพต่อสิทธิมนุษยชน การรักษาข้อมูลและความลับของลูกค้า ตาม พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล การรักษาคุณภาพของสินค้าภายใต้เงื่อนไขทางการค้าที่เป็นธรรม และให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ถูกต้อง โดยบริษัทฯ ได้มีการวัดผลจากจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาการตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

เป้าหมายและผลดำเนินงานด้านการดูแลลูกค้า

เพื่อรักษาความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากลูกค้าที่มีมาอย่างยาวนาน กลุ่มบริษัท ได้นำระบบ ISO 9001: 2015 ซึ่งเป็นมาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพ (QMS) สากลที่ได้รับการยอมรับทั่วโลกมาใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

	เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน
ความพึงพอใจลูกค้าเฉลี่ย	>95%	99.07%
- ความพึงพอใจลูกค้าธุรกิจเอทานอล	>95%	99.72%
- ความพึงพอใจลูกค้าธุรกิจไบโอดีเซล	>95%	99.37%
- คะแนนความพึงพอใจลูกค้ากลีเซอริน	>95%	98.13%

การดำเนินงานที่สำคัญ

บริษัทฯ มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและความพึงพอใจสูงสุด โดยมีการประชุม ประสานวางแผนร่วมกันอย่างต่อเนื่อง พร้อมนำความต้องการและข้อเสนอแนะจากลูกค้าที่ได้ดังกล่าว รวมถึงแบบประเมินความพึงพอใจ มาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ กลุ่มบริษัท ได้กำหนด กลยุทธ์ในการดำเนินงานที่จะดูแลลูกค้า พร้อมการพัฒนาสินค้าและบริการไว้ 4 ด้าน คือ

1) รักษาคุณภาพและพัฒนาสินค้าให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากลูกค้าที่มีมาอย่างยาวนาน กลุ่มบริษัท ได้นำระบบมาตรฐานสากลมาใช้ในการยกระดับประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

● **ธุรกิจเอทานอล** กลุ่มบริษัท มีการเก็บตัวอย่างเอทานอลมาตรวจสอบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของประกาศกรมธุรกิจพลังงาน ทั้งก่อนและหลังการแปลงสภาพ เพื่อนำไปวิเคราะห์คุณภาพก่อนส่งมอบให้ลูกค้า พร้อมผลการตรวจสอบคุณภาพ เพื่อเพิ่มความมั่นใจของลูกค้าว่า ผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบแต่ละครั้งมีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน

● **ธุรกิจไบโอดีเซล** เริ่มตั้งแต่ควบคุมและตรวจสอบคุณภาพของวัตถุดิบก่อนที่จะนำเข้าสู่กระบวนการผลิต มีการเก็บตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์คุณภาพในกระบวนการสำคัญระหว่างกระบวนการผลิต และตรวจสอบคุณภาพ ไบโอดีเซลในทุกครั้ง ภายหลังจากการบรรจุลงเต็มถังเก็บ เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของประกาศกรมธุรกิจพลังงาน เรื่อง การกำหนดลักษณะและคุณภาพของไบโอดีเซลประเภทเมทิลเอสเทอร์ของกรดไขมัน พ.ศ. 2562 และก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้งพร้อมเก็บตัวอย่างเพื่อใช้ในการอ้างอิงในกรณีที่ไบโอดีเซลที่ส่งมอบมีปัญหา

มาตรฐานสากลด้านการผลิตที่กลุ่มบริษัท ได้รับ

ธุรกิจเอทานอล	ธุรกิจไบโอดีเซล
ISO 9001:2015	ISO 9001:2015
ISO 14001:2015	ISO 14001:2015
มอก.640	ISO 45001:2018
GMP	KOSHER CERTIFICATE
HACCP	HALAL CERTIFICATE
	ISO/IEC 17025:2017
	HACCP, GHPs สำหรับการผลิตกลีเซอรินบริสุทธิ์
	RSPO (Supply Chain Certification Standard)

2) รักษาความสามารถในการจัดหาวัตถุดิบที่มีคุณภาพตลอดทั้งปี โดยเฉพาะปริมาณและช่วงเวลาในการสั่งซื้อวัตถุดิบที่เหมาะสม รวมถึงการบริหารปริมาณสินค้าคงเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ

3) เพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการผลิต เพื่อควบคุมต้นทุนการผลิตให้สามารถแข่งขันในอุตสาหกรรมได้ โดย กลุ่มบริษัท มีการขยายกำลังการผลิต ไปพร้อมกับการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการผลิตเพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการใช้วัตถุดิบ

4) ดูแลการส่งมอบผลิตภัณฑ์ทั้งในด้านคุณภาพ ปริมาณ และระยะเวลาที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ และรักษาประสิทธิภาพในการบริหารต้นทุนค่าใช้จ่ายในการขนส่ง กลุ่มบริษัท มีข้อได้เปรียบในการบริหารจัดการค่าขนส่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีที่ตั้งของโรงงานในหลายภูมิภาค ทำให้มีความยืดหยุ่นสูงในการส่งสินค้าและสามารถ วางแผนการขนส่งสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาและปรับปรุงสินค้า บริการ และกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า

1) การร่วมลงทุนในการพัฒนาผลิตภัณฑ์เชื้อเพลิงอากาศยานแบบยั่งยืน หรือ Sustainable Aviation Fuel (SAF) กลุ่มบริษัท ยังได้ร่วมทุนกับลูกค้า คือ บริษัท บางจากฯ (มหาชน) และพันธมิตร คือ บริษัท ธนโชค ออยล์ ไลท์ จำกัด จัดตั้ง บริษัท บีเอสจีเอฟ จำกัด (BSGF) เพื่อผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ใหม่ คือ เชื้อเพลิงอากาศยานแบบยั่งยืน หรือ Sustainable Aviation Fuel (SAF) เป็นอีกพลังงานทางเลือกเพื่อโลกยั่งยืน ที่จะช่วยลดปริมาณการปลดปล่อย ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ในอุตสาหกรรมการบินลงได้ โดยเฉพาะเมื่ออุตสาหกรรมการบินวางแผนจะก้าวเข้าสู่เป้าหมาย Net Zero ในปี ค.ศ. 2050



สำหรับอุตสาหกรรมการบินนั้น เชื้อเพลิงอากาศยานแบบยั่งยืน หรือ Sustainable Aviation Fuel (SAF) ผลิตจากน้ำมันปรุงอาหารที่ใช้แล้ว ซึ่งจะช่วยลด การปลดปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ลงได้กว่า ร้อยละ 80 เทียบกับการบินด้วยเชื้อเพลิงการบินในปัจจุบัน โดยในปี 2566 บริษัทฯ ได้ร่วมลงนามในการทำสัญญาก่อสร้าง โรงงานแล้ว มีกำลังการผลิตเริ่มต้น 1 ล้านลิตรต่อวัน โดยเมื่อเริ่มผลิตได้ใน ไตรมาส 4 ปี 2567 กลุ่มบริษัทฯ จะส่งกรด ไขมันปาล์ม หรือ Palm Fatty Acid

Distillate (PFAD) ซึ่งเป็น by product ของ BBGI-BI ให้โรงผลิตน้ำมันเชื้อเพลิงอากาศยานยั่งยืนของบางจากฯ เพื่อเป็นวัตถุดิบในการผลิตเชื้อเพลิงอากาศยานแบบยั่งยืน หรือ Sustainable Aviation Fuel (SAF) นอกเหนือจากการใช้น้ำมันปาล์มดิบ หรือ Crude Palm Oil (CPO) ด้วย

2) การพัฒนาการค้าจากผู้ผลิตผู้จำหน่าย เป็นผู้จัดการเอทานอลและไบโอดีเซลให้กับกลุ่มบริษัทบางจาก

ในปี 2566 กลุ่มบริษัท ในฐานะผู้จัดจำหน่ายเอทานอลและไบโอดีเซลรายใหญ่ของประเทศ ได้รับสิทธิ์เป็นผู้ดำเนินการจัดหาเชื้อเพลิงชีวภาพ (เอทานอลและไบโอดีเซล) ให้แก่กลุ่มบริษัทบางจากภายหลังจากการเข้าซื้อหุ้นบริษัท เอสโซ่ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ซึ่งจะส่งผลให้มีความต้องการเชื้อเพลิงชีวภาพของกลุ่มบริษัท บางจากเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากจะมีสถานีบริการน้ำมันบางจาก รวม 2,100 สาขา จากความร่วมมือดังกล่าว นอกจากกลุ่มบริษัท จะจำหน่ายเอทานอล และ ไบโอดีเซลใน ส่วนที่ผลิตเองได้มากเพิ่มขึ้นแล้ว ยังมีบทบาทในการเป็นผู้จัดหาเอทานอล และ ไบโอดีเซลในกรณีที่ปริมาณการผลิตไม่เพียงพอต่อความต้องการของกลุ่มบริษัทบางจาก



 b b g i