



PEA
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

รายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566

**Stakeholder Engagement Report
2023**



สารบัญ CONTENTS



บทสรุปผู้บริหาร

Executive Summary

4

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6

Stakeholder Engagement

การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Stakeholder Identification

8

การวางแผนการมีส่วนร่วม

Engagement Planning

10

การสำรวจการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

28

Stakeholder Engagement Survey

กระบวนการสำรวจการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Stakeholder Engagement Survey Process

29

การสำรวจข้อมูลประชากร

Survey Demographic

31

ผลการสำรวจการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

33

Results of Stakeholder Engagement Survey

หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ

Regulators and The Public Sector

36

ลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า

Customers and Power Users

38

ชุมชนและสังคม

Communities and Society

40

สื่อมวลชน

Press

42

พันธมิตร

Cooperator

44

คณะกรรมการ

Board of Directors

46

พนักงาน

Employees

48

บริษัทในเครือ

Affiliates

50

คู่เทียบ

Comparison

52

ก้าวต่อไป

Next Step

54

บทสรุปผู้บริหาร

Executive Summary



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) ได้จัดทำรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566 เป็นปีแรก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดเผยผลการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้สามารถตอบสนองประเด็นที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ซึ่งการที่องค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ส่งผลให้การดำเนินงานหรือการดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยมีรอบการรายงานแบบรายปี ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2566 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2566

PEA ประยุกต์ใช้หลักการภายใต้มาตรฐาน AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) และเกณฑ์ประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ตามคู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model (SE-AM) เพื่อรับทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ PEA ทั้งภาวะปกติและภาวะวิกฤต ผ่านการสัมภาษณ์ ช่องการรับข้อเสนอแนะ และช่องทางในการรับข้อร้องเรียน

Provincial Electricity Authority (PEA) has published Stakeholder Engagement Report 2023 for the first time ever with the objective to disclose the result of PEA's stakeholder engagement action which was done as properly and effectively responding to the important issue of PEA stakeholders. The action has uplifted PEA's management and business to be continuously grown with sustainability. The period of informed report is during 1st January 2023 – 31st December 2023.

PEA has applied AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) and State Enterprise Assessment Model (SE-AM): Stakeholder engagement criteria, to acknowledge the voice and suggestion of stakeholders against PEA operation performance, both in neutral and crisis state. This acknowledgement process was conducted through interviews, and PEA's channel of suggestion and complaint.

จากผลการสำรวจการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566 พบว่ามีค่าความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ที่ 86.12 เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 7.93 อันเป็นผลจากการดำเนินการตามนโยบายที่เข้มงวดและผลการตอบสนองต่อความต้องการความคาดหวัง และข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม

PEA มุ่งมั่นที่จะเติบโตไปกับชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน จึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ด้วยการมุ่งเน้นการดำเนินงานที่ตอบสนองความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ภายใต้การเคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม ตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อลดผลกระทบรอบด้านในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน สร้างความเชื่อมั่น และเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม อันเป็นปัจจัยพื้นฐานที่นำไปสู่การเป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน

PEA has conducted a survey in 2023 and the result showed stakeholder engagement score at 86.12 which increased from the previous years. This was because PEA's processes were conducted strictly according to policy and responsive action that met the needs and concern of stakeholder properly.

PEA is committed to grown alongside with communities and we emphasized to engage all stakeholders with actions that systematically met the needs of stakeholders and effective communication method, under abiding human right and equality action. Furthermore, PEA promoted the participation of stakeholders to decrease negative impact in PEA's operation; this entrusted PEA's reliability and bond a decent relationship with stakeholder and they are the basis of sustainable growing organization.



การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Stakeholder Engagement



PEA ดำเนินธุรกิจ โดยให้ความสำคัญในการดูแลและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มุ่งเน้นการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ โดยประยุกต์ใช้หลักการภายใต้มาตรฐาน AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) และเกณฑ์ประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ตามคู่มือการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ State Enterprise Assessment Model (SE-AM) เพื่อรับทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ PEA ทั้งภาวะปกติและภาวะวิกฤต ผ่านการสัมภาษณ์ ช่องการรับข้อเสนอแนะ และช่องทางการรับข้อร้องเรียน เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้าในการทบทวนปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

PEA กำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สนับสนุนการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็นสำคัญ รวมถึงมุ่งเน้นให้มีการตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง และข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินธุรกิจและร่วมสนับสนุนการดำเนินงานของ PEA พร้อมทั้งยกระดับความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ PEA ให้สามารถบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของ PEA โดยมีขอบเขตครอบคลุมผู้มีส่วนได้

PEA has operated our business with prioritizing to all stakeholders, both internal and external. We focus on stakeholder management with efficiency, aligning to AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) and State Enterprise Assessment Model (SE-AM): Stakeholder engagement criteria. This process was to acknowledge the voice and suggestion of stakeholders against PEA operation performance, both in neutral and crisis state through interviews, and PEA's channel of suggestion and complaint. The feedback was the input of reviewing and continuously improving our stakeholder engagement process.

PEA has aligned a strategy and implemented it to stakeholder management process by supporting the participation of stakeholders to voice in their important issue; including their concern from needs and expectation. The process entrusted stakeholders to cooperate PEA in business and support, along with escalating a relationship together as PEA has succeeded our strategic objectives that we scope our stakeholders

ส่วนเสียที่สำคัญตามสถาปัตยกรรมธุรกิจขององค์กรเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการสร้างโอกาสใหม่ทางการตลาด สร้างผลกระทบในเชิงบวก และลดผลกระทบเชิงลบจากทุกขั้นตอนในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งสร้างความเชื่อมั่นและเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญสู่การเป็นองค์กรที่เติบโตไปพร้อม ๆ กับการส่งมอบคุณค่าให้กับชุมชนและสังคมได้อย่างยั่งยืน

อีกทั้ง PEA ยังเปิดเผยข้อมูลการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านรายงานความยั่งยืนเป็นประจำทุกปี และต่อเนื่องเป็นฉบับที่ 7 โดยเปิดเผยตามมาตรฐานการรายงานสากล GRI Standards เพื่อเปิดเผยผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กร ทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ PEA ยังได้นำแนวทางการรายงานของกลุ่มธุรกิจไฟฟ้า (Electric Utilities: EU) ขององค์กรแห่งความริเริ่มว่าด้วยการรายงานสากล (Global Reporting Initiative: GRI) พร้อมทั้งให้ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอก (Third Party) เข้ามาตรวจรับรองและให้ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการจัดทำรายงาน (External Assurance) เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของรายงานและสอดคล้องตามแนวทางการรายงานของมาตรฐานการรายงานสากล GRI Standards

considering through our enterprise architecture. The result was creating new investment opportunities, positive impacts and decreasing negative impacts in all PEA's processes; additionally, it was appropriately securing PEA's reliability and decent relationship to our stakeholders which was the fundamental value for PEA to become a sustainable organization that grow together with communities.

Moreover, PEA has annually published stakeholder engagement information through PEA Sustainable Report for 7 years consecutive in according with GRI Standards. The report is published in order to disclose the result of PEA's actions toward sustainability including environmental, social and governance aspect. The report proposition was adopted the approach of Electric Utilities (EU) in aligning with Global Reporting Initiative (GRI), in addition with external assurance from third party to maximize its credibility and conforming to GRI Standards.



การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Stakeholder Identification

PEA ให้สายงาน/สำนักกระบวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตาม
สถาปัตยกรรมธุรกิจที่รับผิดชอบตามที่แสดงในภาพด้านล่าง
เพื่อให้องค์กรสามารถค้นหาและระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ได้ครอบคลุมทุกกระบวนการ

All PEA's processes in enterprise architecture are
assigned to be respond by all functions and bureaus,
as they could identify their stakeholder from their
processes, the processes in PEA enterprise architecture
are as follows:

GOVERNANCE AND STRATEGIC	Governance and Strategic Management System			Value-Added System	
	S1 Strategic Management	S2 Governance, Risk Management, and Compliance	S3 Corporate Sustainability Management	S4 Knowledge and Innovation Management	S5 Business Management and Related Business Investment
CORE	Distribution System			Customer and Marketing System	
	C1 Power Supply and Distribution Management	C2 Power System Planning and Development	C3 Substation and Power System Design	C7 Customer Relations and Marketing	
	C4 Substation and Power System Construction	C5 Power System Asset Management and Maintenance	C6 Power System Operations	C8 Customer Service	
	Resource and Service Management System			Digital Technology Management System	
ENABLER	E1 Supply Chain Management	E2 Budget, Accounting, and Finance	E3 Human Resource Management and Development	E4 Corporate Image Communication	E5 Organization Service
				E6 Digital Technology Planning	

PEA จัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยให้
สายงาน/สำนักจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ซึ่งมีหลักการพิจารณาใน 2 มิติ และรายละเอียด
ของหลักการและแนวทางการให้คะแนน ดังนี้

อำนาจ (Power - P)

หลักการประเมิน

- P1 : มีอำนาจในการสั่งการ/เปลี่ยนแปลงนโยบาย/ทิศทางการดำเนินงาน/แผนต่าง ๆ วิธีการ หรือกระบวนการทำงาน
- P2 : มีอำนาจในการอนุมัติ/เปลี่ยนแปลงงบประมาณ/ทรัพยากรที่ใช้ในงาน
- P3 : สามารถขัดขวางงาน/เข้ามาในพื้นที่ทำงาน/สามารถทำการที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียง

Subsequently, all functions and bureaus had to
prioritize the significance of their stakeholders which
was considered in 2 aspects and consideration criteria
are as follows:

Power - P

Criteria

- P1 : Authorized to command or adjust PEA's policy/direction/initiatives/process.
- P2 : Authorize to approve or allocate PEA's budget/resource.
- P3 : Able to interrupt PEA's operation/access to PEA's area/discredit PEA.

แนวทางการประเมินจะอิงตามระดับอิทธิพลในการดำเนินการ
ตามหัวข้อการให้คะแนน P1 - P3

- 1 = ไม่มีอำนาจ/ไม่สามารถดำเนินการหรือแทบไม่มี
- 3 = มีอำนาจบางอย่าง/สามารถดำเนินการบางอย่างได้
- 5 = มีอำนาจมาก/สามารถดำเนินการได้อย่างชัดเจน

ความสนใจ/การพึ่งพา
(Interest/Dependency - I)

หลักการประเมิน

- I1: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการทำงาน/การดำเนินงานประจำตามตัวชี้วัด
- I2: มีส่วนได้ส่วนเสียในผลการเงินที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง
- I3: ได้รับผลกระทบในเชิงลบจากผลิตภัณฑ์/บริการ

แนวทางการประเมินจะอิงตามระดับอิทธิพลในการดำเนินการ
ตามหัวข้อการให้คะแนน I1 - I3

- 1 = ไม่มีความสนใจหรือไม่มีผลกระทบเชิงลบ
- 3 = มีส่วนได้ส่วนเสียหรือมีผลกระทบเชิงลบบางส่วน
- 5 = มีส่วนได้ส่วนเสียมากหรือได้รับผลกระทบเชิงลบอย่างมาก

ซึ่งจะส่งผลให้การจัดอันดับดังนี้

- A มากที่สุด (Very Significant)
- B สูงมาก (Highly Significant)
- C สำคัญ (Significant)
- D ไม่สำคัญ (Insignificant)

The criteria are considered due to the level of power
as specified above which are as follows:

- 1 = Partly or non-authorize to proceed.
- 3 = Certain of authorize or able to proceed a few action.
- 5 = Fully authorize to practical action.

Interest/Dependency - I

Criteria

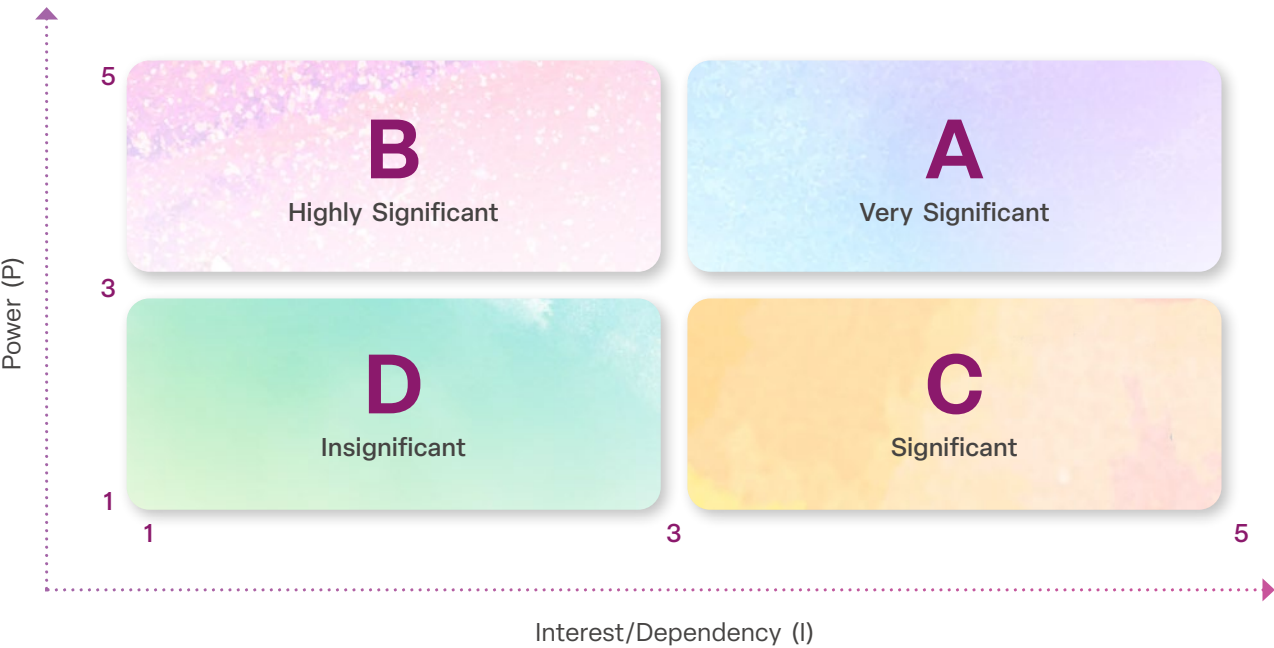
- I1: Stakeholders affected from PEA processes/initiatives.
- I2: Stakeholder affected in financial issue.
- I3: Stakeholder affected from PEA's products/services.

The criteria are considered due to the level of Interest/
Dependency as specified above which are as follows:

- 1 = Uninterested or unaffected from negative impact.
- 3 = Partly interested or partly affected from negative impact.
- 5 = Fully impacted or affected from negative impact.

The score from both criteria is considered to be
ranked as follows:

- A: Very Significant
- B: Highly Significant
- C: Significant
- D: Insignificant



การวางแผนการมีส่วนร่วม Engagement Planning

PEA นำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญมากที่สุด สูงมาก และสำคัญ มาระบุความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจัดลำดับความสำคัญตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

เกณฑ์ที่ 1 ระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

พิจารณาระดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ประเภท 1-3) ดังนี้

- 1 = ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเภท 3 (สำคัญ)
- 2 = ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเภท 2 (สูงมาก)
- 3 = ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเภท 1 (มากที่สุด)

เกณฑ์ที่ 2 ความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

พิจารณาจากกลุ่มย่อยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีแนวทางในการพิจารณาความสำคัญของแต่ละกลุ่ม ดังนี้

- 1 = ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด (ยกเว้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเภท 2 และ 3)
- 2 = ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกลุ่มพันธมิตร (กลุ่มย่อยทั้งหมด) และกลุ่มที่เกี่ยวข้อง
- 3 = ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นพันธมิตรหลักตามแผนกลยุทธ์ของ PEA

เกณฑ์ที่ 3 ความสอดคล้องกับเป้าหมาย/วัตถุประสงค์และขอบเขตการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน

พิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทั้งสองมิติ ว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกับเป้าหมาย/วัตถุประสงค์และขอบเขตการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแผนก/หน่วยงานหรือไม่ โดยมีแนวทางการให้คะแนน ดังนี้

- 1 = ไม่สอดคล้องกับเป้าหมาย/วัตถุประสงค์และขอบเขต
- 2 = สอดคล้องเล็กน้อยกับเป้าหมาย/วัตถุประสงค์หรือขอบเขต
- 3 = เหมาะสม สอดคล้องกับเป้าหมาย/วัตถุประสงค์และขอบเขตการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแผนก/หน่วยงาน

Afterwards, PEA selected stakeholders in Rand A, B and C to define their needs and expectation which is considered to be prioritize as follows criteria:

1st Criteria: level of stakeholder from interest/dependency is considered in types as follows:

- 1 = Type A stakeholder: Very Significant
- 2 = Type B stakeholder: Highly Significant
- 3 = Type C stakeholder: Significant

2nd Criteria: level of stakeholder from its group is considered in types as follows:

- 1 = All group of stakeholders excluding type 2 and 3
- 2 = Stakeholder in Cooperator group, including all in sub-groups.
- 3 = Stakeholder in key partner group.

3rd Criteria: level of stakeholder from its agreeable level to processes owner's stakeholder engagement goal, objective and scope

These criteria are considered due to the needs and expectation of stakeholders if they are agreeable to process owner's goal and objective, and scope which are in types as follows:

- 1 = Disagreeable to process owner's goal and objective, and scope.
- 2 = Partly agreeable to process owner's goal and objective, and scope.
- 3 = Fully agreeable to process owner's goal and objective, and scope.

เกณฑ์ที่ 4 ความสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก (Materiality) หรือวัตถุประสงค์กลยุทธ์ของ PEA

แนวทางการให้คะแนนพิจารณาความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทั้งสองด้านการทำงาน/หน่วยงานว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกับความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Materiality) หรือวัตถุประสงค์กลยุทธ์ของ PEA หรือไม่ โดยมีแนวทางการให้คะแนนดังนี้:

- 1 = ไม่สอดคล้อง ไม่ตรงตามความต้องการ ความคาดหวัง ฯลฯ
- 2 = สอดคล้องเล็กน้อยกับประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ฯลฯ
- 3 = เหมาะสม สอดคล้องกับประเด็นสำคัญ ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โดยการประเมินความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านเกณฑ์การพิจารณาทั้ง 4 ด้าน จะสามารถทราบระดับและวิธีการที่เหมาะสม (ระดับและวิธีการที่คาดหวัง) สำหรับการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อมูลจากการจัดอันดับประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถสรุปได้ ดังนี้

4th Criteria: level of stakeholder from its agreeable level to PEA's Materiality or PEA strategic objective.

These criteria are considered due to the needs and expectation of stakeholders if they are agreeable to PEA's Materiality or PEA strategic objective which are in types as follows:

- 1 = Disagreeable to PEA's Materiality or PEA strategic objective.
- 2 = Partly agreeable to PEA's Materiality or PEA strategic objective.
- 3 = Fully agreeable to PEA's Materiality or PEA strategic objective.

The assessment of stakeholder's needs and expectations shall be evaluated through all criteria, as a result, the appropriate level and method of stakeholder engagement was selected which was able to ranked in 6 levels as follows:

การจัดอันดับความสำคัญ ของประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Issue Importance Rating	ระดับและวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการมีส่วนร่วม Appropriate Level and Method for Engagement
1 – 4	ระดับ Level 1
5 – 9	ระดับ Level 1 – 4
10 – 27	ระดับ Leve 2 – 5
28 – 81	ระดับ Level 4 – 6

ระดับของการสร้างความสัมพันธ์	ระดับของความสัมพันธ์	ระดับการสื่อสาร	การดำเนินงาน/สร้างความสัมพันธ์	วิธีการ/รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์
ระดับที่ 1 เพิกเฉย/ ไม่มีการสื่อสารเชิงรุก	ต่ำ (ไม่มีปฏิสัมพันธ์)	ไม่มีการสื่อสารหรือการสื่อสารแบบทางเดียว PEA สื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่ต้องมีการดำเนินการอะไร	- ไม่ต้องดำเนินการเชิงรุกเพิ่มเติม - สื่อสารการดำเนินงานในภาพรวมผ่าน website PEA
ระดับที่ 2 ติดตาม	ต่ำ (ปฏิสัมพันธ์ต่ำ)	มีข้อจำกัด (การสื่อสารแบบทางเดียว) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสื่อสารมาถึง PEA	ติดตามการสื่อสาร/มุมมอง/ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับปรุงการดำเนินงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบติดตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ
ระดับที่ 3 การให้ข้อมูล	ปานกลาง (ปฏิสัมพันธ์/ความสัมพันธ์ระดับปานกลาง)	มีข้อจำกัด (การสื่อสารแบบทางเดียว) แบบเจาะจงไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ต้องให้ข้อมูล ความรู้หรือการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สื่อสารข้อมูลแบบเจาะจงแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น website, จดหมาย, โทรศัพท์, สื่อต่าง ๆ
ระดับที่ 4 ปรึกษา	ปานกลาง (ปฏิสัมพันธ์/ความสัมพันธ์ระดับปานกลาง)	สองทาง (การสื่อสารแบบสองทาง) PEA สื่อสารและรับฟังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ต้องมีการสื่อสารพูดคุยและรับฟังร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสื่อสาร/รับข้อมูลและ Feedback จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับการตัดสินใจขององค์กร	ติดต่อพูดคุย, จัดการประชุม, ลานเสวนาหรือประชาพิจารณ์เพื่อสร้างความเข้าใจให้บรรลุวัตถุประสงค์
ระดับที่ 5 ร่วมมือ	สูง (ปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิด/ความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น)	สองทาง (การสื่อสารแบบสองทาง) เรียนรู้ ตัดสินใจและปฏิบัติร่วมกัน	สร้างความร่วมมือ หรือสร้างเครือข่ายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำหรับการพัฒนา เพื่อหาแนวทางแก้ไข ปัญหาและวางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน	- การทำโครงการร่วมกัน - การเป็น Partnership - การตั้งคณะทำงานร่วมกัน (MOU) - ข้อตกลงการให้บริการ (SLA)
ระดับที่ 6 การให้อำนาจ	สูง (ปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิด/ความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น)	การให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอำนาจในการตัดสินใจ/บทบาทในการกำหนดแนวทางของ PEA	มอบอำนาจการตัดสินใจในประเด็นต่าง ๆ ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อตกลงการให้บริการ (SLA) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมกลุ่มเพื่อกำหนดกรอบกำกับดูแลกลยุทธ์การดำเนินงานแก่ PEA

Engagement Level	Levels of Relationships	Communication Level	Engagement	Engagement Method
Level 1 Remain Passive	Low (no interaction)	- No communication or one-way communication - PEA communicates information to stakeholders.	No action is required.	- No additional proactive action required - Communicate the overall operations of PEA through PEA channels such as the PEA website, social media, and printed media.
Level 2 Monitor	Low (low interaction)	There are limitations (One way communication) in which stakeholders communicate to PEA.	Follow up on stakeholder communication, views, and opinions to systematically improve operations.	The responsible agency systematically monitors information from stakeholders.
Level 3 Inform	Medium level of relationship: (moderate interaction/relationship)	There are limitations (One way communication) Specific to stakeholders.	Provide specific and appropriate knowledge and communication to stakeholders.	Communicate specific information to stakeholders through various channels such as website, mail, telephone, and various media.
Level 4 Consult	Medium level of relationship (moderate interaction/relationship)	Two-way (Two-way communication) PEA communicates and listens to stakeholders.	There must be communication, discussion and listening with stakeholders to communicate/receive information and feedback from stakeholders to create common understanding and achieve the organization's decision-making objectives.	Communicate, hold meetings, discussions or public hearings to create understanding and achieve objectives.
Level 5 Cooperation	High level of relationship (close interaction/close relationship)	Two-way (Two-way communication) Learn, decide and operation together.	Create partnerships or networks of stakeholders for development to find solutions and plan joint operations.	- Joint Project, Joint Ventures - Being a Partner - Establishment of a joint working group/ Memorandum of Understanding (MOU) - Service Agreement (SLA)
Level 6 Empower	High level of relationship (close interaction/intimate relationship)	Giving stakeholders the power to make decisions, the role in determining the direction of PEA, determining the direction of PEA.	Delegating decision-making powers to stakeholders on various issues.	Service Agreement (SLA) Stakeholders gather to set a strategic governance framework for PEA.

จากการจัดอันดับความสำคัญของประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย PEA ได้กำหนดระดับและวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการมีส่วนร่วม ดังนี้

Consequently, PEA has chosen the appropriate level and method of engagement for all stakeholders as follows:



หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ Regulators and The Public Sector

ความสำคัญของการมีส่วนร่วม

- เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ/องค์กรอิสระอย่างราบรื่น
- เพื่อลดปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารระหว่าง PEA กับ ภาครัฐ/องค์กรอิสระ
- เพื่อให้ PEA สามารถตอบสนองนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของภาครัฐ/องค์กรอิสระได้อย่างถูกต้อง
- เพื่อเสริมสร้างการมุ่งมั่นในการดำเนินนโยบายระหว่าง PEA กับหน่วยงานภาครัฐ/องค์กรอิสระที่กำหนดหรือกำกับดูแลนโยบาย
- เพื่อให้ PEA สามารถดำเนินการขออนุญาตและดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง ตรงตามข้อกำหนดของหน่วยงาน ภาครัฐ/องค์กรอิสระ
- เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของ PEA ให้กับหน่วยงานภาครัฐ/องค์กรอิสระที่สนับสนุนหรือมีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานของ PEA
- เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง PEA กับหน่วยงาน ภาครัฐ/องค์กรอิสระที่อนุมัติ/อนุญาต/สนับสนุน/มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานของ PEA

ประเด็นที่น่าสนใจ

- การตอบสนองต่อนโยบายและทิศทางการดำเนินงานร่วมกัน
- เพิ่มสัดส่วนการใช้พลังงานหมุนเวียน
- ลดผลกระทบจากการดำเนินงานของ PEA ต่อชุมชน จากโครงการขยายสายส่งไฟฟ้า
- การลดผลกระทบจากปัญหาความปลอดภัยของระบบไฟฟ้า ต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในชุมชน
- การปฏิบัติร่วมกัน
- กฎหมายและระเบียบข้อบังคับ
- ธรรมชาติและการต่อต้านการทุจริต

Importance of participation

- To ease the operation with public sector/independent entity.
- To decrease communication error with public sector/independent entity.
- PEA could abide to the policy and direction of public sector/independent entity.
- To enrich the determination of policy implementation between PEA and public sector/independent entity.
- PEA shall correctly require for permission in operation, abiding to the regulation of public sector/independent entity.
- To create the understanding of PEA's processes for public sector/independent entity.
- To bond the good relationship between PEA and public sector/independent entity.

Importance issue

- The responding to shared policy and direction
- Increasing the ratio of renewable energy use.
- Decreasing the negative impact from PEA's operation in community that PEA operated the expansion project of electrification.
- Decreasing the negative impact in safety issue from electricity system in community.
- Co-operation
- Law and regulations.
- Governance and anti-corruption.



การสร้างความสัมพันธ์

- จัดกิจกรรม (สัมมนาและงานกีฬาต่าง ๆ) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง PEA กับองค์กรภาครัฐ/องค์กรอิสระที่กำหนดหรือควบคุมทิศทางการดำเนินงาน
- จัดประชุมร่วมกับองค์กรภาครัฐ/องค์กรอิสระที่กำหนดหรือควบคุมนโยบายและทิศทางการดำเนินงาน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา ร้องเรียน และแลกเปลี่ยนประเด็นและความท้าทาย ที่ผู้ใช้งานต้องเผชิญ
- จัดการประชุมร่วม พูดคุย และติดตามความคืบหน้าของกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบต่าง ๆ
- จัดตั้งคณะทำงานร่วมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและติดตามสถานะของการขออนุญาตในพื้นที่ต่าง ๆ
- จัดการแข่งขันกอล์ฟระหว่างผู้บริหารระดับสูง เพื่อเพิ่มโอกาสในการพูดคุยและสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น
- ประสานงาน ยื่นขออนุญาตก่อสร้าง และสร้างความเข้าใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
- ดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
- เข้าร่วมกิจกรรมโครงการต่าง ๆ หรือพบปะและหารือระหว่างผู้บริหาร รวมถึงการเข้าร่วมแสดงความยินดีในโอกาสต่าง ๆ

Relationship engagement

- PEA hosted activities (Seminar and Sports) to bond the relationship between PEA and public sector/independent entity.
- PEA arranged a meeting with public sector/independent entity to relive complaints issue and sharing challenging experiences of electricity users.
- PEA arranged a meeting and followed the latest law and regulations.
- PEA assigned the co-working committee to exchange opinions and monitored approval processes.
- PEA hosted the golf event for executives to raise decent relation.
- PEA coordinated and required for the approval of construction with understanding to succeed the goals.
- PEA aligned CSR projects and activities with public sector/independent entity to succeed the goals.
- PEA attended activities and projects as executives met together or a graduation visiting.

คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น รวมถึงความสามารถของ PEA ในการตอบสนองต่อนโยบาย/ทิศทางการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ยังสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการขยายระบบไฟฟ้า โดยได้รับความร่วมมือและการทำงานร่วมกันในการก่อสร้างถนนและสะพานควบคู่กับการก่อสร้างระบบไฟฟ้า

Shared value for stakeholders

- Smooth processes including PEA's competency to abide a policy/direction correctly. Additionally, PEA shall coordinate to bring up solutions for the relocation of electricity system. PEA has been cooperated as co-working in road and bridge construction, where PEA had to construct electricity system



ลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า Customers and Power Users

ความสำคัญของการมีส่วนร่วม

- มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม
- ยกระดับประสิทธิภาพการบริการลูกค้า
- ใส่ใจและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าหลัก
- มุ่งเน้นรูปแบบการให้บริการลูกค้าแบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนการดำเนินงานในการให้บริการ
- พัฒนาระบบการบริการมาตรฐานให้ครอบคลุมทั่วประเทศ
- มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม
- ยกระดับประสิทธิภาพการบริการลูกค้า
- พัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม รวมถึงสร้างมูลค่าเพิ่มจากฐานข้อมูลลูกค้าปัจจุบัน

ประเด็นที่น่าสนใจ

- ดำเนินธุรกิจในรูปแบบ B2B และ B2C ที่สนับสนุนพลังงานสะอาดและพลังงานหมุนเวียน เช่น ยานยนต์ไฟฟ้า (EV) พลังงานหมุนเวียน (RE) ระบบกักเก็บพลังงาน (ESS) และ บ้านพลังงานเป็นศูนย์ (Net Zero Home)
- ตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- สร้างประสบการณ์ที่ดีในการบริการลูกค้า
- พัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

The importance of participation

- To focus on meeting the needs of all customer types.
- To uplift customer experience level.
- To remain in good relationship with major customers.
- To focus on full digital service as it increases efficiency and decreases cost.
- To develop PEA service standard as it covers thoroughly country-wide.
- To focus on meeting the needs of all customer types.
- To uplift customer experience level.
- To develop related-businesses for the needs of all customer types, including value adding from customer database.

Interesting issue

- To shift to B2B and B2C business as supporting renewable and clean energy, for instance EV, RE, ESS and Net Zero Home.
- To meet the needs of customers.
- To create a great customer-experience.
- To develop related-businesses as it meets the needs of customers effectively.

การสร้างความสัมพันธ์

- โครงการ PEA Thailand Service Enhancement
- โครงการเพิ่มผู้ใช้งานและกิจกรรมการทำธุรกรรมไฟฟ้าผ่านแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus และช่องทางการให้บริการดิจิทัลต่าง ๆ ขององค์กร
- โครงการสร้างความสัมพันธ์เพื่อรักษาลูกค้าหลัก และดำเนินการระบบ CRM ดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการให้บริการลูกค้า
- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าหลัก
- โครงการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียน
- โครงการสร้างประสบการณ์ร่วมกับแบรนด์พันธมิตร
- โครงการพัฒนาศูนย์บริการลูกค้า (Front Office)
- โครงการสร้างช่องทางการสื่อสารที่ได้รับความนิยมบนแพลตฟอร์มดิจิทัล
- โครงการพัฒนาช่องทางการสื่อสารผ่านเว็บไซต์
- โครงการการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM)
- โครงการวิจัยเพื่อเรียนรู้ลูกค้าและตลาด
- โครงการพัฒนาเชิงกลยุทธ์ทางการตลาดและลูกค้า
- โครงการให้ความสำคัญกับการจัดลำดับลูกค้า (Customer Scoring)
- โครงการพัฒนาคู่มือแนะนำและให้คำปรึกษาลูกค้าเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าและพลังงานสะอาดแบบครบวงจร
- โครงการนำร่องการให้บริการจัดการพลังงานไฟฟ้าจากระบบผลิตพลังงานแสงอาทิตย์ในรูปแบบ ESCO โดยให้ PEA เป็นผู้ลงทุน
- โครงการยกระดับการดำเนินธุรกิจ B2C
- โครงการพัฒนาธุรกิจใหม่ การติดตั้งสถานีชาร์จไฟฟ้า และแพลตฟอร์ม PEA VOLTA
- โครงการเพิ่มจำนวนผู้ใช้งานเว็บไซต์ “PEA Shopping”
- โครงการตลาดสินค้าและบริการในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
- โครงการดิจิทัลในธุรกิจนอกภารกิจหลัก
- โครงการพัฒนาคู่มือแนะนำและให้คำปรึกษาลูกค้าเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าและพลังงานสะอาดแบบครบวงจร
- โครงการติดตั้งระบบผลิตพลังงานแสงอาทิตย์

คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- สร้างประสบการณ์ที่ดีในการใช้สินค้าและบริการของ PEA

Relationship bonding

- PEA Thailand Service Enhancement project.
- Boosting the amount of PEA Smart Plus's users and transaction project, including other PEA's digital service channel.
- Relationship engagement project for major customers and digital CRM supporting customer service.
- Management efficiency enhancement project for meeting the needs of major customers.
- Relationship engagement project for customers and stakeholders.
- PEA-VOC (Voice of Customers) system upgrading project.
- Sharing experience project with allied brand.
- Front Office upgrading project.
- Creating trending communication digital channels project.
- Developing a communication channel on website project.
- Customer Relation Management (CRM).
- Research for customer and market acknowledgement project.
- Strategical marketing and customers development project.
- Customer Scoring project.
- Aligning electricity system and clean energy guidebook and one-stop-suggestion.
- Pilot project in providing solar energy management (ESCO), invested by PEA.
- Uplifting toward B2C project.
- New business development project: installment of PEA VOLTA charging station and platform.
- Increasing PEA Shopping website visitors project.
- Product and service market in related-businesses project.
- Digital project in non-core business.
- Aligning electricity system and clean energy guidebook and one-stop-suggestion.
- Solar energy installment service project.

Stakeholder shared value

- Creating great customer experience in using PEA products and services.



ชุมชนและสังคม Communities and Society

ความสำคัญของการมีส่วนร่วม

- เพื่อให้ PEA สามารถอยู่ร่วมกับชุมชนได้โดยไม่มีความขัดแย้ง
- เพื่อให้ชุมชนมีส่วนร่วมและป้องกันการขัดขวางการดำเนินงานของ PEA
- เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง PEA กับชุมชน/ผู้นำชุมชนในพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ PEA
- เพื่อให้ PEA สามารถดำเนินงานควบคู่ไปกับประชาชนโดยไม่มีความขัดแย้ง
- เพื่อให้ PEA ดำเนินภารกิจด้วยความคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม
- เพื่อส่งเสริมความเข้าใจของประชาชนต่อภารกิจของ PEA และสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร
- เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและป้องกันการขัดขวางการดำเนินงานของ PEA
- เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง PEA กับประชาชนทั่วประเทศ

The importance of participation

- PEA is able to proceed operation within communities without any conflicts.
- To promote participation from communities and to prevent obstruction against PEA operation.
- To bond the relationship between PEA and local communities/their leader who may involving PEA operation.
- PEA is able to proceed operation within communities without any conflicts.
- PEA shall proceed missions with responsibility to social and environment.
- To promote the understanding and positive attitude of Thais toward PEA's mission.
- To promote participation from communities and to prevent obstruction against PEA operation.
- To bond the relationship between PEA and Thai people.



ประเด็นที่น่าสนใจ

- ลดผลกระทบจากการขยายโครงข่ายไฟฟ้าของ PEA ต่อชุมชน
- ลดความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยของระบบไฟฟ้าต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในชุมชน
- สื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจและสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อ PEA
- สร้างการมีส่วนร่วมเพื่อลดการขัดขวางการดำเนินงานของ PEA

Important issue

- Decreasing negative impact from PEA electricity expansion toward communities.
- Decreasing concerns about electricity system within local communities.
- Communicating to assure understanding and positive attitude toward PEA.
- Creating participation to decrease any obstructing against PEA operation.

การสร้างความสัมพันธ์

- ดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกับชุมชนและประชาชนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเพื่อสังคม (CSR) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
- ประชาสัมพันธ์โครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าระยะที่ 1 ในเมืองใหญ่ โดยเฉพาะในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ให้กับหน่วยงานภาครัฐในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ กลุ่มชุมชน และผู้นำชุมชน

Relationship bonding

- PEA aligned projects and activities with local communities and CSR involved society groups, to succeed a goal.
- PEA communicated the project of electricity distribution development in major provinces, 1st phase, to local public service about an impact affecting communities; especially in Chiang Mai.

คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

Shared value for stakeholders

- PEA uplifted the quality of life in economy, social and environment aspects.



สื่อมวลชน Press

ความสำคัญของการมีส่วนร่วม

- เพื่อให้ PEA สามารถทำงานร่วมกับสื่อมวลชน (ทั้งสื่อแบบดั้งเดิมและออนไลน์) ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และราบรื่น
- เพื่อให้สื่อมวลชนเข้าใจภารกิจของ PEA และมีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร
- เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง PEA กับสื่อมวลชน

ประเด็นที่น่าสนใจ

- การดำเนินงานร่วมกัน
- การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจและส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกต่อ PEA

การสร้างความสัมพันธ์

- เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของสื่อมวลชน หรือพบปะและหารือระหว่างผู้บริหารของ PEA กับสื่อมวลชนเพื่อแสดงความยินดีในโอกาสครบรอบการก่อตั้งของสำนักข่าว

คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ข้อมูลจาก PEA ที่ถูกต้อง ชัดเจน สอดคล้อง และทันเวลา
- การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น

The importance of participation

- To work with the press (both typical and online) swiftly, precisely and smoothly.
- To ensure that the press understands PEA's mission with positive attitude to PEA.
- To bond the relationship between PEA and the press.

Interesting topics

- Co-working activity.
- The communication to raise the understanding and positive attitude of PEA.

Relationship engagement

- PEA joined the press's event or formal meeting and attending by PEA's executives.

Shared value to stakeholders

- PEA provided a correct and clear information to the press in time.
- PEA work with the press smoothly.



พันธมิตร Cooperator

ความสำคัญของการมีส่วนร่วม

- เพื่อให้ PEA สามารถอยู่ร่วมกับผู้จำหน่ายไฟฟ้าได้โดยไม่มี ความขัดแย้ง
- เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง PEA กับผู้จำหน่ายไฟฟ้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ PEA
- เพื่อให้การดำเนินงานร่วมกับผู้จำหน่ายไฟฟ้ามีความชัดเจน และเป็นไปตามระเบียบและข้อตกลงที่กำหนดร่วมกัน
- เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือระหว่าง PEA กับผู้ส่งมอบวัสดุและอุปกรณ์
- เพื่อสร้างความเข้าใจและการสื่อสารข้อมูลการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
- เพื่อให้การดำเนินงานร่วมกับผู้จำหน่ายมีความชัดเจน และเป็นไปตามระเบียบและข้อตกลงที่กำหนดร่วมกัน

ประเด็นที่น่าสนใจ

- การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงการรักษาความลับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Data Security)
- การปฏิบัติตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างของรัฐบาล
- การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน
- การดำเนินธุรกิจ B2B และ B2C ที่สนับสนุนพลังงานสะอาดและพลังงานหมุนเวียน
- การดำเนินการลงทุนในเทคโนโลยีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green Tech Fund)

The importance of participation

- PEA shall operate along with cooperator without conflict.
- To foster a relationship between PEA and cooperator relating with PEA's processes.
- Processes between PEA and cooperator are clear and abided to a regulation and an agreement.
- To initiate a cooperation between PEA and cooperator.
- To define an understanding and communicate the information of PEA's operation easing to succeed the goal.
- Processes between PEA and cooperator are clear and abided to a regulation and an agreement.

Interesting topics

- The technology is developed to enhance data security including the closure of stakeholders' confidential information.
- The compliance of governmental procurement regulation.
- The improvement of operation's efficiency.
- B2B and B2C processes those support clean and renewable energy.
- The investment in Green Tech Fund.

การสร้างความสัมพันธ์

- ประสานงานเพื่อดำเนินกิจกรรมการก่อสร้างในพื้นที่ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (EGAT)
- จัดประชุมเพื่อวางแผนการก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและสายส่งตามโครงการต่าง ๆ
- จัดการประชุม/สัมมนาเพื่อหารือเกี่ยวกับหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมพลังงาน ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจ่ายไฟฟ้า
- เข้าร่วมโครงการที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมพลังงานและกำหนดแนวทางปฏิบัติในการประสานงานการจ่ายไฟฟ้ากับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- ดำเนินโครงการลงทะเบียนผลิตภัณฑ์ร่วมกับบริษัท/ผู้ผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
- สร้างความเข้าใจและสื่อสารข้อมูลการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองปัญหาาร่วมกันและแลกเปลี่ยนความท้าทายและข้อกังวลที่จะเกิดขึ้น
- ประสานงาน ชี้แจง และเข้าร่วมการประชุมเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ
- จัดประชุมเพื่อชี้แจงรายละเอียดการก่อสร้างและการปรับปรุงระบบจ่ายไฟฟ้าในพื้นที่สมุทรสงครามร่วมกับผู้รับเหมา เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาและแลกเปลี่ยนความท้าทายและข้อกังวลที่จะเกิดขึ้น
- จัดประชุมเพื่อรวบรวมความคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานตามสัญญา
- จัดประชุมเกี่ยวกับการดำเนินงานของสายสื่อสารและการจัดระเบียบสายสื่อสารของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (NBTC) ในปี 2567 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนที่กำหนดไว้
- ประสานงานและส่งเสริมความเข้าใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การดำเนินงานมีความชัดเจนและเป็นไปตามระบบการจัดซื้อจัดจ้างของรัฐบาล โดยสร้างความเข้าใจระหว่าง PEA และปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

Relationship engagement

- PEA coordinated to arrange a construction activity in cooperator’s area.
- PEA arranged a meeting to plan the construction of substation and distribution line through various projects.
- PEA arranged a meeting to discuss about the topic of energy control, issue and suggestions in distribution.
- PEA joined a project relating to energy control and defined the procedure in cooperation of distribution with cooperator.
- PEA co-registered products with cooperators as to archive the goal.
- PEA set an understanding and communicated processes’ information together with cooperator in response to issue occurred, including to share predicted challenge and concern.
- PEA arranged activities to coordinate, explain and joined a meeting to resolve an occurred issue.
- PEA arranged a meeting to explain the processes of distribution construction and improvement with cooperator as to resolve an occurred issue and to share predicted challenge and concern.
- PEA arranged a meeting to gather opinions, needs and suggestions in contracted operation.
- PEA arranged a meeting about aligning and organizing communication cable owned by National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC) in 2024 to archive the goal.
- PEA eased a communication and set up an understanding together with cooperator as archiving the goal.

Shared value to stakeholders

- PEA eased a communication and set up an understanding together with cooperator as archiving the goal.



คณะกรรมการ
Board of Directors

ความสำคัญของการมีส่วนร่วม

- เพื่อขออนุมัติแผนการเสริมบทบาทและปรับปรุงประสิทธิภาพการกำกับดูแลของคณะกรรมการ PEA ในปี 2567

ประเด็นที่น่าสนใจ

- เพื่อดำเนินการตามแผนการเสริมบทบาทและปรับปรุงประสิทธิภาพการกำกับดูแลของคณะกรรมการ PEA ในปี 2567
- เพื่อจัดตั้งระบบการรายงานเพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามแผนร่วมกับคณะกรรมการ PEA

การสร้างความสัมพันธ์

- กฎหมายและระเบียบข้อบังคับ
- การกำกับดูแลและความพยายามในการต่อต้านการทุจริต
- ความร่วมมือระหว่าง PEA และคณะกรรมการ
- ดำเนินการจัดเตรียมแผนงานและขออนุมัติแผนการเสริมบทบาทและปรับปรุงประสิทธิภาพการกำกับดูแลของคณะกรรมการ PEA ในปี 2567 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
- ดำเนินการตามแผนการเสริมบทบาทและปรับปรุงประสิทธิภาพการกำกับดูแลของคณะกรรมการ PEA ในปี 2567 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
- จัดตั้งระบบการรายงานเพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามแผนร่วมกับคณะกรรมการ PEA เพื่อสร้างความเข้าใจและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การดำเนินงานมีความราบรื่น รวมถึงความสามารถของ PEA ในการตอบสนองต่อนโยบาย/แนวทางการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

The importance of participation

- To request the approvals.

Interesting topics

- To work according to the plan.
- To settle a reporting system as the board of director may follow the completion of the plan.

Relationship engagement

- PEA abided to the law and regulation.
- PEA is committed to good governance and the effort to resist corruption.
- PEA bonded the relationship and cooperated with the board of director.
- PEA prepared and requested for approvals the plan.
- PEA worked according to the plan.
- PEA aligned a reporting system as the board of direction may follow the completion of the plan.

Shared value to stakeholders

- The process between PEA and the board of director is smooth and PEA is able to abide to the policy/ direction correctly.





พนักงาน Employees

ความสำคัญของการมีส่วนร่วม

- เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานกับ PEA
- เพื่อส่งเสริมความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในภารกิจต่าง ๆ ของ PEA
- เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงาน โดยเฉพาะในด้านการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการจัดการ การปรับปรุงระบบการทำงาน และการสนับสนุนการดำเนินงานด้านบริการดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- เพื่อสนับสนุนให้พนักงานสร้างสรรค์ผลงานที่โดดเด่นและสามารถวิเคราะห์และปรับปรุงวิธีการทำงานได้
- เพื่อสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทและเสียสละ โดยให้ความสำคัญกับประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว

ประเด็นที่น่าสนใจ

- การพัฒนาความรู้และความสามารถสำหรับพนักงาน
- การส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานสำหรับพนักงาน
- การขยาย THAISKILL เพื่อพัฒนาทักษะให้กับพนักงานในองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก
- การปรับปรุงหรือสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน

The importance of participation

- To foster the participation between employees and PEA.
- To encourage as employees would participate and join various PEA's missions.
- To cultivate knowledge, ability and skill of employees; especially in adopting technology to apply in management and develop work processes, and support digital service working to be more effective.
- To encourage employees as they could create an outstanding output and are able to analyst and improve their work processes.
- To nurture decent work environment as it could lead to employees' dedication with wider vision.

Interesting topics

- Knowledge and skill improvement for employees.
- Cultivation of employees' creativity and process improvement.
- Extending THAISKILL to improve the skill of employees and external stakeholders.
- Improving or fostering decent work environment.



การสร้างความสัมพันธ์

- โครงการรวมระบบทรัพยากรบุคคลเพื่อสนับสนุนโครงสร้างของ PEA
- โครงการกำหนดบทบาทของบุคลากรทรัพยากรบุคคลให้เป็นพันธมิตรทางธุรกิจ
- โครงการสรรหาทดแทนการพัฒนาทักษะสำหรับการเปลี่ยนแปลงของ PEA
- โครงการสร้างแดชบอร์ดทรัพยากรบุคคลสำหรับการตัดสินใจ
- โครงการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในแพลตฟอร์มดิจิทัล
- โครงการจัดการพอร์ตโฟลิโอของพนักงาน
- โครงการออกแบบใหม่ระบบการจัดการประสิทธิภาพการทำงาน (PMS) เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงของ PEA และการมีส่วนร่วมของบุคลากร
- โครงการปรับปรุงความรู้ดิจิทัลสำหรับทุกคน
- โครงการเปิดใช้งานบุคลากรที่มีศักยภาพจากภายใน
- โครงการเสริมสร้าง PEA ให้เป็นนายจ้างที่ถูกลือเลือก
- โครงการเสริมสร้าง STEM สำหรับทุกคน
- โครงการพัฒนาความคิดเชิงดิจิทัลและความคิดเติบโต (Digital Mindset & Growth Mindset)

คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- PEA มีระบบทรัพยากรบุคคลที่สนับสนุนการส่งเสริมองค์กรดิจิทัล โดยมีบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ และพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเป็นแรงขับเคลื่อนสำหรับองค์กร

Relationship engagement

- PEA assembled human resource system altogether to support PEA organizational structure.
- PEA identified the role of employees as our business allies.
- PEA aligned job replacement to support the changing of PEA.
- PEA created the HR dashboard, for executive's decision.
- PEA had digit HRD platform.
- PEA provided employees portfolio.
- PEA had PMS system to support the changing of PEA and the participation of employees.
- PEA improved the digital literacy of all employees.
- PEA activated the inner capacity of employees.
- PEA has been a chosen employer.
- PEA cultivated STEM mindset for all employees.
- PEA fostered Digital Mindset & Growth Mindset.

Shared value to stakeholders

- PEA has the HR system as supporting toward digital utility; our employees has good life-quality with entrepreneurship sensation. They are ready to improve themselves as a part to drive PEA.



บริษัทในเครือ Affiliates

ความสำคัญของการมีส่วนร่วม

- เพื่อสื่อสารแผนการตรวจสอบประจำปีไปยังหน่วยงานตรวจสอบเพื่อให้เกิดความตระหนักรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับผลการตรวจสอบ รวมถึงการให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะตามคู่มือการดำเนินงานตรวจสอบ

ประเด็นที่น่าสนใจ

- การสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทในเครือ
- การติดตามการดำเนินงานและการรวบรวมข้อเสนอแนะแบบตอบกลับเพื่อปรับปรุงนโยบายการบริหารจัดการของบริษัทในเครือ (Way of Conduct: WOC)

การสร้างความสัมพันธ์

- ประสานงานและส่งเสริมความเข้าใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การดำเนินงานมีความราบรื่น รวมถึงความสามารถของ PEA ENCOM ในการตอบสนองต่อนโยบาย/แนวทางการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

The importance of participation

- To communicate an inspection plan to affiliates as they may understand the result, including suggestions and advises according to the inspection manual.

Interesting topics

- Supporting the affiliates.
- Output monitoring and gathering feedback suggestion to improve the policy of Way of Conduct (WOC).

Relationship engagement

- PEA coordinated and ensure the understanding together as to succeed the goal.

Shared value to stakeholders

- PEA and affiliates shall work together smoothly and PEA ENCOM's performance conforms to PEA policy/direction correctly.

คู่เทียบ Comparison

ความสำคัญของการมีส่วนร่วม

- เพื่อส่งเสริมความร่วมมือในการส่งเสริมโครงสร้างอุตสาหกรรมพลังงาน
- เพื่อสนับสนุนการแข่งขันในตลาดอย่างเป็นธรรม โดยมุ่งเน้นการปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายด้วยประสิทธิภาพสูงสุด

ประเด็นที่น่าสนใจ

- การสนับสนุนรถยนต์ไฟฟ้า (EV), พลังงานหมุนเวียน (RE), ระบบจัดเก็บพลังงาน (ESS), และบ้านที่มีการปล่อยก๊าซเรือนกระจกเป็นศูนย์ (Net Zero Home)
- การดำเนินงานธุรกิจ B2B และ B2C ที่สนับสนุนพลังงานสะอาดและพลังงานหมุนเวียน รวมถึง EV, RE, ESS และ Net Zero Home
- การดำเนินงานธุรกิจ B2B
- การดำเนินงานธุรกิจ B2C
- การรวมเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหลักของ PEA
- การขยาย THAISKILL เพื่อพัฒนาทักษะให้กับพนักงานภายในองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

การสร้างความสัมพันธ์

- ติดตามและตรวจสอบข้อมูลการดำเนินงาน

คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ใช้ข้อมูลการดำเนินงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ

The importance of participation

- To promote a cooperation among energy organizations as uplifting an energy industry.
- To support fair competition in energy market with the highest efficiency output of PEA's mission.

Interesting topics

- The support of Electric Vehicles (EVs), Renewable Energy (RE), Electricity Energy Storage (EES) and Net Zero Home.
- Turning to B2B and B2C businesses that support clean and renewable energy, including EVs ESS and Net Zero home.
- Turning to B2B businesses.
- B2C businesses conducting.
- Merging technology to support PEA's core business.
- Extending THAISKILL to improve the skill of employees and external stakeholders.

Relationship engagement

- PEA follow up and verify progress

Shared value to stakeholders

- PEA and affiliates shall work together smoothly and PEA ENCOM's performance conforms to PEA policy/direction correctly.

การสำรวจการมีส่วนร่วม ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Engagement Survey



PEA ดำเนินการสำรวจการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วน ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 9 กลุ่ม ในปี 2566 เป็นปีที่สองติดต่อกัน เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องของ PEA ต่อความยั่งยืนและความโปร่งใส ผ่านการสำรวจนี้ PEA มีเป้าหมายที่จะส่งเสริมการสนทนาที่เปิดกว้างและมีความหมายกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดขององค์กร เพื่อให้แน่ใจว่าเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะได้รับการได้ยินและพิจารณาไปเป็นปัจจัยนำเข้าในกระบวนการตัดสินใจองค์กร

โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถระบุปัญหาที่เกิดขึ้น ประเมินประสิทธิภาพของกลยุทธ์ปัจจุบันขององค์กร และสำรวจโอกาสใหม่ๆ สำหรับดำเนินการร่วมกัน ข้อเสนอแนะที่รวบรวมจากการสำรวจนี้จะช่วยให้องค์กรทราบถึงแผนริเริ่มด้านความยั่งยืน ซึ่งจะช่วยให้องค์กรเพิ่มผลกระทบเชิงบวกและขับเคลื่อนองค์กรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

PEA conducted a survey of stakeholder engagement thoroughly the 9 groups of PEA stakeholder in 2023 for 2 years consecutive. As a part of PEA continual determination toward sustainability and transparency through the survey, PEA has set a goal to commence an open and meaningful conversation for all stakeholders as listening their mind and their voice shall be an input for PEA's decision.

All stakeholders could define an existed problem, evaluate the current performance of PEA and explore new opportunities for a new cooperation. Gathered suggestions from this survey would support PEA to design a plan that lead to sustainability: it could increase PEA's positive impact continuously.



กระบวนการสำรวจการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Engagement Survey Process

PEA ให้ความสำคัญในการดำเนินการทบทวนและปรับปรุงการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้นการสำรวจการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบจึงถูกสร้างขึ้นเพื่อเป็นกลไกสำคัญในการประเมินคุณภาพของการตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นประจำทุกปี โดยกระบวนการสำรวจการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

การวางแผน

PEA ดำเนินการสำรวจการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของ PEA โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างให้มีความหลากหลายตามมาตรฐานสากล

PEA emphasized to processes, review and improvement of stakeholder engagement; therefore, the stakeholder engagement survey is conducted systemically as an important mechanism to evaluate the quality of PEA's engagement actions annually. The procedure of this survey are as follows:

Planning

PEA conducted the survey covering all responding areas of PEA with diverse types of samples according to international standard.



วิธีการและแนวปฏิบัติ

PEA ศึกษาและวิเคราะห์บริบททิศทางการดำเนินงานองค์กรในปัจจุบัน บริบทด้านความยั่งยืนภายในและภายนอกองค์กร บริบทของอุตสาหกรรมผลิตและจำหน่ายไฟฟ้า บริบทด้านการพัฒนาความยั่งยืนในระดับสากล และบริบทของการปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งสร้างความเข้าใจเชิงลึกผ่านการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพกับผู้รับผิดชอบโครงการและตัวแทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อนำมากำหนดหัวข้อและเนื้อหาของแบบสำรวจที่เข้าใจง่าย เหมาะสมกับผู้ตอบแบบสำรวจแต่ละกลุ่ม

โดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก ประกอบด้วย

- 1) ค่าความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 2) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ PEA ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ PEA)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (การดำเนินงานภาพรวมขององค์กรเพื่อความยั่งยืน)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการสื่อสารของ PEA (การสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ)

Methodology and practicing

PEA browsed and analyzed the context of PEA's direction, internal and external sustainability, electricity generation and distribution, global sustainable development and stakeholder engagement, in parallel with in-depth acknowledgement through qualitative interviews which we conducted them with all of our work processes' owners and samples from all groups of stakeholders. The result of the interviews was an input to design a quantitative questionnaire.

The questionnaire was parted to 2 section, including:

- 1) Stakeholder engagement score.
- 2) Factors affecting stakeholder engagement.

Part 1: PEA service and operation satisfaction (the relationship between PEA and stakeholders).

Part 2: PEA sustainability actions satisfaction (Overview of PEA action for sustainability).

Part 3: PEA communication satisfaction. (As an informing activity of PEA in required information to stakeholders).

Surveying

การสำรวจ

PEA มอบหมายบุคคลที่ 3 ดำเนินการสำรวจการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของค่าความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของ PEA

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพและจัดทำรายงานการสำรวจเพื่อนำเสนอผู้บริหาร

การสื่อสาร

PEA สื่อสารผลการสำรวจการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านรายงานความยั่งยืน รายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และช่องทางเว็บไซต์ของ PEA

To uphold the reliability of the result, PEA entrusted a third-party to conduct this survey. Samples surveyed were in PEA responsible areas.

Data analysis

PEA analyzed the result, both in qualitative and quantitative process, and conclude them as a report for executives.

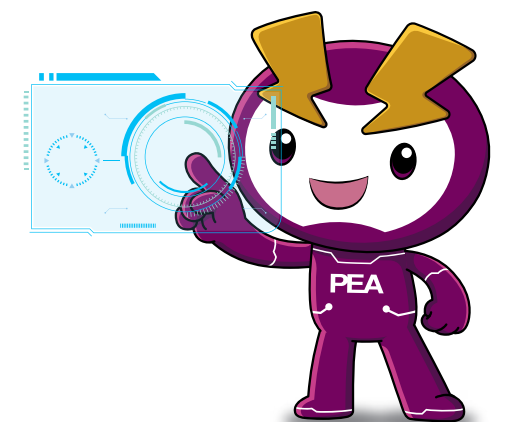
Communication of the result

PEA communicated the result through the Stakeholder engagement report on PEA website.

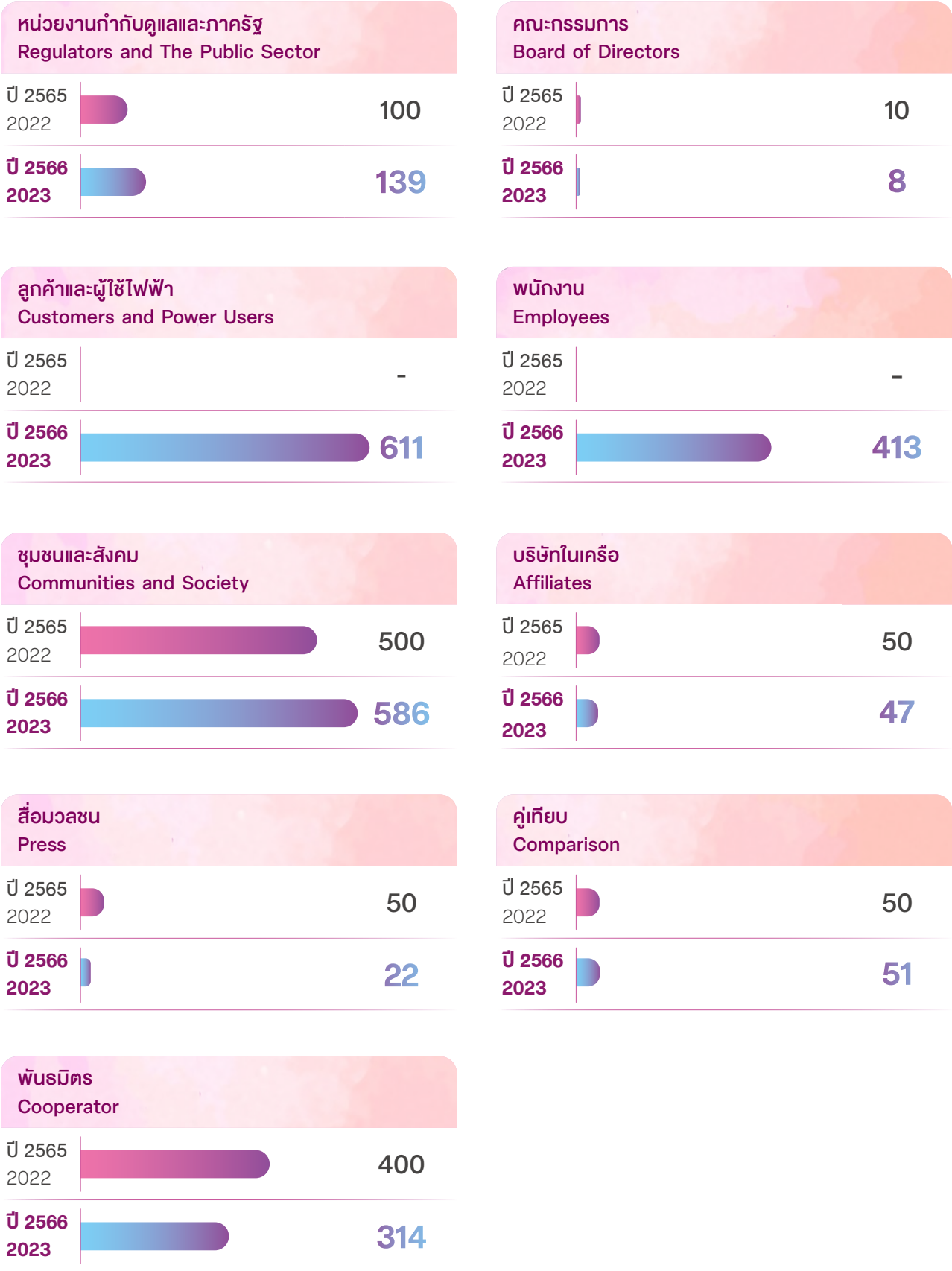


การสำรวจข้อมูลประชากร Survey Demographic

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด Total Respondents



จำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Respondents by Stakeholder Group



ผลการสำรวจการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Results of Stakeholder
Engagement Survey



ผลการสำรวจการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2566 พบว่ามีค่าความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ที่ 86.12 เพิ่มขึ้นจากที่ผ่านมาร้อยละ 7.93 อันเป็นผลจากการดำเนินการตามนโยบายที่เข้มงวดและผลการตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง และข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม

โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการวิเคราะห์ทางสถิติร่วมกับการวิเคราะห์ทางคณิตศาสตร์ ที่เรียกว่า Relative Importance เพื่อเป็นการวิเคราะห์ค่าความสำคัญของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันจากทุกปัจจัย พร้อมกัน ในลักษณะของการสร้างสมการเชิงเส้น โดยมีการกำจัด ค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสร้างสมการเรียบร้อยแล้ว ส่งผลให้การวิเคราะห์ดังกล่าวมีความเที่ยงตรงจากการแปลผล การวิเคราะห์มากกว่าร้อยละ 90 โดยการวิเคราะห์ในครั้งนี้ ได้กำหนดปัจจัยที่นำมาวิเคราะห์ทั้งหมด 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ PEA ร่วมกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ PEA)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (การดำเนินงานภาพรวมขององค์กรเพื่อความยั่งยืน)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการสื่อสารของ PEA (การสื่อสาร ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้แก่ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทราบ)

The result showed engagement score at 86.12 (7.93% increased). PEA had strictly done action following the policy which we believed it would properly meet the needs and expectation of stakeholders.

Factors affecting to stakeholder engagement was analyzed mathematically and statistically with Relative Importance to define the significance value of all factors affecting to stakeholder engagement altogether. The analysis was reported in linear equation (deviation was removed) and its validity score was over 90%. There were 3 factors analyzed as follows:

Part 1: PEA service and operation satisfaction (the relationship between PEA and stakeholders).

Part 2: PEA sustainability actions satisfaction (Overview of PEA action for sustainability).

Part 3: PEA communication satisfaction. (As an informing activity of PEA in required information to stakeholders).



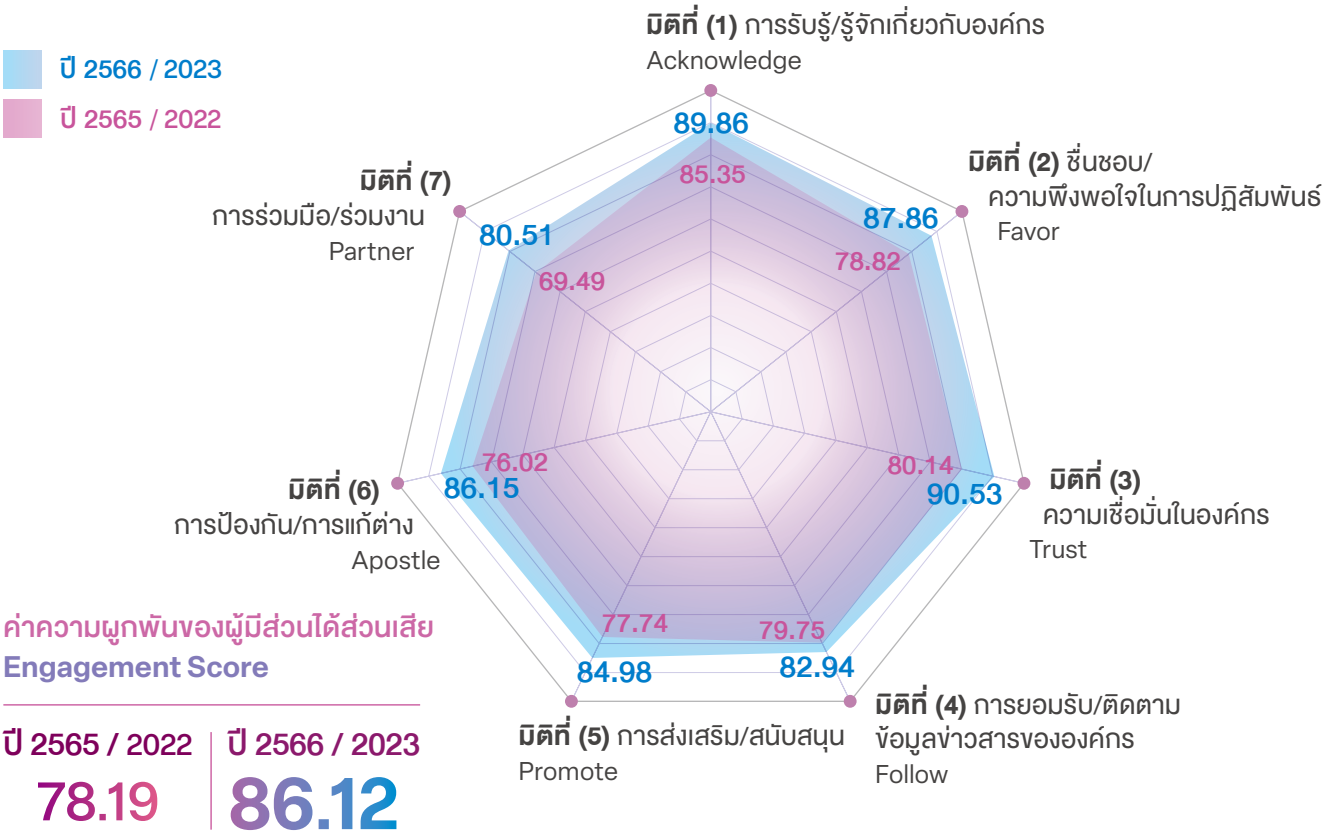
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Group	ส่วนที่ 1 Part 1	ส่วนที่ 1 Part 2	ส่วนที่ 3 Part 3
หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ Regulators and The Public Sector	14.84	16.97	68.20
ลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า Customers and Power Users	24.30	19.54	56.16
ชุมชนและสังคม Communities and Society	17.89	14.17	67.95
สื่อมวลชน Press	24.08	18.79	53.13
พันธมิตร Cooperator	22.29	22.04	55.67
คณะกรรมการ Board of Directors	24.07	18.78	57.15
พนักงาน Employees	17.79	20.51	61.70
บริษัทในเครือ Affiliates	18.30	34.20	47.51
คู่แข่ง Comparison	27.68	23.97	48.35
ร้อยละปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Percentage of factors affecting stakeholder engagement	24.07	18.78	57.15

โดยเมื่อนำค่าปัจจัยทั้งหมดมาวิเคราะห์พบว่า ในภาพรวมปัจจัย **ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจในการสื่อสารของ PEA เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากที่สุด (ร้อยละ 57.15) รองลงมาคือปัจจัย **ส่วนที่ 1** ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ PEA ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ร้อยละ 24.07) และปัจจัย **ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนตามลำดับ (ร้อยละ 18.78)

As the overview of a result, it was found that **part 3**, PEA communication satisfaction, was the most influence to stakeholder engagement (57.15%), followed by **part 1**, PEA service and operation satisfaction (24.07%) and **part 2**, PEA sustainability actions satisfaction (18.78%), respectively.

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Stakeholder Group	ปี 2565 2022	ปี 2566 2023
หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ Regulators and The Public Sector	66.61	75.92
ลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า Customers and Power Users	85.74	90.30
ชุมชนและสังคม Communities and Society	75.39	90.89
สื่อมวลชน Press	86.86	98.70
พันธมิตร Cooperator	95.46	79.43
คณะกรรมการ Board of Directors	100.00	100.00
พนักงาน Employees	89.00	93.46
บริษัทในเครือ Affiliates	72.57	65.96
คู่แข่ง Comparison	50.42	80.39
ค่าความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Engagement Score	78.19	86.12

มิติความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Dimension of stakeholder engagement



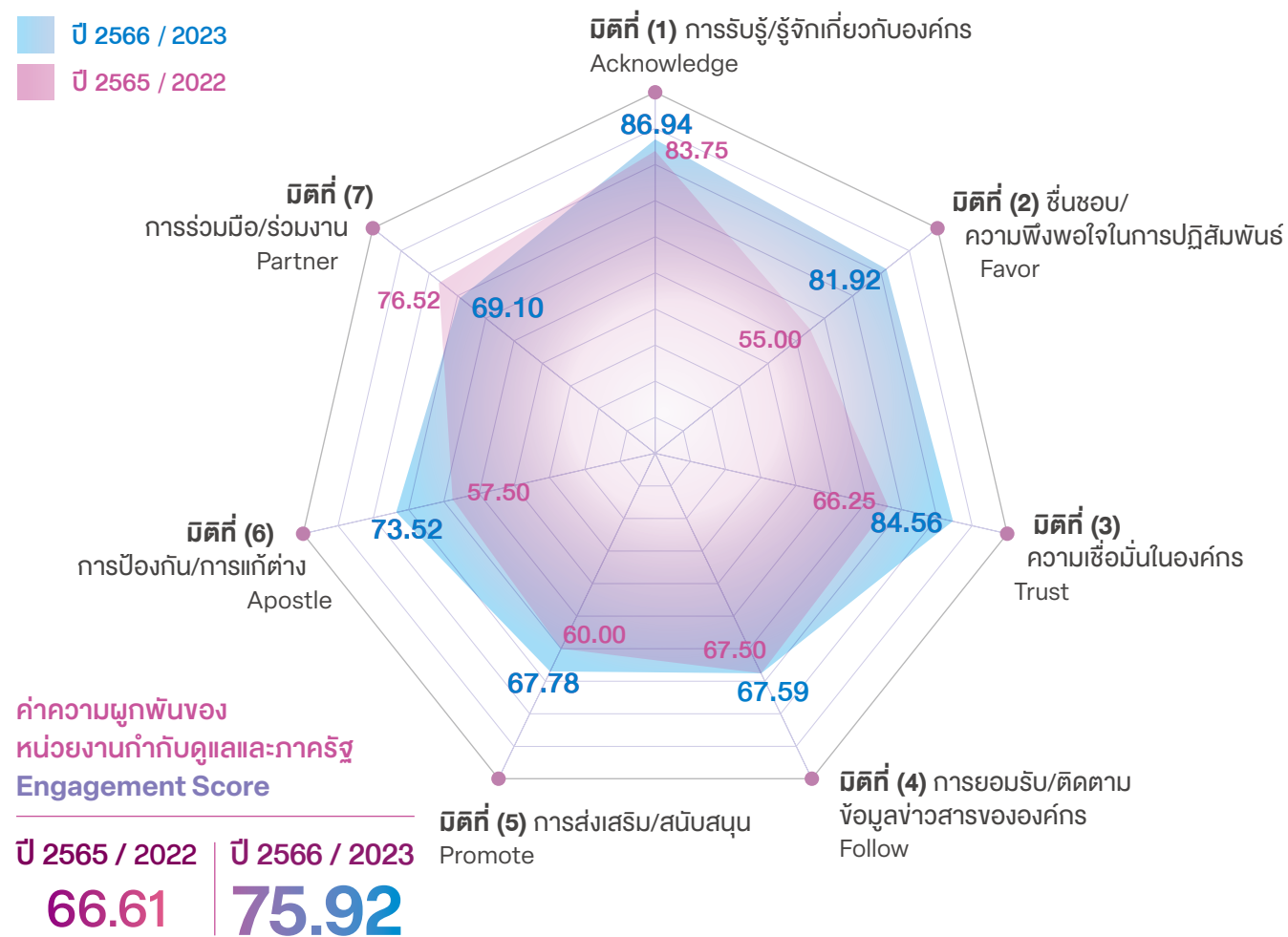


หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ Regulators and The Public Sector

มิติความผูกพันของหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ Dimension of Regulators and The Public Sector engagement

ปี 2566 / 2023

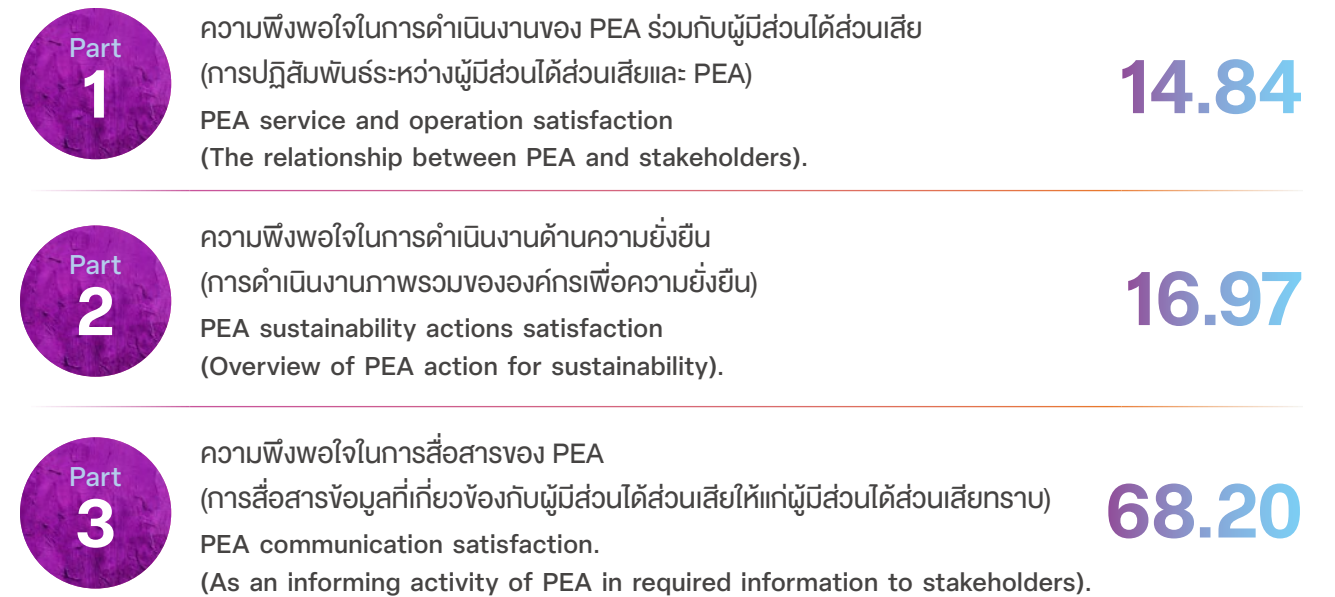
ปี 2565 / 2022



ค่าความผูกพันของหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐในมิติที่ (1) - มิติที่ (3) อยู่ในร้อยละที่สูงกว่าค่าความผูกพันในมิติที่ (4) - มิติที่ (7) อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสามารถสื่อได้ถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานภาพรวมขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ได้มีการติดตามข้อมูลข่าวสารมากนัก ซึ่งอาจเกิดจากการที่ PEA ยังไม่มีการดำเนินงาน/กิจกรรม/โครงการร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากเพียงพอหรือมีการดำเนินงาน/กิจกรรม/โครงการ แล้วแต่ยังขาดสื่อข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไรก็ตามหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่ต้องการมีส่วนร่วมร่วมกับ PEA มากนัก แต่เป็นกลุ่มที่ต้องการการสื่อสารเพื่อการกำกับ อนุมัติ/อนุญาต/สนับสนุนให้ PEA ดำเนินงานเป็นไปตามบทบาทต่าง ๆ ที่หน่วยงานได้รับ

Regulators and public sector's engagement score in dimension (1) – (3) were significantly higher than dimension (4) – (7), this shall be concluded that PEA had communicated the overview information of operation effectively, but the stakeholder might not follow other information. This could probably because PEA did not have enough work/activity/project with the stakeholder or with enough work/activity/project but still lack of communicating specific information. Nevertheless, regulators and public sector was a stakeholder who tended not to participate with PEA, but they needed to communicate in the process of direct/approval/support as PEA shall process in given role.

ร้อยละปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ Percentage of factors affecting Regulators and The Public Sector engagement



ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัย **ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจในการสื่อสารของ PEA (ร้อยละ 68.20) รองลงมาคือปัจจัย **ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (ร้อยละ 16.97) และปัจจัย **ส่วนที่ 1** ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ PEA ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ร้อยละ 14.84) ตามลำดับ

โดยช่องทางที่มีการรับรู้มากที่สุดในกลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ ได้แก่ เว็บไซต์ PEA คิดเป็นร้อยละ 78.26 แต่ช่องทางที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 30.43

Part 3, PEA communication satisfaction, was the most influence to regulators and public sector engagement (68.20%), followed by **part 2**, PEA sustainability actions satisfaction (16.97%) and **part 1**, PEA service and operation satisfaction (14.84%), respectively.

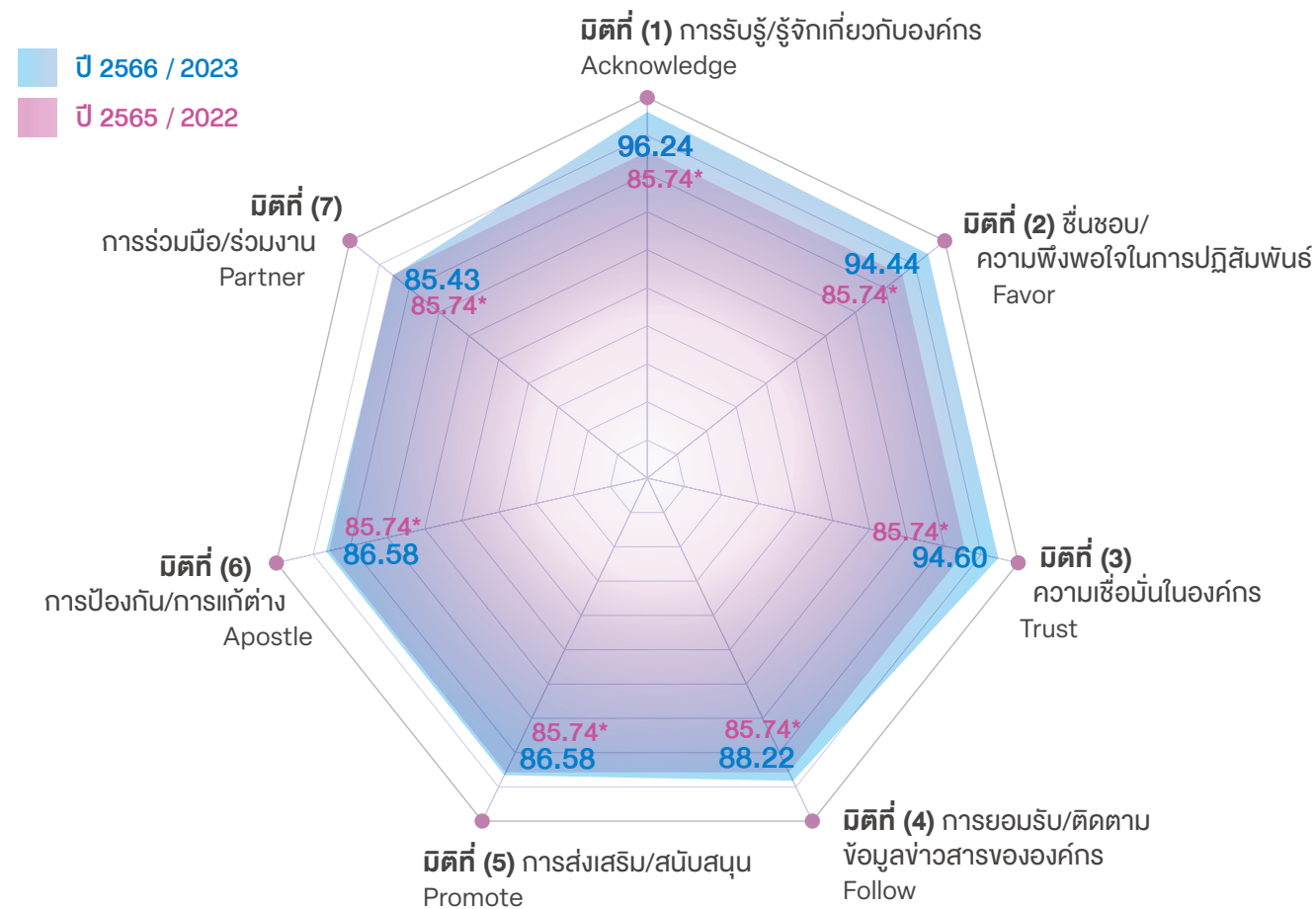
The channel with the most awareness from regulators and public sector was 'PEA website' at 78.26%, but the channel with the most satisfaction was 'Executives communication' at 30.43%.





ลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า Customers and Power Users

มิติความผูกพันของลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า Dimension of Customers and Power Users engagement



ค่าความผูกพันของลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า Engagement Score

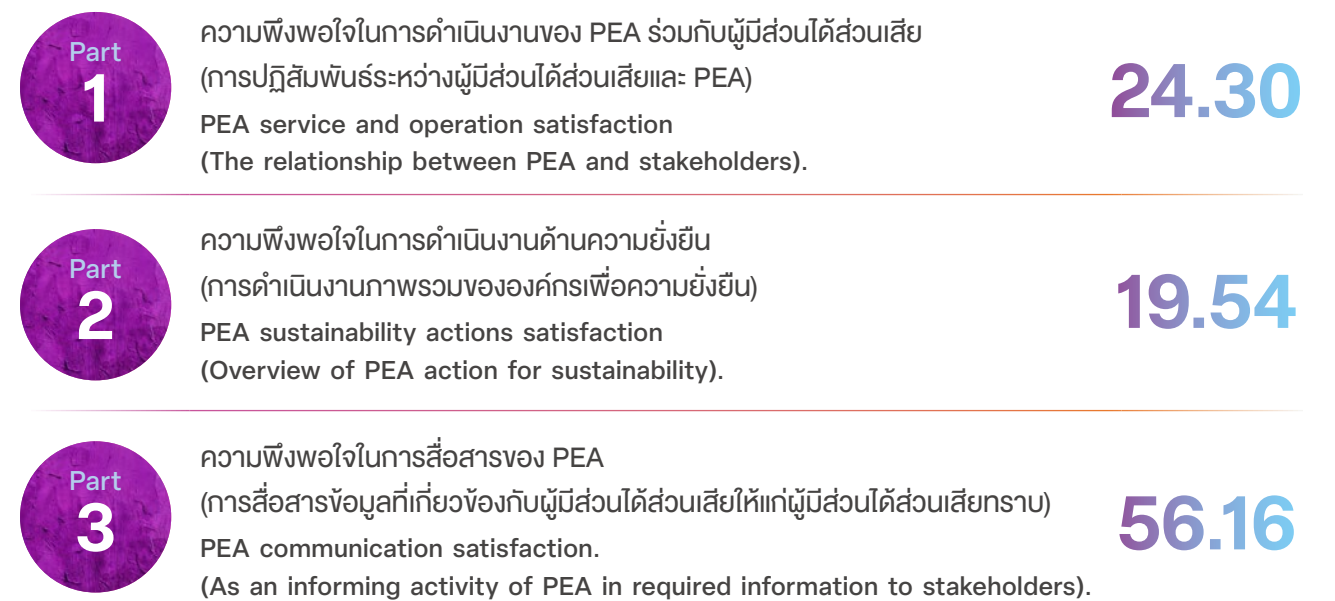
ปี 2565 / 2022 | ปี 2566 / 2023
85.74* | **90.30**

หมายเหตุ* คำนวณค่าความผูกพันของลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า ปี 2565 คำนวณค่าเทียบเคียงจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า ปี 2565
Remark* Dimension of Customers and Power Users engagement in 2022 was calculated comparing to satisfaction score in 2022.

ค่าความผูกพันของลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้าในมิติที่ (1) การรับรู้/รู้จักเกี่ยวกับองค์กร มีค่าความผูกพันมากที่สุด และในมิติที่ (7) การร่วมมือ/ร่วมงาน มีค่าความผูกพันน้อยที่สุด

Customers and Power Users engagement score in dimension (1) 'Acknowledge' was the highest and the lowest is dimension (7) 'Partner'

ร้อยละปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า Percentage of factors affecting Customers and Power Users engagement



ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้ามามากที่สุด ได้แก่ ปัจจัย **ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจในการสื่อสารของ PEA (ร้อยละ 56.16) รองลงมาคือปัจจัย **ส่วนที่ 1** ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ PEA ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ร้อยละ 24.30) และปัจจัย **ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (ร้อยละ 19.54) ตามลำดับ

Part 3, PEA communication satisfaction, was the most influence to Customers and Power Users engagement (56.16%), followed by **part 1**, PEA service and operation satisfaction (24.30%) and **part 2**, PEA sustainability actions satisfaction (19.54%), respectively.

โดยช่องทางที่มีการรับรู้มากที่สุดในกลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า ได้แก่ ช่องทางพนักงานของ PEA คิดเป็นร้อยละ 46.48 แต่ช่องทางที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ช่องทางการสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 5.10

The channel with the most awareness from regulators and public sector was 'PEA officers' at 46.48%, but the channel with the most satisfaction was 'Executives communication' at 5.10%.



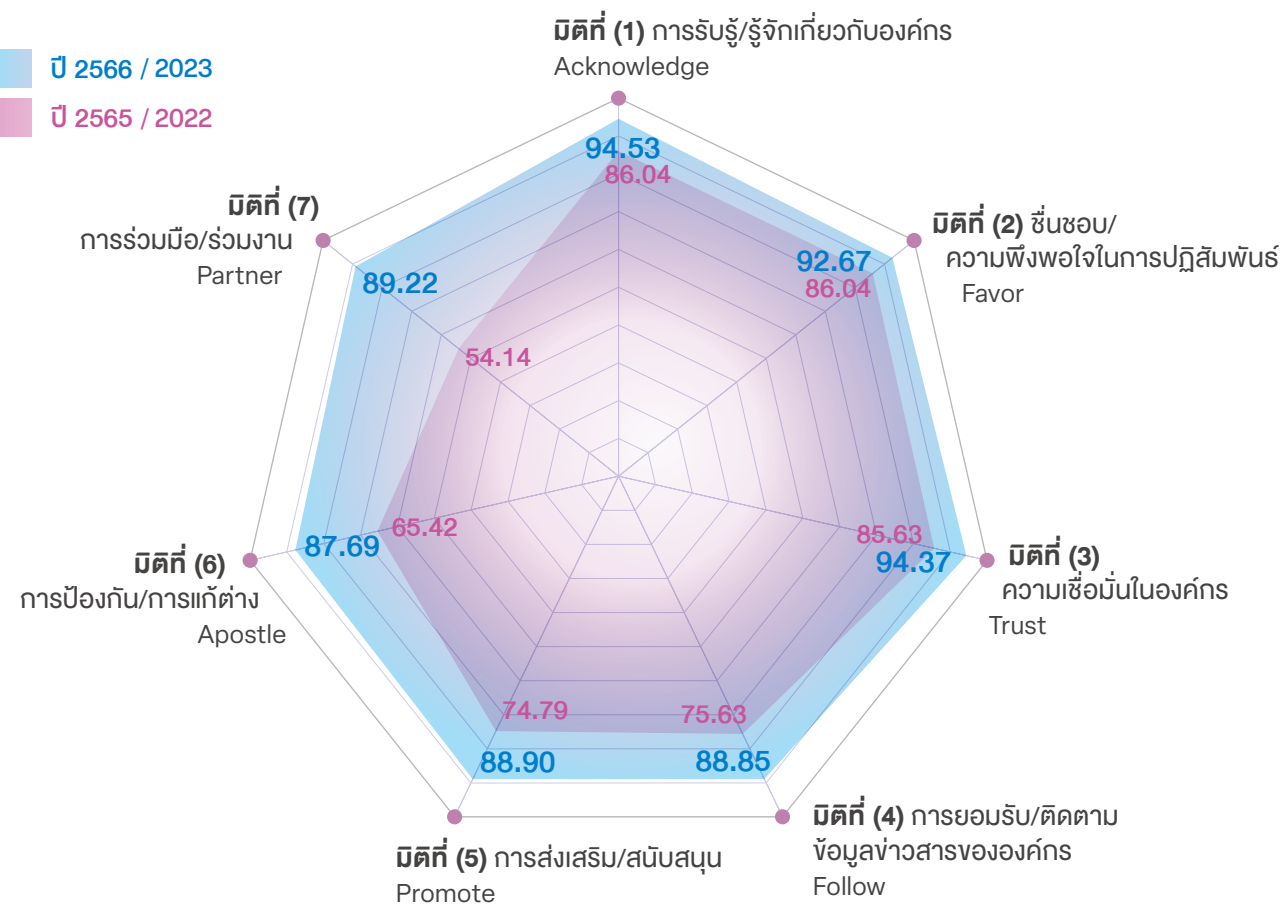


ชุมชนและสังคม Communities and Society

มิติความผูกพันของชุมชนและสังคม Dimension of Communities and Society engagement

ปี 2566 / 2023

ปี 2565 / 2022



ค่าความผูกพันของชุมชนและสังคม Engagement Score

ปี 2565 / 2022 | ปี 2566 / 2023

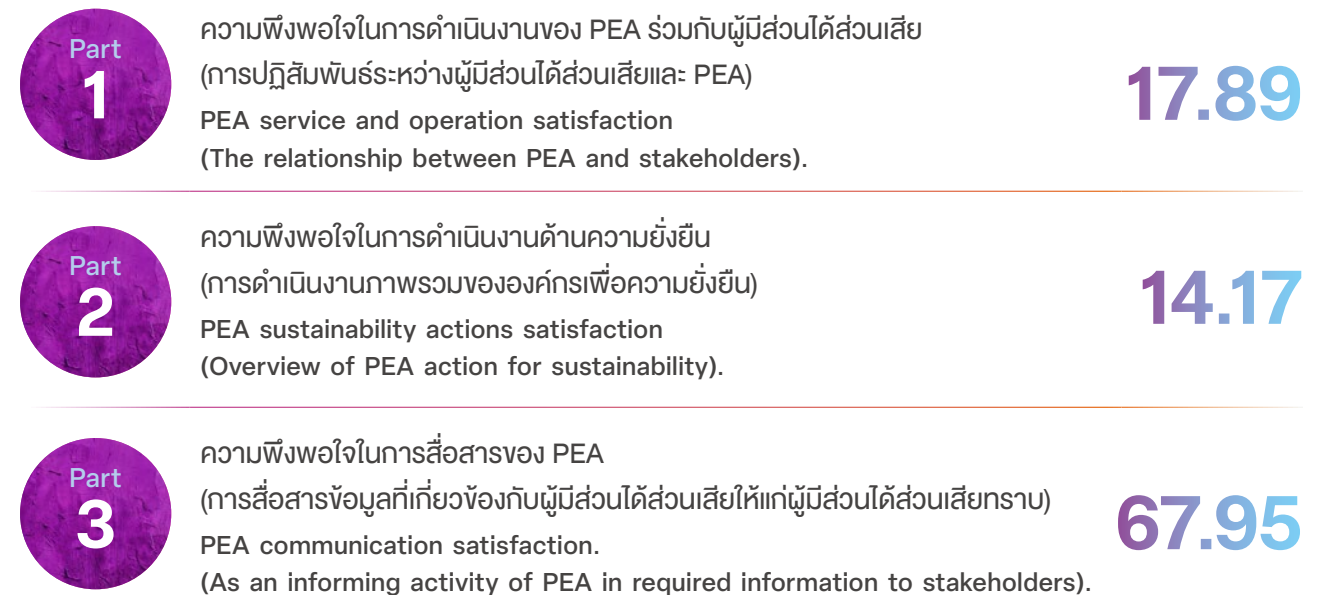
75.39 | 90.89

ค่าความผูกพันของชุมชนและสังคมในมิติที่ (1) การรับรู้/รู้จักเกี่ยวกับองค์กร มีค่าความผูกพันมากที่สุด และในมิติที่ (6) การป้องกัน/การแก้ต่าง มีค่าความผูกพันน้อยที่สุด โดยทุกมิติ มีค่าความผูกพันเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาจากงานตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม

Communities and Society engagement score in dimension (1) 'Acknowledge' was the highest and the lowest is dimension (6) 'Apostle'. Although, all dimensions' score was increased comparing to the previous year score.

ร้อยละปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของชุมชนและสังคม

Percentage of factors affecting Communities and Society engagement



ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของชุมชนและสังคมมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัย **ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจในการสื่อสารของ PEA (ร้อยละ 67.95) รองลงมาคือปัจจัย **ส่วนที่ 1** ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ PEA ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ร้อยละ 17.89) และปัจจัย **ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (ร้อยละ 14.17) ตามลำดับ

Part 3, PEA communication satisfaction, was the most influence to Communities and Society engagement (67.95%), followed by **part 1**, PEA service and operation satisfaction (17.89%) and **part 2**, PEA sustainability actions satisfaction (14.17%), respectively.

โดยช่องทางที่มีการรับรู้มากที่สุดในกลุ่มชุมชน ได้แก่ การสื่อสารจากพนักงานของ PEA คิดเป็นร้อยละ 53.28 แต่ช่องทางที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ผู้สื่อสารจากบริหารระดับสูง PEA คิดเป็นร้อยละ 2.46 และช่องทางที่มีการรับรู้มากที่สุดในกลุ่มสังคม ได้แก่ การบอกเล่าเรื่องราวผ่านคนรู้จักหรือคนรอบตัว คิดเป็นร้อยละ 54.33 แต่ช่องทางที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 2.16

The channel with the most awareness from the stakeholder 'Communities' was 'PEA officers' at 53.28%, but the channel with the most satisfaction was 'Executives communication' at 2.46%.

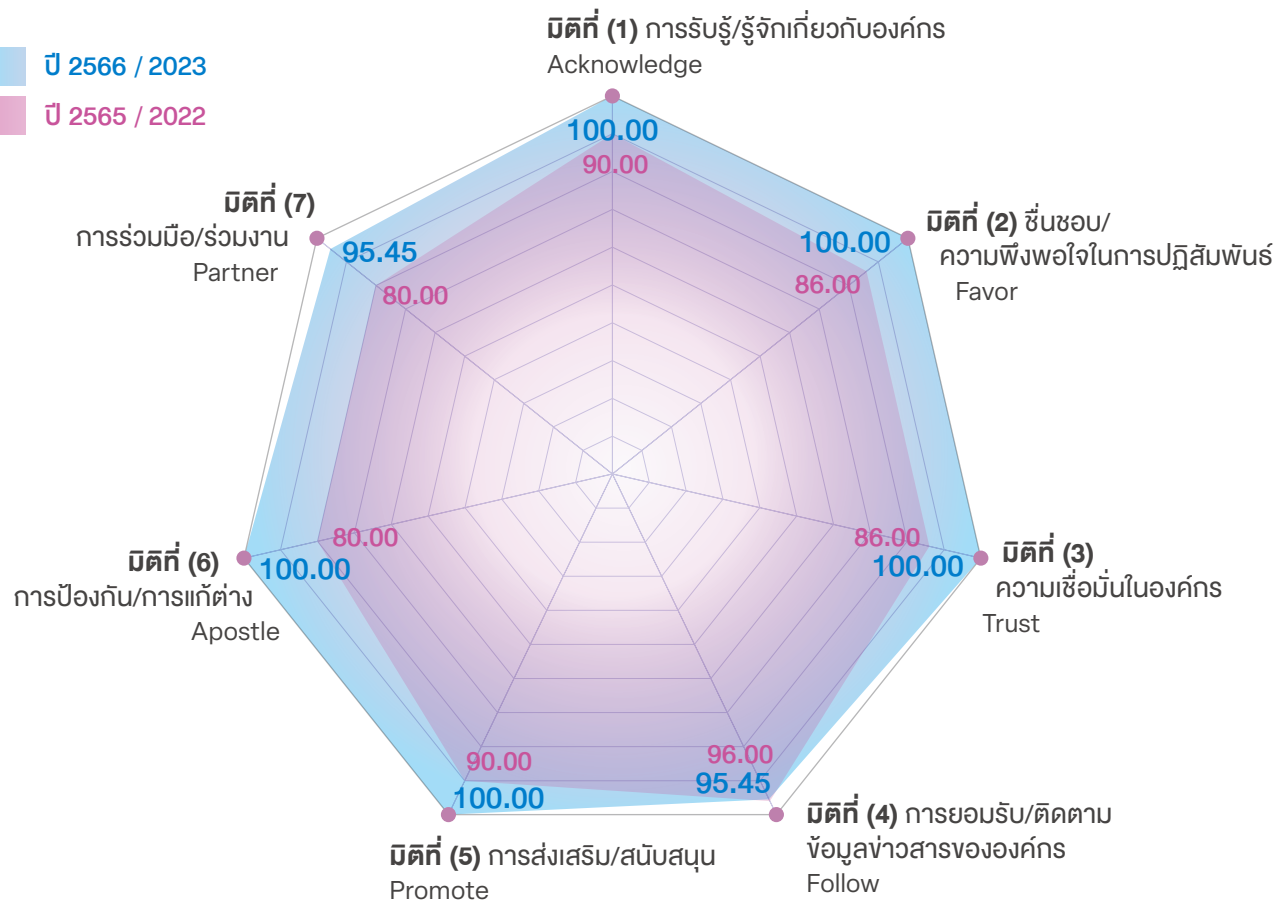
The channel with the most awareness from the stakeholder 'Society' was 'relative and friend' at 54.33%, but the channel with the most satisfaction was 'Executives communication' at 2.16%.





สื่อมวลชน Press

มิติความผูกพันของสื่อมวลชน Dimension of Press engagement



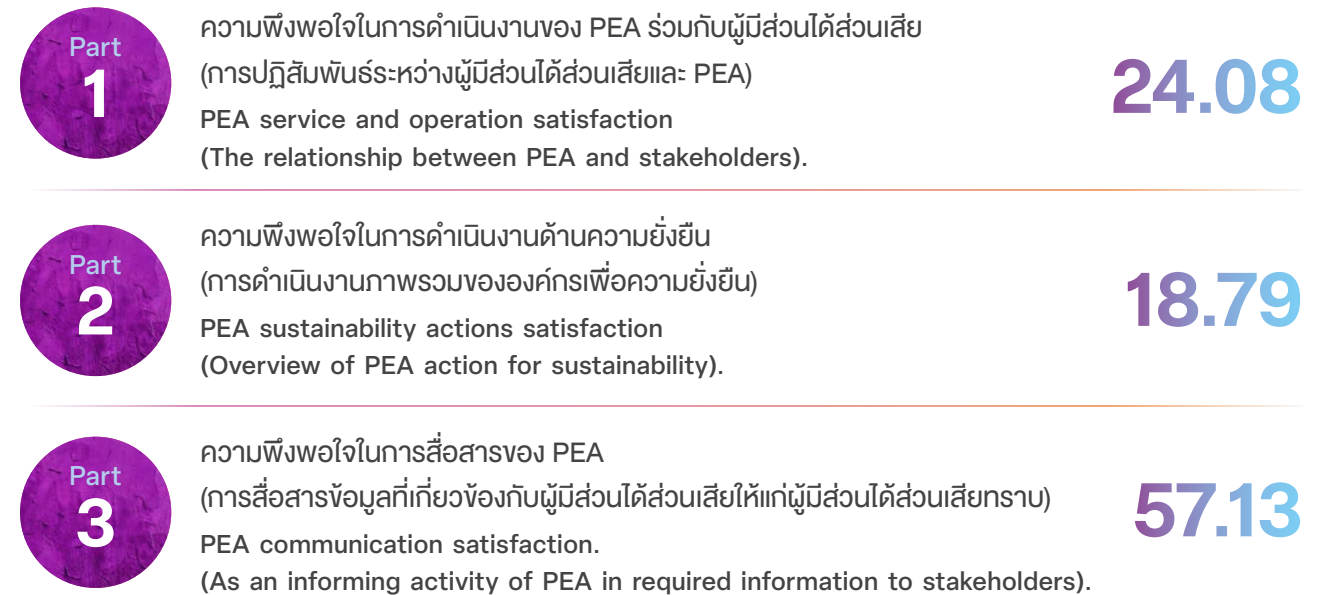
ค่าความผูกพันของสื่อมวลชน Engagement Score

ปี 2565 / 2022 | ปี 2566 / 2023
86.86 | **98.70**

ค่าความผูกพันของสื่อมวลชนมีค่าสูงมากในเกือบทุกมิติ ยกเว้น มิติที่ (4) การยอมรับ/ติดตามข้อมูลข่าวสารขององค์กร และ มิติที่ (7) การร่วมมือ/ร่วมงาน โดยเกือบทุกมิติมีค่าความผูกพันเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาจากงานตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม

The press engagement score was quite high in all dimensions except in dimension (4) 'Follow' and dimension (7) 'Partner'. Overall, all dimensions' score was increased comparing to the previous year score.

ร้อยละปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของสื่อมวลชน Percentage of factors affecting Press engagement



ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของสื่อมวลชนมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัย **ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจในการสื่อสารของ PEA (ร้อยละ 57.13) รองลงมาคือปัจจัย **ส่วนที่ 1** ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ PEA ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ร้อยละ 24.08) และปัจจัย **ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (ร้อยละ 18.79) ตามลำดับ

Part 3, PEA communication satisfaction, was the most influence to The press engagement (57.13%), followed by **part 1**, PEA service and operation satisfaction (24.08%) and **part 2**, PEA sustainability actions satisfaction (18.79%), respectively.

โดยช่องทางที่มีการรับรู้มากที่สุดในกลุ่มสื่อมวลชน ได้แก่ เว็บไซต์ PEA คิดเป็นร้อยละ 90.91 แต่ช่องทางที่ได้รับความพึงพอใจจากกลุ่มสื่อมวลชนมากที่สุด ได้แก่ หนังสือรายงานประจำปีผลการดำเนินงานของ PEA คิดเป็นร้อยละ 9.09 และจดหมายแจ้งผ่าน E-mail ทางการของ PEA คิดเป็นร้อยละ 4.55

The channel with the most awareness from the press was 'PEA website' at 90.91%, but the channel with the most satisfaction was 'PEA annual report' at 9.09% and followed by 'E-mail channel' at 4.55%.



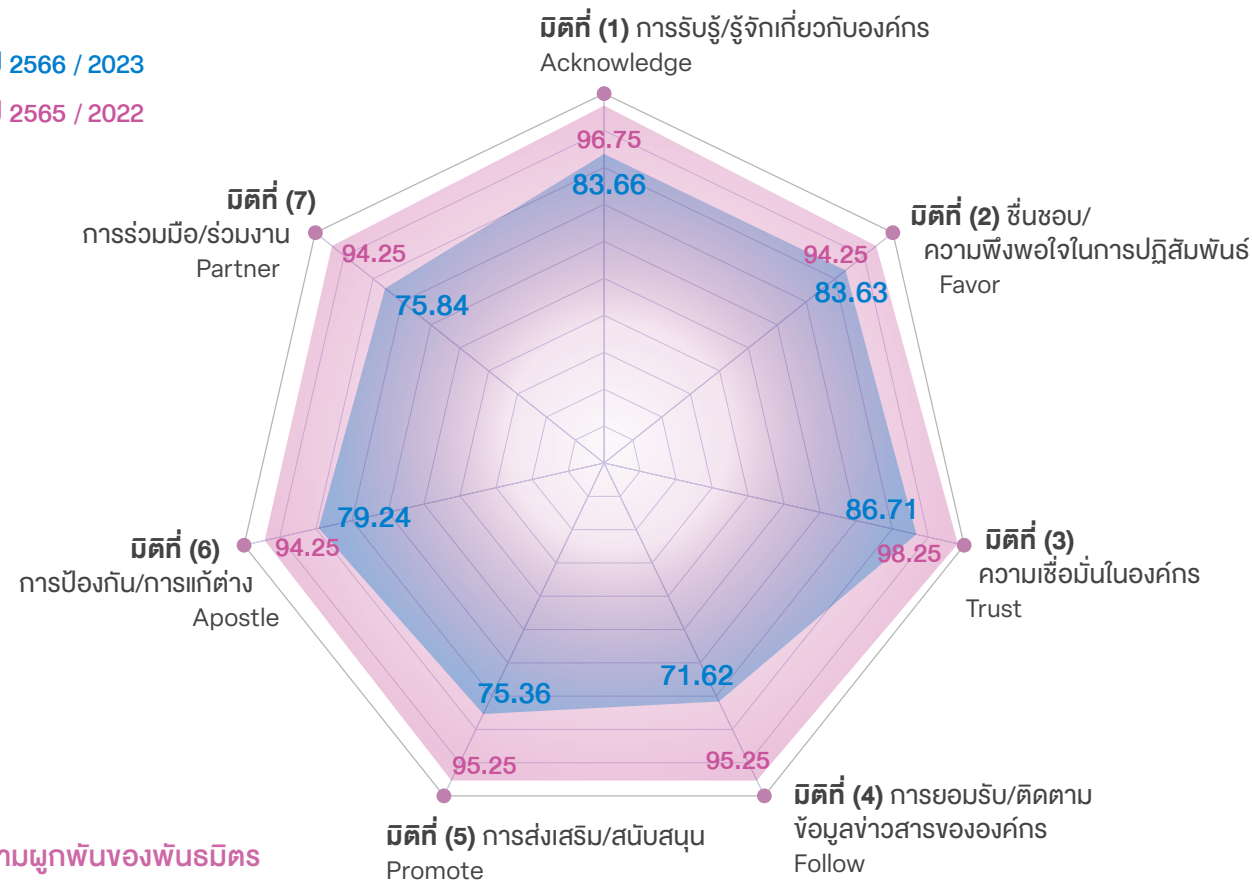


พันธมิตร Cooperator

มิติความผูกพันของพันธมิตร Dimension of Cooperator engagement

ปี 2566 / 2023

ปี 2565 / 2022



ค่าความผูกพันของพันธมิตร Engagement Score

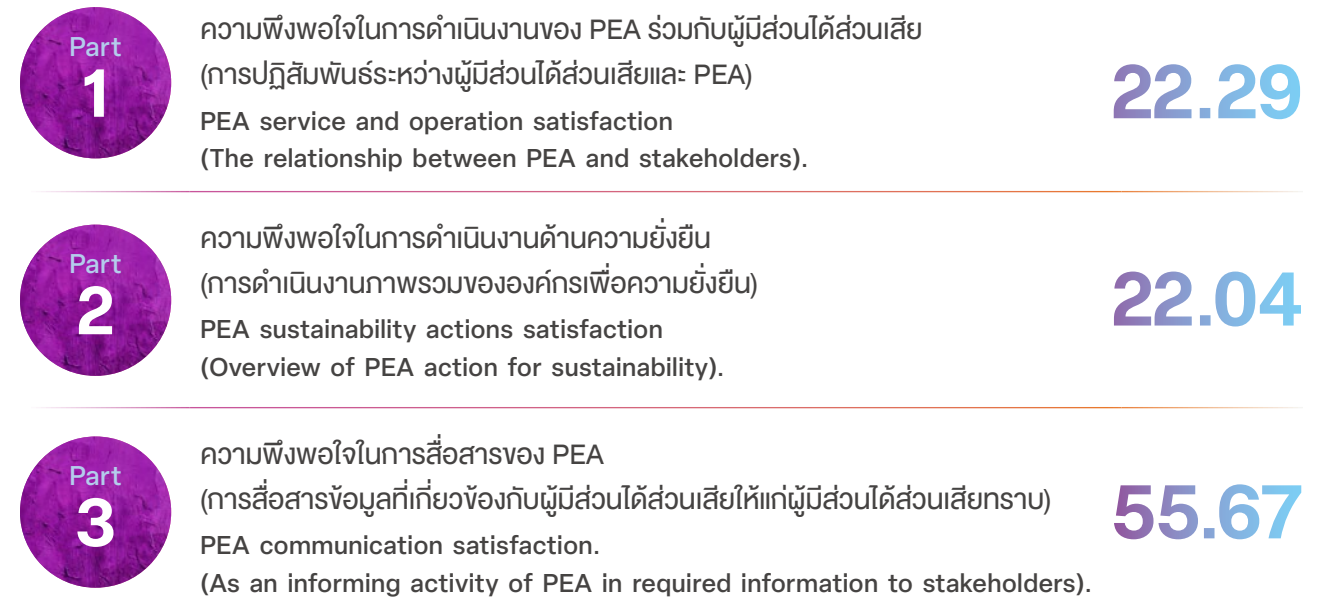
ปี 2565 / 2022 | ปี 2566 / 2023

95.46 | 79.43

ค่าความผูกพันของพันธมิตรลดลงจากปีที่ผ่านมาในทุกมิติอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณากลุ่มย่อยพบว่า กลุ่มย่อยที่มีคะแนนความผูกพันน้อยที่สุด ได้แก่ กลุ่มคู่ความร่วมมือในการกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่นของ PEA โดยอาจสรุปได้ว่า PEA มีการสื่อสารและมีส่วนร่วมกับกลุ่มพันธมิตรไม่มากพอ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาดำเนินการสร้างความผูกพันในทุกมิติ โดยเฉพาะมิติที่ (4) การยอมรับ/ติดตามข้อมูลข่าวสารขององค์กร เช่น การประชาสัมพันธ์และแจกแจงข้อมูลที่ชัดเจน เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

Cooperator engagement score had decreased significantly comparing to the previous year. Considering a sub-group of this stakeholder, it was found that the sub-group 'Cooperator in PEA Mission' was the lowest engagement score; consequently, it could be concluded that PEA had not enough communication. Process owner's unit should consider to initiate engagement plan in all dimensions, especially in dimension (4) 'Follow', for instance, communication through PR media with the right information and tools to maximize efficiency.

ร้อยละปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพันธมิตร Percentage of factors affecting Cooperator engagement



ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพันธมิตรมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัย **ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจในการสื่อสารของ PEA (ร้อยละ 55.67) รองลงมาคือปัจจัย **ส่วนที่ 1** ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ PEA ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ร้อยละ 22.29) และปัจจัย **ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (ร้อยละ 22.04) ตามลำดับ

Part 3, PEA communication satisfaction, was the most influence to cooperator engagement (55.67%), followed by **part 1**, PEA service and operation satisfaction (22.29%) and **part 2**, PEA sustainability actions satisfaction (22.04%), respectively.

โดยการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของกลุ่มย่อยผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้าและผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ที่มีการรับรู้มากที่สุด ได้แก่ การสื่อสารจากเว็บไซต์ PEA กลุ่มย่อยผู้ส่งมอบบริการ และคู่ความร่วมมือในการกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่นของ PEA ได้รับการสื่อสารจากช่องทางพนักงานของ PEA มากที่สุดในส่วนของความพึงพอใจหนังสือรายงานความยั่งยืนประจำปีได้รับความพึงพอใจจากกลุ่มย่อยผู้ส่งมอบบริการ และคู่ความร่วมมือในการกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่นของ PEA มากที่สุด กลุ่มย่อยผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้าพึงพอใจในการสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงมากที่สุด และกลุ่มย่อยผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์พึงพอใจในหนังสือรายงานประจำปีผลดำเนินงานของ PEA มากที่สุด

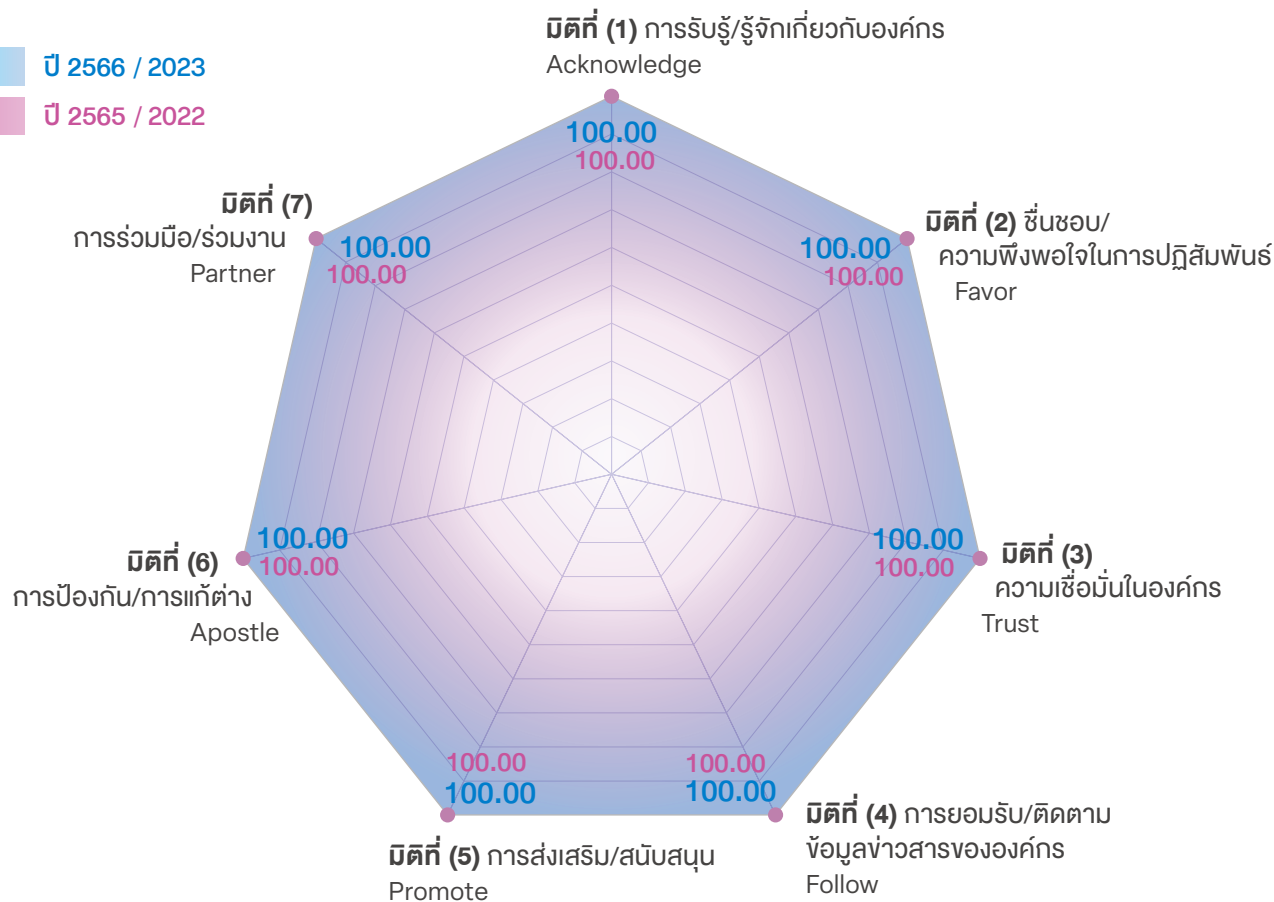
The channel with the most awareness from the sub-group 'Electricity provider' and 'Apparatus provider' was 'PEA website'. The channel with the most awareness from the sub-group 'Service provider' and 'Cooperator in PEA mission' was 'PEA officer'. The channel with the most satisfaction from the sub-group 'Service provider' and 'Cooperator in PEA mission' was 'PEA Sustainability report'. The channel with the most satisfaction from the sub-group 'Electricity provider' and 'Apparatus provider' was 'PEA Annual report'.





คณะกรรมการ Board of Directors

มิติความผูกพันของคณะกรรมการ Dimension of Board of Directors engagement



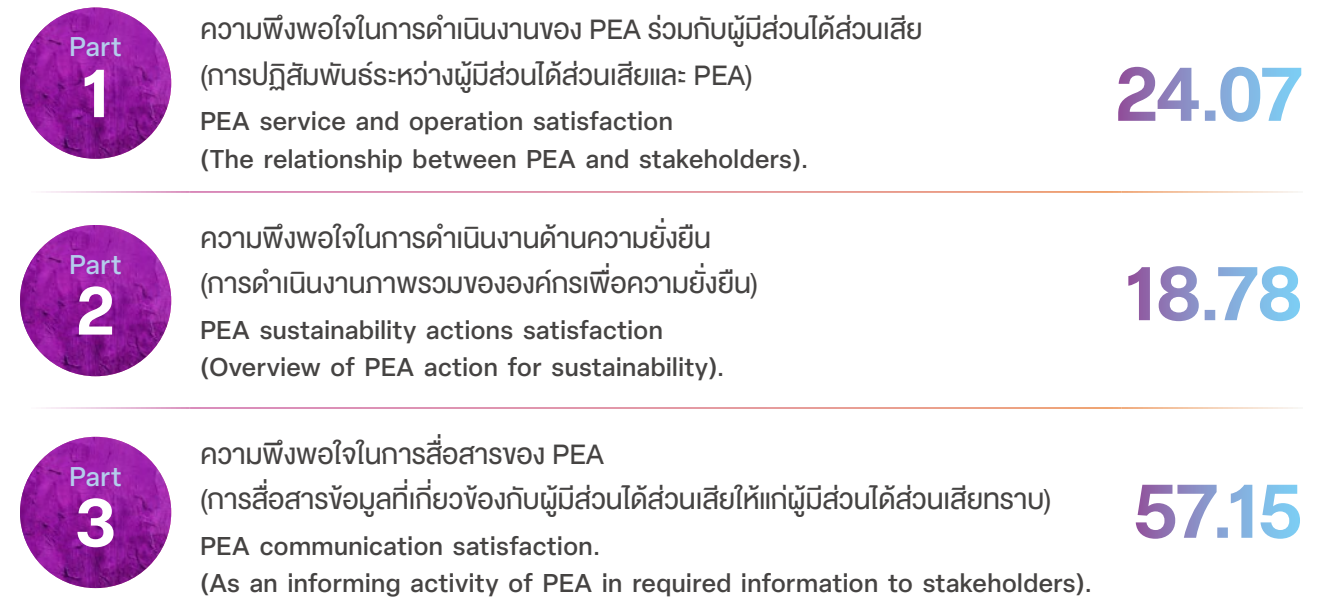
ค่าความผูกพันของคณะกรรมการ Engagement Score

ปี 2565 / 2022 ปี 2566 / 2023
100.00 **100.00**

ค่าความผูกพันของคณะกรรมการมีความผูกพันที่มากเท่ากันทั้ง 7 มิติ และมีค่าคงที่เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

The board of director engagement score was constantly remaining at the same level as the previous year.

ร้อยละปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของคณะกรรมการ Percentage of factors affecting Board of Directors engagement



ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของคณะกรรมการมากที่สุดได้แก่ ปัจจัย **ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจในการสื่อสารของ PEA (ร้อยละ 57.15) รองลงมาคือปัจจัย **ส่วนที่ 1** ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ PEA ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ร้อยละ 24.07) และปัจจัย **ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (ร้อยละ 18.78) ตามลำดับ

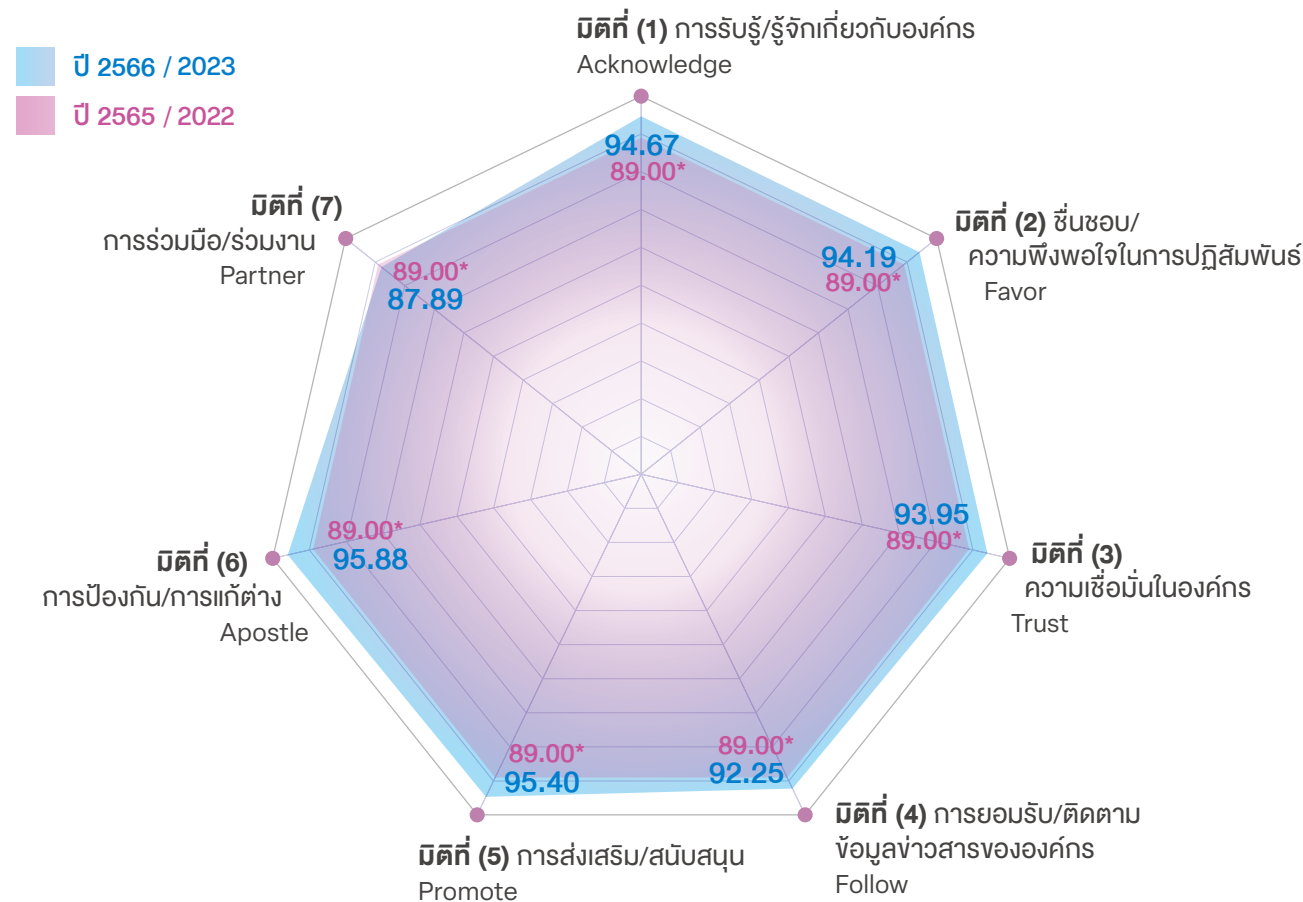
Part 3, PEA communication satisfaction, was the most influence to the board of director engagement (57.15%), followed by **part 1**, PEA service and operation satisfaction (24.07%) and **part 2**, PEA sustainability actions satisfaction (18.78%), respectively.





พนักงาน Employees

มิติความผูกพันของพนักงาน Dimension of Employees engagement



ค่าความผูกพันของพนักงาน Engagement Score

ปี 2565 / 2022 | ปี 2566 / 2023
89.00* | **93.46**

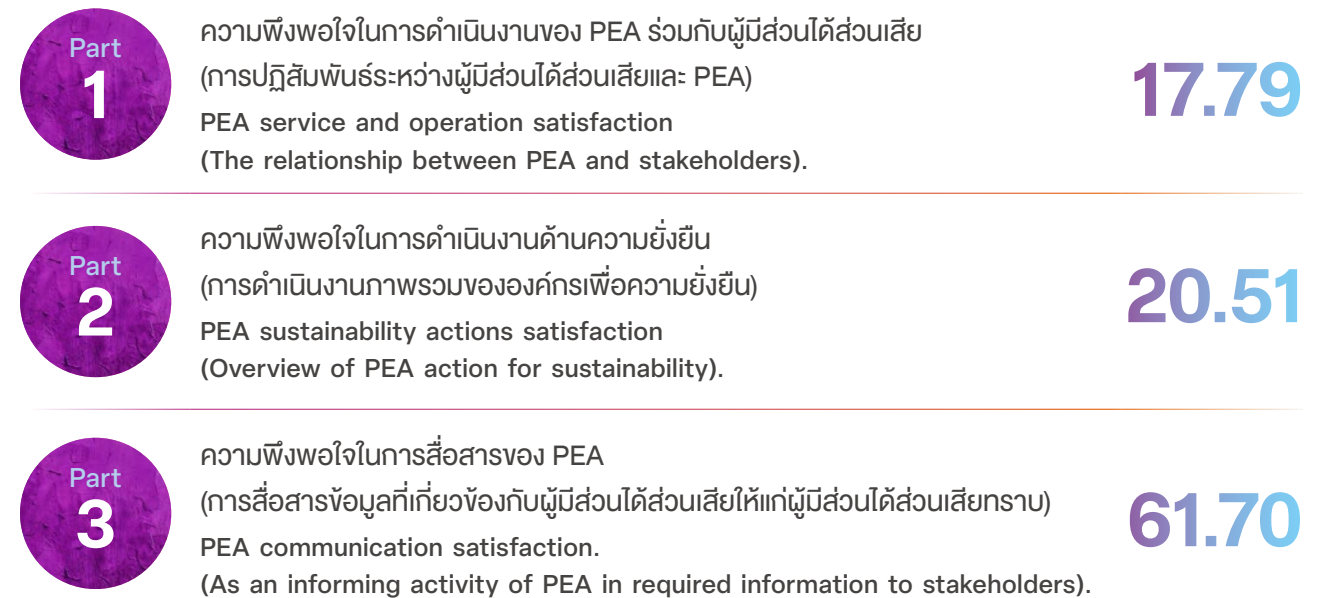
หมายเหตุ* ค่ามิติความผูกพันของพนักงาน ปี 2565 คำนวณค่าเทียบเคียงจากค่าเฉลี่ยความผูกพันของพนักงาน ปี 2565

Remarks* Dimension of employees' engagement score in 2022 was calculated comparing to satisfaction score in 2022.

ค่าความผูกพันของพนักงานในมิติที่ (6) การป้องกัน/การแก้ต่าง มีค่าความผูกพันมากที่สุด และในมิติที่ (7) การร่วมมือ/ร่วมงาน มีค่าความผูกพันน้อยที่สุด

The highest of employees' engagement score was in dimension (6) 'apostle' and the lowest was in dimension (7) 'Partner'

ร้อยละปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงาน Percentage of factors affecting Employees engagement



ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของกลุ่มพนักงานมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัย **ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจในการสื่อสารของ PEA (ร้อยละ 61.70) รองลงมาคือปัจจัย **ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (ร้อยละ 20.51) และปัจจัย **ส่วนที่ 1** ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ PEA ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ร้อยละ 17.79) ตามลำดับ

โดยการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของกลุ่มพนักงานที่มีการรับรู้มากที่สุด ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ www.pea.co.th คิดเป็นร้อยละ 73.37 แต่ช่องทางที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ช่องทางการสื่อสารจาก Application: PEA Life

Part 3, PEA communication satisfaction, was the most influence to employee's engagement (61.70%), followed by **part 2**, PEA sustainability actions satisfaction (20.51%) and **part 1**, PEA service and operation satisfaction (17.79%), respectively.

The channel with the most awareness from employees was 'PEA website' at 73.37%, but the channel with the most satisfaction was the application 'PEA Life'.



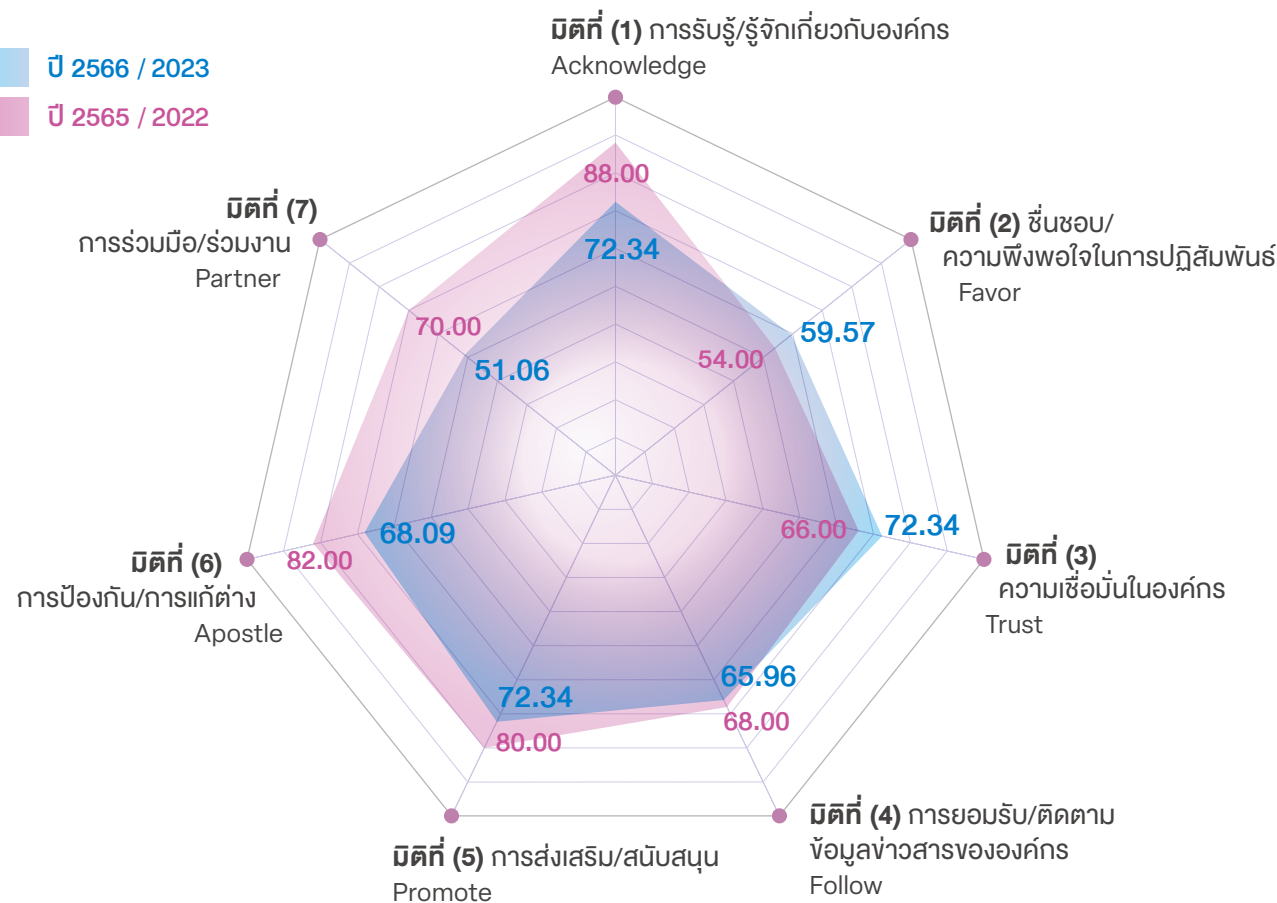


บริษัทในเครือ Affiliates

มิติความผูกพันของบริษัทในเครือ Dimension of Affiliates engagement

ปี 2566 / 2023

ปี 2565 / 2022



ค่าความผูกพันของบริษัทในเครือ Engagement Score

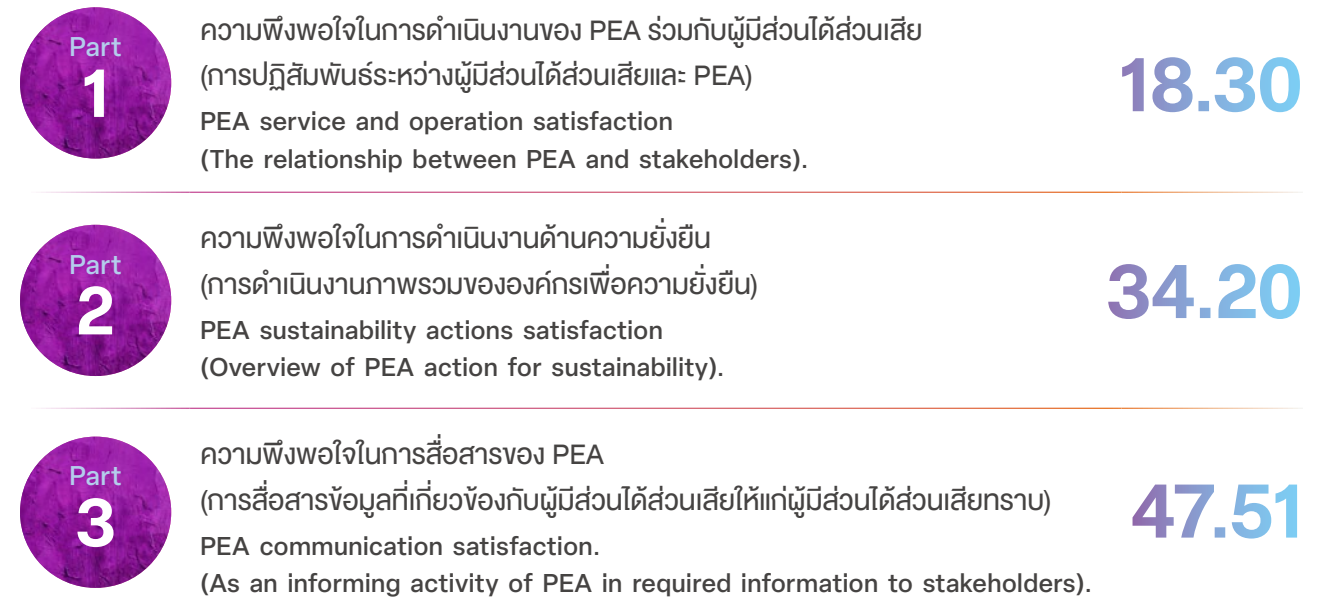
ปี 2565 / 2022 | ปี 2566 / 2023

72.57 | 65.96

ค่าความผูกพันของบริษัทในเครือมีค่าต่ำที่สุดในทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีมิติที่มีความผูกพันน้อยที่สุด ได้แก่ มิติที่ (7) การร่วมมือ/ร่วมงานเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

The engagement score of 'affiliates' was the lowest of all stakeholder groups and the lowest dimensional score was dimension (7) 'partner' comparing to the previous year.

ร้อยละปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของบริษัทในเครือ Percentage of factors affecting Affiliates engagement



ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของกลุ่มบริษัทในเครือมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัย **ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจในการสื่อสารของ PEA (ร้อยละ 47.51) รองลงมาคือปัจจัย **ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (ร้อยละ 34.20) และปัจจัย **ส่วนที่ 1** ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ PEA ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ร้อยละ 18.30) ตามลำดับ

Part 3, PEA communication satisfaction, was the most influence to affiliates engagement (47.51%), followed by **part 2**, PEA sustainability actions satisfaction (34.20%) and **part 1**, PEA service and operation satisfaction (18.30%), respectively.

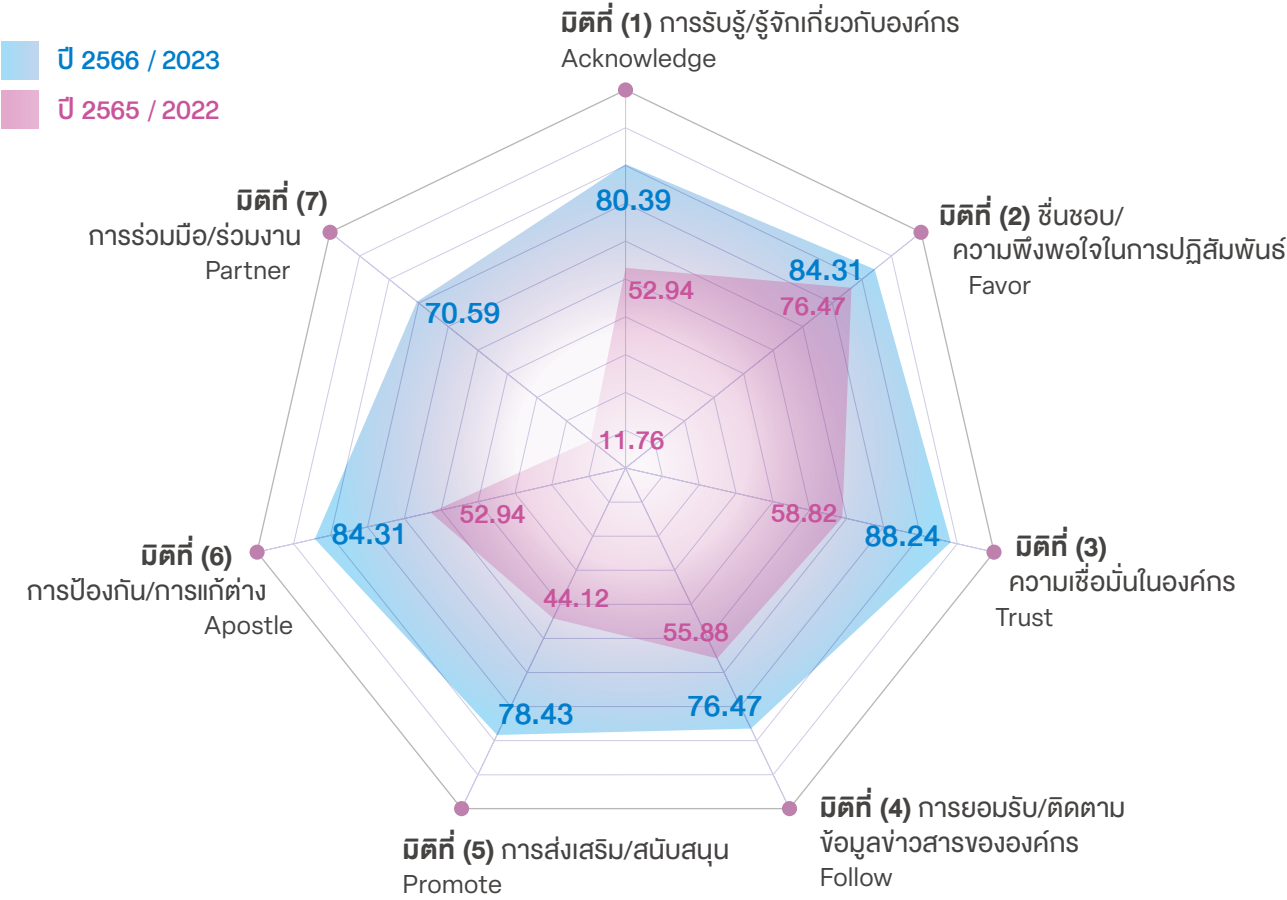
โดยการรับรู้ช่องทางการสื่อสารของกลุ่มบริษัทในเครือที่มีการรับรู้มากที่สุดและมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางเว็บไซต์ www.pea.co.th คิดเป็นร้อยละ 76.60

The channel with the most awareness from affiliates was 'PEA website' at 76.60%.





มิติความผูกพันของคู่เทียบ
Dimension of Comparison engagement



ค่าความผูกพันของคู่เทียบ
Engagement Score

ปี 2565 / 2022 | ปี 2566 / 2023
50.42 | 80.39

ค่าความผูกพันของคู่เทียบมีค่าสูงมากในเกือบทุกมิติ ยกเว้นมิติที่ (4) การยอมรับ/ติดตามข้อมูลข่าวสารขององค์กร มิติที่ (5) การส่งเสริม/สนับสนุน (Promote) และมิติที่ (7) การร่วมมือ/ร่วมงาน โดยทุกมิติมีค่าความผูกพันเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาจากงานตอบสนองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม

The engagement score of comparisons was quite high in all dimensions and was increased comparing to the previous year, except in dimension (4) 'follow', (5) 'promote' and (7) 'partner'.

ร้อยละปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของคู่เทียบ
Percentage of factors affecting Comparison engagement

Part 1

ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ PEA ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและ PEA)
PEA service and operation satisfaction (The relationship between PEA and stakeholders).

27.68

Part 2

ความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (การดำเนินงานภาพรวมขององค์กรเพื่อความยั่งยืน)
PEA sustainability actions satisfaction (Overview of PEA action for sustainability).

23.97

Part 3

ความพึงพอใจในการสื่อสารของ PEA (การสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ)
PEA communication satisfaction. (As an informing activity of PEA in required information to stakeholders).

48.35

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของคู่เทียบมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัย **ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจในการสื่อสารของ PEA (ร้อยละ 48.35) รองลงมาคือปัจจัย **ส่วนที่ 1** ความพึงพอใจในการดำเนินงานของ PEA ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ร้อยละ 27.68) และปัจจัย **ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (ร้อยละ 23.97) ตามลำดับ

Part 3, PEA communication satisfaction, was the most influence to comparisons engagement (48.35%), followed by **part 1**, PEA service and operation satisfaction (27.68%) and **part 2**, PEA sustainability actions satisfaction (23.97%), respectively.

โดยการรับรู้ช่องทางสื่อสารของกลุ่มคู่เทียบที่มีการรับรู้มากที่สุด ได้แก่ ช่องทางเว็บไซต์ PEA คิดเป็นร้อยละ 72.55 แต่ช่องทางที่ได้รับความพึงพอใจจากกลุ่มคู่เทียบมากที่สุด ได้แก่ ช่องทางหนังสือรายงานประจำปีของ PEA แต่ร้อยละการรับรู้ของช่องทางนี้คิดเป็น 9.80

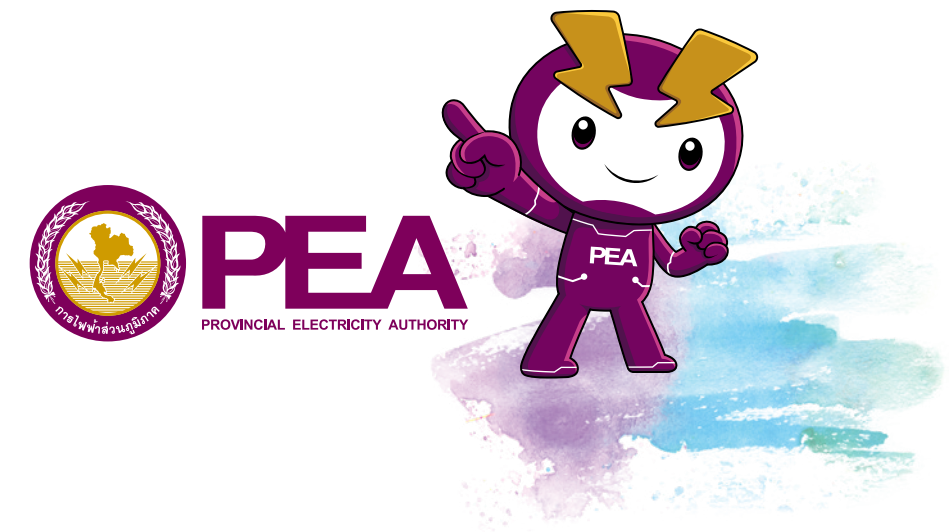
The channel with the most awareness from comparisons was 'PEA website' at 72.55%, but the channel with the most satisfaction was 'PEA Annual report' at 9.80%.

ก้าวต่อไป Next Step



PEA มุ่งมั่นที่จะเติบโตไปกับชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน จึงให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ด้วยการมุ่งเน้นการดำเนินงานที่ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ภายใต้การเคารพสิทธิและปฏิบัติ ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นธรรม ตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อลดผลกระทบรอบด้าน ในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน สร้างความเชื่อมั่น และเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม อันเป็นปัจจัยพื้นฐานที่นำไปสู่การเป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน

PEA is committed to grow along with community and society, sustainably; therefore, PEA has emphasized to manage all stakeholders with work processes that systematically meets the needs and expectations of stakeholders and effective communication, under respecting human right and treating all stakeholder equally. These actions done shall decrease negative impacts in all work processes and lead to reliability with decent relationship between PEA and stakeholders as a basis needed to become a growth and sustainability organization.





200 Ngamwongwan Road, Ladyao, Chatuchak, Bangkok 10900

Tel: 66(0) 2590 9917 Fax: 66(0) 2590 9919

1129 PEA Contact Center



sustainability.pea.co.th