



PEA
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

Our **GREEN** GRID

Toward Energy Transition

รายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2567
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 06 ก้าวต่อไป

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จุดประสงค์และขอบเขตของรายงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร

การยึดมั่นตามหลักการ AA1000SES

การผนวกหลักการสู่การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญและการจัดทำ Profile ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และวิธีการสร้างความสัมพันธ์

กระบวนการการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สารบัญ

- 02 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 29
- 04 ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก 30
- 05 Value Creation 40
- 05 อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์ 43
- 06 โอกาสและความท้าทาย 56
- 07 ก้าวต่อไป 57



01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 06 ก้าวต่อไป

01 บทสรุป สำหรับผู้บริหาร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ PEA มีความมุ่งมั่นต่อการดำเนินงานที่ยั่งยืน โดยตระหนักถึงการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องในเชิงรุก เป็นรากฐานสำคัญของการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบ PEA กุ้มเทในการสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม เพื่อให้มั่นใจว่ามุมมองที่หลากหลายและความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น จะถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และทิศทางเชิงกลยุทธ์ขององค์กรอย่างแท้จริง ด้วยความโปร่งใสที่แน่วแน่และธรรมาภิบาลที่ดี มีการนำแนวปฏิบัติที่ดีมากำหนดกรอบการมีส่วนร่วมที่ครอบคลุมตามหลักการ inclusivity, materiality, responsiveness and impact.

PEA ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนสำหรับการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พิจารณาการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตอย่างละเอียดรอบคอบ เลือกระดับและวิธีการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เหมาะสม รวมถึงมอบอำนาจและความรับผิดชอบอย่างชัดเจน กรอบการทำงานที่มีโครงสร้างนี้ช่วยให้มั่นใจว่าทุกการมีปฏิสัมพันธ์มีจุดประสงค์ชัดเจนและก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม กระบวนการมีส่วนร่วมขององค์กรได้รับการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบผ่านขั้นตอนหลัก คือ การเตรียมการ การดำเนินการและการปฏิบัติ การทบทวนประเมินผลและปรับปรุง ระเบียบวิธีการตามโครงสร้างนี้ช่วยให้มั่นใจถึงคุณค่าจากข้อมูลเชิงลึกที่มี จะถูกนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการเรียนรู้ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง และยกระดับแนวปฏิบัติการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ก้าวต่อไป

ผลลัพธ์และผลกระทบของการมีส่วนร่วม (Engagement) ของ PEA ตลอดปีที่ผ่านมา ตอกย้ำถึงความมุ่งมั่นและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
ขององค์กรอย่างชัดเจนคือ

การระบุทิศทางด้านความยั่งยืนและประเด็นที่มีนัยสำคัญ

จากการมีส่วนร่วมที่แข็งแกร่งและต่อเนื่อง PEA สามารถระบุทิศทางเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ 5 ประเด็น ซึ่งปัจจุบันเป็นส่วนสำคัญในการขึ้นนำ
การพัฒนาองค์กร ได้แก่

- การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- การยกระดับศักยภาพบุคลากรด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี
- การตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- การสร้างสรรค์ความเป็นอยู่ที่ดีร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การกำกับกิจการและการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล

การสร้างคุณค่า

PEA ได้ร่วมสร้างคุณค่าที่สำคัญอย่างเป็นรูปธรรมในมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล ผ่านโครงการความร่วมมือที่สำคัญ
6 โครงการ ได้แก่ การพัฒนา Digital Solutions ร่วมกับ Tech Partners ที่ TCC Center, การขยายเครือข่ายสถานีชาร์จรถยนต์ไฟฟ้า PEA
VOLTA ร่วมกับ บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), การส่งเสริม ESCO Model เพื่อประสิทธิภาพการบริการจัดการพลังงาน
ด้านพลังงานสะอาด, การออกพันธบัตร ESG เพื่อระดมทุนสำหรับโครงการที่ยั่งยืน, สินเชื่อเพื่อการติดตั้งโซลาร์เซลล์ โดยร่วมมือกับสถาบัน
การเงินชั้นนำหลายแห่ง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการที่สนใจติดตั้งโซลาร์รูฟท็อป, การพัฒนา Microgrid
ที่เกาะพะลวย เพื่อพัฒนาแหล่งจ่ายไฟฟ้าที่เชื่อถือได้สำหรับเกาะพื้นที่ห่างไกล สอดคล้องตามนโยบายภาครัฐเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต
ในการเข้าถึงระบบไฟฟ้า

ระดับความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Engagement Score)

ในการประเมินกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเข้มงวด ให้ผลลัพธ์คะแนนระดับความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถึงร้อยละ
84.12 เป็นเครื่องบ่งชี้ที่ชัดเจนถึงความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อแนวทางการดำเนินงานการมีส่วนร่วมของ PEA
และผลลัพธ์การดำเนินงานที่เกิดขึ้น

ผลลัพธ์ที่ชัดเจนเหล่านี้ ตอกย้ำถึงความมุ่งมั่นของ PEA ในการดำเนินงานในฐานะองค์กรที่มีความรับผิดชอบ สามารถส่งมอบคุณค่าร่วม
ที่ยั่งยืนให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งสำหรับการพัฒนาแนวทางการมีส่วนร่วม
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ PEA อย่างต่อเนื่อง พร้อมมุ่งมั่นแสวงหาการเติบโตขององค์กรและการพัฒนาประเทศอย่างไม่หยุดยั้ง



สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

**02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ก้าวต่อไป

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



รายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นขององค์กรในการสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งและยั่งยืนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม รายงานฉบับนี้เป็นการนำเสนอภาพรวมของกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ PEA โดยยึดมั่นตามมาตรฐาน AA1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) ซึ่งเน้นย้ำหลักการสำคัญด้านความครอบคลุม (Inclusivity) ความเป็นสาระสำคัญ (Materiality) การตอบสนอง (Responsiveness) และผลกระทบ (Impact)

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จุดประสงค์และขอบเขตของรายงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร

การยึดมั่นตามหลักการ AA1000SES

การผนวกหลักการสู่การสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ท้ายต่อไป

จุดประสงค์และขอบเขตของรายงาน

รายงานฉบับนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อสื่อสารการดำเนินงานและความก้าวหน้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างโปร่งใสและครอบคลุม ทั้งนี้ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับบทบาทของ PEA ในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศและสังคม ตลอดจนเปิดเผยแนวทางการรับฟังและนำข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาประกอบการตัดสินใจและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

ขอบเขตของรายงาน ครอบคลุมกิจกรรมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ PEA โดยนำเสนอตั้งแต่กระบวนการระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิธีการและช่องทางในการสื่อสารการรับฟัง ไปจนถึงผลลัพธ์ที่สำคัญและผลกระทบที่เกิดจากการมีส่วนร่วมดังกล่าว ข้อมูลที่นำเสนอในรายงานนี้สะท้อนให้เห็นถึงความพยายามของ PEA ในการผนวกมุมมองและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ากับการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์และการปฏิบัติงานประจำวันขององค์กร

ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย ผ่านการดำเนินธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า รวมถึงธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

PEA มุ่งมั่นที่จะให้บริการไฟฟ้าที่มีคุณภาพ มีความมั่นคง และเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และภาคส่วนต่าง ๆ พร้อมทั้งส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นองค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้วิสัยทัศน์ของ PEA “ไฟฟ้าอัจฉริยะ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน” ที่ตอกย้ำความมุ่งมั่นในการเป็นผู้ให้บริการพลังงานไฟฟ้าที่เป็นเลิศ ควบคู่ไปกับการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และความยั่งยืนให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน



สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จุดประสงค์และขอบเขตของรายงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร

การยึดมั่นตามหลักการ AA1000SES

การผนวกหลักการสู่การสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ท้ายต่อไป

การยึดมั่นตามหลักการ AA1000SES

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) ยึดมั่นและดำเนินงานตามหลักการของมาตรฐาน AA1000 AccountAbility Stakeholder Engagement Standard (AA1000SES) ซึ่งเป็นแนวทางสากลในการสร้างการมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบ หลักการทั้ง 4 ประการนี้เป็นหัวใจสำคัญในการกำหนดกรอบการทำงานด้านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



Impact

PEA ตระหนักถึงความจำเป็นในการติดตาม วัดผล และ มีความรับผิดชอบต่อผลกระทบจากการดำเนินงานของเรามีต่อ ระบบนิเวศในวงกว้าง ซึ่งรวมถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจ สังคม และ สิ่งแวดล้อม เพื่อทำความเข้าใจและจัดการกับทั้งผลกระทบเชิงบวก และผลกระทบเชิงลบที่เกิดขึ้น เพื่อให้มั่นใจในการสร้างคุณค่าร่วม และสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนสำหรับทุกคน

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

**02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

จุดประสงค์และขอบเขตของรายงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร

การยึดมั่นตามหลักการ AA1000SES

การผนวกหลักการสู่การสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ท้าวต่อไป

การผนวกหลักการสู่การสร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

PEA เชื่อมั่นว่าการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ใช่เพียงแค่กิจกรรมเสริม แต่เป็นส่วนสำคัญที่บูรณาการอยู่ในทุกมิติของการดำเนินงานขององค์กร PEA ได้ฝังรากฐานแนวคิดการมีส่วนร่วมนี้ไว้ใน

การกำกับดูแลกิจการ (เช่น การสังเกตและให้คำแนะนำ โดยคณะกรรมการ, คณะกรรมการชด้อย่อย)

คณะกรรมการ PEA และผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และใช้ข้อมูลที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์และการกำกับดูแลองค์กร

ยุทธศาสตร์ (เช่น การพัฒนาเชิงนโยบาย, การจัดทำแผนยุทธศาสตร์)

ข้อมูลเชิงลึกจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถูกนำมาใช้ในการพัฒนาและทบทวนนโยบาย กำหนดเป้าหมาย และวางแผนกลยุทธ์ระยะยาวขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าทิศทางของ PEA สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสังคม

การบริหารจัดการในระดับปฏิบัติการ (เช่น การตัดสินใจ, การผนวกแนวทางเข้าสู่กระบวนการดำเนินงาน)

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจในแต่ละวัน การแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงกระบวนการทำงานในระดับปฏิบัติการ เพื่อให้การส่งมอบบริการและการดำเนินโครงการต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและลูกค้าอย่างแท้จริง



สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 06 ก้าวต่อไป

03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) ให้ความสำคัญกับการระบุและการทำความเข้าใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ PEA อย่างเป็นระบบ เพื่อให้มั่นใจว่าการมีส่วนร่วมขององค์กรนั้นครอบคลุม มีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างคุณค่าร่วมกันได้จริง การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เหมาะสมและเข้าใจถึงบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นรากฐานสำคัญของการดำเนินงานตามหลักการ Inclusivity และ Materiality ของมาตรฐาน AA1000SES

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญและการจัดทำ Profile
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ท้ายต่อไป

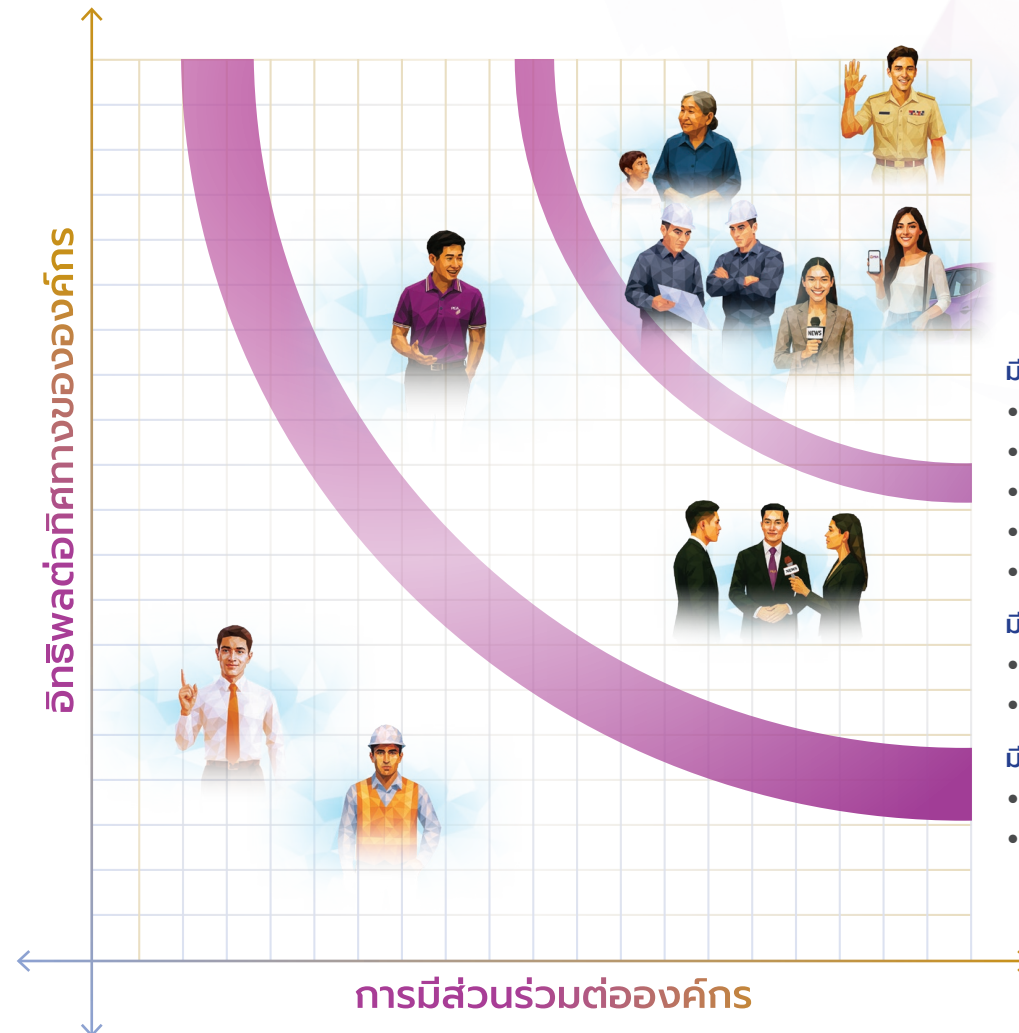
การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม

PEA ใช้แนวทางแบบผสมผสานในการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่ครอบคลุมและรอบด้าน เพื่อให้ได้มาซึ่งมุมมองจากทั้งระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการขององค์กร โดยประกอบด้วย

การบริหารจัดการแบบจากบนลงล่าง (Top-Down Approach)

ผู้บริหารระดับสูงของ PEA มีบทบาทสำคัญในการประเมินและระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อทิศทางการดำเนินงานและวิสัยทัศน์ขององค์กร แนวทางนี้ช่วยให้มั่นใจว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญต่ออนาคตขององค์กร

1) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



มีนัยสำคัญสูงมาก

- กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ
- กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า
- กลุ่มชุมชนและสังคม
- กลุ่มสื่อมวลชน
- กลุ่มพันธมิตร

มีนัยสำคัญมาก

- กลุ่มคณะกรรมการ
- กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน

มีนัยสำคัญปานกลาง

- กลุ่มบริษัทในเครือ
- กลุ่มคู่แข่ง

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 กระบวนการจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญและการจัดทำ Profile
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ท้าวต่อไป

2) ประเด็นที่มีนัยสำคัญ (Materiality)



Sustainability Focus

● Climate Action & Resource Efficiency

● Empowering Workforce through Innovation & Technology

● Resilient & Customer-Centric Operations

● Stakeholder Collaborative for Community Wellbeing

● Business Conduct & Governance

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 กระบวนการและจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญและการจัดทำ Profile
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ท้ายต่อไป

การบริหารจัดการแบบจากล่างขึ้นบน (Bottom-Up Approach)

ในขณะเดียวกัน ทุกหน่วยงานภายใน PEA ได้รับมอบหมายให้ระบุและประเมินความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องโดยตรง
กับสถาปัตยกรรมองค์กรและหน้าที่ความรับผิดชอบของตน แนวทางนี้ช่วยให้ PEA สามารถระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับปฏิบัติการ เช่น
ลูกค้า ชุมชน และพนักงาน ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับกิจกรรมในแต่ละวันขององค์กรและมีส่วนสำคัญต่อการส่งมอบบริการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สถาปัตยกรรมธุรกิจของ PEA (PEA Business Architecture: BA)									
	การดำเนินธุรกิจหลัก				การกำกับดูแล และการจัดการเชิงยุทธศาสตร์		การสนับสนุนองค์กร			
	ระบบจำหน่ายไฟฟ้า			ลูกค้าสัมพันธ์ และการตลาด	การกำกับ ดูแลกิจการ ยุทธศาสตร์ และความยั่งยืน	นวัตกรรมและ การบริหารจัดการ ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ระบบทรัพยากรและการบริการ			การบริหาร จัดการ เทคโนโลยีดิจิทัล
	การวางแผน และการจัดหา พลังงาน	การก่อสร้าง และบำรุงรักษา ระบบ	การปฏิบัติการ ระบบไฟฟ้า				การจัดการ โลจิสติกส์	ระบบงาน งบประมาณ บัญชีและ การเงิน	การพัฒนาและ บริหารทรัพยากร มนุษย์	
1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล และภาครัฐ	●	●	●	●	●			●		●
2. กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า			●	●	●	●				
3. กลุ่มชุมชนและสังคม		●			●					
4. กลุ่มสื่อมวลชน		●	●		●					
5. กลุ่มพันธมิตร	●	●	●		●		●	●		●
6. กลุ่มคณะกรรมการ					●					
7. กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน					●				●	
8. กลุ่มบริษัทในเครือ					●	●				
9. กลุ่มคู่เทียบ					●					

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 กระบวนการจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญและการจัดทำ Profile
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ท้ายต่อไป

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ

จากผลการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในหัวข้อก่อนหน้านี้ (ซึ่งรวมวิธีการทั้งแบบ Bottom-up และ Top-down) PEA ได้จำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียออกเป็น 9 กลุ่มหลัก แต่ละกลุ่มมีความสัมพันธ์ที่สำคัญกับ PEA และมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กร ส่วนนี้จะสรุปดังนี้

1. **ความสำคัญต่อ PEA:** บทบาทเชิงกลยุทธ์และความสำคัญของกลุ่มนี้ต่อ PEA
2. **ประเด็นที่สนใจ:** ข้อกังวลหลัก ความคาดหวัง และประเด็นที่กลุ่มให้ความสำคัญ
3. **แนวทางการตอบสนอง:** วิธีการที่ PEA ใช้ในการมีส่วนร่วมและตอบสนองความต้องการของกลุ่ม
4. **ช่องทางการสื่อสาร:** แพลตฟอร์มและวิธีการที่ PEA ใช้ในการติดต่อและแบ่งปันข้อมูลกับกลุ่ม
5. **คุณค่าร่วมที่เกิดขึ้น:** ผลประโยชน์ร่วมกันและคุณค่าที่สร้างขึ้นจากการมีส่วนร่วมของ PEA กับกลุ่มนี้

	 ความสำคัญต่อ PEA (Significance to PEA)	 ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสนใจ (Issues of Interest)	 การดำเนินการตอบสนอง (Response Actions)	 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (Communication Channels)	 คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Values for Stakeholders)
1. หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ 	กลุ่มนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อ PEA เพราะเป็น ผู้กำหนดทิศทางนโยบาย กฎระเบียบ และผู้ให้การอนุมัติอนุญาตในการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร การมีส่วนร่วมกับกลุ่มนี้อย่างใกล้ชิดช่วยให้ PEA สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายได้อย่างถูกต้อง มีความเข้าใจในนโยบายภาครัฐเชิงลึก และได้รับการสนับสนุนที่จำเป็นในการขับเคลื่อนภารกิจด้านพลังงานของชาติ เช่น การขยายโครงข่ายไฟฟ้า หรือการดำเนินโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ	• การปฏิบัติตามนโยบายและกฎหมาย: การดำเนินงานของ PEA สอดคล้องกับนโยบายพลังงานของประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด • ประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล: ประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร, ความโปร่งใสในการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณ, การบริหารจัดการความเสี่ยง • การอนุมัติและอนุญาต: ความรวดเร็วและถูกต้องในการขออนุญาตใช้พื้นที่ หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงาน • ความร่วมมือและการสนับสนุน: การประสานงานเพื่อส่งเสริมโครงการของรัฐบาล และการใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานร่วมกัน	ให้ความสำคัญกับการสร้างความร่วมมือและธรรมาภิบาลกับกลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ โดยมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามกฎหมายและนโยบายภาครัฐอย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานและแผนงานอย่างโปร่งใส เพื่อให้ได้รับการอนุมัติ อนุญาต และการสนับสนุนที่จำเป็นต่อการกิจหลักขององค์กร	ทันที (Immediately) การสื่อสาร: รายงานเหตุการณ์วิกฤต/ภัยพิบัติที่ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างพื้นฐานพลังงาน หรือการปฏิบัติตามกฎหมายที่สำคัญ ช่องทาง: โทรศัพท์, อีเมล, หนังสือราชการด่วน, การแถลงการณ์ร่วม ตามเวลาจริง (Real-time) การสื่อสาร: ตอบข้อซักถามเร่งด่วนจากหน่วยงานกำกับดูแล, การประสานงานกรณีเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า ช่องทาง: โทรศัพท์, ระบบประสานงานออนไลน์, อีเมล รายเดือน (Monthly) การสื่อสาร: สรุปผลการดำเนินงานประจำเดือน, รายงานความคืบหน้าโครงการที่สำคัญ, การรายงานความคืบหน้าโครงการสำคัญบางโครงการ (กรณีจำเป็น) ช่องทาง: หนังสือราชการ, รายงานผลการดำเนินงาน, การประชุม (กรณีจำเป็น), ระบบรายงานออนไลน์, อีเมล รายไตรมาส (Quarterly) การสื่อสาร: รายงานผลการประกอบการ, รายงานความคืบหน้าตามแผนยุทธศาสตร์และตัวชี้วัด, การนำเสนอแผนการบริหารจัดการความเสี่ยง ช่องทาง: รายงานทางการ, การนำเสนอในที่ประชุมร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแล รายปี (Annual) การสื่อสาร: รายงานประจำปี (Annual Report), รายงานการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability Report), แผนยุทธศาสตร์ประจำปี, งบประมาณประจำปี, การประเมินผลการดำเนินงานประจำปีตามตัวชี้วัดของรัฐบาลกิจ (KPIs) ช่องทาง: รายงานประจำปี (ฉบับสมบูรณ์), การประชุมร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแล, การนำเสนอแผนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามความเหมาะสม/ตามวาระ (Ad hoc) การสื่อสาร: การชี้แจงประเด็นที่หน่วยงานภาครัฐให้ความสนใจ, การขออนุมัติ/อนุญาตโครงการใหม่, การนำเสนอแผนงาน/นโยบายสำคัญต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ช่องทาง: หนังสือราชการ, การประชุมพิเศษ, การนำเสนอแผนงาน	• การเป็นองค์กรหลักที่ขับเคลื่อนนโยบายพลังงานของชาติให้บรรลุผล • การบริหารงานที่โปร่งใสและมีธรรมาภิบาลสูง • การสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ • การเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร (Corporate Citizen)

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 กระบวนการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญและการจัดทำ Profile ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ก้าวต่อไป

	 ความสำคัญต่อ PEA (Significance to PEA)	 ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสนใจ (Issues of Interest)	 การดำเนินการตอบสนอง (Response Actions)	 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (Communication Channels)	 คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Values for Stakeholders)
2. ลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า 	ลูกค้าคือ หัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ ของ PEA เนื่องจากเป็นผู้ใช้บริการไฟฟ้าโดยตรง การรับฟังความต้องการ ข้อกังวล และข้อเสนอแนะจากกลุ่มลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ช่วยให้ PEA สามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ พัฒนานวัตกรรม และสร้างความพึงพอใจสูงสุด เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการไฟฟ้าเป็นไปอย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อวิถีชีวิตและความต้องการทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป	• ความมั่นคงและคุณภาพไฟฟ้า: ความต่อเนื่องของการจ่ายกระแสไฟฟ้า, เสถียรภาพของแรงดันและคุณภาพ, ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง • ราคาและค่าบริการ: อัตราค่าไฟฟ้าที่เหมาะสมและเป็นธรรม, ความโปร่งใสในการคำนวณและแจ้งค่าไฟฟ้า • การบริการลูกค้า: ความสะดวก รวดเร็ว และประสิทธิภาพของการบริการ ณ จุดบริการและช่องทางออนไลน์, การให้คำแนะนำและความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ • นวัตกรรมและเทคโนโลยี: การเข้าถึงบริการใหม่ๆ เช่น สถานีอัดประจุไฟฟ้าสำหรับยานยนต์ไฟฟ้า (EV Charging), ระบบ Smart Meter และเทคโนโลยีที่ช่วยประหยัดพลังงาน	ลงทุนในการบำรุงรักษาและพัฒนาระบบโครงข่ายไฟฟ้าให้ทันสมัย, พัฒนาแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus เพื่ออำนวยความสะดวกในการแจ้งเหตุและบริการ, จัดตั้งศูนย์บริการลูกค้า 1129 Contact Center ตลอด 24 ชั่วโมง, จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และขยายสถานีอัดประจุไฟฟ้า PEA VOLTA ทั่วประเทศ	ทันที (Immediately) การสื่อสาร: แจ้งเตือนไฟฟ้าขัดข้อง (วงกว้าง), แจ้งเตือนภัยพิบัติที่ส่งผลกระทบต่อระบบไฟฟ้า, คำแนะนำฉุกเฉิน ช่องทาง: แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus (Push Notification), SMS, 1129 Contact Center, วิทยุ/โทรทัศน์ (กรณีวงกว้าง) ตามเวลาจริง (Real-time) การสื่อสาร: สถานะการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง, ตอบข้อซักถามค่าไฟฟ้า/บริการ, รับเรื่องร้องเรียน ช่องทาง: 1129 Contact Center (โทรศัพท์/แชท), แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus, แชทบอทบนเว็บไซต์/ LINE OA รายวัน (Daily) การสื่อสาร: การแจ้งเตือนการหยุดจ่ายไฟเพื่อบำรุงรักษา (เฉพาะพื้นที่), ข่าวสารองค์กรประจำวัน, เคล็ดลี้ลับประหยัดไฟ ช่องทาง: เว็บไซต์ PEA, แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus, Facebook Page, LINE Official Account, Twitter (X) รายเดือน (Monthly) การสื่อสาร: ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า, สรุปโปรโมชั่น/บริการใหม่, จดหมายข่าวลูกค้า (ถ้ามี) ช่องทาง: ใบแจ้งหนี้, เว็บไซต์ PEA, แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus รายปี (Annual) การสื่อสาร: รายงานคุณภาพบริการประจำปี, สรุปภาพรวมการดำเนินงานของ PEA ที่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟฟ้า, นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะนำมาใช้ในอนาคต ช่องทาง: รายงานประจำปี (ส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า), เว็บไซต์ PEA, สื่อประชาสัมพันธ์ทั่วไป ตามความเหมาะสม/ตามวาระ (Ad hoc) การสื่อสาร: การเปิดตัวบริการ/เทคโนโลยีใหม่ (เช่น สถานีอัดประจุไฟฟ้า), การประชาสัมพันธ์โครงการพิเศษ, การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย, การสำรวจความพึงพอใจ ช่องทาง: เว็บไซต์ PEA, Facebook Page, ข่าวประชาสัมพันธ์, สื่อโฆษณา, กิจกรรม ณ จุดบริการ	• คุณค่า: การเข้าถึงไฟฟ้าที่เชื่อถือได้และมีคุณภาพสูง • บริการที่สะดวกและรวดเร็ว • ค่าไฟฟ้าที่เป็นธรรมและโปร่งใส • ความปลอดภัยจากการใช้ไฟฟ้า • นวัตกรรมบริการพลังงานที่ตอบโจทย์อนาคต (เช่น PEA VOLTA) • การเป็นส่วนหนึ่งของระบบพลังงานที่ยั่งยืน

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
 ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**03 กระบวนการจัดลำดับความสำคัญ
 ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

กระบวนการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญและการจัดทำ Profile
 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
 ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ก้าวต่อไป

	 ความสำคัญต่อ PEA (Significance to PEA)	 ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสนใจ (Issues of Interest)	 การดำเนินการตอบสนอง (Response Actions)	 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (Communication Channels)	 คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Values for Stakeholders)
3. ชุมชนและสังคม 	ชุมชนและสังคมคือ ผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อมจากการดำเนินงานของ PEA การมีส่วนร่วมกับกลุ่มนี้ช่วยให้ PEA สามารถบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมได้อย่างยั่งยืน สร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการดำเนินโครงการต่าง ๆ รวมถึงเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างความผูกพันกับพื้นที่ที่ PEA เข้าไปดำเนินงาน อันนำไปสู่การยอมรับและความยั่งยืนร่วมกัน	ผลกระทบจากการดำเนินงาน: การบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมจากการก่อสร้าง บำรุงรักษา และขยายระบบไฟฟ้า (เช่น เสี่ยงตึง, การรบกวน, การตัดต้นไม้, การจัดการสายไฟ) ความปลอดภัย: ความปลอดภัยของระบบไฟฟ้าและอุปกรณ์ที่ติดตั้งในพื้นที่ชุมชน การมีส่วนร่วมและการพัฒนา: การรับฟังความคิดเห็นจากชุมชน, การมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการเพื่อสังคมของ PEA, การส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการจ้างงานในท้องถิ่น	จัดเวทีประชาคมและประชาสัมพันธ์ก่อนเริ่มโครงการขนาดใหญ่ในพื้นที่, จัดทำมาตรการป้องกันและลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมอย่างรัดกุม, ดำเนินโครงการพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการไฟฟ้าเพื่อความสุข และมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนจากชุมชนโดยเฉพาะ	ทันที (Immediately) การสื่อสาร: แจ้งเตือนภัยที่เกี่ยวข้องกับระบบไฟฟ้าในพื้นที่, คำแนะนำฉุกเฉิน ช่องทาง: หอกระจายข่าวในชุมชน, ผู้นำชุมชน, โทรศัพท์, 1129 Contact Center ตามเวลาจริง (Real-time) การสื่อสาร: รับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากชุมชน, ตอบคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานในพื้นที่ ช่องทาง: ผู้นำชุมชน, เบอร์โทรศัพท์ของสำนักงาน PEA ในพื้นที่, ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน รายเดือน (Monthly) การสื่อสาร: สรุปกิจกรรมเพื่อสังคม (กรณีมีการจัดต่อเนื่อง), ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการพัฒนาในพื้นที่ ช่องทาง: ป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชน, ผู้นำชุมชน รายปี (Annual) การสื่อสาร: รายงานการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability Report) ที่รวมข้อมูลด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม, แผนงาน CSR ประจำปี, ผลการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสังคมในภาพรวม ช่องทาง: รายงานประจำปี, การประชุมใหญ่กับตัวแทนชุมชน, เว็บไซต์ PEA ตามความเหมาะสม/ตามวาระ (Ad hoc) การสื่อสาร: การแจ้งโครงการก่อสร้าง/บำรุงรักษาในพื้นที่ล่วงหน้า, การจัดเวทีประชาคม/ประชาสัมพันธ์, การดำเนินการโครงการ CSR, การชี้แจงผลกระทบและการเยียวยา ช่องทาง: การประชุมประชาคม, หนังสือราชการถึงผู้นำชุมชน, แผ่นพับ/โปสเตอร์, กิจกรรม CSR ในพื้นที่ ไม่สม่ำเสมอ (Irregularly) การสื่อสาร: การลงพื้นที่เยี่ยมชุมชน, การร่วมกิจกรรมท้องถิ่น, การให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า ช่องทาง: การลงพื้นที่โดยตรง, การจัดบูธ/นิทรรศการในงานท้องถิ่น	- ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจากระบบไฟฟ้า - การสร้างงานและโอกาสทางเศรษฐกิจในท้องถิ่น - การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสาธารณสุข - การดูแลสิ่งแวดล้อมอย่างรับผิดชอบ - การเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ CSR ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
 ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**03 กระบวนการจัดลำดับความสำคัญ
 ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

กระบวนการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญและการจัดทำ Profile
 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
 ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ก้าวต่อไป

	 ความสำคัญต่อ PEA (Significance to PEA)	 ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสนใจ (Issues of Interest)	 การดำเนินการตอบสนอง (Response Actions)	 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (Communication Channels)	 คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Values for Stakeholders)
4. สื่อมวลชน 	สื่อมวลชนมีบทบาทสำคัญในฐานะ ผู้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสร้างความเข้าใจแก่สาธารณชน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับกลุ่มสื่อมวลชนทำให้ PEA สามารถสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใส และทันทั่วทั้งที่เกี่ยวข้อง นโยบาย การดำเนินงาน และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร รวมถึงสามารถบริหารจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือ	ข้อมูลข่าวสารและความโปร่งใส: การเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยของ PEA, ความโปร่งใสในการดำเนินงานและเหตุการณ์สำคัญ สถานการณ์วิกฤต: การจัดการและสื่อสารในกรณีเกิดเหตุการณ์ไฟฟ้าดับวงกว้าง หรือเหตุการณ์สำคัญอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อสาธารณะ บทบาทขององค์กร: กิจกรรมเพื่อสังคม, นวัตกรรม และบทบาทของ PEA ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม	จัดแถลงข่าวและส่งข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความคืบหน้าขององค์กรและโครงการสำคัญ, จัดกิจกรรมให้ความรู้และเยี่ยมชมกิจการสำหรับสื่อมวลชน และเตรียมแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว	ทันที (Immediately) การสื่อสาร: แถลงการณ์ฉุกเฉินเกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญของ PEA (เช่น ระบบไฟฟ้าล่ม, การตอบโต้ข่าวลือที่ไม่ถูกต้องโดยทันที) ช่องทาง: แถลงข่าวฉุกเฉิน, ข่าวประชาสัมพันธ์ด่วน (Press Release), การให้สัมภาษณ์พิเศษกับสื่อหลัก ตามเวลาจริง (Real-time) การสื่อสาร: การตอบข้อซักถามจากสื่อ, การให้ข้อมูลสถานะ เหตุการณ์ที่สื่อกำลังติดตาม ช่องทาง: โทรศัพท์, อีเมล, LINE กลุ่มสื่อมวลชน รายวัน (Daily) การสื่อสาร: ข่าวสารและประกาศประจำวัน/เดือน ของ PEA ที่เป็นที่สนใจของสาธารณะ, ผลงานเด่นขององค์กร, บทความ/Infographic ที่เป็นประโยชน์ต่อการนำเสนอข่าว ช่องทาง: การส่งข่าวประชาสัมพันธ์ประจำวัน (Press Release) ไปยังกองบรรณาธิการ, เว็บไซต์ PEA รายไตรมาส (Quarterly) การสื่อสาร: สรุปผลการดำเนินงานรายไตรมาสที่น่าสนใจ, ความคืบหน้าโครงการสำคัญ, แนวโน้มอุตสาหกรรมพลังงาน ช่องทาง: การแถลงข่าวผลประกอบการ, ข่าวประชาสัมพันธ์เชิงลึก รายปี (Annual) การสื่อสาร: รายงานประจำปี (Annual Report), รายงานการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability Report), แผนยุทธศาสตร์องค์กร ช่องทาง: การแถลงข่าวสรุปผลงานประจำปี, การเผยแพร่รายงานบนเว็บไซต์ PEA ตามความเหมาะสม/ตามวาระ (Ad hoc) การสื่อสาร: การจัดงานแถลงข่าวเปิดตัวโครงการ/บริการใหม่, การเชิญสื่อร่วมกิจกรรม/เยี่ยมชมกิจการ, การให้สัมภาษณ์พิเศษเมื่อมีประเด็นสำคัญ, การชี้แจงประเด็นที่สื่อให้ความสนใจเป็นพิเศษ ช่องทาง: งานแถลงข่าว, การจัด Media Trip, การให้สัมภาษณ์	- แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือและทันสมัยเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไฟฟ้าและพลังงาน - การเข้าถึงข้อมูลที่โปร่งใสและรวดเร็ว - การมีส่วนร่วมในการให้ความรู้แก่สาธารณชน

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 กระบวนการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญและการจัดทำ Profile ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ก้าวต่อไป

	 ความสำคัญต่อ PEA (Significance to PEA)	 ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสนใจ (Issues of Interest)	 การดำเนินการตอบสนอง (Response Actions)	 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (Communication Channels)	 คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Values for Stakeholders)
5. พันธมิตร 	กลุ่มพันธมิตร ไม่ว่าจะเป็นผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ ผู้ส่งมอบบริการ หรือ คู่ความร่วมมืออื่นๆ ล้วนเป็นผู้มีส่วนร่วมสำคัญในห่วงโซ่คุณค่า ของ PEA การทำงานร่วมกับพันธมิตรที่มีศักยภาพและมีความสัมพันธ์อันดีช่วยให้ PEA สามารถเข้าถึงทรัพยากร เทคโนโลยี และ ความเชี่ยวชาญที่จำเป็น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ลดต้นทุน และสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างต่อเนื่อง	การรับซื้อไฟฟ้า: การทำให้แน่ใจว่า การซื้อไฟฟ้ามีความมั่นคงและปลอดภัย เงื่อนไขการซื้อขายที่เป็นธรรม: การกำหนดข้อตกลงและเงื่อนไขที่เป็นธรรมสำหรับการรับซื้อไฟฟ้า การประสานงานทางเทคนิคที่ราบรื่น: การอำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกันและการสื่อสารทางเทคนิคอย่างไม่มีสะดุด ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง: การทำให้แน่ใจว่าการะบวนการในการซื้อสินค้าและบริการ มีความชัดเจนและเปิดเผย การชำระเงินที่ตรงเวลา: การชำระเงินตามกำหนดการที่ตกลงกันไว้ ความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่ยั่งยืน: สร้างความร่วมมือทางธุรกิจระยะยาวและเป็นประโยชน์ร่วมกัน โอกาสทางธุรกิจร่วมกัน: มุ่งมั่นค้นหาความร่วมมือในกิจการการค้าต่างๆ เพื่อการเติบโตร่วมกัน การพัฒนาเทคโนโลยีและบริการใหม่ ๆ: การทำงานร่วมกันในการสร้างสรรค์และพัฒนาโซลูชันที่เป็นนวัตกรรม	ประสานงานด้านแผนการผลิตและส่งจ่ายไฟฟ้าอย่างใกล้ชิด, มีสัญญาณการซื้อขายที่ชัดเจนและเป็นธรรม ใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ที่โปร่งใส, ชำระเงินตรงเวลา และสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งกับคู่ค้า จัดการประชุมหารือความร่วมมือเป็นประจำ, มีข้อตกลงความร่วมมือ (MOU/MOA) ที่ชัดเจน และแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ร่วมกันพัฒนาธุรกิจ	ทันที (Immediately) การสื่อสาร: การแจ้งเตือนเหตุขัดข้องที่กระทบต่อการส่งมอบพลังงาน/วัตถุดิบ/บริการ, การแจ้งเปลี่ยนแปลงนโยบายสำคัญที่มีผลทันที ช่องทาง: การประสานงานโดยตรง (โทรศัพท์/อีเมล), ระบบแจ้งเตือนเฉพาะกลุ่ม ตามเวลาจริง (Real-time) การสื่อสาร: การตอบข้อซักถามเร่งด่วนเกี่ยวกับสัญญา/การชำระเงิน/การประสานงาน, สถานะการจัดส่ง/การปฏิบัติงาน ช่องทาง: โทรศัพท์, อีเมล, ระบบ e-Procurement (สำหรับผู้รับเหมา/ซัพพลายเออร์) รายเดือน (Monthly) การสื่อสาร: รายงานความคืบหน้าโครงการร่วมกัน, สรุปผลการประเมินคู่ค้า (สำหรับผู้รับเหมา/ซัพพลายเออร์), ข่าวสารธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ช่องทาง: รายงานอิเล็กทรอนิกส์, การประชุมประสานงานประจำเดือน รายไตรมาส (Quarterly) การสื่อสาร: การทบทวนผลการดำเนินงานตามสัญญา/ข้อตกลงความร่วมมือ, แผนการจัดซื้อจัดจ้างในไตรมาสต่อไป, โอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ที่ PEA กำลังศึกษา ช่องทาง: การประชุมทบทวนผลงาน, จัดหมายข่าวสำหรับพันธมิตร, การนำเสนอแผน รายปี (Annual) การสื่อสาร: แผนธุรกิจและกลยุทธ์ของ PEA ในภาพรวม, การประเมินผลการดำเนินงานคู่ค้าประจำปี, การประชุมพันธมิตรประจำปี ช่องทาง: การประชุมพันธมิตร, รายงานประจำปี, เว็บไซต์ PEA ตามความเหมาะสม/ตามวาระ (Ad hoc) การสื่อสาร: การเปิดประมูลโครงการใหม่, การจัดงาน Supplier Day/Partner Conference, การลงนาม MOU/MOA, การชี้แจงข้อกำหนด/มาตรฐานใหม่ ช่องทาง: ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง, งานประชุม, พิธีลงนาม, การประชุมชี้แจง ไม่สม่ำเสมอ (Irregularly) การสื่อสาร: การจัดอบรม/สัมมนาเพื่อยกระดับมาตรฐานคู่ค้า, โครงการ R&D ร่วมกัน, การศึกษาโอกาสทางธุรกิจในตลาดใหม่ ๆ ช่องทาง: การฝึกอบรม, การประชุมคณะทำงานเฉพาะกิจ, การศึกษาดูงาน	- ความมั่นคงและความแน่นอนในการเป็นคู่ค้า - โอกาสทางธุรกิจที่โปร่งใสและเป็นธรรม - การเป็นคู่ค้าที่มีความมั่นคงและชำระเงินตรงเวลา - โอกาสในการสร้างการเติบโตทางธุรกิจร่วมกัน - การเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานและฐานลูกค้าของ PEA - การพัฒนานวัตกรรมและโซลูชันใหม่ๆ ในอุตสาหกรรมพลังงาน

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
 ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**03 กระบวนการจัดลำดับความสำคัญ
 ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

กระบวนการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญและการจัดทำ Profile
 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
 ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ท้ายต่อไป

	 ความสำคัญต่อ PEA (Significance to PEA)	 ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสนใจ (Issues of Interest)	 การดำเนินการตอบสนอง (Response Actions)	 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (Communication Channels)	 คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Values for Stakeholders)
6. คณะกรรมการ 	คณะกรรมการ PEA คือ ผู้กำหนดทิศทางและกำกับดูแลนโยบายสำคัญขององค์กร การมีส่วนร่วมอย่างใกล้ชิดกับคณะกรรมการช่วยให้ PEA สามารถดำเนินงานได้อย่างโปร่งใส มีธรรมาภิบาล และบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ที่วางไว้ รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรในระยะยาว	ผลการดำเนินงานและกลยุทธ์: ผลประกอบการทางการเงิน, ความคืบหน้าในการบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์, การเติบโต และการขยายธุรกิจ ธรรมาภิบาลและความเสี่ยง: การบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล, การควบคุมภายใน, การบริหารจัดการความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ	จัดทำรายงานผลการดำเนินงานที่ครอบคลุมทั้งมิติทางการเงินและไม่ทางการเงินเป็นประจำ, นำเสนอแผนยุทธศาสตร์และผลการดำเนินงานอย่างละเอียด และรายงานการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ	ทันที (Immediately) การสื่อสาร: รายงานสถานการณ์วิกฤต/เหตุการณ์สำคัญที่กระทบต่อองค์กรอย่างรุนแรง (เช่น อุบัติเหตุร้ายแรง, การโจมตีทางไซเบอร์), ข้อมูลสำคัญที่ต้องตัดสินใจเร่งด่วน ช่องทาง: การแจ้งเตือนทางโทรศัพท์, การประชุมบอร์ดฉุกเฉิน รายเดือน (Monthly) การสื่อสาร: สรุปผลการดำเนินงานประจำเดือน, รายงานทางการเงินเบื้องต้น, ความคืบหน้าของโครงการสำคัญ, การบริหารความเสี่ยง ช่องทาง: รายงานประจำเดือน, การประชุมคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ รายไตรมาส (Quarterly) การสื่อสาร: รายงานผลประกอบการรายไตรมาส, สรุปผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์, สถานะการเงินขององค์กร ช่องทาง: การประชุมคณะกรรมการ PEA, รายงานผลประกอบการ รายปี (Annual) การสื่อสาร: รายงานประจำปี, แผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี, การประเมินผลการดำเนินงานผู้บริหารระดับสูง, รายงานการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG Report), รายงานการพัฒนาที่ยั่งยืน ช่องทาง: การประชุมคณะกรรมการประจำปี, รายงานประจำปี ตามความเหมาะสม/ตามวาระ (Ad hoc) การสื่อสาร: การเสนอแผนการลงทุนขนาดใหญ่, การอนุมัติโครงการเร่งด่วน, การพิจารณาประเด็นเชิงกลยุทธ์ที่มีผลกระทบสูง ช่องทาง: การประชุมคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ (เพิ่มเติม), เอกสารประกอบการพิจารณา ไม่สม่ำเสมอ (Irregularly) การสื่อสาร: การจัดอบรม/สัมมนาเพื่อเสริมความรู้สำหรับคณะกรรมการ, การศึกษาดูงานเพื่อวิสัยทัศน์ในอนาคต ช่องทาง: การอบรมเฉพาะสำหรับกรรมการ, การศึกษาดูงาน	- ผลประโยชน์ที่ดีและการเติบโตที่ยั่งยืนขององค์กร - การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล - การเป็นองค์กรที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับประเทศชาติและสังคม

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 กระบวนการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญและการจัดทำ Profile ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ก้าวต่อไป

	 ความสำคัญต่อ PEA (Significance to PEA)	 ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสนใจ (Issues of Interest)	 การดำเนินการตอบสนอง (Response Actions)	 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (Communication Channels)	 คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Values for Stakeholders)
7. พนักงานและหน่วยงานภายใน 	พนักงานคือ ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าและเป็นที่กำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร การมีส่วนร่วมกับพนักงานช่วยให้ PEA สามารถสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ส่งเสริมความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงาน พัฒนาศักยภาพของบุคลากร และรักษามูลค่าองค์กรที่มีความสามารถไว้กับองค์กร ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและนวัตกรรมภายใน PEA	• คำตอบแทนและสวัสดิการ: ความเป็นธรรมของคำตอบแทน, สวัสดิการที่เหมาะสม, ความมั่นคงในอาชีพ • การพัฒนาและก้าวหน้า: โอกาสในการพัฒนาทักษะและความรู้, เส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ • สภาพแวดล้อมการทำงาน: ความปลอดภัยในการทำงาน, ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน, วัฒนธรรมองค์กร, การสื่อสารภายในและ การมีส่วนร่วม	ทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างคำตอบแทน และสวัสดิการให้แข่งขันได้, จัดโปรแกรมฝึกอบรมและพัฒนาทักษะที่หลากหลาย, สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมคุณภาพชีวิต, มีช่องทางรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากพนักงานอย่างเปิดเผย และสื่อสารนโยบายและทิศทางองค์กรอย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางภายในต่าง ๆ	ทันที (Immediately) การสื่อสาร: ข่าวสารสำคัญขององค์กรที่กระทบโดยตรงต่อพนักงาน (เช่น การเปลี่ยนแปลงนโยบายสวัสดิการ), ประกาศฉุกเฉิน (เช่น การประกาศภัยพิบัติ, เหตุการณ์ในสถานที่ทำงาน) ช่องทาง: ระบบ Intranet/ประกาศภายใน, LINE Group (สำหรับกลุ่มงาน), การแจ้งเตือนฉุกเฉิน, การประชุมด่วน ตามเวลาจริง (Real-time) การสื่อสาร: การตอบข้อซักถามจากฝ่ายบุคคล, การแจ้งสถานะการดำเนินการด้านสวัสดิการ, การสนับสนุนด้าน IT ช่องทาง: โทรศัพท์, อีเมล, ระบบ Help Desk, แชทภายในองค์กร รายวัน (Daily) การสื่อสาร: ข่าวสารและกิจกรรมประจำวันขององค์กร, บทความ/ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน, การแจ้งเตือนงาน/กำหนดการ ช่องทาง: Intranet, อีเมลภายใน, บอร์ดประชาสัมพันธ์, LINE Group ของหน่วยงาน รายเดือน (Monthly) การสื่อสาร: จดหมายข่าวภายใน (Internal Newsletter), สรุปกิจกรรมองค์กร, ข่าวสารจากผู้บริหาร, ผลการดำเนินงานเบื้องต้น ช่องทาง: จดหมายข่าว, Intranet, การประชุมประจำเดือนของหน่วยงาน รายไตรมาส (Quarterly) การสื่อสาร: สรุปผลการดำเนินงานรายไตรมาส, ความคืบหน้าของแผนยุทธศาสตร์องค์กร, ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการพัฒนาบุคลากร, ผลการสำรวจความผูกพันพนักงาน ช่องทาง: การประชุม Town Hall, การนำเสนอโดยผู้บริหาร, Intranet, รายงานสำรวจความผูกพัน รายปี (Annual) การสื่อสาร: แผนยุทธศาสตร์และเป้าหมายประจำปี, แผนพัฒนาบุคลากรประจำปี, รายงานผลการดำเนินงานประจำปีขององค์กร, การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ช่องทาง: การประชุมประจำปีของพนักงาน, เอกสารแผนงาน, ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (PMS)	• ความมั่นคงในอาชีพ • สวัสดิการและคำตอบแทนที่เป็นธรรม, โอกาสในการพัฒนาตนเองและก้าวหน้าในสายอาชีพ • สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพชีวิต • ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่สำคัญต่อประเทศ

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 กระบวนการจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญและการจัดทำ Profile
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ท้ายต่อไป

	 ความสำคัญต่อ PEA (Significance to PEA)	 ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสนใจ (Issues of Interest)	 การดำเนินการตอบสนอง (Response Actions)	 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (Communication Channels)	 คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Values for Stakeholders)
8. บริษัทในเครือ 	กลุ่มบริษัทในเครือเป็นส่วนหนึ่งของระบบนิเวศทางธุรกิจของ PEA การมีส่วนร่วมและสนับสนุนบริษัทในเครือช่วยให้ PEA สามารถขยายขีดความสามารถทางธุรกิจ สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ และเพิ่มมูลค่าให้กับกลุ่มบริษัทโดยรวม โดยใช้ประโยชน์จากความเชี่ยวชาญและโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่	- การสนับสนุนและทิศทาง: การสนับสนุนจาก PEA ในการดำเนินงาน, การกำหนดนโยบายและทิศทางการดำเนินธุรกิจที่ชัดเจน - โอกาสในการเติบโต: การขยายธุรกิจและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกลุ่มบริษัทในเครือ	กำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนการเติบโต, ให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรและองค์ความรู้ และส่งเสริมการประสานงานเพื่อสร้าง Synergy ภายในกลุ่ม	ทันที (Immediately) การสื่อสาร: การเปลี่ยนแปลงนโยบายสำคัญที่มีผลต่อบริษัทในเครือ, เหตุการณ์วิกฤตที่อาจส่งผลกระทบต่อภาพรวมของกลุ่มบริษัท ช่องทาง: การประสานงานโดยตรง (โทรศัพท์/อีเมล), การประชุมผู้บริหารร่วมกัน ตามเวลาจริง (Real-time) การสื่อสาร: การตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการดำเนินงาน/การสนับสนุน, การให้ข้อมูลสถานะการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง ช่องทาง: โทรศัพท์, อีเมล, ระบบประสานงานภายในกลุ่มบริษัท รายเดือน (Monthly) การสื่อสาร: สรุปผลการดำเนินงานของแต่ละบริษัท, ข่าวสารและกิจกรรมสำคัญของแต่ละบริษัทในเครือ ช่องทาง: รายงานประจำเดือนจากบริษัทในเครือ, การประชุมผู้บริหารร่วมกัน รายไตรมาส (Quarterly) การสื่อสาร: รายงานผลประกอบการรายไตรมาสของแต่ละบริษัท, สรุปความคืบหน้าของโครงการร่วมกัน, การทบทวนแผนธุรกิจร่วมกัน ช่องทาง: การประชุมผู้บริหารระดับสูงของกลุ่มบริษัท, รายงานผลประกอบการ รายปี (Annual) การสื่อสาร: แผนธุรกิจและงบประมาณประจำปีของแต่ละบริษัท, ผลการดำเนินงานประจำปีของกลุ่มบริษัทในเครือ, การกำหนดทิศทางกลยุทธ์ของกลุ่มบริษัท ช่องทาง: การประชุมสามัญผู้ถือหุ้น/คณะกรรมการของบริษัทในเครือ, รายงานประจำปีของกลุ่มบริษัท ตามความเหมาะสม/ตามวาระ (Ad hoc) การสื่อสาร: การเปิดตัวโครงการ/บริการใหม่ร่วมกัน, การลงนาม MOU ระหว่างบริษัทในเครือ, การชี้แจงประเด็นสำคัญที่กระทบต่อกลุ่มบริษัท ช่องทาง: งานแถลงข่าวร่วมกัน, การประชุมเฉพาะกิจ, การประกาศภายในกลุ่มบริษัท ไม่สม่ำเสมอ (Irregularly) การสื่อสาร: การจัดอบรม/สัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และ Best Practice ระหว่างบริษัทในเครือ, โครงการวิจัยและพัฒนาร่วมกัน ช่องทาง: การฝึกอบรม, การประชุมคณะทำงานพิเศษ, การศึกษาดูงาน	- การสนับสนุนที่แข็งแกร่งจากองค์กรแม่ - โอกาสในการขยายธุรกิจและสร้างนวัตกรรมร่วมกัน - การใช้ประโยชน์จากชื่อเสียงและทรัพยากรของ PEA

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 กระบวนการจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญและการจัดทำ Profile
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ก้าวต่อไป

	 ความสำคัญต่อ PEA (Significance to PEA)	 ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสนใจ (Issues of Interest)	 การดำเนินการตอบสนอง (Response Actions)	 ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (Communication Channels)	 คุณค่าต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Values for Stakeholders)
9. คู่เทียบ 	แม้จะเป็นคู่แข่งทางธุรกิจ ในบางมิติ แต่คู่เทียบก็มี ความสำคัญในฐานะ ผู้ที่ช่วยกระตุ้นให้ PEA เกิดการพัฒนาและปรับปรุง อย่างต่อเนื่อง การศึกษา และติดตามการดำเนินงาน ของคู่เทียบช่วยให้ PEA สามารถเข้าใจแนวโน้ม ของตลาด พัฒนานวัตกรรม และปรับปรุงกลยุทธ์ การดำเนินงานเพื่อรักษา ขีดความสามารถในการแข่งขัน และยกระดับมาตรฐานของ อุตสาหกรรมโดยรวม	กลยุทธ์และนวัตกรรม: การพัฒนาธุรกิจใหม่ ๆ, การนำเทคโนโลยีมาใช้, กลยุทธ์การแข่งขันของ PEA ส่วนแบ่งทางการตลาด: ผลกระทบต่อส่วนแบ่งทาง การตลาดในธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	ติดตามและวิเคราะห์ แนวโน้มตลาดและกลยุทธ์ ของคู่แข่งอย่างต่อเนื่อง, ลงทุนในการวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมใหม่ ๆ และมุ่งมั่น ที่จะพัฒนาคุณภาพบริการ และประสิทธิภาพ การดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรักษาความเป็นผู้นำ ในอุตสาหกรรม	รายไตรมาส (Quarterly) การสื่อสาร: รายงานผลประกอบการรายไตรมาส, สรุปผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ช่องทาง: เว็บไซต์องค์กร รายปี (Annual) การสื่อสาร: รายงานประจำปี (Annual Report), รายงานการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainability Report) ช่องทาง: รายงานประจำปี, เว็บไซต์องค์กร, ข่าวสารสาธารณะ ตามความเหมาะสม/ตามวาระ (Ad hoc) การสื่อสาร: การเปิดตัวบริการ/เทคโนโลยีใหม่ของ PEA (ซึ่งอาจเป็นข่าวสำหรับคู่เทียบ), การเข้าร่วมงาน สัมมนา/นิทรรศการอุตสาหกรรม ช่องทาง: งานแถลงข่าว, ข่าวประชาสัมพันธ์, เว็บไซต์ PEA, เวทีสาธารณะในอุตสาหกรรม ไม่สม่ำเสมอ (Irregularly) การสื่อสาร: การมีส่วนร่วมในสมาคมอุตสาหกรรม, การเข้าร่วมการประชุม/สัมมนาเชิงวิชาการ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ในภาพรวม ช่องทาง: การประชุมสมาคม, เวทีวิชาการ	- การเป็นผู้เล่นหลักที่ช่วย ยกระดับมาตรฐานและส่งเสริม นวัตกรรมในอุตสาหกรรม - การสร้างแรงกระตุ้นให้เกิด การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผ่านการแข่งขันที่เป็นธรรม

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 กระบวนการจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญและการจัดทำ Profile
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ท้ายต่อไป

	Point of interest				
	การตอบสนองต่อ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Action & Resource Efficiency)	การยกระดับศักยภาพบุคลากรด้วย นวัตกรรมและเทคโนโลยี (Empowering Workforce through Innovation & Technology)	การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Resilient & Customer-Centric Operations)	การสร้างสรรคความเป็นอยู่ที่ดี ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Collaborative for Community Wellbeing)	การกำกับกิจการและการดำเนินธุรกิจ ตามหลักธรรมาภิบาล (Business Conduct & Governance)
 1. หน่วยงานกำกับ ดูแลและภาครัฐ	- การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - การบริหารจัดการพลังงานและสินทรัพย์ - เศรษฐกิจหมุนเวียนและการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม	การดูแลอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน	- การดำเนินการจ่ายไฟฟ้าที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ - การควบคุมคุณภาพการกระจายไฟฟ้าให้เสถียร	- การดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของชุมชน - การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารความเสี่ยง - ความปลอดภัยของข้อมูล และการรักษาความลับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
 2. ลูกค้า และผู้ใช้ไฟฟ้า	การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	การประยุกต์ใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน	- การดำเนินการจ่ายไฟฟ้าที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ - การควบคุมคุณภาพการกระจายไฟฟ้าให้เสถียร - การรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว - การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่ดี	- การดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของชุมชน - การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารความเสี่ยง - ความปลอดภัยของข้อมูล และการรักษาความลับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
 3. ชุมชน สังคม	- การบริหารจัดการพลังงานและสินทรัพย์ - เศรษฐกิจหมุนเวียนและการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม		- การดำเนินการจ่ายไฟฟ้าที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ - การควบคุมคุณภาพการกระจายไฟฟ้าให้เสถียร	- การดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของชุมชน - การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารความเสี่ยง
 4. สื่อมวลชน			การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่ดี	- การดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของชุมชน - การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
 5. พันธมิตร	- การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก - การบริหารจัดการพลังงานและสินทรัพย์ - เศรษฐกิจหมุนเวียนและการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม	- การประยุกต์ใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน - การดูแลอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน	- การควบคุมคุณภาพการกระจายไฟฟ้าให้เสถียร - การรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว	- การดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของชุมชน - การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารความเสี่ยง - การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน - ความปลอดภัยของข้อมูล และการรักษาความลับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
 6. คณะกรรมการ			การรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว	การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารความเสี่ยง
 7. พนักงาน และหน่วยงาน ภายใน		- การประยุกต์ใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน - การบริหารจัดการทุนมนุษย์ - การดูแลอาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน	การรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว	การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารความเสี่ยง - ความปลอดภัยของข้อมูล และการรักษาความลับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
 8. บริษัabinเครือ	การบริหารจัดการพลังงานและสินทรัพย์			การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
 9. คู่เทียบ			- การดำเนินการจ่ายไฟฟ้าที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ - การควบคุมคุณภาพการกระจายไฟฟ้าให้เสถียร	การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	

หลังจากนี้ ข้อมูลเชิงลึกที่ได้จากการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นความสำคัญของกลุ่มต่อ PEA, ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสนใจ, แนวทางการตอบสนองของ PEA, ช่องทางการสื่อสาร, และคุณค่าที่สร้างร่วมกัน จะถูกใช้เป็นรากฐานสำคัญในการวางแผนและสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) ในระยะยาวต่อไป

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 กระบวนการจัดลำดับความสำคัญ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ

การจัดลำดับความสำคัญและการจัดทำ Profile
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ท้ายต่อไป

การจัดลำดับความสำคัญและการจัดทำ Profile ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลังจากระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักแล้ว PEA จะดำเนินการจัดลำดับความสำคัญและจัดทำ
โปรไฟล์ของแต่ละผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาจาก

ความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Significance)

อิทธิพล (Power/Influence): ประเมินศักยภาพที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะส่งผลกระทบต่อตัดสินใจ
การดำเนินงาน รวมถึงชื่อเสียงของ PEA

ความสนใจ/การพึ่งพา (Interest/Dependency): ประเมินระดับที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับผลกระทบ
จากการดำเนินงานของ PEA หรือระดับที่ PEA พึ่งพาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินงาน

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Relevance, Needs and Expectations)

ความเกี่ยวข้องกับประเด็นสำคัญ (Materiality Relevance): พิจารณาความเชื่อมโยงของผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียกับประเด็นความยั่งยืนที่สำคัญและเร่งด่วนขององค์กร (Material Issues)

ความคาดหวังและข้อกังวล (Expectations and Concerns): ทำความเข้าใจในสิ่งที่แต่ละกลุ่มคาดหวัง
จาก PEA และข้อกังวลที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อการดำเนินงานขององค์กร

การจัดลำดับความสำคัญนี้ช่วยให้ PEA สามารถจัดสรรทรัพยากรสำหรับการมีส่วนร่วมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
และออกแบบแนวทางการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมกับลักษณะและความต้องการเฉพาะของแต่ละกลุ่ม
เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทั้ง PEA และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 06 ก้าวต่อไป

04 การสร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) เชื่อว่า การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) เป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน และเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเข้าใจร่วมกันพัฒนาความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่ง และนำไปสู่การตัดสินใจที่ครอบคลุมรอบด้าน การมีส่วนร่วมของ PEA ถูกออกแบบมาให้ เป็นไปตามหลักการของ AA1000SES เพื่อความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการสร้างคุณค่าร่วม

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต
และวิธีการสร้างความสัมพันธ์

กระบวนการการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ก้าวต่อไป

หลักการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และวิธีการสร้างความสัมพันธ์

เพื่อให้การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับเป้าหมายองค์กร PEA ได้กำหนดหลักการชี้แนะที่ชัดเจน ซึ่งทำหน้าที่เป็นกรอบแนวทางในการวางแผนและดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วมทั้งหมด ดังนี้

วัตถุประสงค์และขอบเขต (Purpose & Scope)

กำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างชัดเจนสำหรับแต่ละกิจกรรม เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิสัมพันธ์นั้นก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทั้งองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับและวิธีการมีส่วนร่วม (Engagement Levels & Methods)

PEA มีการกำหนดระดับและรูปแบบการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมและหลากหลาย เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแต่ละกิจกรรมและลักษณะเฉพาะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม การกำหนดระดับและ

รูปแบบนี้ได้รับการพิจารณาอย่างรอบคอบจากผลการจัดลำดับความสำคัญและการทำโปรไฟล์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Prioritization and Profiling) เพื่อให้มั่นใจว่าวิธีการที่เลือกจะสร้างปฏิสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด



เกณฑ์การกำหนด		การจัดอันดับความสำคัญของประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับและวิธีการสำหรับการมีส่วนร่วม								
ความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1) อิทธิพล (Influence) 2) ความสนใจ/การพึ่งพา (Interest/Dependency)	9	18	27	36	45	54	63	72	81	1 – 4	ระดับ (Level) 1
	8	16	24	32	40	48	56	64	72		
	7	14	21	28	35	42	49	56	63	5 – 9	ระดับ (Level) 1 - 4
	6	12	18	24	30	36	42	48	54		
	5	10	15	20	25	30	35	40	45	10 – 27	ระดับ (Leve) 2 - 5
	4	8	12	16	20	24	28	32	36		
	3	6	9	12	15	18	21	24	27	28 - 81	ระดับ (Level) 4 - 6
	2	4	6	8	10	12	14	16	18		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
	ความเกี่ยวข้อง, ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1) ความเกี่ยวข้องกับประเด็นสำคัญ (Materiality Relevance) 2) ความคาดหวังและข้อกังวล (Expectations and Concerns)										

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

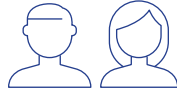
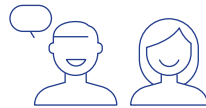
04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต
และวิธีการสร้างความสัมพันธ์

กระบวนการการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ท้ายต่อไป

ระดับของการสร้าง ความสัมพันธ์	ระดับของ ความสัมพันธ์	ระดับการสื่อสาร	การดำเนินงาน/ สร้างความสัมพันธ์	วิธีการ/รูปแบบ การสร้างความสัมพันธ์
 ระดับ 1 เพิกเฉย/ไม่มี การสื่อสารเชิงรุก	ต่ำ (ไม่มีปฏิสัมพันธ์)	- ไม่มีการสื่อสารหรือการสื่อสารแบบทางเดียว - PEA สื่อสารไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่ต้องการดำเนินการใด ๆ	- ไม่ต้องการดำเนินการเชิงรุกเพิ่มเติม - สื่อสารการดำเนินงาน ในภาพรวมผ่าน website PEA หรือโซเชียลมีเดียไปจนถึงสื่อสิ่งพิมพ์
 ระดับที่ 2 ติดตาม	ต่ำ (ปฏิสัมพันธ์ต่ำ)	มีข้อจำกัด (การสื่อสารแบบทางเดียว) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสื่อสารมาถึง PEA	ติดตามการสื่อสาร/มุมมอง/ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับปรุงการดำเนินงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบติดตามผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ
 ระดับที่ 3 การให้ข้อมูล	ปานกลาง (ปฏิสัมพันธ์/ความสัมพันธ์ระดับปานกลาง)	มีข้อจำกัด (การสื่อสารแบบทางเดียว) แบบเจาะจงไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ต้องให้ข้อมูล ความรู้ หรือการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	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, สานเสวนาหรือประชาพิจารณ์เพื่อสร้างความเข้าใจให้บรรลุวัตถุประสงค์
 ระดับที่ 5 ร่วมมือ	สูง (ปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิด/ความสัมพันธ์ที่แนบแน่น)	สองทาง (การสื่อสารแบบสองทาง) เรียนรู้ ตัดสินใจและปฏิบัติร่วมกัน	สร้างความร่วมมือ หรือสร้างเครือข่ายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำหรับการพัฒนา เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหและวางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน	- การทำโครงการร่วมกัน - การเป็น Partnership - การตั้งคณะทำงานร่วมกัน (MOU) - ข้อตกลงการให้บริการ (SLA)
 ระดับที่ 6 การให้อำนาจ	สูง (ปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิด/ความสัมพันธ์ที่แนบแน่น)	การให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอำนาจในการตัดสินใจ/บทบาทในการกำหนดแนวทางของ PEA	มอบอำนาจการตัดสินใจในประเด็นต่าง ๆ ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อตกลงการให้บริการ (SLA) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมกลุ่มเพื่อกำหนดกรอบกำกับดูแลกลยุทธ์การดำเนินงานแก่ PEA

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต
และวิธีการสร้างความสัมพันธ์

กระบวนการการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ท้ายต่อไป

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Mandate & Ownership)

PEA มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนสำหรับบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการการมีส่วนร่วมได้รับการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



คณะกรรมการ/
คณะอนุกรรมการ:

มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและทิศทางเชิงกลยุทธ์ของการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนกำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด



หน่วยงานประสานงาน:
(กองบริหารความยั่งยืน
และความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

รับผิดชอบหลักในการออกแบบ วางแผน ดำเนินการ และติดตามผลกิจกรรมการมีส่วนร่วมในแต่ละโครงการหรือประเด็น รวมถึงการจัดสรรและสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง



หน่วยงานและบุคลากร
ที่เกี่ยวข้อง:

ได้รับการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความเข้าใจในหลักการและแนวปฏิบัติของการมีส่วนร่วม รวมถึงสามารถปฏิบัติงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสมและเป็นมืออาชีพในบทบาทที่รับผิดชอบ



สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต
และวิธีการสร้างความสัมพันธ์

กระบวนการการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ท้ายต่อไป

กระบวนการการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

PEA ดำเนินการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ โดยยึดตาม 4 ขั้นตอนหลักของ AA1000SES เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการนั้นมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมอย่างยั่งยืน

ระบุและวางแผน

ขั้นตอนเชิงกลยุทธ์แรกนี้เป็นรากฐานสำหรับกิจกรรมการมีส่วนร่วมทั้งหมด PEA กำหนดขอบเขตวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการมีส่วนร่วมอย่างพิถีพิถัน เพื่อให้มั่นใจว่ากิจกรรมเหล่านั้นตรงเป้าหมาย เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร กระบวนการนี้แบ่งออกเป็นองค์ประกอบหลักดังต่อไปนี้

- 1) การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการมีส่วนร่วม: PEA กำหนดวัตถุประสงค์ของการมีส่วนร่วมอย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นการรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการเฉพาะ การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายใหม่ หรือการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งรวมถึงการกำหนดขอบเขตของการมีส่วนร่วมเพื่อมุ่งเน้นในประเด็นที่มีความสำคัญสูงสุดต่อทั้ง PEA และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2) การระบุและการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: ดำเนินการวิเคราะห์อย่างครอบคลุมเพื่อระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งภายในและภายนอก จากนั้นจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มเหล่านี้ตามระดับอิทธิพลและผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กร และระดับการพึ่งพาอาศัยขององค์กรต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการนี้ทำให้มั่นใจว่าความพยายามในการมีส่วนร่วมมุ่งเน้นไปที่กลุ่มที่มีความสำคัญสูงสุด
- 3) การกำหนดวิธีการและช่องทางการสื่อสาร: จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ PEA จะพิจารณาวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพที่สุด ซึ่งรวมถึงการเลือกช่องทางที่เหมาะสม เช่น เว็บไซต์สาธารณะ แบบสำรวจ การประชุมแบบตัวต่อตัว หรือแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลได้รับการแบ่งปันอย่างโปร่งใสและรวบรวมความคิดเห็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ



เตรียมความพร้อม

ก่อนเริ่มกิจกรรมการมีส่วนร่วมใด ๆ PEA จะดำเนินการเตรียมความพร้อมอย่างครอบคลุมเพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินการเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

- 1) การระดมทรัพยากร: จัดสรรงบประมาณ บุคลากร และโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่จำเป็นอย่างเป็นระบบเพื่อสนับสนุนการริเริ่มการมีส่วนร่วมทั้งหมดอย่างเต็มที่ ซึ่งรวมถึงการให้การฝึกอบรมเฉพาะทางสำหรับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ การเตรียมสถานที่อย่างพิถีพิถัน และการสร้างระบบการจัดการข้อมูลที่แข็งแกร่ง
- 2) การเสริมสร้างศักยภาพ: ส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่จำเป็นของบุคลากรภายในที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง การเสริมสร้างศักยภาพนี้ช่วยให้สามารถอำนวยความสะดวกในการอภิปราย จัดการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเชี่ยวชาญ และเพิ่มประสิทธิภาพผลลัพธ์ของการมีส่วนร่วม
- 3) การระบุและการลดความเสี่ยง: PEA ดำเนินการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการมีส่วนร่วมอย่างถี่ถ้วน เช่น ความขัดแย้งที่คาดไม่ถึง หรือช่องโหว่ด้านความปลอดภัยของข้อมูล มีการพัฒนากลยุทธ์เชิงรุกเพื่อลดผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หลักการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต
และวิธีการสร้างความสัมพันธ์

กระบวนการการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ท้ายต่อไป

ดำเนินการ

โดยมุ่งเน้นที่การสร้างบรรยากาศที่เปิดกว้างซึ่งเอื้อต่อการสนทนาที่เป็นประโยชน์และการรวบรวมข้อมูลเชิงลึกที่นำไปปฏิบัติได้ ข้อมูลที่ได้รับจะช่วยให้เข้าใจความต้องการและความคาดหวังของทุกฝ่ายอย่างชัดเจน ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

- 1) การดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วม: ดำเนินกิจกรรมการมีส่วนร่วมที่หลากหลายตามกำหนดการตลอดปี 2567 ตามรายละเอียดที่ครอบคลุม เช่น วันที่ สถานที่ จำนวนผู้เข้าร่วม และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ได้รับการบันทึกอย่างเป็นระบบสำหรับแต่ละกิจกรรม
- 2) การบันทึกผลลัพธ์อย่างเป็นระบบ: ผลลัพธ์และข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากกิจกรรมการมีส่วนร่วม จะได้รับการบันทึกและจัดเก็บอย่างปลอดภัยอย่างครอบคลุมและเป็นระบบ เพื่อให้แน่ใจว่าพร้อมสำหรับการวิเคราะห์และการใช้ประโยชน์เชิงกลยุทธ์ในภายหลัง
- 3) การพัฒนาแผนปฏิบัติการ: ข้อมูลเชิงลึกและข้อเสนอแนะที่รวบรวมมาจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะได้รับการวิเคราะห์และสังเคราะห์อย่างละเอียดถี่ถ้วน กระบวนการนี้จะนำไปสู่การพัฒนาแผนปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรม ซึ่งจะกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน กำหนดระยะเวลาและผลลัพธ์ที่คาดหวัง
- 4) การสื่อสารผลลัพธ์และแผนปฏิบัติการอย่างโปร่งใส: PEA ให้ความสำคัญกับการสื่อสารผลลัพธ์ของการมีส่วนร่วมและแผนปฏิบัติการที่กลับไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอและโปร่งใส การปฏิบัตินี้ช่วยส่งเสริมความไว้วางใจและแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ามุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการให้ความสำคัญและบูรณาการเข้ากับการดำเนินงานของ PEA

ทบทวนและปรับปรุง

ขั้นตอนนี้เป็นหัวใจสำคัญของวงจรการเรียนรู้และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนโดยตรงถึงหลักการของ Responsiveness และ Impact ของมาตรฐาน AA1000SES กระบวนการนี้แบ่งออกเป็น 4 หัวข้อหลัก

- 1) การติดตามและประเมินผล: PEA ติดตามความคืบหน้าและการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการที่ได้จากกิจกรรมการมีส่วนร่วมอย่างเป็นระบบ ประเมินคุณภาพโดยรวมและประสิทธิภาพของกระบวนการมีส่วนร่วมอย่างเข้มงวดเทียบกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้
- 2) การเรียนรู้และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง: ผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากการดำเนินงานที่ครอบคลุมจะได้รับการวิเคราะห์อย่างถี่ถ้วน เพื่อสังเคราะห์บทเรียนเป็นองค์ความรู้ กระบวนการนี้จะระบุทั้งจุดแข็งที่มีอยู่และจุดสำคัญที่ต้องปรับปรุงภายในกรอบการมีส่วนร่วม ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในอนาคตและการสร้างคุณค่าร่วมกัน
- 3) การติดตามผลตามแผนปฏิบัติการ: รายงานนี้แสดงให้เห็นความคืบหน้าที่เป็นรูปธรรมและผลลัพธ์ที่ได้รับการตรวจสอบแล้วของการดำเนินการที่สร้างขึ้นโดยอาศัยข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนนี้ทำหน้าที่แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบอันแน่วแน่ของ PEA ในการตอบสนองต่อประเด็นสำคัญที่ระบุได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) การรายงานการมีส่วนร่วม: รายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปีทำหน้าที่เป็นกลไกหลักและเป็นทางการในการสื่อสารความพยายามโดยเฉพาะของ PEA ผลลัพธ์ที่บรรลุและความมุ่งมั่นที่ยั่งยืนในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีความหมายด้วยความโปร่งใสและครอบคลุม



สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 06 ก้าวต่อไป

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ PEA ไม่ได้เป็นเพียงกิจกรรมตามวาระ แต่เป็นการลงทุนเชิงกลยุทธ์ที่มุ่งสร้างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมและผลกระทบเชิงบวกต่อการดำเนินงานขององค์กรและสังคมโดยรวม ส่วนนี้จะนำเสนอประเด็นสำคัญที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมวิธีที่ PEA นำข้อเสนอแนะเหล่านั้นไปใช้ประโยชน์ และคุณค่าที่เกิดขึ้นจากการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก

Value Creation

อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์

โอกาสและความท้าทาย

06 ก้าวต่อไป

ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก

PEA ได้รวบรวมข้อคิดเห็น ความคาดหวัง และข้อกังวลที่หลากหลายจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 9 กลุ่ม ผ่านช่องทางการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน ซึ่งนำไปสู่การระบุประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก (Material Issues and Themes) ที่ PEA ต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ตัวอย่างประเด็นที่โดดเด่นได้แก่

การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Action & Resource Efficiency)

มุ่งเน้นการจัดการและลดผลกระทบต่อสภาพภูมิอากาศอย่างครอบคลุม จากการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตลอดห่วงโซ่คุณค่า ผ่านการลดกิจกรรมที่ไม่จำเป็น การใช้พลังงานสะอาดและดิจิทัล รวมถึงการชดเชยคาร์บอน เพื่อบรรลุเป้าหมาย Carbon Neutrality และสนับสนุน Net Zero ของประเทศ ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการพลังงานและสินทรัพย์อย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล ทั้งการอนุรักษ์พลังงาน การใช้พลังงานทดแทน และการพัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพย์สิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน และเพิ่มผลตอบแทนทางการเงิน พร้อมให้ความสำคัญกับเศรษฐกิจหมุนเวียน และการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม โดยการสร้างคุณค่าจากกระบวนการผลิตและดำเนินงานแบบหมุนเวียนไร้ของเสีย มุ่งเน้นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสร้างความสมดุลในการใช้ทรัพยากร เพื่อขับเคลื่อนสู่การเป็นองค์กรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน



สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก

Value Creation

อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์

โอกาสและความท้าทาย

06 ก้าวต่อไป

GHG Emissions

Action

กลยุทธ์ 4D สู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality)
และการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero GHG Emission)



Decarbonize Operation:

คือ การลดก๊าซเรือนกระจกในกิจกรรมการปล่อย
ก๊าซเรือนกระจกทางตรง (ขอบเขตที่ 1) และทางอ้อม
จากการใช้ไฟฟ้า (ขอบเขตที่ 2) จากการดำเนินงาน
ของ PEA โดยไม่รวมการสูญเสียจากโครงข่ายไฟฟ้า



Decarbonize Supply:

คือ การลดก๊าซเรือนกระจกในกิจกรรมการปล่อย
ก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการได้มาของไฟฟ้าที่
จำหน่าย (ขอบเขตที่ 3) และการได้มาของการสูญเสีย
ของโครงข่ายไฟฟ้า (ขอบเขตที่ 2) โดยการจัดหา
ไฟฟ้าสะอาด



Decarbonize Network:

คือ การลดก๊าซเรือนกระจกในกิจกรรมการปล่อย
ก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการสูญเสียของ
โครงข่ายไฟฟ้า (ขอบเขตที่ 2) โดยบริหารระบบ
โครงข่ายไฟฟ้า



Decarbonize Growth:

คือ การสนับสนุนการลดก๊าซเรือนกระจกให้กับ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง (Beyond Boundary)

- แผนงานยกระดับการพัฒนาองค์กรไปสู่ Carbon Neutrality มีโครงการติดตั้งระบบไฟฟ้า
พลังงานแสงอาทิตย์ให้กับสำนักงานของ PEA จำนวน 154 แห่ง
- ส่งสำนักงานทั่วประเทศเข้าร่วมโครงการสำนักงานสีเขียว (Green Office) ร่วมกับ
กรมการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม ครอบคลุมสำนักงานทั่วประเทศเพิ่มขึ้นอีกจำนวน 61 แห่ง
- ส่งสำนักงานการไฟฟ้าเข้าร่วมการรับรองโครงการสนับสนุนกิจกรรมก๊าซเรือนกระจก
(Low Emission Support Scheme: LESS) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก
จำนวน 126 แห่ง

Performance

- ปริมาณก๊าซเรือนกระจกได้ที่ลดได้กว่า 10,343.40 tCO₂ eq มากกว่าเป้าหมายที่
10,100.00 tCO₂ eq คิดเป็นร้อยละ 2.41

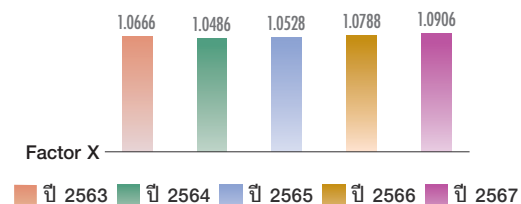
Circular Economy and Environment

Action

- ส่งเสริมรูปแบบโมเดลเศรษฐกิจ BCG ควบคู่ไปกับการ
รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมตาม PEA
Carbon Neutrality Roadmap และนโยบาย
Carbon Neutrality ของประเทศ ที่มีเป้าหมาย
ความเป็นกลางทางคาร์บอนภายในปี พ.ศ. 2593
- ยกระดับประสิทธิภาพการบริโภคพลังงานและ
ทรัพยากรอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับแนวทางตาม
มาตรฐานการประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศ
เศรษฐกิจ ISO 14045 Eco-efficiency
Assessment และตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงาน
คณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจกำหนดไว้

Performance

- ผลการประเมินประสิทธิภาพเชิงนิเวศเศรษฐกิจ
ตามแนวทางการประเมินของ PEA มีค่าเท่ากับ
1,069.55 KWh/tCO₂ eq กล่าวคือ การจำหน่าย
ไฟฟ้าจำนวน 1,069.55 kWh ก่อให้เกิดผลกระทบ
ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate
Change) หรือการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจำนวน
1 tCO₂ eq
- การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานระหว่างปี
พ.ศ. 2564 (ปีฐาน) กับปี พ.ศ. 2567 มีค่า Factor X
คิดเป็น 1.09055 เป็นไปตาม เกณฑ์ของสำนักงาน
คณะกรรมการ นโยบายรัฐวิสาหกิจ ในเกณฑ์ระดับ
5 ที่กำหนดค่า Factor X ไว้เท่ากับ 1.09046



Energy and Asset Management

Action

- จัดทำแผนการบริหารจัดการสินทรัพย์
(Asset Management Plan: AMP)
แยกรายอุปกรณ์ โดยเริ่มจากสินทรัพย์
หลักที่สำคัญ ได้แก่ หม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง,
สวิตช์เกียร์ 115 kV, 33 kV, 22 kV
สายเคเบิลใต้ดิน/สายเคเบิลใต้น้ำ และ
หม้อแปลงระบบจำหน่าย
- นำซอฟต์แวร์การบริหารจัดการสินทรัพย์
(Enterprise Asset Management:
EAM-Software) มาใช้ในการบริหารจัดการ
สินทรัพย์โครงข่ายระบบไฟฟ้าของ PEA

Performance

- ประยุกต์ใช้งานระบบบริหารจัดการ
พลังงาน (Building Energy
Management System: BEMS)
เพื่อติดตามการใช้พลังงานของหน่วยงาน
ได้ทั้งแบบ Real time และแบบย้อนหลัง
ในบริหารจัดการพลังงาน ตาม พรบ.
การส่งเสริมอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2535
และมาตรฐาน ISO 50001
- ปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเพิ่มขึ้นเฉลี่ย
2.18% (จำนวน 11,885.30 จิกะจูล)
เมื่อเทียบกับปี 2566
- ปริมาณการใช้น้ำมันเชื้อเพลิงลดลงเฉลี่ย
1.12% (จำนวน 8,898.60 จิกะจูล)
เมื่อเทียบกับปี 2566

สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก
 - Value Creation
 - อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์
 - โอกาสและความท้าทาย
- 06 ถ้าวัดต่อไป

การยกระดับศักยภาพบุคลากรด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Empowering the Workforce through Innovation & Technology)

มุ่งมั่นนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการดำเนินงาน ควบคู่กับการพัฒนาบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ มีสวัสดิการที่ดี คำนึงถึงความปลอดภัยอาชีวอนามัย และเคารพสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่มูลค่า รวมถึงส่งเสริมการจ้างงานอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ

การดำเนินการนี้ครอบคลุมการประยุกต์ใช้นวัตกรรม การบริหารจัดการทุนมนุษย์ และการดูแลความปลอดภัยของพนักงาน เพื่อให้บุคลากรเป็นกำลังสำคัญในการสร้างสรรค์คุณค่าแก่สังคมอย่างยั่งยืน และขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว

Innovation and Technology	Human Capital Management	Occupational Health and Safety
► Action - กำหนดนโยบาย ทิศทาง และวิสัยทัศน์ด้านนวัตกรรม (Innovation Vision) “PEA ใช้นวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผลิตภัณฑ์ การบริการ กระบวนการทำงาน และสนับสนุนยุทธศาสตร์องค์กร เพื่อให้ PEA เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัย และเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในระดับภูมิภาค” - พ.ศ. 2567-2569: เป็นองค์กรนวัตกรรมด้านดิจิทัลและพลังงานสะอาด (Digital and Green Energy Innovation) - พ.ศ. 2570-2575: เป็นองค์กรนวัตกรรมด้านระบบจัดการพลังงานอัจฉริยะ (Smart Energy Innovation) - พ.ศ. 2576-2580: เป็นองค์กรนวัตกรรมที่เติบโตอย่างยั่งยืน (Sustainable Innovation Organization) - จัดตั้งศูนย์ Triple Transformation Capability Center: TCC ทำงานร่วมกับ Tech Partner เพื่อวิเคราะห์ความต้องการ พัฒนา Business Solution และ Use Case ที่ตอบโจทย์การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีนวัตกรรม	► Action - เคารพหลักสิทธิมนุษยชน ยึดถือและปฏิบัติตามนโยบายด้านสิทธิมนุษยชนในการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องตามปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนของสหประชาชาติ (United Nations Universal Declaration of Human Rights-UNDHR) และปฏิญญาว่าด้วยหลักการและสิทธิพื้นฐานในการทำงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (The International Labor Organization -ILO) โดยพนักงาน PEA รับทราบนโยบายสิทธิมนุษยชนร้อยละ 10 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด - ผลักดันการเคารพสิทธิมนุษยชนทั่วทั้งองค์กร อันเป็นคุณธรรมพื้นฐานของการทำงานและการอยู่ร่วมกันในสังคม โดยขยายผลการดำเนินงาน และการเผยแพร่แนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน แนวทางปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน ให้แก่กลุ่มงานจ้างคู่สัญญาหลักกับ PEA และงานจ้างแรงงานอื่น ๆ - ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรทั้งการ Upskill & Reskill พนักงานทุกระดับและทุกตำแหน่ง วางแผนพัฒนาคนแบบองค์รวม (HRD Blueprint) พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรภายในองค์กร สำหรับพนักงานทุกระดับ พร้อมจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) ครอบคลุมผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ	► Action PEA ใช้ระบบการจัดการความปลอดภัย PEA Safety Management System: PEA-SMS ในการจัดการความเสี่ยง ที่ก่อให้เกิดการบาดเจ็บและความเจ็บป่วยจากการทำงาน  การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนด และมาตรฐานของ PEA ที่เกี่ยวกับความปลอดภัยอาชีวอนามัย มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานที่ 2 มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานที่ 6 มาตรฐานที่ 7 ระบบการจัดการความปลอดภัย PEA ผู้นำและการกำกับดูแลด้านความปลอดภัย การพัฒนาทางด้านความปลอดภัย และการนำระบบการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยมาใช้ การตรวจประเมินและตรวจสอบความปลอดภัย การตอบโต้ต่อภาวะฉุกเฉิน กิจกรรมด้านความปลอดภัย ความปลอดภัยของประชาชน

- จัดให้มีการบริหารจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน และพัฒนาการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการทำงานให้มีความครอบคลุมและปลอดภัยเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานสนับสนุนด้านความปลอดภัยของประเทศไทย และมาตรฐานการดำเนินงานด้านความปลอดภัยระดับสากล สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย (PEA Safety Culture) ที่เอื้อต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีและปลอดภัยในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เข้ามาปฏิบัติงานในพื้นที่ เพื่อมุ่งสู่การลดอุบัติเหตุและอุบัติเหตุการันให้มากที่สุดหรือหมดไป

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

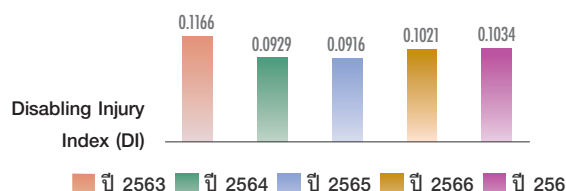
ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก

Value Creation

อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์

โอกาสและความท้าทาย

06 ก้าวต่อไป

Innovation and Technology	Human Capital Management	Occupational Health and Safety
► Performance - เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเทคโนโลยี สร้างนวัตกรรมที่นำไปสู่ประสิทธิภาพการดำเนินงาน และการบริการที่ดีขึ้นร่วมกับ Tech Partner เกิดเป็น - ระบบ Asset Intelligence - ระบบ Spend Insight - ระบบ iRO  - ผลการดำเนินงานด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ และนวัตกรรมรูปแบบธุรกิจใหม่สร้างรายได้ จำนวน 193.28 ล้านบาท สูงกว่าเป้าหมายที่ 100 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 93.28	► Performance พัฒนากลุ่มเป้าหมายที่ตาม Future Competency และมีส่วนร่วม ในการพัฒนา Use Case พัฒนากลไกในการสนับสนุนการจัดการ ความก้าวหน้าของบุคลากรเพื่อรองรับทิศทางการธุรกิจและทดแทน บุคลากร ในตำแหน่งที่สำคัญเป็น Talent และ Successor ที่ผ่านการประเมินศักยภาพได้ตามเป้าหมาย	► Performance - แผนงานยกระดับการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยให้อยู่ในระดับ มาตรฐาน/ระดับสากลดำเนินงานได้ตามเป้าหมาย เกิดเป็นระบบงาน PEA Work Permit สำหรับพนักงาน จป.ว ยกระดับมาตรการป้องกัน ในการเกิดอุบัติเหตุ - ค่าดัชนีการประสออุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: $\sqrt{DI}$) อยู่ที่ 0.1034 เป็นไปตามเป้าหมายซึ่งสามารถรักษาระดับ การประสออุบัติเหตุต่ำกว่าค่าเป้าหมายที่ 0.1208 คิดเป็นร้อยละ 16.83 



สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก

- Value Creation
- อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์
- โอกาสและความท้าทาย

06 ก้าวต่อไป

การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Resilient & Customer-Centric Operations)

ยกระดับบริการด้านพลังงานไฟฟ้าให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและบริบททางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป เริ่มจากการสร้างหลักประกันว่าประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการไฟฟ้าที่ทันสมัยและเชื่อถือได้ในราคาที่เหมาะสม ด้วยการขยายโครงสร้างพื้นฐานและพัฒนาเทคโนโลยีอย่างเท่าเทียม พร้อมทั้งมุ่งมั่นยกระดับคุณภาพของระบบไฟฟ้าให้มีคุณภาพและเพียงพอ รองรับการพัฒนาตัวทางเศรษฐกิจและการพัฒนาระบบโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อรองรับอนาคต

นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมและปรับตัวอย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อสามารถแข่งขันได้ และมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้มีคุณภาพสูงขึ้นในราคาที่ประชาชนเข้าถึงได้ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน ด้วยการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่ดี สร้างประสบการณ์การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้าผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล

Accessible and Affordable Electricity	Reliability of Distribution System	Business Resilience & Adaptation	Customer Relationship
► Action - จัดทำโครงการขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ และแผนงานเร่งรัดขยายเขตให้บ้านเรือนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ - มุ่งเน้นการขยายเขตระบบไฟฟ้าให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และกระจายไปในทุกพื้นที่ห่างไกล โดยจัดทำแผนงานการใช้พลังงานทดแทน (Renewable Energy: RE) หรือ ไมโครกริด (Micro Grid) ในการผลิตไฟฟ้าให้แก่ครัวเรือนที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ห่างไกล พื้นที่เกาะห่างไกล หรือพื้นที่นอกโครงข่ายไฟฟ้า ที่ไม่สามารถขยายเขตโดยวิธีปักเสาลากสายแบบปกติได้	► Action - พยากรณ์ความต้องการใช้ไฟฟ้าที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วยโมเดลพยากรณ์ วิธีการทางสถิติและสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ไฟฟ้าในอนาคต มาวิเคราะห์และวางแผนสถานีไฟฟ้าและสายส่งไฟฟ้ารองรับความต้องการพลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นในอนาคต - ประเมินผลค่าดัชนีฯ SAIFI&SAIDI และวิเคราะห์ปัญหาไฟฟ้าดับเพื่อปรับปรุงความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า - กำหนดแผนงานที่ชัดเจนเพื่อลดการสูญเสียหน่วยจำหน่าย (Loss) ทั้ง Technical และ Non-Technical Loss พัฒนาประสิทธิภาพ งานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า โดยมุ่งเน้นการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)	► Action - เพิ่มการต่อยอดทางธุรกิจจากการพัฒนาศักยภาพการใช้ทรัพยากร ความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ ของ PEA สนับสนุนการให้บริการ พลังงานไฟฟ้าแบบครบวงจร ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า - บริการก่อสร้างและติดตั้ง ระบบไฟฟ้า - บริการซ่อมแซมและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า - บริการความเชี่ยวชาญ - บริการขายและให้เช่าอุปกรณ์ - บริการจัดการพลังงาน - บริหารจัดการสินทรัพย์ - ธุรกิจใหม่และธุรกิจเกี่ยวเนื่องอื่น ๆ	► Action - ศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกด้วย PESTEL และปัจจัยภายในจากแผนยุทธศาสตร์ และแผนแม่บทบริการลูกค้า เพื่อกำหนดกลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์ ผ่านเครื่องมือ SWOT และ TOWS Analysis เพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในบริการ กลยุทธ์เชิงรุก: การสร้างโอกาสในการขายและสร้างกำไรให้ธุรกิจ เพื่อดึงดูดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เข้ามารู้จัก จดจำ ผลิตภัณฑ์และบริการ สร้างความสนใจ และความเชื่อมั่น โดยเน้นการสนับสนุนให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการที่มีความเหมาะสม คุ่มค่า คุ่มราคา กลยุทธ์เชิงแก้ไข: การสร้างและบริหารประสบการณ์ที่ดี เพื่อสร้าง Brand Loyalty โดยวิเคราะห์ประสบการณ์ ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าเป็นปัจจัยนำเข้าในการพัฒนากระบวนการ ในทุกขั้นตอน



ระดับความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายใหญ่

อยู่ที่ **4.6118** สูงกว่าค่าเป้าหมาย

คิดเป็น **ร้อยละ 2.48**



ระดับความผูกพัน (Engagement score) ของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญอยู่ที่ **4.5385**

สูงกว่าค่าเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ **25.8**

สารบัญ

- 01 ทุนสำหรับผู้บริโภค
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก

Value Creation
อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์
โอกาสและความท้าทาย

06 ก้าวต่อไป

Accessible and Affordable Electricity

► Performance

- โครงการขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ครัวเรือนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ (คพม.2) ให้บ้านเรือนราษฎรรายใหม่แล้วเสร็จ จำนวน 179,174 ครัวเรือน โดยสูงกว่าค่าเป้าหมาย 37,214 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 26.21
- แผนงานเร่งรัดขยายเขตให้บ้านเรือนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ดำเนินงานแล้วเสร็จ จำนวน 16,114 ครัวเรือน โดยสูงกว่าค่าเป้าหมาย 6,114 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 61.14
- พัฒนาและติดตั้งระบบ Microgrid ในพื้นที่ เกาะพะลวย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผสมผสานแหล่งพลังงานหมุนเวียน (พลังงานแสงอาทิตย์) เข้ากับระบบกักเก็บพลังงาน และระบบควบคุมอัจฉริยะ เพื่อแก้ไขปัญหาการเข้าถึงไฟฟ้า และความมั่นคงทางพลังงานในพื้นที่ห่างไกล หรือเกาะที่ระบบโครงข่ายหลักเข้าไม่ถึง ตอบโจทย์ความต้องการชุมชนเกาะพะลวย

Reliability of Distribution System

► Performance

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) อยู่ที่ 1.17 ครั้ง/รายปี ซึ่งดีกว่าค่าเป้าหมาย คิดเป็นร้อยละ 4.10
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) อยู่ที่ 21.03 นาที/รายปี ซึ่งดีกว่าค่าเป้าหมาย คิดเป็นร้อยละ 1.91
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) อยู่ที่ 5.03 ซึ่งดีกว่าค่าเป้าหมาย คิดเป็นร้อยละ 0.37
- ผลกระทบจากความต้องการใช้ไฟฟ้า
 - ▶ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยมีอัตราการเติบโต สูงกว่าค่าพยากรณ์ โดยคิดเป็นค่าคลาดเคลื่อนร้อยละ 1.42
 - ▶ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดกลาง มีอัตราการเติบโต สูงกว่าค่าพยากรณ์ คิดเป็นค่าคลาดเคลื่อนร้อยละ 1.90
 - ▶ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดใหญ่ มีอัตราการเติบโต ต่ำกว่าค่าพยากรณ์ คิดเป็นค่าคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.52
- หน่วยจำหน่ายมีอัตราการเติบโตทั้งปี อยู่ที่ร้อยละ 5.28 ซึ่งสูงกว่าค่าพยากรณ์ คิดเป็นค่าคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.54 เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

Business Resilience & Adaptation

- จัดตั้งทีม Product Design และ Procurement เพื่อหา Solution ที่ราคาแข่งขันได้ พร้อมจัดทำ Business Model Canvas ธุรกิจ B2B เช่น กลุ่มธุรกิจก่อสร้างและติดตั้งระบบไฟฟ้า และกลุ่มธุรกิจซ่อมแซมและซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า
 - จัดทำ Workflow ทั้งธุรกิจ B2B และธุรกิจ B2C เพื่อยกระดับธุรกิจก่อสร้างและธุรกิจติดตั้งพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา
 - กำหนดโครงสร้างและแนวทางในธุรกิจ ThaiSkill BU Head พร้อมพัฒนาหลักสูตร นำร่องจัดฝึกอบรมให้กับพนักงาน
- Performance
- สนับสนุนการติดตั้งโซลาร์รูฟท็อป โดยร่วมมือกับสถาบันการเงินชั้นนำหลายแห่ง (KBank, BBL, TTB, UOB, SME Bank) สนับสนุนด้านสินเชื่อและแพ็คเกจทางการเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการ ให้การเข้าถึงเทคโนโลยีโซลาร์เซลล์เป็นไปได้ง่ายขึ้น
 - ThaiSkill BU นำร่องจัดอบรมให้กับพนักงาน และลูกจ้างสะสมกว่า 29,700 คน
 - รายได้รวมธุรกิจ B2B อยู่ที่ 6,708.20 ล้านบาท สูงกว่าค่าเป้าหมายที่ 5,000 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 34.16
 - รายได้รวมธุรกิจ B2C อยู่ที่ 1,090.48 ล้านบาท สูงกว่าค่าเป้าหมายที่ 500 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 118.10

Customer Relationship

- กลยุทธ์เชิงป้องกัน: การยกระดับความผูกพันและรักษาลูกค้า รักษาฐานลูกค้า มุ่งเน้นสร้างความสัมพันธ์ที่ดีผ่านการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ และเสนอคุณค่าที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า รวมถึงการตอบสนองต่อปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าอย่างรวดเร็ว เสริมสร้างความภักดีในระยะยาว
 - กลยุทธ์เชิงรับ: การจัดทำและบริหารข้อมูลลูกค้า เพื่อจัดทำฐานข้อมูลของลูกค้าที่มีความแม่นยำ และเป็นปัจจุบัน ครอบคลุมการวิเคราะห์เชิงลึก เพื่อสนับสนุนการกำหนดกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- Performance
- ระดับความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้ารายใหญ่ อยู่ที่ 4.6118 สูงกว่าค่าเป้าหมายคิดเป็น ร้อยละ 2.48
 - ระดับความผูกพัน (Engagement score) ของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญอยู่ที่ 4.5385 สูงกว่าค่าเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 25.86
 - ระดับ Net Promotor Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel อยู่ที่ 67.41 สูงกว่าค่าเป้าหมายคิดเป็นร้อยละ 49.80

สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก

- Value Creation
- อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์
- โอกาสและความท้าทาย

06 ก้าวต่อไป

การสร้างสรรคความเป็นอยู่ที่ดีร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Collaborative Community & Stakeholder Wellbeing)

มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าร่วมและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืน ให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้า ชุมชน และสิ่งแวดล้อม พัฒนาระบบการจัดการความปลอดภัยของระบบไฟฟ้าให้ได้มาตรฐานสากล ให้ความสำคัญแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า และดำเนินการป้องกันและประเมินความเสี่ยงระบบไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจในความปลอดภัยสูงสุดของผู้ใช้ไฟฟ้า พร้อมสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่อง โดยมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างโอกาสใหม่ ๆ ในการดำเนินงานร่วมกัน ลดผลกระทบเชิงลบและสร้างผลกระทบเชิงบวกทางสังคมเพื่อการเติบโตร่วมกันอย่างยั่งยืน

Community Health and Safety	Stakeholder Engagement
➡ Action - ประยุกต์ใช้ ISO 45001 ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย เพื่อเฝ้าระวังและตรวจสอบ รวมถึงแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานด้านความปลอดภัยต่อประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างต่อเนื่อง - การใช้ระบบ PEA-SMS (PEA Safety Management System) โดยดำเนินการตามแผนแม่บทความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของ PEA - กำหนดให้มีการสุ่มตรวจ (Safety Patrol) ในแต่ละพื้นที่ให้บริการเป็นประจำ หากพบดัชนีไม่ตรงตามแนวทางการดำเนินงานหรือมาตรฐาน จะต้องทำการปรับปรุงรวมทั้งวางแผนการแก้ไขหรือการดำเนินการต่อ พร้อมแจ้งความคืบหน้าให้กับหน่วยงานด้านความปลอดภัยรับทราบ - สำรวจ ปรับปรุง และบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้านความปลอดภัยของประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้า เช่น เสาไฟฟ้าหักและล้ม สายไฟฟ้าพาดผ่านอาคาร สายไฟฟ้าขาด อุปกรณ์ไฟฟ้าระเบิด และการลัดวงจร เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและแก้ไขการดำเนินงานขององค์กร - ดำเนินแผนงานพัฒนาและยกระดับความปลอดภัยการใช้ไฟฟ้าของชุมชน 2 โครงการ - โครงการ 1 ตำบล 1 ช่างไฟฟ้า - โครงการชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA	➡ Action - PEA ดำเนินกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ โดยยึดตามหลักการ 4 ขั้นตอนของ AA1000SES เพื่อให้อำนาจในประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ยั่งยืน การระบุและวางแผน (Identify & Plan): ขั้นตอนนี้เป็นรากฐานสำคัญของกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย PEA กำหนดวัตถุประสงค์กิจกรรม พร้อมระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาวิธีการและช่องทางที่เหมาะสมในการสื่อสาร การเตรียมการ (Prepare): PEA จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานตามแผน ทั้งการจัดสรรงบประมาณ บุคลากร และเทคโนโลยีที่จำเป็น พร้อมด้วย การเสริมสร้างทักษะและความสามารถของหน่วยงานในการดำเนินงานกิจกรรมตามแผน รวมถึงการระบุและเตรียมพร้อมรับมือกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นระหว่างกิจกรรม การดำเนินการ (Implement): PEA จัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมหลากหลายรูปแบบ บันทึกผลลัพธ์และข้อมูลที่ได้อย่างเป็นระบบ พร้อมนำข้อมูลไปพัฒนาแผนปฏิบัติการที่เป็นรูปธรรม โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบและกรอบเวลาที่ชัดเจน พร้อมทั้งสื่อสารผลลัพธ์กลับไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอและโปร่งใส การทบทวนและปรับปรุง (Review and Improve): ติดตามและประเมินผลความคืบหน้าของแผนปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง เรียนรู้จากผลลัพธ์เพื่อปรับปรุงกระบวนการ สร้างความสัมพันธ์ให้ดียิ่งขึ้น และนำเสนอรายงานผลการสร้างความสัมพันธ์ประจำปีเพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและความรับผิดชอบในการตอบสนองต่อข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



กิจกรรม "บันทึกนักประหยัดตัวน้อย"
อบรมการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง
มีนักเรียนเข้าร่วมอบรมทั้งหมด **600 คน**



กิจกรรม "PEA ประชาชนใจระบบไฟมั่นคง"
อบรมให้ความรู้ประชาชน เจ้าหน้าที่ปกครองส่วนท้องถิ่น
มีผู้เข้าร่วมอบรมทั้งหมด **1,200 คน**

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก

Value Creation

อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์

โอกาสและความท้าทาย

06 ก้าวต่อไป

Community Health and Safety

► Performance

- ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index : $\sqrt{DI}$) อยู่ที่ 0.1034 เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งสามารถรักษาระดับการประสบอุบัติเหตุต่ำกว่าค่าเป้าหมายที่ 0.1208 คิดเป็นร้อยละ 16.83
- แผนงานพัฒนาและยกระดับความปลอดภัยการใช้ไฟฟ้าของชุมชน
 - ▶ โครงการ 1 ตำบล 1 ช่างไฟฟ้า
 - 1) กิจกรรมอบรมช่างเดินสายไฟฟ้าภายในอาคารระดับ 1 มีผู้ผ่านการฝึกอบรมทั้งหมดจำนวน 25 คน
 - 2) กิจกรรมอบรมช่างไฟฟ้าติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าจากแสงอาทิตย์บนหลังคา มีผู้ผ่านการฝึกอบรมทั้งหมดจำนวน 50 คน
 - 3) กิจกรรมอบรมช่างไฟฟ้าติดตั้งและบำรุงรักษาระบบ EV Charging Home มีผู้ผ่านการฝึกอบรมทั้งหมดจำนวน 50 คน
 - ▶ โครงการชุมชนปลอดภัยใช้ไฟ PEA
 - 1) กิจกรรมบันทึกนักเรียนหัดตัวน้อย อบรมให้ความรู้แก่นักเรียนระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษา เรื่องการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ประหยัด และปลอดภัย มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 600 คน
 - 2) กิจกรรมอบรมให้ความรู้แก่ศึกษาอาชีวศึกษาระดับ ปวช. และ ปวส. จาก สอศ. เรื่องการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้องประหยัด และปลอดภัย ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 600 คน
 - 3) กิจกรรม PEA ประชาสัมพันธ์ระบบไฟมันคงอบรมให้ความรู้ประชาชน เจ้าหน้าที่ปกครองส่วนท้องถิ่น (อบต./เทศบาล) มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งหมด 1,200 คน

Stakeholder Engagement

► Performance

- จากการตั้งศูนย์ Triple Transformation Capability Center: TCC เกิดการทำงานร่วมกับ Tech Partner เพื่อวิเคราะห์ความต้องการ พัฒนา Business Solution และ Use Case ที่ตอบโจทย์การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีนวัตกรรมเป็น Product 3 ระบบ
 - ▶ ระบบ Asset Intelligence
 - ▶ ระบบ Spend Insight
 - ▶ ระบบ iRO
- 
- เกิดความร่วมมือกับ บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในการขยายเครือข่ายสถานีอัดประจุไฟฟ้า PEA VOLTA Charging Station ทั้งในสถานีบริการน้ำมันและพื้นที่เชิงพาณิชย์อื่น ๆ สร้างความสะดวกสบายและเข้าถึงง่ายสำหรับผู้ใช้ EV
 - เกิดโครงการ ESCO Model (Energy Service Company Model) สนับสนุนผู้ประกอบการ ESCOs เข้ามาร่วมลงทุนและดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานให้กับอาคารหรือสถานประกอบการต่าง ๆ โดยเน้นการทำงานร่วมกับ ภาครัฐ (หน่วยงานราชการ, อาคารสถานที่ของรัฐ) เพื่อนำเสนอโซลูชันการอนุรักษ์พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก

- Value Creation
- อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์
- โอกาสและความท้าทาย

06 ก้าวต่อไป

การกำกับกิจการและการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล (Business Conduct & Governance)

แสดงความมุ่งมั่นขององค์กรในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม โปร่งใส และมีความรับผิดชอบต่อหลักธรรมาภิบาลและการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยแสวงหาโอกาสทางธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ต่อด้านการทุจริต และส่งเสริมการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม พร้อมทั้งมีกระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านต่าง ๆ อย่างครอบคลุม ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงทั้งด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล พร้อมสนับสนุนธุรกิจนวัตกรรมและการจัดซื้อจัดจ้างที่ช่วยสร้างรายได้ในระดับชุมชน

นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญสูงสุดกับความปลอดภัยของข้อมูลและการรักษาความลับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มุ่งสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล กำหนดมาตรการเฝ้าระวังภัยคุกคามไซเบอร์ที่ได้มาตรฐานสากล และปกป้องข้อมูลสำคัญอย่างเต็มที่ เพื่อรักษาความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยให้กับทุกภาคส่วน

Corporate Governance and Risk Management	Supply Chain Management	Data Security
► Action PEA วิเคราะห์ประเมินผลองค์ประกอบพื้นฐานและแนวทางปฏิบัติ รวมถึงวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของระบบการดูแลกิจการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล พร้อมกำหนด เป็นกลยุทธ์ และแผนแม่บทด้านธรรมาภิบาล ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน โดยกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ ดังนี้	► Action ศูนย์ TCC ร่วมกับ Thaiskill จัดกิจกรรม Hackathon ในการพัฒนา Use Case ของสายงานปฏิบัติการระบบไฟฟ้าและสายงาน โลจิสติกส์และบริการองค์กร เพื่อศึกษา ระดมความคิด และวิเคราะห์กระบวนการทำงานแบบ End-to-End Process จัดทำเป็น User Journey พร้อมระบุปัญหา (Pain Point) ที่มีของกระบวนการทำงานเดิมเพื่อนำเสนอแนวคิดใหม่ ในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ	► Action - จัดทำนโยบาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อควบคุมให้การดำเนินการของ PEA สอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้กับพนักงานและลูกค้า - มีโครงสร้างการกำกับดูแลข้อมูล กำหนดตัวบุคคลหน่วยงาน และคณะทำงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer: DPO) และแต่งตั้งคณะทำงานสนับสนุนเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Officer Support Team: DPOST)



ระบบ Intelligence Revenue Optimizer (iRO)
สร้างมูลค่า **292** ล้านบาท



พนักงานเข้าร่วมอบรมหลักสูตร
“ความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ”
มากกว่า **ร้อยละ 90**

สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก

Value Creation

อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์

โอกาสและความท้าทาย

06 ก้าวต่อไป

Corporate Governance and Risk Management

กลยุทธ์ที่ 1

ยกระดับการดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล และตามเกณฑ์การประเมิน Core Business Enablers ด้านที่ 1 การกำกับดูแลที่ดี และการนำองค์กรและกระบวนการงานด้าน GRC

กลยุทธ์ที่ 2

ยกระดับพฤติกรรมด้านธรรมาภิบาลวัฒนธรรมและพฤติกรรมซื้อสัตย์สุจริต

กลยุทธ์ที่ 3

การส่งเสริมความยั่งยืนด้วยระบบการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ให้ความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่เลือกปฏิบัติ

- ยกระดับฐานข้อมูลด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ให้เท่าทันต่อสถานการณ์ทุจริต เทียบเท่ามาตรฐานสากล (CG e-System) ซึ่งประกอบด้วย 3 ระบบหลัก ได้แก่
 - 1) ระบบ CG Acknowledgement ใช้ในการสื่อสาร และเผยแพร่คู่มือธรรมาภิบาลฯ และลงนามรับทราบ
 - 2) ระบบ CG Testing ใช้ในการประเมินจริยธรรมในการดำเนินกิจการ
 - 3) ระบบ COI Reporting ใช้ในการรายงานการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคล กับประโยชน์ส่วนรวมของ องค์กร

► Performance

- มีการประเมินจริยธรรมในการดำเนินกิจการของบุคลากรผู้บริหาร พนักงาน และ ลูกจ้าง โดยจำนวนบุคลากรเข้าร่วมประเมินต่อบุคลากรในองค์กรทั้งหมดคิดเป็น ร้อยละ 99.35
- ระดับของผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ได้รับผลคะแนน 95.58 อันดับที่ 3 ของรัฐวิสาหกิจ สาขาพลังงาน เป็นอันดับที่ 5 ของกระทรวงมหาดไทย

Supply Chain Management

- ทีมที่ผ่านเข้ารอบจากกิจกรรม Hackathon ร่วมกับ ศูนย์ TCC ได้มีการศึกษาและจัดทำ Digital Use Case และ Pipeline จากข้อมูลการจัดทำแผน ยุทธศาสตร์องค์กรร่วมกับ McKinsey พัฒนาเป็นระบบ Spend Insight สนับสนุนกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้าง (Spend Analytics) และระบบ Intelligent Revenue Optimizer (iRO) สนับสนุนงานประเมิน ผลประโยชน์ทางการเงิน เพื่อการวางแผนและติดตามผลประโยชน์ทางการเงินองค์กร เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการด้านสายงานโลจิสติกส์และบริการองค์กร

► Performance

- ผลการดำเนินงานหลังการใช้งานของ Use Case ที่ได้รับการอนุมัติ 2 ระบบงานสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรรวมมูลค่า 511 ล้านบาท แจกแจงรายละเอียดได้ ดังนี้
 - ระบบ Spend Insight สร้างมูลค่า 219 ล้านบาท
 - ระบบ Intelligence Revenue Optimizer (iRO) สร้างมูลค่า 292 ล้านบาท

Data Security

- กำหนดโครงสร้างคณะกรรมการกำกับดูแล และขับเคลื่อนองค์กรด้วยดิจิทัลของ PEA (PEA Digital Transformation Governance Committee) เทียบกับบทบาทหน้าที่ในการกำกับดูแลข้อมูล

► Performance

- ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2022 โดยผ่านการตรวจประเมินระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โดยผู้ตรวจสอบภายนอก (Certification Body) ตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2022
- สร้างความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ในองค์กรอย่างต่อเนื่องผ่าน Email และสื่อประชาสัมพันธ์ขององค์กรทั่วประเทศ และรวบรวมสื่อในระบบ Knowledge Management ขององค์กรให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย
- จัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานใหม่ผ่านหลักสูตร Onboarding Program เพื่อสร้างความเข้าใจในวัฒนธรรมความมั่นคงปลอดภัยขององค์กรผ่านระบบ E-learning ให้พนักงานทั้งองค์กรในทุกระดับ
 - พนักงานเข้าร่วมอบรมหลักสูตร “ความตระหนักด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ” มากกว่าร้อยละ 90 เป็นไปตามเป้าหมาย
 - พนักงานที่ได้เข้าร่วมอบรมสามารถทำแบบทดสอบผ่านมากกว่าร้อยละ 90 เป็นไปตามเป้าหมาย

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก

Value Creation

อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์

โอกาสและความท้าทาย

06 ก้าวต่อไป

Value Creation

PEA เชื่อมั่นว่าการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่แข็งแกร่งและต่อเนื่องเป็นกลไกสำคัญในการสร้างคุณค่าร่วมสำหรับทั้งองค์กรและสังคมโดยรวม การสร้างคุณค่านี้ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงผลลัพธ์ทางการเงินเท่านั้น แต่ยังรวมถึงคุณค่าในมิติทางสังคม สิ่งแวดล้อม และธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเติบโตอย่างยั่งยืนและมั่นคงในระยะยาว

เพื่อแสดงให้เห็นถึงการสร้างคุณค่าร่วมอย่างเป็นรูปธรรม PEA ขอเสนอโครงการความร่วมมือที่สำคัญ ซึ่งสะท้อนถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ดังนี้

ชื่อโครงการ	ประเด็นความร่วมมือ/รายละเอียด	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคุณค่าร่วมที่เกิดขึ้น	ผลิตภัณฑ์
 การจัดตั้งศูนย์ TCC (TCC Center) เพื่อพัฒนา Business Solution และ Use Case	PEA จัดตั้งศูนย์ TCC (Triple Transformation Capability Center) ในรูปแบบ Cross-Functional Team โดยรวบรวมบุคลากรจากหลากหลายหน่วยงานภายในทำงานร่วมกับ Tech Partner เพื่อวิเคราะห์ความต้องการ พัฒนา Business Solution และ Use Case ที่ตอบโจทย์การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภค เช่น การนำ AI, Big Data หรือ IoT มาใช้ในการบริหารจัดการโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ หรือการบริการลูกค้าดิจิทัล	PEA: เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเทคโนโลยี, พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถด้านดิจิทัล, สร้างนวัตกรรมที่นำไปสู่ประสิทธิภาพการดำเนินงานและการบริการที่ดีขึ้น กลุ่มพันธมิตร (Tech Partner): โอกาสในการนำเสนอและพัฒนาเทคโนโลยีร่วมกับองค์กรสาธารณูปโภคขนาดใหญ่, สร้างต้นแบบการใช้งานเทคโนโลยีในภาคพลังงาน กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า: ได้รับบริการที่ทันสมัย รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการเฉพาะบุคคลมากขึ้น	- ระบบ Asset Intelligence - ระบบ Spend Insight - ระบบ iRO 
 การขยายเครือข่ายสถานีอัดประจุไฟฟ้า EV	PEA ร่วมมือกับ บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในการขยายเครือข่ายสถานีอัดประจุไฟฟ้า PEA VOLTA Charging Station ทั้งในสถานีสถานีบริการน้ำมันและพื้นที่เชิงพาณิชย์อื่น ๆ ความร่วมมือนี้อาศัยจุดแข็งด้านโครงข่ายไฟฟ้าของ PEA และจุดแข็งด้านเครือข่ายสถานีบริการที่เข้าถึงง่ายของบางจาก เพื่อสร้างความสะดวกสบายและเข้าถึงง่ายสำหรับผู้ใช้ EV	PEA: สนับสนุนนโยบายการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมคาร์บอนต่ำของประเทศ, เพิ่มบทบาทของ PEA ในการเป็นผู้ให้บริการด้านพลังงานครบวงจร, สร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ กลุ่มพันธมิตร (บริษัท บางจาก คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)): เพิ่มบริการเสริมสำหรับลูกค้า, ดึงดูดผู้ใช้ EV เข้ามาใช้บริการสถานี กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ: ส่งเสริมการใช้พลังงานสะอาด, ลดการนำเข้าน้ำมันเชื้อเพลิง, สนับสนุนการเติบโตของอุตสาหกรรม EV กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า (ผู้ใช้รถไฟฟ้า (EV)): เข้าถึงสถานีชาร์จที่ครอบคลุมและสะดวกสบายยิ่งขึ้น, ลดความกังวลในการเดินทางระยะไกล, ส่งเสริมการตัดสินใจใช้ EV	PEA VOLTA Charging Station 



ชุมชนเกาะพะลวยมีระบบไฟฟ้าที่มีคุณภาพ
มั่นคง และเชื่อถือได้
**ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ
และการท่องเที่ยวของเกาะอย่างยั่งยืน**

สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก
- Value Creation
- อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์
- โอกาสและความท้าทาย

06 ก้าวต่อไป

ชื่อโครงการ	ประเด็นความร่วมมือ/รายละเอียด	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคุณค่าร่วมที่เกิดขึ้น	ผลิตภัณฑ์
 การส่งเสริม ESCO Model เพื่อการอนุรักษ์พลังงาน	PEA สนับสนุนและผลักดัน ESCO Model (Energy Service Company Model) ซึ่งเป็นรูปแบบที่ผู้ประกอบการ ESCOs เข้ามาลงทุนและดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานให้กับอาคารหรือสถานประกอบการต่างๆ โดยเน้นการทำงานร่วมกับ ภาครัฐ (หน่วยงานราชการ, อาคารสถานที่ของรัฐ) เพื่อนำเสนอโซลูชันการอนุรักษ์พลังงานที่เหมาะสม	PEA: ส่งเสริมการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานสะอาดของภาคประชาชน, เพิ่มบทบาทของ PEA ในการเป็นผู้ให้บริการด้านพลังงานครบวงจรและสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า (ผู้เข้าร่วมโครงการ): ลดภาระค่าไฟฟ้าและค่าใช้จ่ายด้านพลังงานอย่างยั่งยืน, ได้รับการปรับปรุงระบบโดยไม่ต้องลงทุนเองในระยะแรก กลุ่มพันธมิตร (ผู้ประกอบการ ESCO): สร้างโอกาสทางธุรกิจและรายได้จากการให้บริการด้านพลังงาน กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ: ลดความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุด (Peak Demand), สร้างความมั่นคงทางพลังงาน, ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก, ส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	PEA Solar 
 สินเชื่อเพื่อการติดตั้งโซลาร์เซลล์	PEA ได้ริเริ่มโครงการสนับสนุนการติดตั้งโซลาร์รูฟท็อปโดยร่วมมือกับ สถาบันการเงินชั้นนำหลายแห่ง (KBank, BBL, TTB, UOB, SME Bank) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการที่สนใจติดตั้งโซลาร์รูฟท็อป โดยธนาคารจะเข้ามาสนับสนุนด้านสินเชื่อและแพ็คเกจทางการเงินที่น่าสนใจ ทำให้การเข้าถึงเทคโนโลยีโซลาร์เซลล์เป็นไปได้ง่ายขึ้น	PEA: ส่งเสริมการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานสะอาดของภาคประชาชน, เพิ่มบทบาทของ PEA ในการเป็นผู้ให้บริการด้านพลังงานครบวงจรและสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ กลุ่มพันธมิตร (สถาบันการเงิน): สร้างโอกาสทางธุรกิจในสินเชื่อสีเขียวและขยายฐานลูกค้าในกลุ่มพลังงานสะอาด กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า: เข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้น, ลดภาระค่าไฟฟ้าในระยะยาว, เป็นเจ้าของระบบผลิตไฟฟ้าใช้เอง, มีส่วนร่วมในการใช้พลังงานสะอาด	PEA Solar 
 การออกพันธบัตรเพื่อความยั่งยืน (ESG Bond)	PEA ดำเนินการออก พันธบัตรเพื่อความยั่งยืน (ESG Bond) ซึ่งเป็นเครื่องมือทางการเงินที่ระดมทุนจากนักลงทุนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเงินไปใช้ในการดำเนินงานโครงการที่ก่อให้เกิดผลกระทบเชิงบวกด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ซึ่งรวมถึงโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาพลังงานสะอาดและโครงสร้างพื้นฐานไฟฟ้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม จำนวน 2 โครงการ - โครงการก่อสร้างสายเคเบิลใต้น้ำไปยังเกาะเต่า จ.สุราษฎร์ธานี - โครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าแบบโครงข่ายไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (Micro Grid) บนพื้นที่เกาะพะลวย จ.สุราษฎร์ธานี	PEA: เข้าถึงแหล่งเงินทุนใหม่ๆ สำหรับโครงการยั่งยืน นักลงทุน: มีโอกาสลงทุนในหลักทรัพย์ที่สร้างผลตอบแทนทางการเงินควบคู่ไปกับการสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม (Impact Investing) กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ: สนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานพลังงานสะอาด, บรรลุเป้าหมายการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกตามข้อตกลงระหว่างประเทศ	พันธบัตรเพื่อความยั่งยืน (ESG Bond) PEA ESG Bond 

สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก

Value Creation

อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์

โอกาสและความท้าทาย

06 ก้าวต่อไป

ชื่อโครงการ	ประเด็นความร่วมมือ/รายละเอียด	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคุณค่าร่วมที่เกิดขึ้น	ผลิตภัณฑ์
 โครงการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าขนาดเล็กในพื้นที่ห่างไกล (Microgrid) ณ เกาะพะลวย จ.สุราษฎร์ธานี	PEA ได้พัฒนาและติดตั้งระบบ Microgrid ในพื้นที่ เกาะพะลวย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นการผสมผสานแหล่งพลังงานหมุนเวียน (เช่น พลังงานแสงอาทิตย์) เข้ากับระบบกักเก็บพลังงาน และระบบควบคุมอัจฉริยะ เพื่อแก้ไขปัญหาการเข้าถึงไฟฟ้าและความมั่นคงทางพลังงานในพื้นที่ห่างไกลหรือเกาะที่ระบบโครงข่ายหลักเข้าไม่ถึง โครงการนี้มีการปรึกษาร่วมกับ ชุมชนเกาะพะลวย และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างใกล้ชิด เพื่อให้ระบบตอบโจทย์ความต้องการและชุมชนสามารถมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการพลังงานบางส่วน	PEA: แสดงบทบาทในการเป็นผู้นำด้านพลังงานทางเลือกและพลังงานสะอาด และตอบสนองต่อนโยบายภาครัฐในการกระจายการเข้าถึงไฟฟ้าอย่างทั่วถึง กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า (ชุมชนเกาะพะลวย): มีระบบไฟฟ้าที่มีคุณภาพ มั่นคงและเชื่อถือได้, ลดการพึ่งพาการขนส่งเชื้อเพลิงจากแผ่นดินใหญ่, ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของเกาะอย่างยั่งยืน	ระบบ Microgrid พลังงานหมุนเวียนแบบครบวงจร 



สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก

Value Creation

อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์

โอกาสและความท้าทาย

06 ท้ายต่อไป

อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์

ข้อมูลเชิงลึกและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนการตัดสินใจและกำหนดทิศทาง
เชิงกลยุทธ์ของ PEA มุ่งมั่นที่จะนำเสียงเหล่านั้นมาแปลงเป็นการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม

กระบวนการสำรวจการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement Survey Process)

PEA ดำเนินการสำรวจการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเป็นปีที่สาม
ติดต่อกัน โดยครอบคลุม 9 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักการสำรวจนี้มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการสนทนา
ที่เปิดกว้าง, รับฟังปัญหาและความคิดเห็น, ประเมินกลยุทธ์ขององค์กร และนำข้อเสนอแนะไปใช้เป็น
ข้อมูลสำคัญในการตัดสินใจ และกำหนดแผนงานด้านความยั่งยืน ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มผลกระทบเชิงบวกและ
ขับเคลื่อนองค์กรอย่างยั่งยืน โดยในกระบวนการสำรวจฯ ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก ดังนี้

- 1. การวางแผน (Plan):** PEA กำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตการสำรวจที่ชัดเจน ครอบคลุมพื้นที่
รับผิดชอบและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่ม และกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายตามมาตรฐาน
สากล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่นำเชื่อถือและเป็นตัวแทน
- 2. การกำหนดวิธีการและเนื้อหาการสำรวจ (Methodology & Guideline):** มีการศึกษาและวิเคราะห์
บริบทองค์กรและอุตสาหกรรมอย่างรอบด้าน รวมถึงดำเนินการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพกับผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกนำมาออกแบบแบบสำรวจที่เหมาะสม โดยแบบสำรวจแบ่งเป็น
2 ส่วนหลักคือ ค่าความผูกพัน และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพัน (ประกอบด้วยความพึงพอใจ
ด้านการปฏิบัติงาน, การดำเนินงาน ความยั่งยืน และการสื่อสาร)
- 3. การดำเนินการสำรวจ (Survey):** PEA มอบหมายให้บุคคลที่สามดำเนินการสำรวจ เพื่อเพิ่ม
ความน่าเชื่อถือและความเป็นกลางของข้อมูล โดยครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างทั่วพื้นที่รับผิดชอบขององค์กร

- 4. การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis):** ข้อมูลที่รวบรวมได้จะถูกนำมาวิเคราะห์ทั้งเชิงปริมาณและ
เชิงคุณภาพ เพื่อค้นหาแนวโน้มและประเด็นสำคัญ ก่อนจัดทำรายงานผลการสำรวจเพื่อนำเสนอ
ผู้บริหาร
- 5. การสื่อสารผลการสำรวจ (Communication):** PEA สื่อสารผลการสำรวจอย่างโปร่งใสผ่าน รายงาน
ความยั่งยืน รายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเว็บไซต์ของ PEA เพื่อแสดง
ความรับผิดชอบและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบการนำข้อเสนอแนะไปใช้ประโยชน์



สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก

Value Creation

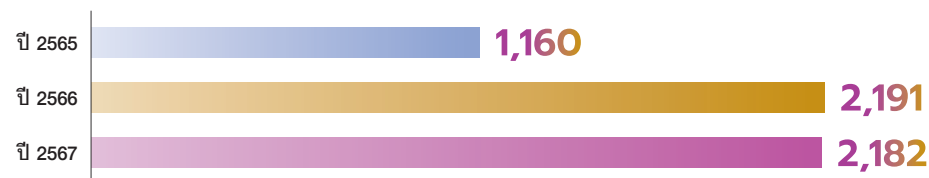
อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์

โอกาสและความท้าทาย

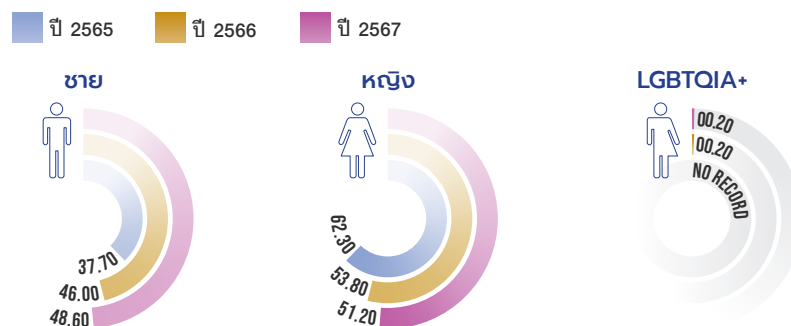
06 ก้าวต่อไป

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของการสำรวจ

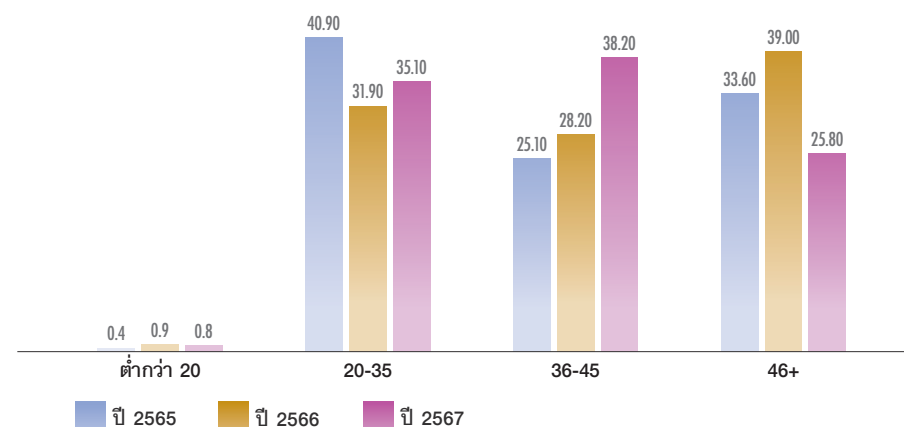
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด



ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ



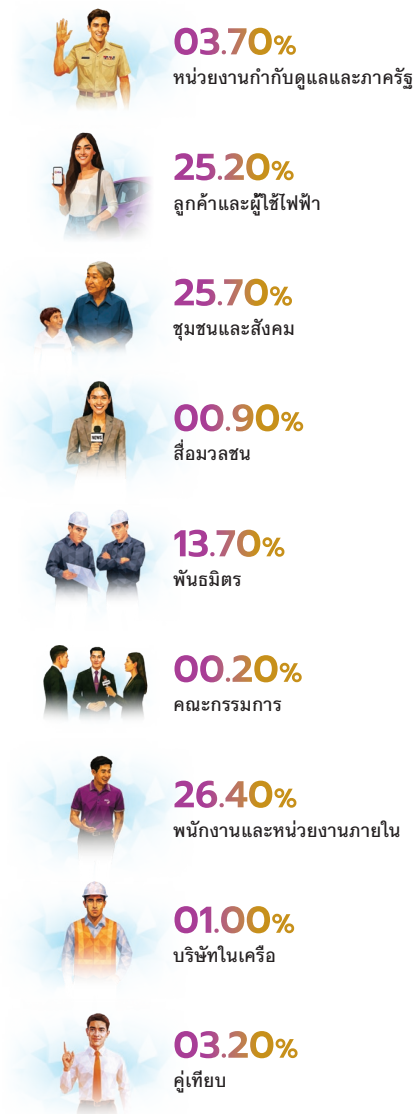
ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มอายุ



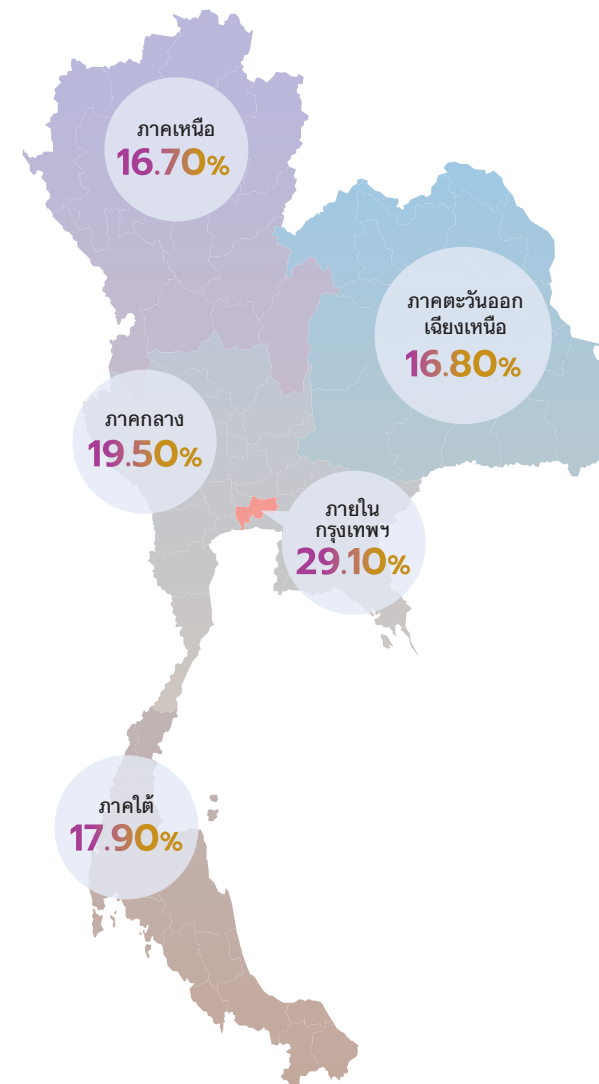
ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2565 No record 2566 No record

2567



ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิภาค



สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก

Value Creation

อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์

โอกาสและความท้าทาย

06 ก้าวต่อไป

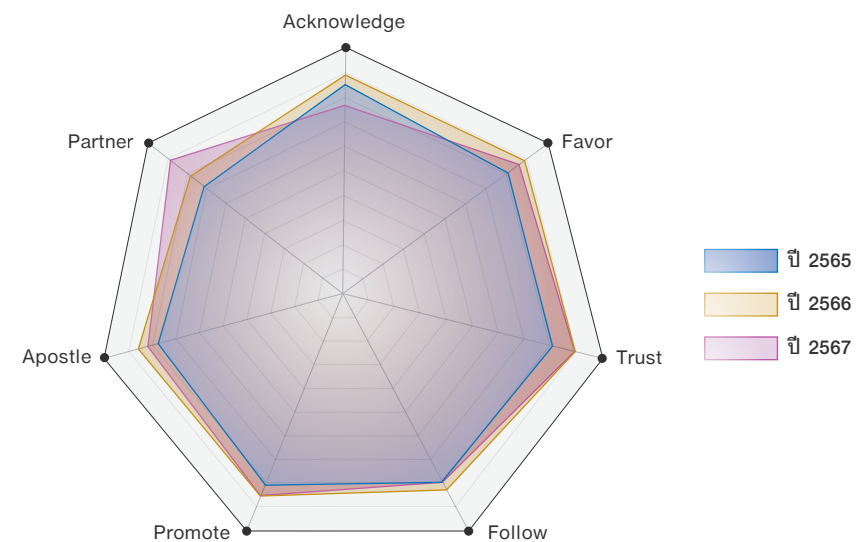
ผลการสำรวจการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการสำรวจการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปี 2567 พบว่ามีค่าความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ที่ 84.12 อันเป็นผลจากการดำเนินการตามนโยบายที่เข้มงวดและผลการตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง และข้อกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม

ค่าความผูกพัน (Engagement Score)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
ค่าความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Engagement Score)	80.22	86.12	84.12
1) หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	66.71	75.92	79.29
2) ลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า	85.74	90.30	80.93
3) ชุมชนและสังคม	75.43	90.89	81.57
4) สื่อมวลชน	86.86	98.70	77.86
5) พันธมิตร	95.29	79.43	82.20
6) คณะกรรมการ	100.00	100.00	100.00
7) พนักงานและหน่วยงานภายใน	89.00	93.46	90.05
8) บริษัทในเครือ	72.57	65.96	82.31
9) คู่เทียบ	50.43	80.39	82.86

ค่าความผูกพันรายมิติ (Dimension of engagement)



สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

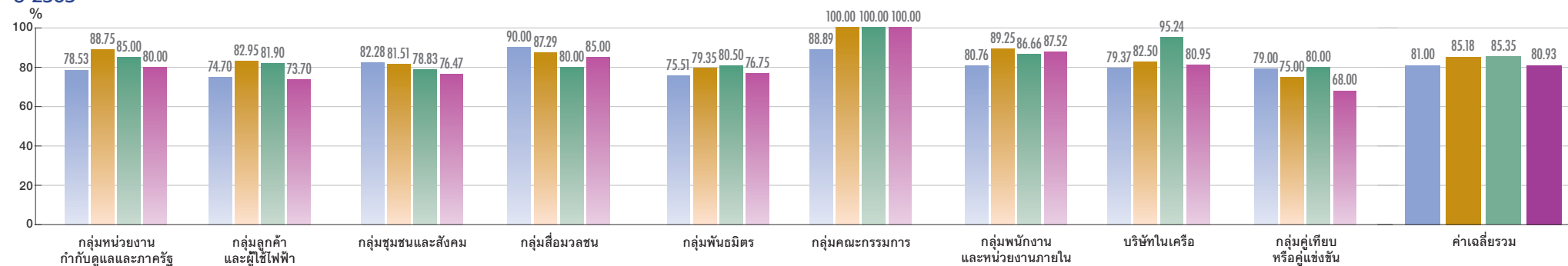
05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก
- Value Creation
- อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์
- โอกาสและความท้าทาย

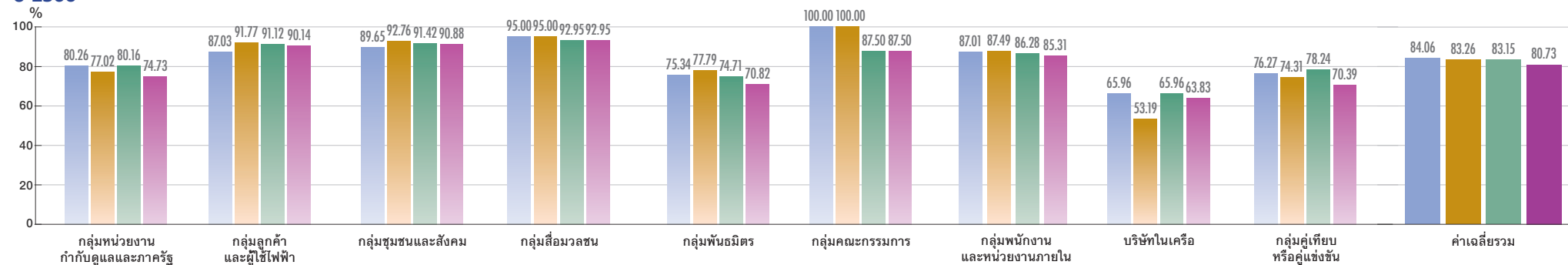
06 ถ้าวัดไป

คะแนนผลการดำเนินงาน (Performance Score)

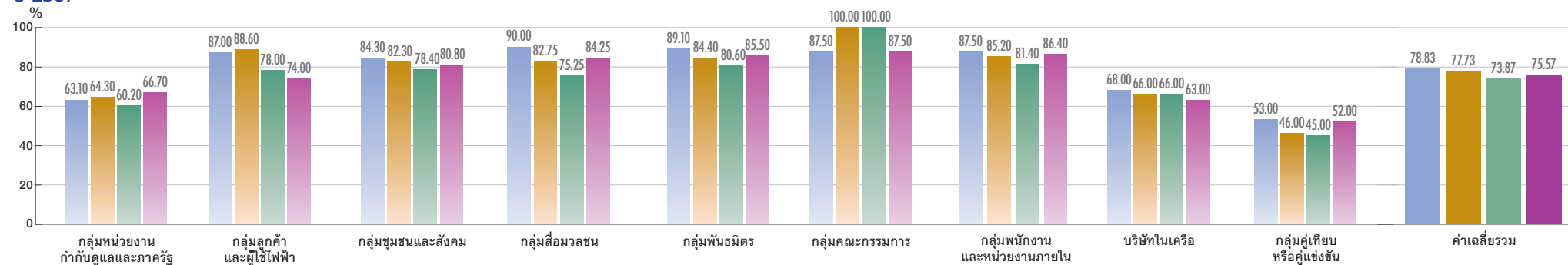
ปี 2565



ปี 2566



ปี 2567



■ คะแนนผลการดำเนินงานด้านปฏิบัติการ
 ■ คะแนนผลการดำเนินงานด้านปฏิสัมพันธ์
 ■ คะแนนผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
 ■ คะแนนประสิทธิภาพด้านการสื่อสาร

สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

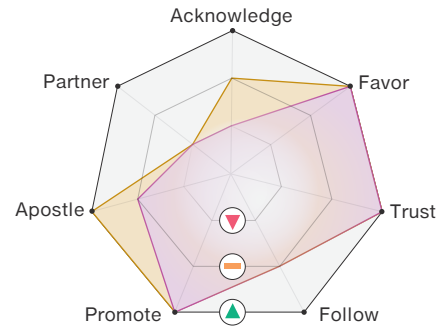
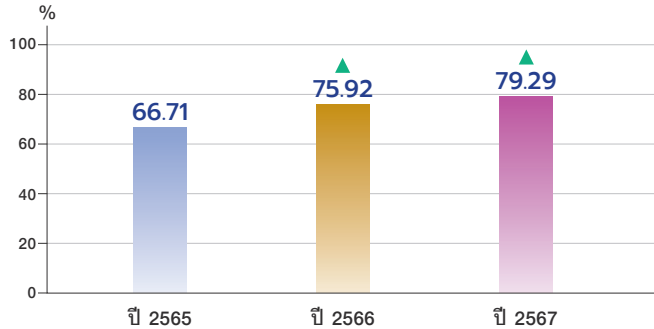
- ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก
- Value Creation
- อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์
- โอกาสและความท้าทาย

06 ก้าวต่อไป

หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ



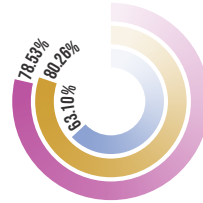
ค่าความผูกพัน



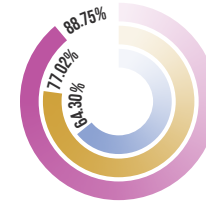
Trend ปี 2565 ปี 2566 ปี 2567

คะแนนผลการดำเนินงาน

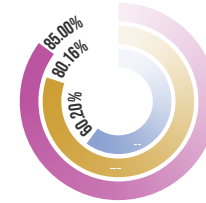
- ปี 2565
- ปี 2566
- ปี 2567



Operations



Interactions



Sustainability



Communication

สรุปประเด็นสำคัญ	กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐถือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานของ PEA เนื่องจากเป็นผู้กำหนดนโยบาย กฎระเบียบ และทิศทางการพัฒนาพลังงานของประเทศ การสร้างความสัมพันธ์อันดีและได้รับความไว้วางใจจากกลุ่มนี้	จึงเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนพันธกิจขององค์กรให้เป็นไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของภาครัฐ และเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อเสถียรภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการไฟฟ้าแก่ประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ
กิจกรรม	กิจกรรมหลักที่ PEA เน้นในการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐคือ การพูดคุยและสร้างความเข้าใจร่วมกันอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยเน้นการสื่อสารสองทาง การรับฟังความคิดเห็น	การแลกเปลี่ยนข้อมูลเชิงลึก และการชี้แจงประเด็นต่าง ๆ อย่างโปร่งใส เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของ PEA เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นโยบายของภาครัฐ และแก้ไขปัญหาหรือข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที
ผลลัพธ์การมีส่วนร่วมและผลการดำเนินงาน (Engagement & Performance)	Engagement ภาพรวม Engagement Score ของกลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากปี 2022 (66.71%) เป็น 2023 (75.92%) และ 2024 (79.29%) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นและความร่วมมือที่ดีขึ้นระหว่าง PEA กับหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งหากพิจารณาในมิติย่อย แม้ว่ามิติ Acknowledge (การรับรู้) จะลดลงเล็กน้อย แต่การที่มีมิติ Favor (ความพึงพอใจ), Trust (ความไว้วางใจ), Promote (การแนะนำ/สนับสนุน), Apostle (ความเป็นผู้สนับสนุนหลัก) และ Partner (การเป็นพันธมิตร) มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นและรักษาระดับสูงกว่า 80% ได้อย่างต่อเนื่อง ขณะที่ Follow (การติดตาม) และ Apostle (ความเป็นผู้สนับสนุนหลัก) มีความคงที่ในระดับสูง สะท้อนให้เห็นว่าแม้การรับรู้ในบางประเด็นอาจลดลง แต่หน่วยงานภาครัฐยังคงมีความพึงพอใจ ไว้วางใจ และพร้อมที่จะสนับสนุน รวมถึงเป็นพันธมิตรที่สำคัญของ PEA อย่างเหนียวแน่น ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือในการขับเคลื่อนนโยบายและการดำเนินงานที่สำคัญของประเทศให้ประสบความสำเร็จ	Performance แม้ว่า Operations Performance Score จะคงที่และต่ำกว่า 80% เล็กน้อย ซึ่งอาจต้องพิจารณาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในส่วนการดำเนินงานร่วมกัน แต่การที่ Interactions Performance Score, Sustainability Performance Score และ Communication Effectiveness Score มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น 2 ปีต่อเนื่องและอยู่ในระดับสูงกว่า 80% บ่งชี้ว่า PEA สามารถปฏิสัมพันธ์ สื่อสาร และดำเนินงานด้านความยั่งยืนร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการเพิ่มขึ้นของ Interactions และ Communication Effectiveness เป็นสัญญาณที่ดีว่าการสื่อสารและการทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

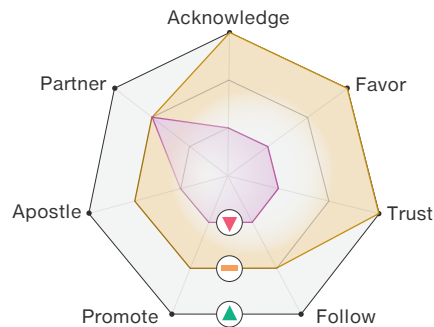
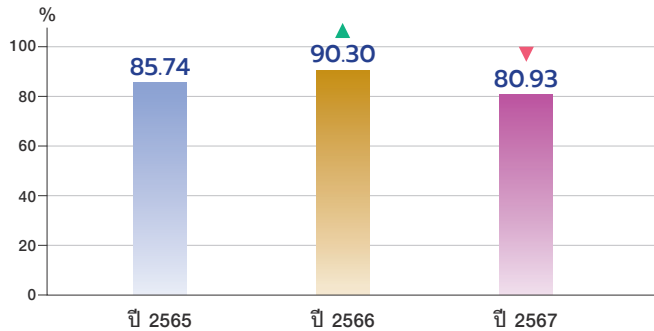
- ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก
- Value Creation
- อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์
- โอกาสและความท้าทาย

06 ก้าวต่อไป

ลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า



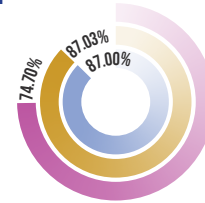
ค่าความผูกพัน



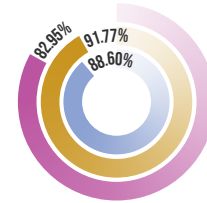
Trend ปี 2565 ปี 2566 ปี 2567

คะแนนผลการดำเนินงาน

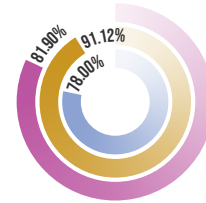
- ปี 2565
- ปี 2566
- ปี 2567



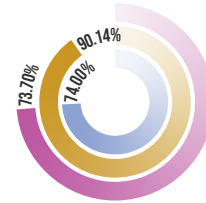
Operations



Interactions



Sustainability



Communication

สรุปประเด็นสำคัญ	ลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจของ PEA เนื่องจากเป็นผู้ใช้บริการไฟฟ้าโดยตรง การรับฟังความต้องการ ข้อกังวล และข้อเสนอแนะจากกลุ่มลูกค้าอย่างสม่ำเสมอจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง	เพื่อให้ PEA สามารถปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ พัฒนานวัตกรรม และสร้างความพึงพอใจสูงสุด การดำเนินการนี้จะช่วยให้มั่นใจว่าการบริการไฟฟ้าเป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อวิถีชีวิตและความต้องการทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปของลูกค้า
กิจกรรม	PEA มุ่งมั่นที่จะลงทุนในการบำรุงรักษาและพัฒนาระบบโครงข่ายไฟฟ้าให้ทันสมัย รวมถึงการพัฒนาแอปพลิเคชัน PEA Smart Plus เพื่ออำนวยความสะดวกในการแจ้งเหตุและบริการ และจัดตั้งศูนย์บริการลูกค้า 1129 Contact Center ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ยังมีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และขยายสถานีอัดประจุไฟฟ้า PEA VOLTA ทั่วประเทศ	ในด้านการสื่อสาร PEA มีช่องทางหลากหลาย เช่น แอปพลิเคชัน PEA Smart Plus (Push Notification), SMS, 1129 Contact Center, โทรศัพท์ (ในวงกว้าง) และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อแจ้งเตือนไฟฟ้าดับ, แจ้งเตือนภัยพิบัติที่ส่งผลกระทบต่อระบบไฟฟ้า, คำแนะนำฉุกเฉิน, สถานะการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง, ตอบข้อซักถามค่าไฟฟ้า/บริการ และรับเรื่องร้องเรียน
ผลลัพธ์การมีส่วนร่วมและผลการดำเนินงาน (Engagement & Performance)	Engagement Engagement Score ของกลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้ามีการเปลี่ยนแปลงดังนี้: ปี 2022 เท่ากับ 85.74%, ปี 2023 เท่ากับ 90.30% และปี 2024 เท่ากับ 80.93% ซึ่งยังคงเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ร้อยละ 80.00% และแนวโน้มของมิตีย่อย Engagement ส่วนใหญ่ลดลง ได้แก่ Acknowledge, Favor, Trust, Follow, Promote และ Apostle โดยมีเพียง Partner เท่านั้นที่คงที่ สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความตระหนักรู้ (Acknowledge) และการสนับสนุน (Favor) ต่อ PEA ลดลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น (Trust) และการติดตามข้อมูล (Follow) ที่ลดลงตามไปด้วย นำไปสู่การลดลงของการแนะนำ (Promote) และการเป็นผู้สนับสนุนที่แข็งแกร่ง (Apostle) ในภาพรวม ความสัมพันธ์ของมิตีย่อยเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่าการรับรู้และความพึงพอใจที่ลดลงของผู้ใช้ไฟฟ้าส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและการสนับสนุนที่มีต่อ PEA ในทุกมิติ	Performance การที่ Operations Performance Score, Interactions Performance Score, Sustainability Performance Score และ Communication Effectiveness Score มีแนวโน้มลดลงทั้งหมด บ่งชี้ว่าประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ PEA ทั้งในด้านสินค้า บริการ กระบวนการ การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า การดำเนินงานด้านความยั่งยืน และการสื่อสาร ล้วนมีปัญหาและส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่เป็นระบบ ทำให้ภาพรวมประสิทธิภาพการทำงานลดลง Key Incident ปัญหาส่วนหนึ่งที่ทำให้ Engagement และ Performance Score ของกลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้ามีแนวโน้มลดลง เกิดจากอัตราค่าไฟฟ้าที่สูงขึ้น และประสิทธิภาพในการสื่อสารที่ลดลง โดยค่าไฟฟ้าที่สูงขึ้นส่งผลกระทบต่อค่าครองชีพของประชาชนและต้นทุนการดำเนินการธุรกิจ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ และขณะที่การสื่อสารที่ไม่เพียงพอหรือไม่มีประสิทธิภาพจะยิ่งทำให้ปัญหาเหล่านี้ทวีความรุนแรงขึ้นและส่งผลกระทบต่อการใช้และภาพลักษณ์โดยรวมขององค์กรในสายตาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

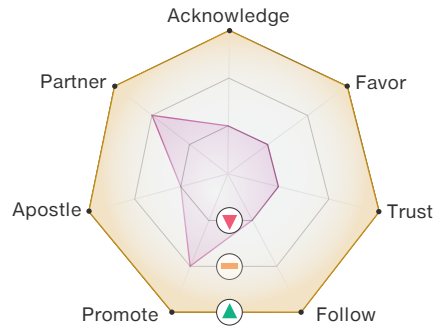
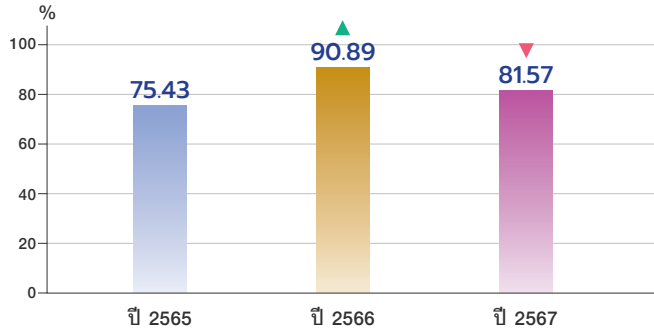
- ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก
- Value Creation
- อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์
- โอกาสและความท้าทาย

06 ก้าวต่อไป

ชุมชนและสังคม



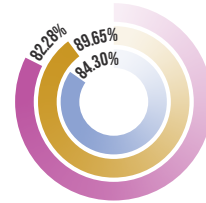
ค่าความผูกพัน



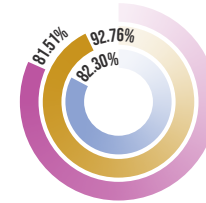
Trend ปี 2565 ปี 2566 ปี 2567

คะแนนผลการดำเนินงาน

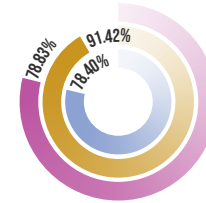
- ปี 2565
- ปี 2566
- ปี 2567



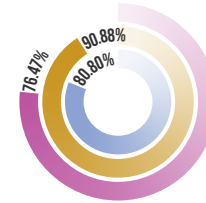
Operations



Interactions



Sustainability



Communication

สรุปประเด็นสำคัญ	กลุ่มชุมชนและสังคมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) ในฐานะผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อมจากการดำเนินงานขององค์กร การมีส่วนร่วมของกลุ่มนี้ช่วยให้ PEA สามารถบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมได้อย่างยั่งยืน สร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการดำเนินโครงการต่าง ๆ รวมถึงเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความผูกพันกับพื้นที่ที่ PEA เข้าไปดำเนินงาน สิ่งนี้จะนำไปสู่การยอมรับและความยั่งยืนร่วมกัน		
กิจกรรม	PEA มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วม กับกลุ่มชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการสื่อสารเป็นสำคัญ กิจกรรมหลักได้แก่ การจัดเวทีประชาคมและประชาพิจารณ์ก่อนเริ่มโครงการขนาดใหญ่ในพื้นที่ นอกจากนี้ยังมีการจัดทำมาตรการป้องกันและลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมอย่างรัดกุม และเพื่อให้มั่นใจว่าเสียงของชุมชนได้รับการรับฟัง PEA จึงจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนจากชุมชน โดยเฉพาะในภาวะฉุกเฉิน PEA มีการสื่อสารแจ้งเตือนภัยที่เกี่ยวข้องกับระบบไฟฟ้าในพื้นที่และคำแนะนำฉุกเฉินผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น หอกระจายข่าวในชุมชน การสื่อสารในรูปแบบอื่น ๆ ยังรวมถึงข่าวสารเกี่ยวกับโครงการพัฒนาในพื้นที่ผ่านป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชน และการจัดเวทีประชาคมและประชาพิจารณ์ นอกจากนี้ยังมีการลงพื้นที่เยี่ยมชุมชน การร่วมกิจกรรมท้องถิ่น และการให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า		
ผลลัพธ์การมีส่วนร่วมและผลการดำเนินงาน (Engagement & Performance)	Engagement Engagement Score ของกลุ่มชุมชนและสังคมมีการเปลี่ยนแปลงดังนี้: ปี 2022 เท่ากับ 75.43%, ปี 2023 เพิ่มขึ้นเป็น 90.89% และ ปี 2024 ลดลงมาอยู่ที่ 81.57% แม้จะมีการลดลงในปี 2024 แต่คะแนนยังคงเป็นไปตามเป้าหมายที่ร้อยละ 80.00% โดยระหว่างปี 2023-2024 มีติยอยด้าน Engagement มีแนวโน้มลดลงในหลายด้าน สะท้อนให้เห็นว่าความเข้าใจ (Acknowledge), ทัศนคติเชิงบวก (Favor), ความไว้วางใจ (Trust), การติดตามข่าวสาร (Follow) และการเป็นผู้สนับสนุนที่แท้จริง (Apostle) ของกลุ่มชุมชนและสังคมต่อ PEA ลดลง ซึ่งอาจส่งผลให้ความร่วมมือในการทำงานหรือการเป็นพันธมิตร (Partner) ที่ยังคงที่อยู่นั้นมีความเปราะบางมากขึ้นในอนาคต หากไม่มีการแก้ไขประเด็นพื้นฐานเหล่านี้	Performance Performance Score ของกลุ่มชุมชนและสังคมมีการลดลงในทุกมิติ ได้แก่ Operations Performance Score, Interactions Performance Score, Sustainability Performance Score และ Communication Effectiveness Score. การลดลงอย่างครอบคลุมในทุกด้านชี้ให้เห็นถึงความท้าทายในการดำเนินงานร่วมกับกลุ่มชุมชนและสังคม ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร ทั้งในด้านการให้บริการ กระบวนการทำงาน การปฏิสัมพันธ์ การดำเนินงานด้านความยั่งยืน และความสามารถในการสื่อสาร	Key Incident A primary factor contributing to the declining สิ่งที่ทำให้ผลลัพธ์ทั้งด้าน Engagement และ Performance มีแนวโน้มลดลง เกิดจากการสื่อสารที่ยังไม่ตอบโต้ทันท่วงทีของชุมชนและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีของการก่อสร้างสายไฟฟ้าลงดิน การดำเนินโครงการดังกล่าวอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนในระหว่างการก่อสร้าง เช่น เสียงดัง การรบกวนการจราจร หรือ การเปลี่ยนแปลงภูมิทัศน์ หากการสื่อสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ ประโยชน์ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ระยะเวลาการดำเนินงาน หรือมาตรการเยียวยาต่าง ๆ ไม่ชัดเจน ไม่ทั่วถึง หรือไม่เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมอย่างเพียงพอ อาจนำไปสู่ความไม่เข้าใจ ความกังวล และความไม่พึงพอใจ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อคะแนนความเชื่อมั่น การชื่นชอบ และการติดตามของชุมชนต่อ PEA

สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

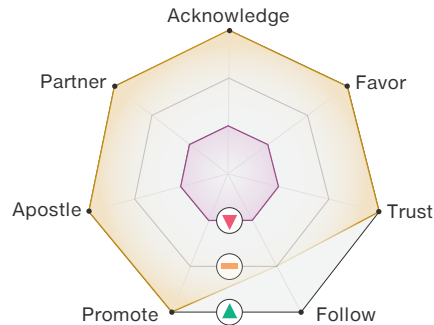
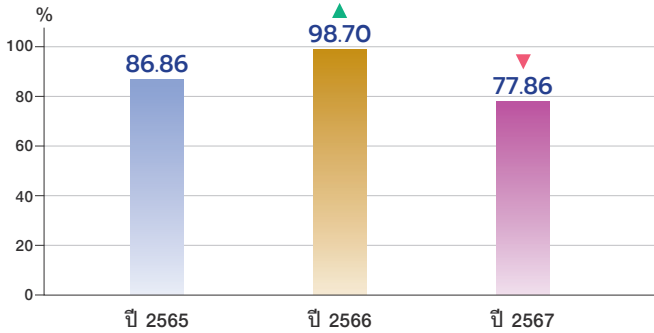
- ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก
- Value Creation
- อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์
- โอกาสและความท้าทาย

06 ก้าวต่อไป

สื่อมวลชน



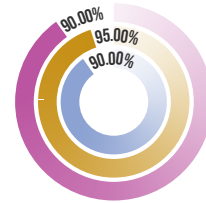
ค่าความผูกพัน



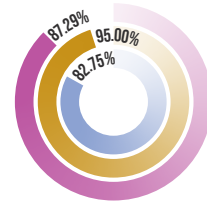
Trend ปี 2565 ปี 2566 ปี 2567

คะแนนผลการดำเนินงาน

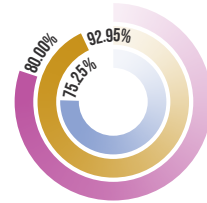
- ปี 2565
- ปี 2566
- ปี 2567



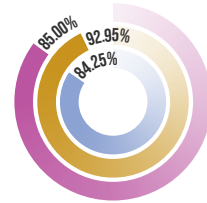
Operations



Interactions



Sustainability



Communication

สรุปประเด็นสำคัญ	กลุ่มสื่อมวลชนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) ในฐานะผู้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสร้างความเข้าใจแก่สาธารณชน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนช่วยให้ PEA สามารถสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้อง โปร่งใส และทันทั่วถึงกับนโยบาย การดำเนินงาน และความรับผิดชอบ ต่อสังคมขององค์กร รวมถึงสามารถบริหารจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือขององค์กร สื่อมวลชนยังเป็นแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือและทันสมัยเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไฟฟ้าและพลังงาน และมีส่วนร่วมในการให้ความรู้แก่สาธารณชน		
กิจกรรม	PEA มีการดำเนินกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์และสื่อสารกับกลุ่มสื่อมวลชนอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การจัดแถลงข่าวและส่งข่าวประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความคืบหน้าขององค์กรและโครงการสำคัญ การจัดกิจกรรมให้ความรู้และเยี่ยมชมกิจการสำหรับสื่อมวลชน และการเตรียมแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว นอกจากนี้ PEA ยังมีการสื่อสารในสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น การแถลงการณ์ฉุกเฉินเกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญ หรือการได้ข่าวลือที่ไม่ถูกต้องโดยทันที สำหรับการสื่อสารรายวัน/รายเดือน มีการเผยแพร่ข่าวสารและประกาศประจำวัน/เดือนของ PEA ที่เป็นที่น่าสนใจของสาธารณะ รวมถึงผลงานเด่นขององค์กร และบทความ/Infographic ที่เป็นประโยชน์ต่อการนำเสนอ		
ผลลัพธ์การมีส่วนร่วมและผลการดำเนินงาน (Engagement & Performance)	Engagement Engagement Score ของกลุ่มสื่อมวลชนแสดงแนวโน้มที่ผันผวน โดยในปี 2022 อยู่ที่ 86.86% เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในปี 2023 เป็น 98.70% แต่กลับลดลงอย่างมากในปี 2024 เหลือ 77.86% ซึ่งการลดลงอย่างมีนัยสำคัญของ Engagement Score โดยรวมในปี 2024 สอดคล้องกับการลดลงของคะแนนในทุกมิติย่อยของ Engagement ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงลบที่ชัดเจน การที่ Acknowledge (การรับรู้) ลดลงบ่งชี้ว่าสื่อมวลชนอาจรับรู้ข้อมูลหรือกิจกรรมของ PEA น้อยลงหรือความสำคัญของ PEA ในมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียลดลง ซึ่งส่งผลกระทบต่อต่อเนื่องไปยัง Favor (ความชื่นชอบ) และ Trust (ความไว้วางใจ) การที่ความไว้วางใจลดลงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากสื่อมวลชนมีบทบาทเป็นผู้เผยแพร่ข้อมูลและสร้างความเข้าใจแก่สาธารณชน เมื่อ Trust ลดลงย่อมส่งผลให้ Follow (การติดตาม) และ Promote (การส่งเสริม) ลดลงตามไปด้วย เพราะสื่อมวลชนอาจไม่เห็นความจำเป็นหรือไม่รู้สึกเชื่อมั่นเพียงพอที่จะติดตามหรือเผยแพร่ข้อมูลของ PEA อย่างกระตือรือร้น การลดลงของ Apostle (การเป็นกระบอกเสียงเชิงบวก) และ Partner (การเป็นพันธมิตร) ชี้ให้เห็นว่าสื่อมวลชนไม่เพียงแค่ลดการสนับสนุนเชิงบวกเท่านั้น แต่ยังลดระดับความร่วมมือในฐานะพันธมิตรที่เคยทำงานร่วมกันในการนำเสนอข่าวสารและสร้างความเข้าใจแก่สาธารณะ ซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์ที่ถดถอยลงในทุกระดับ	Performance ผลการดำเนินงานด้าน Performance ที่ลดลงในมิติ Interactions Performance Score, Sustainability Performance Score และ Communication Effectiveness Score มีความเชื่อมโยงอย่างใกล้ชิดกับการลดลงของ Engagement โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Communication Effectiveness Score ที่ลดลงนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่อธิบายถึงการลดลงของ Engagement Score โดยรวมและทุกมิติย่อย เมื่อการสื่อสารไม่ทั่วถึง ไม่ครอบคลุม และไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ย่อมส่งผลกระทบโดยตรงต่อความสัมพันธ์ระหว่าง PEA กับสื่อมวลชน ซึ่งสื่อมวลชนมีความสนใจในข้อมูลข่าวสารและความโปร่งใสในการดำเนินงาน การที่ Interactions Performance Score ลดลง บ่งชี้ว่าการปฏิสัมพันธ์ระหว่าง PEA กับสื่อมวลชนมีปัญหา อาจเป็นการตอบสนองที่ไม่รวดเร็ว การให้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน หรือการขาดการมีส่วนร่วมที่เหมาะสม ซึ่งปัญหาเหล่านี้ยิ่งตอกย้ำความไม่มีประสิทธิภาพของการสื่อสาร แม้ว่า Operations Performance Score จะคงที่ แต่การที่คะแนนด้านความยั่งยืน (Sustainability Performance Score) ลดลง ก็อาจเป็นผลมาจากการสื่อสารที่ไม่เพียงพอเกี่ยวกับความพยายามหรือความสำเร็จของ PEA ในด้านความยั่งยืน ทำให้สื่อมวลชนไม่ได้รับทราบหรือเข้าใจถึงบทบาทของ PEA ในการบริหารจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมอย่างยั่งยืน	Key Incident โดยสาเหตุหลักที่ทำให้ผลลัพธ์ของ Engagement และ Performance ของกลุ่มสื่อมวลชนลดลงอย่างมีนัยสำคัญคือ ปัญหาส่วนหนึ่งเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ทั่วถึงครอบคลุมทุกสื่ออย่างเพียงพอ โดยผลการสำรวจพบว่า สื่อที่ได้รับสารอย่างเพียงพอมีการประเมินผลสูงขึ้น ในขณะที่ สื่อที่ได้รับสารไม่เพียงพอมีการประเมินผลลดลงอย่างชัดเจน สิ่งนี้บ่งชี้ว่าการสื่อสารที่ไม่ทั่วถึงทำให้เกิดช่องว่างในการรับรู้ข้อมูลและความเข้าใจระหว่าง PEA กับสื่อมวลชน ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์และความเชื่อมั่นโดยรวม

สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

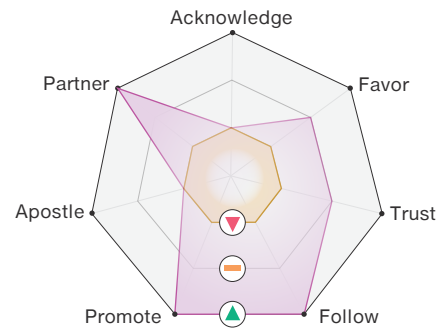
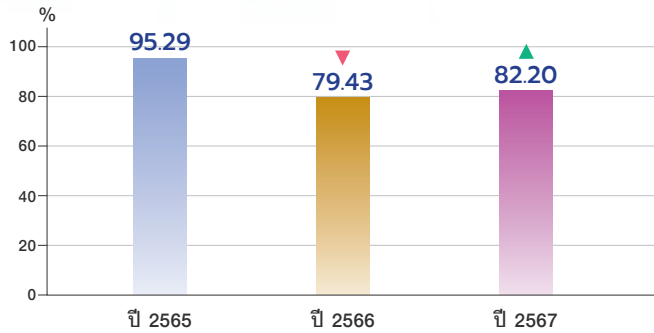
- ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก
- Value Creation
- อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์
- โอกาสและความท้าทาย

06 ก้าวต่อไป

พันธมิตร



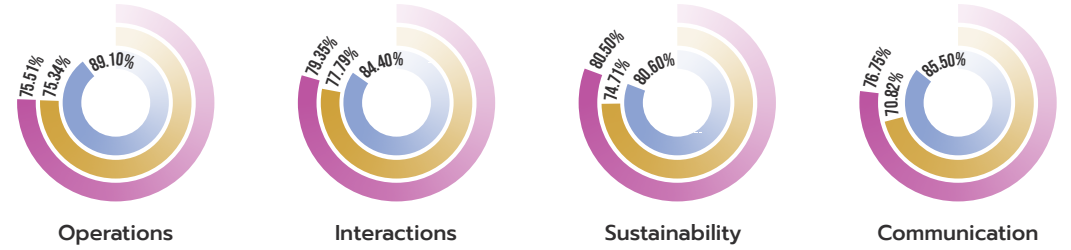
ค่าความผูกพัน



Trend ปี 2565 ปี 2566 ปี 2567

คะแนนผลการดำเนินงาน

- ปี 2565
- ปี 2566
- ปี 2567



สรุปประเด็นสำคัญ	กลุ่มพันธมิตรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) ในฐานะผู้มีส่วนร่วมหลักในห่วงโซ่คุณค่า ไม่ว่าจะเป็นผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า วัสดุอุปกรณ์ บริการ หรือคู่ความร่วมมืออื่น ๆ การทำงานร่วมกับพันธมิตรที่มีศักยภาพและมีความสัมพันธ์ที่ดี	ช่วยให้ PEA สามารถเข้าถึงทรัพยากร เทคโนโลยี และผู้เชี่ยวชาญที่จำเป็น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ลดต้นทุน และสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังเป็นโอกาสในการสร้างการเติบโตทางธุรกิจร่วมกัน
กิจกรรม	PEA ให้ความสำคัญกับการประสานงานอย่างใกล้ชิดกับพันธมิตร โดยมีสัญญาณการซื้อขายที่ชัดเจนและเป็นธรรม มีการใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ที่โปร่งใส และชำระเงินตรงเวลา มีการจัดประชุมหารือความร่วมมือเป็นประจำ และมีข้อตกลงความร่วมมือ (MOU/MOA) ที่ชัดเจน รวมถึงมีการแบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน พัฒนารูขี้อย่างต่อเนื่อง ในด้านการสื่อสาร PEA มีการแจ้งเตือนเหตุขัดข้องที่กระทบต่อการส่งมอบพลังงาน/วัตถุดิบ/บริการ และการแจ้งเปลี่ยนแปลงนโยบายสำคัญที่มีผลทันที	ช่องทางการสื่อสารหลัก ได้แก่ โทรศัพท์, อีเมลโดยตรง, ระบบแจ้งเตือนเฉพาะกลุ่ม, ระบบ Procurement (สำหรับผู้รับเหมา/ซัพพลายเออร์) มีการรายงานความคืบหน้าโครงการร่วมกันและสรุปผลการประเมินคู่ค้าเป็นรายเดือน รวมถึงการประชุมหารือและนำเสนอแผนเป็นรายไตรมาสและรายปี นอกจากนี้ยังมีการจัดอบรม/สัมมนาเพื่อยกระดับมาตรฐานคู่ค้า และการศึกษาโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ร่วมกัน
ผลลัพธ์การมีส่วนร่วมและผลการดำเนินงาน (Engagement & Performance)	Engagement Engagement Score ของกลุ่มพันธมิตรในปี 2024 อยู่ที่ 82.20% ซึ่งสูงขึ้นจากปี 2023 ที่ 79.43% แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการสร้างความผูกพันกับพันธมิตรที่เริ่มเห็นผลดีขึ้น สอดคล้องจากแนวโน้ม Engagement มิติย่อยระหว่างปี 2023-2024 พบว่าภาพรวมความสัมพันธ์กับกลุ่มพันธมิตรมีความทรงตัวถึงดีขึ้นในบางมิติ แม้ว่า Acknowledge และ Apostle จะลดลงเล็กน้อย ซึ่งอาจบ่งบอกถึงความท้าทายในการรักษาการรับรู้และการเป็นผู้นำสนับสนุนที่แข็งแกร่งในบางส่วน แต่การที่ Favor และ Trust ยังคงที่ แสดงให้เห็นว่าพันธมิตรยังคงมีทัศนคติที่ดีและความเชื่อมั่นต่อ PEA ในระดับเดิม ที่สำคัญคือมิติ Follow, Promote และ Partner มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ซึ่งสะท้อนถึงการมีส่วนร่วมและการทำงานร่วมกันที่ดีขึ้น รวมถึง ความเต็มใจของพันธมิตรที่จะสนับสนุนและเป็นหุ้นส่วนกับ PEA มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะมิติ Partner ที่เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน สอดคล้องกับการที่ PEA มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งและการทำงานร่วมกันเพื่อพัฒนาธุรกิจ	Performance ในด้าน Performance Score ระหว่างปี 2023-2024 พบว่าประสิทธิภาพการทำงานร่วมกับพันธมิตรในภาพรวมมีแนวโน้มที่ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติ Sustainability Performance และ Communication Effectiveness ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน การที่ Operations Performance และ Interactions Performance ยังคงที่ บ่งชี้ว่า PEA ยังคงรักษามาตรฐานการปฏิบัติงานและปฏิบัติตามพันธกิจกับพันธมิตรได้ในระดับที่ดี การที่คะแนนด้านความยั่งยืนเพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าพันธมิตรรับรู้ถึงความพยายามและความสำเร็จของ PEA ในการดำเนินงานด้านการพัฒนาความยั่งยืน และการที่ Communication Effectiveness เพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นถึงการสื่อสารที่โปร่งใส รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับคุณค่าที่ PEA มอบให้พันธมิตร เช่น ความมั่นคงในการเป็นคู่ค้า และโอกาสในการสร้างการเติบโตทางธุรกิจร่วมกัน

สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

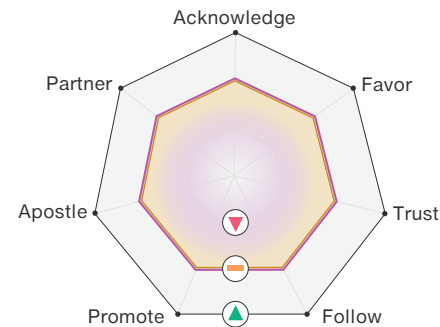
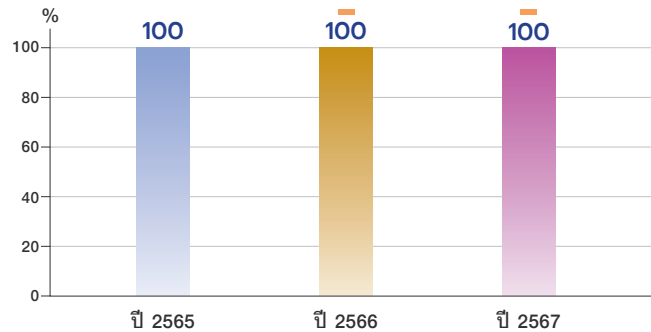
- ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก
- Value Creation
- อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์
- โอกาสและความท้าทาย

06 ถ้าวัดไป

คณะกรรมการ



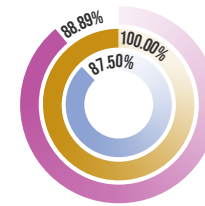
ค่าความผูกพัน



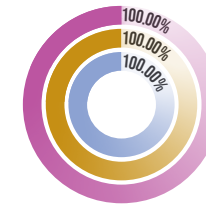
Trend ปี 2565 ปี 2566 ปี 2567

คะแนนผลการดำเนินงาน

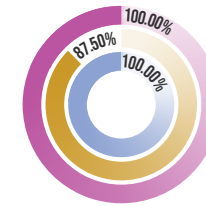
- ปี 2565
- ปี 2566
- ปี 2567



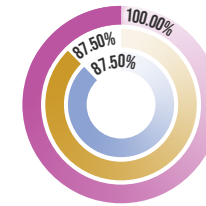
Operations



Interactions



Sustainability



Communication

สรุปประเด็นสำคัญ	กลุ่มคณะกรรมการถือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) ในฐานะผู้กำหนดทิศทางและกำกับดูแลนโยบายสำคัญขององค์กร การมีส่วนร่วมอย่างใกล้ชิดกับคณะกรรมการช่วยให้ PEA สามารถดำเนินงานได้อย่างโปร่งใส มีธรรมาภิบาล และบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ที่วางไว้	รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรในระยะยาว คณะกรรมการยังเป็นผู้ที่ให้คุณค่าในเรื่องผลประโยชน์ที่ดีและการเติบโตที่ยั่งยืนขององค์กร รวมถึงการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล
กิจกรรม	PEA ให้ความสำคัญกับการประสานงานที่ใกล้ชิดระหว่างฝ่ายเลขาธิการและคณะกรรมการเป็นอย่างดี โดยมีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานที่ครอบคลุมทั้งมิติทางการเงินและไม่ใช้ทางการเงินเป็นประจำ มีการนำเสนอแผนยุทธศาสตร์และผลการดำเนินงานอย่างละเอียด รวมถึงรายงานการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างสม่ำเสมอ	นอกจากนี้ยังมีการแจ้งเตือนสถานการณ์วิกฤต/เหตุการณ์สำคัญที่กระทบต่อองค์กรอย่างรุนแรง และข้อมูลสำคัญที่ต้องตัดสินใจเร่งด่วน โดยใช้ช่องทางการแจ้งเตือนทางโทรศัพท์และการประชุมบอร์ดฉุกเฉินเพื่อให้คณะกรรมการสามารถกำกับดูแลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยังมีการจัดอบรมสัมมนาเพื่อเสริมความรู้และการศึกษาดูงานเพื่อวิสัยทัศน์ในอนาคตอีกด้วย
ผลลัพธ์การมีส่วนร่วมและผลการดำเนินงาน (Engagement & Performance)	Engagement Engagement Score ภาพรวมของกลุ่มคณะกรรมการยังคงอยู่ในระดับที่ยอดเยี่ยม โดยคงที่ที่ 100.00% ตั้งแต่ปี 2022 ถึง 2024 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความผูกพันและการมีส่วนร่วมในระดับสูงสุดของคณะกรรมการต่อ PEA สำหรับมิติย่อยของ Engagement ทั้ง 7 มิติ ได้แก่ Acknowledge, Favor, Trust, Follow, Promote, Apostle และ Partner ล้วนคงที่ในระดับเต็ม 100% ระหว่างปี 2023-2024 ซึ่งเป็นผลจากการสำรวจจากคณะกรรมการชุดใหม่ยกชุด การที่ทุกมิติมีคะแนนเต็มแสดงให้เห็นว่าคณะกรรมการชุดใหม่มีความเข้าใจ (Acknowledge) มีทัศนคติที่ดี (Favor) มีความเชื่อมั่น (Trust) พร้อมทั้งจะสนับสนุนการดำเนินงาน (Follow & Promote) เป็นผู้ที่สนับสนุนและผลักดันองค์กรอย่างแข็งขัน (Apostle) และพร้อมที่จะทำงานร่วมกันในฐานะพันธมิตรเชิงกลยุทธ์ (Partner) ในทุกมิติอย่างสมบูรณ์แบบแสดงให้เห็นถึงการปรับตัวและความเข้าใจร่วมกันอย่างรวดเร็วระหว่างองค์กรและคณะกรรมการชุดใหม่ และชี้ให้เห็นว่ามีการสร้างความเข้าใจและความร่วมมือที่เข้มแข็งตั้งแต่เริ่มต้น	Performance แม้ว่าคะแนน Engagement ของคณะกรรมการจะอยู่ในระดับสูงสุดและคงที่ แสดงถึงความเชื่อมั่นและความผูกพันที่แข็งแกร่งกับองค์กร แต่ผลการประเมิน Performance Score กลับแสดงแนวโน้มที่แตกต่างกัน โดย Operations Performance Score ที่ลดลงเล็กน้อย อาจบ่งชี้ว่าคณะกรรมการชุดใหม่อาจมีความคาดหวังหรือมุมมองที่เข้มงวดขึ้นในด้านการดำเนินงานเกี่ยวกับสินค้า บริการ และกระบวนการทำงาน แม้ว่าคณะกรรมการจะมีความเชื่อมั่นในองค์กรโดยรวม Interactions Performance Score ที่คงที่ แสดงให้เห็นว่าการปฏิสัมพันธ์ระหว่าง PEA กับคณะกรรมการยังคงรักษามาตรฐานได้ดี ไม่มีข้อกังวลที่สำคัญ Sustainability Performance Score ที่เพิ่มขึ้นเล็กน้อย และ Communication Effectiveness Score ที่เพิ่มขึ้นเล็กน้อย สะท้อนให้เห็นถึงความพยายามของ PEA ในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งได้รับการตอบรับในเชิงบวกจากคณะกรรมการชุดใหม่ โดยรวมแล้ว การที่ Engagement อยู่ในระดับสูงมากในขณะที่ Performance บางด้านยังคงที่หรือลดลงเล็กน้อย (Operations) อาจเป็นสัญญาณว่าคณะกรรมการชุดใหม่มีความคาดหวังที่สูงขึ้นในบางมิติ หรืออาจมีข้อสังเกตจากประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ผ่านมาที่ต้องการให้ PEA พัฒนาเพิ่มเติมในด้าน Operations. อย่างไรก็ตาม การเพิ่มขึ้นของ Sustainability และ Communication Effectiveness ชี้ให้เห็นว่า PEA กำลังดำเนินการในทิศทางที่ถูกต้องในด้านที่คณะกรรมการให้ความสำคัญ

สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก

Value Creation

อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์

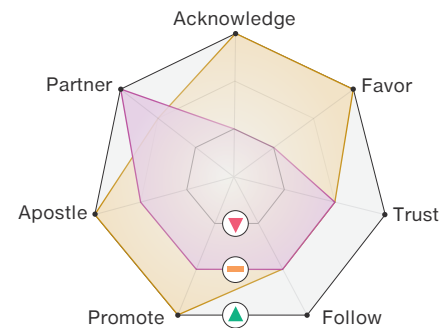
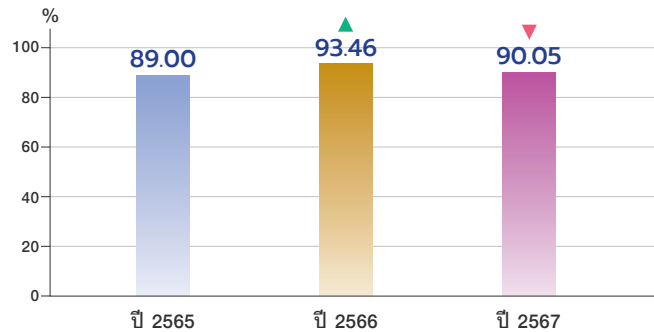
โอกาสและความท้าทาย

06 ถ้าวัดไป

พนักงานและหน่วยงานภายใน



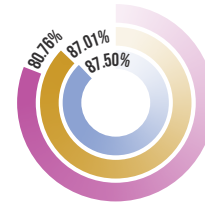
ค่าความผูกพัน



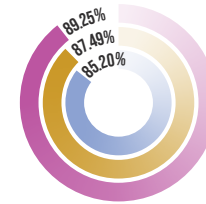
Trend ปี 2565 ปี 2566 ปี 2567

คะแนนผลการดำเนินงาน

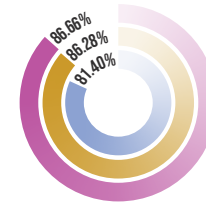
ปี 2565
ปี 2566
ปี 2567



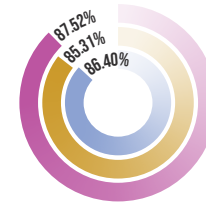
Operations



Interactions



Sustainability



Communication

สรุปประเด็นสำคัญ	กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายในถือเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าและเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรของ PEA การมีส่วนร่วมกับพนักงานอย่างใกล้ชิดช่วยให้ PEA สามารถสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ส่งเสริมความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงาน พัฒนาศักยภาพของบุคลากร และรักษามูลค่าองค์กรที่มีความสามารถไว้กับองค์กร ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและนวัตกรรมภายในองค์กร	ประเด็นที่พนักงานสนใจคือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม, ความมั่นคงในอาชีพ, โอกาสในการพัฒนาและก้าวหน้า, สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพชีวิต, วัฒนธรรมองค์กร, การสื่อสารภายใน และการมีส่วนร่วม. PEA ให้คุณค่ากับพนักงานในด้านความมั่นคงในอาชีพ สวัสดิการและค่าตอบแทนที่เป็นธรรม โอกาสในการพัฒนาตนเอง และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี
กิจกรรม	PEA ให้ความสำคัญกับการทบทวนและปรับปรุงโครงสร้างค่าตอบแทนและสวัสดิการให้แข่งขันได้ รวมถึงการจัดโปรแกรมฝึกอบรมและพัฒนาทักษะที่หลากหลาย นอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงานอย่างเปิดเผย	และสื่อสารนโยบายและทิศทางองค์กรอย่างสม่ำเสมอผ่านช่องทางภายในต่าง ๆ การดำเนินการเหล่านี้สะท้อนถึงการประสานงานภายในที่ดี เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานและหน่วยงานภายในได้รับการดูแลและมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร
ผลลัพธ์การมีส่วนร่วมและผลการดำเนินงาน (Engagement & Performance)	Engagement Engagement Score ของกลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายในมีแนวโน้มที่ผันผวนเล็กน้อย โดยในปี 2022 อยู่ที่ 89.00% เพิ่มขึ้นเป็น 93.46% ในปี 2023 และลดลงมาอยู่ที่ 90.05% ในปี 2024 ภาพรวมของมิติย่อย Engagement สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายในยังคงมีระดับการมีส่วนร่วมในระดับสูง (สูงกว่า 80% ทุกมิติ) แม้ว่ามิติ Acknowledge และ Favor จะลดลงเล็กน้อย แต่ Trust, Follow, Promote และ Apostle ยังคงอยู่ในระดับคงที่ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่น ความภักดี และการเป็นกระบอกเสียงที่ดีให้กับองค์กร ในขณะที่มิติ Partner ที่เพิ่มขึ้นเล็กน้อย แสดงถึงความพร้อมและความกระตือรือร้นในการทำงานร่วมกับองค์กรเพื่อเป้าหมายร่วมกัน	Performance Performance Score ทั้ง 4 มิติ (Operations, Interactions, Sustainability และ Communication Effectiveness) ยังคงอยู่ในระดับสูงกว่า 80% ซึ่งบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพการทำงานที่ดีของ PEA ในสายตาของพนักงานและหน่วยงานภายใน แม้ว่า Operations Performance Score จะลดลงเล็กน้อย แต่ Interactions, Sustainability และ Communication Effectiveness Score ที่คงที่แสดงให้เห็นว่าการปฏิสัมพันธ์ การดำเนินงานด้านความยั่งยืน และการสื่อสารภายในองค์กรยังคงมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานได้ดี

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก

Value Creation

อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์

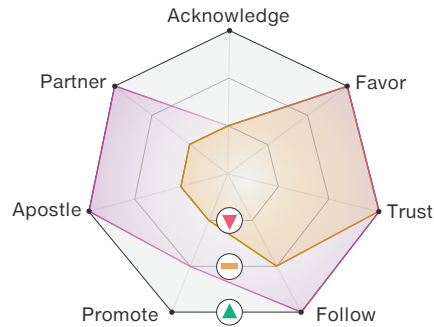
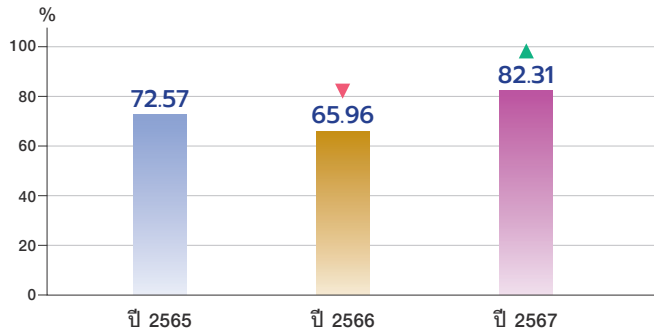
โอกาสและความท้าทาย

06 ก้าวต่อไป

บริษัทในเครือ



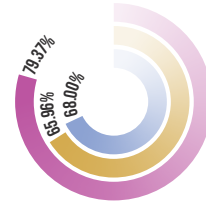
ค่าความผูกพัน



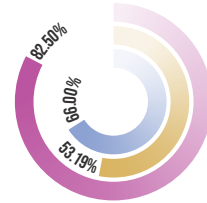
Trend ปี 2565 ปี 2566 ปี 2567

คะแนนผลการดำเนินงาน

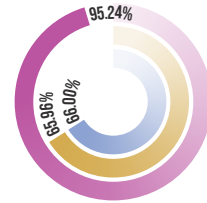
ปี 2565
ปี 2566
ปี 2567



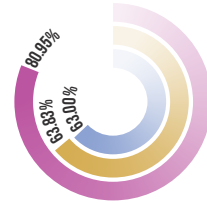
Operations



Interactions



Sustainability



Communication

สรุปประเด็นสำคัญ	กลุ่มบริษัทในเครือเป็นส่วนหนึ่งของระบบนิเวศทางธุรกิจของ PEA และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการขยายขีดความสามารถทางธุรกิจ สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ และเพิ่มมูลค่าให้กับกลุ่มบริษัทโดยรวม โดยใช้ประโยชน์จากความเชี่ยวชาญและโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่ของ PEA			การมีส่วนร่วมและสนับสนุนบริษัทในเครือจึงช่วยให้ PEA สามารถกำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนการเติบโต ให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรและองค์ความรู้ รวมถึงส่งเสริมการประสานงานเพื่อสร้าง Synergies ภายในกลุ่ม		
กิจกรรม	กิจกรรมหลักในการมีส่วนร่วมกับกลุ่มบริษัทในเครือคือ การกำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อสนับสนุนการเติบโต ให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรและองค์ความรู้ และส่งเสริมการประสานงานเพื่อสร้าง Synergy ภายในกลุ่ม โดยมีช่องทางการสื่อสารโดยตรง เช่น โทรศัพท์และอีเมล และการประชุมผู้บริหารร่วมกัน มีการประชุมหารือความร่วมมือเป็นประจำและมีข้อตกลงความร่วมมือ (MOU/MOA) ที่ชัดเจน			นอกจากนี้ ยังมีการสื่อสารในรูปแบบรายเดือน เช่น สรุปผลการดำเนินงานของแต่ละบริษัท ข่าวสารและกิจกรรมสำคัญของแต่ละบริษัทในเครือ และการรายงานผลประกอบการรายไตรมาสของแต่ละบริษัท PEA ยังมีการจัดอบรม/สัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และ Best Practice ระหว่างบริษัทในเครือ รวมถึงโครงการวิจัยและพัฒนาาร่วมกัน โดยเน้นการพูดคุยระหว่างองค์กรในทุกระดับ และติดตามอย่างสม่ำเสมอ		
ผลลัพธ์การมีส่วนร่วมและผลการดำเนินงาน (Engagement & Performance)	Engagement Engagement Score ของกลุ่มบริษัทในเครือ มีแนวโน้มที่ผันผวน โดยในปี 2022 อยู่ที่ 72.57% ลดลงในปี 2023 เหลือ 65.96% และเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในปี 2024 เป็น 82.31% แม้ว่าการรับรู้ (Acknowledge) จะลดลง แต่ความสัมพันธ์โดยรวมในมิติอื่นๆ แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาเชิงบวกอย่างชัดเจน โดยที่บริษัทในเครือมีความพึงพอใจ (Favor), ความไว้วางใจ (Trust), การติดตาม (Follow), การส่งเสริม (Promote), การเป็นผู้สนับสนุน (Apostle) และการเป็นพันธมิตร (Partner) กับ PEA ในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งสะท้อนว่าแม้การรับรู้ในบางจุดอาจลดลง แต่ความสัมพันธ์เชิงลึกและการมีส่วนร่วมจริงยังคงแข็งแกร่งและพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติที่สำคัญต่อการทำงานร่วมกันและการเติบโต		Performance Performance Score ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ Operations Performance Score, Interactions Performance Score, Sustainability Performance Score และ Communication Effectiveness Score ล้วนเพิ่มขึ้นอย่างมากและอยู่ในระดับสูงกว่า 80% ทุกมิติ ซึ่งสอดคล้องกับการ Engagement Score ที่เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดในปี 2024 ผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในด้านต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลโดยตรงต่อความเชื่อมั่นและความร่วมมือจากบริษัทในเครือ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานและภาพลักษณ์องค์กรด้านความยั่งยืนที่ปรับตัวดีขึ้น ยิ่งเสริมสร้างความสัมพันธ์และความผูกพัน		Key Incident ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะใน Engagement Score ที่พุ่งสูงขึ้นในปี 2024 และ Performance Score ที่เพิ่มขึ้นอย่างมากในทุกด้าน เป็นผลมาจากการที่ PEA มีการสร้างเวทีเพื่อพูดคุยระหว่างองค์กรในทุกระดับ และติดตามอย่างสม่ำเสมอ กิจกรรม Key Activity ที่เน้นการสื่อสารนโยบายที่ชัดเจน และการสนับสนุนทรัพยากร รวมถึงการประสานงานเพื่อสร้าง Synergies ภายในกลุ่ม มีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกนี้ การเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแก้ไขปัญหา และการสร้างความเข้าใจร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ ความสัมพันธ์และความร่วมมือกับบริษัทในเครือมีความสัมพันธ์ที่ดีและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	

สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

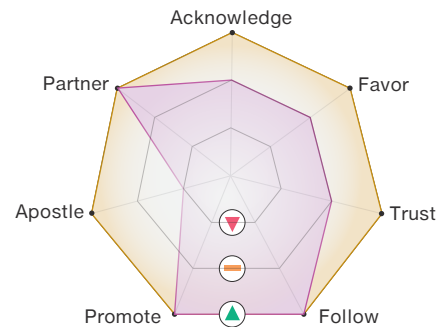
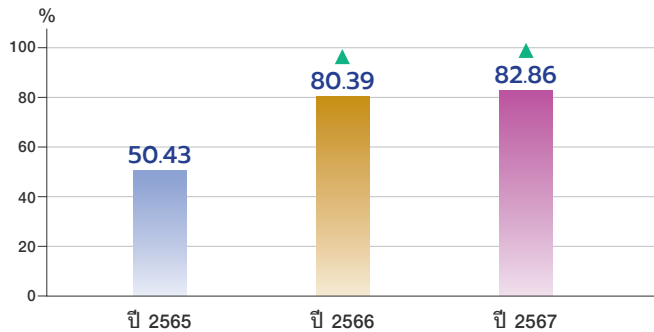
- ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก
- Value Creation
- อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์
- โอกาสและความท้าทาย

06 ก้าวต่อไป

กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง



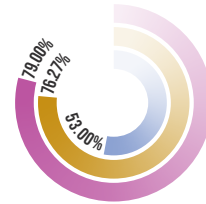
ค่าความผูกพัน



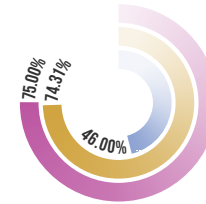
Trend ปี 2565 ปี 2566 ปี 2567

คะแนนผลการดำเนินงาน

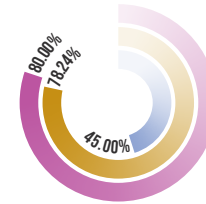
- ปี 2565
- ปี 2566
- ปี 2567



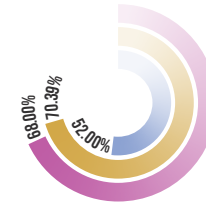
Operations



Interactions



Sustainability



Communication

สรุปประเด็นสำคัญ	กลุ่มผู้เกี่ยวข้องหรือคู่แข่งมีความสำคัญต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) อย่างยิ่ง โดยเป็นผู้ที่ช่วยกระตุ้นให้ PEA เกิดการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การศึกษาและติดตามการดำเนินงานของกลุ่มผู้เกี่ยวข้องช่วยให้ PEA สามารถเข้าใจแนวโน้มของตลาด พัฒนานวัตกรรม และปรับปรุงกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อรักษาขีดความสามารถในการแข่งขัน	และยกระดับมาตรฐานของอุตสาหกรรมโดยรวม การมีส่วนร่วมของกลุ่มนี้จึงเน้นการสร้างความร่วมมือเพื่อส่งเสริมการเติบโตและการพัฒนาในอุตสาหกรรมพลังงานโดยรวม
กิจกรรม	PEA มีการดำเนินกิจกรรมกับกลุ่มผู้เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง โดยมีการติดตามและวิเคราะห์แนวโน้มตลาดและกลยุทธ์ของกลุ่มอย่างต่อเนื่อง ลงทุนในการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นเพื่อรักษาความเป็นผู้นำในอุตสาหกรรม	มีการสื่อสารรายงานผลประกอบการรายไตรมาสและสรุปผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์เป็นรายไตรมาส นอกจากนี้ยังมีการมีส่วนร่วมในสมาคมอุตสาหกรรมและการเข้าประชุม/สัมมนาเชิงวิชาการเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อส่งเสริมการยกระดับมาตรฐานและนวัตกรรมในอุตสาหกรรมพลังงาน
ผลลัพธ์การมีส่วนร่วมและผลการดำเนินงาน (Engagement & Performance)	Engagement Engagement Score ของกลุ่มผู้เกี่ยวข้องหรือคู่แข่งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเพิ่มขึ้นจาก 50.43% ในปี 2022 เป็น 80.39% ในปี 2023 และ 82.86% ในปี 2024 แสดงให้เห็นถึงระดับการมีส่วนร่วมและความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นอย่างชัดเจน มิติย่อยด้าน Engagement ระหว่างปี 2023-2024 แสดงให้เห็นว่า PEA ยังคงรักษาความรับรู้ (Acknowledge), การได้รับการยอมรับ (Favor) และความน่าเชื่อถือ (Trust) ในระดับสูง ซึ่งเป็นรากฐานที่ดีในการสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งกับผู้เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม การที่มิติ Follow และ Promote เพิ่มขึ้นเล็กน้อย ขณะที่ Partner เพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด (สูงกว่า 80%) บ่งชี้ถึงความสัมพันธ์เชิงรุกที่ PEA สร้างขึ้นเพื่อส่งเสริมความร่วมมือและการพัฒนาในอุตสาหกรรม โดยมีเพียงมิติ Apostle ที่ลดลง ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาเพื่อเปลี่ยนคู่แข่งให้เป็นผู้สนับสนุนที่แข็งแกร่งในระยะยาว	Performance Performance Score ทั้ง 4 มิติ ได้แก่ Operations Performance, Interactions Performance, Sustainability Performance และ Communication Effectiveness Score มีแนวโน้มคงที่ทั้งหมด สิ่งนี้สะท้อนว่าการดำเนินงานในด้านสินค้า บริการ กระบวนการทำงาน การปฏิสัมพันธ์ การดำเนินงานด้านความยั่งยืน และการสื่อสารกับกลุ่มผู้เกี่ยวข้องมีความสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพที่คงที่ แม้ว่ามิติ Engagement ในบางส่วนจะคงที่หรือเพิ่มขึ้นเล็กน้อย แต่ Performance ที่คงที่นี้อาจบ่งชี้ถึงการรักษาระดับมาตรฐานการดำเนินงานที่ดีอยู่แล้ว ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้ระดับ Engagement โดยรวมยังคงอยู่ในระดับสูง และช่วยส่งเสริมความเชื่อมั่นในบทบาทของ PEA ในการยกระดับอุตสาหกรรมพลังงาน

สารบัญ

01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเด็นสำคัญและหัวข้อหลัก

Value Creation

อิทธิพลต่อการตัดสินใจและกลยุทธ์

โอกาสและความท้าทาย

06 ก้าวต่อไป

โอกาสและความท้าทาย

การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องและรอบด้านได้เผยให้เห็นถึงความท้าทายที่ PEA ต้องเผชิญ และโอกาสใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาซึ่งการสร้างคุณค่าร่วมและการพัฒนาที่ยั่งยืนยิ่งขึ้น

ความท้าทาย (Challenges)

- 1. ความซับซ้อนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความคาดหวังที่หลากหลาย:** PEA ดำเนินงานท่ามกลางกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กว้างขวางและหลากหลาย ตั้งแต่ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้า ภาคธุรกิจ หน่วยงานภาครัฐ ไปจนถึงพันธมิตรด้านเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการความคาดหวังที่แตกต่างกันและบางครั้งอาจขัดแย้งกัน รวมถึงการสร้างสมดุลระหว่างผลประโยชน์ของแต่ละกลุ่ม ถือเป็นความท้าทายอย่างต่อเนื่อง
- 2. การเปลี่ยนผ่านด้านพลังงานและเทคโนโลยีที่รวดเร็ว:** การก้าวเข้าสู่ยุคของยานยนต์ไฟฟ้า พลังงานหมุนเวียน และโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ ทำให้ PEA และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องปรับตัวอย่างรวดเร็วทั้งในด้านเทคโนโลยี โครงสร้างพื้นฐาน และความรู้ความเข้าใจ การสร้างความเข้าใจร่วมกันและทักษะที่จำเป็นในหมู่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงนี้เป็นสิ่งท้าทาย
- 3. การบูรณาการข้อมูลและการนำไปปฏิบัติ:** แม้จะมีการเก็บข้อมูลจากการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง แต่การแปลงข้อมูลเชิงลึกปริมาณมหาศาลให้เป็นแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนและสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ยังคงต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- 4. การรักษาประสิทธิภาพในการตอบสนองและสร้างความไว้วางใจ:** ด้วยคะแนนการมีส่วนร่วมที่สูง ความท้าทายคือการรักษามาตรฐานการตอบสนองต่อข้อกังวลและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอในทุกระดับการดำเนินงาน เพื่อคงไว้ซึ่งความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว

โอกาส (Opportunities)

- 1. การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อยกระดับการมีส่วนร่วมและบริการ:** การลงทุนในศูนย์ TCC และการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ เปิดโอกาสให้ PEA สามารถสื่อสารและให้บริการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม่นยำ และเป็นส่วนตัวมากยิ่งขึ้น นำไปสู่การบริหารจัดการโครงข่ายไฟฟ้าที่อัจฉริยะและการสร้างบริการที่ตอบโจทย์อนาคต
- 2. การขยายธุรกิจและการสร้างแหล่งรายได้ใหม่:** โครงการความร่วมมือเช่น PEA VOLTA Charging Station, ESCO Model และ PEA Solar แสดงให้เห็นถึงโอกาสในการขยายบทบาทของ PEA สู่การเป็นผู้ให้บริการพลังงานแบบครบวงจร สร้างโมเดลธุรกิจใหม่ๆ ที่นอกเหนือจากการจำหน่ายไฟฟ้าแบบดั้งเดิม
- 3. การเสริมสร้างความร่วมมือเชิงกลยุทธ์:** การเป็นพันธมิตรกับภาคส่วนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นบริษัทเทคโนโลยี ผู้ผลิตพลังงาน ธนาคาร หรือชุมชน เปิดโอกาสให้ PEA สามารถสร้างความร่วมมือที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาโซลูชันที่ซับซ้อนและมีมูลค่าเพิ่มยิ่งขึ้น
- 4. การขับเคลื่อนเป้าหมายความยั่งยืนของประเทศ:** การมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในประเด็นสำคัญด้านสิ่งแวดล้อม เช่น Climate Action การพัฒนา Microgrid และการออก ESG Bond ตอกย้ำบทบาทของ PEA ในฐานะองค์กรสำคัญที่ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านด้านพลังงานและการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศไทย
- 5. การเพิ่มขีดความสามารถในการฟื้นตัวและการตอบสนองต่อลูกค้า:** การรับฟังข้อคิดเห็นเกี่ยวกับ “Resilient & Customer-Centric Operations” ช่วยให้ PEA สามารถปรับปรุงกระบวนการและโครงสร้างพื้นฐานให้มีความยืดหยุ่นและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วม
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญ
ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์
กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ก้าวต่อไป

06 ก้าวต่อไป



สารบัญ

- 01 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
- 02 เกี่ยวกับรายงานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 03 การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 04 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 05 ผลลัพธ์ของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

06 ก้าวต่อไป

PEA มุ่งมั่นที่จะพัฒนาการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานจะยังคงสอดคล้องกับความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและภูมิทัศน์ด้านพลังงานที่กำลังพลิกผัน ด้วยผลลัพธ์ที่ได้จากการมีส่วนร่วมในปีที่ผ่านมา รวมถึงความท้าทายและโอกาส ได้กำหนด ก้าวต่อไป ที่สำคัญเพื่อขับเคลื่อนการสร้างคุณค่าร่วมและบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืน

1. **ยกระดับความเข้าใจและตอบสนองต่อประเด็นสำคัญเชิงกลยุทธ์:** PEA จะเจาะลึกในประเด็นสำคัญและหัวข้อที่ระบุทั้ง 5 ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติของ Climate Action & Resource Efficiency และ Resilient & Customer-Centric Operations พัฒนาแผนงานเชิงรุกที่ชัดเจน เพื่อให้มั่นใจว่าข้อกังวลเหล่านี้ได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลาที่ โดยบูรณาการข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าสู่กลยุทธ์และนโยบายหลักขององค์กรอย่างต่อเนื่อง
2. **ขยายผลและสร้างสรรค์คุณค่าร่วมจากโครงการนำร่อง:** ต่อยอดความสำเร็จจากโครงการสร้างคุณค่าร่วมทั้ง 6 กรณีศึกษา โดยการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างรอบด้าน และสำรวจแนวทางในการขยายผลโครงการเหล่านี้ไปยังพื้นที่หรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ รวมถึงแสวงหาโอกาสในการพัฒนาโครงการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่และสร้างคุณค่าร่วมที่ยั่งยืนมากขึ้น
3. **ลงทุนในเทคโนโลยีเพื่อการมีส่วนร่วมที่ชาญฉลาดและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น:** PEA จะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและนวัตกรรม เช่น ที่พัฒนาโดย ศูนย์ TCC เพื่อยกระดับแพลตฟอร์มและช่องทางการมีส่วนร่วมให้มีความหลากหลาย เข้าถึงง่าย และมีประสิทธิภาพมากขึ้น มุ่งเน้นการใช้ข้อมูลเชิงลึก (Data Analytics) ที่ได้จากการมีส่วนร่วม เพื่อทำความเข้าใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างลึกซึ้ง และปรับแต่งแนวทางการสื่อสารและการบริการให้เป็นส่วนตัวและตรงจุด
4. **เสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรและพันธมิตร:** ลงทุนในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีความเข้าใจในหลักการและแนวปฏิบัติของการมีส่วนร่วมเชิงรุก รวมถึงการสร้างความร่วมมือที่แข็งแกร่งกับพันธมิตรภายนอก เพื่อให้มั่นใจว่าทุกคนที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสมและเป็นมืออาชีพ

5. **รักษาและยกระดับคะแนนการมีส่วนร่วม:** ด้วยคะแนนการมีส่วนร่วมที่ 84.12% โดย PEA ตระหนักถึงความไว้วางใจที่ได้รับ และจะยังคงมุ่งมั่นรักษามาตรฐานระดับสูงนี้ พร้อมทั้งสำรวจแนวทางในการยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สูงขึ้นไปอีก ผ่านการสื่อสารที่โปร่งใส การตอบสนองที่รวดเร็ว และการแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมจากการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ด้วยก้าวต่อไปเหล่านี้ PEA มุ่งมั่นที่จะสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งยิ่งขึ้นสำหรับการเป็นองค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคมและสร้างคุณค่าร่วมอย่างยั่งยืน ขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไปพร้อมกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านพลังงานของประเทศอย่างมั่นคง





PEA
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

200 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทรศัพท์ 66(0) 2590 9916 โทรสาร 66(0) 2590 9919



sustainability.pea.co.th