



## กระบวนการส่งมอบคุณค่าในงานของ กฟผ. อย่างมีธรรมาภิบาล

โดย : กลุ่มงานธรรมาภิบาล กฟผ.  
สำนักผู้ว่าการ

**กฟผ.** เป็นรัฐวิสาหกิจด้านกิจการพลังงานไฟฟ้า จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2511 ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงพลังงาน ได้กำหนดวิสัยทัศน์ เป็นองค์กรชั้นนำในกิจการไฟฟ้าในระดับสากล โดยมีเป้าหมาย เพื่อสร้าง กฟผ. 1) เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาล 2) เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) 3) เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพการดำเนินงานชั้นเลิศ 4) เป็นองค์กรที่สังคมไว้วางใจและเป็นความภูมิใจของชาติ และ 5) เป็นองค์กรที่มีฐานการเงินที่มั่นคงเพียงพอต่อการขยายงาน กฟผ. มีแผนงานที่จะขยายและปรับปรุงกิจการทั้งด้านระบบผลิตและระบบส่ง เพื่อรองรับความต้องการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น โดยนำแนวนโยบายกระทรวงพลังงาน กระทรวงการคลัง สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย มาเป็นกรอบในกระบวนการดำเนินงานในการส่งมอบคุณค่า

กระบวนการดำเนินงานในการส่งมอบคุณค่าของ กฟผ. มีกระบวนการที่สำคัญอยู่ 3 กระบวนการ คือ

1. กระบวนการกำหนดนโยบาย
2. กระบวนการหลักในการสร้างคุณค่า
3. กระบวนการสนับสนุน

**กระบวนการกำหนดนโยบาย** ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ในการบริหารจัดการองค์กร และการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยผู้นำระดับสูงของ กฟผ. ซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการ กฟผ. ผู้ว่าการ และรองผู้ว่าการ ได้นำนโยบายของภาครัฐ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) การวิเคราะห์คาดการณ์สถานการณ์ภายนอก และหลักธรรมาภิบาล มาเป็นปัจจัยนำเข้า ในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม กำหนดยุทธศาสตร์ วางแผนการใช้ทรัพยากร วางระบบงาน สื่อสารและถ่ายทอดไปยังสายงานต่างๆ เพื่อทำแผนรองรับ และมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของ กฟผ.



**กระบวนการสนับสนุน** ประกอบด้วยงานที่สำคัญ ได้แก่ งาน GRC (Good Governance, Risk Managements and Compliance) งานบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล งานวิจัยพัฒนาองค์ความรู้ งานพัฒนาระบบ/มาตรฐาน งาน ICT (Information and Communication Technology) งานบัญชี การเงิน และการลงทุน ซึ่งดำเนินงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล เพื่อส่งมอบคุณค่าให้กับกระบวนการหลัก ด้วยกระบวนการทำงานสนับสนุนที่โปร่งใสตรวจสอบได้ ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ทำงานเป็นทีม มีส่วนร่วม คำนึงถึงสังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม และปฏิบัติตามกฎหมาย

**กระบวนการหลักในการสร้างคุณค่า** ประกอบด้วยกระบวนการที่สำคัญ ซึ่งเป็นภารกิจหลักของ กฟผ. คือ กระบวนการจัดหาเชื้อเพลิง กระบวนการผลิตไฟฟ้า และกระบวนการส่งไฟฟ้า คุณค่าที่กระบวนการหลักร่วมกันส่งมอบให้กับลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่

1. ความมั่นคงของระบบ
2. ความเชื่อถือได้
3. ความมีประสิทธิภาพ
4. ความเป็นธรรม
5. ความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
6. นวัตกรรม

การดำเนินงานของ กฟผ. ทั้ง 3 กระบวนการนี้ ยึดหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า เป็นกรอบหรือแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม เพื่อให้เกิดการยอมรับ และไว้วางใจในการดำเนินงานของ กฟผ. ทำให้ กฟผ. สามารถขยายการดำเนินงานได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย และรองรับการขยายตัว และพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง

นอกจากการส่งมอบคุณค่าโดย 3 กระบวนการข้างต้นแล้ว ในภาพรวมของ กฟผ. ได้ส่งเสริมสนับสนุนบทบาทการกำกับดูแลองค์การให้ดำเนินงานเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้มีส่วนได้เสีย โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารข้อมูลข่าวสารของ กฟผ. เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ครอบคลุมการดำเนินงานทุกสายงาน การจัดให้มีช่องทางการสื่อสาร ร้องเรียนหรือร้องทุกข์สำหรับผู้มีส่วนได้เสีย และการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กฟผ. (Call Center) 1416 หรือ เมฆสอบถาม/ร้องเรียน บน Website [egat.co.th](http://egat.co.th) ระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (111) ซึ่งจะถูกส่งต่อมาที่ ศูนย์จัดการข้อคิดเห็น กฟผ. เพื่อบริหารจัดการข้อคิดเห็นในภาพรวมของ กฟผ. และจัดทำรายงานสรุปเสนอผู้บริหารเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจและเป็นปัจจัยนำเข้าไปในกระบวนการกำหนดนโยบาย ถ่ายทอดสู่กระบวนการสนับสนุน และกระบวนการหลัก เพื่อส่งมอบคุณค่าให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม