



แนวปฏิบัติ Dos & Don'ts ของธนาคารออมสิน

แนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรม
ตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ
ธนาคารออมสิน

(สำหรับผู้บริหาร)



จริยธรรมและจรรยาบรรณ ถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่ผู้บริหาร และพนักงานธนาคารออมสิน จะต้องยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด โดยธนาคารได้จัดทำแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินสำหรับผู้บริหาร เพื่อนำไปปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรม และมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน อันจะส่งผลให้เกิดเป็นวัฒนธรรมธรรมาภิบาล มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ ได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของธนาคาร โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้...

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดมั่นในคุณธรรม



พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี
- โปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ
- มีความเที่ยงธรรม ตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ
- ไม่ดำเนินการที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับธนาคาร
- คำนึงถึงประโยชน์ของธนาคารมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว
- ยึดมั่นในคุณความดี ประพฤติตนตามจริยธรรมและจรรยาบรรณ



พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- ทูจจริตและประพฤตินิยมชอบในหน้าที่
- ละเลย หรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็นว่ามีกรกระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม
- มีอคติ ใช้ความรู้สึกส่วนตัวในการปฏิบัติงาน
- ฝ่าฝืนจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน
- หลบเลี่ยงการตรวจสอบ ลักลอบทำลายเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ตนถูกตรวจสอบ
- ปฏิบัติงานโดยมุ่งประโยชน์เพื่อตนเองหรือพวกพ้อง

2. ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งของธนาคารอย่างเคร่งครัด

DO

พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- ศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ และคำสั่งของธนาคาร
- ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ และคำสั่งของธนาคารอย่างเคร่งครัด
- ส่งเสริม และควบคุมให้พนักงานปฏิบัติงานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ และคำสั่งของธนาคารอย่างเคร่งครัด
- เก็บรักษาบัญชีชื่อผู้ใช้งาน (User Name) และรหัสผ่าน (Password) ไว้เป็นความลับเฉพาะตัว

DON'T

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- ไม่ศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ และคำสั่งของธนาคาร
- ละเลย ไม่ควบคุมให้พนักงานปฏิบัติงานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ และคำสั่งของธนาคาร
- ไม่เก็บรักษาบัญชีชื่อผู้ใช้งาน (User Name) และรหัสผ่าน (Password) ไว้เป็นความลับเฉพาะตัว
- สร้างรายการทางบัญชีปลอมเพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย

3. มีความรับผิดชอบ บริหารงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ไม่ใช้โอกาสหรือตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ ให้ตนเองหรือผู้อื่น



พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่
- บริหารงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร
- ใช้ความรู้และทักษะการบริหารจัดการอย่างเต็มกำลังความสามารถ
- ควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย
- เสียสละ และอุทิศตนในการทำงาน แม้ไม่ใช่งานในหน้าที่ของตนเอง
- บริหารงานด้วยความรอบคอบ ถูกต้อง รวดเร็ว
- มีการบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม
- ไม่ใช้โอกาสหรือตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือผู้อื่น
- บริหารงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของธนาคาร
- ไม่นำทรัพย์สินของธนาคารไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน



พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานโดยเฉพาะงานในหน้าที่
ปฏิเสธความรับผิดชอบ หรือกล่าวโทษผู้อื่นเมื่อเกิดข้อผิดพลาด
- ขาดความระมัดระวังในการบริหารงาน
- ใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์ให้กับตนเอง หรือพวกพ้อง
- บริหารงานไม่เป็นธรรม ใช้ความรู้สึกส่วนตัว หรือมีอคติต่อการปฏิบัติงาน
- ปฏิบัติงานโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมหรือธนาคาร
- ใช้เวลา/ทรัพยากรของธนาคารไปทำงานภายนอก เพื่อประโยชน์ให้กับตนเองหรือครอบครัว

4. รักษาความลับของธนาคาร และลูกค้า ประชาชน อย่างเคร่งครัด



พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- ไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของธนาคาร และลูกค้า ประชาชน อย่างเคร่งครัด
- การเปิดเผยข้อมูลของธนาคารที่เป็นความลับจะกระทำได้ต่อเมื่อมีอำนาจหน้าที่ และได้รับอนุญาต และต้องรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ เว้นแต่ได้รับความยินยอมหรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- ไม่นำข้อมูลของธนาคาร และลูกค้า ประชาชน ไปแสวงหาประโยชน์ เพื่อตนเองหรือผู้อื่น
- ควบคุมให้พนักงานตระหนักถึงความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ



พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- เปิดเผยข้อมูล หรือความลับของธนาคาร และลูกค้า ประชาชน
- นำข้อมูลของลูกค้าไปใช้ประโยชน์เพื่อตนเองและผู้อื่น
- นำข้อมูลของธนาคารไปใช้ในเรื่องส่วนตัว
- ปกปิด เปลี่ยนแปลง หรือทำลายเอกสารโดยมิชอบด้วยกฎหมาย
- ละเลย และไม่ควบคุมให้พนักงานตระหนักถึงความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. เป็นผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา บริหารงานด้วยความเป็นธรรม



พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
- มีภาวะเป็นผู้นำ เสียสละ กล้าตัดสินใจ และรับผิดชอบต่อหน้าที่
- ปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
- ปลุกฝังให้พนักงานรักและอยากทำความดีเพื่อองค์กร
- แนะนำ ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่เสมอ
- แต่งตั้ง โยกย้าย ให้รางวัล และลงโทษ ด้วยความยุติธรรมและเหมาะสม
- เปิดใจรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนของผู้ใต้บังคับบัญชา
- ส่งเสริม และควบคุมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณและ จรรยาบรรณ



พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- บริหารงานไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจคุกคามหรือสร้างความกดดัน ต่อสภาพจิตใจ หรือละเมิดสิทธิเสรีภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา
- ไม่เข้าช่วยเหลือ หรือให้คำปรึกษาเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดปัญหา
- เพิกเฉย หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ผิดจรรยาบรรณ

6. ให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ

DO

พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- ให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ
- เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
- แสวงหาช่องทาง และนวัตกรรมการบริการใหม่ เพื่อเพิ่มประโยชน์ให้ลูกค้า และประชาชนเกิดความพึงพอใจ
- ส่งเสริม และควบคุมให้พนักงานปฏิบัติงานตามนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy) อย่างเคร่งครัด
- หลีกเลี่ยงกิจกรรมที่ทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง หรือทำให้ลูกค้าและประชาชนขาดความไว้วางใจ

DON'T

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- ปกปิด หรือบิดเบือนข้อเท็จจริงของข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ลูกค้า และประชาชน
- ไม่เปิดรับ และไม่แสวงหาความรู้ วิธีการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ
- ละเลย และไม่ควบคุมให้พนักงานปฏิบัติงานตามนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy)



แนวปฏิบัติ Dos & Don'ts ของธนาคารออมสิน

แนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรม
ตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ
ธนาคารออมสิน

(สำหรับพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน)



จริยธรรมและจรรยาบรรณ ถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่ผู้บริหาร และพนักงานธนาคารออมสิน จะต้องยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด โดยธนาคารได้จัดทำแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสินสำหรับพนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสิน เพื่อนำไปปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรม และมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน อันจะส่งผลให้เกิดเป็นวัฒนธรรมธรรมาภิบาล มีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ ได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของธนาคาร โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้...

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ยึดมั่นในคุณธรรม

พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดี
- โปร่งใส พร้อมรับการตรวจสอบ
- ไม่ดำเนินการที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับธนาคาร
- มีความเที่ยงธรรม ตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติ
- คำนึงถึงประโยชน์ของธนาคารมากกว่าประโยชน์ส่วนตน
- ยึดมั่นในคุณความดี ประพฤติตนตามจริยธรรมและจรรยาบรรณ

DO

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- ททุจริตและประพฤติมิชอบในหน้าที่
- ละเลย หรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็นว่ามีกรกระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรม
- มีอคติ ใช้ความรู้สึกส่วนตัวในการปฏิบัติงาน
- ฝ่าฝืนจริยธรรมและจรรยาบรรณธนาคารออมสิน
- หลบเลี่ยงการตรวจสอบ ลักลอบทำลายเอกสาร/หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ตนถูกตรวจสอบ
- ปฏิบัติงานโดยมุ่งประโยชน์ของตนและพวกพ้อง

DON'T

2. ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่งของธนาคารอย่างเคร่งครัด

DO

พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- ศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ และคำสั่งของธนาคาร
- ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ และคำสั่งของธนาคารอย่างเคร่งครัด
- เก็บรักษาบัญชีชื่อผู้ใช้งาน (User Name) และรหัสผ่าน (Password) ไว้เป็นความลับเฉพาะตัว

DON'T

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- ไม่ศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ และคำสั่งของธนาคาร
- ละเลย หรือไม่ให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ระเบียบ และคำสั่งของธนาคาร
- ไม่เก็บรักษาบัญชีชื่อผู้ใช้งาน (User Name) และรหัสผ่าน (Password) ไว้เป็นความลับเฉพาะตัว
- สร้างรายการทางบัญชีปลอมเพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย

3. มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่เต็มกำลังความรู้ความสามารถ ไม่ใช้โอกาสหรือตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเอง หรือผู้อื่น

DO

พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- รับผิดชอบต่อหน้าที่
- เสียสละ และอุทิศตนในการทำงาน แม้ไม่ใช่งานในหน้าที่ของตนเอง
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ ถูกต้อง รวดเร็ว เต็มกำลังความสามารถ
- ทุ่มเทศติปัญญา ความรู้ความสามารถ เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร
- หลีกเลี่ยงโอกาสที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยงแก่ธนาคาร
- ไม่ใช้โอกาสหรือตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือพวกพ้อง
- ตรงต่อเวลา ไม่มาสายกลับก่อน หรือเอาเวลาดำเนินงานของธนาคารไปทำธุระส่วนตัว
- ไม่นำทรัพย์สินของธนาคารไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตน

DON'T

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- ขาดความรับผิดชอบ และกล่าวโทษผู้อื่น
- มีความคิดเชิงลบในการทำงาน
- เพิกเฉย ไม่ปรับปรุงงาน หรือพัฒนาทักษะในการทำงาน
- ใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์ให้กับตนเองหรือพวกพ้อง
- เอาเวลาดำเนินงานของธนาคารไปทำธุระส่วนตัว
- ใช้เวลา/ทรัพยากรของธนาคารไปทำงานภายนอก เพื่อประโยชน์ให้กับตนเองหรือครอบครัว

4. รักษาความลับของธนาคาร และลูกค้า ประชาชน อย่างเคร่งครัด

DO

พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- ไม่เปิดเผยข้อมูลความลับของธนาคาร และลูกค้า ประชาชน อย่างเคร่งครัด
- การเปิดเผยข้อมูลของธนาคารที่เป็นความลับจะกระทำได้อต่อเมื่อมีอำนาจหน้าที่ และได้รับอนุญาต และต้องรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไว้เป็นความลับ เว้นแต่ได้รับความยินยอมหรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด
- ไม่นำข้อมูลของธนาคาร และลูกค้า ประชาชน ไปแสวงหาประโยชน์ เพื่อตนเองหรือผู้อื่น
- รักษาและตระหนักถึงความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ
- หลีกเลี่ยงการใช้งานอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิด ความเสียหายต่อข้อมูลทรัพย์สิน หรือการดำเนินงานของธนาคาร

DON'T

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- นำข้อมูลของธนาคาร และลูกค้า ประชาชน ไปใช้ประโยชน์เพื่อตนเอง และผู้อื่น
- ปกปิด เปลี่ยนแปลง หรือทำลายเอกสารโดยมิชอบด้วยกฎหมาย
- แฮร์รหัสผ่าน หรือกดเข้าลิงก์ที่แปลกน่าสงสัยในอีเมล
- ใช้เทคโนโลยีละเมิดลิขสิทธิ์

5. รักษาชื่อเสียง และภาพลักษณ์ของธนาคาร

DO

พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- มีทัศนคติที่ดี มีความรักดีต่อธนาคาร
- แต่งกายให้สุภาพ เรียบร้อย ตามระเบียบธนาคาร
- ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี เช่น ไม่ติดสุรา ไม่ติดยาเสพติด ไม่ยุ่งเกี่ยวกับอบายมุข
- ไม่เผยแพร่หรือส่งต่อเอกสารภายในของธนาคาร ข้อความ หรือข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสม เป็นเท็จ
- ชี้แจง ให้คำแนะนำ และแก้ไขข้อมูลที่ต้องการ เมื่อมีบุคคลอื่นวิพากษ์วิจารณ์ธนาคารในทางที่เสียหาย

DON'T

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- ประพฤติผิดศีลธรรมอันดี
- ทูจจริตต่อหน้าที่ หรือทำให้ธนาคารเสื่อมเสียชื่อเสียง
- เพิกเฉย ไม่ช่วยกันสอดส่องดูแลเมื่อพบพนักงานปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่ถูกต้อง ไม่เหมาะสม ส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคาร
- แสดงความคิดเห็น หรือโพสต์ข้อความผ่านสื่อออนไลน์ ที่อาจกระทบกระเทือนต่อชื่อเสียง และการดำเนินงานของธนาคาร

6. ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานด้วยความสุภาพ ให้เกียรติซึ่งกันและกัน รักษาความสามัคคี

DO

พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- ให้ความเคารพ สุภาพอ่อนน้อม มีสัมมาคารวะต่อผู้บังคับบัญชา
- ปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่ชอบด้วยกฎหมาย
- ไม่รายงานเท็จ หรือเสนอความเห็นที่ไม่สุจริตต่อผู้บังคับบัญชา
- ไม่วิ่งเต้นหรือเรียกร้องเพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่งหน้าที่
- ไม่ละเมิดสิทธิมนุษยชนและสิทธิเสรีภาพ การคุกคามทางเพศ รวมถึงหลีกเลียงการดำเนินการใด ๆ ซึ่งอาจคุกคามหรือสร้างความกดดันต่อสภาพจิตใจของผู้อื่น
- ไม่นำเรื่องส่วนตัวของเพื่อนร่วมงานไปวิพากษ์วิจารณ์ในทางเสื่อมเสีย
- แนะนำ แบ่งปัน ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ ๆ ให้แก่เพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ
- ทำงานเป็นทีม เสริมสร้างสัมพันธภาพและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
- เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับเพื่อนร่วมงานในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาองค์ความรู้อย่างสม่ำเสมอ
- ไม่นำผลงานของผู้อื่นมาแอบอ้างเป็นผลงานของตน

DON'T

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- แสดงความกระด้างกระเดื่อง ไม่ให้ความเคารพต่อผู้บังคับบัญชา
- ไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา
- วิ่งเต้นหรือเรียกร้องเพื่อให้ได้มาซึ่งตำแหน่งหน้าที่
- กล่าวร้ายผู้บังคับบัญชาโดยปราศจากมูลความจริง
- ไม่เปิดใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง
- สร้างความแตกแยก และไม่ปรับตัวทำงานร่วมกับผู้อื่น
- ไม่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไม่ให้คำแนะนำปรึกษาเพื่อนร่วมงาน
- ก้าวก้าวหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ของเพื่อนร่วมงานโดยมิชอบ

7. ให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

DO

พฤติกรรมที่พึงประสงค์

- ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - ให้บริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
 - จัดให้ลูกค้าที่มาทำธุรกรรมแสดงตน
 - รักษาผลประโยชน์ของลูกค้า
 - ใส่ใจ รับฟังปัญหา และความต้องการของลูกค้า
 - อธิบาย ชี้แจง แนะนำผลิตภัณฑ์ และเงื่อนไขอย่างละเอียดครบถ้วน
- ไม่ปิดบังข้อมูล
- พัฒนาปรับปรุงงานกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

DON'T

พฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์

- ให้บริการผิดพลาด ล่าช้า และแสดงกิริยาท่าทางที่ไม่ให้เกียรติลูกค้า
- แต่งกายไม่สุภาพ ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการ
- เลือกปฏิบัติ ละเลยความต้องการของลูกค้า
- ขาดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ และการนำเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์
- ไม่สนใจศึกษา และไม่นำเทคโนโลยีมาพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ
- เรียบรับของขวัญ หรือผลประโยชน์จากลูกค้า