

การสื่อสารแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้า
และตลาด (ฉบับทบทวนครั้งที่ 1)
ปีงบประมาณ 2565-2570

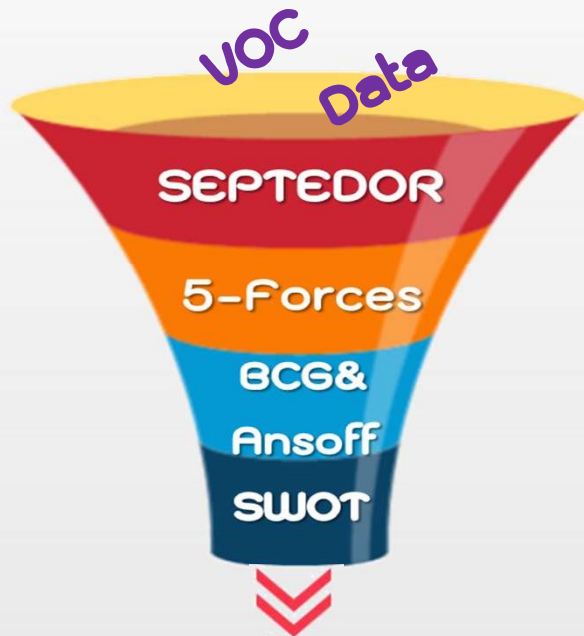
การประชุมสายงานบริการ
วันที่ 27 ส.ค. 2564

นำเสนอโดย
คณะทำงานบริหารจัดการด้านลูกค้า
(CMC)

What is a customers strategic and marketing plan?

State Enterprise
Assessment Model :
SE-AM

Enabler (40± 15%)



Customer Strategy

Marketing Objective



- Satisfaction
- Engagement
- Revenue

- นำองค์กรสู่ Branding
- เพิ่มฐานลูกค้า สร้างรายได้ อย่างยั่งยืน
- บุคลากร Big data บริหารจัดการองค์กร
- Strategy Innovation

2569-2570

2565-2566

2567-2568

- สร้างความพึงพอใจ
- ขยายพื้นที่จำหน่ายน้ำ
- รากฐานสู่ Big data
- Product Innovation

- นำองค์กรสู่ Engagement
- MOU หน่วยงานชายขอบ
- Big data : feature engineering
- Process Innovation

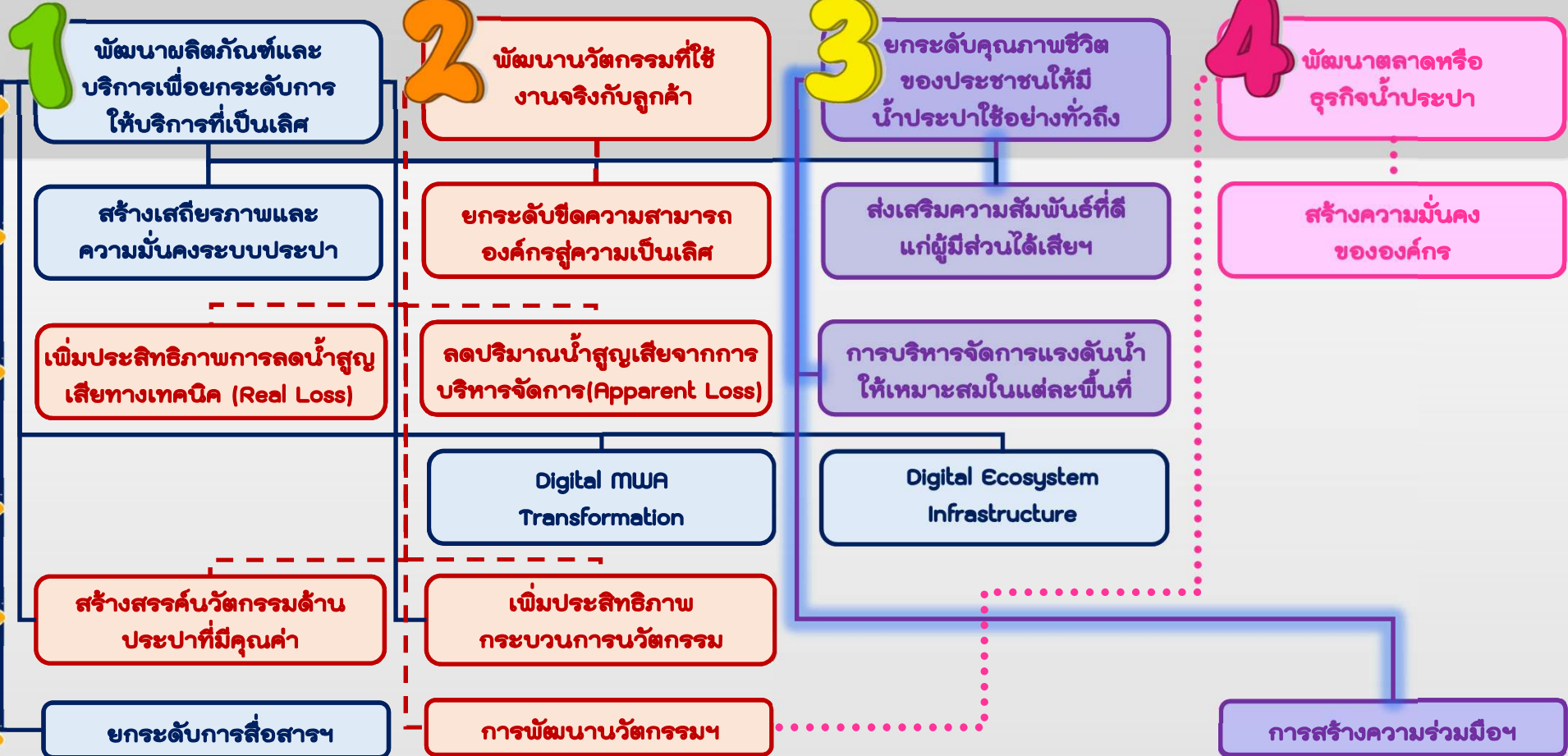
Customers strategic and marketing plan Approve & Linkage

การวิพากษ์แผนวิสาหกิจ กปน. ฉบับที่ 5 (2563-2565) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก วันที่ 20 ก.ค. 64

การวิพากษ์แผนวิสาหกิจ คณะกรรมการ กปน. วันที่ 30 ก.ค. 64

คณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายองค์กร (Steering Committee) วันที่ 2 ส.ค. 64

คณะอนุกรรมการพัฒนาองค์กร และ คณะกรรมการบริหารจัดการลูกค้า การประชุมครั้งที่ 3/2564 วันที่ 19 ส.ค. 64



พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศ

2565 / 2566

ล้านบาท



1-1 Booster pump

VOC 12 / 13 จุด
ALC 18 จุด

฿50
฿36

จว.ก(อ) / (กต)
/ สาขา

1-2 Auto Flushing Valve

20 จุด

฿26

จว.ก(อ) / (กต)
/ สาขา / ฝค

1-3 Smart Meter

150 เครื่อง

฿40

จว.ก(อ) / (กต)
/ สาขา / ฝมน

1-4 Big Data : Water Loss

Prototype

-

จว.ก(อ)/(กต)/ฝยท

2-1 ยกระดับความสัมพันธ์ ระดับ 😊 >4.5
กับลูกค้า (Toptier, Residential, Community)

-

สาขา

2-2 Service Excellent

call center

😊↑จากปีก่อน

-

ฝปก

Complain Mgt

%SLA >80%

-

ฝปก / สาขา / ฝสอ

Service Blueprint

😊↑จากปีก่อน

-

จว.ก(อ) / (กต) / สาขา

2-3 อบรมกฎหมาย
การบริการดิจิทัล

%ทดสอบผ่าน >90%

฿0.2

ฝพบ / ฝกม / สาขา

฿152.2



Customers strategic and marketing Project

พัฒนานวัตกรรมที่ใช้งานจริงกับลูกค้า

2565 / 2566

ล้านบาท



1-1 Camera Intelligent
Alert (CIA)

10 / 18 สาขา

-

จว.ก(อ)
/(กต)/สาขา

ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มี
น้ำประปาใช้อย่างทั่วถึง

2565 / 2566

ล้านบาท



1-1 Water Coverage 100%

ความยาวท่อ >50 กม

-

จว.ก(อ)
/(กต)/สาขา

ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มี
น้ำประปาใช้อย่างทั่วถึง

2565 / 2566

ล้านบาท



1-1 โครงการขยายเขต ปริมาณน้ำ 45,000 / 46,000 ลบม:วัน
จำหน่ายน้ำพื้นที่รอยต่อที่มีศักยภาพ

-

สาขา/ฝบค
/ฝคจ/ฝพข/
ฝมธ

Q&A