



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

เรื่อง กำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการในสำนักงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง มีภารกิจหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการให้บริการประชาชนด้านต่างๆ

เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปโดยความเรียบร้อย สร้างความประทับใจและช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอรับบริการ ตลอดจนเป็นการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดี ในการบริการมีมาตรฐานเป็นเดียวกัน สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส ภายในหน่วยงานให้ดีขึ้น จึงขอประกาศกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการในสำนักงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง ให้บุคลากรในสังกัด ถือปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนี้

๑. มาตรฐานพฤติกรรมในการให้บริการ

๑.๑ ไหว้ และกล่าวคำ “สวัสดี” ก่อนรับบริการ

๑.๒ ไหว้ และกล่าวคำ “ขอบคุณ” เมื่อให้บริการแล้วเสร็จ

๑.๓ ให้บริการตามลำดับคิว

๑.๔ ให้บริการบนพื้นฐาน SERVICE MIND

S = Smile

ยิ้มแย้ม

E = Enthusiasm

กระตือรือร้น

R = Rapidness

ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน

มีคุณภาพ

V = Value

ตระหนักถึงคุณค่าในสิ่งที่ทำ

I = Impression

ให้บริการด้วยความประทับใจ

C = Courtesy

สุภาพ อ่อนโยน

E = Endurance

มีความอดทน เก็บอารมณ์

M = Make Believe

มีความเชื่อถือ ศรัทธา

I = Insist

ให้การยอมรับผู้อื่น

N = Necessitate

ให้ความสำคัญกับผู้อื่น

D = Devote

อุทิศตน เสียสละ

๑.๕ วางตัวเป็นเจ้าบ้านที่ดี โดย

๑. สื่อสารกับผู้รับบริการ ด้วยภาษาพูดและภาษากายที่เป็นมิตร

๒. คิดก่อนพูด

๓. สบตากับผู้รับบริการ ฟังคำถาม มีสมาธิ ตอบชัดเจน ถ้อยคำไม่ทราบคำตอบให้ชี้แจงว่าจะดำเนินการแจ้งให้ผู้ถามทราบโดยเร็ว
  ๔. ให้คำแนะนำวิธีการให้ผู้รับบริการเข้าใจแต่แรก เพื่อประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายหรือให้ทางเลือกในการรับบริการ โดยคำนึงถึงความถูกต้อง
๒. มาตรฐานพฤติกรรมในการรับโทรศัพท์
    - ๒.๑ โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง
    - ๒.๒ กล่าวคำเริ่มต้นสนทนา  
สวัสดีค่ะ/ครับ ฝ่าย/กลุ่ม.....องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง  
อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ติดต่อสอบถามเรื่องอะไรคะ/ครับ”
    - ๒.๓ กล่าวคำจบสนทนา “สวัสดีค่ะ/ครับ”
  ๓. มาตรฐานพฤติกรรมในการตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์
    - ๓.๑ ผ่าน Email      ตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง
    - ๓.๒ ผ่าน Line        ตอบกลับภายใน ๓๐ นาที
    - ๓.๓ ผ่าน Facebook    ตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง
    - ๓.๔ ผ่าน Website     ตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง

จึงขอประกาศให้รับทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕

(นายวิรัช วรรณชิตกุล)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง