

การปรับปรุงและพัฒนางานด้านบริการ



กิจกรรมแทนคำขอบคุณให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า



ปรับปรุงและขยายช่องทางรับชำระค่าไฟฟ้า



บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าตลอด 24 ชม.

การไฟฟ้านครหลวงได้ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพงานด้านบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังและเสริมสร้างความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้ไฟฟ้า โดยมีมาตรฐานคุณภาพบริการที่เป็นเลิศ ลดขั้นตอนการบริการให้มีความรวดเร็วและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ งานสำคัญที่ได้ดำเนินการมีดังนี้

การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าและการบริหารประสบการณ์ลูกค้า

การไฟฟ้านครหลวงได้นำระบบแผนการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management : CRM) และการบริหารประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience Management : CEM) มาใช้ โดยจัดกิจกรรมร่วมกับผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ อาทิ

- การจัดเสวนาพิเศษเรื่อง “ไฟฟ้ากับความมั่นคงของประเทศ” โดยได้รับเกียรติจาก พล.ต.อ.โกวิท วัฒนะ รองนายกรัฐมนตรี และ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย เป็นองค์ปาฐก มีผู้เข้าร่วมงานจากหน่วยงานภาครัฐ นักธุรกิจจากภาคการเงิน และภาคอุตสาหกรรม ที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตจำหน่ายของการไฟฟ้านครหลวง
- การจัดสัมมนา เรื่อง “การแก้ปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพการไฟฟ้าในโรงงานอุตสาหกรรม” ให้กับผู้ประกอบการภายในนิคมอุตสาหกรรม เพื่อให้ความรู้และปรับปรุงระบบไฟฟ้าภายในโรงงาน ลดผลกระทบจากปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง พร้อมทั้งแนะนำเทคนิคการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ
- การจัดงาน “แทนคำขอบคุณ” เนื่องในโอกาสที่การไฟฟ้านครหลวง ครบรอบ 50 ปี โดยแจกบัตรเข้าชม อุทยานสัตว์น้ำ สยามโอเชียนเวิร์ล ห้างสรรพสินค้าสยามพารากอน และบัตรเข้าชมการแสดง “อภิษราหุ่นละครเล็ก” ณ โรงละครอภิษรา คิง เพาเวอร์ คอมเพล็กซ์

การขยายช่องทางรับชำระค่าไฟฟ้า

นอกเหนือจากช่องทางรับชำระค่าไฟฟ้าผ่านที่ทำการของการไฟฟ้านครหลวงเขตทั้ง 18 เขต และ 13 สาขาย่อยแล้ว ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนรับชำระเงิน การประปานครหลวง บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) บริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด บริษัทเจมาร์ท บริษัทแอดวานซ์เอ็มเปย์ จำกัด บริษัททรูมันนี่ จำกัด บริษัทแอดวานซ์อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (AIS) บริษัทเอกชัย ดิสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด (โลดส์) และชำระ ณ ที่ทำการธนาคารหรือหักผ่านบัญชีเงินฝากของธนาคาร บัญชีบัตรเครดิต ระบบเอทีเอ็ม ระบบโมบายล์แบงก์กิ้ง ระบบธนาคารโทรศัพท์ ระบบอินเทอร์เน็ต รวมทั้งผ่านระบบโทรศัพท์บ้าน และระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งนี้ ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถรับบริการแจ้งค่าไฟฟ้าและรับข้อความเตือนตัดไฟผ่านข้อความทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเปิดขอใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ กสิกรไทย และบริษัทแอดวานซ์เอ็มเปย์ จำกัด นับตั้งแต่ปี 2551 เป็นต้นไป

ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (Call Center)

การไฟฟ้านครหลวงให้บริการรับแจ้งไฟฟ้าขัดข้องและให้บริการด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องตลอด 24 ชั่วโมง ด้วยหมายเลข 1130 ที่เชื่อมโยงการทำงานร่วมกับศูนย์บริการสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ศูนย์ควบคุมระบบไฟฟ้า (SCADA) และที่ทำการของการไฟฟ้านครหลวงทุกเขตด้วยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ ทำให้การประสานงานในการแก้ไขปัญหาด้านระบบไฟฟ้าเป็นไปอย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์ โดยมียอดผู้ใช้บริการเฉลี่ยกว่า 90,000 รายต่อเดือนในปี 2551