ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด
พ.ศ. 2568 - 2572

" ไฟฟ้าอัจฉริยะ
เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน "
SMART ENERGY FOR BETTER
LIFE AND SUSTAINABILITY

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1

ยกระดับการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล

CS01

สนับสนุนกลุ่มลูกค้ารายย่อย

GOALS
- สร้างความพึงพอใจลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล
- เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 2

เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้ารายใหญ่

CS02

สนับสนุนกลุ่มลูกค้ารายใหญ่

GOALS
- การรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญ
- สร้างความพึงพอใจกลุ่มลูกค้ารายใหญ่
- เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 3

สร้างประสบการณ์ที่ดีทุกกลุ่มลูกค้า

CS03

สนับสนุนทุกกลุ่มลูกค้า ทั้งธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า
และธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

GOALS
- เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีทุกกลุ่มลูกค้า
- เพื่อนำข้อมูลลูกค้ามาวิเคราะห์เชิงลึก มาสนับสนุนการให้บริการ
- เพื่อพัฒนาทักษะพนักงานรองรับงานบริการลูกค้า

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 4

พัฒนาต่อยอดธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

CS04

สนับสนุนกลุ่มลูกค้าธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

GOALS
- สร้างความมั่นคงทางการเงิน
- เพื่อให้สามารถใช้ความเชี่ยวชาญขององค์กรมาให้บริการลูกค้าอย่างครบวงจร
- เพื่อรองรับการเปิดไฟฟ้าเสรี

สายงานธุรกิจและการตลาด
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

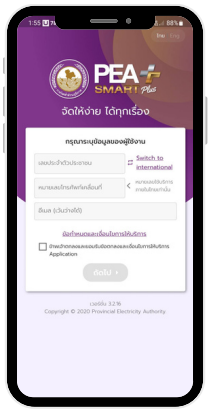
ร่วมแสดงข้อคิดเห็นเสนอแนะ
การพัฒนาการให้บริการเพิ่มเติม

SCAN ME!

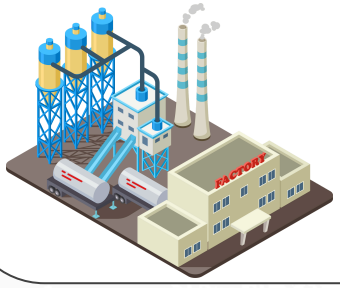
ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด
พ.ศ. 2568 - 2572

01. “พัฒนาการบริการเพื่อให้ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าผ่านช่องทางดิจิทัล”

- แผนงานพัฒนายกระดับช่องทางการให้บริการดิจิทัล
- แผนงานเพิ่มยอดผู้ใช้งานช่องทางดิจิทัล
- แผนงานรักษามาตรฐานผลิตภัณฑ์และยกระดับการให้บริการลูกค้ารายย่อย



02. “มุ่งเน้นรักษาฐานลูกค้ารายสำคัญและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ารายใหญ่”



- แผนงานสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ารายใหญ่และรายสำคัญ
- แผนงานรักษามาตรฐานผลิตภัณฑ์และยกระดับการให้บริการลูกค้ารายใหญ่

03. “สร้างประสบการณ์ที่ดีทุกกลุ่มลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

- แผนงาน 1129 PEA Contact Center
- แผนงาน Data Driven Marketing
- แผนงาน Upskill & Reskill
- แผนงานเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและบริหารภาพลักษณ์
- แผนงานบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

04. “พัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่องเพื่อยกระดับผลประกอบการขององค์กร”

- แผนงานพัฒนาธุรกิจ B2B
- แผนงานพัฒนาธุรกิจ B2C
- แผนงานพัฒนายกระดับการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง