



**PEA**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

# จรรยาบรรณและจรรยาบรรณ ในการให้บริการลูกค้า (CUSTOMER SERVICE CODE OF CONDUCT)



ที่มา : ประกาศกฎบัตรบริการ มาตรฐานการให้บริการ จรรยาบรรณและจรรยาบรรณ  
การให้บริการลูกค้า (คณะกรรมการ กฟผ. อนุมัติ เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2567)



กฟผ. ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ  
ที่ผู้บริหารและพนักงานทุกคนต้องถือปฏิบัติ โดยกำหนดเป็นประมวลความ  
ประพฤติปฏิบัติ ที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณและจรรยาบรรณในการให้บริการลูกค้า  
เพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงรักษาและ  
ส่งเสริมเกียรติคุณ ภาพลักษณ์ในการบริการขององค์กร ดังนี้

ส่งมอบสินค้าและให้บริการที่มีคุณภาพ ตรงตามหรือเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าในราคาที่ เป็นธรรม  
ด้วยความเต็มใจ มีความพร้อมในการให้บริการเชิงรุก เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอยู่เสมอ  
สามารถแก้ปัญหาและเสนอแนะแนวทางแก้ไขให้ตรงความต้องการของลูกค้าได้

ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเพียงพอและทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้าเพื่อให้ทราบเกี่ยวกับสินค้าและบริการ โดย  
ไม่มีการกล่าวเกินความเป็นจริงที่เป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับคุณภาพ ปริมาณ หรือเงื่อนไขใด ๆ  
ของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ รวมถึงไม่ป้ายเปียงหรือปิดการะความรับผิดชอบ

จัดเก็บข้อมูลและรักษาความลับของลูกค้าอย่างเป็นระบบและไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือ  
ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยมิชอบ

ให้บริการที่เป็นมิตรสุภาพด้วยความเต็มใจ พร้อมเป็นผู้ให้ ภาครัฐมีไว้ที่ช่วยเหลือ เพื่อสร้างความประทับใจ  
ให้กับผู้รับบริการอยู่เสมอ และมีความพร้อมให้บริการเชิงรุก

นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาสินค้าและเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการอย่างต่อเนื่อง

พัฒนาสินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งให้ใช้ทรัพยากรน้อยลง ประหยัดพลังงาน  
สามารถหมุนเวียนใช้ได้ และมีอายุการใช้งานที่ยืนยาว

จัดให้มีระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล

จัดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบในการให้ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา วิธีแก้ปัญหา และรับข้อร้องเรียน เพื่อให้ลูกค้า  
ได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุดในสินค้าและบริการ