

วิสัยทัศน์ ประชาชน และทุกภาคส่วน พึ่งพอใจและเชื่อมั่น ในการเป็นองค์กรที่เป็นผู้นำนวัตกรรมพลังงานไฟฟ้า ที่ใส่ใจสังคม ชุมชนสิ่งแวดล้อม และมีธรรมาภิบาล	
พันธกิจ เป็นองค์การหลักด้านพลังงานไฟฟ้าของประเทศที่ดำเนินการกิจโดยมุ่งเน้นบริหารจัดการและร่วมสร้างความเชื่อมั่น และคุณค่ากับภาครัฐ หน่วยงานกำกับ ลูกค้า พันธมิตร ชุมชน สังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญอื่นทั้งภายนอกและภายใน ของ กฟผ. อย่างใกล้ชิด เหมาะสม ยั่งยืน มีธรรมาภิบาล และบูรณาการกันทั่วทั้งองค์กร ผ่านการดำเนินงานตามแผนแม่บทบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวของ กฟผ.	
วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ Strategic Objective (SO) 1 : พัฒนารอบการกำกับดูแลด้านการบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ Strategic Objective (SO) 2 : มุ่งบริหารจัดการและสร้างความเชื่อมั่นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
กฟผ. มีกระบวนการ/แนวทางการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ และบูรณาการ สอดคล้อง ตาม เกณฑ์ SE-AM 100%	กฟผ. ได้รับความเชื่อมั่นให้ดำเนินงานตามแผน PDP และภารกิจที่สำคัญตามแผนวิสาหกิจ รวมถึงยกระดับความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า Stakeholder Engagement เพิ่มขึ้นร้อยละ 2 จากผลปีล่าสุด
Enhancing SM Governance SM 1 กิจกรรมทบทวน SM Governance (นโยบาย แนวปฏิบัติ บทบาทการกำกับดูแล SM) SM 2 กิจกรรมทบทวนกระบวนการการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	Enhancing Trust & Engagement SM 3 แผนบริหารจัดการประเด็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Key Issue) SM 4 แผนงาน/กิจกรรมสานสัมพันธ์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม SM 5 แผน EGAT Group for All SM 6 แผนสื่อสารภารกิจหลักเพื่อความมั่นคงทางพลังงาน REVISED
วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ Strategic Objective (SO) 3 : ยกระดับความรู้ความสามารถและทัศนคติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่ผู้ปฏิบัติงาน กฟผ.	
ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน กฟผ. มีทัศนคติที่ให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุง/พัฒนางานให้ตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ Tacit knowledge ด้านการสานสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพิ่มขึ้นอย่างน้อย 5 องค์ความรู้ ในปี 2570	
Enhancing SM Tacit Knowledge	
SM 7 แผนจัดทำ SM Tacit Knowledge Management SM 8 แผนเสริมสร้าง Mindset ตาม SPEED SM 9 แผนพัฒนาระบบ Stakeholder Management REVISED	REVISED สิ่งที่ทบทวน SM ย่อมาจาก Stakeholder Management

ยุทธศาสตร์ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป้าหมาย

ตัวชี้วัด



SO1

**พัฒนากรอบการกำกับดูแลด้าน
การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

กฟผ. มีกระบวนการ/แนวทางการ
บริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
อย่างเป็นระบบ และบูรณาการ

Stakeholder Engagement
เพิ่มขึ้นร้อยละ 2 จากผลปีล่าสุด



SO2

**มุ่งบริหารจัดการและสร้าง
ความเชื่อมั่นกลุ่มผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียทุกกลุ่ม**

กฟผ. ได้รับความเชื่อมั่น
ให้ดำเนินงานตามแผน PDP และ
ภารกิจที่สำคัญตามแผนวิสาหกิจ
รวมถึงยกระดับความสัมพันธ์กับ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตลอดห่วงโซ่คุณค่า

Stakeholder Engagement
เพิ่มขึ้นร้อยละ 2 จากผลปีล่าสุด

SO3

**ยกระดับความรู้ความสามารถและ
ทัศนคติด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแก่
ผู้ปฏิบัติงาน กฟผ.**

ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน กฟผ.
มีทัศนคติที่ให้ความสำคัญกับ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อปรับปรุง/พัฒนางาน
ให้ตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
อย่างมีประสิทธิภาพ

Tacit knowledge
ด้านการสานสัมพันธ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 5 องค์ความรู้
ในปี 2570



วิสัยทัศน์

REVISED

"ประชาชน และทุกภาคส่วน พึงพอใจและเชื่อมั่น
ในการเป็นองค์การที่เป็นผู้นำนวัตกรรม
พลังงานไฟฟ้า ที่ใส่ใจสังคม ชุมชน
สิ่งแวดล้อม และมีธรรมาภิบาล"

พันธกิจ

"เป็นองค์การหลักด้านพลังงานไฟฟ้าของประเทศที่ดำเนิน
ภารกิจโดยมุ่งเน้นบริหารจัดการและร่วมสร้างความเชื่อมั่น
และคุณค่ากับภาครัฐ หน่วยงานกำกับ ลูกค้า พันธมิตร ชุมชน
สังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอื่นทั้งภายนอกและ
ภายใน ของ กฟผ. อย่างใกล้ชิด เหมาะสม ยั่งยืน
มีธรรมาภิบาล และบูรณาการกันทั่วทั้งองค์การ
ผ่านการดำเนินงานตามแผนแม่บทบริหารจัดการ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระยะยาวของ กฟผ."



วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ.
2. เพื่อเป็นแนวทางการจัดการและตอบสนองต่อประเด็นความต้องการ
ความคาดหวัง ข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟผ.
ในระดับองค์กร
3. เพื่อประเมินความเพียงพอของมาตรการการตอบสนองต่อผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสีย สำหรับกำหนดมาตรการเพิ่มเติมในการสร้างความเชื่อมั่น
ตลอดจนพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง กฟผ. และกลุ่มผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่สำคัญ

ขอบเขต

REVISED

แผนแม่บทฯ ฉบับนี้ กำหนดให้ผู้บริหาร ผู้อำนวยการฝ่าย และหัวหน้า
โครงการ กำกับดูแลการสานสัมพันธ์ให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติที่ดี
ตามนโยบายด้านการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฟผ.
และคู่มือการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน
ตามภารกิจของ กฟผ.

นโยบายด้านการบริหารจัดการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฟผ.

ตามประกาศ กฟผ. ที่ 25/2567 ลงวันที่ 24 กันยายน 2567

เคารพผลประโยชน์ รวมทั้งตระหนักถึงสิทธิของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น เช่น นโยบาย การดำเนินงาน การตัดสินใจต่าง ๆ ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น



ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรง ทางอ้อมที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำผลมาปรับปรุงแก้ไข และ/หรือพัฒนาต่อยอด



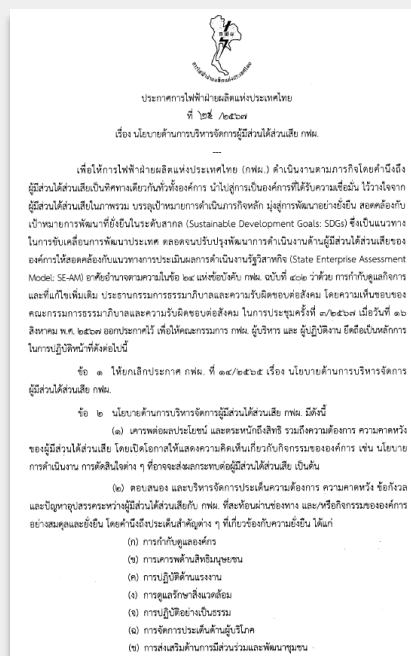
ตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ในประเด็นสำคัญ

ได้แก่ การกำกับดูแลองค์กร | การเคารพด้านสิทธิมนุษยชน | การปฏิบัติงานด้านแรงงาน | การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม | การปฏิบัติตามอย่างเป็นธรรม | การจัดการประเด็นด้านผู้บริโภคร | การส่งเสริมด้านการมีส่วนร่วมและพัฒนาชุมชน



เผยแพร่ผลการดำเนินงานด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสาธารณะ

รายงานภาพรวมของการสานสัมพันธ์ ผ่านรายงานเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของ กฟผ. และ/หรือช่องทางต่าง ๆ ที่เหมาะสม



นโยบายฯ ได้รับความเห็นชอบจาก
ที่ประชุมคณะกรรมการธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม
และลงนามเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2567

ท่านสามารถส่งข้อร้องเรียน
และข้อเสนอแนะ

อะไรได้บ้าง ?

ศูนย์จัดการข้อคิดเห็น กฟผ.
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ยินดีรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับ
ผู้ปฏิบัติงาน กฟผ. และการกิจที่ กฟผ. รับผิดชอบ
เช่น

- การกระทำทุจริต หรือผิดกฎหมาย
- การกระทำที่ผิดกฎระเบียบ หรือวินัย
- การกระทำที่ผิดจริยธรรม และจรรยาบรรณ
- การจัดซื้อจัดจ้าง/บริหารสัญญา
- การฉ้อโกง/ฉ้อราษฎร์บังหลวง
- มีนช่วยเหลืจากผลกระทบการก่อสร้างสายส่ง
ไฟฟ้าแรงสูง
- การกระทำที่อาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงของ
ระบบโครงข่ายไฟฟ้า เช่น การก่อสร้างสิ่งปลูกสร้าง
การเผาไร่อ้อย/วัชพืช/ขยะ การขโมยชิ้นส่วนหรือ
อุปกรณ์ การเล่นว่าว/ปล่อยโคมลอย เป็นต้น
- ผลกระทบจากเขื่อน/เหมือง/โรงไฟฟ้า/
สถานีไฟฟ้าแรงสูง



ช่องทางการรับเรื่อง

1 <http://www.1111.go.th>

ระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
สายด่วนของรัฐบาล 1111



2 <http://www.egat.co.th>

เว็บไซต์การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3 <http://cmc-center.egat.co.th>

ระบบจัดการข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน



4 หนังสือร้องเรียน

ส่งถึง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
53 หมู่ 2 ถ.เจริญสุขนิทวงศ์
จ.บางกรวย จ.นนทบุรี 11130

5 <http://voc.egat.co.th>

ระบบรับฟังเสียงจากลูกค้า



6 ศูนย์บริการข้อมูล กฟผ.

EGAT Call Center 1416



ศูนย์จัดการข้อคิดเห็น
กฟผ.



การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย



Scan for
Eng. Version



ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงานกฎระเบียบ

ระบบจัดการข้อคิดเห็นและข้อร้องเรียน

ร้องเรียน

แจ้งเบาะแส
การทุจริต

พบปัญหา
ไฟฟ้า
แรงสูง และ
ระบบส่งไฟฟ้า

ข้อเสนอแนะ

เจ้าหน้าที่ 1416

ระบบรับฟังเสียง
ข้อมูลลูกค้า (VOC)

ร้องเรียนการใช้บริการ
สถานีชาร์จรถยนต์ไฟฟ้า


ขั้นตอนการจัดการ
ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ



การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

53 หมู่ 2 ถนนเจริญสุขนิทวงศ์ ต.บางกรวย อ.บางกรวย จ.นนทบุรี 11130

แจ้งปัญหาการใช้งาน

ติดตามงาน / แบบเอกสารเพิ่มเติม

รหัสเรื่อง*

หมายเลขโทรศัพท์*

กรอกหมายเลขติดกับโดยไม่ต้องเว้นวรรค

เข้าสู่ระบบ

คู่มือ

การจัดการข้อคิดเห็น
และบัตรสนเท่ห์

ฉบับปรับปรุง ปี 2566