# นโยบายการพัฒนาความยั่งยืนเชิงยุทธศาสตร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

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

## การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์

สร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการ มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ โดยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า การสร้างความสัมพันธ์ และรักษาลูกค้ารายสำคัญด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

## การรับมือต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ

เตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพขององค์กรให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเทคโนโลยี พลังงาน อุตสาหกรรม สภาพภูมิอากาศ และด้านอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญในอนาคต เพื่อสามารถแข่งขันกับคู่เทียบในอนาคตได้ โดยมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้มีคุณภาพสูงขึ้นในราคาที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้ เพื่อยกระดับชีวิตของผู้ใช้ไฟฟ้า รวมถึงเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุมทุกภาคส่วน

## การจัดการนวัตกรรม วิจัย และพัฒนาด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มศักยภาพการดำเนินธุรกิจ

ให้ความสำคัญกับการนำการวิจัยและนวัตกรรมมาเป็นปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญในการดำเนินงานตามภารกิจและธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้นำงานวิจัยและนวัตกรรมมาใช้ประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการดำเนินงาน และดำเนินผลลัพธ์งานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในเชิงพาณิชย์ (Commercialized) ได้ระยะยาว

## การดูแลรักษาสุขภาพและความปลอดภัยชุมชน

มุ่งพัฒนาการดำเนินงานตามภารกิจและธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่ปลอดภัยต่อลูกค้า ชุมชนและสิ่งแวดล้อม พัฒนาระบบการจัดการความปลอดภัยของระบบไฟฟ้าให้สอดคล้องกับกฎหมาย มาตรฐานสากลและข้อกำหนดอื่น ๆ พร้อมทั้งสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจในการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า โดยให้ความสำคัญต่อการป้องกันและประเมินความเสี่ยงของอันตรายและผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟฟ้า โดยจะดำเนินการทุกวิถีทาง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการป้องกันและแก้ไขความเสี่ยงจะถูกนำไปใช้อย่างมีประสิทธิผล

## การบริหารจัดการทุนมนุษย์

พัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับการทำงานของบุคลากรอย่างมืออาชีพ พัฒนาระบบการทำงานและสร้างนวัตกรรมในองค์กร จัดให้มีสวัสดิการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้กับสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยเคารพในสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ส่งเสริมการจ้างแรงงานในท้องถิ่น ผู้ด้อยโอกาสและคนพิการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ แม้ว่าจะมีความแตกต่างของเชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ การศึกษา ความเชื่อ หรือเรื่องอื่นใดก็ตาม

## ความมั่นคงด้านเสถียรภาพและความพร้อมจ่ายกระแสไฟฟ้า

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

## ความปลอดภัยของข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการรักษาข้อมูลลูกค้า

มุ่งเน้นการสร้างความมั่นคงปลอดภัย และความเชื่อมั่นในการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน กำหนดมาตรการการเฝ้าระวังและรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เหมาะสมและเป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยเฉพาะการปกป้องโครงสร้างพื้นฐานที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งยวด (Critical infrastructure) ให้ครอบคลุมการรักษาความลับ (Confidentiality) การรักษาความครบถ้วน (Integrity) และการรักษาสภาพพร้อมใช้งาน (Availability) ของระบบสารสนเทศ

## การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ

ดำเนินภารกิจหลักโดยแสวงหาธุรกิจเสริมและธุรกิจใหม่อย่างถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ต่อต้านการทุจริต มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ปฏิบัติตามนโยบายการกำกับกิจการที่ดี ส่งเสริมการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม หลีกเลี่ยงการดำเนินการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือผูกขาดทางผลประโยชน์ และการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่จะเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม พร้อมทั้งมีกระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis) ด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) เตรียมมาตรการเฝ้าระวัง จัดการความเสี่ยง จัดการภาวะฉุกเฉิน และฟื้นฟูตามหลักการสากลให้สอดคล้องกับกรอบการดำเนินงานเซนไดเพื่อการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ (Sendai Framework for Disaster Risk Reduction)

## ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน และการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

พัฒนากระบวนการดำเนินงานตามภารกิจและธุรกิจเกี่ยวเนื่องด้วยการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผลิตภัณฑ์หมุนเวียน มุ่งเน้นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่าหรือยาวนานที่สุด เพื่อขับเคลื่อนสู่องค์กรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน

## การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

มุ่งมั่นพัฒนากระบวนการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล สนับสนุนธุรกิจในท้องถิ่นและสนับสนุนให้มีการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการในพื้นที่ปฏิบัติการ เพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจการจ้างงานและสร้างรายได้ในระดับชุมชน ส่งเสริมนวัตกรรมทางการเงินเพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืน (Green Financing) ด้วยการพัฒนาโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระยะยาว โดยเพิ่มทางเลือกในการระดมทุนรูปแบบตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืนที่มุ่งพัฒนาสังคม สิ่งแวดล้อม และการมีธรรมาภิบาลที่ดี Environmental Social and Governance Bond (ESG Bond)

## การบริหารจัดการพลังงานและสินทรัพย์

พัฒนาระบบการจัดการพลังงานตามมาตรฐานสากล ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและการใช้พลังงานทดแทนด้วยเทคโนโลยีที่สมัยใหม่ทั้งภายในและภายนอกองค์กร พร้อมทั้งพัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพย์สิน (Asset Management) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์และการดำเนินงานตามภารกิจและธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง รวมถึงการลดต้นทุนในการดำเนินงานการบำรุงรักษาและเพิ่มอัตราผลตอบแทนทางการเงินขององค์กร

## การเข้าถึงระบบไฟฟ้าและราคาที่ประชาชนสามารถจ่ายได้

สร้างหลักประกันว่าประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการพลังงานที่ทันสมัยและน่าเชื่อถือ ในราคาที่สามารถซื้อหาได้ ด้วยการขยายโครงสร้างพื้นฐานและพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับการจัดส่งบริการพลังงานอย่างเท่าเทียมสำหรับประชาชนทุกคนในประเทศ

## อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน

พัฒนาระบบการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย มาตรฐานสากล และข้อกำหนดอื่น ๆ สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงานเพื่อลดอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ให้น้อยที่สุดหรือหมดไป พร้อมทั้งตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันและประเมินความเสี่ยงของอันตรายและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ โดยจะดำเนินการทุกวิถีทางเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการป้องกันและแก้ไขความเสี่ยงจะถูกนำไปใช้อย่างมีประสิทธิผล

## การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

## การปล่อยก๊าซเรือนกระจก กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

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

ประกาศ ณ วันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2566

(นายอรรษิษฐ์ สัมพันธรัตน์)
ประธานกรรมการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายยอดพจน์ วงศ์รักมิตร)
ประธานกรรมการธรรมาภิบาล
และการพัฒนาอย่างยั่งยืน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายศุภชัย เอกอุ่น)
ผู้ว่าการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ออกแบบ/เผยแพร่ : กองบริหารความยั่งยืนและความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กยส.)