นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาความยั่งยืนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

กฟภ. มุ่งมั่นบริการไฟฟ้าอัจฉริยะ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนทั่วไทย โดยพัฒนาองค์กรตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ให้สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โมเดลเศรษฐกิจชีวภาพ-เศรษฐกิจหมุนเวียน-เศรษฐกิจสีเขียว (Bio-Circular-Green Economy: BCG Model) และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการเป็นองค์กรด้านพลังงานเพื่อความยั่งยืน โดยสร้างความสมดุลให้ "เศรษฐกิจสามารถเติบโตไปควบคู่กับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน" อันจะนำไปสู่การเพิ่มมูลค่าขององค์กรในระยะยาว จึงขอกำหนดนโยบายเพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคนถือปฏิบัติ ดังนี้

การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์

สร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการ มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า ให้เกิดความพึงพอทั้งในด้านคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ โดยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า การสร้างความสัมพันธ์ และรักษาลูกค้ารายสำคัญด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ความมั่นคงด้านเสถียรภาพและความพร้อมจ่ายกระแสไฟฟ้า

ยกระดับคุณภาพของระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคง เชื่อถือได้ มีประสิทธิภาพ และมีความเพียงพอ รองรับการขยายตัวของพื้นที่เศรษฐกิจภายในประเทศ และพื้นที่ห่างไกลของประเทศ มุ่งพัฒนาระบบโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) และเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

การเข้าถึงระบบไฟฟ้าและราคาที่ประชาชนสามารถจ่ายได้

สร้างหลักประกันว่า ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการพลังงานที่ทันสมัยและน่าเชื่อถือ ในราคาที่สามารถซื้อหาได้ ด้วยการขยายโครงสร้างพื้นฐานและพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับการจัดส่งบริการพลังงานอย่างเท่าเทียมสำหรับประชาชนทุกคนในประเทศ

การรับมือต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ

เตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพขององค์กรให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านเทคโนโลยี พลังงาน อุตสาหกรรม สภาพภูมิอากาศ และด้านอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญในอนาคต เพื่อสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในอนาคตได้ โดยมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้มีคุณภาพสูงขึ้นในราคาที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ใช้ไฟฟ้า รวมถึงเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุมทุกภาคส่วน

ความปลอดภัยของข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรักษาข้อมูลลูกค้า

มุ่งเน้นการสร้างความมั่นคง ปลอดภัย และความเชื่อมั่นในการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน กำหนดมาตรการเฝ้าระวังและรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เหมาะสมและเป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยเฉพาะการปกป้องโครงสร้างพื้นฐานที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งยวด (Critical Infrastructure) ให้ครอบคลุมการรักษาความลับ (Confidentiality) การรักษาความครบถ้วน (Integrity) และการรักษาสภาพพร้อมใช้งาน (Availability) ของระบบสารสนเทศ

อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน

พัฒนาระบบการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย มาตรฐานสากล และข้อกำหนดอื่น ๆ สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงานเพื่อลดอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ให้น้อยที่สุดหรือหมดไป พร้อมทั้งตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันและประเมินความเสี่ยงของอันตรายและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ โดยจะดำเนินการทุกวิถีทาง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการป้องกันและแก้ไขความเสี่ยงจะถูกนำไปใช้อย่างมีประสิทธิผล

การจัดการนวัตกรรม วิจัย และพัฒนาด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มศักยภาพการดำเนินธุรกิจ

ให้ความสำคัญกับการนำการวิจัยและนวัตกรรม มาเป็นปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญในการดำเนินงานตามภารกิจและธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้นำงานวิจัยและนวัตกรรมมาใช้ประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการดำเนินงาน และคำนึงถึงผลลัพธ์งานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในเชิงพาณิชย์ (Commercialized) ได้ในระยะยาว

การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ

ดำเนินภารกิจหลักโดยแสวงหาธุรกิจเสริมและธุรกิจใหม่อย่างถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ต่อต้านการทุจริต มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปฏิบัติตามนโยบายการกำกับกิจการที่ดี ส่งเสริมการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม หลีกเลี่ยงการดำเนินการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือผูกขาดทางผลประโยชน์และการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่จะเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม พร้อมทั้งมีกระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis) ด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) เตรียมมาตรการเฝ้าระวัง จัดการความเสี่ยง จัดการภาวะฉุกเฉินและฟื้นฟูตามหลักการสากลให้สอดคล้องกับกรอบการดำเนินงานเซนได เพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ (Sendai Framework for Disaster Risk Reduction)

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง และยกระดับความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยมีระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) เพื่อสร้างโอกาสใหม่ทางการตลาด และสร้างผลกระทบในเชิงบวก ลดผลกระทบเชิงลบทางสังคม ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

การดูแลรักษาสุขภาพและความปลอดภัยชุมชน

มุ่งพัฒนาการดำเนินงานตามภารกิจและธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่ปลอดภัยต่อลูกค้า ชุมชน และสิ่งแวดล้อม พัฒนาระบบการจัดการความปลอดภัยของระบบไฟฟ้าให้สอดคล้องกับกฎหมาย มาตรฐานสากล และข้อกำหนดอื่น ๆ พร้อมทั้งสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจในการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า โดยให้ความสำคัญต่อการป้องกันและประเมินความเสี่ยงของอันตรายและผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟฟ้า โดยจะดำเนินการทุกวิถีทาง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการป้องกันและแก้ไขความเสี่ยงจะถูกนำไปใช้อย่างมีประสิทธิผล

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

มุ่งมั่นพัฒนากระบวนการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล สนับสนุนธุรกิจในท้องถิ่น และสนับสนุนให้มีการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการในพื้นที่ปฏิบัติการ เพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจ การจ้างงาน และสร้างรายได้ในระดับชุมชน ส่งเสริมนวัตกรรมทางการเงินเพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืน (Green Financing) ด้วยการพัฒนาโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระยะยาว โดยเพิ่มทางเลือกในการระดมทุนรูปแบบตราสารหนี้ที่ส่งเสริมความยั่งยืนที่มุ่งพัฒนาสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance Bond (ESG Bond))

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

สร้างความตระหนักถึงความเสี่ยงและผลกระทบด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) โดยการลดหรือละกิจกรรมที่ต้องใช้พลังงานจากเชื้อเพลิงฟอสซิลบางอย่างที่ไม่จำเป็น เน้นใช้พลังงานสะอาดและเทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินงานตามภารกิจและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง พร้อมทั้งชดเชยคาร์บอนในรูปแบบต่าง ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อมุ่งมั่นเป็นองค์กรที่เป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) พร้อมทั้งขับเคลื่อนเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emissions) ของประเทศ

การบริหารจัดการทุนมนุษย์

พัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับการทำงานของบุคลากรอย่างมืออาชีพ พัฒนาระบบการทำงานและสร้างนวัตกรรมในองค์กร จัดให้มีสวัสดิการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้กับสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยเคารพในสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ส่งเสริมการจ้างแรงงานในท้องถิ่น ผู้ด้อยโอกาส และคนพิการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ แม้ว่าจะมีความแตกต่างของเชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ การศึกษา ความเชื่อ หรือเรื่องอื่นใดก็ตาม

การบริหารจัดการพลังงานและสินทรัพย์

พัฒนาระบบการจัดการพลังงานตามมาตรฐานสากล ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและการใช้พลังงานทดแทน ด้วยเทคโนโลยีที่สมัยใหม่ทั้งภายในและภายนอกองค์กร พร้อมทั้งพัฒนาระบบบริการจัดการทรัพย์สิน (Asset Management) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์และการดำเนินงานตามภารกิจและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมถึงการลดต้นทุนในการดำเนินงาน การบำรุงรักษา และเพิ่มอัตราผลตอบแทนทางการเงินขององค์กร

ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน และการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

พัฒนากระบวนการดำเนินงานตามภารกิจและธุรกิจเกี่ยวเนื่องด้วยการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผลิตภัณฑ์หมุนเวียน มุ่งเน้นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่าหรือยาวนานที่สุด เพื่อขับเคลื่อนสู่องค์กรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน

แนวปฏิบัติด้านการพัฒนาความยั่งยืน

1) ขับเคลื่อนนโยบายพัฒนาความยั่งยืนอย่างเป็นระบบให้สอดคล้องกับกรอบแนวทางและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศและสากล
2) วิเคราะห์บริบท ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็นที่เกี่ยวข้อง เพื่อระบุประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality)
3) กำหนดให้นำประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) เป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำ/ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ รวมทั้งแผนปฏิบัติการประจำปีขององค์กร เพื่อถ่ายทอดประเด็นดังกล่าวสู่การปฏิบัติ
4) กำหนดตัวชี้วัดและหน่วยงานรับผิดชอบสำหรับการดำเนินงานตอบสนองประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละด้าน เพื่อให้การติดตามการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
5) กำหนดแนวทางการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6) กำกับ ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ต่อคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ
7) ตรวจสอบ และเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ

ประกาศ ณ วันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2565

(นายอรรษิษฐ์ สัมพันธรัตน์)
ประธานกรรมการ

(นายยอดพจน์ วงศ์รักมิตร)
ประธานกรรมการธรรมาภิบาล
และการพัฒนาอย่างยั่งยืน

(นายศุภชัย เอกอุ่น)
ผู้ว่าการ

ออกแบบ/เผยแพร่ : กองบริหารความยั่งยืนและความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กยส.)