



บทสรุปผู้บริหาร แผนปฏิบัติการดิจิทัล ของ กฟภ.

พ.ศ. 2566-2570
[ทบทวนครั้งที่ 2
พ.ศ. 2567]

กองกลยุทธ์ดิจิทัล

ฝ่ายกลยุทธ์ดิจิทัลและบริหารจัดการข้อมูล
สำนักดิจิทัล





สารบัญ

1. ที่มา.....	4
2. ความท้าทายสำคัญในการขับเคลื่อนทางด้านดิจิทัลของ กฟผ.	5
2.1 ด้านระบบโครงข่ายไฟฟ้า	5
2.2 ด้านการบริการลูกค้า.....	6
2.3 ด้านการดำเนินงานขององค์กร.....	6
2.4 ด้านการบริหารและพัฒนาพนักงาน.....	6
2.5 ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ.....	6
3. การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT)	8
4. ยุทธศาสตร์ดิจิทัลของ กฟผ.....	10
5. ตัวชี้วัดของแผนและยุทธศาสตร์ดิจิทัล	12
5.1 เป้าหมาย (Goals) และตัวชี้วัด (KPIs) ระดับองค์กร	12
5.2 เป้าหมาย (Goals) และตัวชี้วัด (KPIs) ระดับรายยุทธศาสตร์.....	13
6. ความเชื่อมโยงของแผนดิจิทัลและยกวางแผนยุทธศาสตร์ กฟผ.....	19
7. ทิศทางและตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ดิจิทัลของ กฟผ.....	20
8. แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ. พ.ศ. 2566- 2570 (ทบทวนครั้งที่ 2 พ.ศ. 2567).....	22
8.1 ยกระดับระบบไฟฟ้าให้เป็นเลิศด้วยดิจิทัล (Digital Energy Operation)	23
8.2 เชื่อมโยงลูกค้าด้วยเทคโนโลยี (Connected Customer).....	24
8.3 ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่ (Next Generation Enterprise).....	25
8.4 ผลักดันการขับเคลื่อนองค์กรและพนักงานด้วยดิจิทัล (Talent and Organization).....	27
8.5 แพลตฟอร์มดิจิทัล(Digital Platform).....	29
9. หน่วยงานรับผิดชอบ.....	32
10.ประโยชน์ที่ได้รับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ	36
11.ปัจจัยแห่งความสำเร็จเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ.....	38



สารบัญรูปภาพ

รูปที่ 2-1 เป้าหมายและวิสัยทัศน์ต่อ กฟผ. ในปี 2570	5
รูปที่ 3-1 การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน	8
รูปที่ 3-2 การวิเคราะห์โอกาส	8
รูปที่ 3-3 การวิเคราะห์อุปสรรค	9
รูปที่ 4-1 ยุทธศาสตร์ดิจิทัลของ กฟผ.	11
รูปที่ 6-1 ความสอดคล้องเชื่อมโยงของแผนดิจิทัลและแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. พ.ศ. 2567-2571	19
รูปที่ 7-1 ระยะต่าง ๆ ของแผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ	20
รูปที่ 7-2 ทิศทางและตำแหน่งยุทธศาสตร์ด้านดิจิทัลของ กฟผ.	21
รูปที่ 8-1 แผนงาน/โครงการตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ. พ.ศ. 2566- 2570 (ทบทวนครั้งที่ 2 พ.ศ. 2567).....	22
รูปที่ 8-2 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ ยกระดับระบบไฟฟ้าให้เป็นเลิศด้วยดิจิทัล	23
รูปที่ 8-3 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ เชื่อมโยงลูกค้าด้วยเทคโนโลยี	24
รูปที่ 8-4 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่ (1/2).....	25
รูปที่ 8-5 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่ (2/2).....	26
รูปที่ 8-6 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ เสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต (1/2).....	27
รูปที่ 8-7 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ เสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต (2/2).....	28
รูปที่ 8-8 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ แพลตฟอร์มดิจิทัล (1/3)	29
รูปที่ 8-9 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ แพลตฟอร์มดิจิทัล (2/3)	30
รูปที่ 8-10 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ แพลตฟอร์มดิจิทัล (3/3).....	31
รูปที่ 11-1 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	39



บทสรุปผู้บริหาร

แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ. พ.ศ. 2566-2570 (ทบทวนครั้งที่ 2 พ.ศ. 2567)

1. ที่มา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟผ.) มีภารกิจหน้าที่ในการจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่าง ๆ ทั้งในประเทศ และประเทศข้างเคียงให้ได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ รวมทั้งเพื่อการพัฒนาธุรกิจอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รองรับการพัฒนาของเศรษฐกิจและสังคมของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แผนยุทธศาสตร์ กฟผ. พ.ศ. 2567-2571 ได้กำหนดวิสัยทัศน์ “ไฟฟ้าอัจฉริยะเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน” หรือ “Smart Energy For Better Life and Sustainability” สะท้อนเป้าประสงค์ในการเป็นเลิศทั้งในด้านกระบวนการดำเนินธุรกิจ การบริหารโครงข่ายและสินทรัพย์อย่างชาญฉลาด การให้บริการอำนวยความสะดวกลูกค้าผู้ใช้ไฟอย่างยอดเยี่ยม และมุ่งมั่นสร้างความยั่งยืนต่อโจทย์ความท้าทายของประเทศเพื่อการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชน ด้วยการมีระบบจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ และพัฒนาประสิทธิภาพทุกระบบงาน มุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและทุกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น กฟผ. จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ. พ.ศ. 2566-2570 เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการพัฒนาองค์กรทั้งด้านธุรกิจและด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้ขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกันมุ่งสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลในอนาคต

2. ความท้าทายสำคัญในการขับเคลื่อนทางด้านดิจิทัลของ กฟผ.

การจัดทำและทบทวนแผนปฏิบัติการดิจิทัล ได้ให้ความสำคัญต่อความท้าทายสำคัญที่เกิดขึ้นจากแรงผลักดันจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้งในส่วนของความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความท้าทายในการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลง และความพร้อมทางการพัฒนาทางด้านดิจิทัลในแต่ละมิติของการขับเคลื่อน โดยพิจารณาประเด็นด้านความสำคัญต่อการกิจ ความเร่งด่วนในด้านปัญหา และผลกระทบต่อลูกค้า โดยสามารถสรุปประเด็นความท้าทายที่สำคัญได้ ดังรูป



รูปที่ 2-1 เป้าหมายและวิสัยทัศน์ต่อ กฟผ. ในปี 2570

2.1 ด้านระบบโครงข่ายไฟฟ้า

- ปัจจุบันยังไม่สามารถบริหารจัดการและเชื่อมโยงระบบ MV/LV/DG ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
- ขีดความสามารถที่มีอยู่ของ AMI ในพัทธามุ่งเน้นการพัฒนาติดตั้งเทคโนโลยีเป็นหลัก ซึ่งขาดการปรับกระบวนการ หรือการนำข้อมูลที่ได้มาไปใช้ในการบริหารโครงข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ
- ปัจจุบัน ข้อมูลการบริหารจัดการสินทรัพย์ (Asset Management) กระจายอยู่หลายระบบ ประกอบกันข้อมูลที่มีเป็นข้อมูลที่ยังไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรได้
- ขาดเครื่องมือที่เป็นมาตรฐานในการดำเนินงานหน้างานของพนักงาน ซึ่งก่อให้เกิดความลำบากในการดำเนินงาน ประกอบกับกระบวนการดำเนินงานแก่ไฟฟ้าขัดข้องที่ซับซ้อน ทำให้การสื่อสารและติดตามผลการดำเนินงานเป็นไปได้ยาก
- การเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันภัยสู่ DSO of the future การเตรียมตัวสำหรับบทบาทใหม่ในตลาดเสรีในอนาคต



2.2 ด้านการบริการลูกค้า

- การลดต้นทุนจากการปิดช่องทางให้บริการในส่วนของ PEA Shop และ PEA Mobile Shop
- ขาดระบบการให้บริการลูกค้าด้วยดิจิทัลแบบครบวงจร เพื่อเพิ่มประสบการณ์การให้บริการลูกค้า
- ขาดการนำข้อมูลที่มีอยู่ไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการบริการที่ดีขึ้น เพิ่มประสบการณ์การให้บริการแบบใหม่และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า
- ขาดความต่อเนื่องในพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องกับ Customer Journey
- ขาดการพัฒนาเชิงกลยุทธ์และแสวงหาโอกาสในธุรกิจใหม่ รองรับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมในอนาคต
- ข้อมูลลูกค้ามีจำนวนมาก ยังขาดกระบวนการในการรวบรวมและการ Cleansing ข้อมูล เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์และพัฒนาการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสบการณ์การให้บริการแบบใหม่ สร้างความสัมพันธ์ ความพึงพอใจ และความภักดีแก่ลูกค้า

2.3 ด้านการดำเนินงานขององค์กร

- กฟผ. มีกระบวนการการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างล่าช้าและขาดความยืดหยุ่น
- ขาดการนำข้อมูลที่สำคัญในส่วนงานต่าง ๆ มาสู่การใช้ประโยชน์เพื่อประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงาน
- การบริหารจัดการข้อมูลในปัจจุบันเป็นแบบแยกส่วนและขาดการนำไปสู่การวิเคราะห์ที่มีประสิทธิภาพ
- การดำเนินงานและกระบวนการส่วนมากยังไม่เป็นดิจิทัล (Manual/paper-based)
- ขาดการกำกับดูแลข้อมูล (Data Governance) ทำให้ข้อมูลที่มีอยู่ของ กฟผ. มีความซ้ำซ้อน และไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลที่มีอยู่ไปใช้วิเคราะห์เพื่อพิจารณาต่อได้

2.4 ด้านการบริหารและพัฒนาพนักงาน

- มีช่องว่างการพัฒนาขีดความสามารถและทักษะสำคัญในการขับเคลื่อนดิจิทัล (Digital Competency Gap) ของพนักงานในปัจจุบัน
- มีระบบในการบริหารจัดการและพัฒนาพนักงานที่หลากหลายแต่ยังมีความกระจัดกระจาย รวมถึงมีข้อจำกัดในคุณภาพของข้อมูลต่อการนำมาประยุกต์ใช้ในระบบดิจิทัล
- มีข้อจำกัดในการพัฒนากระบวนการและการสร้างประสบการณ์เชิงบวกให้แก่พนักงานโดยใช้นวัตกรรมมีพนักงานเป็นศูนย์กลาง (Employee Centric)
- มีข้อจำกัดในการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงและการสื่อสารในการนำทิศทางและวิสัยทัศน์ทางด้านดิจิทัลไปสู่การเปลี่ยนแปลงในองค์กร

2.5 ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ

- มีแอปพลิเคชันที่ซ้ำซ้อนในองค์กรจำนวนมาก ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนาแอปพลิเคชันในอนาคต
- การพัฒนาและต่อยอด Cloud เป็นประเด็นที่สำคัญที่ต้องได้รับการผลักดันในการขับเคลื่อนดิจิทัล
- ความปลอดภัยไซเบอร์เป็นประเด็นสำคัญที่ กฟผ. จะต้องให้ความสำคัญ เพื่อให้สามารถรองรับต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

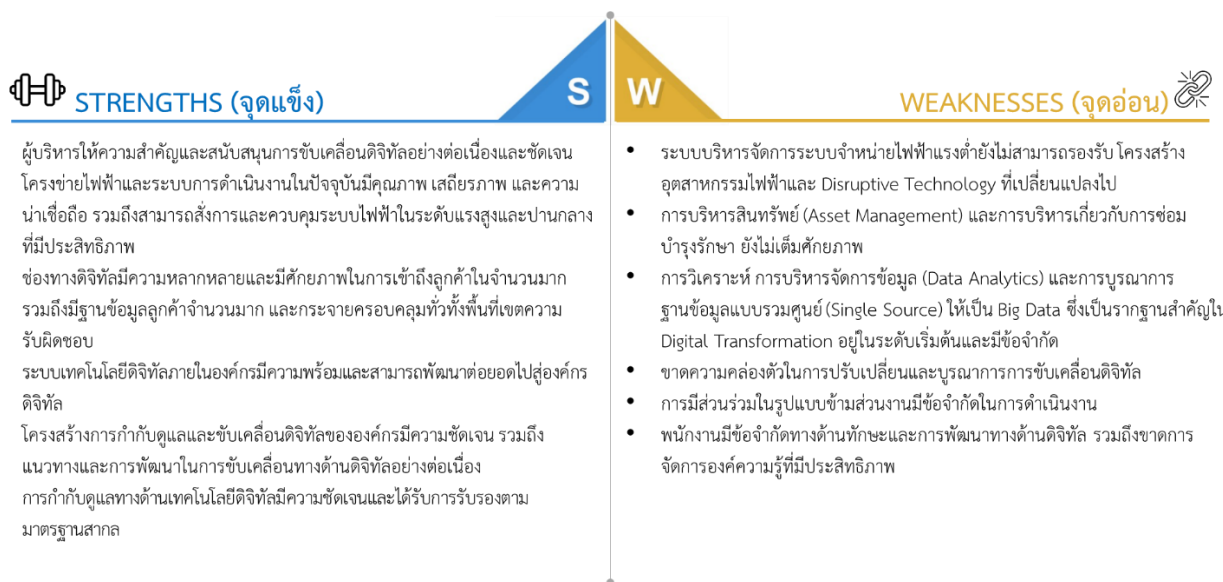


- มีภาระงานจำนวนมากสำหรับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลกระทบและเป็นข้อจำกัดต่อความรวดเร็วและการขยายขนาดทางการพัฒนาดิจิทัลในปัจจุบัน
- ขาดความชัดเจนในการจัดลำดับความสำคัญทางธุรกิจ/การดำเนินงาน และการนำสถาปัตยกรรมองค์กรมาสู่การกำกับดูแลการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
- มีภาระงานจำนวนมากสำหรับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลกระทบและเป็นข้อจำกัดต่อความรวดเร็วและการขยายขนาดทางการพัฒนาดิจิทัลในปัจจุบัน
- ขาดตัวกลาง(Middleware) สำหรับการเชื่อมต่อระหว่างแอปพลิเคชัน รวมถึงขาดตัวกลางในการรับส่งข้อมูล (Data Pipeline) จากแอปพลิเคชันไปสู่ Data lake



3. การวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT)

การประเมินศักยภาพทางยุทธศาสตร์สำหรับการขับเคลื่อนดิจิทัลของ กฟผ. เป็นการวิเคราะห์ผ่านเครื่องมือ SWOT Analysis ประกอบด้วย การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในประเด็นการขับเคลื่อนทางด้านดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงขีดความสามารถ ศักยภาพ และกรอบแนวทางการพัฒนาทางด้านดิจิทัลของ กฟผ. โดยมีรายละเอียด ดังรูป



รูปที่ 3-1 การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อน



OPPORTUNITIES (โอกาส)

- แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม สนับสนุนและผลักดันการขับเคลื่อนทางด้านดิจิทัลให้มีความต่อเนื่องและยกระดับประสิทธิภาพทางการดำเนินงานของ กฟผ.
- แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมและสภาพธุรกิจ ส่งผลให้เกิดโอกาสทางธุรกิจใหม่ ผ่านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและขีดความสามารถทางธุรกิจของ กฟผ.
- นโยบายภาครัฐผลักดัน สนับสนุน และส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัลอย่างชัดเจน ทั้งในส่วนของกองทุนและพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้า รวมถึงส่วนของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปสู่การพัฒนาขีดความสามารถการดำเนินงานภายในองค์กร และการให้บริการประชาชน
- นโยบายและกฎหมายทางด้านการบริหารจัดการข้อมูลกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาด้านการกำกับดูแลและบริหารจัดการข้อมูลอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ
- อุตสาหกรรม 4.0 ที่เปลี่ยนแปลงไปโดยมีการใช้เครื่องมือดิจิทัลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น ส่งผลต่อโอกาสทางธุรกิจที่ครอบคลุม Value chain ของอุตสาหกรรมไฟฟ้าและธุรกิจใกล้เคียง
- ทิศทางของแผน PDP ที่มุ่งเน้นการสร้างระบบมั่นคงระบบไฟฟ้า การพัฒนาระบบส่งไฟฟ้า รวมถึงการเพิ่มสัดส่วนของการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียน รวมถึงนโยบายรัฐที่ส่งเสริมความต้องการใช้ไฟฟ้า เช่น โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจภาคตะวันออก (EEC) ที่เอื้อต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ และการเติบโตทางเศรษฐกิจ
- โอกาสในธุรกิจที่ส่งเสริมความต้องการใช้ไฟฟ้า (เช่น EV, Battery/ESS) ธุรกิจต้นน้ำ (ผ่านการร่วมลงทุนกับ SPP IPS) และธุรกิจใหม่จากการเปิดเสรีกิจการไฟฟ้าและสนับสนุน RE100 (เช่น การทำ Platform สำหรับซื้อ ขายไฟฟ้า)

รูปที่ 3-2 การวิเคราะห์โอกาส



T

THREATS (อุปสรรค)



- การปรับโครงสร้างตลาดไฟฟ้าไปสู่ตลาดไฟฟ้าเสรี การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าไปสู่ Prosumer นโยบายภาครัฐที่ส่งเสริม DG (Distributed Generation) จะกระทบต่อรายได้ค่าไฟฟ้าของ กฟผ. และระบบจำหน่าย
- นโยบายและกฎหมายในการกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจ ส่งผลต่อความคล่องตัวและความรวดเร็วในการปรับเปลี่ยนและขับเคลื่อนทางด้านดิจิทัล
- การเปิดกว้างและพัฒนาอย่างมีพลวัต (Dynamic) ของเทคโนโลยีดิจิทัลก่อให้เกิดความไม่แน่นอนและความเสี่ยงในการลงทุนพัฒนาในระยะยาว
- การพัฒนาและตื่นตัวทางด้านเทคโนโลยีและข้อมูลของลูกค้า รวมถึงความคาดหวังที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง นำมาสู่ความท้าทายในการยกระดับและพัฒนาการดำเนินงานของ กฟผ.
- ข้อจำกัดจากกฎระเบียบและนโยบายภาครัฐ ที่จำกัดการทำธุรกิจของรัฐวิสาหกิจ

รูปที่ 3-3 การวิเคราะห์อุปสรรค

4. ยุทธศาสตร์ดิจิทัลของ กฟผ.

ในการบริหารและพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ กฟผ. เพื่อพลิกองค์กรสู่ Digital Utility ได้มีการกำหนดทิศทางการปรับเปลี่ยนภายใต้แผนปฏิบัติการดิจิทัลปี พ.ศ. 2566 - 2570 ซึ่งนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ดิจิทัลดังนี้

ยุทธศาสตร์ดิจิทัล



1. ยกระดับระบบไฟฟ้าให้เป็นเลิศด้วยดิจิทัล (Digital Energy Operations)

ยกระดับการบริหารจัดการโครงข่ายไฟฟ้าทางด้านเทคโนโลยีและการปฏิบัติงาน เสริมสร้างโครงข่ายอัจฉริยะ ส่งเสริมการเป็นผู้นำในตลาดไฟฟ้าเสรี รวมถึงขับเคลื่อนไปสู่ DSO OF THE FUTURE



2. เชื่อมโยงลูกค้าด้วยเทคโนโลยี (Connected Customer)

พัฒนาขีดความสามารถและปรับเปลี่ยนการบริการผ่านช่องทางดิจิทัล ยกระดับขีดความสามารถทางการขายและการตลาด รวมถึงพัฒนาโอกาสทางธุรกิจใหม่ที่สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมและแนวโน้มทางธุรกิจ



3. ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่ (Next Generation Enterprise)

ปรับเปลี่ยนการดำเนินงานขององค์กรไปสู่การดำเนินงานด้วยดิจิทัล (Digitization) ยกระดับการบริหารจัดการองค์กรด้วยเทคโนโลยี พัฒนาการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) รวมถึงระบบการจัดการบริหารข้อมูลและบูรณาการข้อมูลขององค์กร เพื่อต่อยอดการวิเคราะห์ข้อมูลให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารธุรกิจขององค์กร และขับเคลื่อนความเป็นเลิศทางด้านดิจิทัลอย่างบูรณาการ



4. ผลักดันการขับเคลื่อนองค์กรและพนักงานด้วยดิจิทัล (Talent and Organization)

ยกระดับแนวทางการบริหารจัดการและพัฒนาพนักงานตลอดช่วงชีวิต ผ่านการสร้างประสบการณ์เชิงบวกด้วยดิจิทัล รวมถึงเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และวัฒนธรรมทางด้านดิจิทัล ให้เกิดเป็นรูปแบบ Agile Organization ผลักดันไปสู่องค์กรดิจิทัลผ่านการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพ



5. แพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital Platforms)

ยกระดับการบริหารจัดการแพลตฟอร์มดิจิทัลและแอปพลิเคชันโดยการนำมาตรฐานสากลมาประยุกต์ใช้ในองค์กรที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่สอดคล้องต่อทิศทางการดำเนินงานและแนวโน้มทางด้านเทคโนโลยี และส่งเสริมขีดความสามารถด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

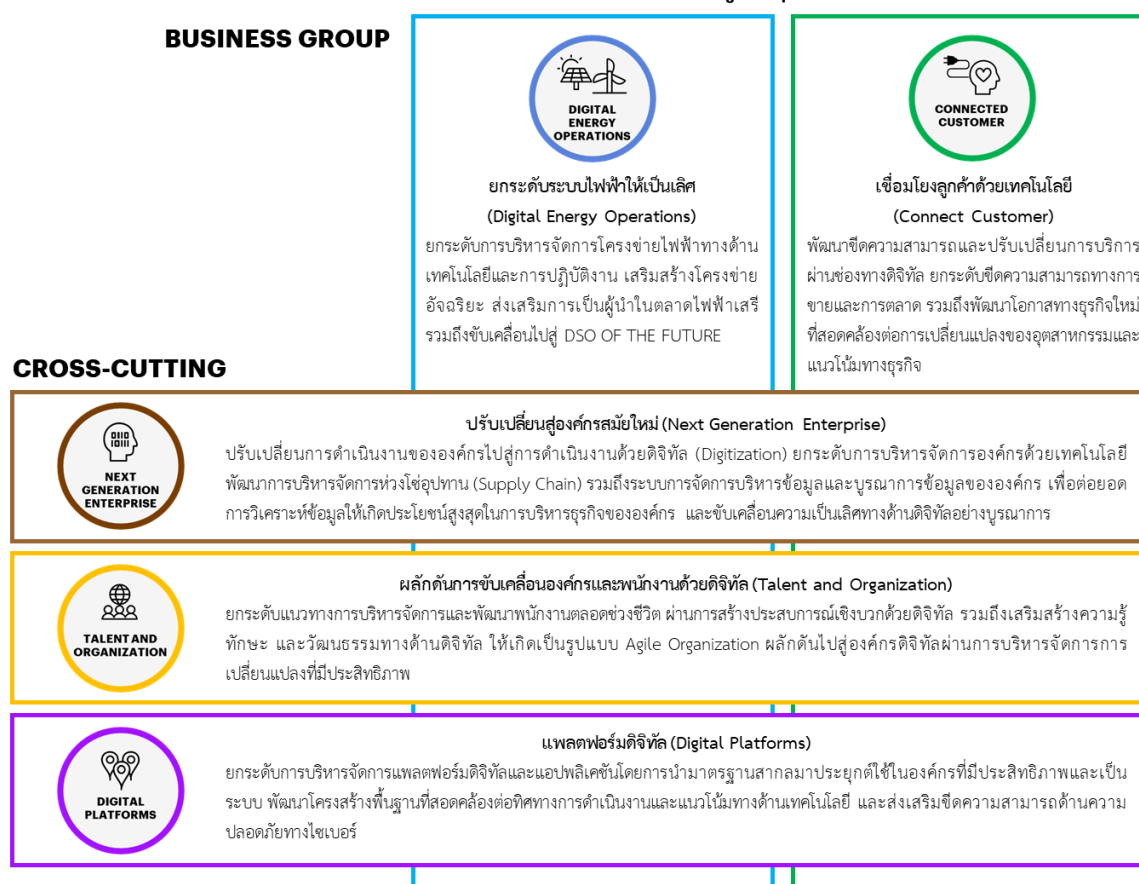


โดยทั้ง 5 ยุทธศาสตร์นี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลักคือ

กลุ่ม **Business Group** มุ่งเน้นการตอบสนองภารกิจของ กฟผ. ในการบริหารจัดการและให้บริการพลังงานไฟฟ้าโดยตรง ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับระบบไฟฟ้าให้เป็นเลิศด้วยดิจิทัล (Digital Energy Operation) และ ยุทธศาสตร์ที่ 2 เชื่อมโยงลูกค้าด้วยเทคโนโลยี (Connected Customer)

กลุ่ม **Cross-cutting** มุ่งเน้นการพัฒนารากฐานสำหรับการขับเคลื่อนดิจิทัลอย่างยั่งยืนขององค์กร ทั้งในมิติด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและด้านการดำเนินงาน ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่ (Next Generation Enterprise) ยุทธศาสตร์ที่ 4 ผลักดันการขับเคลื่อนองค์กรและพนักงานด้วยดิจิทัล (Talent and Organization) และยุทธศาสตร์ที่ 5 แพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital Platform) แสดงดังภาพ

ทิศทางการพัฒนาขีดความสามารถดิจิทัลทั้ง 5 ด้าน นำไปสู่ 5 ยุทธศาสตร์ดิจิทัลของ กฟผ.



รูปที่ 4-1 ยุทธศาสตร์ดิจิทัลของ กฟผ.



5. ตัวชี้วัดของแผนและยุทธศาสตร์ดิจิทัล

แผนปฏิบัติการดิจิทัล จัดทำขึ้นเพื่อผลักดัน กฟผ. ไปสู่ Digital Utility ตามตำแหน่งยุทธศาสตร์ โดยกำหนดเป้าหมาย (Goals) และตัวชี้วัด (KPIs) 2 ระดับ ได้แก่ ระดับแผนองค์กร และระดับรายยุทธศาสตร์ ดังนี้

5.1 เป้าหมาย (Goals) และตัวชี้วัด (KPIs) ระดับองค์กร

เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายของ กฟผ. และสะท้อนผลลัพธ์จากการนำแผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ ไปสู่การปฏิบัติ จึงมีการประเมินผลลัพธ์ที่คาดหวังจากแผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ ซึ่งได้พิจารณาความสอดคล้องและถ่ายทอดมาจากแผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2567 – 2571 เพื่อผลักดันและขับเคลื่อนการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ กฟผ. ไปสู่วิสัยทัศน์ขององค์กร ประกอบด้วย 3 ด้านที่สำคัญ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการค่าใช้จ่าย ด้านการสร้างรายได้ และด้านการพัฒนาที่ไม่เป็นตัวแทน โดยมีค่าเป้าหมายตามที่แผนยุทธศาสตร์ กฟผ. กำหนด ดังนี้

ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ. พ.ศ. 2566-2570



ด้านการ
บริหารจัดการ
ค่าใช้จ่าย

กฟผ. สามารถบริหารจัดการค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานของ กฟผ. จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (OPEX) ลดลงร้อยละ 20
- ค่าใช้จ่ายในการลงทุน (CAPEX) ลดลงร้อยละ 15



ด้านการสร้าง
รายได้

กฟผ. สามารถสร้างรายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (ตามกรอบแผนปฏิบัติการดิจิทัล) คิดเป็นร้อยละ 20 ของรายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง



ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ. พ.ศ. 2566-2570



ด้านการ ดำเนินงาน ขององค์กร

- จำนวน Full-time equivalent ที่ลดลงจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางธุรกิจด้วยดิจิทัล
- ร้อยละ 80 ของกลุ่มเป้าหมายได้รับการพัฒนาตาม Future Competency (ด้านดิจิทัล)
- ความสำเร็จของการพัฒนา Big Data Platform เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามความจำเป็น (Use Case) อยู่ในระดับร้อยละ 100
- คุณภาพข้อมูลขององค์กรภายใต้การกำกับดูแลของ Data Governance ต้องมีไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
- จำนวนภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ไม่สามารถป้องกันได้เป็นร้อยละ 0
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) 1.76 ครั้ง/ราย/ปี
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) 34.98 นาที/ราย/ปี
- หน่วยสูญเสีย (Loss) ของระบบจำหน่าย ร้อยละ 5.4
- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ของระบบจำหน่ายแรงต่ำ 0.931 ครั้ง/ราย/ปี
- ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของระบบจำหน่ายแรงต่ำ 91.061 นาที/ราย/ปี
- Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel ของ กฟผ. อยู่ที่ระดับร้อยละ 47.5

โดยตัวชี้วัดระดับแผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ ที่ได้อ้างอิงตามแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. ถ่ายทอดไปสู่ตัวชี้วัดระดับยุทธศาสตร์ดิจิทัลในแต่ละยุทธศาสตร์ตามความเหมาะสม เพื่อให้การกำกับดูแลและบริหารจัดการผลลัพธ์การขับเคลื่อนตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ มีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดการถ่ายทอดตัวชี้วัดดังนี้

5.2 เป้าหมาย (Goals) และตัวชี้วัด (KPIs) ระดับรายยุทธศาสตร์

โดยแต่ละยุทธศาสตร์ดิจิทัล จัดตั้งขึ้นเพื่อกำหนดเป็นแนวทางยกระดับขีดความสามารถของ กฟผ. เพื่อการขับเคลื่อนทางด้านดิจิทัล โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาและตัวชี้วัดหลัก ดังนี้



ยุทธศาสตร์ดิจิทัล	เป้าหมายในการพัฒนายุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์
ยกระดับระบบไฟฟ้าให้เป็นเลิศด้วยดิจิทัล (Digital Energy Operations) 	พัฒนาการดำเนินงานไปสู่ DSO of the Future ผ่านการ - ปรับเปลี่ยนและพัฒนาแนวทางการดำเนินงานทางด้านโครงข่ายระบบไฟฟ้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล - พัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะครอบคลุมส่วนของเทคโนโลยีดิจิทัล และ ส่วน ของ การดำเนินงาน/กระบวนการ - ยกระดับขีดความสามารถในการบริหารจัดการระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงผลักดันบทบาทและศักยภาพการดำเนินงานในรูปแบบ DSO รองรับตลาดไฟฟ้าเสรี	- ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) 1.48 ครั้ง/ราย/ปี - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) 27.74 นาที/ราย/ปี - หน่วยสูญเสีย (Loss) ของระบบจำหน่าย ร้อยละ 5.34 - ดัชนีจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIFI) ของระบบจำหน่ายแรงต่ำ 0.783 ครั้ง/ราย/ปี - ดัชนีระยะเวลาที่ไฟฟ้าขัดข้อง (SAIDI) ของระบบจำหน่ายแรงต่ำ 72.211 นาที/ราย/ปี - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานบริหารโครงข่ายไฟฟ้า (OPEX) ลดลงร้อยละ 20 - ค่าใช้จ่ายในการลงทุนงานบริหารโครงข่ายไฟฟ้า (CAPEX) ลดลงร้อยละ 15 - ร้อยละ 75 ของการดำเนินงานบริหารโครงข่ายไฟฟ้า สามารถจัดการและติดตามผ่านระบบดิจิทัล (Digitally Managed and Tracked) - ความสำเร็จของการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อรองรับตลาดซื้อขายไฟฟ้าร้อยละ 100



ยุทธศาสตร์ดิจิทัล	เป้าหมายในการพัฒนายุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์
เชื่อมโยงลูกค้าด้วยเทคโนโลยี (Connected Customer) 	ยกระดับขีดความสามารถทางการบริการดิจิทัลและธุรกิจใหม่ ผ่านการ - ขับเคลื่อนการพัฒนาด้วยกลยุทธ์ที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลางและการประยุกต์ใช้ดิจิทัลทางการตลาดและการขาย รวมถึงปรับเปลี่ยนกระบวนการทางด้านการบริการให้สอดคล้องต่อการบริการด้วยดิจิทัล - พัฒนาขีดความสามารถทางการบริการและช่องทางดิจิทัลให้สอดคล้องต่อความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงบูรณาการการดำเนินงานไปสู่การบริการและสร้างประสบการณ์ด้วยดิจิทัลโดยสมบูรณ์ - ยกระดับขีดความสามารถธุรกิจใหม่ในปัจจุบันให้สามารถพัฒนาและตอบสนองต่อการเติบโตทางธุรกิจได้อย่างเหมาะสม รวมถึงนำร่องและพัฒนาโอกาสทางธุรกิจใหม่ที่สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม	- รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (ตามกรอบแผนปฏิบัติการดิจิทัล) คิดเป็นร้อยละ 20 ของรายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง - ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า ระดับ 4.5 - ความพึงพอใจการใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มลูกค้า ระดับ 4.5 - Net Promoter Score ของลูกค้าที่ใช้บริการผ่าน Digital Channel ของ กฟผ. อยู่ที่ระดับร้อยละ 47.5 - อัตราการใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล (Customer Adoption Rate) เพิ่มขึ้นร้อยละ 30 - ต้นทุนการให้บริการลูกค้าในส่วนที่ใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลลดลงร้อยละ 25



ยุทธศาสตร์ดิจิทัล	เป้าหมายในการพัฒนายุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์
ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่ (Next Generation Enterprise) 	ขับเคลื่อนองค์กรสู่การดำเนินงานด้วยดิจิทัลอย่างบูรณาการ เพื่อให้สามารถ - ปรับเปลี่ยนกระบวนการภายในองค์กรไปสู่กระบวนการดิจิทัลอย่างเป็นระบบและบูรณาการ - ยกระดับประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างครบวงจร - ขับเคลื่อนการดำเนินงานและการตัดสินใจทางธุรกิจด้วยการบริหารจัดการและวิเคราะห์ข้อมูลที่มีศักยภาพ (Data-driven Organization)	- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (OPEX) ลดลงร้อยละ 10 - ค่าใช้จ่ายในการลงทุน (CAPEX) ลดลงร้อยละ 5 - ความพึงพอใจของพนักงานจากการใช้บริการหรือการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานในรูปแบบดิจิทัล และการบริหารข้อมูลขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ ระดับ 4.5 - คุณภาพข้อมูลขององค์กรภายใต้การกำกับดูแลของ Data Governance ต้องมีไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - ความสำเร็จของการพัฒนา Big Data Platform เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามความจำเป็น (Use Case) อยู่ในระดับร้อยละ 100



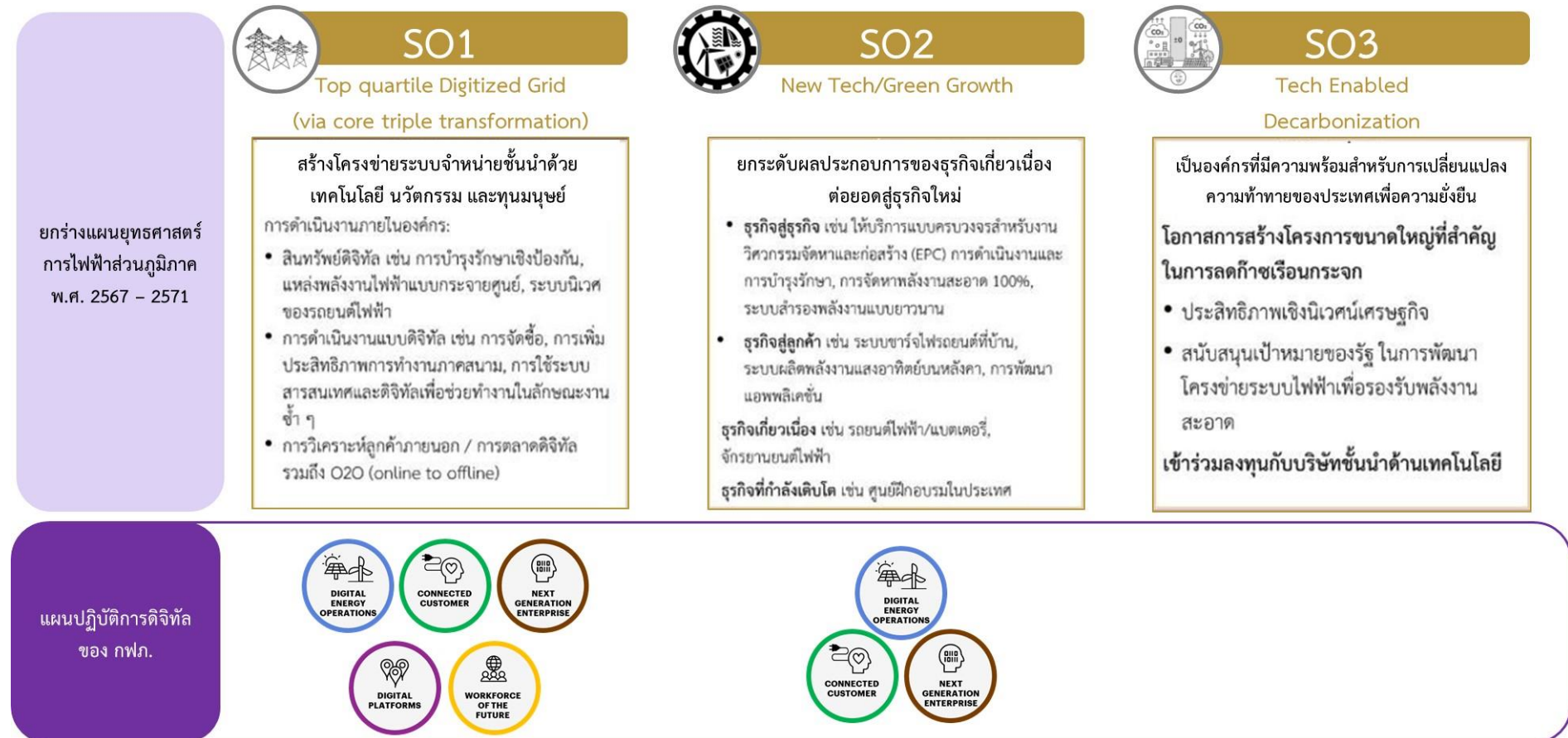
ยุทธศาสตร์ดิจิทัล	เป้าหมายในการพัฒนายุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์
ผลักดันการขับเคลื่อนองค์กรและพนักงานด้วยดิจิทัล (Talent and Organization) 	ยกระดับขีดความสามารถการบริหารจัดการและพัฒนาพนักงานตลอดช่วงชีวิต เพื่อให้สามารถ - ปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารจัดการและพัฒนาพนักงานให้สอดคล้องต่อเป้าหมายในการขับเคลื่อนดิจิทัลในอนาคต - เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการด้านบุคคลให้สามารถสร้างประสบการณ์เชิงบวกที่มีประสิทธิภาพตลอดช่วงชีวิต - พัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการและขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงให้ไปสู่ Agile Organization	- ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการพัฒนาตาม Future Competency ด้านดิจิทัล คิดเป็นร้อยละ 80 - ความพึงพอใจของบุคลากรด้านการบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรอยู่ที่ระดับ 4.5 - ความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงไปสู่ Agile Organization อยู่ที่ระดับ 4.5 - จำนวน Full-time equivalent ที่ลดลงจากการปรับเปลี่ยน กระบวนการทางธุรกิจด้วยดิจิทัล - อัตราของพนักงานที่มีศักยภาพสูงทางด้านดิจิทัล (Talent Rating) เพิ่มขึ้นร้อยละ 15 - ค่าใช้จ่ายด้านการบริหารจัดการและพัฒนาพนักงานโดยพิจารณาค่าใช้จ่ายต่อพนักงาน ลดลงร้อยละ 30



ยุทธศาสตร์ดิจิทัล	เป้าหมายในการพัฒนายุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์
แพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital Platforms) 	พัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบสนองต่อแนวโน้มการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้สามารถ • เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและมาตรฐานที่รองรับการจัดการและพัฒนาแอปพลิเคชันที่มีประสิทธิภาพ • พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสำหรับเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่าย การสื่อสารที่รองรับการเติบโตและแนวโน้มการพัฒนาขององค์กรและเทคโนโลยี • ยกระดับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องต่อความต้องการทางด้านการดำเนินงานและด้านธุรกิจ • ยกระดับขีดความสามารถในการบริหารจัดการความปลอดภัยไซเบอร์ เพื่อส่งเสริมความยั่งยืนทางการดำเนินงานขององค์กร	• ความสำเร็จในการพัฒนามาตรฐานการกำกับดูแลที่ดีและบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ISO38500) ร้อยละ 100 • ความพึงพอใจของพนักงานด้านการบริการทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอยู่ที่ ระดับ 4.5 • ความพร้อมใช้ (Service Availability) ของ PEA Cloud ต้องใช้งานได้ ร้อยละ 99.9 • ความพร้อมใช้ (Service Availability) ของระบบสื่อสารใช้งานได้ ร้อยละ 99.9 • จำนวนภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่ไม่สามารถป้องกันได้เป็นร้อยละ 0



6. ความเชื่อมโยงของแผนดิจิทัลและยกร่างแผนยุทธศาสตร์ กฟผ.



รูปที่ 6-1 ความสอดคล้องเชื่อมโยงของแผนดิจิทัลและแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. พ.ศ. 2567-2571

7. ทิศทางและตำแหน่งทางยุทธศาสตร์ดิจิทัลของ กฟผ.

แผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ ในแต่ละยุทธศาสตร์ดิจิทัล สามารถแบ่งการเดินทางสู่ PEA Digital Utility ออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

DO NOW		DO NEXT		INTO THE NEW
2566	2567	2568	2569	2570
มุ่งเน้นประสิทธิภาพและสร้างความยั่งยืนในการขับเคลื่อนดิจิทัลของ กฟผ. ผ่านการเสริมสร้างความเข้มแข็งของโครงสร้างและระบบพื้นฐานทางด้านดิจิทัล บริหารจัดการประเด็นเร่งด่วนที่สำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร และการจัดตั้งมาตรฐานและแนวทางการดำเนินงานแบบองค์รวม เพื่อส่งเสริมการพัฒนาที่เป็นระบบ ลดการดำเนินงานและการลงทุนที่มีความซ้ำซ้อน และป้องกันความเสี่ยงทางการขับเคลื่อนดิจิทัลที่อาจเกิดขึ้น		ยกระดับและบูรณาการการขับเคลื่อนดิจิทัลของ กฟผ. ผ่านการขยายขอบเขตการพัฒนาจากส่วนงานนำร่องและพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลขั้นสูง ที่สอดคล้องต่อความท้าทายทางธุรกิจและการดำเนินงาน รวมถึงให้ความสำคัญต่อการขยายผลที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างคุณค่าจากการประยุกต์ใช้และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดผลลัพธ์ทางการดำเนินงานและธุรกิจของ กฟผ.		ต่อยอดและก้าวไปสู่การขับเคลื่อนและแนวทางการดำเนินงานในรูปแบบดิจิทัลโดยสมบูรณ์ รวมถึงปรับเปลี่ยนบทบาทและลักษณะการดำเนินงานให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม ผ่านการฝังแน่นการดำเนินงานด้วยดิจิทัลให้เป็นแนวทางการดำเนินงานโดยปกติ การก้าวไปสู่บทบาท DSO of the Future อย่างสมบูรณ์ และให้บริการด้านพลังงานรูปแบบใหม่เพื่อผลักดัน กฟผ. ไปสู่วิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรอย่างยั่งยืน
Key Focus - Strengthen Foundation - Manage Urgency - Setup Mandatory		Key Focus - Scale From Pilot - Develop Advanced Technology		Key Focus - Create The New BAU - Perform As The New DSO in The Market - Provide New Energy Services

รูปที่ 7-1 ระยะต่าง ๆ ของแผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ

ระยะที่ 1 : Do Now (พ.ศ.2566 - 2567)

มุ่งเน้นประสิทธิภาพและสร้างความยั่งยืนในการขับเคลื่อนดิจิทัลของ กฟผ. ผ่านการเสริมสร้างความเข้มแข็งของโครงสร้างและระบบพื้นฐานทางด้านดิจิทัล บริหารจัดการประเด็นเร่งด่วนที่สำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กร และการจัดตั้งมาตรฐานและแนวทางการดำเนินงานแบบองค์รวม เพื่อส่งเสริมการพัฒนาที่เป็นระบบ ลดการดำเนินงานและการลงทุนที่มีความซ้ำซ้อน และป้องกันความเสี่ยงทางการขับเคลื่อนดิจิทัลที่อาจเกิดขึ้น

ระยะที่ 2 : Do Next (พ.ศ.2568 - 2569)

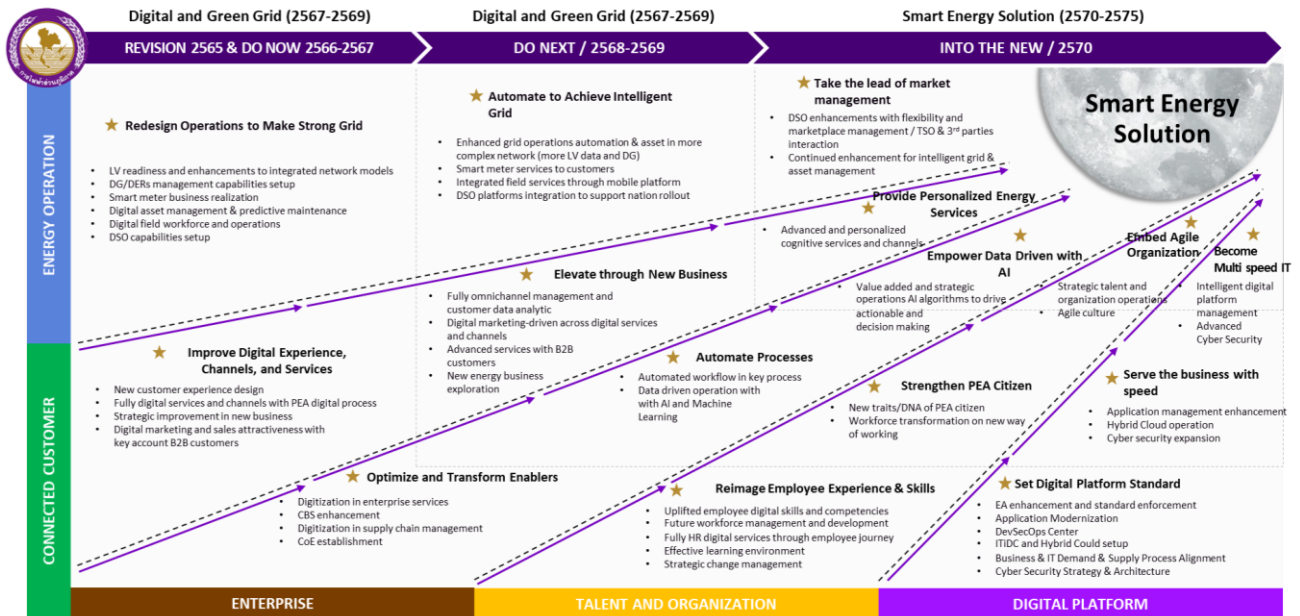
ยกระดับและบูรณาการการขับเคลื่อนดิจิทัลของ กฟผ. ผ่านการขยายขอบเขตการพัฒนาจากส่วนงานนำร่องและพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลขั้นสูง ที่สอดคล้องต่อความท้าทายทางธุรกิจและการดำเนินงาน รวมถึงให้ความสำคัญต่อการขยายผลที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างคุณค่าจากการประยุกต์ใช้และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดผลลัพธ์ทางการดำเนินงานและธุรกิจของ กฟผ.

ระยะที่ 3 : Into the New (พ.ศ.2570)

ต่อยอดและก้าวไปสู่การขับเคลื่อนและแนวทางการดำเนินงานในรูปแบบดิจิทัลโดยสมบูรณ์ รวมถึงปรับเปลี่ยนบทบาทและลักษณะการดำเนินงานให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม ผ่านการฝังแน่น



การดำเนินงานด้วยดิจิทัลให้เป็นแนวทางการดำเนินงานโดยปกติ การก้าวไปสู่บทบาท DSO of the Future อย่างสมบูรณ์ และให้บริการด้านพลังงานรูปแบบใหม่ เพื่อผลักดัน กฟผ. ไปสู่วิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรอย่างยั่งยืน เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางและตำแหน่งยุทธศาสตร์ของ กฟผ. จึงมีการกำหนดทิศทางและตำแหน่งยุทธศาสตร์ด้านดิจิทัล โดยสอดคล้องและถ่ายทอดมาจากยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2567 – 2571 ดังรูป



รูปที่ 7-2 ทิศทางและตำแหน่งยุทธศาสตร์ด้านดิจิทัลของ กฟผ.



8. แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ. พ.ศ. 2566- 2570 (ทบทวนครั้งที่ 2 พ.ศ. 2567)

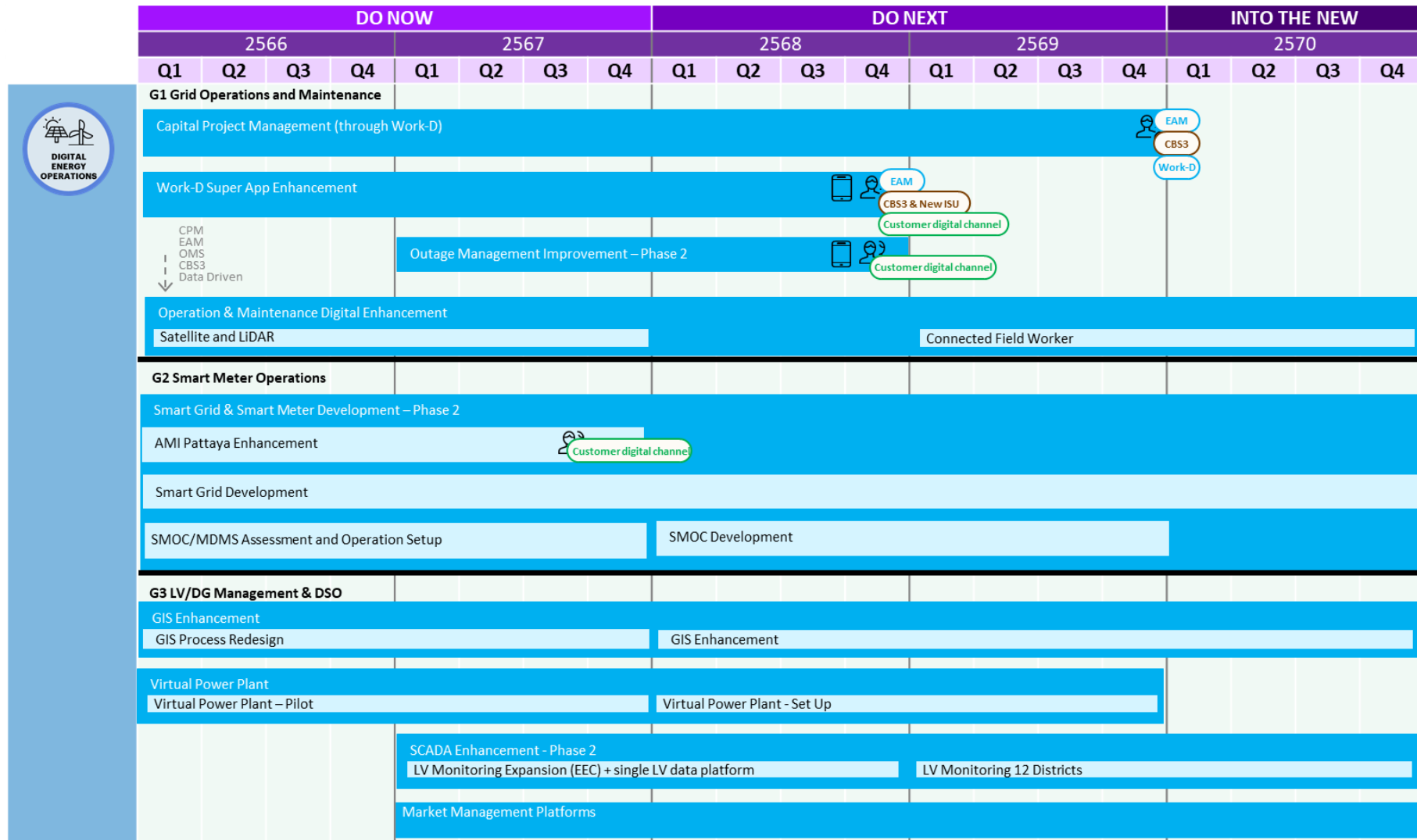
	DO NOW								DO NEXT								INTO THE NEW			
	2566				2567				2568				2569				2570			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
	Capital Project Management Enhancement																			
	Work-D Super App Enhancement																			
									Outage Management Improvement – Phase 2											
	Operation & Maintenance Digital Enhancement																			
	Smart Grid & Smart Meter Development – Phase 2																			
	GIS Enhancement																			
	Virtual Power Plant																			
									SCADA Enhancement - Phase 2											
									Market Management Platforms											
	Customer Journey Design																			
	E2E Customer Operations Process Redesign																			
	Digital Marketing & Sales Strategy																			
	Contact Center Enhancement																			
	Advanced Digital Services Across Channels																			
	PEA Energy Service																			
	Digital Strategy Refresh																			
									BPM Expansion											
	Smart Contract and Legal Management																			
	GRC Management System																			
	Digital Supply Chain Transformation																			
	Data Driven Business																			
	RPA CoE																			
	Future Workforce Management																			
	HR Development Platform																			
									E2E HR Process Redesign and Transformation											
	Employee Journey Design																			
									Seamless PEA Life & Employee Community Enhancement											
									Digital Transformation Change											
	Digital Leadership Accelerator Program																			
									Application Transformation – The Next Generation											
	IT Infrastructure and Communication Infrastructure																			
									Virtual Desktop Infrastructure											
	PEA Cloud Enhancement																			
	COBIT & ISO 38500 Cert.																			
	IT Service Enhancement																			
	Cyber Security Enhancement																			
									Integration Architecture and Strategy Development											
	IT Portfolio Management																			
	Application Development and Maintenance Process Redesign																			

รูปที่ 8-1 แผนงาน/โครงการตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ. พ.ศ. 2566- 2570 (ทบทวนครั้งที่ 2 พ.ศ. 2567)

โดยแผนงาน/โครงการที่จะเกิดขึ้น ตามยุทธศาสตร์ดิจิทัลมีดังนี้



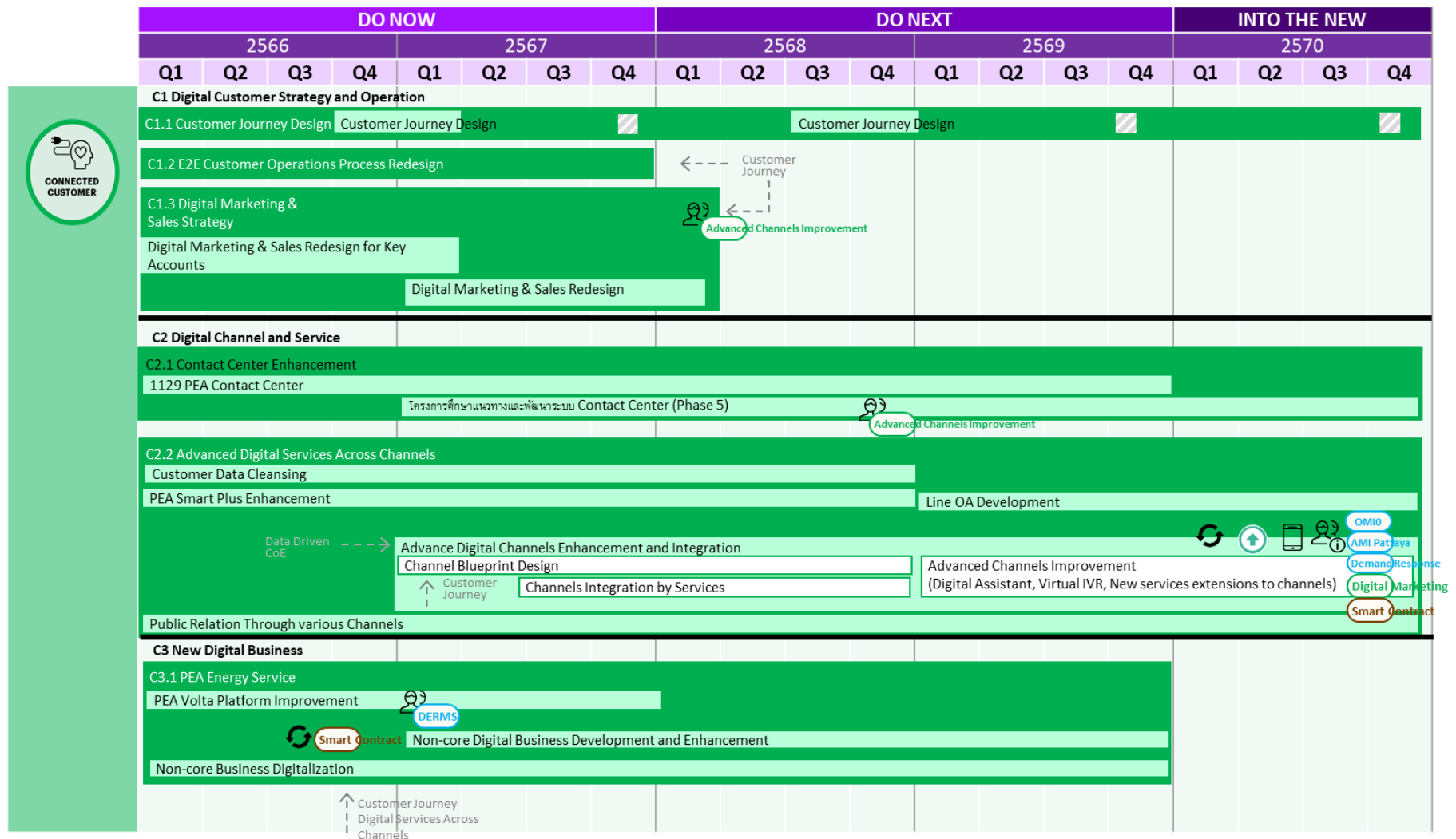
8.1 ยกระดับระบบไฟฟ้าให้เป็นเลิศด้วยดิจิทัล (Digital Energy Operation)



รูปที่ 8-2 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ ยกระดับระบบไฟฟ้าให้เป็นเลิศด้วยดิจิทัล



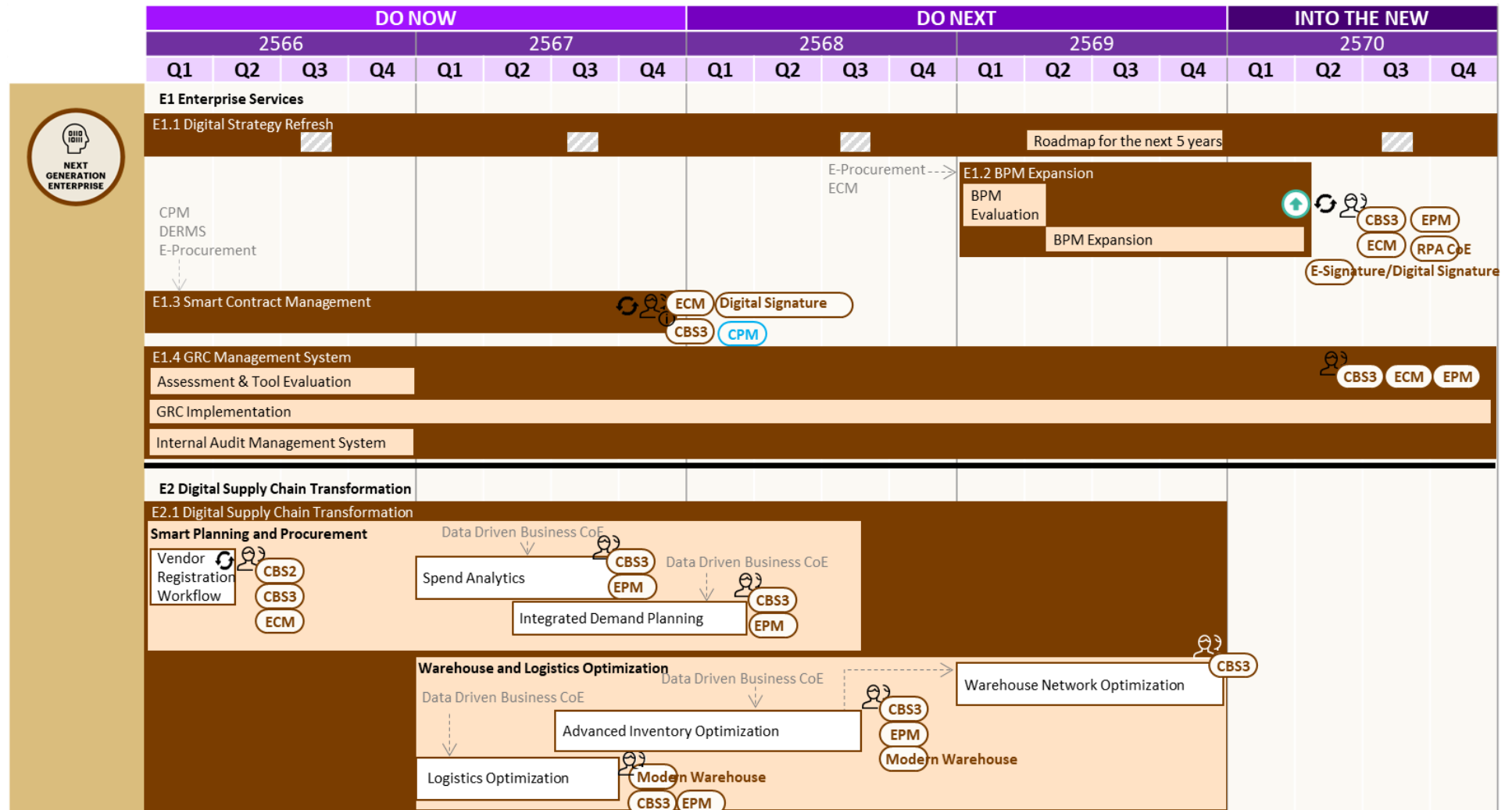
8.2 เชื่อมโยงลูกค้าด้วยเทคโนโลยี (Connected Customer)



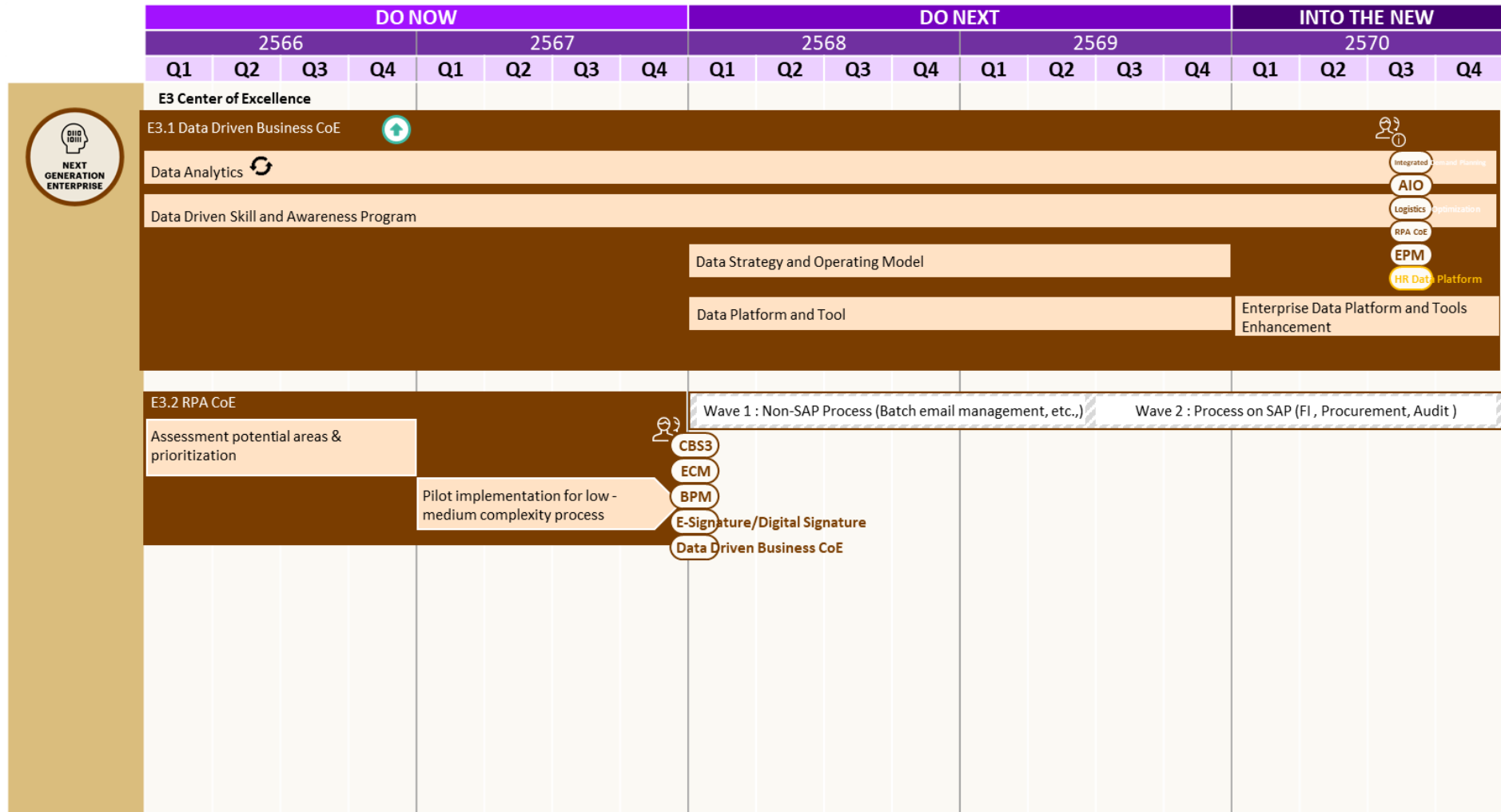
รูปที่ 8-3 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ เชื่อมโยงลูกค้าด้วยเทคโนโลยี



8.3 ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่ (Next Generation Enterprise)



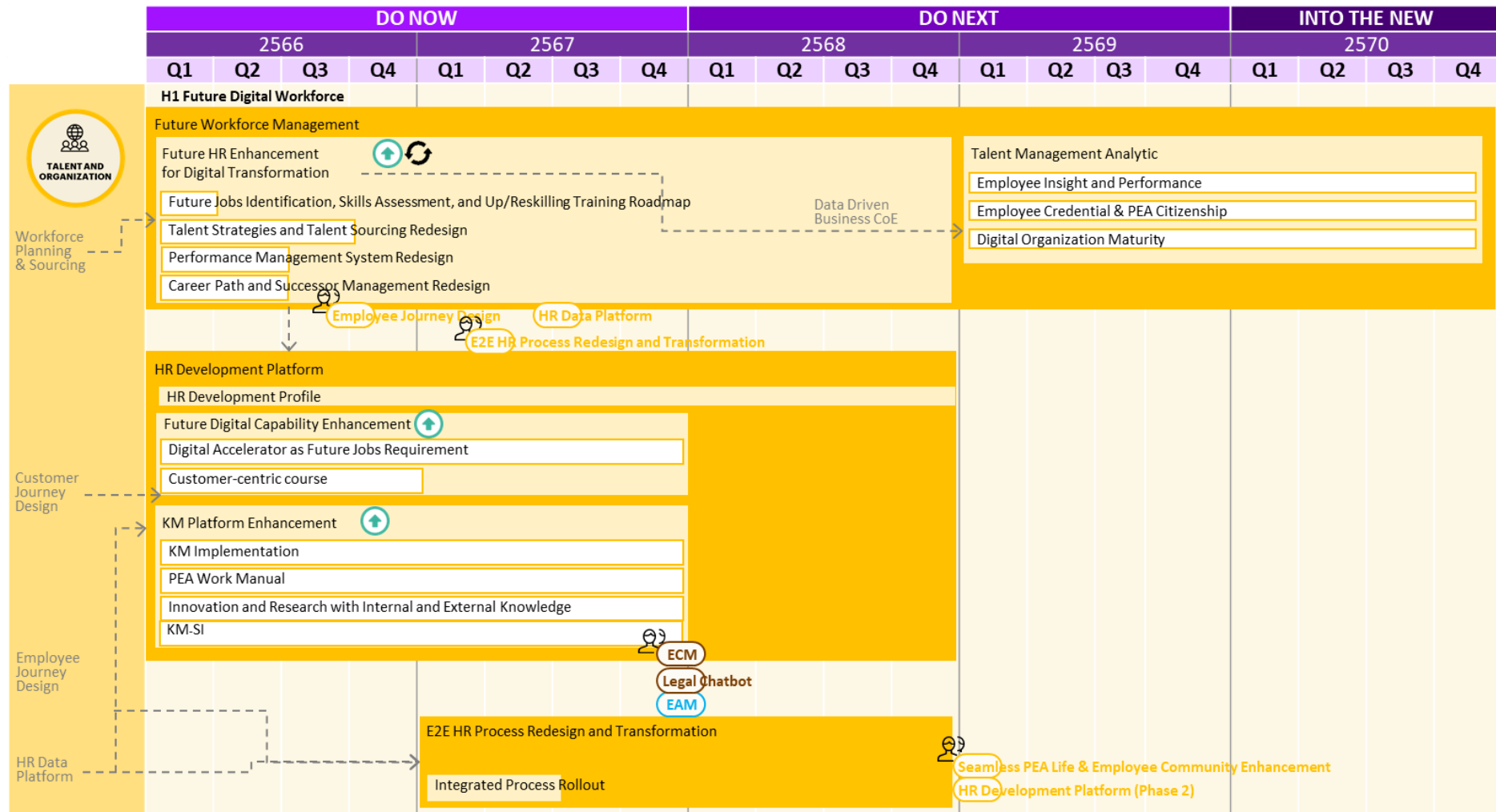
รูปที่ 8-4 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่ (1/2)



รูปที่ 8-5 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่ (2/2)



8.4 ผลักดันการขับเคลื่อนองค์กรและพนักงานด้วยดิจิทัล (Talent and Organization)

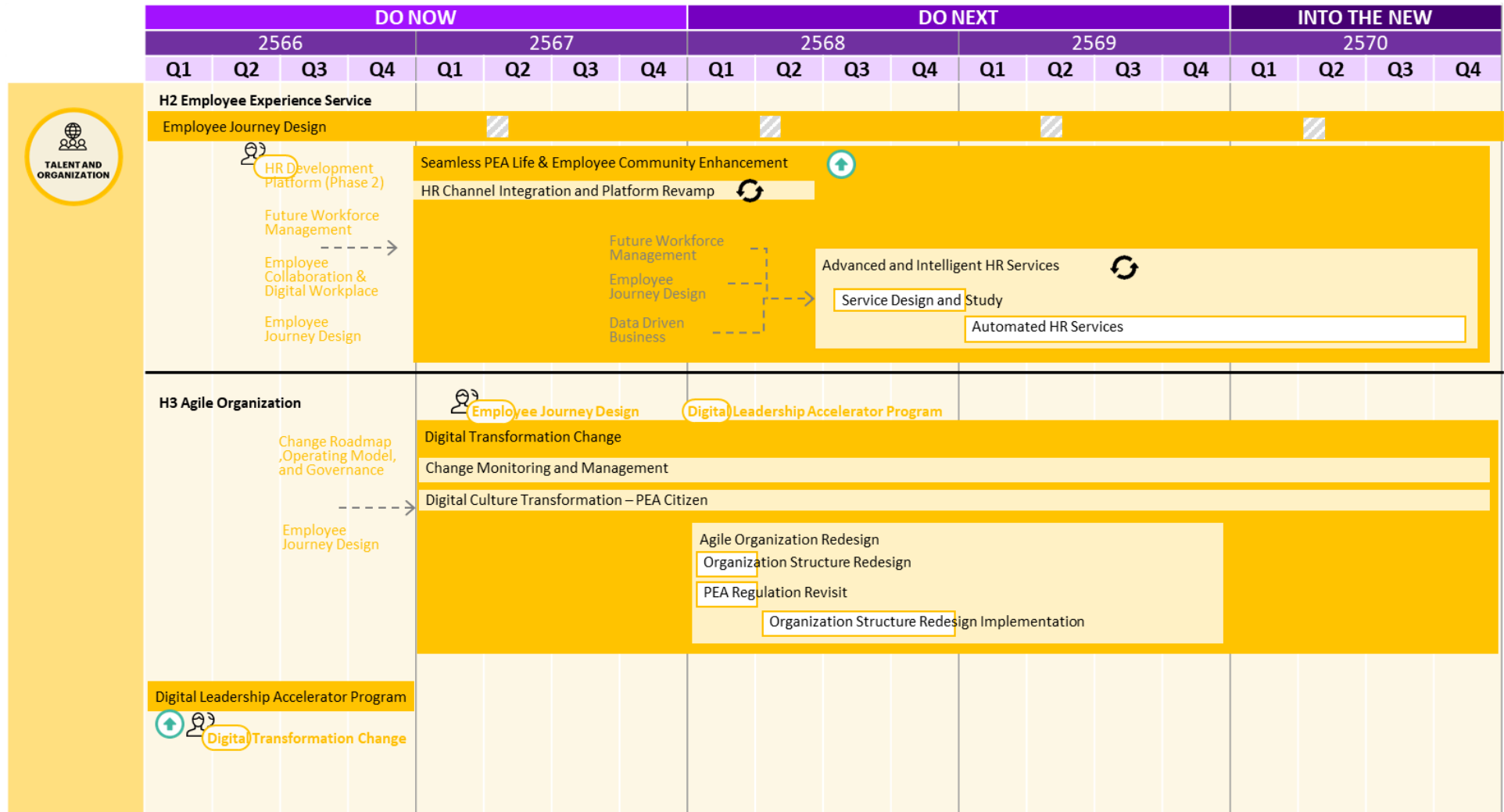


Talent Management Analytic

- Employee Insight and Performance
- Employee Credential & PEA Citizenship
- Digital Organization Maturity

Seamless PEA Life & Employee Community Enhancement
HR Development Platform (Phase 2)

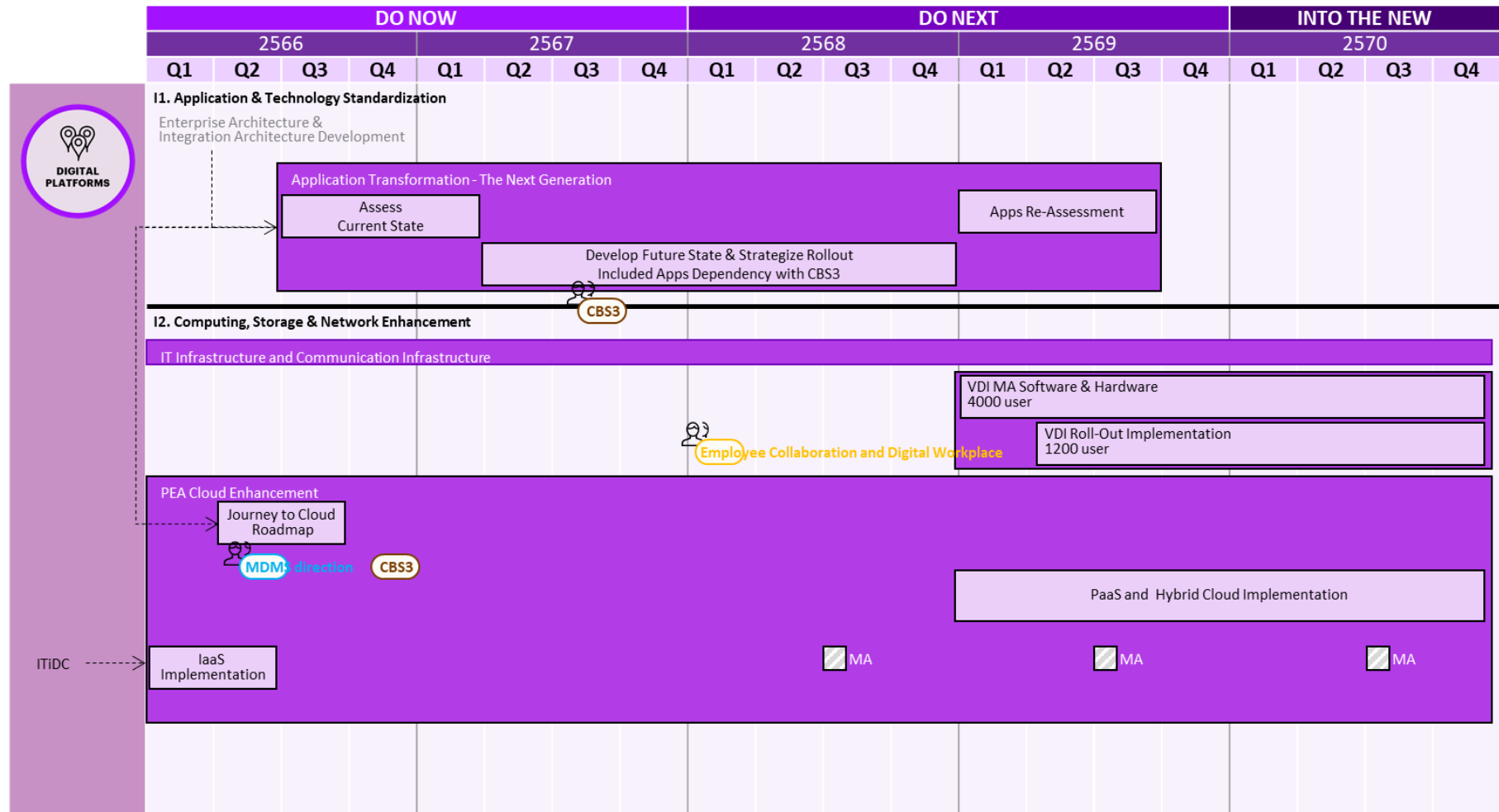
รูปที่ 8-6 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ เสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต (1/2)



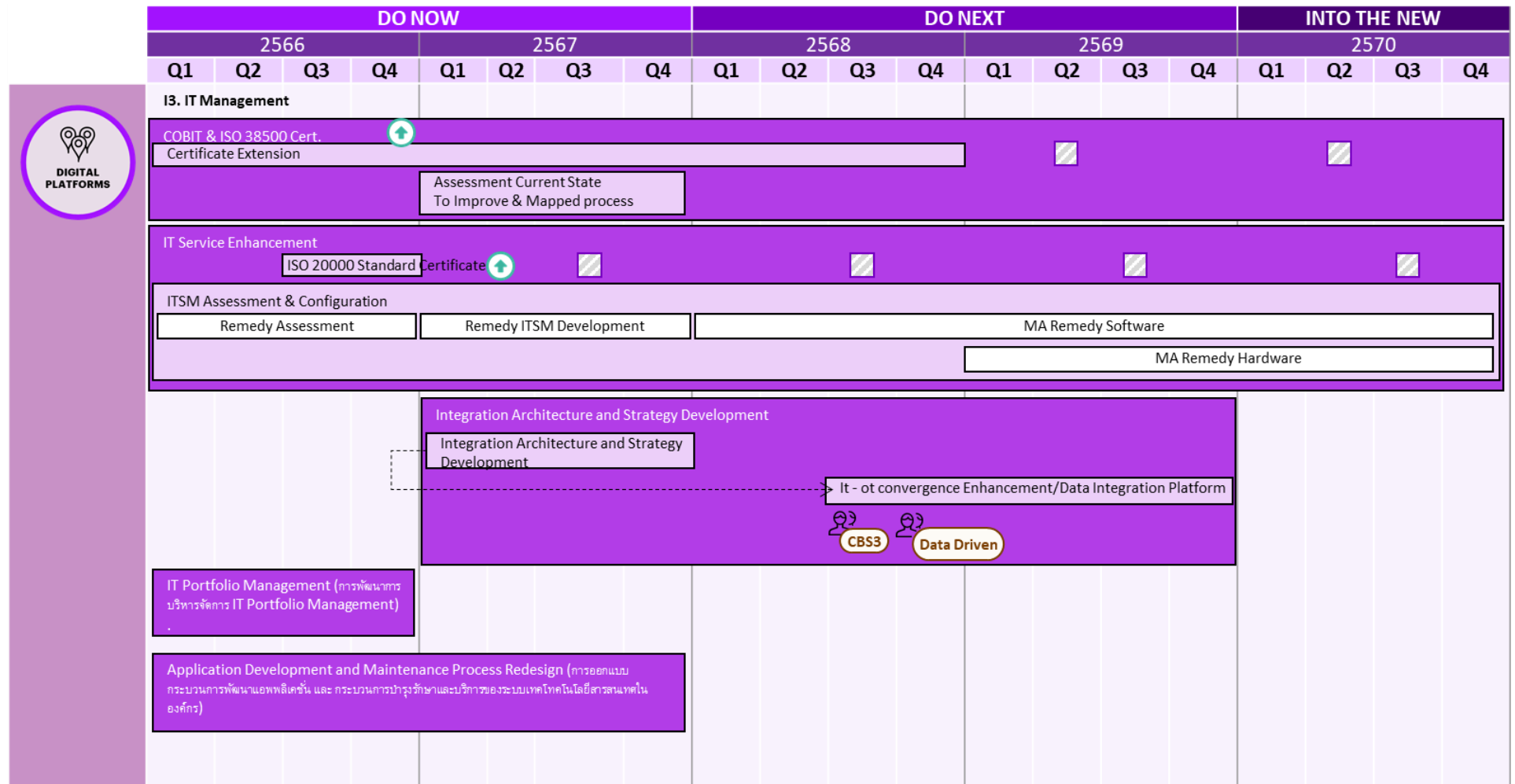
รูปที่ 8-7 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ เสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต (2/2)



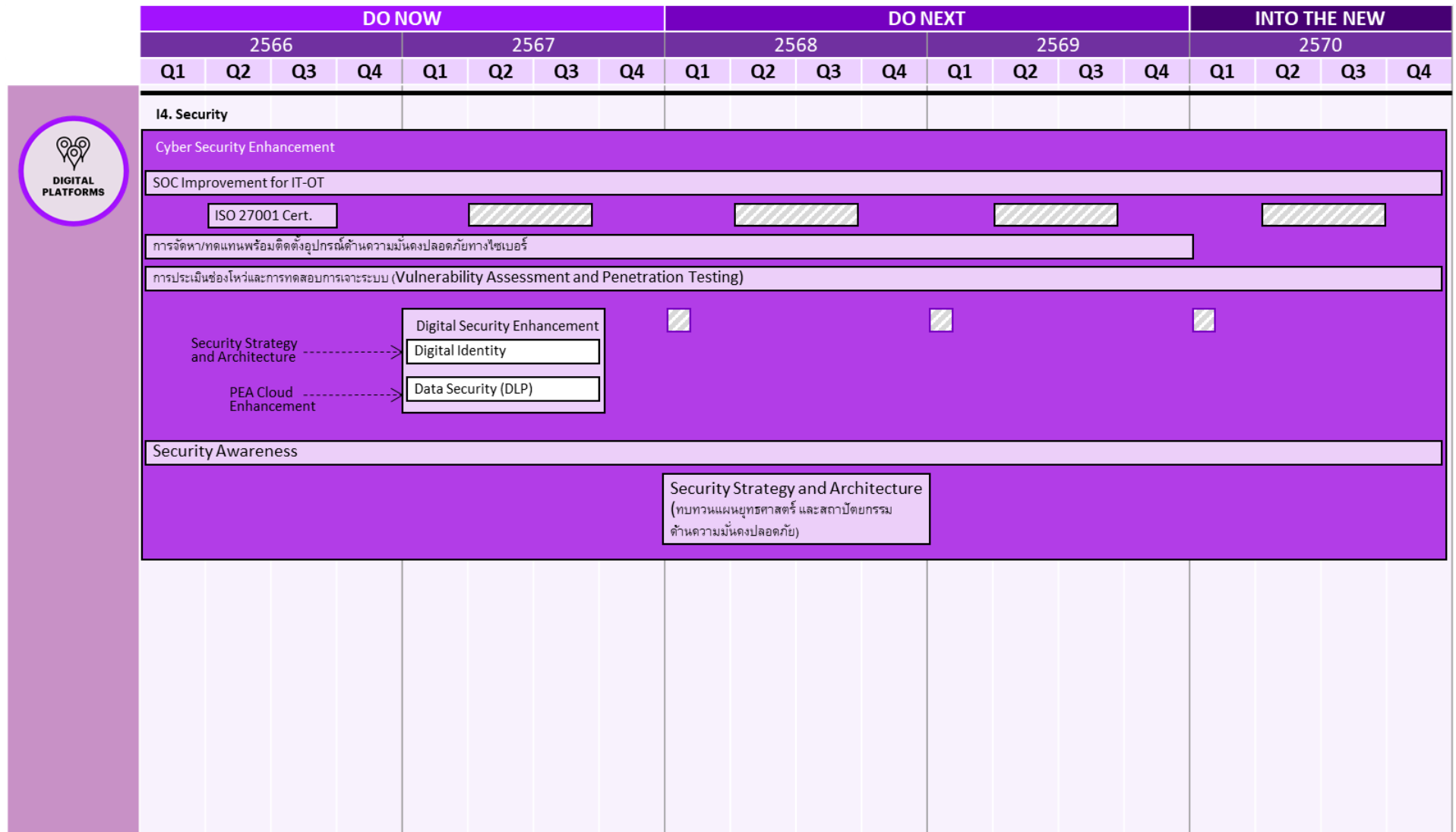
8.5 แพลตฟอร์มดิจิทัล(Digital Platform)



รูปที่ 8-8 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ แพลตฟอร์มดิจิทัล (1/3)



รูปที่ 8-9 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ แพลตฟอร์มดิจิทัล (2/3)



รูปที่ 8-10 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ แพลตฟอร์มดิจิทัล (3/3)

9. หน่วยงานรับผิดชอบ

จากการทบทวนแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ. พ.ศ. 2566-2570 (ทบทวนครั้งที่ 2 พ.ศ. 2567) สามารถสรุปผู้รับผิดชอบของแต่ละแผนงาน/โครงการได้ดังตารางด้านล่าง
ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ Project Manager (PM) และ Workstream Lead (WL) โดยแต่ละแผนงานมีหน่วยงานรับผิดชอบแต่ละประเภท ดังนี้

[illegible]



ยุทธศาสตร์ดิจิทัล	แผนงาน/โครงการ	ว	ป	ธ	น	ก	ย	ด	ส	บ	ล	บก	ส	ด	ผ
Connected Customer (เชื่อมโยงลูกค้าด้วยเทคโนโลยี)	Customer Journey Design (การสร้างเสริมประสบการณ์ใช้บริการของลูกค้าและแนวทางพัฒนาช่องทางให้บริการดิจิทัล)			PM WL											
	End-to-End Customer Operation Process Redesign (การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการตลอดการให้บริการลูกค้า)			PM WL	WL	WL									
	Digital Marketing & Sales Strategy (การพัฒนาแผนกลยุทธ์การตลาดและการขายด้วยดิจิทัล)			PM WL											
	Contact Center Enhancement (การพัฒนาประสิทธิภาพของศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า)			PM WL				WL							
	Advanced Digital Services Across Channels (การยกระดับการบริการผ่านช่องทางดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ)			PM WL	WL	WL	WL	PM WL	WL						
	PEA Energy Service (การพัฒนาธุรกิจใหม่และธุรกิจแห่งอนาคต)			PM WL	WL	WL		WL							
Next Generation Enterprise (ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่)	Digital Strategy Refresh (การทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติการดิจิทัล)	WL	WL	WL	WL	WL	WL	PM WL	WL	WL	WL	WL	WL	WL	WL
	BPM Expansion (การขยายขอบเขตการบริหารจัดการกระบวนการทางธุรกิจ)							PM WL							
	Smart Contract and Legal Management (การบริหารจัดการสัญญาและข้อมูลทางกฎหมายแบบอัจฉริยะ)				WL	WL		WL		WL	PM WL				
	GRC Management System (ระบบบริหารจัดการ GRC)						PM WL	WL					WL		
	Digital Supply Chain Transformation (การเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานด้วยดิจิทัล)							WL		PM WL					
	Data Driven Business CoE (ศูนย์การจัดการด้านการขับเคลื่อนธุรกิจด้วยข้อมูล)							PM WL							
	RPA CoE (ศูนย์การจัดการกระบวนการทำงานด้วยระบบอัตโนมัติ)							PM WL							



ยุทธศาสตร์ดิจิทัล	แผนงาน/โครงการ	ว	ป	ธ	น	ก	ย	ด	ส	บ	ล	บก	ส	ต	ผ	ว
Talent and Organization (ผลักดันการขับเคลื่อนองค์กรและพนักงานด้วยดิจิทัล)	Future Workforce Management (การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลแห่งอนาคต)						WL	WL				PM WL				
	HR Development Platform (แพลตฟอร์มเพื่อการพัฒนาพนักงาน)											PM WL				
	End-to-End HR Process Redesign and Transformation (การออกแบบและปรับเปลี่ยนกระบวนการที่เกี่ยวข้องด้านทรัพยากรบุคคลอย่างครบวงจร)											PM WL				
	Employee Journey Design (การเสริมสร้างประสบการณ์ของพนักงาน และแนวทางการพัฒนาการให้บริการแก่พนักงาน)											PM WL				
	Seamless PEA Life & Employee Community Enhancement (การพัฒนา และบูรณาการระบบที่เกี่ยวข้องด้านการให้บริการพนักงานอย่างไร้รอยต่อ และการเสริมสร้างสังคม และการปฏิสัมพันธ์ของพนักงาน)							WL				PM WL				
	Digital Transformation Change (การยกระดับการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรด้วยดิจิทัล)						PM WL					WL				
	Digital Leadership Accelerator Program (การอบรมเพื่อดำรงรักษา และเสริมสร้างศักยภาพทางด้านการบริหารจัดการในยุคดิจิทัลของผู้บริหาร)											PM WL				
Digital Platform (แพลตฟอร์มดิจิทัล)	Application Transformation – The Next Generation (งานพัฒนาระบบแอปพลิเคชันรุ่นถัดไป)							PM WL								
	IT Infrastructure and Communication Infrastructure (งานพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีและโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสาร)							PM WL								
	Virtual Desktop Infrastructure (งานพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานเดสก์ท็อปเสมือน)							PM WL								
	PEA Cloud Enhancement (งานพัฒนาระบบคลาวด์ กฟผ.)							PM WL								



ยุทธศาสตร์ดิจิทัล	แผนงาน/โครงการ	ว	ป	ธ	น	ก	ย	ด	ส	บ	ล	บก	ส	ต	ผ	วก
	COBIT & ISO 38500 Cert. (งานพัฒนามาตรฐานโคบิตและใบรับรองมาตรฐาน ISO 38500)							PM	WL							
	IT Service Enhancement (งานพัฒนาระบบการปรับปรุงบริการด้านไอที)							PM	WL							
	Integration Architecture and Strategy Development							PM	WL							
	IT Portfolio Management (การพัฒนากาารบริหารจัดการ IT Portfolio)							PM	WL							
	Application Development and Maintenance Process Redesign (การออกแบบกระบวนการพัฒนาแอปพลิเคชัน และกระบวนการบำรุงรักษาและบริการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร)							PM	WL							
	Cyber Security Enhancement (งานพัฒนาปรับปรุงความปลอดภัยทางไซเบอร์)	WL	WL		WL	WL		PM	WL							



10. ประโยชน์ที่ได้รับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ

แผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ ส่งเสริมและให้ประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับ กฟผ. ดังนี้

ภาครัฐ

- สามารถตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี และนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการพัฒนาในระยะยาวของประเทศอย่างยั่งยืน
- ปฏิรูปประเทศไทยให้ทันต่อบริบทการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปสู่ยุคดิจิทัล
- ยกระดับขีดความสามารถในการให้บริการสาธารณะตามวิสัยทัศน์และนโยบายของประเทศ
- ยกระดับการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ ให้มีความรวดเร็วและโปร่งใส โดยการเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เกิดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ตอบสนองความต้องการภาครัฐในการแลกเปลี่ยนข้อมูล

องค์กร

- ผลักดันและขับเคลื่อนการพัฒนาทางด้านดิจิทัลขององค์กรอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
- ตอบสนองและพัฒนาองค์กรทางด้านดิจิทัลไปสู่เป้าหมาย ความต้องการ และความคาดหวังของผู้บริหารและพนักงานของ กฟผ.
- พัฒนาขีดความสามารถของโครงข่ายระบบไฟฟ้าทั้งในมิติด้านเทคโนโลยีและมิติด้านบุคคลให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอก รวมถึงความคาดหวังของปัจจัยภายในได้อย่างเหมาะสม
- ส่งเสริมขีดความสามารถทางธุรกิจ ทั้งในส่วนของธุรกิจหลักและธุรกิจใหม่ของ กฟผ. รวมถึงสร้างภาพลักษณ์ทางด้านดิจิทัลที่เหมาะสม สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม
- ปรับเปลี่ยนแนวทางและกระบวนการดำเนินงานด้วยดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานระยะเวลาการดำเนินงานที่สั้นลง รวมถึงลดโอกาสในการทำงานผิดพลาด
- นำองค์กรไปสู่การเป็น Data-driven organization ใช้ข้อมูลจากทุกส่วนขององค์กรมาขับเคลื่อนบริหารและจัดการข้อมูลให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานและการตัดสินใจของผู้บริหารและพนักงานทุกคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- พัฒนาศักยภาพของทรัพยากรบุคคล ยกระดับขีดความสามารถในการทำงานการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริหารทุนมนุษย์ โดยให้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ ผ่านแนวทางการดำเนินงานที่ทันสมัยและเป็นระบบ
- สร้างกระบวนการที่สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร ให้มีมาตรฐานและมีความมั่นคง ปลอดภัยรองรับการเติบโตของธุรกิจ ลดค่าใช้จ่ายจากการบำรุงรักษาข้อมูล ลดระยะเวลาในการให้บริการหรือการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้น และผลักดันให้โครงการใน Digital Roadmap สามารถเกิดขึ้นได้จริง

พนักงาน

- ปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานในรูปแบบของ Digital Process เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และผลิตภาพการทำงานด้วยกระบวนการทำงานที่ กระชับและง่ายขึ้น สนับสนุนการทำงานได้สะดวก Anytime, Anywhere and Any Devices

- สนับสนุนการปฏิบัติงานทุกระดับตั้งแต่ปฏิบัติการจนถึงการตัดสินใจของผู้บริหาร นำข้อมูลมาวิเคราะห์ สนับสนุนการดำเนินงาน การคาดการณ์และการวางแผนที่มีประสิทธิภาพ แสดงผลผ่าน Dashboard ด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง และแม่นยำ
- เพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถของพนักงานในการให้บริการลูกค้าด้วยข้อมูลและเครื่องมือที่ทันสมัย รวมถึงการบูรณาการแพลตฟอร์มการเรียนรู้ของพนักงาน เพื่อการเข้าถึงการเรียนรู้ที่ง่ายขึ้น

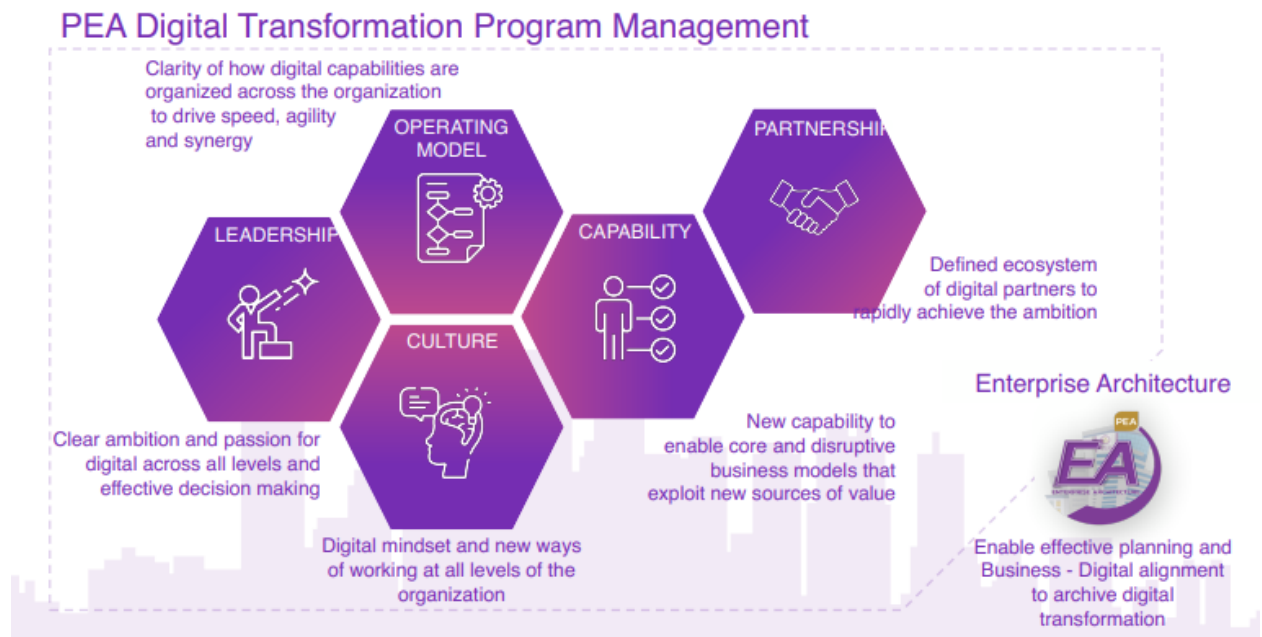
ลูกค้า ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

- พัฒนาการบริการที่ต่อเนื่องจากระบบไฟฟ้าที่มีเสถียรภาพ มั่นคง และปลอดภัย นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนโครงข่ายไฟฟ้า เช่น SCADA, OMS และ Smart Grid
- ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังเป็นรายบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเชิงลึกผ่าน Customer Journey นำมาซึ่งประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าจากความต่อเนื่องและสอดคล้องของงานบริการแบบ Omni channel ครอบคลุม touchpoints ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ด้วยเทคโนโลยี Mobile Application, Chatbot, AI
- ส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการด้านพลังงานสู่ลูกค้า ส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการใช้พลังงานทดแทน
- ส่งเสริมการเข้าถึงข้อมูลด้านพลังงาน สนับสนุนนโยบายภาครัฐในการให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการใช้ไฟฟ้า
- ยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนในภาพรวม จากการเข้าถึงบริการ ข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีความรวดเร็วและถูกต้อง

11. ปัจจัยแห่งความสำเร็จเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

แผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ จะสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ มี 5 ปัจจัยหลักที่นำไปสู่ความสำเร็จ ดังนี้

1. **สนับสนุนจากผู้บริหารและผู้นำองค์กร (Leadership)** การจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ ในครั้งนี้ ถือเป็นการปรับเปลี่ยนองค์กรครั้งใหญ่ เนื่องจากจะเกิดการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ สายงาน ดังนั้นผู้นำจะต้องมีความชัดเจนในทิศทางและเป้าหมายองค์กร และสามารถตัดสินใจได้เด็ดขาด รวมถึงผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญอย่างชัดเจนในมุมมองภายในองค์กร ในการพา กฟภ. ขับเคลื่อนดิจิทัลตามเป้าหมายที่ระบุไว้
2. **โครงสร้างดำเนินงานด้านดิจิทัล (Operating Model)** การปรับเปลี่ยน กฟภ. เข้าสู่ยุคดิจิทัล ไม่ใช่หน้าที่ของสายงานใด สายงานหนึ่ง แต่ทุก ๆ สายงานในองค์กร จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อที่จะพาองค์กรก้าวไปข้างหน้าได้พร้อม ๆ กัน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดตั้ง โครงสร้างการดำเนินงานด้านดิจิทัลที่ชัดเจนภายในองค์กร เพื่อผลักดันแผนให้ดำเนินไปได้ด้วยความรวดเร็ว และเกิดผลประโยชน์สูงสุด
3. **พันธมิตร (Partnership)** การดำเนินงานดิจิทัลของ กฟภ. ให้ประสบความสำเร็จเป็นไปตามแผน กฟภ. ควรร่วมมือกับพันธมิตร หรือ Partner ที่จะเข้ามาช่วยไม่เพียงแต่ให้การดำเนินงานลุล่วงตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ แต่ กฟภ. ยังสามารถเรียนรู้แนวความคิด องค์ความรู้ใหม่ ๆ จากพันธมิตรได้
4. **วัฒนธรรมองค์กร (Culture)** การปรับเปลี่ยนองค์กรในครั้งนี้ พนักงานของ กฟภ. ทุกระดับเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบเนื่องจากต้องมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในกระบวนการดำเนินงาน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่พนักงาน กฟภ. จะมีทัศนคติที่เปิดรับการเรียนรู้วิธีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และกระบวนการทำงานที่อาจเปลี่ยนแปลงไป
5. **ศักยภาพพนักงานและองค์กร (Capability)** การสร้างทักษะความสามารถใหม่ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจใหม่ ของ กฟภ. ที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งเกิดขึ้นได้จากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ภายใน การอบรมจากผู้เชี่ยวชาญภายนอก หรือจากพันธมิตรที่ร่วมดำเนินการ



รูปที่ 11-1 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ