



จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

(ลงชื่อ) วิชาศ เฉลยสัตย์
(นายวิชาศ เฉลยสัตย์)
 ผู้ว่าการ

Am

การไฟฟ้านครหลวง

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑. นโยบาย

การไฟฟ้านครหลวง มุ่งมั่นสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่มควบคู่กับการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้าที่มั่นคง และคุณภาพการบริการ โดยการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการไฟฟ้านครหลวง ให้มีความสำคัญต่อการรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน โดยยึดหลักปฏิบัติบนพื้นฐานความเป็นธรรม เสมอภาค และคำนึงถึงผลประโยชน์ต่าง ๆ มีการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวตามกฎหมาย หรือตามข้อตกลงที่มีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกำกับดูแลให้มีกลไกและการปฏิบัติที่เหมาะสมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาการดำเนินงานและไม่กระทำการใด ๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างเสริมความผูกพัน สร้างการมีส่วนร่วม ให้ความร่วมมือ อย่างไม่เลือกปฏิบัติ และไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง

๒. วัตถุประสงค์ (Purpose)

ตามหลักการและเครื่องมือที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และได้รับความนิยมในการนำมาใช้ เพื่อช่วยในการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ AA1000 Stakeholder Engagement Standard โดย Accountability หรือที่เรียกกันว่า “AA1000SES” ซึ่งเป็นมาตรฐานว่าด้วยกระบวนการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ขั้นตอนที่สำคัญตั้งแต่การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การระบุประเด็นระหว่างธุรกิจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติเพื่อบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การไฟฟ้านครหลวง กำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

๑. เพื่อสร้างการมีส่วนร่วม และตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างผลกระทบเชิงบวก และลดผลกระทบเชิงลบ ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒. เพื่อสร้างระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและก่อให้เกิดการบูรณาการเข้ากับการบริหารจัดการในทุกระดับเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน ลดความเสี่ยง และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

การไฟฟ้านครหลวง

- ๒ -

๓. ขอบเขต (Scope)

การบริหารจัดการกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของการไฟฟ้านครหลวง เพื่อสร้างความผูกพันและการมีส่วนร่วมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดขอบเขตให้ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการไฟฟ้านครหลวง ทั้ง ๘ กลุ่ม ดังนี้

ตารางกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการไฟฟ้านครหลวง

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑. กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า	จัดจำหน่ายไฟฟ้าให้เพียงพอกับความต้องการ เชื่อถือได้ ปลอดภัย มีคุณภาพ ตามมาตรฐานสากลและให้บริการที่เกี่ยวข้องในเรื่องในราคาที่เป็นธรรม สะดวก รวดเร็ว ตรงต่อความต้องการของลูกค้า ด้วยความเสมอภาค และมุ่งมั่นในการพัฒนาการบริการ รวมทั้งแสวงหาช่องทางที่จะเพิ่มประโยชน์ให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
๒. กลุ่มสังคมชุมชน	ดำเนินงานด้วยกระบวนการทำงาน ที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อเสริมสร้าง สนับสนุนการดำเนินงานเพื่อประโยชน์ต่อสังคม ชุมชนโดยรวม
๓. กลุ่มผู้กำกับนโยบายและภาครัฐ	ปฏิบัติการกิจที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานกำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างเสริมผลิตภาพของประเทศ (Productivity)
๔. กลุ่มพันธมิตร	ต่อลูกค้า ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาอย่างเคร่งครัด พัฒนาการประกอบธุรกิจระหว่างกันอย่างยั่งยืน ต่อผู้ส่งมอบ ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญาที่มีต่อผู้ส่งมอบอย่างเป็นธรรม จัดทำข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pact) ตามโครงการที่คณะกรรมการความร่วมมือ-ป้องกันการทุจริต (ค.ป.ท.) มีมติเห็นชอบให้จัดทำข้อตกลงคุณธรรม คู่ความร่วมมือ ดำเนินการตามข้อตกลงที่ได้ทำไว้กับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่อย่างเคร่งครัด และเป็นไปอย่างส่งเสริมซึ่งกันและกัน เพื่อให้การดำเนินธุรกิจระหว่างกันเป็นไปอย่างยุติธรรม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เสมอภาค และตรวจสอบได้

การไฟฟ้านครหลวง

- ๓ -

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๔. กลุ่มพันธมิตร (ต่อ)	บริษัทในเครือ กำกับดูแลให้บริษัทในเครือดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายของการไฟฟ้านครหลวง รวมถึง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมติคณะรัฐมนตรีที่ใช้กับรัฐวิสาหกิจทั่วไป
๕. กลุ่มสื่อมวลชน	สื่อสารสร้างความเข้าใจภารกิจการไฟฟ้านครหลวงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสื่อประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ พร้อมเนื้อหาภาพประกอบ รวมถึงคลิปต่าง ๆ ให้กับสื่อมวลชนเพื่อพิจารณานำเสนอข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับประชาชน เสริมสร้างสานสัมพันธ์ที่ดี และร่วมสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ของสื่อมวลชนที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม
๖. กลุ่มคณะกรรมการ	ปฏิบัติตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของการไฟฟ้านครหลวง ตลอดจนมติที่ประชุมคณะกรรมการการไฟฟ้านครหลวง ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นธรรม และเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างคณะกรรมการ ผู้บริหาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหลักและพันธกิจขององค์กร
๗. กลุ่มพนักงานและลูกจ้าง	จัดวางแนวทางการบริหารจัดการตามกรอบอัตรากำลังที่กำหนด วางแผนการพัฒนาความพร้อมบุคลากรคุณภาพ (Talent Management) และแผนสืบทอดตำแหน่งทางการบริหาร (Succession Plan) จัดให้มีกระบวนการสรรหาและว่าจ้าง โปร่งใส เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ โดยคำนึงถึงทักษะ ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ที่สอดคล้องกับการประกอบกิจการขององค์กรเป็นสำคัญ โดยไม่จำกัดด้านศาสนา วัฒนธรรม เพศ และความพิการ เพื่อให้ได้อัตรากำลังที่มีความหลากหลายทางความคิด เข้ามาร่วมสืบสานภารกิจขององค์กร จัดให้มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใส เป็นธรรม มีระบบการจ่ายค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ศักยภาพการปฏิบัติงาน โดยเทียบเคียงได้กับรัฐวิสาหกิจชั้นนำทั่วไป

การไฟฟ้านครหลวง

- ๔ -

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ขอบเขตการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๘. กลุ่มคู่แข่งหรือคู่แข่ง	การส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม โดยต่อต้านการผูกขาดและการเลือกปฏิบัติทางการค้า ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่ง/คู่แข่ง อันจะนำมาซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขัน ด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต หรือไม่เหมาะสม และต่อต้านทุจริตและรับสินบน ที่จะนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาด

สำหรับการดำเนินงานเพื่อบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การไฟฟ้านครหลวงได้กำหนดผู้รับผิดชอบทั้งในระดับสายและหน่วยงาน โดยแต่งตั้งคณะทำงานตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมอบหมายรองผู้ว่าการ สอดคล้องตามลักษณะของภารกิจหลักในการดำเนินงานของสายงาน เป็นประธานคณะทำงาน เพื่อถ่ายระดับสู่การดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามแผนปฏิบัติการที่รองรับต่อไป รายละเอียดดังนี้

ตารางความรับผิดชอบในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญตามสายงาน/หน่วยงาน

กลุ่มผู้มีส่วนได้- ส่วนเสีย	สายงาน								
	ผวก.	รผอ.	รผส.	รผบ.	รผง.	รผก.	รผป.	รผธ.	รผว.
๑. กลุ่มลูกค้าและผู้ ใช้ไฟฟ้า						✓			
๒. กลุ่มสังคมชุมชน		✓							
๓. กลุ่มผู้กำกับ นโยบายและภาครัฐ		✓	✓		✓		✓		
๔. กลุ่มพันธมิตร							✓	✓	✓
๕. กลุ่มสื่อมวลชน		✓							
๖. กลุ่ม คณะกรรมการ	✓								
๗. กลุ่มพนักงาน และลูกจ้าง				✓					
๘. กลุ่มคู่แข่งหรือ คู่แข่ง		✓						✓	