



Transformation to the Era of The Digital Utility



เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า
การพัฒนาฐานข้อมูล และระบบการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า รวมถึง
การปรับปรุงช่องทางการสื่อสารและการให้บริการลูกค้า

- แผนงานพัฒนา Customer Data Analytic
- แผนงานยกระดับมาตรฐานการให้บริการ
- แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และยกระดับการสร้างความประทับใจที่ดี



การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และ Productivity ให้สูงขึ้น
การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการ
ทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ
พนักงาน เพื่อนำไปสู่ Productivity ที่เพิ่มสูงขึ้น

- แผนงานการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร (Digital Operational Excellence)
ด้วยการสนับสนุนของเทคโนโลยีดิจิทัล



เพิ่มรายได้ และกำไรของธุรกิจในอนาคต
การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์และ
การให้บริการในปัจจุบัน และนำไปสู่การออกแบบผลิตภัณฑ์และ
บริการใหม่ๆ รวมถึง ธุรกิจใหม่ในอนาคต

- แผนงานการค้าเงินธุรกิจเกี่ยวเนื่อง



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
Provincial Electricity Authority

แผนยุทธศาสตร์ กฟภ.
พ.ศ. 2563 - 2567



จัดทำโดย :
กองวางแผนวิสาหกิจ
ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์

สว่างทั่วทิศ สร้างคุณภาพชีวิตทั่วไทย
Brightness for Life Quality



วิสัยทัศน์ (Vision)

กฟผ. เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง อย่างครบวงจร ที่มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้เพื่อพัฒนา คุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ และสังคมอย่างยั่งยืน

ภารกิจ (Mission)

จัดหา ให้บริการพลังงานไฟฟ้า และดำเนินธุรกิจอื่น ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ค่านิยม "ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม" (Core Value)

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective)

SO1 ดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

S1 สร้าง กฟผ. ให้เติบโตอย่างยั่งยืน ตามกรอบ SDGs และแนวปฏิบัติที่ดี ของสากล OECD และ DJSI	→	OC1 วิเคราะห์ GAP และ แนวทางการผลักดัน องค์กรสู่ความยั่งยืน
S2 การให้ความสำคัญและ ตอบสนองต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	→	OC2 การวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบสนอง ความต้องการความคาดหวัง และความกังวล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
	→	RS1 สนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

SO2 มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศในด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยบูรณาการทุกระบบงานด้วย Digitalization

S3 มีการจำหน่ายไฟฟ้า ที่ได้คุณภาพในระดับ ชั้นนำของภูมิภาค	→	OM1 การเพิ่มประสิทธิภาพและ ความน่าเชื่อถือของระบบจำหน่าย
	→	OM2 การเสริมสร้างศักยภาพของระบบ จำหน่าย โดย Smart Grid
S4 การบริหารและจัดสรร สินทรัพย์ และสร้างความมั่นคงทางการเงิน	→	OM3 เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร สินทรัพย์
S5 ปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความคล่องตัวสอดคล้อง กับความต้องการของ ธุรกิจ โดยใช้ประโยชน์ จากพันธมิตร	→	OM4 ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ครอบคลุม ทั้งห่วงโซ่อุปทาน

SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้า

S6 การเพิ่ม ประสิทธิภาพการ ให้บริการลูกค้า	→	CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และ การให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยี ดิจิทัล (Customer Service)
S7 การสร้างความ สัมพันธ์และรักษา ฐานลูกค้า High Value	→	CR2 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว และรักษารฐานลูกค้ารายสำคัญ (CRM)
	→	CR3 สร้างประสบการณ์ที่ดีกับลูกค้า (Customer Experience)

SO4 การเพิ่มมูลค่าทางธุรกิจขององค์กร โดยสร้าง Advantage Portfolio

S8 แสวงหาโอกาส ในการลงทุน ในธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	→	NM1 ส่งเสริมการลงทุนและใช้ประโยชน์ ความร่วมมือเพื่อพัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
	→	NM2 การผลักดันผลประโยชน์และการ สร้าง Brand Image ของบริษัทในเครือ
	→	OC3 Change Management
	→	RS2 ทบทวนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อรองรับการดำเนินงานในธุรกิจ เกี่ยวเนื่อง รวมถึงกำกับกำกับการดำเนินงาน ของบริษัทในเครือ เพื่อให้เกิด Synergy

ทิศทางและตำแหน่งยุทธศาสตร์ (Strategic Positioning)

ปี 2563

Driving Value Growth in the Evolving Utility Landscape สร้างการเติบโตของ กฟผ. ตาม Landscape ใหม่

ปี 2565

Transformation to the Era of The Digital Utility พลิกองค์กรสู่การเป็น Digital Utility

ปี 2570

To be a Regional leader ก้าวสู่ผู้นำ ในธุรกิจด้านไฟฟ้า ทั้งในประเทศและในระดับภูมิภาค



SO5 ขับเคลื่อนองค์กร ให้ทันสมัยด้วยทุนมนุษย์ เทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรม

S9 ยกระดับการบริหารและ ศักยภาพของทุนมนุษย์	→	HR1 ส่งเสริม การบริหารทุนมนุษย์ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการ พัฒนาระบบงานด้าน HR (HRM)
	→	HR2 พัฒนาระบบการเรียนรู้และพัฒนาในการเสริม สร้างและยกระดับสมรรถนะของบุคลากร (HRD)
S10 ส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถด้วยเทคโนโลยี ดิจิทัล (Digital Technology) เพื่อการขับเคลื่อนองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ (Digital Transformation)	→	DT1 พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสะท้อนถึงประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน
	→	DT2 พัฒนาขีดความสามารถด้าน Cyber Security และการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล สู่มาตรฐานสากล
S11 เสริมสร้างความมั่นคง ปลอดภัยและมีเสถียรภาพ ของเทคโนโลยีดิจิทัล (Sustainable and Secured Digital Technology)	→	
S12 การพัฒนาระบบจัดการ นวัตกรรมองค์กร (Corporate Innovation System : CIS)	→	IP1 พัฒนาโครงสร้าง และกระบวนการด้านนวัตกรรม