



ประกาศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เรื่อง การกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ

.....

เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการได้รับความพึงพอใจ อันจะเกื้อหนุนให้เกิดความเชื่อมั่น ศรัทธาต่อหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy contact Center: GECC) จึงขอกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ ให้บุคลากรถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนี้

๑. มาตรฐานการต้อนรับและบริการ

๑.๑ สบตายิ้มแย้มแจ่มใส กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ” ด้วยน้ำเสียงสุภาพ พร้อมกับสบตาผู้รับบริการ ยกมือไหว้เมื่อต้อนรับและสิ้นสุดการให้บริการ

๑.๒ ให้บริการตามลำดับคิว

๑.๓ ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหา ด้วยท่าที่เป็นมิตรและกระตือรือร้น

๑.๔ ให้บริการบนพื้นฐาน “Service Mind”

Service หมายถึง การบริการ

- S = Smile มีรอยยิ้ม
- E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ผู้รับบริการ
- R = Rapidness มีความรวดเร็ว กระฉับกระฉ่ง
- V = Value ให้บริการอย่างมีคุณค่า
- I = Impression มีความน่าประทับใจ
- C = Courtesy บริการอย่างสุภาพอ่อนโยน
- E = Endurance มีความอดทนและเก็บอารมณ์

Mind หมายถึง จิตใจ

- M = Make Believe มีความเชื่อในการให้บริการของตนเอง
- I = Insist ยืนยันที่จะให้บริการผู้รับบริการ
- N = Necessitate ให้ความสำคัญต่อลูกค้าและการบริการ
- D = Devote อุทิศตนเพื่อการบริการ

๒. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

๒.๑ การรับสาย

๒.๑.๑ รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อเสียงเรียกเข้า ต้องดิ่งไม่เกิน ๓ ครั้ง

๒.๑.๒ กล่าวคำว่า “สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ” งาน.....สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดิฉัน/ผมตำแหน่ง.....ค่ะ/ครับ” ติดต่อบริการเรื่องอะไรค่ะ/ครับ

๒.๑.๓ กดปุ่ม Hold ทุกครั้งเมื่อพักสาย และให้แจ้งทุก ๑๐ วินาที (ขอโทษนะค่ะ/ครับ ที่ทำให้รอ)

๒.๒ การโอนสาย

ให้พูดว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับดิฉัน/ผม จะโอนสายไปที่หรือเชิญคุณ..... มา รับสายค่ะ/ครับ”

๓. มาตรฐานในการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์

๓.๑ ผ่าน Email ตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง

๓.๒ ผ่าน Line ตอบกลับภายใน ๑๕ นาที

๓.๓ ผ่าน Facebook ตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง

๓.๔ ผ่าน Website ตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง

๔. มาตรฐานการแต่งกายและบุคลิกภาพ

๔.๑ การแต่งกาย

๔.๑.๑ เลือเสื้อผ้า

รายละเอียดการแต่งกาย	
วันจันทร์	แต่งกายด้วยชุดสุภาพ ไม่สวมเสื้อยืด กางเกงยีนส์ พร้อมติดบัตรประจำตัวบุคลากรตลอดเวลา
วันอังคาร	แต่งกายด้วยชุดสุภาพ ไม่สวมเสื้อยืด กางเกงยีนส์ พร้อมติดบัตรประจำตัวบุคลากรตลอดเวลา
วันพุธ	แต่งกายด้วยเสื้อโปโลของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมติดบัตรประจำตัวบุคลากรตลอดเวลา
วันพฤหัสบดี	แต่งกายด้วยชุดสุภาพ ไม่สวมเสื้อยืด กางเกงยีนส์ พร้อมติดบัตรประจำตัวบุคลากรตลอดเวลา
วันศุกร์	แต่งกายด้วยชุดผ้าไทย พร้อมติดบัตรประจำตัวบุคลากรตลอดเวลา
วันเสาร์	แต่งกายด้วยชุดสุภาพ ไม่สวมเสื้อยืด กางเกงยีนส์ พร้อมติดบัตรประจำตัวบุคลากรตลอดเวลา
วันอาทิตย์	แต่งกายด้วยชุดสุภาพ ไม่สวมเสื้อยืด กางเกงยีนส์ พร้อมติดบัตรประจำตัวบุคลากรตลอดเวลา

๔.๑.๒ ทรงผมสุภาพบุรุษ

- ๔.๑.๒.๑ ไม่ไว้ผมยาวเกินไปจนประป่า
- ๔.๑.๒.๒ ไม่อนุญาตให้ไว้หนวดและเครา
- ๔.๑.๒.๓ ในกรณีที่ข้อมผม สีต้องไม่ฉูดฉาด

๔.๑.๓ ทรงผมสุภาพสตรี

- ๔.๑.๓.๑ หากไว้ผมยาว ให้รวบไว้ด้านหลังให้เรียบร้อย
- ๔.๑.๓.๒ ในกรณีที่ข้อมผม สีต้องไม่ฉูดฉาด

๔.๑.๔ ใบหน้า

ทั้งสุภาพบุรุษและสตรี แต่งหน้าให้พองาม โดยเฉพาะสุภาพสตรีไม่ใช้สีฉูดฉาด

ในการแต่งหน้า

๔.๒ บุคลิกภาพ

- ๔.๒.๑ กรณีที่ผู้รับบริการนั่ง เจ้าหน้าที่ต้องยืนด้านซ้ายของผู้รับบริการ
- ๔.๒.๒ กรณีที่ผู้รับบริการยืน เจ้าหน้าที่ต้องยืนด้านซ้ายของผู้รับบริการ
- ๔.๒.๓ โนม์ตัวลงหาผู้รับบริการ จับเอกสารด้วยมือซ้าย หางายมือขวาโดยใช้นิ้วกลางแทนนิ้วชี้

หรือปากกา

- ๔.๒.๔ ขออนุญาตชี้แจงเอกสาร.....ค่ะ/ครับ

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

๒๑๗

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัญญัติ ศรีสมบัติ)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ