

# นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม  
ไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มต่างๆ ดังนี้

## 1 กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ

### 1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน

ครอบคลุมหน่วยงานผู้มีอิทธิพลต่อทิศทางการดำเนินงานในระดับนโยบาย การประเมินผลการทำงานโดยรวม และการตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

#### นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน กฟภ. จึงมุ่งเน้นการปฏิบัติตามกฎหมาย ให้ความสำคัญในการประสานงานกับภาครัฐ ส่งมอบข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามเวลาที่กำหนด มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงดำเนินการตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

### 1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติ อนุญาต เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน

ครอบคลุมหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักของ กฟภ. โดยเฉพาะในการดำเนินการปกเกล้า พาดสาย ขยายเขตให้บริการจำหน่ายไฟฟ้า

#### นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติ อนุญาต เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน กฟภ. จึงมุ่งเน้นการปฏิบัติตามกฎหมาย และมีความยืดหยุ่นในการปรับแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับธรรมเนียมปฏิบัติในแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีธรรมาภิบาลและมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างการมีส่วนร่วมกับภาครัฐและกลุ่มชุมชนในพื้นที่ดำเนินการ รับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงสร้างพื้นที่ให้เกิดการแบ่งปันและเรียนรู้ระหว่าง กฟภ. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 1.3 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้ให้ความร่วมมือ สนับสนุน หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

ครอบคลุมหน่วยงานที่สามารถให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนให้การดำเนินการและกิจการต่าง ๆ ของ กฟภ. ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

#### นโยบาย

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

## 2 กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า

ครอบคลุมผู้ใช้ไฟฟ้าในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า และธุรกิจอื่นๆ นอกจากการจำหน่ายไฟฟ้า

#### นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า กฟภ. จึงมุ่งเน้นการสร้างความพร้อม ความมั่นคงและเสถียรภาพในระบบจำหน่ายไฟฟ้า และพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้าในธุรกิจอื่น ๆ นอกจากการจำหน่ายไฟฟ้า กฟภ. มีการบริหารจัดการลูกค้าอย่างเป็นระบบ สร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีในการให้บริการ มุ่งสู่การให้บริการในรูปแบบ Digital Service เต็มรูปแบบ และพัฒนาระบบให้บริการให้เป็นมาตรฐานรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ

## 3 กลุ่มชุมชน สังคม

### 3.1 ชุมชนและผู้นำชุมชน

ครอบคลุมชุมชนและผู้นำชุมชนที่ตั้งอยู่โดยรอบพื้นที่การดำเนินงานของ กฟภ.

#### นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มชุมชนและผู้นำชุมชน กฟภ. จึงมุ่งเน้นที่จะลดผลกระทบที่เกิดกับชุมชน ให้ความสำคัญกับการดำเนินการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม สร้างการมีส่วนร่วมและดำเนินการโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ กฟภ. สามารถอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างไม่มีข้อขัดแย้งและไม่ถูกขัดขวางการดำเนินการ มุ่งหวังให้เกิดการสร้างคุณค่าร่วมกันด้วยการยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน กำหนดให้มีการพัฒนานวัตกรรมสำหรับเศรษฐกิจท้องถิ่น หรือวิถีชีวิตชุมชนที่ยั่งยืน

### 3.2 ประชาชนทั่วไป

ครอบคลุมประชาชนทุกคนที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย

#### นโยบาย

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

**ในด้านสังคม** กฟภ. ส่งเสริมและให้ความรู้ในการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด และปลอดภัย รวมถึงสื่อสารให้เกิดความเข้าใจในกลไกไฟฟ้าและความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับระบบไฟฟ้า และให้ความช่วยเหลือประชาชนในสภาวะภัยพิบัติ

**ในด้านสิ่งแวดล้อม** กฟภ. ให้ความสำคัญกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตั้งเป้าหมายเพื่อมุ่งสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน ด้วยการดำเนินการโครงการที่ส่งเสริมการฟื้นฟูธรรมชาติ

## 4 กลุ่มสื่อมวลชน

ครอบคลุมสื่อมวลชนรูปแบบดั้งเดิม และสื่อออนไลน์ทุกประเภท

#### นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของสื่อมวลชน กฟภ. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนด้วยการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถนำไปใช้สื่อสารต่อได้สะดวก พร้อมบริการสื่อประกอบ ข้อมูล และให้ความสำคัญในการดูแลสื่อมวลชนในการเข้าถึงพื้นที่ของ กฟภ. รวมถึงการดำเนินการเชิงรุกในการส่งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของ กฟภ. อย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับสื่อมวลชน อันเป็นการแสดงออกถึงการให้เกียรติ และเป็นพื้นที่แลกเปลี่ยนเพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะของสื่อมวลชน

## 5 กลุ่มพันธมิตร

### 5.1 ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า

ครอบคลุมผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้าให้ธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟภ.

#### นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า กฟภ. มุ่งเน้นการดำเนินการธุรกิจแบบยั่งยืนและโปร่งใส ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและระเบียบวิธี ดำเนินการตามสัญญาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน โดยเคร่งครัด มีความเป็นธรรมแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สร้างความร่วมมือระหว่างทีมงาน เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางในการดำเนินการและการแก้ไขปัญหา และพัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องเพื่อความมั่นคงในระบบจำหน่าย ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สวมรอยเพิ่มประสิทธิภาพและความยืดหยุ่นในระบบจำหน่ายเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคอย่างเหมาะสม

### 5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์

ครอบคลุมผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ให้ กฟภ.

#### นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ กฟภ. มุ่งเน้นการปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า ระเบียบวิธีการปฏิบัติการจัดหาพัสดุและบริการ และสัญญาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและเคร่งครัดด้วยความโปร่งใส เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมและเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงให้ความสำคัญในการสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างการดำเนินการ มีการพิจารณาเพื่อหาข้อตกลงและแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกันเพื่อสร้างความร่วมมืออย่างยั่งยืนร่วมกันในระยะยาว

### 5.3 ผู้ส่งมอบบริการ

ครอบคลุมผู้ส่งมอบบริการให้ กฟภ. ในหลายประเภทงาน อาทิ งานระบบงานก่อสร้าง งานบริการด้านการจัดหาหน่วย ติดต่อมิเตอร์ งานที่ปรึกษา รวมถึงระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการดำเนินงาน

#### นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มผู้ส่งมอบบริการ กฟภ. มุ่งเน้นการปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า ระเบียบวิธีการปฏิบัติการจัดหาพัสดุและบริการ และสัญญาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและเคร่งครัดด้วยความโปร่งใส เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมและเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงให้ความสำคัญในการสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างการดำเนินการ มีการติดตามการดำเนินการของคู่ค้าเพื่อหาข้อตกลงและแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

### 5.4 คู่ความร่วมมือในการกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่นๆ ของ กฟภ.

ครอบคลุมคู่ความร่วมมือในการกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่นๆ ของ กฟภ. ที่ดำเนินการร่วมกับ กฟภ. ในลักษณะของการพึ่งพาทางธุรกิจ อาทิ ตัวแทนรับชำระเงินค่าไฟฟ้า หน่วยงานสื่อสารที่ขออนุญาตพาดสายสื่อสาร และคู่สัญญาใน MOU

#### นโยบาย

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

ประกาศ ณ วันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2566

(นายอรรถสิทธิ์ สัมพันธ์รัตน์)  
ประธานกรรมการ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

(นายยอดพจน์ วงศ์รัศมีมิตร)  
ประธานกรรมการธรรมาภิบาล  
และการพัฒนาอย่างยั่งยืน  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

## 6 กลุ่มคณะกรรมการ

ครอบคลุมคณะกรรมการ กฟภ. ทุกคน

#### นโยบาย

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

## 7 กลุ่มพนักงาน

ครอบคลุมถึง ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ของ กฟภ.

#### นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มพนักงาน กฟภ. มุ่งเน้นในการปฏิบัติต่อพนักงานบนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชน ให้ความสำคัญในการเคารพและปกป้องสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลของพนักงาน ด้วยระบบการบริหารงานและทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ มีความพร้อมในการดูแลพนักงานทุกคน ทั้งในประเด็นการส่งเสริมการเติบโตในสายอาชีพ และสวัสดิการที่มั่นคง บนพื้นฐานของความโปร่งใส ส่งเสริมการติดต่อระหว่างระหว่างวัย และมีนโยบายป้องกันการทุจริตที่จริงจัง รวมถึงมีระบบการสื่อสารเพื่อให้พนักงานเข้าถึงข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงานและมีความเข้าใจนโยบายและทิศทางการดำเนินงานขององค์กร

## 8 กลุ่มบริษัทในเครือ

ครอบคลุมทุกบริษัทในเครือของ กฟภ.

#### นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มบริษัทในเครือ กฟภ. ได้จัดทำนโยบายการบริหารจัดการบริษัทในเครือ (Way of Conduct) อย่างเป็นระบบและเป็นมาตรฐาน โดยมุ่งเน้นให้เกิดการดำเนินการร่วมกันด้วยการสื่อสารที่ชัดเจน รวมถึงมีการส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใสเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่าง กฟภ. และบริษัทในเครือ ทั้งในระดับบริหารและการปฏิบัติการ ให้มีเป้าหมายในการปฏิบัติการและดำเนินการไปในทิศทางและนโยบายเดียวกัน

## 9 กลุ่มคู่เทียบ

### 9.1 คู่เทียบในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

ครอบคลุมหน่วยงาน องค์กร และบริษัท ที่ดำเนินธุรกิจระบบจำหน่ายไฟฟ้า

#### นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มคู่เทียบในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า กฟภ. มุ่งสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างการประสานงานและการสื่อสารด้วยความรวดเร็ว มีความพร้อมในการให้ข้อมูลการดำเนินงานผ่านการประชุมร่วมกัน และถ่ายทอดข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีความพร้อมในการให้การสนับสนุนอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรมและมีความเสมอภาค ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันทางการค้าด้วยความโปร่งใส

### 9.2 คู่เทียบในธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ธุรกิจต่างๆ ของ กฟภ.

ครอบคลุมหน่วยงาน องค์กร และบริษัท ที่ดำเนินธุรกิจนอกอุตสาหกรรมเดียวกับธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ธุรกิจต่างๆ ของ กฟภ.

#### นโยบาย

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มคู่เทียบในธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ธุรกิจต่างๆ ของ กฟภ. กฟภ. จึงมุ่งสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างการประสานงานและการสื่อสารด้วยความรวดเร็ว มีความพร้อมในการให้ข้อมูลการดำเนินงานผ่านการประชุมร่วมกัน และถ่ายทอดข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีความพร้อมในการให้การสนับสนุนอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรมและมีความเสมอภาค ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันทางการค้าด้วยความโปร่งใส



## นโยบายสำนักงานสีเขียว (Green Office) และการจัดการพลังงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) หรือ PEA เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาสำนักงาน กฟภ. ให้เป็นสำนักงานสีเขียว (Green Office) เพื่อส่งเสริมให้สำนักงานใช้ทรัพยากร และพลังงานอย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ มีการบริโภคที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี ตลอดจนเพื่อยกระดับมาตรฐานสำนักงานให้ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามหลักการของสำนักงานสีเขียว มุ่งสู่มาตรฐานสิ่งแวดล้อม และพลังงาน อันจะทำให้เกิดการลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และเตรียมความพร้อมสู่มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมในระดับสากล โดยถือว่าการดำเนินการสำนักงานสีเขียว และการจัดการพลังงานเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้บริหารทุกระดับต้องให้การสนับสนุนและถือเป็นความรับผิดชอบโดยตรง จึงประกาศนโยบาย สำนักงานสีเขียว และการจัดการพลังงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนี้



1. ส่งเสริมในทุกสำนักงานปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงาน พร้อมทั้งจัดการสำนักงานให้ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นระบบตลอดจน มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง



2. สื่อสารและสร้างจิตสำนึกทั้งบุคคลภายในและภายนอกองค์กร ให้เกิดความรู้ ผ่านกิจกรรมและช่องทางที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงาน



3. ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรและพลังงานอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด โดยดำเนินการจัดการพลังงานให้มีความเหมาะสมกับลักษณะและปริมาณการใช้พลังงาน สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายขององค์กรและให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรและข้อมูลสารสนเทศ อย่างเพียงพอเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายซึ่งมีการทบทวนทุกปี นำไปสู่การปรับปรุง ประสิทธิภาพพลังงานและการจัดการพลังงานอย่างต่อเนื่อง



4. รณรงค์การจัดการของเสียจากทุกกิจกรรมในสำนักงาน การลดปริมาณของเสีย การนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่และการกำจัดอย่างเหมาะสมและถูกต้อง



5. ส่งเสริมให้มีการดูแลพื้นที่ปฏิบัติงานให้มีสภาพแวดล้อมที่ดี ปลอดภัยและน่าอยู่



6. ส่งเสริมให้มีการจัดซื้อจัดจ้างผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สนับสนุน การออกแบบ และการจัดซื้อผลิตภัณฑ์และบริการอื่น ๆ ที่จำเป็นเพื่อการปรับปรุง สมรรถนะพลังงาน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2565



(นายศุภชัย เอกอุ่น)

ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค