นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มต่างๆ ดังนี้

1 กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ

1.1 ภาครัฐระดับกลัยาย ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย หัดหารการดำเนินงาน

ครอบคลุมหน่วยงานผู้มีอำนาจหน้าที่ทำการดำเนินงานในระดับนโยบาย การประเมินผลการดำเนินงานโดยรวม และการตรวจสอบการดำเนินการให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

นโยบาย

เพื่อสนองตอบความคาดหวังของกลุ่มภาครัฐระดับกลัยาย ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย หัดหารการดำเนินงาน กฟภ. ซึ่งมุ่งมั่นการปฏิบัติตามกฎหมาย ให้ความร่วมมือในการประสานงานกับภาครัฐ ส่งมอบข้อมูลที่ถูกต้องตามเวลาที่กำหนด มีความโปร่งใส ครบถ้วน ไม่มีพฤติกรรมกีดกันหรือสนับสนุนกิจการที่มี รวมถึงดำเนินการอย่างเป็นไปตามหลักเกณฑ์และข้อบังคับของหน่วยงานกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ

1.2 ภาครัฐระดับท้องถิ่น ผู้บริหาร สมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้นำชุมชน

ครอบคลุมหน่วยงานที่ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงานของ กฟภ. โดยเฉพาะในการดำเนินการในพื้นที่ ครอบคลุม ผู้ว่าราชการจังหวัด นายอำเภอ ผู้บริหารท้องถิ่น สมาชิกสภาท้องถิ่น ผู้นำชุมชน ที่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานของ กฟภ. ในพื้นที่

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มภาครัฐระดับท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่นและผู้นำชุมชน เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน กฟภ. ซึ่งมุ่งมั่นการปฏิบัติตามกฎหมาย และมีความยืดหยุ่นในการปรับแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับบริบทและปฏิบัติได้ในแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างด้านความโปร่งใสตรวจสอบได้ มีระบบกับชุมชนเพื่อการทำงานร่วมกันการที่ดี สร้างความสัมพันธ์กับภาครัฐและกลุ่มบุคคลในพื้นที่ดำเนินการ รับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงสร้างพื้นที่ให้เกิดการแบ่งปันและเรียนรู้ระหว่าง กฟภ. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.3 ภาครัฐระดับกลัยาย ผู้ให้ความร่วมมือ สนับสนุน หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

ครอบคลุมหน่วยงานที่สามารถให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนให้การดำเนินการและกิจกรรมต่าง ๆ ของ กฟภ. ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มภาครัฐระดับกลัยาย ผู้ให้ความร่วมมือ สนับสนุน หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน กฟภ. ซึ่งมุ่งมั่นให้การดำเนินการร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในด้านของการสื่อสารการดำเนินการ การส่งมอบข้อมูล และการให้ความร่วมมือในกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพสูงสุดและบรรลุผลสำเร็จ โดยให้ความสำคัญกับความโปร่งใสในการดำเนินการทุกขั้นตอน

2 กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า

ครอบคลุมผู้ใช้ไฟฟ้าในกลุ่มต่างๆ ของกลุ่มไฟฟ้า และธุรกิจอื่นๆ นอกจากการจำหน่ายไฟฟ้า

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า กฟภ. ซึ่งมุ่งมั่นการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า และพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้าในธุรกิจอื่น ๆ นอกจากการจำหน่ายไฟฟ้า กฟภ. มีการบริหารจัดการลูกค้าอย่างเป็นระบบ สร้างและรักษาระดับความพึงพอใจให้กับลูกค้า ผู้ใช้บริการในรูปแบบ Digital Service ที่หลากหลาย และที่สำคัญคือ ให้บริการให้เป็นมาตรฐานระดับเดียวกันทั่วประเทศ

3 กลุ่มชุมชน สังคม

3.1 ชุมชนและผู้นำชุมชน

ครอบคลุมชุมชนและผู้นำชุมชนที่ตั้งอยู่โดยรอบพื้นที่การดำเนินงานของ กฟภ.

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มชุมชนและผู้นำชุมชน กฟภ. ซึ่งมุ่งมั่นที่จะสร้างและรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับชุมชน ให้ความสำคัญกับการดำเนินการด้วยความโปร่งใสและยึดหลักธรรมาภิบาล โดยการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นไปได้ กฟภ. สนับสนุนและมีส่วนร่วมกับชุมชนให้โดยไม่มีข้อขัดแย้งและไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในการดำเนินการ มุ่งสร้างให้เกิดการสร้างคุณค่าร่วมกันกับการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ส่งผลให้เกิดการพัฒนาโครงการสำหรับชุมชนที่ดีขึ้น หรือมีวิถีชุมชนที่ดีขึ้น

3.2 ประชาชนทั่วไป

ครอบคลุมประชาชนทุกคนที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มประชาชนทั่วไป กฟภ. มุ่งมั่นให้การดำเนินการ ทุกกระบวนการของ กฟภ. ไม่ส่งผลกระทบให้เกิดความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม และไม่ก่อให้เกิดมลภาวะที่เกินขอบเขตและมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก่อน รวมถึงการส่งเสริมให้ กฟภ. สามารถอยู่ร่วมกับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน

ในด้านสังคม กฟภ. ส่งเสริมและให้ความรู้ในการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัย รวมถึงสื่อสารให้เห็นถึงความสำคัญของค่าไฟฟ้าและความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับระบบไฟฟ้า และให้ความช่วยเหลือประชาชนในสภาวะภัยพิบัติ

ในด้านสิ่งแวดล้อม กฟภ. ให้ความสำคัญกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตั้งเป้าหมายเพื่อมุ่งสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน ด้วยการดำเนินการโครงการที่ส่งเสริมการฟื้นฟูธรรมชาติ

4 กลุ่มสื่อมวลชน

ครอบคลุมสื่อมวลชนทุกแขนงทั้งสื่อ และสื่อออนไลน์ทุกประเภท

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มสื่อมวลชน กฟภ. มุ่งมั่นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค ทั้งในรูปแบบการจัดงานร่วมกัน การสื่อสารข้อมูล และให้ความสำคัญในการดูแลสื่อมวลชนอย่างเท่าเทียมกัน กฟภ. ยึดมั่นในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเหตุการณ์ และเป็นปัจจุบัน รวมถึงการดำเนินการที่ถูกต้องตามกฎหมาย ไม่ปกปิดข้อมูลที่ควรเปิดเผย และไม่ให้ข่าวที่เป็นเท็จ หรือบิดเบือนข้อเท็จจริง ตลอดจนการเคารพในสิทธิของสื่อมวลชนในการนำเสนอข่าวสาร

5 กลุ่มพันธมิตร

5.1 ผู้ดำเนินงานไฟฟ้า

ครอบคลุมผู้ดำเนินงานไฟฟ้า ได้แก่ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กฟผ. และการไฟฟ้านครหลวง กฟน.

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มผู้ดำเนินงานไฟฟ้า กฟผ. และ กฟน. ซึ่งมุ่งมั่นการดำเนินงานร่วมกันอย่างโปร่งใส ปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาต่างๆ ที่ทำไว้ร่วมกัน ดำเนินการตามสัญญาที่ทำไว้อย่างเคร่งครัด ไม่ละเมิดสิทธิ์ของคู่สัญญา โดยเคารพซึ่งกันและกัน มีความเป็นกลางไม่ลำเอียงเข้าข้างใคร สร้างความร่วมมือระหว่างพันธมิตร เพื่อร่วมกันพัฒนาการดำเนินการและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นร่วมกัน ตลอดจนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของ กฟผ. และ กฟน. รวมถึงการดำเนินการที่ถูกต้องตามกฎหมาย ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และเป็นที่ยอมรับของทั้งสองฝ่าย ตลอดจนการเคารพในสิทธิของสื่อมวลชนในการนำเสนอข่าวสาร

5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์

ครอบคลุมผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ให้ กฟภ.

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ กฟภ. ซึ่งมุ่งมั่นการปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาต่างๆ ระเบียบวิธีการปฏิบัติการจัดหาพัสดุและบริการ และสัญญาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดด้วยความโปร่งใส เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเสมอภาคกันในการแข่งขัน ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ตลอดจนการเคารพในสิทธิของสื่อมวลชนในการนำเสนอข่าวสาร

5.3 ผู้ส่งมอบบริการ

ครอบคลุมผู้ส่งมอบบริการให้ กฟภ. ในพาชาประเภทต่าง เช่น งานระบบงานก่อสร้าง งานบริการด้านการพยาบาล ดีดต่อนิเตอร์ งานที่ปรึกษา รวมถึงระบบด้านพาในอนิสาสนและที่ให้บริการสนับสนุนการดำเนินการ

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มผู้ส่งมอบบริการ กฟภ. มุ่งมั่นการปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญาการค้า ระเบียบวิธีการปฏิบัติการจัดหาพัสดุและบริการ และสัญญาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดด้วยความโปร่งใส เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเสมอภาคกันในการแข่งขัน ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ตลอดจนการเคารพในสิทธิของสื่อมวลชนในการนำเสนอข่าวสาร

5.4 คู่ความร่วมมือในการจัดงานสนับสนุน หรือการจัดงานต่างๆ ของ กฟภ.

ครอบคลุมคู่ความร่วมมือในการจัดงานสนับสนุน หรือการจัดงานต่างๆ ของ กฟภ. ที่ดำเนินการร่วมกัน กฟภ. ในลักษณะของการเพื่อหาโอกาสธุรกิจ ตัวแทนจำหน่ายไฟฟ้า หน่วยงานสื่อสารที่ของกลุ่มลูกค้าต่างประเทศ และคู่สัญญา ใน MOU

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มคู่ความร่วมมือในการจัดงานสนับสนุน หรือการจัดงานต่างๆ ของ กฟภ. กฟภ. มุ่งมั่นการสนับสนุนให้มีการนำเสนอความร่วมมือ และเงื่อนไขความคิดเห็น และข้อเสนอแนะกับคู่ความร่วมมือ ตลอดจนร่วมกันพิจารณาดำเนินการตามข้อตกลงธุรกิจร่วมกัน ภายใต้กรอบของกฎหมาย เงื่อนไขสัญญาการค้า ระเบียบวิธีการ มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง สัญญา และ MOU ที่ตกลงร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยความโปร่งใส เพื่อให้เกิดการพัฒนาและเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

6 กลุ่มคณะกรรมการ

ครอบคลุมคณะกรรมการ กฟภ. ชุดต่าง

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อธรรมาภิบาลที่ดีของคณะกรรมการ กฟภ. มุ่งมั่นการดำเนินการร่วมกันระหว่าง กฟภ. และคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ ข้อมูลที่เสนอต่อคณะกรรมการให้กับการดำเนินงานที่ถูกต้องและมีโอกาสการรายงานผลการดำเนินการที่ชัดเจน รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้คณะกรรมการมีความรู้ความเข้าใจการปฏิบัติงานของ กฟภ.

7 กลุ่มพนักงาน

ครอบคลุมผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ของ กฟภ.

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มพนักงาน กฟภ. มุ่งมั่นในการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรมและให้ความสำคัญในการเคารพและปกป้องสิทธิมนุษยชน ดำเนินงานการบริหารงานและทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ มีความพร้อมในการดูแลพนักงานทุกคน ทั้งในระดับผู้บริหารและพนักงานให้ได้รับสวัสดิการและความคุ้มครองที่เหมาะสม ส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน ตามมาตรฐานสากล และมีนโยบายป้องกันการคุกคามทางเพศ รวมถึงดำเนินการสื่อสารเพื่อให้พนักงานเข้าใจข้อมูลที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและมีความเข้าใจนโยบายและทิศทางการดำเนินงานขององค์กร

8 กลุ่มบริษัทในเครือ

ครอบคลุมทุกบริษัทในเครือของ กฟภ.

นโยบาย

เพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังของกลุ่มบริษัทในเครือ กฟภ. ได้ให้ได้มีนโยบายการบริหารจัดการบริษัทในเครือ (Management Control) ที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐาน โดยมุ่งมั่นให้เกิดการดำเนินการร่วมกันด้วยการสื่อสารที่ชัดเจน รวมถึงมีการส่งเสริมให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่าง กฟภ. และบริษัทในเครือ ทั้งในระดับการบริหารและการปฏิบัติการ ให้มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานและดำเนินการในทิศทางและนโยบายเดียวกัน

9 กลุ่มคู่เทียบ

9.1 คู่เทียบในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

ครอบคลุมหน่วยงาน องค์กร และบริษัท ที่ดำเนินธุรกิจระบบจำหน่ายไฟฟ้า

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มคู่เทียบในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า กฟภ. มุ่งสร้างและรักษาความสัมพันธ์ในการปรึกษาหารือและการสื่อสารด้วยความรวดเร็ว มีความพร้อมในการให้ข้อมูลการดำเนินงานผ่านการประชุมร่วมกัน และอำนวยความสะดวกในการให้การศึกษาดูงานต่างๆ ตามที่ได้รับการร้องขอ เพื่อให้เกิดการแบ่งปันและเรียนรู้ระหว่างกัน กฟภ. และคู่เทียบในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า ทั้งในระดับการบริหารและการปฏิบัติการ ให้มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานและดำเนินการในทิศทางและนโยบายเดียวกัน

9.2 คู่เทียบในธุรกิจอื่นนอกเหนือ ธุรกิจต่างๆ ของ กฟภ.

ครอบคลุมหน่วยงาน องค์กร และบริษัท ที่ดำเนินธุรกิจในกลุ่มธุรกิจสาธารณูปโภค ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจต่างๆ ของ กฟภ.

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มคู่เทียบในธุรกิจอื่นนอกเหนือ ธุรกิจต่างๆ ของ กฟภ. กฟภ. ซึ่งมุ่งสร้างและรักษาความสัมพันธ์ในการปรึกษาหารือและการสื่อสารด้วยความรวดเร็ว มีความพร้อมในการให้ข้อมูลการดำเนินงานผ่านการประชุมร่วมกัน และอำนวยความสะดวกในการให้การศึกษาดูงานต่างๆ ตามที่ได้รับการร้องขอ เพื่อให้เกิดการแบ่งปันและเรียนรู้ระหว่างกัน กฟภ. และคู่เทียบในธุรกิจอื่นนอกเหนือ ธุรกิจต่างๆ ของ กฟภ. ทั้งในระดับการบริหารและการปฏิบัติการ ให้มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานและดำเนินการในทิศทางและนโยบายเดียวกัน

ประกาศ ณ วันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2566

(นายอรรษิษฐ์ สันพันธรัตน์)
ประธานกรรมการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายธนพงษ์ วงศ์รักมิตร)
ประธานกรรมการธรรมาภิบาล
และการพัฒนาอย่างยั่งยืน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายศุภชัย เอกลุ่น)
ผู้ว่าการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ออกแบบ/เลขแฟ้ม : กองบริหารความยั่งยืนและความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กยส.)