ขอ ผก.

ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
เลขรับ 6647
วันที่ 21 มี.ค. 2566 เวลา .....น.

สำนักงานจังหวัด
เลขรับ 1935
วันที่ 21/3/66
เวลา .....น.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ที่ มท ๕๓๐๒.๒๐/๗๗๖

ฝ่ายส่งเสริมความสัมพันธ์และ
สื่อสารองค์กรเพื่อความยั่งยืน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๒๐๐ ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว
เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๑๓ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เผยแพร่กรอบการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี ๒๕๖๖

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ)

3147
21/03/66

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาความยั่งยืนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๒. นโยบายด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
๓. การดำเนินงานด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี ๒๕๖๖

ด้วย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ได้กำหนด“กรอบการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี ๒๕๖๖” ประกอบด้วย

๑. นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาความยั่งยืนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑)
๒. นโยบายด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๒)
๓. การดำเนินงานด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฯ (สิ่งที่ส่งมาด้วย ๓)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พิจารณาแล้วเห็นว่า หน่วยงานของท่านเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเผยแพร่ “กรอบการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี ๒๕๖๖” ดังสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑-๓ หรือดาวน์โหลดเอกสารได้ใน QR Code ให้แก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ท่านสามารถติดตามข้อมูลด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพิ่มเติมได้ทางเว็บไซต์ https://sustainability.pea.co.th/

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์เผยแพร่กรอบการดำเนินงานดังกล่าวให้แก่ส่วนงานที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานของท่านต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวพัชรมณี เย็นมั่นคง)
ผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมความสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรเพื่อความยั่งยืน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑-๓

กองบริหารความยั่งยืนและความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๙๙๑๕ โทรสาร ๐ ๒๕๙๐ ๙๙๑๙

นโยบายและแนวปฏิบัติด้านการพัฒนาความยั่งยืนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

กฟภ. มุ่งมั่นบริการไฟฟ้าอัจฉริยะ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนทั่วไทย โดยพัฒนาองค์กรตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ให้สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โมเดลเศรษฐกิจชีวภาพ-เศรษฐกิจหมุนเวียน-เศรษฐกิจสีเขียว (Bio-Circular-Green Economy: BCG Model) และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการเป็นองค์กรด้านพลังงานเพื่อความยั่งยืน โดยสร้างความสมดุลให้ "เศรษฐกิจสามารถเติบโตไปควบคู่กับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน" อันจะนำไปสู่การเพิ่มมูลค่าขององค์กรในระยะยาว จึงขอกำหนดนโยบายเพื่อให้ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างทุกคนถือปฏิบัติ ดังนี้

การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์

สร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการ มุ่งมั่นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพไฟฟ้าและการให้บริการ โดยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า การสร้างความสัมพันธ์ และรักษาลูกค้ารายสำคัญด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ความมั่นคงด้านเสถียรภาพและความพร้อมจ่ายกระแสไฟฟ้า

ยกระดับคุณภาพของระบบไฟฟ้าให้มีความมั่นคง เชื่อถือได้ มีประสิทธิภาพ และมีความเพียงพอ รองรับการขยายตัวของพื้นที่เศรษฐกิจภายในประเทศ และพื้นที่ห่างไกลของประเทศ มุ่งพัฒนาระบบโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) และเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

การเข้าถึงระบบไฟฟ้าและราคาที่ประชาชนสามารถจ่ายได้

สร้างหลักประกันว่า ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการพลังงานที่ทันสมัยและน่าเชื่อถือ ในราคาที่สามารถซื้อหาได้ ด้วยการขยายโครงสร้างพื้นฐานและพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับการจัดส่งบริการพลังงานอย่างเท่าเทียมสำหรับประชาชนทุกคนในประเทศ

การรับมือต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ

เตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพขององค์กรให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งด้านเทคโนโลยี พลังงาน อุตสาหกรรม สภาพภูมิอากาศ และด้านอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญในอนาคต เพื่อสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในอนาคตได้ โดยมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้มีคุณภาพสูงขึ้น ในราคาที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ใช้ไฟฟ้า รวมถึงเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุมทุกภาคส่วน

ความปลอดภัยของข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรักษาข้อมูลลูกค้า

มุ่งเน้นการสร้างความมั่นคง ปลอดภัย และความเชื่อมั่นในการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน กำหนดมาตรการเฝ้าระวังและรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เหมาะสมและเป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยเฉพาะการปกป้องโครงสร้างพื้นฐานที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งยวด (Critical Infrastructure) ให้ครอบคลุมการรักษาความลับ (Confidentiality) การรักษาความครบถ้วน (Integrity) และการรักษาสภาพพร้อมใช้งาน (Availability) ของระบบสารสนเทศ

อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน

พัฒนาระบบการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย มาตรฐานสากล และข้อกำหนดอื่น ๆ สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงานเพื่อลดอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ให้น้อยที่สุดหรือหมดไป พร้อมทั้งตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันและประเมินความเสี่ยงของอันตรายและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ โดยจะดำเนินการทุกวิธีทาง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการป้องกันและแก้ไขความเสี่ยงจะถูกนำไปใช้อย่างมีประสิทธิผล

การจัดการนวัตกรรม วิจัย และพัฒนาด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มศักยภาพการดำเนินธุรกิจ

ให้ความสำคัญกับการนำการวิจัยและนวัตกรรม มาเป็นปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญในการดำเนินงานตามภารกิจและธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง โดยมุ่งเน้นให้นำงานวิจัยและนวัตกรรมมาใช้ประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการดำเนินงาน และคำนึงถึงผลลัพธ์งานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในเชิงพาณิชย์ (Commercialized) ได้ในระยะยาว

การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ

ดำเนินภารกิจหลักโดยแสวงหาธุรกิจเสริมและธุรกิจใหม่อย่างถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อด้านการทุจริต มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปฏิบัติตามนโยบายการกำกับกิจการที่ดี ส่งเสริมการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม หลีกเลี่ยงการดำเนินการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือผลประโยชน์ทับซ้อน และการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่จะเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม พร้อมทั้งมีกระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis) ด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) เตรียมมาตรการเฝ้าระวัง จัดการความเสี่ยง จัดการภาวะฉุกเฉิน และฟื้นฟูตามหลักการสากลให้สอดคล้องกับกรอบการดำเนินงานเซนได เพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ (Sendai Framework for Disaster Risk Reduction)

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง และยกระดับความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยมีระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) เพื่อสร้างโอกาสใหม่ทางการตลาด และสร้างผลกระทบในเชิงบวก ลดผลกระทบเชิงลบทางสังคม ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

การดูแลรักษาสุขภาพและความปลอดภัยชุมชน

มุ่งพัฒนาการดำเนินงานตามภารกิจและธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่ปลอดภัยต่อลูกค้า ชุมชน และสิ่งแวดล้อม พัฒนาระบบการจัดการความปลอดภัยของระบบไฟฟ้าให้สอดคล้องกับกฎหมาย มาตรฐานสากล และข้อกำหนดอื่น ๆ พร้อมทั้งสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจในการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า โดยให้ความสำคัญต่อการป้องกันและประเมินความเสี่ยงของอันตรายและผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟฟ้า โดยจะดำเนินการทุกวิธีทาง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการป้องกันและแก้ไขความเสี่ยงจะถูกนำไปใช้อย่างมีประสิทธิผล

การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

มุ่งมั่นพัฒนากระบวนการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล สนับสนุนธุรกิจในท้องถิ่น และสนับสนุนให้มีการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการในพื้นที่ปฏิบัติการ เพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจ การจ้างงาน และสร้างรายได้ในระดับชุมชน ส่งเสริมนวัตกรรมทางการเงินเพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืน (Green Financing) ด้วยการพัฒนาโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระยะยาว โดยเพิ่มทางเลือกในการระดมทุนรูปแบบตราสารหนี้ที่ส่งเสริมความยั่งยืนที่มุ่งพัฒนาสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล (Environmental, Social and Governance Bond (ESG Bond))

การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ

ดำเนินภารกิจหลักโดยแสวงหาธุรกิจเสริมและธุรกิจใหม่อย่างถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อด้านการทุจริต มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปฏิบัติตามนโยบายการกำกับกิจการที่ดี ส่งเสริมการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม หลีกเลี่ยงการดำเนินการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือผลประโยชน์ทับซ้อน และการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่จะเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม พร้อมทั้งมีกระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis) ด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) เตรียมมาตรการเฝ้าระวัง จัดการความเสี่ยง จัดการภาวะฉุกเฉิน และฟื้นฟูตามหลักการสากลให้สอดคล้องกับกรอบการดำเนินงานเซนได เพื่อลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ (Sendai Framework for Disaster Risk Reduction)

การปล่อยก๊าซเรือนกระจก กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

สร้างความตระหนักถึงความเสี่ยงและผลกระทบด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) โดยการลดหรือละกิจกรรมที่ต้องใช้พลังงานจากเชื้อเพลิงฟอสซิลบางอย่างที่ไม่จำเป็น เน้นใช้พลังงานสะอาดและเทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินงานตามภารกิจและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง พร้อมทั้งชดเชยคาร์บอนในรูปแบบต่าง ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อมุ่งมั่นเป็นองค์กรที่เป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) พร้อมทั้งขับเคลื่อนเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emissions) ของประเทศ

การบริหารจัดการทุนมนุษย์

พัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับการทำงานของบุคลากรอย่างมืออาชีพ พัฒนาระบบการทำงานและสร้างนวัตกรรมในองค์กร จัดให้มีสวัสดิการ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้กับสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยเคารพในสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ส่งเสริมการจ้างแรงงานในท้องถิ่น ผู้ด้อยโอกาส และคนพิการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ แม้ว่าจะมีความแตกต่างของเชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ การศึกษา ความเชื่อ หรือเรื่องอื่นใดก็ตาม

ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน และการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

พัฒนากระบวนการดำเนินงานตามภารกิจและธุรกิจเกี่ยวเนื่องด้วยการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผลิตภัณฑ์หมุนเวียน มุ่งเน้นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและใช้ทรัพยากรให้เกิดความคุ้มค่าหรือยาวนานที่สุด เพื่อขับเคลื่อนสู่องค์กรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน

การบริหารจัดการพลังงานและสินทรัพย์

พัฒนาระบบการจัดการพลังงานตามมาตรฐานสากล ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและการใช้พลังงานทดแทน ด้วยเทคโนโลยีที่สมัยใหม่ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร พร้อมทั้งพัฒนาระบบบริการจัดการทรัพย์สิน (Asset Management) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์และการดำเนินงานตามภารกิจและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง รวมถึงการลดต้นทุนในการดำเนินงาน การบำรุงรักษา และเพิ่มอัตราผลตอบแทนทางการเงินขององค์กร

แนวปฏิบัติด้านการพัฒนาความยั่งยืน

1) ขับเคลื่อนนโยบายพัฒนาความยั่งยืนอย่างเป็นระบบให้สอดคล้องกับกรอบแนวทางและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศและสากล
2) วิเคราะห์บริบท ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็นที่เกี่ยวข้อง เพื่อระบุประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality)
3) กำหนดให้นำประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) เป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำ/ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ รวมทั้งแผนปฏิบัติการประจำปีขององค์กร เพื่อถ่ายทอดประเด็นดังกล่าวสู่การปฏิบัติ
4) กำหนดตัวชี้วัดและหน่วยงานรับผิดชอบสำหรับการดำเนินงานตอบสนองประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละด้าน เพื่อให้การติดตามการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
5) กำหนดแนวทางการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6) กำกับ ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ต่อคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ
7) ตรวจสอบ และเปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ

ประกาศ ณ วันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2565

(นายอรรษิษฐ์ สัมพันธรัตน์)
ประธานกรรมการ

(นายยอดพจน์ วงศ์รักมิตร)
ประธานกรรมการธรรมาภิบาล
และการพัฒนาอย่างยั่งยืน

(นายศุภชัย เอกอุ่น)
ผู้ว่าการ

ออกแบบ/เผยแพร่ : กองบริหารความยั่งยืนและความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กยส.)

นโยบายด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

กฟภ. มุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาลและเติบโตไปกับสังคมอย่างยั่งยืน จึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้การเคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม ตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อลดผลกระทบรอบด้านในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน สร้างความเชื่อมั่น และเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม อันเป็นปัจจัยพื้นฐานสู่การเป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยมีแนวทางการดำเนินการตามมาตรฐาน AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) ดังนี้

1 ระบุ วิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กรอย่างเป็นระบบ ตามความเกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มได้อย่างครบถ้วนและชัดเจน

2 กำหนดกลยุทธ์การสื่อสาร วิธีการรูปแบบ และขั้นตอนให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร สถานการณ์ และระยะเวลา ตลอดจนคัดเลือกช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รับฟังความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาความร่วมมือ สร้างประโยชน์ระหว่าง กฟภ. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม

3 เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องที่มีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจัดให้มีช่องทางการรับข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รับฟังความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมาเป็นแนวทางการพัฒนาความร่วมมือ สร้างประโยชน์ระหว่าง กฟภ. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม

4 คาดการณ์ ระบุ วิเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเตรียมแผนรองรับและจัดการกับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ

5 ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่สาธารณชนอย่างเปิดเผยผ่านรายงานความยั่งยืนประจำปี และเว็บไซต์ของ กฟภ.

แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กฟภ. กำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ดังนี้

1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ

1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย หิตหารการดำเนินงาน

1) บริหารจัดการองค์กรให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปราศจากความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตัว ตลอดจนคัดเลือกใจดำเนินการใดๆ ด้วยความรับผิดชอบ ระมัดระวัง รอบคอบ และเป็นธรรม เพื่อสร้างผลประโยชน์ที่ดีแก่ภารกิจขององค์กรเสริมความสามารถ และสร้างผลตอบแทนต่อองค์กรอย่างยั่งยืน

2) ปฏิบัติและให้ความร่วมมือ หรือควบคุมให้มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามหลักเกณฑ์ธรรมาภิบาล และกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแล

3) ไม่ดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อ กฟภ. ไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและผู้เกี่ยวข้อง และไม่เปิดเผยข้อมูลลับต่อบุคคลภายนอกอันจะนำมาซึ่งผลเสียต่อองค์กร

4) กำหนดมาตรการในการควบคุม ตรวจสอบภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

5) เปิดเผยข้อมูลรายงานสถานภาพทางการเงิน และที่ทำการเงินรวมถึงแนวโน้มในอนาคตของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วน ทันเวลา และโปร่งใส น่าเชื่อถือ เพื่อให้เราบถึงสถานภาวะดำเนินงานของ กฟภ. อย่างสม่ำเสมอ

1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้ถูกมิติ อนุญาต เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน

1) ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด และตรวจหน้าอยู่เสมอว่ากฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือหนังสือรับรองประเภทใดที่ต้องทำไม่เพิ่งต่อหัวข้อใด อายุมีเงื่อนไข ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกัน

2) ไม่กระทำการใดๆ ที่อาจดูเข้าข่ายการกระทำผิดกฎหมาย

3) หลีกเลี่ยงการทำธุรกรรมกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือสมาชิกครอบครัวของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในขณะที่เจ้าหน้าที่ดังกล่าวมีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับสัญญาที่ทำกับรัฐ

4) สร้างองค์ความรู้ในการพัฒนาชุมชนให้กับหน่วยงานภาครัฐ อาทิ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น พร้อมทั้งร่วมประชุมให้ข้อคิดเห็น สนับสนุน และช่วยเหลือทางด้านวิชาการอย่างต่อเนื่อง

5) ให้ความร่วมมือ สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐและรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากหน่วยงานของรัฐ

6) เปิดพื้นที่ให้ดูงานและแบ่งปันความรู้ให้กับหน่วยงานภาครัฐ

1.3 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้ให้ความร่วมมือ สนับสนุน หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

1) ให้ความสำคัญกับความโปร่งใสและดำเนินถึงความซื่อสัตย์สุจริตในการติดต่อทำธุรกรรมกับเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานภาครัฐ เพื่อหลีกเลี่ยงการดำเนินการที่อาจส่งผลต่อการกระทำที่ไม่เหมาะสมและข้อผิดพลาดจากระบบวิทยาจัดการที่ดี รวมทั้งต่อต้านการให้สินบนต่างๆ ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่ออำนวยความสะดวกหรือผลประโยชน์ทางธุรกิจ

2) ดำเนินการอย่างถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมาย เมื่อต้องมีการติดต่อทำธุรกรรมกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ

2. กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า

ครอบคลุมผู้ใช้ไฟฟ้าในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า และธุรกิจอื่นๆ นอกจากการจำหน่ายไฟฟ้า

1) ส่งมอบสินค้าและให้บริการที่มีคุณภาพ ตรงตามข้อกำหนดหรือเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าในราคาที่เป็นธรรม ด้วยความเต็มใจ มีความพร้อมในการให้บริการเชิงรุก เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอยู่เสมอ สามารถแก้ปัญหาและเสนอแนะแนวทางแก้ไขให้ตรงความต้องการของลูกค้าได้

2) ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเพียงพอและทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้า เพื่อให้ทราบถึงราคาสินค้าและบริการ โดยไม่มีการกล่าวอ้างความจริงเป็นเท็จหรือปิดบังข้อมูลที่เป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณ หรือเงื่อนไขใดๆ ของสินค้าหรือบริการนั้นๆ รวมถึงไม่ก่อเหตุหรือปิดการกระทำดังกล่าวเมื่อตรวจพบ

3) จัดเก็บข้อมูลและรักษาความลับของลูกค้าอย่างเป็นระบบ และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ

4) ให้บริการที่เป็นมิตรสุภาพด้วยความเต็มใจ พร้อมเป็นผู้ให้ภาคภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการอยู่เสมอและมีความพร้อมให้บริการเชิงรุก

5) สร้างสรรค์นวัตกรรมและเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในหลากหลายมิติ

6) พัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งให้ใช้ทรัพยากรน้อยลง ประหยัดพลังงาน สามารถหมุนเวียนใช้ซ้ำได้ และมีอายุการใช้งานที่ยืนยาว

7) จัดให้มีระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล

8) จัดให้มีหน่วยงานรับฟังรอยเรียนในการให้ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา วิธีแก้ไขปัญหา และบริการอื่นอย่างเป็นธรรม เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด ในสินค้าและบริการ

3. กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

3.1 ชุมชนและผู้นำชุมชน

1) ให้การสนับสนุนกิจกรรมและให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับชุมชนและสังคม โดยเฉพาะชุมชนที่อยู่โดยรอบพื้นที่การดำเนินงานของ กฟภ. มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การควบคุมดูแลและบริหารจัดการการกำจัดของเสียและสิ่งปนเปื้อนสู่สภาพแวดล้อม การพัฒนาศักยภาพและความสามารถของชาวชนในพื้นที่ รวมทั้งสนับสนุนกิจกรรมด้านการแพทย์และสาธารณสุข ด้านศิลปะ การอนุรักษ์วัฒนธรรม การทำนุบำรุงศาสนา และกิจกรรมสาธารณประโยชน์แก่ชุมชนที่ต้องโอกาสเพื่อสร้างชุมชนที่เข้มแข็ง พึ่งพาตนเองได้

2) ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สร้างความเข้าใจ และรับฟังปัญหาและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับชุมชนโดยรอบพื้นที่การดำเนินงานของ กฟภ. เพื่อจัดการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที ซึ่งจะเป็นรากฐานของการอยู่ร่วมกันระหว่าง กฟภ. และชุมชนอย่างไม่มีปัญหาขัดแย้ง และยั่งยืนในระยะยาว

3) เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรม/โครงการต่างๆ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. โดยมุ่งหวังให้ กฟภ. และชุมชนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน

4) ไม่กระทำการใดๆ ที่ส่งผลเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อมเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด

3.2 ประชาชนทั่วไป

1) ดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงความเลือกที่มีผลกระทบต่อความเสียหายของสังคม สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิตประชาชนให้น้อยที่สุด

2) ไม่กระทำการใดๆ ที่ส่งผลเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อมเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด

3) ส่งเสริมการใช้และการอนุรักษ์พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมและคนรุ่นหลัง

4) ไม่สนับสนุนกิจกรรมใดๆ ที่เป็นภัยต่อสังคม หรือศีลธรรมอันดีงาม และทำลาย เป็นการส่งเสริมอบายมุข

5) สร้างความสัมพันธ์และกระชับความร่วมมือกับชุมชนรอบข้างที่ตั้งสำนักงานและพื้นที่ปฏิบัติงานของ กฟภ. อย่างสม่ำเสมอ

4. กลุ่มสื่อมวลชน ครอบคลุมสื่อมวลชนรูปแบบดั้งเดิมและสื่อออนไลน์ทุกประเภท

1) สื่อสารและสร้างความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจของ กฟภ. รวมถึงนโยบายและโครงการสำคัญต่างๆ เพื่อให้สามารถสื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคมโดยทั่วไปได้อย่างถูกต้อง

2) เปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อสื่อมวลชนอย่างเท่าเทียมกัน โดยเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ตรงประเด็น รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์

3) เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชน เช่น ร่วมสนับสนุนโครงการต่างๆ ของสื่อมวลชนที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม จัดให้มีการเยี่ยมชมหน่วยงาน หรือดำเนินการสะดวกให้แก่สื่อมวลชนที่มาติดต่อ กฟภ. เพื่อหาข้อมูลข่าวสาร หรือพบปะกับผู้บริหารและพนักงาน

5. กลุ่มพันธมิตร

5.1 ผู้ส่งมอบหลังงานไฟฟ้า

1) ส่งเสริมให้มีการส่งมอบพลังงานไฟฟ้าที่มีคุณภาพ

2) ดำเนินงานตามหลักปฏิบัติในการซื้อขายไฟฟ้าระหว่างผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า และ กฟภ. เพื่อให้มีต้องปฏิบัติให้ครบถ้วนถูกต้องตามเงื่อนไขที่ระบุในสัญญาซื้อขายไฟฟ้า

3) ให้ความร่วมมือ และมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบการซื้อขายไฟฟ้าให้มีความก้าวหน้า และสอดคล้องกันในนโยบายภาครัฐ เพื่อความต่อเนื่องและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

4) สนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบส่งจ่ายพลังงานไฟฟ้า ตลอดจนร่วมกันพิจารณากำหนดแผนการดำเนินงานร่วมกันระหว่างผู้ดูแลระบบผลิต ระบบส่ง และระบบจำหน่ายไฟฟ้า เพื่อให้เกิดการพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืน

5) ติดตามผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และปรับปรุงหลักปฏิบัติในการประสานงาน การจ่ายไฟฟ้า และวิธีปฏิบัติในการซื้อขายไฟฟ้าร่วมกันระหว่างผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า และ กฟภ. อย่างสม่ำเสมอ

5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์

1) พิจารณาราคาซื้อที่เหมาะสมและยุติธรรม โดยคำนึงถึงความสมเหตุสมผลด้านราคา คุณภาพ และบริการที่ได้รับ รวมถึงสามารถให้เหตุผลที่เหมาะสมได้เมื่อมีการตรวจสอบ

2) ดำเนินธุรกิจแบบยึดมั่นและโปร่งใส โดยปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า ระเบียบ วิธีปฏิบัติ การจัดหาพัสดุและบริการ และสัญญาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนโดยเคร่งครัด และมีความเป็นธรรมแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง กรณีไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใด ต้องรีบแจ้งให้คู่ค้าทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา

3) ไม่เรียกหรือรับทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์ใดๆ จากคู่ค้า กรณีที่มีข้อมูลว่าเรียกรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์ใดๆ เกิดขึ้น ต้องเปิดเผยรายละเอียดต่อคู่ค้า และร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยเร็วและยุติธรรม

4) ชำระเงินให้คู่ค้าอย่างถูกต้องและตรงเวลา

5) เยี่ยมเยียนคู่ค้าอย่างสม่ำเสมอ หรือเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อให้นำมาปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

6) ไม่เปิดเผยข้อมูลของคู่ค้าก่อนผู้อื่น เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากคู่ค้า

7) สนับสนุนการจัดหาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและลดภัยต่อชุมชน

8) หลีกเลี่ยงการซื้อสินค้ากับคู่ค้าที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา

9) ไม่ดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าที่มีพฤติกรรมผิดกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดี

5.3 ผู้ส่งมอบบริการ

1) พิจารณาคำตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม โดยคำนึงถึงความสมเหตุสมผลด้านราคา คุณภาพ และบริการที่ได้รับ และดูแลให้คู่ค้าจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ผู้ปฏิบัติงานตามที่กฎหมายกำหนด

2) ดำเนินธุรกิจแบบยึดมั่นและโปร่งใส โดยปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า ระเบียบ วิธีปฏิบัติการจัดหาพัสดุและบริการ และสัญญาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนโดยเคร่งครัด และมีความเป็นธรรมแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง กรณีไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใด ต้องรีบแจ้งให้คู่ค้าทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหา

3) ไม่เรียกหรือรับทรัพย์สิน หรือผลประโยชน์ใดๆ จากคู่ค้า กรณีที่มีข้อมูลว่าเรียกรับทรัพย์สินหรือผลประโยชน์ใดๆ เกิดขึ้น ต้องเปิดเผยรายละเอียดต่อคู่ค้า และร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยเร็วและยุติธรรม

4) ชำระเงินให้คู่ค้าอย่างถูกต้องและตรงเวลา

5) เยี่ยมเยียนคู่ค้าอย่างสม่ำเสมอ หรือเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและรับฟังข้อเสนอแนะ เพื่อให้นำมาปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

6) ไม่เปิดเผยข้อมูลของคู่ค้าก่อนผู้อื่น เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากคู่ค้า

7) สนับสนุนการจัดหาที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและลดภัยต่อชุมชน

8) หลีกเลี่ยงการซื้อสินค้ากับคู่ค้าที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน หรือละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา

9) ไม่ดำเนินธุรกิจกับคู่ค้าที่มีพฤติกรรมผิดกฎหมายหรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดี

6. กลุ่มคณะกรรมการ

ครอบคลุมคณะกรรมการ กฟภ. ทุกคณะ

1) จัดให้คณะกรรมการ กฟภ. มีโครงสร้าง องค์ความรู้ความสามารถ และความชำนาญ (Skill Matrix) รวมถึงคุณสมบัติที่ดีคุณลักษณะเฉพาะด้าน ที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจและการบรรลุเป้าหมายหลักและพันธกิจของ กฟภ.

2) กำหนดนโยบายการสรรหากรรมการ กฟภ. จากนิยุธีราชีพของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) อย่างเป็นระบบ ถูกต้องตามขั้นตอน อีกทั้งกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการไว้อย่างครบถ้วนชัดเจน

3) สนับสนุนให้คณะกรรมการทุกคณะ ต้องปฏิบัติตามข้อบังคับ กฟภ. ว่าด้วยการประชุมและการดำเนินกิจการของคณะกรรมการ กฟภ. พ.ศ. 2554 กฎบัตรและคู่มือคณะกรรมการ กฟภ. ที่ระบุไว้ โดยจะมีการประเมินผลคณะกรรมการทุกคณะอย่างสม่ำเสมอ ทั้งรายบุคคลและรายคณะสลลต์ทั้งปี

7. กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน

7.1 ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง

1) สรรหาพนักงานด้วยระบบการคัดเลือกและเลื่อนในการจ้างงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม เพื่อให้ได้พนักงานที่เป็นที่ต้องการและเก่งเข้ามาร่วมปฏิบัติงาน

2) ประเมินผลการปฏิบัติงานและบริหารค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม โดยพิจารณาจากความเหมาะสมกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ ผลการปฏิบัติงาน และความรู้ความสามารถของพนักงานเป็นรายบุคคล รวมทั้งจัดให้มีสวัสดิการที่เป็นธรรมและเหมาะสมแก่พนักงาน และดูแลหรือปรับอย่างสม่ำเสมอโดยสามารถจัดเก็บได้กับอัตราที่น่าจ้าง ที่อยู่ในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน

3) การแต่งตั้ง การโยกย้าย รวมทั้งการให้รางวัล และการลงโทษพนักงาน ต้องกระทำด้วยความสมอภาค 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 รวมถึงมีการปกป้องพนักงานไม่ให้ถูกกลั่นแกล้งหรือได้รับโทษจากการร้องเรียน

8) ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมการทำงาน ให้มีความปลอดภัยต่อชีวิต และทรัพย์สินของพนักงาน ควบคู่กับการปลูกจิตสำนึกและส่งเสริมในเรื่องการทำงานด้วยความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ และจัดให้มีกิจบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีในสถานที่ทำงาน

9) ส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพในการใช้ชีวิตระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

7.2 หน่วยงาน/คณะทำงานภายในของ กฟภ.

1) จัดให้มีและบริหารงานตามระบบประกันคุณภาพงาน ขัดกลางระดับการให้บริการ ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานสากล เพื่อรักษาระดับคุณภาพบริการที่เหมาะสม และรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ใช้และผู้รับบริการ

2) จัดให้มีช่องทางในการเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญต่างๆ ให้แก่บุคลากร เพื่อให้ทุกคนมีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินธุรกิจและผลการดำเนินงานต่างๆ ของ กฟภ.

8. กลุ่มบริษัทในเครือ

ครอบคลุมทุกบริษัทในเครือของ กฟภ.

1) กำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจของบริษัทในเครือที่ชัดเจน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมถึงเป้าหมายการดำเนินงานทั้งด้านการเงินและมิใช่การเงิน

2) มีนโยบายในการส่งผู้บริหารและพนักงาน กฟภ. ไปปฏิบัติงานที่บริษัทในเครือ เพื่อประโยชน์ของ กฟภ. และบริษัทในเครือ

3) กำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัทในเครือให้เป็นการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน และบรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจด้วยความยั่งยืน ทั้งต่อ กฟภ. และบริษัทในเครือ

4) สนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทในเครือให้เป็นไปตามนโยบายการบริหารจัดการบริษัทในเครือ (Way of Conduct) และผลักดันให้เกิดการปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

5) ติดตามการดำเนินงาน พร้อมรับฟังความคิดเห็นของบริษัทในเครืออย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงนโยบายการบริหารจัดการบริษัทในเครือ (Way of Conduct) ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

9. กลุ่มคู่เทียบ คู่แข่งขัน

9.1 คู่แข่ง สินค้าทดแทน และคู่เปรียบเทียบ ทั้งในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ธุรกิจต่างๆ ของ กฟภ. และด้านอื่นๆ

1) ปฏิบัติต่อคู่แข่งทางการค้าด้วยความสุภาพ ภายใต้กฎหมาย ที่เกี่ยวกับการแข่งขันทางการค้าและกรอบกติกาสากลของการแข่งขันอย่างเสรี และเป็นธรรม

2) ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้า ด้วยวิธีการที่มิสุจริตหรือไม่เหมาะสม

3) ไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของคู่แข่งทางการค้า

4) ไม่ทำสายชื่อเสียงของคู่แข่งทางการค้าด้วยการกล่าวหาในทางเสื่อมเสียโดยปราศจากความจริง

5) ไม่ทำความตกลงใดๆ กับคู่แข่งหรือบุคคลใดที่มีลักษณะเป็นการลดหรือจำกัดการแข่งขันทางการค้า

6) สร้างสัมพันธภาพและรักษาสัมพันธภาพที่ดีในการทำธุรกิจร่วมกัน โดยคำนึงถึงประโยชน์ร่วมกัน

7) พัฒนาธุรกิจเดิม พร้อมทั้งสร้างโอกาส เปิดรับพันธมิตรใหม่ๆ และหาแนวทางพัฒนาและต่อยอดธุรกิจให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง

8) เปิดรับฟังข้อเสนอแนะและร่วมแสดงข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แนวทางการดำเนินธุรกิจร่วมกัน

ประกาศ ณ วันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2565

(นายอรรษิษฐ์ สัมพันธรัตน์)
ประธานกรรมการ

(นายยอดพจน์ วงศ์รักมิตร)
ประธานกรรมการธรรมาภิบาล และการพัฒนาอย่างยั่งยืน

(นายศุภชัย (เอกอุ่น))
ผู้ว่าการ

ออกแบบ/เผยแพร่ : กองบริหารความเสี่ยงและความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กสส.)

Provincial Electricity Authority

การดำเนินงานด้านการบริหารความยั่งยืน และการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กฟภ. ปี 2566

กฟภ. มุ่งมั่นดำเนินงานเพื่อการเติบโตที่ยั่งยืนและสร้างคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุล โดยได้บูรณาการการดำเนินงานด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารจัดการองค์กร พร้อมทั้งนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

วิสัยทัศน์ SD&SM

เป็นองค์กรชั้นนำในการบริการไฟฟ้าอัจฉริยะ ที่สร้างคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุลและยั่งยืน

ภารกิจ SD&SM

ดำเนินงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อกำหนดขอบเขตการพัฒนาความยั่งยืนให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจขององค์กร และบริหารจัดการความต้องการ ความคาดหวังที่สำคัญด้านความยั่งยืนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Materiality) อย่างเป็นระบบ
2. เพื่อบริหารความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร ให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ขององค์กร
3. เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกภารกิจ

ขอบเขต

ขอบเขตการดำเนินงาน ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญตามสถาปัตยกรรมธุรกิจของ กฟภ.

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญของ กฟภ.

- **หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ** — หน่วยงานผู้มีอำนาจในการกำหนดทิศทางนโยบาย อนุมัติ อนุญาต สนับสนุน หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร
- **ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม** — ชุมชนรอบพื้นที่การดำเนินงานของ กฟภ. และประชาชนทั่วไป
- **พันธมิตร** — ผู้สงมอบพลังงานไฟฟ้า อุปกรณ์ บริการ หรือผู้ร่วมมือในภารกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่นๆ
- **พนักงานหน่วยงานภายใน** — ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ. รวมถึงคณะทำงานภายใน กฟภ.
- **คู่เทียบ คู่แข่งขัน** — คู่แข่งขัน ผู้ผลิตหรือจำหน่ายสินค้าทดแทน คู่เปรียบเทียบทั้งในธุรกิจพลังงาน และธุรกิจอื่นๆ
- **ลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า** — ผู้ใช้ไฟฟ้าในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าและธุรกิจอื่นๆ ของ กฟภ.
- **สื่อมวลชน** — สื่อมวลชนรูปแบบเดิม และสื่อออนไลน์ทุกประเภท
- **คณะกรรมการ** — คณะกรรมการ กฟภ.
- **บริษัทในเครือ** — PEA Encom

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 2	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 3
ส่งเสริมการพัฒนา ความยั่งยืนให้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานองค์กร	สร้างพันธมิตรทางธุรกิจและยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	พัฒนากระบวนการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เป้าหมาย	**เป้าหมาย**	**เป้าหมาย**
• ระบุ จัดลำดับ และขับเคลื่อนประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อองค์กร (Materiality) อย่างเป็นระบบ • เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการกำหนด ทิศทางการดำเนินงานอย่างสร้างสรรค์ • เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานที่สำคัญอย่างเหมาะสมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	• สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ (Key Partner) ในการสนับสนุน การดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์กร • บริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ • บริหารจัดการข้อมูล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ • ลดประเด็นปัญหา และตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ในการดำเนินงานระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร	• เรียนรู้ และปรับปรุงกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน • พัฒนาความรู้ ความสามารถบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการพัฒนา ความยั่งยืนและการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลง

กองบริหารความยั่งยืนและความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ฝ่ายส่งเสริมความสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรเพื่อความยั่งยืน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) โทร. 0 2590 9920 โทรสาร 0 2590 9919