



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

นโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กฟภ. กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ดังนี้

1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ

1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน

ครอบคลุมหน่วยงานผู้มีอิทธิพลต่อทิศทางการดำเนินงานในระดับนโยบาย การประเมินผลการดำเนินงานโดยรวม และการตรวจสอบการดำเนินการให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

นโยบาย

กลุ่มภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน มีความคาดหวังให้ กฟภ. ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำหน่ายไฟฟ้าที่มีคุณภาพในระดับชั้นนำของภูมิภาค ส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าในประเทศให้ครอบคลุม และพร้อมรองรับความเปลี่ยนแปลง พัฒนาการดำเนินงานบนเทคโนโลยีดิจิทัล และส่งเสริมให้ผู้บริโภคเข้าถึงพลังงานในราคาที่สมเหตุสมผล

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

แนวปฏิบัติ

- 1) บริหารจัดการองค์กรให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ปราศจากความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตัว ตลอดจนตัดสินใจดำเนินการใดๆ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ ระมัดระวัง รอบคอบ และเป็นธรรม เพื่อสร้างผลประโยชน์ให้ผู้เกี่ยวข้องอย่างเต็มความสามารถ และสร้างผลตอบแทนต่อองค์กรอย่างยั่งยืน
- 2) ปฏิบัติและให้ความร่วมมือ หรือควบคุมให้มีการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย และกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแล
- 3) ไม่ดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อ กฟภ. ไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและผู้เกี่ยวข้อง และไม่เปิดเผยข้อมูลลับต่อบุคคลภายนอกอันจะนำมาซึ่งผลเสียต่อองค์กร
- 4) กำหนดมาตรการในการควบคุม ตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- 5) เปิดเผยข้อมูลรายงานสถานภาพทางการเงิน และมีใช้การเงิน รวมถึงแนวโน้มในอนาคตขององค์กรแก่หน่วยงานกำกับดูแลอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และโปร่งใส น่าเชื่อถือ เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ดำเนินงานของ กฟภ. อย่างสม่ำเสมอ

1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติ อนุญาต เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน

ครอบคลุมหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักของ กฟผ. โดยเฉพาะในการดำเนินการปิกเสา พาดสาย ขยายเขตให้บริการจำหน่ายไฟฟ้า

นโยบาย

กลุ่มภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติ อนุญาต เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน มีความคาดหวังให้ กฟผ. ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดให้ถูกต้อง ดำเนินการขออนุมัติ/อนุญาตให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตรงตามเวลาที่กำหนด มีการดำเนินงานและประสานงานที่รวดเร็ว ด้วยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

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

แนวปฏิบัติ

- 1) ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และตระหนักอยู่เสมอว่ากฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือขนบธรรมเนียมประเพณีต่างๆ ในแต่ละท้องถิ่น อาจมีเงื่อนไข ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกัน
- 2) ดำเนินการในส่วนของการอนุมัติ/อนุญาต ให้ดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตรงตามกรอบเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามกฎหมาย มีการสื่อสารและช่องทางสื่อสารที่ชัดเจน
- 3) ไม่กระทำการใดๆ ที่อาจจงใจให้พนักงานในหน่วยงานภาครัฐ มีการดำเนินการที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม
- 4) ให้ความร่วมมือในการดำเนินการตามที่หน่วยงานกำกับขอให้ดำเนินการ รวมถึงการจัดส่งข้อมูลตามที่ร้องขอให้ถูกต้อง ตรงตามเวลาที่กำหนดและคำนึงถึงข้อกังวลของหน่วยงานในพื้นที่
- 5) หลีกเลี่ยงการทำธุรกรรมกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือสมาชิกครอบครัวของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในขณะที่เจ้าหน้าที่ดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับสัญญาที่ทำกับรัฐ
- 6) สร้างองค์ความรู้ในการพัฒนาชุมชนให้กับหน่วยงานภาครัฐ อาทิ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น พร้อมทั้งร่วมประชุมให้ข้อคิดเห็น สนับสนุน และช่วยเหลือทางด้านวิชาการอย่างต่อเนื่อง
- 7) ให้ความร่วมมือ สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ และรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานของรัฐ
- 8) เปิดพื้นที่ให้ดูงานและแบ่งปันความรู้ให้กับหน่วยงานภาครัฐ

1.3 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้ให้ความร่วมมือ สนับสนุน หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

ครอบคลุมหน่วยงานที่สามารถให้ความร่วมมือหรือสนับสนุนให้การดำเนินการและกิจกรรมต่าง ๆ ของ กฟผ. ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบาย

กลุ่มภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้ให้ความร่วมมือ สนับสนุน หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน มีความคาดหวังให้ กฟผ. ให้ความสำคัญต่อการสร้างความร่วมมือในการดำเนินงานและในโครงการต่าง ๆ ระหว่าง กฟผ. กับหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการสื่อสารที่ชัดเจน รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ทำให้การส่งมอบข้อมูลบรรลุผลสำเร็จ เป็นไปด้วยความราบรื่น

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้ให้ความร่วมมือ สนับสนุน หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน กฟผ. จึงมุ่งเน้นให้การดำเนินการร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งใน ด้านของการสื่อสาร การดำเนินการ การส่งมอบข้อมูล และการให้ความร่วมมือในกิจกรรมและ โครงการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพสูงสุดและบรรลุผลสำเร็จ โดยให้ความสำคัญกับความโปร่งใสใน การดำเนินการทุกขั้นตอน

แนวปฏิบัติ

- 1) ให้ความสำคัญกับความโปร่งใสและคำนึงถึงความซื่อสัตย์สุจริตในการติดต่อทำธุรกรรมกับ เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานภาครัฐ เพื่อหลีกเลี่ยงการดำเนินการที่อาจส่งผลกระทบต่อการกระทำที่ไม่ เหมาะสมและขัดแย้งต่อหลักการบริหารจัดการที่ดี รวมทั้งต่อต้านการให้สินบนต่างๆ ต่อ เจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่ออำนวยความสะดวกหรือผลประโยชน์ทางธุรกิจ
- 2) ดำเนินการอย่างถูกต้องตรงไปตรงมา เมื่อต้องมีการติดต่อทำธุรกรรมกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- 3) ให้ความร่วมมือในการดำเนินการตามที่หน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขอให้ดำเนินการ รวมถึงการจัดส่งข้อมูลตามที่ร้องขอให้ถูกต้อง ตรงตามเวลาที่กำหนด และคำนึงถึงข้อกังวลของ หน่วยงานในพื้นที่
- 4) ดำเนินการในส่วนของการร่วมมือให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตรงตามกรอบเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามกฎหมาย มีการสื่อสารและช่องทางสื่อสารที่ชัดเจน
- 5) ให้ความร่วมมือ สนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรับฟัง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2. กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า

ครอบคลุมผู้ใช้ไฟฟ้าในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า และธุรกิจอื่นๆ นอกจากการจำหน่ายไฟฟ้า

นโยบาย

กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคาดหวังให้ กฟผ. ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนในการดำเนินการ ในราคาที่สมเหตุสมผลและเป็นธรรม มีคุณภาพและการบริการที่ดี ด้วยความโปร่งใส ปฏิบัติตามเงื่อนไข ระเบียบวิธี หรือสัญญาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถขอตรวจสอบการดำเนินการได้ และรับฟังข้อร้องเรียน รวมถึงดำเนินการแก้ไขปัญหาในกรณีที่เกิด ปัญหาในการให้บริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า กฟผ. จึงมุ่งเน้นการสร้างความร่วมมือ ความมั่นคงและเสถียรภาพในระบบจำหน่ายไฟฟ้า และพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนอง ความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้าในธุรกิจอื่น ๆ นอกจากการจำหน่ายไฟฟ้า กฟผ. มีการบริหารจัดการ ลูกค้าอย่างเป็นระบบ สร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีในการให้บริการ มุ่งสู่การให้บริการในรูปแบบ Digital Service เต็มรูปแบบ และพัฒนาระบบให้บริการให้เป็นมาตรฐานรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ

แนวปฏิบัติ

- 1) ส่งมอบสินค้าและให้บริการที่มีคุณภาพ ตรงตามหรือเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าในราคาที่เป็นธรรม ด้วยความเต็มใจ มีความพร้อมในการให้บริการเชิงรุก เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า อยู่เสมอ สามารถแก้ปัญหาและเสนอแนะแนวทางแก้ไขให้ตรงความต้องการของลูกค้าได้

- 2) ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเพียงพอและทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้า เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับสินค้าและบริการ โดยไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริงที่เป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณ หรือเงื่อนไขใด ๆ ของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ รวมถึงไม่ บ้ายเบี่ยงหรือบิดเบือนความรับผิดชอบ
- 3) จัดเก็บข้อมูลและรักษาความลับของลูกค้าอย่างเป็นระบบ และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ
- 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. กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

3.1 ชุมชนและผู้นำชุมชน

ครอบคลุมชุมชนและผู้นำชุมชนที่ตั้งอยู่โดยรอบพื้นที่การดำเนินงานของ กฟภ.

นโยบาย

กลุ่มชุมชนและผู้นำชุมชนเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการในพื้นที่ต่าง ๆ ของ กฟภ. ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงที่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องปรับวิถีชีวิตให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น มีความคาดหวังให้ กฟภ. แสดงความรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์กรทั้งด้านสังคมและด้านสิ่งแวดล้อม ด้วยการสื่อสารข้อมูลการดำเนินการที่ถูกต้อง มีการชดเชยและเยียวยาอย่างเป็นธรรม บนหลักกฎหมาย รวมถึงมีการรับฟังความคิดเห็นด้วยการสร้างการมีส่วนร่วมทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการดำเนินการ

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มชุมชนและผู้นำชุมชน กฟภ. จึงมุ่งเน้นที่จะลดผลกระทบที่เกิดกับชุมชน ให้ความสำคัญกับการดำเนินการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมมีส่วนร่วม และดำเนินการโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ กฟภ. สามารถอยู่ร่วมกับชุมชนได้โดยไม่มีข้อขัดแย้งและไม่ถูกขัดขวางการดำเนินการ มุ่งหวังให้เกิดการสร้างคุณค่าร่วมกันด้วยการยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน กำหนดให้มีการพัฒนานวัตกรรมสำหรับเศรษฐกิจท้องถิ่น หรือวิถีชีวิตชุมชนที่ยั่งยืน

แนวปฏิบัติ

- 1) ให้การสนับสนุนกิจกรรมและให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับชุมชนและสังคม โดยเฉพาะชุมชนที่อยู่โดยรอบพื้นที่การดำเนินงานของ กฟภ. มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การควบคุมดูแลและบริหารจัดการการกำจัดของเสียและสิ่งปนเปื้อนสู่สภาพแวดล้อม การพัฒนาศักยภาพและความสามารถของเยาวชนในพื้นที่ รวมทั้งสนับสนุนกิจกรรมด้านการแพทย์และสาธารณสุข

- ด้านศิลปะ การอนุรักษ์วัฒนธรรม การทำนุบำรุงศาสนา และกิจกรรมสาธารณประโยชน์แก่ชุมชนที่ด้อยโอกาส เพื่อสร้างชุมชนที่เข้มแข็ง พึ่งพาตนเองได้
- 2) ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สร้างความเข้าใจ และรับฟังปัญหาและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับชุมชน โดยรอบพื้นที่การดำเนินงานของ กฟภ. เพื่อจัดการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างทันท่วงที ซึ่งจะเป็นรากฐานของการอยู่ร่วมกันระหว่าง กฟภ. และชุมชนอย่างไม่มีปัญหาขัดแย้ง และเอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน
 - 3) เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการต่างๆ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนที่เป็นผลมาจากการดำเนินงานของ กฟภ. โดยมุ่งหวังให้ กฟภ. และชุมชนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน
 - 4) ไม่กระทำการใดๆ ที่ส่งผลเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติ และสภาพแวดล้อมเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด

3.2 ประชาชนทั่วไป

ครอบคลุมประชาชนทุกคนที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย

นโยบาย

กลุ่มประชาชนทั่วไปเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการโดยรวมของ กฟภ. ซึ่งรวมถึงการให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์ธรรมชาติ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มนี้มีความคาดหวังให้ กฟภ. ดำเนินการด้านระบบจำหน่ายไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ เข้าถึงทุกพื้นที่รับผิดชอบ ไม่ก่อปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม แก่ปัญหาและให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วในสถานการณ์ที่มีภัยพิบัติ รวมถึงการให้ข้อมูลด้านระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชนและสิ่งแวดล้อม

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มประชาชนทั่วไป กฟภ. มุ่งเน้นให้การดำเนินการทุกกระบวนการของ กฟภ. ไม่ส่งผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้กรอบกฎหมายที่กำหนด และมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่ได้รับผลกระทบ รวมถึงการส่งเสริมให้ กฟภ. สามารถอยู่ร่วมกับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน ในด้านสังคม กฟภ. ส่งเสริมและให้ความรู้ในการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัย รวมถึงสื่อสารให้เกิดความเข้าใจในกลไกค่าไฟฟ้าและความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับระบบไฟฟ้า และให้ความช่วยเหลือประชาชนในสภาวะภัยพิบัติ ในด้านสิ่งแวดล้อม กฟภ. ให้ความสำคัญกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตั้งเป้าหมายเพื่อมุ่งสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน ด้วยการดำเนินการโครงการที่ส่งเสริมการฟื้นฟูธรรมชาติ

แนวปฏิบัติ

- 1) ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงทางเลือกที่มีผลกระทบต่อความเสียหายของสังคม สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตประชาชนให้น้อยที่สุด
- 2) ไม่กระทำการใดๆ ที่ส่งผลเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติ และสภาพแวดล้อมเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด
- 3) ส่งเสริมการใช้และการอนุรักษ์พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมและคนรุ่นหลัง
- 4) ไม่สนับสนุนกิจกรรมใดๆ ที่เป็นภัยต่อสังคม หรือศีลธรรมอันดีงาม และ/หรือ เป็นการส่งเสริมอบาณูช
- 5) สร้างความสัมพันธ์และกระบวนการการมีส่วนร่วมของชุมชน พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางร่วมกันในการประสานความร่วมมือ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

4. กลุ่มสื่อมวลชน

ครอบคลุมสื่อมวลชนรูปแบบดั้งเดิม และสื่อออนไลน์ทุกประเภท

นโยบาย

กลุ่มสื่อมวลชนเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีบทบาทสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่อสาธารณชน มีความคาดหวังให้ กฟผ. ให้ข้อมูลข่าวสารได้ทันสถานการณ์ รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วน สามารถใช้สื่อสารต่อให้สาธารณชนเข้าใจได้ง่าย รวมถึงการปรับช่องทางการสื่อสารผสมผสานระหว่างช่องทางดั้งเดิมและช่องทางใหม่ ที่ใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาสนับสนุน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

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

แนวปฏิบัติ

- 1) สื่อสารและสร้างความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจของ กฟผ. รวมถึงนโยบายและโครงการสำคัญต่างๆ เพื่อให้สามารถสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคมโดยทั่วไปได้อย่างถูกต้อง
- 2) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อสื่อมวลชนอย่างเท่าเทียมกัน โดยเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ตรงประเด็น รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์
- 3) เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน เช่น ร่วมสนับสนุนโครงการต่างๆ ของสื่อมวลชนที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม จัดให้มีการเยี่ยมชมหน่วยงาน หรืออำนวยความสะดวกให้แก่สื่อมวลชนที่มาติดต่อ กฟผ. เพื่อหาข้อมูลข่าวสาร หรือพบปะกับผู้บริหารและพนักงาน

5. กลุ่มพันธมิตร

5.1 ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า

ครอบคลุมผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้าให้ธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟผ.

นโยบาย

กลุ่มผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้าเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ดำเนินการส่งมอบพลังงานไฟฟ้าให้ธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟผ. และมีบทบาทสำคัญเปรียบเสมือนเป็นต้นน้ำในห่วงโซ่คุณค่าของ กฟผ. มีความคาดหวังให้ กฟผ. ดำเนินการตามขั้นตอนในกระบวนการรับซื้อไฟฟ้าตามที่ระบุไว้ในสัญญาซื้อขายไฟฟ้า ระเบียบหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง และเป็นไปตามมาตรฐาน รวมถึงควบคุมให้ระบบจำหน่ายไฟฟ้ามีความมั่นคง ในการประสานงาน กลุ่มผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้าคาดหวังให้ กฟผ. ให้ความร่วมมือในการประสานงานล่วงหน้า มีการปรึกษาและวางแผนร่วมกัน

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า กฟผ. มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจแบบยั่งยืนและโปร่งใส ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้าและระเบียบวิธี ดำเนินการตามสัญญาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนโดยเคร่งครัด มีความเป็นธรรมแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สร้างความร่วมมือระหว่างทีมงานเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางในการดำเนินการและการแก้ไขปัญหา และพัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องเพื่อความมั่นคงในระบบจำหน่าย ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและความยืดหยุ่นในระบบจำหน่ายเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคอย่างเหมาะสม

แนวปฏิบัติ

- 1) ส่งเสริมให้มีการส่งมอบพลังงานไฟฟ้าที่มีคุณภาพ
- 2) ดำเนินงานตามหลักปฏิบัติในการซื้อขายไฟฟ้าระหว่างผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า และ กฟภ. เพื่อใช้ยึดถือปฏิบัติให้ครบถ้วนถูกต้อง ตามเงื่อนไขที่ระบุในสัญญาซื้อขายไฟฟ้า
- 3) ให้ความร่วมมือ และมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบการซื้อขายไฟฟ้าให้มีความก้าวหน้า และสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ เพื่อความคล่องตัวและเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบ
- 4) สนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบส่งจ่ายพลังงานไฟฟ้า ตลอดจนร่วมกันพิจารณากำหนดแผนการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้ดูแลระบบผลิต ระบบส่ง และระบบจำหน่ายไฟฟ้า เพื่อให้เกิดการพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืน
- 5) ติดตามผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และปรับปรุงหลักปฏิบัติในการประสานงาน การจ่ายไฟฟ้า และวิธีปฏิบัติในการซื้อขายไฟฟ้าร่วมกันระหว่างผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า และ กฟภ. อย่างสม่ำเสมอ

5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์

ครอบคลุมผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ให้ กฟภ.

นโยบาย

กลุ่มผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีบทบาทสำคัญเปรียบเสมือนเป็นผู้สนับสนุนให้การดำเนินการของ กฟภ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความคาดหวังให้ กฟภ. พิจารณาราคาซื้อที่เหมาะสมและยุติธรรม โดยคำนึงถึงความสมเหตุสมผลด้านราคา คุณภาพ และบริการที่ได้รับ ด้วยการดำเนินการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความชัดเจน เป็นไปตามที่ตกลงในสัญญาซื้อขายและระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ กฟภ. มุ่งเน้นการปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า ระเบียบวิธีการปฏิบัติการจัดหาพัสดุและบริการ และสัญญาที่กำหนดไว้ อย่างชัดเจนและเคร่งครัดด้วยความโปร่งใส เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงให้ความสำคัญในการสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างการดำเนินการ มีการพิจารณาเพื่อหาข้อตกลงและแนวทางในการแก้ปัญหาร่วมกันเพื่อสร้างความร่วมมืออย่างยั่งยืนร่วมกันในระยะยาว

แนวปฏิบัติ

- 1) พิจารณาราคาซื้อที่เหมาะสมและยุติธรรม โดยคำนึงถึงความสมเหตุสมผลด้านราคา คุณภาพ และบริการที่ได้รับ รวมถึงสามารถให้เหตุผลที่เหมาะสมได้เมื่อมีการตรวจสอบ
- 2) ดำเนินธุรกิจแบบยั่งยืนและโปร่งใส โดยปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า ระเบียบวิธีปฏิบัติ การจัดหาพัสดุและบริการ และสัญญาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนโดยเคร่งครัด และมีความเป็นธรรม แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง กรณีไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใด ต้องรีบแจ้งให้คู่ค้าทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญห
- 3) ไม่เรียกรับหรือรับทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์ใดๆ จากคู่ค้า กรณีที่มีข้อมูลว่าเรียก รับทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์ใดๆ เกิดขึ้น ต้องเปิดเผยรายละเอียดต่อคู่ค้า และร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยเร็ว และยุติธรรม
- 4) ชำระเงินให้คู่ค้าอย่างถูกต้องและตรงเวลา

- 5) เยี่ยมเยียนคู่ค้าอย่างสม่ำเสมอ หรือเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อให้นำมาปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้
- 6) ไม่เปิดเผยข้อมูลของคู่ค้ากับผู้อื่น เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากคู่ค้า
- 7) สนับสนุนการจัดหาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและผลิตภัณฑ์ชุมชน
- 8) หลีกเลี่ยงการซื้อขายสินค้ากับคู่ค้าที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา
- 9) ไม่ดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าที่มีพฤติกรรมผิดกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดี

5.3 ผู้ส่งมอบบริการ

ครอบคลุมผู้ส่งมอบบริการให้ กฟผ. ในหลายประเภทงาน อาทิ งานระบบ งานก่อสร้าง งานบริการด้านการจดหน่วย ตัดต่อมิเตอร์ งานที่ปรึกษา รวมถึงระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการดำเนินการ

นโยบาย

กลุ่มผู้ส่งมอบบริการมีความคาดหวังให้ กฟผ. ดำเนินธุรกิจโดยปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า และระเบียบวิธีปฏิบัติด้วยความโปร่งใส ดำเนินการชำระเงินให้คู่ค้าอย่างถูกต้องและตรงเวลา มีการติดตามและตรวจสอบการดำเนินการของคู่ค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพ เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อให้นำมาปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มผู้ส่งมอบบริการ กฟผ. มุ่งเน้นการปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า ระเบียบวิธีการปฏิบัติการจัดหาพัสดุและบริการ และสัญญาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนและเคร่งครัดด้วยความโปร่งใส เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงให้ความสำคัญในการสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างการดำเนินการ มีการติดตามการดำเนินการของคู่ค้าเพื่อหาข้อตกลงและแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

แนวปฏิบัติ

- 1) พิจารณาค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม โดยคำนึงถึงความสมเหตุสมผลด้านราคา คุณภาพ และบริการที่ได้รับ และดูแลให้คู่ค้าจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ผู้ปฏิบัติงานตามที่กฎหมายกำหนด
- 2) ดำเนินธุรกิจแบบยั่งยืนและโปร่งใส โดยปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า ระเบียบวิธีปฏิบัติการจัดหาพัสดุและบริการ และสัญญาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนโดยเคร่งครัด และมีความเป็นธรรมแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง กรณีไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใด ต้องรีบแจ้งให้คู่ค้าทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน
- 3) ไม่เรียกรับหรือรับทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์ใดๆ จากคู่ค้า กรณีที่มีข้อมูลว่าเรียกรับทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์ใดๆ เกิดขึ้น ต้องเปิดเผยรายละเอียดต่อคู่ค้า และร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยเร็ว และยุติธรรม
- 4) ชำระเงินให้คู่ค้าอย่างถูกต้องและตรงเวลา
- 5) เยี่ยมเยียนคู่ค้าอย่างสม่ำเสมอ หรือเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อให้นำมาปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้
- 6) ไม่เปิดเผยข้อมูลของคู่ค้ากับผู้อื่น เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากคู่ค้า
- 7) ส่งเสริมและดูแลในเรื่องความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานของคู่ค้า
- 8) หลีกเลี่ยงการทำธุรกิจกับคู่ค้าที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา
- 9) ไม่ดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าที่มีพฤติกรรมผิดกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดี
- 10) สนับสนุนให้คู่ค้ามีการพัฒนาความรู้ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

5.4 คู่ความร่วมมือในการกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่นๆ ของ กฟภ.

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

นโยบาย

กลุ่มคู่ความร่วมมือในการกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่น ๆ ของ กฟภ. มีความคาดหวังให้ กฟภ. ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนในการดำเนินการ และให้ความร่วมมือที่เพียงพอ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถดำเนินการได้สำเร็จตามเป้าหมาย มีผลลัพธ์จากการดำเนินการที่ดีด้วยความโปร่งใส มีกระบวนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง

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

แนวปฏิบัติ

- 1) ดำเนินธุรกิจแบบยั่งยืนและโปร่งใส โดยปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า ระเบียบวิธีปฏิบัติ การจัดหาพัสดุและบริการ และสัญญาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนโดยเคร่งครัด และมีความเป็นธรรมแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง กรณีไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใด ต้องรีบแจ้งให้คู่ค้าทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญห
- 2) ไม่เอาเปรียบคู่ความร่วมมือไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดๆ
- 3) พิจารณาร่วมกับคู่ความร่วมมือในการจัดสรรผลประโยชน์ที่ได้จากการดำเนินงานร่วมกันอย่างเป็นธรรม และโปร่งใส
- 4) สนับสนุนให้มีการประสานความร่วมมือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะกับคู่ความร่วมมือ ตลอดจนร่วมกันพิจารณากำหนดแผนธุรกิจร่วมกัน เพื่อให้เกิดการพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืน
- 5) ติดตาม และผลักดันให้การดำเนินงานร่วมกันเป็นไปตามกรอบของกฎหมายและแนวทาง การพัฒนาอย่างยั่งยืน

6. กลุ่มคณะกรรมการ

ครอบคลุมคณะกรรมการ กฟภ. ทุกคน

นโยบาย

กลุ่มคณะกรรมการ กฟภ. เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีบทบาทในการกำกับดูแลระบบบริหารจัดการองค์กรที่สำคัญ รวมถึงเป็นผู้อนุมัติแนวทางและแผนแม่บทในการดำเนินการของ กฟภ. มีความคาดหวังให้ กฟภ. อำนวยความสะดวกให้คณะกรรมการสามารถดำเนินการกำกับดูแลได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายในการดำเนินการ มีกระบวนการประชุมที่มีประสิทธิภาพ นำเทคโนโลยีและระบบดิจิทัลมาใช้สนับสนุน รวมทั้งส่งเสริมให้คณะกรรมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของ กฟภ. (Board Engagement)

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มคณะกรรมการ กฟภ. มุ่งเน้นการดำเนินการร่วมกันระหว่าง กฟภ. และคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด มีกระบวนการประชุมที่ได้ผลสำเร็จที่ดี

ข้อคิดเห็นของคณะกรรมการได้รับการถ่ายทอดไปยังผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และมีระบบการรายงานผลการดำเนินการที่ชัดเจน รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้คณะกรรมการมีความผูกพันและมีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานของ กฟภ.

แนวปฏิบัติ

- 1) จัดให้คณะกรรมการ กฟภ. มีโครงสร้าง องค์ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ (Skill Matrix) รวมถึงคุณสมบัติที่มีคุณลักษณะเฉพาะด้าน ที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจและการบรรลุเป้าหมายหลักและพันธกิจของ กฟภ.
- 2) กำหนดแนวทางการสรรหากรรมการ กฟภ. จากบัญชีรายชื่อของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) อย่างเป็นระบบ ถูกต้องตามขั้นตอน อีกทั้งกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการไว้อย่างครบถ้วนทุกคณะ
- 3) ส่งเสริมให้คณะกรรมการทุกคณะ ต้องปฏิบัติตามข้อบังคับ กฟภ. ว่าด้วยการประชุมและการดำเนินกิจการของคณะกรรมการ กฟภ. พ.ศ. 2554 กฎบัตรและคู่มือคณะกรรมการ กฟภ. ที่ระบุไว้ โดยจะมีการประเมินผลคณะกรรมการทุกคณะอย่างสม่ำเสมอ ทั้งรายบุคคลและรายคณะตลอดทั้งปี
- 4) ส่งเสริมให้คณะกรรมการ กฟภ. มีส่วนร่วมในกิจกรรมของ กฟภ. (Board Engagement) เพื่อกำกับดูแลการขับเคลื่อนขององค์กรให้มีความก้าวหน้าอย่างยั่งยืน รวมถึงเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน กฟภ.

7. กลุ่มพนักงาน

ครอบคลุมถึง ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ของ กฟภ.

นโยบาย

กลุ่มพนักงานมีความคาดหวังให้ กฟภ. ดำเนินธุรกิจด้วยความมั่นคง มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีกระบวนการให้ทุนและให้โทษที่เป็นธรรมด้วยแนวนโยบายและการบริหารงานที่เป็นระบบ เคารพต่อสิทธิในการเข้าถึงสวัสดิการของพนักงาน มีระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสม ส่งเสริมการเติบโตในสายอาชีพ และมีความพร้อมในทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานที่เพียงพอ ประกอบด้วยการสื่อสารด้านนโยบายที่ดี และมีทิศทางในการพัฒนาองค์กรที่ดี

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

แนวปฏิบัติ

- 1) สรรหาพนักงานด้วยระบบการคัดเลือกและเงื่อนไขการจ้างงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม เพื่อให้ได้พนักงานที่เป็นทั้งคนดีและคนเก่งเข้ามาร่วมปฏิบัติงาน
- 2) ประเมินผลการปฏิบัติงานและบริหารค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม โดยพิจารณาจากความเหมาะสมกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ ผลการปฏิบัติงาน และความรู้ความสามารถของ

พนักงานเป็นรายบุคคล รวมทั้งจัดให้มีสวัสดิการที่เป็นธรรมและเหมาะสมแก่พนักงาน และดูแลปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ โดยสามารถเทียบเคียงได้กับองค์กรชั้นนำ ที่อยู่ในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน

- 3) การแต่งตั้ง การโยกย้าย รวมทั้งการให้รางวัล และการลงโทษพนักงาน ต้องกระทำด้วยความเสมอภาค บริสุทธิ์ใจ และตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้ ความสามารถ และความเหมาะสม รวมทั้งการกระทำหรือการปฏิบัติของพนักงานนั้นๆ
- 4) ปฏิบัติต่อพนักงานบนพื้นฐานแห่งความยุติธรรม และให้ความเคารพต่อความเป็นปัจเจกชนและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เคารพและปกป้องสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลของพนักงานไม่ให้ถูกล่วงละเมิด รวมทั้งสนับสนุนและเคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของพนักงานได้อย่างอิสระ
- 5) พัฒนาพนักงานทุกวิชาชีพทุกระดับอย่างทั่วถึง เพียงพอ และต่อเนื่อง ตามความเหมาะสมของหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมทั้งสร้างจิตสำนึกในเรื่องคุณธรรมให้แก่พนักงานทุกคน
- 6) รับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากพนักงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค พร้อมทั้งส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางในการทำงาน รวมถึง การแก้ไขปัญหาของหน่วยงานโดยรวม
- 7) จัดให้มีระบบการร้องเรียน แจ้งเบาะแสของการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมตามจรรยาบรรณ รวมถึงมีการปกป้องพนักงานไม่ให้ถูกกลั่นแกล้ง หรือได้รับโทษจากการร้องเรียน
- 8) ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมการทำงาน ให้มีความปลอดภัยต่อชีวิต และทรัพย์สินของพนักงาน ควบคู่กับการปลูกจิตสำนึกและส่งเสริมในเรื่องการทำงานด้วยความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ และจัดให้เกิดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีในสถานที่ทำงาน
- 9) ส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพในการใช้ชีวิตระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

8. กลุ่มบริษัทในเครือ

ครอบคลุมทุกบริษัทในเครือของ กฟผ.

นโยบาย

กลุ่มบริษัทในเครือมีความคาดหวังให้ กฟผ. กำหนดทิศทาง บทบาท ขั้นตอนการดำเนินการร่วมกันและช่องทางในการสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานมีขั้นตอนที่ไม่ซ้ำซ้อน มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับการดำเนินการของ กฟผ.

เพื่อสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มบริษัทในเครือ กฟผ. ได้จัดให้มีนโยบายการบริหารจัดการบริษัทในเครือ (Way of Conduct) อย่างเป็นระบบและเป็นมาตรฐาน โดยมุ่งเน้นให้เกิดการดำเนินการร่วมกันด้วยการสื่อสารที่ชัดเจน รวมถึงมีการส่งเสริมให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่าง กฟผ. และบริษัทในเครือ ทั้งในระดับบริหารและการปฏิบัติการ ให้มีเป้าหมายในการปฏิบัติการและดำเนินการไปในทิศทางและนโยบายเดียวกัน

แนวปฏิบัติ

- 1) กำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทในเครือที่ชัดเจน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงเป้าหมายการดำเนินงานทั้งด้านการเงินและไม่ทางการเงิน
- 2) มีนโยบายในการส่งผู้บริหารและพนักงาน กฟผ. ไปปฏิบัติงานที่บริษัทในเครือ เพื่อประโยชน์ของ กฟผ. และบริษัทในเครือ
- 3) กำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทในเครือให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน และบรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจด้วยความยั่งยืน ทั้งต่อ กฟผ. และบริษัทในเครือ

- 4) สนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทในเครือให้เป็นไปตามนโยบายการบริหารจัดการบริษัทในเครือ (Way of Conduct) และผลักดันให้เกิดการปฏิบัติตามอย่างเป็นระบบ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 5) ติดตามการดำเนินงาน พร้อมรับฟังความคิดเห็นของบริษัทในเครืออย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงนโยบายการบริหารจัดการบริษัทในเครือ (Way of Conduct) ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

9. กลุ่มคู่แข่ง

9.1 คู่เทียบในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

ครอบคลุมหน่วยงาน องค์กร และบริษัท ที่ดำเนินธุรกิจระบบจำหน่ายไฟฟ้า

นโยบาย

กลุ่มคู่แข่งในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า มีความคาดหวังให้ กฟผ. มีส่วนร่วมในการสร้างความร่วมมือระหว่างคู่แข่งในอุตสาหกรรมจำหน่ายไฟฟ้า เพื่อร่วมกันพัฒนาอุตสาหกรรมระบบจำหน่ายโดยองค์รวมด้วยการแบ่งปันความเชี่ยวชาญและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของแต่ละองค์กร รวมถึงการดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรมภายใต้กรอบของกฎหมายและจริยธรรมในการดำเนินการ

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มคู่แข่งในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า กฟผ. มุ่งสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างการประสานงานและการสื่อสารด้วยความรวดเร็ว มีความพร้อมในการให้ข้อมูลการดำเนินงานผ่านการประชุมร่วมกัน และถ่ายทอดข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีความพร้อมในการให้การสนับสนุนอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรมและมีความเสมอภาค ตามกฎหมายที่เกี่ยวกับการแข่งขันทางการค้าด้วยความโปร่งใส

แนวปฏิบัติ

- 1) ปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าด้วยความเสมอภาค ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวกับการแข่งขันทางการค้าและกรอบกติกาสากลของการแข่งขันอย่างเสรี และเป็นธรรม
- 2) ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้า ด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม
- 3) ไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของคู่แข่งทางการค้า
- 4) ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางเสื่อมเสียโดยปราศจากความจริง
- 5) ไม่ทำความตกลงใดๆ กับคู่แข่งหรือบุคคลใดที่มีลักษณะเป็นการลดหรือจำกัด การแข่งขันทางการค้า
- 6) สร้างสมดุลและรักษาสัมพันธภาพที่ดีในการทำธุรกิจร่วมกัน โดยคำนึงถึงประโยชน์ร่วมกัน
- 7) พัฒนาธุรกิจเดิม พร้อมทั้งสร้างโอกาส เปิดรับพันธมิตรใหม่ๆ และหาแนวทางเพื่อพัฒนาและต่อยอดธุรกิจให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง
- 8) เปิดรับฟังข้อเสนอแนะและร่วมแสดงข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแนวทางการดำเนินธุรกิจร่วมกัน

9.2 คู่เทียบในธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ธุรกิจต่างๆ ของ กฟผ.

ครอบคลุมหน่วยงาน องค์กร และบริษัท ที่ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมเดียวกับธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
ธุรกิจต่างๆ ของ กฟผ.

นโยบาย

กลุ่มคู่เทียบในธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ธุรกิจต่างๆ ของ กฟผ. มีความคาดหวังให้ กฟผ. มีส่วนร่วมใน
การสร้างกรอบความร่วมมือระหว่างคู่เทียบในตลาดเพื่อร่วมกันพัฒนาอุตสาหกรรมธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
ในระบบจำหน่ายไฟฟ้า ด้วยการแบ่งปันความเชี่ยวชาญและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของ
แต่ละองค์กร รวมถึงการดำเนินธุรกิจที่เป็นธรรมภายใต้กรอบของกฎหมายและจริยธรรมใน
การดำเนินการ

เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของกลุ่มคู่เทียบในธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ธุรกิจต่างๆ ของ กฟผ.
กฟผ. จึงมุ่งสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างการประสานงานและการสื่อสารด้วยความรวดเร็ว มีความพร้อม
ในการให้ข้อมูลการดำเนินงานผ่านการประชุมร่วมกัน และถ่ายทอดข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ รวมถึง
มีความพร้อมในการให้การสนับสนุนอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรมและ
มีความเสมอภาค ตามกฎหมายที่เกี่ยวกับการแข่งขันทางการค้าด้วยความโปร่งใส

แนวปฏิบัติ

- 1) ปฏิบัติต่อคู่เทียบทางการค้าด้วยความเสมอภาค ภายใต้กฎหมายที่เกี่ยวกับการแข่งขันทาง
การค้าและกรอบกติกาสากลของการแข่งขันอย่างเสรี และเป็นธรรม
- 2) ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่เทียบทางการค้า ด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม
- 3) ไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของคู่เทียบทางการค้า

ประกาศ ณ วันที่ ๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายอรรชิต์ สัมพันธ์รัตน์)

ประธานกรรมการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



(นายยอดพจน์ วงศ์รักมิตร)

ประธานกรรมการธรรมาภิบาล
และการพัฒนาอย่างยั่งยืน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



(นายสุกชัย เอกอุ้น)

ผู้ว่าการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค