

แผนแม่บทบริการลูกค้าและการตลาด พ.ศ. 2564-2568 (ทบทวนครั้งที่ 1 พ.ศ. 2565)



ที่มาและวัตถุประสงค์

เพื่อให้การพัฒนาด้านการให้บริการลูกค้าสามารถตอบสนองต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของ กฟผ. ในการบรรลุองค์การในการเป็น Digital Utility และสร้างมูลค่าเพิ่มด้วยนวัตกรรมภายในปี 2569



พัฒนาทักษะบุคลากร
รองรับงานบริการใน
รูปแบบดิจิทัล



มุ่งเน้นการตอบสนอง
ความต้องการของ
ทุกกลุ่มลูกค้า



มุ่งสู่การบริการลูกค้าใน
รูปแบบ Digital Service
เต็มรูปแบบ



พัฒนาระบบการให้บริการ
มาตรฐานรูปแบบ
เดียวกันทั่วประเทศ



ดูแลและรักษา
ฐานลูกค้าราย
สำคัญ



สร้างเสริม
ประสบการณ์ที่ดีใน
การให้บริการลูกค้า



พัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่องให้
ตอบสนองความต้องการ
ของทุกกลุ่มลูกค้า

Strategic Positioning

Customer Service

2565-2569



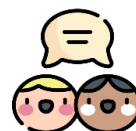
ส่งเสริมการใช้บริการ กฟผ.
ผ่าน Digital Channel

2570



ความพึงพอใจลูกค้า
ทุกกลุ่มเพิ่มขึ้น

2580



Advocate
Customer

แนวโน้มนการให้บริการ ลูกค้าในอนาคต



ด้านความเข้าใจลูกค้า



Customer
Experience Design
(การสร้างเสริมประสบการณ์
ใช้บริการของลูกค้า)



โครงการสำรวจเพื่อการเรียนรู้
เกี่ยวกับลูกค้าและตลาด



ด้านบุคลากร



โครงการพัฒนาศักยภาพพนักงานในด้าน
การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและบริการ



ด้านเทคโนโลยี



PEA Smart Plus
(ระยะที่ 3)



PEA Line
Official Account



PEA e-Service
(ระบบให้บริการ
รับคำร้องผ่านเว็บไซต์)



PEA Contact
Center (Phase 4)



PEA VOLTA
Platform



ด้านกระบวนการ



โครงการปรับปรุง
กระบวนการขอใช้ไฟ



โครงการพัฒนากระบวนการ
ให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง
Doing Business: World Bank



ด้านคุณภาพไฟฟ้า



โครงการติดตามและแก้ไขปัญหา
ไฟดับพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม



โครงการติดตามและแก้ไขปัญหา
ไฟดับระบบจำหน่ายแรงต่ำ

ตอบสนองตามกลุ่มลูกค้า



ลูกค้ารายย่อย



PEA Smart Plus
(ระยะที่ 3)



PEA Line
Official Account



PEA Contact
Center (Phase 4)



ลูกค้ารายใหญ่



โครงการติดตาม
และแก้ไขปัญหา
ไฟดับพื้นที่
นิคมอุตสาหกรรม



โครงการพัฒนา
กระบวนการ
ให้บริการธุรกิจ ตาม
แนวทาง Doing
Business: World
Bank



โครงการพัฒนา
ระบบงานขอใช้ไฟฟ้า
ระบบ 115kV - 230kV
One Stop Service



โครงการพัฒนาการ
ให้บริการแบบบูรณาการ
ทั่วประเทศ
Nationwide
One Stop Service



ลูกค้าภาครัฐ



โครงการ Customer
Relationship
Management
(CRM)