

เลขที่ ฝสส. 494/2564

เรียน ทุกหน่วยงาน

เพื่อโปรดทราบคํานิยามและแนวปฏิบัติที่ดี
ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟผ.
ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 10 สิงหาคม 2564
และยึดถือเป็นแนวปฏิบัติต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง



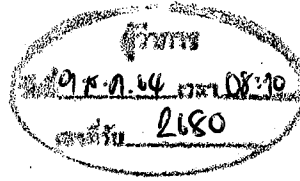
(นายมนูญ ใจชื่อ)

รฝ.สส.

18 ส.ค. 2564



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



สำนักงานผู้ว่าราชการยวตศาสตร์
สรก.(ย)
วันที่ - 6 ส.ค. 2564
เวลา 16.35
เลขที่ 3686

ฝ่ายสังคมและสิ่งแวดล้อม
วันที่ 10 ส.ค. 2564
เลขที่ 404

จาก เลขานุการคณะทำงาน Core Business ถึง ประธานคณะทำงาน Core Business
Enabler ด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Enabler ด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เลขที่ ผสส. 494 /2564 วันที่ 6 สิงหาคม 2564

เรื่อง ขอความเห็นชอบค่านิยมและแนวปฏิบัติที่ดีต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ.

เรียน รพภ.(ย)/ประธานคณะทำงานด้านที่ 4 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่าน
ผชช.13 (คุณนิรนาม)/รองประธานคณะทำงานด้านที่ 4 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. เรื่องเดิม

ตามที่ประชุมคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ 12/2563 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2563 มีมติอนุมัติกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. และแผนแม่บทการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. ปี 2564-2568

2. ข้อเท็จจริง

2.1 การดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฟภ. ได้จำแนกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็น 9 กลุ่มที่สำคัญ ได้แก่ 1) หน่วยงานกำกับดูแล/ภาครัฐ 2) ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้า 3) ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม 4) สื่อมวลชน 5) พันธมิตร 6) คณะกรรมการ 7) พนักงาน/หน่วยงานภายใน 8) บริษัทในเครือ และ 9) คู่เทียบและคู่แข่ง ซึ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มอาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานหรือส่งผลกระทบต่อการทำงานของ กฟภ. ในระดับที่ต่างกัน จึงควรจัดให้มีการทำแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้พนักงานทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีหลักในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน ครบถ้วน เหมาะสม เป็นธรรมและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (เอกสารแนบ 1)

2.2 ตามหนังสือ กกท.เลขที่ กกท. 480/2564 ลงวันที่ 21 มิถุนายน 2564 ขอความอนุเคราะห์ให้คณะทำงานด้านที่ 4 ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) จัดทำค่านิยมและแนวปฏิบัติต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นการบูรณาการการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินผลรัฐวิสาหกิจระหว่าง ด้านที่ 1 การกำกับดูแลและการนำองค์กร และด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) (เอกสารแนบ 2)

3. ข้อพิจารณา

คณะทำงานฯ ได้ศึกษา และรวบรวมข้อมูลแนวปฏิบัติที่ดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากหน่วยงานชั้นนำในประเทศ และจากคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ กฟภ. ปี 2563 รวมทั้งหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการจัดค่านิยมและแนวทางปฏิบัติที่ดีต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. 9 กลุ่ม เพื่อให้มีความครบถ้วน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และทุกหน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติได้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน จึงเห็นควรขอความเห็นชอบ ดังนี้

- 1) คำนิยามของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 9 กลุ่ม (เอกสารแนบ 3)
- 2) แนวปฏิบัติที่ดีของ กฟผ. ต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ 9 กลุ่ม และเจ้าหนี้ (เอกสารแนบ 4)

4. ข้อเสนอ

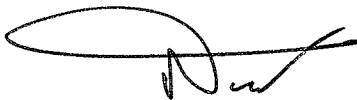
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบ ขอให้โปรดนำเสนอ ผวก. ให้ความเห็นชอบตามข้อ 3
ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง



(นายมนูญ ใจชื่อ)

รฟ.สส./เลขานุการคณะทำงานฯ

เห็นชอบตามข้อ 3



(นายสมพงษ์ ปรีเปรม)
ผวก.

10 ส.ค. 2564

เรียน ผวก.

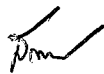
เพื่อโปรดให้นำความเห็นชอบ
ตามข้อ 3 ตามที่ ผศ.ค. เสนอ
ต่อไป



(นายภาณุมาศ ลิมสุวรรณ)
รผก.(ย)

- 6 ส.ค. 2564

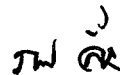
กฟผ.



(นายสถาพร สว่างแสง)
อผ.สส.

10 ส.ค. 2564

- ผศ.ค.
ดำเนินการต่อไป



(นายภาณุมาศ ลิมสุวรรณ)
รผก.(ย)

10 ส.ค. 2564

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ของ กฟภ.

ลำดับ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มย่อย
1.	หน่วยงานกำกับและภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงานของ กฟภ. (เช่น ก.มหาดไทย กกพ. ก.พลังงาน สคร. สศช. สำนักงานประมาณ ฯลฯ) 1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ กฟภ. (เช่น กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท กรมป่าไม้ เทศบาลฯ ฯลฯ) 1.3 ผู้ถือหุ้น (กระทรวงการคลัง)
2.	กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า	2.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟภ. 2.2 ลูกค้าธุรกิจเกี่ยวเนื่องและธุรกิจใหม่ของ กฟภ.
3.	กลุ่มชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม	3.1 ชุมชนและผู้นำชุมชนรอบพื้นที่หรือที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กฟภ. รวมทั้งชุมชนสำคัญตามที่ กฟภ. กำหนด 3.2 นักวิชาการ/NGO/ผู้นำความคิด (Influencer) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กฟภ. 3.3 ประชาชนทั่วไป
4.	กลุ่มสื่อมวลชน	4.1 สื่อมวลชนรูปแบบดั้งเดิม (เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น) 4.2 สื่อสังคมออนไลน์
5.	กลุ่มพันธมิตร	5.1 ผู้ส่งมอบ (5.1.1 ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า, 5.1.2 ผู้ส่งมอบอุปกรณ์ ทรัพย์สิน/ลูกค้า/คู่สัญญา/ผู้รับจ้าง/ผู้รับเหมา/ตัวแทนรับชำระในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และภารกิจสำคัญ กฟภ. 5.2 คู่ความร่วมมือในการกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่น ของ กฟภ. นอกเหนือจากที่ระบุใน 5.1
6.	กลุ่มคณะกรรมการ	6.1 คณะกรรมการ กฟภ. 6.2 คณะกรรมการชุดต่างๆ ของ กฟภ. ที่มีตัวแทนคณะกรรมการ กฟภ. เป็นองค์ประกอบ
7.	กลุ่มพนักงาน/หน่วยงานภายใน	7.1 ผู้บริหาร พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง สหภาพแรงงาน และพนักงานเกษียณหรืออดีตพนักงานที่เกี่ยวข้อง ของ กฟภ. 7.2 หน่วยงาน/คณะทำงานภายในของ กฟภ.
8.	บริษัทในเครือ	8.1 บริษัทในเครือของ กฟภ. (ปัจจุบัน ได้แก่ บริษัท พีอีเอ เอ็นคอม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด)
9.	กลุ่มคู่แข่ง คู่แข่งขัน	9.1 คู่แข่ง สินค้าทดแทน และคู่เปรียบเทียบ (Benchmark) ทั้งในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และธุรกิจใหม่ของ กฟภ.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก เลขาธิการคณะกรรมการ Core Business
Enablers ด้านที่ 1

ถึง เลขาธิการคณะกรรมการ Core Business
Enablers ด้านที่ 4

เลขที่ กทพ. 480 /2564

วันที่ 21 มิถุนายน 2564

เรื่อง การจัดทำคำนิยามและแนวปฏิบัติของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เรียน รฟ.สส.(คุณมณูญา)/เลขานุการคณะกรรมการ Core Business Enablers ด้านที่ 4 การมุ่งเน้น
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

1. เรื่องเดิม

1.1 กฟภ. ประกาศใช้คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีและแนวทางปฏิบัติของ กฟภ. (ทบทวนครั้งที่ 4 พ.ศ. 2563) เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2563 โดยกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของ กฟภ. ประกอบด้วย 7 กลุ่ม ได้แก่ หน่วยงานกำกับดูแล, พนักงาน, ผู้ส่งมอบ, คู่ค้า, คู่ความร่วมมือ, ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ และชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งกำหนดแนวทางปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไว้ทุกกลุ่ม (เอกสารแนบ 1)

1.2 ตามเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจใหม่ (Core Business Enablers) ด้านที่ 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร (CG & Leadership) หัวข้อที่ 2 บทบาทของรัฐวิสาหกิจเพื่อการตลาดที่เป็นธรรม ระบุให้รัฐวิสาหกิจต้องกำหนดแนวปฏิบัติในการรับผิดชอบต่อคู่แข่งและเจ้าหนี้ (เอกสารแนบ 2)

1.3 ตามหนังสือ ฝบช. 35165/2563 ลงวันที่ 24 กันยายน 2563 แจ้งนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับเจ้าหนี้ของ กฟภ. ซึ่ง ผวก. ประกาศ ณ วันที่ 17 กันยายน 2563 (เอกสารแนบ 3)

1.4 ตามคำสั่ง กฟภ. ที่ พ.(ก) 1210/2563 สั่ง ณ วันที่ 17 พฤศจิกายน 2563 แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ของ กฟภ. โดยมี รองผู้ว่าการยุทธศาสตร์ เป็นประธานและมี รฟ.สส. (คุณมณูญา) เป็นคณะกรรมการและเลขานุการ (เอกสารแนบ 4)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการ กฟภ. ครั้งที่ 2/2564 เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2564 อนุมัติให้ในปี 2564 ยังคงใช้คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามข้อ 1.1 โดยกำหนดให้ทบทวนอีกครั้งในไตรมาสที่ 4/2564 (เอกสารแนบ 5)

2.2 ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ 4 ธันวาคม 2563 อนุมัติแผนแม่บทการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. ปี 2564-2568 กำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ของ กฟผ. เป็น 9 กลุ่ม ประกอบด้วย 1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล/ภาครัฐ 2. กลุ่มลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ 3. กลุ่มชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม 4. กลุ่มสื่อมวลชน 5. กลุ่มพันธมิตร 6. กลุ่มคณะกรรมการ 7. กลุ่มพนักงาน/หน่วยงานภายใน 8. บริษัทในเครือ และ 9. กลุ่มคู่แข่ง/คู่แข่งชั้น (เอกสารแนบ 6)

2.3 ตามรายงานผลการดำเนินงาน Core Business Enablers ของ กฟผ. ประจำปีบัญชี 2563 โดยมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาองค์กรภาครัฐ (IRDP) ระบุดังกล่าว (GAP Analysis) ในด้านที่ 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร (CG & Leadership) ว่า กฟผ. ควรกำหนดนโยบาย คู่มือการปฏิบัติงาน และแนวทางปฏิบัติในการรับผิดชอบต่อคู่แข่งและเจ้าหน้าที่ เพื่อเสริมสร้างให้รัฐวิสาหกิจเกิดการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรมไปใช้จริงในทางปฏิบัติอย่างครบถ้วนสมบูรณ์และเป็นระบบ (เอกสารแนบ 7)

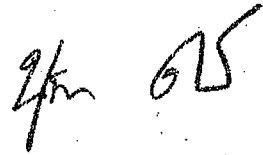
3. ข้อพิจารณา

ในการนี้ เพื่อให้เกิดการบูรณาการระหว่างการทำงานตามเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจใหม่ (Core Business Enablers) ด้านที่ 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร (CG & Leadership) และด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) รวมทั้ง เพื่อปิด GAP ตามรายงานผลการดำเนินงาน Core Business Enablers ของ กฟผ. ประจำปีบัญชี 2563 จึงเห็นควรขอความอนุเคราะห์ดำเนินการ ดังนี้

- 1) จัดทำคำนิยามและแนวทางปฏิบัติของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 9 กลุ่ม รวมถึง กลุ่มคู่แข่งและเจ้าหน้าที่
- 2) ให้เลขานุการคณะทำงาน Core Business Enablers ด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) จัดส่งข้อมูลตามข้อ 1) ให้เลขานุการคณะทำงาน Core Business Enablers ด้านที่ 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร เพื่อนำไปใช้ประกอบการทบทวนคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี ภายในไตรมาส 3 ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

รศ.ดร. อดิสรณ์
เลขาธิการสำนักงาน
๑๙๘.๑๑. ๒๑ มิ.ย. ๒๕๖๔


(นางสาวนุชา ดนตรี)
อก.กท.

เลขานุการคณะทำงาน Core Business Enablers
ด้านที่ 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร

- รศ.ดร.

(นางสาวดวงจิต พงษ์สิน)
อก.พส.

๒๑ มิ.ย. ๒๕๖๔

กท.
โทร 6160, 6161

* เอกสารแนบ ๑ - ๗ ในระดมสมอง
สำนักงานวิจัยและพัฒนาองค์กร ๑๑ มิ.ย.

ค่านิยามของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ.

ลำดับ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ค่านิยาม
1	กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	ผู้ที่มีอำนาจตามกฎหมายในการกำกับดูแล ให้การอนุมัติ/อนุญาตการดำเนินงานของ กฟผ. ได้แก่ เทศบาล กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท กรมป่าไม้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรมอุทยานฯ กรมศิลปากร กนอ. รพท. กระทรวงการคลัง และ สศร.
2	กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า	ผู้ได้รับประโยชน์จากสินค้าหรือบริการ ของ กฟผ. โดยมีการจ่ายค่าตอบแทนให้กับ กฟผ. ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า ธุรกิจเกี่ยวเนื่องและธุรกิจใหม่
3	กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	กลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กฟผ. เช่น ชุมชนรอบพื้นที่ระบบจำหน่าย ชุมชนตามโครงการ CSR นักวิชาการ/NGO/ผู้นำความคิด (Influencer) และประชาชนทั่วไป
4	กลุ่มสื่อมวลชน	ผู้ที่สามารถสื่อสาร/ถ่ายทอดเนื้อหาข่าวสารในวงกว้าง เช่น สื่อมวลชนรูปแบบดั้งเดิม (เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ) รวมถึง สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น ผู้ใช้ Facebook ฯลฯ)
5	กลุ่มพันธมิตร	กลุ่มที่ดำเนินงานร่วมกับ กฟผ. ตามที่ได้ทำสัญญาร่วมกันไว้ เช่น ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า ผู้ส่งมอบอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ผู้รับจ้างจดหน่วย ผู้รับจ้างก่อสร้าง/บำรุงรักษา/ตัดต้นไม้ ที่ปรึกษา และสถาบันการศึกษาร่วมมือในการวิจัย เป็นต้น
6	กลุ่มคณะกรรมการ	กลุ่มบุคคลอำนาจหน้าที่ และมีเป้าหมายร่วมกันกับ กฟผ. เช่น คณะกรรมการ กฟผ. คณะกรรมการชุดต่างๆ ของ กฟผ. ที่มีตัวแทนคณะกรรมการ กฟผ. เป็นองค์ประกอบ
7	กลุ่มพนักงาน/หน่วยงานภายใน	ผู้มีหน้าที่บริหาร ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงาน และหน่วยงาน ของ กฟผ. เช่น ผู้บริหาร พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง สหภาพแรงงาน และพนักงานเกษียณหรืออดีตพนักงานที่เกี่ยวข้อง ของ กฟผ. และหน่วยงาน/คณะทำงานภายในของ กฟผ.
8	บริษัทในเครือ	บริษัทในเครือของ กฟผ.
9	กลุ่มคู่แข่ง คู่แข่งขัน	องค์กรที่เป็น คู่แข่ง สินค้าทดแทน และคู่เปรียบเทียบกับ (Benchmark) ของ กฟผ. ได้แก่ องค์กรคู่แข่งและคู่แข่งทั้งในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และธุรกิจใหม่ของ กฟผ.

หลักการและแนวปฏิบัติที่ดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ.

กฟผ.กำหนดเป็นกรอบนโยบายและแนวปฏิบัติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ 9 กลุ่ม เพื่อเป็นหลักในการดำเนินธุรกิจ สร้างคุณค่าเพิ่มแก่องค์กร และการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังนี้

1. หลักการและแนวทางปฏิบัติต่อหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ

กฟผ. ให้ความสำคัญกับหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้กำหนดแนวปฏิบัติ เพื่อให้พนักงานดำเนินการอย่างถูกต้องและเหมาะสม รวมถึงการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานราชการ ทั้งทางด้านวิชาการและการสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

- 1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตลอดจนตัดสินใจดำเนินการใดๆ ด้วยจิตอันบริสุทธิ์ ด้วยความระมัดระวัง รอบคอบ และเป็นธรรมต่อหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ เพื่อประโยชน์สูงสุด
- 2) นำเสนอรายงานสถานภาพขององค์กร ผลประกอบการ ฐานะข้อมูลทางการเงิน การบัญชี และรายงานอื่นๆ แก่หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐโดยสม่ำเสมอ และครบถ้วนตามความเป็นจริง
- 3) แจ้งให้หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐทราบอย่างเท่าเทียมกันถึงแนวโน้มในอนาคตขององค์กร ทั้งด้านบวกและด้านลบ ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ มีข้อมูล สนับสนุนและมีเหตุผลอย่างเพียงพอ
- 4) ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และตระหนักอยู่เสมอว่ากฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือขนบธรรมเนียมประเพณีต่าง ๆ ในแต่ละท้องถิ่นมีเงื่อนไข ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกัน
- 5) ไม่กระทำการใดๆ ที่อาจจงใจให้พนักงานในหน่วยงานราชการมีการดำเนินงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม
- 6) สร้างองค์ความรู้ในการพัฒนาชุมชนให้กับหน่วยงานราชการ อาทิ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น
- 7) สนับสนุนกิจกรรมของหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ
- 8) ร่วมประชุมให้ข้อคิดเห็น สนับสนุนและช่วยเหลือทางด้านวิชาการอย่างต่อเนื่อง
- 9) รับการตรวจเยี่ยมจากหน่วยงานกำกับดูแล และภาครัฐ
- 10) รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ

2. หลักการและแนวทางปฏิบัติต่อลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า

กฟผ.มีความมุ่งมั่นที่จะให้ลูกค้าและบริการได้รับประโยชน์และความพึงพอใจสูงสุด ทั้งด้านคุณภาพและการบริการที่เป็นธรรม ตลอดจนมุ่งพัฒนาและรักษาสัมพันธภาพที่ยั่งยืน โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

- 1) ส่งมอบสินค้าและให้บริการที่มีคุณภาพ ตรงตามหรือเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าในราคาที่เป็นธรรม ด้วยความเต็มใจ มีความพร้อมในการให้บริการเชิงรุก เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอยู่เสมอ สามารถแก้ปัญหาและเสนอแนะแนวทางแก้ไขให้ตรงความต้องการของลูกค้าได้
- 2) ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเพียงพอและทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้า เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับสินค้าและบริการ โดยไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริงที่เป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณ หรือเงื่อนไขใด ๆ ของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ รวมถึงไม่ป้ายเปี่ยงหรือปิดกั้นการรับรู้ความรับผิดชอบ
- 3) จัดเก็บข้อมูลและรักษาความลับของลูกค้าอย่างเป็นระบบ และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเอง หรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ
- 4) ให้บริการที่เป็นมิตรสุภาพด้วยความเต็มใจ พร้อมเป็นผู้ให้ ภาควุมใจที่ได้ช่วยเหลือ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการอยู่เสมอ และมีความพร้อมให้บริการเชิงรุก

- 5) สร้างสรรค์นวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในหลากหลายมิติ
- 6) พัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งให้ใช้ทรัพยากรน้อยลง ประหยัดพลังงาน สามารถหมุนเวียนใช้ซ้ำได้ และมีอายุการใช้งานที่ยืนยาว
- 7) จัดให้มีระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล
- 8) จัดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบในการให้ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา วิธีแก้ปัญหา และรับข้อร้องเรียน เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุดในสินค้าและบริการ

3. หลักการและแนวทางปฏิบัติต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

กฟภ.ได้ดำเนินธุรกิจด้วยสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงมีความตระหนัก ห่วงใยและใส่ใจถึงความปลอดภัยของชุมชน และคุณภาพชีวิตของประชาชนและสังคมอยู่เสมอ จึงได้ดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการป้องกันและลดผลกระทบที่เกิดหรืออาจเกิดขึ้นกับชุมชนและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมีการตอบแทนสิ่งดี ๆ กลับคืนสู่ชุมชนและสังคมโดยรวม เพื่อให้เติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

- 1) ดำเนินกิจการตามกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ ในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย สังคม และสิ่งแวดล้อมของพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินการ
- 2) สนับสนุนกิจกรรมสาธารณประโยชน์และให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมให้แก่ชุมชน สังคม เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีและอนุรักษ์สภาวะแวดล้อมไม่ให้เกิดมลภาวะ
- 3) กำหนดมาตรการป้องกัน/แก้ไข เมื่อเกิดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอันเนื่องมาจากการดำเนินงานขององค์กร
- 4) ปลุกฝังและสร้างจิตสำนึกให้แก่ผู้บริหารและพนักงานในการปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชนควบคู่กับการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 5) ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมรอบชุมชน ควบคุมดูแลการบริหารจัดการของเสียทั้งจากกระบวนการทำงานขององค์กร รวมถึงสิ่งปนเปื้อนต่าง ๆ สู่สภาพแวดล้อมภายนอก โดยใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ และมีการติดตามเฝ้าระวังอย่างต่อเนื่อง
- 6) เปิดโอกาสให้ชุมชน สังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ รวมทั้งเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนที่เป็นผลมาจากการดำเนินงานของ กฟภ. โดยมุ่งหวังให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน

4. หลักการและแนวทางปฏิบัติต่อสื่อมวลชน

กฟภ.เห็นความสำคัญของการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสารให้สื่อมวลชน เพื่อให้สามารถสื่อสารไปยังสาธารณชนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

- 1) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อสื่อมวลชนอย่างเท่าเทียมกัน โดยเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนและตรงประเด็น
- 2) สื่อสารข้อมูลที่รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์
- 3) เปิดโอกาสให้สื่อมวลชนสามารถพบปะ พูดคุยกับผู้บริหารระดับสูงอย่างใกล้ชิด
- 4) อำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชนที่มาติดต่อ
- 5) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน เช่น จัดให้มีการเยี่ยมชม กิจกรรมพบปะ สร้างความสัมพันธ์

5. หลักการและแนวทางปฏิบัติต่อพันธมิตร

กฟผ. มีนโยบายในการดูแลพันธมิตรทั้งในเรื่องมาตรฐานสิทธิมนุษยชน สภาพแวดล้อม ความปลอดภัยในการทำงาน ความโปร่งใส และผลตอบแทนที่จะได้รับ ทั้งตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

- 1) ไม่เรียก หรือไม่รับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตในการค้ากับส่งมอบ/คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ/คู่สัญญา/ผู้รับจ้าง/ผู้รับเหมา/ตัวแทนชำระเงิน
- 2) กรณีที่มีข้อมูลว่ามีการเรียก หรือการรับ หรือการจ่ายผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตเกิดขึ้น ต้องเปิดเผยรายละเอียดต่อผู้ส่งมอบ/คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ/คู่สัญญา/ผู้รับจ้าง/ผู้รับเหมา/ตัวแทนชำระเงิน และร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยยุติธรรมและรวดเร็ว
- 3) ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใด ต้องรีบแจ้งให้ส่งมอบ/คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ/คู่สัญญา/ผู้รับจ้าง/ผู้รับเหมา/ตัวแทนชำระเงินทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา
- 4) ส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม
- 5) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบโดยไม่ต้องร้องขอ เพื่อความโปร่งใสตรวจสอบได้
- 6) ส่งเสริมและดูแลในเรื่องความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 7) เปิดโอกาสให้พันธมิตรได้เข้าพบผู้บริหาร และรับฟังความคิดเห็นต่างๆ เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้
- 8) สนับสนุนให้พันธมิตรมีการพัฒนาความรู้ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

6. หลักการและแนวทางปฏิบัติต่อคณะกรรมการ กฟผ.

คณะกรรมการ กฟผ. เป็นตัวแทนของหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานของ กฟผ. ให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ นโยบายของภาครัฐ และเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ยึดหลักความไว้วางใจ (Fiduciary Duty) และดูแลให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน กฟผ. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบระมัดระวัง (Duty of Care) และซื่อสัตย์ต่อองค์กร (Duty of Loyalty) คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของ กฟผ. รวมถึงรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ซึ่ง กฟผ. ได้ระบุหลักการและแนวปฏิบัติต่อคณะกรรมการ กฟผ. ไว้อย่างชัดเจนใน “คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี” (Corporate Governor Code for PEA) ซึ่งสอดคล้องเป็นไปตามหลักการและแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีในรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2562 และแนวทางปฏิบัติ ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) สรุปได้ดังนี้

- 1) จัดให้คณะกรรมการ กฟผ. มีโครงสร้าง ครอบคลุมความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ (Skill Matrix) รวมถึงคุณสมบัติ ที่มีคุณลักษณะเฉพาะด้านที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจ และจำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมายหลักและพันธกิจ กฟผ.
- 2) กำหนดแนวทางสรรหากรรมการ กฟผ. จากบัญชีรายชื่อของ สคร. อย่างเป็นระบบ ถูกต้องตามขั้นตอน อีกทั้งกำหนดบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของคณะกรรมการไว้อย่างครบถ้วนทุกคณะ
- 3) ส่งเสริมให้คณะกรรมการทุกคณะต้องปฏิบัติตามข้อบังคับ กฟผ. ว่าด้วย การประชุมและการดำเนินกิจการของคณะกรรมการ กฟผ. พ.ศ. 2554 กฎบัตรและคู่มือคณะกรรมการ กฟผ. ที่ระบุไว้ โดยจะมีการประเมินผลคณะกรรมการทุกคณะอย่างสม่ำเสมอทั้งรายบุคคลและรายคณะตลอดทั้งปี

7. หลักการและแนวทางปฏิบัติต่อพนักงานและหน่วยงานภายใน

กฟภ. เชื่อมั่นว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ จึงปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม คำนึงถึงความต้องการของพนักงาน เพื่อมุ่งหวังให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงาน ลูกจ้าง และองค์กร ส่งเสริมการพัฒนาทักษะและเพิ่มพูนศักยภาพอย่างต่อเนื่อง พร้อมให้ความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

- 1) ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชนและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์
- 2) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยให้โอกาสอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นรวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานสร้างสรรค์ผลงานที่แตกต่างและโดดเด่น สามารถวิเคราะห์ ปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อพัฒนาระบบการทำงานและสร้างมูลค่าเพิ่มต่อองค์กร
- 3) รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้ทางวิชาชีพของพนักงาน มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ตลอดจนสามารถให้คำปรึกษาแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานได้
- 4) ส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การให้เกียรติซึ่งกันและกันระหว่างพนักงาน
- 5) ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างเคร่งครัด
- 6) ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อพนักงาน
- 7) เสริมสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรัก ความผูกพัน และความภาคภูมิใจในองค์กร และนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท เสียสละ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว

8. หลักการและแนวทางปฏิบัติต่อบริษัทในเครือ

กฟภ. ตระหนักถึงความสำคัญในการขยายกิจการขององค์กรในการดำเนินธุรกิจในทุกห่วงโซ่คุณค่า (Value chain) ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไฟฟ้า เพื่อผลักดันการสร้างเติบโตของธุรกิจ กฟภ. โดยบริษัทในเครือจำเป็นต้องมีแนวทางและกระบวนการในการดำเนินธุรกิจร่วมกันให้มีความชัดเจน (Business Alignment) ไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนและสามารถผนึกกำลังร่วมกัน (Synergy) เพื่อให้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

- 1) กำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทในเครือ กฟภ. ที่ชัดเจนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงเป้าหมายการดำเนินงานทั้งการเงินและไม่ใช้การเงิน
- 2) มีนโยบายในการส่งผู้บริหารและพนักงาน กฟภ. ไปปฏิบัติงานที่บริษัทในเครือ กฟภ. ให้เป็นไปเพื่อประโยชน์ของ กฟภ. และบริษัทในเครือ กฟภ.
- 3) กำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทในเครือ กฟภ. ให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน และบรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจด้วยความยั่งยืน ทั้งต่อ กฟภ. และบริษัทในเครือ กฟภ.
- 4) สนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทในเครือ กฟภ. ให้เป็นไปตามนโยบายการบริหารจัดการบริษัทในเครือ กฟภ. (Way of Conduct: WOC) และผลักดันให้เกิดการปฏิบัติตามอย่างสอดคล้อง เป็นระบบ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

- 5) ติดตามการดำเนินงาน พร้อมรับฟังความคิดเห็นของบริษัทในเครือ กฟผ. เพื่อปรับปรุงนโยบายการบริหารจัดการบริษัทในเครือ กฟผ. (Way of Conduct: WOC) ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

9. หลักและแนวทางปฏิบัติต่อคู่แข่ง

กฟผ. ดำเนินธุรกิจโดยมีนโยบายในการปฏิบัติต่อคู่แข่ง และ คู่แข่งอย่างยุติธรรมตามกรอบการแข่งขันทางการค้าที่สุจริต โดยยึดมั่นการดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรมภายใต้กรอบของกฎหมายและจรรยาบรรณค่านึงถึงจริยธรรมในการประกอบการค้าและกฎหมายแข่งขันทางการค้า โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

- 1) ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี
- 2) ไม่ใช้อำนาจผูกขาดในทางมิชอบหรือเลือกปฏิบัติโดยให้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย
- 3) ส่งเสริมการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม ที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มประสิทธิภาพ
- 4) ไม่ขัดขวางหากภาครัฐเปิดให้มีการแข่งขันในอนาคต
- 5) ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม
- 6) ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางร้าย
- 7) ไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของคู่แข่ง

10. หลักการและแนวทางปฏิบัติต่อเจ้าหนี้

กฟผ. มีนโยบายในการปฏิบัติต่อเจ้าหนี้ด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม และโปร่งใส โดยยึดมั่นในการปฏิบัติตามเงื่อนไขและสัญญาต่างๆ อย่างเคร่งครัดดังต่อไปนี้

- 1) จัดทำสัญญากับเจ้าหนี้ทุกประเภทอย่างถูกต้องตามกฎหมาย เสมอภาคเป็นธรรม และโปร่งใส โดยไม่เอาเปรียบคู่สัญญา
- 2) ไม่ใช้วิธีการทุจริต หรือปกปิดข้อมูลหรือข้อเท็จจริงสำคัญใดๆ ที่อาจทำให้เจ้าหนี้ได้รับความเสียหาย
- 3) ปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงของสัญญาต่างๆ ที่ได้ทำไว้กับเจ้าหนี้ทุกประเภทอย่างเคร่งครัด ถูกต้องตรงไปตรงมา
- 4) ชำระคืนเงินกู้พร้อมดอกเบี้ยให้กับเจ้าหนี้ทุกประเภทอย่างครบถ้วนและตรงตามกำหนดเวลาที่ได้ตกลงไว้