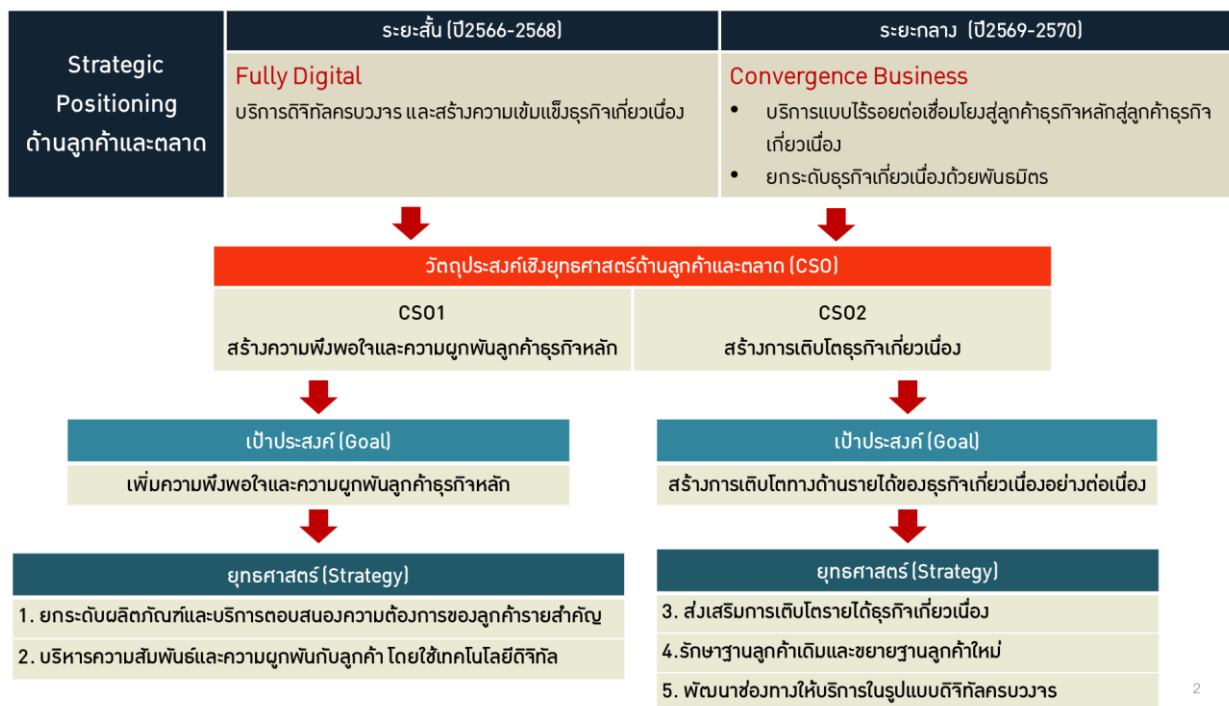


# แผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ปี 2566-2570 (ปรับปรุงครั้งที่ 1) และ ปี 2571-2580

## 1. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ระยะสั้น-กลาง ปี 2566-2570



2

### CSO1: สร้างความพึงพอใจและความผูกพันลูกค้าธุรกิจหลัก

วัตถุประสงค์นี้ มุ่งเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันลูกค้าธุรกิจหลัก ตอบสนองความต้องการลูกค้า Key Account กลุ่มลูกค้าธุรกิจอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้หลักให้ กฟน. และสร้างความสัมพันธ์ผูกพันลูกค้าทุกกลุ่มด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

เป้าประสงค์ : เพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันลูกค้าธุรกิจหลัก

ยุทธศาสตร์ : 1.ยกระดับผลิตภัณฑ์และบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายสำคัญ  
2.บริหารความสัมพันธ์และความผูกพันกับลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

### CSO2: สร้างการเติบโตธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

วัตถุประสงค์นี้ สร้างการเติบโตทางด้านรายได้ของธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างต่อเนื่อง ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานธุรกิจ การส่งเสริมการตลาดและการสร้างความสัมพันธ์ลูกค้า รวมถึงการพัฒนาช่องทางให้บริการในรูปแบบดิจิทัล

เป้าประสงค์ : สร้างการเติบโตทางด้านรายได้ของธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างต่อเนื่อง

ยุทธศาสตร์ : 3.ส่งเสริมการเติบโตรายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง  
4.รักษาฐานลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่  
5.พัฒนาช่องทางให้บริการในรูปแบบดิจิทัลครบวงจร

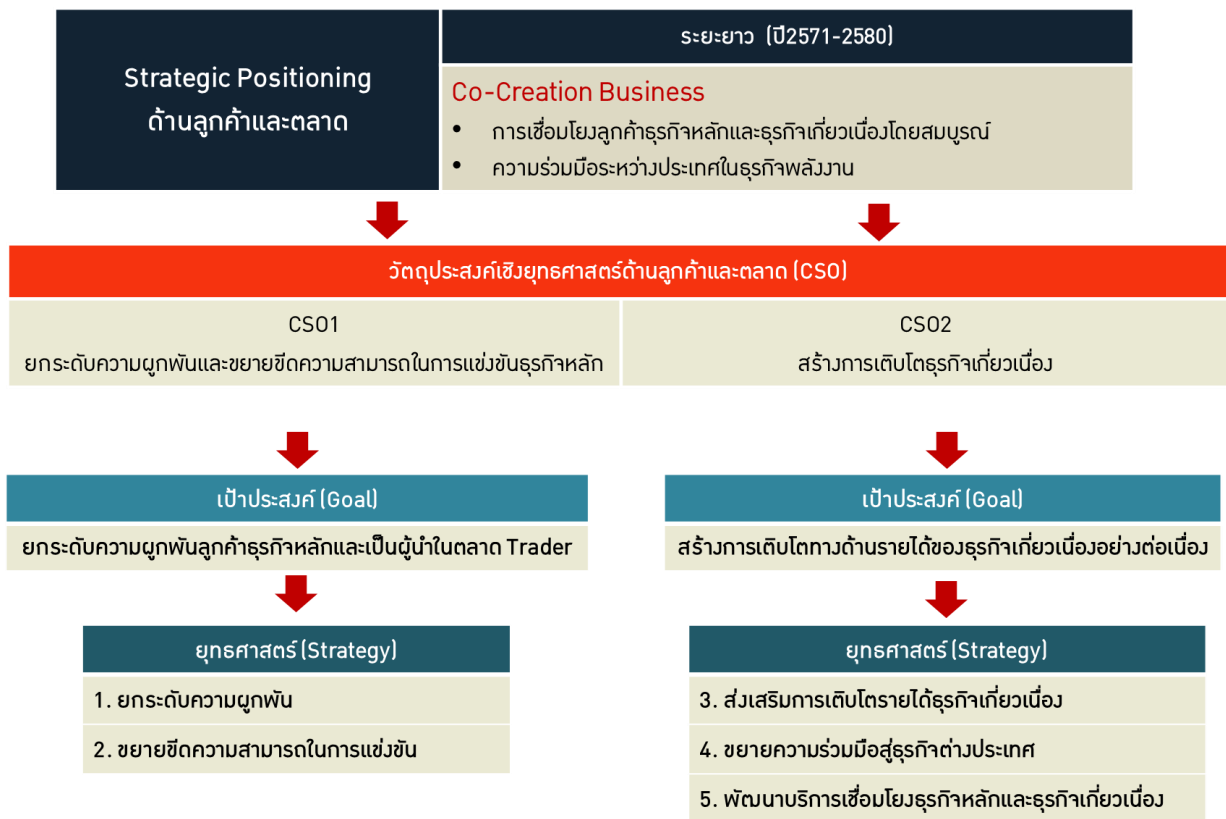
ปี 2566-2570 (ระยะสั้น-กลาง)

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด (CSO)	เป้าประสงค์ (Goal)	ยุทธศาสตร์ (Strategy)	ตัวชี้วัด (KPI)	แผนปฏิบัติการด้านลูกค้าและตลาด (Customer Action Plan)	โครงการ/แผนงาน
CS01 สร้างความพึงพอใจและความผูกพันลูกค้าธุรกิจหลัก	เพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันลูกค้าธุรกิจหลัก	1. ยกระดับผลิตภัณฑ์และบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายสำคัญ	C1 ผลความพึงพอใจลูกค้าโดยรวมของลูกค้ารายสำคัญ C2 ผลความผูกพันลูกค้าโดยรวมของลูกค้ารายสำคัญ	CAP1 ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและบริการสำหรับลูกค้ารายสำคัญ	1. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าและบริการสำหรับลูกค้ารายสำคัญ 2. บริการพิเศษสำหรับลูกค้ารายสำคัญ 3. MEA Privilege Platform
		2. บริหารความสัมพันธ์และความผูกพันกับลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	C3 ผลความพึงพอใจลูกค้าโดยรวมของลูกค้าทุกกลุ่ม (CSI) C4 ผลความผูกพันลูกค้าโดยรวมของลูกค้าทุกกลุ่ม (CEI)	CAP2 สร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	1. กิจกรรมส่งเสริมการใช้งานดิจิทัลแพลตฟอร์ม (New e-service) 2. ระบบ Tracking ไฟฟ้าขัดข้อง 3. บูรณาการ Digital Service and Customer Channel
CS02 สร้างการเติบโตธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	สร้างการเติบโตทางด้านรายได้ของธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างต่อเนื่อง	3. ส่งเสริมการเติบโตรายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	C5 รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	CAP3 เพิ่มประสิทธิภาพธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	1. เพิ่มประสิทธิภาพธุรกิจออกแบบติดตั้งระบบไฟฟ้า (EPC) 2. เพิ่มประสิทธิภาพธุรกิจบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า (PM) 3. เพิ่มประสิทธิภาพธุรกิจติดตั้งโซลาร์เซลล์ (Solar Cell) 4. เพิ่มประสิทธิภาพธุรกิจ ติดตั้งเครื่องชาร์จไฟฟ้า (EV Charger) 5. เพิ่มประสิทธิภาพธุรกิจ MEA E-Fix
		4. รักษาฐานลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่		CAP4 เพิ่มศักยภาพด้านการขาย	1. ทีมขายธุรกิจเกี่ยวเนื่อง 2. เพิ่มช่องทางการขาย
		5. พัฒนาช่องทางให้บริการในรูปแบบดิจิทัลครบวงจร	C6 ความสำเร็จในการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลที่พัฒนาขึ้นใหม่	CAP5 ส่งเสริมการตลาดและสร้างความสัมพันธ์เชิงรุกกับลูกค้าธุรกิจเกี่ยวเนื่อง CAP6 ปรับปรุงพัฒนาช่องทางให้บริการในรูปแบบดิจิทัล	1. Brand Building 2. กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเชิงรุก 1. การพัฒนา Mobile Application 2. การพัฒนาระบบให้บริการดิจิทัลครบวงจรของธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการเชิงยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ระยะสั้น-กลาง ปี 2566-2570 (ปรับปรุงครั้งที่ 1)



## 2. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ระยะยาว ปี 2571-2580



### CSO1: ยกระดับความผูกพันและขยายขีดความสามารถในการแข่งขันธุรกิจหลัก

วัตถุประสงค์นี้ มุ่งยกระดับความผูกพันลูกค้าธุรกิจหลักและเป็นผู้นำในตลาด Trader ด้วยการยกระดับความผูกพันของลูกค้าธุรกิจหลักทุกกลุ่ม และขยายขีดความสามารถในการแข่งขัน

เป้าประสงค์ : ยกระดับความผูกพันลูกค้าธุรกิจหลักและเป็นผู้นำในตลาด Trader

ยุทธศาสตร์ : 1.ยกระดับความผูกพัน

2.บริหารความสัมพันธ์และความผูกพันกับลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

### CSO2: สร้างการเติบโตธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

วัตถุประสงค์นี้ สร้างการเติบโตทางด้านรายได้ของธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างต่อเนื่อง ด้วยการส่งเสริมการเติบโตรายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง ขยายความร่วมมือสู่ธุรกิจต่างประเทศ และพัฒนาบริการเชื่อมโยงธุรกิจหลักและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง



เป้าประสงค์ : สร้างการเติบโตทางด้านรายได้ของธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างต่อเนื่อง

ยุทธศาสตร์ : 3.ส่งเสริมการเติบโตรายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

4.ขยายความร่วมมือสู่ธุรกิจต่างประเทศ

5.พัฒนาบริการเชื่อมโยงธุรกิจหลักและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง

ปี 2571-2580 (ระยะยาว)

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ด้านลูกค้าและตลาด (CSO)	เป้าประสงค์ (Goal)	ยุทธศาสตร์ (Strategy)	ตัวชี้วัด (KPI)	แผนปฏิบัติด้านลูกค้าและตลาด (Customer Action Plan)
<b>CS01</b> ยกระดับความผูกพันและ ขยายขีดความสามารถใน การแข่งขันธุรกิจหลัก 	ยกระดับความผูกพัน ลูกค้าธุรกิจหลักและ เป็นผู้นำในตลาด Trader	1. ยกระดับความผูกพัน	C1 คะแนนความผูกพัน (CEI) ของลูกค้ธุรกิจหลัก	CAP1 ยกระดับความผูกพันลูกค้าทุกกลุ่ม
		2. ขยายขีดความสามารถใน การแข่งขัน	C2 Market share ใน Trader Market	CAP2 ขยายขีดความสามารถในการแข่งขัน
<b>CS02</b> สร้างการเติบโตธุรกิจ เกี่ยวเนื่อง 	สร้างการเติบโต ทางด้านรายได้ของ ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง อย่างต่อเนื่อง	3. ส่งเสริมการเติบโตรายได้ ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	C3 รายได้ธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	CAP3 เพิ่มประสิทธิภาพธุรกิจเกี่ยวเนื่อง
		4. ขยายความร่วมมือสู่ธุรกิจ ต่างประเทศ		CAP4 ขยายความร่วมมือสู่ธุรกิจต่างประเทศ
		5. พัฒนาการเชื่อมโยงธุรกิจ หลักและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	C4 ความสำเร็จในการให้ บริการแบบใหม่ในรูปแบบ ดิจิทัล	CAP5 พัฒนาการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล แบบครบวงจร

แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติเชิงยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด ระยะยาว ปี 2571-2580