

แผนปฏิบัติการประจำปี ด้านลูกค้าและตลาด ปี 2565

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 1 การรักษารฐานลูกค้าและสร้างความพึงพอใจลูกค้า Key Account

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	แผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด	ระยะเวลาดำเนินการ
เป้าหมายที่ 1 การรักษารฐานลูกค้า Key Account				
1. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวรักษารฐานลูกค้า	1. MEA Key Account CRM Boost Up	C1 ผลความพึงพอใจลูกค้า Key Account ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 C2 ผลความผูกพันลูกค้า Key Account ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85	<u>CAP1</u> แผนปรับปรุงระบบไฟฟ้าและบริการสำหรับลูกค้ารายสำคัญ	ม.ค. - ธ.ค. 2565
เป้าหมายที่ 2 มีความพร้อมรองรับการแข่งขัน				
2. เตรียมความพร้อมรองรับการแข่งขัน	2. District CEO	C3 การบริหารงาน ฟช. ในรูปแบบหน่วยธุรกิจ	<u>CAP2</u> แผน District CEO	ม.ค. - ธ.ค. 2565
	3. Trader Market Preparation	C4 ความพร้อมด้านการตลาดใน Trader Market	<u>CAP3</u> แผนการตลาดเตรียมความพร้อมเข้าสู่ Trader Market	ม.ค. - ธ.ค. 2565

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมการเติบโตของ กฟน. ด้วยธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	แผนปฏิบัติเชิงยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด	ระยะเวลาดำเนินการ
เป้าหมายที่ 3 การเติบโตของ กฟน. ด้วยธุรกิจเกี่ยวเนื่อง				
3. ส่งเสริมบริการด้านพลังงานครบวงจร	4. MEA Non Core Service Focus	C5 กำไรจากธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	<u>CAP4</u> แผนการตลาดธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	ม.ค. - ธ.ค. 2565
	5. New Business Driven	C6 จำนวนธุรกิจใหม่ที่ Success (Success = มีกำไร)	<u>CAP5</u> แผนการตลาด MEA E-Fix Plus <u>CAP6</u> แผนการตลาดธุรกิจ EV	ม.ค. - ธ.ค. 2565 ม.ค. - ธ.ค. 2565

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 3 การสร้างความผูกพันลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	แผนปฏิบัติเชิงยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด	ระยะเวลาดำเนินการ
เป้าหมายที่ 4 เป็น Digital & Innovation Organization ตอบสนองความต้องการลูกค้า				
4. การยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	6. MEA Digital Active Service	C7 ผลความพึงพอใจลูกค้าโดยรวมของลูกค้าทุกกลุ่ม (CSI) ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 C6 ผลความผูกพันลูกค้าทุกกลุ่ม ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85	<u>CAP7</u> แผนพัฒนาบริการ Digital	ม.ค. - ธ.ค. 2565
5. การส่งเสริมนวัตกรรม	7. Encourage Product/Service Innovation	C9 การสร้างรายได้หรือลดต้นทุนจากนวัตกรรม	<u>CAP8</u> แผนส่งเสริมนวัตกรรม	ม.ค. - ธ.ค. 2565

