

# กรอบการดำเนินงานด้านการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี 2569

## PEA's management framework of sustainability and stakeholder engagement 2026

### กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ.

#### กลุ่มพนักงาน

- บุคคลที่มีหน้าที่บริหารหรือปฏิบัติงานภายในหน่วยงานของ กฟภ.

#### กลุ่มคู่เทียบ

- องค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะการดำเนินงานคล้ายคลึงกัน ทั้งในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ธุรกิจต่าง ๆ ของ กฟภ. และด้านอื่นๆ

#### กลุ่มพันธมิตร

- องค์กรหรือหน่วยงานภายนอกที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือความร่วมมือกับ กฟภ. เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

#### กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ

- หน่วยงานภาครัฐหรือองค์กรอิสระ ที่มีอำนาจตามกฎหมายในการกำกับดูแล ให้การอนุมัติอนุญาต หรือสนับสนุนการดำเนินงานของ กฟภ.

#### กลุ่มคณะกรรมการ

- บุคคลที่มีหน้าที่ในการกำกับดูแลและตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กฟภ.

#### กลุ่มสื่อมวลชน

- สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสื่อออนไลน์ที่มีบทบาทในการเผยแพร่ข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน

#### กลุ่มชุมชน สังคม

- กลุ่มบุคคล และประชาชน ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กฟภ.

#### กลุ่มบริษัทในเครือ

- บริษัทหรือหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การควบคุมของ กฟภ.

#### กลุ่มลูกค้า

- บุคคลหรือนิติบุคคลที่ได้รับสินค้าหรือบริการ ของ กฟภ. โดยมีการจ่ายค่าตอบแทนให้กับ กฟภ.

### การดำเนินการเพื่อมุ่งสู่

## Digital and Green Grid

#### Sustainable Development

มุ่งมั่นสร้างอนาคตที่ยั่งยืน ผ่านการพัฒนาระบบไฟฟ้าอัจฉริยะ และการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน



#### SSO: 1

ส่งเสริมการพัฒนาความยั่งยืนให้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานองค์กร

S1 : บูรณาการหลักการความยั่งยืนเข้าสู่ทุกกระบวนการทางธุรกิจ

S2 : สร้างภาพลักษณ์องค์กรที่เป็นผู้นำด้านความยั่งยืน



#### Relationship

ร่วมมือกับพันธมิตร สร้างธุรกิจยั่งยืน ตอบโจทย์ทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



#### SSO 2

สร้างพันธมิตรทางธุรกิจและยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

S3 : สร้างพันธมิตรเชิงยุทธศาสตร์เพื่อความยั่งยืน (Strategic Partners)

S4 : ยกระดับการให้บริการและการดำเนินงานตามภารกิจที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



#### Organization Development

พัฒนาระบบและสร้างบุคลากรเพื่อขับเคลื่อนความยั่งยืน



#### SSO 3

พัฒนาระบบการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

S5 : พัฒนาระบบการทำงานให้ทันสมัยด้วยโซลูชันทางเทคโนโลยี

S6 : ส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้และพัฒนาทักษะการบริหารความยั่งยืนและการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



### วิสัยทัศน์

ไฟฟ้าอัจฉริยะเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน (Smart Energy for Better Life and Sustainability)

### ขอบเขต

ครอบคลุมทุกกระบวนการตามสถาปัตยกรรมธุรกิจของ กฟภ.

### วัตถุประสงค์

- เพื่อมุ่งสู่ความยั่งยืนและตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อบรรลุเป้าหมายและเติบโตร่วมกับพันธมิตร
- สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นความยั่งยืนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### ภารกิจ

ผลิต จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



ช่องทางนี้บีย  
บอก PEA นะคะ





# นโยบายผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. ประจำปี 2569

กฟภ. กำหนดนโยบายผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เกิด ความโปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

## 1 : กลุ่มหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐ



### 1.1 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้กำหนดหรือกำกับนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน

ครอบคลุมหน่วยงานผู้มีอิทธิพลต่อทิศทางการดำเนินงานในระดับ นโยบาย การประเมินผล การดำเนินงานโดยรวม และการตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

- กฟภ. มุ่งเน้นการปฏิบัติตามกฎหมาย ให้ความร่วมมือในการประสานงานกับภาครัฐ ส่งมอบข้อมูลที่ต้องการ ตรงตามเวลาที่กำหนด มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ภายใต้อิทธิพลที่กำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงดำเนินการตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

### 1.2 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้อนุมัติ อนุญาต เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน

ครอบคลุมหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักของ กฟภ. โดยเฉพาะในการดำเนินการปิกเสา พาดสาย ขยายเขตให้บริการจำหน่ายไฟฟ้า

- กฟภ. มุ่งเน้นการปฏิบัติตามกฎหมาย และมีความยืดหยุ่นในการปรับแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับธรรมเนียมปฏิบัติในแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างด้วยสภาพภูมิประเทศ ภูมิอากาศ และมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี สร้างการมีส่วนร่วมกับภาครัฐและกลุ่มชุมชนในพื้นที่ดำเนินการ รับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงสร้างพื้นที่ให้เกิดการแบ่งปันและเรียนรู้ระหว่าง กฟภ. กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 1.3 ภาครัฐ/องค์กรอิสระ ผู้ให้ความร่วมมือ สนับสนุน หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน

ครอบคลุมหน่วยงานที่สามารถให้ความร่วมมือหรือสนับสนุน ให้การดำเนินการและกิจกรรมต่าง ๆ ของ กฟภ. ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

- กฟภ. มุ่งเน้นให้การดำเนินการร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในด้านของการสื่อสาร การดำเนินการ การส่งมอบข้อมูล และการให้ความร่วมมือในกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ มีประสิทธิภาพสูงสุดและบรรลุผลสำเร็จ โดยให้ความสำคัญกับความโปร่งใสในการดำเนินการทุกขั้นตอน

## 2 : กลุ่มลูกค้า

### 2.1 ลูกค้าส่วนตลาดจำหน่ายไฟฟ้า

ครอบคลุมลูกค้าในส่วนตลาดจำหน่ายไฟฟ้า

- กฟภ. มุ่งเน้นการสร้างความพร้อม ความมั่นคงและเสถียรภาพในระบบจำหน่ายไฟฟ้า มีการบริหารจัดการลูกค้าอย่างเป็นระบบ สร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีในการให้บริการ มุ่งสู่การให้บริการในรูปแบบ Digital Service เพิ่มรูปแบบ และพัฒนาระบบให้บริการให้เป็นมาตรฐานรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ

### 2.2 ลูกค้าส่วนตลาดธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

ครอบคลุมลูกค้าในธุรกิจอื่น ๆ นอกจากการจำหน่ายไฟฟ้า

- กฟภ. มุ่งเน้นการสร้างความพร้อมและพัฒนารูปแบบที่เกี่ยวข้อง มีการบริหารจัดการลูกค้าอย่างเป็นระบบ สร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีในการให้บริการ มุ่งสู่การให้บริการในรูปแบบ Digital Service เพิ่มรูปแบบ และพัฒนาระบบให้บริการให้เป็นมาตรฐานรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ

### 3.1 ชุมชนและผู้นำชุมชน

ครอบคลุมชุมชนและผู้นำชุมชนที่ตั้งอยู่โดยรอบพื้นที่การดำเนินงานของ กฟภ.

- กฟภ. มุ่งเน้นที่จะลดผลกระทบที่เกิดกับชุมชน ให้ความสำคัญกับการดำเนินการด้วยความรับผิดชอบ สร้างการมีส่วนร่วมและดำเนินการโครงการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ กฟภ. สามารถอยู่ร่วมกับชุมชนได้อย่างไม่ขัดแย้งและไม่ถูกขัดขวางการดำเนินการ มุ่งหวังให้เกิดการสร้างคุณค่าร่วมกัน ด้วยการยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน กำหนดให้มีการพัฒนาสวัสดิการสำหรับเศรษฐกิจท้องถิ่น หรือวิถีชีวิตชุมชนที่ยั่งยืน

### 3.2 ประชาชนทั่วไป

ครอบคลุมประชาชนทุกคนที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย

- กฟภ. มุ่งเน้นให้การดำเนินการทุกกระบวนการของ กฟภ. ไม่ส่งผลกระทบต่อให้เกิดความเสียหายต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมภายใต้กรอบกฎหมายที่กำหนด และมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่ได้รับผลกระทบ รวมถึงการส่งเสริมให้ กฟภ. สามารถอยู่ร่วมกับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน ในด้านสังคม กฟภ. ส่งเสริมและให้ความรู้ในการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัย รวมถึงสื่อสารให้เกิดความเข้าใจในกลไกค่าไฟฟ้าและความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับระบบไฟฟ้า และให้ความช่วยเหลือประชาชนในสภาวะภัยพิบัติ ในด้านสิ่งแวดล้อม กฟภ. ให้ความสำคัญกับการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก ตั้งเป้าหมายเพื่อมุ่งสู่ความเป็นกลางทางคาร์บอน ด้วยการดำเนินการโครงการที่ส่งเสริมการฟื้นฟูธรรมชาติ

## 4 : กลุ่มสื่อมวลชน

ครอบคลุมสื่อมวลชนรูปแบบดั้งเดิม และสื่อออนไลน์ทุกประเภท

- กฟภ. มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสื่อมวลชนด้วยการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถนำไปใช้สื่อสารต่อได้สะดวก พร้อมบริการสื่อประกอบข้อมูล และให้ความสำคัญในการดูแลสื่อมวลชนในการเข้าพื้นที่ของ กฟภ. รวมถึงการดำเนินการเชิงรุกในการส่งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของ กฟภ. อย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับสื่อมวลชน อันเป็นการแสดงออกถึงการให้เกียรติ และเป็นพื้นที่แลกเปลี่ยนเพื่อรับฟังความคิดเห็นข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะของสื่อมวลชน

## 6 : กลุ่มคณะกรรมการ

ครอบคลุมคณะกรรมการ กฟภ. ทุกคน

- กฟภ. มุ่งเน้นการดำเนินการร่วมกับระหว่าง กฟภ. และคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด มีกระบวนการประชุมที่โปร่งใส ภารกิจที่ชัดเจนของคณะกรรมการได้รับการถ่ายทอดไปยัง ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และมีระบบการรายงานผลการดำเนินการที่ชัดเจน รวมถึงมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดความผูกพันและมีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานของ กฟภ.

## 5 : กลุ่มพันธมิตร

### 5.1 ผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้า

ครอบคลุมผู้ส่งมอบพลังงานไฟฟ้าให้ธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟภ.

- กฟภ. มุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจแบบยั่งยืนและโปร่งใส ปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า และระเบียบวิธี ดำเนินการตามสัญญาที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนโดยเคร่งครัด มีความเป็นธรรมแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สร้างความร่วมมือระหว่างกันทำงานเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางในการดำเนินการและการแก้ไขปัญหา และพัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้า อย่างต่อเนื่องเพื่อความมั่นคงในระบบจำหน่าย ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและความยืดหยุ่นในระบบจำหน่ายเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคอย่างเหมาะสม

## 7 : กลุ่มพนักงาน

ครอบคลุมถึง ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของ กฟภ.

- กฟภ. มุ่งเน้นในการปฏิบัติต่อพนักงานบนพื้นฐานของสิทธิมนุษยชน ให้ความสำคัญในการเคารพและปกป้องสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคลของพนักงาน ด้วยระบบการบริหารงานและทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ มีความพร้อมในการดูแลพนักงานทุกคนทั้งในประเด็นการส่งเสริมการเติบโตในสายอาชีพและสวัสดิการที่มั่นคง บนพื้นฐานของความเป็นธรรม ส่งเสริมการลดช่องว่างระหว่างวัย และมีนโยบายป้องกันการทุจริตที่จริงจัง รวมถึงมีระบบการสื่อสารเพื่อให้พนักงานเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานและมีความเข้าใจนโยบายและทิศทางการดำเนินงานขององค์กร

### 5.2 ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์

ครอบคลุมผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ให้ กฟภ.

- กฟภ. มุ่งเน้นการปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า ระเบียบวิธีการปฏิบัติการจัดหาวัสดุและบริการ และสัญญาที่กำหนดไว้ อย่างชัดเจนและเคร่งครัดด้วยความโปร่งใส เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงให้ความสำคัญในการสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างกันดำเนินการมีการพิจารณาเพื่อหาข้อตกลงและแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกันเพื่อสร้างความร่วมมืออย่างยั่งยืนร่วมกันในระยะยาว

## 8 : กลุ่มบริษัทในเครือ

ครอบคลุมทุกบริษัทในเครือของ กฟภ.

- กฟภ. มีนโยบายการบริหารจัดการบริษัทในเครือ (Way of Conduct) อย่างเป็นระบบและเป็นมาตรฐาน โดยมุ่งเน้นให้เกิดการดำเนินการร่วมกัน ด้วยการสื่อสารที่ชัดเจน รวมถึงมีการส่งเสริมให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่าง กฟภ. และบริษัทในเครือ ทั้งในระดับบริหารและการปฏิบัติการ ให้มีเป้าหมายในการปฏิบัติการและดำเนินการไปในทิศทางและนโยบายเดียวกัน

### 5.3 ผู้ส่งมอบบริการ

ครอบคลุมผู้ส่งมอบบริการให้ กฟภ. ในหลายประเภทงาน

อาทิ งานระบบ งานก่อสร้าง งานบริการด้านการจัดหน่วย ติดต่อมิเตอร์ งานที่ปรึกษา

- กฟภ. มุ่งเน้นการปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า ระเบียบวิธีการปฏิบัติการจัดหาวัสดุและบริการ และสัญญาที่กำหนดไว้ อย่างชัดเจนและเคร่งครัดด้วยความโปร่งใส เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงให้ความสำคัญในการสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างกันดำเนินการมีการติดตามการดำเนินการของผู้ค้าเพื่อหาข้อตกลงและแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

## 9 : กลุ่มคู่เทียบ

### 9.1 คู่เทียบในธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า

ครอบคลุมหน่วยงาน องค์กร และบริษัท ที่ดำเนินธุรกิจระบบจำหน่ายไฟฟ้า

- กฟภ. มุ่งสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างการประสานงานและการสื่อสารด้วยความรวดเร็ว มีความพร้อมในการให้ข้อมูลการดำเนินงานผ่านการประชุมร่วมกัน และถ่ายทอดข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีความพร้อมในการให้การสนับสนุนอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรมและมีความเสมอภาค ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันทางการค้าด้วยความโปร่งใส

### 9.2 คู่เทียบในธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ธุรกิจต่าง ๆ ของ กฟภ.

ครอบคลุมหน่วยงาน องค์กร และบริษัท ที่ดำเนินธุรกิจนอกอุตสาหกรรมเดียวกับธุรกิจ ที่เกี่ยวเนื่อง ธุรกิจต่าง ๆ ของ กฟภ.

- กฟภ. มุ่งสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างการประสานงานและการสื่อสารด้วยความรวดเร็ว มีความพร้อมในการให้ข้อมูลการดำเนินงานผ่านการประชุมร่วมกัน และถ่ายทอดข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงมีความพร้อมในการให้การสนับสนุนอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรมและมีความเสมอภาค ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันทางการค้าด้วยความโปร่งใส

### 5.4 คู่ความร่วมมือในการกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่น ๆ ของ กฟภ.

ครอบคลุมคู่ความร่วมมือในการกิจสนับสนุน หรือภารกิจอื่น ๆ ของ กฟภ. ที่ดำเนินการร่วมกับ กฟภ. ในลักษณะของการพึ่งพากันทางธุรกิจ อาทิ ตัวแทนรับชำระเงินค่าไฟฟ้าและผู้สัญญาใน MOU

- กฟภ. มุ่งเน้นการปฏิบัติตามเงื่อนไขทางการค้า ระเบียบวิธีการปฏิบัติการจัดหาวัสดุและบริการ และสัญญาที่กำหนดไว้ อย่างชัดเจนและเคร่งครัดด้วยความโปร่งใส เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงให้ความสำคัญในการสร้างความร่วมมือที่ดีระหว่างกันดำเนินการมีการพิจารณาเพื่อหาข้อตกลงและแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกันเพื่อสร้างความร่วมมืออย่างยั่งยืนร่วมกันในระยะยาว



ช่องทางนี้  
บอก PEA นะคะ



# ทิศทางสู่ความยั่งยืนของ PEA



PEA ขับเคลื่อนองค์กรด้วยแนวคิด ESG พสานเทคโนโลยีอัจฉริยะ มุ่งสู่พลังงานยั่งยืน ด้วย 4 ทิศทางสำคัญ



## การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Action & Resource Efficiency)



### ทิศทางความยั่งยืนที่ 1

#### การให้บริการพลังงานสะอาด (Renewable Energy)

- พัฒนาสินค้าและบริการในด้านพลังงานสะอาดและพลังงานทดแทนด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี
- พัฒนาระบบโครงข่ายไฟฟ้า เพิ่มสัดส่วนปริมาณพลังงานสะอาด เพื่อรองรับการให้บริการ

#### การจัดการก๊าซเรือนกระจก (Greenhouse Gas Management)

- มุ่งเน้นการลดกิจกรรมที่ใช้พลังงานเชื้อเพลิงฟอสซิลที่ไม่จำเป็น พร้อมชดเชยคาร์บอนในรูปแบบต่าง ๆ
- จัดการการใช้พลังงานในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องตามเป้าหมาย Net Zero Emissions



### ทิศทางความยั่งยืนที่ 2

## การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Resilient & Customer-Centric Operations)

#### ความมั่นคงของระบบไฟฟ้า (Reliability)

- พัฒนาระบบโครงข่ายไฟฟ้าให้สอดคล้องตามข้อกำหนด กฎหมาย และมาตรฐานในระดับสากล มีประสิทธิภาพและความมั่นคงเพียงพอ เพื่อรองรับการขยายตัวของพื้นที่เศรษฐกิจภายในประเทศและพื้นที่ห่างไกลของประเทศ

#### การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management)

- สร้างประสบการณ์ที่ดีของการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ
- เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าด้วยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและรักษาลูกค้ารายสำคัญด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล



### ทิศทางความยั่งยืนที่ 3

## การยกระดับศักยภาพบุคลากรด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Empowering Workforce through Innovation & Technology)

#### การพัฒนาทุนมนุษย์ (Human Capital)

- พัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีทักษะและแนวคิดที่ทันสมัยตามแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบัน สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้กับการดำเนินงาน

#### เทคโนโลยีและนวัตกรรม (Technology & Innovation)

- พัฒนาเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเพื่อเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ
- ลดกระบวนการหรือภาระงานของพนักงาน เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทั้งด้านคุณภาพระบบไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการยกระดับความผูกพันและความพึงพอใจ ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

#### อาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Occupational Health and Safety)

- พัฒนาระบบการจัดการความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้สอดคล้องกับกฎหมายและมาตรฐานสากล
- สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในการทำงานให้กับบุคลากรเพื่อลดอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ให้น้อยที่สุดหรือหมดไป
- ตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันและประเมินความเสี่ยงอันตราย ตลอดจนจนผลกระทบต่อด้านสิ่งแวดล้อม



### ทิศทางความยั่งยืนที่ 4

## การทำกับกิจการและการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล (Business Conduct & Governance)

#### ธรรมาภิบาล การต่อต้านทุจริต และการบริหารความเสี่ยง (Governance, Anti-Corruption & Risk Management)

- ดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่กำหนด มุ่งเน้นการต่อต้านการทุจริต
- หลีกเลี่ยงการดำเนินการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือพวักพาดทางผลประโยชน์และการละเมิดทรัพย์สินโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
- โปร่งใส ตรวจสอบได้ ปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและแนวทางการบริหารความเสี่ยงที่เข้มงวด

#### ธุรกิจใหม่และการลงทุน (New Business & Investment)

- พัฒนาโมเดลธุรกิจใหม่ๆ จากการต่อยอดงานวิจัยหรือนวัตกรรมที่มีศักยภาพ เพื่อยกระดับธุรกิจเสริมหรือธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
- ขยายธุรกิจ B2B และ B2C สร้างโอกาสและความได้เปรียบในการแข่งขันที่สูงขึ้นของอุตสาหกรรมพลังงาน

#### ความมั่นคงปลอดภัยทางข้อมูล (Data Security)

- สร้างความมั่นคงปลอดภัยและความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดูแลรักษาข้อมูลของลูกค้า
- กำหนดมาตรการการเฝ้าระวังและรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เหมาะสม เป็นไปตามมาตรฐานสากล
- ให้ความสำคัญกับระบบดิจิทัลและโครงสร้างพื้นฐานที่สามารถรองรับกับเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม



สอบถามนี้ด้วย  
นอก PEA นะคะ

