นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มต่างๆ ดังนี้

1 กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ

1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน

ครอบคลุมหน่วยงานผู้มีอิทธิพลต่อทิศทางการดำเนินงานในระดับนโยบาย การประเมินผลการดำเนินงานโดยรวม และการตรวจสอบการดำเนินการให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

นโยบาย

เพื่อสนองตอบความคาดหวังของกลุ่มภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน กฟภ. จึงมุ่งเน้นการปฏิบัติตามกฎหมาย ให้ความร่วมมือในการประสานงานกับภาครัฐ ส่งมอบข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามเวลาที่กำหนด มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงดำเนินการตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติ อนุญาต เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน

ครอบคลุมหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักของ กฟภ. โดยเฉพาะในการดำเนินการปักเสา พาดสาย ขยายเขตให้บริการจำหน่ายไฟฟ้า

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาต เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน กฟภ. จึงมุ่งเน้นการปฏิบัติตามกฎหมาย และมีความยืดหยุ่นในการปรับแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับธรรมเนียมปฏิบัติในแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีธรรมาภิบาลและมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างการมีส่วนร่วมกับภาครัฐและกลุ่มชุมชนในพื้นที่ดำเนินการ รับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงสร้างพื้นที่ให้เกิดการแบ่งปันและเรียนรู้ระหว่าง กฟภ. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.3 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้ให้ความร่วมมือ สนับสนุน หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

ครอบคลุมหน่วยงานที่สามารถให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนให้การดำเนินการและกิจกรรมต่าง ๆ ของ กฟภ. ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้ให้ความร่วมมือ สนับสนุน หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน กฟภ. จึงมุ่งเน้นให้การดำเนินการร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในด้านของการสื่อสาร การดำเนินการ การส่งมอบข้อมูล และการให้ความร่วมมือในกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพสูงสุดและบรรลุผลสำเร็จ โดยให้ความสำคัญกับความโปร่งใสในการดำเนินการทุกขั้นตอน

2 กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

ครอบคลุมผู้ใช้ไฟฟ้าในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า กฟภ. จึงมุ่งเน้นการสร้างความพร้อม ความมั่นคงและเสถียรภาพในระบบจำหน่ายไฟฟ้า

2.2 ลูกค้าในธุรกิจอื่น ๆ นอกจากการจำหน่ายไฟฟ้า

ครอบคลุมลูกค้าในธุรกิจอื่น ๆ นอกจากการจำหน่ายไฟฟ้า

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า กฟภ. จึงมุ่งเน้นการสร้างความพร้อมและพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้าในธุรกิจอื่น ๆ นอกจากการจำหน่ายไฟฟ้า กฟภ. มีการบริหารจัดการลูกค้าอย่างเป็นระบบ สร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีในการให้บริการ มุ่งสู่การให้บริการในรูปแบบ Digital Service เต็มรูปแบบ และพัฒนาระบบให้บริการให้เป็นมาตรฐานรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ

3 กลุ่มชุมชน สังคม

3.1 ชุมชนและผู้นำชุมชน

ครอบคลุมชุมชนและผู้นำชุมชนที่ตั้งอยู่โดยรอบพื้นที่การดำเนินงานของ กฟภ.

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มชุมชนและผู้นำชุมชน กฟภ. จึงมุ่งเน้นที่จะลดผลกระทบที่เกิดกับชุมชน ให้ความสำคัญกับการดำเนินการด้วยความรับผิดชอบ สร้างการมีส่วนร่วมและดำเนินการโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ กฟภ. สามารถอยู่ร่วมกับชุมชนได้โดยไม่มีข้อขัดแย้งและไม่ถูกขัดขวางการดำเนินการ มุ่งหวังให้เกิดการสร้างคุณค่าร่วมกันด้วยการยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน กำหนดให้มีการพัฒนานวัตกรรมสำหรับเศรษฐกิจท้องถิ่น หรือวิถีชีวิตชุมชนที่ยั่งยืน

3.2 ประชาชนทั่วไป

ครอบคลุมประชาชนทุกคนที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มประชาชนทั่วไป กฟภ. มุ่งเน้นให้การดำเนินการ ทุกกระบวนการของ กฟภ. ไม่ส่งผลกระทบให้เกิดความเสียหายต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้กรอบกฎหมายที่กำหนด และมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่ได้รับผลกระทบ รวมถึงการส่งเสริมให้ กฟภ. สามารถอยู่ร่วมกับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน

ในด้านสังคม กฟภ. ส่งเสริมและให้ความรู้ในการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัยรวมถึงสื่อสารให้เกิดความเข้าใจในกลไกค่าไฟฟ้าและความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับระบบไฟฟ้า และให้ความช่วยเหลือประชาชนในสภาวะภัยพิบัติ

ในด้านสิ่งแวดล้อม กฟภ. ให้ความสำคัญกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตั้งเป้าหมายเพื่อมุ่งสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน ด้วยการดำเนินการโครงการที่ส่งเสริมการฟื้นฟูธรรมชาติ

4 กลุ่มสื่อมวลชน

ครอบคลุมสื่อมวลชนรูปแบบดั้งเดิม และสื่อออนไลน์ทุกประเภท

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มสื่อมวลชน กฟภ. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนด้วยการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถนำไปใช้สื่อสารต่อได้สะดวก พร้อมบริการสื่อประกอบข้อมูล และให้ความสำคัญในการดูแลสื่อมวลชนในการเข้าพื้นที่ของ กฟภ. รวมถึงการดำเนินการเชิงรุกในการส่งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของ กฟภ. อย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับสื่อมวลชน อันเป็นการแสดงออกถึงการให้เกียรติ และเป็นพื้นที่แลกเปลี่ยนเพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะของสื่อมวลชน

5 กลุ่มพันธมิตร

5.1 ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า

ครอบคลุมผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้าให้ธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟภ.

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า กฟภ. มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจแบบยั่งยืนและโปร่งใส ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและระเบียบวิธี ดำเนินการตามสัญญาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนโดยเคร่งครัด มีความเป็นธรรมแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สร้างความร่วมมือระหว่างทีมงาน เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางในการดำเนินการและการแก้ไขปัญหา และพัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องเพื่อความมั่นคงในระบบจำหน่าย ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและความยืดหยุ่นในระบบจำหน่ายเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคอย่างเหมาะสม

5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์

ครอบคลุมผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ให้ กฟภ.

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ กฟภ. มุ่งเน้นการปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า ระเบียบวิธีการปฏิบัติการจัดหาพัสดุและบริการ และสัญญาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและเคร่งครัดด้วยความโปร่งใส เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงให้ความสำคัญในการสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างการดำเนินการ มีการพิจารณาเพื่อหาข้อตกลงและแนวทางในการแก้ปัญหาร่วมกันเพื่อสร้างความร่วมมืออย่างยั่งยืนร่วมกันในระยะยาว

5.3 ผู้ส่งมอบบริการ

ครอบคลุมผู้ส่งมอบบริการให้ กฟภ. ในหลายประเภทงาน อาทิ งานระบบ งานก่อสร้าง งานบริการด้านการจดหน่วย ตัดต่อมิเตอร์ งานที่ปรึกษา รวมถึงระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการดำเนินการ

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มผู้ส่งมอบบริการ กฟภ. มุ่งเน้นการปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า ระเบียบวิธีการปฏิบัติการจัดหาพัสดุและบริการ และสัญญาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและเคร่งครัดด้วยความโปร่งใส เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงให้ความสำคัญในการสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างการดำเนินการ มีการติดตามการดำเนินการของคู่ค้าเพื่อหาข้อตกลงและแนวทางในการแก้ปัญหาร่วมกัน

5.4 คู่ความร่วมมือในภารกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่นๆ ของ กฟภ.

ครอบคลุมคู่ความร่วมมือในภารกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่นๆ ของ กฟภ. ที่ดำเนินการร่วมกับ กฟภ. ในลักษณะของการพึ่งพากันทางธุรกิจ อาทิ ตัวแทนรับชำระเงินค่าไฟฟ้า หน่วยงานสื่อสารที่ขออนุญาตพาดสายสื่อสาร และคู่สัญญาใน MOU

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มคู่ความร่วมมือในภารกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่นๆ ของ กฟภ. กฟภ. มุ่งเน้นการสนับสนุนให้มีการประสานความร่วมมือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะกับคู่ความร่วมมือ ตลอดจนร่วมกันพิจารณากำหนดแผนธุรกิจร่วมกัน ภายใต้กรอบของกฎหมาย เงื่อนไขทางการค้า ระเบียบวิธีการ มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง สัญญา และ MOU ที่ตกลงร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยความโปร่งใส เพื่อให้เกิดการพัฒนาและเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

6 กลุ่มคณะกรรมการ

ครอบคลุมคณะกรรมการ กฟภ. ทุกคน

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มคณะกรรมการ กฟภ. มุ่งเน้นการดำเนินการร่วมกันระหว่าง กฟภ. และคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด มีกระบวนการประชุมที่ได้ผลสำเร็จที่ดี ข้อคิดเห็นของคณะกรรมการได้รับการถ่ายทอดไปยังผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และมีระบบการรายงานผลการดำเนินการที่ชัดเจน รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้คณะกรรมการมีความผูกพันและมีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานของ กฟภ.

7 กลุ่มพนักงาน

ครอบคลุมถึง ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ของ กฟภ.

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มพนักงาน กฟภ. มุ่งเน้นในการปฏิบัติต่อพนักงานบนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชน ให้ความสำคัญในการเคารพและปกป้องสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลของพนักงาน ด้วยระบบการบริหารงานและทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ มีความพร้อมในการดูแลพนักงานทุกคน ทั้งในประเด็นการส่งเสริมการเติบโตในสายอาชีพและสวัสดิการที่มั่นคง บนพื้นฐานของความเป็นธรรม ส่งเสริมการลดช่องว่างระหว่างวัย และมีนโยบายป้องกันการทุจริตที่จริงจัง รวมถึงมีระบบการสื่อสารเพื่อให้พนักงานเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและมีความเข้าใจนโยบายและทิศทางการดำเนินงานขององค์กร

8 กลุ่มบริษัทในเครือ

ครอบคลุมทุกบริษัทในเครือของ กฟภ.

นโยบาย

เพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังของกลุ่มบริษัทในเครือ กฟภ. ได้จัดให้มีนโยบายการบริหารจัดการบริษัทในเครือ (Way of Conduct) อย่างเป็นระบบและเป็นมาตรฐาน โดยมุ่งเน้นให้เกิดการดำเนินการร่วมกันด้วยการสื่อสารที่ชัดเจน รวมถึงมีการส่งเสริมให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่าง กฟภ. และบริษัทในเครือ ทั้งในระดับบริหารและการปฏิบัติการ ให้มีเป้าหมายในการปฏิบัติการและดำเนินการไปในทิศทางและนโยบายเดียวกัน

9 กลุ่มคู่เทียบ

9.1 คู่เทียบในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

ครอบคลุมหน่วยงาน องค์กร และบริษัท ที่ดำเนินธุรกิจระบบจำหน่ายไฟฟ้า

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มคู่เทียบในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า กฟภ. มุ่งสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างการประสานงานและการสื่อสารด้วยความรวดเร็ว มีความพร้อมในการให้ข้อมูลการดำเนินงานผ่านการประชุมร่วมกัน และถ่ายทอดข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีความพร้อมในการให้การสนับสนุนอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรมและมีความเสมอภาค ตามกฎหมายที่เกี่ยวกับการแข่งขันทางการค้าด้วยความโปร่งใส

9.2 คู่เทียบในธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ธุรกิจต่างๆ ของ กฟภ.

ครอบคลุมหน่วยงาน องค์กร และบริษัท ที่ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมเดียวกับธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง ธุรกิจต่างๆ ของ กฟภ.

นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มคู่เทียบในธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ธุรกิจต่างๆ ของ กฟภ. กฟภ. จึงมุ่งสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างการประสานงานและการสื่อสารด้วยความรวดเร็ว มีความพร้อมในการให้ข้อมูลการดำเนินงานผ่านการประชุมร่วมกัน และถ่ายทอดข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีความพร้อมในการให้การสนับสนุนอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้เกิดการแข่งขันที่ที่เป็นธรรมและมีความเสมอภาค ตามกฎหมายที่เกี่ยวกับการแข่งขันทางการค้าด้วยความโปร่งใส

ประกาศ ณ วันที่ 27 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2567

(ร้อยโท ปรีชาพล พงษ์พานิช)
ประธานกรรมการธรรมาภิบาล
และการพัฒนาอย่างยั่งยืน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายอรรชิษฐ์ สัมพันธรัตน์)
ประธานกรรมการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายศุภชัย เอกอุ่น)
ผู้ว่าการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จัดทำโดย : กองบริหารความยั่งยืนและความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กยส.)