



PEA
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แผนแม่บท

ด้านการบริหารความยั่งยืนและ
การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ.
ปี 2566 – 2570

Sustainability and Stakeholder Management

Masterplan for 2023 – 2027

คำนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟผ.) มุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมีธรรมาภิบาล และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการสร้างสรรค์ประโยชน์อย่างยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน จึงได้ส่งเสริมและขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนากระบวนการทำงาน และส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ได้รับความพึงพอใจ และส่งเสริมให้องค์กรเกิด การพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

ในปี 2566 กฟผ. ได้ทบทวนแผนแม่บทด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. พ.ศ. 2566 – 2570 โดยนำหลักการ นโยบาย มาตรฐาน และแนวปฏิบัติระดับสากลมาประยุกต์ใช้ได้แก่ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs), มาตรฐานการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (AA1000 Stakeholder Engagement Standard: AA1000 SES) และมาตรฐานการรายงานด้านความยั่งยืนในระดับสากล (GRI Sustainability Reporting Standards) เป็นต้น เพื่อกำหนดทิศทางในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับบริบทความยั่งยืนของโลกที่มีความท้าทายและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เสริมความเข้มแข็งของห่วงโซ่อุปทานให้พร้อมรับการบังคับใช้นโยบายภาครัฐที่อาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจ พร้อมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกส่วนในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน

แผนแม่บทฯ ฉบับนี้ได้กำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานที่มีแนวคิดสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน และแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. แบ่งเป็น 3 กลยุทธ์ ดังนี้ 1) ส่งเสริมการพัฒนาความยั่งยืนให้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานองค์กร 2) สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ และยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ 3) พัฒนาระบบการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืน แสดงถึงความมุ่งมั่นในการบริหารงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลอย่างเคร่งครัด ควบคู่กับการส่งมอบคุณค่าให้กับสังคม และร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อม อันจะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กรและสังคมโดยรวมต่อไป

กองบริหารความยั่งยืนและความสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ฝ่ายส่งเสริมความสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรเพื่อความยั่งยืน

พฤศจิกายน 2565

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ข้อมูลทั่วไปของ กฟภ.	1
บทที่ 1 บทนำ	4
1.1 หลักการและเหตุผล	4
1.2 วัตถุประสงค์ และขอบเขตการดำเนินงาน	4
1.3 กรอบแนวคิดด้านการบริหารจัดการความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4
1.3.1 การพัฒนาความยั่งยืน (Sustainable Development)	5
1.3.2 มาตรฐาน Account Ability 1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000 SES)	11
1.3.3 แนวทางการปฏิบัติที่ดีด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000	11
1.3.4 กรอบการรายงานความยั่งยืน (GRI Standards)	12
1.3.5 เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM)	13
1.3.6 กระบวนการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Sustainability and Stakeholder Management)	17
บทที่ 2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร (Environmental Scanning)	27
2.1 การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก	27
2.2 การศึกษา วิเคราะห์บริบทภายในและภายนอกของ กฟภ.	28
2.2.1 พันธสัญญา	28
2.2.2 โครงสร้างองค์กร ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ	31
2.2.3 แผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการระยะยาวต่างๆ ขององค์กร กฟภ.	33
2.2.4 สมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency : CC)	40
2.2.5 โอกาส และความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder ทั้งระดับองค์กร และสายงาน/ฝ่าย	41
2.2.6 รายละเอียด Stakeholder ขององค์กรที่ผ่านมา	46

สารบัญ (ต่อ) (1)

2.2.7	รายละเอียด Stakeholder ของแต่ละสายงาน/ฝ่าย (ที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด) ที่ผ่านมา	55
2.2.8	กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล (Governance)	59
2.2.9	ฐานข้อมูลเพื่่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)	61
2.2.10	ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กร และสายงาน/ฝ่าย ด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการ Stakeholder และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา	70
2.2.11	ความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งงบประมาณ บุคลากร และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	83
2.2.12	การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกและการเปลี่ยนแปลงของนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง (PESTEL)	84
2.2.13	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs)	90
2.2.14	ความต้องการ ความคาดหวังทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ของ Stakeholder ที่มีต่อองค์กร และต่อสายงาน/ฝ่าย	97
2.3	ข้อมูลกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟผ. ปี 2566	108
2.3.1	หลักเกณฑ์การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	109
2.3.2	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ของ กฟผ.	111
2.3.3	วัตถุประสงค์และขอบเขตของในการบริหารจัดการกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	113
2.3.4	ประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อองค์กร (Materiality)	119
2.3.5	ประเด็น/ความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ.	153
2.3.6	ระดับและรูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Level and Method)	159
2.3.7	การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่ายงาน	169
บทที่ 3	แผนแม่บทการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. .	201
3.1	วิสัยทัศน์ (Vision)	201
3.2	ภารกิจ (Mission)	201
3.3	Sustainable Strategic Positioning (SSP)	201
3.4	การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)	201

สารบัญ (ต่อ) (2)

3.5 ความเชื่อมโยงระหว่าง จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT)	204
กับความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge) และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage)	
3.6 ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge) และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage)	205
3.6.1 ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge)	205
3.6.2 ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage)	206
3.7 วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Sustainability and Stakeholder Strategic Objectives : SSO)	208
บทที่ 4 แผนงานปฏิบัติการด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. ประจำปี 2566	210
4.1 แผนปฏิบัติการประจำปี 2566	211
4.2 การเตรียมพร้อมการจัดการความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	266
4.2.1 มาตรการควบคุมความเสี่ยง (Existing control) และ แผนบรรเทาความเสี่ยง (Mitigating plan)	266
4.2.2 แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Contingency Plan)	268
ภาคผนวก	270
➤ การดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงาน (SE-AM)	270
➤ ความเชื่อมโยงกับระหว่างการทำงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. ปี 2566-2570	273

ข้อมูลทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประวัติองค์กร (Background)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟผ.) ได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็นองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค องค์การเอกเทศตามพระราชกฤษฎีกาซึ่งให้ไว้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2497 โดยอยู่ภายใต้การควบคุมของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และรัฐบาล ซึ่งมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจกำกับโดยทั่วไป มีทุนประเดิมตามกฎหมาย จำนวน 5 ล้านบาท และมีการไฟฟ้าอยู่ในความดูแล จำนวน 117 แห่ง

ต่อมา กฟผ. ได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน 2503 โดยรับช่วงภารกิจต่อจากองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ธุรกิจของ กฟผ. (Activities, Products and Services)

กฟผ. เป็นรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงาน สังกัดกระทรวงมหาดไทย ดำเนินธุรกิจหลักในการจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า รวมถึงธุรกิจสนับสนุนที่ครอบคลุมงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

งานก่อสร้างระบบไฟฟ้า	งานประเภทเช่า
งานซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า	งานตรวจสอบและวิเคราะห์ระบบไฟฟ้า
งานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	งานที่ปรึกษาและออกแบบระบบไฟฟ้า
และงานอื่น ๆ	

กฟผ. เป็นผู้ให้บริการพลังงานไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีโครงข่ายการส่งกระจายและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าครอบคลุม 74 จังหวัด (ยกเว้นกรุงเทพฯ นนทบุรี และสมุทรปราการ) โดยมีลูกค้ามากกว่า 20 ล้านราย

ความสามารถพิเศษขององค์กร (Core Competency)

1. ความสามารถพิเศษในปัจจุบัน

1.1 บริหารจัดการ และบริการระบบจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าที่มีความครอบคลุมมีประสิทธิภาพ มั่นคงปลอดภัย เชื่อถือได้

1.2 การให้บริการระบบไฟฟ้าที่ครบวงจรอย่างมีมาตรฐานและสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ

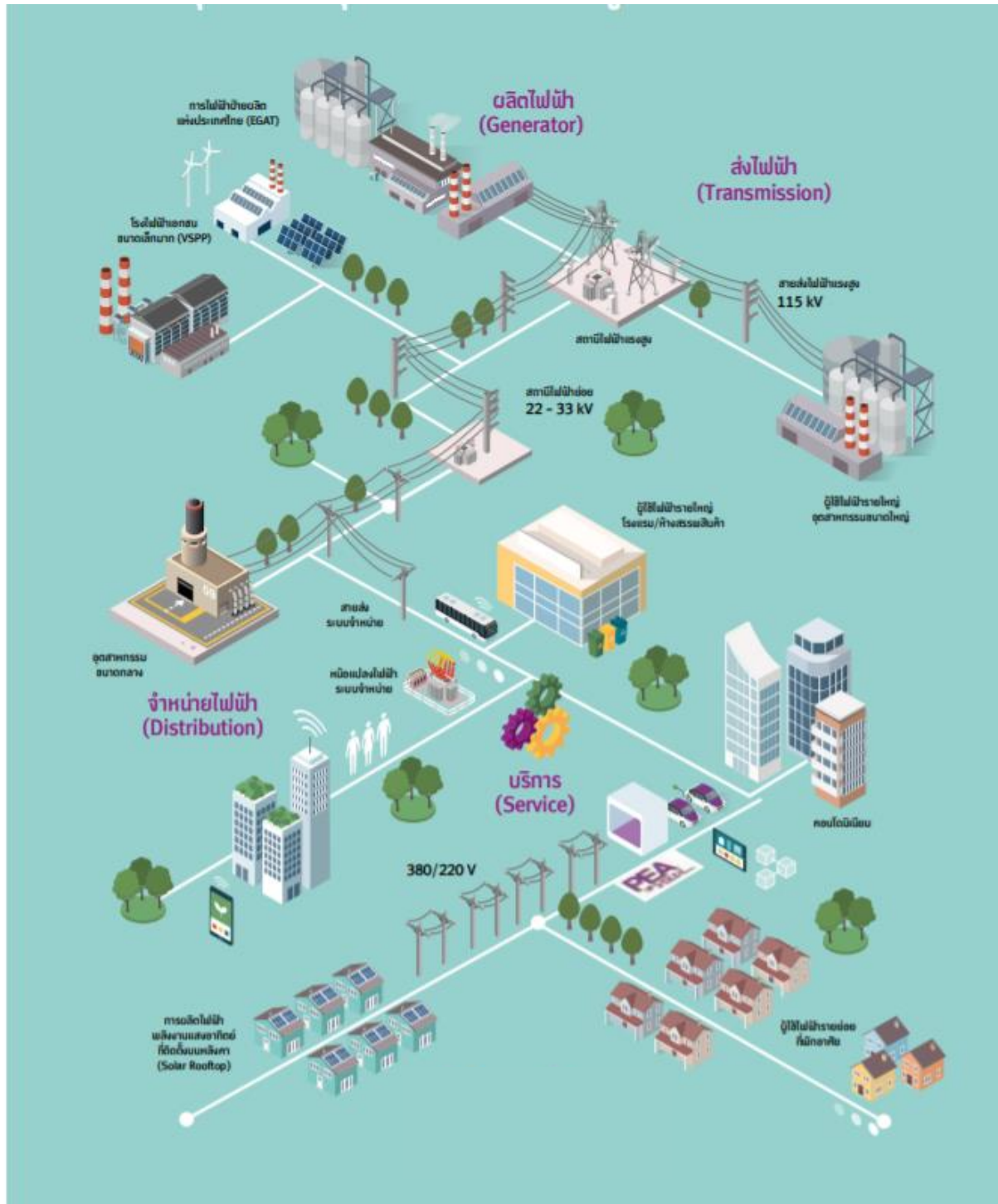
2. ความสามารถพิเศษที่จำเป็นในอนาคต

2.1 ทักษะของบุคลากรในการยอมรับและบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

2.2 ความสามารถในการดำเนินงานและทักษะของบุคลากรเพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกิจที่เกี่ยวข้องในอนาคต

2.3 ทักษะของบุคลากรในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเชิงธุรกิจ อาทิ การเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ด้านการตลาด เพื่อใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์

ห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain)



พื้นที่ให้บริการ (Market Served)

กฟผ.มีสำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่เลขที่ 200 ถนนนางวมวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 และรับผิดชอบจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่ 74 จังหวัด ของประเทศไทย (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 99 ของพื้นที่ประเทศทั้งหมด หรือประมาณ 510,000 ตารางกิโลเมตร โดยมีสำนักงานทั่วประเทศ ดังนี้

ประเภท	ปี 2565			
	การไฟฟ้า ชั้น 1-3 (แห่ง)	การไฟฟ้า สาขา (แห่ง)	การไฟฟ้า สาขาย่อย (แห่ง)	รวม (แห่ง)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่	17	31	44	92
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคเหนือ) จังหวัดพิษณุโลก	12	30	45	87
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี	13	25	31	69
ภาคเหนือ	42	86	120	248
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี	16	27	73	116
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี	14	27	76	117
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดนครราชสีมา	15	32	39	86
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	45	85	189	319
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	25	19	25	69
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี	22	16	24	62
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม	17	17	15	49
ภาคกลาง	64	52	64	180
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี	14	15	23	52
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช	17	26	36	79
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) จังหวัดยะลา	13	21	34	68
ภาคใต้	44	62	93	199
รวม	195	285	466	946

หมายเหตุ จำนวนสำนักงาน ไม่รวมสำนักงานใหญ่ และสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 12 เขต

บทที่ 1 บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ดำเนินการขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กรให้ครอบคลุมประเด็นความต้องการ ความคาดหวัง ที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) เพื่อตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. ตลอดจนการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล องค์กรจึงต้องเข้าใจการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ผ่านกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อให้สามารถตอบสนองประเด็นที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ซึ่งการที่องค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ จะทำให้การบริหารงานหรือการดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จได้ อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยมีกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ที่ระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ที่ผ่านการวิเคราะห์ และจำแนกหรือระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดวัตถุประสงค์ การวางแผน การตอบสนอง การเสริมสร้างความพร้อมในการตอบสนอง การถ่ายทอด ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติ การประเมินผล และรายงานผลการดำเนินการสร้างความสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และทิศทางองค์กรตลอดจนกำหนดเป็นแผนการปฏิบัติงานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ และขอบเขตการดำเนินงาน

1.2.1 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อกำหนดขอบเขตการพัฒนาความยั่งยืนให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจขององค์กร และบริหารจัดการความต้องการความคาดหวังที่สำคัญด้านความยั่งยืนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Materiality) อย่างเป็นระบบ
- 2) เพื่อบริหารระดับความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร ให้สามารถบรรลุเป้าหมายในตำแหน่งเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร
- 3) เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกภารกิจ

1.2.2 ขอบเขตการดำเนินงาน

ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญตามสถาปัตยกรรมธุรกิจของ กฟผ.

1.3 กรอบแนวคิดด้านการบริหารจัดการความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

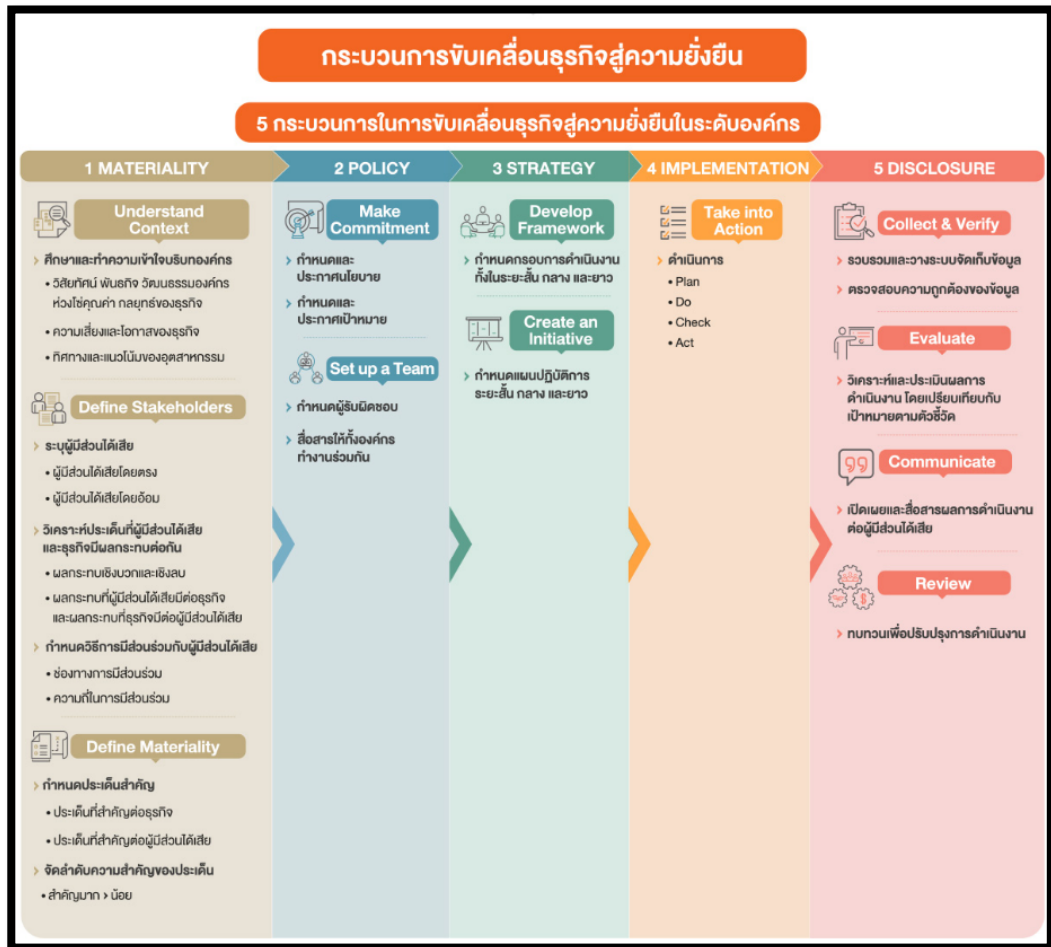
แนวคิดการพัฒนาความยั่งยืนของธุรกิจเป็นแนวคิดในการบริหารจัดการยุคใหม่ ซึ่งมีจุดมุ่งหมายให้องค์กรประสบความสำเร็จ และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างอย่างต่อเนื่องในระยะยาว ไม่เพียงคำนึงถึงการมุ่งตอบสนองหรือรับผิดชอบต่อเจ้าของหรือผู้ถือหุ้นเท่านั้น แต่ยังคงต้องมองถึงการรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่นๆ กล่าวคือ การที่องค์กรให้ความสำคัญกับการเติบโตทางเศรษฐกิจ ที่มี

นโยบายและแผนธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล และสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างผลประโยชน์ที่ดี เนื่องจากความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มที่มีต่อองค์กร มีความแตกต่างกัน ควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้น จึงต้องมีการศึกษาบริบทด้านความยั่งยืนขององค์กรเพื่อนำมากำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์องค์กร และต้องเข้าใจเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ผ่านกระบวนการการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) อย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถตอบสนองประเด็นต่างๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ประกอบกับการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สามารถรับรู้ถึงความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความสอดคล้องกันระหว่างคุณค่าของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับคุณค่าขององค์กร รวมถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังส่งผลดีต่อองค์กรในด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ยังสามารถพิจารณาประเด็นที่เกี่ยวข้องและบริหารความเสี่ยงของธุรกิจได้อย่างครอบคลุม ทำให้ปัจจุบันองค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศจึงเริ่มให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกิดขึ้นครั้งแรกในปี 1984 โดย R. Edward Freeman เป็นผู้นิยาม Stakeholder Theory ลงในหนังสือ “Strategic Management: A Stakeholder Approach” โดยมีคำจำกัดความไว้ว่า “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” คือ “คนหรือกลุ่มคนที่สามารถสร้างผลกระทบและ/หรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจ” ซึ่งการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านมา องค์กรมักจัดตั้งหรือมอบหมายให้หน่วยงานเฉพาะ ทำหน้าที่บริหารจัดการและแสดงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกันตามภารกิจ เช่น ฝ่ายทรัพยากรบุคคลทำหน้าที่บริหารจัดการพนักงาน ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ทำหน้าที่บริหารจัดการลูกค้า ฝ่ายนักลงทุนสัมพันธ์ทำหน้าที่บริหารจัดการผู้ลงทุน เป็นต้น ดังนั้น องค์กรจึงต้องจัดทำนโยบายและแผนกลยุทธ์ระดับองค์กร พร้อมบูรณาการเข้าสู่การดำเนินธุรกิจโดยมีมาตรฐาน แนวปฏิบัติ และกรอบการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

1.3.1 การพัฒนาความยั่งยืน (Sustainable Development)

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (The Stock Exchange of Thailand : SET) ได้ให้หลักการและแนวคิดการพัฒนางานองค์กรสู่ความยั่งยืนไว้ว่า ในการดำเนินธุรกิจต้องเผชิญกับความท้าทายหลายด้าน นำมาซึ่งความเสี่ยงและโอกาส ดังนั้น ธุรกิจต้องปรับตัวและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถอยู่รอดและเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน การพัฒนางานองค์กรสู่ความยั่งยืนจึงเป็น “เรื่องสำคัญ” ที่ทุกธุรกิจต้องบูรณาการและขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสามารถทำได้หลายรูปแบบตามบริบทองค์กร และได้กำหนดกระบวนการในการดำเนินธุรกิจสู่ความยั่งยืนในระดับองค์กร จำนวน 5 กระบวนการ ดังนี้



ที่มา : <https://www.setsustainability.com/page/sustainability-management-process>

- 1) **กระบวนการที่ 1** การวิเคราะห์บริบท ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจ และผู้มีส่วนได้เสีย และประเด็นที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กร (Materiality)

1.1) การศึกษาและทำความเข้าใจบริบทขององค์กร (Context analysis)



1 การศึกษาและทำความเข้าใจบริบทขององค์กร (Context analysis)

เพื่อให้ธุรกิจสามารถจับคู่องค์กรตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยบูรณาการเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการดำเนินธุรกิจโดยปกติ ธุรกิจจำเป็นต้องเข้าใจบริบทหรือ "ตัวตน" ขององค์กรก่อนเป็นอันดับแรก โดยสามารถศึกษาและวิเคราะห์จากวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร ห่วงโซ่อุปทาน กลยุทธ์ของธุรกิจ ความเสี่ยงและโอกาสของธุรกิจ ตลอดจนทิศทางและแนวโน้มของอุตสาหกรรม ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมองเห็นบริบทขององค์กรได้อย่างชัดเจน เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียและประเด็นด้านความยั่งยืนที่ธุรกิจควรให้ความสำคัญและบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว

- 1.2) การระบุและวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย การวิเคราะห์ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียและธุรกิจมีผลกระทบต่อกัน พร้อมกำหนดวิธีการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Analysis)



2 การระบุและวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย การวิเคราะห์ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียและธุรกิจมีผลกระทบต่อกัน พร้อมกำหนดวิธีการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder analysis)

นอกเหนือจากวิเคราะห์รับขององค์กรแล้ว ธุรกิจควรวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสียตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจด้วย โดยสามารถดำเนินการได้ดังนี้

2.1 ระบุผู้มีส่วนได้เสีย

ธุรกิจควรระบุได้ว่าธุรกิจมีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มใดบ้างตลอดห่วงโซ่คุณค่า และสามารถจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม ทั้งผู้มีส่วนได้เสียโดยตรงและผู้มีส่วนได้เสียโดยอ้อม

2.2 วิเคราะห์ประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียและธุรกิจมีผลกระทบต่อกัน

ธุรกิจควรสามารถประเมินประเด็นผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบที่ผู้มีส่วนได้เสียมีต่อธุรกิจและที่ธุรกิจมีต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสีย ใครเป็นผู้สร้างผลกระทบและใครเป็นผู้ได้รับผลกระทบ และผลกระทบดังกล่าวเป็นผลกระทบเชิงบวกหรือลบ และครอบคลุมประเด็นเรื่องใดบ้าง ซึ่งธุรกิจควรดำเนินการพัฒนาผลกระทบเชิงบวกและลดผลกระทบเชิงลบ เพื่อรักษาขีดความสามารถในการแข่งขัน และพัฒนาศักยภาพในการเติบโตของธุรกิจในระยะยาว

2.3 กำหนดวิธีการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม

เมื่อธุรกิจสามารถระบุผู้มีส่วนได้เสียและประเมินได้ว่าประเด็นใดเป็นประเด็นผลกระทบระหว่างกัน ธุรกิจควรกำหนดวิธีการหรือรูปแบบการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่ม เพื่อให้มีแนวทางในการสื่อสารและจัดการประเด็นดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มอาจมีช่องทางในการเข้าถึงหรือรูปแบบการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน

1.3) การกำหนดและจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality analysis)



3 การกำหนดและจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน (Materiality analysis)

จากกระบวนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้เสีย ธุรกิจสามารถมองเห็นประเด็นที่ผู้มีส่วนได้เสียสร้างผลกระทบต่อธุรกิจและประเด็นที่ธุรกิจสร้างผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ธุรกิจจึงควรนำประเด็นผลกระทบดังกล่าวมากำหนดเป็นประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นดังกล่าว โดยสามารถดำเนินการได้ดังนี้

3.1 กำหนดประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ธุรกิจควรเลือกและกำหนดประเด็นด้านความยั่งยืนจากประเด็นผลกระทบทั้งที่ธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสียให้ความสำคัญ ซึ่งครอบคลุมผลกระทบในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อันจะส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินมาอย่างยั่งยืนของธุรกิจ

3.2 จัดลำดับความสำคัญของประเด็นด้านความยั่งยืน

ธุรกิจควรประเมินระดับความรุนแรงของผลกระทบจากประเด็นด้านความยั่งยืนที่กำหนดขึ้น เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นเร่งด่วนในการบริหารจัดการประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแต่ละประเด็น

ในการประเมินผลกระทบนี้ ธุรกิจควรวิเคราะห์ใน 2 มุมมองร่วมกัน คือ ประเมินว่าประเด็นด้านความยั่งยืนดังกล่าวมีผลกระทบต่อธุรกิจในระดับใด และประเด็นนั้นมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในระดับใด

เมื่อธุรกิจสามารถจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน ธุรกิจจะสามารถวิเคราะห์ได้ว่าประเด็นใดเป็นประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กรเพื่อนำไปสู่การพิจารณาแนวทางการบริหารจัดการแต่ละประเด็นอย่างเหมาะสมต่อไป ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนจึงถือเป็นหัวใจสำคัญที่กำหนดทิศทาง กลยุทธ์ และแนวทางการพัฒนาธุรกิจให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งจะนำไปสู่การเติบโตได้อย่างยั่งยืน

อย่างไรก็ดี ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่ธุรกิจกำหนดไว้อาจเปลี่ยนแปลงไปหรือเปลี่ยนลำดับความสำคัญเมื่อรับขององค์กรหรือผู้มีส่วนได้เสียเปลี่ยนแปลง ดังนั้นธุรกิจจึงควรทบทวนและประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

2) กระบวนการที่ 2 การกำหนดนโยบายด้านความยั่งยืนขององค์กร (Policy)

2.1) การกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการบริหารจัดการความยั่งยืนในระดับองค์กร (Commitment)



1 การกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการบริหารจัดการความยั่งยืนในระดับองค์กร (Commitment)

เมื่อได้ศึกษาและวิเคราะห์ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กรแล้ว ธุรกิจควรกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับองค์กรออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรและประกาศให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบ เพื่อแสดงเจตนาแน่วแน่และความมุ่งมั่นในการพัฒนาและขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืน

โดยส่วนใหญ่การประกาศนโยบายและเป้าหมายในระดับองค์กรมักมาจากระดับคณะกรรมการบริหารสูงสุดเพื่อสร้างความชัดเจนกับผู้มีส่วนได้เสียว่าองค์กรมีหลักการ ทิศทางความคิด ทิศทาง และเป้าหมายว่าจะดำเนินธุรกิจไปในทิศทางใด ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความเข้าใจและการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้เสีย โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานในองค์กร ให้งานและการทำงานในทิศทางที่สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืนขององค์กร

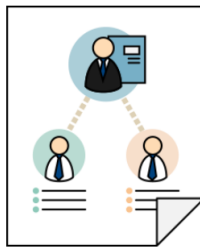
2.2) การกำหนดผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแต่ละประเด็นเพื่อให้เกิดการทำงานที่เชื่อมโยงกัน (Team set up)



2 การกำหนดผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแต่ละประเด็นเพื่อให้เกิดการทำงานที่เชื่อมโยงกัน (Team set up)

เมื่อธุรกิจได้กำหนดนโยบายด้านความยั่งยืนอย่างสมบูรณ์แล้ว ธุรกิจควรกำหนดผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนในการขับเคลื่อนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแต่ละประเด็น อีกทั้งควรสื่อสารให้ผู้บริหาร พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องได้รับทราบว่า ใครบ้างที่นับบทบาทรับผิดชอบในประเด็นต่างๆ ด้านความยั่งยืน เพื่อให้เกิดการทำงานที่เชื่อมโยงกันอย่างบูรณาการ

เนื่องจากการขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืนไม่ใช่เรื่องของใครคนใดคนหนึ่งหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกคนในองค์กร ดังนั้นหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานของทุกคนมีความเกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กร อย่างไรก็ตาม เพื่อให้มีความชัดเจนในการทำงานและการติดตามผลงาน ธุรกิจควรกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ดำเนินงานและรับผิดชอบหลักในแต่ละประเด็นไว้ให้ชัดเจน



ธุรกิจหลายแห่งนิยามกำหนดตัวบุคคลหรือฝ่ายงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการขับเคลื่อนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนตามความเกี่ยวข้องกันกับงานหลัก เช่น

- ฝ่ายกลยุทธ์องค์กรมักเกี่ยวข้องกับการกำหนดกลยุทธ์และกรอบแนวทางการบริหารจัดการองค์กรในภาพรวมเพื่อนำไปเป็นเป้าหมายการดำเนินงานที่ยั่งยืน
- ฝ่ายบริหารความเสี่ยงมักดูแลการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ครอบคลุมปัจจัยความเสี่ยงด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม
- ฝ่ายบริหารอาคารหรือผู้จัดการโรงงานมักรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการมลพิษทางด้านสิ่งแวดล้อม
- ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลมักเป็นผู้รับผิดชอบประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพนักงานและแรงงาน
- ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้างเป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องการบริหารจัดการคู่ค้าในห่วงโซ่อุปทาน

ฝ่ายงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินงานในประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนแต่ละประเด็นอาจทำงานร่วมกันแบบข้ามสายงานในรูปแบบของคณะทำงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบูรณาการเชื่อมโยงกัน

นอกจากนี้ ธุรกิจบางแห่งอาจกำหนดให้มีฝ่ายงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ดูแลภาพรวมของการขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืนและเป็นศูนย์กลางในการประสานงานร่วมกับฝ่ายงานต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานอย่างบูรณาการและมุ่งบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับองค์กร

อย่างไรก็ดี การกำหนดผู้รับผิดชอบและบทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอาจไม่มีรูปแบบหรือวิธีดำเนินการที่ตายตัว ขึ้นอยู่กับโครงสร้างและบริบทของแต่ละองค์กร ซึ่งธุรกิจสามารถพิจารณาได้ตามความเหมาะสม

3) กระบวนการที่ 3 การกำหนดกลยุทธ์ด้านความยั่งยืนขององค์กร (Strategy)

3.1) การกำหนดกรอบหรือกลยุทธ์ด้านการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (Sustainability framework)



1 การกำหนดกรอบหรือกลยุทธ์ด้านการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (Sustainability framework)

เมื่อธุรกิจกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับองค์กร พร้อมมีผู้รับผิดชอบในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนแล้ว ธุรกิจควรกำหนดกรอบการดำเนินงานหรือกลยุทธ์ในการพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืนให้สอดคล้องกับนโยบายและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายด้านความยั่งยืนที่กำหนดไว้

โดยทั่วไปการกำหนดกรอบการพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืนมักเชื่อมโยงกับการกำหนดกลยุทธ์องค์กร ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของความยั่งยืนของธุรกิจ และเชื่อมโยงกับการพัฒนาธุรกิจให้มีมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเข้าไว้ด้วยกัน สิ่งสำคัญคือธุรกิจควรสามารถเชื่อมโยงกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนเข้ากับความสามารถในการสร้างความเข้มแข็งทางการเงินด้วย

โดยทั่วไปกรอบการดำเนินงานด้านความยั่งยืนมักมองไปในอนาคตในระยะกลางหรือระยะยาว จึงไม่เปลี่ยนแปลงทุกปี ยกเว้นในกรณีที่ธุรกิจมีบริบทหรือลักษณะการบริหารจัดการองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

3.2) การกำหนดแผนงานด้านความยั่งยืน (Sustainability initiative)



2 การกำหนดแผนงานด้านความยั่งยืน (Sustainability initiative)

ธุรกิจควรกำหนดแผนปฏิบัติการหรือแผนงานด้านความยั่งยืนในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อให้เห็นว่าธุรกิจจะดำเนินงานในเรื่องที่เป็นประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนขององค์กรอย่างไร ภายใต้กรอบการพัฒนาความยั่งยืน ซึ่งควรสอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับองค์กรที่กำหนด



แนวทางการกำหนดแผนปฏิบัติการด้านความยั่งยืนขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของแผนงาน อย่างไรก็ตามแล้วธุรกิจมักพิจารณาจากปัจจัยพื้นฐาน เช่น

- สอดคล้องกับกรอบการพัฒนาความยั่งยืน และนำไปสู่เป้าหมายด้านความยั่งยืนในระดับองค์กร
- ตอบสนองต่อประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนที่ได้รับการจัดอันดับความสำคัญในลำดับต้นๆ
- ก่อให้เกิดประโยชน์หรือสร้างความเปลี่ยนแปลงที่สามารถวัดผลให้เป็นคุณค่าหรือมูลค่าแก่องค์กรได้

ในการกำหนดแผนงานด้านความยั่งยืน ธุรกิจควรกำหนดเงื่อนไข แนวทางการดำเนินงาน และตัวชี้วัดที่ชัดเจน ซึ่งสามารถสะท้อนผลการดำเนินงานได้ทั้งในเชิงผลลัพธ์แบบ output และ outcome เพื่อให้ผู้รับผิดชอบในการขับเคลื่อนแผนการดำเนินงานด้านความยั่งยืนมีกรอบการทำงานที่ชัดเจนและสามารถประเมินคุณค่าหรือมูลค่าที่สร้างให้แก่ธุรกิจได้

4) กระบวนการที่ 4 การขับเคลื่อนความยั่งยืนไปสู่การปฏิบัติ (Implementation)

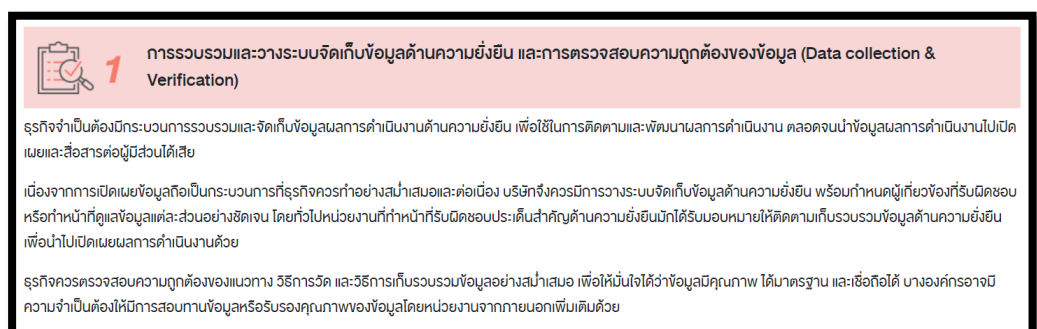
การนำแผนงานด้านความยั่งยืนไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายสามารถทำได้ตามแนวทางที่ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละองค์กรเห็นสมควร ซึ่งปัจจุบันมีเครื่องมือที่องค์กรสามารถนำมาใช้บริหารจัดการโครงการค่อนข้างหลากหลายทั้งในรูปแบบซอฟต์แวร์และแอปพลิเคชัน

องค์กรหลายแห่งนิยมใช้ Plan, Do, Check, Act (PDCA) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและขับเคลื่อนแผนงานด้านความยั่งยืนของธุรกิจ เนื่องจากการนำแผนงานด้านความยั่งยืนไปปฏิบัติมีกระบวนการดำเนินงานไม่แตกต่างจากการบริหารจัดการแผนงานหรือโครงการ ซึ่งจำเป็นต้องมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ตลอดจนมีการพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง



5) กระบวนการที่ 5 การเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืน (Disclosure)

5.1) การรวบรวมและวางระบบจัดเก็บข้อมูลด้านความยั่งยืน และการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (Data collection & Verification)



5.2) การวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Evaluation)



2 การวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน (Evaluation)

เมื่อมีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนแล้ว ธุรกิจควรวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งมีเป็นตัวชี้วัดในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่สะท้อนผลกระทบหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถประเมินได้ว่าการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่

ที่สำคัญคือ ธุรกิจควรเชื่อมโยงข้อมูลผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนเข้ากับทรัพยากร ของธุรกิจ เพื่อสะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินงานด้านความยั่งยืนสามารถเสริมสร้างศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ เช่น การสร้างยอดขายและกำไรจากการออกผลิตภัณฑ์ที่ดูแลสิ่งแวดล้อม การลดต้นทุนจากการใช้พลังงานอย่างรู้คุณค่า การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรจนสามารถคิดค้นนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ทางปัญญาของธุรกิจ การดูแลพนักงานทำให้อัตราการลาออกลดลง การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ด้วยการตลาดและการขายที่เป็นธรรม การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนแวดล้อมทำให้ธุรกิจได้รับการยอมรับในท้องถิ่น การอนุรักษ์ระบบนิเวศเพื่อสร้างความมั่นคงในการจัดหาวัตถุดิบ เป็นต้น

5.3) การเปิดเผยและสื่อสารผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Communication)



3 การเปิดเผยและสื่อสารผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Communication)

ธุรกิจควรเปิดเผยและสื่อสารผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อสร้างความเข้าใจและการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งอาจนำไปสู่การสร้างความคุณค่าและ/หรือมูลค่าให้แก่ธุรกิจได้

ในการรายงานข้อมูลด้านความยั่งยืนให้มีความโปร่งใสและน่าเชื่อถือ บริษัทควรนำเสนอข้อมูลที่สำคัญ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของแผนงาน (ถ้ามี) โดยธุรกิจสามารถรายงานถึงความพยายามในการบริหารจัดการและดำเนินงานตามแผนงาน และยอมรับว่าอะไรคือปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจที่ไม่สามารถบรรลุผลได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียเข้าใจและเห็นถึงผลการดำเนินงานที่แท้จริงของธุรกิจอย่างโปร่งใสและปราศจากอคติ อันจะนำไปสู่การสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือขององค์กรในสายตาของผู้มีส่วนได้เสีย

5.4) การทบทวนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (Review)



4 การทบทวนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (Review)

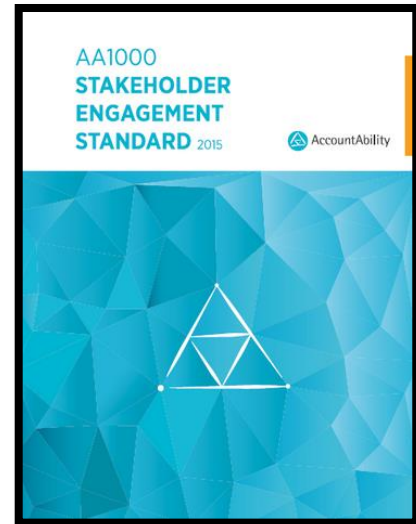
ธุรกิจควรนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์และประเมินผลไปทบทวนว่าอะไรเป็นจุดเด่นที่ธุรกิจสามารถดำเนินการได้ดี หรืออะไรเป็นข้อปรับปรุงที่ธุรกิจควรพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนวางแผนเพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ธุรกิจควรติดตามทบทวนขอบเขตเนื้อหาของข้อมูลที่เปิดเผย ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน และข้อมูลด้านความยั่งยืนที่เปิดเผยให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและบริบทของธุรกิจอยู่เสมอ เพื่อให้สะท้อนศักยภาพและตัวตนของธุรกิจอย่างเหมาะสมและเป็นปัจจุบัน

1.3.2 มาตรฐาน Account Ability 1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000 SES)

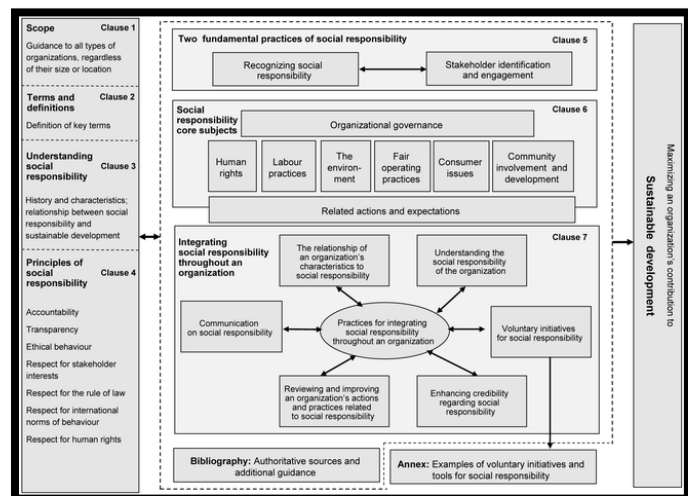
ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ว่าด้วยกระบวนการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย นับตั้งแต่การอธิบายว่าทำไมองค์กรจึงต้องเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสีย องค์กรควรเชื่อมโยงกับใครและเชื่อมโยงเรื่องอะไรบ้าง ไปจนถึงการติดตามประเมินผลและปรับปรุงการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มจาก

- 1) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรในการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2) การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการจัดทำแผนที่ความสัมพันธ์ รวมถึงวัตถุประสงค์และขอบเขตในสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 3) การกำหนดประเด็นสาระสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 4) การกำหนดระดับและรูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์
- 5) การระบุประเด็นระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 6) การจัดทำแผนการสร้างความสัมพันธ์
- 7) การกำหนดทรัพยากร และความสามารถที่ต้องการ
- 8) การระบุและการเตรียมพร้อมเพื่อรองรับความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์
- 9) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สื่อสาร ปรับปรุง
- 10) การติดตาม ประเมินผล เรียนรู้ และปรับปรุง
- 11) การรายงานผลการดำเนินงาน



1.3.3 แนวทางการปฏิบัติที่ดีด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000

องค์กรนานาชาติว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization: ISO) ได้พัฒนามาตรฐาน ISO 26000 ขึ้น เพื่อเป็นแนวทาง การปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้แก่องค์กรทุกประเภท ในการตอบสนองต่อความต้องการของสังคมที่ให้ความสำคัญกับการประกอบกรอย่างรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น



ISO 26000 ประกอบด้วยข้อเสนอแนะที่ให้หน่วยงานนำไปปฏิบัติโดยสมัครใจ ไม่ใช่ข้อกำหนด (Requirements) โดยประกอบด้วย 7 หลักการ (7 Principles) และแนวปฏิบัติ 7 หัวข้อหลัก (7 Core Subjects) ดังนี้

- หลักการ (7 Principles) เป็นแนวทางพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการดำเนินการและการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร ประกอบด้วย
 - 1) ความรับผิดชอบต่อที่สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)
 - 2) ความโปร่งใส (Transparency)
 - 3) การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior)
 - 4) การคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Respect for Stakeholder Interests)
 - 5) การเคารพต่อหลักนิติธรรม (Respect for the Rule of Law)
 - 6) การเคารพต่อแนวปฏิบัติสากล (Respect for International Norms of Behavior)
 - 7) การเคารพต่อสิทธิมนุษยชน (Respect for Human Right)
- หัวข้อหลัก (7 Core Subjects) เป็นแนวปฏิบัติที่ช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงสิ่งที่ควรจะทำให้ชัดเจนขึ้น ประกอบด้วย
 - 1) การกำกับดูแลองค์กร (Organizational Governance)
 - 2) สิทธิมนุษยชน (Human Rights)
 - 3) การปฏิบัติด้านแรงงาน (Labor Practices)
 - 4) การดูแลสิ่งแวดล้อม (Environment)
 - 5) การดำเนินงาน/ปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม (Fair Operating Practices)
 - 6) ความใส่ใจต่อผู้บริโภค (Consumer Issues)
 - 7) การมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน (Community Involvement and Development)

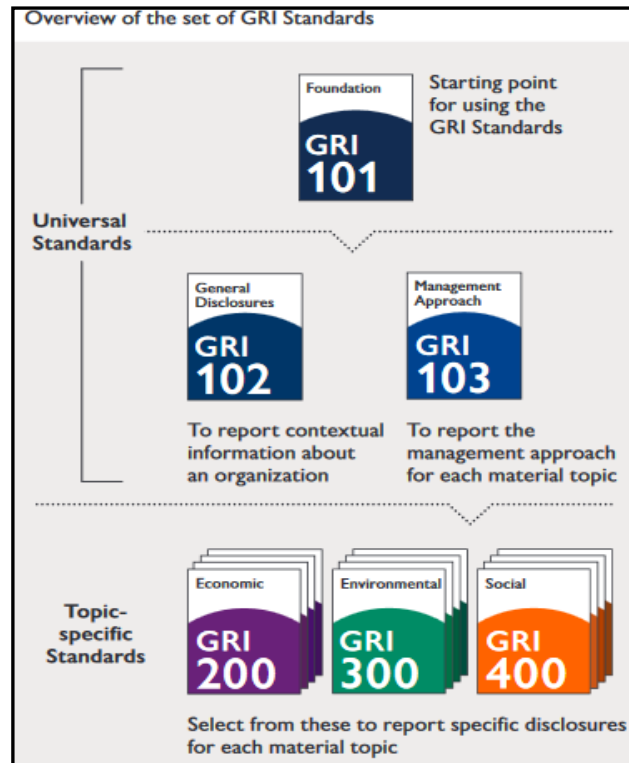
1.3.4 กรอบการรายงานความยั่งยืน (GRI Standards)

กรอบการรายงานความยั่งยืน (GRI Standards) ฉบับล่าสุด ถูกพัฒนาขึ้นโดยคณะกรรมการมาตรฐานความยั่งยืนระดับโลก (GSSB) เป็นมาตรฐานสากลที่ช่วยให้องค์กรสามารถระบุแนวคิดเป้าหมาย พัฒนาการ และผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และการกำกับดูแลองค์กร ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบได้อย่างชัดเจนและเปรียบเทียบได้

GRI Standards ไม่ได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นเพียงกรอบการรายงาน สำหรับใช้ในการสื่อสารเท่านั้น แต่ได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนการวางแผนกลยุทธ์ในระยะยาว โดยทำหน้าที่เหมือนเป็นรายการ

ตรวจสอบ (Checklist) ที่ช่วยให้องค์กรเห็นช่องว่าง (Gap) ระหว่างการดำเนินธุรกิจกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในห่วงโซ่มูลค่า โดยเมื่อองค์กรเข้าใจว่าต้องดำเนินการอย่างไรที่จะปิดช่องว่างเหล่านั้นก็จะทำให้เกิดกระบวนการพัฒนา เพื่อนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กร และลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

โดยมีเนื้อหา หลักการ และรูปแบบการรายงานตามกรอบการรายงานความยั่งยืน (GRI Standards) ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

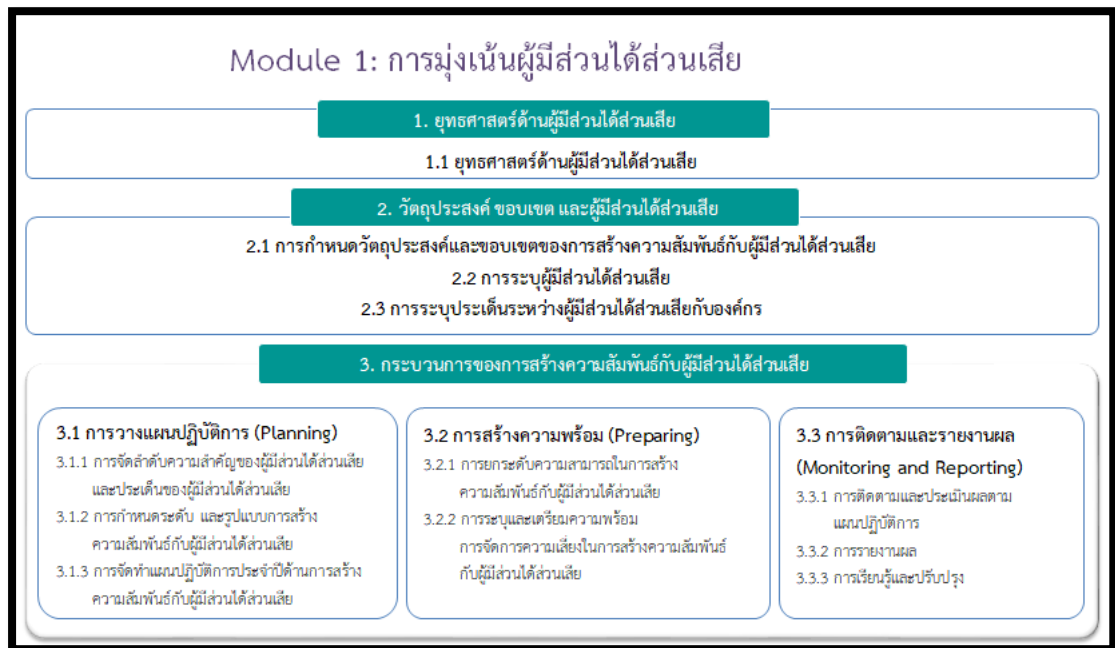


- 1) ข้อมูลพื้นฐานในการรายงาน (Universal Standards) ได้แก่ ข้อมูลองค์กรการกำกับดูแลกิจการ กลยุทธ์องค์กร ความเสี่ยง การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Analysis) ประเด็นสำคัญของธุรกิจ (Material Aspects) และแนวทางการบริหารจัดการ (Management Approach)
- 2) ข้อมูลเฉพาะที่ครอบคลุมประเด็นด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (Topic-specific Standards)

1.3.5 เกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM)

การประเมินการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของรัฐวิสาหกิจ ประกอบด้วยหลักเกณฑ์สำคัญ 3 ข้อ โดยยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ถือเป็นข้อที่ 1 ใน 3 ข้อ ที่รัฐวิสาหกิจทุกแห่งจำเป็นต้องเร่งดำเนินการจัดทำขึ้นเป็นอันดับแรก เพื่อส่งผลให้การดำเนินงานใน 2 ข้อที่เหลือตามเกณฑ์การประเมิน ได้แก่ การกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งกระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของรัฐวิสาหกิจ มีความชัดเจนเป็นรูปธรรม เป็นระบบ เชื่อมโยงและ

บูรณาการกันในทุกสายงาน/ฝ่ายงาน รวมถึงสามารถขับเคลื่อนจนเกิดผลลัพธ์เชิงบวกด้านการบริหารจัดการหรือมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สอดคล้องตามทิศทางการดำเนินงานในภาพรวมองค์กร และตอบสนองต่อความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างแท้จริง



ซึ่งเนื้อหาการประเมินผลในข้อที่ 1 ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามเกณฑ์ประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) มีประเด็นพิจารณา ดังนี้

ระดับ 1 รัฐวิสาหกิจมีการรวบรวมคัดเลือกข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวที่มีความสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานองค์กร โดยครอบคลุมข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญอย่างน้อย ได้แก่

- รายละเอียด Stakeholder ขององค์กรที่ผ่านมา
- รายละเอียด Stakeholder ของแต่ละสายงาน/ฝ่าย ที่ผ่านมา
- ฐานข้อมูลเพื่่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)
- ความต้องการ ความคาดหวังทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ของ Stakeholder ที่มีต่อองค์กรและต่อสายงาน/ฝ่าย
- โอกาส และความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder ทั้งระดับองค์กรและสายงาน/ฝ่าย
- ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กร และสายงาน/ฝ่าย ด้านมุ่งเน้น/บริหารจัดการ Stakeholder และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา
- แผนยุทธศาสตร์/แผนวิสาหกิจ และแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการระยะยาวต่างๆ ขององค์กร
- การเปลี่ยนแปลงของนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง

- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร (เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเทคโนโลยี เป็นต้น)
- เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs)
- สมรรถนะหลักขององค์กร
- ความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งงบประมาณ บุคลากร และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล (Governance)
- ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ

ระดับ 2 รัฐวิสาหกิจมีการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder เพื่อสู่การระบุความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการบริหารจัดการ Stakeholder รวมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์ขอบเขต และ Stakeholder ขององค์กร ประเด็นหรือความต้องการของแต่ละ Stakeholder และยุทธศาสตร์ Stakeholder รวมถึงเป้าหมายที่ต้องการบรรลุในภาพรวมขององค์กร

ระดับ 3 แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ หรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ และรัฐวิสาหกิจมีการแปลงหรือถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว สู่แผนปฏิบัติการประจำปีของแต่ละสายงาน/ฝ่าย หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ อีกทั้งมีการสื่อสารแผนปฏิบัติการประจำปี และถ่ายทอดตัวชี้วัด/เป้าหมาย ลงในระดับหน่วยงานและระดับบุคคล รวมทั้งในหน่วยงานภายนอก/คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ/พันธมิตร ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน

ระดับ 4 แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว ต้องผ่านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ รวมทั้งรัฐวิสาหกิจต้องทบทวน/ปรับปรุง/พัฒนา กรอบ Governance และระบบงาน (Work System) และกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work System) ขององค์กรให้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปีของแต่ละสายงาน/ฝ่าย (ที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด) รวมทั้งกำหนดแนวทางการวัดวิเคราะห์ และประเมินผลการดำเนินงานทั้งระดับองค์กร และระดับสายงาน/ฝ่าย (ที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด)

ระดับ 5 รัฐวิสาหกิจมีการเรียนรู้และจัดการความรู้ เพื่อนำไปปรับปรุง และพัฒนานวัตกรรมด้านยุทธศาสตร์ระยะยาวด้าน Stakeholder โดยมีการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมในระบบดิจิทัล

โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ขององค์กร จะต้องครอบคลุม 2 มิติ ได้แก่

- 1) หน่วยงาน / กลุ่มคน / บุคคล ที่สำคัญทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบัน ที่ได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและลบจากบริบทการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ รวมทั้ง หน่วยงาน / กลุ่มคน / บุคคล ที่สำคัญทั้งหมด ซึ่งมีโอกาสได้รับผลกระทบทั้งเชิงบวกและลบจากการดำเนินงานในอนาคตตามบริบทและทิศทางการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ

2) หน่วยงาน / กลุ่มคน / บุคคล ที่สำคัญทั้งหมดในอดีตจนถึงปัจจุบัน ที่ดำเนินงานและส่งผลกระทบทึงเชิงบวกและเชิงลบ ต่อรัฐวิสาหกิจ รวมทั้ง หน่วยงาน / กลุ่มคน / บุคคล ที่สำคัญทั้งหมดในอนาคต ซึ่งมีโอกาสดำเนินงานและส่งผลกระทบทึงเชิงบวกและเชิงลบ ต่อรัฐวิสาหกิจ

ซึ่งตามเกณฑ์ประเมินผลรัฐวิสาหกิจระบุให้ แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจ หรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ รวมถึงบทบาทในการพิจารณาให้ความเห็นชอบวัตถุประสงค์และขอบเขตในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

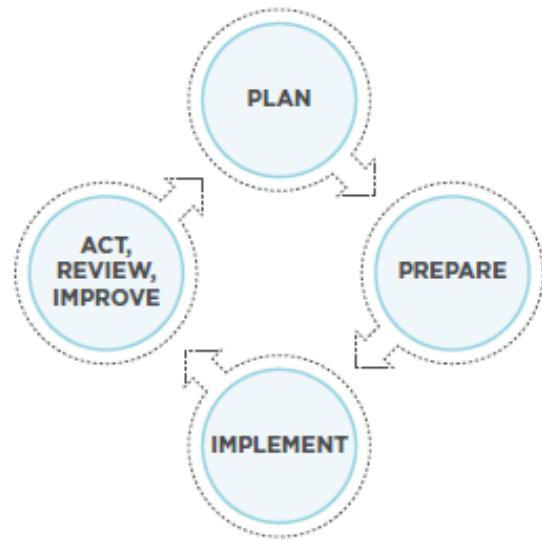


ภาพที่ 1-1 กระบวนการจัดทำแผนแม่บทการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากแนวคิดในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหลักเกณฑ์การประเมินผลรัฐวิสาหกิจ การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของกระทรวงการคลัง ได้กำหนดรูปแบบในการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์เพื่อตอบสนองปัญหา หรือ ประเด็นปัญหา ความต้องการ ความคาดหวังในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เน้นสร้างการมีส่วนร่วม เพื่อเป็นการสนับสนุนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ และความยั่งยืนขององค์กร ดังนั้น การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงให้ความสำคัญในการกำหนดทิศทาง แผนงาน และเป้าหมายด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ชัดเจน และสามารถบูรณาการได้ทั่วทั้งองค์กร

1.3.6 กระบวนการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Sustainability and Stakeholder Management)

หลักการและเครื่องมือที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อช่วยในการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ AA1000 Stakeholder Engagement Standard โดย Accountability หรือที่เรียกกันว่า “AA1000SES” ซึ่งเป็นมาตรฐานว่าด้วยกระบวนการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญตั้งแต่การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การระบุประเด็นระหว่างธุรกิจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การจัดทำแผนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างความผูกพันร่วมกับ



ที่มา: AA1000SES, 2015

กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวางแผนการตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเสริมสร้างความสามารถในการตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การนำแผนการสร้าง ความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปสู่การปฏิบัติ และการประเมินผลการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

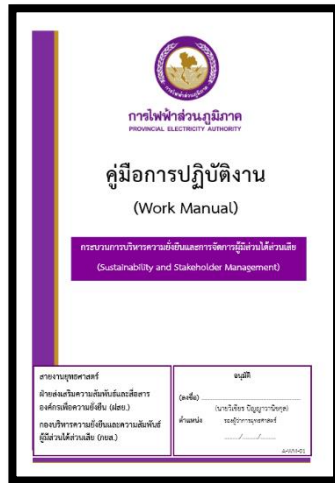
Business for Social Responsibility (2012) กำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความผูกพันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดย แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างความผูกพัน (Engagement Strategy) เป็นขั้นตอนของการกำหนด วิสัยทัศน์ และขั้นตอนการดำเนินงานในอนาคต



ที่มา: www.bsr.org

รวมทั้งการทบทวนการดำเนินงานในอดีตอีกด้วย 2) การจัดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Mapping) เป็น การกำหนดเกณฑ์ที่จะใช้ในการแบ่งแยกประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการเลือกวิธีการในการสร้างการมีส่วนร่วมให้เหมาะสมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม 3) การเตรียมการ (Preparation) เป็นการกำหนดเป้าหมายทั้งในระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดวิธีการในการสร้างความผูกพันที่ยั่งยืน

จากหลักการดังกล่าวข้างต้น กฟผ. จึงได้จัดทำคู่มือด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสามารถสรุปเป็นขั้นตอนที่สำคัญตามกระบวนการ 6 กระบวนการ ดังนี้



- กระบวนการกำหนด วัตถุประสงค์ และขอบเขตการดำเนินงาน
- กระบวนการจัดทำแผนการดำเนินงาน
- กระบวนการบริหารความเสี่ยง และเตรียมความพร้อม
- กระบวนการดำเนินงาน สร้างความสัมพันธ์ ติดตาม รายงาน และเปิดเผยข้อมูล
- กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วม
- กระบวนการเรียนรู้ ปรับปรุงระบบงาน



1) กระบวนการกำหนด วัตถุประสงค์ และขอบเขตการดำเนินงาน

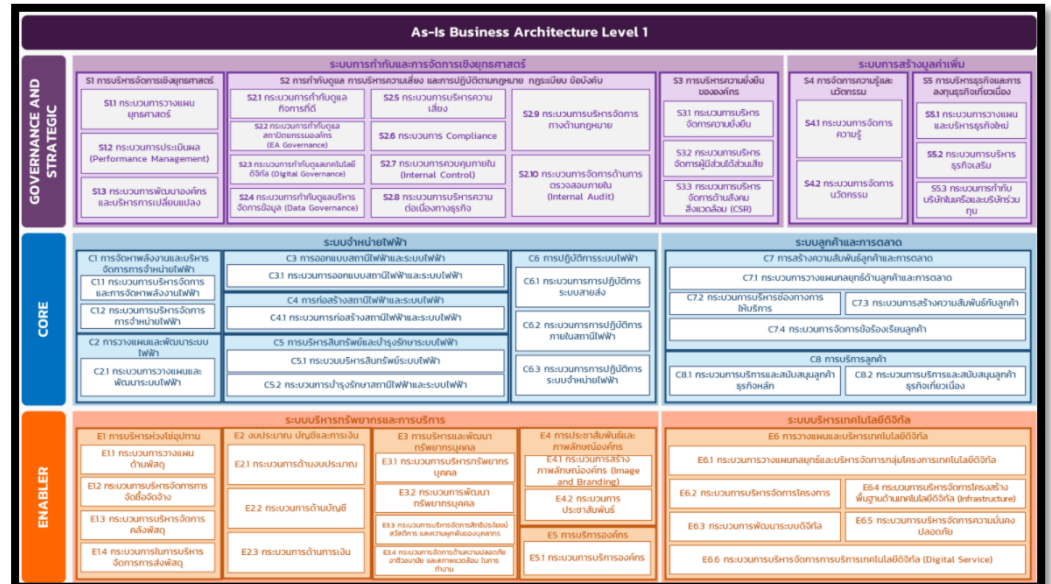
เป็นกระบวนการขั้นแรกของการดำเนินงานด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเริ่มจากการรวบรวมปัจจัยนำเข้า เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต กรอบทิศทาง การดำเนินงาน ระบุ วิเคราะห์ และจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานผู้รับผิดชอบ และแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนกำหนดประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) และประเด็นปัญหา ความต้องการ ความคาดหวังในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

1.1) รวบรวมปัจจัยนำเข้าในการกำหนด วัตถุประสงค์ และขอบเขตการดำเนินงาน

รวบรวมปัจจัยนำเข้าที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน ภายนอก ในการกำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตการดำเนินงานด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.2) ระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานผู้รับผิดชอบ และแนวปฏิบัติที่ดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- วิเคราะห์ให้ครอบคลุมกระบวนการทำงาน (Work Process) ที่สำคัญระดับฝ่าย



- **ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** โดยมีแนวทางและหลักเกณฑ์ในการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐานว่าด้วยการบูรณาการเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (AA1000SES : 2015) ดังนี้

- Dependency

หน่วยงาน / กลุ่มคน / บุคคล ที่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแล
ขององค์กร หรือ อยู่ภายใต้การบริหารงานตามทิศทางการดำเนินงานของ
องค์กร

- Responsibility

หน่วยงาน / กลุ่มคน / บุคคล ที่องค์กรต้องให้ความสำคัญและ
ตระหนักถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร ภายใต้
มุมมองตามแนวทางของมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO 26000

- Tension

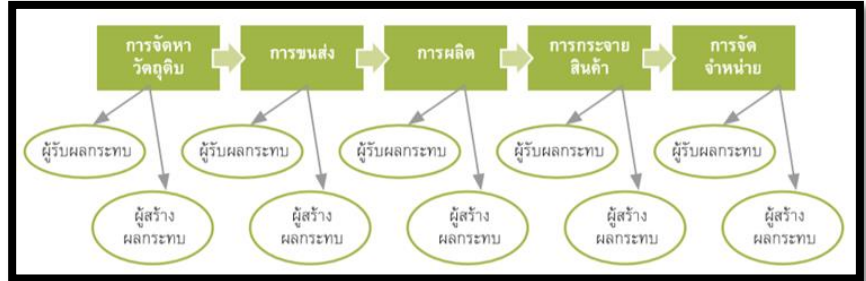
หน่วยงาน / กลุ่มคน / บุคคล ที่องค์กรต้องเร่งดำเนินการเข้าไป
แก้ไขประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนในด้านของ การเงิน เศรษฐกิจ
สังคม และสิ่งแวดล้อม

- Influence

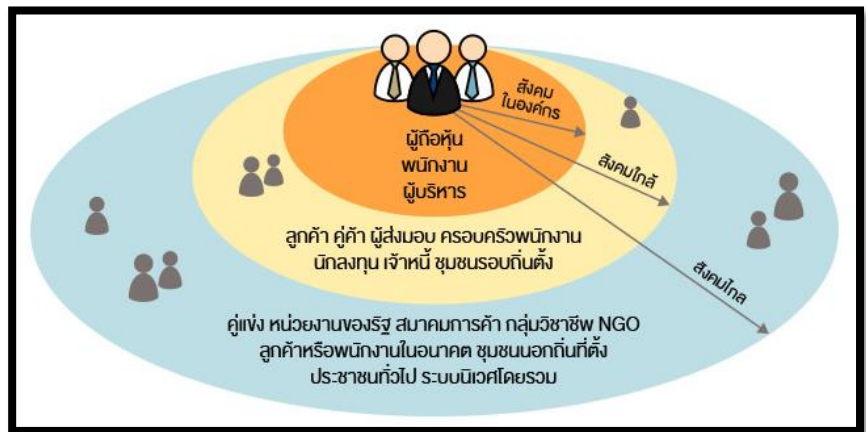
หน่วยงาน / กลุ่มคน / บุคคล ที่สร้างผลกระทบต่องค์กร และ
ส่งผลต่อการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัด หรือ ทิศทางการดำเนินงานขององค์กร

- Diverse perspective

หน่วยงาน / กลุ่มคน / บุคคล ที่มีมุมมอง หรือ ทศนคติทั้งในด้านบวก และ ด้านลบ ต่อองค์กร ซึ่งอาจส่งผลให้องค์กรต้องปรับตัว ปรับกระบวนการ หรือ ส่งผลให้เกิดโอกาสในการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น



ที่มา: สถาบันพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน



ที่มา: www.setsustainability.com/

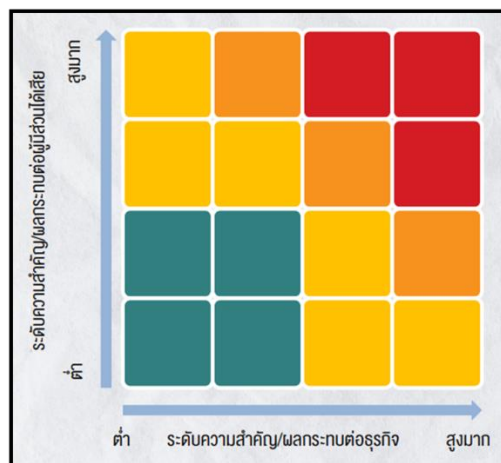
- **การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** ประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้จากการระบุมารจัดลำดับความสำคัญตามหลักเกณฑ์ ใน 2 มิติ ได้แก่ 1. อิทธิพล (Impact) 2. การพึ่งพา (Dependency)
- **ระบุระดับและแนวทางการดำเนินงานที่คาดหวัง (Level and Method)** กำหนดระดับและรูปแบบที่เหมาะสมในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยพิจารณาทั้งระดับและรูปแบบที่คาดหวังและระดับและรูปแบบที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันเพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปี 2566 มีระดับและรูปแบบการสร้างสัมพันธ์ (Level and Method) ดังนี้

ระดับของการมีส่วนร่วม (Level of Engagement)	ระดับของความสัมพันธ์ (RO)	ระดับการสื่อสาร (V)	การดำเนินงาน/สร้าง ความสัมพันธ์	วิธีการ/รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ (Method)
ระดับที่ 1 เฝ้าเฉย (Level 1 Remain Passive)	ต่ำ (ไม่มีปฏิสัมพันธ์)	ไม่มีการสื่อสาร หรือการสื่อสารแบบทางเดียว (One way communication) กฟผ. สื่อสารให้ข้อมูลไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่ดำเนินการด้านการสื่อสาร	- ไม่ต้องการดำเนินการ - สื่อสารการดำเนินงานในภาพรวมผ่าน website PEA
ระดับที่ 2 ติดตาม (Level 2 Monitor)	ต่ำ (ปฏิสัมพันธ์ต่ำ)	มีข้อจำกัด (การสื่อสารแบบทางเดียว One way communication) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สื่อสารมาด้วย กฟผ.	ติดตามการสื่อสาร/มุมมอง/ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาปรับปรุงการดำเนินงาน	- พยายามผู้เกี่ยวข้องติดตามข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างเป็นระบบ
ระดับที่ 3 การให้ข้อมูล (Level 3 Inform)	ปานกลาง (ปฏิสัมพันธ์/ความสัมพันธ์ ระดับปานกลาง)	มีข้อจำกัด (การสื่อสารแบบทางเดียว One way communication) แบบเจาะจงไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ต้องให้ข้อมูล ความรู้ หรือการสื่อสารที่เหมาะสมให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- สื่อสารข้อมูลแบบเจาะจงแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Website, จดหมาย, โทรศัพท์, สื่อต่างๆ
ระดับที่ 4 ปรึกษา (Level 4 Consult)	ปานกลาง (ปฏิสัมพันธ์/ความสัมพันธ์ ระดับปานกลาง)	สองทาง (การสื่อสารแบบสองทาง Two-way) กฟผ. สื่อสารและรับฟังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ต้องมีการสื่อสาร ชูจุดและรับฟังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสื่อสาร/รับข้อมูล และ Feedback จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับการตัดสินใจขององค์กร	- จัดประชุม, จัดการประชุม (Meeting), สานเสวนา หรือ ประชาพิจารณ์ เพื่อสร้างความเข้าใจในบริบทวัตถุประสงค์
ระดับที่ 5 ร่วมมือ (Level 5 Collaborate)	สูง (ปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิด/ความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น)	สองทาง (การสื่อสารแบบสองทาง Two-way) เรียบรู้ คิดถึงใจ และปฏิบัติร่วมกัน	สร้างความร่วมมือ หรือสร้างเครือข่ายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับการพัฒนา เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา และวางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน	- การทำโครงการร่วมกัน (Joint Project, Joint ventures) - การเป็น Partnerships - การตั้งคณะทำงานร่วม/ ร่วม Memorandum of Understanding (MOU) - ข้อตกลงการให้บริการ (SLA)
ระดับที่ 6 การให้อำนาจ (Level 6 Empower)	สูง (ปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิด/ความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น)	การให้อำนาจในการตัดสินใจ การให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีอำนาจในการตัดสินใจ/บทบาทในการกำหนดแนวทางของ กฟผ.	มอบอำนาจการตัดสินใจในระดับต่างๆ ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกลุ่มเพื่อกำหนดกรอบกำกับดูแลกลยุทธ์ การดำเนินงาน แก่ กฟผ.

1.3) กำหนดประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) และประเด็นปัญหา ความต้องการ ความคาดหวังในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นำข้อมูลที่ได้รับจากกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาทิผลสำรวจความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้รับการพิจารณาพิจารณา รวมถึงความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOS) มาสรุปหาประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Materiality) และประเด็นความต้องการ ความคาดหวังในการดำเนินงานร่วมกัน/การปฏิสัมพันธ์ร่วมกันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Issue) ดังนี้

- การระบุ/ค้นหาประเด็นความต้องการความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Identification)
- การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritization)



ที่มา: <https://www.setsustainability.com/page/stakeholder-engagement>

และนำผลการจัดลำดับมากำหนดแนวทางการดำเนินงานพร้อมกำหนดแนวทางการบริหารจัดการประเด็นที่เหมาะสมกับนัยสำคัญของประเด็น

แนวทางการบริหารจัดการ	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ
นโยบาย	●	●		
เป้าหมาย	●	●		
ผู้รับผิดชอบ	●	●	●	●
กลยุทธ์/แผนการดำเนินงาน	●	●		
การดำเนินงาน	●	●	●	●
การวัดผลการดำเนินงาน	●	●	●	●
การรายงานผล	●	●	●	●

หมายเหตุ: ● องค์ประกอบการจัดการที่บริษัทควรมี
 ● องค์ประกอบการจัดการที่แนะนำให้มี

ที่มา <https://www.setsustainability.com/>

- 1.4) ระบุประเด็นปัญหา ความต้องการ ความคาดหวังในการดำเนินงาน/การปฏิสัมพันธ์ระหว่าง กฟผ. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมในมุมมอง
- ความต้องการ (Need) ในการดำเนินงานร่วมกับ กฟผ.
 - ความคาดหวัง (Expect) ในการดำเนินงานร่วมกับ กฟผ.
 - เหนือความคาดหวัง (Nice to do) ในการดำเนินงานร่วมกับ กฟผ.

2) กระบวนการจัดทำแผนการดำเนินงาน

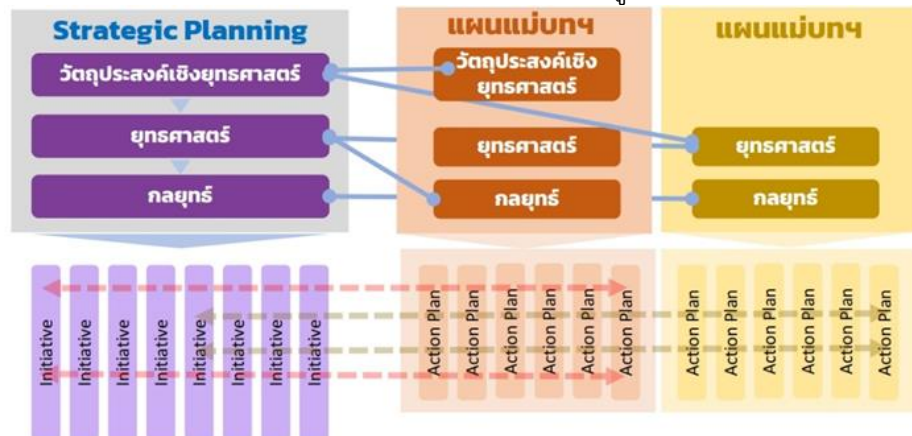
เป็นกระบวนการที่นำข้อมูลที่ได้จากกระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตการดำเนินงานมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำเป้าหมายและแผนการดำเนินงานระยะยาว (แผนแม่บท) เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งกำหนดกลยุทธ์ในขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการบริหารความยั่งยืน การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่ม และถ่ายทอดลงสู่แผนปฏิบัติประจำปี เพื่อให้การดำเนินงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ตรงจุด

นอกจากนี้ ต้องมีการกำหนดกลยุทธ์ วิธีการ รูปแบบ และขั้นตอนที่เหมาะสมในการสื่อสารและถ่ายทอดการดำเนินงานไปสู่ผู้ปฏิบัติและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มอย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดี

2.1) ศึกษาปัจจัยภายใน/ภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปจัดทำแผนแม่บทด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเพื่อให้ได้รับข้อมูลครบถ้วน และเพียงพอต่อการจัดทำแผนแม่บทฯ จึงได้ปัจจัยนำเข้าที่นำมาศึกษาออกเป็น 2 ส่วนและมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- **ปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน** ควรมีปัจจัยที่สำคัญ อย่างน้อยได้แก่
 - พันธสัญญา : วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม
 - โครงสร้างองค์กร ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ
 - แผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการระยะยาวต่างๆ ขององค์กร
 - สมรรถนะหลักขององค์กร
 - โอกาส และความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder ทั้งระดับองค์กร และสายงาน/ฝ่าย
 - รายละเอียด Stakeholder ขององค์กรที่ผ่านมา
 - รายละเอียด Stakeholder ของแต่ละสายงาน/ฝ่าย (ที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด) ที่ผ่านมา
 - กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล (Governance)
 - ฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)
 - ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กร และสายงาน/ฝ่าย ด้านความยั่งยืนและมุ่งเน้น/บริหารจัดการ Stakeholder และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา
 - ความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งงบประมาณ บุคลากร และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- **ปัจจัยภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน** โดยควรมีปัจจัยที่สำคัญ อย่างน้อยได้แก่
 - การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกขององค์กร (ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยี) การเปลี่ยนแปลงของนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง (PESTEL)
 - เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs)
 - ประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Materiality) และประเด็นความต้องการ ความคาดหวังในการดำเนินงานร่วมกัน/การปฏิสัมพันธ์ร่วมกันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Issue) ที่มีต่อองค์กร และต่อสายงาน/ฝ่าย

- 2.2) วิเคราะห์ SWOT, SA, SC, CC ซึ่งหลังจากการวิเคราะห์ SWOT แล้วควรนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ TOWS Matrix เพื่อจับคู่ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกขององค์กรที่มาจากวิเคราะห์ SWOT และสร้างกลยุทธ์ใหม่ พร้อมกำหนดเป็นความได้เปรียบทางยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage : SA) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenges : SC) สมรรถนะหลักของ (Core Competency : CC) ของการดำเนินงานด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2.3) วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เป้าหมาย แผนแม่บท และตัวชี้วัด จัดทำ/ทบทวนแผนแม่บทด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เหมาะสมกับความได้เปรียบทางยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage : SA) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenges : SC) และสมรรถนะหลัก (Core Competency : CC) ของการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการประจำปีโดยแผนแม่บทด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



- 2.4) จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อตอบสนองต่อแผนแม่บทฯ รวบรวมแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนการบริหารความเสี่ยงในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2.5) ถ่ายทอดแผนงานด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสู่ผู้ปฏิบัติ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

3) กระบวนการบริหารความเสี่ยง และเตรียมความพร้อม

เป็นกระบวนการคาดการณ์ ระบุ และจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเตรียมแผนรองรับและจัดการกับความเสี่ยงที่สำคัญ รวมถึงโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงนั้นจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ การก่อกวนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความไม่เต็มใจ ความเหนียวแน่นในการมีส่วนร่วม ความไม่พึงพอใจที่มีต่อองค์กรในเรื่องการตอบสนองความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การที่มีผู้ที่ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นรวมอยู่ในกลุ่มที่มีผู้ที่ชอบแสดงความคิดเห็น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีเจตนาขัดขวางการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่ได้รับข้อมูล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่มีอำนาจในการต่อรอง ปัญหาขัดข้องด้านเทคนิคในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความขัดแย้งในกลุ่มผู้เข้าร่วมระหว่างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน

3.1) การบริหารความเสี่ยงในแผนปฏิบัติการ

ทุกหน่วยงานผู้รับผิดชอบแผนปฏิบัติการฯ ดำเนินการระบุความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์ โดยควรประเมินความเสี่ยง 4 ด้าน (ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operational Risk) ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ (Compliance Risk)) ครอบคลุมใน 2 มิติ ดังต่อไปนี้

- มิติความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองตามความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- มิติความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองตามความต้องการ ความคาดหวังขององค์กร

โดยนำประเด็นที่มีความเสี่ยงระดับปานกลาง/สูง จัดทำมาตรการควบคุมความเสี่ยง (Existing control) และแผนบรรเทาความเสี่ยง (Mitigating plan) เพื่อลดโอกาสและความรุนแรงของปัจจัยเสี่ยง และแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Contingency Plan) ในกรณีที่หากปัจจัยเสี่ยงนั้นเกิดขึ้นจริง

3.2) ทรัพยากร (Resources) และความสามารถ (Capacity) โดยการระบุทรัพยากร (Resources) และความสามารถ (Capacity) ที่ใช้/ที่ต้องการในการจัดทำแผนปฏิบัติการ โดยพิจารณาอย่างน้องครอบคลุมใน 3 ด้านดังนี้

- ด้านการเงิน /การใช้งบประมาณ
- ด้านเทคโนโลยี /ความต้องการเทคโนโลยี
- ด้านทรัพยากรบุคคล

4) กระบวนการดำเนินงาน สร้างความสัมพันธ์ ติดตาม รายงาน และเปิดเผยข้อมูล

เป็นกระบวนการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่คลุมเครือ โปร่งใส และทั่วถึง เพื่อสร้างความมั่นใจในการได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอ สม่าเสมอ และทันเหตุการณ์ เช่น เปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในเวลาที่เหมาะสม เปิดเผยวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของข้อมูล และต้องมั่นใจได้ว่ามีกระบวนการที่โปร่งใสในการรายงานข้อมูลให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไรก็ตามในการเปิดเผยข้อมูลให้พิจารณาถึงความเหมาะสม และต้องเป็นไปตามนโยบายการเปิดเผยข้อมูลของ กฟผ. โดยควรคำนึงดังนี้

4.1) การเปิดเผยช่องทางที่ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยควรมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างน้อยได้แก่

- รายงานประจำปี (Annual Report)
- รายงานความยั่งยืนประจำปี (Global Reporting Initiative)
- เว็บไซต์ (Website)

4.2) ข้อมูลที่ควรเปิดเผยโดยพิจารณาตามช่องทาง/ความถี่ ที่เหมาะสม

- การดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ละกลุ่ม
- ผลการสำรวจ/การปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อผลสำรวจ
- ผลการดำเนินงานภาพรวมขององค์กร
- ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5) กระบวนการสร้างการมีส่วนร่วม

เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องที่มีผลกระทบกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจัดให้มีช่องทางในการรับข้อเสนอแนะ ปัญหา ข้อร้องเรียนที่หลากหลายจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยินดีรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Dialogue) อย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้ทราบความคิดเห็น ความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ทั้งนี้ การรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องคำนึงถึงความแตกต่างที่อาจมีผลต่อการแสดงความคิดเห็น เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ทักษะ ฯลฯ รวมทั้งควรให้ข้อมูลเบื้องต้นก่อนการแลกเปลี่ยน จัดทำรายงานผลการแลกเปลี่ยนและแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ ตลอดจนจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้รับให้เป็นระบบ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาความร่วมมือระหว่าง กฟผ. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6) กระบวนการเรียนรู้ ปรับปรุงระบบงาน

เป็นกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลการบริหารจัดการด้านการบริหารความยั่งยืน และการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง พัฒนาความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ที่เกี่ยวข้องใน กฟผ. รวมทั้งมีการติดตามกระบวนการสร้างความร่วมมือ และแจ้งขอบเขต ผลกระทบ และความเชื่อมโยงระหว่างประโยชน์ที่ได้และผลการดำเนินงานในภาพรวมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ

- ประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการ/มาตรฐานกระบวนการ
- ทบทวนระบบงาน/กระบวนการทำงาน และวิธีการปฏิบัติงาน
- การเรียนรู้ จัดเก็บองค์ความรู้ นวัตกรรม และทบทวนทำคู่มือการดำเนินงาน
- เผยแพร่และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร (Environmental Scanning)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กรเป็นการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ และรวบรวม คัดเลือก ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความยั่งยืนองค์กร และการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเพื่อจัดทำแผนแม่บทด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว ที่มีความสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานขององค์กร

จากแนวคิดการบริหารความยั่งยืนองค์กร และแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงหลักเกณฑ์ประเมินรัฐวิสาหกิจด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระทรวงการคลัง จะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการความยั่งยืนองค์กรและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นั้น เป็นการบริหารเชิงกลยุทธ์ เพื่อพัฒนาองค์กรให้ไปสู่ความยั่งยืนจากการปรับปรุงการดำเนินงานตามประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน ที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ความสำคัญ และดำเนินการตอบสนองต่อประเด็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร ซึ่งจะสนับสนุนต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ และความยั่งยืนขององค์กรในอนาคต ดังนั้น การจัดทำแผนแม่บทด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงมีความสำคัญในการกำหนดทิศทาง แผนงาน ตลอดจนเป้าหมาย ของแต่ละประเด็น ที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน และการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรให้มีความชัดเจน สามารถบูรณาการกันทั้งในระดับองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กระบวนการจัดทำแผนแม่บทด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรกำหนดอย่างเป็นระบบเพื่อให้การบริหาร ประเด็นที่มีนัยสำคัญด้านความยั่งยืน และการจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถดำเนินการ ได้อย่างต่อเนื่อง ได้รับการปรับปรุงให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

2.1 การรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ ข้อมูลที่สำคัญ ระดับองค์กร ระดับสายงาน และระดับหน่วยงาน ดังนี้

ข้อมูลภายในองค์กร

- 2.1.1 พันธสัญญา : วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม
- 2.1.2 โครงสร้างองค์กร ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ
- 2.1.3 แผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการระยะยาวต่างๆ ขององค์กร
- 2.1.4 สมรรถนะหลักขององค์กร
- 2.1.5 โอกาส และความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder ทั้งระดับองค์กร และสายงาน/ฝ่าย
- 2.1.6 รายละเอียด Stakeholder ขององค์กรที่ผ่านมา
- 2.1.7 รายละเอียด Stakeholder ของแต่ละสายงาน/ฝ่าย (ที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด) ที่ผ่านมา
- 2.1.8 กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล (Governance)
- 2.1.9 ฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)

2.1.10 ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กร และสายงาน/ฝ่าย ด้านความยั่งยืนและ มุ่งเน้น/บริหารจัดการ Stakeholder และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา

2.1.11 ความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งงบประมาณ บุคลากร และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลภายนอกองค์กร

2.1.12 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกขององค์กร (ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้าน สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยี) การเปลี่ยนแปลงของนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง (PESTEL)

2.1.13 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs)

2.1.14 ความต้องการ ความคาดหวังทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ของ Stakeholder ที่มีต่อองค์กร และต่อ สายงาน/ฝ่าย

2.1.15 ประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) และประเด็นปัญหา ความต้องการ ความคาดหวังในการสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Issue) ที่มีต่อองค์กร และต่อสายงาน/ฝ่าย

2.2 การศึกษา วิเคราะห์บริบทภายในและภายนอกของ กฟผ.

2.2.1 พันธสัญญา



VISION

**SMART ENERGY FOR BETTER LIFE
AND SUSTAINABILITY**

ไฟฟ้าอัจฉริยะ
เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน

จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่ เกี่ยวเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดย การพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม

Mission



Core Value
ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม

แนวทางการวิเคราะห์ (Approach to Analyzing)

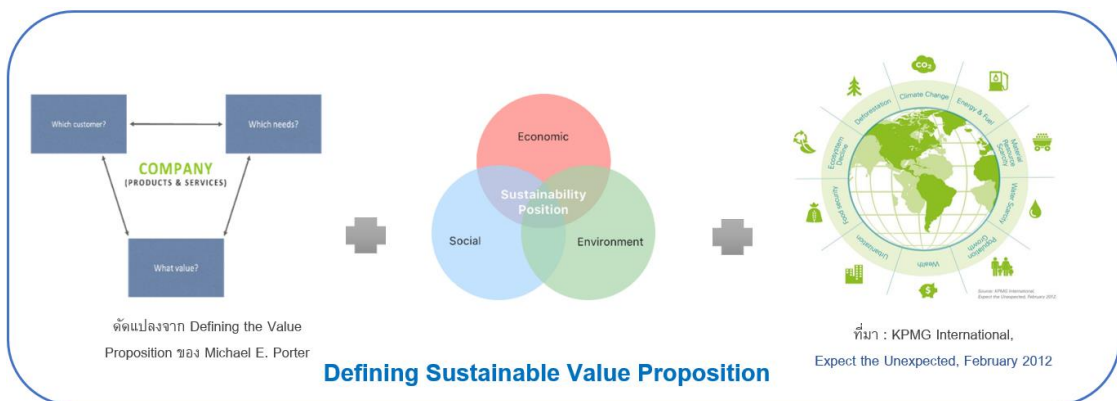
พันธสัญญาขององค์กร

คือ ความมุ่งมั่น ตั้งใจ ขององค์กรที่กำหนดขึ้นมาเป็นข้อตกลง หรือ ข้อผูกมัดที่จะดำเนินการ เพื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งโดยทั่วไปมักมุ่งไปที่ลูกค้า เจ้าของกิจการ (ผู้ถือหุ้น) และพนักงาน สำหรับพันธสัญญาด้านความยั่งยืน จะแสดงถึงความมุ่งมั่น ตั้งใจ ในการส่งมอบคุณค่า ที่ยั่งยืน (Sustainable Value Proposition) ซึ่งประกอบเอามิติทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เข้าไว้ด้วยกัน ซึ่ง Michael E. Porter นักคิด นักบริหาร และนักเศรษฐศาสตร์ ที่มีชื่อเสียงด้าน

การบริหารเชิงกลยุทธ์ ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดการนำเสนอคุณค่าไว้ว่า Value Proposition คือ คุณค่าที่องค์กรสร้างขึ้น เพื่อลูกค้าขององค์กร เป็นองค์ประกอบหนึ่งของกลยุทธ์ที่มุ่งเน้นไปยังส่วนของความต้องการ (Demand Side) ของลูกค้าที่มีต่อธุรกิจ การกำหนด Value Proposition เกี่ยวข้องกับคำถาม 3 ข้อ ได้แก่

- 1) What Customers? : ใครคือลูกค้าประเภทที่องค์กรมุ่งเน้น? (รวมถึงผู้บริโภคขั้นสุดท้าย และช่องทางการเข้าถึง)
- 2) Which Needs? : อะไรคือความต้องการเฉพาะ/ความจำเป็นเฉพาะที่องค์กรต้องตอบสนอง? (สินค้าอะไร รูปแบบอย่างไร บริการแบบใด)
- 3) What Relative Price? : อะไรคือราคาที่เหมาะสมสำหรับการส่งมอบคุณค่า ที่ลูกค้าสามารถยอมรับได้ ในขณะที่องค์กรก็มีความสามารถในการทำกำไรที่ยอมรับได้

ในการนำเสนอคุณค่าที่ยั่งยืนผ่านสินค้าและบริการขององค์กร สามารถพิจารณาได้ในทำนองเดียวกัน คือ บ่งชี้ลูกค้าประเภทที่เป็นเป้าหมาย (Segmenting the market) ความต้องการของลูกค้า และคุณค่าที่แท้จริงของสินค้าและบริการที่องค์กรนำเสนอเพื่อให้เป็นคุณค่าที่ยั่งยืน องค์กรจะต้องคำนึงถึงคุณสมบัติในเชิงของสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social and Environmental Attribute) ร่วมไปกับคุณค่าพื้นฐาน (Functional Value) ของสินค้าและบริการนั้น ๆ ภายใต้บริบทที่สำคัญ (Context) ในเวลานั้น หรือที่กำลังจะเกิดขึ้นในอนาคต



สำนักงานราชบัณฑิตยสภา ให้ความหมายของวิสัยทัศน์ (Vision) ไว้ว่า หมายถึง ข้อความสั้นๆ ที่ระบุว่าหน่วยงานหรือองค์กรนั้นมุ่งหวังที่จะเป็นอะไรในอนาคต ซึ่งใช้คู่กับคำว่า พันธกิจ หรือ ภารกิจ (Mission) ซึ่งหมายถึง งานที่เป็นภาระผูกพันของหน่วยงานหรือองค์กร ที่จะต้องทำให้สำเร็จตามวิสัยทัศน์ ในขณะที่พจนานุกรมทางธุรกิจ (Business Dictionary) กล่าวว่า ประโยควิสัยทัศน์ (Vision Statement) หมายถึง การบอกเล่าแรงบันดาลใจเกี่ยวกับสิ่งที่องค์กรต้องการบรรลุในอนาคตระยะกลางและระยะยาว เพื่อที่จะแสดงถึงแนวทางที่ชัดเจน สำหรับการเลือกปฏิบัติทั้งในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งก็จะต่อเนื่องมายัง พันธกิจ หรือ ภารกิจ (Mission Statement) ซึ่งหมายถึง การระบุสิ่งที่องค์กรทำเพื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ซึ่งมักจะหมายถึง ลูกค้า พนักงาน เจ้าของ (ผู้ถือหุ้น) ชุมชน และสังคมในวงกว้าง

สำหรับค่านิยม (Values) นั้น หมายถึง สิ่งที่บุคคลหรือสังคมยึดถือเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจ และกำหนดการกระทำของตนเอง ค่านิยมองค์กร (Corporate Core Values) เป็น “พฤติกรรมมาตรฐานร่วม” (Common Behavior) ที่พนักงานทุกคนพึงมี เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจ

การปฏิบัติและแรงบันดาลใจของคนในองค์กร การกำหนดค่านิยมหลัก (Core Values) นั้นควรกำหนดให้สอดคล้องกับลักษณะของธุรกิจขององค์กร เช่น ธุรกิจเกี่ยวกับการให้บริการ จะมีพฤติกรรมเรื่องการให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focus) โรงงานผลิตสินค้า จะมีพฤติกรรมเรื่องจิตสำนึกเรื่องความปลอดภัย (Safety Awareness) และธุรกิจเกี่ยวกับเทคโนโลยี จะมีพฤติกรรมเรื่องความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) เป็นต้น

ข้อค้นพบที่สำคัญ (Key Findings) ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1) พันธสัญญาในส่วนของวิสัยทัศน์ (Vision)

“SMART ENERGY FOR BETTER LIFE AND SUSTAINABILITY ไฟฟ้าอัจฉริยะ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน” เมื่อพิจารณาจากประโยควิสัยทัศน์ (Vision Statement) ของ กฟผ. พบว่า ประโยควิสัยทัศน์ แสดงถึงวัตถุประสงค์ของสิ่งที่ทำ (What Values?) คือ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน โดยมีมิติของความยั่งยืน คือ สิ่งแวดล้อม (Environmental) สังคม (Social) และ ธรรมาภิบาล (Governance)

2) พันธสัญญาในส่วนของการกิจ (Mission)

“จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม” พบว่า ประโยคภารกิจ (Mission Statement) ของ กฟผ. กล่าวถึง

- 2.1) สิ่งที่ต้องกระทำเพื่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร คือ การจัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 2.2) วัตถุประสงค์ของสิ่งที่ทำ คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ
- 2.3) วิธีการ (Approach) ในการดำเนินการซึ่งมีมิติของความยั่งยืน คือการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ซึ่งสรุปได้ว่า ประโยคภารกิจของ กฟผ. มีองค์ประกอบคล้ายกับประโยควิสัยทัศน์ รวมถึงมีเนื้อหา (Content) ในรูปแบบเดียวกัน

3) พันธสัญญาในส่วนของค่านิยม (Core Values)

พบว่า พฤติกรรมมาตรฐานร่วมของ กฟผ. ได้แก่อากค่านิยม “ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม” กฟผ. ได้กำหนดปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยมองค์กร เพื่อเป็นแบบแผนพฤติกรรมที่ชัดเจนให้บุคลากร กฟผ. ปฏิบัติตามได้โดยง่าย จึงได้จัดทำ 7 ปัจจัยขับเคลื่อนค่านิยม กฟผ. หรือ “TRUSTED” ให้บุคลากรสามารถปรับตัวให้เข้ากับ กฟผ. และสามารถใช้ชีวิตได้อย่างราบรื่นมีความสุข เนื่องจากมีแบบแผนพฤติกรรมทั้งที่พึงประสงค์ (Do) และไม่พึงประสงค์ (Don't) ที่ชัดเจน ทำให้ตัดสินใจว่า สิ่งใดผิด สิ่งใดถูก ดีหรือไม่ดี มีคุณค่าหรือไม่มีคุณค่า ควรทำหรือไม่ควรทำ



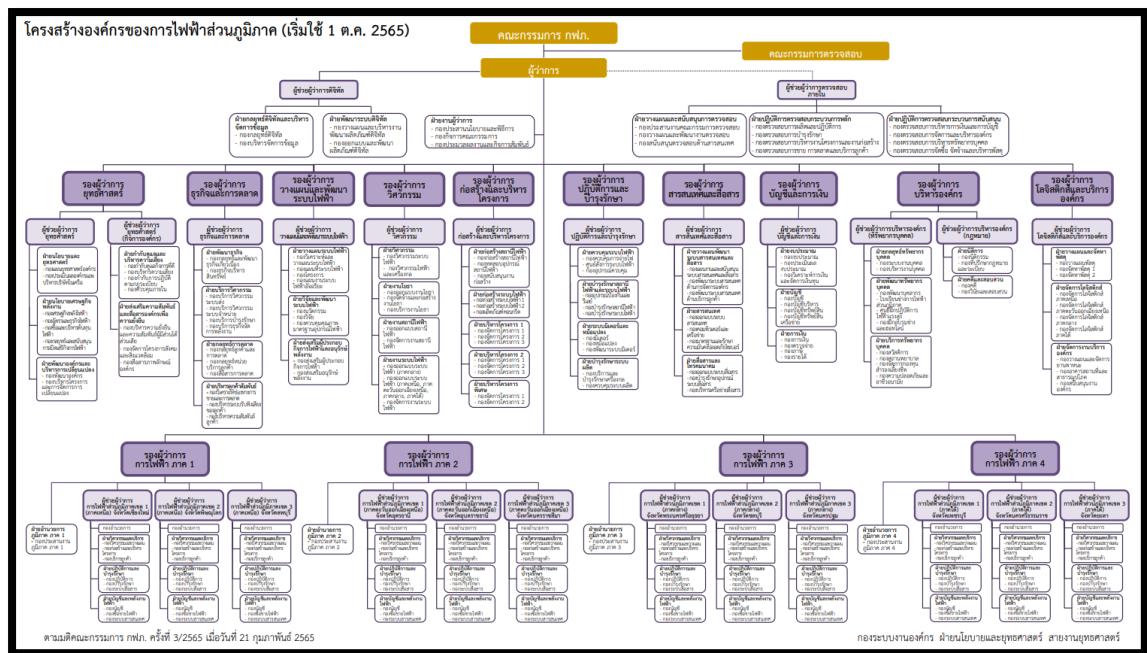
ซึ่งสรุปได้ว่า ค่านิยมของ กฟผ. มีลักษณะของการมุ่งเน้นที่การสร้างความสัมพันธ์/ตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคำนึงถึงบริบทของโลก และมีมิติของความยั่งยืน

2.2.2 โครงสร้างองค์กร ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ

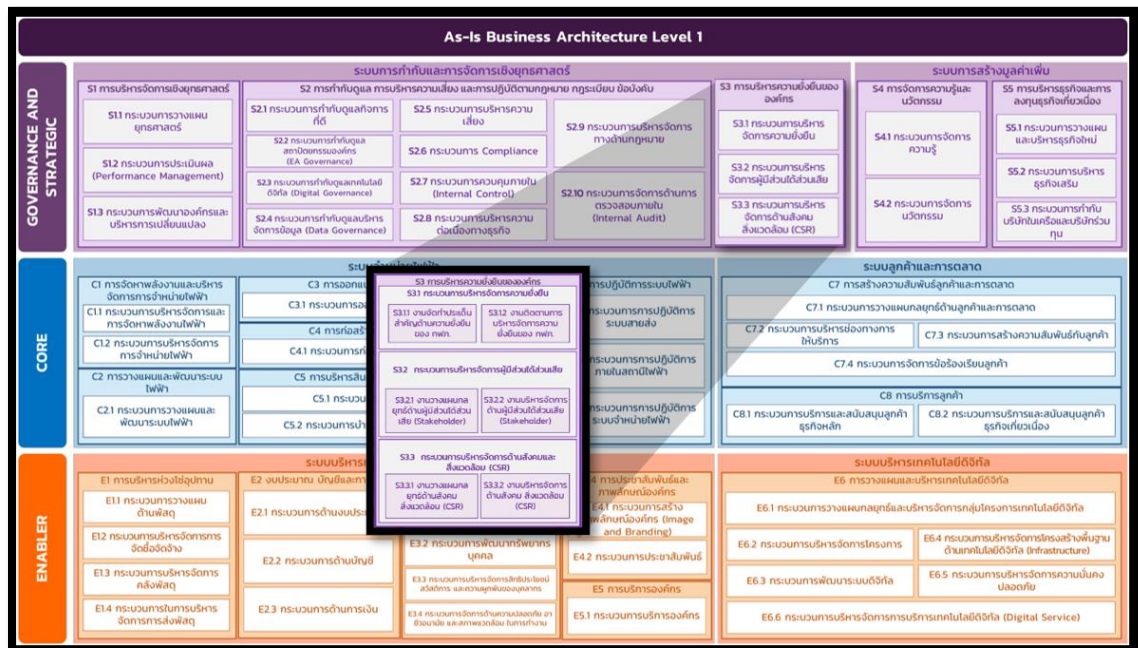
แนวทางการวิเคราะห์ (Approach to Analyzing)

โครงสร้างและระบบงานขององค์กรเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดกระบวนการทำงาน การดำเนินงาน การบริหารจัดการ ตลอดจนอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบตั้งแต่ระดับหน่วยงาน ไปจนถึงระดับบุคคล ซึ่ง กฟผ. ได้มีโครงสร้าง ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ นำเสนอในรูปแบบ ดังนี้

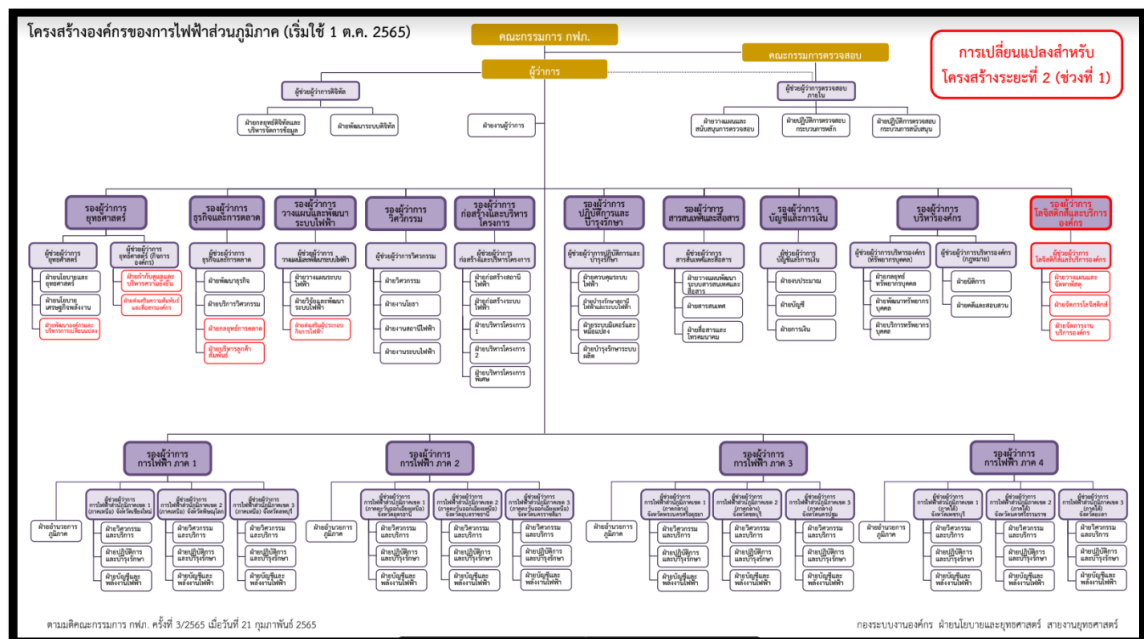
1) โครงสร้างองค์กร



2) สถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)



ข้อค้นพบที่สำคัญ (Key Findings) ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฟผ. มีระบบงานที่ชัดเจนเกี่ยวกับการบริหารความยั่งยืนและการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture : EA) และได้กำหนดให้ฝ่ายส่งเสริมความสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรเพื่อความยั่งยืน (ฝสย.) เป็นผู้รับผิดชอบ โดยระบุอยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน (Job Description)



2.2.3 แผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการระยะยาวต่างๆ ขององค์กร กฟภ.



ข้อค้นพบที่สำคัญ (Key Findings) ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การพิจารณาข้อมูลเกี่ยวกับ แผนยุทธศาสตร์และแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการระยะยาว ต่างๆ มีการระบุถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หัวข้อต่างๆ ดังนี้

1) แผนยุทธศาสตร์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2566 – 2570



วิสัยทัศน์ (Vision)

SMART ENERGY FOR BETTER LIFE AND SUSTAINABILITY ไฟฟ้าอัจฉริยะเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน

ภารกิจ (Mission)

จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

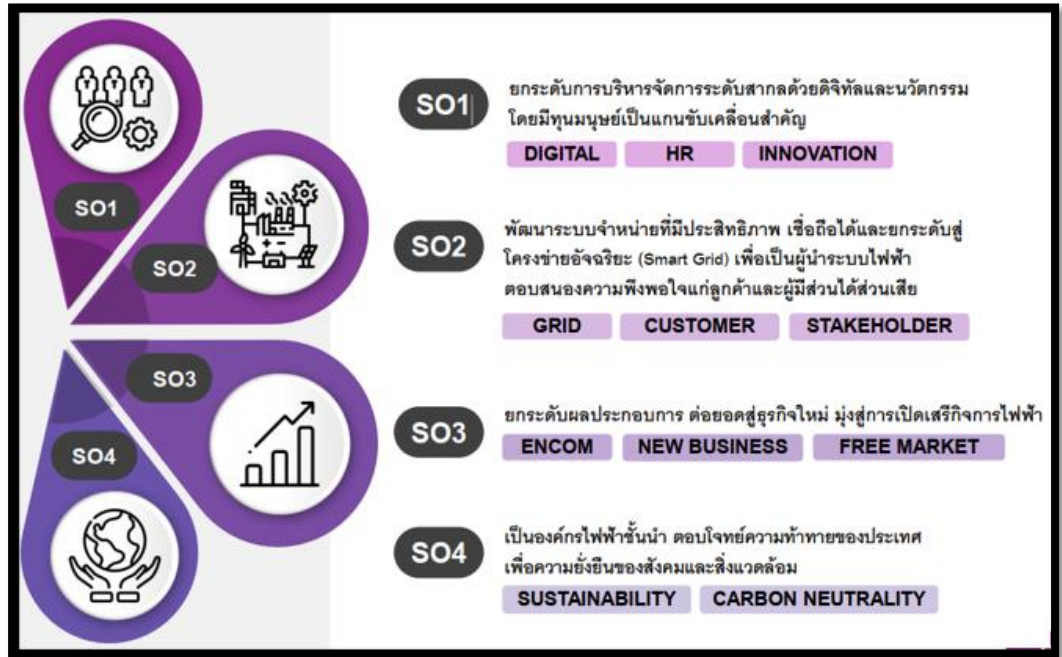
ค่านิยม (Value)

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective)

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2566-2570 ได้ระบุเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

- SO1 ยกระดับการบริหารจัดการระดับสากลด้วยดิจิทัลและนวัตกรรมโดยมีทุนมนุษย์เป็นแกนขับเคลื่อนสำคัญ
- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพเชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- SO3 ยกระดับผลประกอบการต่อยอดสู่ธุรกิจใหม่มุ่งสู่การเปิดเสรีกิจการไฟฟ้า
- SO4 เป็นองค์กรไฟฟ้าชั้นนำตอบโจทยความท้าทายของประเทศ เพื่อความยั่งยืนของสังคม และสิ่งแวดล้อม



โดยพบว่า กฟผ. มีวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) ที่เกี่ยวข้องกับด้านความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นเป้าหมายในวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) ที่ 2 (SO2) และ 4 (SO4) ซึ่งมีเป้าหมายในการลดผลกระทบเชิงลบของการดำเนินธุรกิจต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ลดการปล่อยคาร์บอน รวมถึงสามารถสร้างพึงพอใจในการดำเนินงาน และความผูกพันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร

ซึ่งแต่ละวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ได้มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
1. SO1 ยกระดับการบริหารจัดการระดับสากลด้วยดิจิทัลและนวัตกรรม โดยมีทุนมนุษย์เป็นแกนขับเคลื่อนสำคัญ	พนักงานและหน่วยงานภายใน
2. SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้า ตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ - ลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า - ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม - สื่อมวลชน - พันธมิตร - คณะกรรมการ - พนักงานและหน่วยงานภายใน - บริษัทในเครือ - คู่แข่งหรือคู่แข่งขัน

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
3. SO3 ยกระดับผลประกอบการ ต่อยอดสู่ธุรกิจใหม่ มุ่งสู่การเปิดเสรีกิจการ ไฟฟ้า	● หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ ● ลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า ● พันธมิตร ● คู่เทียบหรือคู่แข่ง
4. SO4 เป็นองค์กรไฟฟ้าชั้นนำตอบโจทย ความท้าทายของประเทศ เพื่อความยั่งยืน ของสังคม และสิ่งแวดล้อม	● หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ ● ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ● พนักงานและหน่วยงานภายใน

2) แผนแม่บทประชาสัมพันธ์และการสื่อสารองค์กร

แผนแม่บทประชาสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการสร้าง
ภาพลักษณ์องค์กรและประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ทั้งด้านการบริการ โครงการ
แผนงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ให้ลูกค้าซึ่งได้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งประชาชนทั่วไป โดยพบว่าผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง 6 กลุ่ม ดังนี้

- ภาครัฐ/ผู้กำกับดูแล
- สื่อมวลชน
- ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้า
- ประชาชน/สังคม
- พนักงาน
- หน่วยงานภายใน กฟผ.

3) แผนแม่บทด้านธรรมาภิบาล ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2566 – 2570

แผนแม่บทด้านธรรมาภิบาล ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน มี
วัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กรตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นความ
โปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ และเป็นไปตามมาตรฐานสากลตลอดจนสร้าง
ความตระหนักรู้ด้านธรรมาภิบาล การต่อต้านการทุจริตทุกระดับของบุคลากรทุกภาคส่วน
โดยพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง 4 กลุ่ม ดังนี้

- คณะกรรมการ กฟผ.
- ผู้บริหาร
- พนักงาน
- หน่วยงานภายใน กฟผ.

4) แผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด (พ.ศ. 2564-2568)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้มีการจัดทำแผนแม่บทบริการลูกค้า เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการให้บริการลูกค้า การสนับสนุนและการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจและความผูกพันสูงขึ้น โดยพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง 4 กลุ่ม ดังนี้

- ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้า
- คู่ค้า/พันธมิตร
- ผู้บริหาร/คณะทำงาน
- หน่วยงานภายใน กฟภ.

5) แผนยุทธศาสตร์ พีโอเอ เอ็นคอม อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด

บริษัท พีโอเอ เอ็นคอม อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด (บริษัท พีโอเอ เอ็นคอมฯ) เป็นบริษัทในเครือของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจลงทุนด้านพลังงานไฟฟ้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งการจัดฝึกอบรมด้านระบบไฟฟ้า นอกจากนี้การลงทุนด้านพลังงานทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมยังส่งผลไปยังธุรกิจเกี่ยวเนื่องอื่นๆ เช่น ธุรกิจด้านวิศวกรรม ธุรกิจการฝึกอบรม รวมถึงธุรกิจการจัดการพลังงานถือว่าเป็นโอกาสของบริษัท พีโอเอ เอ็นคอมฯ ในการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างรายได้และกำไรในระยะยาวที่จะส่งผลตอบแทนอย่างต่อเนื่องให้แก่ กฟภ. ตามที่ได้มีการกำหนดไว้แผนยุทธศาสตร์ของ กฟภ. ในการแสวงหาโอกาสในการลงทุนในธุรกิจเกี่ยวเนื่องโดยให้ บริษัท พีโอเอ เอ็นคอมฯ เป็นกลไกในการลงทุน

5.1) วิสัยทัศน์

“องค์กรที่มีการบริหารจัดการด้านพลังงาน และนวัตกรรม ที่เป็นที่ยอมรับในระดับภูมิภาค”

5.2) พันธกิจ

- เพื่อลงทุนและพัฒนาในธุรกิจพลังงานไฟฟ้าและการอนุรักษ์พลังงานในประเทศแบบครบวงจร
 - เป็นกลไกของภาครัฐในการส่งเสริมลงทุน และเป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิง (Market Reference) ด้านพลังงานทดแทนและการอนุรักษ์พลังงานของรัฐ
 - การขยายการลงทุนในธุรกิจพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องในภูมิภาค
- โดยพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง 6 กลุ่ม ดังนี้

- ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้า
- พันธมิตร

- หน่วยงานภายใน กฟผ.
- คู่แข่ง
- หน่วยงานกำกับ
- ผู้บริหาร/พนักงาน

6) แผนแม่บททรัพยากรบุคคล (PEA HR STRATEGY AND MASTER PLAN)

แผนแม่บททรัพยากรบุคคล มีวัตถุประสงค์เพื่อขับเคลื่อนการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็น “ทุนมนุษย์” ที่สามารถปรับตัวพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงและสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร เพื่อตอบสนองต่อทิศทางยุทธศาสตร์ของ กฟผ. โดยการส่งเสริมการขับเคลื่อนทุนมนุษย์ โดยมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง 3 กลุ่ม ดังนี้

- ผู้บริหาร
- พนักงาน/สหภาพแรงงาน
- หน่วยงานภายใน กฟผ.

7) แผนปฏิบัติการดิจิทัล พ.ศ. 2566 – 2570

แผนปฏิบัติการดิจิทัล มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ กฟผ. สามารถตอบสนองต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของ กฟผ. สู่การเป็น Digital Utility และสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ ทิศทางของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก โดยพบว่ามีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง 4 กลุ่ม ดังนี้

- ภาครัฐ
- ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้า
- หน่วยงานภายใน กฟผ.
- ผู้บริหาร/พนักงาน

8) แผนแม่บทนวัตกรรม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (INNOVATION MASTER PLAN 2022-2026)

แผนแม่บทนวัตกรรม มีวัตถุประสงค์ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของ กฟผ. ใน SO5 ขับเคลื่อนองค์กรให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม รวมถึงการพัฒนาระบบงานต่างๆ โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยการใช้สินทรัพย์ที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุดและรองรับธุรกิจใหม่ ของกฟผ. โดยพบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง 3 กลุ่ม ดังนี้

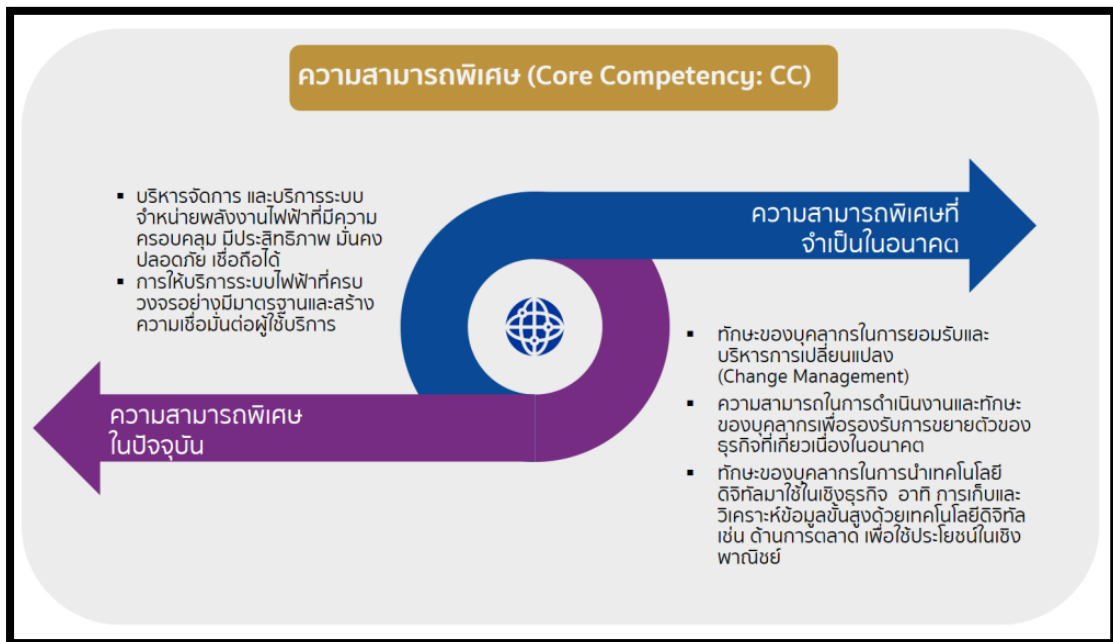
ยุทธศาสตร์	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
1. การพัฒนาระดับกระบวนการจัดการนวัตกรรม	● หน่วยงานภายใน กฟผ.
2. การสร้างค่านิยมและเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม	● ผู้บริหาร/พนักงาน
3. การนำความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมมาใช้ประโยชน์	● พันธมิตร ● หน่วยงานภายใน กฟผ.

9) แผนบริหารจัดการความเสี่ยง ประจำปี 2565

ปัจจัยเสี่ยง (Risk Factors) ถือเป็นความไม่แน่นอนที่หากเกิดขึ้นแล้วจะกระทบกับเป้าหมายของ กฟผ. โดยการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงต้องมีการพิจารณาที่มาของการระบุปัจจัยเสี่ยง ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอก วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ และเป้าหมายที่สำคัญขององค์กร จุดอ่อน โอกาส รวมทั้งความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจากการพิจารณาปัจจัยเสี่ยงของ กฟผ. พบว่ามีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7 กลุ่ม ได้แก่

- หน่วยงานกำกับ/ภาครัฐ
- ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้า
- คู่ค้า/พันธมิตร/ที่ปรึกษา
- ผู้ส่งมอบ
- ผู้บริหาร/พนักงาน
- หน่วยงานภายใน กฟผ.
- บริษัทในเครือ

2.2.4 สมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency : CC)



ข้อค้นพบที่สำคัญ (Key Findings) ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากสมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency : CC) ในปัจจุบันและในอนาคตจะสังเกตได้ว่า กฟผ. มีความสามารถพิเศษ ในการบริหารจัดการ/การบริการ เกี่ยวกับระบบไฟฟ้า ซึ่งสามารถวัดได้จากความเชื่อมั่นของลูกค้า/ผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหนึ่งที่สำคัญที่สุดของ กฟผ.

2.2.5 โอกาส และความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder ทั้งระดับองค์กร และสายงาน/ฝ่าย

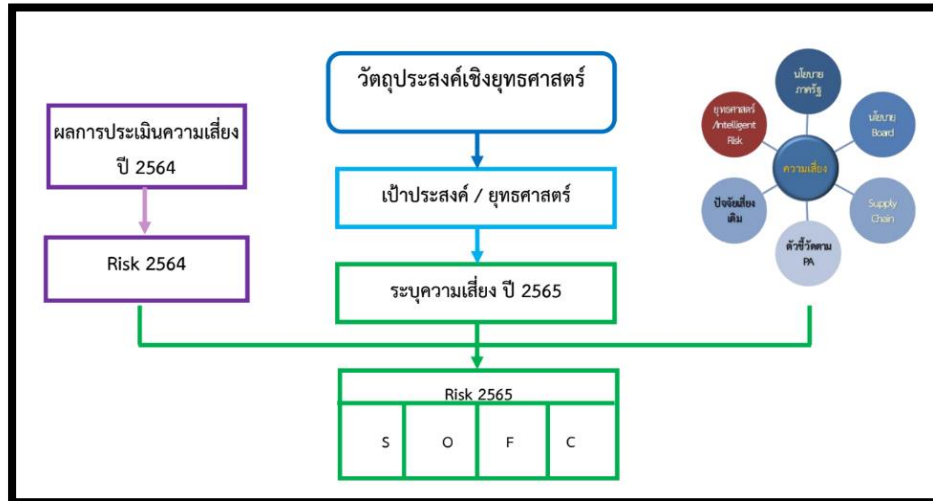
แนวทางการวิเคราะห์ (Approach to Analyzing)

กฟผ. มีกระบวนการบริหารความเสี่ยงองค์กรที่สอดคล้องกับระบบการบริหารความเสี่ยงที่เป็นมาตรฐานสากล COSO 2017 โดยที่ระบบการบริหารความเสี่ยงที่ดีนั้น เป็นการบริหารความเสี่ยงที่มีลักษณะเชิงรุก โดยมีการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงและวัตถุประสงค์ขององค์กร การระบุความเสี่ยงแบ่งออกเป็น 4 ด้านได้แก่ ด้านกลยุทธ์ (Strategic risk) ด้านการดำเนินงาน (Operational risk) ด้านการเงิน (Financial risk) และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance risk) การประเมินความเสี่ยงผ่านมุมมองของโอกาสและผลกระทบ การกำหนดมาตรการจัดการความเสี่ยง รวมถึงการติดตามรายงานผลการบริหารความเสี่ยง นอกจากนี้การบริหารความเสี่ยงควรมีการเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) การระบุปัจจัยเสี่ยง (Risk Identification)

การระบุปัจจัยเสี่ยง (Risk Factors) ในระดับองค์กรเป็นการระบุปัจจัยที่มีผลกระทบในเชิงลบต่อยุทธศาสตร์/เป้าหมายขององค์กร รวมทั้งการพิจารณาความเสี่ยงในการบริหารโอกาสตามที่มีการวิเคราะห์ ใน SWOT องค์กร ปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญขององค์กร (Value Driver) Intelligent Risk รวมทั้งการปฏิบัติงานในระดับองค์กร โดยมีประเด็นสำคัญที่นำมาพิจารณาในการระบุปัจจัยเสี่ยงประกอบด้วย

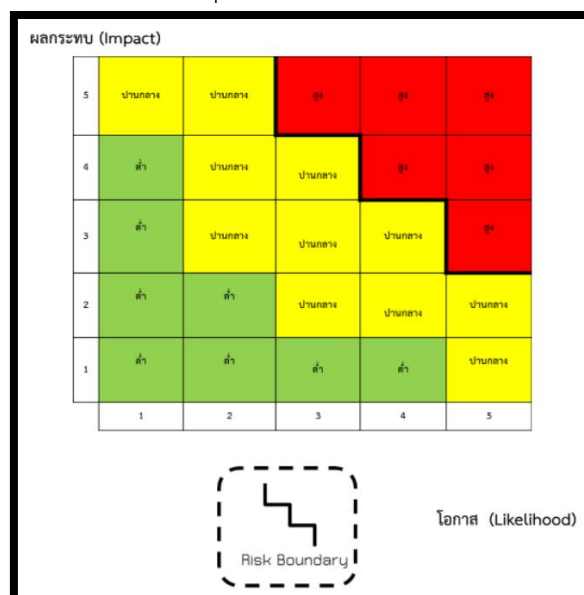
- วิสัยทัศน์ ภารกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัดองค์กร
- ปัจจัยภายในและภายนอกที่เกิดขึ้นในธุรกิจ/อุตสาหกรรม
- โอกาสที่มีการวิเคราะห์ ใน SWOT องค์กร
- ปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญขององค์กร (Value Driver)
- Intelligent Risk
- เหตุการณ์ร้าย ภัยพิบัติต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น ภัยคุกคามทาง Cyber
- การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยีต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างปี
- นโยบายของคณะกรรมการ และผู้บริหารขององค์กร
- ความเสี่ยงที่หลงเหลือ (Residual Risk) และความเสี่ยงที่สำคัญจากปีก่อนหน้า
- ตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ สคร. (PA)



2) การประเมินความเสี่ยง

การประเมินความเสี่ยง เป็นการพิจารณาถึงนัยสำคัญของความเสี่ยงที่จะพิจารณาได้จากการวิเคราะห์ ความรู้ ประสบการณ์ และจากดุลยพินิจ ทั้งนี้ การประเมินความเสี่ยงเป็นการวิเคราะห์ระดับความรุนแรง (โอกาสและผลกระทบ) รายปัจจัยเสี่ยง โดยการใช้ฐานข้อมูลในอดีต หรือการคาดการณ์ในอนาคตเพื่อประกอบการกำหนดระดับความรุนแรงแต่ละปัจจัยเสี่ยง ซึ่งมีความสัมพันธ์กับขอบเขตของระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ (Risk Boundary) ซึ่งหลักเกณฑ์ในการประเมินระดับความเสี่ยงพิจารณาใน 2 ด้าน โดยมีกระบวนการดังนี้

- การกำหนดค่าความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) และกำหนดช่วงเบี่ยงเบนของระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ (Risk Tolerance) และการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยง (Key Risk Indicator)
- การกำหนดเกณฑ์โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ (Likelihood) และผลกระทบจากการเกิดเหตุการณ์ (Impact)
- การประเมินระดับความรุนแรงของความเสี่ยง



ข้อค้นพบที่สำคัญ (Key Findings) ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากแนวทางการระบุความเสี่ยงขององค์กร พบความเสี่ยงที่มีอยู่ (Inherent Risk) ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 1 หัวข้อ คือ ความเสี่ยงที่ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

ปัจจัยเสี่ยงที่	ปัจจัยเสี่ยง (Risk Factors) ปี 2565	ประเภท
RF3	ขาดการวิเคราะห์ Business Alignment ระหว่าง กฟผ. และบริษัทในเครือ รวมถึงการกำหนดทิศทางที่ชัดเจนของตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ของบริษัทในเครือ	S
RF4	ผลกระทบการต่ำกว่าเป้าหมาย รวมถึงการดำเนินการโครงการสำคัญล่าช้า เนื่องจาก สถานการณ์โรคระบาด Covid-19	F
RF5	ความพร้อมในการบริหารจัดการ และการปรับโครงสร้างองค์กร ในช่วงการเปลี่ยนผ่านไปสู่ Digital Utility อย่างเต็มรูปแบบ	O
F6	การยกระดับความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ และลูกค้านิคมอุตสาหกรรม	O
RF7	การบริหารดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index : vDI)	O
RF8	ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security)	O

โดยมีปัจจัยเสี่ยง (ปัจจัยที่ 6) การยกระดับความพึงพอใจ และความคาดหวังต่อทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ และลูกค้านิคมอุตสาหกรรม

Risk Owner สายงาน ๐๓., สายงาน ๐๔., สายงาน ๐๕., สายงาน ๐๖., สายงาน ๐๗.1-4

ที่มาในการระบุเป็นประเด็นความเสี่ยง

ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. เป็นประเด็นที่ กฟผ. ต้องให้ความสำคัญในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังในแต่ละกลุ่ม โดยได้นำข้อมูลต่างๆ เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ การทบทวนและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่สอดคล้องกับความต้องการ ของลูกค้าที่ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า รักษาระดับมาตรฐานการให้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า รวมถึงการยกระดับมาตรฐานและขั้นตอนการให้บริการ ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) รวมถึงการสร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า การกำหนดกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการดูแลในแต่ละกลุ่มลูกค้าในมิติต่างๆ เช่น ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านสนับสนุน และด้านการบริหารข้อร้องเรียน เป็นต้น การพัฒนาระบบการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการบริการลูกค้าแต่ละกลุ่มให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. ยังมีฐานะเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยกัน จากบทบาทที่ผสมผสานกัน (Multiple Roles) ระหว่าง ความเป็นผู้บริโภคและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรจึงจำเป็นต้องมีการจัดทำแผนบูรณาการในการยกระดับการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อยกระดับการดำเนินงาน ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเริ่มจากการสำรวจและรับรู้ถึงความต้องการ ความคาดหวัง ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดแนวทางการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ และไปในทิศทางเดียวกัน และท้ายที่สุด เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง ความเชื่อมั่น และเพิ่มความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ดีขึ้น และสอดคล้องตามวัตถุประสงค์

เชิงยุทธศาสตร์ที่ 2 (SO2) พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้า ตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Key Risk Indicator:

- ระดับความพึงพอใจลูกค้า Key Account
 - Risk Appetite (RA) = 4.4234
 - Risk Tolerance (RT) = 4.3734
- ระดับความพึงพอใจลูกค้านิคมอุตสาหกรรม
 - Risk Appetite (RA) = 4.3118
 - Risk Tolerance (RT) = 4.2618
- ระดับความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (ยกเว้นลูกค้า)
 - Risk Appetite (RA) = 4.087
 - Risk Tolerance (RT) = 4.034
- ระดับความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (ยกเว้นลูกค้า)
 - Risk Appetite (RA) = 4.058
 - Risk Tolerance (RT) = 4.006

และองค์กรได้นำมาจัดทำมาตรการควบคุมความเสี่ยง (Existing Control) และแผนรับมือ (Mitigation Plan) จำนวน 17 มาตรการ/แผนงาน โดยมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 5 มาตรการ/แผนงาน ดังนี้

- แผนงานยกระดับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- แผนงานดำเนินการตามคู่มือการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- แผนงานสำรวจความพึงพอใจ stakeholder 8 กลุ่ม (ความพึงพอใจ ความผูกพัน และความต้องการ/ความคาดหวัง) (ยกเว้นลูกค้า)
- แผนงานการจัดทำ VOS เพื่อจัดทำ Ranking ประเด็นปัญหา ความต้องการ ความคาดหวังในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- แผนงานเชื่อมโยง Ranking ประเด็นปัญหา ความต้องการ ความคาดหวังในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 8 กลุ่ม กับกระบวนการที่มีอยู่เดิม (ยกเว้นลูกค้า)

พร้อมทั้งดำเนินการ/ติดตาม/รายงานผลคณะกรรมการ รายไตรมาส และในส่วนของความเสี่ยงระดับสายงาน/ฝ่าย นำแนวทางการประเมินความเสี่ยงจากกระบวนการบริหารความเสี่ยงองค์กร มาประเมินความเสี่ยงระดับสายงาน/ฝ่ายตามแผนปฏิบัติการ โดยมีแนวทาง ดังนี้

1) การระบุปัจจัยเสี่ยง (Risk Identification)

ในการระบุปัจจัยเสี่ยงของสายงาน/ฝ่าย ได้นำความเสี่ยงขององค์กรที่มีความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาระบุสาเหตุและประเมินความเสี่ยง โดยทุกสายงาน/ฝ่าย ต้องประเมินสาเหตุของความเสี่ยงอย่างน้อยได้แก่

- แผนการดำเนินงานไม่ตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ/ความผูกพัน ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- แผนงานไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ไม่สามารถดำเนินการตามแผนสร้างความสัมพันธ์ได้
- ไม่สามารถดำเนินการตามแผนสร้างความสัมพันธ์ได้ตามกรอบระยะเวลา

2) การประเมินความเสี่ยง

ลำดับ	ปัจจัยเสี่ยง	ประเภท	KRI	RA	RT	(L x I)
1	แผนการดำเนินงานไม่ตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ/ความผูกพัน ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	Strategic risk	ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	ระดับความพึงพอใจระดับ 4.087	ระดับความพึงพอใจระดับ 4.034	ประเมินแยกตามแผนงาน
2	ไม่สามารถดำเนินการตามแผนสร้างความสัมพันธ์ได้	Strategic risk		ระดับความเชื่อมั่นระดับ 4.058	ระดับความเชื่อมั่นระดับ 4.006	
3	ไม่สามารถดำเนินการตามแผนสร้างความสัมพันธ์ได้ตามกรอบระยะเวลา	Operational risk				
4	ข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ถูกต้องตามกฎหมาย	Compliance risk	ร้อยละของการดำเนินการได้ถูกต้องตามกฎหมาย	100	90	

ระดับผลกระทบ (I)

ระดับ 1 : ผลกระทบต่ำมาก, ไม่กระทบต่อระดับความผูกพัน

ระดับ 2 : ผลกระทบต่ำ, อาจส่งผลให้ระดับความผูกพันไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

ระดับ 3 : ผลกระทบปานกลาง, ส่งผลให้ระดับความผูกพันไม่เป็นไปตามเป้าหมายและมีโอกาสที่ระดับความผูกพันจะลดต่ำลง

ระดับ 4 : ผลกระทบสูง, -

ระดับ 5 : ผลกระทบสูงมาก, ส่งผลให้ระดับความผูกพันลดต่ำลง

ระดับโอกาสของการเกิดความเสี่ยง (L)

ระดับ 1 : ความเสี่ยงต่ำมาก, ไม่เคยเกิดความเสี่ยง

ระดับ 2 : ความเสี่ยงต่ำ, ไม่เคยเกิดความเสี่ยงใน 3 ปีที่ผ่านมา

ระดับ 3 : ความเสี่ยงปานกลาง, ไม่เคยเกิดความเสี่ยงใน 1 ปีที่ผ่านมา

ระดับ 4 : ความเสี่ยงสูง, เกิดเหตุในรอบปีที่ผ่านมา

ระดับ 5 : ความเสี่ยงสูงมาก, เคยเกิดเหตุขึ้น

ซึ่งหลังจากการประเมินความเสี่ยง โดยครอบคลุมแผนปฏิบัติการ พร้อมกำหนด มาตรการควบคุมความเสี่ยง (Existing Control) และมีแผนบรรเทาความเสี่ยง (Mitigating Plan) เพิ่มเติมใน แผนงานดำเนินงานที่มีความเสี่ยงเป็นระดับปานกลาง-สูง

2.2.6 รายละเอียด Stakeholder ขององค์กรที่ผ่านมา

แนวทางการวิเคราะห์ (Approach to Analyzing)

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นหนึ่งในขั้นตอนที่สำคัญของการดำเนินธุรกิจ ซึ่งเป็นการคาดการณ์ และระบุบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบ/สร้างผลกระทบต่องค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อนำไปวางกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจต่อไป ซึ่งในประเทศไทย จะแบ่งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็น 2 ส่วน คือ

- 1) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง (Primary stakeholders) คือ บุคคล หรือ กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการโดยตรง ตามที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของโครงการ ไม่ว่าจะเป็นผลกระทบทางบวกหรือลบเช่น ประชาชนในพื้นที่ ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากโครงการ มักมีการแบ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง ตามเพศ ชั้นทางสังคม รายได้ อาชีพ หรือกลุ่มผู้ใช้บริการ
- 2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง (Secondary stakeholders) คือ บุคคล กลุ่ม องค์กร สถาบัน หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องในโครงการ ซึ่งอาจแบ่งเป็นเกี่ยวข้องโดยเงินทุน (เป็นผู้ถือหุ้น เช่น บริษัทคู่สัญญาที่ได้รับสัมปทาน) หรือเกี่ยวข้องโดยเป็นหน่วยงานผู้ดำเนินโครงการ (เช่น กระทรวง/ ทบวง/ กรม ผู้มีอำนาจหน้าที่) หรือเกี่ยวข้องโดยเป็นหน่วยงานอื่นๆ ที่มิใช่เจ้าของโครงการโดยตรงแต่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องรวมตลอดถึงรัฐบาลระดับท้องถิ่น ที่เป็นที่ตั้งของโครงการ หรือเกี่ยวข้องโดยเป็นผู้ติดตามเรื่องนั้นมาโดยตลอด เช่น บุคคล หรือ NGOs หรือสถาบันการศึกษาที่ติดตามทำวิจัยเรื่องนั้นมาโดยเฉพาะ หรืออาจเป็นกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ เช่น นักการเมืองในท้องถิ่นผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนา ฯลฯ อันเป็นบุคคลที่อาจมีบทบาทอำนาจในการเป็นผู้นำทางความคิดต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก (Key Stakeholders) ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญ (Importance) หรือ มีบทบาทอำนาจ (Influence) ที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของโครงการ

ข้อค้นพบที่สำคัญ (Key Findings) ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ที่ผ่านมา กฟผ. ได้มีการกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กร โดยครอบคลุมทุกกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ (Key work process) ขององค์กร และนำมาจัดลำดับความสำคัญใน 2 มิติ

- 1) **มิติที่ 1 Impact** เป็นการพิจารณามิติของการที่ กฟผ. ได้รับผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การกำหนดนโยบาย/ทิศทางของหน่วยงานกำกับที่ส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์/การดำเนินงานของ กฟผ., การกำหนดกรอบงบประมาณ/ทรัพยากร เช่น คน เวลา ทักษะ, การขัดขวางการทำงาน/การเข้าพื้นที่ในการทำงานของ กฟผ. เช่น ผู้นำชุมชน/ชุมชน ที่ต่อต้านการดำเนินงานให้ กฟผ. เข้ามาดำเนินการปักเสาพาดสาย/การนำสายไฟฟ้าลงใต้ดิน รวมถึงการพูดถึง/กล่าวถึง กฟผ. ที่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง

2) **มิติที่ 2 Dependency** เป็นการพิจารณามิติของการที่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านั้นได้รับผลกระทบหรือมีส่วนได้ส่วนเสีย จากการดำเนินงานของ กฟผ. เช่น การดำเนินงานตามตัวชี้วัด จะมีหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบหรือมีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานของหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากผลประโยชน์ทางการเงิน หรือการส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการที่ไม่ได้คุณภาพ ซึ่งกลุ่มลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าจะมีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กฟผ. โดยตรง เป็นต้น

ได้เป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟผ. จำนวน 9 กลุ่มหลัก 18 กลุ่มย่อย ดังนี้

กลุ่ม Stakeholder	Stakeholder
1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงานของ กฟผ. (เช่น ก.มหาดไทย กกพ. ก.พลังงาน สศร. สศช. สำนักงบประมาณ ฯลฯ) 1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ กฟผ. (เช่น กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท กรมป่าไม้ เทศบาลฯ ฯลฯ) 1.3 ผู้ถือหุ้น (กระทรวงการคลัง)
2. กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า	2.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟผ. 2.2 ลูกค้าธุรกิจเกี่ยวเนื่องและธุรกิจใหม่ของ กฟผ.
3. กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	3.1 ชุมชนและผู้นำชุมชนรอบพื้นที่หรือที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กฟผ. รวมทั้งชุมชนสำคัญตามที่ กฟผ. กำหนด 3.2 นักวิชาการ/NGO/ผู้นำความคิด (Influencer) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กฟผ. 3.3 ประชาชนทั่วไป
4. กลุ่มสื่อมวลชน	4.1 สื่อมวลชน รูปแบบดั้งเดิม (เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ) 4.2 สื่อสังคมออนไลน์
5. กลุ่มพันธมิตร	5.1 ผู้ส่งมอบ (5.1.1 ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า, 5.1.2 ผู้ส่งมอบอุปกรณ์ ครุภัณฑ์)/ลูกค้า/คู่สัญญา/ผู้รับจ้าง/ผู้รับเหมา/ตัวแทนรับชำระในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า ธุรกิจเกี่ยวเนื่องและภารกิจสำคัญ กฟผ. 5.2 คู่ความร่วมมือในภารกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่น ของ กฟผ. นอกเหนือจากที่ระบุใน 5.1
6. กลุ่มคณะกรรมการ	6.1 คณะกรรมการ กฟผ. 6.2 คณะกรรมการชุดต่างๆ ของ กฟผ. ที่มีตัวแทนคณะกรรมการ กฟผ. เป็นองค์ประกอบ
7. กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน	7.1 ผู้บริหาร พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง สหภาพแรงงาน และพนักงานเกษียณหรืออดีตพนักงานที่เกี่ยวข้อง ของ กฟผ. 7.2 หน่วยงาน/คณะทำงานภายในของ กฟผ.
8. บริษัทในเครือ	8.1 บริษัทในเครือของ กฟผ. (ปัจจุบัน ได้แก่ บริษัท พีอีเอ เอ็นคอม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด)
9. กลุ่มคู่แข่งหรือคู่แข่งขัน	9.1 คู่แข่ง สินค้าทดแทน และคู่เปรียบเทียบ (Benchmark) ทั้งในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และธุรกิจใหม่ของ กฟผ.

จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟผ. ได้กำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตในการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) หน่วยงานกำกับและภาครัฐ

1.1) ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงานของ กฟผ.

● วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปได้อย่างราบรื่น
- เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารระหว่าง กฟผ. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพื่อให้ กฟผ. สามารถตอบสนองต่อนโยบาย/ทิศทางการดำเนินงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างถูกต้อง
- เพื่อยกระดับความผูกพันระหว่าง กฟผ. และภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายฯ

- ขอบเขต : ครอบคลุมหน่วยงานผู้มีอำนาจตามกฎหมายในการอนุมัติ/อนุญาต นโยบายทิศทาง หลักเกณฑ์ หรือกรอบการดำเนินงานของ กฟผ. เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงพลังงาน กระทรวงการคลัง รวมถึงหน่วยงาน/คณะทำงานต่างๆ ในสังกัด

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : สายงานยุทธศาสตร์ (ย)

1.2) ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ กฟผ.

● วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปได้อย่างราบรื่น
- เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารระหว่าง กฟผ. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพื่อให้ กฟผ. สามารถขออนุมัติอนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ กฟผ. ได้อย่างถูกต้องตามที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการ
- เพื่อยกระดับความผูกพันระหว่าง กฟผ. และ ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ กฟผ.

- ขอบเขต : ครอบคลุมหน่วยงานผู้มีอำนาจตามกฎหมายในการให้การอนุมัติ/อนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ กฟผ. เช่น

- กรมทางหลวง/กรมทางหลวงชนบท
- องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
- คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน
- หน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : สายงานการไฟฟ้าภาค 1-4 (ภ1-4), สายงานก่อสร้างและบริหารโครงการ (กบ), สำนักตรวจสอบภายใน (สตบ.)

1.3) ผู้ถือหุ้น

- วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานให้แก่ผู้ถือหุ้น
- เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ถือหุ้น
- เพื่อยกระดับความผูกพันระหว่าง กฟผ. และ ผู้ถือหุ้น

- ขอบเขต : ครอบคลุมผู้ถือหุ้นทั้งหมดของ กฟผ. ซึ่งปัจจุบันหมายถึง กระทรวงการคลัง

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : สายงานยุทธศาสตร์ (ย)

2) กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1) ผู้ใช้ไฟฟ้าในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟผ.

- วัตถุประสงค์

- เพื่อมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า
- เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีในการให้บริการลูกค้า
- เพื่อดูแลและรักษาสถานลูกค้ารายสำคัญ
- เพื่อมุ่งสู่การบริการลูกค้าในรูปแบบ Digital Service เต็มรูปแบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและรวมถึงลดต้นทุนในการดำเนินงานให้บริการ
- เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการมาตรฐานรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ
- เพื่อพัฒนาทักษะบุคลากรรองรับงานบริการในรูปแบบดิจิทัล

- ขอบเขต : ครอบคลุมผู้ใช้ไฟฟ้าในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟผ. ทุกประเภท (ลูกค้ารายใหญ่ (อุตสาหกรรม/พาณิชย์รายใหญ่) ลูกค้ารายย่อย (บ้านอยู่อาศัย/พาณิชย์รายย่อย) และลูกค้าภาครัฐ)

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : สายงานธุรกิจและการตลาด (ธต)

2.2) ลูกค้าธุรกิจเกี่ยวเนื่องและธุรกิจใหม่ของ กฟผ.

- วัตถุประสงค์

- เพื่อมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า
- เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีในการให้บริการลูกค้า
- พัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่องให้ตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า รวมถึงสร้างมูลค่าเพิ่มจากฐานข้อมูลลูกค้าในปัจจุบัน

- ขอบเขต : ครอบคลุมลูกค้าธุรกิจเกี่ยวเนื่องและธุรกิจใหม่ของ กฟผ.

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : สายงานธุรกิจและการตลาด (ธต)

3) กลุ่มชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม

3.1) ชุมชนและผู้นำชุมชนรอบพื้นที่หรือที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กฟผ. รวมทั้งชุมชนสำคัญตามที่ กฟผ. กำหนด

- วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ กฟผ. สามารถอยู่ร่วมกับชุมชนได้โดยไม่มีข้อขัดแย้ง

- เพื่อให้ชุมชนมีส่วนร่วม/สนับสนุนในการดำเนินโครงการต่างๆ ของ กฟผ.
 - เพื่อยกระดับความผูกพันระหว่าง กฟผ. และ ชุมชน/ผู้นำชุมชนรอบพื้นที่หรือที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กฟผ.
 - **ขอบเขต** : ชุมชนและผู้นำชุมชนรอบพื้นที่หรือที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กฟผ. เช่น พื้นที่บริเวณโดยรอบ อาคารสำนักงาน, สถานีไฟฟ้า, โรงผลิตถ่านหินคอนกรีต, พื้นที่ก่อสร้างต่างๆ เป็นต้น
 - **หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** : สายงานการไฟฟ้าภาค 1-4, สายงานก่อสร้างและบริหารโครงการ, สายงานยุทธศาสตร์ (ย)
- 3.2) นักวิชาการ/NGO/ผู้นำความคิด (Influencer) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กฟผ.
- **วัตถุประสงค์**
 - เพื่อให้ กฟผ. สามารถอยู่ร่วมกับนักวิชาการ/NGO/ผู้นำความคิดได้โดยไม่มีข้อขัดแย้ง
 - เพื่อให้ นักวิชาการ/NGO/ผู้นำความคิด (Influencer) มีส่วนร่วม/สนับสนุนในการดำเนินโครงการต่างๆ ของ กฟผ.
 - เพื่อยกระดับความผูกพันระหว่าง กฟผ. และ นักวิชาการ/NGO/ผู้นำความคิด
 - **ขอบเขต** : นักวิชาการ/NGO/ผู้นำความคิด (Influencer) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กฟผ.
 - **หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** : สายงานยุทธศาสตร์
- 3.3) ประชาชนทั่วไป
- **วัตถุประสงค์**
 - เพื่อให้ กฟผ. สามารถอยู่ร่วมกับชุมชนได้โดยไม่มีข้อขัดแย้ง
 - เพื่อให้ ประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วม/สนับสนุนในการดำเนินโครงการต่างๆ ของ กฟผ.
 - เพื่อยกระดับความผูกพันระหว่าง กฟผ. และ ประชาชนทุกคนในประเทศ
 - **ขอบเขต** : ประชาชนทุกคนในประเทศไทย
 - **หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** : สายงานยุทธศาสตร์
- 4) กลุ่มสื่อมวลชน
- 4.1) สื่อมวลชนรูปแบบดั้งเดิม (เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น)
- **วัตถุประสงค์**
 - เพื่อให้ กฟผ. สามารถดำเนินงานร่วมกับสื่อมวลชนได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและราบรื่น
 - เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารของสื่อมวลชน
 - เพื่อยกระดับความผูกพันระหว่าง กฟผ. และ สื่อมวลชน

- **ขอบเขต** : สื่อมวลชนรูปแบบดั้งเดิม
 - **หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** : สายงานยุทธศาสตร์
- 4.2) สื่อสังคมออนไลน์
- **วัตถุประสงค์**
 - เพื่อให้ กฟผ. สามารถดำเนินงานร่วมกับสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและราบรื่น
 - เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารของสื่อสังคมออนไลน์
 - เพื่อยกระดับความผูกพันระหว่าง กฟผ. และสื่อสังคมออนไลน์
 - **ขอบเขต** : ครอบคลุมสื่อออนไลน์ (Social Media) ทุกประเภท
 - **หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** : สายงานยุทธศาสตร์

5) กลุ่มพันธมิตร

5.1) ผู้ส่งมอบ

- **วัตถุประสงค์**
 - เพื่อให้การดำเนินงานร่วมกับผู้ส่งมอบมีความชัดเจน และเป็นไปตามระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ
 - เพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานระหว่างผู้ส่งมอบและ กฟผ.
 - เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานระหว่าง กฟผ. และ ผู้ส่งมอบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
 - เพื่อสร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในการกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องระหว่าง กฟผ. และพันธมิตร
 - เพื่อยกระดับความผูกพันระหว่าง กฟผ. และผู้ส่งมอบ
- **ขอบเขต** : ครอบคลุมผู้ส่งมอบอุปกรณ์ ครุภัณฑ์/คู่ค้า/คู่สัญญา/ผู้รับจ้าง/ผู้รับเหมา/ตัวแทนรับชำระในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และภารกิจสำคัญ กฟผ. โดยแบ่งได้ดังนี้
 - **ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า**
ขอบเขต : ครอบคลุมผู้ที่ส่งมอบพลังงานไฟฟ้าให้แก่ กฟผ. เช่น การไฟฟ้าฝ่ายผลิต, SPP และ VSPP เป็นต้น
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : สายงานยุทธศาสตร์ (ย), สายงานการไฟฟ้าภาค 1-4 (ภ1-4), สายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา (ป)
 - **ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์**
ขอบเขต : ครอบคลุมผู้ขายหรือผู้รับจ้างที่ลงนามแล้วในการส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญให้แก่ กฟผ. ดังต่อไปนี้
 - ผู้ส่งมอบพัสดุหลัก (อ้างอิงจากสายงานสนับสนุนองค์กร)
 - ผู้ส่งมอบพัสดุดรอง (อ้างอิงจากสายงานสนับสนุนองค์กร)
 - ผู้ขายหม้อแปลงไฟฟ้า**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** : สายงานสนับสนุนองค์กร (สอ), สายงานก่อสร้างและบริหารโครงการ (กบ)

5.2) ผู้ส่งมอบบริการ

- **ขอบเขต** : ครอบคลุมผู้ขายหรือผู้รับจ้างที่ลงนามแล้วในการส่งมอบบริการในธุรกิจหลักและสนับสนุน ดังต่อไปนี้
 - ผู้รับเหมาก่อสร้าง (ก่อสร้างสถานีไฟฟ้า/ระบบไฟฟ้า)
 - ผู้จัดหาแรงงาน/จ้างบริการ (จ้างตัดต้นไม้, จ้างก่อสร้างและบำรุงรักษา, ติดต่อมิเตอร์, จ้างจดหน่วย/พิมพ์บิล, จ้างบริการจัดระเบียบสายสื่อสารและที่ปรึกษา)
 - ผู้ให้บริการระบบสารสนเทศ (ระบบต่างๆที่ใช้ภายในองค์กร)
 - ผู้ให้บริการ Contract Center
- **หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** : สายงานวางแผนพัฒนาระบบไฟฟ้า (ว), สายงานวิศวกรรม (วศ), สายงานก่อสร้างและบริหารโครงการ (กบ), สายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา (ป), สายงานธุรกิจและการตลาด (ธต), สายงานการไฟฟ้าภาค 1-4 (ภ1-4), สายงานสารสนเทศและสื่อสาร (ทส), สายงานบริหารองค์กร (บก), สำนักดิจิทัล (สทท.)

5.3) คู่ความร่วมมือในการกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่น ของ กฟผ. นอกเหนือจากที่ระบุใน 5.1

- **วัตถุประสงค์**
 - เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้เกิดความร่วมมือระหว่างองค์กร/หน่วยงานต่างๆ กับ กฟผ.
 - เพื่อเกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างคู่ความร่วมมือ และ กฟผ.
 - เพื่อยกระดับความผูกพันระหว่าง กฟผ. และคู่ความร่วมมือ
- **ขอบเขต** : ครอบคลุมผู้ที่ลงนามในข้อตกลงที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือในการกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่นๆ ดังต่อไปนี้
 - ตัวแทนรับชำระเงินในธุรกิจหลัก/เกี่ยวเนื่อง
 - หน่วยงานสื่อสาร (ผู้ขอพาดสายสื่อสาร)
 - คู่สัญญา MOU
- **หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** : สายงานการไฟฟ้าภาค 1-4 (ภ1-4), สายงานบัญชีและการเงิน (บ)

6) กลุ่มคณะกรรมการ

6.1) คณะกรรมการ กฟผ.

- **วัตถุประสงค์**
 - เพื่อให้คณะกรรมการ กฟผ. มีโครงสร้าง ครอบคลุมรู้ ความสามารถ และความชำนาญ (Skill Matrix) รวมถึงคุณสมบัติ ที่มีคุณลักษณะด้านที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจและจำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมายหลัก และพันธกิจ กฟผ.
 - เพื่อให้การดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปได้อย่างราบรื่น

- เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารระหว่าง กฟผ. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- เพื่อให้ กฟผ. สามารถตอบสนองต่อนโยบาย/ทิศทางการดำเนินงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างถูกต้อง
- เพื่อให้เกิดการสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของ กฟผ.
- เพื่อยกระดับความผูกพันระหว่าง กฟผ. และคณะกรรมการ

- **ขอบเขต** : ครอบคลุมคณะกรรมการ กฟผ. ทุกคน

- **หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** : ฝ่ายงานผู้ว่าการ

6.2) คณะกรรมการชุดต่างๆ ของ กฟผ. ที่มีตัวแทนคณะกรรมการ กฟผ. เป็นองค์ประกอบ

- **วัตถุประสงค์**

- เพื่อให้ กฟผ. สามารถตอบสนองต่อนโยบาย/ทิศทางการดำเนินงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างถูกต้อง
- เพื่อยกระดับความผูกพันระหว่าง กฟผ. และคณะกรรมการ กฟผ. ชุดย่อย

- **ขอบเขต** : ครอบคลุมคณะกรรมการชุดต่างๆ ของ กฟผ. ที่มีตัวแทนคณะกรรมการ กฟผ.

- **หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** : ฝ่ายงานผู้ว่าการ, สายงานยุทธศาสตร์, สำนักตรวจสอบภายใน (สตง.)

7) กลุ่มพนักงาน/หน่วยงานภายใน

7.1) ผู้บริหาร พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง สหภาพแรงงาน และพนักงานเกษียณหรืออดีตพนักงานที่เกี่ยวข้อง ของ กฟผ.

- **วัตถุประสงค์**

- เพื่อยกระดับความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อ กฟผ.
- เพื่อสร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในภารกิจต่างๆ ของ กฟผ.
- เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
- เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสร้างสรรค์ผลงานที่แตกต่างและโดดเด่นสามารถวิเคราะห์ ปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น
- เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน และนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท เสียสละ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน

- **ขอบเขต** : ครอบคลุมผู้บริหาร พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง สหภาพแรงงาน และพนักงานเกษียณหรืออดีตพนักงานที่เกี่ยวข้อง ของ กฟผ.

- **หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** : สายงานบริหารองค์กร (บก)

7.2) หน่วยงาน/คณะทำงานภายในของ กฟผ.

- วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานของแต่ละสายงาน และสามารถเชื่อมโยงการทำงานระหว่างสายงานได้
- เพื่อปรับปรุงการทำงานระหว่างหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อน

- ขอบเขต : ครอบคลุมหน่วยงาน/คณะทำงานภายในของ กฟผ.

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : สายงานยุทธศาสตร์ (ย)

8) บริษัทในเครือ

8.1) บริษัทในเครือของ กฟผ.

- วัตถุประสงค์

- เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทในเครือ กฟผ. ให้เป็นไปตามนโยบายการบริหารจัดการบริษัทในเครือ กฟผ. (Way of Conduct : WOC) และผลักดันให้เกิดการปฏิบัติตามอย่างสอดคล้อง เป็นระบบ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ติดตามการดำเนินงาน พร้อมรับฟังความคิดเห็นของบริษัทในเครือ กฟผ. เพื่อปรับปรุงนโยบายการบริหารจัดการบริษัทในเครือ กฟผ. (Way of Conduct : WOC) ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

- ขอบเขต : ครอบคลุมทุกบริษัทในเครือของ กฟผ. (ปัจจุบัน ได้แก่ บริษัท พีอีเอ เอ็นคอม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด)

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : สายงานยุทธศาสตร์ (ย), สายงานธุรกิจและการตลาด (ธต)

9) กลุ่มคู่เทียบ คู่แข่งขัน

9.1) คู่แข่ง สินค้าทดแทน และคู่เปรียบเทียบ (Benchmark) ทั้งในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และธุรกิจใหม่ของ กฟผ.

- วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างความร่วมมือส่งเสริมโครงสร้างอุตสาหกรรมพลังงาน
- เพื่อส่งเสริมการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม มุ่งเน้นการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มประสิทธิภาพ

- ขอบเขต : ครอบคลุมคู่แข่ง สินค้าทดแทน และคู่เปรียบเทียบ (Benchmark) ทั้งในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และธุรกิจใหม่ของ กฟผ.

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : สายงานยุทธศาสตร์ (ย), สายงานธุรกิจและการตลาด (ธต)

2.2.7 รายละเอียด Stakeholder ของแต่ละสายงาน/ฝ่าย (ที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด) ที่ผ่านมา

แนวทางการวิเคราะห์ (Approach to Analyzing)

ในการกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรตามเกณฑ์ประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) กำหนดให้ทุกองค์กรดำเนินการประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกระบวนการ ครอบคลุมทุกหน่วยงานที่ขึ้นตรงกับผู้บริหารสูงสุด

ข้อค้นพบที่สำคัญ (Key Findings) ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ในปี 2565 กฟผ. ได้นำผลการระบุและจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละสายงาน/สำนัก/ฝ่าย (Bottom up) มาประกอบกับบทสัมภาษณ์ของผู้บริหารของทุกสายงาน/สำนักฝ่าย (Top down) มากำหนดระดับและรูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละระดับของทุกสายงานสายงาน/สำนัก/ฝ่ายงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ระดับและรูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์

ระดับของการสร้างความสัมพันธ์ (Level of Engagement)	วิธีการ/รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ (Method)
ระดับที่ 1 เพิกเฉย (Level 1 Remain Passive)	- ไม่ต้องดำเนินการ - สื่อสารการดำเนินงานในภาพรวมผ่าน website PEA
ระดับที่ 2 ติดตาม (Level 2 Monitor)	- หน่วยงานผู้รับผิดชอบติดตามข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างเป็นระบบ
ระดับที่ 3 การให้ข้อมูล (Level 3 Inform)	- สื่อสารข้อมูลแบบเจาะจงแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Website, จดหมาย, โทรศัพท์, สื่อต่างๆ
ระดับที่ 4 ปรึกษา (Level 4 Consult)	- ติดต่อพูดคุย, จัดการประชุม (Meeting), สานเสวนา หรือ ประชาพิจารณ์ เพื่อสร้างความเข้าใจให้บรรลุวัตถุประสงค์
ระดับที่ 5 ร่วมมือ (Level 5 Collaborate)	- การทำโครงการร่วมกัน (Joint Project, Joint ventures) - การเป็น Partnerships - การตั้งคณะทำงานร่วมกัน/ ร่วม Memorandum of Understanding (MOU) - ข้อตกลงการให้บริการ (SLA)

2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/สำนัก/ฝ่าย

2.1) สายงานยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 2 ได้แก่
 - ที่ปรึกษา - กลุ่มพันธมิตร (ผู้รับเหมา รับจ้าง)
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 3 ได้แก่
 - ชุมชนสำคัญ - กลุ่มชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม
 - สื่อมวลชน - กลุ่มสื่อมวลชน

- สื่อออนไลน์ – กลุ่มสื่อมวลชน
 - EGAT - กลุ่มพันธมิตร (ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า)
 - VSPP - กลุ่มพันธมิตร (ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า)
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 4 ได้แก่
 - รัฐบาล - กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ (ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงานของ กฟผ.)
 - กระทรวงการคลัง - กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ (ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงานของ กฟผ.)
 - กระทรวงมหาดไทย - กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ (ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงานของ กฟผ.)
 - กระทรวงพลังงาน - กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ (ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงานของ กฟผ.)
 - คณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน - กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ (ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงานของ กฟผ.)
 - PEA ENCOM International - กลุ่มบริษัทในเครือ
- 2.2) สายงานวางแผนพัฒนาระบบไฟฟ้า
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 2 ได้แก่
 - ที่ปรึกษา - กลุ่มพันธมิตร (ผู้รับเหมา รับจ้าง)
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 3 ได้แก่
 - ผู้รับเหมาก่อสร้าง - กลุ่มพันธมิตร (ผู้รับเหมา รับจ้าง)
- 2.3) สายงานวิศวกรรม
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 2 ได้แก่
 - ที่ปรึกษา - กลุ่มพันธมิตร (ผู้รับเหมา รับจ้าง)
- 2.4) สายงานก่อสร้างและบริหารโครงการ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 2 ได้แก่
 - ชุมชนบริเวณพื้นที่โครงการ - กลุ่มชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 3 ได้แก่
 - ผู้ขายหม้อแปลงไฟฟ้า - กลุ่มพันธมิตร (ผู้ส่งมอบอุปกรณ์)
 - ผู้รับเหมาก่อสร้างสถานียไฟฟ้า - กลุ่มพันธมิตร (ผู้ส่งมอบบริการ)
 - ผู้รับเหมาระบบไฟฟ้า - กลุ่มพันธมิตร (ผู้ส่งมอบบริการ)
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 4 ได้แก่
 - กรมทางหลวงชนบท - กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ (ผู้อนุมัติ/อนุญาตในการดำเนินงาน)
 - กรมทางหลวง - กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ (ผู้อนุมัติ/อนุญาตในการดำเนินงาน)
- 2.5) สายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 1 ได้แก่

- ผู้ส่งมอบพัสดุอื่นๆ - กลุ่มพันธมิตร (ผู้ส่งมอบอุปกรณ์)
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 2 ได้แก่
 - ผู้รับเหมาก่อสร้าง - กลุ่มพันธมิตร (ผู้ส่งมอบบริการ)
 - EGAT - กลุ่มพันธมิตร (ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า)
 - SPP - กลุ่มพันธมิตร (ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า)
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 3 ได้แก่
 - ผู้รับจ้างบำรุงรักษามอเตอร์ AMR - กลุ่มพันธมิตร (ผู้ส่งมอบบริการ)

2.6) สายงานธุรกิจและการตลาด

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 3 ได้แก่
 - ผู้ให้บริการ Contract Center - กลุ่มพันธมิตร (ผู้ส่งมอบบริการ)
 - คู่เทียบ คู่แข่งขัน
 - PEA ENCOM International - กลุ่มบริษัทในเครือ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 5 ได้แก่
 - ลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า - กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า

2.7) สายงานการไฟฟ้า ภาค 1-4

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 2 ได้แก่
 - กรมโรงงานอุตสาหกรรม - กลุ่มพันธมิตร (คู่ความร่วมมือ)
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 3 ได้แก่
 - EGAT - กลุ่มพันธมิตร (ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า)
 - VSPP - กลุ่มพันธมิตร (ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า)
 - ผู้รับจ้างตัดต้นไม้ - กลุ่มพันธมิตร (ผู้รับจ้างรับเหมา)
 - ผู้รับจ้างบำรุงรักษา - กลุ่มพันธมิตร (ผู้รับจ้างรับเหมา)
 - ผู้รับก่อสร้างระบบไฟฟ้า - กลุ่มพันธมิตร (ผู้รับจ้างรับเหมา)
 - ผู้รับจ้างตัดต่อมอเตอร์ - กลุ่มพันธมิตร (ผู้รับจ้างรับเหมา)
 - ผู้รับจ้างจดหน่วย - กลุ่มพันธมิตร (ผู้รับจ้างรับเหมา)
 - ตัวแทนรับชำระเงินในธุรกิจหลัก/เกี่ยวเนื่อง - กลุ่มพันธมิตร (คู่ความร่วมมือ)
 - หน่วยงานสื่อสาร - กลุ่มพันธมิตร (คู่ความร่วมมือ)
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 4 ได้แก่
 - องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น - กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ (ผู้อนุมัติ/อนุญาตในการดำเนินงาน)
 - กรมทางหลวงชนบท - กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ (ผู้อนุมัติ/อนุญาตในการดำเนินงาน)
 - กรมทางหลวง - กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ (ผู้อนุมัติ/อนุญาตในการดำเนินงาน)
 - กรมทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ (ผู้อนุมัติ/อนุญาตในการดำเนินงาน)

- ชุมชนบริเวณพื้นที่โครงการ - กลุ่มชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม
- กรมป่าไม้ - กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ (ผู้อนุมัติ/อนุญาตในการดำเนินงาน)

2.8) สายงานสารสนเทศและสื่อสาร

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 2 ได้แก่
 - ที่ปรึกษา - กลุ่มพันธมิตร (ผู้รับเหมา รับจ้าง)
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 3 ได้แก่
 - ผู้ให้บริการระบบสารสนเทศ - กลุ่มพันธมิตร (ผู้รับเหมา รับจ้าง)
 - สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ - กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ (ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงานของ กฟผ.)

2.9) สายงานบัญชีและการเงิน

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 2 ได้แก่
 - สำนักงานคณะกรรมการบริหารหนี้สาธารณะ - กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ (ผู้อนุมัติ/อนุญาตในการดำเนินงาน)
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 3 ได้แก่
 - ตัวแทนรับชำระเงินในธุรกิจหลัก/เกี่ยวเนื่อง - กลุ่มพันธมิตร (คู่ความร่วมมือ)

2.10) สายงานบริหารองค์กร

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 2 ได้แก่
 - ที่ปรึกษา - กลุ่มพันธมิตร (ผู้รับเหมา รับจ้าง)
 - กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว - กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ
 - กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 3 ได้แก่
 - ผู้จัดการแรงงาน/จ้างบริการ - กลุ่มพันธมิตร (ผู้รับเหมา รับจ้าง)
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 5 ได้แก่
 - พนักงาน - กลุ่มพนักงาน/หน่วยงานภายใน

2.11) สายงานสนับสนุนองค์กร

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 3 ได้แก่
 - ผู้ส่งมอบพัสดุหลัก - กลุ่มพันธมิตร (ผู้ส่งมอบอุปกรณ์)
 - ผู้ส่งมอบพัสดुरอง - กลุ่มพันธมิตร (ผู้ส่งมอบอุปกรณ์)

2.12) สำนักดิจิทัล

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 2 ได้แก่
 - ที่ปรึกษา - กลุ่มพันธมิตร (ผู้รับเหมา รับจ้าง)

2.13) สำนักตรวจสอบภายใน

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 2 ได้แก่
 - สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน - กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ (ผู้อนุมัติ/อนุญาตในการดำเนินงาน)
 - ผู้สอบบัญชี กฟผ. - กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ (ผู้อนุมัติ/อนุญาตในการดำเนินงาน)

2.14) ฝ่ายงานผู้ว่าการ

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับที่ 5 ได้แก่
 - คณะกรรมการ กฟผ. - กลุ่มคณะกรรมการ

2.2.8 กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล (Governance)

แนวทางการวิเคราะห์ (Approach to Analyzing)

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ได้กำหนดแนวคิดและหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2560 ไว้ว่า “การกำกับดูแลกิจการ” หมายถึง ความสัมพันธ์ในเชิงการกำกับดูแล รวมทั้งกลไกมาตรการที่ใช้กับการตัดสินใจของคนในองค์กรให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งรวมถึง

- 1) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลัก (objectives)
- 2) การกำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และพิจารณาอนุมัติแผนงานและงบประมาณ และ
- 3) การติดตาม ประเมิน และดูแลการรายงานผลการดำเนินงาน

“การกำกับดูแลกิจการที่ดี” ตามหลักปฏิบัตินี้ หมายถึง การกำกับดูแลกิจการที่เป็นไปเพื่อการสร้างคุณค่าให้กิจการอย่างยั่งยืน นอกเหนือจากการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ลงทุน ซึ่งคณะกรรมการควรกำกับดูแลกิจการให้นำไปสู่ผล (governance outcome) อย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- 1) สามารถแข่งขันได้และมีผลประกอบการที่ดีโดยคำนึงถึงผลกระทบในระยะยาว (Competitiveness and performance with long-term perspective)
- 2) ประกอบธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เคารพสิทธิและมีความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสีย (Ethical and responsible business)
- 3) เป็นประโยชน์ต่อสังคม และพัฒนาหรือลดผลกระทบด้านลบต่อสิ่งแวดล้อม (Good corporate citizenship)
- 4) สามารถปรับตัวได้ภายใต้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลง (Corporate resilience)

ข้อค้นพบที่สำคัญ (Key Findings) ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการภายใต้มาตรฐานการดำเนินงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล คณะกรรมการผู้บริหาร และพนักงาน เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันและการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยได้จัดทำคู่มือธรรมาภิบาลตั้งแต่ปี 2553 พร้อมบรรจุค่านิยมหลักของจริยธรรมในการดำเนินกิจการและประมวลจริยธรรมของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน รวมถึงจรรยาบรรณในวิชาชีพไว้เป็นส่วนหนึ่งของคู่มือฯ เพื่อส่งเสริมให้คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสตรงไปตรงมา เป็นไปตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งคณะกรรมการและผู้บริหาร ได้ให้ความสำคัญในการ

ยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลควบคู่ไปกับการมีมาตรฐานทางจริยธรรม จึงได้กำหนดให้มีการทบทวนและปรับปรุงเนื้อหาให้สอดคล้องกับหลักการ มาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับ สภาพการณ์ปัจจุบัน และทิศทางการดำเนินธุรกิจขององค์กร นอกจากนี้ยังได้จัดทำระบบสารสนเทศเพื่อพัฒนาการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล (CG e-System) ประกอบด้วย

- 1) ระบบการประเมินผลการตระหนักรู้การเสริมสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดีวัฒนธรรม และค่านิยมสุจริต คุณธรรมจริยธรรม ความโปร่งใส และการต่อต้านการทุจริตในการปฏิบัติงาน (CG Testing)
- 2) ระบบการรายงานการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวมของ กฟภ. (COI Reporting)
- 3) ระบบการลงนามรับทราบคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG Acknowledgement)

2.2.9 ฐานข้อมูลเพื่อบ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)

แนวทางการวิเคราะห์ (Approach to Analyzing)

องค์กรต้องจัดทำ Stakeholder Profile ที่ระบุถึงรายชื่อ/สถานะ รูปแบบการทำงาน ผู้มีอิทธิพลในหน่วยงาน รายชื่อผู้ประสานงาน บริบทอื่นๆ ที่เกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เช่น รัฐบาล สังคม ลูกค้า เป็นต้น) จุดประสงค์ในการสร้างสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นปัญหา ความต้องการ ความคาดหวังในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร ระดับความสัมพันธ์ที่องค์กรคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความสามารถ/ข้อจำกัดของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เช่น ภาษา วัฒนธรรม ความสามารถในการสื่อสาร เป็นต้น) เพื่อสื่อสารให้หน่วยงานต่างๆ เข้าใจเกี่ยวกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ละกลุ่ม และสามารถวางแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ได้สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กรทั้งในระยะสั้น และระยะยาวอย่างเหมาะสม

Stakeholder Profile		Last Updated:	
Stakeholder group:			
Primary subject / issue of engagement with this group		Relationships/conflicts with other stakeholders	
Stakeholder Objective		Knowledge of the issue	☐ Leading Opinion ☐ Good Knowledge ☐ Medium Knowledge ☐ Lacking Knowledge ☐ No Knowledge Give details: _____
Preferred level of engagement with this group		Legitimacy or perceived legitimacy	☐ High Legitimacy ☐ Limited Legitimacy ☐ Low Legitimacy ☐ No Legitimacy Give details: _____ ☐ Conflict between perceived and actual legitimacy Give details: _____
Stakeholder group representative		Willingness to engage	☐ Willing ☐ Moderately interested but friendly ☐ Uninterested ☐ Hostile
Specific representative / representing organisation		Actual and/or potential impacts of stakeholder on business – associated risks and opportunities	Positive impacts / Opportunities: Negative impacts / Risks:
Internal contact person		Scale at which they operate	☐ Global ☐ Regional ☐ National ☐ Subnational ☐ Local Give details: _____
Stakeholder's general view on the issue		Cultural issues to consider	
Expectations towards the business regarding the issue		Practical issues to consider (e.g. the stakeholder's ability to engage given resources, staff, etc.) (see also Stage 3)	
Engagement history & current highest level of and approaches to engagement	(fill in if you are already engaging)	Is it necessary to engage with this stakeholder?	
Stakeholders' usual or preferred highest level of and approaches to engagement		Other Comments	
Stakeholder's sources of funding			

ที่มา: The Stakeholder Engagement Manual volume 2 (Accountability, 2005)

ตัวอย่าง Stakeholder Profile ของ AA1000

 Stakeholder Profile - Key Issues	
Stakeholders' expectations	Stakeholders will have their own specific view regarding an issue, about potential problems, their causes and solutions. Furthermore, stakeholders investing time in engaging with you will expect a 'return on investment' in terms of action and response. Try and be as clear as possible about both, the stakeholders' general view on the issue, and their expectations towards you. Some stakeholders only expect you to have an open and honest conversation with them, others may expect you to make specific operational changes or adhere to a certain set of performance standards. Compare the expectations to what you think you can and want to actually do about an issue, given your resources and strategic objectives (these 'margins of movement' are further considered in the next step.)
Knowledge of the issue	Be clear about the representative's knowledge of the issue. Some stakeholders know as much or even more about an issue than you. In such cases, you may wish to learn from them. Others know far less, and you may want to inform or educate them. This may be particularly important if their actions can have a strong direct or indirect impact on you, for example when they influence public policy regarding the issue.
Legitimacy of stakeholder representative	When engaging with an individual or an organisation you are often seeking for them to stand as representative of a larger group of stakeholders. Be clear about any assumptions or claims about who a representative speaks for. Are they an elected or recognised representative? Do they have legitimacy in terms of broad support or acknowledged expertise? Or are you seeking a representative sample opinion from individuals who reflect the broader make-up of the community?
Willingness to engage	Successful engagement requires willingness on both sides. If there is unwillingness, it is advisable to investigate the reasons for this. Sometimes, this may be due to circumstances which you can control and change. In other times, it is important to acknowledge the stakeholders' right not to engage.
Possible impacts (negative or positive) of the representative	Be clear about the specific possible impacts of the stakeholder on your business. How can s/he contribute to your objectives? How can s/he stop you from achieving them? When doing this, you also need to consider her/his indirect impacts on you via other stakeholders. Some representatives' potential impacts on you or on the stakeholder engagement process may be so significant that there is a definite necessity to engage them.
Cultural context	Consider the specific cultural circumstances of the engagement, e.g. language, customs regarding social interaction, gender issues. This may be very relevant to the methods you choose for engagement, as well as to the resource implications. The consideration of cultural issues should ideally be undertaken together with someone familiar with that culture, whether from within or outside the organisation.
Geographical scale at which they operate	The geographical scale at which the representative operates, or is willing to operate, should match your engagement plans and objectives. Do you need someone who can engage on a global issue (e.g. climate change)? This would require that the representative organisation possesses a significant degree of credibility, legitimacy and oversight for this (e.g. WWF). An issue like the environmental considerations in the building of a new plant, however, is for example more competently addressed with the local administration and/or community.
Stakeholders' engagement capacity	Stakeholders must be treated as a scarce resource, which includes the respectful treatment of their attention and time. Smaller organisations may have very limited financial means and staffing capacity. See Stage 3 for further considerations on stakeholder capacities.
Relationships of stakeholders with each other	If you are intending to engage with different stakeholders at the same time, or maybe even involve them in the same activity or locality, it is important to understand their views of and relationships with each other. Tension between your stakeholders can, especially if they are not considered, have very negative influences on the outcomes of your engagements with them.

Stakeholder Profile		Last Updated:
Stakeholder group:		
Primary subject / Issue of engagement with this group		
Stakeholder Objective		
Preferred level of engagement with this group		
Stakeholder group representative		
Specific representative / representing organisation		
Internal contact person		
Stakeholder's general view on the Issue		
Expectations towards the business regarding the Issue		
Engagement history & current highest level of and approaches to engagement	[fill in if you are already engaging]	
Stakeholders' usual or preferred highest level of and approaches to engagement		
Stakeholder's sources of funding		
Relationships/conflicts with other stakeholders		
Knowledge of the Issue	☐ Leading Opinion ☐ Good Knowledge ☐ Medium Knowledge ☐ Lacking Knowledge ☐ No Knowledge Give details: _____	
Legitimacy or perceived legitimacy	☐ High Legitimacy ☐ Limited Legitimacy ☐ Low Legitimacy ☐ No Legitimacy Give details: _____ ☐ Conflict between perceived and actual legitimacy Give details: _____	
Willingness to engage	☐ Willing ☐ Moderately interested but friendly ☐ Uninterested ☐ Hostile	
Actual and/or potential impacts of stakeholder on business – associated risks and opportunities	Positive Impacts / Opportunities: Negative Impacts / Risks:	
Scale at which they operate	☐ Global ☐ Regional ☐ National ☐ Subnational ☐ Local Give details: _____	
Cultural issues to consider		
Practical issues to consider (e.g the stakeholder's ability to engage given resources, staff, etc.) (see also Stage 3)		
Is it necessary to engage with this stakeholder?		
Other Comments		

ตัวอย่าง Stakeholder Profile ของหน่วยงานในต่างประเทศ

STAKEHOLDER PROFILE TEMPLATE

Stakeholder name

Organizational overview

Mission:

CEO/ED:
Other senior mgrs:

Annual budget:
Date founded:
Street address:

Website:
Twitter handle:
FB page:

Number of members/clients:

Board members (list names)

- Name One
- Name Two

● Could be a supporter
● Looks friendly
● Unlikely to be supportive

Major programs & positions

- List organizations major programs with a brief description
- Identify any policy/advocacy positions taken (e.g., op-eds written, campaigns underway)

Upcoming events/announcements

- Note any relevant upcoming activity

Key takeaways for candidate & campaign

- Note key takeaways and any ideas or implications of what your review told you (e.g., Candidate should meet with Jane Smith as soon as possible to discuss X)




Project identifier		
Project Identifier		
Role		
Responsibilities		
Contact Information		
Major Requirements	Major Expectation	How to engage
Communication channel		

ข้อค้นพบที่สำคัญ (Key Findings) ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้าในการกำหนดรูปแบบ ร่าง Stakeholder Profile ซึ่งในการกำหนดรูปแบบ Stakeholder Profile จะต้องมีการดำเนินการในการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) หน่วยงานภายใน ระดับสายงาน/ฝ่ายงาน ของ กฟภ. และรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริหารระดับสูงของ กฟภ. ตั้งแต่ระดับ ผู้ว่าการ จนถึงระดับผู้ช่วยผู้ว่าการของ กฟภ. ก่อนปรับเป็น Stakeholder Profile และดำเนินการสื่อสารเพื่อจัดเก็บ รวบรวม Stakeholder Profile ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินการในการกำหนดแนวทางในการจัดเก็บข้อมูล Stakeholder Profile ได้แก่

- 1) ผู้รับผิดชอบในการกรอกข้อมูล
- 2) แหล่งข้อมูล โดยอาจเป็น ฐานข้อมูลเดิมของ กฟภ. ที่เคยจัดเก็บ, การซักถามอย่างเป็นทางการและ/หรือไม่เป็นทางการ, การสังเกต, การต่อยอดจากองค์ความรู้ของบุคคล และแหล่งข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)
- 3) แนวทางการจัดเก็บข้อมูล
- 4) ข้อกำหนดความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล
- 5) ความถี่ในการอัปเดตข้อมูล
- 6) ผู้รับผิดชอบในการสอบทาน
- 7) แนวทางการใช้ข้อมูล

และเพื่อให้ข้อมูลดังกล่าวอยู่บนชุดข้อมูลเดียวกันทั้ง กฟภ. จึงต้องมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูล โดยควรพิจารณาสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture), มาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ISO 27001), กฎหมาย/กฎระเบียบต่างๆ โดยเฉพาะ PDPA เป็นองค์ประกอบ และควรมีการทบทวนการจัดเก็บข้อมูลบนระบบ ให้มีคุณลักษณะ ถูกต้อง ทันกาล ปลอดภัย และเป็นความลับ

ข้อมูลด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบันที่ กฟภ. ตามโครงสร้าง/รูปแบบ/เนื้อหาข้อมูลที่ได้ออกแบบ (Stakeholder Profile) กฟภ. ได้มีแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูล Stakeholder Profile ทั้งในรูปแบบองค์กร และบุคคล โดยมีตัวอย่าง Stakeholder Profile ตามที่ได้ออกแบบดังนี้

ตัวอย่างรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูล Stakeholder Profile ของ กฟผ. สำหรับองค์กร
(ตัวอย่าง สคร.)

ชื่อ Stakeholder:	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง
กลุ่ม Stakeholder ของ กฟผ.:	หน่วยงานกำกับดูแล
ประเภทหน่วยงาน:	ราชการ ระดับกรม
วันสถาปนา/ก่อตั้ง	3 ตุลาคม
สีประจำหน่วยงาน	สีฟ้า
ภารกิจ	กำกับ ดูแลการดำเนินนโยบายการบริหารและพัฒนา รัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล
ที่อยู่:	310 อาคาร SME Bank ชั้น 2 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์:	02-2985880-7
e-Mail:	webmaster@sepo.go.th

ตัวอย่างรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูล Stakeholder Profile ของ กฟผ. สำหรับองค์กร

บทบาทหน้าที่สำคัญ ที่มีต่อ กฟผ.	ความต้องการ/ ความคาดหวัง สำคัญ ที่ Stakeholder ต้องการจาก กฟผ.	ความต้องการ/ ความคาดหวังสำคัญ ที่ กฟผ. ต้องการจาก Stakeholder	หน่วยงาน/บุคคล ของ Stakeholder ที่รับผิดชอบ	สายงาน/ฝ่าย งาน กฟผ. ที่รับผิดชอบ
1. พิจารณาเห็นชอบ แผนแม่บท ของ กฟผ.	ต้องการแผนที่มี คุณภาพ บริหาร เพิ่มมูลค่ารัฐวิสาหกิจ	ต้องการคณะกรรมการ ที่มีประสิทธิภาพ ด้านการจัดทำ แผนแม่บท ที่ประยุกต์ เข้ากับเกณฑ์ Enablers ของ สคร.	กองพัฒนา รัฐวิสาหกิจ 2	สายงาน ย
2. กำกับดูแลการ ดำเนินงานและ ผลประกอบการ ของ กฟผ. ให้เป็นไปตาม นโยบายที่รัฐบาล กำหนด	กฟผ. มีการดำเนินงาน และผลประกอบการ เป็นไปตามนโยบาย ที่รัฐบาลกำหนด	กำกับดูแลหน่วยงาน ในสังกัด ด้วยความยุติธรรม โปร่งใส	กองพัฒนา รัฐวิสาหกิจ 2	สายงาน ย
3. กำกับดูแลการ ดำเนินนโยบาย การบริหารและ พัฒนารัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตาม นโยบายของรัฐ ตรวจสอบเงิน แผ่นดินและ งบการเงินของ กฟผ.	รายงานวิเคราะห์ ผลการดำเนินงาน ถูกต้องครบถ้วน และมีข้อมูล การวิเคราะห์เชิงลึก รายงาน ผลการดำเนินงาน เฉพาะ กฟผ. ถูกต้องครบถ้วน	ข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะ	กองพัฒนา รัฐวิสาหกิจ 2	สายงาน ย
4. กำกับดูแลการ บริหารงานให้มี ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล	ตอบสนองต่อนโยบาย ภาครัฐ และให้หน่วยงาน บริหารงานให้มี ประสิทธิภาพที่ดี	นโยบายที่ชัดเจน และการแลกเปลี่ยน ข้อมูล	กองพัฒนา รัฐวิสาหกิจ 2	สายงาน ย

ตัวอย่างรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูล Stakeholder Profile ของ กฟผ. สำหรับบุคคล

Stakeholder Profile ของ กฟผ. (ตัวอย่าง สคร.: ผู้บริหารและบุคลากรสำคัญ)

ชื่อ นาย xx xx

ตำแหน่ง

ที่อยู่ : เบอร์โทรศัพท์ / มือถือ : E-mail : วันเกิด : ประวัติการศึกษา : ประวัติการทำงาน :	บทบาทต่อ กฟผ. : ระดับความสำคัญ : ระดับความสัมพันธ์ :	Key VOS/ISSUE	Lifestyle:	บุคลากรของ กฟผ. ที่รู้จัก/สนิท : ระดับความสัมพันธ์กับบุคลากร กฟผ. :	ความเกี่ยวข้องกับ Stakeholder อื่น :
	กิจกรรม/ผลการดำเนินงาน ในการสร้างความสัมพันธ์ ที่ผ่านมา 5 ปี แยกตามปี	ปัญหาอุปสรรค ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา	ปัจจัยความสำเร็จ ในการสร้างความสัมพันธ์ในปัจจุบัน		
	กิจกรรมในการสร้างความสัมพันธ์ ปัจจุบัน	KPI/ผลการดำเนินงานในการสร้างความสัมพันธ์ ปัจจุบัน	ผู้รับผิดชอบของ กฟผ. ในการสร้างความสัมพันธ์ในปัจจุบัน		

ทั้งนี้รูปแบบของการจัดเก็บข้อมูล Stakeholder Profile ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม จะมี Content ที่แตกต่างกันไปตามบริบทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นๆ ที่นอกเหนือจากข้อมูลทั่วไป ดังนี้

1) กลุ่มหน่วยงานกำกับและภาครัฐ

- ผู้มีโอกาสสืบทอดตำแหน่งบริหาร/candidate
- ประวัติการทำงาน/ตำแหน่งงานในอดีต
- ตำแหน่งที่สำคัญด้านพลังงานหรืออื่นๆ
- นโยบายสำคัญ
- ความต้องการ / ความคาดหวัง

2) กลุ่มลูกค้า

- ประเภทลูกค้าตาม Segment/Sub Segment
- ข้อมูลการใช้ไฟฟ้า / บริการเกี่ยวเนื่อง
- ความต้องการ / ความคาดหวัง

3) กลุ่มชุมชน

- เรื่องร้องเรียน 2 ปีที่ผ่านมา
- บุคลากรของ กฟผ. ที่รับผิดชอบชุมชนทั้งในอดีตและปัจจุบัน
- ความต้องการ / ความคาดหวัง

4) กลุ่มพันธมิตร

- รายละเอียดผลิตภัณฑ์/สินค้า บริการ
- ความเชี่ยวชาญ
- อันดับเรตติ้ง (จัดอันดับโดย กฟผ.)
- จำนวนครั้งการทำผิดระเบียบ / TOR / งานไม่ได้คุณภาพ
- ความต้องการ / ความคาดหวัง

5) กลุ่มสื่อมวลชน

- ประเภท (สาขาพลังงาน / การเมือง) / ชนิดและประเภทของสื่อ
- ช่องทางการนำเสนอสื่อ
- จำนวนครั้งของเสนอข่าวเชิงบวก/เชิงลบ ที่เกี่ยวข้องกับ กฟผ.
- ความต้องการ / ความคาดหวัง

6) กลุ่มคณะกรรมการ

- ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
- คะแนนประเมินตนเอง
- ระยะเวลาดำรงและสิ้นสุดของการเป็น กก.
- ประวัติการดำรงตำแหน่งคณะกรรมการ/อนุกรรมการ ใน รส. หรือ หน่วยงานอื่น
- ความต้องการ / ความคาดหวัง

7) กลุ่มผู้บริหาร/พนักงาน/หน่วยงานภายใน**7.1) ผู้บริหาร**

- ประวัติการทำงาน/ดำรงตำแหน่งบริหาร
- หลักสูตรฝึกอบรม
- ความต้องการ / ความคาดหวัง

7.2) พนักงาน

- การเข้าร่วมโครงการสำคัญต่างๆ
- หลักสูตรการฝึกอบรม
- คะแนนประเมินบุคคล
- Competency
- ความเชี่ยวชาญอื่นๆ
- รางวัลที่ได้รับ
- ชมรม
- ความต้องการ / ความคาดหวัง

7.3) หน่วยงานภายใน

- ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงาน
- แผนงาน/กิจกรรมที่ต้องดำเนินการร่วมกัน
- ความต้องการ / ความคาดหวัง

8) กลุ่มบริษัทในเครือ

- บริษัทผู้ถือหุ้น
- ประวัติการยื่นประมูลโครงการ
- ข้อมูลทางการเงิน
- ความต้องการ / ความคาดหวัง

9) กลุ่มคู่แข่ง

- รายละเอียด ผลิตภัณฑ์ สินค้าและบริการ
- ข้อมูลของคู่แข่งที่ใช้ในการ Benchmarking
- ความต้องการ / ความคาดหวัง

2.2.10 ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กร และสายงาน/ฝ่าย ด้านความยั่งยืนและ มุ่งเน้น/บริหารจัดการ Stakeholder และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา

กฟผ. ได้นำผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน และการมุ่งเน้น/บริหารจัดการ Stakeholder ในอดีตและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา นำมาวิเคราะห์และเรียนรู้ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน และแผนการดำเนินงานโดยใช้ผลการดำเนินงาน ดังนี้

1) ผลประเมินประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลการดำเนินงานตามคู่มือกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความยั่งยืน และการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านการประเมิน AAR (After Action Review)

1.1) ด้านความยั่งยืน

การประเมินกระบวนการหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR)	
ชื่องาน	กระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. (Stakeholders Management)
เป้าหมายของงาน	เพื่อให้ กฟผ. สามารถบริหารความสัมพันธ์ และตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ครบทั้ง 9 กลุ่ม ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่ายงาน และช่วยให้ กฟผ. ทราบถึงวิธีการที่ชัดเจนในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละระดับ
ผลการปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง (โดยสรุป)	● งาน/ขั้นตอนที่สามารถดำเนินการได้ 1. จัดทำแผนแม่บทด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. ปี 2564-2568 โดยรวบรวมปัจจัยนำเข้าจากแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. เกณฑ์ประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงทุกสายงาน (Top Down) และการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับฝ่ายงาน (Bottom Up) 2. จัดทำหลักเกณฑ์การระบุและจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้มาตรฐาน AA1000SES มากำหนดมุมมองในการระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน 2 มิติ ได้แก่ 2.1 อิทธิพล (Impact) 2.2 การพึ่งพา (Dependency) 3. จัดทำแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. ปี 2564-2568 ที่ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟผ. เพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน และสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ● งาน/ขั้นตอนที่สามารถดำเนินการได้ไม่สมบูรณ์ 1. การวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของแต่ละฝ่ายงาน 2. การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรายเดียวกันตามแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ● อุปสรรค/ข้อจำกัด/ข้อขัดข้อง ที่พบในระหว่างการปฏิบัติงาน 1. หลักเกณฑ์การวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังไม่ชัดเจน และไม่ครอบคลุมทุกกระบวนการที่สำคัญของแต่ละฝ่ายงาน จึงส่งผลให้ผู้ปฏิบัติเกิดความสับสนในการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของฝ่ายงาน 2. ขาดการบูรณาการร่วมกันในกรณีที่สายงานมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญรายเดียวกัน ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถูกบริหารจัดการแตกต่างกัน ● ข้อเสนอแนะ เพื่อให้กระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. เป็นไปตามเกณฑ์ประเมินผล Enabler (ปรับปรุงปี 2565) และง่ายต่อการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาคืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน จึงได้พิจารณาดำเนินการ ดังนี้ 1. จัดทำนโยบายการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. 2. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการบริหารจัดการด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. จัดทำระดับและวิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1.2) ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การประเมินกระบวนการหลังปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR)	
ชื่องาน	กระบวนการการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. (Stakeholders Management)
เป้าหมายของงาน	
เพื่อให้ กฟผ. สามารถบริหารความสัมพันธ์ และตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ครบทั้ง 9 กลุ่ม ตามกระบวนการที่สำคัญของฝ่ายงาน และช่วยให้ กฟผ. ทราบถึงวิธีการที่ชัดเจนในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละระดับ	
ผลการปฏิบัติ/ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง (โดยสรุป)	
- งาน/ขั้นตอนที่สามารถดำเนินการได้ - จัดทำแผนแม่บทด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. ปี 2564-2568 โดยรวบรวมปัจจัยนำเข้าจากแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. เกณฑ์ประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงทุกสายงาน (Top Down) และการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับฝ่ายงาน (Bottom Up) - จัดทำหลักเกณฑ์การระบุและจัดลำดับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้มาตรฐาน AA1000SES มากำหนดมุมมองในการระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน 2 มิติ ได้แก่ - อิทธิพล (Impact) - การพึ่งพา (Dependency) - จัดทำแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. ปี 2564-2568 ที่ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟผ. เพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน และสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - งาน/ขั้นตอนที่สามารถดำเนินการได้ไม่สมบูรณ์ - การวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของแต่ละฝ่ายงาน - การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรายเดียวกันตามแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - อุปสรรค/ข้อจำกัด/ข้อขัดข้อง ที่พบระหว่างการปฏิบัติงาน - หลักเกณฑ์การวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยังไม่ชัดเจน และไม่ครอบคลุมทุกกระบวนการที่สำคัญของแต่ละฝ่ายงาน จึงส่งผลให้ผู้ปฏิบัติเกิดความสับสนในการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของฝ่ายงาน - ขาดการบูรณาการร่วมกันในกรณีที่มีสายงานมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญรายเดียวกัน ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถูกบริหารจัดการแตกต่างกัน - ข้อเสนอแนะ เพื่อให้กระบวนการการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. เป็นไปตามเกณฑ์ประเมินผล Enabler (ปรับปรุงปี 2565) และง่ายต่อการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน จึงได้พิจารณาดำเนินการ ดังนี้ - จัดทำนโยบายการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. - จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - จัดทำระดับและวิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	

2) ผลประเมินการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) ปี 2564

2.1) ด้านที่ 1 การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร (Corporate Governance & Leadership: CG)

ผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ
Core Business Enablers

ผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟผ.)

อยู่ในระดับคะแนน

ด้าน Core Business Enablers หัวข้อ “การกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร”

3.3675

 ประเด็นหลักที่ กฟผ.
 สามารถดำเนินการได้

- กฟผ. มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติ รวมถึงมีการรายงานผลการปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีแก่ผู้ถือหุ้นภาครัฐ ครอบคลุมประเด็นสำคัญ 3 ประเด็น ได้แก่ 1) การรายงานผลการดำเนินงานด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน 2) การรายงานการปฏิบัติตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากล 3) การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับกิจการ
- กฟผ. มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม ครอบคลุมประเด็นสำคัญ 8 ประเด็น ได้แก่ 1) แนวปฏิบัติในการรับผิดชอบต่อคู่แข่งขันและเจ้าหนี้ 2) การส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม โดยต่อต้านการผูกขาดและการเลือกปฏิบัติทางการค้า 3) การบริหารจัดการทางการเงินตามเงื่อนไขตลาดที่ครอบคลุม แนวทางการเข้าถึงและจัดหาเงินทุนอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม การจัดทำบัญชีการเงินตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และการแยกบัญชีการเงินเชิงพาณิชย์และเชิงสังคม 4) การกำหนดช่องทางรับข้อร้องเรียนและการชดเชยกรณีคู่แข่งขันและเจ้าหนี้ถูกละเมิดสิทธิตามกฎหมาย 5) การต่อต้านการทุจริตและรับสินบนที่จะนำไปสู่การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาด 6) การจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติกับกลุ่มลูกค้าและผู้ส่งมอบ รวมทั้งมีการกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อนำนโยบายแนวปฏิบัติ และแนวทางการบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างให้รัฐวิสาหกิจเกิดการการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรมไปใช้จริงในทางปฏิบัติ
- กฟผ. มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติการบริหารจัดการสิทธิของผู้ถือหุ้นทั้งตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมประเด็นสำคัญ 3 ประเด็น ได้แก่ 1) นโยบายการป้องกันการรั่วไหลข้อมูลภายใน 2) นโยบายการป้องกันการเกิดรายการเกี่ยวโยง 3) นโยบายการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมทั้งมีการกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อนำนโยบายและแนวปฏิบัติการบริหารจัดการสิทธิของผู้ถือหุ้นทั้งตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องไปใช้จริงในทางปฏิบัติ
- กฟผ. มีการกำหนดนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงาน (Corporate Social Responsibility in Process ; CSR in Process) และมีการจัดทำแผนแม่บทระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปี และมีการกำหนดแนวทางและสามารถติดตามผลการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างสม่ำเสมออย่างน้อยเป็นรายไตรมาส รวมถึงมีการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญตามความสามารถพิเศษของ กฟผ. อย่างเป็นรูปธรรม
- กฟผ. เปิดเผยข้อมูลผ่านรายงานประจำปี และเว็บไซต์ขององค์กรครบถ้วน

	● กฟผ. มีการกำหนดแนวทางการและนำ Skill Matrix มาใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม และสามารถสรรหากรรมการจากบัญชีรายชื่อได้สอดคล้องตามนโยบายที่กำหนด ● คณะกรรมการ กฟผ. มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทาง กลยุทธ์ และจัดให้มีแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปี และให้ความเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปี แผนการดำเนินงานประจำปีของระบบตรวจสอบภายใน ระบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล และแผนการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลที่ระยะยาวและประจำปีก่อนเริ่มปีบัญชี ● คณะกรรมการ กฟผ. จัดให้มีการประเมินผลผู้บริหารสูงสุดและผู้บริหารระดับสูงอย่างเป็นระบบ และนำผลประเมินไปผูกโยงกับระบบแรงจูงใจอย่างเป็นรูปธรรม ● กฟผ. มีหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้าน Compliance ที่มีบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบครบถ้วนตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ● คณะกรรมการ กฟผ. จัดให้มีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในอย่างเป็นทางการ พร้อมจัดให้มีกฎบัตรของคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในอย่างเป็นทางการ ● คณะกรรมการ กฟผ. สามารถพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนการดำเนินงานประจำปีของระบบบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในก่อนเริ่มปีบัญชี ● กฟผ. มีการจัดทำคู่มือจริยธรรมจรรยาบรรณที่ครบถ้วนทั้งระดับคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ที่มีกรอบแนวทางการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติที่ดีที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป รวมถึงมีการเผยแพร่คู่มือจริยธรรมจรรยาบรรณให้บุคลากรทุกระดับรับรู้และนำไปปฏิบัติ และมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างบรรยากาศและพฤติกรรมที่ดีตามคู่มือจริยธรรมจรรยาบรรณทั้งในระดับคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานอย่างเป็นรูปธรรม ● กฟผ. มีการจัดทำรายงานการพัฒนาความยั่งยืนตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ได้แก่ Global Reporting Initiative (GRI) ● กฟผ. มีการติดตามผลการดำเนินงานด้านการเงินและไม่ใช้การเงินอย่างเป็นระบบ และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานด้านการเงินและด้านไม่ใช้การเงิน
ประเด็นหลักที่ กฟผ. ยังดำเนินการได้ไม่สมบูรณ์	● กฟผ. ควรจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการ กฟผ. อย่างน้อยเป็นรายเดือน และดำเนินการประชุมเป็นไปตามวาระการประชุมที่ได้มีการแจ้งไว้ล่วงหน้าอย่างครบถ้วน ● คณะกรรมการ กฟผ. ไม่สามารถติดตามผลการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในได้ตามแนวทางที่กำหนด ● กฟผ. ควรมีการทบทวนวิธีการเสริมสร้างให้เกิดพฤติกรรมที่ดี รวมทั้งวิธีการติดตามและประเมินผล การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจริยธรรมของบุคลากรแต่ละระดับตามที่ระบุในคู่มือจริยธรรมจรรยาบรรณ เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรทุกระดับเกิดความตระหนัก และสามารถเปลี่ยนแปลงตนเองไปสู่พฤติกรรมจริยธรรมที่ดีตามที่องค์กรกำหนดอย่างเป็นรูปธรรม

4. บทบาทของผู้มีส่วนได้เสีย : อยู่ในระดับ 3,3000

กฟผ. มีการกำหนดนโยบาย คู่มือการปฏิบัติงาน และจัดทำแผนแม่บทระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในกระบวนการทำงาน (Corporate Social Responsibility in Process: CSR in Process) ที่มีสาระสำคัญสอดคล้องตามหลักการหรือมาตรฐาน CSR in Process ที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เช่น มาตรฐาน ISO 26000 รวมถึงมีการกำหนดแนวทางการติดตามผลการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยคณะกรรมการ กฟผ. พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนแม่บทระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ก่อนเริ่มปีบัญชี (เห็นชอบเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2563)

กฟผ. สามารถติดตามรายงานผลการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างสม่ำเสมอ โดยมีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส รวมถึงเริ่มมีการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการ/ระบบการการติดตามผลการดำเนินงานแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยการจัดทำแบบฟอร์มการประเมินและปรับปรุงกระบวนการ ที่มีการระบุตัวชี้วัดของกระบวนการ เป้าหมายการดำเนินงาน และผลการดำเนินงาน กฟผ. มีการกำหนดแนวทางการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญตามความสามารถพิเศษขององค์กรที่เป็นระบบ ผ่านการวิเคราะห์และกำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือกชุมชนสำคัญ และระบุรายชื่อชุมชนสำคัญจากหลักเกณฑ์ที่กำหนด และมีการจัดทำแผนเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนสำคัญที่สอดคล้องกับความสามารถพิเศษขององค์กรอย่างเป็นรูปธรรม และดำเนินการผ่านการจัดกิจกรรมการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญ

อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการ กฟผ. ควรติดตามและผลักดันให้ผลการดำเนินงานด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และผลการเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนสำคัญ สามารถดำเนินการได้ตามแผนและบรรลุตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติการประจำปีที่กำหนด รวมถึงควรมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการจัดทำนโยบาย คู่มือการปฏิบัติงาน และแผนการดำเนินงานด้าน CSR in Process และกระบวนการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนสำคัญตามความสามารถพิเศษของ กฟผ. อย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ ควรทบทวนให้แผนแม่บทระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และแผนเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนสำคัญ มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายหลักและเป้าหมายระยะยาว หากวิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์ขององค์กรมีการเปลี่ยนแปลง รวมถึงควรมีการทบทวนผลผลิต (Output) ผลลัพธ์ (Outcome) แนวทางการติดตามการเสริมสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง และผลลัพธ์สุดท้ายของการเสริมสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานในสถานการณ์ปัจจุบัน

9. ความยั่งยืนและนวัตกรรม : อยู่ในระดับ 3,0000

กฟผ. มีการจัดทำนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อการบริหารจัดการนวัตกรรมอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และจัดให้มีแผนบริหารจัดการนวัตกรรมระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปี โดยคณะกรรมการ กฟผ. ให้ความเห็นชอบแผนบริหารจัดการนวัตกรรมระยะยาวและประจำปีได้ก่อนเริ่มปีบัญชี (เห็นชอบเมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2563) และ กฟผ. สามารถดำเนินการได้ตามแผนและบรรลุเป้าหมายของแผนบริหารจัดการนวัตกรรมประจำปี

กฟผ. มีการจัดทำนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาความยั่งยืนของรัฐบาลกิจอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร โดยยึดกรอบการดำเนินงานที่ครบถ้วนและสอดคล้องตามมาตรฐาน/แนวปฏิบัติที่ดีที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เช่น การพัฒนาความยั่งยืนตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง หลักการพัฒนาความยั่งยืนโดยยึดกรอบด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม หรือยึดกรอบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental) สังคม (Social) และการกำกับดูแลที่ดี (Governance) (ESG) เป็นต้น และมีระบบการบริหารจัดการความยั่งยืน และกระบวนการในการค้นหาและระบุปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กร เช่น เครื่องมือและแนวทางการปฏิบัติในแต่ละเรื่อง/ปัจจัย โครงสร้างผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง/ปัจจัย เป็นต้น รวมถึงมีการนำปัจจัยยั่งยืนไปเป็นปัจจัยนำเข้า (input) สำหรับการจัดทำ/ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปี นอกจากนี้ กฟผ. มีการจัดทำรายงานการพัฒนาความยั่งยืนขององค์กรที่เป็นไปตามมาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับเผยแพร่โดยทั่วไป โดยมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มสามารถติดตามการพัฒนาความยั่งยืนของรัฐบาลกิจได้อย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตาม กฟผ. ควรมีการประเมินคุณภาพ และ/หรือประสิทธิภาพของกระบวนการ/ระบบการจัดให้มีนโยบายและระบบการบริหารจัดการนวัตกรรม นโยบายและการพัฒนาความยั่งยืนเชิงยุทธศาสตร์ และจัดทำรายงานการพัฒนาความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม

2.2) ด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

ผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ	Core Business Enablers
ผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟผ.) ด้าน Core Business Enablers หัวข้อ "การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า" ประกอบด้วย ผลการประเมินในหัวข้อย่อย 2 หัวข้อ ได้แก่ 1. การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management) 2. การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Management)	อยู่ในระดับคะแนน 2.8306 2.3017 3.3595
ประเด็นหลักที่ กฟผ. สามารถดำเนินการได้	- กฟผ. มีการจัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2564-2570 โดยมีการวิเคราะห์ รวบรวมคัดเลือกข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder เพื่อระบุความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ Stakeholder ตลอดจนกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และ Stakeholder ขององค์กรประเด็นหรือความต้องการของแต่ละ Stakeholder และยุทธศาสตร์ด้าน Stakeholder รวมถึงเป้าหมายที่ต้องการ บรรลุในภาพรวมขององค์กร - กฟผ. มีการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวิเคราะห์จากภาพทั้งระดับยุทธศาสตร์และมีการบูรณาการกับสายงาน/ฝ่าย มีการระบุกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรจากอย่างชัดเจน ผ่านการวิเคราะห์ตามกรอบห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ระดับสายงาน รวมถึงมีการระบุประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร และนำมาจัดลำดับความสำคัญ โดยใช้หลักเกณฑ์ 2 มิติ ได้แก่ มิติด้านอิทธิพล และมิติของการมีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานประจำวัน/ส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์/ผลิตภัณฑ์/บริการ ของ กฟผ. - กฟผ. มีการจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็น/ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระดับสายงาน ที่มีความสอดคล้องกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร - กฟผ. มีการระบุทรัพยากร (Resources) และความสามารถ (Capacity) ขององค์กรที่ใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการระบุความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ ที่ครอบคลุมการวิเคราะห์ในมิติความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองตามความต้องการของ กฟผ. และในมิติความเสี่ยงที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - กฟผ. มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ปี 2564-2568 โดยมีการคัดเลือก วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและ

ประเด็นหลักที่ กฟผ. ยังดำเนินการได้ ไม่สมบูรณ์	ตลาด มีการวิเคราะห์ SWOT ด้านลูกค้าและตลาด เพื่อนำมาระบุความท้าทาย ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ทางการตลาด ● กฟผ. มีการจำแนกลูกค้าและส่วนตลาด โดยจำแนกลูกค้าออกเป็น 2 ส่วนตลาด และแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่ม ตามประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน ● กฟผ. มีการสื่อสารถ่ายทอดผลการจำแนกกลุ่มลูกค้า และส่วนตลาดเป้าหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ ● กฟผ. มีการกำหนดช่องทางและแนวทางปฏิบัติในการรับฟังลูกค้า มีการติดตามและประเมินผลเพื่อนำสารสนเทศเสี่ยงของลูกค้าจากทุกช่องทางมาวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญและสรุปความต้องการ ความคาดหวังได้ครบทุกมิติ ● กฟผ. มีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า และมีกลไกในการกำกับติดตามเพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ● กฟผ. มีการนำสารสนเทศเสี่ยงของลูกค้ามาวิเคราะห์เพื่อให้ได้ความต้องการความคาดหวัง และนำไปใช้ในการกำหนดและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ มีการจัดทำแผนงานโครงการ กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ถ่ายทอดแผนงาน/เป้าหมาย ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีผลลัพธ์เป็นไปตามที่กำหนด ● กฟผ. มีการนำการบริหารความเสี่ยงรวมถึงองค์ความรู้ขององค์กรมาใช้ในการกระบวนการพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ ● กฟผ. มีการกำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย มีการจัดทำกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter และ Service Standard) และเผยแพร่ให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการ และบุคลากรภายในองค์กรรับทราบ ● กฟผ. มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้า โดยมีการวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าเป้าหมาย คู่แข่งคู่เทียบ เพื่อนำมากำหนดแผนงานโครงการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าและดำเนินการสื่อสารแผนฯ ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนฯ ผ่านระบบติดตาม รายงาน และประเมินผลตามแผนการปฏิบัติงาน ● กฟผ. ควรแปลงหรือถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวสู่แผนปฏิบัติการระยะยาว/ประจำปี ของแต่ละสายงานให้ครบถ้วนทุกแผนงานสอดคล้องตามที่ระบุในแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว ● กฟผ. ควรมีการระบุ Stakeholder ผ่านวิเคราะห์ตามกรอบ Value Chain ให้ครบทุกฝ่ายงาน รวมถึงควรมีการถ่ายทอดการระบุ Stakeholder ขององค์กรไปยังหน่วยงานภายนอกอื่นที่เกี่ยวข้อง ● กฟผ. ควรมีการสื่อสารถ่ายทอดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับองค์กร การระบุ Stakeholder ขององค์กร รวมถึงประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ไปยังหน่วยงานภายนอกอื่นที่เกี่ยวข้อง
--	---

- กฟผ. ควรมีการกำหนด ระดับ (Levels) ที่คาดหวัง และวิธีการรูปแบบ (Methods) ของการสร้าง ความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครอบคลุมทุกสายงาน/ฝ่ายงาน
- กฟผ. ควรมีการกำหนดแนวทางในการปิด/ลดช่องว่าง ของทรัพยากรและระดับความสามารถของ องค์กรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- กฟผ. มีการประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์ ตามความเสี่ยงที่ได้รับระบุไว้ และนำผลการ ประเมินความเสี่ยงมาจัดทำแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Contingency Plan) และแผนบริหาร ความเสี่ยงด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร
- กฟผ. ควรรายงานผลการดำเนินงานด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ผ่านการจัดทำรายงานความยั่งยืน รายงานประจำปี และเผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยมี องค์กรประกอบครบถ้วน
- กฟผ. ควรนำผลการจำแนกลูกค้าไปใช้ในการพัฒนา/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึง กระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญ ตลอดจนผลลัพธ์หรือเป้าประสงค์ที่สำคัญด้านลูกค้าและตลาด
- กฟผ. ควรมีการบูรณาการข้อมูลที่ได้รับจากทุกจุดให้บริการ นำมาวิเคราะห์ เพื่อให้ได้ความ ต้องการเชิงลึกของลูกค้า

สรุปประเด็นสำคัญผลการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.)

อยู่ในระดับคะแนน

ด้าน Core Business Enablers หัวข้อ “การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า”

2.3017

หัวข้อย่อยที่ 1 “การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management)”

Module 1: การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



สรุปประเด็นสำคัญ

1. ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:

อยู่ในระดับ 2.6667

กฟภ. มีการจัดทำแผนแม่บทด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปี 2564-2570 ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการ กฟภ. เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2563 โดยมีการวิเคราะห์ รวบรวมคัดเลือกข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) รวมทั้งระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการดำเนินงานด้านมุ่งเน้นหรือการจัดการ Stakeholder เพื่อระบุความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ด้านบริหารจัดการ Stakeholder ตลอดจนกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และ Stakeholder ขององค์กรประเด็นหรือความต้องการของแต่ละ Stakeholder และยุทธศาสตร์ด้าน Stakeholder รวมถึงเป้าหมายที่ต้องการ บรรลุในภาพรวมขององค์กร อย่างไรก็ตาม ควรมีการแปลงหรือถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวลงสู่แผนปฏิบัติการระยะยาว/ประจำปี ของแต่ละสายงาน ให้ครบถ้วนทุกแผนงานสอดคล้องตามที่ระบุในแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว

สรุปประเด็นสำคัญ

2. วัตถุประสงค์ ขอบเขต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:

อยู่ในระดับ 2.5000

กฟภ. มีการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับองค์กรที่วิเคราะห์และบูรณาการในระดับภาพรวมยุทธศาสตร์องค์กร ที่บูรณาการจากภาพยุทธศาสตร์กับระดับสายงาน/ฝ่ายอย่างครบถ้วน เพื่อนำไปกำหนดวัตถุประสงค์ขอบเขตของการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำเสนอคณะกรรมการ กฟภ. ให้ความเห็นชอบวัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้นหรือการจัดการ Stakeholder ในระดับองค์กร ในรูปแบบวิสัยทัศน์ และพันธกิจ โดย กฟภ. มีการสื่อสารวัตถุประสงค์ขอบเขตไปยังหน่วยงานภายในผ่านการประชุมในระดับสายงาน อย่างไรก็ตาม

	ตาม ควรมีการสื่อสารวัตถุประสงค์และขอบเขตของการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder ไปยังหน่วยงานภายนอกอื่นที่เกี่ยวข้อง กฟผ. มีการระบุ Stakeholder ขององค์กรอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมและมีที่มาที่ไป โดยวิเคราะห์จาก Stakeholder ของทุกสายงาน/ฝ่ายงาน ที่บูรณาการกับยุทธศาสตร์/ทิศทาง การดำเนินงานของ องค์กร การระบุ Stakeholders แต่ละสายงาน มีการวิเคราะห์ตามกรอบห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ของแต่ละสายงาน รวมทั้งมีการวิเคราะห์และจัดอันดับ Stakeholder ขององค์กรอย่างเป็นระบบ ตามมิติ อิทธิพล/มีส่วนได้ส่วนเสีย (Impact/Dependency) อย่างไรก็ตาม ควรมีการระบุ Stakeholders โดย วิเคราะห์ตามกรอบ Value Chain ในระดับฝ่ายครบทุกฝ่ายงาน อย่างชัดเจน นอกจากนี้ แม้ว่า กฟผ. จะมีการถ่ายทอดสื่อสารการระบุ Stakeholder ขององค์กรไปยังหน่วยงานภายในผ่านการประชุม ในระดับสายงาน อย่างไรก็ตาม ควรมีการสื่อสารไปยังหน่วยงานภายนอกอื่นที่เกี่ยวข้อง กฟผ. มีการระบุประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานเป็นรูปธรรม โดยวิเคราะห์ประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของทุกสายงาน/ฝ่าย งาน ที่บูรณาการ กับยุทธศาสตร์/ทิศทางทางดำเนินงานขององค์กร ประเด็น/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มี ต่อองค์กร สามารถแยกได้เป็นของแต่ละกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการวิเคราะห์ และจัดอันดับ ความสำคัญของประเด็นอย่างเป็นระบบ อย่างไรก็ตาม กฟผ. ควรมีการถ่ายทอดสื่อสารประเด็น/ ความต้องการ Stakeholder ขององค์กร ไปยังผู้บริหารและพนักงานทุกส่วนงาน รวมถึงหน่วยงาน ภายนอกที่เกี่ยวข้อง
สรุปประเด็นสำคัญ	3. กระบวนการของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: อยู่ที่ระดับ 2.1929 กฟผ. มีการจัดลำดับความสำคัญ และกำหนดกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประเด็น/ความต้องการของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญที่มีต่อสายงาน โดยมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน อย่างไรก็ตาม กฟผ. ควรมีจัดทำ รายละเอียดการกำหนดระดับ (Levels) ที่คาดหวังและวิธีการรูปแบบ (Methods) ของการสร้าง ความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมทุก Stakeholders และครอบคลุม ทุกสายงาน/ฝ่าย อย่างชัดเจน นอกจากนี้ แม้ว่า กฟผ. จะมีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีด้าน การสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีการดำเนินการผ่านโครงการ/แผนงาน/ กิจกรรมประจำปี ของบางสายงานที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม ยังไม่ชัดเจนว่าโครงการ/แผนงาน/ กิจกรรมสามารถตอบสนองต่อระดับ (Levels) ที่คาดหวัง และสอดคล้องตามวิธีการ/รูปแบบ (Methods) ของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบทุกประเด็น กฟผ. มีแนวทางในการระบุทรัพยากร (Resources) และความสามารถ (Capacity) ในมิติขององค์กร ที่ต้องการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงมีการระบุความเสี่ยงของ การสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยครอบคลุมการวิเคราะห์ในมิติความเสี่ยง ที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ ไม่ตอบสนองตามความต้องการของรัฐบาลฯ และในมิติความเสี่ยง ที่การดำเนินงานและผลลัพธ์ ไม่ตอบสนองตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างไรก็ตาม กฟผ. ควรมีการกำหนดแนวทางในการปิด/ลดช่องว่าง (Gaps) ของทรัพยากรและระดับความสามารถ ขององค์กร ทั้งในระยะยาวและระยะสั้นเพื่อสามารถดำเนินการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ควรจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงตามที่ระบุ และ นำผลการประเมินความเสี่ยงของการสร้างความสัมพันธ์/บริหารจัดการ มาจัดทำแผนรองรับ สถานการณ์ฉุกเฉิน (Contingency Plans) หรือแผนบริหารความเสี่ยงด้านการสร้างความสัมพันธ์/ บริหารจัดการ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรอย่างชัดเจน แม้ว่า กฟผ. จะมีการติดตามประเมินผลตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างชัดเจน และเป็นระบบ อย่างไรก็ตาม กฟผ. ควรมีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมายตาม วัตถุประสงค์/เป้าหมายระดับองค์กรที่ระบุในแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว โดยมี องค์ประกอบของรายงานติดตามและประเมินผลอย่างครบถ้วน และเสนอต่อคณะกรรมการของ กฟผ. ในปี 2564 กฟผ. มีการรายงานผลการดำเนินงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสาธารณะ โดยมีการจัดทำรายงานการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปี 2564 ของ กฟผ. อย่างไรก็ตาม รายงานดังกล่าว ยังขาดองค์ประกอบที่ครบถ้วน กฟผ. มีกระบวนการในการเรียนรู้และปรับปรุงการการบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกเกณฑ์ย่อยที่สำคัญ

2.3) ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนของ กฟภ.

กฟภ. ได้รวบรวมผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน โดยแบ่งออกเป็น 3 มิติ และมีผลการดำเนินงานที่โดดเด่น ปี 2564 แยกตามมิติ ดังนี้

2.4) มิติเศรษฐกิจ

- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) อยู่ที่ 2.19
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) อยู่ที่ 44.51
- ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) อยู่ที่ 5.45
- พัฒนาระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ รวมถึงได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001 ครอบคลุมโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 12 เขต
- มีการตรวจสอบการดำเนินงานภายในของระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โดย IA (Internal Audit) และ CB (Certified Body) เป็นประจำทุกปี
- จัดทำแผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์และการตอบสนองต่อเหตุการณ์ระดับชาติ (National Incident Response Plan) และ Incident Response Fundamental
- ไม่พบเหตุการณ์ภัยคุกคามทางไซเบอร์ร้ายแรงที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- พนักงานที่เข้าร่วมการหลักสูตรการสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศทั้งหมด 13,095 คน คิดเป็นร้อยละ 47 ของพนักงานทั้งหมด
- พนักงานผ่านการอบรมหลักสูตรธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐร้อยละ 97 และผ่านการอบรมหลักสูตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลร้อยละ 96.31
- ไม่มีข้อร้องเรียนด้านความเป็นส่วนตัวของลูกค้าหรือข้อมูลรั่วไหลในปี 2564 (418-1)
- ไม่มีข้อมูลส่วนตัวของลูกค้ารั่วไหล หรือจำนวนการละเมิดข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า (418-1)
- ไม่มีการละเมิดกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับต่าง ๆ (2-27)
- ได้รับการจัดอันดับเครดิตองค์กรระดับ “AAA” ต่อเนื่องเป็นปีที่ 4
- ผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวม (ROA) อยู่ที่ 2.98
- อัตราส่วนการทำกำไร (Net profit margin) อยู่ที่ 2.90
- อัตราส่วนสภาพคล่อง (Current ratio) อยู่ที่ 1.46
- อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (Total assets turnover) อยู่ที่ 1.08
- รายได้ทั้งหมด (201-1) อยู่ที่ 509,368.53 ล้านบาท
- มูลค่าทางเศรษฐกิจที่กระจาย อยู่ที่ 502,614.45 ล้านบาท

- มูลค่าทางธุรกิจสะสม อยู่ที่ 6,754.08 ล้านบาท
- รายได้เพิ่มขึ้น 3.93% เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า
- จัดทำแผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในพื้นที่เกาะต่าง ๆ และขยาย Submarine cable ทั้งหมด 16 เกาะ

2.5) มิติสิ่งแวดล้อม

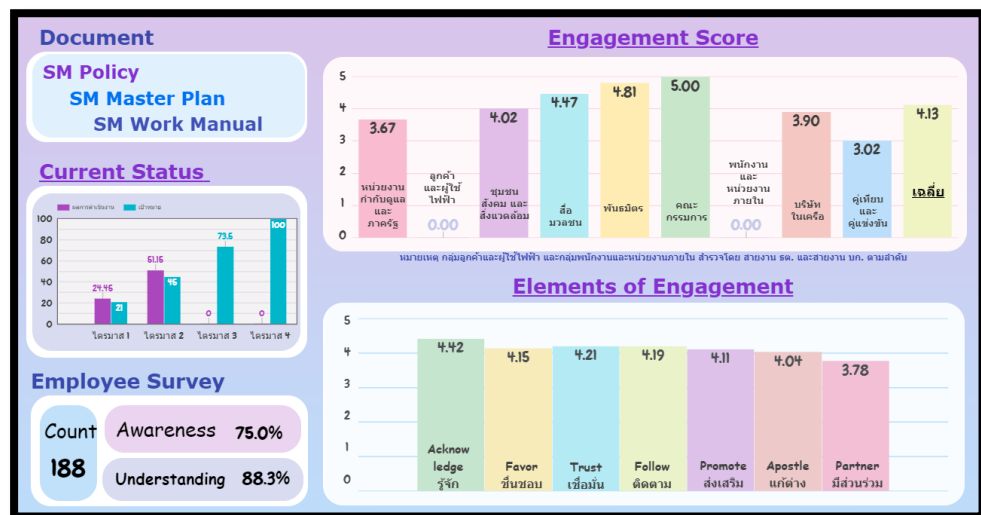
- ปริมาณการใช้น้ำมันดีเซลสำหรับการผลิตไฟฟ้า 8,122,485.33 ลิตร
- ปริมาณการใช้น้ำมันดีเซลในยานพาหนะ 19,780,029 ลิตร
- ปริมาณการใช้น้ำมันหม้อแปลงสำหรับการบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้า ระบบไฟฟ้า และวิศวกรรม 1,683,400 ลิตร
- ปริมาณสาร SF16 สำหรับการบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้า ระบบไฟฟ้า และ วิศวกรรม 480 กิโลกรัม
- ปริมาณเสาไฟฟ้าที่ผลิตได้ 22,542 ต้น
- ปริมาณการใช้กระดาษ A4 132,538 รีม
- ปริมาณการใช้กระดาษ Thermal 6,351,278 ฉบับ
- ปริมาณการใช้น้ำประปา 1,580,738 ลูกบาศก์เมตร
- ปริมาณการใช้ไฟฟ้าในอาคารสำนักงาน 142,813.195 กิโลวัตต์/ชั่วโมง
- ปริมาณการใช้สารทำความเย็น (R-12, R-410A, R-134a และ R-32) 956.76 กิโลกรัม
- ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกจากกิจกรรมหลักทั้งหมด 236,079.11 ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า

2.6) มิติสังคม

- พนักงานที่ได้รับการดูแลภายใต้ข้อตกลงจากสหภาพแรงงานฯ ร้อยละ 100 ของพนักงานทั้งหมด (2-30)
- ไม่มีข้อร้องเรียนในเรื่องการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่ไม่เป็นธรรม และ ไม่พบการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกรณีของการเลือกปฏิบัติ (406-1)
- ระดับความพึงพอใจของพนักงานใหม่ที่มีต่อกระบวนการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรร้อยละ 4.61 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยความผูกพันของพนักงาน อยู่ที่ 4.60
- ค่าเฉลี่ยความอยู่ดีมีสุขของพนักงาน อยู่ที่ 4.53
- ระดับความรู้สึกภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อยู่ที่ 4.60
- ระดับความอยากทุ่มเทกายใจในการทำงาน อยู่ที่ 4.68
- อัตราการลาออกของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 0.11 ลดลงร้อยละ 0.02
- อัตราการลาออกของลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 14.97 เพิ่มขึ้นร้อยละ 11.63
- การจ้างงานคนพิการคิดเป็นร้อยละ 0.80 ของพนักงานทั้งหมด

- ได้รับการรับรองมาตรฐาน TSI 18001 ครบทั้ง 12 หน่วยงาน
- ความสำเร็จของการดำเนินงานด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ได้เท่ากับร้อยละ 100 อยู่ในระดับ 5
- ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: $\sqrt{DI}$) ได้เท่ากับ 0.1663 อยู่ในระดับ 1
- การจัดฝึกอบรมพนักงานและลูกจ้างเกี่ยวกับอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (403-5) คิดเป็นร้อยละ 0.766 ของพนักงาน/ลูกจ้างทั้งหมด
- ขยายเขตระบบไฟฟ้าให้บ้านเรือนรายใหม่จำนวน 102,186 ครั้วเรือน
- ขยายเขตระบบไฟฟ้าให้เกษตรกรจำนวน 4,853 ราย
- จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ 21,147,438 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 99.72 ของครัวเรือนที่เข้าถึงระบบไฟฟ้า

3) ผลสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจ/ความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ



ผลสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ.								
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	Acknowledge	Favor	Trust	Follow	Promote	Apostle	Partner	Average
1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	4.36	3.20	3.64	3.72	3.40	3.32	4.04	3.67
2. กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า	—	—	—	—	—	—	—	0.00
3. กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	4.44	4.44	4.44	4.04	4.00	3.60	3.16	4.02
4. กลุ่มสื่อมวลชน	4.60	4.44	4.44	4.84	4.60	4.20	4.20	4.47
5. กลุ่มพันธมิตร	4.88	4.76	4.92	4.80	4.80	4.76	4.76	4.81
6. กลุ่มคณะกรรมการ	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
7. กลุ่มพนักงานและหน่วยงานภายใน	—	—	—	—	—	—	—	0.00
8. บริษัทในเครือ	4.52	3.16	3.64	3.72	4.20	4.28	3.80	3.90
9. กลุ่มคู่แข่งหรือคู่แข่งขัน	3.12	4.04	3.36	3.24	2.76	3.12	1.48	3.02
เฉลี่ย	4.42	4.15	4.21	4.19	4.11	4.04	3.78	4.13

เชิงกลยุทธ์/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการ (Need)	ความคาดหวัง (Expect)	เหนือความคาดหวัง (Nice to do)	ประเด็นสำคัญ (Materiality)
1. หน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	- การปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ หรือ ข้อบังคับ - การให้ความร่วมมือในการประสานงานกับภาครัฐ - ความรวดเร็วในการดำเนินงาน/ประสานงานกับภาครัฐ	- ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - จ้างนายไฟฟ้าได้คุณภาพในระดับชั้นนำของภูมิภาค - มุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ - ปฏิบัติตามหลักการกับลูกค้าที่ดีและมีจริยธรรม - ข้อมูลมีความถูกต้อง โปร่งใส และเข้าถึงได้ง่าย - มีนโยบายด้านการลงทุนที่เป็นไปตามเป้าหมายของนโยบายภาครัฐ	- การสร้างผลร่วมและยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน - มีการคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน - มีการบริหารความเสี่ยงและป้องกันการทุจริต - แสวงหาพันธมิตร - ปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง - พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล - ให้ความสำคัญกับกิจกรรมในองค์กร - มีแผนและกลยุทธ์ใหม่ที่จะช่วยเหลือประชาชนในทางไฟฟ้าและอุตสาหกรรม - มีการลงทุนในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจำหน่ายไฟฟ้า - บริหารความเสี่ยงบุคลากรให้มีทักษะและความสามารถ	- ส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าในประเทศไทย - ครอบคลุมและรองรับการเปลี่ยนแปลง - ส่งเสริมให้เกิดการเข้าถึงพลังงานในระดับราคาที่เหมาะสม - พัฒนาการดำเนินงานเทคโนโลยีดิจิทัล

2.2.11 ความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งงบประมาณ บุคลากร และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง แนวทางการวิเคราะห์ (Approach to Analyzing)

ในการวิเคราะห์ความพร้อมตามบริบทของเกณฑ์ประเมินผลรัฐวิสาหกิจได้กำหนดหัวข้อในการพิจารณาความเพียงพอของทรัพยากร ได้แก่ ความเพียงพอของบุคลากร ความเพียงพอของงบประมาณ ความเพียงพอของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ฯลฯ เป็นต้น

ข้อค้นพบที่สำคัญ (Key Findings) ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กฟผ. ได้มีแนวทางการระบุนทรัพยากรและความสามารถ (Resource and Capacity) ในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยครอบคลุมทุกสายงาน/ฝ่าย ผ่านแบบฟอร์มการจัดทำแผนปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับการระบุนทรัพยากรและความสามารถขององค์กรในแผนปฏิบัติการประจำปีของแผนยุทธศาสตร์ ของ กฟผ. ซึ่งในปี 2564 ได้แบ่งได้การเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านทรัพยากรทางการเงิน (งบประมาณ) โดยให้ระบุนทรัพยากรทางการเงินที่ใช้ในการทำแผนปฏิบัติการและแผนสร้างความสัมพันธ์ รวบรวมแยกระหว่างงบลงทุนและงบทำการ
- 2) ด้านทรัพยากรบุคคลและองค์ความรู้ โดยให้ระบุนปริมาณทรัพยากรบุคคล (บุคลากร) ที่ต้องการเพิ่มเติม รวมถึงทักษะที่ต้องการสำหรับการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการและแผนสร้างความสัมพันธ์
- 3) ด้านทรัพยากรเทคโนโลยี โดยให้ระบุเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องการสำหรับการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนการสร้างความสัมพันธ์ อาทิ Software, Hardware, Network, System ที่ต้องการ

และสรุปผลความต้องการทรัพยากร แยกตามแผนปฏิบัติการ และวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทฯ เป็นปัจจัยนำเข้าในการทบทวนการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปีถัดไป โดยในปี 2564 ได้สรุปการใช้ทรัพยากรในแผนปฏิบัติการประจำปีจำนวน 12 แผนงาน (67 แผนงานย่อย) ซึ่งมีความต้องการการใช้ทรัพยากร ดังนี้

- 1) ด้านทรัพยากรทางการเงิน : มีความต้องการทรัพยากรเพิ่มเติม จำนวน 20.570 ล้านบาท ซึ่งทรัพยากรทั้งหมด ได้รับการจัดสรรแล้ว

2) ด้านทรัพยากรบุคคลและองค์ความรู้ : มีความต้องการทรัพยากรเพิ่มเติม จำนวน 3 แผนงาน ในส่วนของการดำเนินโครงการด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม การดูแลระบบจัดเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และในการบริหารความสัมพันธ์กับพันธมิตร

3) ด้านทรัพยากรเทคโนโลยี : มีความต้องการทรัพยากรเพิ่มเติม จำนวน 6 แผนงาน แบ่งเป็น

- ฐานข้อมูล (Database) สำหรับเก็บข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- โปรแกรม (Software) สำหรับ
 - * ติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน
 - * เก็บข้อมูลการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - * รายงานผลการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - * การสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร
 - * ต่อยอด/พัฒนาระบบ PEATA

2.2.12 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอก และการเปลี่ยนแปลงของนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง (PESTEL)

สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (External Environment) เป็นสิ่งที่อยู่ภายนอกองค์กร ซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ (Uncontrollable) ซึ่ง กฟผ. ควรตระหนักถึงความสำคัญและผลกระทบต่อองค์กร เพราะจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในระยะยาวขององค์กร ซึ่งครอบคลุมถึง

- 1) การเปลี่ยนแปลงของนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง
- 2) การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กร (เช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านเทคโนโลยี เป็นต้น)

แนวทางการวิเคราะห์ (Approach to Analyzing)

สำหรับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก คือ การวิเคราะห์ปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ ที่ส่งผลการดำเนินธุรกิจ เพื่อการบ่งชี้ว่าต่อไปปัจจัยใดบ้างที่เป็นโอกาส (Opportunity) และปัจจัยใดบ้างที่เป็นอุปสรรค (Threat) ต่อการดำเนินธุรกิจ โดยในรายงานฉบับนี้จะใช้ทฤษฎีการศึกษาสภาพแวดล้อมหรือปัจจัยภายนอก PEST Analysis ของ Francis J. Aguilar ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารและไม่สามารถควบคุมได้ ประกอบด้วย

- **Political Factor (P)** ปัจจัยที่เกี่ยวข้องทางการเมือง เช่น การกำหนดนโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐ การลดหย่อนภาษี การผ่อนปรนกฎระเบียบ
- **Economic Factor (E)** ปัจจัยทางเศรษฐกิจ เช่น สภาวะเศรษฐกิจโลก ภาวะเงินเฟ้อ เงินฝืด ค่าเงินบาท อัตราดอกเบี้ย ราคาน้ำมัน
- **Social Factor (S)** ปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรม อันได้แก่ ทศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ แนวโน้มของสังคม เช่น เทรนด์การรักสุขภาพ การลดใช้ถุงพลาสติก การใส่ใจเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากร อัตราการเกิด/การตาย การตั้งชุมชน/ลักษณะ/การเคลื่อนย้าย
- **Technological Factor (T)** ปัจจัยทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม เช่น การพัฒนาของเทคโนโลยีต่าง ๆ การพัฒนาของระบบขนส่ง การสื่อสาร และเครือข่ายโซเชียล

- **Environmental Factor (E)** ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม หรือปัจจัยที่เกิดขึ้นจากสภาพทางธรรมชาติ เช่น ภัยแล้ง โลกร้อน น้ำท่วม
- **Legal Factor (L)** ปัจจัยทางกฎหมาย เช่น กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายแรงงาน

และเรียกการวิเคราะห์นี้ว่า PESTEL Analysis การวิเคราะห์ปัจจัย PEST หรือ PESTEL ที่เกิดขึ้น มีประโยชน์ต่อการนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นปัจจัยนำเข้า (Input) ในการวางแผนการดำเนินธุรกิจหาแนวทางแก้ไข หรือประกอบการตัดสินใจ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

ข้อค้นพบที่สำคัญ (Key Findings) ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กฟผ. ได้มีการประเมินหาการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอก และการเปลี่ยนแปลงของนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องโดยใช้เครื่องมือ PESTEL Analysis โดยมีข้อค้นพบ ดังนี้

ประเภท	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบ
1) ปัจจัยทางการเมือง (Political Factor)	ประเด็นความมั่นคงของระบบไฟฟ้า - จากการที่ภาครัฐสนับสนุนในการประเด็น การประเมินกำลังการใช้ไฟฟ้ารายภาค และการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มมากขึ้น พบว่า หน่วยจำหน่ายมีการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 1.03 (รายงานข้อมูลกลุ่มลูกค้า 3 ปี) - PDP 2018 Revision 1 มุ่งเน้น 3 ประเด็น คือ ความมั่นคงทางพลังงาน ด้านเศรษฐกิจ และด้านสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งเน้นการจัดจำหน่ายสายส่งไปทั่วประเทศ ควบคู่กับการลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม โดยการสนับสนุนการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทนและการเพิ่มประสิทธิภาพในระบบไฟฟ้า - การส่งเสริมการลงทุนในพื้นที่ EEC ที่จะช่วยส่งเสริมการเข้ามาของอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ คาดการณ์จะมีความต้องการใช้ไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจากรายงาน PDP คาดว่าจะมีความต้องการไฟฟ้าภายในประเทศ รวมมากกว่า 3 แสนเมกะวัตต์ - แผนแม่บทการพัฒนาระบบโครงข่ายสมาร์ทกริดของประเทศไทย ที่เอื้อหนุนโครงสร้างพื้นฐานต่อการพัฒนาระบบโครงข่าย และการหนุนเสริมเงินทุนที่ช่วยให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น - จากประเด็นการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง การประชุมระดับสายงาน และประชุมบอร์ดบริหาร กฟผ. ต่างให้ความสำคัญกับนโยบายการพัฒนา SMART GRID รวมทั้งการผลักดันโครงการนำร่องในพื้นที่เมืองพัทยาให้แล้วเสร็จ ก่อนเริ่มดำเนินการต่อยอดไปยังพื้นที่อื่นๆ ของประเทศไทย - แผนการปฏิรูปประเทศด้านพลังงาน (ฉบับปรับปรุง) กระทรวงพลังงาน โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สำนักงาน กกพ.) เป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง จัดทำโครงการนำร่องตลาดซื้อขายไฟฟ้าเสรี (Energy Trading Platform: ETP) ในพื้นที่ EEC ภายใต้หลักเกณฑ์ระยะเวลา และความเสี่ยงที่เหมาะสม เพื่อทดลองให้มี Flexible Platform ในตลาด Wholesale และ Retail มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ ภายในปี 2564

ประเภท	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบ
	- ประเด็นด้านการใช้พลังงานหมุนเวียน การที่ประเทศไทยเข้าร่วมลงนาม "ความตกลงปารีส" (Paris Agreement) และถ่ายทอดลงสู่แผนยุทธศาสตร์ 20 ปี และแผนแม่บทที่เกี่ยวข้อง ในด้านการจัดการพลังงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ประเด็นด้านอุตสาหกรรมยานยนต์ไฟฟ้าและความร่วมมือกับภาคเอกชนและครัวเรือน - ภาครัฐส่งเสริมอุตสาหกรรมยานยนต์ไฟฟ้า โดยมีเป้าหมายผลิตยานยนต์ไฟฟ้าร้อยละ 30 ของการผลิตรถยนต์ในประเทศทั้งหมด (ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13) - ภาครัฐต้องให้ความสำคัญกับสร้างความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในสังคมให้เข้ามามีบทบาทหรือมีส่วนร่วมในการบริหารราชการแผ่นดินอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น เพื่อนำพาประเทศไทยพัฒนาไปสู่ประเทศไทย 4.0 (ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี) - พระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ มีหลักการการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ และ จัดให้มีกองทุนส่งเสริมการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ เช่น บริษัท พีอีเอ เอ็นคอม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ได้ร่วมลงทุน บริษัท ประชารัฐวิสาหกิจ นราธิวาส จำกัด เพื่อผลิตไฟฟ้าจากเชื้อเพลิงชีวมวล และบริษัท สยาม อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด เพื่อพัฒนาระบบไฟฟ้าเพื่อสนับสนุนธุรกิจระบบรางรถไฟความเร็วสูง เป็นต้น - ตามพระราชบัญญัติการร่วมลงทุนระหว่างรัฐและเอกชน พ.ศ. 2562 ทั้งนี้การร่วมลงทุนระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนเป็นการเพิ่มศักยภาพในการลงทุนในโรงไฟฟ้าเอกชนของผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็ก (SPP) รวมถึงภาคเอกชนที่สามารถผลิตไฟฟ้าใช้เอง (IPS) และยังสามารถถ่ายโอนความเสี่ยงให้ภาคเอกชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความเสี่ยงได้มากกว่าภาครัฐ - กฟผ. มีมติเห็นชอบประกาศการรับซื้อไฟฟ้าโครงการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์ที่ติดตั้งบนหลังคา (Solar PV Rooftop) ภาคประชาชนประเภทบ้านอยู่อาศัย ที่มีขนาดกำลังการผลิตติดตั้งไม่เกิน 10 kW โดยมีเป้าหมายรับซื้อต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2565 ปีละ 10 MW สำหรับ กฟผ. 5 MW โดยรับซื้อไฟฟ้าที่ 2.20 บาทต่อหน่วย ระยะรับซื้อ 10 ปี - พระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ ถือเป็นโอกาสให้ กฟผ. เข้าไปสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ ตัวอย่างเช่น บริษัท พีอีเอ เอ็นคอม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด เข้าร่วมลงทุนในบริษัท เอ็มเซค พาวเวอร์ จำกัด (MSEK) สำหรับดำเนิน กิจการพัฒนาธุรกิจผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์บนหลังคา (Solar Rooftop) ในไทย นโยบายภาครัฐที่สนับสนุน บริษัทที่ผลิตไฟฟ้าจากนวัตกรรมพลังงานหมุนเวียน - แผนอนุรักษ์พลังงาน พ.ศ. 2561-2580 (Energy Efficiency Plan: EEP 2018) มาตรการบังคับใช้เกณฑ์มาตรฐานอนุรักษ์พลังงานสำหรับผู้ผลิตและจำหน่าย พลังงาน (Energy Efficiency Resource Standard: EERS) มาตรการใช้เกณฑ์มาตรฐานอุปกรณ์/เครื่องจักรที่มีประสิทธิภาพ มาตรการด้านภาษีในภาคขนส่ง โดยการบังคับใช้โครงสร้างอัตราสรรพสามิตภาษีใหม่ตามปริมาณการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ - แผนพัฒนารัฐวิสาหกิจ (พ.ศ. 2566-2570) ตามกรอบทิศทางให้รัฐวิสาหกิจสนับสนุนแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 ในหมวดหมู่ที่ 10 ไทยมีเศรษฐกิจหมุนเวียนและสังคมคาร์บอนต่ำ พัฒนาเศรษฐกิจสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน (BCG Model)

ประเภท	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบ
2) ปัจจัยทางเศรษฐกิจ (Economic Factor)	ผลวิเคราะห์จากธนาคารแห่งประเทศไทยคาดการณ์เศรษฐกิจไทย ในปี 2565-2566 - เศรษฐกิจไทยมีแนวโน้มฟื้นตัวต่อเนื่อง ตามแรงส่งของภาคท่องเที่ยวและการบริโภคภาคเอกชนเป็นสำคัญ ด้านอัตราเงินเฟ้อทั่วไปยังอยู่ในระดับสูงจากการส่งผ่านต้นทุนที่เพิ่มขึ้นในช่วงที่ผ่านมาแม้แรงกดดันด้านอุปทานจากราคาสินค้าโภคภัณฑ์มีแนวโน้มคลี่คลาย ในภาพรวมแนวโน้มเศรษฐกิจและเงินเฟ้อใกล้เคียงกับที่ได้ประเมินไว้ก่อนหน้านี้ คณะกรรมการฯ เห็นว่าการทยอยปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายยังเป็นแนวทางการดำเนินนโยบายที่เหมาะสม จึงเห็นควรให้ปรับขึ้นอัตราดอกเบี้ยนโยบายร้อยละ 0.25 ต่อปี ในการประชุมครั้งนี้ - เศรษฐกิจไทยมีแนวโน้มขยายตัวได้ต่อเนื่องที่ร้อยละ 3.3 และ 3.8 ในปี 2565 และ 2566 ตามลำดับ ตามแรงส่งของภาคท่องเที่ยวและการบริโภคภาคเอกชนเป็นสำคัญ โดยภาคการท่องเที่ยวฟื้นตัวได้ดีกว่าคาดจากจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เพิ่มขึ้นต่อเนื่อง อีกทั้งการฟื้นตัวของเศรษฐกิจยังมีความทั่วถึงมากขึ้น ทั้งในมิติของสาขาธุรกิจโดยเฉพาะภาคบริการและในมิติของรายได้ที่เริ่มกระจายตัวดีขึ้น ขณะที่เศรษฐกิจโลกที่ชะลอลงกว่าคาดส่งผลกระทบต่อภาคการส่งออก แต่ไม่ได้กระทบแนวโน้มการฟื้นตัวของเศรษฐกิจในภาพรวม - อัตราเงินเฟ้อทั่วไปในปี 2565 และ 2566 คาดว่าจะอยู่ที่ร้อยละ 6.3 และ 2.6 ตามลำดับ โดยมีแนวโน้มปรับลดลงตามราคาน้ำมันโลกและปัญหาห่วงโซ่อุปทานที่ทยอยคลี่คลาย ขณะที่อัตราเงินเฟ้อพื้นฐานในปี 2565 และ 2566 คาดว่าจะอยู่ที่ร้อยละ 2.6 และ 2.4 ตามลำดับ โดยโน้มสูงขึ้นจากการส่งผ่านต้นทุนที่เพิ่มขึ้นเป็นสำคัญ ด้านค่าจ้างแรงงานปรับเพิ่มขึ้นในบางภาคธุรกิจและบางพื้นที่ที่ขาดแคลนแรงงาน แต่ยังไม่เห็นสัญญาณการปรับเพิ่มขึ้นในวงกว้าง นอกจากนี้ แรงกดดันเงินเฟ้อด้านอุปสงค์ยังมีจำกัดเนื่องจากเศรษฐกิจไทยยังอยู่ระหว่างการฟื้นตัว สำหรับอัตราเงินเฟ้อคาดการณ์ระยะปานกลางยังยึดเหนี่ยวอยู่ในกรอบเป้าหมาย คณะกรรมการฯ จะติดตามความเสี่ยงเงินเฟ้ออย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะการส่งผ่านต้นทุนที่อาจเพิ่มขึ้นหากผู้ประกอบการเผชิญกับแรงกดดันด้านต้นทุนหลายด้านพร้อมกัน - ระบบการเงินโดยรวมมีเสถียรภาพ ธนาคารพาณิชย์มีระดับเงินกองทุนและเงินสำรองที่เข้มแข็ง ความสามารถในการชำระหนี้ของภาคธุรกิจและภาคครัวเรือนปรับดีขึ้นตามการฟื้นตัวของเศรษฐกิจ แต่ยังมีผู้ประกอบการ SMEs ในบางสาขาธุรกิจที่ฟื้นตัวช้าและครัวเรือนรายได้น้อยบางกลุ่มที่ยังอ่อนไหวต่อค่าครองชีพ คณะกรรมการฯ เห็นว่าควรดำเนินมาตรการปรับโครงสร้างหนี้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเห็นความสำคัญของการมีมาตรการเฉพาะจุดและแนวทางแก้ปัญหานี้อย่างยั่งยืนสำหรับกลุ่มเปราะบาง - ภาวะการเงินโดยรวมยังผ่อนคลาย อัตราผลตอบแทนพันธบัตรรัฐบาลทยอยปรับสูงขึ้น ในขณะที่ต้นทุนการกู้ยืมของภาคเอกชนโดยรวมยังเอื้อต่อการระดมทุน ด้านอัตราแลกเปลี่ยนเงินบาทเทียบกับดอลลาร์ สรอ. ปรับอ่อนค่าเร็วและต่อเนื่องตามการแข่งขันค่าของดอลลาร์ สรอ. สอดคล้องกับสกุลเงินในภูมิภาค คณะกรรมการฯ จะติดตามพัฒนาการในตลาดการเงินและตลาดอัตราแลกเปลี่ยนอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะในช่วงที่ค่าเงินบาทมีความผันผวนสูง ผลสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน (SES) จากรายงานของ ธนาคารกรุงเทพ - จากทั้งหมด 21.87 ล้านครัวเรือน ในประเทศ มีครัวเรือนที่สามารถติดตั้ง Solar Rooftop และคุ้มทุนได้เร็วโดยไม่จำเป็นต้องทำสัญญาขายไฟให้กับภาครัฐ หรือกลุ่ม

ประเภท	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบ
	ครัวเรือนที่มีศักยภาพอยู่ทั้งหมดร้อยละ 10.8 หรือประมาณ 2.36 ล้านครัวเรือน (คิดเป็นตลาดในช่วงขาขึ้น นี้มีโอกาสที่จะมีมูลค่าสูงมากถึง 47,500 - 95,000 ล้านบาท) - การเพิ่มขึ้นของผู้บริโภคที่ต้องการผลิตและขายไฟฟ้า (Prosumer) การเร่งเปิดเสรีการซื้อขายไฟฟ้าสีเขียวและโครงการด้าน Prosumer ของ กฟผ. รวมทั้ง รูปแบบการกระจายศูนย์ของรูปแบบ Micro grid ซึ่งจะเป็นผลให้ระบบสายส่ง และแพลตฟอร์มซื้อขายเป็นที่ต้องการมากขึ้น
3) ปัจจัยทางสังคม (Social Factor)	การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางสังคมจากสถานการณ์ Covid-19 - ร้อยละ 42 ของครัวเรือนมีบุตรหลานวัยเรียนที่ต้องเรียนออนไลน์และร้อยละ 42.72 ต้องทำงานที่บ้าน - ขณะที่ร้อยละ 34.45 ทำงานทั้งที่บ้านและออฟฟิศ หลังการ Work From Home (WFH) พบพนักงานมากถึงร้อยละ 86 ไม่ต้องการกลับเข้าออฟฟิศ และขณะที่บริษัทใหญ่ระดับโลก เริ่มปรับรูปแบบการทำงานเป็น แบบ Hybrid และ Remote Work แล้ว - สถิติการใช้งาน Cloud และ Video conference/ Virtual meeting เพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 775 และยอดดาวโหลดสูงขึ้นร้อยละ 1,000 เนื่องจากคนปรับใช้ช่องทางดังกล่าวในการประชุมต่อหน้าแบบเดิม ช่วยลดค่าใช้จ่าย-เวลาในการเดินทางประชุม และเอื้อในการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าในช่วงการแพร่ระบาด และผู้คนได้ปรับมาใช้เป็นช่องทางหลักเนื่องจากเสริมประสิทธิภาพการทำงานได้ดี - รายงานจากสำนักงานสถิติแห่งชาติเกี่ยวกับการปรับตัวและการเข้าถึงดิจิทัลหลังสถานการณ์โควิดพบว่า ประชาชนร้อยละ 78.6 ใช้แอปพลิเคชันทางการเงิน เช่น เป๋าตังค์ กรุงไทยเน็กซ์ (Krungthai NEXT) เค พลัส (K PLUS) เอสซีบี อีซี (SCB Easy) เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการใช้งาน 3 อันดับแรก คือ เพื่อซื้อสินค้าและบริการ (ร้อยละ 68.1) เพื่อทำงาน/สร้างรายได้ (ร้อยละ 7.1) และเพื่อติดตามข่าวสารต่าง ๆ (ร้อยละ 1.6)
4) ปัจจัยทางเทคโนโลยี (Technical Factor)	การพัฒนาของเทคโนโลยีทำให้การเติบโตของตลาด Energy Storage ได้ปรับตัวสูงขึ้น มากในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมาและเป็นแนวโน้มที่น่าจับตามองโดยบริษัทวิจัยตลาดหลายบริษัท อาทิ Navigant Research คาดการณ์ว่าในช่วง 10 ปีข้างหน้า ตลาดนี้จะเติบโตเฉลี่ยราวปีละร้อยละ 40 โดยปัจจัยที่จะขับเคลื่อนการเติบโตมีอยู่ 3 ประการหลักได้แก่ - นโยบายภาครัฐ เช่น ในรัฐแคลิฟอร์เนียที่บังคับให้ผู้ผลิตไฟฟ้าลงทุนในเทคโนโลยี Energy Storage หรือในอาเซียนเองก็มีสิงคโปร์ที่เพิ่งจัดตั้งกองทุน Energy Storage ในช่วงปลายปีที่ผ่านมา - การปรับปรุงข้อกำหนดของเทคโนโลยี ทำให้ราคาต่ำลง โดยข้อมูลจากกระทรวงพลังงานของสหรัฐฯ (DOE) ระบุว่าในช่วง 7 ปีที่ผ่านมา ราคาแบตเตอรี่ได้ลดลงร้อยละ 20 ต่อปี อีกทั้ง Bloomberg ก็ได้คาดการณ์ว่าในช่วง 5 ปีข้างหน้าราคาจะมีแนวโน้มลดลงอีกร้อยละ 30 ต่อปี - แนวโน้มการขยายตัวของโรงไฟฟ้าพลังงานหมุนเวียน โดยคาดการณ์ว่าการลงทุนใหม่ในโรงไฟฟ้างดงามทั่วโลกจะเติบโตเฉลี่ยราวปีละร้อยละ 10 ทั้งนี้จะต้องมีการลงทุนในเทคโนโลยี Energy Storage ควบคู่เพื่อเพิ่มเสถียรภาพของระบบไฟฟ้า - รายงาน “Global Automotive Powertrain Forecast” จาก BCG ระบุว่า อัตราการเติบโตของรถยนต์ไฟฟ้าในตลาดโลกสูงขึ้นเร็วกว่าที่เคยคาดการณ์มาก คาดว่าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2578 จะเติบโตอย่างน้อยร้อยละ 30 ต่อปี จนมีส่วนแบ่งคิดเป็น 1 ใน 3 ของตลาดโลก และขึ้นไปอยู่ที่มากกว่าครึ่งหนึ่ง หรือ 51% ในปี 2030 โดยในจำนวนนี้ คาดว่าจะเป็น

ประเภท	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบ
	รถยนต์ไฟฟ้าที่ใช้แบตเตอรี่ และรถยนต์ปลั๊กอินไฮบริด (Plug-in Hybrid Vehicles: PHV) อย่างละประมาณ 25% ในปี พ.ศ. 2564 ยอดจอร์ถไฟฟ้าในประเทศเติบโต - ประชาชนเริ่มตอบรับรถยนต์ไฟฟ้ามากขึ้น กรมการขนส่งทางบก ระบุว่า ปีที่แล้ว มียอดจดทะเบียนรถยนต์ไฟฟ้าใหม่ในปี พ.ศ. 2564 รวมทั้งสิ้น 1,935 คัน ขณะที่ยอดจอร์ถรถยนต์ไฟฟ้าใหม่ในงานมอเตอร์โชว์ ปี พ.ศ. 2565 ช่วงครึ่งปีแรกของ พ.ศ. 2565 มียอดจองซื้อสูงมากถึง 3,084 คัน หากส่งมอบได้ทั้งหมดจะเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 59.37
5) ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม (Environmental Factor)	การเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ (Climate Change) ซึ่งจากการประชุมภาคีแห่งสหประชาชาติว่าด้วยการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศครั้งที่ 26 หรือ COP26 ซึ่งจากข้อสรุปการประชุม COP 26 ที่ผ่านมา ชี้ให้เห็นว่ามีหลายประเด็นที่บ่งชี้ถึงวิธีการดำเนินชีวิตของประชากรโลก และสังคม ที่ต้องมีการยกระดับขึ้น การประชุม COP 26 ที่ผ่านมามีการกล่าวถึงข้อตกลงสัญญาต่างๆ ที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหาในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศหรือ Climate Change มีข้อสรุปหลายอย่าง ยกตัวอย่าง เช่น การประกาศเป้าหมาย NetZero ซึ่งมีผู้นำหลายประเทศทั่วโลก ให้คำมั่นในการบรรลุเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero) เพื่อที่จะสร้างความสมดุลของก๊าซเรือนกระจกที่ถูกปล่อยออกมาและต้องมีการกำจัดก๊าซเหล่านี้่ออกจากชั้นบรรยากาศ
6) ปัจจัยทางกฎหมาย (Legal Factor)	PDPA (Personal Data Protection Act) หรือ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 - องค์กรที่ต้องการเก็บหรือใช้ประโยชน์ใดๆ จากข้อมูลส่วนบุคคล จำเป็นต้องดำเนินการตามหลักของ PDPA โดยควรมีเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ ขอความยินยอมการเก็บข้อมูลจากเจ้าของข้อมูล (Consent) รวมไปถึงเตรียมช่องทางให้เจ้าของข้อมูลสามารถใช้สิทธิตาม PDPA ได้ ข้อจำกัดของพระราชบัญญัติการประกอบกิจการพลังงาน พ.ศ. 2550 และพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 ที่เป็นกฎระเบียบ และข้อจำกัดในการดำเนินงานของ กฟผ. - ในการเปิดเสรีกิจการไฟฟ้า กฟผ. จะต้องดำเนินงานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่าง DSO และ Retailer ของ กฟผ. เช่น กฎหมายและระเบียบในการคิดค่า Wheeling Charge ที่เหมาะสม เพื่อมิให้ขัดจากนโยบายส่งเสริมการแข่งขันเสรี และขอบเขตงานตาม พ.ร.บ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 ซึ่งควรมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและส่งเสริมความคล่องตัวในการให้บริการประชาชนและการลงทุนในธุรกิจใหม่ๆ หรือ ในต่างประเทศของ กฟผ. - พ.ร.บ การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบภายในที่ใช้เวลานาน หรือ ทำให้การดำเนินงานขาดความคล่องตัว และซ่อมบำรุงล่าช้า

2.2.13 เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs)

เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) เป็นกรอบทิศทางการพัฒนาของโลกขององค์การสหประชาชาติ (United Nations: UN) โดยที่ประชุมสมัชชาสหประชาชาติสมัยสามัญ ครั้งที่ 70 (The 70th session of the United Nations General Assembly) เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2558 ณ สำนักงานใหญ่สหประชาชาติ นครนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้รับรองวาระการพัฒนาที่ยั่งยืน ค.ศ. 2030 (The 2030 Agenda for Sustainable Development) และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เพื่อให้ประเทศต่าง ๆ นำไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งร่วมกับ 193 ประเทศทั่วโลก ในการขับเคลื่อนประเทศไปสู่การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ (Sustainable Development Goals: SDGs) รวมกันในปี 2573




[Chapters](#)
[Rankings](#)
[Interactive Map](#)
[Country Profiles](#)
[Data Explorer](#)
[Downloads & Materials](#)

Thailand

East and South Asia

[OVERVIEW](#)
[INDICATORS](#)
[POLICY EFFORTS](#)

Indicators

Click on an indicator for values, time series, and metadata.

SDG 1: No poverty

- ↑ Poverty headcount ratio at \$1.90/day
- ↑ Poverty headcount ratio at \$3.20/day

SDG 2: Zero hunger

- ↓ Prevalence of undernourishment
- Prevalence of stunting in children under 5 years of age
- Prevalence of wasting in children under 5 years of age
- ↑ Prevalence of obesity, BMI ≥ 30
- ↑ Human Trophic Level
- ↑ Cereal yield
- ↓ Sustainable Nitrogen Management Index
- ** Exports of hazardous pesticides

SDG 3: Good health and well-being

- ↑ Maternal mortality rate
- ↑ Neonatal mortality rate
- ↑ Mortality rate, under-5
- Incidence of tuberculosis
- ↑ New HIV infections
- ↑ Age-standardized death rate due to cardiovascular disease, cancer, diabetes, or chronic respiratory disease in adults aged 30–70 years
- ** Age-standardized death rate attributable to household air pollution and ambient air pollution
- Traffic deaths
- Life expectancy at birth
- ↑ Adolescent fertility rate
- ** Births attended by skilled health personnel
- ↑ Surviving infants who received 2 WHO-recommended vaccines
- ↑ Universal health coverage (UHC) index of service coverage
- ↓ Subjective well-being

SDG 4: Quality education

- ↑ Participation rate in pre-primary organized learning
- ** Net primary enrollment rate
- ↑ Lower secondary completion rate
- ↑ Literacy rate

SDG 5: Gender equality

- ** Demand for family planning satisfied by modern methods
- Ratio of female-to-male mean years of education received
- ↑ Ratio of female-to-male labor force participation rate
- Seats held by women in national parliament

SDG 6: Clean water and sanitation

- ↑ Population using at least basic drinking water services
- ↑ Population using at least basic sanitation services
- ** Freshwater withdrawal
- ** Anthropogenic wastewater that receives treatment
- ** Scarce water consumption embodied in imports

SDG 7: Affordable and clean energy

- ↑ Population with access to electricity
- Population with access to clean fuels and technology for cooking
- CO₂ emissions from fuel combustion per total electricity output
- ↑ Share of renewable energy in total primary energy supply

SDG 8: Decent work and economic growth

- ** Adjusted GDP growth
- ** Victims of modern slavery
- ↑ Adults with an account at a bank or other financial institution or with a mobile-money-service provider
- ↑ Unemployment rate
- Fundamental labor rights are effectively guaranteed
- ↑ Fatal work-related accidents embodied in imports

SDG 9: Industry, innovation and infrastructure

- ↑ Population using the internet
- ↑ Mobile broadband subscriptions
- ↑ Logistics Performance Index: Quality of trade and transport-related infrastructure
- ** The Times Higher Education Universities Ranking: Average score of top 3 universities
- Articles published in academic journals
- ↑ Expenditure on research and development

SDG 10: Reduced inequalities

- Gini coefficient
- ** Palma ratio

SDG 11: Sustainable cities and communities

- Proportion of urban population living in slums
- Annual mean concentration of particulate matter of less than 2.5 microns in diameter (PM_{2.5})
- ↑ Access to improved water source, piped
- ↓ Satisfaction with public transport

SDG 12: Responsible consumption and production

- ** Municipal solid waste
- ** Electronic waste
- ** Production-based SO₂ emissions
- ↑ SO₂ emissions embodied in imports
- ↑ Production-based nitrogen emissions
- ↑ Nitrogen emissions embodied in imports
- ** Exports of plastic waste

SDG 13: Climate action

- CO₂ emissions from fossil fuel combustion and cement production
- CO₂ emissions embodied in imports
- CO₂ emissions embodied in fossil fuel exports

SDG 14: Life below water

- Mean area that is protected in marine sites important to biodiversity
- Fish caught from overexploited or collapsed stocks
- Fish caught by trawling or dredging
- Ocean Health Index: Clean Waters score
- Fish caught that are then discarded
- Marine biodiversity threats embodied in imports

SDG 15: Life on land

- Mean area that is protected in terrestrial sites important to biodiversity
- Mean area that is protected in freshwater sites important to biodiversity
- Red List Index of species survival
- Permanent deforestation
- Terrestrial and freshwater biodiversity threats embodied in imports

SDG 16: Peace, justice and strong institutions

- Homicides
- Unsentenced detainees
- Population who feel safe walking alone at night in the city or area where they live
- Property Rights
- Birth registrations with civil authority
- Corruption Perceptions Index
- Children involved in child labor
- Exports of major conventional weapons
- Press Freedom Index
- Access to and affordability of justice

SDG 17: Partnerships for the goals

- Government spending on health and education
- For high-income and all OECD DAC countries: International concessional public finance, including official development assistance
- Other countries: Government revenue excluding grants
- Corporate Tax Haven Score
- Statistical Performance Index



SUSTAINABLE DEVELOPMENT REPORT

The Sustainable Development Report (formerly the SDG Index & Dashboards) is a global assessment of countries' progress towards achieving the Sustainable Development Goals. It is a complement to the official SDG indicators and the voluntary national reviews.

All data presented on this website are based on the publication Sachs et al. (2022): From Crisis to Sustainable Development: the SDGs as Roadmap to 2030 and Beyond. Sustainable Development Report 2022. Cambridge: Cambridge University Press.

Feedback? Questions? Contact us at info@sdgindex.org

Check us out on social media!



ข้อค้นพบที่สำคัญ (Key Findings)

พลังงานไฟฟ้าและการสร้างการเข้าถึงพลังงานไฟฟ้ามีส่วนเกี่ยวข้อง เชื่อมโยงกับเป้าหมาย เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของโลกทั้ง 17 ประการ ไม่โดยทางตรงก็ทางอ้อมซึ่งมีรายละเอียด ดังตาราง

เป้าหมาย	การเชื่อมโยง		คำอธิบาย
	ทางตรง	ทางอ้อม	
1. ยุติความยากจน		✓	พลังงานไฟฟ้า เป็นบริการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และการสร้างเข้าถึงบริการด้านพลังงานไฟฟ้า เป็นเงื่อนไขที่จำเป็นต่อการพัฒนาในเชิงเศรษฐกิจ และทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ของการประกอบธุรกิจสามารถดำเนินการได้นอกเหนือจากในเวลากลางวัน
2. ยุติความหิวโหย		✓	พลังงานไฟฟ้าและเสถียรภาพในการจ่ายพลังงานไฟฟ้าจำเป็นต่อระบบชลประทาน เพื่อเพิ่มผลผลิตทางการเกษตร รวมถึงกระบวนการเตรียมอาหาร (การปรุงอาหาร การทำให้สุก) และกระบวนการถนอมอาหาร (การแช่แข็ง การฆ่าเชื้อโรค)
3. การมีสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี		✓	พลังงานไฟฟ้าและเสถียรภาพในการจ่ายพลังงานไฟฟ้าช่วยให้เกิดแสงสว่างและความปลอดภัยต่อสถานที่และท้องถนน พลังงานไฟฟ้าที่มาจากเชื้อเพลิงที่สะอาด ช่วยลดอัตราการเกิดโรคเกี่ยวกับทางเดินหายใจ ภาวะหัวใจขาดเลือด มะเร็งปอด และอื่น ๆ
4. การศึกษาที่เท่าเทียม		✓	พลังงานไฟฟ้าและเสถียรภาพในการจ่ายพลังงานไฟฟ้าช่วยให้เกิดแสงสว่างที่สามารถสนับสนุนกิจกรรมการเรียน และเป็น

เป้าหมาย	การเชื่อมโยง		คำอธิบาย
	ทางตรง	ทางอ้อม	
			องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้สามารถใช้สื่อและเทคโนโลยีทางการศึกษาได้ โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางการศึกษาสำหรับกลุ่มเด็กที่มีความอ่อนไหว (Vulnerable Children)
5. ความเท่าเทียมทางเพศ		✓	พลังงานไฟฟ้าและเสถียรภาพในการจ่ายพลังงานไฟฟ้าช่วยลดเวลาของผู้หญิงในการประกอบกิจกรรมพื้นฐานในการดำรงชีวิต เช่น การหาฟืน การตักน้ำ การทำครัว และสามารถมีโอกาสมากขึ้นในการไปประกอบอาชีพ หรือ มีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรมทางการเมือง กิจกรรมสาธารณะ
6. การจัดการน้ำและสุขาภิบาล		✓	พลังงานไฟฟ้าและเสถียรภาพในการจ่ายพลังงานไฟฟ้าช่วยในกระบวนการทำให้น้ำบริสุทธิ์ ทำให้มนุษย์สามารถเข้าถึงน้ำดื่มและน้ำใช้ที่สะอาดมากขึ้น
7. พลังงานที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้และพลังงานสะอาด	✓		การสร้างการเข้าถึงพลังงานไฟฟ้าด้วยการขยายโครงสร้างพื้นฐานให้มีความครอบคลุม และจำหน่ายในราคาที่เข้าถึงได้ เป็นการตอบสนองต่อสิทธิมนุษยชนต่อความสามารถในการเข้าถึงบริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต
8. การจ้างงานที่มีคุณค่าและการเติบโตทางเศรษฐกิจ		✓	พลังงานไฟฟ้าและเสถียรภาพในการจ่ายพลังงานไฟฟ้าสามารถเพิ่มผลผลิต และสร้างการเติบโตในเชิงเศรษฐกิจ ซึ่งสามารถส่งผลต่อการจ้างงาน การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน และความปลอดภัยในการทำงาน
9. อุตสาหกรรมนวัตกรรมโครงสร้างพื้นฐาน	✓		เทคโนโลยีด้านพลังงานที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ พลังงานไฟฟ้าและเสถียรภาพในการจ่ายพลังงานไฟฟ้า มีส่วนช่วยสนับสนุนเทคโนโลยีเกี่ยวกับการผลิตอุตสาหกรรม การจัดทำข้อมูล และการสื่อสาร
10. การลดความเหลื่อมล้ำ		✓	การสร้างการเข้าถึงบริการด้านไฟฟ้าช่วยให้เกิดการประกอบอาชีพสร้างรายได้ และทำให้การดำรงชีวิตมีความสะดวกขึ้น
11. เมืองและถิ่นฐานมนุษย์ที่ยั่งยืน	✓		พลังงานไฟฟ้าและเสถียรภาพในการจ่ายพลังงานไฟฟ้าเป็นบริการพื้นฐานต่อการตอบสนองความจำเป็นของมนุษย์ เช่น เพื่อการปรุงอาหารที่ปลอดภัย เพื่อมีแสงสว่างทั้งภายในและภายนอกอาคาร เพื่อการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการดำรงชีวิต เพื่อการเข้าถึงระบบขนส่งสาธารณะ
12. แผนการบริโภคและการผลิตที่ยั่งยืน		✓	พลังงานไฟฟ้า เสถียรภาพในการจ่ายพลังงานไฟฟ้า และเทคโนโลยีการกักเก็บพลังงานไฟฟ้ามีส่วนสำคัญในการลดการสูญเสียวัตถุดิบด้านอาหารในห่วงโซ่คุณค่าหรือห่วงโซ่อุปทาน เช่น ใช้ในการจัดเก็บแบบแช่แข็ง
13. การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ		✓	พลังงานไฟฟ้าและเสถียรภาพในการจ่ายพลังงานไฟฟ้า ทำให้การหุงต้มอาหาร (การปรุงอาหาร) ช่วยลดการปล่อยคาร์บอนสีดำจากการเผาไหม้ของถ่าน
14. การใช้ประโยชน์จากมหาสมุทรและทรัพยากรทางทะเล		✓	พลังงานไฟฟ้าที่ผลิตจากพลังงานสะอาดช่วยลดสถานะน้ำทะเลเป็นกรด ที่มีผลกระทบต่อระบบนิเวศทางทะเล

เป้าหมาย	การเชื่อมโยง		คำอธิบาย
	ทางตรง	ทางอ้อม	
15. การใช้ประโยชน์จากระบบนิเวศทางบก		✓	พลังงานไฟฟ้า เป็นส่วนสำคัญของเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ เช่น เตาหรืออุปกรณ์หุงต้มอาหารแบบไฟฟ้าเพื่อการปรุงอาหารหรือเพื่อการอุ่นอาหารให้ร้อน ที่จะช่วยลดการใช้ทรัพยากรจากป่า ลดการตัดไม้ทำลายป่า และการสร้างความแห้งแล้ง
16. สังคมสงบสุข ยุติธรรม ไม่แบ่งแยก		✓	การสร้างการเข้าถึงพลังงานไฟฟ้า เป็นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งเป็นการส่งเสริมสิทธิมนุษยชน
17. ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน		✓	พลังงานไฟฟ้าและเสถียรภาพในการจ่ายพลังงานไฟฟ้า ช่วยขับเคลื่อนเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ หรือ การสื่อสารของมนุษย์

ทั้งนี้ประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจพลังงานไฟฟ้าสามารถสรุปได้คือ

- 1) การสร้างการเข้าถึงการบริการด้านไฟฟ้า (Electricity Service Accessibility) ทั้งในเชิงของพื้นที่และราคา
- 2) เสถียรภาพในการจ่ายไฟฟ้า (Electricity Distribution Security and Resilience)
- 3) แหล่งพลังงานที่สามารถนำมาใช้ใหม่ได้ (Renewable Energy Source)
- 4) เทคโนโลยีด้านพลังงานที่มีประสิทธิภาพ (Efficient Energy Technology)

โดยในฐานะที่เป็นพลเมืองของสังคม (Corporate Citizenship) กฟผ. ควรมีส่วนร่วมในการทำให้ประเทศไทยบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนด้วย โดยเป้าหมายที่ กฟผ. ควรให้ความสำคัญอาจพิจารณาได้จากหลักการดังต่อไปนี้

หลักในการพิจารณา	เป้าหมายที่ควรมีส่วนร่วม	คำอธิบาย
1. พิจารณาจากภารกิจขององค์กร (Mission)	เป้าหมายที่ 7 พลังงานที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้และพลังงานสะอาดการสร้างหลักประกันว่าทุกคนเข้าถึงพลังงานสมัยใหม่ในราคาที่สามารถซื้อหาได้ เชื่อถือได้ และยั่งยืน	กฟผ. มีภารกิจในการ “จัดหาให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม” ซึ่งเป็นการกิจของการทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงพลังงานและมีความมั่นคงทางพลังงาน
2. พิจารณาจากความเสี่ยงขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อของกระทรวงต้นสังกัด	เป้าหมายที่ 1 ยุติความยากจนทุกรูปแบบในทุกที่ เป้าหมายที่ 6 การจัดการน้ำและสุขาภิบาล สร้างหลักประกันว่าจะมีการจัดให้มีน้ำและสุขอนามัยสำหรับทุกคน และมีการบริหารจัดการที่ยั่งยืน เป้าหมายที่ 7 พลังงานที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้และพลังงานสะอาด สร้าง	กฟผ. เป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นกระทรวงที่ได้รับการกำหนดให้เป็นหน่วยงานหลักหรือหน่วยงานร่วมในเป้าหมายดังกล่าว กฟผ. จึงอาจพิจารณาในการมีส่วนร่วมในเป้าหมายของกระทรวงฯ ด้วย

หลักในการพิจารณา	เป้าหมายที่ควรมีส่วนร่วม	คำอธิบาย
	หลักประกันว่าทุกคนเข้าถึงพลังงานสมัยใหม่ในราคาที่สามารถซื้อหาได้ เชื่อถือได้ และยั่งยืน เป้าหมายที่ 11 เมืองและถิ่นฐานมนุษย์ที่ยั่งยืน ทำให้เมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์มีความครอบคลุมปลอดภัย มีภูมิต้านทาน และยั่งยืน เป้าหมายที่ 16 สังคมสงบสุข ยุติธรรม ไม่แบ่งแยก ส่งเสริมสังคมที่สงบสุขและครอบคลุมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ให้ทุกคนเข้าถึงความยุติธรรม และสร้างสถาบัน ที่มีประสิทธิภาพ รับผิดชอบ และครอบคลุม ในทุกระดับ	
3. พิจารณาจากความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของกระทรวงที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมายที่ 7 พลังงานที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้และพลังงานสะอาด สร้างหลักประกันว่าทุกคนเข้าถึงพลังงานสมัยใหม่ในราคาที่สามารถซื้อหาได้ เชื่อถือได้ และยั่งยืน	กฟผ. เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีภารกิจในการจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า จึงมีความเกี่ยวข้องกับนโยบายด้านพลังงานของกระทรวงพลังงาน ซึ่งเป็นกระทรวงที่ได้รับการกำหนดให้เป็นหน่วยงานหลักในเป้าหมายที่ 7
4. พิจารณาจากความเกี่ยวข้องกับการจัดลำดับความสำคัญ 30 เป้าประสงค์ตามมติคณะกรรมการเพื่อการพัฒนายั่งยืน	เป้าประสงค์ที่ 7.3 (ภายใต้เป้าหมายที่ 7) การเพิ่มอัตราการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานของโลกให้เพิ่มขึ้น 2 เท่า ภายในปี 2573	เป็นเป้าประสงค์ที่อยู่ภายใต้เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการกิจของ กฟผ.
5. พิจารณาจากความเกี่ยวข้องเป้าหมายที่ต้องได้รับการพิจารณาอย่างเร่งด่วนของประเทศ ไทย (Major Challenges of the year 2021)	เป้าหมายที่ 3 การมีสุขภาพและความ เป็นอยู่ที่ดี เป้าหมายที่ 10 การลดความเหลื่อมล้ำ เป้าหมายที่ 13 การรับมือการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ เป้าหมายที่ 14 การใช้ประโยชน์จากมหาสมุทร และทรัพยากรทางทะเล	จากรายงาน 2021 SDG Index and Dashboards Report ของ Sustainable Development Solution Network (SDSN) ประเทศไทยมีคะแนนตาม SDG Index ที่ 74.19 (ปี 2020 = 74.12) โดยจัดอยู่ในอันดับที่ 43 (ปี 2020 = อันดับที่ 40) จาก 166 ประเทศ (ปี 2020 = 162 ประเทศ) ซึ่งประเทศไทยทำได้สำเร็จในเป้าหมายที่ 1 ด้านการจัดความยากจน และมีความคืบหน้าในเป้าหมายที่ 4 และมีเป้าหมายที่เป็นความท้าทายหลักอยู่ 5 เป้าหมาย ได้แก่ เป้าหมายที่ 2, 3, 10, 14 และ 15



ที่มา : <https://dashboards.sdgindex.org/profiles/thailand>

ซึ่งสรุปได้ว่า เป้าหมายที่สำคัญที่สุดสำหรับ กฟผ. คือ เป้าหมายที่ 7 การสร้างหลักประกันว่าทุกคนเข้าถึงพลังงานสมัยใหม่ในราคาที่สามารถซื้อหาได้ เชื่อถือได้และยั่งยืน ซึ่งเป้าหมายนี้มีตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ตัวชี้วัด ได้แก่

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงานในปัจจุบันของประเทศ
1) อัตราการเข้าถึงพลังงานไฟฟ้า (% ของจำนวนประชากร)	มากกว่า 98%	100%
2) การเข้าถึงพลังงานและเทคโนโลยีสะอาด (ที่ไม่ใช่ชนิดแข็ง เช่น ฟืน) ในการประกอบอาหาร (% ของจำนวนประชากร)	มากกว่า 85%	74.4%
3) การปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการเผาไหม้เชื้อเพลิงและการจ่ายพลังงานไฟฟ้า (Electricity Output) (MtCO ₂ /TWh)	น้อยกว่า 1	1.39

ปี ค.ศ. 2022 ประเทศไทยทำได้ดีในเป้าหมายย่อยการเข้าถึงการใช้ไฟฟ้า และดีขึ้นเล็กน้อยในการเข้าถึงเชื้อเพลิงสะอาดและเทคโนโลยีการหุงต้ม แต่เป้าหมายย่อยการลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากการเผาไหม้เชื้อเพลิงและการผลิตไฟฟ้ายังมีความคืบหน้ามาช้า (Stagnating) ทั้งนี้ กฟผ. อาจกำหนดกิจกรรมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อมีส่วนร่วมต่อตัวชี้วัดที่ 2 และ 3 เป้าประสงค์ที่ 7.3 (ภายใต้เป้าหมายที่ 7) การเพิ่มอัตราการปรับปรุงประสิทธิภาพการใช้พลังงานของโลกให้เพิ่มขึ้น 2 เท่า ภายในปี ค.ศ. 2030 และสามารถเลือกเพิ่มเป้าหมายอื่นจากการพิจารณาตามตารางข้างต้น

2.2.14 ความต้องการ ความคาดหวังทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ของ Stakeholder ที่มีต่อองค์กร และต่อสายงาน/ฝ่าย

ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละผู้มีส่วนได้เสียมีความสนใจที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจขัดแย้งกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ หรือสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว การรู้ความจำเป็นและความคาดหวังและการทำให้สอดคล้องนี้ทำได้หลากหลายรูปแบบวิธี ไม่ว่าจะเป็นการร่วมมือ ต่อรอง เจรจา การจ้าง การยกเลิก หรือการทำให้มีกิจกรรม

องค์กรจึงต้องทราบความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในเชิงผลกระทบและประเด็นที่เกี่ยวข้องระหว่างกันทั้งด้านบวกและลบ เพื่อทำการจัดทำ นำไปใช้และปรับปรุงระบบการจัดการ โดยในการดำเนินธุรกิจ จำต้องมีที่มาของกรอบการดำเนินงานธุรกิจ ซึ่งการทำให้ได้คำตอบเหล่านี้ ธุรกิจต้องมีการบริหารจัดการที่เรียกว่า การเชื่อมโยงผู้มีส่วนได้เสียอย่างเป็นกระบวนการ เพื่อนำไปสู่การลดผลกระทบเชิงลบและสร้างผลกระทบเชิงบวกระหว่างธุรกิจและผู้มีส่วนได้เสีย อันจะนำไปสู่ความร่วมมือและการสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างธุรกิจกับผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ผู้ถือหุ้นที่ต้องการการลงทุน ลูกค้านี่ต้องการพอใจในสินค้าที่ซื้อ คู่ค้ายินดีร่วมในการประกอบธุรกิจด้วย พนักงานยินดีปฏิบัติงานกับองค์กร การได้รับการยอมรับจากสังคมและชุมชนให้ธุรกิจเข้ามาประกอบกิจการในพื้นที่โดยไม่คัดค้าน

◆ ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย มีความสำคัญต่อการดำเนินงานของธุรกิจ เช่น

 ช่วยกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ ทิศทาง แผนการดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนาองค์กร	 เป็นโอกาสและประโยชน์ ในการสร้างสรรค์สินค้า และบริการใหม่	 ช่วยลดความเสี่ยง และผลกระทบเชิงลบ ที่อาจเกิดขึ้นกับองค์กร	 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี กับผู้มีส่วนได้เสีย ช่วยทำให้ การดำเนินงานราบรื่นขึ้น
---	---	---	--

ธุรกิจจำเป็นต้องทราบความสัมพันธ์ของคนกับผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งผลกระทบและประเด็นที่เกี่ยวข้องกันทั้งทางบวกและทางลบ ทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นต้องหาทางบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการในระดับที่เหมาะสมเพื่อช่วยลดความเสี่ยง รวมถึงเป็นโอกาสที่จะพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

ที่มา : <https://www.setsustainability.com/page/stakeholder-engagement>

ข้อค้นพบที่สำคัญ (Key Findings) ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กฟผ. ได้รวบรวมประเด็นปัญหา ความต้องการ ความคาดหวังในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ จากหลายช่องทาง ดังนี้

- จากแบบสำรวจความต้องการความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง
- จากการสอบถามจากหน่วยงานที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับกลุ่มเป้าหมาย
- จากช่องทางรับฟังเสียงต่างๆ (Voice of Stakeholder)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่รับผิดชอบ	ความต้องการ (Need)	ความคาดหวัง (Expect)	เหนือความคาดหวัง (Nice to do)	สอดคล้องกับ SDGs (ESG Problems & Challenges)	ประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality)
1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	- การปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ - การให้ความร่วมมือในการประสานงานกับภาครัฐ - ความรวดเร็วในการดำเนินงาน/ประสานงานกับภาครัฐ	- ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - จำหน่ายไฟฟ้าที่ได้คุณภาพในระดับชั้นนำของภูมิภาค - มุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ - ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีจริยธรรม - ข้อมูลมีความถูกต้อง โปร่งใส และเข้าถึงได้ง่าย	- การสร้างคุณค่าร่วมและยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน - มีการคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน - มีการบริหารงานและผลประโยชน์ที่แข็งแกร่ง - ปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง - พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล - ขับเคลื่อนให้เกิดนวัตกรรมในองค์กร	- การเข้าถึงพลังงานในราคาที่จ่ายได้ - การพัฒนาพลังงานสะอาด, พลังงานหมุนเวียน, พลังงานทดแทน - โครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าที่พร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง	- ส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าในประเทศให้ครอบคลุม และรองรับการเปลี่ยนแปลง - ส่งเสริมให้เกิดการเข้าถึงพลังงานในระดับราคาที่เหมาะสม - พัฒนาการดำเนินงานบนเทคโนโลยีดิจิทัล

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ความต้องการ (Need)	ความคาดหวัง (Expect)	เหนือความคาดหวัง (Nice to do)	สอดคล้องกับ SDGs (ESG Problems & Challenges)	ประเด็นความต้องการ ความ คาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality)
		มีนโยบายด้านการลงทุนที่เป็นไปตามเป้าหมายของนโยบายภาครัฐ	- มีโมเดลธุรกิจใหม่ที่ช่วยเหลือประชาชนในการใช้ไฟฟ้าและลดมลพิษ - มีการลงทุนในธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับการจำหน่ายไฟฟ้า - บริหารศักยภาพบุคลากรให้มีทักษะและความสามารถ		
2. กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	- การเข้าถึงพลังงานไฟฟ้าของชุมชนในพื้นที่ห่างไกล - การมีไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่อง รักษาเสถียรภาพของระบบไฟฟ้าให้คงที่ - ความปลอดภัยของระบบไฟฟ้า และอุปกรณ์ไฟฟ้า - ปรับปรุงการให้ข้อมูล/ประชาสัมพันธ์เรื่องของ	- มีการส่งเสริมและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างชุมชน และ กฟผ. - มีการจัดการกับประเด็นทางสังคมที่เป็นผลกระทบจากการดำเนินงานของ กฟผ. ได้อย่างรวดเร็ว	- การสร้างคุณค่าร่วมและยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน - การส่งเสริมและให้ความรู้ในการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัย - การสื่อสารให้เกิดความเข้าใจในเรื่องกลไกค่าไฟฟ้าอย่างถูกต้อง	- การเข้าถึงพลังงานในราคาที่สามารถจ่ายได้ - การลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม - การจัดความยากจน กระตุ้นเศรษฐกิจหมุนเวียนของประชาชนฐานราก - การพัฒนานวัตกรรมสำหรับเศรษฐกิจท้องถิ่น หรือวิถีชีวิตชุมชน	- การลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม การเข้าถึงโอกาสในการเข้าถึงแหล่งพลังงาน - มีความโปร่งใสในการดำเนินงานและการให้บริการ มีนโยบายกฎระเบียบ ขั้นตอนที่ต้องและเป็นธรรมต่อทุกภาคส่วน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ความต้องการ (Need)	ความคาดหวัง (Expect)	เหนือความคาดหวัง (Nice to do)	สอดคล้องกับ SDGs (ESG Problems & Challenges)	ประเด็นความต้องการ ความ คาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality)
	ไฟฟ้า เช่น การซ่อมบำรุง เหตุไฟฟ้าดับ เป็นต้น รวมถึงมีช่องทางใน การติดต่อสะดวก - ปรับปรุงความล่าช้าใน ขั้นตอนการให้บริการ - การให้บริการที่เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ		- การนำองค์ความรู้และ นวัตกรรมไป แลกเปลี่ยน/แบ่งปัน ประสบการณ์ เพื่อ การพัฒนาชุมชน สังคม - การส่งเสริมพลังงาน สะอาด, พลังงาน หมุนเวียน, พลังงาน ทดแทน, พัฒนารถ EV - การให้ความช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยพิบัติ, ภัย ธรรมชาติ - สนับสนุนเครือข่ายกลุ่ม ผู้นำต่างๆ - การสร้างความร่วมมือใน การอนุรักษ์และสร้าง ความสมบูรณ์ของ ทรัพยากรธรรมชาติ		- การพัฒนาระบบไฟฟ้า และการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง - การป้องกันอุบัติเหตุ/ อัคคีภัย จากระบบ จำหน่ายไฟฟ้า - ความพร้อมรับ ความท้าทายของภาวะ โลกร้อน - การส่งเสริมแลกเปลี่ยน ความรู้ ประสบการณ์ให้ พร้อมรับกับโลกในยุค เทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ความต้องการ (Need)	ความคาดหวัง (Expect)	เหนือความคาดหวัง (Nice to do)	สอดคล้องกับ SDGs (ESG Problems & Challenges)	ประเด็นความต้องการ ความ คาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality)
3. กลุ่มสื่อมวลชน	- การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ทันสถานการณ์ รวดเร็ว และข้อมูลมีความชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน - ข้อมูลที่ได้รับสามารถสื่อสารถ่ายทอดต่อให้คนทั่วไปเข้าใจได้โดยง่าย	- การส่งเสริมการใช้ทั้งสื่อรูปแบบเก่า และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเผยแพร่ข่าวได้ครอบคลุมทุกพื้นที่	- มีการประชาสัมพันธ์องค์กรในเชิงรุก - การส่งเสริมและให้ความรู้ในการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัย - ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ, ภัยธรรมชาติ - ปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง - พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล - ขับเคลื่อนให้เกิดนวัตกรรมในองค์กร	- การลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม - การจัดการความยากจน กระตุ้นเศรษฐกิจหมุนเวียนของประชาชนฐานราก	- การส่งเสริมแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ให้พร้อมรับกับโลกในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ - มีความโปร่งใสในการดำเนินงานและการให้บริการ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ความต้องการ (Need)	ความคาดหวัง (Expect)	เหนือความคาดหวัง (Nice to do)	สอดคล้องกับ SDGs (ESG Problems & Challenges)	ประเด็นความต้องการ ความ คาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality)
4. กลุ่มพันธมิตร	- การประสานงานที่ดีเพื่อความปลอดภัย และความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน - การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ทันกาล ข้อมูลมีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และเข้าถึงได้ง่าย - มีการพัฒนาระบบการซื้อขายไฟฟ้า จดหน่วยที่รวดเร็วขึ้น - ความมั่นคงและความมีเสถียรภาพของระบบจำหน่ายไฟฟ้า - ความปลอดภัยของระบบไฟฟ้า และอุปกรณ์ไฟฟ้า	- ดำเนินงานด้วยความเท่าเทียม, เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ - ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ - มีการส่งเสริมและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มพันธมิตร (ผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ) และ กฟผ. - มีโครงการ/การร่วมทุนเพื่อพัฒนาเสถียรภาพของระบบไฟฟ้าในระดับประเทศ	- การพิจารณาปรับเพิ่มค่าจ้างให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน - มีแนวทางที่ชัดเจนในการจัดระเบียบสายสื่อสารร่วมกัน โดยคำนึงถึงสาธารณประโยชน์เป็นหลัก - สามารถเข้าถึงข้อมูลและรายละเอียดเรื่องการขาดสายต่างๆ ได้ง่าย และมีข้อมูลมากเพียงพอ - การส่งเสริมพลังงานสะอาด, พลังงานหมุนเวียน, พลังงานทดแทน, พัฒนารถ EV	- โครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าที่พร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง - การพัฒนาพลังงานสะอาด, พลังงานหมุนเวียน, พลังงานทดแทน	- ส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าในประเทศให้ครอบคลุม และรองรับการเปลี่ยนแปลง - การป้องกันอุบัติเหตุ/อัคคีภัย จากระบบจำหน่ายไฟฟ้า - การพัฒนาระบบไฟฟ้า และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง - มีความโปร่งใสในการดำเนินงานและการจัดซื้อจัดจ้าง - ความพร้อมรับความท้าทายของภาวะโลกร้อน - การส่งเสริมแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ให้พร้อมรับกับโลกในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ความต้องการ (Need)	ความคาดหวัง (Expect)	เหนือความคาดหวัง (Nice to do)	สอดคล้องกับ SDGs (ESG Problems & Challenges)	ประเด็นความต้องการ ความ คาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality)
			- ปรับตัวให้ทันต่อ การเปลี่ยนแปลง - พัฒนาขีดความสามารถ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล - มีการลงทุนในธุรกิจ เกี่ยวเนื่องกับ การจำหน่ายไฟฟ้า		
5. กลุ่มคณะกรรมการ	- การปรับตัวของ กฟผ. เพื่อรองรับผลกระทบจาก นโยบายไฟฟ้าเสรี และ การเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อให้องค์กรอยู่ได้ อย่างยั่งยืน - การสร้างโอกาสทางธุรกิจ จากการส่งเสริมการใช้ พลังงานสะอาด, พลังงาน หมุนเวียน, พลังงาน ทดแทน	- การมีธรรมาภิบาลใน องค์กร ซึ่งครอบคลุม ตั้งแต่ความโปร่งใสใน การดำเนินงาน การปฏิบัติ อย่างเป็นธรรมต่อลูกค้า/ พนักงาน, คู่ค้า - การหลีกเลี่ยงการจัดซื้อ จัดจ้างที่เอื้อประโยชน์ต่อ ตนเอง - ส่งเสริมความปลอดภัย เพื่อลดอุบัติเหตุจากการใช้ ไฟฟ้า, ระบบไฟฟ้าใน ชุมชน	- การหาโอกาสจากธุรกิจ อื่นๆ โดยใช้ทักษะของ บุคลากรในด้านระบบ ไฟฟ้า ขับเคลื่อน การทำงานผ่านบริษัท ในเครือ - การส่งเสริมพลังงาน สะอาด, พลังงาน หมุนเวียน, พลังงาน ทดแทน, พัฒนารถ EV - การส่งเสริมและให้ ความรู้ในการใช้ไฟฟ้า	- โครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าที่ พร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง - การพัฒนาพลังงานสะอาด, พลังงานหมุนเวียน, พลังงาน ทดแทน	- ส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐาน ด้านไฟฟ้าในประเทศให้ ครอบคลุม และรองรับ การเปลี่ยนแปลง - ส่งเสริมให้เกิดการเข้าถึง พลังงานในระดับราคาที่ เหมาะสม - พัฒนาการดำเนินงานบน เทคโนโลยีดิจิทัล - มีความโปร่งใสใน การดำเนินงานและ การให้บริการ มีนโยบาย กฎระเบียบ ขั้นตอน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ความต้องการ (Need)	ความคาดหวัง (Expect)	เหนือความคาดหวัง (Nice to do)	สอดคล้องกับ SDGs (ESG Problems & Challenges)	ประเด็นความต้องการ ความ คาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality)
		- การส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชน - การลงทุน และพัฒนาระบบไฟฟ้าให้มีเสถียรภาพ	อย่างประหยัดและปลอดภัย - การสร้างคุณค่าร่วมและยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน - มีการคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน - มีการบริหารงานและผลประกอบการที่แข็งแกร่ง - ปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง - พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล - ขับเคลื่อนให้เกิดนวัตกรรมในองค์กร - มีโมเดลธุรกิจใหม่ที่จะช่วยเหลือประชาชนในการใช้ไฟฟ้าและลดมลพิษ		ถูกต้องและเป็นธรรมต่อทุกภาคส่วน - การพัฒนาระบบไฟฟ้าและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง - การป้องกันอุบัติเหตุ/อัคคีภัย จากระบบจำหน่ายไฟฟ้า - ความพร้อมรับความท้าทายของภาวะโลกร้อน - การส่งเสริมแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ให้พร้อมรับกับโลกในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ

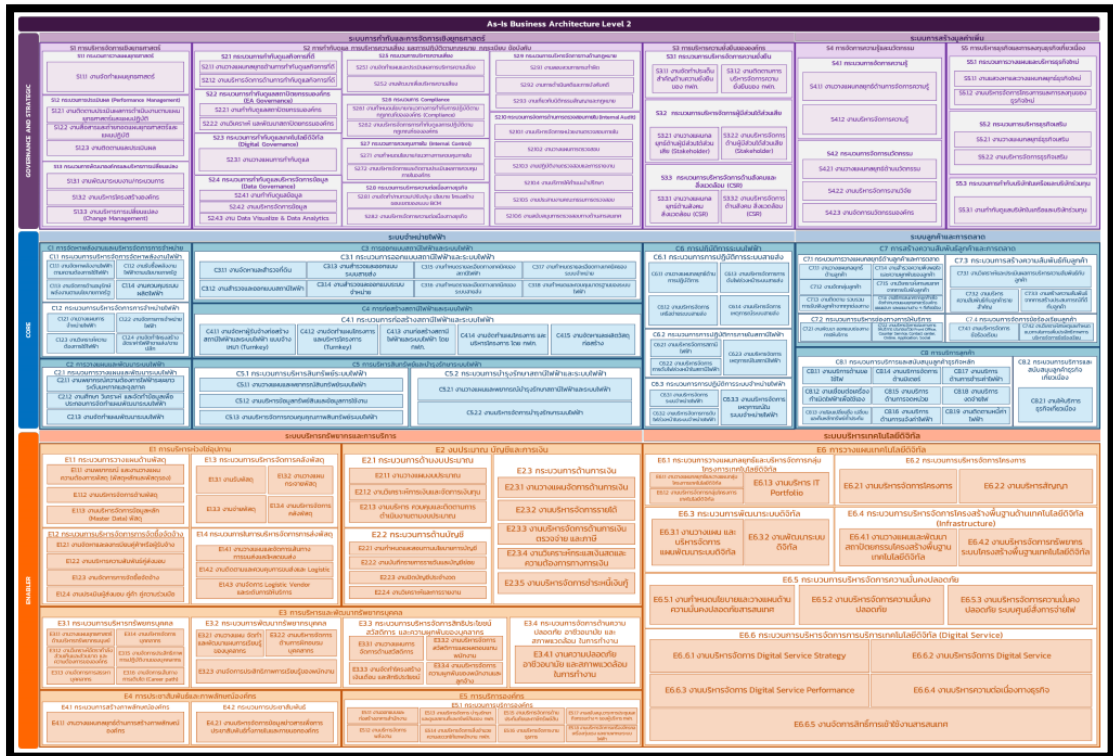
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ความต้องการ (Need)	ความคาดหวัง (Expect)	เหนือความคาดหวัง (Nice to do)	สอดคล้องกับ SDGs (ESG Problems & Challenges)	ประเด็นความต้องการ ความ คาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality)
			- บริหารศักยภาพ บุคลากรให้มีทักษะและ ความสามารถ		
6. กลุ่มบริษัทในเครือ	- มีการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และ ความรับผิดชอบใน การดำเนินงานที่ชัดเจน ต่อบริษัทในเครือ - ผลักดันความร่วมมือ ระหว่างบริษัทในเครือกับ กฟผ. - มีขั้นตอน กระบวนการ ธุรกิจที่ถูกต้องและรวดเร็ว ลดความล่าช้าในการทำ ธุรกรรมกับ กฟผ. - สนับสนุน และให้ ความช่วยเหลือเมื่อบริษัท ในเครือมีการร้องขอ	- ผู้บริหารเล็งเห็นศักยภาพ และยกระดับการ ดำเนินงานให้กับบริษัท ในเครือ - บุคลากรได้รับ การสนับสนุนและพัฒนา ให้มีทักษะและ ความสามารถที่พร้อม รองรับต่อการทำธุรกิจที่ เอื้อประโยชน์ต่อ กฟผ.	- โอกาสในการสร้าง เครือข่ายคู่ค้าพันธมิตร ธุรกิจที่แข็งแกร่ง	- โครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าที่ พร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง - การพัฒนาพลังงานสะอาด, พลังงานหมุนเวียน, พลังงาน ทดแทน	- ส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐาน ด้านไฟฟ้าในประเทศให้ ครอบคลุม และรองรับ การเปลี่ยนแปลง - พัฒนาการดำเนินงานบน เทคโนโลยีดิจิทัล - การส่งเสริมแลกเปลี่ยน ความรู้ ประสบการณ์ให้ พร้อมรับกับโลกในยุค เทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ความต้องการ (Need)	ความคาดหวัง (Expect)	เหนือความคาดหวัง (Nice to do)	สอดคล้องกับ SDGs (ESG Problems & Challenges)	ประเด็นความต้องการ ความ คาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality)
7. กลุ่มคู่เทียบหรือคู่ แข่งขัน	- มีการส่งเสริมและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี สร้างเครือข่ายความร่วมมือ (Network) ระหว่าง กฟผ. และ คู่เทียบ/คู่แข่งขัน	- มีการดำเนินงาน/โครงการร่วมกัน เพื่อพัฒนาเสถียรภาพของระบบไฟฟ้าในระดับประเทศ หรือต่อยอดธุรกิจอื่น	- การสร้างความร่วมมือกับภาคอุตสาหกรรมต่างๆ เพื่อผสมผสานการใช้สมรรถนะขององค์กร และขยายมิติของการพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม - การลดปัญหาจากการดำเนินงานที่จะมีต่อชุมชน และสิ่งแวดล้อม - การส่งเสริมให้เกิดเศรษฐกิจในชุมชน และการเติบโตของชุมชนอย่างยั่งยืน	- ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืน การจ้างงานที่มีคุณค่า - การแบ่งปันทรัพยากรร่วมกันกับชุมชน - ส่งเสริมความร่วมมือ เพื่อพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม	- โอกาสในการสร้างนวัตกรรมเพื่อยกระดับองค์กรให้เกิดความยั่งยืน - ส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าในประเทศให้ครอบคลุม และรองรับการเปลี่ยนแปลง
8. กลุ่มพนักงานและ หน่วยงานภายใน	สำรวจโดยสายงาน (บก) - แผนแม่บทด้านทรัพยากรมนุษย์				

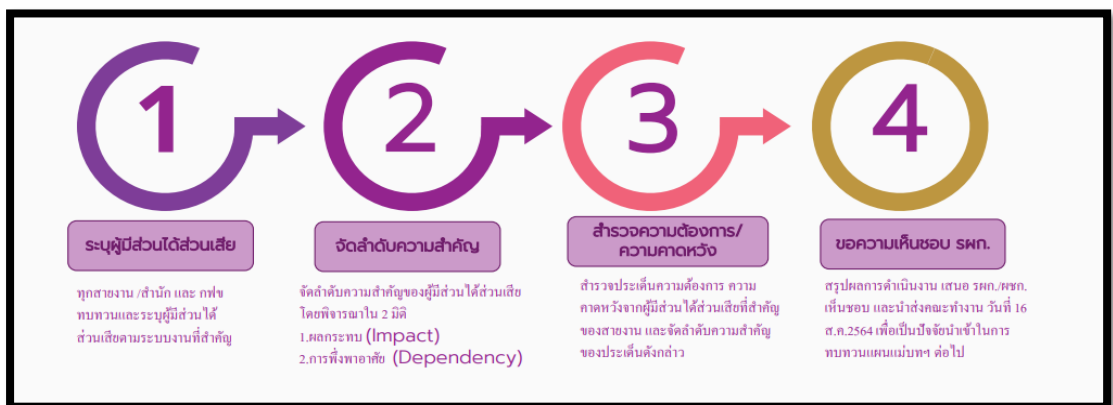
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่ รับผิดชอบ	ความต้องการ (Need)	ความคาดหวัง (Expect)	เหนือความคาดหวัง (Nice to do)	สอดคล้องกับ SDGs (ESG Problems & Challenges)	ประเด็นความต้องการ ความ คาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality)
9. กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ ไฟฟ้า	สำรวจโดยสายงาน (ธต) – แผนแม่บทลูกค้าและการตลาด				

2.3 ข้อมูลกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟผ. ปี 2566

เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการทบทวนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปี 2566 กฟผ. กำหนดให้ทุกสายงาน/สำนัก/กฟข. และฝ่ายงาน ทบทวนผลการระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามกระบวนการที่สำคัญ โดยพิจารณาความครบถ้วนจากการระบบงาน/กระบวนการงานสำคัญ (Key Work Process) จากสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture : EA) ในส่วนของสถาปัตยกรรมธุรกิจ (Business Architecture : BA)



ซึ่งในการวิเคราะห์หาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีขั้นตอน ดังนี้



นอกจากนี้ได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญเพื่อคัดเลือกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ สายงาน/ฝ่ายงาน ของ กฟผ.

2.3.1 หลักเกณฑ์การระบุและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1) การระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ.

กฟผ. ได้ดำเนินการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน 2 ด้านดังนี้

1.1) ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากระดับปฏิบัติการ (Bottom up)

ผ่านการจัด ประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ร่วมกับทุกสายงานครอบคลุมทุกฝ่าย เพื่อระบบผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้รอบ และ Top down เพื่อครอบคลุมกระบวนการตามสถาปัตยกรรมธุรกิจ (Business Architecture : BA)

1.2) ระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากผู้บริหารระดับสูง (Top Down)

ผ่านการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงจากทุกสายงาน/สำนัก เพื่อให้ได้มาซึ่งประเด็นปัญหาในการบริหารจัดการ จุดแข็งจุดอ่อนขององค์กรในการดำเนินงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมุมมองการให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากผู้บริหารระดับสูง

2) การจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พิจารณาจาก 2 มิติ

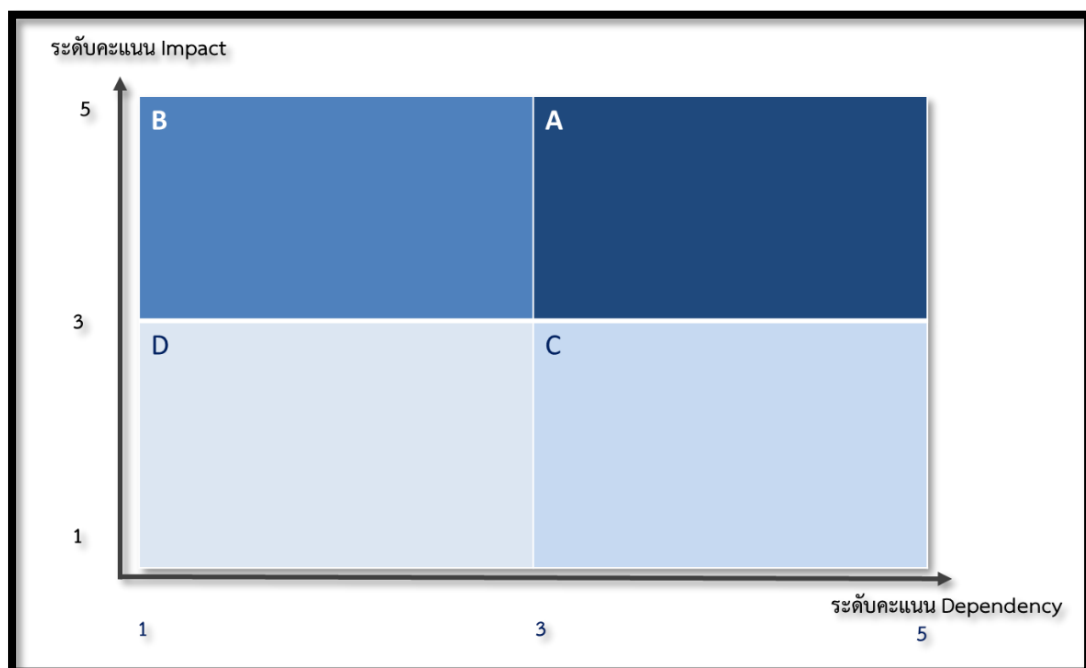
มิติที่ 1 Impact เป็นการพิจารณามิติของการที่ กฟผ. ได้รับผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การกำหนดนโยบาย/ทิศทางของหน่วยงานกำกับที่ส่งต่อยุทธศาสตร์/การดำเนินงานของ กฟผ., การกำหนดกรอบงบประมาณ/ทรัพยากร เช่น คน เวลา ทักษะ, การขัดขวางการทำงาน/การเข้าพื้นที่ในการทำงานของ กฟผ. เช่น ผู้นำชุมชน/ชุมชน ที่ต่อต้านการดำเนินงานให้ กฟผ. เข้ามาดำเนินการปักเสา พาดสาย/การนำสายไฟฟ้าลงใต้ดิน รวมถึงการพูดถึง/กล่าวถึง กฟผ. ที่ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง

มิติที่ 2 Dependency เป็นการพิจารณามิติของการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านั้นได้รับผลกระทบหรือมีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานของ กฟผ. เช่น การดำเนินงานตามตัวชี้วัด จะมีหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบหรือมีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากผลประกอบการทางการเงิน หรือการส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการที่ไม่ได้คุณภาพ ซึ่งกลุ่มลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าจะมีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กฟผ. โดยตรง เป็นต้น

โดยในแต่ละมิติ ได้กำหนดแนวทางการประเมินผลระดับการมีอิทธิพล (Impact) และระดับการมีส่วนได้ส่วนเสีย (Dependency) ตามคะแนนไว้ดังตาราง

มิติ	ระดับคะแนน		
	1	3	5
อิทธิพล (Impact)			
I1 มีอำนาจสั่งการ/เปลี่ยนแปลง นโยบาย/ทิศทางการดำเนินงาน/แผนต่างๆ/วิธีหรือกระบวนการทำงาน	ไม่มีอำนาจ/ไม่สามารถดำเนินการได้หรือแทบไม่มี	มีอำนาจบ้าง/สามารถดำเนินการได้บ้าง	มีอำนาจมาก/สามารถดำเนินการได้อย่างชัดเจน
I2 มีอำนาจอนุมัติ/เปลี่ยนแปลง งบประมาณ/ทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในการทำงาน			
I3 สามารถขัดขวางการทำงาน/การเข้าพื้นที่ในการทำงาน			
I4 สามารถดำเนินการอันส่งผลกระทบต่อชื่อเสียง			
มีส่วนได้ส่วนเสีย (Dependency)			
D1 มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการทำงานประจำวัน/การดำเนินงานตามตัวชี้วัด	ไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือไม่ได้รับผลกระทบเชิงลบ	มีส่วนได้ส่วนเสีย บ้าง หรือได้รับผลกระทบเชิงลบ บ้าง	มีส่วนได้ส่วนเสียมาก หรือได้รับผลกระทบเชิงลบมาก
D2 มีส่วนได้ส่วนเสีย จากผลประโยชน์/การทางการเงินที่เพิ่มหรือลด			
D3 ได้รับผลกระทบเชิงลบ จากผลิตภัณฑ์/บริการ			

เมื่อวิเคราะห์กำหนดระดับคะแนนความสำคัญกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะพิจารณาผ่านรูปแบบเมตริกซ์ (Matrix)



รูปแบบเมตริกซ์ (Matrix) ที่ใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ซึ่งการพิจารณาระดับความสำคัญจะเลือกเฉพาะกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ใน Zone A-C เท่านั้น (A = สำคัญมาก, B = สำคัญปานกลาง และ C = สำคัญน้อย) โดยภายหลังจากที่แต่ละสายงาน

วิเคราะห์ข้อมูลและจัดลำดับความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้วนั้น ได้มีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการของทุกสายงาน/สำนัก/ฝ่าย เพื่อทบทวนการระบุผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ที่แต่หน่วยงานวิเคราะห์มาอีกครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าการวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญดังกล่าวครอบคลุมและครบถ้วนตามบริบทการดำเนินงานของแต่ละสายงาน ในระดับฝ่ายงาน

2.3.2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ของ กฟผ.

ลำดับ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มย่อย
1.	หน่วยงานกำกับและภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงาน 1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน 1.3 ภาครัฐ/องค์กรอิสระผู้ให้ความร่วมมือสนับสนุน หรือ เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน
2.	กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า	2.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า 2.2 ลูกค้าในธุรกิจอื่นๆ นอกจากการจำหน่ายไฟฟ้า
3.	กลุ่มชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม	3.1 ชุมชนและผู้นำชุมชน 3.2 ประชาชนทั่วไป
4.	กลุ่มสื่อมวลชน	4.1 สื่อมวลชน
5.	กลุ่มพันธมิตร	5.1 ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า 5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ 5.3 ผู้ส่งมอบบริการ 5.4 คู่ความร่วมมือในการกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่น ของ กฟผ.
6.	กลุ่มคณะกรรมการ	6.1 คณะกรรมการ กฟผ.
7.	กลุ่มพนักงาน/หน่วยงานภายใน	7.1 ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง 7.2 หน่วยงาน/คณะทำงานภายในของ กฟผ.
8.	บริษัทในเครือ	8.1 บริษัทในเครือของ กฟผ. (ปัจจุบัน ได้แก่ บริษัท พีอีเอ เอ็นคอม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด)
9.	กลุ่มคู่แข่ง คู่แข่งขัน	9.1 คู่แข่ง สินค้าทดแทน และคู่เปรียบเทียบ (Benchmark) ทั้งในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ธุรกิจต่างๆ ของ กฟผ. และด้านอื่นๆ

ค่านิยมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ.

ลำดับ	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ค่านิยม
1	กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	ผู้ที่มีอำนาจตามกฎหมายในการกำกับดูแล ให้การอนุมัติ/อนุญาตการดำเนินงานของ กฟผ. ได้แก่ เทศบาล กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท กรมป่าไม้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรมอุทยานฯ กรมศิลปากร กนอ. รพท. กระทรวงการคลัง และ สคร.
2	กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า	ผู้ได้รับประโยชน์จากสินค้าหรือบริการ ของ กฟผ. โดยมีการจ่ายค่าตอบแทนให้กับ กฟผ. ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า ธุรกิจเกี่ยวเนื่องและธุรกิจใหม่
3	กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	กลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กฟผ. เช่น ชุมชนรอบพื้นที่ระบบจำหน่าย ชุมชนตามโครงการ CSR นักวิชาการ/NGO/ผู้นำความคิด (Influencer) และประชาชนทั่วไป
4	กลุ่มสื่อมวลชน	ผู้ที่สามารถสื่อสาร/ถ่ายทอดเนื้อหาข่าวสารในวงกว้าง เช่น สื่อมวลชนรูปแบบดั้งเดิม (เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ) รวมถึง สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น ผู้ใช้ Facebook ฯลฯ)
5	กลุ่มพันธมิตร	กลุ่มที่ดำเนินงานร่วมกับ กฟผ. ตามที่ได้ทำสัญญาร่วมกันไว้ เช่น ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า ผู้ส่งมอบอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ผู้รับจ้างจดหน่วย ผู้รับจ้างก่อสร้าง/บำรุงรักษา/ตัดต้นไม้ ที่ปรึกษา และสถาบันการศึกษาร่วมมือในการวิจัย เป็นต้น
6	กลุ่มคณะกรรมการ	กลุ่มบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ และมีเป้าหมายร่วมกันกับ กฟผ. เช่น คณะกรรมการ กฟผ. คณะกรรมการชุดต่างๆ ของ กฟผ. ที่มีตัวแทนคณะกรรมการ กฟผ. เป็นองค์ประกอบ
7	กลุ่มพนักงาน/หน่วยงานภายใน	ผู้มีหน้าที่บริหาร ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงาน และหน่วยงาน ของ กฟผ. เช่น ผู้บริหาร พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง สหภาพแรงงาน และพนักงานเกษียณหรืออดีตพนักงานที่เกี่ยวข้อง ของ กฟผ. และหน่วยงาน/คณะทำงานภายในของ กฟผ.
8	บริษัทในเครือ	บริษัทในเครือของ กฟผ.
9	กลุ่มคู่แข่ง คู่เทียบ คู่แข่งขัน	องค์กรที่เป็น คู่แข่ง สินค้าทดแทน และคู่เปรียบเทียบ (Benchmark) ของ กฟผ. ได้แก่ องค์กรคู่เทียบและคู่แข่งทั้งในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และธุรกิจใหม่ของ กฟผ.

2.3.3 วัตถุประสงค์และขอบเขตของในการบริหารจัดการกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรายกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟผ. ได้กำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตในการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ

1.1) ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงาน

● วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ/องค์กรอิสระเป็นไปได้อย่างราบรื่น
- เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารระหว่าง กฟผ. และหน่วยงานภาครัฐ/องค์กรอิสระ
- เพื่อให้ กฟผ. สามารถตอบสนองต่อนโยบาย/ทิศทางการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ/องค์กรอิสระได้อย่างถูกต้อง
- เพื่อยกระดับความผูกพันระหว่าง กฟผ. และหน่วยงานภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย

● ขอบเขต

- ครอบคลุมหน่วยงานผู้ที่มีอำนาจตามกฎหมายในการอนุมัติ/อนุญาต กำหนดนโยบายทิศทาง หลักเกณฑ์ หรือกรอบการดำเนินงานในธุรกิจหลัก* ของ กฟผ. (เช่น ก.มหาดไทย กกพ. ก.พลังงาน สคร. สศช. สำนักงบประมาณ ฯลฯ)

1.2) ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน

● วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ/องค์กรอิสระเป็นไปได้อย่างราบรื่น
- เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารระหว่าง กฟผ. และหน่วยงานภาครัฐ/องค์กรอิสระ
- เพื่อให้ กฟผ. สามารถขออนุมัติ/อนุญาต เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ กฟผ. ได้อย่างถูกต้องตามที่หน่วยงานภาครัฐ/องค์กรอิสระต้องการ
- เพื่อยกระดับความผูกพันระหว่าง กฟผ. และภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติ/อนุญาต เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานของ กฟผ.

● ขอบเขต

- ครอบคลุมหน่วยงานผู้ที่มีอำนาจตามกฎหมายในการให้การอนุมัติ/อนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานในธุรกิจหลัก* ของ กฟผ. (เช่น กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท กรมป่าไม้ เทศบาลฯ ฯลฯ)

1.3) ภาครัฐ/องค์กรอิสระผู้ให้ความร่วมมือสนับสนุน หรือ เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

- วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานให้แก่หน่วยงานภาครัฐ/องค์กรอิสระที่สนับสนุนหรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กฟผ.
- เพื่อความราบรื่นและต่อเนื่องของการดำเนินงานร่วมกัน
- เพื่อยกระดับความผูกพันระหว่าง กฟผ. และหน่วยงานภาครัฐ/องค์กรอิสระที่สนับสนุนหรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กฟผ.

- ขอบเขต

- ครอบคลุมหน่วยงานที่สนับสนุนและเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กฟผ. เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน ของ กฟผ. (เช่น กองทะเบียนอาชญากร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สถานีตำรวจภูธร ศูนย์พิสูจน์หลักฐาน กรมบังคับคดี ศาล อัยการ ศูนย์ดำรงธรรม)

2) กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1) ผู้ใช้ไฟฟ้าในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

- วัตถุประสงค์

- เพื่อมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า
- เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีในการให้บริการลูกค้า
- เพื่อดูแลและรักษาสถานลูกค้ารายสำคัญ
- เพื่อมุ่งสู่การบริการลูกค้าในรูปแบบ Digital Service เต็มรูปแบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ รวมถึงลดต้นทุนในการดำเนินงานด้านบริการ
- เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการให้เป็นมาตรฐานรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ

- ขอบเขต

- ครอบคลุมผู้ใช้ไฟฟ้าในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟผ. ทุกประเภท

2.2) ลูกค้าในธุรกิจอื่นๆ นอกจากการจำหน่ายไฟฟ้า

- วัตถุประสงค์

- เพื่อมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า
- เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีในการให้บริการลูกค้า
- เพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่องให้ตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า รวมถึงสร้างมูลค่าเพิ่มจากฐานข้อมูลลูกค้าในปัจจุบัน

- ขอบเขต

- ครอบคลุมลูกค้าธุรกิจอื่นๆ นอกจากการจำหน่ายไฟฟ้า ทุกประเภท

3) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

3.1) ชุมชนและผู้นำชุมชน

- วัตถุประสงค์
 - เพื่อให้ กฟภ. สามารถอยู่ร่วมกับชุมชนได้โดยไม่มีข้อขัดแย้ง
 - เพื่อให้ชุมชนมีส่วนร่วม และไม่ขัดขวางการดำเนินงาน ของ กฟภ.
 - เพื่อยกระดับความผูกพันระหว่าง กฟภ. และ ชุมชน/ผู้นำชุมชนรอบพื้นที่หรือที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กฟภ.
- ขอบเขต
 - ชุมชน ผู้นำชุมชน บริเวณรอบพื้นที่การดำเนินงานของ กฟภ.

3.2) ประชาชนทั่วไป

- วัตถุประสงค์
 - เพื่อให้ กฟภ. สามารถอยู่ร่วมกับประชาชนได้โดยไม่มีข้อขัดแย้ง
 - เพื่อให้ กฟภ. ดำเนินการตามภารกิจโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม
 - เพื่อให้ประชาชนทั่วไปมีความเข้าใจในภารกิจ และทัศนคติที่ดี ต่อ กฟภ.
 - เพื่อให้ประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วม และไม่ขัดขวางในการดำเนินงาน ของ กฟภ.
 - เพื่อยกระดับความผูกพันระหว่าง กฟภ. และ ประชาชนทุกคนในประเทศไทย
- ขอบเขต
 - ประชาชนทุกคนในประเทศไทย

4) กลุ่มสื่อมวลชน

4.1) สื่อมวลชน

- วัตถุประสงค์
 - เพื่อให้ กฟภ. สามารถดำเนินงานร่วมกับสื่อมวลชน (ทั้งรูปแบบดั้งเดิมและออนไลน์) ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และราบรื่น
 - เพื่อให้สื่อมวลชน มีความเข้าใจในภารกิจ และทัศนคติที่ดี ต่อ กฟภ.
 - เพื่อยกระดับความผูกพันระหว่าง กฟภ. และสื่อมวลชน
- ขอบเขต
 - สื่อมวลชนรูปแบบดั้งเดิม และสื่อออนไลน์ทุกประเภท

5) กลุ่มพันธมิตร

5.1) ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า

- วัตถุประสงค์
 - เพื่อให้การดำเนินงานร่วมกับผู้ส่งมอบมีความชัดเจน เป็นไปตามระเบียบ และข้อตกลงที่มีร่วมกัน

- เพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานระหว่าง กฟภ. และผู้ส่งมอบ
- เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานระหว่าง กฟภ. และผู้ส่งมอบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- เพื่อยกระดับความผูกพันระหว่าง กฟภ. และผู้ส่งมอบ

- ขอบเขต

- ครอบคลุมผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้าเข้าสู่ระบบส่ง/จำหน่ายของ กฟภ.

5.2) ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์

- วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานร่วมกับผู้ส่งมอบมีความชัดเจน และเป็นไปตามระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ
- เพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานระหว่าง กฟภ. และผู้ส่งมอบ
- เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานระหว่าง กฟภ. และผู้ส่งมอบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- เพื่อยกระดับความผูกพันระหว่าง กฟภ. และผู้ส่งมอบ
- เพื่อบริหารสัญญาอย่างเป็นธรรม

- ขอบเขต

- ครอบคลุมผู้ส่งมอบอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในธุรกิจหลัก*

5.3) ผู้ส่งมอบบริการ

- วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานร่วมกับผู้ส่งมอบมีความชัดเจน และเป็นไปตามระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ
- เพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานระหว่าง กฟภ. และผู้ส่งมอบ รวมถึงการลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ของ กฟภ.
- เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานระหว่าง กฟภ. และผู้ส่งมอบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- เพื่อยกระดับความผูกพันระหว่าง กฟภ. และผู้ส่งมอบ
- เพื่อบริหารสัญญาอย่างเป็นธรรม

- ขอบเขต

- ครอบคลุมผู้ส่งมอบบริการในธุรกิจของ กฟภ. (อาทิ การจ้างบริการก่อสร้าง, บำรุงรักษา, จัดหน่วย-พิมพ์บิล, ตัดต้นไม้รอบสายส่ง, Contact Center, บริการอื่นๆ ฯลฯ)

5.4) คู่ความร่วมมือในการกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่น ของ กฟภ.

- วัตถุประสงค์
 - เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้เกิดความร่วมมือระหว่าง กฟภ. กับ คู่ความร่วมมือจากองค์กรต่างๆ
 - เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่าง กฟภ. และคู่ความร่วมมือ
 - เพื่อยกระดับความผูกพันระหว่าง กฟภ. และคู่ความร่วมมือ
- ขอบเขต
 - ครอบคลุมผู้ที่ลงนามในข้อตกลงที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือในการกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่นๆ

6) กลุ่มคณะกรรมการ

6.1) คณะกรรมการ กฟภ.

- วัตถุประสงค์
 - เพื่อให้การดำเนินงานระหว่าง กฟภ. และคณะกรรมการ สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ชัดเจน เป็นระบบ สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ในการแต่งตั้งคณะกรรมการ/อนุกรรมการ ในแต่ละคณะ
- ขอบเขต
 - ครอบคลุมคณะกรรมการ กฟภ. ทุกคน

7) กลุ่มพนักงาน/หน่วยงานภายใน

7.1) ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง

- วัตถุประสงค์
 - เพื่อยกระดับความผูกพันและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อ กฟภ.
 - เพื่อสร้างความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในภารกิจต่างๆ ของ กฟภ.
 - เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงาน โดยเฉพาะ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ การพัฒนาระบบการทำงาน รวมถึงรองรับงานบริการในรูปแบบดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
 - เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสร้างสรรค์ผลงานที่แตกต่างและโดดเด่น สามารถวิเคราะห์ ปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น
 - เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน และนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท เสียสละ คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม มากกว่าประโยชน์ส่วนตน
- ขอบเขต
 - ครอบคลุมผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง กฟภ.

7.2) หน่วยงาน/คณะทำงานภายในของ กฟผ.

- วัตถุประสงค์
 - เพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานของแต่ละสายงาน และสามารถเชื่อมโยงการทำงานระหว่างสายงานได้
 - เพื่อปรับปรุงการทำงานระหว่างหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อน
- ขอบเขต
 - ครอบคลุมหน่วยงาน/คณะทำงานภายในของ กฟผ.

8) บริษัทในเครือ

8.1) บริษัทในเครือของ กฟผ.

- วัตถุประสงค์
 - เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัทในเครือให้เป็นไปตามนโยบายการบริหารจัดการบริษัทในเครือ (Way of Conduct : WOC) และผลักดันให้เกิดการปฏิบัติตามอย่างสอดคล้อง เป็นระบบ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน
 - เพื่อติดตามการดำเนินงาน พร้อมรับฟังความคิดเห็นของบริษัทในเครือ และนำมาปรับปรุงนโยบายการบริหารจัดการบริษัทในเครือ (Way of Conduct: : WOC) ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง
- ขอบเขต
 - ครอบคลุมทุกบริษัทในเครือของ กฟผ.
 -

9) กลุ่มคู่แข่ง คู่แข่งขัน

9.1) คู่แข่ง สินค้าทดแทน และคู่เปรียบเทียบ (Benchmark) ทั้งในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ธุรกิจต่างๆของ กฟผ. และด้านอื่นๆ

- วัตถุประสงค์
 - เพื่อสร้างความร่วมมือในการส่งเสริมโครงสร้างอุตสาหกรรมพลังงานยกระดับคุณภาพงานบริการ กำกับดูแล หรืองานสนับสนุนขององค์กร
 - เพื่อส่งเสริมการตลาดที่เป็นธรรม มุ่งเน้นการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มประสิทธิภาพ
- ขอบเขต
 - ครอบคลุมคู่แข่ง ผู้ผลิตหรือจำหน่ายสินค้าทดแทน คู่เปรียบเทียบ (Benchmark) ทั้งในธุรกิจพลังงาน (เช่น จำหน่ายไฟฟ้า ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ธุรกิจใหม่ของ กฟผ.) ธุรกิจประเภทให้บริการอื่นๆ (นอกเหนือธุรกิจพลังงาน) รวมถึงหน่วยงานชั้นนำ (Best Practice) ในด้านต่างๆ

หมายเหตุ ธุรกิจหลัก* หมายถึง การดำเนินงานตามระบบงานหลัก (CORE) ตามสถาปัตยกรรมธุรกิจองค์กร (Business Architecture : BA) ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่

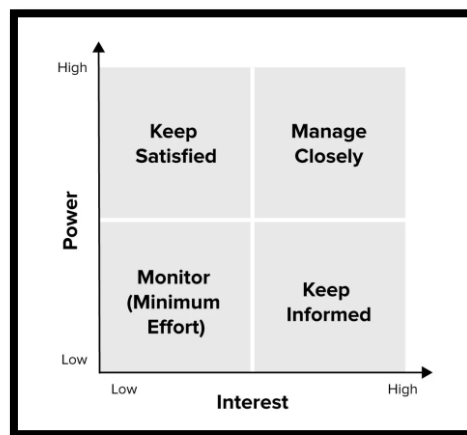
- กระบวนการจัดหาพลังงานและบริหารจัดการการจำหน่าย (C1)
- กระบวนการวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า (C2)
- กระบวนการออกแบบสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า (C3)
- กระบวนการก่อสร้างสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า (C4)
- กระบวนการบริหารสินทรัพย์และบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (C5)
- กระบวนการปฏิบัติการระบบไฟฟ้า (C6)
- กระบวนการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้าและการตลาด (C7)
- กระบวนการบริการลูกค้า (C8)

2.3.4 ประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality)

1) การระบุประเด็น (Define)

2) การจัดลำดับความสำคัญของประเด็น (Prioritize)

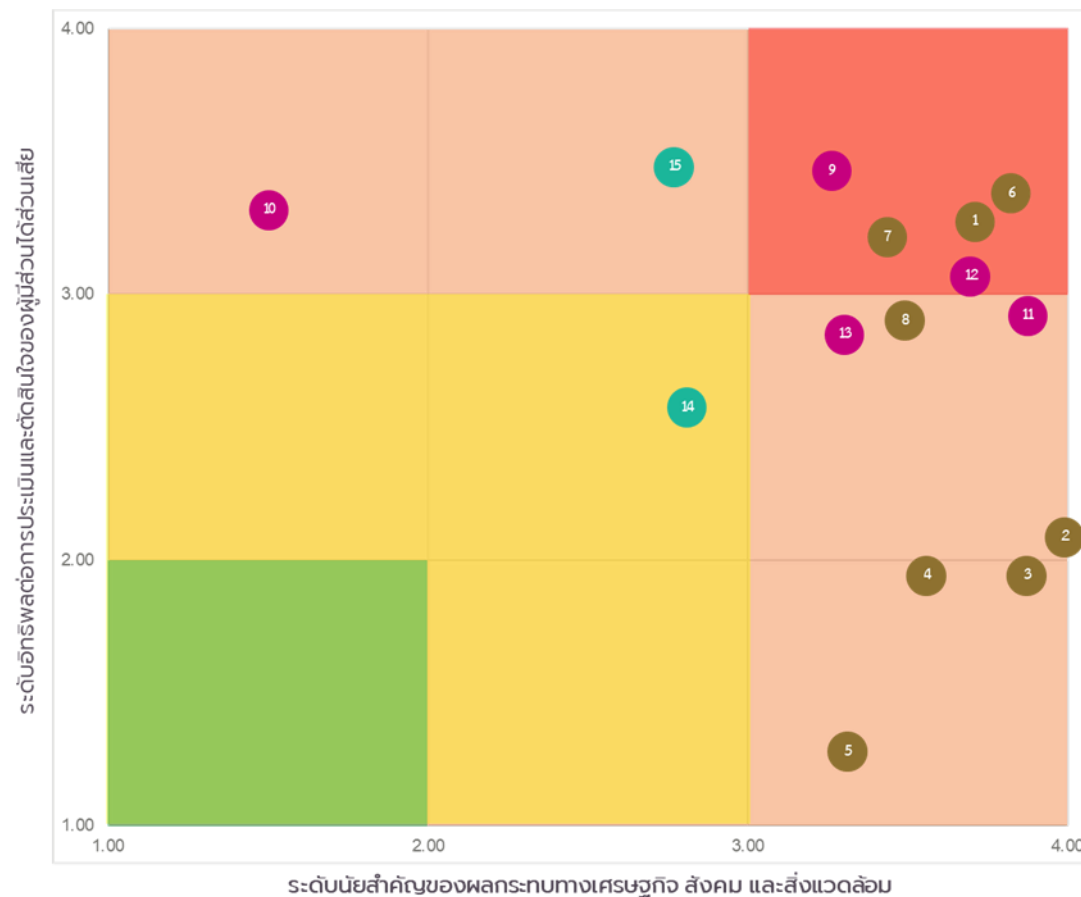
หลังจากการระบุประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ในการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Identification) แล้วนำมาจัดลำดับความสำคัญ (Prioritization) ของปัจจัยผ่านการวิเคราะห์ Power and Interest Grid (Power : สัมพันธภาพต่อองค์กร - Interest : มุมมองความสนใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)



เพื่อบูรณาการเรื่องสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล (Environmental, Social, and Governance: ESG) เข้าไปในกระบวนการดำเนินธุรกิจ ด้วยการบริหารที่สร้างสมดุลระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อสร้างความแข็งแกร่ง มั่นคง และยั่งยืนให้แก่ธุรกิจและสังคมโดยรวม พร้อมทั้งให้สอดคล้องกับทิศทางในการดำเนินงานขององค์กรในช่วงเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ Digital Utility ภายในปี 2565 (Transformation to the Era of The Digital Utility) เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดได้ในระยะยาว รวมทั้งสามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม สิ่งแวดล้อมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เพิ่มขึ้น

3) ประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีสาระสำคัญในการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Materiality) ปี 2566

โดยในปี 2566 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีสาระสำคัญในการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Materiality) ทั้งหมด 15 ประเด็น ใน 3 มิติ (เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม) โดยมีรายละเอียดความเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. ประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีสาระสำคัญในการดำเนินงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Materiality) เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs) และการขับเคลื่อนประเด็นฯ ดังต่อไปนี้



มิติที่ 1 ด้านเศรษฐกิจ

ประเด็นที่ 1 การบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์

สร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการ มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจในทั้งด้านคุณภาพไฟฟ้า และการให้บริการ โดยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า การสร้างความสัมพันธ์ และรักษาลูกค้ารายสำคัญด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีรายละเอียดความเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟผ. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs) และการขับเคลื่อนประเด็นฯ ดังต่อไปนี้

กลุ่ม Stakeholder ที่เกี่ยวข้องทางตรง : กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า

กลุ่ม Stakeholder ที่เกี่ยวข้องทางอ้อม : กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐและ กลุ่มคณะกรรมการ

ความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs) :

เป้าหมายย่อยที่ 8.1 การเติบโตทางเศรษฐกิจต่อประชากรมีความยั่งยืนตามบริบท อย่างน้อยร้อยละ 7 ต่อปี

เป้าหมายย่อยที่ 8.3 ส่งเสริมนโยบายที่มุ่งการพัฒนาที่สนับสนุนกิจกรรม การสร้างงานที่สมควรในการเป็นผู้ประกอบการ

เป้าหมายย่อยที่ 9.b สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีการวิจัยและนวัตกรรม เพื่อการเพิ่มมูลค่าของสินค้าโภคภัณฑ์

ความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) :

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้า ตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ (Strategic) ในแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. 2566 – 2570 :

- S5 ยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การดำเนินงานที่สำคัญอื่นๆ ที่รองรับประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ประจำปี 2566

กลยุทธ์ (Tactic) ตามยุทธศาสตร์ กฟผ. 2566 - 2570	ตัวชี้วัด (KPI) ตาม BSC องค์กร ประจำปี 2566	แผนปฏิบัติการ กฟผ. (Initiatives) ประจำปี 2566	แผนแม่บทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
SCM2 การสร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการแบบ New Normal (Digital Customer Experience)	- Net Promotor Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel ของ กฟผ. - ความสำเร็จของการให้บริการออนไลน์ผ่าน e-Service และ PEA Smart Plus - ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า - จำนวนผู้สมัครใช้บริการ e-Bill - จำนวนผู้สมัครใช้งาน PEA Smart Plus - ความสำเร็จของการให้บริการตามมาตรฐาน SLA ที่กำหนด	SCM2.1 แผนงานพัฒนา Digital Customer Experience (แผนปฏิบัติการ กฟผ. ประจำปี 2566) - แผนงานประชาสัมพันธ์เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้าสมัครใช้บริการ e-Bill (แผนปฏิบัติการสายงาน ธต) - แผนงานประชาสัมพันธ์เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้าสมัครใช้งาน PEA Smart Plus (แผนปฏิบัติการสายงาน ธต) - แผนงานยกระดับความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า (แผนปฏิบัติการสายงาน ธต) - แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐาน การให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง (แผนปฏิบัติการสายงาน ธต) - แผนงานบริหารการปิดให้บริการศูนย์บริการลูกค้า PEA SHOP (แผนปฏิบัติการสายงาน ธต)	- แผนแม่บทบริการลูกค้าและตลาด พ.ศ. 2564-2568	สายงานธุรกิจและการตลาด (ธต)

กลยุทธ์ (Tactic) ตามยุทธศาสตร์ กฟผ. 2566 - 2570	ตัวชี้วัด (KPI) ตาม BSC องค์กร ประจำปี 2566	แผนปฏิบัติการ กฟผ. (Initiatives) ประจำปี 2566	แผนแม่บทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
SCM3 การรักษาลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) ที่มีความเสี่ยง	- ค่าความผูกพัน (Engagement score) ของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญที่มีความเสี่ยง	- แผนงานสร้างความสัมพันธ์ เพื่อรักษาลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า (แผนปฏิบัติการสายงาน ๓๓) - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความต้องการความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ (แผนปฏิบัติการสายงาน ๓๓)	แผนแม่บทบริการลูกค้าและตลาด พ.ศ. 2564-2568	สายงานธุรกิจและการตลาด (๓๓)
SCM4 การใช้ CRM เพิ่มประสิทธิภาพบริการ ตลอด Customer Journey	- ความสำเร็จของโครงการพัฒนาระบบ Customer Relationship Management (CRM) (การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า)	- โครงการ Customer Relationship Management (CRM) (แผนปฏิบัติการสายงาน ๓๓) - แผนงานการวางระบบ CRM แยกตามประเภทกลุ่มลูกค้าและบูรณาการชุดข้อมูลการให้บริการและข้อมูลลูกค้า (แผนปฏิบัติการสายงาน ๓๓)	แผนแม่บทบริการลูกค้าและตลาด พ.ศ. 2564-2568	สายงานธุรกิจและการตลาด (๓๓)

ประเด็นที่ 2 การรับมือต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ

เตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพขององค์กรให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้ง ด้านเทคโนโลยี พลังงาน อุตสาหกรรม สภาพภูมิอากาศ และด้านอื่น ๆ ที่มีนัยสำคัญในอนาคต เพื่อสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในอนาคตได้ โดยมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้มีคุณภาพสูงขึ้น ในราคาที่ประชาชน ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ เพื่อยกระดับชีวิตของผู้ใช้ไฟฟ้ารวมถึงเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียอย่างครอบคลุมทุกภาคส่วนโดยมีรายละเอียดความเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs) และการขับเคลื่อนประเด็นฯ ดังต่อไปนี้

กลุ่ม Stakeholder ที่เกี่ยวข้องทางตรง : กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ

ความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs)

เป้าหมายย่อยที่ 8.2 การมีผลิตภาพทางเศรษฐกิจผ่านการทำให้หลากหลาย การยกระดับเทคโนโลยีและนวัตกรรม

เป้าหมายย่อยที่ 12.2 บรรลุการจัดการที่ยั่งยืน และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพภายในปี 2573

เป้าหมายย่อยที่ 13.2 บูรณาการมาตรการการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศนโยบาย ยุทธศาสตร์ระดับชาติ

เป้าหมายย่อยที่ 13.3 การสร้างความตระหนักรู้ในเรื่องการลดปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) :

- SO3 ยกระดับผลประกอบการ ต่อยอดสู่ธุรกิจใหม่ มุ่งสู่การเปิดเสรีกิจการไฟฟ้า

ยุทธศาสตร์ (Strategic) ในแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. 2566 – 2570 :

- S7 ดำเนินงานตามแผนสำหรับธุรกิจเกี่ยวเนื่อง และการบริหารกลุ่มผลิตภัณฑ์ (Product Portfolio)
- S9 ส่งเสริมบทบาท กฟภ. ในการขับเคลื่อนนโยบายการเปิดเสรีกิจการไฟฟ้า

การดำเนินงานที่สำคัญอื่นๆ ที่รองรับประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ประจำปี 2566

กลยุทธ์ (Tactic) ตามยุทธศาสตร์ กฟผ. 2566 - 2570	ตัวชี้วัด (KPI) ตาม BSC องค์กร ประจำปี 2566	แผนปฏิบัติการ กฟผ. (Initiatives) ประจำปี 2566	แผนแม่บทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
NM2 พัฒนาระบบการทำงาน ของธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ให้มีความมั่นคงและตอบสนองต่อโจทย์การบริการ	- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - มีการปรับปรุงกระบวนการให้ตอบสนองต่อการให้บริการธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	NM2.1 แผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (Business Portfolio Implementation) (แผนปฏิบัติการ กฟผ. ประจำปี 2566) - แผนงานปรับปรุงกระบวนการที่มีนัยสำคัญต่อการเพิ่มรายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (แผนปฏิบัติการสายงาน ธต)	แผนแม่บทบริการลูกค้าและตลาด พ.ศ. 2564-2568	สายงานธุรกิจและการตลาด (ธต)
GM2 การเตรียมความพร้อมของ กฟผ.เพื่อรองรับการเปิดเสรีกิจการไฟฟ้า	- ความสำเร็จในการจัดทำแผนงานสำหรับการเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีกิจการไฟฟ้า - ความสำเร็จในการเตรียมความพร้อมโครงสร้างองค์กร และบุคลากร/การออกแบบกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อรองรับการเปิดเสรีกิจการไฟฟ้า	GM2.1แผนงานการเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีกิจการไฟฟ้า (แผนปฏิบัติการ กฟผ. ประจำปี 2566)	แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ. พ.ศ. 2561-2565	สายงานธุรกิจและการตลาด (ธต), สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า (ว), สายงานยุทธศาสตร์ (ย) และ สำนักดิจิทัล (สตท.)

ประเด็นที่ 3 การจัดการนวัตกรรม วิจัย และพัฒนาด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มศักยภาพการดำเนินธุรกิจ

ให้ความสำคัญกับการนำการวิจัยและนวัตกรรมมาเป็นปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญในการดำเนินงานตามภารกิจและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นให้นำนงานวิจัยและนวัตกรรมมาใช้ประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการดำเนินงาน และคำนึงถึงผลลัพธ์งานวิจัยที่สามารถนำไป ใช้ได้จริงในเชิงพาณิชย์ได้ระยะยาว (Commercialized) โดยมีรายละเอียดความเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs) และการขับเคลื่อนประเด็นฯ ดังต่อไปนี้

กลุ่ม Stakeholder ที่เกี่ยวข้องโดยตรง : กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ และกลุ่มบริษัทในเครือ

ความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs)

เป้าหมายย่อยที่ 9.5 เพิ่มพูนการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ยกระดับขีดความสามารถทางเทคโนโลยีมีการส่งเสริมนวัตกรรมและให้เพิ่มจำนวนผู้ทำงานวิจัยและการใช้จ่ายในการวิจัยและพัฒนาให้เพิ่มมากขึ้น

เป้าหมายย่อยที่ 9.b สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีการวิจัยและนวัตกรรม เพื่อการเพิ่มมูลค่าของสินค้าโภคภัณฑ์

ความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) :

- SO1 ยกระดับการบริหารจัดการระดับสากลด้วยดิจิทัลและนวัตกรรม โดยมีทุนมนุษย์เป็นแกน ขับเคลื่อนสำคัญ

ยุทธศาสตร์ (Strategic) ในแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. 2566 – 2570 :

- S2 ส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) ที่มีความมั่นคงปลอดภัย เพื่อการขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (Digital Transformation)

การดำเนินงานที่สำคัญอื่นๆ ที่รองรับประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ประจำปี 2566

กลยุทธ์ (Tactic) ตามยุทธศาสตร์ กฟผ. 2566 - 2570	ตัวชี้วัด (KPI) ตาม BSC องค์กร ประจำปี 2566	แผนปฏิบัติการ กฟผ. (Initiatives) ประจำปี 2566	แผนแม่บทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
DT1 พัฒนาขีดความสามารถตามมาตรฐาน ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึง ประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และ ประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน	- ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟผ.	แผนงานพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital Platform) เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านรูปแบบทางธุรกิจไปสู่ Digital Utility และการดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (แผนปฏิบัติการสายงาน ทส)	แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ. พ.ศ. 2561-2565	สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า (ว) และสำนักกิตติ์ดล (สตท.)
CIS1 พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านนวัตกรรม	- จำนวนนวัตกรรมเชิงพาณิชย์ นวัตกรรมที่ใช้เป็นเครื่องมือมาตรฐาน หรือ กระบวนการที่สร้างรายได้/ลดค่าใช้จ่ายให้กับ กฟผ.	แผนการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์ และนำสิ่งประดิษฐ์/นวัตกรรม ไปขยายผลเชิงพาณิชย์และประยุกต์ใช้งานในองค์กร (แผนปฏิบัติการสายงาน ว)	แผนแม่บทด้านนวัตกรรม ปี 2563 2567 (Innovation Master Plan 2020-2024)	สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า (ว)

ประเด็นที่ 4 ความมั่นคงด้านเสถียรภาพและความพร้อมจ่ายกระแสไฟฟ้า

ยกระดับคุณภาพของระบบไฟฟ้า ให้มีความมั่นคง เชื่อถือได้ มีประสิทธิภาพ และมีความเพียงพอ รองรับการพัฒนาตัวของพื้นที่เศรษฐกิจภายในประเทศ และพื้นที่ทางไกลของประเทศ มุ่งพัฒนาระบบโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) และเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีรายละเอียดความเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs) และการขับเคลื่อนประเด็นฯ ดังต่อไปนี้

กลุ่ม Stakeholder ที่เกี่ยวข้องทางตรง : กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า

กลุ่ม Stakeholder ที่เกี่ยวข้องทางอ้อม : กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐและ กลุ่มคณะกรรมการ

ความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs)

เป้าหมายย่อยที่ 8.4 พัฒนาความมีประสิทธิภาพในการใช้ ทรัพยากรของโลกในการบริโภคและการผลิต

เป้าหมายย่อยที่ 9.1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่มีเพื่อสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของมนุษย์ โดยมุ่งไปที่การเข้าถึงได้ในราคาที่สามารถจ่ายได้และเท่าเทียมสำหรับประชาชนทุกคน

เป้าหมายย่อยที่ 11.1 สร้างหลักประกันว่าจะมีการเข้าถึงการบริการพื้นฐานที่พอเพียงปลอดภัยและในราคาที่สามารถจ่ายได้

ความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) :

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้า ตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ (Strategic) ในแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. 2566 – 2570 :

- S4 พัฒนาระบบจำหน่ายที่ได้คุณภาพใน ระดับชั้นนำของภูมิภาค ตาม Grid Modernization Roadmap

การดำเนินงานที่สำคัญอื่นๆ ที่รองรับประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ประจำปี 2566

กลยุทธ์ (Tactic) ตามยุทธศาสตร์ กฟผ. 2566 - 2570	ตัวชี้วัด (KPI) ตาม BSC องค์กร ประจำปี 2566	แผนปฏิบัติการ กฟผ. (Initiatives) ประจำปี 2566	แผนแม่บทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่ายอย่าง ต่อเนื่อง	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) - ร้อยละของหน่วยสูญเสียในระบบจำหน่าย (Loss) - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) นิคมอุตสาหกรรม - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) นิคมอุตสาหกรรม - ความพึงพอใจต่อระบบไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรม	OM1.1 แผนงานยกระดับโครงข่ายระบบไฟฟ้า (Strong Grid) (แผนปฏิบัติการ กฟผ. ประจำปี 2566) OM1.2 แผนงานควบคุมหน่วยสูญเสีย (Technical/Non-Technical) (แผนปฏิบัติการ กฟผ. ประจำปี 2566) - แผนงานติดตามและแก้ไขปัญหาไฟดับพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม (แผนปฏิบัติการสายงาน ป)	แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ. พ.ศ. 2561-2565	สายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา (ป) และ สำนักดิจิทัล (สدت.)

กลยุทธ์ (Tactic) ตามยุทธศาสตร์ กฟผ. 2566 - 2570	ตัวชี้วัด (KPI) ตาม BSC องค์กร ประจำปี 2566	แผนปฏิบัติการ กฟผ. (Initiatives) ประจำปี 2566	แผนแม่บทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
OM2 ยกระดับคุณภาพระบบจำหน่ายไฟฟ้า แรงตํารองรับการเปลี่ยนแปลงของ อุตสาหกรรมไฟฟ้า	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ของระบบจำหน่ายแรงตํ่า - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของระบบจำหน่ายแรงตํ่า - ร้อยละความสำเร็จของการติดตั้งระบบ SCADA สำหรับระบบจำหน่ายแรงตํ่า - จำนวนพื้นที่เป้าหมาย (ที่คาดว่าจะมีการขยายของ EV จำนวนมาก) แผนและรูปแบบวิศวกรรมในการยกระดับเพิ่มศักยภาพระบบไฟฟ้าเพื่อรองรับการใช้ไฟฟ้าจากยานยนต์ไฟฟ้า(เช่น GIS Backlog/Cleansing การติดตั้งอุปกรณ์ ฯลฯ)	OM2.1 แผนงานยกระดับคุณภาพระบบไฟฟ้าแรงตํ่าเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมไฟฟ้า (แผนปฏิบัติการ กฟผ. ประจำปี 2566) OM2.2 แผนงานติดตามและแก้ไขปัญหาไฟดับของระบบจำหน่ายแรงตํ่า (แผนปฏิบัติการ กฟผ. ประจำปี 2566) - แผนงานติดตั้งระบบ SCADA สำหรับระบบจำหน่ายแรงตํ่า (โครงการนำร่อง) ในพื้นที่เมืองพัทยา (แผนปฏิบัติการสายงาน ป) - งานการศึกษาผลกระทบของการใช้ไฟของยานยนต์ไฟฟ้าต่อระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงตํ่า (แผนปฏิบัติการสายงาน ว)	แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ. พ.ศ. 2561-2565	สายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา (ป) และ สำนักดิจิทัล (สตท.)

ประเด็นที่ 5 ความปลอดภัยของข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการรักษาข้อมูลลูกค้า

มุ่งเน้นการสร้างความมั่นคงปลอดภัย และความเชื่อมั่นในการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน กำหนดมาตรการการเฝ้าระวัง และรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เหมาะสมและเป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยเฉพาะการปกป้องโครงสร้างพื้นฐานที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งยวด (Critical infrastructure) ให้ครอบคลุมการรักษาความลับ (Confidentiality) การรักษาความครบถ้วน (Integrity) และการรักษาสภาพพร้อมใช้งาน (Availability) ของระบบสารสนเทศ โดยมีรายละเอียดความเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs) และการขับเคลื่อนประเด็นฯ ดังต่อไปนี้

กลุ่ม Stakeholder ที่เกี่ยวข้องทางตรง : กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า

กลุ่ม Stakeholder ที่เกี่ยวข้องทางอ้อม : กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐและ กลุ่มคณะกรรมการ

ความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs)

เป้าหมายย่อยที่ 8.2 การมีผลิตภาพทางเศรษฐกิจผ่านการทำให้หลากหลาย การยกระดับเทคโนโลยีและนวัตกรรม

เป้าหมายย่อยที่ 16.6 พัฒนาสถาบันที่มีประสิทธิภาพมีความรับผิดชอบและโปร่งใสในทุกระดับ

เป้าหมายย่อยที่ 16.10 สร้างหลักประกันต่อการเข้าถึงข้อมูลและการปกป้องเสรีภาพขั้นพื้นฐานโดยเป็นไปตามกฎหมาย

ความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) :

- SO1 ยกระดับการบริหารจัดการระดับสากลด้วยดิจิทัลและนวัตกรรม โดยมีทุนมนุษย์เป็นแกน ขับเคลื่อนสำคัญ

ยุทธศาสตร์ (Strategic) ในแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. 2566 – 2570 :

- S2 ส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) ที่มีความมั่นคงปลอดภัย เพื่อการขับเคลื่อนองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (Digital Transformation)

การดำเนินงานที่สำคัญอื่นๆ ที่รองรับประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ประจำปี 2566

กลยุทธ์ (Tactic) ตามยุทธศาสตร์ กฟผ. 2566 - 2570	ตัวชี้วัด (KPI) ตาม BSC องค์กร ประจำปี 2566	แผนปฏิบัติการ กฟผ. (Initiatives) ประจำปี 2566	แผนแม่บทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
DT2 พัฒนาขีดความสามารถด้าน Cyber Security	- ความสำเร็จในการขยายขอบเขตการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยตามมาตรฐานสากล ISO27001 - ร้อยละความสำเร็จของการสร้างความตระหนักรู้เรื่อง Cyber Security - ความสำเร็จในการเตรียมความพร้อมและการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Respond & Recovery) - ความสำเร็จในการดำเนินการจัดหาอุปกรณ์ด้าน Cyber Security	- แผนงานพัฒนาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีดิจิทัล - แผนงานยกระดับการรับรู้ความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ - แผนการซ้อมแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) - แผนการรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Security Incident Response Plan) - แผนการจัดหาอุปกรณ์ด้าน Cyber Security (ทั้งหมดเป็นแผนปฏิบัติการสายงาน ทส)	แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ. 'พ.ศ. 2561 - 2565 (ทบทวนครั้งที่ 4 พ.ศ. 2565)	สำนักดิจิทัล (สตท.) และ สายงานสารสนเทศ และสื่อสาร (ทส)

ประเด็นที่ 6 การกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ

ดำเนินการกิจหลักโดยแสวงหาธุรกิจเสริมและธุรกิจใหม่อย่างถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ต่อต้านการทุจริต มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปฏิบัติตามนโยบายการกำกับกิจการที่ดี ส่งเสริมการแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรม หลีกเลี่ยงการดำเนินการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือผูกขาดทางผลประโยชน์ และการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่จะเกิดขึ้นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม พร้อมทั้งมีกระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Management) ด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) เตรียมมาตรการเฝ้าระวัง จัดการความเสี่ยง จัดการภาวะฉุกเฉิน และฟื้นฟูตามหลักการสากลให้สอดคล้องกับกรอบการดำเนินงานเซนไดเพื่อการลดความเสี่ยงจากภัยพิบัติ (Sendai Framework for Disaster Risk Reduction) โดยมีรายละเอียดความเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs) และการขับเคลื่อนประเด็นฯ ดังต่อไปนี้

กลุ่ม Stakeholder ที่เกี่ยวข้องทางตรง : กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ และกลุ่มคณะกรรมการ

กลุ่ม Stakeholder ที่เกี่ยวข้องทางอ้อม : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่นๆ ทุกกลุ่ม (7 กลุ่ม - กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า, กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม, กลุ่มสื่อมวลชน, กลุ่มพันธมิตร, กลุ่มพนักงาน/หน่วยงานภายใน, บริษัทในเครือและ กลุ่มคู่เทียบ คู่แข่งขัน)

ความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs)

เป้าหมายย่อยที่ 11.b พัฒนาและดำเนินการตามการบริหารความเสี่ยงจากภัยพิบัติแบบองค์รวมในทุกระดับ

เป้าหมายย่อยที่ 16.5 ลดการทุจริตในตำแหน่งหน้าที่และการรับสินบนทุกรูปแบบ

ความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) :

- SO4 เป็นองค์กรไฟฟ้าชั้นนำ ตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศ เพื่อความยั่งยืนของสังคมและ สิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ (Strategic) ในแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. 2566 – 2570 :

- S10 เติบโตอย่างยั่งยืน เพิ่ม Eco-efficiency

การดำเนินงานที่สำคัญอื่นๆ ที่รองรับประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ประจำปี 2566

กลยุทธ์ (Tactic) ตามยุทธศาสตร์ กฟภ. 2566 - 2570	ตัวชี้วัด (KPI) ตาม BSC องค์กร ประจำปี 2566	แผนปฏิบัติการ กฟภ. (Initiatives) ประจำปี 2566	แผนแม่บทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดัน องค์กรสู่ความยั่งยืน	-ความสำเร็จของแผนงานการบูรณาการ GRC อย่างเป็นรูปธรรม	-แผนงานการบูรณาการ GRC และนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม	แผนแม่บทด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี ป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน ของ กฟภ. (พ.ศ.2565-2569)	สายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา (ป) และ สายงานยุทธศาสตร์ (ย)

ประเด็นที่ 7 การบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน

มุ่งมั่นพัฒนากระบวนการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และบรรษัทภิบาล สนับสนุนธุรกิจ Thornton และสนับสนุนให้มีการจัดซื้อ จัดจ้างสินค้าและบริการในพื้นที่ปฏิบัติการ เพื่อสนับสนุนเศรษฐกิจการจ้างงานและสร้างรายได้ในระดับชุมชน ส่งเสริมนวัตกรรมทางการเงินเพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นอย่างยั่งยืน (Green Financing) ด้วยการพัฒนาโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในระยะยาว โดยเพิ่มทางเลือกในการระดมทุนรูปแบบตราสารหนี้ส่งเสริมความยั่งยืนที่มุ่งพัฒนาสังคม สิ่งแวดล้อม และการมีธรรมาภิบาลที่ดี Environmental Social and Governance Bond (ESG Bond) โดยมีรายละเอียดความเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs) และการขับเคลื่อนประเด็นฯ ดังต่อไปนี้

กลุ่ม Stakeholder ที่เกี่ยวข้องทางตรง : กลุ่มพันธมิตร

ความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs)

เป้าหมายย่อยที่ 12.7 ส่งเสริมแนวปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐตามนโยบายและการให้ลำดับความสำคัญของประเทศ

เป้าหมายย่อยที่ 12.A สนับสนุนในการเสริมด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อปรับการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืนของท้องถิ่น

ความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) :

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้า ตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ (Strategic) ในแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. 2566 – 2570 :

- S4 พัฒนาระบบจำหน่ายที่ได้คุณภาพใน ระดับชั้นนำของภูมิภาค ตาม Grid Modernization Roadmap

การดำเนินงานที่สำคัญอื่นๆ ที่รองรับประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ประจำปี 2566

กลยุทธ์ (Tactic) ตามยุทธศาสตร์ กฟผ. 2566 - 2570	ตัวชี้วัด (KPI) ตาม BSC องค์กร ประจำปี 2566	แผนปฏิบัติการ กฟผ. (Initiatives) ประจำปี 2566	แผนแม่บทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
OM3 การบูรณาการข้อมูลในการบริหารโครงข่ายและบริหารสินทรัพย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบนำส่ง	- ความสำเร็จของการมี Grid Model Data Management (GMDM) (ระดับของคุณภาพ ของข้อมูลในการบูรณาการข้อมูลบริหาร โครงข่ายและบริหารสินทรัพย์เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพให้ระบบส่งและระบบจำหน่ายกระแสไฟฟ้า) - ร้อยละความสำเร็จของการมีฐานข้อมูลในการวางแผนจัดการสินทรัพย์ระยะยาว สินทรัพย์ภายในสถานีไฟฟ้า	OM 3.1 แผนงาน Grid Model Data Management (GMDM) (แผนปฏิบัติการ กฟผ. ประจำปี 2566) - แผนงานเรื่องการจัดเก็บข้อมูล จำแนกรายการสินทรัพย์และบันทึกข้อมูล (แผนปฏิบัติการสายงานป)	แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ. 'พ.ศ. 2561 - 2565 (ทบทวนครั้งที่ 4 พ.ศ. 2565)	สายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา (ป)

ประเด็นที่ 8 การบริหารจัดการพลังงานและสินทรัพย์

พัฒนาระบบการจัดการพลังงานตามมาตรฐานสากล ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและการใช้พลังงานทดแทนด้วยเทคโนโลยีที่สมัยใหม่ทั้งภายในและภายนอกองค์กร พร้อมทั้งพัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพย์สิน (Asset Management) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์และการดำเนินงานตามภารกิจและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการลดต้นทุนในการดำเนินงานการบำรุงรักษาและเพิ่มอัตราผลตอบแทนทางการเงินขององค์กร โดยมีรายละเอียดความเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs) และการขับเคลื่อนประเด็นฯ ดังต่อไปนี้

กลุ่ม Stakeholder ที่เกี่ยวข้องทางตรง : กลุ่มพันธมิตร และบริษัทในเครือ

กลุ่ม Stakeholder ที่เกี่ยวข้องทางอ้อม : กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐและ กลุ่มคณะกรรมการ

ความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs)

เป้าหมายย่อยที่ 7.2 เพิ่มสัดส่วนของพลังงานหมุนเวียนทั่วโลก

เป้าหมายย่อยที่ 7.3 เพิ่มอัตราการปรับปรุง ประสิทธิภาพการใช้ พลังงานของโลกให้เพิ่มขึ้น 2 เท่า ภายในปี 2579

เป้าหมายย่อยที่ 12.2 บรรลุการจัดการที่ยั่งยืน และการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพภายในปี 2573

ความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) :

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้า ตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ (Strategic) ในแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. 2566 – 2570 :

- S4 พัฒนาระบบจำหน่ายที่ได้คุณภาพใน ระดับชั้นนำของภูมิภาค ตาม Grid Modernization Roadmap

การดำเนินงานที่สำคัญอื่นๆ ที่รองรับประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ประจำปี 2566

กลยุทธ์ (Tactic) ตามยุทธศาสตร์ กฟผ. 2566 - 2570	ตัวชี้วัด (KPI) ตาม BSC องค์กร ประจำปี 2566	แผนปฏิบัติการ กฟผ. (Initiatives) ประจำปี 2566	แผนแม่บทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
OM3 การบูรณาการข้อมูลในการบริหารโครงข่ายและบริหารสินทรัพย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบนำส่ง	- ความสำเร็จของการมี Grid Model Data Management (GMDM) (ระดับของคุณภาพ ของข้อมูลในการบูรณาการข้อมูลบริหาร โครงข่ายและบริหารสินทรัพย์เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพให้ระบบส่งและระบบจำหน่ายกระแสไฟฟ้า) - ร้อยละความสำเร็จของการมีฐานข้อมูลในการวางแผนจัดการสินทรัพย์ระยะยาว สินทรัพย์ภายในสถานีไฟฟ้า	OM 3.1 แผนงาน Grid Model Data Management (GMDM) (แผนปฏิบัติการ กฟผ. ประจำปี 2566) - แผนงานเรื่องการจัดเก็บข้อมูล จำแนกรายการสินทรัพย์และบันทึกข้อมูล (แผนปฏิบัติการสายงานป)	แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ. 'พ.ศ. 2561 - 2565 (ทบทวนครั้งที่ 4 พ.ศ. 2565)	สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า (ว) และสายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา (ป)

การขับเคลื่อนมิติที่ 2 ด้านสังคม

ประเด็นที่ 9 การดูแลรักษาสุขภาพและความปลอดภัยชุมชน

มุ่งพัฒนาการดำเนินงานตามภารกิจและธุรกิจเกี่ยวเนื่องที่ปลอดภัยต่อลูกค้า ชุมชนและสิ่งแวดล้อม พัฒนาระบบการจัดการความปลอดภัยของระบบไฟฟ้าให้สอดคล้องกับกฎหมาย มาตรฐานสากล และข้อกำหนดอื่น ๆ พร้อมทั้งสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจในการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัยแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าโดยให้ความสำคัญของการป้องกันและประเมินความเสี่ยงของอันตรายและผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟฟ้า โดยจะดำเนินการทุกวิถีทางเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการป้องกันและแก้ไขความเสี่ยงจะถูกนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดความเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs) และการขับเคลื่อนประเด็นฯ ดังต่อไปนี้

กลุ่ม Stakeholder ที่เกี่ยวข้องทางตรง : กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

ความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs)

เป้าหมายย่อยที่ 3.9 ลดจำนวนการตายและการป่วยจากสารเคมีอันตรายและจากการปนเปื้อนและมลพิษทางอากาศ ฝุ่น และดิน ภายในปี 2573

เป้าหมายย่อยที่ 3.D เสริมขีดความสามารถในเรื่องการแจ้งเตือนล่วงหน้า การลดความเสี่ยง และการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสุขภาพในระดับประเทศ และระดับโลก

ความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) :

- SO4 เป็นองค์กรไฟฟ้าชั้นนำ ตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศ เพื่อความยั่งยืนของสังคมและ สิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ (Strategic) ในแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. 2566 – 2570 :

- S10 เติบโตอย่างยั่งยืน เพิ่ม Eco-Efficiency

การดำเนินงานที่สำคัญอื่นๆ ที่รองรับประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ประจำปี 2566

กลยุทธ์ (Tactic) ตามยุทธศาสตร์ กฟผ. 2566 - 2570	ตัวชี้วัด (KPI) ตาม BSC องค์กร ประจำปี 2566	แผนปฏิบัติการ กฟผ. (Initiatives) ประจำปี 2566	แผนแม่บทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดัน องค์กรสู่ความยั่งยืน	- ความสำเร็จของแผนงาน ยกระดับ การดำเนินงานเรื่องความปลอดภัย ให้อยู่ในระดับมาตรฐาน/ระดับ สากล	- แผนงานยกระดับการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยให้อยู่ในระดับมาตรฐาน/ระดับสากล (แผนปฏิบัติการสายงาน บก)	แผนแม่บทความ ปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมใน การทำงานของ การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค พ.ศ. 2563 - 2567	สายงานบริหาร องค์กร (บก)

ประเด็นที่ 10 การบริหารจัดการทุนมนุษย์

พัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับการทำงานของบุคลากรอย่างมืออาชีพ พัฒนาระบบการทำงานและสร้างนวัตกรรมในองค์กร จัดให้มีสวัสดิการ ความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้กับสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยเคารพในสิทธิมนุษยชนตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ส่งเสริมการจ้างแรงงานในท้องถิ่น ผู้ด้อยโอกาสและคนพิการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ แม้ว่าจะมีความแตกต่างของเชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ การศึกษา ความเชื่อ หรือเรื่องอื่นใดก็ตาม โดยมีรายละเอียดความเชื่อมโยงระหว่าง กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs) และการขับเคลื่อนประเด็นฯ ดังต่อไปนี้

กลุ่ม Stakeholder ที่เกี่ยวข้องทางตรง : กลุ่มพนักงาน/หน่วยงานภายใน

ความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs)

เป้าหมายย่อยที่ 4.4 การเพิ่มจำนวนเยาวชนและผู้ใหญ่ที่มีทักษะที่จำเป็นรวมถึงทักษะทางเทคนิคและอาชีพ การมีงานที่ดีภายในปี 2573

เป้าหมายย่อยที่ 4.7 การสร้างหลักประกันว่าผู้เรียนทุกคนได้รับความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน

ความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) :

- SO1 ยกระดับการบริหารจัดการระดับสากลด้วยดิจิทัลและนวัตกรรม โดยมีทุนมนุษย์เป็นแกน ขับเคลื่อนสำคัญ

ยุทธศาสตร์ (Strategic) ในแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. 2566 – 2570 :

- S1 ยกระดับการบริหารองค์กรและ ทุนมนุษย์

การดำเนินงานที่สำคัญอื่นๆ ที่รองรับประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ประจำปี 2566

กลยุทธ์ (Tactic) ตามยุทธศาสตร์ กฟผ. 2566 - 2570	ตัวชี้วัด (KPI) ตาม BSC องค์กร ประจำปี 2566	แผนปฏิบัติการ กฟผ. (Initiatives) ประจำปี 2566	แผนแม่บทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
HCM2 พัฒนาระบบการเรียนรู้ เสริมสร้าง และ ยกระดับสมรรถนะของบุคลากร	- ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาตาม Future Competency (ด้านดิจิทัล-การตลาด-การบริหารธุรกิจ ฯลฯ) - ความสำเร็จในการพัฒนา Talent และ Successor - จำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรมบุคลากรต่อคนต่อปี - กลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการยกระดับบุคลากรด้านการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) - ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาที่มุ่งงานด้านการจัดการความรู้ - ร้อยละความสำเร็จของทีมงานด้านการจัดการความรู้ที่ผ่านการประเมินประสิทธิผลของการเรียนรู้และพัฒนาตามรูปแบบที่กำหนด	HCM2.1 แผนงานพัฒนาบุคลากร และผู้บริหารระดับสูงให้มี Future Competency ทั้งด้านดิจิทัล ด้านบริหารธุรกิจการตลาด ด้านการบริหารองค์กร และความรู้เกี่ยวกับการเปิดเสรีกิจการไฟฟ้า (แผนปฏิบัติการ กฟผ. ประจำปี 2566) HCM2.2 แผนงานพัฒนากลไกในการสนับสนุนการจัดการความก้าวหน้าของบุคลากรที่เป็นคนรุ่นใหม่เพื่อรองรับทิศทางธุรกิจและทดแทนบุคลากรในตำแหน่งที่สำคัญ (แผนปฏิบัติการ กฟผ. ประจำปี 2566) - แผนงานการพัฒนาบุคลากร ประจำปี 2566 (แผนปฏิบัติการสายงาน บก) - แผนงานยกระดับบุคลากรด้านการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) และการใช้ประโยชน์จากข้อมูล (Data Analytic) (แผนปฏิบัติการสายงาน บก) - แผนงานพัฒนาบุคลากรในการจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงาน (แผนปฏิบัติการสายงาน บก)	แผนแม่บทด้านทรัพยากรมนุษย์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี พ.ศ. 2562-2566 สู่การเป็น Digital Workplace	สายงานบริหารองค์กร (บก)

ประเด็นที่ 11 การเข้าถึงระบบไฟฟ้าและราคาที่ประชาชนสามารถจ่ายได้

สร้างหลักประกันว่าประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการพลังงานที่ทันสมัยและน่าเชื่อถือในราคาที่สามารถซื้อหาได้ ด้วยการขยายโครงสร้างพื้นฐานและพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับการจัดส่งบริการพลังงานอย่างเท่าเทียมสำหรับประชาชนทุกคนในประเทศโดยมีรายละเอียดความเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs) และการขับเคลื่อนประเด็นฯ ดังต่อไปนี้

กลุ่ม Stakeholder ที่เกี่ยวข้องทางตรง : กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า

กลุ่ม Stakeholder ที่เกี่ยวข้องทางอ้อม : กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐและ กลุ่มคณะกรรมการ

ความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs)

เป้าหมายย่อยที่ 7.A ยกระดับความร่วมมือระหว่างประเทศในการอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงการวิจัยและเทคโนโลยีพลังงานที่สะอาด

เป้าหมายย่อยที่ 9.1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่มีเพื่อสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของมนุษย์ โดยมุ่งไปที่การเข้าถึงได้ในราคาที่สามารถจ่ายได้และเท่าเทียม สำหรับประชาชนทุกคน

ความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) :

- SO3 ยกระดับผลประกอบการ ต่อยอดสู่ธุรกิจใหม่ มุ่งสู่การเปิดเสรีกิจการไฟฟ้า

ยุทธศาสตร์ (Strategic) ในแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. 2566 – 2570 :

- S9 ส่งเสริมบทบาท กฟภ. ในการขับเคลื่อนนโยบายการเปิดเสรีกิจการไฟฟ้า

การดำเนินงานที่สำคัญอื่นๆ ที่รองรับประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ประจำปี 2566

กลยุทธ์ (Tactic) ตามยุทธศาสตร์ กฟภ. 2566 - 2570	ตัวชี้วัด (KPI) ตาม BSC องค์กร ประจำปี 2566	แผนปฏิบัติการ กฟภ. (Initiatives) ประจำปี 2566	แผนแม่บทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
GM2 การเตรียมความพร้อมของ กฟภ.เพื่อรองรับการเปิดเสรีกิจการไฟฟ้า	-ความสำเร็จในการเตรียมความพร้อมโครงสร้างองค์กร และบุคลากร/การออกแบบกระบวนการทางธุรกิจ เพื่อรองรับการเปิดเสรีกิจการไฟฟ้า	-GM2.1แผนงานการเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีกิจการไฟฟ้าแผนงานย่อย -การพัฒนาระบบสารสนเทศและสถาปัตยกรรมซอฟต์แวร์ของ Energy Trading Platform เพื่อเตรียมความพร้อมการดำเนินธุรกิจของ กฟภ. ภายใต้การเปิดเสรีกิจการไฟฟ้า -การเตรียมความพร้อมโครงสร้างองค์กร และบุคลากร/การออกแบบกระบวนการทางธุรกิจเพื่อรองรับการเปิดเสรีกิจการไฟฟ้า	แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ. พ.ศ. 2561-2565	สายงานธุรกิจและการตลาด (ธต) และ สายงานบัญชีและการเงิน (บ)

ประเด็นที่ 12 อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของพนักงาน

พัฒนาระบบการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย มาตรฐานสากล และข้อกำหนดอื่น ๆ สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในการทำงานให้กับพนักงานเพื่อลดอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ให้น้อยที่สุดหรือหมดไป พร้อมทั้งตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันและประเมินความเสี่ยงของอันตรายและผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ โดยจะดำเนินการทุกวิถีทางเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการป้องกันและแก้ไขความเสี่ยงจะถูกนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพโดยมีรายละเอียดความเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟผ. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs) และการขับเคลื่อนประเด็นฯ ดังต่อไปนี้

กลุ่ม Stakeholder ที่เกี่ยวข้องทางตรง : กลุ่มพนักงาน/หน่วยงานภายใน

ความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs)

เป้าหมายย่อยที่ 8.5 บรรลุการจ้างงานเต็มที่และมีผลิตภาพ และการมีงานที่สมควรสำหรับหญิงและชายทุกคนรวมถึง เยาวชนและผู้มีภาวะทุพพลภาพและให้มีการจ่ายที่เท่าเทียม

เป้าหมายย่อยที่ 8.8 ปกป้องสิทธิแรงงานและ ส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย และมั่นคงสำหรับผู้ทำงานทุกคนรวมถึงผู้ทำงานต่างด้าว

ความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) :

- SO4 เป็นองค์กรไฟฟ้าชั้นนำ ตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศ เพื่อความยั่งยืนของสังคมและ สิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ (Strategic) ในแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. 2566 – 2570 :

- S10 เติบโตอย่างยั่งยืน เพิ่ม Eco-Efficiency

การดำเนินงานที่สำคัญอื่นๆ ที่รองรับประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ประจำปี 2566

กลยุทธ์ (Tactic) ตามยุทธศาสตร์ กฟผ. 2566 - 2570	ตัวชี้วัด (KPI) ตาม BSC องค์กร ประจำปี 2566	แผนปฏิบัติการ กฟผ. (Initiatives) ประจำปี 2566	แผนแม่บทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
OC1 วิเคราะห์ GAP และแนวทางการผลักดัน องค์กรสู่ความยั่งยืน	- ค่าดัชนีการประสบอุบัติเหตุ (Disabling Injury Index: $\sqrt{DI}$)	- แผนงานยกระดับการดำเนินงานเรื่องความปลอดภัยให้อยู่ในระดับมาตรฐาน/ระดับสากล (แผนปฏิบัติการสายงาน บก)	แผนแม่บทความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2563 - 2567	สายงานบริหารองค์กร (บก)

ประเด็นที่ 13 การมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตอบสนองต่อความต้องการความคาดหวังและยกระดับความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยมีระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตลอดห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) เพื่อสร้างโอกาสใหม่ทางการตลาด และสร้างผลกระทบในเชิงบวก ลดผลกระทบเชิงลบทางสังคม ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดความเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟผ. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs) และการขับเคลื่อนประเด็นฯ ดังต่อไปนี้

กลุ่ม Stakeholder ที่เกี่ยวข้องทางตรง : กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (9กลุ่ม – กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ, กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า,

กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม, กลุ่มสื่อมวลชน, กลุ่มพันธมิตร, กลุ่มคณะกรรมการ, กลุ่มพนักงาน/หน่วยงานภายใน, บริษัทในเครือและกลุ่มคู่เทียบ คู่แข่งขัน)

ความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs)

เป้าหมายย่อยที่ 16.7 สร้างหลักประกันว่าจะมีกระบวนการตัดสินใจที่มีความรับผิดชอบ ครอบคลุม มีส่วนร่วมและมีความเป็นตัวแทนที่ดีในทุกระดับการตัดสินใจ

ความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) :

- SO2 พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้า ตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ (Strategic) ในแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. 2566 – 2570 :

- S5 ยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าและ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การดำเนินงานที่สำคัญอื่นๆ ที่รองรับประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ประจำปี 2566

กลยุทธ์ (Tactic) ตามยุทธศาสตร์ กฟภ. 2566 - 2570	ตัวชี้วัด (KPI) ตาม BSC องค์กร ประจำปี 2566	แผนปฏิบัติการ กฟภ. (Initiatives) ประจำปี 2566	แผนแม่บทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการความ คาดหวังและความกังวลของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผลสำรวจความพึงพอใจของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กฟภ. - ผลสำรวจความผูกพันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กฟภ. - ระดับความผูกพันในการดำเนินงานของ กฟภ. ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของ พนักงาน	- แผนงานยกระดับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มลูกค้า และกลุ่มพนักงาน) (แผนปฏิบัติการสายงาน ย) - แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มลูกค้า และกลุ่มพนักงาน) (แผนปฏิบัติการสายงาน ย) - แผนงานยกระดับความผูกพันของพนักงาน กฟภ. (แผนปฏิบัติการสายงาน บก)	แผนแม่บทด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. ปี 2565 -2569 (Stakeholder Management Plan)	สายงานยุทธศาสตร์ (ย)

การขับเคลื่อนมิติที่ 2 ด้านสิ่งแวดล้อม

ประเด็นที่ 14 การปล่อยก๊าซเรือนกระจก กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

สร้างความตระหนักถึงความเสี่ยงและผลกระทบด้านเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศตลอดห่วงโซ่มูลค่า (Value Chain) โดยการลดหรือละกิจกรรมที่ต้องใช้พลังงานจากเชื้อเพลิงฟอสซิลบางอย่างที่ไม่จำเป็น เน้นใช้พลังงานสะอาดและเทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินงานตามภารกิจและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งชดเชยคาร์บอนในรูปแบบต่าง ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อมุ่งมั่นเป็นองค์กรที่เป็นกลางทางคาร์บอน (Carbon Neutrality) พร้อมทั้งขับเคลื่อนเป้าหมายการปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero Emissions) ของประเทศโดยมีรายละเอียดความเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟผ. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs) และการขับเคลื่อนประเด็นฯ ดังต่อไปนี้

กลุ่ม Stakeholder ที่เกี่ยวข้องทางตรง : กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ, กลุ่มคณะกรรมการ และกลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

ความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs)

เป้าหมายย่อยที่ 9.4 ยกระดับอุตสาหกรรมและโครงสร้างพื้นฐานทั้งหมดเพื่อความยั่งยืน

เป้าหมายย่อยที่ 13.1 เสริมสร้างความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัวต่อภัยพิบัติที่เกี่ยวข้องกับสภาพภูมิอากาศ

เป้าหมายย่อยที่ 13.2 บูรณาการมาตรการด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศในนโยบาย ยุทธศาสตร์ และการวางแผนระดับชาติ

ความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) :

- SO4 เป็นองค์กรไฟฟ้าชั้นนำ ตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศ เพื่อความยั่งยืนของสังคมและ สิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ (Strategic) ในแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. 2566 – 2570 :

- S10 เติบโตอย่างยั่งยืน เพิ่ม Eco-Efficiency

การดำเนินงานที่สำคัญอื่นๆ ที่รองรับประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ประจำปี 2566

กลยุทธ์ (Tactic) ตามยุทธศาสตร์ กฟผ. 2566 - 2570	ตัวชี้วัด (KPI) ตาม BSC องค์กร ประจำปี 2566	แผนปฏิบัติการ กฟผ. (Initiatives) ประจำปี 2566	แผนแม่บทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
OC3 มุ่งเน้นการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกภายในองค์กร	- ความสำเร็จของแผนงานการพัฒนาองค์กรไปสู่ Carbon Neutral	OC3.1 แผนงานการพัฒนาองค์กรไปสู่ Carbon Neutral (แผนปฏิบัติการ กฟผ. ประจำปี 2566)	แผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2565	สายงานยุทธศาสตร์ (ย)

ประเด็นที่ 15 ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน และการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

พัฒนากระบวนการผลิตและการดำเนินงานตามภารกิจและธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องด้วยการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผลิตภัณฑ์หมุนเวียนเป็นวงจรต่อเนื่องโดยไม่มีของเสีย มุ่งเน้นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสร้างความสมดุลในการดำรงทรัพยากรธรรมชาติมาใช้งานใหม่ เพื่อขับเคลื่อนสู่องค์กรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมคู่กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืนโดยมีรายละเอียดความเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟภ. เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs) และการขับเคลื่อนประเด็นฯ ดังต่อไปนี้

กลุ่ม Stakeholder ที่เกี่ยวข้องทางตรง : กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ, กลุ่มคณะกรรมการ และกลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

ความเชื่อมโยงกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (UN SDGs)

เป้าหมายย่อยที่ 11.6 ลดผลกระทบทางลบด้านสิ่งแวดล้อมของเมือง

เป้าหมายย่อยที่ 12.2 การจัดการและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน

เป้าหมายย่อยที่ 12.4 การจัดการสารเคมีและของเสียอย่างรับผิดชอบ

เป้าหมายย่อยที่ 12.5 ลดการเกิดของเสีย

ความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective) :

- SO4 เป็นองค์กรไฟฟ้าชั้นนำ ตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศ เพื่อความยั่งยืนของสังคมและ สิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ (Strategic) ในแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. 2566 – 2570 :

- S4 พัฒนาระบบจำหน่ายที่ได้คุณภาพใน ระดับชั้นนำของภูมิภาค ตาม Grid Modernization Roadmap

การดำเนินงานที่สำคัญอื่นๆ ที่รองรับประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ประจำปี 2566

กลยุทธ์ (Tactic) ตามยุทธศาสตร์ กฟผ. 2566 - 2570	ตัวชี้วัด (KPI) ตาม BSC องค์กร ประจำปี 2566	แผนปฏิบัติการ กฟผ. (Initiatives) ประจำปี 2566	แผนแม่บทต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
OC2 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- ค่าแฟคเตอร์ของค่าประสิทธิภาพเชิงนิเวศ เศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) ตามแนวทาง ISO14045 - จำนวนหน่วย (kWh) ที่ประหยัดพลังงานไฟฟ้าได้สะสม	- แผนงานยกระดับการเพิ่มประสิทธิภาพเชิงนิเวศ เศรษฐกิจ (Eco-Efficiency) (แผนปฏิบัติการสายงาน ย) - แผนงานการบริหารจัดการการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือก (แผนปฏิบัติการสายงาน ว)	แผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2565	สายงานยุทธศาสตร์ (ย)
OC4 สนับสนุนการให้ภาคประชาชนใช้ไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน	- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการปรับปรุง และจัดทำแนวทางปฏิบัติการเชื่อมต่อผู้ผลิตไฟฟ้าเพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงาน	- แผนการปรับปรุง/จัดทำแนวทางปฏิบัติการเชื่อมต่อผู้ผลิตไฟฟ้าเพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงาน (แผนปฏิบัติการสายงาน ว)	แผนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประจำปี 2565	สายงานยุทธศาสตร์ (ย)

2.3.5 ประเด็นปัญหา ความต้องการ ความคาดหวังในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่รับผิดชอบ	ความต้องการ (Need)	ความคาดหวัง (Expect)	เหนือความคาดหวัง (Nice to do)	สอดคล้องกับ SDGs (ESG Problems & Challenges)	ประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อองค์กร (Materiality)
1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล และภาครัฐ	- การปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ - การให้ความร่วมมือใน การประสานงานกับภาครัฐ - ความรวดเร็วในการดำเนินงาน/ประสานงานกับภาครัฐ	- ให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - จำหน่ายไฟฟ้าที่ได้คุณภาพในระดับชั้นนำของภูมิภาค - มุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ - ปฏิบัติตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและมีจริยธรรม - ข้อมูลมีความถูกต้อง โปร่งใส และเข้าถึงได้ง่าย - มินโยบายด้านการลงทุนที่เป็นไปตามเป้าหมายของนโยบายภาครัฐ	- การสร้างคุณค่าร่วมและยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน - มีการคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน - มีการบริหารงานและผลประโยชน์ที่แข็งแกร่ง - ปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง - พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล - ขับเคลื่อนให้เกิดนวัตกรรมในองค์กร - มีโมเดลธุรกิจใหม่ที่ช่วยเหลือประชาชนในการใช้ไฟฟ้าและลดมลพิษ - มีการลงทุนในธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับการจำหน่ายไฟฟ้า - บริหารศักยภาพบุคลากรให้มีทักษะและความสามารถ	- การเข้าถึงพลังงานในราคาที่สามารถจ่ายได้ - การพัฒนาพลังงานสะอาด, พลังงานหมุนเวียน, พลังงานทดแทน - โครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าที่พร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง	- ส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าในประเทศให้ครอบคลุม และรองรับการเปลี่ยนแปลง - ส่งเสริมให้เกิดการเข้าถึงพลังงานในระดับราคาที่เหมาะสม - พัฒนาการดำเนินงานบนเทคโนโลยีดิจิทัล
2. กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	- การเข้าถึงพลังงานไฟฟ้าของชุมชนในพื้นที่ห่างไกล - การมีไฟฟ้าใช้อย่างต่อเนื่อง รักษาเสถียรภาพของระบบไฟฟ้าให้คงที่	- มีการส่งเสริมและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างชุมชน และ กฟผ. - มีการจัดการกับประเด็นทางสังคมที่เป็น	- การสร้างคุณค่าร่วมและยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน - การส่งเสริมและให้ความรู้ในการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัย	- การเข้าถึงพลังงานในราคาที่สามารถจ่ายได้ - การลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม	- การลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม การเข้าถึงโอกาสในการเข้าถึงแหล่งพลังงาน - มีความโปร่งใสในการดำเนินงานและการให้บริการ มินโยบาย กฎระเบียบ ขั้นตอนที่ถูกต้องและเป็นธรรมต่อทุกภาคส่วน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่รับผิดชอบ	ความต้องการ (Need)	ความคาดหวัง (Expect)	เหนือความคาดหวัง (Nice to do)	สอดคล้องกับ SDGs (ESG Problems & Challenges)	ประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อองค์กร (Materiality)
	- ความปลอดภัยของระบบไฟฟ้า และอุปกรณ์ไฟฟ้า - ปรับปรุงการให้ข้อมูล/ประชาสัมพันธ์เรื่องของไฟฟ้า เช่น การซ่อมบำรุง เหตุไฟฟ้าดับ เป็นต้น รวมถึงมีช่องทางในการติดต่อสะดวก - ปรับปรุงความล่าช้าในขั้นตอนการให้บริการ - การให้บริการที่เป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ	ผลกระทบจากการดำเนินงานของ กฟผ. ได้อย่างรวดเร็ว	- การสื่อสารให้เกิด ความเข้าใจในเรื่องกลไกค่าไฟฟ้าอย่างถูกต้อง - การนำองค์ความรู้และนวัตกรรมไปแลกเปลี่ยน/แบ่งปันประสบการณ์ เพื่อ การพัฒนาชุมชน สังคม - การส่งเสริมพลังงานสะอาด, พลังงานหมุนเวียน, พลังงานทดแทน, พัฒนารถ EV - การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ, ภัยธรรมชาติ - สนับสนุนเครือข่ายกลุ่มผู้นำต่างๆ - การสร้างความร่วมมือในการอนุรักษ์และสร้างความสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ	- การจัดการความยากจน กระตุ้นเศรษฐกิจหมุนเวียนของประชาชนฐานราก - การพัฒนานวัตกรรมสำหรับเศรษฐกิจท้องถิ่นหรือวิถีชีวิตชุมชน	- การพัฒนาระบบไฟฟ้าและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง - การป้องกันอุบัติเหตุ/อัคคีภัย จากระบบจำหน่ายไฟฟ้า - ความพร้อมรับ ความท้าทายของภาวะโลกร้อน - การส่งเสริมแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ให้พร้อมรับกับโลกในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. กลุ่มสื่อมวลชน	- การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ทันสถานการณ์ รวดเร็ว และข้อมูลมีความชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน - ข้อมูลที่ได้รับสามารถสื่อสารถ่ายทอดต่อให้คนทั่วไปเข้าใจได้โดยง่าย	- การส่งเสริมการใช้ทั้งสื่อรูปแบบเก่า และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเผยแพร่ข่าวได้ครอบคลุมทุกพื้นที่	- มีการประชาสัมพันธ์องค์กรในเชิงรุก - การส่งเสริมและให้ความรู้ในการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัย - การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ, ภัยธรรมชาติ	- การลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม - การจัดการความยากจน กระตุ้นเศรษฐกิจหมุนเวียนของประชาชนฐานราก	- การส่งเสริมแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ให้พร้อมรับกับโลกในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ - มีความโปร่งใสในการดำเนินงานและการให้บริการ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่รับผิดชอบ	ความต้องการ (Need)	ความคาดหวัง (Expect)	เหนือความคาดหวัง (Nice to do)	สอดคล้องกับ SDGs (ESG Problems & Challenges)	ประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อองค์กร (Materiality)
			- ปรับตัวให้ทันต่อ การเปลี่ยนแปลง - พัฒนาขีดความสามารถด้าน เทคโนโลยีดิจิทัล - ขับเคลื่อนให้เกิดนวัตกรรมใน องค์กร		
4. กลุ่มพันธมิตร	- การประสานงานที่ดีเพื่อความปลอดภัย และ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน - การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ทันกาล ข้อมูลมีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และเข้าถึงได้ง่าย - มีการพัฒนาระบบการซื้อขายไฟฟ้า จดหน่วยที่รวดเร็วขึ้น - ความมั่นคงและความมีเสถียรภาพของระบบจำหน่ายไฟฟ้า - ความปลอดภัยของระบบไฟฟ้า และอุปกรณ์ไฟฟ้า	- ดำเนินงานด้วยความเท่าเทียม, เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ - ขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ - มีการส่งเสริมและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มพันธมิตร (ผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ) และ กฟผ. - มีโครงการ/การร่วมทุนเพื่อพัฒนาเสถียรภาพของระบบไฟฟ้าในระดับประเทศ	- การพิจารณาปรับเพิ่มค่าจ้างให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน - มีแนวทางที่ชัดเจนในการจัดระเบียบสายสื่อสารร่วมกัน โดยคำนึงถึงสาธารณประโยชน์เป็นหลัก - สามารถเข้าถึงข้อมูลและรายละเอียดเรื่องการพาดสายต่างๆ ได้ง่าย และมีข้อมูลมากเพียงพอ - การส่งเสริมพลังงานสะอาด, พลังงานหมุนเวียน, พลังงานทดแทน, พัฒนารถ EV - ปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง - พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	- โครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าที่พร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง - การพัฒนาพลังงานสะอาด, พลังงานหมุนเวียน, พลังงานทดแทน	- ส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าในประเทศให้ครอบคลุม และรองรับการเปลี่ยนแปลง - การป้องกันอุบัติเหตุ/อัคคีภัย จากระบบจำหน่ายไฟฟ้า - การพัฒนาระบบไฟฟ้าและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง - มีความโปร่งใสในการดำเนินงานและการจัดซื้อจัดจ้าง - ความพร้อมรับความท้าทายของภาวะโลกร้อน - การส่งเสริมแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ให้พร้อมรับกับโลกในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่รับผิดชอบ	ความต้องการ (Need)	ความคาดหวัง (Expect)	เหนือความคาดหวัง (Nice to do)	สอดคล้องกับ SDGs (ESG Problems & Challenges)	ประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อองค์กร (Materiality)
			- มีการลงทุนในธุรกิจเกี่ยวเนื่อง กับการจำหน่ายไฟฟ้า		
5. กลุ่มคณะกรรมการ	- การปรับตัวของ กฟผ. เพื่อรองรับผลกระทบจากนโยบายไฟฟ้าเสรี และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อให้องค์กรอยู่ได้ อย่างยั่งยืน - การสร้างโอกาสทางธุรกิจจากการส่งเสริมการใช้พลังงานสะอาด, พลังงานหมุนเวียน, พลังงานทดแทน	- การมีธรรมาภิบาลในองค์กร ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ความโปร่งใสในการดำเนินงาน การปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อลูกค้า/พนักงาน, คู่ค้า การหลีกเลี่ยงการจัดซื้อจัดจ้างที่เอื้อประโยชน์ต่อตนเอง - ส่งเสริมความปลอดภัยเพื่อลดอุบัติเหตุจากการใช้ไฟฟ้า, ระบบไฟฟ้าในชุมชน - การส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชน - การลงทุน และพัฒนาระบบไฟฟ้าให้มีเสถียรภาพ	- การหาโอกาสจากธุรกิจอื่นๆ โดยใช้ทักษะของบุคลากรในด้านระบบไฟฟ้า ขับเคลื่อน การทำงานผ่านบริษัท ในเครือ - การส่งเสริมพลังงานสะอาด, พลังงานหมุนเวียน, พลังงานทดแทน, พัฒนารถ EV - การส่งเสริมและให้ความรู้ในการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัย - การสร้างคุณค่าร่วมและยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน - มีการคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน - มีการบริหารงานและผลประโยชน์ที่แข็งแกร่ง - ปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง - พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล - ขับเคลื่อนให้เกิดนวัตกรรมในองค์กร	- โครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าที่พร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง - การพัฒนาพลังงานสะอาด, พลังงานหมุนเวียน, พลังงานทดแทน	- ส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าในประเทศให้ครอบคลุม และรองรับการเปลี่ยนแปลง - ส่งเสริมให้เกิดการเข้าถึงพลังงานในระดับราคาที่เหมาะสม - พัฒนาการดำเนินงานบนเทคโนโลยีดิจิทัล - มีความโปร่งใสในการดำเนินงานและการให้บริการ มินนโยบาย กฎระเบียบ ขั้นตอนที่ถูกต้องและเป็นธรรม ต่อทุกภาคส่วน - การพัฒนาระบบไฟฟ้าและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง - การป้องกันอุบัติเหตุ/อัคคีภัย จากระบบจำหน่ายไฟฟ้า - ความพร้อมรับความท้าทายของภาวะโลกร้อน - การส่งเสริมแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ให้พร้อมรับกับโลกในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่รับผิดชอบ	ความต้องการ (Need)	ความคาดหวัง (Expect)	เหนือความคาดหวัง (Nice to do)	สอดคล้องกับ SDGs (ESG Problems & Challenges)	ประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อองค์กร (Materiality)
			- มีโมเดลธุรกิจใหม่ที่จะช่วยเหลือประชาชนในการใช้ไฟฟ้าและลดมลพิษ - บริหารศักยภาพบุคลากรให้มีทักษะและความสามารถ		
6. กลุ่มบริษัทในเครือ	- มีการกำหนดเป้าหมายวัตถุประสงค์ และความรับผิดชอบต่อ การดำเนินงานที่ชัดเจนต่อ บริษัทในเครือ - ผลักดันความร่วมมือระหว่าง บริษัทในเครือกับ กฟผ. - มีขั้นตอน กระบวนการธุรกิจ ที่ถูกต้องและรวดเร็ว ลด ความล่าช้าในการทำธุรกรรม กับ กฟผ. - สนับสนุน และให้ ความช่วยเหลือเมื่อบริษัทในเครือมี การร้องขอ	- ผู้บริหารเล็งเห็นศักยภาพ และยกระดับการ ดำเนินงานให้กับบริษัท ในเครือ - บุคลากรได้รับการ สนับสนุนและพัฒนา ให้มีทักษะและ ความสามารถที่พร้อม รองรับการทำธุรกิจที่ เอื้อประโยชน์ต่อ กฟผ.	- โอกาสในการสร้างเครือข่ายคู่ค้า พันธมิตรธุรกิจที่แข็งแกร่ง	- โครงสร้างพื้นฐาน ด้านไฟฟ้าที่พร้อม รองรับการ เปลี่ยนแปลง - การพัฒนาพลังงาน สะอาด, พลังงาน หมุนเวียน, พลังงานทดแทน	- ส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าในประเทศ ให้ครอบคลุม และรองรับการเปลี่ยนแปลง - พัฒนาการดำเนินงานบนเทคโนโลยีดิจิทัล - การส่งเสริมแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ให้ พร้อมรับกับโลกในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ
7. กลุ่มคู่แข่งหรือคู่แข่งขัน	- มีการส่งเสริมและสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดี สร้าง เครือข่ายความร่วมมือ (Network) ระหว่าง กฟผ. และ คู่เทียบ/คู่แข่ง	- มีการดำเนินงาน/ โครงการร่วมกัน เพื่อ พัฒนาเสถียรภาพของ ระบบไฟฟ้าใน ระดับประเทศ หรือต่อ ยอดธุรกิจอื่น	- การสร้างความร่วมมือกับภาคี อุตสาหกรรมต่างๆ เพื่อผสม การใช้สมรรถนะขององค์กร และ ขยายมิติของการพัฒนาให้เกิด การเปลี่ยนแปลงต่อสังคม และ สิ่งแวดล้อม	- ส่งเสริมการเติบโต ทางเศรษฐกิจที่ ยั่งยืน การจ้างงาน ที่มีคุณค่า	- โอกาสในการสร้างนวัตกรรมเพื่อยกระดับองค์กร ให้เกิดความยั่งยืน - ส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าในประเทศ ให้ครอบคลุม และรองรับการเปลี่ยนแปลง

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่รับผิดชอบ	ความต้องการ (Need)	ความคาดหวัง (Expect)	เหนือความคาดหวัง (Nice to do)	สอดคล้องกับ SDGs (ESG Problems & Challenges)	ประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อองค์กร (Materiality)
			- การลดปัญหาจากการดำเนินงานที่จะมีต่อชุมชน และสิ่งแวดล้อม - การส่งเสริมให้เกิดเศรษฐกิจในชุมชน และการเติบโตของชุมชนอย่างยั่งยืน	- การแบ่งปันทรัพยากรร่วมกันกับชุมชน - ส่งเสริมความร่วมมือ เพื่อพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม	
8. กลุ่มพนักงานและ หน่วยงานภายใน	บริหารจัดการผ่านแผนแม่บทด้านทรัพยากรมนุษย์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค				
9. กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า	บริหารจัดการผ่านแผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด				

2.3.6 ระดับและรูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Level and Method)

กฟผ. ได้ทบทวนและจัดทำระดับและรูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์จากการนำมาตรฐาน Account Ability 1000 Stakeholder Engagement Standard (AA1000 SES) มาปรับใช้ตามบริบทขององค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ระดับและรูปแบบในการสร้างความสัมพันธ์

ระดับของการสร้างความสัมพันธ์ (Level of Engagement)	ระดับของ ความสัมพันธ์ (X)	ระดับการสื่อสาร (Y)	การดำเนินงาน/สร้าง ความสัมพันธ์	วิธีการ/รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์ (Method)
ระดับที่ 1 เพิกเฉย (Level 1 Remain Passive)	ต่ำ (ไม่มีปฏิสัมพันธ์)	ไม่มีการสื่อสาร หรือการสื่อสารแบบทางเดียว (One way communication) กฟผ. สื่อสารให้ข้อมูลไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ไม่ต้องการดำเนินการอะไร	- ไม่ต้องดำเนินการ - สื่อสารการดำเนินงานในภาพรวมผ่าน website PEA
ระดับที่ 2 ติดตาม (Level 2 Monitor)	ต่ำ (ปฏิสัมพันธ์ต่ำ)	มีข้อจำกัด (การสื่อสารแบบทางเดียว One way communication) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สื่อสารมายัง กฟผ.	ติดตามการสื่อสาร/มุมมอง/ความ คิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มา ปรับปรุงการดำเนินงาน	- หน่วยงานผู้รับผิดชอบติดตามข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย อย่างเป็นระบบ
ระดับที่ 3 การให้ข้อมูล (Level 3 Inform)	ปานกลาง (ปฏิสัมพันธ์/ความสัมพันธ์ ระดับปานกลาง)	มีข้อจำกัด (การสื่อสารแบบทางเดียว One way communication) แบบเจาะจงไปยังผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย	ต้องให้ข้อมูล ความรู้ หรือการ สื่อสารที่เหมาะสมให้กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	- สื่อสารข้อมูลแบบเจาะจงแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่าน ช่องทางต่างๆ เช่น Website, จดหมาย, โทรศัพท์, สื่อ ต่างๆ
ระดับที่ 4 ปรึกษา (Level 4 Consult)	ปานกลาง (ปฏิสัมพันธ์/ความสัมพันธ์ ระดับปานกลาง)	สองทาง (การสื่อสารแบบสองทาง Two-way) กฟผ. สื่อสารและรับฟังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ต้องมีการสื่อสาร พูดคุยและรับฟัง ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อ สื่อสาร/รับข้อมูล และ Feedback จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับการ ตัดสินใจขององค์กร	- ติดต่อพูดคุย, จัดการประชุม (Meeting), สานเสวนา หรือ ประชาพิจารณ์ เพื่อสร้างความเข้าใจให้บรรลุดูวัตถุประสงค์
ระดับที่ 5 ร่วมมือ (Level 5 Collaborate)	สูง (ปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิด/ ความสัมพันธ์ที่แนบแน่น)	สองทาง (การสื่อสารแบบสองทาง Two-way) เรียนรู้ ตัดสินใจ และปฏิบัติร่วมกัน	สร้างความร่วมมือ หรือสร้าง เครือข่ายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับการพัฒนา เพื่อหาแนว ทางแก้ไขปัญหา และวางแผน ปฏิบัติงานร่วมกัน	- การทำโครงการร่วมกัน (Joint Project, Joint ventures) - การเป็น Partnerships - การตั้งคณะทำงานร่วมกัน/ ร่วม Memorandum of Understanding (MOU) - ข้อตกลงการให้บริการ (SLA)
ระดับที่ 6 การให้อำนาจ (Level 6 Empower)	สูง (ปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิด/ ความสัมพันธ์ที่แนบแน่น)	การให้อำนาจในการตัดสินใจ การให้ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียมีอำนาจในการตัดสินใจ/บทบาทใน การกำหนดแนวทางของ กฟผ.	มอบอำนาจการตัดสินใจในประเด็น ต่างๆ ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรวมกลุ่มเพื่อกำหนดกรอบกำกับดูแล กลยุทธ์ การดำเนินงาน แก่ กฟผ.

ระดับที่ 1 เพิกเฉย (Level 1 Remain Passive)

- ไม่ต้องดำเนินการอะไรเลย
- หน่วยงานเผยแพร่ข้อมูล/แจ้งข่าวสารที่เกี่ยวข้อง ผ่านทาง website ทางการ ของ กฟภ.
 - website ของ กฟภ.
 - สื่อสิ่งพิมพ์
 - โฆษณา
 - การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุค ทวิตเตอร์ ยูทูบ เป็นต้น

ระดับที่ 2 ติดตาม (Level 2 Monitor)

- หน่วยงานมีหน้าที่จัดซื้อพัสดุ โดยต้องอ้างอิง สเปค/ราคา จากกระทรวงที่กำหนดนโยบาย จึงต้องดำเนินการ ติดตามนโยบายอย่างสม่ำเสมอ
- หน่วยงานต้องติดตาม (ผ่านเอกสาร website การประชุมถ่ายทอด) นโยบายจากกระทรวงต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับปรุงนโยบาย/แผนงานต่างๆที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน

ระดับที่ 3 การให้ข้อมูล (Level 3 Inform)

- หน่วยงานต้องแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบบเจาะจง ผ่านช่องทางที่เหมาะสม เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจต่างๆ เช่น การแจ้งการซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า การแจ้งการก่อสร้างในพื้นที่ การแจ้งปิดให้บริการชำระเงิน การแจ้งเปลี่ยนการวิธีการดำเนินงาน การแจ้งดับไฟฟ้า เป็นต้น
- หน่วยงานต้องแจ้งวิธีการปฏิบัติงานหรือความต้องการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน เช่น การแจ้งขออนุญาตในเขตพื้นที่/ดำเนินงานในพื้นที่ เป็นต้น

ระดับที่ 4 ปรึกษา (Level 4 Consult)

- หน่วยงานต้องพูดคุยกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น
- หน่วยงานต้องจัดประชุมกับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ผู้รับจ้างรับเหมา/ผู้ส่งมอบพัสดุ) เพื่อกำหนดสเปค /แนวทางปฏิบัติ ในรายละเอียดที่สำคัญอื่นๆ (ขยายความในสัญญา) ที่เกี่ยวข้อง อาทิ มาตรฐานความปลอดภัย การรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

- หน่วยงานต้องประชุมร่วมหารือกับ หน่วยงานกำกับดูแล เพื่อพูดคุย/รับการถ่ายทอดนโยบาย แผนงาน แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
- หน่วยงานต้องจัดประชาพิจารณ์/สานเสวนา กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรณีการดำเนินงานของหน่วยงานอาจส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การก่อสร้าง /ขยายเขตการบำรุงรักษา เป็นต้น
- หน่วยงานต้องจัดประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรณีที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเหล่านั้นต้องเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับ กฟผ. เช่น ผู้รับจ้างเหมาก่อสร้าง ผู้รับจ้างจดหน่วย/พิมพ์บิล เป็นต้น

ระดับที่ 5 ร่วมมือ (Level 5 Collaborate)

- หน่วยงานควรตั้งคณะทำงาน/กลุ่มการดำเนินงานหรือ บันทึกข้อตกลง (Memorandum of Understanding: MOU) ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ การดำเนินการเป็นไปได้อย่างราบรื่น
- หน่วยงานควรดำเนินกิจกรรม/โครงการร่วมกันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การจัดกิจกรรม CSR, ดำเนินโครงการร่วม, ความร่วมมือต่างๆ เป็นต้น
- หน่วยงานดำเนินการหารือกับหน่วยงานผู้รับบริการ (ทั้งภายใน/ภายนอก) เพื่อการจัดทำข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreements : SLA) เพื่อพัฒนาการให้บริการ

ระดับที่ 6 การให้อำนาจ (Level 6 Empower)

- หน่วยงานได้มอบอำนาจในการกำกับดูแลกิจการองค์กรให้แก่บุคคลภายนอกที่มีความสามารถ (คณะกรรมการ กฟผ.) มากำกับดูแลการดำเนินงานภายในองค์กร

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับองค์กร (Key Partners เพื่อผลักดันยุทธศาสตร์องค์กร)

กฟผ. ได้กำหนดระดับในการสร้างความสัมพันธ์ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระดับองค์กร (Key Partners เพื่อผลักดันยุทธศาสตร์องค์กร) ตามแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. ให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายทางยุทธศาสตร์ โดยกำหนดผู้รับผิชอบหลัก ผู้รับผิชอบร่วม และ ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง ตามรายละเอียดดังนี้

จุดมุ่งหมายทางยุทธศาสตร์	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จุดประสงค์	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	ผู้รับผิชอบ	แผนปฏิบัติ กฟผ. ปี 2566
Liberalized Electricity Market การเปิดตลาดไฟฟ้าเสรี	กระทรวงพลังงาน กกพ. กฟน. กฟผ.	- เพื่อรองรับการขยายตัวของ เปิดตลาดไฟฟ้าเสรี	5	ผู้รับผิชอบหลัก ฝ่ายนโยบายเศรษฐกิจพลังงาน (ผนศ.) สายงานยุทธศาสตร์ (ย)	GM2.1 แผนงานการเตรียมความพร้อมสู่การเปิดเสรีกิจการไฟฟ้า
	ผู้พัฒนาระบบงาน ICT และ Data Platform	- จัดการระบบ DSO/Retail - เตรียมความพร้อมและขยาย ขอบเขตของ Forward Market - เพื่อรองรับการขยายตัวของ เปิดตลาดไฟฟ้าเสรี		ผู้รับผิชอบร่วม ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ (ผนย.) สายงานยุทธศาสตร์ (ย)	
	กระทรวงพลังงาน กกพ. กฟน. กฟผ.	- การพัฒนา/ขยายผลระบบไฟฟ้า อัจฉริยะ (Smart Grid)		ผู้รับผิชอบหลัก ฝ่ายวางแผนระบบไฟฟ้า (ผวร.) สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า (ว) ผู้รับผิชอบร่วม - สายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา (ป) - สายงานธุรกิจและการตลาด (ธต) - สายงานสารสนเทศและสื่อสาร (ทส) - สายงานยุทธศาสตร์ (ย) - ฝ่ายส่งเสริมพลังงานทดแทนและอนุรักษ์ พลังงาน (ผสอ.) และฝ่ายวิจัยและพัฒนา ระบบไฟฟ้า (ผวพ.) สายงานวางแผนและ พัฒนาระบบไฟฟ้า (ว) - สำนักดิจิทัล (สดท.)	GM1.1 แผนงานยกระดับการเป็นผู้นำ ด้าน Smart Grid ในระดับภูมิภาค

จุดมุ่งหมายทางยุทธศาสตร์	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จุดประสงค์	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	ผู้รับผิดชอบ	แผนปฏิบัติ กฟผ. ปี 2566
Supply Generation การจัดการไฟฟ้า	กระทรวงพลังงาน กกพ. กฟน. กฟผ.	สนับสนุนพลังงานหมุนเวียนเพื่อ บรรลุเป้าหมาย AEDP	5	ผู้รับผิดชอบหลัก สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า (ว)	- แผนการปรับปรุง/จัดทำแนวทางปฏิบัติการเชื่อมต่อผู้ผลิตไฟฟ้าเพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงาน (สายงาน) - แผนพัฒนาระบบกักเก็บพลังงานในระบบจำหน่ายไฟฟ้า - แผนงานการบริหารจัดการการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมการใช้พลังงานทางเลือก
	ผู้รับเหมาก่อสร้าง สถานีไฟฟ้าและ ระบบไฟฟ้ารวมทั้ง พาร์ทเนอร์ในการ ติดตั้งและร่วมมือ EV Charging Station			ผู้รับผิดชอบร่วม -	
	กระทรวงพลังงาน กกพ. กฟน. กฟผ.	แหล่งพลังงานที่มั่นคงและเพียงพอ ต่อลูกค้าอุตสาหกรรม		ผู้รับผิดชอบหลัก สายงานยุทธศาสตร์ (ย)	กระบวนการบริหารจัดการจัดหาพลังงานไฟฟ้า - หน้าที่และภารกิจหลักของกองซื้อและบริหารต้นทุนไฟฟ้า ฝ่ายนโยบายเศรษฐกิจพลังงาน
	ผู้รับเหมาก่อสร้าง สถานีไฟฟ้าและ ระบบไฟฟ้ารวมทั้ง พาร์ทเนอร์ในการ ติดตั้งและร่วมมือ EV Charging Station			ผู้รับผิดชอบร่วม - สายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา(ป) - สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า (ว) - สายงานธุรกิจและการตลาด (ธต)	
	Supplier อุปกรณ์ไฟฟ้า			ผู้รับผิดชอบหลัก สายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา(ป)	
		ผู้รับผิดชอบร่วม - สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า (ว) - สายงานการไฟฟ้า ภาค 1-4 (ภ1-ภ4)			

จุดมุ่งหมายทางยุทธศาสตร์	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จุดประสงค์	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	ผู้รับผิดชอบ	แผนปฏิบัติ กฟผ. ปี 2566
Distribution การกระจายระบบจำหน่ายไฟฟ้า	ผู้รับเหมาก่อสร้าง สถานีไฟฟ้าและ ระบบไฟฟ้ารวมทั้ง พาร์ทเนอร์ในการ ติดตั้งและร่วมมือ EV Charging Station	- ระบบสายส่งที่ครอบคลุมและมี ประสิทธิภาพ	5	ผู้รับผิดชอบหลัก สายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา (ป) ผู้รับผิดชอบร่วม - สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า (ว) - สายงานวิศวกรรม (วศ) - สายงานการไฟฟ้า ภาค 1-4 (ภ1-ภ4) - สายงานยุทธศาสตร์ (ย)	- OM3.1 แผนงาน Grid Model Data Management (GMDM) - แผนงานเรื่องการจัดเก็บข้อมูล จำแนก รายการสินทรัพย์และบันทึกข้อมูล - แผนบำรุงรักษาเชิงป้องกัน - OM2.1 แผนงานยกระดับคุณภาพ ระบบ ไฟฟ้าแรงต่ำเพื่อรองรับการ เปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมไฟฟ้า - OM2.2 แผนงานติดตามและแก้ไข ปัญหาไฟดับของระบบจำหน่ายแรง ต่ำ - แผนงานติดตั้งระบบ SCADA สำหรับ ระบบจำหน่ายแรงต่ำ (โครงการนำ ร่อง) ในพื้นที่เมืองพัทยา - OM1.1 แผนงานพัฒนาระดับ โครงข่ายระบบไฟฟ้า (Strong Grid) - OM1.2 แผนงานควบคุมหน่วย สูญเสีย (Technical/Non- Technical) - แผนงานติดตามและแก้ไขปัญหา ไฟดับพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม

จุดมุ่งหมายทางยุทธศาสตร์	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จุดประสงค์	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	ผู้รับผิดชอบ	แผนปฏิบัติ กฟผ. ปี 2566
		- ระบบสายส่งที่มีการเชื่อมต่อระบบไฟฟ้ากับเทคโนโลยีผู้ใช้ไฟฟ้า		ผู้รับผิดชอบหลัก สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า (ว) ผู้รับผิดชอบร่วม - สายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา (ป) - สายงานวิศวกรรม (วศ) - สายงานการไฟฟ้า ภาค 1-4 (ภ1-ภ4)	- แผนการนำอุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารโครงข่ายในระบบจำหน่าย 22-33 kV
Customer Solution การแก้ไขปัญหาและยกระดับความต้องการของลูกค้า	ผู้พัฒนา ICT และ Data Platform	- บริหารจัดการพลังงานให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป	5	ผู้รับผิดชอบหลัก ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (ผลพ.) สายงานธุรกิจและการตลาด (ธต) ผู้รับผิดชอบร่วม - สายงานสารสนเทศและสื่อสาร (ทส) - สายงานการไฟฟ้า ภาค 1-4 (ภ1-ภ4) - ฝ่ายกลยุทธ์การตลาด (ผกต.) สายงานธุรกิจและการตลาด (ธต)	- SCM2.1 แผนงานพัฒนา Digital Customer Experience - แผนงานยกระดับความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า - แผนงานประชาสัมพันธ์เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้าสมัครใช้บริการ e-Bill - แผนงานประชาสัมพันธ์เชิญชวนผู้ใช้ไฟฟ้าสมัครใช้งาน PEA Smart Plus - แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐาน การให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่า คู่เทียบ - แผนงานสร้างความสัมพันธ์ เพื่อรักษารฐานข้อมูลลูกค้ารายสำคัญ (Key Account) และนำระบบ Digital CRM มาใช้สนับสนุนการให้บริการลูกค้า
	ที่ปรึกษา ในการจัดการข้อมูลลูกค้าด้วยระบบ CRM	- ปรับปรุงฐานข้อมูลลูกค้าให้มีความเป็นปัจจุบัน - สร้างการจัดการข้อมูลลูกค้าด้วยระบบ CRM			

จุดมุ่งหมายทางยุทธศาสตร์	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จุดประสงค์	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	ผู้รับผิดชอบ	แผนปฏิบัติ กฟผ. ปี 2566
					- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการความต้องการความคาดหวังของกลุ่มลูกค้ารายสำคัญ - โครงการ Customer Relationship Management (CRM) - แผนงานการวางระบบ CRM แยกตามประเภทกลุ่มลูกค้าและบูรณาการชุดข้อมูลการให้บริการและข้อมูลลูกค้า
Product Portfolio การสร้างเครือข่ายพันธมิตร และพัฒนาความสัมพันธ์ในการดำเนินการด้านธุรกิจและการตลาด	พันธมิตรร่วมลงทุนในธุรกิจต่างๆ	- ขยายผลเชิงธุรกิจของชิ้นงานนวัตกรรม	5	ผู้รับผิดชอบหลัก สายงานวางแผนระบบไฟฟ้า(ว) ผู้รับผิดชอบร่วม - สายงานธุรกิจและการตลาด (ธต) - สายงานยุทธศาสตร์ (ย) - สำนักดิจิทัล (สตท.)	- แผนการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์ และนำสิ่งประดิษฐ์/นวัตกรรมไปขยายผลเชิงพาณิชย์ และ ประยุกต์ใช้งานในองค์กร
		- พัฒนานวัตกรรม บริการใหม่ๆ (Service Innovation) ให้เหมาะสมกับการให้บริการของ กฟผ.		ผู้รับผิดชอบหลัก สายงานธุรกิจและการตลาด (ธต)	- NM2.1 แผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (Business Portfolio Implementation) - แผนงานปรับปรุงกระบวนการที่มีนัยสำคัญต่อการเพิ่มรายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

จุดมุ่งหมายทางยุทธศาสตร์	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จุดประสงค์	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	ผู้รับผิดชอบ	แผนปฏิบัติ กฟผ. ปี 2566
HR/OD (HR Organizational Development)	ผู้พัฒนาระบบงาน ICT และ Data Platform	- สร้างเสริม ปรับปรุงระบบดิจิทัล เพื่อให้สามารถทดแทนคนและลดเวลาได้จริง รวมทั้งปรับกระบวนการทำงานให้กระชับ - นำเทคโนโลยี AI มาทดแทนการทำงาน		ผู้รับผิดชอบหลัก สายงานบริหารองค์กร (บก) ผู้รับผิดชอบร่วม - สายงานสารสนเทศและสื่อสาร (ทส) - สำนักดิจิทัล (สตท.)	- HCM1.1 แผนงานจัดทำ โครงการนำร่องเพื่อศึกษาการบูรณาการกำลังคนกับดิจิทัล โดยใช้ค่า FTE ในการควบคุมปริมาณคนให้เหมาะสมในแต่ละหน่วยงาน - แผนงานใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสรรหาและจัดการบุคลากร - แผนงาน การพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการยกระดับการบริหารและการพัฒนาทุนมนุษย์
		- Upskill and reskill บุคลากรให้เหมาะสมกับแต่ละหน่วยงาน - วางแผน Succession Plan และ EDP ที่มีทักษะทางธุรกิจเทคนิคเฉพาะและการนำองค์กร	5	ผู้รับผิดชอบหลัก สายงานบริหารองค์กร (บก) ผู้รับผิดชอบร่วม - สายงานสารสนเทศและสื่อสาร (ทส) - สำนักดิจิทัล (สตท.)	- แผนงานพัฒนาบุคลากร และผู้บริหารระดับสูงให้มี Future Competency ทั้งด้านดิจิทัล ด้านบริหารธุรกิจการตลาด ด้านการบริหารองค์กร และความรู้เกี่ยวกับการเปิดเสรีกิจการไฟฟ้า - HCM2.2 แผนงานพัฒนากลไกในการสนับสนุนการจัดการความก้าวหน้าของบุคลากรที่เป็นคนรุ่นใหม่เพื่อรองรับทิศทางธุรกิจและทดแทนบุคลากรในตำแหน่งที่สำคัญ - แผนงานยกระดับบุคลากรด้านการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) และการใช้

จุดมุ่งหมายทางยุทธศาสตร์	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จุดประสงค์	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	ผู้รับผิดชอบ	แผนปฏิบัติ กฟผ. ปี 2566
					ประโยชน์จากข้อมูล (Data Analytic) - แผนงานพัฒนาบุคลากรในการจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงาน
Digital Technology การพัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	ผู้พัฒนาระบบงาน ICT และ Data Platform	- เพื่อพัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูลองค์กร และนำไปสู่การบริหารจัดการ (Data Driven Execution)	5	ผู้รับผิดชอบหลัก สายงานสารสนเทศและสื่อสาร (ทส) และ สำนักดิจิทัล (สดท.)	- DT1.1 แผนงานบริหารจัดการและพัฒนา Big Data Platform - แผนงานการเชื่อมโยงข้อมูล API - แผนงานการยกระดับการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance) - แผนงานการพัฒนามาตรฐานการกำกับดูแลด้านการบริหารจัดการด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ(IT Governance) - แผนงานพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital Platform) เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านรูปแบบทางธุรกิจไปสู่ Digital Utility และการดำเนินธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

2.3.7 การสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสายงาน/ฝ่ายงาน

1) สายงานก่อสร้างและบริหารโครงการ (กบ)

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายก่อสร้างระบบไฟฟ้า	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อ ประโยชน์ในการดำเนินงาน	กรมทางหลวง	ระดับ 4	- กระบวนการวางแผนงานโครงการ
			กรมทางหลวงชนบท	ระดับ 4	- กระบวนการวางแผนงานโครงการ
	3. กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	3.1 ชุมชนและผู้นำชุมชน	ชุมชนที่ได้รับผลกระทบ (จากการก่อสร้าง)	ระดับ 3	- กระบวนการวางแผนงานโครงการ
	5. กลุ่มพันธมิตร	5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์	ผู้ส่งมอบพัสดุ	ระดับ 3	- กระบวนการวางแผนงานโครงการ
ฝ่ายก่อสร้างสถานีไฟฟ้า	5. กลุ่มพันธมิตร	5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์	ผู้ส่งมอบพัสดุ	ระดับ 3	- กระบวนการวางแผนและกำหนดเป้าหมายงานก่อสร้าง, ติดตั้ง และทดสอบ
		5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	ผู้รับเหมา/รับจ้าง (ก่อสร้างสถานีไฟฟ้า)	ระดับ 4	- กระบวนการวางแผนและกำหนดเป้าหมายงานก่อสร้าง, ติดตั้ง และทดสอบ
ฝ่ายบริหารโครงการ 1&2 และบริหารโครงการพิเศษ	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อ ประโยชน์ในการดำเนินงาน	กรมเจ้าท่า	ระดับ 4	- กระบวนการวางแผนโครงการ
			กรมทรัพยากรป่าชายเลน	ระดับ 4	- กระบวนการวางแผนโครงการ
			กรมทางหลวง	ระดับ 4	- กระบวนการวางแผนโครงการ
			กรมทางหลวงชนบท	ระดับ 4	- กระบวนการวางแผนโครงการ

2) สายงานการไฟฟ้าภาค 1 (ภ1) รวมถึงการไฟฟ้าเขตในสังกัด

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายบัญชีและพลังงานไฟฟ้า	5. กลุ่มพันธมิตร	5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์	ผู้ส่งมอบพัสดุ	ระดับ 3	- กระบวนการบริหารจัดการด้านพัสดุ
		5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	ผู้รับเหมา/รับจ้าง (จดหน่วยรายย่อย)	ระดับ 4	- กระบวนการงานด้านระบบบิลค่าไฟฟ้า
			ผู้รับเหมา/รับจ้าง (บำรุง รักษาอุปกรณ์ห้อง Data Center)	ระดับ 1	- กระบวนการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูล (Data Center Service Management) และการจัดการการเชื่อมโยงโครงข่ายภายในสำนักงาน
			ผู้ให้คำปรึกษา (ISO 27001)	ระดับ 1	- กระบวนการจัดการด้านความปลอดภัยในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา	3. กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	3.1 ชุมชนและผู้นำชุมชน	ชุมชนที่ได้รับผลกระทบ (การบำรุงรักษา)	ระดับ 3	- งานติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง
	5. กลุ่มพันธมิตร	5.1 ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า	EGAT	ระดับ 4	- งานจัดทำและตรวจสอบ Switching Order สำหรับการดับไฟฟ้าแบบมีแผนงาน และกรณีฉุกเฉิน - งานสั่งการและสั่งงานในระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้องและบันทึกเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องในระบบสายส่ง สถานีไฟฟ้า และระบบจำหน่ายแรงสูง
			VSPP	ระดับ 4	- งานจัดทำและตรวจสอบ Switching Order สำหรับการดับไฟฟ้าแบบมีแผนงาน และกรณีฉุกเฉิน - งานสั่งการและสั่งงานในระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้องและบันทึกเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องในระบบสายส่ง สถานีไฟฟ้า และระบบจำหน่ายแรงสูง
		5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์	ผู้จำหน่ายวัสดุอุปกรณ์อะไหล่	ระดับ 3	- งานบำรุงรักษาและซ่อมแซมระบบไฟฟ้าและโรงไฟฟ้าพลังน้ำ - งานบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายวิศวกรรมและบริการ		5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	ผู้รับเหมา/รับจ้าง (Contact Center)	ระดับ 4	- งานสั่งการและสั่งงานในระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง และบันทึกเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องในระบบสายส่ง สถานีไฟฟ้า และระบบจำหน่ายแรงสูง
			ผู้รับเหมา/รับจ้าง (ติดตั้ง)	ระดับ 4	- งานติดตั้งระบบสื่อสาร
			ผู้รับเหมา/รับจ้าง (ซ่อมระบบ)	ระดับ 4	- งานซ่อมระบบสื่อสาร
			ผู้รับเหมา/รับจ้าง (บำรุงรักษา)	ระดับ 4	- งานบำรุงรักษาเคเบิลใยแก้วนำแสงและอุปกรณ์สื่อสาร สัญญาณความเร็วสูง
	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล และภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน	กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน	ระดับ 2	- กระบวนการทำแผนธุรกิจ แผนปฏิบัติ แผนบริหาร ความเสี่ยง แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ และ การจัดวางระบบควบคุมภายใน - กระบวนการงานความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน
			กระทรวงมหาดไทย	ระดับ 2	- กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) และการจัดการข้อร้องเรียน
			สำนักงานสภาพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	ระดับ 4	- กระบวนการวิเคราะห์ วางแผน ออกแบบ ประเมิน การระบบไฟฟ้า เพื่อจัดทำแผนงาน/ โครงการ
		1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อ ประโยชน์ในการดำเนินงาน	กรมเจ้าท่า	ระดับ 4	- งานจัดการงานโครงการก่อสร้างระบบจำหน่าย - งานจัดการงานโยธาและสถาปัตยกรรม
			กรมชลประทาน	ระดับ 4	- งานก่อสร้าง จ้างเหมา ควบคุมงานสายส่ง สถานี ไฟฟ้า และสถานีไฟฟ้าชั่วคราว - งานก่อสร้างระบบไฟฟ้า

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
					- งานจัดการงานโครงการก่อสร้างระบบจำหน่าย - งานจัดการงานโยธาและสถาปัตยกรรม
			กรมทางหลวงชนบท	ระดับ 4	- งานก่อสร้าง จ้างเหมา ควบคุมงานสายส่ง สถานีไฟฟ้า และสถานีไฟฟ้าชั่วคราว - งานก่อสร้างระบบไฟฟ้า - งานจัดการงานโครงการก่อสร้างระบบจำหน่าย - งานจัดการงานโยธาและสถาปัตยกรรม
			กรมป่าไม้	ระดับ 4	- งานก่อสร้าง จ้างเหมา ควบคุมงานสายส่ง สถานีไฟฟ้า และสถานีไฟฟ้าชั่วคราว - งานก่อสร้างระบบไฟฟ้า
			กรมอุทยานแห่งชาติ	ระดับ 4	- งานก่อสร้าง จ้างเหมา ควบคุมงานสายส่ง สถานีไฟฟ้า และสถานีไฟฟ้าชั่วคราว - งานก่อสร้างระบบไฟฟ้า
			สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)	ระดับ 4	- ควบคุมดูแลทางธุรกิจเกี่ยวกับการพาดสายสื่อสาร และอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม
			หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับ 4	- งานก่อสร้าง จ้างเหมา ควบคุมงานสายส่ง สถานีไฟฟ้า และสถานีไฟฟ้าชั่วคราว - งานก่อสร้างระบบไฟฟ้า - งานจัดการงานโครงการก่อสร้างระบบจำหน่าย - งานจัดการงานโยธาและสถาปัตยกรรม

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
			หน่วยงานราชการในพื้นที่	ระดับ 4	- ควบคุมดูแลทางธุรกิจเกี่ยวกับการพาดสายสื่อสาร และอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม - กระบวนการขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าให้บริการธุรกิจเสริม
			อุตสาหกรรมจังหวัด	ระดับ 4	- กระบวนการขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าให้บริการธุรกิจเสริม
		1.3 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้ให้ความร่วมมือสนับสนุน หรือ เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินงาน	ศูนย์ดำรงธรรม	ระดับ 1	- กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) และการจัดการข้อร้องเรียน
	5. กลุ่มพันธมิตร	5.1 ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า	EGAT	ระดับ 4	- งานก่อสร้าง จ้างเหมา ควบคุมงานสายส่ง สถานีไฟฟ้า และสถานีไฟฟ้าชั่วคราว
		5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์	ผู้ส่งมอบพัสดุ	ระดับ 3	- กระบวนการจัดการมิเตอร์ หม้อแปลง และคาปาซิเตอร์แรงต่ำ - กระบวนการทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า
			ผู้ส่งมอบพัสดุ	ระดับ 3	- งานก่อสร้างระบบไฟฟ้า
		5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	ผู้รับเหมา/รับจ้าง (สำรวจสายสื่อสาร)	ระดับ 4	- ควบคุมดูแลทางธุรกิจเกี่ยวกับการพาดสายสื่อสาร และอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม
			ผู้รับเหมา/รับจ้าง	ระดับ 4	- กระบวนการขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าให้บริการธุรกิจเสริม
		5.4 คู่ความร่วมมือในการกิจ สนับสนุน หรือภารกิจอื่น ของ กฟผ.	ผู้ประกอบการ โทรคมนาคม	ระดับ 4	- งานจัดการงานโครงการก่อสร้างระบบจำหน่าย

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
กองอำนวยการ	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อ ประโยชน์ในการดำเนินงาน	หน่วยงานราชการในพื้นที่	ระดับ 4	- กระบวนการด้าน CSR/PR

3) สายงานการไฟฟ้าภาค 2 (ภ2) รวมถึงการไฟฟ้าเขตในสังกัด

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายบัญชีและพลังงานไฟฟ้า	5. กลุ่มพันธมิตร	5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์	ผู้ส่งมอบพัสดุ (อุปกรณ์ไฟฟ้า)	ระดับ 3	- กระบวนการบริหารจัดการพัสดุ
		5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	ตัวแทนจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า	ระดับ 4	- งานจัดเก็บรายได้ค่าไฟฟ้าเอกชน
ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน	กรมทางหลวงชนบท	ระดับ 4	- งานบำรุงรักษาระบบฯ - งานระบบสื่อสาร
			กรมป่าไม้	ระดับ 4	- งานบำรุงรักษาระบบฯ
			หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับ 4	- งานบำรุงรักษาระบบฯ
	5. กลุ่มพันธมิตร	5.1 ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า	EGAT	ระดับ 4	- งานควบคุม สั่งการ การจ่ายไฟ
			VSPP	ระดับ 4	- งานควบคุม สั่งการ การจ่ายไฟ
		5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์	ผู้ส่งมอบพัสดุ	ระดับ 3	- งานบำรุงรักษาระบบฯ
		5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	ผู้รับเหมา/รับจ้าง (ตัดต้นไม้)	ระดับ 4	- งานตัดต้นไม้ได้ระบบจำหน่าย และสายส่ง
			ผู้รับเหมา/รับจ้าง (ติดตั้งระบบสื่อสาร)	ระดับ 4	- งานระบบสื่อสาร
ฝ่ายวิศวกรรมและบริการ	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน	สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	ระดับ 4	- งานก่อสร้างระบบจำหน่าย
			กรมเจ้าท่า	ระดับ 4	- งานก่อสร้างระบบจำหน่าย
		1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน	กรมทางหลวงชนบท	ระดับ 4	- งานก่อสร้างระบบจำหน่าย - งานวิเคราะห์และวางแผน
			กรมป่าไม้	ระดับ 4	- งานก่อสร้างระบบจำหน่าย

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
			หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับ 4	- งานก่อสร้างระบบจำหน่าย
	5. กลุ่มพันธมิตร	5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์	ผู้ส่งมอบพัสดุ	ระดับ 3	- งานก่อสร้างระบบจำหน่าย
		5.4 คู่ความร่วมมือในการกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่นของ กฟผ.	ผู้ประกอบการโทรคมนาคม	ระดับ 4	- งานก่อสร้างระบบจำหน่าย
กองอำนวยการ	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน	หน่วยงานราชการในพื้นที่	ระดับ 4	- กระบวนการด้าน CSR/PR

4) สายงานการไฟฟ้าภาค 3 (ภ3) รวมถึงการไฟฟ้าเขตในสังกัด

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายบัญชีและพลังงานไฟฟ้า	5. กลุ่มพันธมิตร	5.1 ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า	VSPP	ระดับ 4	- จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้ากับ VSPP
ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา	5. กลุ่มพันธมิตร	5.1 ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า	EGAT	ระดับ 4	- บริหารจัดการควบคุมระบบการจ่ายไฟฟ้า
			VSPP	ระดับ 4	- บริหารจัดการควบคุมระบบการจ่ายไฟฟ้า
ฝ่ายวิศวกรรมและบริการ	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อ ประโยชน์ในการดำเนินงาน	กรมทางหลวงชนบท	ระดับ 4	- งานก่อสร้างระบบจำหน่าย
			กรมป่าไม้	ระดับ 4	- งานก่อสร้างระบบจำหน่าย
			หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับ 4	- งานก่อสร้างระบบจำหน่าย
	5. กลุ่มพันธมิตร	5.4 คู่ความร่วมมือในการกิจ สนับสนุน หรือภารกิจอื่น ของ กฟผ.	ผู้ประกอบการ โทรคมนาคม	ระดับ 4	- งานก่อสร้างระบบจำหน่าย
กองอำนวยการ	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อ ประโยชน์ในการดำเนินงาน	หน่วยงานราชการในพื้นที่	ระดับ 4	- กระบวนการด้าน CSR/PR

5) สายงานการไฟฟ้าภาค 4 (ภ4) รวมถึงการไฟฟ้าเขตในสังกัด

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายบัญชีและพลังงานไฟฟ้า	5. กลุ่มพันธมิตร	5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์	ผู้ส่งมอบพัสดุ (อุปกรณ์ไฟฟ้า)	ระดับ 3	- กระบวนการบริหารจัดการด้านพัสดุ
		5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	ผู้รับเหมา/รับจ้าง	ระดับ 4	- กระบวนการจัดการฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ - กระบวนการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ
ฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน	กรมทางหลวงชนบท	ระดับ 4	- กระบวนการบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า
			กรมป่าไม้	ระดับ 4	- กระบวนการบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า
	5. กลุ่มพันธมิตร	5.1 ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า	EGAT	ระดับ 4	- กระบวนการควบคุมการจ่ายไฟฟ้า - กระบวนการบริหารจัดการผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า
			VSPP	ระดับ 4	- กระบวนการควบคุมการจ่ายไฟฟ้า - กระบวนการบริหารจัดการผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า
		5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	ผู้รับเหมา/รับจ้าง (บำรุงรักษา)	ระดับ 4	- กระบวนการบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้าและระบบไฟฟ้า
ฝ่ายวิศวกรรมและบริการ	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงาน	สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	ระดับ 4	- กระบวนการวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า
			สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)	ระดับ 4	- กระบวนการบริหารจัดการสายสื่อสาร
			กรมทางหลวงชนบท	ระดับ 4	- กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า - กระบวนการปรับปรุงระบบไฟฟ้า

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
		1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อ ประโยชน์ในการดำเนินงาน	กรมทางหลวง	ระดับ 4	- กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า - กระบวนการปรับปรุงระบบไฟฟ้า
			กรมเจ้าท่า	ระดับ 4	- กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า - กระบวนการปรับปรุงระบบไฟฟ้า
			กฟผ.	ระดับ 4	- กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า - กระบวนการปรับปรุงระบบไฟฟ้า
			ปตท.	ระดับ 4	- กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า - กระบวนการปรับปรุงระบบไฟฟ้า
			ทรานส์ไทยมาเลเซีย	ระดับ 4	- กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า - กระบวนการปรับปรุงระบบไฟฟ้า
			กรมป่าไม้	ระดับ 4	- กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า - กระบวนการปรับปรุงระบบไฟฟ้า
			หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับ 4	- กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า - กระบวนการปรับปรุงระบบไฟฟ้า
	5. กลุ่มพันธมิตร	1.3 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้ให้ความร่วมมือสนับสนุน หรือ เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินงาน	ศูนย์ดำรงธรรม	ระดับ 1	- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
		5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์	ผู้รับจ้าง	ระดับ 3	- กระบวนการบริหารจัดการผู้ส่งมอบ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ
		5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	1129 Contact Center	ระดับ 4	- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน - กระบวนการใช้สารสนเทศจากลูกค้า ตลาดผลิตภัณฑ์และบริการ

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
			ผู้รับเหมา/รับจ้าง	ระดับ 4	- กระบวนการก่อสร้างระบบไฟฟ้า - กระบวนการปรับปรุงระบบไฟฟ้า - กระบวนการบริหารจัดการสายสื่อสาร
		5.4 คู่ความร่วมมือในการกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่นของ กฟผ.	ผู้ประกอบการโทรคมนาคม	ระดับ 4	- กระบวนการบริหารจัดการสายสื่อสาร
กองอำนวยการ	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน	หน่วยงานราชการในพื้นที่	ระดับ 4	- กระบวนการด้าน CSR/PR

6) สายงานธุรกิจและการตลาด (รต)

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายบริการ วิศวกรรม	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล และภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงาน	กรมสรรพากร	ระดับ 1	- งานจัดการพลังงาน - งานบริการด้านก่อสร้างระบบสายส่ง - งานบริการด้านก่อสร้างสถานี่ไฟฟ้า - งานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า - งานให้บริการและบริหารจัดการงานวิศวกรรมระบบจำหน่าย
		2.2 ลูกค้าในธุรกิจอื่นๆ นอกจากการจำหน่ายไฟฟ้า	ลูกค้าในธุรกิจอื่นๆ นอกจากการจำหน่ายไฟฟ้า	ตามกระบวนการบริหารจัดการลูกค้า	-
	5. กลุ่มพันธมิตร	5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์	ผู้ส่งมอบอุปกรณ์ไฟฟ้า	ระดับ 3	- งานบริการด้านก่อสร้างระบบสายส่ง - งานบริการด้านก่อสร้างสถานี่ไฟฟ้า - งานให้บริการและบริหารจัดการงานวิศวกรรมระบบจำหน่าย
		5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	ผู้รับเหมา/รับจ้าง	ระดับ 4	- งานจัดการพลังงาน - งานบริการด้านก่อสร้างสถานี่ไฟฟ้า - งานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า - งานให้บริการและบริหารจัดการงานวิศวกรรมระบบจำหน่าย - งานบริการด้านก่อสร้างระบบสายส่ง
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล และภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงาน	สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.)	ระดับ 4	- งานให้บริการ บริหารจัดการ และพัฒนาสถานีอัดประจุไฟฟ้า ผ่าน PEA VOLTA APPLICATION
		2.2 ลูกค้าในธุรกิจอื่นๆ นอกจากการจำหน่ายไฟฟ้า	ลูกค้าในธุรกิจอื่นๆ นอกจากการจำหน่ายไฟฟ้า	ตามกระบวนการบริหารจัดการลูกค้า	

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
	5. กลุ่มพันธมิตร	5.4 คู่ความร่วมมือในการกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่นของ กฟผ.	บมจ. บางจาก	ระดับ 4	- งานก่อสร้างสถานีอัดประจุไฟฟ้า PEA VOLTA CHARGING STATION
			บริษัทผู้จัดจำหน่ายเครื่องอัดประจุไฟฟ้า	ระดับ 1	- งานก่อสร้างสถานีอัดประจุไฟฟ้า PEA VOLTA CHARGING STATION
			ผู้ประกอบการโทรคมนาคม	ระดับ 4	- งานเรียกเก็บค่าบริการพาดสายสื่อสารประจำปี
			สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สจล.)	ระดับ 4	- งานก่อสร้างสถานีอัดประจุไฟฟ้า PEA VOLTA CHARGING STATION
ฝ่ายกลยุทธ์และการตลาด	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงาน	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)	ระดับ 1	- งานจัดกลุ่มลูกค้า (กระบวนการจำแนกลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด)
ฝ่ายบริหารลูกค้าสัมพันธ์	2. กลุ่มลูกค้าและผู้ใช้ไฟฟ้า	2.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า	ผู้ใช้ไฟฟ้าในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า	ตามกระบวนการบริหารจัดการลูกค้า	-
		1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)	ระดับ 4	- งานให้บริการเข้าใช้เส้นใยแก้วนำแสงของ กฟผ.
	5. กลุ่มพันธมิตร	5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	ที่ปรึกษา (บจก. ศัสตอม เอเชีย)	ระดับ 1	- งานจัดกลุ่มลูกค้า (กระบวนการจำแนกลูกค้า กลุ่มลูกค้า และส่วนตลาด)
			ผู้รับเหมา/รับจ้าง (บริษัท ซีวาเลียร์ เน็ตเวอร์ค โซลูชัน ไทย จำกัด)	ระดับ 4	- กระบวนการกำกับให้การให้บริการลูกค้าของ 1129 PEA Contact Center

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
			ผู้รับเหมา/รับจ้าง (บริษัท ทรุ ทซ์ จำกัด)	ระดับ 4	- กระบวนการกำกับการให้บริการลูกค้าของ 1129 PEA Contact Center
			ผู้รับเหมา/รับจ้าง (บริษัท ไทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน))	ระดับ 4	- กระบวนการกำกับการให้บริการลูกค้าของ 1129 PEA Contact Center
			ผู้รับเหมา/รับจ้าง (บริษัท พอร์ตลันท์ จำกัด)	ระดับ 4	- กระบวนการกำกับการให้บริการลูกค้าของ 1129 PEA Contact Center
		5.4 คู่ความร่วมมือในการกิจ สนับสนุน หรือภารกิจอื่น ของ กฟผ.	ผู้ประกอบการ โทรคมนาคม	ระดับ 4	- งานให้บริการเช่าใช้เส้นใยแก้วนำแสงของ กฟผ.

7) สายงานบริหารองค์กร (บก)

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายกลยุทธ์ ทรัพยากรบุคคล	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล และภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน	สำนักงานรัฐวิสาหกิจ สัมพันธ์ กระทรวงแรงงาน	ระดับ 2	- งานจัดทำโครงสร้างเงินเดือนและสิทธิประโยชน์
		1.3 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้ให้ความร่วมมือสนับสนุน หรือ เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินงาน	กองทะเบียนประวัติอาชญา กร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	ระดับ 1	- งานจัดการสรรหาบุคลากร - งานบริหารจัดการบุคลากร
			ศูนย์พิสูจน์หลักฐาน 1-8	ระดับ 1	- งานจัดการสรรหาบุคลากร
			สถานีตำรวจภูธร	ระดับ 1	- งานจัดการสรรหาบุคลากร
ฝ่ายคดีและ สอบสวน	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล และภาครัฐ	1.3 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้ให้ความร่วมมือสนับสนุน หรือ เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินงาน	กรมบังคับคดี (เจ้าพนักงานบังคับคดี, เจ้า พนักงานพิทักษ์ทรัพย์, ศาล หรือพนักงานอัยการ)	ระดับ 1	- งานพิจารณาตอบข้อหารือ - งานดำเนินคดี
ฝ่ายนิติการ	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล และภาครัฐ	1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อ ประโยชน์ในการดำเนินงาน	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน (กกพ.)	ระดับ 4	- งานขอใบอนุญาตประกอบกิจการพลังงาน/การจด แจ้งการประกอบกิจการพลังงานที่ได้รับยกเว้นไม่ ต้องขอใบอนุญาต
ฝ่ายบริการ ทรัพยากรบุคคล	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล และภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน	กรมกิจการสตรีและ ครอบครัว	ระดับ 2	- กระบวนการบริหารจัดการสิทธิประโยชน์ สวัสดิการ และความผูกพันของบุคลากร
			กรมสวัสดิการและคุ้มครอง แรงงาน	ระดับ 2	- กระบวนการบริหารจัดการสิทธิประโยชน์ สวัสดิการ และความผูกพันของบุคลากร - กระบวนการจัดการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
			กระทรวงแรงงาน	ระดับ 2	- กระบวนการบริหารจัดการสิทธิประโยชน์ สวัสดิการ และความผูกพันของบุคลากร

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
	7. กลุ่มพนักงาน/หน่วยงานภายใน	7.1 ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง	ผู้บริหาร พนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง	รายละเอียดเพิ่มเติมตามระบบบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	-

8) สายงานบัญชีและการเงิน (บ)

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายการเงิน	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงาน	กรมสรรพากร	ระดับ 1	- การตัดชำระข้อมูลค่าไฟฟ้าหักบัญชีเงินฝากธนาคาร/บัตรเครดิต - การรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านจุดตัวแทนบริการและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ - การจัดการด้านการจ่ายเงินเดือน
	5. กลุ่มพันธมิตร	5.4 คู่ความร่วมมือในการกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่นของ กฟผ.	ธนาคาร	ระดับ 1	- การจัดการด้านการจ่ายเงินเดือน
			บริษัทบัตรเครดิต	ระดับ 1	- การตัดชำระข้อมูลค่าไฟฟ้าหักบัญชีเงินฝากธนาคาร/บัตรเครดิต
			ไปรษณีย์	ระดับ 1	- การตัดชำระข้อมูลค่าไฟฟ้าหักบัญชีเงินฝากธนาคาร/บัตรเครดิต - การรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านจุดตัวแทนบริการและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์
ฝ่ายงบประมาณ	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงาน	กระทรวงมหาดไทย	ระดับ 4	- การจัดทำงบประมาณ - การจัดทำงบประมาณรายจ่าย
			สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.)	ระดับ 1	- การจัดทำประมาณการและวิเคราะห์งบการเงิน
			สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)	ระดับ 1	- งานรายงานผลการเบิกจ่ายและเร่งรัดการดำเนินงานตามงบประมาณ
			สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ	ระดับ 4	- กระบวนการจัดหาเงินกู้
			สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	ระดับ 4	- การจัดทำงบประมาณ - การจัดทำงบประมาณรายจ่าย

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
	5. กลุ่มพันธมิตร	5.4 คู่ความร่วมมือในการกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่นของ กฟผ.	สถาบันการเงิน	ระดับ 1	- กระบวนการจัดหาเงินทุน
ฝ่ายบัญชี	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงาน	สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	ระดับ 4	- งานจัดทำข้อมูลค่าใช้จ่ายประเภททุนส่ง สศช.
	5. กลุ่มพันธมิตร	5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	ผู้สอบบัญชีภายนอก	ระดับ 1	- งานจัดทำงบการเงิน กฟผ.

9) สายงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา (ป)

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายควบคุมระบบไฟฟ้า	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงาน	สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.)	ระดับ 2	- กระบวนการทำงานจัดทำฐานข้อมูลระบบไฟฟ้าของ กฟผ. ให้เป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
		1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน	สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)	ระดับ 4	- กระบวนการทำงานร่วมบูรณาการและดำเนินการตามแนวทางการบริหารจัดการทรัพย์สิน (Asset Management) ของ กฟผ. (กรณีอุปกรณ์ระบบสื่อสารของระบบศูนย์สั่งการ Master, Remote WRL)
	5. กลุ่มพันธมิตร	5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	ผู้รับเหมา/รับจ้าง	ระดับ 4	- กระบวนการทำงานจัดทำฐานข้อมูลระบบไฟฟ้าของ กฟผ. ให้เป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ - กระบวนการทำงานปรับปรุงประสิทธิภาพระบบควบคุมสถานีไฟฟ้าด้วยคอมพิวเตอร์ (CSCS) - กระบวนการทำงานร่วมบูรณาการและดำเนินการตามแนวทางการบริหารจัดการทรัพย์สิน (Asset Management) ของ กฟผ. (กรณีอุปกรณ์ระบบสื่อสารของระบบศูนย์สั่งการ Master, Remote WRL) - กระบวนการทำงานร่วมบูรณาการและดำเนินการตามแนวทางการบริหารจัดการทรัพย์สิน (Asset Management) ของ กฟผ. (บำรุงรักษาระบบศูนย์สั่งการจ่ายไฟ)
ฝ่ายบำรุงรักษาระบบผลิต	5. กลุ่มพันธมิตร	5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์	ผู้ส่งมอบพัสดุ (ปิโตรเลียม)	ระดับ 3	- การจัดหากำลังผลิตให้เพียงพอและเหมาะสมจัดซื้อผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมทั้งหมด ของ กฟผ.

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
		5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	ผู้รับเหมา/รับจ้าง	ระดับ 4	- ซ่อมแซมการชำรุดของเครื่องมือกล กระเช้าฮอทไลน์ รถพ่วงฉีดน้ำล้างลูกถ้วย เครื่องไฮดรอลิค เครื่องจักรกลทุ่นแรง อุปกรณ์เครื่องกลอื่น ๆ และว่าจ้างซ่อม - บริการตรวจสอบความปลอดภัยในการใช้บันจันตามที่กฎหมายกำหนด
ฝ่ายบำรุงรักษา สถานีไฟฟ้าและ ระบบไฟฟ้า	5. กลุ่มพันธมิตร	5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์	ผู้ส่งมอบพัสดุ	ระดับ 3	- กระบวนการจัดหาอุปกรณ์ป้องกันทดแทนของเดิมที่เสื่อมสภาพ
		5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	ผู้รับเหมา/รับจ้าง	ระดับ 4	- กระบวนการการควบคุมและกำกับดูแลงานบำรุงรักษาเคเบิลใต้ดินและใต้ฟ้า - กระบวนการงานเปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์สถานีไฟฟ้าที่เสื่อมสภาพ
ฝ่ายระบบมิเตอร์ และหม้อแปลง	5. กลุ่มพันธมิตร	5.1 ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า	EGAT	ระดับ 4	- กระบวนการบำรุงรักษาร่วมกับ กฟผ. ตรวจสอบความเที่ยงตรงมิเตอร์ซื้อขายไฟ กฟผ., SPP
			SPP	ระดับ 4	- กระบวนการบำรุงรักษาร่วมกับ กฟผ. ตรวจสอบความเที่ยงตรงมิเตอร์ซื้อขายไฟ กฟผ., SPP
		5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	ผู้รับเหมา/รับจ้าง (บริษัท สามารถ เทลคอม จำกัด (มหาชน))	ระดับ 4	- กระบวนการเคลมอุปกรณ์มิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบในระบบ AMR - กระบวนการตรวจสอบและบำรุงรักษาศูนย์ข้อมูลระบบ AMR - กระบวนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลการใช้ไฟฟ้า ก่อนการพิมพ์บิลค่าไฟฟ้า - กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้าเพื่อตรวจสอบความผิดปกติของมิเตอร์ระบบ AMR รวมถึงอุปกรณ์ต่างๆ (โมเด็ม, ซี.ที. และ วี.ที.)

10) สายงานยุทธศาสตร์ (ย)

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายส่งเสริมความสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรเพื่อความยั่งยืน	3. กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม	3.2 ประชาชนทั่วไป	ประชาชนทุกคนในประเทศไทย	ระดับ 3	- กระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	4. กลุ่มสื่อมวลชน	4.1 สื่อมวลชน	สื่อมวลชนและสื่อออนไลน์	ระดับ 4	- กระบวนการประชาสัมพันธ์
	9. กลุ่มคู่แข่ง คู่แข่งขัน	9.1 คู่แข่ง สินค้าทดแทน และคู่เปรียบเทียบ (Benchmark) ทั้งในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ธุรกิจต่างๆของ กฟผ. และด้านอื่นๆ	คู่แข่ง สินค้าทดแทน และคู่เปรียบเทียบ	ระดับ 2	- กระบวนการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ ฝ่ายพัฒนาองค์กรและบริหารการเปลี่ยนแปลง	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน	กระทรวงพลังงาน	ระดับ 2	- งานการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ กฟผ.
			กระทรวงมหาดไทย	ระดับ 2	- งานการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ กฟผ.
			สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.)	ระดับ 2	- งานการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ กฟผ.
			สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)	ระดับ 4	- งานการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ กฟผ.
	8. บริษัทในเครือ	8.1 บริษัทในเครือของ กฟผ. (ปัจจุบัน ได้แก่ บริษัท พีอีเอ เอนคอม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด)	บริษัท พีอีเอ เอนคอม อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	ระดับ 5	- กระบวนการกำกับบริษัทในเครือและบริษัทร่วมทุน
ฝ่ายกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง	5. กลุ่มพันธมิตร	คู่ความร่วมมือในการกิจ สนับสนุน หรือภารกิจอื่นของ กฟผ.	มูลนิธิต่อต้านการทุจริต	ระดับ 5	- กระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี
			องค์กรต่อต้านคอร์รัปชัน	ระดับ 5	- กระบวนการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายนโยบาย เศรษฐกิจพลังงาน	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน	สำนักงานคณะกรรมการ กำกับกิจการพลังงาน (กกพ.)	ระดับ 4	- งานจัดทำข้อมูลลักษณะการใช้ไฟฟ้า (Load Profile)
	5. กลุ่มพันธมิตร	5.1 ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า	EGAT	ระดับ 4	- งานปรับปรุง Ft ขายส่งประจำเดือน
			VSPP	ระดับ 3	- งานการรับซื้อไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็ก VSPP

11) สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า (ว)

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายวิจัยและพัฒนา ระบบไฟฟ้า	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล และภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน	สำนักงานพัฒนา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แห่งชาติ (สวทช.)	ระดับ 4	- งานควบคุมคุณภาพมาตรฐานอุปกรณ์ไฟฟ้า
			สำนักงานมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.)	ระดับ 4	- งานควบคุมคุณภาพมาตรฐานอุปกรณ์ไฟฟ้า
	5. กลุ่มพันธมิตร	5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	สถาบันการศึกษาและ สถาบันวิจัยภายในประเทศ, หน่วยงานเอกชนที่มี ความสามารถ	ระดับ 1	- กระบวนการจ้างหน่วยงานภายนอกในการวิจัย และพัฒนาระบบไฟฟ้า
ฝ่ายวางแผนระบบ ไฟฟ้า	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแล และภาครัฐ	1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติอนุญาตเพื่อ ประโยชน์ในการดำเนินงาน	กรมทางหลวง	ระดับ 4	- กระบวนการวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า
			กรมทางหลวงชนบท	ระดับ 4	- กระบวนการวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า
ฝ่ายส่งเสริมพลังงาน ทดแทนและอนุรักษ์ พลังงาน	5. กลุ่มพันธมิตร	5.1 ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า	VSPP	ระดับ 3	- กระบวนการบริหารจัดการและการจัดหาพลังงาน ไฟฟ้า

12) สายงานวิศวกรรม (วศ)

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายงานโยธา	5. กลุ่มพันธมิตร	5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	ผู้รับเหมา/รับจ้าง (ก่อสร้าง)	ระดับ 4	- กระบวนการบริการองค์กร
ฝ่ายงานระบบไฟฟ้า	5. กลุ่มพันธมิตร	5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	ผู้รับเหมา/รับจ้าง (ก่อสร้างระบบไฟฟ้า)	ระดับ 4	- กระบวนการก่อสร้างสถานีและระบบไฟฟ้า - กระบวนการออกแบบสถานีและระบบไฟฟ้า
ฝ่ายงานสถานีไฟฟ้า	5. กลุ่มพันธมิตร	5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	ผู้รับเหมา/รับจ้าง (ก่อสร้างสถานี)	ระดับ 4	- กระบวนการก่อสร้างสถานีและระบบไฟฟ้า - กระบวนการออกแบบสถานีและระบบไฟฟ้า
ฝ่ายวิศวกรรม	5. กลุ่มพันธมิตร	5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์	ผู้ส่งมอบพัสดุ	ระดับ 3	- กระบวนการวางแผนด้านพัสดุ - กระบวนการออกแบบสถานีและระบบไฟฟ้า

13) สายงานสารสนเทศและสื่อสาร (ทส)

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายงานสารสนเทศ	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน	กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ระดับ 2	- งานกำกับดูแลและจัดสรรทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
			คณะกรรมการบริหารและ จัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของ กระทรวงมหาดไทย	ระดับ 4	- งานกำกับดูแลและจัดสรรทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
	5. กลุ่มพันธมิตร	5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์	ผู้ส่งมอบพัสดุ	ระดับ 3	- งานกำกับดูแลและจัดสรรทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ฝ่ายวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศและสื่อสาร	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน	กระทรวงมหาดไทย	ระดับ 2	- งานพัฒนาระบบสารสนเทศ
ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม	5. กลุ่มพันธมิตร	5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์	ผู้ส่งมอบพัสดุ	ระดับ 3	- งานออกแบบและจัดหาอุปกรณ์ระบบสื่อสาร
		5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	ผู้รับเหมา/รับจ้าง (บริษัท โทรคมนาคม แห่งชาติ จำกัด (มหาชน))	ระดับ 1	- งานออกแบบและจัดหาอุปกรณ์ระบบสื่อสาร

14) สำนักนิติกิจ (สทท)

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายกลยุทธ์นิติกิจและบริหารจัดการข้อมูล	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงาน	กระทรวงนิติกิจเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	ระดับ 2	- งานจัดทำ/สื่อสารแผนปฏิบัติการนิติกิจและกำกับดูแลบริหารจัดการกลุ่มโครงการ - งานบริหารจัดการและกำกับดูแลข้อมูลขนาดใหญ่ขององค์กร
			กระทรวงมหาดไทย	ระดับ 2	- งานจัดทำ/สื่อสารแผนปฏิบัติการนิติกิจและกำกับดูแลบริหารจัดการกลุ่มโครงการ - งานบริหารจัดการและกำกับดูแลข้อมูลขนาดใหญ่ขององค์กร
			สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)	ระดับ 1	- งานกำกับดูแลและบริหารจัดการที่ดีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ - งานจัดทำ/สื่อสารแผนปฏิบัติการนิติกิจและกำกับดูแลบริหารจัดการกลุ่มโครงการ - งานด้านสถาปัตยกรรมองค์กร (EA Governance & EA Tool) - งานบริหารจัดการและกำกับดูแลข้อมูลขนาดใหญ่ขององค์กร
			สำนักงานพัฒนารัฐบาลนิติกิจ (องค์การมหาชน)	ระดับ 4	- งานบริหารจัดการและกำกับดูแลข้อมูลขนาดใหญ่ขององค์กร
			สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	ระดับ 2	- งานจัดทำ/สื่อสารแผนปฏิบัติการนิติกิจและกำกับดูแลบริหารจัดการกลุ่มโครงการ
	5. กลุ่มพันธมิตร	5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	ผู้รับเหมา/รับจ้าง	ระดับ 1	- งานจัดทำ/สื่อสารแผนปฏิบัติการนิติกิจและกำกับดูแลบริหารจัดการกลุ่มโครงการ
			ผู้รับจ้างที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีนิติกิจ	ระดับ 1	- งานด้านสถาปัตยกรรมองค์กร (EA Governance & EA Tool)

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายพัฒนาระบบดิจิทัล	5. กลุ่มพันธมิตร	5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	ผู้รับเหมา/รับจ้าง	ระดับ 4	- กระบวนการจัดอบรม/สัมมนา/บรรยาย เพื่อพัฒนา Digital Mindset, Digital skill & Business
			ผู้รับเหมา/รับจ้าง	ระดับ 4	- กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ดิจิทัล
	7. กลุ่มพนักงาน/หน่วยงานภายใน	7.1 ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง	ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างที่เข้าร่วมโครงการ PEA Innovation Hub	ระดับ 5	- กระบวนการจัดอบรม/สัมมนา/บรรยาย เพื่อพัฒนา Digital Mindset, Digital skill & Business
			ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างที่เข้าร่วมโครงการ PEA Innovation Hub	ระดับ 5	- การพัฒนา Minimum Viable Product
			ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างที่ใช้ผลิตภัณฑ์ดิจิทัล	ระดับ 5	- กระบวนการวางแผน ออกแบบ และพัฒนา ผลิตภัณฑ์ดิจิทัลและนำออกมาใช้งาน
		7.2 หน่วยงาน/คณะทำงานภายในของ กฟผ.	คณะทำงานวิจัย และนวัตกรรมประจำสายงาน/สำนัก ศูนย์บ่มเพาะนวัตกรรม ประจำ กฟผ.	ระดับ 5	- กระบวนการจัดอบรม/สัมมนา/บรรยาย เพื่อพัฒนา Digital Mindset, Digital skill & Business

15) สำนักตรวจสอบภายใน (สตง.)

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายกลยุทธ์และตรวจสอบพิเศษ ฝ่ายตรวจสอบภายในองค์กร ฝ่ายตรวจสอบและสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ	1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระผู้กำหนดหรือกำกับนโยบายทิศทางการดำเนินงาน	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.)	ระดับ 2	- การจัดทำแผนการตรวจสอบระยะ 5 ปี และแผนการตรวจสอบประจำปี
			สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)	ระดับ 1	- การจัดทำแผนการตรวจสอบระยะ 5 ปี และแผนการตรวจสอบประจำปี - การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร (การฝึกอบรม) ประจำปีและพัฒนาบุคลากร (การฝึกอบรม) ตามแผน - งานบริการให้คำแนะนำปรึกษา - งานประเมินผล และพัฒนาสำนักตรวจสอบภายใน (โครงการเฉพาะในแต่ละปี) - งานประสานงานคณะกรรมการตรวจสอบปฏิบัติการตรวจสอบ (การให้ความเชื่อมั่น)
	5. กลุ่มพันธมิตร	5.3 ผู้ส่งมอบบริการ	ที่ปรึกษา (บริการงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบภายใน)	ระดับ 1	- การจัดทำแผนการตรวจสอบระยะ 5 ปี และแผนการตรวจสอบประจำปี
			ที่ปรึกษา (พัฒนาระบบ)	ระดับ 1	- พัฒนางานตรวจสอบที่ต้องใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
			ผู้รับเหมา/รับจ้าง (ผู้สอบบัญชีภายนอก)	ระดับ 1	- การจัดทำแผนการตรวจสอบระยะ 5 ปี และแผนการตรวจสอบประจำปี

16) สายงานโลจิสติกส์และบริการองค์กร (ล)

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายวางแผนและจัดหาวัสดุ ฝ่ายจัดการโลจิสติกส์ ฝ่ายจัดการงานบริการองค์กร	5. กลุ่มพันธมิตร	5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์	ผู้ส่งมอบวัสดุ (วัสดุหลัก/รอง)	ระดับ 3	- กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์ไฟฟ้าและการบริหารสัญญา (สำหรับขายผู้ใช้ไฟ) - กระบวนการขายทรัพย์สินและวัสดุเก่าชำรุด - กระบวนการการจัดซื้อจัดจ้างขนส่งวัสดุอุปกรณ์ไฟฟ้าและการบริหารสัญญา - กระบวนการจัดหาวัสดุอุปกรณ์

17) ฝ่ายงานผู้ว่าราชการ (ผวก.)

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายงานผู้ว่าราชการ	6. กลุ่มคณะกรรมการ	6.1 คณะกรรมการ กฟผ.	คณะกรรมการบริหาร / คณะกรรมการ กฟผ.	ระดับ 6	- กระบวนการประสานงานคณะกรรมการ กฟผ.

18) ทุกสายงาน/สำนัก/ฝ่าย

ฝ่าย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียย่อย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความสัมพันธ์ที่คาดหวัง	กระบวนการที่เกี่ยวข้อง
ทุกฝ่าย	7. กลุ่มพนักงาน/หน่วยงานภายใน	7.2 หน่วยงาน/คณะทำงานภายในของ กฟผ.	หน่วยงานภายในผู้รับบริการ	ระดับ 5	ทุกกระบวนการสำคัญตามสถาปัตยกรรมธุรกิจ

บทที่ 3 แผนแม่บทการบริหารความยั่งยืนและการจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. ปี 2566 - 2570

3.1 วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นองค์กรชั้นนำในการบริการไฟฟ้าอัจฉริยะ ที่สร้างคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุลและยั่งยืน”

3.2 ภารกิจ (Mission)

“ดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ควบคู่ไปกับการสร้างการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน”

3.3 Sustainable Strategic Positioning (SSP)



3.4 การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)

ดำเนินการวิเคราะห์ SWOT Analysis จากการนำปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร มาวิเคราะห์ โดยปัจจัยภายใน ได้แก่ จุดแข็ง (S) และ จุดอ่อน (W) จะดำเนินการใช้ 7S McKinsey Model โดย โอกาส (O) และ ภาวะคุกคาม (T) จะดำเนินการใช้เครื่องมือ PESTEL Analysis ดังนี้

STRENGTH

- 1) โครงข่ายระบบไฟฟ้าที่ครอบคลุมทั่วทั้งพื้นที่เขตความรับผิดชอบ โดยมีแผนปรับปรุงการเพิ่มประสิทธิภาพและความเชื่อถือได้อย่างต่อเนื่อง *
- 2) บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในธุรกิจบริการระบบจำหน่ายไฟฟ้าและการให้บริการ *
- 3) ความน่าเชื่อถือ/การยอมรับในตรา กฟภ. ทำให้ กฟภ. เป็นที่น่าสนใจในการสร้างพันธมิตรและการร่วมลงทุน *
- 4) องค์กรได้ให้ความสำคัญในกระบวนการด้านการบริหารความยั่งยืนและด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้กำหนดเป็นกระบวนการสำคัญบรรจุอยู่ในสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture :EA)
- 5) มีการบูรณาการกรอบการกำกับดูแลกิจการที่ดี (governance) ร่วมการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

WEAKNESS

- 1) การวิเคราะห์และการบริหารจัดการข้อมูล (Data Analytic) อยู่ในระดับเริ่มต้น *
- 2) บุคลากรมีมุมมองความคิด (Mindset) ในการทำงานตามขอบเขตงาน และการทำงานแบบเดิมยังไม่มีเปลี่ยนแปลงสำหรับการแข่งขันที่จะเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต
- 3) นโยบายแบบรวมศูนย์ (Centralized Policy) ทำให้แก้ไขปัญหาเร่งด่วนโดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีฐานลูกค้ารายใหญ่และสำคัญได้ไม่ทันท่วงที ส่งผลต่อการจัดสรรงบประมาณและการลงทุน *
- 4) การใช้นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการของ องค์กรยังไม่เต็มศักยภาพ *
- 5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของ กฟภ. บางข้อไม่เอื้อต่อการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

OPPORTUNITY

- 1) โครงสร้างอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป ที่ส่งผลต่อโอกาสทางธุรกิจที่ครอบคลุม Value chain ของอุตสาหกรรมไฟฟ้า และโอกาสในการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ ทั้งเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน *
 - 1.1) โอกาสในการร่วมลงทุน กับ SPP IPS เพื่อขยายขอบเขตสู่ธุรกิจต้นน้ำ
 - 1.2) การเปิดตลาดไฟฟ้าเสรีเปิดโอกาสให้ กฟผ. สามารถสร้างธุรกิจใหม่ เช่น การทำ Platform สำหรับซื้อ ขายไฟฟ้า และรายได้จาก Wheeling Charge เพิ่มขึ้น
 - 1.3) ความก้าวหน้าและการเติบโตของอุตสาหกรรมแบตเตอรี่ในอนาคต ที่สามารถพัฒนาเป็น Energy Saving Storage สำหรับโครงข่ายไฟฟ้า และแบตเตอรี่สำหรับยานยนต์ไฟฟ้า
 - 1.4) นโยบายรัฐที่สนับสนุนโอกาสในการเข้าร่วมลงทุนกับภาคเอกชน (PPP) Grid
- 2) การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินงาน *
 - 2.1) นโยบายภาครัฐ ที่ส่งเสริมการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการให้บริการ
 - 2.2) นโยบาย DATA Governance จากรัฐบาลที่มุ่งเน้นการสร้างแนวปฏิบัติที่ดี ใน การบริหารจัดการและกำกับดูแลข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 3) ภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ และได้กำหนดเป็นหนึ่งในนโยบายพร้อมถ่ายทอดภาครัฐและภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้อง *
 - 3.1) นโยบายภาครัฐเรื่องการเป็น Net Zero ภายในปี 2050 ส่งผลให้สามารถหารายได้เพิ่มเติมจากตลาดขาย Carbon Credit
 - 3.2) นโยบายภาครัฐที่ส่งเสริม/สนับสนุน การใช้พลังงานทดแทน

THREAT

- 1) ความมั่นคงปลอดภัยของเทคโนโลยีดิจิทัล (Cyber Security) และ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) *
- 2) ข้อจำกัดจากกฎระเบียบและนโยบายภาครัฐ ที่จำกัดความคล่องตัวในการทำธุรกิจ อาทิ การจัดซื้อจัดจ้าง การลงทุนรวมทั้งโครงสร้างค่าไฟฟ้าที่อาจส่งผลกระทบต่อผลประกอบการ *
- 3) พฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันเปลี่ยนแปลงไปของ Stakeholders (New Normal) *
- 4) การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยี

หมายเหตุ * หมายถึง SWOT ที่สอดคล้องกับ SWOT ของแผนยุทธศาสตร์ กฟผ.

3.5 ความเชื่อมโยงระหว่าง จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT) กับความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge) และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage)

Strategic Challenge	Strength	Weakness	Opportunity	Threat
1. ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน จากการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างความคล่องตัวในการตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างทันกาลในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว		W1, W3, W4, W5		T1, T2, T3, T4
2. ปรับมุมมองและพัฒนาทักษะความรู้ที่จำเป็นในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้กับพนักงาน เพื่อตอบสนองพฤติกรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เปลี่ยนแปลงไป		W1, W3		T3, T4
3. สร้างมาตรฐานการให้บริการ และการดำเนินงานตามภารกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อตอบสนองต่อประเด็นความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างทันกาล เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร	S1, S2, S3, S4, S5			T3, T4

Strategic Advantage	Strength	Weakness	Opportunity	Threat
1. องค์กรอยู่ในสถานะเป็นที่ดึงดูดสำหรับพันธมิตร หรือ การร่วมลงทุน	S2, S3		O1, O2	
2. บุคลากรหลักธรรมาภิบาล และพัฒนาองค์กรตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เพื่อตอบสนองประเด็นที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคาดหวังต่อองค์กร	S5		O3	
3. สร้างรากฐานความยั่งยืนจากความเชี่ยวชาญในธุรกิจพลังงานไฟฟ้า เพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)	S1, S2, S4		O3	

3.6 ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge) และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage)

การวิเคราะห์ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ ดำเนินการผ่านเครื่องมือ TOWS Matrix โดยการวิเคราะห์ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ จะเป็นการพิจารณาจากการมีจุดแข็งขององค์กร และสามารถสร้างหรือแสวงหาโอกาสที่มีได้ หรือพิจารณาจากจุดแข็งและ โอกาส ร่วมกันในการกำหนด สำหรับความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์เป็นการวิเคราะห์ผ่านองค์ประกอบของทั้ง จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค ได้ทั้งหมด ซึ่งสามารถสรุปประเด็นความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ สรุปได้ดังนี้

3.6.1 ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge)

SC1 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน จากการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความคล่องตัวในการตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างทันกาลในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. จะต้องมีการวิเคราะห์ทั้งในระดับ Top Down และ Bottom up โดยวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ และสอดคล้องตามระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ส่งผลให้ กฟภ. ต้องมีการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน และระบบบริหารจัดการข้อมูลเพื่อใช้บริหารข้อมูลจำนวนมาก ประกอบกับภาครัฐได้มีการกำหนดนโยบายสนับสนุนให้ทั้งภาครัฐและเอกชนนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อปรับปรุงหรือส่งเสริมกระบวนการให้มีความคล่องตัวยิ่งขึ้น ซึ่งการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาจัดการกับการบริหารจัดการข้อมูลจะสามารถทำให้ กฟภ. สามารถใช้

ประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากเพื่อคาดการณ์เหตุการณ์ล่วงหน้า หรือวางแผนตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างทันท่วงที

- SC2** ปรับมุมมองและพัฒนาทักษะความรู้ที่จำเป็นในการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้กับพนักงานเพื่อตอบสนองพฤติกรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เปลี่ยนแปลงไปแนวคิด มุมมอง และทัศนคติ รวมถึงทักษะความรู้ของทุกคนในองค์กรมีความจำเป็นอย่างมากในการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากการดำเนินงานต่างๆ ภายในองค์กร มีกุญแจหลักสำคัญคือ ผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น การปรับมุมมอง รวมถึงการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- SC3** ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน จากการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างความคล่องตัวในการตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างทันกาลในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วการตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบันนับว่าเป็นเรื่องท้าทายของทุกองค์กร เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของปัจจัยภายนอกที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้ เช่น พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป หรือการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี กฟผ. จึงต้องปรับตัวโดยการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อประเด็นปัญหาความต้องการ ความคาดหวังในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.6.2 ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage)

- SA1** องค์กรอยู่ในสถานะเป็นที่ดึงดูดสำหรับพันธมิตร หรือการร่วมลงทุน กฟผ. มีศักยภาพในการบริหารระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มีความมั่นคง ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ โดยการดูแลลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้า ประชาชน สังคม ที่มีความต้องการความคาดหวังที่มีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากการความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ต่างๆ องค์กรความรู้ ในอดีตมาต่อยอด แลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก เพื่อสร้างให้เกิดความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเป็นที่ต้องการในการร่วมลงทุนร่วมกับพันธมิตร
- SA2** บูรณาการหลักธรรมาภิบาล และพัฒนาองค์กรตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เพื่อตอบสนองประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) การที่องค์กรตระหนักว่าการกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนนั้น จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับหลักธรรมาภิบาล และกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มาบริหารจัดการการดำเนินงานในทุกกระบวนการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างความสัมพันธ์อันดีร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงาน ของ กฟผ. ดังนั้น กฟผ. จึงได้จัดสรรงบประมาณ เพื่อให้การบริหาร

ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

- SA3** สร้างรากฐานความยั่งยืนจากความเชี่ยวชาญในธุรกิจพลังงานไฟฟ้า เพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) การนำองค์ความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในธุรกิจพลังงานไฟฟ้า มาประยุกต์และยกระดับการบริหารจัดการในองค์กรเพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายใน และภายนอก รวมทั้งการพัฒนาองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)

3.7 วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Sustainability and Stakeholder Strategic Objectives : SSO)

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Sustainability and Stakeholder Strategic Objectives : SSO)	SSO 1 : ส่งเสริมการพัฒนาความยั่งยืนให้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานองค์กร	SSO 2 : สร้างพันธมิตรทางธุรกิจและยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	SSO 3 : พัฒนาระบบการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เป้าหมาย (Goals)	1. ระบุ จัดลำดับ และขับเคลื่อนประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) อย่างเป็นระบบ 2. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานอย่างสร้างสรรค์ 3. เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานที่สำคัญอย่างเหมาะสมแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ (Key Partner) ในการสนับสนุนการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์กร 2. บริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ 3. บริหารจัดการข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ 4. ลดประเด็นปัญหา และตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ในการดำเนินงานระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร	1. เรียนรู้ และปรับปรุงกระบวนการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน 2. พัฒนาความรู้ ความสามารถบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาความยั่งยืนและการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลง
ยุทธศาสตร์ (Strategies)	1. พัฒนาความยั่งยืนขององค์กรเพื่อตอบสนองประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) และเป้าหมาย SDGs	1. สร้างพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อการร่วมทุนในอนาคต 2. สร้างมาตรฐานการให้บริการ และการดำเนินงานตามภารกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. พัฒนาทักษะความรู้ความสามารถในการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยี
ตัวชี้วัด (Key Performance indicators: KPIs)	1. ร้อยละของประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สามารถดำเนินการได้เป็นไปตามเป้าหมาย 2. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กร	1. ร้อยละความสำเร็จของโครงการที่ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจตามยุทธศาสตร์องค์กร 2. ระดับความผูกพันระหว่าง กฟผ. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. ร้อยละของปริมาณข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สามารถบริหารได้ภายในกรอบเวลา	1. ระดับความตระหนักรับรู้ของพนักงาน 2. ระดับความเข้าใจของพนักงาน 3. ร้อยละความสำเร็จในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

SSO 1	ส่งเสริมการพัฒนาความยั่งยืนให้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานองค์กร
Strategies	1. พัฒนาความยั่งยืนขององค์กร เพื่อตอบสนองประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) และเป้าหมาย SDGs
ตัวชี้วัด	
1. ร้อยละของประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ที่สามารถดำเนินการได้เป็นไปตามเป้าหมาย	
2. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กร	
แผนปฏิบัติการประจำปี 2566	
1. แผนบริหารจัดการประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) และตอบสนองเป้าหมาย SDGs (ข้อ 7)	
2. แผนงานเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	

SSO 2	สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ และยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Strategies	1. สร้างพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อการร่วมทุนในอนาคต 2. สร้างมาตรฐานการให้บริการ และการดำเนินงานตามภารกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ตัวชี้วัด	
1. ร้อยความสำเร็จของโครงการที่ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจตามยุทธศาสตร์องค์กร	
2. ระดับความผูกพันระหว่าง กฟผ. และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
3. ร้อยละของปริมาณข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สามารถบริหารได้ภายในกรอบเวลา	
แผนปฏิบัติการประจำปี 2566	
1. แผนการสร้างหุ้นส่วนทางธุรกิจ (Key partner)	
2. แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
3. แผนบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOS)	
4. แผนงานสำรวจความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	

SSO 3	พัฒนาระบบการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
Strategies	1. พัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถในการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยี
ตัวชี้วัด	
1. ร้อยละความสำเร็จในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	
2. ระดับความตระหนักรู้ของพนักงาน	
3. ระดับความเข้าใจของพนักงาน	
แผนปฏิบัติการประจำปี 2566	
1. แผนการอบรมสร้างความรู้ ความเข้าใจด้านการบริหารความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
2. แผนการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
3. แผนจัดทำระบบบริหารจัดการข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)	
4. แผนงานยกระดับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	

บทที่ 4 แผนปฏิบัติการด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ของ กฟผ. ประจำปี 2566

รายละเอียดแผนปฏิบัติการ กฟผ. ด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566

ชื่อแผนงานที่ 1 แผนบริหารจัดการประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) และตอบสนองเป้าหมาย SDGs

รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : SSO1 ส่งเสริมการพัฒนาความยั่งยืนให้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานองค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนาความยั่งยืนขององค์กร เพื่อตอบสนองประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) และเป้าหมาย SDGs

สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการองค์กร : -

1. ผู้รับผิดชอบ

1.1 ผู้รับผิดชอบหลัก: ฝ่ายส่งเสริมความสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรเพื่อความยั่งยืน (ฝสย.) สายงาน: ยุทธศาสตร์

1.2 ผู้รับผิดชอบร่วม: - สายงาน: -

2. วัตถุประสงค์/ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้องค์กรมีการดำเนินงานในการตอบสนองต่อประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) อย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทุกประเด็น และสามารถตอบสนองต่อเป้าหมาย SDGs ได้

3. รายละเอียด

พื้นที่ดำเนินการ: - ระยะเวลาดำเนินการ: 5 ปี ระยะเวลาเริ่มต้น ปี: 2566 ระยะเวลาสิ้นสุด ปี: 2570

4. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางในการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
แผนบริหารจัดการประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) และตอบสนองเป้าหมาย SDGs	2566-2570

5. รายละเอียดของการดำเนินงานในปี 2566

กิจกรรม	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1) กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และตัวชี้วัด ที่สอดคล้องกับประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality)													ฝ่าย.	S (Strategic Risk) ความเสี่ยงที่แผน (แผนบริหารจัดการ ประเด็น Materiality) ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2) จัดทำและทบทวนแผนงานที่สอดคล้องกับประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality)													ฝ่าย.	
3) ติดตามแผนงานที่ตอบสนองต่อประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) รายไตรมาส													ฝ่าย./ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	O (Operational Risk) ความเสี่ยงที่ไม่สามารถดำเนินการตามแผนงาน/กิจกรรมได้ตามกรอบเวลา

6. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด (*ในมุมมองความเสี่ยงคือ Key Risk Indicator: KRI)	หน่วยวัด	Baseline	ค่าเป้าหมาย				
			ผลการ ดำเนินงาน ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
ตัวชี้วัดผลระหว่าง กระบวนการ (ปริมาณ และ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)	- ร้อยละของประเด็นความ ต้องการ ความคาดหวังที่มี นัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อองค์กร (Materiality) ที่ สามารถดำเนินการได้เป็นไป ตามแผนงาน	ร้อยละ	-	100	100	100	100	100
ตัวชี้วัดประสิทธิผลการ ดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับ จากแผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	- ร้อยละของประเด็นที่มี นัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อองค์กร (Materiality) ที่ สามารถดำเนินการได้เป็นไป ตามเป้าหมาย	ร้อยละ	-	90	90	90	90	90

7. ประเมินระดับความเสี่ยง

7.1 การประเมินประสิทธิผลการควบคุมที่มีอยู่ของแผนงาน/โครงการ

(1) ประเภทของ ปัจจัยเสี่ยง S / O / F / C	(2) ประสิทธิผลการควบคุมที่มีอยู่			ผลสรุป (เพียงพอ / ไม่เพียงพอ)	(3) ระดับความรุนแรงก่อนการบริหารความเสี่ยง		
	ด้านที่ 1 ผลการ ดำเนินงาน	ด้านที่ 2 กระบวนการ ควบคุม	ด้านที่ 3 การติดตาม		โอกาส (Likelihood: L)	ผลกระทบ (Impact: I)	ระดับความเสี่ยง Risk Severity (ผลคูณ L x I)
S (Strategic Risk) ความเสี่ยงที่แผน (แผนบริหารจัดการประเด็น Materiality) ไม่สอดคล้อง กับความต้องการของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	2	2	2	เพียงพอ	2	2	4
O (Operational Risk) ความเสี่ยงที่ไม่สามารถ ดำเนินการตามแผนงาน/ กิจกรรมได้ตามกรอบเวลา	2	2	2	เพียงพอ	2	2	4

7.2 การประเมินระดับความรุนแรงของโครงการ (กรณีประเมินประสิทธิผลของการควบคุม (ตาราง 8.1) ไม่เพียงพอ)

ประเด็นความเสี่ยงของโครงการ (สาเหตุตามที่ระบุในความเสี่ยง กิจกรรมของข้อ 6.)	แนวทางในการจัดการความเสี่ยง (Mitigation Plan)	ระดับความรุนแรงหลังการจัดการความเสี่ยง		
		โอกาส (Likelihood: L)	ผลกระทบ (Impact: I)	ระดับความเสี่ยง Risk Severity (ผลคูณ L x I)
-	-	-	-	-

8. ทรัพยากรของแผนงาน/โครงการ

8.1 ด้านการเงิน

งบประมาณ	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
งบลงทุน	-	-	-	-	-
งบทำการ	3,000,000 บาท	3,000,000 บาท	3,000,000 บาท	3,000,000 บาท	3,000,000 บาท
วงเงินรวม	3,000,000 บาท	3,000,000 บาท	3,000,000 บาท	3,000,000 บาท	3,000,000 บาท

8.2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปัจจุบันมีความเพียงพอในการทำให้บรรลุแผนงานหรือไม่ : เพียงพอ

ประเภทเทคโนโลยีที่ต้องการเพิ่มเติม	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
Software - ประเภทและจำนวน	-	-	-	-	-
Hardware - ประเภทและจำนวน	-	-	-	-	-
หรืออื่นๆ โปรดระบุ.....					

8.3 ด้านทรัพยากรบุคคล ในปัจจุบันมีความเพียงพอในการทำให้บรรลุแผนงานหรือไม่ : ไม่เพียงพอ

ความต้องการเพิ่มเติม	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
ต้องการบุคลากร - ประเภทหรือตำแหน่ง และจำนวน พนักงาน	-	-	-	-	-
ต้องการฝึกอบรม - หลักสูตร และจำนวนผู้ฝึกอบรม	การบริหารจัดการ ธุรกิจเพื่อการพัฒนา อย่างยั่งยืน 30 คน	-	-	-	-
หรืออื่นๆ โปรดระบุ					

ชื่อแผนงานที่ 2 แผนงานเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : SSO1 ส่งเสริมการพัฒนาความยั่งยืนให้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานองค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนาความยั่งยืนขององค์กร เพื่อตอบสนองประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) และเป้าหมาย SDGs สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการองค์กร : -

1. ผู้รับผิดชอบ

1.1 ผู้รับผิดชอบหลัก: ฝ่ายส่งเสริมความสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรเพื่อความยั่งยืน (ฝสย.) สายงาน: ยุทธศาสตร์

1.2 ผู้รับผิดชอบร่วม: - สายงาน: -

2. วัตถุประสงค์/ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

2.1 เพื่อเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality)

2.2 เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านความยั่งยืนขององค์กรสูงขึ้น

3. รายละเอียด

พื้นที่ดำเนินการ: - ระยะเวลาดำเนินการ: 5 ปี ระยะเวลาเริ่มต้น ปี: 2566 ระยะเวลาสิ้นสุด ปี: 2570

4. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางในการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
เปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2566-2570

5. รายละเอียดของการดำเนินงานในปี 2566

กิจกรรม	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1) รวบรวมข้อมูลที่สอดคล้องกับประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) ประจำปี 2565													ฝสย./ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	O (Operational Risk) ความเสี่ยงที่ไม่สามารถดำเนินการตามแผนงาน/กิจกรรมได้ตามกรอบเวลา
2) จัดทำเนื้อหาข่าวยานงานการพัฒนาความยั่งยืนของ กฟผ. ตามมาตรฐาน GRI													ฝสย.	
3) สอบทานและให้ความเชื่อมั่นข้อมูลรายงานการพัฒนาความยั่งยืนของ กฟผ. จากบุคคลที่ 3													ฝสย.	
4) จัดทำ Artwork รายงานการพัฒนาความยั่งยืนของ กฟผ.													ฝสย.	
5) ขอรับการรับรอง Content index และ SDG mapping จาก GRI													ฝสย.	
6) สร้างการรับรู้การดำเนินงานด้านความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก													ฝสย.	

6. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด (*ในมุมมองความเสี่ยงคือ Key Risk Indicator: KRI)	หน่วย วัด	Baseline	ค่าเป้าหมาย				
			ผลการ ดำเนินงาน ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
ตัวชี้วัดผลระหว่าง กระบวนการ (ปริมาณ และ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)	1. ร้อยละความสำเร็จในการ เปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนต่อ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ตาม แผนงาน	ร้อยละ	-	90	90	90	90	90
	2. ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดทำ รายงานความยั่งยืนประจำปี	วัน	-	180	180	180	180	180
ตัวชี้วัดประสิทธิผลการ ดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับ จากแผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	- ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูล ด้านความยั่งยืน	ระดับ/ ร้อยละ	-	ผู้ประเมิน ร้อยละ 50 ประเมินว่าพึง พอใจ	ประเมิน ร้อยละ 55 ประเมินว่า พึงพอใจ	ประเมิน ร้อยละ 60 ประเมินว่า พึงพอใจ	ประเมิน ร้อยละ 65 ประเมินว่า พึงพอใจ	ประเมิน ร้อยละ 70 ประเมินว่า พึงพอใจ
	- จำนวนรางวัล หรือได้รับ การรับรองรายงานความยั่งยืนใน ระดับประเทศ และต่างประเทศ	จำนวน รางวัล	3	1	1	1	1	1

7. ประเมินระดับความเสี่ยง

7.1 การประเมินประสิทธิผลการควบคุมที่มีอยู่ของแผนงาน/โครงการ

(1) ประเภทของ ปัจจัยเสี่ยง S / O / F / C	(2) ประสิทธิผลการควบคุมที่มีอยู่			ผลสรุป (เพียงพอ / ไม่เพียงพอ)	(3) ระดับความรุนแรงก่อนการบริหารความเสี่ยง		
	ด้านที่ 1 ผลการ ดำเนินงาน	ด้านที่ 2 กระบวนการ ควบคุม	ด้านที่ 3 การติดตาม		โอกาส (Likelihood: L)	ผลกระทบ (Impact: I)	ระดับความเสี่ยง Risk Severity (ผลคูณ L x I)
O (Operational Risk) ความเสี่ยงที่ไม่สามารถ ดำเนินการตามแผนงาน/ กิจกรรมได้ตามกรอบเวลา	2	2	2	เพียงพอ	2	2	4

7.2 การประเมินระดับความรุนแรงของโครงการ (กรณีประเมินประสิทธิผลของการควบคุม (ตาราง 8.1) ไม่เพียงพอ)

ประเด็นความเสี่ยงของโครงการ (สาเหตุตามที่ระบุในความเสี่ยง กิจกรรมของข้อ 6.)	แนวทางในการจัดการความเสี่ยง (Mitigation Plan)	ระดับความรุนแรงหลังการจัดการความเสี่ยง		
		โอกาส (Likelihood: L)	ผลกระทบ (Impact: I)	ระดับความเสี่ยง Risk Severity (ผลคูณ L x I)
-	-	-	-	-

8. ทรัพยากรของแผนงาน/โครงการ

8.1 ด้านการเงิน

งบประมาณ	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
งบลงทุน	-	-	-	-	-
งบทำการ	7,427,069 บาท	7,500,000 บาท	7,500,000 บาท	7,500,000 บาท	7,500,000 บาท
วงเงินรวม	7,427,069 บาท	7,500,000 บาท	7,500,000 บาท	7,500,000 บาท	7,500,000 บาท

8.2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปัจจุบันมีความเพียงพอในการทำให้บรรลุแผนงานหรือไม่: เพียงพอ

ประเภทเทคโนโลยีที่ต้องการเพิ่มเติม	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
Software	-	-	-	-	-
- ประเภทและจำนวน					
Hardware	-	-	-	-	-
- ประเภทและจำนวน					
หรืออื่นๆ โปรดระบุ.....					

8.3 ด้านทรัพยากรบุคคล ในปัจจุบันมีความเพียงพอในการทำให้บรรลุแผนงานหรือไม่: ไม่เพียงพอ

ความต้องการเพิ่มเติม	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
ต้องการบุคลากร	-	-	-	-	-
- ประเภทหรือตำแหน่ง และจำนวน					
พนักงาน					
ต้องการฝึกอบรม	-	-	-	-	-
- หลักสูตร และจำนวนผู้ฝึกอบรม					
หรืออื่นๆ โปรดระบุ					

ชื่อแผนงานที่ 3 แผนการสร้างหุ้นส่วนทางธุรกิจ (Key partner)

รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : SSO2 สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ และยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : สร้างพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อการร่วมทุนในอนาคต

สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการองค์กร : -

1. ผู้รับผิดชอบ

1.1 ผู้รับผิดชอบหลัก: ฝ่ายส่งเสริมความสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรเพื่อความยั่งยืน (ผสย.) สายงาน: ยุทธศาสตร์

1.2 ผู้รับผิดชอบร่วม: - สายงาน: -

2. วัตถุประสงค์/ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญตามยุทธศาสตร์ กฟผ. และส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือทางธุรกิจ (Key Partners) สำหรับการผลักยุทธศาสตร์ขององค์กร

3. รายละเอียด

พื้นที่ดำเนินการ: - ระยะเวลาดำเนินการ: 5 ปี ระยะเวลาเริ่มต้น ปี: 2566 ระยะเวลาสิ้นสุด ปี: 2570

4. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางในการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
1) สร้างเครือข่ายพันธมิตรทางธุรกิจ และยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2566-2570

5. รายละเอียดของการดำเนินงานในปี 2566

กิจกรรม	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1. กำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ (Key Partner) ในการบรรลุเป้าหมาย ตามยุทธศาสตร์ ของ กฟผ.													ผสย./ ผนย.	S (Strategic Risk) ความเสี่ยงที่แผน (แผนสร้างความสัมพันธ์) ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย O (Operational Risk) ความเสี่ยงที่ไม่สามารถดำเนินการตามแผนงาน/กิจกรรมได้ตามกรอบเวลา
2. วางแนวทางในการดำเนินงาน พร้อมจัดทำแผนการดำเนินงานร่วมกับ สายงาน/หน่วยงานที่ปฏิสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย													ผสย./ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
3. ดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนด													ผสย./ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
4. ติดตาม และรายงานผล แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง													ผสย./ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
5. สรุปผลการดำเนินงาน และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง													ผสย./ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	

6. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด (*ในมุมมองความเสี่ยงคือ Key Risk Indicator: KRI)	หน่วยวัด	Baseline	ค่าเป้าหมาย				
			ผลการ ดำเนินงาน ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
ตัวชี้วัดผลระหว่าง กระบวนการ (ปริมาณ และ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)	- ร้อยละความสำเร็จในการ ดำเนินงานตามแผนงานสร้าง หุ้นส่วนทางธุรกิจฯ	ร้อยละ	-	100	100	100	100	100
ตัวชี้วัดประสิทธิผลการ ดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับ จากแผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	- ระดับความพึงพอใจของ Key Partner ที่มีต่อการดำเนินงาน ร่วมกับ กฟผ.	ระดับ/ ร้อยละ	-	50	55	60	65	70

7. ประเมินระดับความเสี่ยง

7.1 การประเมินประสิทธิผลการควบคุมที่มีอยู่ของแผนงาน/โครงการ

(1) ประเภทของ ปัจจัยเสี่ยง S / O / F / C	(2) ประสิทธิภาพการควบคุมที่มีอยู่			ผลสรุป (เพียงพอ / ไม่เพียงพอ)	(3) ระดับความรุนแรงก่อนการบริหารความเสี่ยง		
	ด้านที่ 1 ผลการ ดำเนินงาน	ด้านที่ 2 กระบวนการ ควบคุม	ด้านที่ 3 การติดตาม		โอกาส (Likelihood: L)	ผลกระทบ (Impact: I)	ระดับความเสี่ยง Risk Severity (ผลคูณ L x I)
S (Strategic Risk) ความเสี่ยงที่แผน (แผนสร้างความสัมพันธ์) ไม่ สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2	2	2	เพียงพอ	2	3	6
O (Operational Risk) ความเสี่ยงที่ไม่สามารถ ดำเนินการตามแผนงาน/ กิจกรรมได้ตามกรอบเวลา	2	2	2	เพียงพอ	2	3	6

7.2 การประเมินระดับความรุนแรงของโครงการ (กรณีประเมินประสิทธิผลของการควบคุม (ตาราง 8.1) ไม่เพียงพอ)

ประเด็นความเสี่ยงของโครงการ (สาเหตุตามที่ระบุในความเสี่ยง กิจกรรมของข้อ 6.)	แนวทางในการจัดการความเสี่ยง (Mitigation Plan)	ระดับความรุนแรงหลังการจัดการความเสี่ยง		
		โอกาส (Likelihood: L)	ผลกระทบ (Impact: I)	ระดับความเสี่ยง Risk Severity (ผลคูณ L x I)
-	-	-	-	-

8. ทรัพยากรของแผนงาน/โครงการ

8.1 ด้านการเงิน

งบประมาณ	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
งบลงทุน	-	-	-	-	-
งบทำการ	1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000
วงเงินรวม	1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000	1,000,000

8.2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปัจจุบันมีความเพียงพอในการทำให้บรรลุแผนงานหรือไม่ : เพียงพอ

ประเภทเทคโนโลยีที่ต้องการเพิ่มเติม	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
Software - ประเภทและจำนวน	-	-	-	-	-
Hardware - ประเภทและจำนวน	-	-	-	-	-
หรืออื่นๆ โปรดระบุ.....					

8.3 ด้านทรัพยากรบุคคล ในปัจจุบันมีความเพียงพอในการทำให้บรรลุแผนงานหรือไม่ : ไม่เพียงพอ

ความต้องการเพิ่มเติม	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
ต้องการบุคลากร - ประเภทหรือตำแหน่ง และจำนวน พนักงาน	-	-	-	-	-
ต้องการฝึกอบรม - หลักสูตร และจำนวนผู้ฝึกอบรม	-	-	-	-	-
หรืออื่นๆ โปรดระบุ					

ชื่อแผนงานที่ 4 แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : SSO2 สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ และยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : สร้างมาตรฐานการให้บริการ และการดำเนินงานตามภารกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการองค์กร : แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. ผู้รับผิดชอบ

- 1.1 ผู้รับผิดชอบหลัก: ฝ่ายส่งเสริมความสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรเพื่อความยั่งยืน (ฝสย.) สายงาน: ยุทธศาสตร์
- 1.2 ผู้รับผิดชอบร่วม: - สายงาน: ทุกสายงาน/สำนัก/ฝ่าย ที่ขึ้นตรงกับ ผู้ว่าการฯ

2. วัตถุประสงค์/ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 2.1 เพื่อให้มีแนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับตามสถาปัตยกรรมธุรกิจ/องค์กร
- 2.2 เพื่อยกระดับคะแนนความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ กฟผ.

3. รายละเอียด

พื้นที่ดำเนินการ: - ระยะเวลาดำเนินการ: 5 ปี ระยะเวลาเริ่มต้น ปี: 2566 ระยะเวลาสิ้นสุด ปี: 2570

4. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางในการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มลูกค้า)	2566-2570

5. รายละเอียดของการดำเนินงานในปี 2566

กิจกรรม	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1. กำหนดแนวทางสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละกลุ่ม													ฝสย./ ทุกสายงาน	S (Strategic Risk) ความเสี่ยงที่แผน (แผนสร้างความสัมพันธ์) ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย
2. ดำเนินการตามแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย													ทุกสายงาน	
3. รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะทำงานเป็นรายไตรมาส													ทุกสายงาน	O (Operational Risk) ความเสี่ยงที่ไม่สามารถ ดำเนินการตามแผนงาน/ กิจกรรมได้ตามกรอบ เวลา

6. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด (*ในมุมมองความเสี่ยงคือ Key Risk Indicator: KRI)	หน่วยวัด	Baseline	ค่าเป้าหมาย				
			ผลการดำเนินงาน ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
ตัวชี้วัดผลระหว่างกระบวนการ (ปริมาณและ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)	ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100

ประเภทตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด (*ในมุมมองความเสี่ยงคือ Key Risk Indicator: KRI)	หน่วยวัด	Baseline	ค่าเป้าหมาย				
			ผลการ ดำเนินงาน ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
ตัวชี้วัดประสิทธิผลการ ดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับ จากแผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	1. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการ ดำเนินงานของ กฟผ.	ระดับ	4.149	4.087	4.133	4.180	4.227	4.273
	1) กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและ ภาครัฐ		3.200	3.330	3.459	3.589	3.718	3.848
	2) กลุ่มชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม		4.440	4.453	4.465	4.478	4.490	4.500
	3) กลุ่มสื่อมวลชน		4.440	4.453	4.465	4.478	4.490	4.500
	4) กลุ่มพันธมิตร		4.760	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500
	5) กลุ่มคณะกรรมการ		5.000	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500
	6) บริษัทในเครือ		3.160	3.295	3.431	3.566	3.702	3.837
	7) กลุ่มคู่แข่งหรือคู่แข่งชั้น		4.040	4.077	4.114	4.151	4.187	4.224

ประเภทตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด (*ในมุมมองความเสี่ยงคือ Key Risk Indicator: KRI)	หน่วยวัด	Baseline	ค่าเป้าหมาย				
			ผลการ ดำเนินงาน ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
	2. ผลสำรวจความผูกพันระหว่าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กฟภ.	ระดับ	4.127	4.058	4.115	4.161	4.205	4.250
	1) กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและ ภาครัฐ		3.670	3.741	3.882	3.953	4.024	4.095
	2) กลุ่มชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม		4.020	4.058	4.097	4.135	4.174	4.212
	3) กลุ่มสื่อมวลชน		4.470	4.481	4.492	4.500	4.500	4.500
	4) กลุ่มพันธมิตร		4.810	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500
	5) กลุ่มคณะกรรมการ		5.000	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500
	6) บริษัทในเครือ		3.900	3.948	3.997	4.045	4.094	4.142
	7) กลุ่มคู่แข่งหรือคู่แข่ง		3.020	3.177	3.334	3.490	3.647	3.804

7. ประเมินระดับความเสี่ยง

7.1 การประเมินประสิทธิผลการควบคุมที่มีอยู่ของแผนงาน/โครงการ

(1) ประเภทของ ปัจจัยเสี่ยง S / O / F / C	(2) ประสิทธิผลการควบคุมที่มีอยู่			ผลสรุป (เพียงพอ / ไม่เพียงพอ)	(3) ระดับความรุนแรงก่อนการบริหารความเสี่ยง		
	ด้านที่ 1 ผลการ ดำเนินงาน	ด้านที่ 2 กระบวนการ ควบคุม	ด้านที่ 3 การติดตาม		โอกาส (Likelihood: L)	ผลกระทบ (Impact: I)	ระดับความเสี่ยง Risk Severity (ผลคูณ L x I)
S (Strategic Risk) ความเสี่ยงที่แผน (แผนสร้างความสัมพันธ์) ไม่ สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2	2	2	เพียงพอ	1	3	3
O (Operational Risk) ความเสี่ยงที่ไม่สามารถ ดำเนินการตามแผนงาน/ กิจกรรมได้ตามกรอบเวลา	2	2	2	เพียงพอ	2	1	2

7.2 การประเมินระดับความรุนแรงของโครงการ (กรณีประเมินประสิทธิผลของการควบคุม (ตาราง 8.1) ไม่เพียงพอ)

ประเด็นความเสี่ยงของโครงการ (สาเหตุตามทีระบุในความเสี่ยง กิจกรรมของข้อ 6.)	แนวทางในการจัดการความเสี่ยง (Mitigation Plan)	ระดับความรุนแรงหลังการจัดการความเสี่ยง		
		โอกาส (Likelihood: L)	ผลกระทบ (Impact: I)	ระดับความเสี่ยง Risk Severity (ผลคูณ L x I)
-	-	-	-	-

8. ทรัพยากรของแผนงาน/โครงการ

8.1 ด้านการเงิน

งบประมาณ	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
งบลงทุน	-	-	-	-	-
งบทำการ	3,000,000 บาท	3,000,000 บาท	3,000,000 บาท	3,000,000 บาท	3,000,000 บาท
วงเงินรวม	3,000,000 บาท	3,000,000 บาท	3,000,000 บาท	3,000,000 บาท	3,000,000 บาท

8.2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปัจจุบันมีความเพียงพอในการทำให้บรรลุแผนงานหรือไม่ : เพียงพอ

ประเภทเทคโนโลยีที่ต้องการเพิ่มเติม	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
Software - ประเภทและจำนวน	-	-	-	-	-
Hardware - ประเภทและจำนวน	-	-	-	-	-
หรืออื่นๆ โปรดระบุ.....					

8.3 ด้านทรัพยากรบุคคล ในปัจจุบันมีความเพียงพอในการทำให้บรรลุแผนงานหรือไม่ : ไม่เพียงพอ

ความต้องการเพิ่มเติม	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
ต้องการบุคลากร - ประเภทหรือตำแหน่ง และจำนวน พนักงาน	-	-	-	-	-
ต้องการฝึกอบรม - หลักสูตร และจำนวนผู้ฝึกอบรม	- Stakeholder Management จำนวน 10 คน - Stakeholder Engagement จำนวน 10 คน	-	-	-	-
หรืออื่นๆ โปรดระบุ					

ชื่อแผนงานที่ 5 แผนบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOS)

รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : SSO2 สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ และยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : สร้างมาตรฐานการให้บริการ และการดำเนินงานตามภารกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการองค์กร : -

1. ผู้รับผิดชอบ

1.1 ผู้รับผิดชอบหลัก: ฝ่ายส่งเสริมความสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรเพื่อความยั่งยืน (ฝสย.) สายงาน: ยุทธศาสตร์

1.2 ผู้รับผิดชอบร่วม: - สายงาน: -

2. วัตถุประสงค์/ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

2.1 เพื่อบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOS) ให้เป็นไปตามกรอบเวลาและมาตรฐานการรับฟังเสียงของ กฟผ.

2.2 เพื่อให้ กฟผ. มีระบบในการรับข้อเสนอแนะ (Feedback) จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. รายละเอียด

พื้นที่ดำเนินการ: - ระยะเวลาดำเนินการ: 5 ปี ระยะเวลาเริ่มต้น ปี: 2566 ระยะเวลาสิ้นสุด ปี: 2570

4. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางในการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
บริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOS)	2566-2570

5. รายละเอียดของการดำเนินงานในปี 2566

กิจกรรม	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1. บริหารจัดการประเด็นข้อร้องเรียน ข้อร้องขอของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากระบบรับฟังเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย													ฝสย. /หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	O (Operational Risk) ความเสี่ยงที่ไม่สามารถดำเนินการตามแผนงาน/กิจกรรมได้ตามกรอบเวลา
2. วิเคราะห์ สรุปข้อมูลเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย													ฝสย.	
3. นำผลการวิเคราะห์ สรุปข้อมูลเสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับปรุงการจัดกลุ่มประเด็น (Case Type) และสื่อสารผลการปรับปรุง													ฝสย.	

6. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด (*ในมุมมองความเสี่ยงคือ Key Risk Indicator: KRI)	หน่วยวัด	Baseline	ค่าเป้าหมาย				
			ผลการดำเนินงาน ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
ตัวชี้วัดผลระหว่างกระบวนการ (ปริมาณและ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)	1. ความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนบริหารจัดการความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (VOS)	ร้อยละ	-	100	100	100	100	100

ประเภทตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด (*ในมุมมองความเสี่ยงคือ Key Risk Indicator: KRI)	หน่วยวัด	Baseline	ค่าเป้าหมาย				
			ผลการ ดำเนินงาน ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
	2. ร้อยละของปริมาณข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สามารถบริหารจัดการได้ภายในกรอบเวลา	ร้อยละ	-	70	70	70	70	70
ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับ จากแผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	1. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กฟผ.	ระดับ	4.149	4.087	4.133	4.180	4.227	4.273
	1) กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ		3.200	3.330	3.459	3.589	3.718	3.848
	2) กลุ่มชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม		4.440	4.453	4.465	4.478	4.490	4.500
	3) กลุ่มสื่อมวลชน		4.440	4.453	4.465	4.478	4.490	4.500
	4) กลุ่มพันธมิตร		4.760	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500
	5) กลุ่มคณะกรรมการ		5.000	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500
	6) บริษัทในเครือ		3.160	3.295	3.431	3.566	3.702	3.837

ประเภทตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด (*ในมุมมองความเสี่ยงคือ Key Risk Indicator: KRI)	หน่วยวัด	Baseline	ค่าเป้าหมาย				
			ผลการดำเนินงาน ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
	7) กลุ่มคู่แข่งหรือคู่แข่ง		4.040	4.077	4.114	4.151	4.187	4.224
	2. ผลสำรวจความผูกพันระหว่าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กฟภ.	ระดับ	4.127	4.058	4.115	4.161	4.205	4.250
	1) กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและ ภาครัฐ		3.670	3.741	3.882	3.953	4.024	4.095
	2) กลุ่มชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม		4.020	4.058	4.097	4.135	4.174	4.212
	3) กลุ่มสื่อมวลชน		4.470	4.481	4.492	4.500	4.500	4.500
	4) กลุ่มพันธมิตร		4.810	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500
	5) กลุ่มคณะกรรมการ		5.000	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500
	6) บริษัทในเครือ		3.900	3.948	3.997	4.045	4.094	4.142
	7) กลุ่มคู่แข่งหรือคู่แข่ง		3.020	3.177	3.334	3.490	3.647	3.804

7. ประเมินระดับความเสี่ยง

7.1 การประเมินประสิทธิผลการควบคุมที่มีอยู่ของแผนงาน/โครงการ

(1) ประเภทของ ปัจจัยเสี่ยง S / O / F / C	(2) ประสิทธิผลการควบคุมที่มีอยู่			ผลสรุป (เพียงพอ / ไม่เพียงพอ)	(3) ระดับความรุนแรงก่อนการบริหารความเสี่ยง		
	ด้านที่ 1 ผลการ ดำเนินงาน	ด้านที่ 2 กระบวนการ ควบคุม	ด้านที่ 3 การติดตาม		โอกาส (Likelihood: L)	ผลกระทบ (Impact: I)	ระดับความเสี่ยง Risk Severity (ผลคูณ L x I)
O (Operational Risk) ความเสี่ยงที่ไม่สามารถ ดำเนินการตามแผนงาน/ กิจกรรมได้ตามกรอบเวลา	2	2	2	เพียงพอ	2	2	4

7.2 การประเมินระดับความรุนแรงของโครงการ (กรณีประเมินประสิทธิผลของการควบคุม (ตาราง 8.1) ไม่เพียงพอ)

ประเด็นความเสี่ยงของโครงการ (สาเหตุตามที่ระบุในความเสี่ยง กิจกรรมของข้อ 6.)	แนวทางในการจัดการความเสี่ยง (Mitigation Plan)	ระดับความรุนแรงหลังการจัดการความเสี่ยง		
		โอกาส (Likelihood: L)	ผลกระทบ (Impact: I)	ระดับความเสี่ยง Risk Severity (ผลคูณ L x I)
-	-	-	-	-

8. ทรัพยากรของแผนงาน/โครงการ

8.1 ด้านการเงิน

งบประมาณ	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
งบลงทุน	-	-	-	-	-
งบทำการ	-	-	-	-	-
วงเงินรวม	-	-	-	-	-

8.2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปัจจุบันมีความเพียงพอในการทำให้บรรลุแผนงานหรือไม่: เพียงพอ

ประเภทเทคโนโลยีที่ต้องการเพิ่มเติม	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
Software - ประเภทและจำนวน	-	-	-	-	-
Hardware - ประเภทและจำนวน	-	-	-	-	-
หรืออื่นๆ โปรดระบุ.....					

8.3 ด้านทรัพยากรบุคคล ในปัจจุบันมีความเพียงพอในการทำให้บรรลุแผนงานหรือไม่: เพียงพอ

ความต้องการเพิ่มเติม	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
ต้องการบุคลากร - ประเภทหรือตำแหน่ง และจำนวน พนักงาน	-	-	-	-	-
ต้องการฝึกอบรม - หลักสูตร และจำนวนผู้ฝึกอบรม	-	-	-	-	-
หรืออื่นๆ โปรดระบุ					

ชื่อแผนงานที่ 6 แผนงานสำรวจความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : SSO2 สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ และยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : สร้างมาตรฐานการให้บริการ และการดำเนินงานตามภารกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการองค์กร : -

1. ผู้รับผิดชอบ

1.1 ผู้รับผิดชอบหลัก: ฝ่ายส่งเสริมความสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรเพื่อความยั่งยืน (ฝสย.) สายงาน: ยุทธศาสตร์

1.2 ผู้รับผิดชอบร่วม: - สายงาน: -

2. วัตถุประสงค์/ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้ทราบถึงประเด็นความต้องการ ความคาดหวังที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) และประเด็นปัญหาความต้องการ ความคาดหวังในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปเป็นปัจจัยนำเข้าในแผนการดำเนินงานการดำเนินงานด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย Sustainability and Stakeholder Management) ในระยะยาว (แผนแม่บทฯ)

3. รายละเอียด

พื้นที่ดำเนินการ: - ระยะเวลาดำเนินการ: 5 ปี ระยะเวลาเริ่มต้น ปี: 2566 ระยะเวลาสิ้นสุด ปี: 2570

4. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางในการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
สำรวจความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2566-2570

5. รายละเอียดของการดำเนินงานในปี 2566

กิจกรรม	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1. กำหนดแนวทางในการสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ.													ผสย.	O (Operational Risk) ความเสี่ยงที่ไม่สามารถดำเนินการตามแผนงาน/กิจกรรมได้ตามกรอบเวลา
2. ดำเนินการสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ.													ผสย.	
3. ดำเนินการระบุ/ทบทวนประเด็นที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality)													ผสย.	
4. สรุปผลสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ประเด็นที่มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) และรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร													ผสย.	
5. เผยแพร่ผลสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง													ผสย.	

6. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด (*ในมุมมองความเสี่ยงคือ Key Risk Indicator: KRI)	หน่วยวัด	Baseline	ค่าเป้าหมาย				
			ผลการ ดำเนินงาน ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
ตัวชี้วัดผลระหว่าง กระบวนการ (ปริมาณ และ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)	ความสำเร็จในการดำเนินงาน ตามแผนสำรวจความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียและเป็นไปตามกรอบ เวลา	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100
ตัวชี้วัดประสิทธิผลการ ดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับ จากแผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	1. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการ ดำเนินงานของ กฟผ.	ระดับ	4.149	4.087	4.133	4.180	4.227	4.273
	1) กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและ ภาครัฐ		3.200	3.330	3.459	3.589	3.718	3.848
	2) กลุ่มชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม		4.440	4.453	4.465	4.478	4.490	4.500
	3) กลุ่มสื่อมวลชน		4.440	4.453	4.465	4.478	4.490	4.500
	4) กลุ่มพันธมิตร		4.760	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500
	5) กลุ่มคณะกรรมการ		5.000	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500

ประเภทตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด (*ในมุมมองความเสี่ยงคือ Key Risk Indicator: KRI)	หน่วยวัด	Baseline	ค่าเป้าหมาย				
			ผลการ ดำเนินงาน ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
	6) บริษัทในเครือ		3.160	3.295	3.431	3.566	3.702	3.837
	7) กลุ่มคู่แข่งหรือคู่แข่ง		4.040	4.077	4.114	4.151	4.187	4.224
	2. ผลสำรวจความผูกพันระหว่าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กฟภ.	ระดับ	4.127	4.058	4.115	4.161	4.205	4.250
	1) กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและ ภาครัฐ		3.670	3.741	3.882	3.953	4.024	4.095
	2) กลุ่มชุมชน สังคม และ สิ่งแวดล้อม		4.020	4.058	4.097	4.135	4.174	4.212
	3) กลุ่มสื่อมวลชน		4.470	4.481	4.492	4.500	4.500	4.500
	4) กลุ่มพันธมิตร		4.810	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500
	5) กลุ่มคณะกรรมการ		5.000	4.500	4.500	4.500	4.500	4.500
	6) บริษัทในเครือ		3.900	3.948	3.997	4.045	4.094	4.142
	7) กลุ่มคู่แข่งหรือคู่แข่ง		3.020	3.177	3.334	3.490	3.647	3.804

7. ประเมินระดับความเสี่ยง

7.1 การประเมินประสิทธิผลการควบคุมที่มีอยู่ของแผนงาน/โครงการ

(1) ประเภทของ ปัจจัยเสี่ยง S / O / F / C	(2) ประสิทธิผลการควบคุมที่มีอยู่			ผลสรุป (เพียงพอ / ไม่เพียงพอ)	(3) ระดับความรุนแรงก่อนการบริหารความเสี่ยง		
	ด้านที่ 1 ผลการ ดำเนินงาน	ด้านที่ 2 กระบวนการ ควบคุม	ด้านที่ 3 การติดตาม		โอกาส (Likelihood: L)	ผลกระทบ (Impact: I)	ระดับความเสี่ยง Risk Severity (ผลคูณ L x I)
O (Operational Risk) ความเสี่ยงที่ไม่สามารถ ดำเนินการตามแผนงาน/ กิจกรรมได้ตามกรอบเวลา	2	2	2	เพียงพอ	1	3	3

7.2 การประเมินระดับความรุนแรงของโครงการ (กรณีประเมินประสิทธิผลของการควบคุม (ตาราง 8.1) ไม่เพียงพอ)

ประเด็นความเสี่ยงของโครงการ (สาเหตุตามที่ระบุในความเสี่ยง กิจกรรมของข้อ 6.)	แนวทางในการจัดการความเสี่ยง (Mitigation Plan)	ระดับความรุนแรงหลังการจัดการความเสี่ยง		
		โอกาส (Likelihood: L)	ผลกระทบ (Impact: I)	ระดับความเสี่ยง Risk Severity (ผลคูณ L x I)
-	-	-	-	-

8. ทรัพยากรของแผนงาน/โครงการ

8.1 ด้านการเงิน

งบประมาณ	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
งบลงทุน	-	-	-	-	-
งบทำการ	2,000,000 บาท	2,000,000 บาท	2,000,000 บาท	2,000,000 บาท	2,000,000 บาท
วงเงินรวม	2,000,000 บาท	2,000,000 บาท	2,000,000 บาท	2,000,000 บาท	2,000,000 บาท

8.2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปัจจุบันมีความเพียงพอในการทำให้บรรลุแผนงานหรือไม่ : เพียงพอ

ประเภทเทคโนโลยีที่ต้องการเพิ่มเติม	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
Software - ประเภทและจำนวน	-	-	-	-	-
Hardware - ประเภทและจำนวน	-	-	-	-	-
หรืออื่นๆ โปรดระบุ.....					

8.3 ด้านทรัพยากรบุคคล ในปัจจุบันมีความเพียงพอในการทำให้บรรลุแผนงานหรือไม่ : ไม่เพียงพอ

ความต้องการเพิ่มเติม	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
ต้องการบุคลากร - ประเภทหรือตำแหน่ง และจำนวน พนักงาน	-	-	-	-	-
ต้องการฝึกอบรม - หลักสูตร และจำนวนผู้ฝึกอบรม	-	-	-	-	-
หรืออื่นๆ โปรดระบุ					

ชื่อแผนงานที่ 7 แผนการอบรมสร้างความรู้ ความเข้าใจด้านการบริหารความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : SSO3 พัฒนาระบบการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : พัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถในการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการองค์กร : -

1. ผู้รับผิดชอบ

1.1 ผู้รับผิดชอบหลัก: ฝ่ายส่งเสริมความสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรเพื่อความยั่งยืน (ฝสย.) สายงาน: ยุทธศาสตร์

1.2 ผู้รับผิดชอบร่วม: - สายงาน: -

2. วัตถุประสงค์/ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

2.1 เพื่อประเมินความความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของพนักงาน

2.2 เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Sustainability and Stakeholder Management)

ให้แก่พนักงานในองค์กร

3. รายละเอียด

พื้นที่ดำเนินการ: - ระยะเวลาดำเนินการ: 5 ปี ระยะเวลาเริ่มต้น ปี: 2566 ระยะเวลาสิ้นสุด ปี: 2570

4. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางในการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
แผนการอบรมสร้างความรู้ ความเข้าใจด้านการบริหารความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2566-2570

5. รายละเอียดของการดำเนินงานในปี 2566

กิจกรรม	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1. จัดทำสื่อการเรียนรู้ด้านความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับพนักงานและลูกจ้างของ กฟผ.													ฝสย.	O (Operational Risk) ความเสี่ยงที่ไม่สามารถดำเนินการตามแผนงาน/กิจกรรมได้ตามกรอบเวลา
2. เผยแพร่สื่อการเรียนรู้ให้กับพนักงานและลูกจ้างของ กฟผ.													ฝสย.	
3. จัดอบรมหลักสูตรด้านการบริหารความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย													ฝสย.	
4. ติดตาม และสรุปผลความเข้าใจการดำเนินงานด้านการบริหารความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย													ฝสย.	

6. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด (*ในมุมมองความเสี่ยงคือ Key Risk Indicator: KRI)	หน่วยวัด	Baseline	ค่าเป้าหมาย				
			ผลการดำเนินงาน ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
ตัวชี้วัดผลระหว่างกระบวนการ (ปริมาณและ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)	1. ความสำเร็จในการดำเนินงานแผนการอบรมสร้างความรู้ ความเข้าใจด้านการ	ร้อยละ	-	100	100	100	100	100

ประเภทตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด (*ในมุมมองความเสี่ยงคือ Key Risk Indicator: KRI)	หน่วยวัด	Baseline	ค่าเป้าหมาย				
			ผลการ ดำเนินงาน ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
	บริหารความยั่งยืนและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย 2. จำนวนพนักงานที่เข้าร่วม การอบรมฯ	คน	-	2,500 (ร้อยละ 10 ของ พนักงาน ทั้งหมด)	5,000 (ร้อยละ 20 ของ พนักงานทั้งหมด)	7,500 (ร้อยละ 30 ของ พนักงานทั้งหมด)	10,000 (ร้อยละ 40 ของ พนักงานทั้งหมด)	12,500 (ร้อยละ 50 ของ พนักงานทั้งหมด)
ตัวชี้วัดประสิทธิผลการ ดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับ จากแผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	- ร้อยละของพนักงานที่เข้าร่วม การอบรมและมีระดับความ เข้าใจของพนักงานในการ ดำเนินงานด้านการบริหารความ ยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ร้อยละ	-	80	80	80	80	80

7. ประเมินระดับความเสี่ยง

7.1 การประเมินประสิทธิผลการควบคุมที่มีอยู่ของแผนงาน/โครงการ

(1) ประเภทของ ปัจจัยเสี่ยง S / O / F / C	(2) ประสิทธิภาพการควบคุมที่มีอยู่			ผลสรุป (เพียงพอ / ไม่เพียงพอ)	(3) ระดับความรุนแรงก่อนการบริหารความเสี่ยง		
	ด้านที่ 1 ผลการ ดำเนินงาน	ด้านที่ 2 กระบวนการ ควบคุม	ด้านที่ 3 การติดตาม		โอกาส (Likelihood: L)	ผลกระทบ (Impact: I)	ระดับความเสี่ยง Risk Severity (ผลคูณ L x I)
O (Operational Risk) ความเสี่ยงที่ไม่สามารถ ดำเนินการตามแผนงาน/ กิจกรรมได้ตามกรอบเวลา	2	2	2	เพียงพอ	2	2	4

7.2 การประเมินระดับความรุนแรงของโครงการ (กรณีประเมินประสิทธิภาพของการควบคุม (ตาราง 8.1) ไม่เพียงพอ)

ประเด็นความเสี่ยงของโครงการ (สาเหตุตามที่ระบุในความเสี่ยง กิจกรรมของข้อ 6.)	แนวทางในการจัดการความเสี่ยง (Mitigation Plan)	ระดับความรุนแรงหลังการจัดการความเสี่ยง		
		โอกาส (Likelihood: L)	ผลกระทบ (Impact: I)	ระดับความเสี่ยง Risk Severity (ผลคูณ L x I)
-	-	-	-	-

8. ทรัพยากรของแผนงาน/โครงการ

8.1 ด้านการเงิน

งบประมาณ	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
งบลงทุน	-	-	-	-	-
งบทำการ	1,000,000 บาท	1,000,000 บาท	1,000,000 บาท	1,000,000 บาท	1,000,000 บาท
วงเงินรวม	1,000,000 บาท	1,000,000 บาท	1,000,000 บาท	1,000,000 บาท	1,000,000 บาท

8.2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปัจจุบันมีความเพียงพอในการทำให้บรรลุแผนงานหรือไม่ : เพียงพอ

ประเภทเทคโนโลยีที่ต้องการเพิ่มเติม	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
Software - ประเภทและจำนวน	-	-	-	-	-
Hardware - ประเภทและจำนวน	-	-	-	-	-
หรืออื่นๆ โปรดระบุ.....					

8.3 ด้านทรัพยากรบุคคล ในปัจจุบันมีความเพียงพอในการทำให้บรรลุแผนงานหรือไม่ : ไม่เพียงพอ

ความต้องการเพิ่มเติม	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
ต้องการบุคลากร - ประเภทหรือตำแหน่ง และจำนวน พนักงาน	-	-	-	-	-
ต้องการฝึกอบรม - หลักสูตร และจำนวนผู้ฝึกอบรม	-	-	-	-	-
หรืออื่นๆ โปรดระบุ					

ชื่อแผนงานที่ 8 แผนการสร้างความตระหนักรู้ในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : SSO3 พัฒนาระบบการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : พัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถในการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการองค์กร : -

1. ผู้รับผิดชอบ

2.1 ผู้รับผิดชอบหลัก: ฝ่ายส่งเสริมความสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรเพื่อความยั่งยืน (ฝสย.) สายงาน: ยุทธศาสตร์

2.2 ผู้รับผิดชอบร่วม: - สายงาน: -

2. วัตถุประสงค์/ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้พนักงาน กฟผ. มีความตระหนักและมีความรู้ความเข้าใจในสำคัญของการดำเนินงานด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. รายละเอียด

พื้นที่ดำเนินการ: - ระยะเวลาดำเนินการ: 5 ปี ระยะเวลาเริ่มต้น ปี: 2566 ระยะเวลาสิ้นสุด ปี: 2570

4. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางในการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
แผนการสร้างความตระหนักรู้ในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2566-2570

5. รายละเอียดของการดำเนินงานในปี 2566

กิจกรรม	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ด้านความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย													ฝสย.	O (Operational Risk) 1. ความเสี่ยงที่ไม่สามารถดำเนินการตามแผนงาน/ กิจกรรมได้ตามกรอบเวลา 2. ความเสี่ยงที่สื่อประชาสัมพันธ์ไม่สามารถสร้างความเข้าใจ ความตระหนักในความสำคัญของการดำเนินงานฯ ได้
2. เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กร													ฝสย.	
3. จัดนิทรรศการแสดงผลการดำเนินงานด้านการบริหารความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กฟผ.													ฝสย.	
4. ติดตาม และสรุปผลการสร้างการรับรู้การดำเนินงานด้านความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน													ฝสย.	

6. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด (*ในมุมมองความเสี่ยงคือ Key Risk Indicator: KRI)	หน่วยวัด	Baseline	ค่าเป้าหมาย				
			ผลการดำเนินงาน ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
ตัวชี้วัดผลระหว่างกระบวนการ (ปริมาณและ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)	ร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนการสร้าง ความตระหนักรู้ในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละ	-	100	100	100	100	100

ประเภทตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด (*ในมุมมองความเสี่ยงคือ Key Risk Indicator: KRI)	หน่วยวัด	Baseline	ค่าเป้าหมาย				
			ผลการดำเนินงาน ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
ตัวชี้วัดประสิทธิผลการดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากแผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	- ระดับความตระหนักรู้ของพนักงานที่มีต่อการดำเนินงานด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของพนักงาน (วัดโดยประเมินผ่านกลุ่มตัวอย่างตามหลักสถิติ)	ร้อยละ	-	80	80	80	80	80

7. ประเมินระดับความเสี่ยง

7.1 การประเมินประสิทธิผลการควบคุมที่มีอยู่ของแผนงาน/โครงการ

(1) ประเภทของปัจจัยเสี่ยง S / O / F / C	(2) ประสิทธิผลการควบคุมที่มีอยู่			ผลสรุป (เพียงพอ / ไม่เพียงพอ)	(3) ระดับความรุนแรงก่อนการบริหารความเสี่ยง		
	ด้านที่ 1 ผลการดำเนินงาน	ด้านที่ 2 กระบวนการควบคุม	ด้านที่ 3 การติดตาม		โอกาส (Likelihood: L)	ผลกระทบ (Impact: I)	ระดับความเสี่ยง Risk Severity (ผลคูณ L x I)
O (Operational Risk) ความเสี่ยงที่ไม่สามารถดำเนินการตามแผนงาน/กิจกรรมได้ตามกรอบเวลา	2	2	2	เพียงพอ	2	1	2
O (Operational Risk) ความเสี่ยงที่สื่อประชาสัมพันธ์ไม่สามารถ	2	2	2	เพียงพอ	3	1	3

สร้างความเข้าใจ ความ ตระหนักในความสำคัญ ของการดำเนินงานฯ ได้							
--	--	--	--	--	--	--	--

7.2 การประเมินระดับความรุนแรงของโครงการ (กรณีประเมินประสิทธิผลของการควบคุม (ตาราง 8.1) ไม่เพียงพอ)

ประเด็นความเสี่ยงของโครงการ (สาเหตุตามที่ระบุในความเสี่ยง กิจกรรมของข้อ 6.)	แนวทางในการจัดการความเสี่ยง (Mitigation Plan)	ระดับความรุนแรงหลังการจัดการความเสี่ยง		
		โอกาส (Likelihood: L)	ผลกระทบ (Impact: I)	ระดับความเสี่ยง Risk Severity (ผลคูณ L x I)
-	-	-	-	-

8. ทรัพยากรของแผนงาน/โครงการ

8.1 ด้านการเงิน

งบประมาณ	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
งบลงทุน	-	-	-	-	-
งบทำการ	2,000,000 บาท	2,000,000 บาท	2,000,000 บาท	2,000,000 บาท	2,000,000 บาท
วงเงินรวม	2,000,000 บาท	2,000,000 บาท	2,000,000 บาท	2,000,000 บาท	2,000,000 บาท

8.2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปัจจุบันมีความเพียงพอในการทำให้บรรลุแผนงานหรือไม่ : เพียงพอ

ประเภทเทคโนโลยีที่ต้องการเพิ่มเติม	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
Software	-	-	-	-	-
- ประเภทและจำนวน					
Hardware	-	-	-	-	-
- ประเภทและจำนวน					
หรืออื่นๆ โปรดระบุ.....					

8.3 ด้านทรัพยากรบุคคล ในปัจจุบันมีความเพียงพอในการทำให้บรรลุแผนงานหรือไม่: ไม่เพียงพอ

ความต้องการเพิ่มเติม	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
ต้องการบุคลากร - ประเภทหรือตำแหน่ง และจำนวน พนักงาน	-	-	-	-	-
ต้องการฝึกอบรม - หลักสูตร และจำนวนผู้ฝึกอบรม	-	-	-	-	-
หรืออื่นๆ โปรดระบุ					

ชื่อแผนงานที่ 9 แผนจัดทำระบบบริหารจัดการข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)

รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : SSO3 พัฒนาระบบการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 : ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยี

สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการองค์กร : -

1. ผู้รับผิดชอบ

2.1 ผู้รับผิดชอบหลัก: ฝ่ายส่งเสริมความสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรเพื่อความยั่งยืน (ฝสย.) สายงาน: ยุทธศาสตร์

2.2 ผู้รับผิดชอบร่วม: - สายงาน: -

2. วัตถุประสงค์/ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 เพื่อให้สามารถบริหารจัดการข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบสอดคล้องตาม พรบ. คุ่มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

3.2 เพื่อให้ กฟภ. มีฐานข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน

3. รายละเอียด

พื้นที่ดำเนินการ: - ระยะเวลาดำเนินการ: 5 ปี ระยะเวลาเริ่มต้น ปี: 2566 ระยะเวลาสิ้นสุด ปี: 2570

4. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางในการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
1. ศึกษาแนวทางการจัดทำระบบบริหารจัดการข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สอดคล้องตาม พรบ. คุ่มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	2566 - 2567
2. จัดทำระบบบริหารจัดการข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2568-2569
3. ปรับปรุงระบบบริหารจัดการข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นปัจจุบัน	2570

5. รายละเอียดของการดำเนินงานในปี 2566

กิจกรรม	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1. ทุกสายงาน/สำนัก ดำเนินการจัดทำข้อมูลในระบบบริหารจัดการข้อมูลผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน													ผสย.	O (Operational Risk) ความเสี่ยงที่ไม่สามารถดำเนินการตามแผนงาน/กิจกรรมได้ตามกรอบเวลา
2. สรุปผลการจัดทำข้อมูลในระบบบริหารจัดการข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile) ประจำปี 2566													ผสย.	
3. ทบทวน ศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่ รวมทั้งกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้วิเคราะห์หรือออกแบบความต้องการของโครงสร้างฐานข้อมูล (ระบบใหม่)														
4. ศึกษากระบวนการออกแบบระบบ, ฐานข้อมูล, วิธีการประเมิน/ปรับปรุง (ระบบใหม่)														
5. สรุปผลการศึกษา (ระบบใหม่)														

6. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด (*ในมุมมองความเสี่ยงคือ Key Risk Indicator: KRI)	หน่วยวัด	Baseline	ค่าเป้าหมาย				
			ผลการ ดำเนินงาน ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
ตัวชี้วัดผลระหว่าง กระบวนการ (ปริมาณ และ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)	ร้อยละความสำเร็จ ในการดำเนินงานตามแผน จัดทำระบบบริหารจัดการข้อมูล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)	ร้อยละ	-	100	100	100	100	100
ตัวชี้วัดประสิทธิผลการ ดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับ จากแผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	ร้อยละความสำเร็จในการเก็บ ข้อมูลครบทุกกลุ่มย่อย ในระบบ อิเล็กทรอนิกส์	ร้อยละ	-	100	100	100	100	100

7. ประเมินระดับความเสี่ยง

7.1 การประเมินประสิทธิผลการควบคุมที่มีอยู่ของแผนงาน/โครงการ

(1) ประเภทของ ปัจจัยเสี่ยง S / O / F / C	(2) ประสิทธิผลการควบคุมที่มีอยู่			ผลสรุป (เพียงพอ / ไม่เพียงพอ)	(3) ระดับความรุนแรงก่อนการบริหารความเสี่ยง		
	ด้านที่ 1 ผลการ ดำเนินงาน	ด้านที่ 2 กระบวนการ ควบคุม	ด้านที่ 3 การติดตาม		โอกาส (Likelihood: L)	ผลกระทบ (Impact: I)	ระดับความเสี่ยง Risk Severity (ผลคูณ L x I)
O (Operational Risk) ความเสี่ยงที่ไม่สามารถ ดำเนินการตามแผนงาน/ กิจกรรมได้ตามกรอบเวลา	1	1	1	ไม่เพียงพอ	4	4	16

7.2 การประเมินระดับความรุนแรงของโครงการ (กรณีประเมินประสิทธิผลของการควบคุม (ตาราง 8.1) ไม่เพียงพอ)

ประเด็นความเสี่ยงของโครงการ (สาเหตุตามที่ระบุในความเสี่ยง กิจกรรมของข้อ 6.)	แนวทางในการจัดการความเสี่ยง (Mitigation Plan)	ระดับความรุนแรงหลังการจัดการความเสี่ยง		
		โอกาส (Likelihood: L)	ผลกระทบ (Impact: I)	ระดับความเสี่ยง Risk Severity (ผลคูณ L x I)
O (Operational Risk) ความเสี่ยงที่ไม่สามารถ ดำเนินการตามแผนงาน/กิจกรรมได้ตามกรอบ เวลา	จัดหาผู้ที่มีทักษะหรือความชำนาญมากกว่า (สายงาน ทส. หรือบริษัทภายนอก) มาช่วยพัฒนาและปรับปรุงการ ดำเนินการ	2	2	4

8. ทรัพยากรของแผนงาน/โครงการ

8.1 ด้านการเงิน

งบประมาณ	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
งบลงทุน	-	-	-	-	-
งบทำการ	1,500,000 บาท	1,500,000 บาท	2,000,000 บาท	2,000,000 บาท	-
วงเงินรวม	1,500,000 บาท	1,500,000 บาท	2,000,000 บาท	2,000,000 บาท	-

8.2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปัจจุบันมีความเพียงพอในการทำให้บรรลุแผนงานหรือไม่ : เพียงพอ

ประเภทเทคโนโลยีที่ต้องการเพิ่มเติม	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
Software - ประเภทและจำนวน	-	-	-	-	-
Hardware - ประเภทและจำนวน	-	-	-	-	-
หรืออื่นๆ โปรดระบุ.....					

8.3 ด้านทรัพยากรบุคคล ในปัจจุบันมีความเพียงพอในการทำให้บรรลุแผนงานหรือไม่ : ไม่เพียงพอ

ความต้องการเพิ่มเติม	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
ต้องการบุคลากร - ประเภทหรือตำแหน่ง และจำนวน พนักงาน	-	-	-	-	-
ต้องการฝึกอบรม - หลักสูตร และจำนวนผู้ฝึกอบรม	-	-	-	-	-
หรืออื่นๆ โปรดระบุ					

ชื่อแผนงานที่ 10 แผนงานยกระดับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มลูกค้า)

รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ : SSO3 พัฒนาระบบการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 : ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยี

สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการองค์กร : แผนงานยกระดับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1. ผู้รับผิดชอบ

2.1 ผู้รับผิดชอบหลัก: ฝ่ายส่งเสริมความสัมพันธ์และสื่อสารองค์กรเพื่อความยั่งยืน (ฝสย.) สายงาน: ยุทธศาสตร์

2.2 ผู้รับผิดชอบร่วม: - สายงาน: -

2. วัตถุประสงค์/ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

3.1 เพื่อให้มีแนวทางการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันในทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2 เพื่อสำรวจและรับรู้ถึงความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3.3 เพื่อมีแผนงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ความคาดหวัง เพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ดีขึ้น

3. รายละเอียด

พื้นที่ดำเนินการ: - ระยะเวลาดำเนินการ: 5 ปี ระยะเวลาเริ่มต้น ปี: 2566 ระยะเวลาสิ้นสุด ปี: 2570

4. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางในการดำเนินงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน
1. แผนงานยกระดับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มลูกค้า)	2566-2570

5. รายละเอียดของการดำเนินงานในปี 2566

กิจกรรม	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1. รวบรวมประเด็นปัญหา ความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมสำรวจความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย													กยส. ฝสย.	S (Strategic Risk) ความเสี่ยงที่แผนการดำเนินงานไม่สามารถตอบสนองต่อตัวชี้วัดได้/ ตัวชี้วัดไม่บรรลุเป้าหมาย O (Operational Risk) ความเสี่ยงที่ไม่สามารถดำเนินการตามแผนงาน/กิจกรรมได้ตามกรอบเวลา
2. ทบทวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ กฟผ.													กยส. ฝสย.	
3. ทบทวนประเด็นปัญหา ความต้องการ ความคาดหวังที่สำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย													กยส. ฝสย.	
4. จัดทำแผนแม่บท/แผนปฏิบัติการประจำปีด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2566													กยส. ฝสย.	
5. นำเสนอขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายหน้าที่													กยส. ฝสย.	

6. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด

ประเภทตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด (*ในมุมมองความเสี่ยงคือ Key Risk Indicator: KRI)	หน่วยวัด	Baseline	ค่าเป้าหมาย				
			ผลการ ดำเนินงาน ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
ตัวชี้วัดผลระหว่าง กระบวนการ (ปริมาณ และ/หรือคุณภาพ) (Leading Indicator)	1. ความสำเร็จในการ ดำเนินงานตามแผนงาน ยกระดับการดำเนินงานด้าน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100
ตัวชี้วัดประสิทธิผลการ ดำเนินงาน หรือ ผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับ จากแผนงาน/โครงการ (Lagging Indicator)	1. ร้อยละความสำเร็จในการ ปรับปรุงกระบวนการ ดำเนินงาน (วัดโดยพิจารณาจากการปรับปรุง กระบวนการครอบคลุมทุกตัวชี้วัดย่อยตาม เกณฑ์ ENABLER ด้านที่ 4)	ร้อยละ	-	100	100	100	100	100

7. ประเมินระดับความเสี่ยง

7.1 การประเมินประสิทธิผลการควบคุมที่มีอยู่ของแผนงาน/โครงการ

(1) ประเภทของ ปัจจัยเสี่ยง S / O / F / C	(2) ประสิทธิผลการควบคุมที่มีอยู่			ผลสรุป (เพียงพอ / ไม่เพียงพอ)	(3) ระดับความรุนแรงก่อนการบริหารความเสี่ยง		
	ด้านที่ 1 ผลการ ดำเนินงาน	ด้านที่ 2 กระบวนการ ควบคุม	ด้านที่ 3 การติดตาม		โอกาส (Likelihood: L)	ผลกระทบ (Impact: I)	ระดับความเสี่ยง Risk Severity (ผลคูณ L x I)
S (Strategic Risk) ความเสี่ยงที่แผน (แผนสร้างความสัมพันธ์) ไม่ สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2	2	2	เพียงพอ	1	3	3
O (Operational Risk) ความเสี่ยงที่ไม่สามารถ ดำเนินการตามแผนงาน/ กิจกรรมได้ตามกรอบเวลา	2	2	2	เพียงพอ	2	1	2

7.2 การประเมินระดับความรุนแรงของโครงการ (กรณีประเมินประสิทธิผลของการควบคุม (ตาราง 8.1) ไม่เพียงพอ)

ประเด็นความเสี่ยงของโครงการ (สาเหตุตามที่ระบุในความเสี่ยง กิจกรรมของข้อ 6.)	แนวทางในการจัดการความเสี่ยง (Mitigation Plan)	ระดับความรุนแรงหลังการจัดการความเสี่ยง		
		โอกาส (Likelihood: L)	ผลกระทบ (Impact: I)	ระดับความเสี่ยง Risk Severity (ผลคูณ L x I)
-	-	-	-	-

8. ทรัพยากรของแผนงาน/โครงการ

8.1 ด้านการเงิน

งบประมาณ	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
งบลงทุน	-	-	-	-	-
งบทำการ	5,000,000 บาท	5,000,000 บาท	5,000,000 บาท	5,000,000 บาท	5,000,000 บาท
วงเงินรวม	5,000,000 บาท	5,000,000 บาท	5,000,000 บาท	5,000,000 บาท	5,000,000 บาท

8.2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปัจจุบันมีความเพียงพอในการทำให้บรรลุแผนงานหรือไม่: เพียงพอ

ประเภทเทคโนโลยีที่ต้องการเพิ่มเติม	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
Software - ประเภทและจำนวน	Database Stakeholder Profile	-	-	-	-
Hardware - ประเภทและจำนวน	-	-	-	-	-
หรืออื่นๆ โปรดระบุ.....					

8.3 ด้านทรัพยากรบุคคล ในปัจจุบันมีความเพียงพอในการทำให้บรรลุแผนงานหรือไม่: ไม่เพียงพอ

ความต้องการเพิ่มเติม	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	ปี 2570
ต้องการบุคลากร - ประเภทหรือตำแหน่ง และจำนวน พนักงาน	- Developer จำนวน 2 คน	-	-	-	-
ต้องการฝึกอบรม - หลักสูตร และจำนวนผู้ฝึกอบรม	-	-	-	-	-
หรืออื่นๆ โปรดระบุ.....					

คำอธิบายข้อมูล

(1) ประเภทของปัจจัยเสี่ยง			
S	ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)	O	ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน (Operational Risk)
F	ความเสี่ยงด้านการเงิน (Financial Risk)	C	ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Risk)

คะแนน	(2) ประสิทธิภาพการควบคุมที่มีอยู่		
	ด้านที่ 1 ผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับเป้าหมาย	ด้านที่ 2 กระบวนการควบคุม	ด้านที่ 3 การติดตาม
1	ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	ไม่มีกระบวนการหรือกิจกรรมควบคุม	ไม่มีการติดตาม/รายงานผลการดำเนินงาน
2	ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย	มีกระบวนการหรือกิจกรรมควบคุม	มีการติดตาม/รายงานผลการดำเนินงานอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง
3	ผลการดำเนินงานดีกว่าเป้าหมาย	มีกระบวนการหรือกิจกรรมควบคุมและได้จัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	มีการติดตาม/รายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน

- หากปัจจัยเสี่ยงที่ระบุได้เป็นเรื่องใหม่และยังไม่เคยดำเนินการมาก่อน ให้ประเมินคะแนนประสิทธิภาพการควบคุมที่มีอยู่ เท่ากับ 1 คะแนน

- ผลการประเมินประสิทธิภาพการควบคุมที่มีอยู่ ด้านใดด้านหนึ่ง มีคะแนน 1 คะแนน ให้ถือว่าประสิทธิภาพการควบคุมที่มีอยู่ไม่เพียงพอ ให้นำปัจจัยเสี่ยงดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการตาม [ตาราง 8.2](#)

- ผลการประเมินประสิทธิภาพการควบคุมที่มีอยู่ ในทุกด้านมีคะแนนตั้งแต่ 2 คะแนนขึ้นไป แต่ผู้บริหารให้ความสำคัญ ให้นำปัจจัยเสี่ยงดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการตาม [ตาราง 8.2](#)

(3) ระดับความรุนแรงก่อนการบริหารความเสี่ยง				
โอกาส (Likelihood : L)			ผลกระทบ (Impact : I)	
ระดับ	ความหมาย	โอกาส/ความน่าจะเป็นทางสถิติ	ระดับ	ความหมาย
1	มีโอกาสเกิดขึ้นต่ำมาก	1 -20%	1	มีผลกระทบต่องค์กรต่ำมาก
2	มีโอกาสเกิดขึ้นต่ำ	21 - 40%	2	มีผลกระทบต่องค์กรต่ำ
3	มีโอกาสเกิดขึ้นปานกลาง	41 - 60%	3	มีผลกระทบต่องค์กรปานกลาง
4	มีโอกาสเกิดขึ้นสูง	61 - 80%	4	มีผลกระทบต่องค์กรสูง
5	มีโอกาสเกิดขึ้นสูงมาก	81 - 100%	5	มีผลกระทบต่องค์กรสูงมาก
- พิจารณาจากโอกาสที่โครงการจะไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย จากที่ได้ระบุไว้ข้อ 7. การวัดผลเป้าหมาย/ตัวชี้วัด			- พิจารณาจากผลกระทบต่องค์กรหากดำเนินการโครงการไม่สำเร็จ จากที่ได้ระบุไว้ข้อ 1. เหตุผลและความจำเป็น และข้อ 3. วัตถุประสงค์/ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	
ระดับความเสี่ยง Risk Severity (ผลคูณ L x I)				
ระดับคะแนน 1-4			ผลกระทบต่ำ	
ระดับคะแนน มากกว่า 4 และ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 12			ผลกระทบปานกลาง	
ระดับคะแนนมากกว่า 12			ผลกระทบสูง	

4.2 การเตรียมพร้อมการจัดการความเสี่ยงในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการประเมินปัจจัยเสี่ยงของทุกแผนงานในการสร้างความสัมพันธ์ตามแผนปฏิบัติการฯ นำมาจัดทำมาตรการควบคุมความเสี่ยง (Existing control) และแผนบรรเทาความเสี่ยง (Mitigating plan) เพื่อลดโอกาสและความรุนแรงของปัจจัยเสี่ยง และแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Contingency Plan) ในกรณีที่ปัจจัยเสี่ยงนั้นเกิดขึ้นจริง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.2.1 มาตรการควบคุมความเสี่ยง (Existing control) และ แผนบรรเทาความเสี่ยง (Mitigating plan)

ที่มาของปัจจัยเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการควบคุมความเสี่ยง/ แผนบรรเทาความเสี่ยง	มาตรการ/แผนงาน	การติดตาม	ผู้ติดตาม
1) แผนปฏิบัติการ (ทุกแผนงาน)	ความเสี่ยงที่ไม่สามารถดำเนินการตามแผนงาน/ กิจกรรมได้ตามกรอบเวลา	มาตรการควบคุมความเสี่ยง (Existing control)	ติดตามรายละเอียด และผลการดำเนินงานของ แผนปฏิบัติการรายกิจกรรม	รายไตรมาส	ผลย.
2) แผนบริหารจัดการประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังที่ มีนัยสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วน เสียที่มีต่อองค์กร (Materiality) และตอบสนอง เป้าหมาย SDGs	ความเสี่ยงที่แผน (แผนบริหารจัดการประเด็น Materiality) ไม่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มาตรการควบคุมความเสี่ยง (Existing control)	ติดตาม ประเมิน สํารวจประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ องค์กร (Materiality)	ปีละ 2 ครั้ง	ผลย.
3) แผนการสร้างหุ้นส่วนทาง ธุรกิจ (Key partner)	ความเสี่ยงที่แผนสร้าง ความสัมพันธ์ไม่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	มาตรการควบคุมความเสี่ยง (Existing control)	ติดตาม ประเมิน สํารวจประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการ ปฏิสัมพันธ์กับองค์กร	รายไตรมาส (ทุกแผนสร้าง ความสัมพันธ์)	ผลย.
	ความเสี่ยงที่แผนสร้าง ความสัมพันธ์ไม่สามารถ ดำเนินการตามแผนงาน/ กิจกรรมได้ตามกรอบเวลา	มาตรการควบคุมความเสี่ยง (Existing control)	ติดตามรายละเอียด และผลการดำเนินงานของ แผนปฏิบัติการรายกิจกรรม	รายไตรมาส (ทุกแผนสร้าง ความสัมพันธ์)	ผลย.

ที่มาของปัจจัยเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	มาตรการควบคุมความเสี่ยง/ แผนบรรเทาความเสี่ยง	มาตรการ/แผนงาน	การติดตาม	ผู้ติดตาม
4) แผนงานสร้างความสัมพันธ์ กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยงที่แผนสร้างความสัมพันธ์ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มาตรการควบคุมความเสี่ยง (Existing control)	ติดตาม ประเมิน สํารวจประเด็น ความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการ ปฏิสัมพันธ์กับองค์กร	รายไตรมาส (ทุกแผนสร้างความสัมพันธ์)	ผลย.
	ความเสี่ยงที่แผนสร้างความสัมพันธ์ไม่สามารถดำเนินการตามแผนงาน/กิจกรรมได้ตามกรอบเวลา	มาตรการควบคุมความเสี่ยง (Existing control)	ติดตามรายละเอียด และผลการดำเนินงานของ แผนปฏิบัติการรายกิจกรรม	รายไตรมาส (ทุกแผนสร้างความสัมพันธ์)	ผลย.
5) แผนการสร้างความตระหนัก รับรู้ในการดำเนินงานด้านความ ยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความเสี่ยงที่สื่อประชาสัมพันธ์ไม่สามารถสร้างความเข้าใจ ความตระหนักในสำคัญของการดำเนินงานฯ ได้	มาตรการควบคุมความเสี่ยง (Existing control)	ติดตาม ประเมิน ผลความตระหนักรับรู้ในการดำเนินงานด้านความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	รายปี และตาม กิจกรรมที่ สื่อสาร	ผลย.
6) แผนจัดทำระบบบริหาร จัดการข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Profile)	ความเสี่ยงที่ไม่สามารถดำเนินการตามแผนงาน/กิจกรรมได้ตามกรอบเวลา	แผนบรรเทาความเสี่ยง (Mitigating plan)	จัดหาผู้ที่มีทักษะหรือความชำนาญมากกว่า (สายงาน ทส. หรือบริษัทภายนอก) มาช่วย พัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการ	รายไตรมาส	ผลย.

4.2.2 แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Contingency Plan)

แหล่งของภาวะฉุกเฉิน	รายละเอียด	แผนสำรองฉุกเฉิน	การเตรียมการล่วงหน้า	ผู้สั่งใช้แผน/ ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
1) แผนงานไม่สามารถดำเนินการตาม กรอบระยะเวลา (แผนปฏิบัติการทุกแผนงาน) 1.1) ไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์ได้ ตามแผนงาน 1.2) แผนงานไม่สามารถดำเนินการ ตามกรอบระยะเวลา	- ไม่สามารถติดต่อ/สร้าง ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วน เสียตามที่ระบุไว้ในแผนงานได้ เนื่องจากสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลงไป - แผนงานไม่สามารถดำเนินงาน ได้ตามกรอบเวลา - กิจกรรมในแผนงานไม่สามารถ ดำเนินการได้ เนื่องจาก สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป	- ปรับ/เลื่อน กิจกรรมสร้าง ความสัมพันธ์ให้เหมาะสมกับผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย - ปรับเปลี่ยนวิธีการ/ช่องทางใน การสร้างความสัมพันธ์ อาทิ เป็น ผ่านทางออนไลน์ - ดำเนินการปรับกิจกรรมของ แผนงานให้เหมาะสมกับ สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยคำนึงถึงเป้าหมายในระยะยาว ได้ของแผนงาน	- เตรียมพร้อมสำหรับการสื่อสาร/ สร้างความสัมพันธ์ผ่านช่องทาง ออนไลน์ - เตรียมกิจกรรมสำรองสำหรับ การสร้างความสัมพันธ์ - คาดการณ์ผลการดำเนินงานที่จะ เกิดขึ้นของแผนงานเป็นราย ไตรมาส - คาดการณ์สถานการณ์ต่างๆที่ อาจจะส่งผลให้ไม่สามารถดำเนิน กิจกรรมได้ และเตรียมกิจกรรม สำรองสำหรับสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลงไป	หัวหน้าของ หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย หัวหน้าของ หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย
2) ความเสี่ยงที่แผน (แผนบริหารจัดการประเด็น Materiality) ไม่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- แผนงาน/กิจกรรม มีแนวโน้ม ไม่ตอบสนองต่อ Materiality ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การวิเคราะห์ Materiality ของ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ถูกต้อง	- ปรับปรุงแนวทางการบริหาร จัดการ Materiality ของ กฟภ. โดย ผ่านการหารือร่วมกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องทั้งหมด	- คาดการณ์ผลการดำเนินงานที่จะ เกิดขึ้นของแผนงานเป็นราย ไตรมาส	รพภ.(ย)	อฝ.สย.

แหล่งของภาวะฉุกเฉิน	รายละเอียด	แผนสำรองฉุกเฉิน	การเตรียมการล่วงหน้า	ผู้สั่งใช้แผน/ ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบ
3) ความเสี่ยงที่แผนสร้างความสัมพันธ์ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- แผนงาน/กิจกรรม มีแนวโน้มไม่ตอบสนองต่อความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ถูกต้อง	- จัดกิจกรรมรับฟังความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปรับกิจกรรม หรือจัดทำแผนให้เหมาะสมกับความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - แจ้ง ผสย. เพื่อทราบ และแก้ไข/ปรับปรุงผลวิเคราะห์ให้มีความเหมาะสม	- เตรียมพร้อมสำหรับการจัดกิจกรรม สื่อสาร/ รับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หัวหน้าของหน่วยงานผู้รับผิดชอบผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน่วยงานผู้รับผิดชอบผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4) ความเสี่ยงที่สื่อประชาสัมพันธ์ไม่สามารถสร้างความเข้าใจ ความตระหนักในสำคัญของการดำเนินงานฯ ได้					
4.1) ความตระหนักและความเข้าใจที่สอดคล้องกับบทบาท/หน้าที่ ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	- ผลสำรวจความตระหนักและความเข้าใจที่สอดคล้องกับบทบาท/หน้าที่ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายของการสื่อสาร	- นำผลการวิเคราะห์ความตระหนักและความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ และจัดการสื่อสารเพิ่มเติมแก่พนักงานภายในองค์กร	- เตรียมแนวทางการสื่อสารในบทบาทหน้าที่ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำรองให้แก่พนักงานภายในองค์กร	อฟ.สย.	กยส.
4.2) ผลประเมินระดับการรับรู้ของพนักงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	- ผลประเมินระดับการรับรู้ของพนักงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายของการแผนงาน	- นำผลการระดับการรับรู้ของพนักงานมาวิเคราะห์ และจัดการสื่อสารเพิ่มเติมแก่พนักงานภายในองค์กร	- เตรียมแนวทางการสื่อสารความเข้าใจของพนักงานในองค์กรเพิ่มเติม	อฟ.สย.	กยส.

ภาคผนวก

➤ การดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงาน (SE-AM) ด้านที่ 4 การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้า (Module 1 : การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

ข้อที่ 1 : ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับที่ 1 : รัฐวิสาหกิจมีการรวบรวมคัดเลือกข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) เพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวที่มีความสอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานองค์กร โดยครอบคลุมข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญอย่างน้อย

ลำดับ	ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ	เอกสาร/หลักฐาน	หมายเหตุ
1	รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ผ่านมา	หน้าที่ 46-54	
2	รายละเอียดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละสายงาน/ฝ่ายที่ผ่านมา	หน้าที่ 55-59	
3	ฐานข้อมูลเพื่อมุ่งเน้นการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หน้าที่ 61-70	
4	ความต้องการ ความคาดหวังทั้งเชิงบวก และเชิงลบของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กรและสายงาน	หน้าที่ 97-107	
5	โอกาสและความเสี่ยงด้านการมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งระดับองค์กรและสายงาน	หน้าที่ 41 - 46	
6	ผลการดำเนินงานและผลการเรียนรู้ขององค์กรและสายงาน/ฝ่ายด้านการมุ่งเน้น/บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่ผ่านมา	หน้าที่ 70 - 82	
7	แผนยุทธศาสตร์/แผนวิสาหกิจ และแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการระยะยาวต่างๆ ขององค์กร	หน้าที่ 28 - 39	
8	การเปลี่ยนแปลงของนโยบาย กฎหมาย/กฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง	หน้าที่ 84 - 89	
9	การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญภายนอกองค์กรเช่น ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมและด้านเทคโนโลยี เป็นต้น	หน้าที่ 84 - 89	
10	เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs)	หน้าที่ 90 - 97	
11	สมรรถนะหลักขององค์กร	หน้าที่ 40	
12	ความพร้อมของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งงบประมาณ บุคลากร และอื่นๆ	หน้าที่ 83 - 84	
13	กรอบหรือแนวทางการกำกับดูแล	หน้าที่ 59 - 60	
14	ระบบงานและกระบวนการที่สำคัญ	หน้าที่ 31 - 32	

ระดับที่ 2 : รัฐวิสาหกิจมีการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการดำเนินงานด้านมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder เพื่อสู่การระบุความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ ด้านบริหารจัดการ Stakeholder รวมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์ขอบเขต และ Stakeholder ขององค์กร ประเด็นหรือความต้องการของแต่ละ Stakeholder และยุทธศาสตร์ด้าน Stakeholder รวมถึงเป้าหมายที่ต้องการบรรลุในภาพรวมขององค์กร

ลำดับ	การดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน	หมายเหตุ
1	การระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคของการดำเนินงานด้านมุ่งเน้นหรือบริหารจัดการ Stakeholder	หน้าที่ 195-198	
2	การระบุความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ ด้านบริหารจัดการ Stakeholder	หน้าที่ 199 - 201	
3	กำหนดวัตถุประสงค์ขอบเขต	หน้าที่ 4, 195	
4	Stakeholder ขององค์กร	หน้าที่ 108-119	
5	ประเด็นหรือความต้องการของแต่ละ Stakeholder	หน้าที่ 119-158	
6	ยุทธศาสตร์ด้าน Stakeholder	หน้าที่ 202-203	
7	เป้าหมายที่ต้องการบรรลุในภาพรวมขององค์กร	หน้าที่ 202-203	

ระดับที่ 3 : แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจหรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ และรัฐวิสาหกิจมีการแปลงหรือถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว สู่แผนปฏิบัติการประจำปีของแต่ละสายงาน/ฝ่าย หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง ตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ อีกทั้งมีการสื่อสารแผนปฏิบัติการประจำปี และถ่ายทอดตัวชี้วัด/เป้าหมาย ลงในระดับหน่วยงานและระดับบุคคล รวมทั้งในหน่วยงานภายนอก/คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ/พันธมิตร ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน

ลำดับ	การดำเนินงาน	อ้างอิง / รายละเอียด
1	ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจหรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ	รายงานการประชุมคณะกรรมการธรรมาภิบาลและการพัฒนายั่งยืน และรายงานการประชุมกรรมการ กฟผ.
2	การแปลงหรือถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว สู่แผนปฏิบัติการประจำปีของแต่ละสายงาน/ฝ่าย	ถ่ายทอดตัวชี้วัดผ่านแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. ปี 2565-2569 และดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2565 ผ่านแผน SCM1.1 แผนงานยกระดับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งครอบคลุมในสายงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
3	การสื่อสารแผนปฏิบัติการประจำปี และถ่ายทอดตัวชี้วัด/เป้าหมาย ลงในระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	สื่อสารผ่านการประชุมชี้แจงการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไตรมาส 1 ปี 2566

ลำดับ	การดำเนินงาน	อ้างอิง / รายละเอียด
4	การสื่อสารแผนปฏิบัติการประจำปี และถ่ายทอดตัวชี้วัด/เป้าหมายในหน่วยงานภายนอก/คู่ค้า/คู่ความร่วมมือ/พันธมิตร ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน	สื่อสารผ่านแผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งครอบคลุมทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ระดับที่ 4 : แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวต้องผ่านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญรวมทั้งรัฐวิสาหกิจต้องทบทวน/ปรับปรุง/พัฒนา กรอบ Governance และ ระบบงาน (Work System) และกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work System) ขององค์กร ให้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว และแผนปฏิบัติการประจำปีของแต่ละสายงาน/ฝ่าย รวมทั้งกำหนดแนวทางการวัดวิเคราะห์ และประเมินผลการดำเนินงานทั้งระดับองค์กร และระดับสายงาน/ฝ่าย

ลำดับ	การดำเนินงาน	อ้างอิง / รายละเอียด
1	แผนยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวต้องผ่านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	แผนสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กิจกรรมสื่อสาร)
2	ทบทวน/ปรับปรุง/พัฒนา กรอบ Governance ให้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว	หนังสือ CG Code (คู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี) ของ กฟผ. โดยมีการทบทวนกลุ่มและแนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3	ทบทวน/ปรับปรุง/พัฒนาระบบงาน (Work System) และกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work System) ขององค์กร ให้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาว	Enterprise Architecture (EA) ในส่วนของ Business Architecture (BA) โดยมีการทบทวนเพิ่มกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของ กฟผ.
4	กำหนดแนวทางการวัด วิเคราะห์ และประเมินผลการดำเนินงานทั้งระดับองค์กร และระดับสายงาน/ฝ่าย	คู่มือการปฏิบัติงานฯ ด้านการบริหารความยั่งยืน และการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ. – ในส่วนของกระบวนการติดตาม และรายงานผลฯ

ระดับที่ 5 : รัฐวิสาหกิจมีการเรียนรู้และจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุง และพัฒนานวัตกรรมด้านแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวด้าน Stakeholder โดยมีการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมในระบบดิจิทัล

ลำดับ	การดำเนินงาน	อ้างอิง / รายละเอียด
1	การเรียนรู้และจัดการความรู้เพื่อนำไปปรับปรุง และพัฒนานวัตกรรมด้านแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวด้าน Stakeholder	สรุปการเรียนรู้และปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทบทวนเป็นคู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (AAR)
2	มีการจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมในระบบดิจิทัล	จัดคู่มือการปฏิบัติงานจัดเก็บลงในระบบ KM-SI (https://km-si.pea.co.th/)

➤ ความเชื่อมโยงกับระหว่างการทำงานด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. ปี 2566-2570

มีรายละเอียด ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision) : ไฟฟ้าอัจฉริยะเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน

(1) วิสัยทัศน์ กฟภ. (Vision)		
วิสัยทัศน์ กฟภ. (Vision)	Vision ในเล่มแผนแม่บทที่รองรับ Vision ของ กฟภ.	ข้อมูลที่ปรากฏในเล่มแผนแม่บท (หน้า)
ไฟฟ้าอัจฉริยะเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน	เป็นองค์กรชั้นนำในการบริการไฟฟ้าอัจฉริยะ ที่สร้างคุณค่าร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสมดุลและยั่งยืน	195

การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis)

จุดแข็ง (Strength)

- 1) โครงข่ายระบบไฟฟ้าที่ครอบคลุมทั่วทั้งพื้นที่เขตความรับผิดชอบ โดยมีแผนปรับปรุงการเพิ่มประสิทธิภาพและความเชื่อถือได้อย่างต่อเนื่อง
- 2) มีฐานและข้อมูลลูกค้าจำนวนมากและกระจายครอบคลุมทั่วทั้งพื้นที่เขตความรับผิดชอบสามารถนำไปต่อยอดธุรกิจใหม่ได้
- 3) มีสำนักงานให้บริการครอบคลุมทั่วทั้งพื้นที่เขตความรับผิดชอบ
- 4) บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในธุรกิจบริการระบบจำหน่ายไฟฟ้า และการให้บริการ
- 5) ความน่าเชื่อถือ / การยอมรับในตรา กฟภ. ทำให้ กฟภ. เป็นที่น่าสนใจในการสร้างพันธมิตรและการร่วมลงทุน
- 6) การพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) เป็นต้นแบบในการยกระดับการดำเนินงานของ กฟภ. ในอนาคต

จุดอ่อน (Weakness)

- 1) ระบบ GIS และระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงต่ำยังไม่สามารถรองรับ โครงสร้างอุตสาหกรรมไฟฟ้าและ Disruptive Technology ที่เปลี่ยนแปลงไป
- 2) มีข้อจำกัดในการบูรณาการฐานข้อมูลแบบรวมศูนย์ (Single Source) ให้เป็น Big Data ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญใน Digital Transformation และ Smart Grid
- 3) การวิเคราะห์และบริหารจัดการข้อมูล (Data Analytic) อยู่ในระดับเริ่มต้น
- 4) บุคลากรยังต้องเพิ่มทักษะด้านธุรกิจ เช่นการตลาด ในการดำเนินธุรกิจที่มีการแข่งขันเพิ่มสูงขึ้น

- 5) การบริหารสินทรัพย์ (Asset Management) ยังไม่เต็มศักยภาพ โดยเฉพาะในอนาคตที่มีการลงทุนที่สำคัญเพิ่มสูงขึ้น
- 6) บุคลากรมีมุมมองความคิด (Mindset) ในการทำงานตามขอบเขตงาน และการทำงานแบบเดิม ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงสำหรับการแข่งขันที่จะเพิ่มสูงขึ้นในอนาคต
- 7) นโยบายแบบรวมศูนย์ ทำให้แก้ปัญหาเร่งด่วนโดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีฐานลูกค้ารายใหญ่ และสำคัญไม่ทันทั่วถึง ส่งผลต่อการจัดสรรงบประมาณและการลงทุน
- 8) กฟภ. จะมีผู้ที่มีองค์ความรู้ทยอยเกษียณจำนวนมาก ทำให้ต้องเร่งรักษาและต่อยอดองค์ความรู้ไม่ให้ขาดหายไป
- 9) การใช้นวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการขององค์กรยังไม่เต็มศักยภาพ

โอกาส (Opportunity)

- 1) โครงสร้างอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป ที่ส่งผลต่อโอกาสทางธุรกิจที่ครอบคลุม Value Chain ของอุตสาหกรรมไฟฟ้า
- 2) ทิศทางของแผน PDP ที่มุ่งเน้นการสร้างความมั่นคงระบบไฟฟ้า การพัฒนาระบบส่งไฟฟ้า รวมถึงการเพิ่มสัดส่วนการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน
- 3) นโยบายรัฐที่ส่งเสริมความต้องการใช้ไฟฟ้า เช่น นโยบายธุรกิจยานยนต์ไฟฟ้า (EV) โครงการรถไฟฟ้า 3 สนามบิน โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) เพิ่มความต้องการไฟฟ้า
- 4) นโยบาย Smart Grid สนับสนุนการดำเนินงานในการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ
- 5) โอกาสในการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ และเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน
- 6) นโยบายรัฐที่สนับสนุนโอกาสในการเข้าร่วมลงทุนกับภาคเอกชน (PPP)
- 7) นโยบายภาครัฐ ที่ส่งเสริมการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการให้บริการ
- 8) นโยบาย DATA Governance จากรัฐบาลที่มุ่งเน้นการสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการและกำกับดูแลข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 9) โอกาสในการร่วมลงทุน กับ SPP IPS เพื่อขยายขอบเขตสู่ธุรกิจต้นน้ำ
- 10) การเปิดเสรีกิจการไฟฟ้า เปิดโอกาสให้ กฟภ. สามารถสร้างธุรกิจใหม่ เช่น การทำ Platform สำหรับซื้อ ขายไฟฟ้า และรายได้จาก Wheeling Charge เพิ่มขึ้น
- 11) ความก้าวหน้าและการเติบโตของอุตสาหกรรมแบตเตอรี่ในอนาคต ที่สามารถพัฒนาเป็น Energy Saving Storage สำหรับโครงข่ายไฟฟ้า และแบตเตอรี่สำหรับยานยนต์ไฟฟ้า
- 12) นโยบายภาครัฐเรื่องการเป็น Net Zero ภายในปี 2050 ส่งผลให้สามารถหารายได้เพิ่มเติม จากตลาดขาย Carbon Credit

อุปสรรค (THREAT)

- 1) การปรับโครงสร้างตลาดไฟฟ้าเป็นตลาดซื้อขายไฟฟ้าเสรี การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าไปสู่ Prosumer จะกระทบต่อรายได้ค่าไฟฟ้าของ กฟผ.
- 2) ผลกระทบต่อระบบจำหน่ายจากนโยบายภาครัฐที่ส่งเสริม DG (Distributed Generation) และ EV มากขึ้น
- 3) ความมั่นคงปลอดภัยของเทคโนโลยีดิจิทัล (Cyber Security) และ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)
- 4) ข้อจำกัดจากกฎระเบียบและนโยบายภาครัฐ ที่จำกัดความคล่องตัวในการทำธุรกิจ อาทิ การจัดซื้อจัดจ้าง การลงทุน รวมทั้งโครงสร้างค่าไฟฟ้าที่อาจส่งผลกระทบต่อผลประกอบการ
- 5) การแข่งขันที่รุนแรงขึ้นทำให้สูญเสียลูกค้าอุตสาหกรรมซึ่งเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญ
- 6) พฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันเปลี่ยนแปลงไปของ Stakeholders (New Normal)
- 7) ปัญหาเรื่องการขาดแคลนในอุตสาหกรรมด้านแบตเตอรี่ และชิป ทัวโลก ส่งผลกระทบต่อราคาและการเติบโตของอุตสาหกรรมรถยนต์ไฟฟ้า รวมทั้งการดำเนินการระบบ Smart Grid และ Smart Meter
- 8) โครงการ Smart Grid นำร่องที่พยายาในการเข้าสู่ระบบดิจิทัล ยังไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้เท่าที่ควร

(2) จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT)		
SWOT ในแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. 2566-2570	SWOT ในเล่มแผนแม่บทที่รองรับ SWOT ของ กฟผ.	ข้อมูลที่ปรากฏในเล่มแผนแม่บท (หน้า)
S5 ความน่าเชื่อถือ / การยอมรับในตรา กฟผ. ทำให้ กฟผ. เป็นที่น่าสนใจในการสร้างพันธมิตรและการร่วมลงทุน	ความน่าเชื่อถือ/การยอมรับในตรา กฟผ. ทำให้ กฟผ. เป็นที่น่าสนใจในการสร้างพันธมิตรและการร่วมลงทุน	196
W7 นโยบายแบบรวมศูนย์ (Centralized Policy) ทำให้แก้ไขปัญหาระดับต้นๆ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีฐานลูกค้ารายใหญ่และสำคัญได้ไม่ทันทั่วทั้งที่ ส่งผลต่อการจัดสรรงบประมาณและการลงทุน	นโยบายแบบรวมศูนย์ (Centralized Policy) ทำให้แก้ไขปัญหาระดับต้นๆ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีฐานลูกค้ารายใหญ่และสำคัญได้ไม่ทันทั่วทั้งที่ ส่งผลต่อการจัดสรรงบประมาณและการลงทุน *	196
O2 ทิศทางของแผน PDP ที่มุ่งเน้นการสร้างมั่นคงระบบไฟฟ้า การพัฒนาระบบส่งไฟฟ้า รวมถึงการเพิ่มสัดส่วนการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน	1) โครงสร้างอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป ที่ส่งผลต่อโอกาสทางธุรกิจที่ครอบคลุม Value chain ของอุตสาหกรรมไฟฟ้า และโอกาสในการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ ทั้งเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน *	197

(2) จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT)		
SWOT ในแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. 2566-2570	SWOT ในเล่มแผนแม่บทที่รองรับ SWOT ของ กฟผ.	ข้อมูลที่ปรากฏในเล่มแผนแม่บท (หน้า)
O3 นโยบายรัฐที่ส่งเสริมความต้องการใช้ไฟฟ้า เช่น นโยบายธุรกิจยานยนต์ไฟฟ้า (EV) โครงการรถไฟฟ้า 3 สนามบิน โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) เพิ่มความต้องการพลังงานไฟฟ้า	1.1) โอกาสในการร่วมลงทุน กับ SPP IPS เพื่อขยายขอบเขตธุรกิจต้นน้ำ 1.2) การเปิดตลาดไฟฟ้าเสรีเปิดโอกาสให้ กฟผ. สามารถสร้างธุรกิจใหม่ เช่น การทำ Platform สำหรับซื้อ ขายไฟฟ้า และรายได้จาก Wheeling Charge เพิ่มขึ้น 1.3) ความก้าวหน้าและการเติบโตของอุตสาหกรรมแบตเตอรี่ในอนาคต ที่สามารถพัฒนาเป็น Energy Saving Storage สำหรับโครงข่ายไฟฟ้า และแบตเตอรี่สำหรับยานยนต์ไฟฟ้า	197
O4 นโยบาย Smart Grid สนับสนุนการดำเนินงานในการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ	1.4) นโยบายรัฐที่สนับสนุนโอกาสในการเข้าร่วมลงทุนกับภาคเอกชน (PPP) Grid 2) การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินงาน *	197
O5 โอกาสในการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ และเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน	2.1) นโยบายภาครัฐ ที่ส่งเสริมการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการให้บริการ 2.2) นโยบาย DATA Governance จากรัฐบาลที่มุ่งเน้นการสร้างแนวปฏิบัติที่ดี ในการบริหารจัดการและกำกับดูแลข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	197
O6 นโยบายรัฐที่สนับสนุนโอกาสในการเข้าร่วมลงทุนกับภาคเอกชน (PPP)	3) ภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ และได้กำหนดเป็นหนึ่งในนโยบายพร้อมถ่ายทอดภาครัฐและภาคเอกชน ที่เกี่ยวข้อง *	197
O9 โอกาสในการร่วมลงทุน กับ SPP IPS เพื่อขยายขอบเขตธุรกิจต้นน้ำ	3.1) นโยบายภาครัฐเรื่องการเป็น Net Zero ภายในปี 2050 ส่งผลให้สามารถหารายได้เพิ่มเติมจากตลาดขาย Carbon Credit 3.2) นโยบายภาครัฐที่ส่งเสริม/สนับสนุน การใช้พลังงานทดแทน	197
O12 นโยบายภาครัฐเรื่องการเป็น Net Zero ภายในปี พ.ศ. 2050 ส่งผลให้สามารถหารายได้เพิ่มเติมจากตลาดขาย Carbon Credit	T3 ความมั่นคงปลอดภัยของเทคโนโลยีดิจิทัล (Cyber Security) และ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)	198
T3 ความมั่นคงปลอดภัยของเทคโนโลยีดิจิทัล (Cyber Security) และ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)	T4 ข้อจำกัดจากกฎระเบียบและนโยบายภาครัฐ ที่จำกัดความคล่องตัวในการทำธุรกิจ อาทิ การจัดซื้อจัดจ้าง การลงทุน รวมทั้งโครงสร้างค่าไฟฟ้าที่อาจส่งผลกระทบต่อผลประกอบการ	198

(2) จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT)		
SWOT ในแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. 2566-2570	SWOT ในเล่มแผนแม่บทที่รองรับ SWOT ของ กฟผ.	ข้อมูลที่ปรากฏในเล่มแผนแม่บท (หน้า)
T6 พฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันเปลี่ยนแปลงไปของ Stakeholders (New Normal)	พฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันเปลี่ยนแปลงไปของ Stakeholders (New Normal)	198
(3) ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Advantage :SA) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Challenge :SC) ความสามารถพิเศษองค์กรในปัจจุบัน และ ความสามารถพิเศษขององค์กรในอนาคต (Core Competency :CC)		
SA/SC/CC ในแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. 2566-2570	SA/SC/CC ในเล่มแผนแม่บทที่รองรับ SA/SC/CC ของ กฟผ.	ข้อมูลที่ปรากฏในเล่มแผนแม่บท (หน้า)
SA4 โครงการและนโยบายภาครัฐที่ส่งผลต่อโอกาสทางธุรกิจของ กฟผ. เช่น นโยบาย Smart Grid โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) นโยบายในการสนับสนุนการลงทุนร่วมกับเอกชน (PPP) เป็นต้น	องค์กรอยู่ในสถานะเป็นที่ดึงดูดสำหรับพันธมิตร หรือ การร่วมลงทุน	200
SA6 อยู่ในสถานะเป็นที่ดึงดูดสำหรับพันธมิตร หรือ การร่วมลงทุน		

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective)

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของ กฟผ. ปี 2566-2570 ได้ระบุไว้ 4 วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ดังนี้



(4) วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (SO)		
SO ในแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. 2566-2570	ประเด็นในเล่มแผนแม่บทที่รองรับ SO ของ กฟภ.	ข้อมูลปรากฏในเล่มแผนแม่บท (หน้า)
SO2 : พัฒนาระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้และยกระดับสู่โครงข่ายอัจฉริยะ (Smart Grid) เพื่อเป็นผู้นำระบบไฟฟ้าตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	SSO2 : สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ และยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	202
(5) ยุทธศาสตร์ (Strategy)		
Strategy ในแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. 2566-2570	ประเด็นในเล่มแผนแม่บทที่รองรับ Strategy ของ กฟภ.	ข้อมูลปรากฏในเล่มแผนแม่บท (หน้า)
S5 ยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าและ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	SSO2 : สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ และยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	202
(6) กลยุทธ์ (Tactics)		
Tactics ในแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. 2566-2570	ประเด็นในเล่มแผนแม่บทที่รองรับ Tactics ของ กฟภ.	ข้อมูลปรากฏในเล่มแผนแม่บท (หน้า)
SCM1 มุ่งตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังและความกังวลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. สร้างพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อการร่วมทุนในอนาคต 2. สร้างมาตรฐานการให้บริการ และการดำเนินงานตามภารกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	202
(7) BSC องค์กร		
ตัวชี้วัดตาม BSC องค์กร (KPI)	ตัวชี้วัดตามแผนแม่บท	ข้อมูลปรากฏในเล่มแผนแม่บท (หน้า)
2.1 ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กฟภ.	ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานของ กฟภ.	222
2.2 ผลสำรวจความผูกพันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กฟภ.	ผลสำรวจความผูกพันระหว่าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับ กฟภ.	223
(7) แผนปฏิบัติการ กฟภ. (Initiatives)		
แผนปฏิบัติการ กฟภ. ประจำปี 2566	แผนงาน/โครงการในแผนแม่บท	ข้อมูลปรากฏในเล่มแผนแม่บท (หน้า)
แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มลูกค้า และกลุ่มพนักงาน) (สายงาน)	แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	220-225
แผนงานยกระดับความผูกพันของพนักงาน กฟภ. (สายงาน)	แผนงานยกระดับการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ทุกกลุ่ม ยกเว้นกลุ่มลูกค้า)	253-257

และตามเกณฑ์ประเมินผลรัฐวิสาหกิจ ได้กำหนดองค์ประกอบของแผนแม่บทด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องมียอดประกอบดังนี้

ความเชื่อมโยงระหว่าง Strategic Planning และ Enabler อื่นๆ

SP	CG	CSR	SM	CM	DT	HCM	KM	INNO
SWOT	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
SA/SC/CC	-	-	✓	✓	✓	-	-	-
Vision							✓ (เฉพาะด้าน KM)	
Strategic Positioning	✓ (ทิศทางระยะยาว)	✓ (ทิศทางระยะยาว)	-	-	-	-	-	✓
SO/Goals	✓ Goals (ผลผลิตและผลลัพธ์)	✓ Goals (ผลผลิตและผลลัพธ์)	✓	✓	✓	✓ Goals (ผลผลิตและผลลัพธ์)	✓ Goals (ผลผลิตและผลลัพธ์)	✓ Goals (ผลผลิตและผลลัพธ์)
Strategy	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Tactics	-	-	-	-	✓	-	-	-

