

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มต่างๆ ดังนี้

1 กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ

1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน นโยบาย ครอบคลุมหน่วยงานที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบาย ทิศทางการดำเนินงานในระดับนโยบาย การประเมินผลการดำเนินงานนโยบาย และการตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน กฟภ. จึงมุ่งเน้นการปฏิบัติตามกฎหมาย ให้ความสำคัญในการประสานงานกับภาครัฐ ส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องตรงตามเวลาที่กำหนด มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงดำเนินการตามวิธีปฏิบัติและฟังก์ชันขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้มีมติ อนุญาต เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน

ครอบคลุมหน่วยงานที่มีมติขององค์กรอิสระที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักของ กฟภ. โดยเฉพาะในการดำเนินการปฎิบัติ พหุสาขา ขยายเขตให้บริการจำหน่ายไฟฟ้า

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้มีมติ อนุญาต เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน กฟภ. จึงมุ่งเน้นการปฏิบัติตามกฎหมาย และมีความยืดหยุ่นในการปรับแนวทางดำเนินงานให้สอดคล้องกับธรรมชาติของธุรกิจในแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีธรรมาภิบาลและมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างความไว้วางใจกับภาครัฐและกลุ่มชุมชนในพื้นที่ดำเนินการ รับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของชุมชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงสร้างพื้นที่ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่าง กฟภ. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.3 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้ให้ความร่วมมือ สนับสนุน หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

ครอบคลุมหน่วยงานที่สามารถให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนให้การดำเนินงานและกิจการต่าง ๆ ของ กฟภ. ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้ให้ความร่วมมือ สนับสนุน หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน กฟภ. จึงมุ่งเน้นให้การดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในด้านของการสื่อสาร การดำเนินงาน การส่งมอบข้อมูล และการให้ความร่วมมือในกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ทุกระดับอย่างสูงสุดและบรรลุผลสำเร็จ โดยให้ความสำคัญกับความโปร่งใสในการดำเนินการทุกขั้นตอน

2 กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า

ครอบคลุมผู้ซื้อไฟฟ้าในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า และธุรกิจอื่นๆ นอกจากการจำหน่ายไฟฟ้า

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า กฟภ. จึงมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและยกระดับการให้บริการจำหน่ายไฟฟ้า และพัฒนาผู้ซื้อไฟฟ้าให้มีความพึงพอใจสูงสุดต่อการบริการทุกกลุ่มลูกค้าในธุรกิจอื่นๆ นอกจากการจำหน่ายไฟฟ้า กฟภ. มีการบริหารจัดการลูกค้าอย่างเป็นระบบ สร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีในการให้บริการ มีศูนย์บริการให้บริการแบบ Digital Service เต็มรูปแบบ และให้บริการแบบให้บริการให้เป็นมาตรฐานแบบเดียวกับที่ประเทศ

3 กลุ่มชุมชน สังคม

3.1 ชุมชนและผู้นำชุมชน

ครอบคลุมชุมชนและผู้นำชุมชนที่ตั้งอยู่โดยรอบพื้นที่การดำเนินงานของ กฟภ.

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของชุมชนและผู้นำชุมชน กฟภ. จึงมุ่งเน้นที่จะดูแลผลกระทบที่เกิดกับชุมชน ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานร่วมกับชุมชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและดำเนินการโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้การกำกับดูแลของโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดี (กฟภ.) สนับสนุนชุมชนให้มีความเข้มแข็งและมีความสามารถในการพึ่งพาตนเองได้ โดยไม่พึ่งพิงความช่วยเหลือจากภายนอก กฟภ. ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสัมพันธ์กับชุมชนท้องถิ่น หรือวิสาหกิจชุมชนที่เข้มแข็ง

3.2 ประชาชนทั่วไป

ครอบคลุมประชาชนทุกคนที่อยู่ในประเทศไทย

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนทั่วไป กฟภ. จึงมุ่งเน้นให้การดำเนินงาน ทุกกระบวนการของ กฟภ. ไม่ละเมิดและก่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้กรอบกฎหมายที่กำหนด และมีการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน รวมถึงส่งเสริมให้ กฟภ. สามารถอยู่ร่วมกับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน

ในด้านสังคม กฟภ. ส่งเสริมและให้ความสำคัญในการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด และลดการสูญเสียพลังงานให้มีความคุ้มค่าและคุ้มค่าไฟฟ้าและความสะดวกสบายแก่ประชาชนในหลายมิติทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และด้านสิ่งแวดล้อม กฟภ. ได้ให้ความสำคัญกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตั้งเป้าหมายเพื่อมุ่งสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน ด้วยการดำเนินการโครงการส่งเสริมการฟื้นฟูธรรมชาติ

4 กลุ่มสื่อมวลชน

ครอบคลุมสื่อมวลชนรูปแบบดั้งเดิม และสื่อออนไลน์ทุกประเภท

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของสื่อมวลชน กฟภ. จึงมุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนด้วยการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถนำไปใช้สื่อสารต่อได้สะดวก พร้อมบริการสื่อมวลชนข้อมูล และให้ความช่วยเหลือในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของ กฟภ. รวมถึงการดำเนินการเชิงรุกในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของ กฟภ. อย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับสื่อมวลชน อันเป็นการแสดงถึงการให้เกียรติ และเป็นที่ปรึกษาและเพื่อนที่ซื่อสัตย์และมีความซื่อสัตย์ และซื่อสัตย์ของสื่อมวลชน

5 กลุ่มพันธมิตร

5.1 ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า

ครอบคลุมผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้าให้ธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟภ.

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า กฟภ. จึงมุ่งเน้นการดำเนินการเชิงรุกกับพันธมิตรผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า โดยยึดหลักการดำเนินงานที่โปร่งใส ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและระเบียบวิธี ดำเนินการตามสัญญาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด มีความเป็นธรรมและยุติธรรมในการดำเนินงาน สร้างความไว้วางใจระหว่างกัน ร่วมมือกันพิจารณาหาแนวทางในการดำเนินการและการแก้ไขปัญหา และพัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้สอดคล้องกับความต้องการในระบบจำหน่าย ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยและประสิทธิภาพ และความพึงพอใจในระบบจำหน่ายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างเหมาะสม

5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์

ครอบคลุมผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ให้ กฟภ.

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ กฟภ. จึงมุ่งเน้นการปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า ระเบียบวิธีการปฏิบัติ การจัดหาวัสดุและบริการ และสัญญาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและเคร่งครัดด้วยความโปร่งใส เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงให้ความสำคัญในการสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างกันในการ มีกิจการร่วมค้าเพื่อซื้อและจัดหาวัสดุและพลังงานในการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

5.3 ผู้ส่งมอบบริการ

ครอบคลุมผู้ส่งมอบบริการให้ กฟภ. ในหลายประเภทงาน อาทิ งานระบบงานก่อสร้าง งานบริการด้านการจัดการ ความมั่นคงปลอดภัย รวมถึงระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการดำเนินงาน

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ส่งมอบบริการ กฟภ. จึงมุ่งเน้นการปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า ระเบียบวิธีการปฏิบัติ การจัดหาวัสดุและบริการ และสัญญาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและเคร่งครัดด้วยความโปร่งใส เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงให้ความสำคัญในการสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างกันในการ มีกิจการร่วมค้าเพื่อซื้อและจัดหาวัสดุและพลังงานในการปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

5.4 ผู้เข้าร่วมมีในการก่อสร้างสนับสนุน หรือการกิจอื่นๆ ของ กฟภ.

ครอบคลุมผู้เข้าร่วมมีในการก่อสร้างสนับสนุน หรือการกิจอื่นๆ ของ กฟภ. ที่ดำเนินการร่วมกับ กฟภ. ในลักษณะของการพึ่งพาพึ่งพาธุรกิจ อาทิ ตัวแทนบริษัทรับจ้างรับจ้าง กฟภ. มีหน่วยงานสื่อสารที่ของบุคลากรสายสื่อสาร และผู้ปฏิบัติงาน MOU

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้เข้าร่วมมีในการก่อสร้างสนับสนุน หรือการกิจอื่นๆ ของ กฟภ. กฟภ. จึงมุ่งเน้นการดำเนินการสนับสนุนให้มีการประสานความร่วมมือ และเปิดโอกาสการมีส่วนร่วม และข้อเสนอแนะกับคู่ความร่วมมือ ตลอดจนการพิจารณาการดำเนินงานร่วมกัน ภายใต้กรอบของกฎหมาย เงื่อนไขทางการค้า ระเบียบวิธีการ มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง สัญญา และ MOU ที่ตกลงร่วมกันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยความโปร่งใส เพื่อให้เกิดการพัฒนาและเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

6 กลุ่มคณะกรรมการ

ครอบคลุมคณะกรรมการ กฟภ. ทุกท่าน

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของคณะกรรมการ กฟภ. กฟภ. จึงมุ่งเน้นการดำเนินการร่วมกับกรรมการ กฟภ. และคณะกรรมการ กฟภ. ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด มีการประชุมการประชุมที่ได้ผลสำเร็จที่ดี จัดตั้งฝ่ายคณะกรรมการภายใต้การนำของประธาน กฟภ. ที่เกี่ยวข้อง และมีระบบการรายงานผลการดำเนินการที่ชัดเจน รวมทั้งมีการจัดการเพื่อให้คณะกรรมการมีความผูกพันและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของ กฟภ.

7 กลุ่มพนักงาน

ครอบคลุมถึง ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ของ กฟภ.

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มพนักงาน กฟภ. จึงมุ่งเน้นในการปฏิบัติต่อพนักงานบนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชน ให้ความสำคัญในการเคารพและปกป้องสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลของพนักงาน ด้วยระบบการบริหารงานและทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส การดูแลพนักงานทุกคน ทั้งในประเด็นการส่งเสริมการเติบโตในสายอาชีพ และสวัสดิการที่มั่นคง บนพื้นฐานของความโปร่งใสและมีความซื่อสัตย์ระหว่างกัน และมีนโยบายป้องกันการค้ามนุษย์อย่างเคร่งครัด เพื่อให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานที่ดี และมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานและมีความเข้าใจนโยบายและทิศทางการดำเนินงานขององค์กร

8 กลุ่มบริษัทในเครือ

ครอบคลุมทุกบริษัทในเครือของ กฟภ.

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มบริษัทในเครือ กฟภ. ได้จัดทำนโยบายการบริหารจัดการบริษัทในเครือ (Way of Conduct) และระเบียบปฏิบัติการและมาตรฐาน โดยมุ่งเน้นให้เกิดการดำเนินการร่วมกันด้วย การสื่อสารที่ชัดเจน รวมถึงมีการส่งเสริมให้บริษัทในเครือเป็นพันธมิตรกับ กฟภ. และบริษัทในเครือ ที่ส่งเสริมให้บริษัทในเครือมีการปฏิบัติ การไม่มีเป้าหมายในการปฏิบัติและการดำเนินงานไปในทิศทางและนโยบายเดียวกัน

9 กลุ่มผู้ถือหุ้น

9.1 ผู้ถือหุ้นในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

ครอบคลุมหน่วยงาน องค์กร และบริษัท ที่ดำเนินการธุรกิจระบบจำหน่ายไฟฟ้า

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ถือหุ้นในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า กฟภ. จึงมุ่งเน้นการดำเนินการเพื่อสร้างประโยชน์และกระจายรายได้ด้วยความรวดเร็ว มีความโปร่งใสร่วมกันให้ผู้ถือหุ้นการดำเนินงานด้านการประชุมร่วมกัน และถ่ายทอดข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ มีความโปร่งใสในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ถือหุ้น การดำเนินการที่โปร่งใสและมีความซื่อสัตย์ ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งข้อมูลข่าวสารด้วยความโปร่งใส

9.2 ผู้ถือหุ้นในธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ธุรกิจต่างๆ ของ กฟภ.

ครอบคลุมหน่วยงาน องค์กร และบริษัท ที่ดำเนินการธุรกิจในอุตสาหกรรมเดียวกันหรือเกี่ยวข้องกัน

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ถือหุ้นในธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ธุรกิจต่างๆ ของ กฟภ. กฟภ. จึงมุ่งเน้นการดำเนินการเพื่อสร้างประโยชน์และกระจายรายได้ด้วยความรวดเร็ว มีความโปร่งใสร่วมกันให้ผู้ถือหุ้นการดำเนินงานด้านการประชุมร่วมกัน และถ่ายทอดข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ มีความโปร่งใสในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ถือหุ้น การดำเนินการที่โปร่งใสและมีความซื่อสัตย์ ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งข้อมูลข่าวสารด้วยความโปร่งใส

ประกาศ ณ วันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2566

(นายอรรถวิชัย สัมพันธ์รัตน์)
ประธานกรรมการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายอุดม พงษ์กิจกร)
ประธานกรรมการบริหาร
และการพัฒนาอย่างยั่งยืน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายศุภชัย เอกฤกษ์)
ผู้อำนวยการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

