แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ของ กฟภ. ปี 2560-2564

คำนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นรัฐวิสาหกิจที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคของประเทศไทยตามภารกิจดังนี้ :

“จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้าและดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม”

ในปัจจุบัน กฟภ. ให้บริการพลังงานไฟฟ้าแก่ประชาชนคนไทยกว่า 17 ล้านคน ครอบคลุมพื้นที่กว่าร้อยละ 98 ของพื้นที่ทั้งหมดของประเทศไทย อย่างไรก็ดี แม้ว่า กฟภ. จะไม่มีคู่แข่งหลักในการดำเนินธุรกิจแต่ กฟภ. มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์อย่างเป็นทางการไว้ว่า :

“มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ และสังคมที่ยั่งยืน”

ในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนนั้น จำเป็นที่องค์กรจะต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส เนื่องจากคณะกรรมการและผู้บริหารของ กฟภ. ตระหนักถึงความสำคัญในด้านดังกล่าวและมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ จึงได้กำหนดนโยบายในการยกระดับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม ด้วยการให้มีแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564 โดยแผนแม่บทฯ ดังกล่าวครอบคลุม ทิศทางเชิงกลยุทธ์ด้าน CSR วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ด้าน CSR และกลยุทธ์ด้าน CSR

สำหรับกระบวนการได้มาซึ่งแผนแม่บทฯ ดังกล่าวนั้น เริ่มต้นจากการนำหลักการและแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม (มอก.26000-2553) หรือ ISO 26000 เป็นพื้นฐาน โดยมีการจำแนกหลักการออกเป็น 7 ด้านประกอบด้วย 1) การกำกับดูแลกิจการที่ดีหรือธรรมาภิบาล 2) สิทธิมนุษยชน 3) ข้อปฏิบัติด้านแรงงาน 4) การดูแลสิ่งแวดล้อม 5) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม 6) ความใส่ใจต่อผู้บริโภค และ 7) การมีส่วนร่วมและการพัฒนาชุมชน

และจากระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ ให้รัฐวิสาหกิจจัดทำระบบประเมินผล จึงได้มีการกำหนดเกณฑ์วัดประเมินผลการดำเนินงานของสายงานรองผู้ว่าการและหน่วยงานขึ้นตรงผู้ว่าการ ประจำปี 2559 ตัวชี้วัดที่ 1.10 ระดับคะแนนการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูงในการนำเสนอแผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสายงานเพื่อส่งเสริมให้ทุกสายงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. พร้อมทั้ง พัฒนากระบวนการดำเนินงาน In Process อย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ กลยุทธ์ด้าน CSR ประจำปี พ.ศ. 2560–2564 ทั้ง 4 ยุทธศาสตร์ นั้น เริ่มตั้งแต่การเรียนรู้และพัฒนาองค์กรของพนักงานและผู้บริหารทุกระดับของ กฟภ. เพื่อให้มีขีดความสามารถและภาวะผู้นำในด้าน CSR จากนั้นจำเป็นต้องมีการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานภายใน กฟภ. เพื่อยกระดับมาตรฐานงานด้าน CSR สู่ระดับสากล ลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมในด้าน CSR โดยหลังจากที่บุคลากร และระบบต่างๆ ภายในองค์กรมีความพร้อมแล้ว ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับคือ พนักงานเกิดความผูกพันและภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ยั่งยืน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจและเกิดความภักดีต่อองค์กร ส่งผลให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน ทั้งจากรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และจากการลดต้นทุนรวมทั้งค่าใช้จ่ายจากการบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ท้ายที่สุดแล้วหากการดำเนินงานตามแผนแม่บทฯ เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ กฟภ. จะเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มการเติบโตทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในชุมชนที่ กฟภ. ดำเนินธุรกิจอยู่โดยตรงและในระดับประเทศด้วย

ฝ่ายสังคมและสิ่งแวดล้อม ขอขอบคุณทุกสายงานที่ให้ความร่วมมือจัดทำแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564 เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และเป็นเครื่องมือในการวางแผนการทำงานรวมถึงการทบทวนติดตามและประเมินผลงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรต่อไป

ฝ่ายสังคมและสิ่งแวดล้อม

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร.....1

บทที่ 1 บทนำ.....3

- ความเป็นมาของแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564.....3
- ปัจจัยในการจัดทำแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564.....4

บทที่ 2 การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.....16

- หลักการและแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม.....16
- การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมการดำเนินงานสังคมและสิ่งแวดล้อม (SWOT Analysis).....21

บทที่ 3 แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564.....26

ภาคผนวก

- แผนงานย่อยที่สอดคล้องตามยุทธศาสตร์แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564.....38
- ตัวอย่างการกำหนดเกณฑ์ชี้วัดแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560- 2564.....48

บทสรุปผู้บริหาร

แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภคสาขาพลังงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 โดยรับโอนทรัพย์สิน หนี้สินและความรับผิดชอบขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในขณะนั้นมาดำเนินการมีภารกิจหลักในการผลิต จัดให้ได้มา จัดส่งและจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ ในพื้นที่ให้บริการ 74 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ) ครอบคลุมพื้นที่ 510,000 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 99 ของพื้นที่ทั่วประเทศ มีเป้าหมายในการดำเนินงาน คือปรับปรุงการจัดหาและการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีความมั่นคง เชื่อถือได้ เพียงพอและรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

ด้วยการดำเนินงานตลอดระยะเวลากว่า 5 ทศวรรษที่ผ่านมา กฟภ. ได้แสดงให้เห็นและเป็นที่ยอมรับว่านอกจากเป็นองค์กรที่ตอบสนองต่อนโยบายด้านความต้องการใช้พลังงานของประเทศแล้วยังมีนโยบายการดำเนินงานและพันธกิจองค์กรจากทุกสายงาน ซึ่งการดำเนินงานของสายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นพันธกิจหนึ่งที่เป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้ กฟภ. ก้าวสู่การเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจชั้นนำ

ซึ่งในปี 2558 กฟภ. ได้กำหนดกรอบทิศทางการดำเนินงานทางธุรกิจผ่านการกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ ความสามารถพิเศษ ผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงกลุ่มผู้ใช้บริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบ พร้อมทั้งจัดทำ “แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564” โดยประยุกต์จากกรอบหลักการและแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม (มอก.26000-2553) หรือ ISO 26000 ซึ่งเป็นมาตรฐานระหว่างประเทศที่จัดทำขึ้นโดยคณะผู้แทนจากประเทศสมาชิกขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน หรือ ISO (International Organization for Standardization)

แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564 สามารถตอบสนองแผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2557-2566 วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ คือ

“วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1 (SO1) เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และมีธรรมาภิบาล”

ประกอบด้วย **ยุทธศาสตร์ที่ 1** : มีการส่งเสริมให้องค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืน

กลยุทธ์ ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน (OC1)

“วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 3 (SO3) มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม”

ประกอบด้วย **ยุทธศาสตร์ที่ 10** : การบริหารความสมดุลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ Stakeholder Engagement (OC2)

วัตถุประสงค์ของแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.

ปี 2560–2564

1. เป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564 เพื่อรองรับนโยบายขององค์กร และก้าวสู่ความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ

2. เป็นแนวทางในการส่งเสริมและขับเคลื่อนกระบวนการในการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. รวมไปถึงการสื่อสารแผนดังกล่าวลงไปให้พนักงานทุกระดับได้รับทราบและปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน

3. เป็นกลไกในการพัฒนาองค์กรด้านการพัฒนาสินค้าบริการและภาพลักษณ์รวมไปถึงด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้งในระดับประเทศและระดับสากล

4. เป็นเครื่องมือในการวางแผนการทำงานรวมถึงการทบทวนติดตามและประเมินผลของงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร

สรุปแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.

ปี 2560–2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นประจำทุกปี ซึ่งเป็นการรวบรวม ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรมากำหนดเป็นเป้าประสงค์ทางยุทธศาสตร์ ที่แสดงทิศทางการดำเนินงานขององค์กรในอนาคต โดยปัจจุบันแผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2557-2566 (ทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2560) มีเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ ที่เป็นการมองภาพรวมองค์กรในระยะยาว 10 ปี โดยในระยะ 3-5 ปีแรก ทิศทางและตำแหน่งยุทธศาสตร์จะมุ่งเน้นการเป็นองค์กรที่มี ขีดสมรรถนะสูง และมี Business Model ที่เอื้อต่อโอกาสในการพัฒนาธุรกิจ และในระยะ 5-10 ปีต่อมาจะมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจด้านไฟฟ้าอย่างครบวงจร เพื่อมุ่งสู่การเป็นผู้นำในภูมิภาค

จากการดำเนินการที่ผ่านมา กฟภ. ได้มุ่งเน้นการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมมาอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ดังนั้น เพื่อเป็นการยกระดับการปฏิบัติงานและพัฒนากระบวนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ฝ่ายสังคมและสิ่งแวดล้อมจึงได้พิจารณาการจัดทำแผนแม่บทครั้งนี้ เพื่อปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมให้ครอบคลุมทุกกระบวนการดำเนินงาน ของ กฟภ. ตามแนวทางมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 และยุทธศาสตร์ของ กฟภ. เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน และสอดคล้องกับนโยบายของคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีข้อสังเกตให้การจัดทำแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564 มีความครอบคลุม ครบถ้วน เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน รวมถึง “เสริมความมั่นคง สร้างความมั่งคั่ง และเติบโตอย่างยั่งยืน” พัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงานรัฐวิสาหกิจอื่นๆ อีกทั้งเพื่อการเตรียมองค์กรรองรับผลการดำเนินงานสามารถเทียบเคียงกับองค์กรต่างๆ ได้ในระดับสากล

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาของแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560–2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีการดำเนินงานภายใต้พันธกิจหลักในการจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการโดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพตลาด รวมทั้งพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

การดำเนินงานตลอดระยะเวลากว่า 5 ทศวรรษที่ผ่านมา กฟภ. ได้แสดงให้เห็นและเป็นที่ยอมรับว่านอกจากเป็นองค์กรที่ตอบสนองต่อนโยบายด้านความต้องการใช้พลังงานของประเทศแล้ว นโยบายการดำเนินงานและพันธกิจของสายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อมยังมีส่วนผลักดันให้ กฟภ. ก้าวสู่การเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจชั้นนำ คือ ให้มีการดำเนินงานตามภารกิจควบคู่ไปกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ที่ดี ของ กฟภ.

การจัดทำแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564 ได้พิจารณาปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ฉบับใหม่ของ กฟภ. และเตรียมองค์กรให้พร้อมรองรับการดำเนินงานที่เป็นสากลโดยมียุทธศาสตร์ที่สำคัญจำนวน 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงานสู่มาตรฐานสากล
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างความสัมพันธ์และมีส่วนร่วมเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม
ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน

2. ปัจจัยในการจัดทำแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560–2564

การปรับปรุงและจัดทำแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564 ประกอบด้วย การทบทวนบริบทการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดแรงขับเคลื่อนในการจัดทำ แผนแม่บทฯ อาทิ นโยบายของรัฐบาล นโยบายกระทรวงมหาดไทย แผนยุทธศาสตร์ของ กฟภ. นโยบายผู้ว่าการ เป็นต้น

2.1 การดำเนินงานภายใต้นโยบายของรัฐบาล

ในฐานะ กฟภ. เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภค “พลังงาน” ซึ่งเป็นหนึ่งในตัวแปรสำคัญของการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลสู่การปฏิบัติเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2558 ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินกิจการของ กฟภ. มีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและสามารถบรรลุเป้าหมายของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด กฟภ. จึงต้องดำเนินการภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตามยุทธศาสตร์การจัดหาพลังงานเพื่อความมั่นคงของประเทศให้ได้ภายใน 15 ปี รวมทั้งการดำเนินงานเพื่อสนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่รัฐบาล โดย ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี ได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 23 ส.ค. 2557 ได้แก่

- **การเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ**
  - ปฏิรูปโครงสร้างราคาเชื้อเพลิงประเภทต่างๆ ให้สอดคล้องกับต้นทุน และให้มีภาระภาษีที่เหมาะสมระหว่างน้ำมันต่างชนิดและผู้ใช้ต่างประเภท
  - ดำเนินการให้มีการสำรวจและผลิตก๊าซธรรมชาติและน้ำมันดิบรอบใหม่ทั้งในทะเลและบนบก
  - ดำเนินการให้มีการสร้างโรงไฟฟ้าเพิ่มขึ้นโดยหน่วยงานของรัฐและเอกชน ทั้งจากการใช้ฟอสซิลเป็นเชื้อเพลิงและจากพลังงานทดแทนทุกชนิด ด้วยวิธีที่เปิดเผย โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นมิตรต่อสภาวะแวดล้อม
  - พัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการของรัฐวิสาหกิจให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐวิสาหกิจที่ชัดเจน
  - พิจารณาความจำเป็นในการคงบทบาทการเป็นรัฐวิสาหกิจแต่ละแห่งให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

- **การส่งเสริมบทบาทและใช้โอกาสในประชาคมอาเซียน**

  เร่งส่งเสริมความเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน ในภูมิภาคอาเซียนและขยายความร่วมมือทางเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน

- **การพัฒนาและส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัยและพัฒนา และนวัตกรรม**

  ส่งเสริมโครงการลงทุนขนาดใหญ่ของประเทศ เช่น ด้านพลังงานสะอาด ระบบรางยานยนต์ ไฟฟ้า การจัดการน้ำและขยะ โดยใช้ประโยชน์จากผลการศึกษาวิจัยและพัฒนา และนวัตกรรมของไทยตามความเหมาะสม

- **การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ**
  - ยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการเชิงรุกทั้งในรูปแบบการเพิ่มศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนในต่างจังหวัดโดยไม่ต้องเดินทางเข้ามายังส่วนกลาง
  - ให้บริการถึงตัวบุคคลผ่านระบบศูนย์บริการร่วม ณ จุดเดียว (One Stop Service) และระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์แบบ

2.2 การดำเนินงานภายใต้นโยบายกระทรวงมหาดไทย

กฟภ. ได้ดำเนินงานตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทยเพื่อให้ความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กรต่างๆในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ กฟภ. ดังนี้

- บูรณาการแก้ไขปัญหาภัยธรรมชาติและการเร่งรัดช่วยเหลือ ฟื้นฟูผู้ประสบภัย
- เสริมสร้างระบบคุณธรรมและนำบริการที่ดีสู่ประชาชน ด้วยการปรับปรุงระบบบริการประชาชนให้เป็นเชิงรุกมากขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3 แผนยุทธศาสตร์ของ กฟภ.

- วิสัยทัศน์ (Vision)

  กฟภ. เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืน

- ภารกิจ (Mission)

  จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

- ค่านิยมร่วม (Core Value)

  ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม

- ผลิตภัณฑ์และบริการหลัก:

ผลิตภัณฑ์และบริการหลักของ กฟภ. สามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มหลักได้แก่

1. ธุรกิจพลังงาน คือ การจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าส่งมอบผ่านหน่วยงานที่มีการแบ่งพื้นที่เป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ โดยมีสำนักงาน กฟภ. ระดับเขตในแต่ละภาค ภาคละ 3 เขต รวมทั้งสิ้น 12 เขต กำกับดูแล ซึ่งพลังงานที่จำหน่ายให้แก่ผู้ใช้บริการต่างๆนั้น กฟภ. ดำเนินการแยกเป็น
   - จัดซื้อจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (EGAT)
   - จัดซื้อโดยตรงจากผู้ผลิตไฟฟ้าหมุนเวียนขนาดเล็กมาก (Very Small Power Producer (VSPP) และกรมพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.)
   - ผลิตเองจากโรงไฟฟ้าขนาดเล็ก ซึ่งผลิตจากพลังงานรูปแบบต่างๆ เช่น พลังน้ำขนาดเล็ก และน้ำมันดีเซล เป็นต้น
2. ธุรกิจบริการ ซึ่งดำเนินการในรูปแบบของธุรกิจเสริม ได้แก่ งานก่อสร้างระบบไฟฟ้า, งานประเภทเช่า, งานซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า, งานตรวจสอบ ทดสอบ และวิเคราะห์ระบบไฟฟ้า, งานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร, งานที่ปรึกษาและออกแบบระบบไฟฟ้า และงานอื่นๆ

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย :

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่ได้รับผลกระทบจากผลิตภัณฑ์ บริการ และการปฏิบัติงาน รวมถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กฟภ. นั้นสามารถจำแนกออกเป็นกลุ่มต่างๆ ตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) ได้ดังนี้

1) หน่วยงานกำกับดูแล ได้แก่ รัฐบาล กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง กระทรวงพลังงาน คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน เป็นต้น
2) พนักงาน
3) ผู้ส่งมอบ ได้แก่ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้ผลิตไฟฟ้าหมุนเวียนขนาดเล็กมาก (VSPP) กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน (พพ.)
4) คู่ค้า ได้แก่ ผู้รับเหมาก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า บริษัทผู้ให้บริการภายนอกด้าน ICT ตัวแทนรับชำระเงิน เป็นต้น
5) คู่ความร่วมมือ ได้แก่ หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ สถาบันการศึกษา (งานวิจัย) หน่วยงานต่างประเทศ เป็นต้น
6) ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ
7) ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ (Strategy) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำปี 2557-2566 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2560) ได้มีการระบุ/กำหนดเพื่อให้สอดรับกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธ์ศาสตร์ ทั้ง 5 ประเด็น โดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินการทั้งสิ้น 16 ยุทธศาสตร์ สรุปดังนี้

ยุทธศาสตร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำปี 2557-2566 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2560)

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective)	ยุทธศาสตร์ (Strategy)
1. เพื่อสร้างความเติมโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และมีธรรมมาภิบาล	■ มีการส่งเสริมให้องค์กร มีการเติบโตอย่างยั่งยืน ■ มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล
2. เพื่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน และยกระดับศักยภาพองค์กร ให้เป็นเลิศเพื่อเป็นผู้นำธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า	■ การบริหารและจัดสรรสินทรัพย์ และสร้างความมั่นคงทางการเงิน ■ ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ และทิศทางองค์กร ■ มีการจำหน่ายไฟฟ้าที่มีคุณภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากล ■ ยกระดับการบริการทุนมนุษย์เพื่อความเป็นเลิศ ■ สร้างองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (HPO)
3. มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	■ มุ่งเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ■ มุ่งเน้นการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร ■ การบริการความสมดุลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. มุ่งเน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยี และการขยายธุรกิจเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องทั้งในและต่างประเทศ	■ แสวงหาโอกาสในการลงทุนสำหรับธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องทั้งในและต่างประเทศ ■ เป็นผู้ส่งเสริมและสนับสนุนในด้านพลังงานทดแทนและด้านการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ■ ส่งเสริม และสร้างความร่วมมือในการวิจัย พัฒนานวัตกรรมในการพัฒนาธุรกิจหลัก และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และยุทธศาสตร์ ประจำปี 2557-2566
(ฉบับทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2560)

➢ **วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective)**

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำปี 2557-2566 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2560) ได้ระบุเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

1. เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และมีธรรมาภิบาล
2. เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และยกระดับศักยภาพองค์กร ให้เป็นเลิศเพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า
3. มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
4. มุ่งเน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยี และการขยายธุรกิจ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในธุรกิจเกี่ยวเนื่องทั้งในและต่างประเทศ

โดยแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564 ฉบับนี้จะกล่าวถึงวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1: เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และมีธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์:

- ผู้มีส่วนได้เสียและชุมชนมีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานและภาพลักษณ์ขององค์กร

- การบริหารองค์กรอย่างมีธรรมาภิบาล

ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์: การดำเนินงานที่โปร่งใส และมีธรรมาภิบาล

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1 (SO1) เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และมีธรรมาภิบาล โดยพัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมุ่งสู่มาตรฐานของ OECD Principles ภายในปี 2564 รวมถึงการสร้างต้นแบบการไฟฟ้าโปร่งใส และขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ โดยการดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ปราศจากทุจริตคอร์รัปชั่น มีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ

รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม โดยเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ให้เข้าสู่มาตรฐาน ISO 26000 ภายในปี 2560 และการให้ความสำคัญกับการได้มาซึ่ง “Social License to Operate” (การอนุญาตให้ประกอบกิจการจากสังคม) โดยประเด็นดังกล่าวจะครอบคลุมมากกว่าการบริหารความคาดหวังของชุมชน แต่จะครอบคลุมถึงการใช้หลักบรรษัทภิบาลในการดำเนินธุรกิจ (Ethical Business conduct and Transparency) การดูแลด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Performance) การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน (Community Relationships) และสิทธิและความปลอดภัยของพนักงานและแรงงานด้วย (Workers’ rights and safety)[3]

SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร และมีธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : มีการส่งเสริมให้องค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืน

กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน (OC1)

ยุทธศาสตร์ที่ 1: การส่งเสริมให้องค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยมุ่งในการวิเคราะห์และกำหนดปัจจัยขับเคลื่อน เพื่อมุ่งสู่ความยั่งยืนภายในองค์กร รวมทั้งการสื่อสารและการนำปัจจัยขับเคลื่อนดังกล่าวมากำหนดเป็นแผนงานสู่ความยั่งยืนภายในองค์กร โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การบรรลุเป้าหมายใน 3 มิติ ได้แก่ มิติเศรษฐกิจ (Economic) คือตอบสนองนโยบายภาครัฐ มุ่งเน้นยุทธศาสตร์ด้านพลังงานเพื่อรองรับการเติบโตของประเทศ ในขณะที่องค์กรคงไว้ซึ่งความสามารถในการสร้างกำไร (Economic Wealth) มิติสังคม (Social) สร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุข (Social Well-Being) มิติสิ่งแวดล้อม (Environment) ใส่ใจรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม (Environmental Wellness)

นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล และมุ่งสู่มาตรฐานสากล ของ OECD Principles ภายในปี 2563 เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดี และความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ประกอบด้วยหลักการ 5 ข้อ คือ 1. การเคารพสิทธิผู้ถือหุ้น 2. การปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นอย่างเป็นธรรม 3. เคารพบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (roles of stakeholders) 4. การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส 5. บทบาทความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

รวมถึงการส่งเสริมกิจกรรมการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมชุมชน สิ่งแวดล้อม โดยการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) เช่น บุคลากร ลูกค้า และคู่ค้าเพื่อจะได้ทราบความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม การจ้างงานที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทและสังคม (Social Hiring) และสร้างมาตรฐานความปลอดภัยในการปฏิบัติงานภายในองค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม การดูแลความถูกต้องสมบูรณ์ของห่วงโซ่อุปทาน (Monitor Supply Chain) เพื่อให้องค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืน ควบคู่ไปกับการพัฒนาและส่งเสริมโครงการที่ยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคม ชุมชน การสร้างสมดุลของสิ่งแวดล้อม และการเข้าถึงองค์กร สินค้าและบริการ (Accessibility) โดยการยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยการใช้ไฟฟ้าของประชาชน และส่งเสริมเผยแพร่ความรู้ที่เป็นประโยชน์ที่เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าสู่สาธารณะ

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 3 : มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

เป้าประสงค์:

- การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกด้านอย่างสมดุล
- ยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัดระดับเป้าประสงค์:

- ความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มลูกค้า
- ความพึงพอใจและความผูกพันของทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 3 (SO3) มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยให้ความสำคัญในการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย เพื่อเป็นรากฐานให้องค์กรมีการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. มีทั้งหมด 5 กลุ่มได้แก่ ภาครัฐ ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า และชุมชน สังคมสิ่งแวดล้อม โดยแต่ละกลุ่มมีความต้องการและความคาดหวังจาก กฟภ. ในมิติที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามในทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว ยังมีฐานะเป็นผู้ใช้บริการไฟฟ้าของ กฟภ. ด้วย

ดังนั้น จากบทบาทที่ผสมผสานกัน (Multiple Roles) ระหว่างความเป็นผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร องค์กรจึงให้ความสำคัญทั้งในการบริหารความสมดุลในความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีความผูกพัน และเป็นผู้สนับสนุนองค์กร และยังคงตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังในผลิตภัณฑ์และบริการ (Product Service Based) ของลูกค้าในแต่ละกลุ่มด้วย ทั้งในประสิทธิภาพของระบบจำหน่ายไฟฟ้า และยกระดับการให้บริการอย่างครบวงจร เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและภักดีต่อองค์กร เนื่องจาก สายสัมพันธ์ดังกล่าวจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในผลลัพธ์ทางธุรกิจ และช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรด้วย

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ยุทธศาสตร์ที่ 10 : การบริหารความสมดุลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลยุทธ์ที่ 11 Stakeholder Engagement (OC2)

ยุทธศาสตร์ที่ 10 : การบริหารความสมดุลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กร (Stakeholder Engagement) ซึ่ง กฟภ. มี 5 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ภาครัฐ ลูกค้า พนักงาน คู่ค้า และชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นการทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร วิเคราะห์ความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร กระบวนการสร้างความมีส่วนร่วมและการยอมรับ (Stakeholder Engagement) เพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.4 นโยบายผู้ว่าการ กฟภ. และแนวทางในการปฏิบัติงาน

นโยบายการบริหารและพัฒนา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 4S – 12 Strategies มุ่งมั่นสู่ความเป็นองค์กรทันสมัย ยึดหลักธรรมาภิบาลมีขีดสมรรถนะสูง สร้างความสุขให้แก่พนักงานและลูกค้าอย่างยั่งยืน

1. เสริมสร้างความมั่นคง (Strengthening)

- Capability Building สร้าง กฟภ. ให้เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization) ที่ขับเคลื่อนโดยบุคลากรที่มีคุณภาพ ทำงานอย่างมีความสุข และมุ่งมั่นในการทำงาน สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีและส่งเสริมบรรยากาศที่ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข (Happy Workplace) ปรับปรุงระบบการทำงาน การประเมินผลการให้รางวัลอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส สร้างระบบการบริหารจัดการคนเก่งและพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร

- Strong Grid มุ่งเน้นการเสริมสร้างระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคง มีประสิทธิภาพ พัฒนาระบบไฟฟ้าสำหรับเมืองใหญ่และอุตสาหกรรม รวมถึงพื้นที่สำคัญ พื้นที่เศรษฐกิจและพื้นที่ยุทธศาสตร์ของประเทศให้มีประสิทธิภาพมั่นคงครอบคลุมทั่วถึงลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อพัฒนา กฟภ. ให้เป็น “Super PEA”

- Renewable Energy and Energy Efficiency Partnership (REEP) ส่งเสริม สนับสนุน และลงทุนด้านพลังงานทดแทนและการอนุรักษ์พลังงาน สร้างระบบไฟฟ้าและพัฒนา Smart Grid รองรับโรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน ส่งเสริมและสนับสนุนการจัด Zoning โรงไฟฟ้าพลังงานทดแทน ให้บริการจัดการ พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Energy Efficiency) พัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการลงทุนและการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน

2. สร้างมาตรฐานที่เป็นเลิศ (Standardizing)

- PEA Standard มีมาตรฐานด้านระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่ได้รับการยอมรับในระดับภูมิภาค ปรับปรุงพัฒนามาตรฐานระบบจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟภ. (PEA Standard) ให้รองรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ยกระดับความเชื่อถือได้ ประสิทธิภาพความปลอดภัย และคุณภาพของระบบไฟฟ้า รวมทั้งเผยแพร่มาตรฐาน PEA Standard ให้เป็นที่ยอมรับในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคลุ่มแม่น้ำโขงตอนล่าง (Lower Mekong Subregion : LMS) เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมภายในประเทศและการค้าระหว่างประเทศ

- Safety Excellence มุ่งสู่ Safety Performance ที่เป็นเลิศ สร้าง Safety Management System ให้เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ ปลูกฝัง PEA Safety Culture ยกระดับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของบุคลากรและลูกค้า จัดซื้อจัดหาอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้มีความปลอดภัยทั้งระดับบุคคลและหน่วยงาน จัดฝึกอบรมและถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง

- Operational Excellence มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงกระบวนงานให้มีความชัดเจน ลดขั้นตอนความยุ่งยากและลดระยะเวลาดำเนินการ ส่งเสริมการบริหารแบบมีส่วนร่วมพัฒนาระบบงานทั้ง Front Office และ Back Office บริหารจัดการตามกรอบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ

3. มุ่งสู่ความทันสมัย (Smart)

- Service Excellence มีการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร มุ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว เป็นมาตรฐาน โปร่งใส โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และให้บริการพลังงานไฟฟ้าที่มีคุณภาพ ปลอดภัย ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทีมงานที่มีคุณภาพพัฒนาและปรับปรุงงานแก้ไฟฟ้าขัดข้องให้มีประสิทธิภาพ

- Grid Modernization พัฒนาระบบไฟฟ้าให้ทันสมัยเป็น Smart Grid มุ่งเน้นพัฒนาระบบไฟฟ้าและระบบ IC0054 รองรับโครงการ Smart Grid ที่ทันสมัย ส่งเสริมการใช้มาตรฐาน IEC 61850 สำหรับการทำงานร่วมกันได้ (Interoperability) ของอุปกรณ์ต่างๆ ในสถานีไฟฟ้าส่งเสริมงานวิจัยและพัฒนาบุคลากรด้าน Smart Grid เร่งรัดโครงการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ในพื้นที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

- Smart Organization พัฒนาระบบสารสนเทศเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการขององค์กร พัฒนาโครงข่ายสื่อสารสมัยใหม่ (Next Generation Network : NGN) สนับสนุนการใช้ระบบ Cloud ที่มีมาตรฐานและปลอดภัย ส่งเสริมการใช้ระบบ ICT อย่างเต็มประสิทธิภาพ สนับสนุนงาน ICT ของภาครัฐด้านความมั่นคงและสาธารณภัย พัฒนาบุคลากรด้านสารสนเทศรองรับ Digital Economy

4. เติบโตอย่างยั่งยืน (Sustainable)

- Excellence in Governance มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล พัฒนาและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ปราศจากการทุจริต คอรัปชั่นมีมาตรฐานทางจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ สร้างต้นแบบการไฟฟ้าโปร่งใสและขยายผลไปยังการไฟฟ้าต่างๆ พัฒนาบุคลากรทั้งด้าน Soft Skill & Hard Skill ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

- Towards Sustainable CSR เติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกับชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจของประเทศตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง บูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) กับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง หลักธรรมาภิบาลและการต่อต้านการทุจริตคอรัปชั่น ให้ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวันทั่วทั้งองค์กรมุ่งเน้นการดำเนินกิจการเพื่อสร้างให้เกิดคุณค่าร่วม (Creating Shared Value : CSV) ระหว่างองค์กรและสังคมไปพร้อมๆ กัน ส่งเสริมงานวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อสร้างนวัตกรรมที่เชื่อมโยงกับชุมชนสร้างโรงไฟฟ้าขยะให้แก่ชุมชนสร้างความเท่าเทียมทางสังคมโดยเร่งรัดการขยายระบบไฟฟ้าให้กับทุกครัวเรือน ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้พลังงานทดแทนเพื่อการท่องเที่ยวและความปลอดภัย

- Enhancing Human Capital ส่งเสริมการพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน สร้างกลไกนำศักยภาพของพนักงานมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร พัฒนาทักษะพนักงานสู่การทำงานอย่างมืออาชีพ จัดตั้งระบบคลังสมอง (Think Tank) ริเริ่มก่อตั้งสถาบันวิชาการ กฟภ. (PEA Academy) ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมและขยายผลการใช้งานอย่างเป็นระบบ ส่งเสริมกระบวนการ KM สู่การปฏิบัติงานประจำวัน สร้างการเรียนรู้ นวัตกรรม และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้มี Productivity สูงขึ้น

2.5 นโยบายที่เกี่ยวข้องกับงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

นโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยผู้ว่าการ กฟภ. ลงวันที่ 4 พ.ย. 2558 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ตระหนักถึงความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งความยั่งยืน ที่มีการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นพื้นฐานของการดำเนินงานตามภารกิจ เพื่อตอบสนองต่อทิศทางดังกล่าว กฟภ.จึงมุ่งพัฒนาการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility : CSR) ของ กฟภ. ให้มีมาตรฐานเทียบเท่ากับกรอบหลักการสากลของ International Organization for Standardization หรือ ISO 26000 โดยกำหนดเป็นนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่มีสาระสำคัญ ดังนี้

1. มุ่งมั่นรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยยึดหลักการพื้นฐานที่ดี 7 ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความโปร่งใส การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเคารพต่อหลักนิติธรรม การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล และการเคารพต่อสิทธิมนุษยชน

2. เสริมสร้างกระบวนการและโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อทำให้คณะกรรมการ กฟภ. และผู้บริหารกำกับดูแลการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรได้อย่างเป็นระบบ ครบถ้วนทั้งการกำหนดทิศทาง การกำกับดูแลการดำเนินงาน และติดตามเพื่อขับเคลื่อนผลสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

3. สนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับขององค์กรมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินงานประจำวัน

4. ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติต่อบุคลากรขององค์กรด้วยความเป็นธรรม และตอบสนองต่อความคาดหวังของบุคลากรอย่างเป็นเลิศ ทั้งด้านการจ้างงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงการพัฒนาเพื่อยกระดับทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากร

5. พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ การปฏิบัติงานของ กฟภ. ตลอดห่วงโซ่อุปทาน ที่นำไปสู่การป้องกัน รักษา อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มีความยั่งยืน ให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ จัดทำสำนักงานสีเขียว (Green Office) และพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน

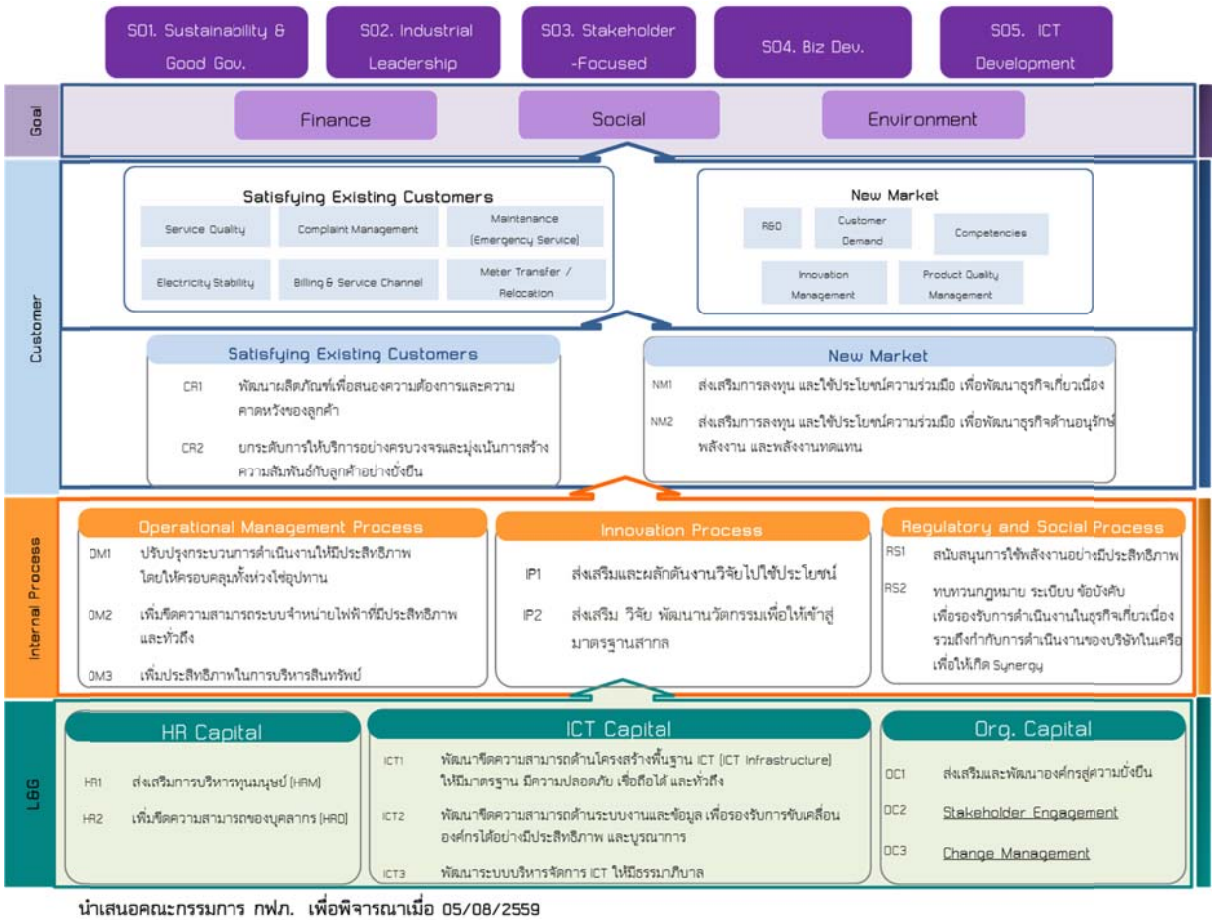
6. มุ่งเน้นและส่งเสริมการปฏิบัติด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรมตลอดห่วงโซ่อุปทาน ต่อต้านการทุจริต มีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างมีความรับผิดชอบ และแข่งขันอย่างเป็นธรรม

7. ยึดมั่นแนวทางความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค โดยครอบคลุมการตลาดอย่างเป็นธรรม คำนึงถึงสุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค ให้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกาล และมุ่งเน้นให้เกิดการบริโภคที่ยั่งยืน

8. เสริมสร้างการมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชนทั้งที่อยู่รอบพื้นที่ปฏิบัติงานของ กฟภ.และชุมชนที่สำคัญ ให้มีความเข้มแข็งทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและนำไปสู่ผลสำเร็จอย่างยั่งยืน

2.6 แผนที่ยุทธศาสตร์ กฟภ. และ Balanced Scorecard

แผนที่ยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2557-2566 (ฉบับทบทวนครั้งที่ 3) (Strategy Map)



นำเสนอคณะกรรมการ กฟภ. เพื่อพิจารณาเมื่อ 05/08/2559

จากแผนที่ยุทธศาสตร์ PEA พ.ศ. 2557-2566 เพื่อให้การบริหารจัดการของแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จึงควรต้องนำมาเชื่อมโยงกับ Balanced Scorecard (BSC) ให้สามารถติดตามการดำเนินงานและเกณฑ์วัดภายใต้มุมมองภาระหน้าที่ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมเกี่ยวข้อง โดยสายงานกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อมรับผิดชอบ Balance Scorecard ในมุมมอง Learning and Growth : OC2 Stakeholder Engagement ดังนี้

Balanced Scorecard (BSC) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2560-2564

	กลยุทธ์	Corporate KPI	หน่วยวัด	2560	2561	2562	2563	2564	ผู้รับผิดชอบ
4. มุมมอง Learning & Growth									
Organization Capital									
OC1	ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน	4.12 คะแนนประเมิน ITA	คะแนน	80-100 หรือมีคะแนนติดอันดับ 1 ใน 5 ของรัฐวิสาหกิจทั้งหมดที่เข้าร่วมประเมิน	80-100 หรือมีคะแนนติดอันดับ 1 ใน 5 ของรัฐวิสาหกิจทั้งหมดที่เข้าร่วมประเมิน	80-100 หรือมีคะแนนติดอันดับ 1 ใน 3 ของรัฐวิสาหกิจทั้งหมดที่เข้าร่วมประเมิน	80-100 หรือมีคะแนนติดอันดับ 1 ใน 3 ของรัฐวิสาหกิจทั้งหมดที่เข้าร่วมประเมิน	80-100 หรือมีคะแนนติดอันดับ 1 ใน 3 ของรัฐวิสาหกิจทั้งหมดที่เข้าร่วมประเมิน	อส.วก.
		4.13 ค่าดัชนีการประสบอุบัติภัย (Disabling Injury Index:√DI	-	0.1081	0.1027	0.0976	0.0927	0.0881	อส.วก.
OC2	Stakeholder Engagement	4.14 ผลสำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มภาครัฐ กลุ่มคู่ค้า กลุ่มพนักงาน และกลุ่มลูกค้า	ระดับ	4	4	4	4	4	รผก.(ย) รผก.(ภ3) รผก.(ท) รผก.(กบ) รผก.(อ) รผก.(ส.)
OC3	Change Management	4.15 ความสำเร็จของการปรับกระบวนงานและโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง	ร้อยละ	100	100	100	100	100	รผก.(ย)

บทที่ 2

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.

หลักการและแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
(Corporate Social Responsibility: CSR) ตามมาตรฐาน ISO 26000

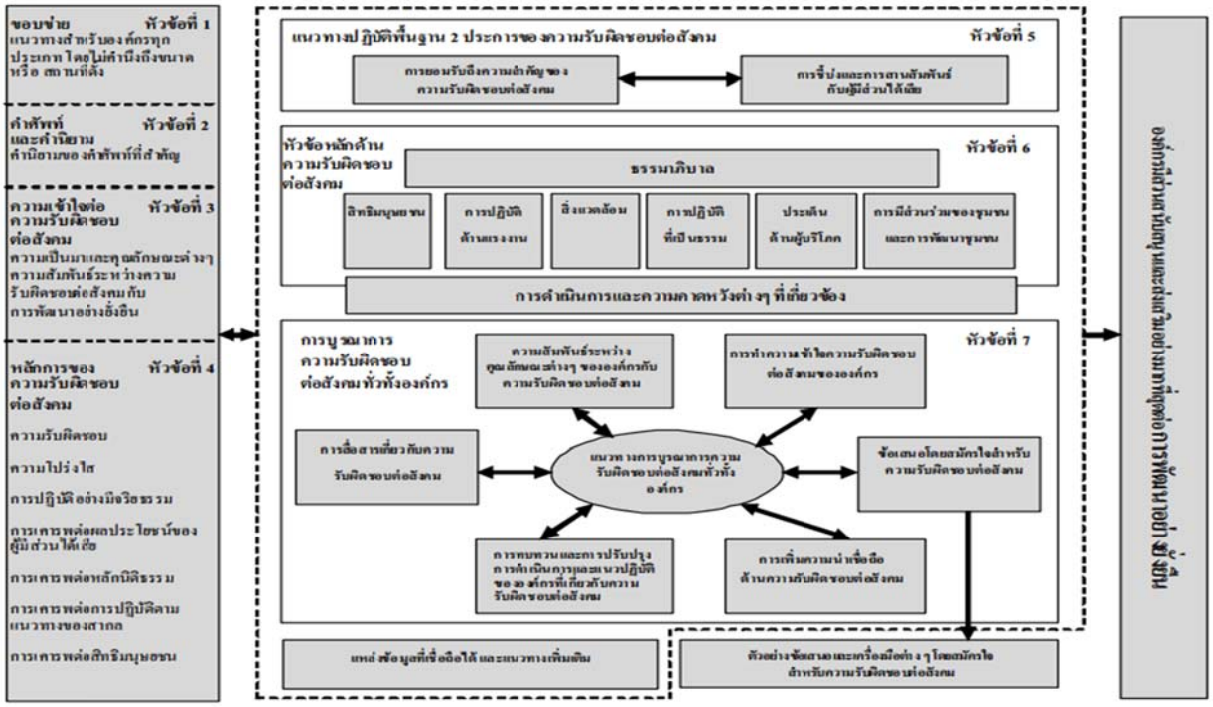
การจัดทำแผนแม่บทสังคมและสิ่งแวดล้อม กฟภ. นี้ยึดกรอบหลักการและแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม (มอก.26000-2553) หรือ ISO 26000 ซึ่งเป็นมาตรฐานระหว่างประเทศที่จัดทำขึ้นโดยคณะผู้แทนจากประเทศสมาชิกขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน หรือ ISO (International Organization for Standardization) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรทุกประเภททุกขนาด ทั้งหน่วยงานของรัฐ เอกชน รัฐวิสาหกิจ รวมถึงองค์กรไม่แสวงหากำไร ในประเทศกำลังพัฒนาและพัฒนาแล้วใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้วยความสมัครใจ โดยมิได้มีวัตถุประสงค์ให้นำมาใช้เป็นมาตรฐานเพื่อการรับรอง (Certification) รวมถึงไม่มีรายละเอียดส่วนใดที่เป็นข้อกำหนดหรือข้อบังคับ ซึ่งมาตรฐานนี้ได้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการแล้วเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2553 โดยมีสาระสำคัญสรุปได้พอสังเขป คือ

นิยามความหมายของ “ความรับผิดชอบต่อสังคม”

ISO 26000 ได้นิยาม “ความรับผิดชอบต่อสังคม” หมายถึง “ความรับผิดชอบขององค์กรต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ และการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างโปร่งใสและมีจริยธรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน พร้อมทั้งส่งเสริมสุขภาพอนามัยและความอยู่ดีกินดีของคนในสังคม 2. ให้ความสำคัญและตระหนักถึงความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. ให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับการปฏิบัติตามแนวทางของสากล 4. ให้เกิดการบูรณาการขึ้นทั่วทั้งองค์กร รวมถึงนำไปปรับใช้กับองค์กรอื่นๆที่มีความสัมพันธ์” ซึ่งจากที่กล่าวถึงนี้ทำให้สรุปได้ว่าความรับผิดชอบต่อสังคม คือ การที่องค์กรมีความตระหนักและมีความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมขององค์กรอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม

เพื่อให้องค์กรต่างๆ ดำเนินการได้ตามนิยามข้างต้น ISO 26000 จึงได้กำหนดโครงสร้างเนื้อหาของมาตรฐานเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง โดยแบ่งออกเป็น 7 หัวข้อ ได้แก่ 1. ขอบเขต 2. คำศัพท์และคำนิยาม 3.ความเข้าใจต่อความรับผิดชอบต่อสังคม 4. หลักการของความรับผิดชอบต่อสังคม 5. การยอมรับถึงความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคมและการสานสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6. แนวทางเกี่ยวกับหัวข้อหลักต่างๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 7. แนวทางการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมทั่วทั้งองค์กร โดยแสดงได้ตามแผนภาพดังนี้

ภาพรวมของมาตรฐาน ISO 26000



ที่มา: ประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม ฉบับที่ 4272 (พ.ศ.2553) เรื่องกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม

และเพื่อให้สามารถนำมาตรฐานตามที่ระบุข้างต้นนี้ไปปฏิบัติได้จริง ISO 26000 จึงได้กำหนดแนวทางหรือขั้นตอนการดำเนินงานที่สำคัญ สรุปได้ดังนี้

➢ กำหนดให้องค์กรที่จะนำมาตรฐาน ISO 26000 มาใช้ต้องมีการพิจารณาคุณลักษณะของความรับผิดชอบต่อสังคม และความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมถึงควรดำเนินการทบทวนหลักการพื้นฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อจัดลำดับความสำคัญของหลักการต่างๆ ในแต่ละหัวข้อหลัก

➢ องค์กรควรพิจารณาแนวปฏิบัติขั้นพื้นฐานในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งการยอมรับความสำคัญของความรับผิดชอบต่อสังคมภายใต้ขอบเขตที่องค์กรดำเนินการได้ และชี้บ่งหรือสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก่อนดำเนินการวิเคราะห์หัวข้อหลักและประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อใช้ดำเนินการต่อไป

➢ องค์กรควรเสริมสร้างความเข้าใจในหลักการพื้นฐานทั้ง 7 ด้าน (7 principles) รวมทั้งหัวข้อหลัก (7 cores) ตลอดจนสรุปถึงความเกี่ยวข้องและลำดับความสำคัญของประเด็นต่างๆในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ก่อนนำไปบูรณาการด้วยกระบวนการตัดสินใจและกิจกรรมรูปแบบต่างๆ ขององค์กร นอกจากนั้นควรจัดให้มีการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมไว้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของนโยบาย วัฒนธรรมองค์กร ยุทธศาสตร์และการปฏิบัติการ รวมถึงการสร้างขีดความสามารถที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมภายในองค์กร ก่อนนำไปสื่อสารอย่างทั่วถึงทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยแนวปฏิบัติและการดำเนินงานต่างๆนี้องค์กรควรมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอทุกปี

โดยหลักการความรับผิดชอบต่อสังคม (7 principles) และแนวทางเกี่ยวกับหัวข้อหลักต่างๆ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (7 cores Subjects) ตามที่กล่าวถึงข้างต้น มีรายละเอียด คือ

หลักการพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม (7 principles)

หลักการพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคมตาม ISO 26000 มีระบุไว้ทั้งสิ้น 7 ประการ ประกอบด้วย

1) ความรับผิดชอบ (Accountability) เป็นหลักการที่กำหนดให้องค์กรควรมีความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดจากกิจกรรมของตนเองที่มีต่อสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งควรยอมรับการตรวจสอบอย่างละเอียด รวมถึงยอมรับต่อภาระหน้าที่ในการตอบสนองต่อการถูกตรวจสอบอย่างละเอียด

2) ความโปร่งใส (Transparency) เป็นหลักการที่กำหนดให้องค์กรควรมีความโปร่งใสในการตัดสินใจและการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของตนเองต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยควรเปิดเผยอย่างชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน

3) การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior) เป็นหลักการที่กำหนดให้องค์กรควรปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม โดยควรมีพฤติกรรมที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการมีค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์ เท่าเทียม และมีความยุติธรรม

4) การเคารพต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Respect for Stakeholder Interests) เป็นหลักการที่กำหนดให้องค์กรควรเคารพ พิจารณาและตอบสนองต่อผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

5) การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law) เป็นหลักการที่กำหนดให้องค์กรควรยอมรับว่าการปฏิบัติตามหลักนิติธรรม เป็นสิ่งที่บังคับให้ต้องทำ และมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

6) การเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล (Respect for International Norms of Behavior) เป็นหลักการที่กำหนดให้องค์กรควรเคารพต่อการปฏิบัติตามแนวทางของสากล พร้อมทั้งยึดมั่นในหลักการของการเคารพต่อหลักนิติธรรมด้วย

7) การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Rights) เป็นหลักการที่กำหนดให้องค์กรควรเคารพต่อสิทธิมนุษยชน และให้การยอมรับถึงความสำคัญและความเป็นสากลของสิทธิมนุษยชน

ดังนั้นเมื่อพิจารณาและวิเคราะห์ทั้งวิสัยทัศน์ ภารกิจ วัฒนธรรมองค์กร/ค่านิยม และนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. แล้ว กฟภ. จึงมีการมุ่งเน้นเพื่อให้ครอบคลุมทุกกระบวนงาน ได้แก่

- การบริหารจัดการและพัฒนาองค์กรที่เป็นเลิศ
- การดำเนินงานอย่างมีคุณธรรม และรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้เพื่อทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าได้ในที่สุด

แผนภาพแสดงทิศทางการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

<u>ปัจจัยยั่งยืนของ กฟภ. ปี 2558</u>

จากปัจจัยยั่งยืนของอุตสาหกรรมพลังงานที่มีจำนวนทั้งสิ้น 19 ปัจจัยได้แก่

1. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
2. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
3. การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
4. วัฒนธรรมด้านความยั่งยืน
5. ความคล่องตัวต่อการเปลี่ยนแปลง
6. นวัตกรรมด้านไฟฟ้าและพลังงาน
7. การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ
8. การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายและมาตรฐานทั้งในและต่างประเทศ
9. การบริหารความผูกพันของผู้มีส่วนได้เสีย
10. วิวัฒนาการของเทคโนโลยีในกิจการไฟฟ้าและพลังงาน
11. พันธมิตรทางธุรกิจและทางสังคม
12. การติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
13. การบริหารความผูกพันของพนักงาน
14. การพัฒนาบุคลากรองค์กร
15. การบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า
16. การบริหารความเสี่ยงแบบองค์รวม
17. สุขภาพ ความปลอดภัย และอาชีวอนามัยในการปฏิบัติงาน
18. การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศอย่างโปร่งใส
19. การต่อต้านคอร์รัปชั่น

ในปี 2558 กฟภ. มีการสำรวจความคิดเห็นของทั้งคณะกรรมการ ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับของ กฟภ. รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เช่น ลูกค้า คู่ค้า ผู้ส่งมอบอุปกรณ์ไฟฟ้า และหน่วยงานกำกับดูแลต่างๆ เป็นต้น รวมจำนวนทั้งสิ้น 584 ราย เพื่อพิจารณาปัจจัยที่จะขับเคลื่อนและสร้าง กฟภ. ให้เป็นองค์กรที่ยั่งยืน โดยผลการสำรวจสามารถสรุปได้ 4 ปัจจัย คือ

1. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
2. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
3. การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
4. การพัฒนาบุคลากรองค์กร

โดยแสดงเป็นแผนภาพความสัมพันธ์ได้ดังนี้

แผนภาพ กรอบแนวคิดการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

(The Sustainable Development framework) ของ กฟภ.

จากแผนภาพดังกล่าว จึงทำให้สามารถสรุปได้ว่าสิ่งที่ กฟภ. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกลุ่มต่างๆ เห็นร่วมกันว่ามีความสำคัญที่จะทำให้ กฟภ. มีความแข็งแกร่งและจะเป็นองค์กรที่มีความยั่งยืนในอนาคตได้อย่างแท้จริงนั้น ต้องเกิดจากการมีผู้นำระดับสูงที่มีความสามารถเชิงกลยุทธ์และการกำหนดทิศทางและการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ รวมถึงต้องให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานที่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดีและรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวต้องเกิดจากการให้ความสำคัญกับบุคลากรขององค์กรเป็นที่ตั้ง โดยเมื่อพัฒนาปัจจัยทุกด้านให้มีความเป็นเลิศแล้วย่อมจะส่งผลให้องค์กรเกิดความยั่งยืนได้อย่างแท้จริง

การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมการดำเนินงานสังคมและสิ่งแวดล้อม (SWOT Analysis)

จากการสัมมนากลุ่มย่อยร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. โดยพิจารณาว่าประเด็นดังกล่าว เป็นปัจจัยที่สำคัญที่กระทบต่อผลสำเร็จของทิศทางและเป้าหมายการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และเป็นปัจจัยที่อยู่ในความควบคุม โดย กฟภ. สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นจุดแข็งที่เหนือกว่าองค์กรอื่นในอุตสาหกรรม ในที่นี้จึงทำให้สามารถสรุป จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรคของการดำเนินงานด้าน CSR (CSR SWOT) ของ กฟภ. ในปี 2558 เพื่อนำไปใช้สำหรับการกำหนดทิศทาง เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ของ กฟภ. ได้ดังนี้

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน	
จุดแข็ง	**จุดอ่อน**
• คณะกรรมการและผู้นำระดับสูงให้ความสำคัญและมุ่งมั่นเป็นแบบอย่างที่ดีด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม • มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม (VMV) ที่ชัดเจนในการดำเนินงานอย่างมีคุณธรรมและรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้บุคลากรและผู้เกี่ยวข้องในห่วงโซ่ถือปฏิบัติ • ระบบการกำกับดูแลและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมยึดตามกรอบสากลทำให้การดำเนินงานเป็นระบบและมีมาตรฐาน • กฟภ. มีการระบุโครงสร้างผู้ดูแลรับผิดชอบงานด้าน CG&CSR ที่ชัดเจน • ช่องทางการสื่อสารและการสร้างบรรยากาศด้านการกำกับดูแลที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมีความหลากหลายทั้งปี • กฟภ. มีทรัพยากรด้านการเงินและไม่ใช่การเงินที่เพียงพอต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการ และการปฏิบัติงาน เพื่อลดผลกระทบเชิงลบ และสร้างความเป็นอยู่ที่ดีแก่ชุมชนและสังคม • ระบบการจัดซื้อจัดจ้างมีความโปร่งใส และมีการปฏิบัติที่เป็นธรรมในมุมมองของคู่ค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทาน	• ระบบ CSR ของ กฟภ. ขาดองค์ประกอบพื้นฐานให้มีความครบถ้วนและเป็นมาตรฐาน • ระบบการสื่อสารและสร้างบรรยากาศด้าน CG&CSR ไม่มีประสิทธิผล • กฟภ. ขาดระบบบริหารความเสี่ยงด้าน CG&CSR ที่ชัดเจน • การขาดระบบการรายงานการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อเผยแพร่แนวปฏิบัติและผลการดำเนินงานให้สาธารณะได้รับรู้และเข้าใจ • บุคลากรภายใน กฟภ. ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน และการนำระบบ CG&CSR ไปปฏิบัติ • บุคลากรขาดการตระหนักถึงความสำคัญและการมุ่งมั่นนำระบบ CG&CSR ไปปฏิบัติ • กฟภ. ขาดวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้น CG&CSR เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน	
จุดแข็ง	**จุดอ่อน**
• กฟภ. มีผลิตภัณฑ์และบริการที่ถือปฏิบัติตามมาตรฐานที่ภาครัฐกำหนดอย่างเคร่งครัด • กฟภ. มีภาพลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบต่อสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของลูกค้าและรักษาสิ่งแวดล้อม	

ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก	
โอกาส	**อุปสรรค**
• รัฐบาลมุ่งเน้นนโยบายการต่อต้านทุจริตและการพัฒนาการปฏิบัติงานสู่ความยั่งยืนด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน • กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและมาตรฐานของอุตสาหกรรม กำหนดแนวทางเบื้องต้นให้ผู้ประกอบการต่างๆ ในธุรกิจต้องมุ่งเน้นความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน • ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลที่ดี และการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม • คู่ค้าและผู้ส่งมอบในธุรกิจส่วนใหญ่ มีการประกอบธุรกิจที่คำนึงถึงการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นพื้นฐาน ช่วยสนับสนุนการสร้างมูลค่าเพิ่มในห่วงโซ่อุปทาน • ชุมชนท้องถิ่นมีความรู้ความสามารถที่สามารถสนับสนุนงานด้าน CG&CSR ของ กฟภ. ได้มากขึ้น	• มาตรฐานด้าน CG&CSR เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ส่งผลต่อการปรับตัวและการเสริมสร้างแนวปฏิบัติที่ดีของ กฟภ. • การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการสื่อสาร ส่งผลต่อการเผยแพร่ผลกระทบเชิงลบของงานด้าน CG&CSR ได้อย่างรวดเร็วในวงกว้าง • ประเด็นแรงงานข้ามชาติ กระตุ้นให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต้องมีแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน • การเพิ่มขึ้นของความต้องการพลังงานทางเลือกในกลุ่มลูกค้า ส่งผลต่อระบบการจำหน่ายและให้บริการไฟฟ้าของ กฟภ. • ชุมชนมีความต้องการหลากหลายเพิ่มขึ้น ส่งผลต่องานด้าน CG&CSR ของชุมชน • การขยายตัวของชุมชนไม่แน่นอนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการของ กฟภ.

กลยุทธ์พื้นฐานที่สำคัญสำหรับการจัดทำแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564

จากการวิเคราะห์ CSR SWOT ของ กฟภ. ทำให้สามารถกำหนดกลยุทธ์พื้นฐานที่สำคัญสำหรับการจัดทำแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564 ได้ดังนี้

1. ประเด็นเพื่อจัดทำกลยุทธ์ด้าน CSR จากการใช้จุดแข็ง (S) ด้าน CSR ส่งเสริมโอกาส (O) ด้าน CSR

จากการเปรียบเทียบจุดแข็งและโอกาสด้าน CSR คือ

จุดแข็ง (S)	โอกาส (O)
• คณะกรรมการและผู้นำระดับสูงให้ความสำคัญ และมุ่งมั่นเป็นแบบอย่างที่ดีด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	• นโยบายการต่อต้านทุจริตและการพัฒนาการปฏิบัติงานสู่ความยั่งยืนด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน
• ระบบการกำกับดูแลและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมยึดตามกรอบสากลทำให้การดำเนินงานเป็นระบบและมีมาตรฐาน • ระบบการจัดซื้อจัดจ้างมีความโปร่งใส และมีการปฏิบัติที่เป็นธรรมในมุมมองของคู่ค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่อุปทาน	• ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม • คู่ค้าและผู้ส่งมอบในธุรกิจส่วนใหญ่ มีการประกอบธุรกิจที่คำนึงถึงการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นพื้นฐาน ช่วยสนับสนุนการสร้างมูลค่าเพิ่มในห่วงโซ่อุปทาน • ชุมชนท้องถิ่นมีความรู้ความสามารถ ที่สามารถสนับสนุนงานด้าน CG&CSR ของ กฟภ. ได้มากขึ้น
• มีภาพลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับในการส่งมอบผลิตภัณฑ์บริการและการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบต่อสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของลูกค้า และรักษาสิ่งแวดล้อม • กฟภ. มีผลิตภัณฑ์และบริการที่ถือปฏิบัติตามมาตรฐานที่ภาครัฐกำหนดอย่างเคร่งครัด	• กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและมาตรฐานของอุตสาหกรรม กำหนดแนวทางเบื้องต้นให้ผู้ประกอบการต่างๆ ในธุรกิจต้องมุ่งเน้นความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน

สามารถสรุปประเด็นเพื่อจัดทำกลยุทธ์ด้าน CSR ด้าน SO ได้ดังนี้

1.1 การพัฒนาความยั่งยืนผ่านระบบการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์

1.2 การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชน เพื่อเพิ่มศักยภาพการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่นำไปสู่ความยั่งยืน

1.3 การพัฒนานวัตกรรมการผลิต จำหน่าย และให้บริการพลังงานไฟฟ้าที่ความยั่งยืน

1.4 การเพิ่มรายได้จากการจำหน่ายและการให้บริการพลังงานไฟฟ้าที่เป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

1.5 การยกระดับภาพลักษณ์การเป็นรัฐวิสาหกิจชั้นนำในการกำกับดูแลและรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

2. ประเด็นเพื่อจัดทำกลยุทธ์ด้าน CSR จากการปรับปรุงจุดอ่อน (W) เพื่อเพิ่มการใช้ประโยชน์ โอกาส (O) ด้าน CSR

จากการเปรียบเทียบจุดอ่อนและโอกาสด้าน CSR คือ

จุดอ่อน (W)	โอกาส (O)
• กฟภ. ขาดวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้น CG&CSR	
• ระบบ CSR ของ กฟภ. ขาดองค์ประกอบพื้นฐานให้มีความครบถ้วนและเป็นมาตรฐาน • การขาดระบบการรายงานการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อเผยแพร่แนวปฏิบัติและผลการดำเนินงานให้สาธารณะได้รับรู้และเข้าใจ • ระบบการสื่อสารและสร้างบรรยากาศด้าน CG&CSR ไม่มีประสิทธิผล	• ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลที่ดี และการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม • คู่ค้าและผู้ส่งมอบในธุรกิจส่วนใหญ่ มีการประกอบธุรกิจที่คำนึงถึงการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นพื้นฐาน ช่วยสนับสนุนการสร้างมูลค่าเพิ่มในห่วงโซ่อุปทาน
• บุคลากรภายใน กฟภ. ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน และการนำระบบ CG&CSR ไปปฏิบัติ • บุคลากรขาดการตระหนักถึงความสำคัญ และการมุ่งมั่นนำระบบ CG&CSR ไปปฏิบัติ	• นโยบายการต่อต้านทุจริตและการพัฒนาการปฏิบัติงานสู่ความยั่งยืนด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน • กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับและมาตรฐานของอุตสาหกรรม กำหนดแนวทางเบื้องต้นให้ผู้ประกอบการต่างๆ ในธุรกิจต้องมุ่งเน้นความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน
• การขาดระบบฐานข้อมูล การแลกเปลี่ยนและบริหารจัดการความรู้ด้าน CG&CSR ระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก กฟภ.	• ชุมชนท้องถิ่นมีความรู้ความสามารถ ที่สามารถสนับสนุนงานด้าน CG&CSR ของ กฟภ. ได้มากขึ้น

ทำให้สามารถสรุปประเด็นเพื่อจัดทำกลยุทธ์ด้าน CSR ด้าน WO ได้ดังนี้

2.1 การเสริมสร้างองค์ประกอบพื้นฐานด้าน CSR ตามมาตรฐาน ISO 26000

2.2 การเพิ่มศักยภาพการสื่อสารและสร้างบรรยากาศเพื่อการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

2.3 การบริหารความเสี่ยงด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

2.4 การพัฒนาความรู้ด้าน CSR เพื่อนำไปสู่ความยั่งยืนในระดับองค์กรและระดับบุคคล

2.5 การพัฒนาแนวทางการรายงานการพัฒนาความยั่งยืนของ กฟภ. ตามแนวทาง Global Reporting Initiative

2.6 การพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้าน CSR ตามมาตรฐาน ISO 26000

2.7 การเสริมสร้างวัฒนธรรมในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ.

3. ประเด็นเพื่อจัดทำกลยุทธ์ด้าน CSR จากการใช้จุดแข็ง (S) เพื่อหลีกเลี่ยงและลดผลกระทบจาก อุปสรรค (T) ด้าน CSR

จากการเปรียบเทียบจุดแข็งและอุปสรรคด้าน CSR คือ

จุดแข็ง (S)	**อุปสรรค (T)**
• คณะกรรมการและผู้นำระดับสูงให้ความสำคัญ และมุ่งมั่นเป็นแบบอย่างที่ดีด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	• ประเด็นแรงงานข้ามชาติ กระตุ้นให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต้องมีแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน • มาตรฐานด้าน CG&CSR เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ส่งผลต่อการปรับตัวและการเสริมสร้างแนวปฏิบัติที่ดีของ กฟภ.
• ช่องทางการสื่อสารและการสร้างบรรยากาศด้านการกำกับดูแลที่ดีและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมีความหลากหลายทั้งปี	• การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการสื่อสาร ส่งผลต่อการเผยแพร่ผลกระทบเชิงลบของงานด้าน CG&CSR ได้อย่างรวดเร็วในวงกว้าง
• กฟภ. มีทรัพยากรเพียงพอต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการ และการปฏิบัติงาน เพื่อลดผลกระทบเชิงลบและสร้างความเป็นอยู่ที่ดีแก่ชุมชนและสังคม	• การขยายตัวของชุมชนไม่แน่นอนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการของ กฟภ. • ชุมชนมีความต้องการหลากหลายเพิ่มขึ้น ส่งผลต่องานด้าน CG&CSR ของชุมชน
• มีภาพลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับในการส่งมอบผลิตภัณฑ์บริการและการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบต่อสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของลูกค้า และรักษาสิ่งแวดล้อม • กฟภ. มีผลิตภัณฑ์และบริการที่ถือปฏิบัติตามมาตรฐานที่ภาครัฐกำหนดอย่างเคร่งครัด	• การเพิ่มขึ้นของความต้องการพลังงานทางเลือกในกลุ่มลูกค้า ส่งผลต่อระบบการจำหน่ายและให้บริการไฟฟ้าของ กฟภ.

ทำให้สามารถสรุปประเด็นเพื่อจัดทำกลยุทธ์ด้าน CSR ด้าน ST ได้ดังนี้

3.1 การยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมสู่ความเป็นเลิศ

3.2 การลดต้นทุนการจัดหาทรัพยากร ด้วยการจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและรักษาสิ่งแวดล้อม

3.3 การคิดค้นเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของ กฟภ.

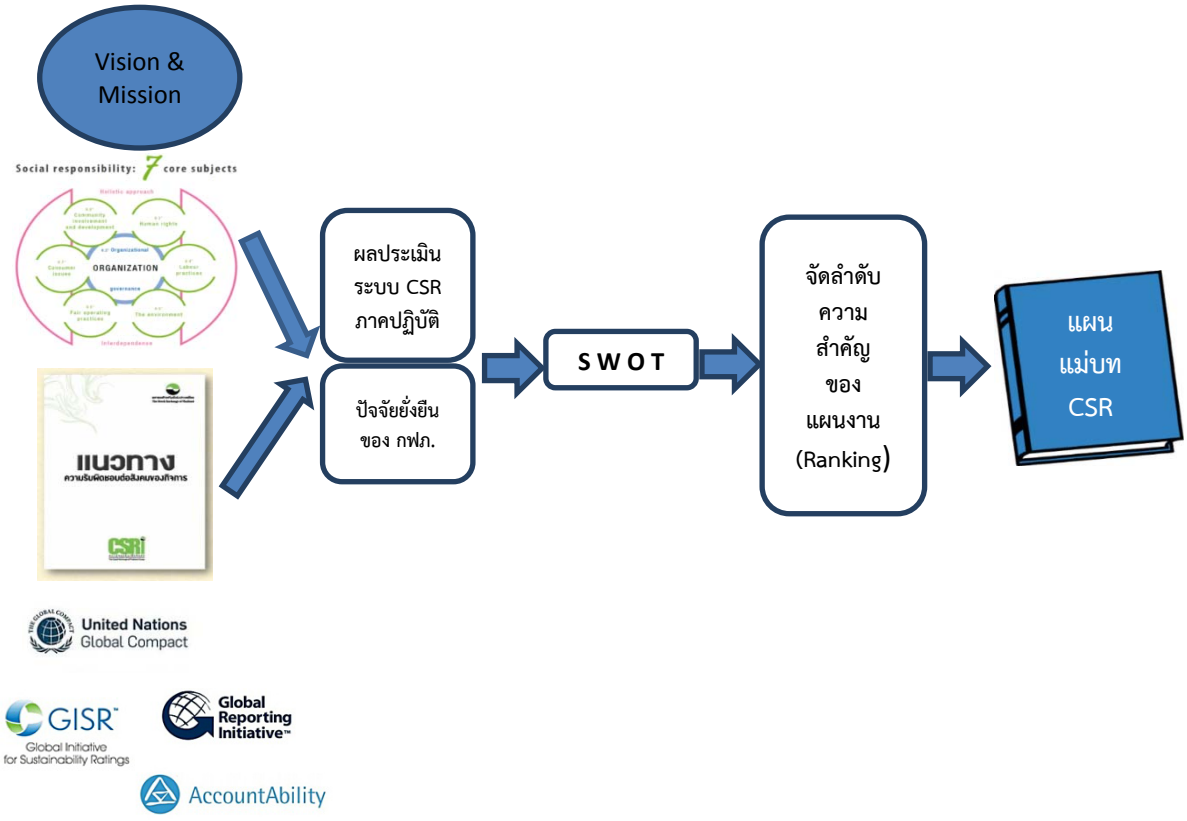
3.4 การลดค่าใช้จ่ายการปฏิบัติงานจากการเพิ่มคุณภาพและมาตรฐานการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการ

3.5 การส่งเสริมและพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญ เพื่อการเติบโตที่ยั่งยืนของ กฟภ.

บทที่ 3

แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560–2564

แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564 ตอบสนองวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ SO1 เพื่อสร้างความเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กรและมีธรรมาภิบาล และSO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามแผนที่ยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2557-2566 (ทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2560) มุ่งเน้นการส่งเสริมและการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม โดยการพัฒนากระบวนการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) ทั้งภายในและภายนอกองค์กรโดยการค้นหาความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดทำแผนงานรองรับความคาดหวังของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้องค์กรสามารถเติบโตควบคู่ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืนต่อไป



จากแผนภาพกระบวนการได้มาซึ่งแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564 เริ่มต้นจากการนำปัจจัยด้านยุทธศาสตร์ กฟภ. หลักการและแนวปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม (มอก. 26000-2553 : ISO 26000) เป็นพื้นฐาน จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์นโยบายและทิศทางการดำเนินงานด้าน CSR ของ กฟภ. รวมทั้งปัจจัยยั่งยืนของ กฟภ. ที่มีอยู่ในปัจจุบัน

หลังจากการประเมินทั้งจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรคของ กฟภ. ในด้าน CSR แล้วได้ทำการประเมินสถานภาพการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมตามหลักการ ISO 26000 ในหัวข้อหลักและประเด็นย่อยทั้งหมด เพื่อให้ทราบถึงสถานะจริงของ กฟภ. ในปัจจุบัน โดยข้อมูลทั้งหมดได้รับการบูรณาการและสังเคราะห์ก่อนนำไปเปรียบเทียบกับผลการจัดลำดับความสำคัญของทิศทางการดำเนินงานด้าน CSR โดยผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องของ กฟภ. โดยกำหนดลำดับความสำคัญของกลยุทธ์ด้าน CSR จนได้ออกมาเป็นแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564 ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงานสู่มาตรฐานสากล
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างความสัมพันธ์และมีส่วนร่วมเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม
ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงานสู่มาตรฐานสากล

ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
กลยุทธ์ที่ 2 เสริมสร้างความรู้และพัฒนาศักยภาพเพื่อยกระดับการปฏิบัติงาน
กลยุทธ์ที่ 3 เสริมสร้างวัฒนธรรมในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

แผนงานย่อย 5 แผนงาน

1) แผนงานยกระดับการปฏิบัติงาน วิจัยและพัฒนากระบวนงานสู่มาตรฐานสากล
2) แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม
3) แผนพัฒนาความรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
4) แผนงานพัฒนาศักยภาพเพื่อยกระดับการปฏิบัติงานในองค์กร
5) แผนงานเสริมสร้างวัฒนธรรมในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล
กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาฐานข้อมูลการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
กลยุทธ์ที่ 3 ปลูกฝัง สร้างความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อมให้กับผู้บริหารและพนักงาน
กลยุทธ์ที่ 4 ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า

แผนงานย่อย 4 แผนงาน

1) แผนงานพัฒนาองค์กรให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
2) แผนงานพัฒนาฐานข้อมูลการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร
3) แผนงานเสริมสร้างความตระหนักรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
4) แผนงานการนำทรัพยากรมาใช้อย่างรู้คุณค่าโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างความสัมพันธ์และมีส่วนร่วมเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

ประกอบด้วย 6 กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 1 ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ห่วงโซ่อุปทาน ตามนิยามเกณฑ์ SEPA)

กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างประหยัดและปลอดภัย

กลยุทธ์ที่ 3 เสริมสร้างการมีส่วนร่วมและช่วยเหลือสาธารณประโยชน์กับชุมชนสำคัญ

กลยุทธ์ที่ 4 สร้างความสัมพันธ์กับทุกภาคส่วนในการดำเนินงานตามภารกิจของ กฟภ. (มวลชนสัมพันธ์)

กลยุทธ์ที่ 5 สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน

กลยุทธ์ที่ 6 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจด้านพลังงาน

แผนงานย่อย 6 แผนงาน

1) แผนงานวิเคราะห์ และประเมินความต้องการ/ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม
2) แผนงานส่งเสริมความปลอดภัยและการประหยัดพลังงานทุกภาคส่วน
3) แผนงานช่วยเหลือสาธารณประโยชน์
4) แผนงานส่งเสริม/สนับสนุน สร้างโอกาสให้แก่ผู้ด้อยโอกาส
5) แผนงานมวลชนสัมพันธ์
6) แผนงานพัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน

ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์

กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ที่ 2 ส่งเสริมและสนับสนุนวิสาหกิจชุมชน

กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาสังคมต้นแบบตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

กลยุทธ์ที่ 4 ส่งเสริมเทคโนโลยีและนวัตกรรมตามแนวทางพระราชดำริ

แผนงานย่อย 4 แผนงาน

1) แผนงานส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีให้กับทุกภาคส่วน
2) แผนงานส่งเสริมและสนับสนุนวิสาหกิจชุมชน
3) แผนงานพัฒนาสังคมต้นแบบตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ศึกษาแนวทาง สำรวจพื้นที่)
4) แผนงานส่งเสริมเทคโนโลยีและนวัตกรรมตามแนวทางพระราชดำริ

แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560–2564

แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงานสู่มาตรฐานสากล

กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน	วัตถุประสงค์	หน่วยงานรับผิดชอบ		เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายระดับ 3 ประจำปี				
			หน่วยงานหลัก	หน่วยงานสนับสนุน			2560	2561	2562	2563	2564
1.1 พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	- แผนงานยกระดับการปฏิบัติงานวิจัยและพัฒนากระบวนงานสู่มาตรฐานสากล	1. เพื่อพัฒนาการดำเนินงานภายใน กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพที่ดี โดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม 2. เพื่อพัฒนาการดำเนินงานภายใน กฟภ. รองรับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของสังคมและความต้องการด้านอื่นๆ เช่น พลังงานทดแทน	ทุกหน่วยงาน	-	ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่หน่วยงานกำหนดไว้	ร้อยละ	ค่าเป้าหมายตามที่หน่วยงานกำหนด				
	- แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม	1. เพื่อยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม 2. เพื่อส่งเสริมความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า 3. เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสังคมในอนาคต	ทุกหน่วยงาน	-	ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่หน่วยงานกำหนดไว้	ร้อยละ	ค่าเป้าหมายตามที่หน่วยงานกำหนด				

แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงานสู่มาตรฐานสากล

กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน	วัตถุประสงค์	หน่วยงานรับผิดชอบ		เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายระดับ 3 ประจำปี				
			หน่วยงานหลัก	หน่วยงานสนับสนุน			2560	2561	2562	2563	2564
1.2 เสริมสร้างความรู้และพัฒนาศักยภาพเพื่อยกระดับการปฏิบัติงาน	- แผนพัฒนาความรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	พนักงาน กฟภ. มีความรู้ความเข้าใจ และมีจิตสำนึก ในการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม	ทุกหน่วยงาน	-	- ร้อยละของจำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมทั้งหมดมีความรู้ความเข้าใจ โดยมีผลการทดสอบไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไป ของจำนวนผู้เข้าอบรม	ร้อยละ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60
	- แผนงานพัฒนาศักยภาพเพื่อยกระดับการปฏิบัติงานในองค์กร				- ร้อยละของจำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมทั้งหมดมีความรู้ความเข้าใจ โดยมีผลการทดสอบไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไป ของจำนวนผู้เข้าอบรม	ร้อยละ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60
1.3 เสริมสร้างวัฒนธรรมในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน	แผนงานเสริมสร้างวัฒนธรรมในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	1. ปลูกจิตสำนึกด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้กับพนักงานในองค์กร 2. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานภายในองค์กร	ทุกหน่วยงาน	-	- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน	ร้อยละ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
					- ร้อยละความตระหนักความตระหนักด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	ร้อยละ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน	วัตถุประสงค์	หน่วยงานรับผิดชอบ		เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายระดับ 3 ประจำปี				
			หน่วยงานหลัก	หน่วยงานสนับสนุน			2560	2561	2562	2563	2564
2.1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล	แผนงานพัฒนาองค์กรให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	1. เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานของ กฟภ. มีการบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 2. ลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก 3. เตรียมความพร้อมสู่สำนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในระดับสากล	รผก.(ภ3) รผก.(ส)	ทุกหน่วยงาน	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล	ร้อยละ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
2.2 พัฒนาฐานข้อมูลการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	แผนงานพัฒนาฐานข้อมูลการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร	1. เพื่อพัฒนาฐานข้อมูลการใช้ทรัพยากรให้เป็นปัจจุบันและทันสมัย 2. เพื่อสามารถนำข้อมูลสถิติการใช้ทรัพยากรมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดมาตรการลดการใช้ทรัพยากร	ทุกหน่วยงาน	-	ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่หน่วยงานกำหนดไว้	ร้อยละ	ค่าเป้าหมายตามที่หน่วยงานกำหนด				
2.3 ปลูกฝัง สร้างความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อมให้กับผู้บริหารและพนักงาน	แผนงานเสริมสร้างความตระหนักรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	พัฒนาความรู้ ความเข้าใจความสำคัญของการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บุคลากรของ กฟภ.มีความตระหนักในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	ทุกหน่วยงาน	-	ร้อยละของจำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมทั้งหมดมีความรู้ความเข้าใจ โดยมีผลการทำสอบไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ขึ้นไป ของจำนวนผู้เข้าอบรม	ร้อยละ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน	วัตถุประสงค์	หน่วยงานรับผิดชอบ		เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายระดับ 3 ประจำปี				
			หน่วยงานหลัก	หน่วยงานสนับสนุน			2560	2561	2562	2563	2564
2.4 ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า	แผนงานการนำทรัพยากรมาใช้อย่างรู้คุณค่าโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม	1. พัฒนาระบบการจัดการด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ กฟภ. โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพเทียบเท่าสากล 2. วิจัย และพัฒนานวัตกรรมที่มารองรับวัสดุส่วนเกิดของสินค้าและบริการของ กฟภ.	ทุกหน่วยงาน	-	ร้อยละความสำเร็จของกิจกรรมที่หน่วยงานกำหนดไว้	ร้อยละ	ค่าเป้าหมายตามที่หน่วยงานกำหนด				

แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างความสัมพันธ์และมีส่วนร่วมเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน	วัตถุประสงค์	หน่วยงานรับผิดชอบ		เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายระดับ 3 ประจำปี				
			หน่วยงานหลัก	หน่วยงานสนับสนุน			2560	2561	2562	2563	2564
3.1 ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตามนิยามเกณฑ์ SEPA)	แผนงานวิเคราะห์ และประเมินความต้องการ/ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม	1 เพื่อลดผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยคำนึงถึงหลักมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000 2. เพื่อให้ทุกกระบวนงานของ กฟภ. คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของการปฏิบัติงาน การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม	รผก.(ส) รผก.(ย) รผก.(ภ3) รผก.(ท) รผก.(กบ) รผก.(อ)	-	ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับ	ระดับ 3	ระดับ 3	ระดับ 3	ระดับ 3	ระดับ 3
3.2 ส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างประหยัดและปลอดภัย	แผนงานส่งเสริมความปลอดภัยและการประหยัดพลังงานทุกภาคส่วน	1. เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และการใช้พลังงานอย่างประหยัดและปลอดภัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร 2. เพื่อสนองนโยบายการประหยัดพลังงานไฟฟ้าของรัฐบาล 3. เพื่อปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์ไฟฟ้าให้เข้ากับอุปกรณ์ไฟฟ้ายุคใหม่	รผก.(ส) กคส.	กฟข.	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน	ร้อยละ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
3.3 เสริมสร้างการมีส่วนร่วมและช่วยเหลือสาธารณประโยชน์กับชุมชนสำคัญ	แผนงานช่วยเหลือสาธารณประโยชน์	1. สนับสนุนการช่วยเหลือสังคมและสาธารณประโยชน์ 2. ส่งเสริมให้พนักงานและผู้บริหารที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม 3. เพื่อให้พนักงานตระหนักและเห็นความสำคัญในการช่วยเหลือชุมชนและสังคม	รผก.(ส) กคส.	กฟข.	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน	ร้อยละ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างความสัมพันธ์และมีส่วนร่วมเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน	วัตถุประสงค์	หน่วยงานรับผิดชอบ		เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายระดับ 3 ประจำปี				
			หน่วยงานหลัก	หน่วยงานสนับสนุน			2560	2561	2562	2563	2564
3.4 สร้างความสัมพันธ์กับทุกภาคส่วนในการดำเนินงานตามภารกิจของ กฟภ. (มวลชนสัมพันธ์)	แผนงานส่งเสริม/สนับสนุน สร้างโอกาสให้แก่ผู้ด้อยโอกาส	เพื่อส่งเสริมให้คนพิการ หรือผู้ด้อยโอกาส ได้ปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียม ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมตามนโยบายภาครัฐ	รผก.(ส) กคส.	กฟข.	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน	ร้อยละ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
3.5 สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน	แผนงานมวลชนสัมพันธ์	เพื่อลดผลกระทบในการดำเนินงานของ กฟภ.	รผก.(ส) กคส.	กฟข.	ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ PEA	ระดับ	ระดับ 3	ระดับ 3	ระดับ 3	ระดับ 3	ระดับ 3
3.6 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจด้านพลังงาน	แผนงานพัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน	1. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรในการดำเนินงานโครงการระหว่างหน่วยงาน 2. เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือและแลกเปลี่ยนด้านวิชาการ และเทคนิค ในการดำเนินธุรกิจพลังงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศ	รผก.(ส) กคส.	กฟข.	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน	ร้อยละ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน

กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน	วัตถุประสงค์	หน่วยงานรับผิดชอบ		เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายระดับ 3 ประจำปี				
			หน่วยงานหลัก	หน่วยงานสนับสนุน			2560	2561	2562	2563	2564
4.1 ส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	แผนงานส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีให้กับทุกภาคส่วน	1. ลดค่าใช้จ่ายในการขยายเขตก่อสร้างระบบจำหน่าย	รผก.(ส) กคส.	กฟข.	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน	ร้อยละ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
		2. เพื่อขยายโอกาสการเข้าถึงไฟฟ้าและเทคโนโลยีที่ทันสมัยในเขตพื้นที่ห่างไกล			จำนวนของชุมชนที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีและพลังงาน	จำนวน	ค่าเป้าหมายตามที่หน่วยงานกำหนด				
		3. เพื่อยกระดับชีวิตความเป็นอยู่ของเกษตรกร ให้มีรายได้เพิ่มขึ้น โดยใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุด			ร้อยละของต้นทุนในการผลิตสินค้าลดลง	ร้อยละ	ค่าเป้าหมายตามที่หน่วยงานกำหนด				
		4. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดค่าใช้จ่ายในการผลิตสินค้าเกษตรกรรม									
4.2 ส่งเสริมและสนับสนุนวิสาหกิจชุมชน	แผนงานส่งเสริมและสนับสนุนวิสาหกิจชุมชน	1. เพื่อเพิ่มศักยภาพและสร้างรายได้ให้แก่ชุมชน	รผก.(ส) กคส.	กฟข.	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน	ร้อยละ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
		2. เพื่อยกระดับรายได้และพัฒนาศักยภาพในการผลิตสินค้าและบริการสู่ตลาดสากล			จำนวนของวิสาหกิจชุมชนที่ได้รับการสนับสนุน	จำนวน	3 ชุมชน	3 ชุมชน	3 ชุมชน	3 ชุมชน	3 ชุมชน
		3. ขยายการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดในอนาคต			ร้อยละของรายได้ที่เพิ่มขึ้น	ร้อยละ	ค่าเป้าหมายตามที่หน่วยงานกำหนด				

แผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน

กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน	วัตถุประสงค์	หน่วยงานรับผิดชอบ		เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	หน่วยวัด	ค่าเป้าหมายระดับ 3 ประจำปี				
			หน่วยงานหลัก	หน่วยงานสนับสนุน			2560	2561	2562	2563	2564
		4. ช่วยเหลือและสนับสนุนวิสาหกิจชุมชนในการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย									
4.3 พัฒนาสังคมต้นแบบตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	แผนงานพัฒนาสังคมต้นแบบตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ศึกษาแนวทางสำรวจพื้นที่)	1. ศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดทำโครงการต้นแบบเพื่อพัฒนาชุมชนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 2. เป็นต้นแบบให้แก่ชุมชนทั่วไปในการดำเนินโครงการตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 3. เพื่อลดรายจ่าย และเพิ่มรายได้เสริม ให้แก่ชุมชน	รผก.(ส) กคส.	กฟข.	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน	ร้อยละ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
4.4 ส่งเสริมเทคโนโลยีและนวัตกรรมตามแนวทางพระราชดำริ	แผนงานส่งเสริมเทคโนโลยีและนวัตกรรมตามแนวทางพระราชดำริ	1. นำนวัตกรรมตามแนวทางพระราชดำริ มาพัฒนาต่อยอดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรชุมชน 2 นำนวัตกรรมตามแนวทางพระราชดำริ มาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานเพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนและเพิ่มสภาพความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่ชุมชน	รผก.(ส) กคส.	กฟข.	- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน - จำนวนนวัตกรรมที่นำมาต่อยอดได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ร้อยละ จำนวน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 **ค่าเป้าหมายตามที่หน่วยงานกำหนด**	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

ภาคผนวก

<u>ยุทธศาสตร์ที่ 1</u> พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงานสู่มาตรฐานสากล	
กลยุทธ์	**แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน**
กลยุทธ์ 1.1 พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	**แผนงานยกระดับการปฏิบัติงาน วิจัยและพัฒนากระบวนงานสู่มาตรฐานสากล (เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน) เช่น** - แผนงานโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) - แผนงานพัฒนามาตรฐานการรับชำระเงินแบบ Online ผ่านระบบ Internet Banking, Mobile Banking - แผนงานจัดเก็บฐานข้อมูลโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. - แผนงานพัฒนาการบริการลูกค้า - แผนงานยกระดับการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรม - แผนการพัฒนาเว็บไซต์ของ PEA ให้เป็นเว็บไซต์ที่ทุกคนเข้าถึงได้ตามแนวทาง Web Content Accessibility Guideline 2.0 - โครงการ PEA One Touch Service การรับคำร้องและติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมง (ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมแปร์) - โครงการสว่างไสวทั่วไทยจ่ายไฟทุกครัวเรือน - งานจัดทำมาตรฐานการให้บริการ ณ จุดบริการ (touch point) - งานส่งเสริมและผลักดันผลงานวิจัย/สิ่งประดิษฐ์/นวัตกรรม/กระบวนงานมาใช้ประโยชน์ - งานส่งเสริมวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อให้เข้าสู่มาตรฐานสากล - งานพัฒนากระบวนงานและนวัตกรรม

<u>ยุทธศาสตร์ที่ 1</u> พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงานสู่มาตรฐานสากล	
กลยุทธ์	**แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน**
	แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม เช่น - แผนงานจัดระเบียบและติดตั้งคอนเหล็กรองรับสายสื่อสาร - แผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้าเป็นเคเบิลใต้ดิน (Underground Cable) - แผนงานพัฒนามาตรฐานการก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ (เสาต้นสุดท้าย) โดยไม่ใช้สายยึดโยง - โครงการรถโดยสารไฟฟ้าไร้มลพิษ (PEA Ze-bus) เส้นทางสนามบินสุวรรณภูมิ-พัทยา และรถบริการรับ-ส่งพนักงานของ กฟภ. - โครงการสถานีอัดประจุไฟฟ้าสำหรับรถยนต์พลังงานไฟฟ้า (PEA EV Station) - โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการการอัดประจุไฟฟ้าอัจฉริยะ (EV Smart Charging) - โครงการพัฒนาโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) - โครงการรถเคลื่อนที่รับบริการชำระค่าไฟฟ้าฯ (PEA Mobile Shop) - งานจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) และรายงานผลกระทบสิ่งแวดล้อมเบื้องต้น(IEE)

<u>ยุทธศาสตร์ที่ 1</u> พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการและการปฏิบัติงานสู่มาตรฐานสากล	
กลยุทธ์	**แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน**
กลยุทธ์ 1.2 เสริมสร้างความรู้และพัฒนาศักยภาพเพื่อยกระดับการปฏิบัติงาน	**แผนพัฒนาความรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม** แผนงานพัฒนาความรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อยกระดับการปฏิบัติงานตามแนวทาง ISO 26000 **แผนพัฒนาศักยภาพเพื่อยกระดับการปฏิบัติงานในองค์กร** - แผนงานพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบ กฎหมายธุรกิจและกฎหมายอื่นๆ - แผนงานพัฒนาบุคลากรด้านการจัดซื้อ/จัดจ้างเพื่อรองรับพรบ.การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Market)และด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bidding) - แผนงานสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับแนวทางการตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงานของระบบงานต่าง ๆ ใน กฟภ. - แผนงานพัฒนาและบูรณาการกระบวนการจัดการความรู้เพื่อพัฒนา กฟภ. อย่างยั่งยืน - แผนการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานด้านการบริหารพัสดุคงคลัง (Inventory Control) - แผนงานการให้ความรู้ด้านการตัดลิดรอนกิ่งไม้ เช่น โครงการ “หมอต้นไม้ลดไฟดับ ปรับสมดุลธรรมชาติ” - งานฝึกอบรมการปฏิบัติงานบนเสาไฟฟ้าเพื่อติดตั้งสายเคเบิลใยแก้วนำแสง - โครงการส่งเสริมบุคลากรในการประดิษฐ์คิดค้นสร้างนวัตกรรมและขยายผลการใช้งานอย่างเป็นระบบ
กลยุทธ์ 1.3 เสริมสร้างวัฒนธรรมในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน	**แผนงานเสริมสร้างวัฒนธรรมในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (งานจิตอาสา สร้างจิตสำนึก) เช่น** - แผนงานเสริมสร้างความตระหนักรู้ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีคุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน - แผนงานสำรวจการตระหนัก รับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

<u>ยุทธศาสตร์ที่ 2</u> ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	
กลยุทธ์	**แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน**
กลยุทธ์ 2.1 ส่งเสริมและพัฒนาองค์กรให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล	**แผนงานพัฒนาองค์กรให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เช่น** - โครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) - โครงการโรงงานสีเขียว (Green Factory) - โครงการดำเนินการตามเกณฑ์ประเมินอาคารเขียวและอาคารสำนักงาน กฟภ. 4 แห่ง ยื่นประเมินให้ได้รับการรับรองเป็นอาคารเขียวตามมาตรฐาน LEED
กลยุทธ์ 2.2 พัฒนาฐานข้อมูลการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	**แผนงานพัฒนาฐานข้อมูลการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น** - แผนงานอบรมและพัฒนาการรายงานผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างยั่งยืนตามแนวทาง Global Report Initiative (GRI) - แผนงานกำหนดกระบวนการติดตามน้ำมันหม้อแปลงเก่าใช้แล้ว - แผนงานกำหนดกระบวนการติดตามน้ำมันไฮโดรลิคเก่าใช้แล้ว - การเก็บข้อมูลกากของเสียภายในองค์กร - การเก็บข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกภายในองค์กร (CO2) - การเก็บข้อมูลการใช้ทรัพยากรภายในองค์กร (ปริมาณการใช้น้ำและไฟฟ้า)

<u>ยุทธศาสตร์ที่ 2</u> ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	
กลยุทธ์	**แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน**
กลยุทธ์ 2.3 ปลูกฝัง สร้างความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อมให้กับผู้บริหารและพนักงาน	**แผนงานเสริมสร้างความตระหนักรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น** - อบรมเสริมสร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - อบรมการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างรู้คุณค่า
กลยุทธ์ 2.4 ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า	**แผนงานการนำทรัพยากรมาใช้อย่างรู้คุณค่าโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม เช่น** - การบริหารจัดการน้ำมันหม้อแปลงที่เสื่อมสภาพ - การบริหารจัดการเศษไม้ที่ได้จากการตัดลิดรอน ระหว่างแนวสายไฟฟ้า - การบริหารจัดการเศษคอนกรีตที่เหลือใช้จากการผลิตเสาไฟฟ้าและคอนคอนกรีต - การบริหารจัดการขยะและกระดาษ ในสำนักงาน เช่น แผนการส่งเสริมการใช้กระดาษอย่างคุ้มค่าและรักษาสิ่งแวดล้อม, งานการคัดแยกขยะภายในองค์กร (PEA Waste Management) - การบริหารจัดการอุปกรณ์ไฟฟ้าแรงสูงที่เสื่อมสภาพมาใช้ประโยชน์ เช่น โครงการคนพันธุ์ PEA ฟื้นฟูทะเลไทย, โครงการ PEA รักษ์น้ำ สร้างฝาย

<u>ยุทธศาสตร์ที่ 3</u> สร้างความสัมพันธ์และมีส่วนร่วมเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม	
กลยุทธ์	**แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน**
กลยุทธ์ 3.1 ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตามนิยามเกณฑ์ SEPA)	**แผนงานวิเคราะห์ และประเมินความต้องการ/ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น** - โครงการเยี่ยมเยือนผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ - โครงการสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ - งานจัดทำแบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - งานสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม - งานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าจากการรับฟังเสียงลูกค้า - งานค่าดัชนีความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าของ กฟภ. - แผนงานมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000
กลยุทธ์ 3.2 ส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างประหยัดและปลอดภัย	**แผนงานส่งเสริมความปลอดภัยและการประหยัดพลังงานทุกภาคส่วน เช่น** - โครงการ PEA LED - โครงการชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA - โครงการเสริมสร้างมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย - โครงการ “วิหคหนีไกล ไฟแขนควง” - โครงการ Safety Child by PEA - กิจกรรมการลดใช้พลังงาน - กิจกรรมตรวจสอบและแก้ไขระบบไฟฟ้าโดยละเอียดเพื่อความแข็งแรงของโครงข่ายระบบไฟฟ้า (Big Patrolling and Cleansing for Strong Grid)

<u>ยุทธศาสตร์ที่ 3</u> สร้างความสัมพันธ์และมีส่วนร่วมเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม	
กลยุทธ์	**แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน**
กลยุทธ์ 3.3 เสริมสร้างการมีส่วนร่วมและช่วยเหลือสาธารณประโยชน์กับชุมชนสำคัญ	**แผนงานช่วยเหลือสาธารณประโยชน์ เช่น** - โครงการ PEA ช่วยเหลือสังคม - โครงการ PEA หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ - โครงการ PEA ช่วยเหลือฟื้นฟูผู้ประสบภัยพิบัติ - โครงการ กฟภ. ช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง
กลยุทธ์ 3.4 สร้างความสัมพันธ์กับทุกภาคส่วนในการดำเนินงานตามภารกิจของ กฟภ.	**แผนงานส่งเสริม/สนับสนุน สร้างโอกาสให้แก่ผู้ด้อยโอกาส เช่น** - แผนงานการรับคนพิการเข้าทำงานตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 33 โครงกรรับคนพิการเข้าทำงาน กับ กฟภ. - แผนงานการให้สัมปทานหรือจัดบริการอื่นทดแทนแก่คนพิการหรือผู้ดูแลคนพิการตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 35 (โครงการจัดสถานที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการเพื่อการประกอบอาชีพของคนพิการหรือ ผู้ดูแลคนพิการ) - แผนเพิ่มศักยภาพการสื่อสารและสร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอกองค์กร - PEA ปั่นยิ้ม อิ่มบุญ คืนความสุขสู่สังคม
กลยุทธ์ 3.5 สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน	**แผนงานมวลชนสัมพันธ์ เช่น** - แผนงานประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจกับชุมชนที่อยู่บริเวณโครงการก่อสร้างของ กฟภ. (ระบบสายเคเบิลใต้น้ำ, ระบบสายส่งไฟฟ้าแรงสูง, สถานีไฟฟ้า เป็นต้น) - แผนงานสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชนที่สำคัญของ กฟภ.

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างความสัมพันธ์และมีส่วนร่วมเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม	
กลยุทธ์	**แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน**
กลยุทธ์ 3.6 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจด้านพลังงาน	**แผนงานพัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เช่น** - โครงการความร่วมมือระหว่าง กฟภ. กับมูลนิธิอุทกพัฒน์ฯ - โครงการประชารัฐ(ภาคเอกชน/ภาครัฐ/ภาคประชาชน) - โครงการความร่วมมือระหว่าง 3 การไฟฟ้า เช่น โครงการเยาวชนกับการอนุรักษ์พลังงาน - งานสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้าธุรกิจอุตสาหกรรม - โครงการความร่วมมือกับรัฐวิสาหกิจขนาดเล็ก (ตามนโยบายนายกรัฐมนตรี) - โครงการ Save Your Life ใส่ใจหลอดเลือดสมอง - โครงการ PEA อาสากาชาด

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน	
กลยุทธ์	**แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน**
กลยุทธ์ 4.1 ส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	**แผนงานส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีให้กับทุกภาคส่วน เช่น** - โครงการช่วยภัยแล้งด้วยพลังงานทดแทน (Solar Pump) - โครงการโรงเรือนปลูกพืช (Greenhouse) - โครงการพัฒนาต้นแบบระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานชีวมวลแบบเคลื่อนที่ - งานศึกษาขีดจำกัดและแนวทางการปรับปรุงระบบไฟฟ้าเพื่อให้สามารถรองรับพลังงานทดแทนที่เพิ่มขึ้น
กลยุทธ์ 4.2 ส่งเสริมและสนับสนุนวิสาหกิจชุมชน	**แผนงานส่งเสริมและสนับสนุนวิสาหกิจชุมชน เช่น** - โครงการประยุกต์ใช้หลอดไฟฟ้า LED สำหรับการทำประมงโดยใช้แสงไฟเป็นตัวล่อสัตว์น้ำ - โครงการโรงไฟฟ้าพลังน้ำชุมชน - โครงการ PEA สนับสนุนวิสาหกิจชุมชนใช้พลังงานทดแทน

<u>ยุทธศาสตร์ที่ 4</u> ส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีอย่างยั่งยืน	
กลยุทธ์	**แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน**
กลยุทธ์ 4.3 พัฒนาสังคมต้นแบบตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	**แผนงานพัฒนาสังคมต้นแบบตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ศึกษาแนวทาง สำรวจพื้นที่) เช่น** แผนงานศึกษาความเป็นไปได้ “โครงการชุมชนพอเพียงกับ กฟภ.”
กลยุทธ์ 4.4 ส่งเสริมเทคโนโลยีและนวัตกรรมตามแนวทางพระราชดำริ	**แผนงานส่งเสริมเทคโนโลยีและนวัตกรรมตามแนวทางพระราชดำริ เช่น** - โครงการสนับสนุนการใช้พลังงานทดแทนตามแนวทางพระราชดำริ - โครงการผลิตกระแสไฟฟ้าจากก๊าซขยะตามแนวพระราชดำริ - โครงการสถานีสูบน้ำด้วยไฟฟ้า

ตัวอย่างการกำหนดเกณฑ์ชี้วัดแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564

ตัวอย่างการกำหนดเกณฑ์ชี้วัดแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564						
แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน	**เกณฑ์วัดการดำเนินงาน**	**ระดับค่าเป้าหมาย**				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
แผนงานยกระดับการปฏิบัติงาน วิจัยและพัฒนากระบวนงานสู่มาตรฐานสากล	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน	50-59	60-69	70-79	80-89	90-100
แผนงานพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน	50-59	60-69	70-79	80-89	90-100
แผนพัฒนาความรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม	ร้อยละของจำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมทั้งหมดมีความรู้ความเข้าใจ โดยมีผลการทดสอบไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไป ของจำนวนผู้เข้าอบรม	-	-	60-69	70-79	80-100
แผนงานพัฒนาศักยภาพเพื่อยกระดับการปฏิบัติงาน	ร้อยละของจำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมทั้งหมดมีความรู้ความเข้าใจ โดยมีผลการทดสอบไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ขึ้นไป ของจำนวนผู้เข้าอบรม	-	-	60-69	70-79	80-100
แผนงานพัฒนาองค์กรให้เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล	50-59	60-69	70-79	80-89	90-100
แผนงานเสริมสร้างความตระหนักรู้ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ร้อยละของจำนวนพนักงานที่เข้ารับการอบรมทั้งหมดมีความรู้ความเข้าใจ โดยมีผลการทำสอบไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ขึ้นไป ของจำนวนผู้เข้าอบรม	-	-	70-79	80-89	90-100

ตัวอย่างการกำหนดเกณฑ์ชี้วัดแผนแม่บทความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ กฟภ. ปี 2560-2564

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/งาน	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	ระดับค่าเป้าหมาย				
		1	2	3	4	5
แผนงานวิเคราะห์ และประเมินความต้องการ/ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1	2	3	4	5
แผนงานมวลชนสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ PEA	1	2	3	4	5
แผนงานส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีให้กับทุกภาคส่วน	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน	50-59	60-69	70-79	80-89	90-100
	จำนวนของชุมชนที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีและพลังงาน	1	2	3	4	5
ส่งเสริมและสนับสนุนวิสาหกิจชุมชน	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน	50-59	60-69	70-79	80-89	90-100
	จำนวนของชุมชนที่ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีและพลังงาน	1	2	3	4	5
แผนงานพัฒนาสังคมต้นแบบตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (ศึกษาแนวทาง สำรวจพื้นที่)	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน	50-59	60-69	70-79	80-89	90-100
แผนงานส่งเสริมเทคโนโลยีและนวัตกรรมตามแนวทางพระราชดำริ	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน	50-59	60-69	70-79	80-89	90-100