นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มต่างๆ ดังนี้

1 กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ

1.1 ภาครัฐบางส่วนที่สังกัด ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน

ครอบคลุมหน่วยงานผู้มีอิทธิพลต่อทิศทางการดำเนินงานในระดับนโยบาย การประเมินผลการดำเนินงานโดยรวม และการตรวจสอบการดำเนินการให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

นโยบาย

เพื่อสนองตอบความคาดหวังของกลุ่มภาครัฐบางส่วนที่สังกัด ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน กฟภ. จึงมุ่งมั่นการปฏิบัติตามกฎหมาย และมีความยืดหยุ่นในการปรับแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ สามารถนำข้อมูลที่ถูกต้องไปใช้ในการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงดำเนินงานตามหลักวิชาชีพ และแนวปฏิบัติที่ประสิทธิภาพ

1.2 ภาครัฐบางส่วนที่สังกัด ผู้กำกับดูแล ตรวจสอบ ติดตามการดำเนินงาน

ครอบคลุมหน่วยงานที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกิจการของ กฟภ. โดยเฉพาะในการดำเนินการวิเคราะห์ ตรวจสอบ ตามกฎหมายให้บริการจำหน่ายไฟฟ้า

นโยบาย

เพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังของกลุ่มภาครัฐบางส่วนที่สังกัด ผู้กำกับดูแล ตรวจสอบ ติดตามการดำเนินงาน กฟภ. จึงมุ่งมั่นการดำเนินงานตามกฎหมาย และมีความยืดหยุ่นในการปรับแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการของนโยบายปฏิบัติในแต่ละขั้นที่ที่มีความแตกต่างตัวชี้ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีระบบกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความมีส่วนร่วมกับภาครัฐและกลุ่มดูแลในพื้นที่ดำเนินการ รับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงสร้างเชื่อมั่นที่ดีในด้านการบริหารงานของ กฟภ. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.3 ภาครัฐบางส่วนที่สังกัด ผู้มีความสามารถ หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

ครอบคลุมหน่วยงานที่สามารถให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนให้การดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ของ กฟภ. ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบาย

เพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังของกลุ่มภาครัฐบางส่วนที่สังกัด ผู้มีความสามารถ หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน กฟภ. จึงมุ่งมั่นให้การดำเนินการร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในด้านของการเชื่อสารการดำเนินงาน การส่งมอบข้อมูล และการให้ความร่วมมือในกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการบรรลุเป้าหมาย โดยให้ความสำคัญกับความโปร่งใสในการดำเนินการทุกขั้นตอน

2 กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า

ครอบคลุมผู้ใช้ไฟฟ้าในกลุ่มลูกค้าครัวเรือนไฟฟ้า และลูกค้าในการจำหน่ายไฟฟ้า

นโยบาย

เพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า กฟภ. จึงมุ่งมั่นการให้ความรู้ใน ความปลอดภัยและการใช้งานกระแสไฟฟ้าและพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มลูกค้าในทุกขั้นตอน ๆ ในการการจำหน่ายไฟฟ้า กฟภ. มีการบริการจัดการลูกค้าอย่างเป็นระบบ สร้างเครือข่ายของการบริการที่ดีให้การให้คำปรึกษา ดูแลการใช้บริการในรูปแบบ Digital Service เพื่อรูปแบบที่ประสิทธิภาพ รูปแบบให้บริการให้เป็นมาตรฐานรวมถึงเป็นที่ยอมรับ

3 กลุ่มชุมชน สังคม

3.1 ชุมชนและผู้นำชุมชน

ครอบคลุมชุมชนและผู้นำชุมชนที่ตั้งอยู่โดยรอบพื้นที่การดำเนินงานของ กฟภ.

นโยบาย

เพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังของกลุ่มชุมชนและผู้นำชุมชน กฟภ. จึงมุ่งมั่นที่จะดูแลการจ่ายไฟฟ้าให้กับชุมชน ให้ความสำคัญกับการดำเนินการด้วยความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีการบริหารจัดการเพื่อป้องกันผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานโครงการเพื่อให้ชุมชนเข้าใจและยอมรับ และให้ความร่วมมือกับชุมชนให้เกิดประโยชน์ร่วมกันอย่างยั่งยืน มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนและผู้นำชุมชน ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและชุมชนในพื้นที่ให้บริการ ตลอดจนมีการพัฒนาโครงการสำหรับการพัฒนาชุมชนที่ยั่งยืน หรือที่มีชีวิตชุมชนที่ดีขึ้น

3.2 ประชาชนทั่วไป

ครอบคลุมประชาชนทุกคนที่อาศัยอยู่ในระแวกใกล้

นโยบาย

เพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังของกลุ่มประชาชนทั่วไป กฟภ. จึงมุ่งมั่นให้การดำเนินการ ทุกกระบวนการของ กฟภ. ไม่ส่งผลกระทบให้เกิดความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อมและชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนตามกฎหมายที่กำหนด และมีการปรับพื้นที่ของผู้ที่ได้รับผลกระทบ รวมถึงการส่งเสริมให้ กฟภ. สามารถอยู่ร่วมกับสิ่งแวดล้อมและชุมชนได้อย่างยั่งยืน

ในด้านสังคม: กฟภ. ส่งเสริมและให้ความรู้ในการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย และส่งเสริมการมีส่วนร่วมให้ความช่วยเหลือกับชุมชนในด้านความรู้ที่ดูแลเกี่ยวกับประเภทไฟฟ้า และให้ความช่วยเหลือประชาชนในสถานการณ์ฉุกเฉิน

ในด้านสิ่งแวดล้อม: กฟภ. ให้ความสำคัญกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขึ้นเป็นพลังงานที่ดูแลความเป็นกลางทางคาร์บอน ด้วยการดำเนินการโครงการที่ส่งเสริมการฟื้นฟูธรรมชาติ

4 กลุ่มสื่อมวลชน

ครอบคลุมสื่อมวลชนรูปแบบดั้งเดิม และสื่อออนไลน์ทุกประเภท

นโยบาย

เพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังของกลุ่มสื่อมวลชน กฟภ. มุ่งมั่นการสร้างความเข้าใจที่ดีและเชื่อมโยงกับการสื่อสารที่ถูกต้องรวดเร็ว สามารถนำข้อมูลที่ถูกต้องไปสู่ผู้ชมได้ และพร้อมให้ข้อมูลข่าวสารข้อมูล และให้ความสำคัญกับการดูแลสื่อมวลชนในการนำข้อมูลที่ถูกต้อง กฟภ. รวมถึงการดำเนินการที่ถูกต้องตามกฎหมายที่ดีที่ดูแลของ กฟภ. อย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับสื่อมวลชน ดังนั้นการแสดงออกถึงการให้เกียรติ และเป็นพื้นที่แสดงออกถึงการให้ความสำคัญ จึงเกิดขึ้นและพร้อมสนองตอบเพื่อเกียรติ

5 กลุ่มพันธมิตร

5.1 ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า

ครอบคลุมผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้าให้กับกิจการจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟภ.

นโยบาย

เพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังของกลุ่มผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า กฟภ. มุ่งมั่นการดำเนินงานกับผู้ส่งมอบเป็นไปอย่างดี ปฏิบัติตามเงื่อนไขของการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด ดำเนินการตามสัญญาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะ มีความเป็นธรรมแก่ผู้ที่ได้ส่งมอบกับทางรัฐ สร้างความมั่นคงทางด้านพลังงาน เพื่อรองรับพื้นที่ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าในการแสดงความเป็นปัญหา และพัฒนาระบบบุคคลที่ได้มีทางด้านเนื้อหาเพื่อความเป็นเลิศ ในระบบจำหน่าย ด้วยสมุดบันทึกพลวัตการปฏิบัติงานที่ดีและประสิทธิภาพ และความคิดพร้อมประสานงานกับทางด้านของสนองตอบความต้องการของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านพลังงาน

5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์

ครอบคลุมผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ให้ กฟภ.

นโยบาย

เพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังของกลุ่มผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ กฟภ. มุ่งมั่นการปฏิบัติตามเงื่อนไขของการดำเนิน ระเบียบวิธีการปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง และสิทธิ์ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและเคร่งครัด ด้วยความเป็นธรรม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเสมอกันทางด้านความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงให้ความสำคัญในการสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างการดำเนินการ มีการพิจารณาเพื่อหาข้อตกลงและแนวทางในการแก้ปัญหาร่วมกันเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างกันในระยะยาว

5.3 ผู้ส่งมอบบริการ

ครอบคลุมผู้ส่งมอบบริการให้ กฟภ. ในลักษณะงานจ้าง การบริการ งานบริการด้านการจดหนังสือ ติดต่อสื่อสาร งานที่ปรึกษา รวมถึงงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในกิจกรรมการดำเนินการ

นโยบาย

เพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังของกลุ่มผู้ส่งมอบบริการ กฟภ. มุ่งมั่นการปฏิบัติตามเงื่อนไขของการดำเนิน ระเบียบวิธีการปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลและบริการ และสิทธิ์ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและเคร่งครัดด้วยความไม่ประนีประนอม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเสมอกันทางด้านความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงให้ความสำคัญในการสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างการดำเนินการ มีการพิจารณาเพื่อหาข้อตกลงและแนวทางในการแก้ปัญหาร่วมกันเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างกันในระยะยาว

5.4 ผู้ความร่วมมือในการจัดซื้อจัดสนุน หรือการจัดซื้อฯ ของ กฟภ.

ครอบคลุมผู้ความร่วมมือในการจัดซื้อจัดสนุน หรือการจัดซื้อฯ ของ กฟภ. ที่ดำเนินการร่วมกับ กฟภ. ในลักษณะของการที่จะทำกิจการสุภาพ ด้วยแนวปฏิบัติของนิติบัติฯ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของบุคลากร สายสัมพันธ์ และคู่สัญญาใน MOU

นโยบาย

เพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังของกลุ่มผู้ความร่วมมือในการจัดซื้อจัดสนุน หรือการจัดซื้อฯ ของ กฟภ. กฟภ. มุ่งมั่นการจัดซื้อจัดสนุนให้มีการประสานความร่วมมือ และเปลี่ยนความคิดเห็น และข้อสนอแนะกับคู่ความร่วมมือ ของแนวร่วมกับพันธมิตรมาทำพลมนุษย์ร่วมกัน ภายใต้การบรรลุกฎหมาย เงื่อนไขของการดำเนิน ระเบียบวิธีการ มาตรฐาน ข้อกังวลของ สัญญา และ MOU ที่ของการร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยความเป็นธรรม เพื่อให้เกิดการพัฒนาและเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

6 กลุ่มคณะกรรมการ

ครอบคลุมคณะกรรมการ กฟภ. ทุกคน

นโยบาย

เพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังของกลุ่มคณะกรรมการ กฟภ. มุ่งมั่นการดำเนินการร่วมกับคณะกรรมการ กฟภ. และพร้อมความการให้ประสิทธิภาพสูงสุด มีการประชุมที่ต้องสำเร็จที่ดี มีเนื้อหาที่ของคณะกรรมการให้ทำการดำเนินการที่ชัดเจน และมีแนวการรายงานผลการดำเนินการที่ชัดเจน รวมถึงมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้คณะกรรมการมีความรู้ความเข้าใจในกิจการ กฟภ.

7 กลุ่มพนักงาน

ครอบคลุมถึง ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ของ กฟภ.

นโยบาย

เพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังของกลุ่มพนักงาน กฟภ. มุ่งมั่นในการปฏิบัติต่อพนักงานบนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชน ให้ความสำคัญในการดูแลสวัสดิการพนักงาน ตลอดจนการจ้างงาน ตั้งอยู่บนการบริหารงานและพัฒนาบุคลากรที่เป็นประสิทธิภาพ มีความโปร่งใสในการดูแลพนักงานบุคคล ที่เป็นมาตรฐานความเป็นธรรม ส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างพนักงาน และมีนโยบายเปิดเผยข้อมูลที่ทั่วถึงและมีความเท่าเทียมกัน เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีความเป็นเลิศ และมีความเข้าใจเป็นอย่างและพัฒนาการดำเนินงานของ กฟภ.

8 กลุ่มบริษัทในเครือ

ครอบคลุมบริษัทในเครือของ กฟภ.

นโยบาย

เพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังของกลุ่มบริษัทในเครือของ กฟภ. ให้ปฏิบัติในการการบริหารจัดการบริษัทในเครือ (Governance) ในมุมมองการเป็นกลุ่มและเป็นมาตรฐาน โดยมุ่งมั่นให้บริหารการดำเนินการบริษัทในเครือ การเชื่อสารที่ชัดเจน รวมถึงมีการดำเนินการให้ได้ทั้งด้านประสิทธิภาพสูงสุดเป็นเลิศระหว่าง กฟภ. และบริษัทในเครือ ที่ยังประสิทธิภาพและการปฏิบัติการ ให้มีเป้าหมายในการปฏิบัติการและดำเนินการบริษัทที่ดีการและโปรงใสที่ยั่งยืน

9 กลุ่มผู้เช่าซื้อ

9.1 ผู้เช่าซื้อบริการจำหน่ายไฟฟ้า

ครอบคลุมหน่วยงาน องค์กร และบริษัท ที่ดำเนินธุรกิจระบบจำหน่ายไฟฟ้า

นโยบาย

เพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังของกลุ่มผู้เช่าซื้อบริการจำหน่ายไฟฟ้า กฟภ. มุ่งสร้างเครือข่ายเพื่อการบริการที่ดีและมีความเชื่อมโยงด้วยความรวดเร็ว มีความพร้อมในการให้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการของการประชุมร่วมกัน และข่าวสารข้อมูลและพัฒนาและ รวมถึงมีความพร้อมในการให้การสนับสนุนอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้เกิดการบริการและมีความสะดวก ตามกฎหมายที่เกี่ยวกับการแข่งขันด้านการค้าด้วยความโปร่งใส

9.2 ผู้เช่าซื้อบริการเกี่ยวเนื่อง ธุรกิจต่างๆ ของ กฟภ.

ครอบคลุมหน่วยงาน องค์กร และบริษัท ที่ดำเนินธุรกิจในธุรกรรมเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง ธุรกิจต่างๆ ของ กฟภ.

นโยบาย

เพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังของกลุ่มผู้เช่าซื้อบริการเกี่ยวเนื่องธุรกิจต่างๆ ของ กฟภ. กฟภ. จึงมุ่งสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างการประสานงานและการเชื่อสารด้วยความรวดเร็ว มีความพร้อมในการให้ข้อมูลการดำเนินงานผ่านการประชุมร่วมกัน และข่าวสารข้อมูลอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีความพร้อมในการให้การสนับสนุนอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้เกิดการบรรลุและมีความสะดวก ตามกฎหมายที่เกี่ยวกับการแข่งขันด้านการค้าด้วยความโปร่งใส

ประกาศ ณ วันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2566

(นายอรรษิฐ์ สัมพันธรัตน์)
ประธานกรรมการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายธอดพจน์ วงศ์รักมิตร)
ประธานกรรมการธรรมาภิบาล
และการพัฒนาอย่างยั่งยืน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายศุภชัย เอกกุ่น)
ผู้ว่าการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค