



ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน: ลูกค้า การตลาดและฉลากผลิตภัณฑ์

Customer								
GRI	ข้อมูลที่จำเป็น	หน่วย	OR Performance				Target	
			2022	2023	2024	2025		
-	Product Recalls							
	จำนวนของประเภทผลิตภัณฑ์ที่มีการถูกเรียกคืน	จำนวน	0	0	0	0	-	
	จำนวนของผลิตภัณฑ์ที่มีการถูกเรียกคืน	หน่วย	0	0	0	0	-	
GRI 416-1 (2016)	Assessment of the health and safety impacts of product and service categories							
	ร้อยละของหมวดหมู่ผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญซึ่งมีการประเมินผลกระทบด้านสุขภาพและความปลอดภัยเพื่อการปรับปรุง	ร้อยละของผลิตภัณฑ์และบริการ	100	100	100.00	100.00	-	
GRI 416-2 (2016)	Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services							
	จำนวนเหตุการณ์ทั้งหมดของการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบและ/หรือหลักปฏิบัติโดย	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบส่งผลให้มีการปรับหรือลงโทษ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ส่งผลให้เกิดการเตือน	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
	Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services breakdown by OR business units							
	ธุรกิจน้ำมัน (PTT Station)	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบส่งผลให้มีการปรับหรือลงโทษ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ส่งผลให้เกิดการเตือน	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
	ธุรกิจน้ำมัน (ก๊าซหุงต้ม) ^[2]	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบส่งผลให้มีการปรับหรือลงโทษ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ส่งผลให้เกิดการเตือน	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
	ธุรกิจน้ำมัน (ธุรกิจหล่อลื่น)	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบส่งผลให้มีการปรับหรือลงโทษ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ส่งผลให้เกิดการเตือน	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
	ธุรกิจค้าปลีก (ร้านค้าเพื่อเมซอน)	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบส่งผลให้มีการปรับหรือลงโทษ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ส่งผลให้เกิดการเตือน	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
	GRI 417-1 (2016)	Product and Service Information and Labeling						
		ร้อยละของหมวดหมู่ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สำคัญที่ครอบคลุมและได้รับการประเมิน	ร้อยละของผลิตภัณฑ์	100	100	100	100	-
	GRI 417-2 (2016)	Incidents of Non-compliance Concerning Product and Service Information and Labeling						
		จำนวนเหตุการณ์ทั้งหมดของการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ กฎหมาย และ/หรือข้อกำหนดต่าง ๆ ที่บริษัทได้ประกาศเจตนารมณ์ไว้ เกี่ยวกับข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการและการติดฉลาก	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
		- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบส่งผลให้มีการปรับหรือลงโทษ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
		- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ส่งผลให้เกิดการเตือน	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
		- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling breakdown by OR business units								
ธุรกิจน้ำมัน (PTT Station)		จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบส่งผลให้มีการปรับหรือลงโทษ		จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ส่งผลให้เกิดการเตือน		จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ		จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
ธุรกิจน้ำมัน (ก๊าซหุงต้ม) ^[2]		จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบส่งผลให้มีการปรับหรือลงโทษ		จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ส่งผลให้เกิดการเตือน		จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ		จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
ธุรกิจน้ำมัน (ธุรกิจหล่อลื่น)		จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบส่งผลให้มีการปรับหรือลงโทษ		จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ส่งผลให้เกิดการเตือน		จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ		จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	
ธุรกิจค้าปลีก (ร้านค้าเพื่อเมซอน)		จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-	



ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน: ลูกค้า การตลาดและฉลากผลิตภัณฑ์

Customer							
GRI	ข้อมูลที่จำเป็น	หน่วย	OR Performance				Target
			2022	2023	2024	2025	
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบส่งผลให้มีการปรับหรือลงโทษ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ส่งผลให้เกิดการเตือน	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
GRI 417-3 (2016)	Incidents of non-compliance concerning marketing communication information and labeling						
	จำนวนเหตุการณ์ทั้งหมดของการปฏิบัติตามกฎระเบียบ กฎหมาย และ/หรือ ข้อกำหนดต่าง ๆ ที่บริษัทได้ประกาศเจตนารมณ์ไว้ ว่าด้วยการสื่อสารการตลาด	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบส่งผลให้มีการปรับหรือลงโทษ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ส่งผลให้เกิดการเตือน	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
	Incidents of non-compliance concerning marketing communication information and labeling breakdown by OR business unit						
	ธุรกิจน้ำมัน (PTT Station)	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบส่งผลให้มีการปรับหรือลงโทษ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ส่งผลให้เกิดการเตือน	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
	ธุรกิจน้ำมัน (ก๊าซหุงต้ม)^[2]	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบส่งผลให้มีการปรับหรือลงโทษ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ส่งผลให้เกิดการเตือน	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
	ธุรกิจน้ำมัน (ธุรกิจหล่อลื่น)	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบส่งผลให้มีการปรับหรือลงโทษ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ส่งผลให้เกิดการเตือน	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
	ธุรกิจค้าปลีก (ร้านค้าปลีก อเมซอน)	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบส่งผลให้มีการปรับหรือลงโทษ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ส่งผลให้เกิดการเตือน	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
	- เหตุการณ์ที่ไม่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ	จำนวนเหตุการณ์	0	0	0	0	-
-	Customer Using Online Service/Platform						
	ร้อยละของลูกค้าทั้งหมดที่ใช้บริการออนไลน์/แพลตฟอร์มการขาย ^[3]	ร้อยละของลูกค้าออนไลน์	85.25	85.86	86.00	86.00	85.00
	ร้อยละของรายได้ที่เกิดขึ้นทางออนไลน์ (เช่น ผ่านการขายตรง การโฆษณา)	ร้อยละของลูกค้าออนไลน์	66.73	69.22	76.27	83.11	80.00
	Satisfaction Measurement						
	คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า ^[4]	คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า	92	94	93	92	93
	ขอบเขตของข้อมูล ^[5]	ร้อยละของลูกค้าที่ได้รับแบบประเมิน	100	100	100	100	-

หมายเหตุ:

N/A (Not Applicable): ข้อมูลดังกล่าวไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ OR

No Data ไม่มีข้อมูล

[1] รายได้จากการขายสินค้าและบริการ รวมถึง รายได้อื่นๆ , กำไรขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยนเงิน, และกำไรขาดทุนจากตราสารอนุพันธ์

[2] ขอบเขตการรายงานธุรกิจ LPG ครอบคลุมเฉพาะลูกค้า Business-to-Customer (B2C)

[3] ขอบเขตการรายงานร้อยละของลูกค้าทั้งหมดที่ใช้บริการออนไลน์/แพลตฟอร์มการขาย ครอบคลุม Business-to-Business (B2B) ซึ่งครอบคลุม ธุรกิจ LPG, ธุรกิจเชิงพาณิชย์ (ลูกค้าอุตสาหกรรม, ผลิตภัณฑ์พิเศษ, การจัดหา), PTT Station, ธุรกิจ Cafe Amazon และธุรกิจหล่อลื่น

[4] ความครอบคลุมของข้อมูล คำนวณจากจำนวนลูกค้าที่ทำการส่งแบบสำรวจ (ทั้งที่ตอบแบบสอบถามและไม่ได้ตอบแบบสอบถาม) หารด้วยจำนวนลูกค้าทั้งหมด

[5] การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า สืบมาจากกลุ่มลูกค้า Business-to-Business (B2B)