



บทสรุปผู้บริหาร
แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ.
พ.ศ. 2561-2565 (ทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ.2564)

กองกลยุทธ์ดิจิทัล
ฝ่ายกลยุทธ์ดิจิทัลและบริหารจัดการข้อมูล



สารบัญ

1. ที่มา	4
2. ยุทธศาสตร์ดิจิทัลของ กฟผ.....	5
3. ตัวชี้วัดของแผนและยุทธศาสตร์ดิจิทัล	8
3.1 เป้าหมาย (Goals) และตัวชี้วัด (KPIs) ระดับองค์กร	8
3.2 เป้าหมาย (Goals) และตัวชี้วัด (KPIs) ระดับรายยุทธศาสตร์	10
4. ความเชื่อมโยงของแผนดิจิทัลและแผนยุทธศาสตร์ กฟผ.....	13
5. แนวทางการพัฒนาดิจิทัลของ กฟผ.	18
6. แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ.พ.ศ. 2561- 2565 (ทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2564).....	21
6.1 ยกระดับระบบไฟฟ้าให้เป็นเลิศด้วยดิจิทัล (Digital Energy Operation)	22
6.2 เชื่อมโยงลูกค้าด้วยเทคโนโลยี (Connected Customer).....	24
3.3 ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่ (Next Generation Enterprise)	26
3.4 เสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต(Workforce of the Future).....	28
3.5 แพลตฟอร์มดิจิทัล(Digital Platform)	30
7. สรุปกรอบวงเงิน.....	33
8. หน่วยงานรับผิดชอบ	35
9. ประโยชน์ที่ได้รับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ.....	41
10. ปัจจัยแห่งความสำเร็จเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ	44

สารบัญรูปภาพ

รูปที่ 2-1 การปรับเปลี่ยน กฟผ. ภายใต้โปรแกรม “PEA DX”	5
รูปที่ 2-2 ยุทธศาสตร์ดิจิทัลของ กฟผ.	7
รูปที่ 3-1 แผนปฏิบัติการดิจิทัลสนับสนุนและระบุเป้าหมายและตัวชี้วัด 2 ระดับ	8
รูปที่ 4-1 ความสอดคล้องเชื่อมโยงของแผนดิจิทัลและแผนยุทธศาสตร์ กฟผ.	13
รูปที่ 5-1 แนวทางพัฒนาดิจิทัลของ กฟผ.	18
รูปที่ 5-2 ระยะต่าง ๆ ของแผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ (READY-SET-GROW)	19
รูปที่ 6-1 แผนงาน/โครงการตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ. พ.ศ. 2561- 2565 (ทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2564)	21
รูปที่ 6-2 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ ยกระดับระบบไฟฟ้าให้เป็นเลิศด้วยดิจิทัล	22
รูปที่ 6-3 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ เชื่อมโยงลูกค้าด้วยเทคโนโลยี	24
รูปที่ 6-4 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่	26
รูปที่ 6-5 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ เสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต	28
รูปที่ 6-6 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ แพลตฟอร์มดิจิทัล	30
รูปที่ 10-1 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ด้วยการจัดตั้ง DIGITAL PROGRAM MANAGEMENT และ CHANGE MANAGEMENT	45
รูปที่ 10-2 โครงสร้าง DTO (DIGITAL TRANSFORMATION OFFICE)	45

บทสรุปผู้บริหาร

แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ. พ.ศ. 2561-2565 (ทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2564)

1. ที่มา

ปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ใช้แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ. พ.ศ. 2561-2565 (ทบทวนครั้งที่ 2 พ.ศ. 2563) ที่อนุมัติโดยคณะกรรมการ กฟภ. ในการประชุมครั้งที่ 13/2562 เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2562 เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ กฟภ. ทั้งนี้ เพื่อให้การพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ กฟภ. สามารถตอบสนองต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของ กฟภ. และสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ ทิศทางของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก รวมถึงเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) จึงมีความจำเป็นต้องทบทวนแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟภ. ประจำปี 2563

2. ยุทธศาสตร์ดิจิทัลของ กฟผ.

การเข้ามาของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอุตสาหกรรมไฟฟ้า โดย กฟผ. ได้กำหนดยุทธศาสตร์ให้มุ่งสู่การเป็น Digital Utility ภายใน ปี 2565 ซึ่งการปรับเปลี่ยน กฟผ. สู่ Digital Utility เป็นการปรับเปลี่ยนครั้งใหญ่ ทั้งในด้านเครือข่ายระบบไฟฟ้า การบริการลูกค้า กระบวนการภายใน ทรัพยากรบุคคล และ Technology Platform จึงได้กำหนดทิศทางการปรับเปลี่ยนภายใต้โปรแกรม PEA Digital Transformation หรือ “PEA DX” โดย “D” หมายถึง Digital และ “X” หมายถึง Transformation หรือการปรับเปลี่ยน



รูปที่ 2-1 การปรับเปลี่ยน กฟผ. ภายใต้โปรแกรม “PEA DX”

ยุทธศาสตร์ดิจิทัลและขีดความสามารถที่ปรับเปลี่ยน

ภายใน PEA DX นี้ จะปรับเปลี่ยนขีดความสามารถทางธุรกิจ ของ กฟผ. ซึ่งนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ดิจิทัล ดังนี้

ยุทธศาสตร์ดิจิทัล	
	1. ยกระดับระบบไฟฟ้าให้เป็นเลิศด้วยดิจิทัล (Digital Energy Operation) เสริมสร้างโครงข่ายระบบไฟฟ้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล การยกระดับการบริหารจัดการระบบไฟฟ้าด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลในระบบไฟฟ้า เพื่อเพิ่มเสถียรภาพของระบบไฟฟ้าและการให้บริการที่เป็นเลิศ
	2. เชื่อมโยงลูกค้าด้วยเทคโนโลยี (Connected Customer) ยกระดับการให้บริการลูกค้าด้วยการสร้างความผูกพันที่ดีกับลูกค้าดิจิทัลในโลกแห่งการเชื่อมต่อ สร้างความประทับใจแก่ประสบการณ์ในการใช้บริการ รวมไปถึงการเสริมสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล
	3. ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่ (Next Generation Enterprise) ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการดำเนินธุรกิจในระบบจำหน่ายและการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว

ยุทธศาสตร์ดิจิทัล	
	4. เสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต (Workforce of the Future) พัฒนาศักยภาพของทรัพยากรบุคคล เพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงานยุคดิจิทัล รวมถึงการพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อรองรับการทำงานและการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ
	5. แพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital Platform) สร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลของ กฟผ. ที่สนับสนุนการดำเนินงานทั้งองค์กรให้มีมาตรฐานและมีความมั่นคงปลอดภัย รองรับการเติบโตของธุรกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ 1) Digital Energy Operation 2) Connected Customer และ 3) Next Generation Enterprise จะเป็นยุทธศาสตร์หลักในการดำเนินธุรกิจไฟฟ้าของ กฟผ. ได้แก่ งานด้านระบบโครงข่าย (Grid) งานบริการลูกค้า (Customer) และงานดำเนินองค์กร (Enterprise) ซึ่งจะขับเคลื่อนโดยยุทธศาสตร์ที่ 4)บุคลากรแห่งอนาคต (Workforce of the Future) และใช้ยุทธศาสตร์ที่ 5) Digital Platforms เป็นโครงสร้างรากฐานสำหรับเทคโนโลยีดำเนินธุรกิจทั้งหมดดังแสดงดังภาพ

ทิศทางการพัฒนาขีดความสามารถดิจิทัล 5 ด้าน นำไปสู่... 5 ยุทธศาสตร์ดิจิทัลของ กฟภ.



รูปที่ 2-2 ยุทธศาสตร์ดิจิทัลของ กฟภ.

3. ตัวชี้วัดของแผนและยุทธศาสตร์ดิจิทัล

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



รูปที่ 3-1 แผนปฏิบัติการดิจิทัลสนับสนุนและระบุเป้าหมายและตัวชี้วัด 2 ระดับ

3.1 เป้าหมาย (Goals) และตัวชี้วัด (KPIs) ระดับองค์กร

แผนดิจิทัลมีเป้าหมายและตัวชี้วัดรวมกันกับแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. พ.ศ. 2564 – 2568 โดยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล มีดังนี้

พ.ศ. 2565: TRANSFORMATION TO THE ERA OF THE DIGITAL UTILITY

พลิกองค์กรสู่การเป็น Digital Utility

เป้าหมาย (Goals) ระดับแผน (เป้าหมายร่วมจากแผนยุทธศาสตร์ กฟภ.)

1. เพิ่มความมั่นคงในระบบจำหน่าย ลดการสูญเสีย และดำเนินการตามแผนพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) (SO2)
2. เพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการสร้างรายได้ของสินทรัพย์ (SO2)
3. สร้างความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว (SO2)
4. ยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของทุกกลุ่มลูกค้า (SO3)
5. รักษาฐานลูกค้า High Value (SO3)
6. ผู้มีส่วนได้เสียและชุมชนมีความเชื่อมั่นและยอมรับในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์กร (SO1)
7. ส่งเสริมการลงทุน/ร่วมลงทุนและพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง เพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างรายได้ในภาพรวมขององค์กร (SO4)
8. ยกระดับบทบาทของนวัตกรรมสู่การพัฒนาระบบการทำงาน และการขยายผลเชิงพาณิชย์ (SO5)
9. การยกระดับการบริหารและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้ตอบสนองต่อทิศทางองค์กร (SO5)
10. พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ให้มีมาตรฐานและมีความมั่นคง ปลอดภัยรองรับการเติบโตของธุรกิจ (SO5)

ตัวชี้วัด (KPIs) ระดับแผน (ตัวชี้วัดร่วมจากแผนยุทธศาสตร์ กฟภ.)

1. มีมาตรฐานระดับการให้บริการในการทำงานระหว่างกัน (SLA) ของกระบวนการหลักขององค์กรที่รวดเร็วขึ้น เนื่องด้วยการใช้เทคโนโลยีเข้ามาปรับปรุงกระบวนการ
2. SAIFI/SAIDI ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของแผนพัฒนาฯ ในช่วงแผน 12
3. ได้รับ Asset Management Standard (ISO55000)
4. Customer Satisfaction Index = 4.50 หรือสูงกว่า
5. ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าสำคัญ (Key Account) = 4.34 หรือสูงกว่า
6. ผลสำรวจความพึงพอใจของ Stakeholder = 4 หรือสูงกว่า
7. Employee Engagement Score = 4.50 คะแนน
8. ร้อยละของพนักงานที่ผ่านระดับ Competency ที่คาดหวัง = ร้อยละ 80
9. จำนวนกระบวนการที่สำคัญที่มีการใช้ ICT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ = 3 จำนวน



3.2 เป้าหมาย (Goals) และตัวชี้วัด (KPIs) ระดับรายยุทธศาสตร์

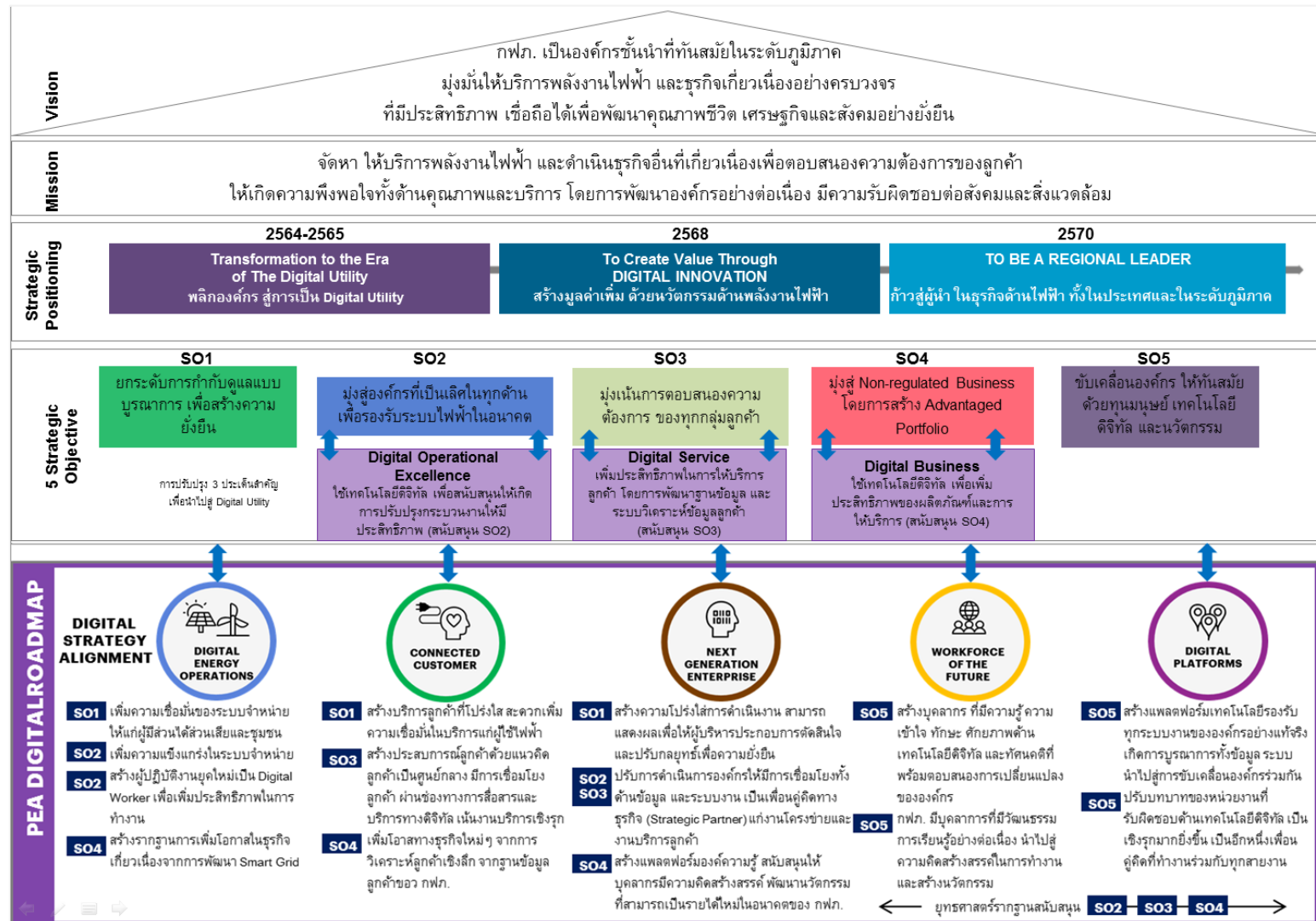
แต่ละยุทธศาสตร์ จัดตั้งขึ้นเพื่อกำหนดเป็นแนวทางปรับเปลี่ยนขีดความสามารถของ กฟผ. ในแต่ละส่วน (Grid, Customer, Enterprise, Human Capital, and ICT) โดยมีเป้าหมายในการพัฒนา และตัวชี้วัดหลักดังนี้

ยุทธศาสตร์ดิจิทัล	เป้าหมายในการพัฒนายุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์
1.ยกระดับระบบไฟฟ้าให้เป็นเลิศด้วยดิจิทัล 	1. ด้านระบบไฟฟ้า (Grid) พัฒนาการดำเนินงานด้านโครงข่ายระบบจำหน่ายเพื่อสามารถ - สร้างการบูรณาการด้านข้อมูลและการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานตั้งแต่วางแผนบริหารโครงการก่อสร้าง จนปฏิบัติการและบำรุงรักษา - พัฒนาขีดความสามารถด้านการวิเคราะห์ข้อมูล มุ่งเน้นการบริหารจัดการทรัพยากร และการบริหารโครงข่ายอย่างมีประสิทธิภาพ - รองรับการดำเนินงานด้านสมรรถกิริยา	1. ลด Opex จากประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านระบบไฟฟ้า 10-20% 2. เพิ่มผลิตภาพของพนักงานขึ้น 10-25% (1-1.5 ชม./วัน) ทำให้ลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรได้ 2.5-10% 3. ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา ระบบไฟฟ้าเฉลี่ย ลดลง 10%
2. เชื่อมโยงลูกค้าด้วยเทคโนโลยี 	2. ด้านการบริการลูกค้า (Customer) ยกระดับการบริการลูกค้าให้สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย ด้วยการ - สร้างประสบการณ์ลูกค้า ผ่าน omni channel โดยการบูรณาการข้อมูลของช่องทางต่าง ๆ อย่างสมบูรณ์ - สร้างภาพลักษณ์งานบริการลูกค้าที่ทันสมัย เป็นผู้นำงานบริการด้านพลังงาน ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล - นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อให้บริการลูกค้าเชิงรุก และเครื่องมือสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงาน	1. ลด Opex ของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้านการให้บริการลูกค้า 5-10% 2. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลดลง 500FTE ในด้านการให้บริการลูกค้า 3. ความพึงพอใจต่อองค์กร ในด้านความสะดวกของช่องทางปฏิสัมพันธ์ เพิ่มขึ้น 5% 4. การปฏิสัมพันธ์ของลูกค้าทางช่องทางดิจิทัล เพิ่มขึ้น 15%

ยุทธศาสตร์ดิจิทัล	เป้าหมายในการพัฒนายุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์
3. ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่ 	3.ด้านการดำเนินงานขององค์กร (Enterprise) สนับสนุนการดำเนินธุรกิจของระบบจำหน่ายและบริการลูกค้าอย่างรวดเร็ว (Strategic Partner) - สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ด้วยการมีระบบการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก - เพิ่มความคล่องตัวและประสิทธิภาพในการทำงานเน้นการเชื่อมโยงของระบบและข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก - มีกระบวนการจัดการและบริหารองค์ความรู้ และเอกสารในองค์กรเพื่อสร้างรากฐานในการเรียนรู้ การเกิดนวัตกรรม และพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน	1. ลด Opex ของค่าใช้จ่ายอื่น ในการดำเนินงานขององค์กรลง 10-15% 2. เวลามาตรฐานของบุคลากรที่ใช้ในการดำเนินงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น 15-25% โดยสามารถวัดได้จาก Full Time Equivalent (FTEs) ที่ใช้ในการดำเนินงานต่าง ๆ ลดลงลดค่าใช้จ่ายในการจัดการและบำรุงรักษาระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ลง 30% 3. ลดค่าใช้จ่ายในการจัดการและบำรุงรักษาระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ลง 30%
4. เสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต 	4. ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource) พัฒนาศักยภาพของทรัพยากรบุคคลเตรียมความพร้อมในการทำงานและการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล - สร้างความตระหนักรู้ ความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล แก่พนักงาน - นำเทคโนโลยีมาใช้ในการสร้างการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความสร้างสรรค์และนำไปสู่การเกิดนวัตกรรม - สนับสนุนกระบวนการบริหารทุนมนุษย์ ตั้งแต่ วงกลยุทธ์ความสามารถ การสรรหาและคัดเลือก การพัฒนาและความก้าวหน้าในอาชีพ ตลอดจนการประเมินผลงาน - เสริมสร้างทัศนคติที่พร้อมในการปรับตัวต่อการ	1. ลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในการดำเนินงานจากการฝึกอบรม เอกสาร และการเดินทาง ลง 70% 2. ลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในการดำเนินงานสนับสนุนหรือตอบคำถามพนักงาน ลง 30 % 3. ลดค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการสรรหาบุคลากรต่อหัวลดลง 30% เนื่องจากมีวิธีการสรรหาบุคลากรได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับเป้าหมายหรือความต้องการขององค์กร

ยุทธศาสตร์ดิจิทัล	เป้าหมายในการพัฒนายุทธศาสตร์	ตัวชี้วัดยุทธศาสตร์
	เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ	
5. แพลตฟอร์มดิจิทัล 	5. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) สร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลของ กฟผ. ที่สนับสนุนการดำเนินงานทั้งองค์กร ให้มีมาตรฐานและมีความมั่นคง ปลอดภัยรองรับการเติบโตของธุรกิจ - ปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล ให้มีความรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของสายงานต่าง ๆ - มุ่งเน้นการบูรณาการ ความเชื่อมโยงของระบบ และข้อมูลเพิ่มเติมความแข็งแกร่งของโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีทีโดยมุ่งเน้นมาตรฐานสากล และความมั่นคงปลอดภัยของระบบ	1. ลดค่าใช้จ่ายจากการบำรุงรักษาข้อมูล (ที่เกิดจากความซ้ำซ้อนของข้อมูล) ลง 10-20% 2. ลดระยะเวลาในการให้บริการ หรือการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Average Response Time) ลง 10-20% 3. เพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้น 10% 4. เพิ่มความสำเร็จให้ กฟผ. โดยการติดตาม ควบคุม และผลักดันให้โครงการใน Digital Roadmap เกินกว่า 80% สามารถเกิดขึ้นได้จริง

4. ความเชื่อมโยงของแผนดิจิทัลและแผนยุทธศาสตร์ กฟผ.



รูปที่ 4-1 ความสอดคล้องเชื่อมโยงของแผนดิจิทัลและแผนยุทธศาสตร์ กฟผ.

ความเชื่อมโยงของวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กฟผ. และยุทธศาสตร์ดิจิทัล

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กฟผ.	ยุทธศาสตร์ดิจิทัล
SO1: ยกระดับการกำกับดูแลแบบบูรณาการ เพื่อสร้างความยั่งยืน <u>เป้าหมาย</u> SO1 มีเป้าหมายในการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้เสียและชุมชน และยกระดับการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานและตามหลักธรรมาภิบาลองค์กร	<u>ประเด็นที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กฟผ.</u> ยกระดับระบบไฟฟ้าให้เป็นเลิศด้วยดิจิทัล - เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการโครงข่ายด้วยดิจิทัล นำไปสู่เพิ่มความมั่นคงของระบบจำหน่าย สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและชุมชน เชื่อมโยงลูกค้าด้วยเทคโนโลยี - สร้างบริการลูกค้าที่โปร่งใส สะดวก ทันสมัย ด้วยช่องทางและการบริการดิจิทัลเพิ่มความเชื่อมั่นในบริการ แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ปรับเปลี่ยนองค์กรสมัยใหม่ - ปรับปรุงการดำเนินงานองค์กร ให้มีความคล่องตัวและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเน้นการเชื่อมโยงของระบบ ข้อมูล และสายงาน เกิดความโปร่งใสและกระบวนการที่เป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งสร้างกระบวนการจัดการและบริหารองค์ความรู้ เพื่อใช้พัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน
SO2: มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในทุกด้าน เพื่อรองรับระบบไฟฟ้าในอนาคต <u>ประเด็น Digital ที่เกี่ยวเนื่อง</u> Digital Operational Excellence เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและ Productivity ให้สูงขึ้น (สนับสนุน SO2) <u>เป้าหมาย</u> SO2 มีเป้าหมายด้านเพิ่มความมั่นคงในระบบจำหน่าย เพิ่มประสิทธิภาพและ ความสามารถในการสร้าง	<u>ประเด็นที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กฟผ.</u> ยกระดับระบบไฟฟ้าให้เป็นเลิศด้วยดิจิทัล - เพิ่มความแข็งแกร่งในระบบจำหน่าย จากการใช้เทคโนโลยี Smart Grid และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อบริหารจัดการโครงข่ายและทรัพย์สินที่มีมูลค่าสูง ให้ กฟผ. สามารถบริหารทั้งเงินลงทุน และค่าใช้จ่ายได้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น - สร้างผู้ปฏิบัติงานยุคใหม่เป็น Digital Worker เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ปรับเปลี่ยนองค์กรสมัยใหม่ - ปรับการดำเนินการองค์กรให้มีการเชื่อมโยงทั้งด้านข้อมูล และระบบงานเป็นเพื่อนคู่คิดทางธุรกิจ (Strategic Partner) แก่สายงานโครงข่ายไฟฟ้า ตั้งแต่การ

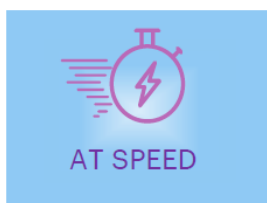
วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กฟผ.	ยุทธศาสตร์ดิจิทัล
รายได้ของสินทรัพย์ เพื่อความมั่นคงในระยะยาว รวมถึงความสำเร็จในการพัฒนาโครงการ Smart Grid ซึ่งสอดคล้องกับประเด็น Digital Operational Excellence ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สนับสนุนระบบไฟฟ้า รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน เพื่อนำไปสู่ Productivity ที่เพิ่มขึ้น	วางแผน งานก่อนสร้าง และงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา  เสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต - ยุทธศาสตร์รากฐานด้านพัฒนาบุคลากร กฟผ. ของทุกสายงานให้รองรับและตอบสนองความเปลี่ยนแปลงและความต้องการทางธุรกิจยุคดิจิทัล (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมในประเด็นสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 5)  แพลตฟอร์มดิจิทัล - ยุทธศาสตร์รากฐานด้านแพลตฟอร์มเทคโนโลยีรองรับระบบงานให้แก่ทุกสายงาน มุ่งเน้นการบูรณาการ และการบริหารจัดการ ICT ที่มีประสิทธิภาพ (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมในประเด็นสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 5)
SO3: มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการ ของทุกกลุ่มลูกค้า <u>ประเด็น Digital ที่เกี่ยวเนื่อง</u> Digital Service เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า (สนับสนุน SO3) <u>เป้าหมาย</u> SO3 มีเป้าหมายในการยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของของทุกกลุ่มลูกค้า รวมถึงการยกระดับมาตรฐานการให้บริการเทียบเคียงกับคู่แข่งและดำเนินงานตาม SLA ในทุก	<u>ประเด็นที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กฟผ.</u>  เชื่อมโยงลูกค้าด้วยเทคโนโลยี - ยกระดับการบริการลูกค้าให้สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย เริ่มจากการออกแบบประสบการณ์ลูกค้าด้วยแนวคิดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง มีการเชื่อมโยงลูกค้า ผ่านช่องทางการสื่อสารและบริการทางดิจิทัล เน้นงานบริการเชิงรุกที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการบูรณาการระบบ ข้อมูล และบุคลากรระหว่างหน่วยงานเข้าด้วยกัน  ปรับเปลี่ยนองค์กรสมัยใหม่ - ปรับการดำเนินการองค์กรให้มีการเชื่อมโยงทั้งด้านข้อมูล และระบบงานเป็นเพื่อนคู่คิดทางธุรกิจ (Strategic Partner) แก่งานบริการลูกค้า

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กฟภ.	ยุทธศาสตร์ดิจิทัล
กระบวนการ ซึ่งสอดคล้องกับประเด็น Digital Service ที่ กฟภ. ควรพัฒนาฐานข้อมูล และมีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า นำไปสู่การปรับปรุงช่องทางสื่อสารและการให้บริการลูกค้า	 เสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต - ยุทธศาสตร์รากฐานด้านพัฒนาบุคลากร กฟภ. ของทุกสายงานให้รองรับและตอบสนองความเปลี่ยนแปลงและความต้องการทางธุรกิจยุคดิจิทัล (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมในประเด็นสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 5)  แพลตฟอร์มดิจิทัล - ยุทธศาสตร์รากฐานด้านแพลตฟอร์มเทคโนโลยีรองรับระบบงานให้แก่ทุกสายงาน มุ่งเน้นการบูรณาการ และการบริหารจัดการ ICT ที่มีประสิทธิภาพ (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมในประเด็นสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 5)
SO4: มุ่งสู่ Non-regulated Business โดยการสร้าง Advantaged Portfolio <u>ประเด็น Digital ที่เกี่ยวเนื่อง</u> Digital Business เพิ่มรายได้ และกำไรของธุรกิจในอนาคต ประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า (สนับสนุน SO4) <u>เป้าหมาย</u> SO4 มีเป้าหมายที่จะสร้างความเติบโตให้แก่องค์กรและบริษัทในเครือด้านรายได้ มุ่งหวังจะขยายฐานลูกค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศในภูมิภาค จากการลงทุนในธุรกิจเกี่ยวเนื่อง โดย กฟภ. สามารถสร้าง Digital Business ด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์	<u>ประเด็นที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กฟภ.</u>  ยกระดับระบบไฟฟ้าให้เป็นเลิศด้วยดิจิทัล - สร้างรากฐานการเพิ่มโอกาสในธุรกิจเกี่ยวเนื่องจากการพัฒนา Smart Grid  เชื่อมโยงลูกค้าด้วยเทคโนโลยี - เพิ่มโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ จากการวิเคราะห์ลูกค้าเชิงลึกจากฐานข้อมูลลูกค้าของ กฟภ.  ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่ - สร้างแพลตฟอร์มองค์ความรู้ สนับสนุนให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ พัฒนานวัตกรรมที่สามารถเป็นรายได้ใหม่ในอนาคตของ กฟภ.  เสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต - ยุทธศาสตร์รากฐานด้านพัฒนาบุคลากร กฟภ. ของทุกสายงานให้รองรับและตอบสนองความเปลี่ยนแปลงและความต้องการทางธุรกิจยุคดิจิทัล (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมในประเด็นสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 5)

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กฟผ.	ยุทธศาสตร์ดิจิทัล
และการให้บริการในปัจจุบัน ซึ่งสามารถนำไปสู่การ ออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ รวมถึงอาจนำไปสู่ รูปแบบของธุรกิจเกี่ยวเนื่องในอนาคต	 แพลตฟอร์มดิจิทัล ยุทธศาสตร์รากฐานด้านแพลตฟอร์มเทคโนโลยีรองรับระบบงานให้แก่ทุกสายงาน มุ่งเน้นการบูรณาการ และการบริหารจัดการ ICT ที่มีประสิทธิภาพ (ดูรายละเอียดเพิ่มเติมในประเด็นสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 5)
SO5: ขับเคลื่อนองค์กร ให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม <u>เป้าหมาย</u> SO5 กำหนดแนวทาง ขับเคลื่อนองค์กรด้วยบุคลากร และเทคโนโลยีดิจิทัล ด้วยเป้าหมายการยกระดับการบริหารและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้ตอบสนองต่อทิศทางองค์กร พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ให้มีมาตรฐานและมีความมั่นคงรองรับการเติบโตของธุรกิจ เพื่อสามารถเป็นรากฐานผลักดันนวัตกรรมองค์กรเชิงพาณิชย์	<u>ประเด็นที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กฟผ.</u>  เสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต - สร้างบุคลากรแห่งอนาคต ที่มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะศักยภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และทัศนคติที่พร้อมตอบสนองการเปลี่ยนแปลงขององค์กร - กฟผ. มีบุคลากรที่มีวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการพัฒนาและอบรม นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานและสร้างนวัตกรรมในอนาคต  แพลตฟอร์มดิจิทัล - สร้างแพลตฟอร์มเทคโนโลยีรองรับทุกระบบงานขององค์กรอย่างแท้จริง เกิดการบูรณาการทั้งข้อมูล ระบบนำไปสู่การขับเคลื่อนองค์กรร่วมกัน - ปรับบทบาทของหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นเชิงรุกมากยิ่งขึ้น เป็นอีกหนึ่งเพื่อนคู่คิดที่ทำงานร่วมกับทุกสายงาน อย่างไรก็ตาม ทั้ง 2 ยุทธศาสตร์ดิจิทัลนี้ เป็นยุทธศาสตร์รากฐานที่สนับสนุนและขับเคลื่อน กฟผ. ทุกขีดความสามารถทางธุรกิจ ซึ่งผลักดันเป้าประสงค์ SO2, SO3, และ SO4 ด้วยเช่นกัน

5. แนวทางการพัฒนาดิจิทัลของ กฟภ.

เนื่องด้วยเทคโนโลยีในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การที่ กฟภ. สามารถปรับเปลี่ยนองค์กรไปสู่ Digital Utility ดังที่มุ่งหวังไว้ กฟภ. จึงมีความจำเป็นต้องจัดทำแบบ “At Speed” คือจัดทำด้วยความรวดเร็วเพื่อผลลัพธ์ที่ได้อย่างรวดเร็วเช่นกัน และ “At Scale” การปรับเปลี่ยนนั้น ไม่ใช่แค่สายงานใดสายงานหนึ่ง แต่ทุกสายงานของ กฟภ. จะต้องปรับเปลี่ยนทั่วทั้งองค์กร และเพื่อที่จะให้แผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ คณะที่ปรึกษาฯ จึงได้นำแนวทางในการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ ในรูปแบบ “Think Big, Smart Small, Build Fast, and Scale for Value” ดังนี้



Doing quick, delivering fast outcomes



Transforming across PEA

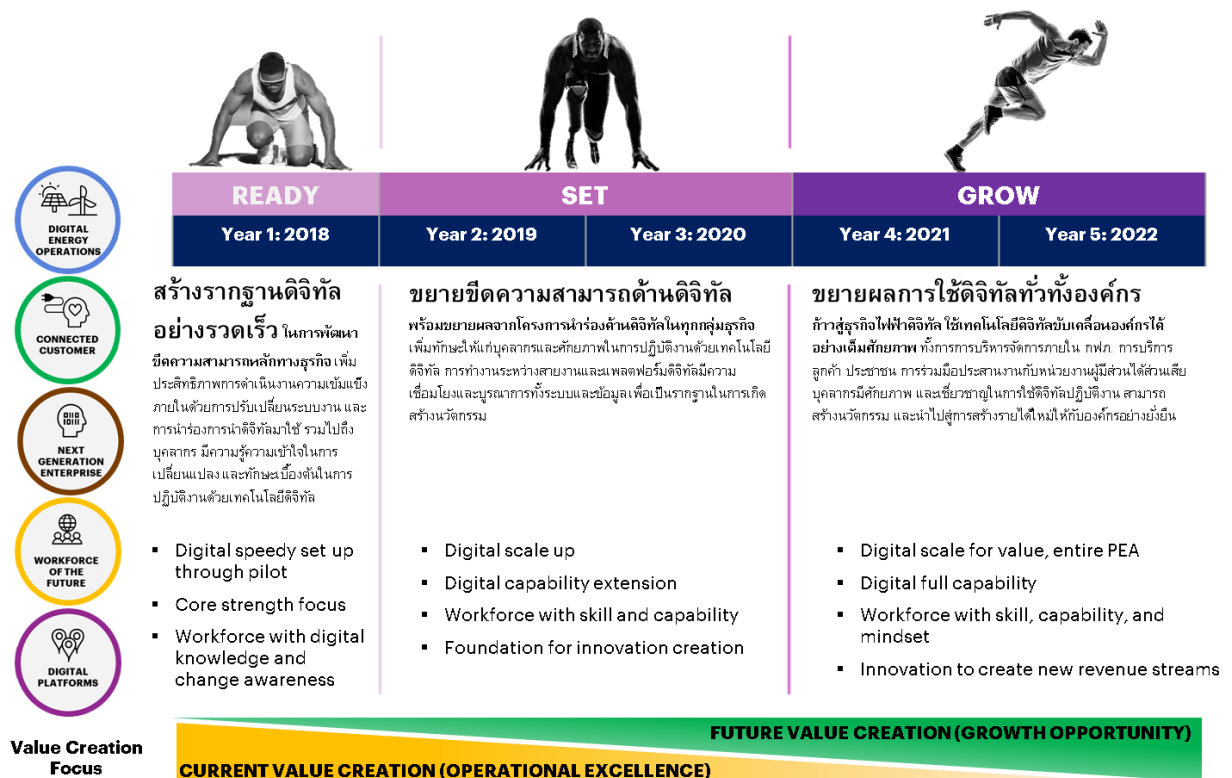


รูปที่ 5-1 แนวทางการพัฒนาดิจิทัลของ กฟภ.

- Think Big – การวิเคราะห์และออกแบบภาพรวมทั้งหมดของขีดความสามารถ เพื่อให้เห็นเป้าหมายสุดท้ายของการพัฒนา และการบูรณาการกับกระบวนการงาน บุคลากร และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง โดยผลของการ Think Big คือการระบุขอบเขตของแผนหรือโครงการใหญ่ที่ครอบคลุมทุกส่วน
- Start Small – การจัดทำแผนหรือโครงการต่าง ๆ โดยเริ่มจากการจัดทำโครงการนำร่องในขนาดเล็กก่อน เพื่อความรวดเร็ว สร้างความมั่นใจในประโยชน์ที่จะได้รับ และสามารถวางแผนขยายขอบเขตต่อไปในอนาคต
- Build Fast – ผลจากการเริ่มนำร่อง สามารถนำผลสำเร็จไปขยายขอบเขตแผนหรือโครงการในขนาดใหญ่ขึ้นและรวดเร็ว เป็นการขยายศักยภาพและเพื่อประเมินความเหมาะสมของงบการลงทุนในเทคโนโลยี

- Scale for Value– การดำเนินการขยายขอบเขตแผนงานหรือโครงการให้ครอบคลุมทั้งองค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

โดยแผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ ในแต่ละยุทธศาสตร์ดิจิทัล สามารถแบ่งการเดินทางสู่ PEA Digital Utility ออกเป็น 3 ระยะ ตามแนวคิด “At Speed” และ “At Scale” ดังนี้



รูปที่ 5-2 ระยะต่าง ๆ ของแผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ (Ready-Set-Grow)

ระยะที่ 1 : Ready (พ.ศ. 2561)

การเตรียมความพร้อมเข้าสู่ยุคดิจิทัลของ กฟผ. โดยการสร้างรากฐานดิจิทัลอย่างรวดเร็ว ในระยะนี้ จะเกิดขึ้นในปีแรกของแผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ โดยมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาส่งเสริมและพัฒนาความสามารถหลักทางธุรกิจ มีการปรับเปลี่ยนระบบงานภายใน รวมถึงการนำร่องการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ในส่วนของบุคลากร จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงขององค์กร และจะต้องมีทักษะเบื้องต้นในการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ระยะที่ 2 : Set (พ.ศ. 2562-2563)

การมุ่งสู่ยุคดิจิทัล หลังจากที กฟผ. ได้มีการเตรียมความพร้อมในปีแรก โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาส่งเสริมความสามารถหลักให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นแล้ว ในระยะต่อมา เป็นการมุ่งเน้นการขยายขีดความสามารถด้านดิจิทัล โดยการขยายผลจากโครงการนำร่องดิจิทัลในทุกกลุ่มธุรกิจของ กฟผ. มีการส่งเสริมทักษะและศักยภาพในการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลแก่บุคลากร รวมถึงมีการบูรณาการเชื่อมโยงระบบและข้อมูลระหว่างสายงาน เพื่อยกระดับการปรับปรุงความสามารถและเพื่อเป็นการวางรากฐานการสร้างนวัตกรรม

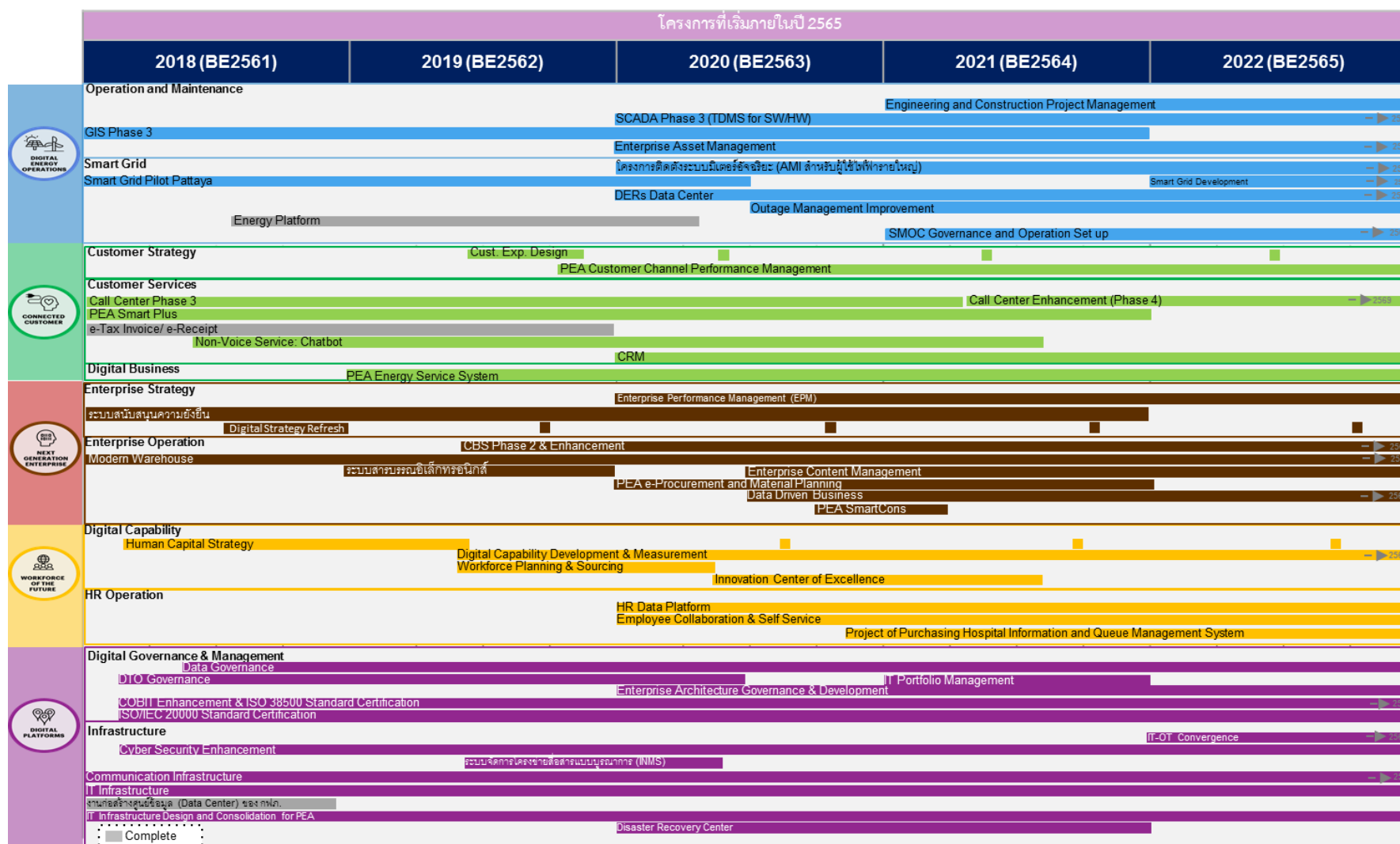
ระยะที่ 3 : Grow (พ.ศ. 2564-2565)

หลังจากที่ กฟผ. มีการส่งเสริมขีดความสามารถของธุรกิจหลักให้เข้มแข็งจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับความสามารถ และพื้นฐานเชิงดิจิทัล ในระยะสุดท้าย เพื่อเป็นการมุ่งไปสู่ Digital Utility อย่างเต็มรูปแบบ กฟผ. จะก้าวสู่ธุรกิจไฟฟ้าแบบดิจิทัล และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการขับเคลื่อนองค์กรอย่างเต็มศักยภาพ โดย กฟผ. จะต้องขยายผลการใช้ดิจิทัลตลอดทั่วทั้งองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการภายใน การบริการลูกค้า หรือประชาชน การร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำไปสู่โอกาสทางธุรกิจใหม่ของ กฟผ. สร้างรายได้ให้แก่องค์กรอย่างยั่งยืน

แผนดิจิทัล 5 ปีที่จัดทำขึ้นนี้ มุ่งหวังที่จะสร้างมูลค่าให้แก่ กฟผ. ดังนี้

1. มูลค่าองค์กรปัจจุบัน หรือ Current Value กล่าวคือ เทคโนโลยีดิจิทัลจะถูกนำเข้ามาใช้ใน กฟผ. เพื่อจะเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน (Operational Excellence) โดยจะเกิดขึ้นในระยะแรกๆ ของการปรับเปลี่ยนองค์กร ได้แก่ ระยะ Ready และ Set
2. มูลค่าองค์กรในอนาคต หรือ Future Value กล่าวคือ เมื่อรากฐานการดำเนินงานแข็งแกร่ง เทคโนโลยีจะสามารถสร้างโอกาสทางธุรกิจอื่นๆ เพิ่มเติม (Growth Opportunity) อันเนื่องมาจากบุคลากรมีความพร้อมในการสร้างสรรค์ คิดค้นนวัตกรรม และบริการใหม่ๆ และโครงสร้างพื้นฐานทั้งโครงข่ายระบบไฟฟ้า งานบริการลูกค้า และการดำเนินงานอื่นๆ มีประสิทธิภาพที่จะพาองค์กรไปสู่การดำเนินงานธุรกิจรูปแบบใหม่ ซึ่งแผนดิจิทัลมุ่งหวังที่จะผลักดันให้เกิดการต่อยอดทางธุรกิจพลังงานและไฟฟ้าในช่วงระยะ Grow

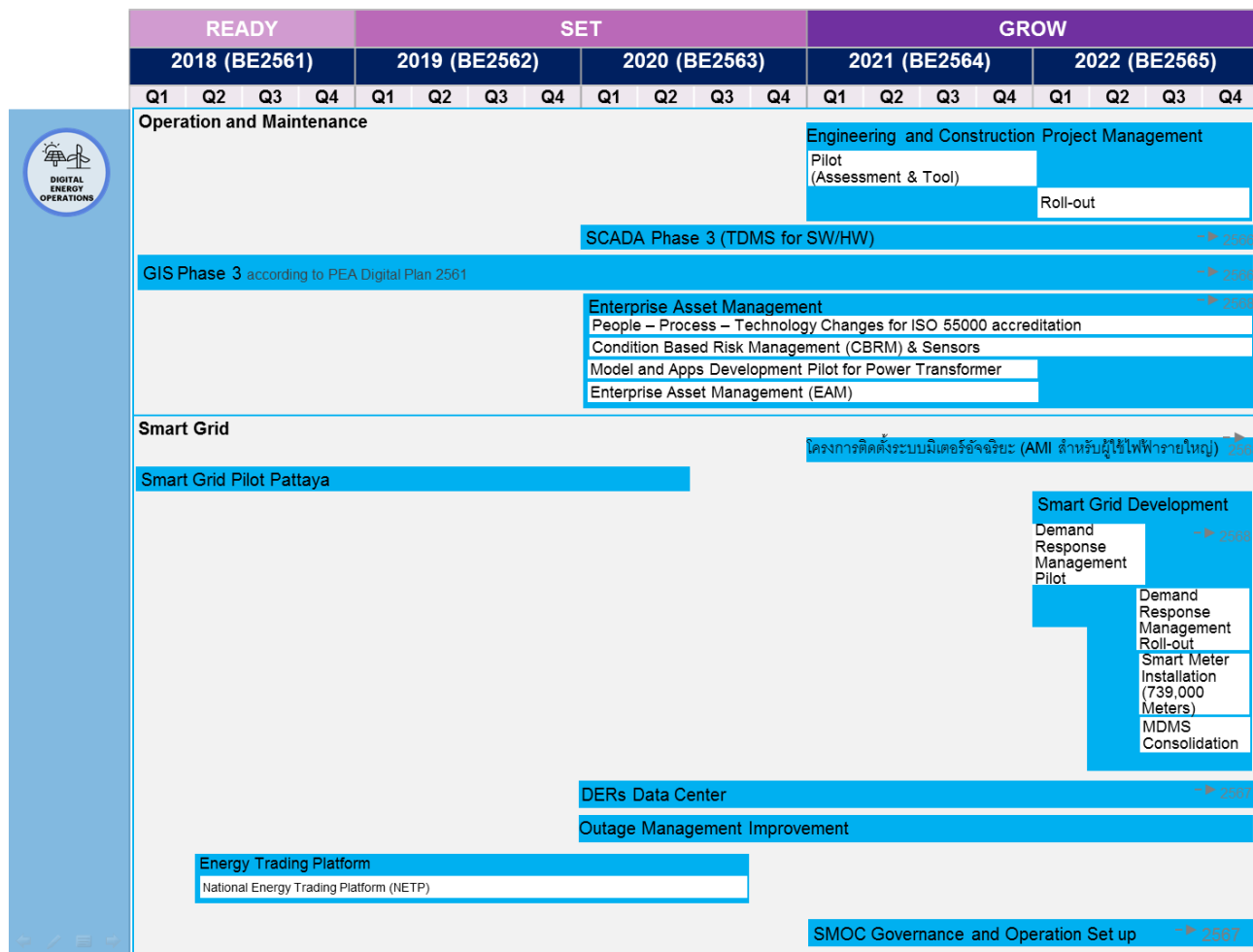
6. แผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ.พ.ศ. 2561- 2565 (ทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2564)



รูปที่ 6-1 แผนงาน/โครงการตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ. พ.ศ. 2561- 2565 (ทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2564)

โดยแผนงาน/โครงการที่จะเกิดขึ้น ตามยุทธศาสตร์ดิจิทัลมีดังนี้

6.1 ยกระดับระบบไฟฟ้าให้เป็นเลิศด้วยดิจิทัล (Digital Energy Operation)



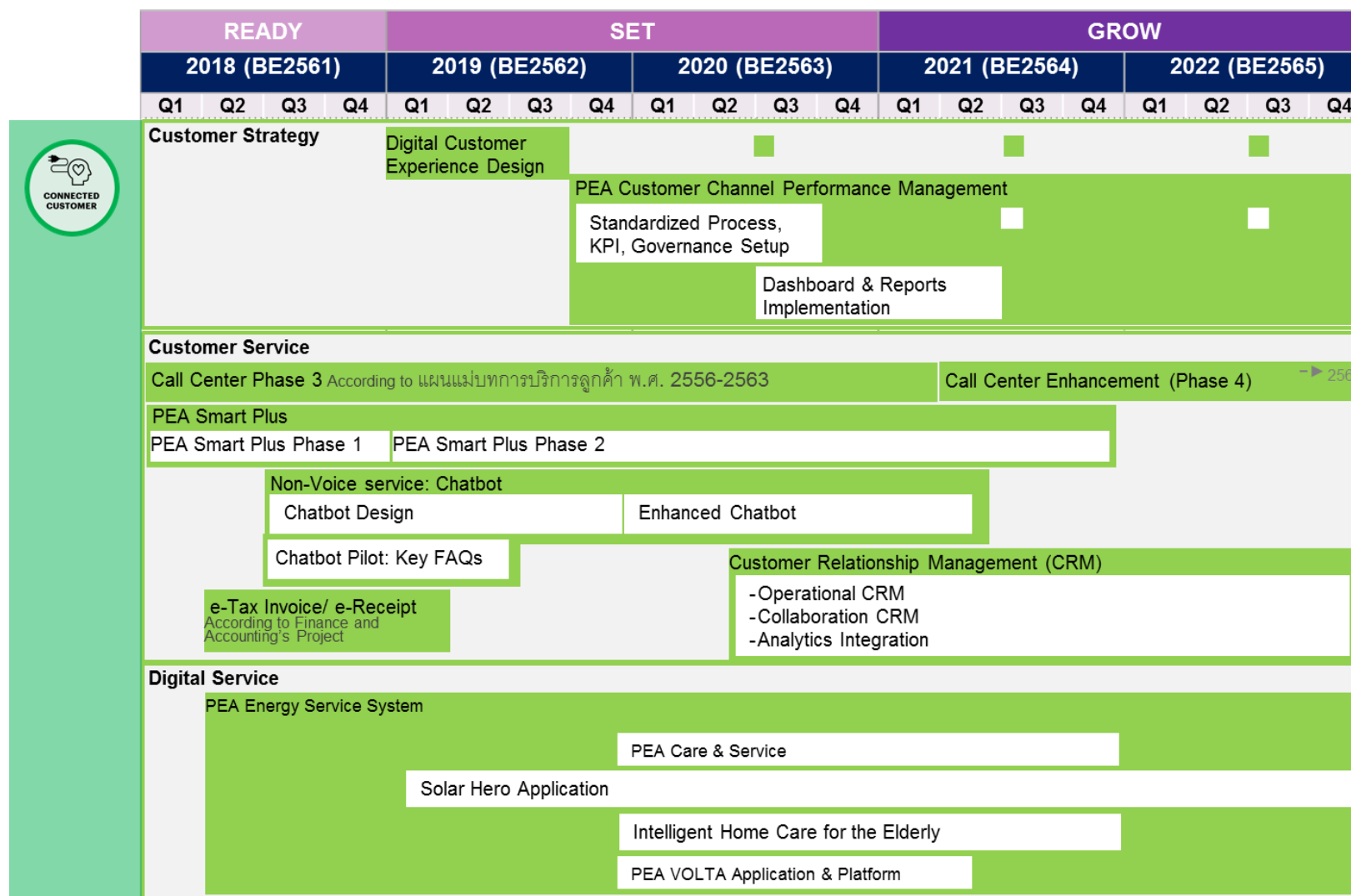
รูปที่ 6-2 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ ยกระดับระบบไฟฟ้าให้เป็นเลิศด้วยดิจิทัล



แผนงาน/โครงการ		ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะที่					รวม 5 ปี
			Ready	Set		Grow		
			2561 ¹	2562	2563	2564	2565	
ลำดับ	Digital Energy Operations (ยกระดับระบบไฟฟ้าให้เป็นเลิศด้วยดิจิทัล)							
	Operation and Maintenance							
1	Engineering and Construction Project Management (การบริหารโครงการวิศวกรรม และการก่อสร้าง)	สายงาน กบ. สายงาน วศ	-	-	-	85.00	235.73	320.73
2	SCADA Phase 3 (TDMS for SW/HW) (โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบศูนย์สั่งการจ่ายไฟ (คปศ.))	สายงาน ป.	-	-	-	-	-	-
3	GIS Phase 3 (แผนงานพัฒนาภูมิสารสนเทศระบบไฟฟ้า ระยะที่ 3)	สายงาน ว.	-	2,090.00	-	-	-	2,090.00
4	Enterprise Asset Management (แผนงานพัฒนาระบบการบริหารสินทรัพย์ระบบไฟฟ้า)	สายงาน ป.	-	-	20.00	956.00	-	976.00
	Smart Grid							
5	โครงการติดตั้งระบบมิเตอร์อัจฉริยะ (AMI สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่)	สายงาน ป.	1,810.00	-	-	-	-	1,810.00
6	โครงการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ในพื้นที่เมืองพัทยา จ.ชลบุรี	สายงาน ว.	-	-	-	-	-	-
7	Smart Grid Development (โครงการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ)	สายงาน ว.	-	-	-	-	7,355.00	7,355.00
8	DERs Data Center (ศูนย์ข้อมูลแหล่งผลิตพลังงานไฟฟ้าหมุนเวียน)	สายงาน ว.	-	-	26.63	-	-	26.63
9	Outage Management Improvement (งานปรับปรุงการจัดการกระแสไฟฟ้าขัดข้อง)	สายงาน ป.	-	-	-	54.54	-	54.54
10	SMOC Governance and Operation Setup (การพัฒนาศูนย์ปฏิบัติการมิเตอร์อัจฉริยะ)	สายงาน ป.	-	-	128.18	-	-	128.18
11	Energy Platform (แพลตฟอร์มพลังงาน)	สายงาน ว.	12.00	-	-	-	-	12.00
รวมวงเงินยุทธศาสตร์ยกระดับระบบไฟฟ้าให้เป็นเลิศด้วยดิจิทัล			1,822.00	2,090.00	174.80	1,095.54	7,590.73	12,773.07

หมายเหตุ ¹วงเงินที่ได้รับอนุมัติ / แลปสีเทา แสดงสถานะการดำเนินงานของแผนงาน/โครงการ

6.2 เชื่อมโยงลูกค้าด้วยเทคโนโลยี (Connected Customer)



รูปที่ 6-3 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ เชื่อมโยงลูกค้าด้วยเทคโนโลยี

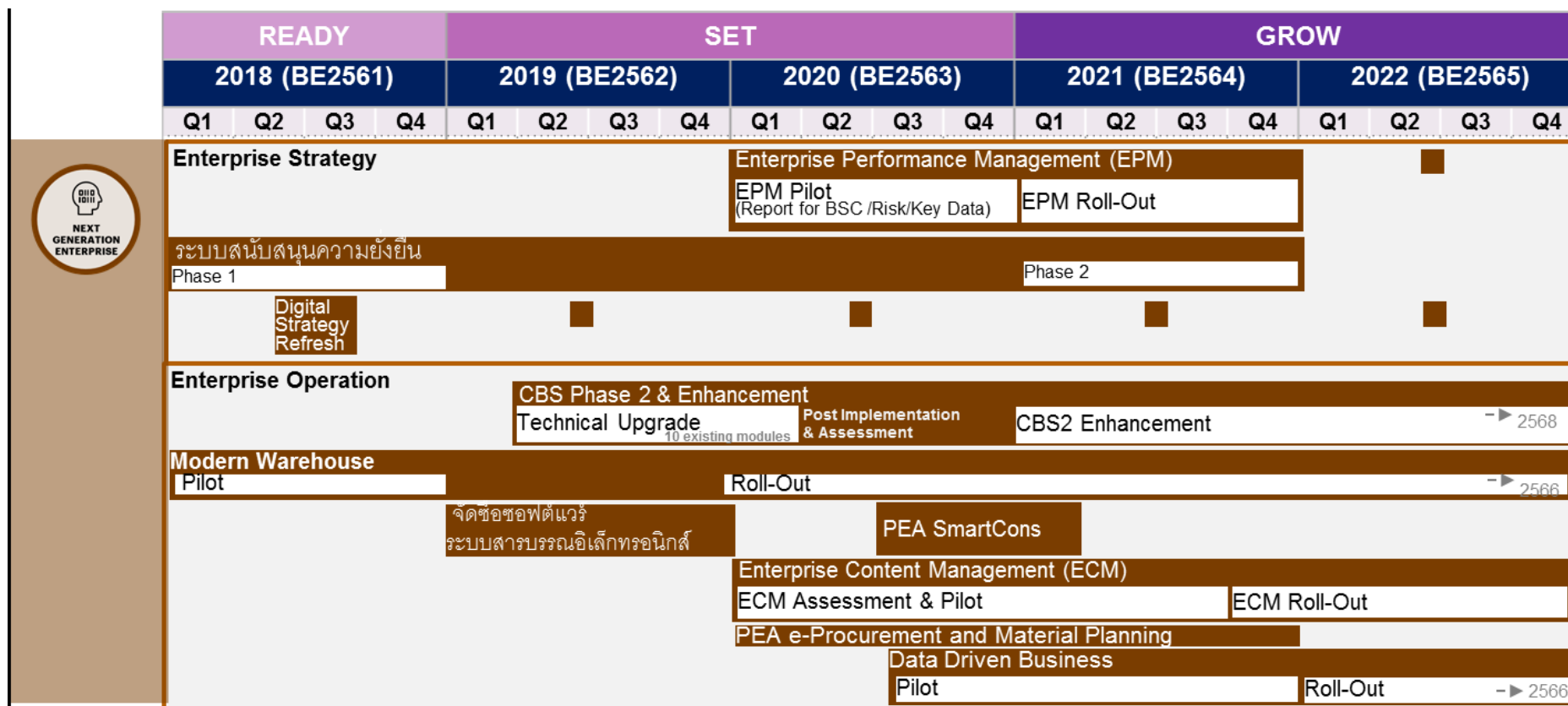


แผนงาน/โครงการ		ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะที่					รวม 5 ปี
			Ready	Set		Grow		
			2561 ¹	2562	2563	2564	2565	
ลำดับ	Connected Customer (เชื่อมโยงลูกค้าด้วยเทคโนโลยี)							
	Customer Strategy							
1	Customer Experience Design (การสร้างเสริมประสบการณ์ใช้บริการของลูกค้า)	สายงาน ธต.	-	16.20	16.20	16.20	16.20	64.80
2	PEA Customer Channel Performance Management (การวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานของ PEA Customer Channel)	สายงาน ธต.	-	25.20	-	-	-	25.20
	Customer Services							
3	Call Center Phase 3 (การยกระดับศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ ระยะที่ 3)	สตท.	49.68	49.68	49.68	12.42	-	161.46
4	Call Center Enhancement (Phase 4) (การยกระดับศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ ระยะที่ 4)	สายงาน ทส.	-	-	-	54.09	72.12	126.21
5	Customer Relationship Management (CRM) (การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า)	สายงาน ธต.	-	-	105.04	-	-	105.04
6	Non-Voice Service: Chatbot (ระบบโต้ตอบอัตโนมัติสำหรับการให้บริการลูกค้า)	สายงาน ทส.	-	5.40	34.60	-	-	40.00
7	PEA Smart Plus (งานพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า)	สายงาน ทส.	-	25.78	-	-	-	25.78
8	e-Tax Invoice/ e-Receipt (การจัดทำ ส่งมอบและเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์)	สายงาน บ.	-	-	-	-	-	-
	Digital Business							
9	PEA Energy Service System (งานพัฒนาระบบรองรับการให้บริการพลังงาน)	สายงาน ธต.	-	-	205.00	-	-	205.00
รวมวงเงินยุทธศาสตร์เชื่อมโยงลูกค้าด้วยเทคโนโลยี			49.68	122.26	410.52	82.71	88.32	753.49

หมายเหตุ ¹วงเงินที่ได้รับอนุมัติ

- แถบสีเทา แสดงสถานะการดำเนินงานของแผนงาน/โครงการ

3.3 ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่ (Next Generation Enterprise)



รูปที่ 6-4 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่



แผนงาน/โครงการ		ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะที่					รวม 5 ปี
			Ready	Set		Grow		
				2561 ¹	2562	2563	2564	
ลำดับ	Next Generation Enterprise (ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่)							
	Enterprise Strategy							
1	Enterprise Performance Management (EPM) (การบริหารจัดการผลการดำเนินงานขององค์กร)	สายงาน ทส.	-	-	187.20	-	-	187.20
2	Digital Strategy Refresh (การทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ)	สดท.	-	-	9.90	14.40	9.90	34.20
3	ระบบสนับสนุนความยั่งยืน	สายงาน ย.	-	-	-	-	-	-
4	Data Driven Business (การขับเคลื่อนธุรกิจด้วยข้อมูล)	สดท.	-	-	-	40.00	117.84	157.84
	Enterprise Operation							
5	CBS Phase 2 & Enhancement งานจัดหาและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชช.) ระยะที่ 2 และยกระดับขีดความสามารถ	สายงาน ทส.	5,500.00	-	-	4,293.00 ¹	-	9,793.00
6	Enterprise Content Management (ECM) (การบริหารจัดการข้อมูลภายในองค์กร)	สายงาน ทส.	-	-	312.00	-	-	312.00
7	Modern Warehouse (โครงการระบบบริหารคลังพัสดุให้เป็นแบบ Modern Warehouse)	สายงาน สอ.	-	129.41	342.53	-	-	471.95
8	จัดซื้อซอฟต์แวร์ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	สายงาน ทส.	-	8.00	-	-	-	8.00
9	PEA e-Procurement and Material Planning (โครงการพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างและวางแผนพัสดุแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ กฟผ.)	สายงาน สอ.	-	-	20.00	-	-	20.00
10	PEA SmartCons (ระบบบริหารงานก่อสร้างระบบไฟฟ้าสำหรับผู้ใช้ไฟ)	สายงาน ว., สอ.	-	-	-	-	-	-
รวมวงเงินยุทธศาสตร์ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่			5,500.00	137.41	871.63	4,347.40	127.74	10,984.19

หมายเหตุ ¹วงเงินที่ได้รับอนุมัติ

- แถบสีเทา แสดงสถานะการดำเนินงานของแผนงาน/โครงการ

3.4 เสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต(Workforce of the Future)

	READY				SET								GROW								
	2018 (BE2561)				2019 (BE2562)				2020 (BE2563)				2021 (BE2564)				2022 (BE2565)				
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	
	Digital Capability																				
	Human Capital Strategy																				
	People & Organization																				
	Strategy and Competency																				
	Revision																				
					Workforce Planning & Sourcing								Innovation Center of Excellence								
					Digital Capability Development & Measurement																- ▶ 2568
					Training for Digital Roadmap																
					Learning Journey Design				PEA Learning Community of Practices												
					Performance Achievement																
	HR Operation																				
					HR Data Platform																
					Employee Collaboration and Digital Workplace																
					Employee Collaboration & Self Service																
					Office mobility																- ▶ 2566
	Project of Purchasing Hospital Information and Queue Management System																				

รูปที่ 6-5 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ เสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต

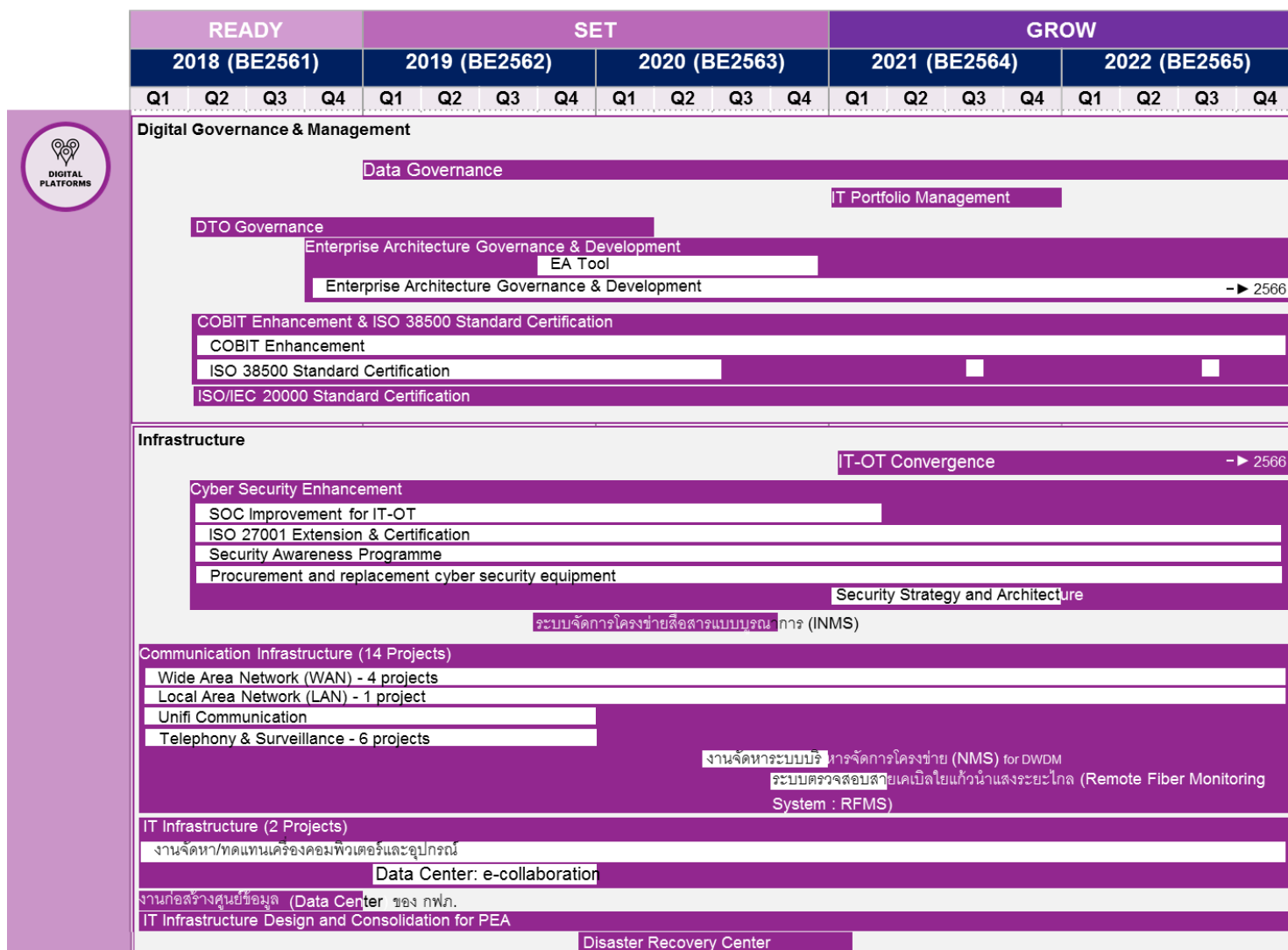


แผนงาน/โครงการ		ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะที่					รวม 5 ปี
			Ready	Set		Grow		
			2561 ¹	2562	2563	2564	2565	
ลำดับ	Workforce of the Future (เสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต)							
	Digital Capability							
1	Human Capital Strategy (การทบทวนแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเชิงดิจิทัล)	สายงาน บก-ท.	-	18.00	9.00	9.00	18.00	54.00
2	Digital Capability Development & Measurement (การพัฒนาการเรียนรู้และการวัดผลการดำเนินงานของบุคลากรด้วยดิจิทัล)	สายงาน บก-ท.	-	205.26	1.92	34.52	1.32	243.02
3	Innovation Center of Excellence (การพัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านการวิจัยและนวัตกรรม)	สายงาน ว.	-	-	21.60	-	-	21.60
	HR Operation							
4	HR Platform (การพัฒนาแพลตฟอร์ม HR)	สายงาน บก-ท.	-	-	-	15.00	-	15.00
5	Employee Collaboration and Digital Workplace (พัฒนาระบบสนับสนุนการทำงานร่วมกันและการทำงานรูปแบบดิจิทัล)	สายงาน บก-ท.	-	-	50.80	30.00	-	80.80
6	Workforce Planning & Sourcing (การวางแผนอัตรากำลังและการสรรหาบุคลากร)	สายงาน บก-ท.	-	32.40	-	-	-	32.40
7	Project of Purchasing Hospital Information and Queue Management System (โครงการจัดซื้อระบบบริหารจัดการระบบข้อมูลโรงพยาบาล และระบบบริหารจัดการคิว)	สายงาน บก-ท.	-	-	6.24	-	-	6.24
รวมวงเงินยุทธศาสตร์เสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต			-	255.66	89.56	88.52	19.32	453.06

หมายเหตุ ¹วงเงินที่ได้รับอนุมัติ

- แถบสีเทา แสดงสถานะการดำเนินงานของแผนงาน/โครงการ

3.5 แพลตฟอร์มดิจิทัล(Digital Platform)



รูปที่ 6-6 แผนงาน/โครงการในยุทธศาสตร์ แพลตฟอร์มดิจิทัล



แผนงาน/โครงการ		ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะที่					รวม 5 ปี
			Ready	Set		Grow		
			2561 ⁴	2562	2563	2564	2565	
ลำดับ	Digital Platform (แพลตฟอร์มดิจิทัล)							
	Digital Governance & Management							
1	Data Governance (การกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูล)	สดท.	-	36.30	-	-	-	36.30
2	IT & OT Convergence (การเชื่อมโยงเทคโนโลยีสารสนเทศกับเทคโนโลยีปฏิบัติการ)	สายงาน ทส.	-	-	-	116.75	-	116.75
3	IT Portfolio Management (การพัฒนาการบริหารจัดการ IT Portfolio Management)	สดท.	-	-	-	36.00	-	36.00
4	DTO Governance (การบริหารจัดการโครงการภายใต้แผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ โดย Digital Transformation Office)	สดท.	-	32.10	-	-	-	32.10
5	Enterprise Architecture Governance & Development (กระบวนการกำกับดูแลและบริหารจัดการสถาปัตยกรรมองค์กร)	สดท.	-	-	10.00	26.00	-	36.00
6	COBIT Enhancement & ISO 38500 Standard Certification (การพัฒนามาตรฐานการกำกับดูแลที่ดีและบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามกรอบการดำเนินงาน COBIT5 และการขอรับรองมาตรฐาน ISO 38500 (Governance of IT for the organization))	สดท.	-	12.10	1.30	1.30	3.30	18.00
7	โครงการพัฒนาการบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการขอรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 20000	สายงาน ทส.	-	20.00	-	-	-	20.00
	Infrastructure							
8	Cyber Security Enhancement (การยกระดับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์)	สายงาน ทส.	2.40	9.07	236.78	40.56	251.20	540.02
9	Communication Infrastructure (งานโครงสร้างพื้นฐานระบบสื่อสาร)	สายงาน ทส.	1,767.34 ¹	1,242.30	1,911.51	1,610.05	1,193.93	7,725.13
10	จัดการโครงข่ายสื่อสารแบบบูรณาการ (INMS)	สายงาน ทส.	-	-	-	-	-	-



แผนงาน/โครงการ		ผู้รับผิดชอบหลัก	ระยะที่					รวม 5 ปี
			Ready	Set		Grow		
			2561 ⁴	2562	2563	2564	2565	
ลำดับ	Digital Platform (แพลตฟอร์มดิจิทัล)							
11	IT Infrastructure(งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ)	สายงาน ทส.	208.37 ²	82.45	356.67	280.48	152.79	1,080.77
12	งานก่อสร้างศูนย์ข้อมูล (Data Center) ของ กฟผ. สำนักงานใหญ่	สายงาน ทส.	-	-	-	-	-	-
13	งานพัฒนาระบบและการจัดการโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารแบบรวมศูนย์ของ กฟผ. (IT Infrastructure Design and Consolidation for PEA)	สายงาน ทส.	-	926.93	-	-	-	926.93
14	งานจ้างก่อสร้างศูนย์สำรองข้อมูล (Disaster Recovery Center : DRC)	สายงาน ทส.	-	-	-	-	-	-
รวมวงเงินยุทธศาสตร์แพลตฟอร์มดิจิทัล			1,978.11	2,361.25	2,516.26	2,111.15	1,601.22	10,568.00

หมายเหตุ ¹ เป็นงานที่ได้รับวงเงิน ปี 2561 แล้ว จำนวน 1,005.07 ล้านบาท

² เป็นงานที่ได้รับวงเงิน ปี 2561 แล้ว จำนวน 208.37 ล้านบาท

³ เป็นงานที่ได้รับวงเงิน ปี 2561 แล้ว จำนวน 90.00 ล้านบาท

⁴ วงเงินที่ได้รับอนุมัติ

- แถบสีเทา แสดงสถานะการดำเนินงานของแผนงาน/โครงการ

7. สรุปกรอบวงเงิน

กรอบการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ. พ.ศ. 2561 – 2565 (ทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2564)

กรอบวงเงินแยกตามยุทธศาสตร์	Ready	Set		Grow		TOTAL (THB)
	2561 ¹	2562	2563	2564	2565	
 Digital Energy Operations (ยกระดับระบบไฟฟ้าให้เป็นเลิศด้วยดิจิทัล)	1,822,000,000	2,090,000,000	174,800,000	1,095,540,000	7,590,730,000	12,773,070,000
 Connected Customer (เชื่อมโยงลูกค้าด้วยเทคโนโลยี)	49,680,000	122,260,000	410,519,000	82,708,500	88,318,000	753,485,500
 Next Generation Enterprise (ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่)	5,500,000,000	137,412,559	871,633,000	4,347,400,000	127,740,000	10,984,185,559
 Workforce of the Future (เสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต)	-	255,660,000	89,560,000	88,520,000	19,320,000	453,060,000
 Digital Platform (แพลตฟอร์มดิจิทัล)	1,978,113,872	2,361,253,386	2,516,261,962	2,111,147,339	1,601,221,465	10,567,998,024
รวมวงเงินทั้งหมด	9,349,793,872	4,966,585,945	4,062,773,962	7,725,315,839	9,427,329,465	35,531,799,083



เปรียบเทียบกรอบการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ. พ.ศ. 2561 – 2565

ยุทธศาสตร์ดิจิทัล	จำนวนงาน			กรอบวงเงินดำเนินการ (บาท)		
	ทบทวนครั้งที่ 2 พ.ศ. 2563	ทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2564	จำนวนงานที่ เปลี่ยนแปลง	ทบทวนครั้งที่ 2 พ.ศ. 2563	ทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ. 2564	กรอบวงเงินที่ เปลี่ยนแปลง
ยกระดับระบบไฟฟ้าให้เป็นเลิศด้วยดิจิทัล (Digital Energy Operation)	12	11	-1	13,065,250,000	9,349,793,872	-264,999,985
เชื่อมโยงลูกค้าด้วยเทคโนโลยี (Connected Customer)	10	9	-1	869,815,500	4,966,585,945	461,618,100
ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่ (Next Generation Enterprise)	8	10	+2	10,826,345,559	4,062,773,962	-439,309,038
เสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต (Workforce of the Future)	7	7	-	555,620,000	7,725,315,839	-79,929,711
แพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital Platform)	15	14	-1	10,078,895,059	9,427,329,465	458,493,599
รวม	52	51	-1	35,395,926,118	35,531,799,083	135,872,965



8. หน่วยงานรับผิดชอบ

หน่วยงานรับผิดชอบของแผนงาน/โครงการต่าง ๆ ตามกรอบแผนปฏิบัติการดิจิทัลของ กฟผ. พ.ศ. 2561 – 2565 (ทบทวนครั้งที่ 3 พ.ศ.2564) และแผนงานอื่นของ กฟผ. สามารถแบ่งประเภทหน่วยงานรับผิดชอบได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ หน่วยงานที่รับผิดชอบ (Owner) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Supporting) โดยแต่ละแผนงานมีหน่วยงานรับผิดชอบแต่ละประเภท ดังนี้

ยุทธศาสตร์	แผนงาน/โครงการ	ว	วศ	กบ	ป	ธต	ภ1	ภ2	ภ3	ภ4	ย	ทส	สตท	บ	สอ	บก	สกว	สตภ
Digital Energy Operations (ยกระดับระบบไฟฟ้าให้เป็นเลิศด้วยดิจิทัล)	Engineering and Construction Project Management (การบริหารโครงการวิศวกรรม และการก่อสร้าง)	S	○	○	S		S	S	S	S		S	S					
	SCADA Phase 3 (TDMS for SW/HW) (โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบศูนย์สั่งการจ่ายไฟ (คปศ.))				○							S	S					
	GIS Phase 3 (แผนงานพัฒนาภูมิสารสนเทศระบบไฟฟ้าระยะที่ 3)	○										S	S					
	Enterprise Asset Management (แผนงานพัฒนาระบบการบริหารสินทรัพย์ระบบไฟฟ้า)		S		○							S	S		S			
	โครงการติดตั้งระบบมิเตอร์อัจฉริยะ (AMI สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่)				○							S	S					
	โครงการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart Grid) ในพื้นที่เมืองพัทยา จ.ชลบุรี	○							S			S	S					
	Smart Grid Development (โครงการพัฒนาโครงข่ายไฟฟ้าอัจฉริยะ)	○										S	S					
	DERs Data Center (ศูนย์ข้อมูลแหล่งผลิตพลังงานไฟฟ้าหมุนเวียน)	○			S							S	S					



ยุทธศาสตร์	แผนงาน/โครงการ	ว	วศ	กบ	ป	ธต	ภ1	ภ2	ภ3	ภ4	ย	ทส	สตท	บ	สอ	บก	สกว	สตภ
	Outage Management Improvement (งานปรับปรุงการจัดการกระแสไฟฟ้าขัดข้อง)	S			○	S	S	S	S	S		S	S					
	SMOC Governance and Operation Setup (การพัฒนาศูนย์ปฏิบัติการมิเตอร์อัจฉริยะ)	S			○	S	S	S	S	S		S	S					
	Energy Platform (แพลตฟอร์มพลังงาน)	○										S	S					
Connecte d Customer (เชื่อมโยง ลูกค้าด้วย เทคโนโลยี)	Customer Experience Design (การสร้างเสริมประสบการณ์ใช้บริการของลูกค้า)					○	S	S	S	S		S	S					
	PEA Customer Channel Performance Management (การวิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานของ PEA Customer Channel)					○	S	S	S	S		S	S					
	Call Center Phase 3 (การยกระดับศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ ระยะที่ 3)												○					
	Call Center Enhancement (Phase 4) (การยกระดับศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ ระยะที่ 4)					S	S	S	S	S		○	S					
	Customer Relationship Management (CRM) (การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า)					○	S	S	S	S		S	S					
	Non-Voice Service: Chatbot (ระบบโต้ตอบอัตโนมัติสำหรับการให้บริการลูกค้า)					S	S	S	S	S		○	S					
	PEA Smart Plus (งานพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า)					S						○	S					
	e-Tax Invoice/ e-Receipt (การจัดทำ ส่งมอบและเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์)					S						S	S	○				
	PEA Energy Service System (งานพัฒนาระบบรองรับการ					○						S	S					



ยุทธศาสตร์	แผนงาน/โครงการ	ว	วศ	กบ	ป	ธต	ภ1	ภ2	ภ3	ภ4	ย	ทส	สตท	บ	สอ	บก	สกว	สตภ
	ให้บริการพลังงาน)																	
Next Generation Enterprise (ปรับเปลี่ยนสู่องค์กรสมัยใหม่)	Enterprise Performance Management (EPM) (การบริหารจัดการผลการดำเนินงานขององค์กร)	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	○	S	S	S	S	S	S
	Digital Strategy Refresh (การทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ)	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	○	S	S	S	S	S
	ระบบสนับสนุนความยั่งยืน										○	S	S					
	Data Driven Business (การขับเคลื่อนธุรกิจด้วยข้อมูล)	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	○	S	S	S		
	CBS Phase 2 & Enhancement งานจัดหาและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชช.) ระยะที่ 2 และยกระดับขีดความสามารถ	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	○	S	S	S	S		
	Enterprise Content Management (ECM) (การบริหารจัดการข้อมูลภายในองค์กร)	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	○	S	S	S	S	S	S
	Modern Warehouse (โครงการระบบบริหารคลังพัสดุให้เป็นแบบ Modern Warehouse)											S	S		○			
	จัดซื้อซอฟต์แวร์ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์											○	S					
	PEA e-Procurement and Material Planning (โครงการพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างและวางแผนพัสดุแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ กฟผ.)											S	S		○			
	PEA SmartCons (ระบบบริหารงานก่อสร้างระบบไฟฟ้าสำหรับผู้ใช้ไฟ)	○										S	S		○			



ยุทธศาสตร์	แผนงาน/โครงการ	ว	วศ	กบ	ป	ธต	ภ1	ภ2	ภ3	ภ4	ย	ทส	สตท	บ	สอ	บก	สกว	สตภ
Workforce of the Future (เสริมสร้างบุคลากรแห่งอนาคต)	Human Capital Strategy (การทบทวนแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเชิงดิจิทัล)	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	O	S	S
	Digital Capability Development & Measurement (การพัฒนาการเรียนรู้และการวัดผลการดำเนินงานของบุคลากรด้วยดิจิทัล)	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	O	S	S
	Innovation Center of Excellence (การพัฒนาโครงสร้างและกระบวนการด้านการวิจัยและนวัตกรรม) *	O										S	S			S		
	HR Platform (การพัฒนาแพลตฟอร์ม HR)											S	S			O		
	Employee Collaboration and Digital Workplace (พัฒนาระบบสนับสนุนการทำงานร่วมกันและการทำงานรูปแบบดิจิทัล)	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	O	S	S
	Workforce Planning & Sourcing (การวางแผนอัตรากำลังและการสรรหาบุคลากร)	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	O	S	S
Digital Platform (แพลตฟอร์มดิจิทัล)	Project of Purchasing Hospital Information and Queue Management System (โครงการจัดซื้อระบบบริหารจัดการระบบข้อมูลโรงพยาบาล และระบบบริหารจัดการคิว)											S	S			O		
	Data Governance (การกำกับดูแลและการบริหารจัดการข้อมูล)	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	O	S	S	S	S	S
	IT & OT Convergence (การเชื่อมโยงเทคโนโลยีสารสนเทศกับเทคโนโลยีปฏิบัติการ)											O	S					
Digital Platform (แพลตฟอร์มดิจิทัล)	IT Portfolio Management (การพัฒนาการบริหารจัดการ IT Portfolio Management)											S	O					



ยุทธศาสตร์	แผนงาน/โครงการ	ว	วศ	กบ	ป	ธต	ภ1	ภ2	ภ3	ภ4	ย	ทส	สตท	บ	สอ	บก	สกว	สตภ
	DTO Governance (การบริหารจัดการโครงการภายใต้แผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ โดย Digital Transformation Office)	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	O	S	S	S	S	S
	Enterprise Architecture Governance & Development (กระบวนการกำกับดูแลและบริหารจัดการสถาปัตยกรรมองค์กร)	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	O	S	S	S	S	S
	COBIT Enhancement & ISO 38500 Standard Certification (การพัฒนามาตรฐานการกำกับดูแลที่ดีและบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามกรอบการดำเนินงาน COBIT5 และการขอรับรองมาตรฐาน ISO 38500 (Governance of IT for the organization))											S	O					
	โครงการพัฒนาการบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการขอรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 20000											O	S					
	Cyber Security Enhancement (การยกระดับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์)	S			S		S	S	S	S		O	S					
	Communication Infrastructure (งานโครงสร้างพื้นฐานระบบสื่อสาร)											O	S					
	จัดการโครงข่ายสื่อสารแบบบูรณาการ (INMS)											O	S					
	IT Infrastructure (งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ)											O	S					
	งานก่อสร้างศูนย์ข้อมูล (Data Center) ของ กฟผ. สำนักงานใหญ่											O						
	งานพัฒนาระบบและการจัดการโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารแบบรวมศูนย์ของ กฟผ. (IT											O						



ยุทธศาสตร์	แผนงาน/โครงการ	ว	วศ	กบ	ป	ธต	ภ1	ภ2	ภ3	ภ4	ย	ทส	สตท	บ	สอ	บก	สกว	สตภ
	Infrastructure Design and Consolidation for PEA)																	
	งานจ้างก่อสร้างศูนย์สำรองข้อมูล (Disaster Recovery Center : DRC)											○						



9. ประโยชน์ที่ได้รับจากแผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ

แผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ ส่งเสริมและให้ประโยชน์แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับ กฟผ. ดังนี้

ภาครัฐ

- เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ให้มีความสะดวกรวดเร็ว และโปร่งใส
- เพิ่มการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ เป็นปัจจุบัน เกิดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่างๆ ตอบสนองความต้องการภาครัฐในการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านพลังงาน
- เพิ่มทักษะและขีดความสามารถด้านดิจิทัลให้กับพนักงานภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภาพรวม
- สร้างโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ ทั้งระบบโครงข่าย Smart Grid และแพลตฟอร์มดิจิทัล ที่มีความมั่นคง ปลอดภัย

องค์กร

- เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านโครงข่ายระบบจำหน่ายไฟฟ้า โดยการสนับสนุนจากระบบ SCADA, GIS, การพัฒนา Smart Grid และบริหารด้วย SMOC ซึ่งสามารถช่วยลดทั้ง CAPEX และ OPEX ในแต่ละปี
- เพิ่มศักยภาพการบริหารงานโครงการขนาดใหญ่ สนับสนุนการวางแผน ออกแบบ ดำเนินงานโครงการก่อสร้างอย่างมีประสิทธิภาพและเบิกจ่ายได้ตามเป้าหมาย
- สนับสนุนงานปฏิบัติการและบำรุงรักษาแบบ Predictive จากการใช้ Enterprise Asset Management ประเมินสุขภาพของสินทรัพย์ที่มีประสิทธิภาพ ลดต้นทุนการดำเนินงานบำรุงรักษา เพิ่มอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์
- นำองค์กรไปสู่การเป็น Data-driven organization ใช้ข้อมูลจากทุกส่วนขององค์กรมาขับเคลื่อนบริหารและจัดการข้อมูลให้เกิดประโยชน์สูงสุด สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานและการตัดสินใจของผู้บริหารและพนักงานทุกคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- สร้างภาพลักษณ์งานบริการลูกค้าที่ทันสมัย เป็นผู้นำงานบริการด้านพลังงาน ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยนำมาใช้ร่วมกับพนักงานผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างเหมาะสม
- บูรณาการกระบวนการและการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยระบบ ECM และ E-Document ลดค่าใช้จ่ายในการจัดการและบำรุงรักษาระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ลง สามารถต่อยอดเป็นสินทรัพย์องค์ความรู้ภายในองค์กร ทำให้เกิดการเรียนรู้ การเกิดนวัตกรรม และพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน
- พัฒนาศักยภาพของทรัพยากรบุคคล เตรียมความพร้อมในการทำงานการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการบริหารทุนมนุษย์ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ เช่น การนำ Data analytics มาช่วยในการสรรหาบุคลากร การวางแผนอัตรากำลังให้เหมาะสม การคัดเลือกบุคลากร และการประเมินผลการทำงาน

- สร้างกระบวนการแพลตฟอร์มและเทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการดำเนินงานทั้งองค์กร ให้มีมาตรฐานและมีความมั่นคง ปลอดภัยรองรับการเติบโตของธุรกิจ ลดค่าใช้จ่ายจากการบำรุงรักษาข้อมูล ลดระยะเวลาในการให้บริการหรือการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้น และผลักดันให้โครงการใน Digital Roadmap สามารถเกิดขึ้นได้จริง
- นำดิจิทัลมางานนวัตกรรม ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เช่น การพัฒนาแพลตฟอร์มที่เป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนซื้อขายพลังงานไฟฟ้า EV Application and Platform, Smart Home Application, PEA Hero Platform เป็นต้น ซึ่งทำให้เพิ่มรายได้จากผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ รวมถึงธุรกิจใหม่ในอนาคต

พนักงาน

- ปรับเปลี่ยนกระบวนการให้เป็นรูปแบบของ Digital Process เพิ่มประสิทธิภาพและผลิภาพการทำงานด้วยกระบวนการทำงานที่ กระชับและง่ายขึ้น สนับสนุนการทำงานได้สะดวก Anytime, Anywhere and Any Devices
- สนับสนุนการปฏิบัติงานทุกระดับตั้งแต่ปฏิบัติการจนถึงการตัดสินใจของผู้บริหาร นำข้อมูลมาวิเคราะห์สนับสนุนการดำเนินงาน คาดการณ์และการวางแผนที่มีประสิทธิภาพ แสดงผลผ่าน Dashboard ด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ ทันกาล
- เพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถของพนักงานในการให้บริการลูกค้าด้วยข้อมูลและเครื่องมือ เช่น CRM, Mobile Application, PEA Contact Center และ Non-Voice Service: Chatbot
- สามารถเข้าถึงบริการและสวัสดิการต่างๆได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ผ่าน Employee Self Service มีการนำระบบโต้ตอบอัตโนมัติเพื่อสนับสนุนการติดต่อสำหรับงานทรัพยากรบุคคล (Chatbot) อันเป็นการเพิ่มความผูกพันระหว่างพนักงานผ่านการใช้ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร และเพิ่มความพึงพอใจของพนักงาน
- มีเครือข่ายสังคมออนไลน์ภายในองค์กร (Enterprise Social Network) ที่สนับสนุนการเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ การแบ่งปันข้อมูล และการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานผ่านช่องทางต่างๆ

ลูกค้า คู่ความร่วมมือ

- เพิ่มความโปร่งใส การความรวดเร็วในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน ผ่านการบริหารจัดการข้อมูลให้มีความถูกต้องแม่นยำ

ลูกค้า ผู้ใช้บริการ/ ประชาชน

- ได้รับบริการที่ต่อเนื่องจากระบบไฟฟ้าที่มีเสถียรภาพ มั่นคง และปลอดภัย นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนโครงข่ายระบบไฟฟ้า เช่น SCADA, OMS และ Smart Grid

- **ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังเป็นรายบุคคล** วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเชิงลึก นำมาซึ่งประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าจากความต่อเนื่องและสอดคล้องของงานบริการผ่าน Customer Journey
- **ส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการด้านพลังงานสู่ลูกค้า** ส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการใช้พลังงานทดแทน ผ่านบริการ PEA Energy Service System ครอบคลุม Solar and Energy Trading platform, EV platform และ Smart Home platform

ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

- เพิ่มการเข้าถึงข้อมูลด้านพลังงาน สนับสนุนนโยบายภาครัฐในการให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการการใช้ไฟฟ้า
- ยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนในภาพรวม จากการเข้าถึงบริการ ข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีความรวดเร็วและถูกต้อง

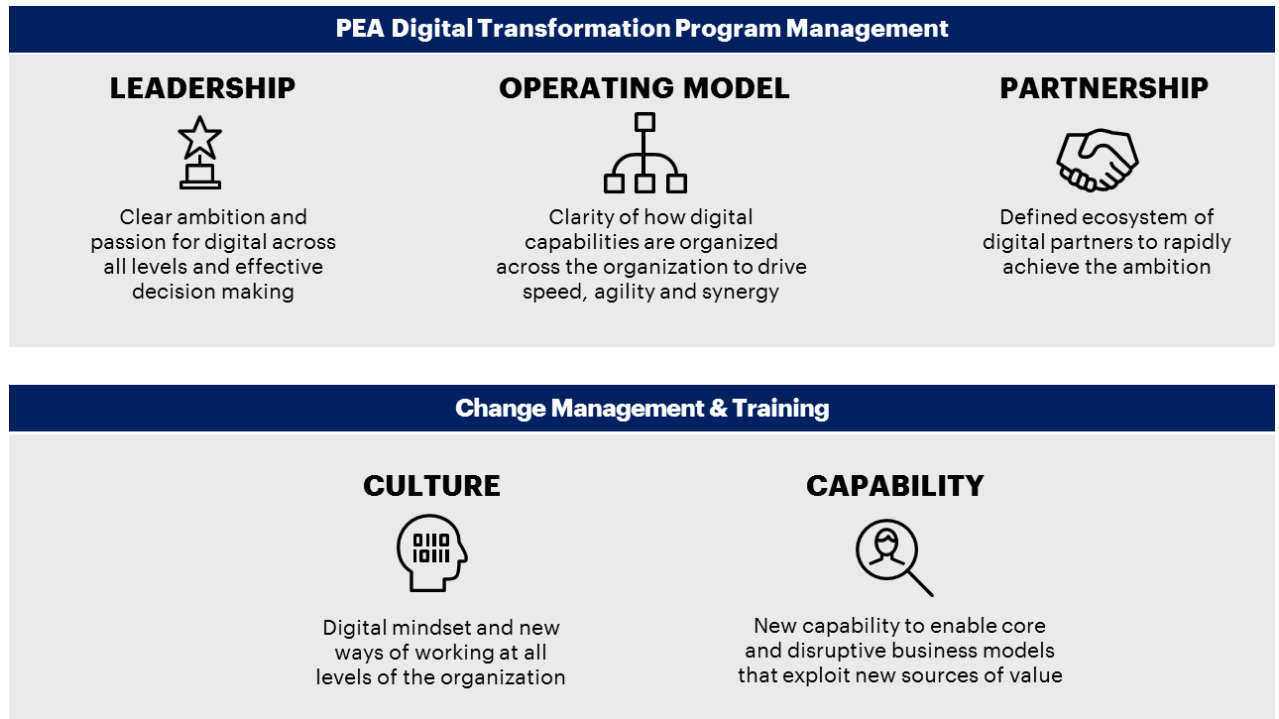
10. ปัจจัยแห่งความสำเร็จเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

แผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ จะสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ มี 5 ปัจจัยหลักที่นำไปสู่ความสำเร็จ ดังนี้

1. สนับสนุนจากผู้บริหารและผู้นำองค์กร (Leadership) การจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ ในครั้งนี้ ถือเป็น การปรับเปลี่ยนองค์กรครั้งใหญ่ เนื่องจากจะเกิดการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ สายงาน ดังนั้นผู้นำจะต้องมีความชัดเจนในทิศทางและเป้าหมายองค์กร และสามารถตัดสินใจได้เด็ดขาด ในการพา กฟผ. ก้าวไปสู่ Digital Utility ตามแผนที่กำหนดไว้
2. โครงสร้างดำเนินงานด้านดิจิทัล (Operating Model) การปรับเปลี่ยน กฟผ. เข้าสู่ยุคดิจิทัล ไม่ใช่หน้าที่ของสายงานใด สายงานหนึ่ง แต่ทุก ๆ สายงานในองค์กร จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อที่จะพาองค์กรก้าวไปข้างหน้าได้พร้อม ๆ กัน ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการจัดตั้ง โครงสร้างการดำเนินงานด้านดิจิทัลที่ชัดเจนภายในองค์กร เพื่อผลักดันแผนให้ดำเนินแผนไปได้อย่างรวดเร็ว และเกิดผลประโยชน์สูงสุด
3. พันธมิตร (Partnership) การดำเนินงานดิจิทัลของ กฟผ. ให้ประสบความสำเร็จเป็นไปตามแผน กฟผ. ควรร่วมมือกับพันธมิตร หรือ Partner ที่จะเข้ามาช่วยไม่เพียงแต่ให้การดำเนินงานลุล่วงตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ แต่ กฟผ. ยังสามารถเรียนรู้แนวความคิด องค์ความรู้ใหม่ ๆ จากพันธมิตรได้
4. วัฒนธรรมองค์กร (Culture) การปรับเปลี่ยนองค์กรในครั้งนี้ บุคลากรของ กฟผ. ทุกระดับเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบเนื่องจากต้องมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในกระบวนการดำเนินงาน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่บุคลากร กฟผ. จะมีทัศนคติที่เปิดรับการเรียนรู้วิธีการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และกระบวนการทำงานที่อาจเปลี่ยนแปลงไป
5. ศักยภาพบุคลากรและองค์กร (Capability) การสร้างทักษะความสามารถใหม่ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจใหม่ ของ กฟผ. ที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งเกิดขึ้นได้จากการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ภายใน การอบรมจากผู้เชี่ยวชาญภายนอก หรือจากพันธมิตรที่ร่วมดำเนินการ

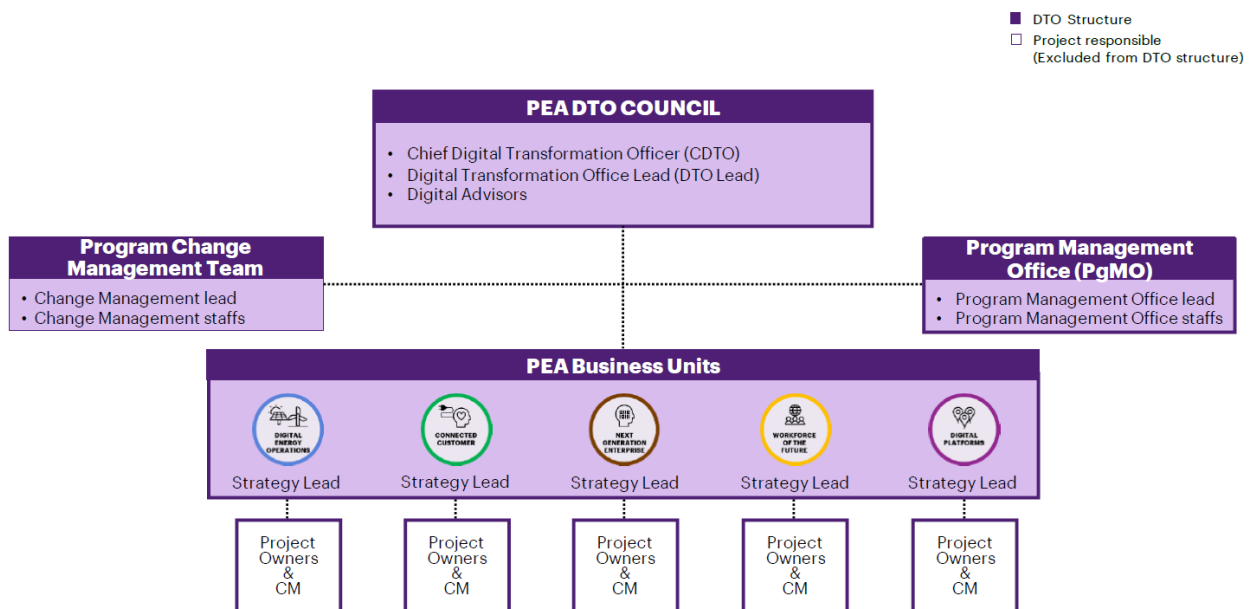
ทั้งนี้ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ กฟผ. สามารถถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ผ่านการดำเนินการจัดตั้ง PEA Digital Transformation Program Management หรือการจัดตั้ง DTO (Digital Transformation Office) และ กระบวนการบริหารความเปลี่ยนแปลงและฝึกอบรม (Change Management and Training) ซึ่งมีจุดประสงค์ เพื่อผลักดัน ขับเคลื่อนแผน ติดตามผลการดำเนินงาน สร้างการบูรณาการระหว่างแผนงาน รวมถึงการลดแรงต้าน จากการเปลี่ยนแปลงในองค์กรในระยะยาว

หมายเหตุ: แผนปฏิบัติการดิจิทัลฯ ได้ระบุกิจกรรมการจัดตั้ง Digital Governance ผ่านแผนงาน “DTO Governance” ซึ่งสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ภาคผนวก



รูปที่ 10-1 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ ด้วยการจัดตั้ง Digital Program Management และ Change Management

Digital Program Management และ Change Management สามารถดำเนินการผ่านโครงสร้าง DTO (Digital Transformation Office) หรือ Digital Governance ซึ่งเป็นโครงสร้างระยะยาวเป็นดังนี้



รูปที่ 10-2 โครงสร้าง DTO (Digital Transformation Office)