



ประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนา
เรื่อง การใช้แนวปฏิบัติในการให้บริการงานวิจัยที่ดีของ สวพ. เพื่อสร้างความประทับใจ

.....

เพื่อให้การให้บริการด้านการวิจัย ของสถาบันวิจัยและพัฒนาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของสถาบันวิจัยและพัฒนา ประกอบกับ มติคณะกรรมการบริหาร สถาบันวิจัยและพัฒนา ในการประชุม ครั้งที่ ๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๗ จึงประกาศให้ บุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนาทุกคน นำแนวปฏิบัติในการให้บริการงานวิจัยที่ดีของ สวพ. เพื่อสร้างความ ประทับใจ ไปใช้ปฏิบัติจริง

ทั้งนี้ ให้บุคลากรสถาบันวิจัยและพัฒนาใช้แนวปฏิบัติฯ ดังกล่าวตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๕๗

Ch. In

(รองศาสตราจารย์รัฐปนรรต พรหมอินทร์)
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

แนวปฏิบัติในการให้บริการงานวิจัยที่ดี ของ สวพ. เพื่อสร้างความประทับใจ

เรื่องการรับโทรศัพท์

ก่อนรับโทรศัพท์

- การรับโทรศัพท์ในกรณีที่ ศูนย์/ฝ่ายนั้นไม่อยู่ (ดังไม่เกิน 3 ครั้ง)
- สำเนาหมายเลขโทรศัพท์ล่าสุดให้กับทุกคน
- ในกรณีที่ไม่มีอยู่ให้มีการแจ้งฝากศูนย์/ฝ่ายอื่นๆ
- ใช้ระบบฝากโอนสายในกรณีที่ไม่มีอยู่ (วิธีใช้อยู่ในสมุดโทรศัพท์)
- เตรียมกระดาษ/ปากกา ให้พร้อมจดบันทึก
- ให้สุดลมหายใจ 3 ครั้ง แล้วจึงรับโทรศัพท์

รับโทรศัพท์

การทักทาย

- สายนอก
“สวัสดีค่ะ/ครับ สถาบันวิจัยและพัฒนา ชื่อ.....รับสายค่ะ/ครับ”
- สายใน
“สวัสดีค่ะ/ครับ ศูนย์/ฝ่าย..... ชื่อ.....รับสายค่ะ/ครับ”

การรับและให้ข้อมูล

- “อาจารย์ จะติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ” หรือ “อาจารย์มีอะไรให้รับใช้ค่ะ/ครับ”
- ให้ฟังประเด็นให้ครบถ้วน ชัดเจน กรณีที่ไม่ได้ติดต่อฝ่ายที่รับสาย ควรกล่าวว่า “ขอประทานโทษค่ะ/ครับ ขอทราบชื่ออาจารย์และเบอร์โทรศัพท์ค่ะ/ครับ กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ จะโอนสายให้กับเจ้าหน้าที่/ผู้ที่เกี่ยวข้องค่ะ/ครับ หากโอนสายแล้วหลุด กรุณาโทรที่หมายเลข.....”

การกล่าวขอบคุณ

- “ขอบคุณค่ะ/ครับ มีอะไรที่จะให้บริการเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ”
- “สถาบันวิจัยและพัฒนายินดีให้บริการค่ะ/ครับ”

แนวปฏิบัติในการให้บริการงานวิจัยที่ดี ของ สวพ. เพื่อสร้างความประทับใจ

เรื่องการต้อนรับผู้ที่มาประชุม/ผู้มาติดต่อ

ผู้ที่มาประชุม

การทักทาย

- กล่าวทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ อาจารย์มาประชุมกับสถาบันวิจัยและพัฒนาหรือเปล่าคะ/ครับ”

การต้อนรับ

- เชิญผู้มาประชุมเข้าห้องประชุม หรือจุดพักรอ (ผู้ให้การต้อนรับนำน้ำให้อาจารย์ 1 แก้ว)
- แจ้งศูนย์/ฝ่ายเจ้าของงานทราบ

****หมายเหตุ** กรณีที่ไม่รู้จักผู้ที่มาประชุม ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบค้นดูรูปภาพจากสื่อต่างๆ เท่าที่หาได้

การต้อนรับผู้ที่มาติดต่อ

- กล่าวทักทาย “สวัสดีค่ะ/ครับ อาจารย์มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ”
- เชิญผู้มาติดต่อนั่งที่มุมรับรอง
- แจ้งศูนย์/ฝ่ายเจ้าของงานทราบ

แนวปฏิบัติในการให้บริการงานวิจัยที่ดี ของ สวพ. เพื่อสร้างความประทับใจ

เรื่องการให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ

กรณีการติดต่อขอคำแนะนำเรื่องเกี่ยวข้องกับการวิจัย

การรับและให้ข้อมูล

- ชักถามข้อมูลรายละเอียดประเด็นที่จะมาติดต่อ
- ให้คำแนะนำติดต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยกล่าวว่า “อาจารย์คะ/ครับ เรื่องนี้น่าจะเกี่ยวข้องกับศูนย์/ฝ่าย....”
- แนะนำ/เชิญ ไปศูนย์/ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

กรณีเข้ามาติดต่อเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่ทราบผู้รับผิดชอบ

- เชิญผู้มาติดต่อนั่งจุดพักรอ
- ชักถามข้อมูลรายละเอียดประเด็นที่จะติดต่อ
- ประสานแจ้งผู้รับผิดชอบเพื่อมาพบผู้มาติดต่อ

กรณีการติดต่อเรื่องที่มีกำหนดระยะเวลาและได้สิ้นสุดไปแล้ว

การรับและให้ข้อมูล

- ให้ข้อมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับระยะเวลาการให้บริการ
- กรณีรับเรื่องไว้ให้แจ้งผู้มาติดต่อว่า “อาจารย์คะ/ครับ ขอรับเรื่องไว้และจะนำเสนอผอ.ในทันทีคะ/ครับ”