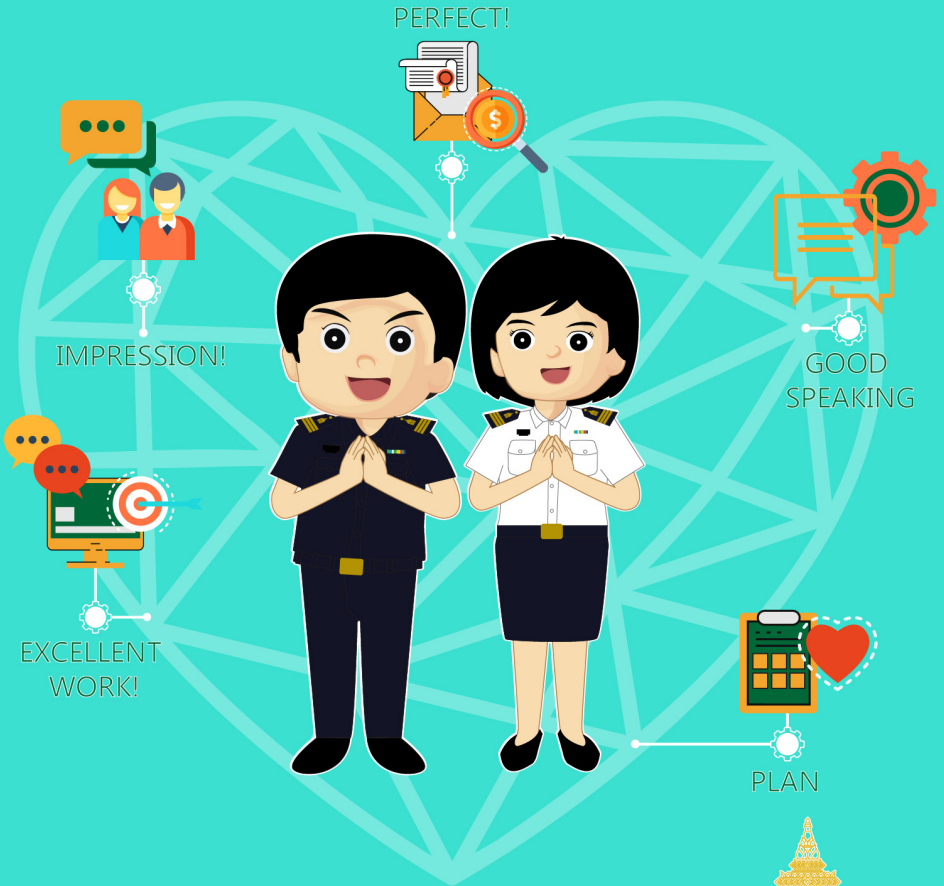




CUSTOMS SERVICE MIND

คู่มือและเทคนิค การให้บริการศุลกากรด้วยใจ



กรมศุลกากร

CUSTOMS
SERVICE MIND

ช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ กรมศุลกากร



LINE

@thaicustoms

Line Official



theprcustoms

You Tube



/customsdepartment.thai

Facebook



www.customs.go.th

WebSite



@thaicustoms

Instagram



@thaicustoms

Twitter

ช่องทาง รับเรื่องร้องเรียน

โทรสาร : 026676919
ส่งไปรษณีย์ถึงกรมศุลกากร
@customshearing

สายด่วน 1332
ctc@customs.go.th
ผ่าน สปน. กก. GCC 1111

สื่อมวลชน
หน่วยงานอื่นๆ : ปปช., สตง., DSI
ติดต่อด้วยตนเองที่ : กรมศุลกากร
กลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม (กคจ)



สายด่วนกรมศุลกากร

Customs Call Center

 **1164**

www.customs.go.th

คู่มือและเทคนิค

การให้บริการสุภาพกรด้วยใจ

Customs Service Mind





คู่มือและเทคนิคการให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind) จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานมีคู่มือและเทคนิคการให้บริการที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร สามารถเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านงานบริการของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมุ่งเน้นในการปฏิบัติงานและการให้บริการไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลลัพธ์และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างมืออาชีพ และก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรมศุลกากร ในด้านงานบริการอย่างเป็นรูปธรรม ที่ประชาชนและผู้รับบริการสามารถมองเห็นได้ สัมผัสได้ และรู้สึกได้ถึงความตั้งใจส่งมอบบริการศุลกากรด้วยใจของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ ประสบการณ์ การแลกเปลี่ยนเทคนิคการให้บริการของแต่ละกระบวนการ โดยการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ (Knowledge Management) และนำองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างเต็มรูปแบบ นอกจากนี้ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการโดยสามารถส่งมอบการให้บริการที่ดีและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ในทุกมิติ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและจะส่งผลที่ดีต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรได้อีกด้วย

คณะทำงานฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า **“คู่มือและเทคนิคการให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind)”** ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานทั้งเจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากรและผู้มาติดต่อ หากผู้ใดมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมประการใด คณะทำงานฯ พร้อมน้อมรับเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป



อนึ่ง ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นอกจากจะต้องดำเนินการตามรายการสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้ตามมาตรฐานของสำนักงาน ก.พ. ที่กำหนดไว้แล้ว ในการรับฟังปัญหาความต้องการของผู้รับบริการ ควรจะต้องรับฟังด้วยความใส่ใจ หากปัญหาหรือสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรประสานงานกับหัวหน้าหน่วยงานในทุกระดับเพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขปรับปรุงอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ การบริการที่ดี (Service Mind) ควรจะต้องมีการต่อยอดในเรื่องการสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม (Collaboration) ซึ่งเป็นการยกระดับการทำงานให้สูงขึ้นไปกว่าการประสานงานกัน (Coordination) หรือการทำงานด้วยกัน (Cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (Collaboration) เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ตามนโยบายรัฐบาล จึงขอให้แต่ละหน่วยงานพิจารณาดำเนินการตามแนวทางดังกล่าว ในพื้นที่รับผิดชอบเพื่อต่อยอดอย่างเหมาะสมก็จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการศุลกากรด้วยใจในภาพรวมมากยิ่งขึ้น

คณะทำงานดำเนินการเสริมสร้างการให้บริการ
ศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind)
มิถุนายน 2562

คำนำ > 2

บทนำ > 6

บทที่ 1

คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการที่ดี >20

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ >21

หัวใจการบริการ >24

การให้บริการเมื่อผู้รับบริการมีอาการโกรธ >26

สมรรถนะหลักและพฤติกรรมบ่งชี้ >28



บทที่ 2

มาตรฐานพื้นฐานการให้บริการ > 30

มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง > 32

มาตรฐานการรับโทรศัพท์ > 33

สถานที่ พื้นที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก > 33





บทที่ 3

มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร > 38
วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร คุณธรรมอัตลักษณ์ > 39
มาตรฐานการให้บริการศุลกากรด้วยใจ > 44
ตัวอย่างมาตรฐานการให้บริการศุลกากรด้วยใจ > 50
แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ > 57

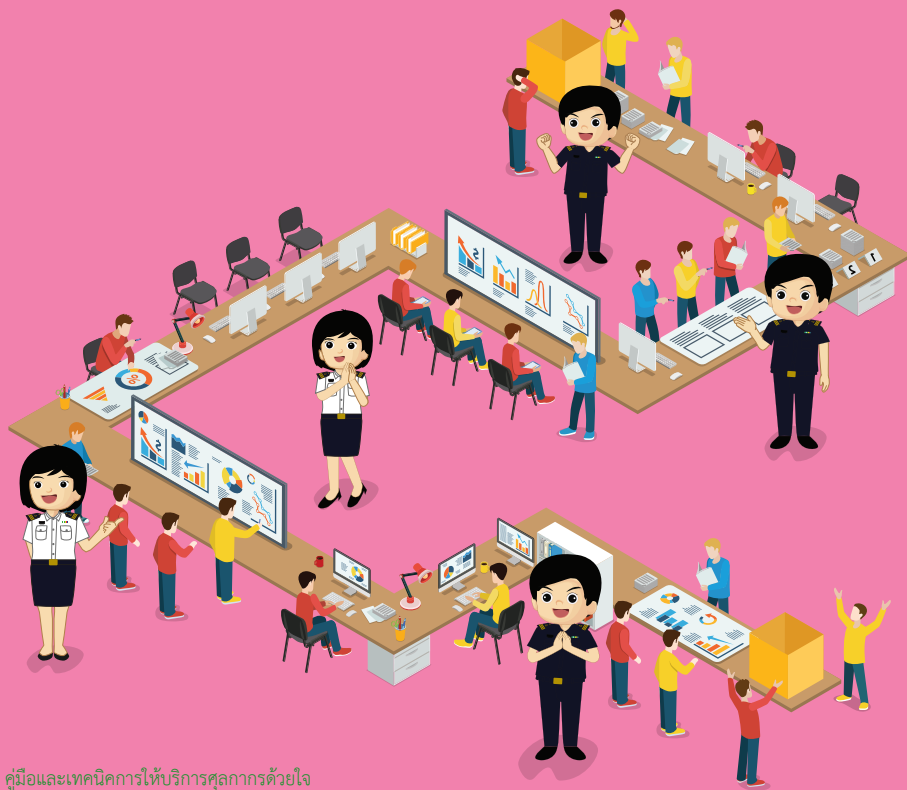


บทที่ 4

แบบประเมินสมรรถนะการให้บริการด้วยใจ > 59
คณะผู้จัดทำ > 60
ที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์หน่วยงานภายในกรมฯ > 62
แหล่งที่มาข้อมูล > 64



บทนำ



ความเป็นมา



ตามข้อสั่งการนายกรัฐมนตรีในการประชุมคณะหัวหน้าส่วนราชการระดับกระทรวงหรือเทียบเท่าครั้งที่ 4/2560 เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2560 โดยนายกรัฐมนตรีได้มีดำริให้หน่วยงานภาครัฐ ปรับบทบาทเพื่อปฏิรูปไปสู่ระบบราชการ 4.0 ให้ทุกส่วนราชการ พิจารณาเร่งรัดการขับเคลื่อนการปฏิรูปองค์การ ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการทำงาน ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านบุคลากร (การแต่งตั้ง การพัฒนาค่าตอบแทน) หนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ด่วนที่สุด ที่ นร 1200/ว 24 ลงวันที่ 16 ตุลาคม 2560 แจ้งให้ทุกส่วนราชการดำเนินการจัดทำแผนปฏิรูปองค์การ ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยกระบวนการวิเคราะห์บทบาทภารกิจของกรม ข้อเสนอการปรับบทบาทภารกิจของกรม การปรับเปลี่ยนโครงสร้างและอัตรากำลัง และข้อเสนอการปรับเปลี่ยนในระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2562 - 2564) และหนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ด่วนที่สุด ที่ นร 1204/386 ลงวันที่ 20 สิงหาคม 2561 เรื่อง การพิจารณาแผนปฏิรูปองค์การของกรมศุลกากร โดยแจ้งให้กรมศุลกากรทราบว่า สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ปรับปรุงแนวทางการประเมิน และการรายงานผลการประเมินผลการดำเนินการจัดทำแผนปฏิรูปองค์การตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และแจ้งประเด็นสำคัญที่ให้กรมศุลกากรจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงในระยะ 3 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 - 2564) เรื่อง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในประเด็นความเพียงพอของความเอาใจใส่ต่องานและ Service Mind ในการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ศุลกากรกรมศุลกากร จึงได้ดำเนินโครงการ การให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind) เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว

วัตถุประสงค์



01

เพื่อให้หน่วยงานมีคู่มือและเทคนิคการให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind) ที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร สามารถเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านงานบริการของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมุ่งเน้นในการปฏิบัติงานและการให้บริการไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลลัพธ์ และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างมืออาชีพ

02

เพื่อก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรมศุลกากร ในด้านงานบริการอย่างเป็นรูปธรรม ที่ประชาชนและผู้รับบริการสามารถมองเห็นได้ สัมผัสได้และรู้สึกได้ถึงความตั้งใจส่งมอบบริการศุลกากรด้วยใจของเจ้าหน้าที่กรม ศุลกากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง

03

เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ ประสบการณ์ การแลกเปลี่ยนเทคนิคการให้บริการของแต่ละกระบวนการ โดยการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ (Knowledge Management) และนำองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างเต็มรูปแบบ

ความหมาย
ของการบริการ



การบริการ (Service)

“ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกาย เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือ การแสดงออกด้วยการแต่งกาย กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ”

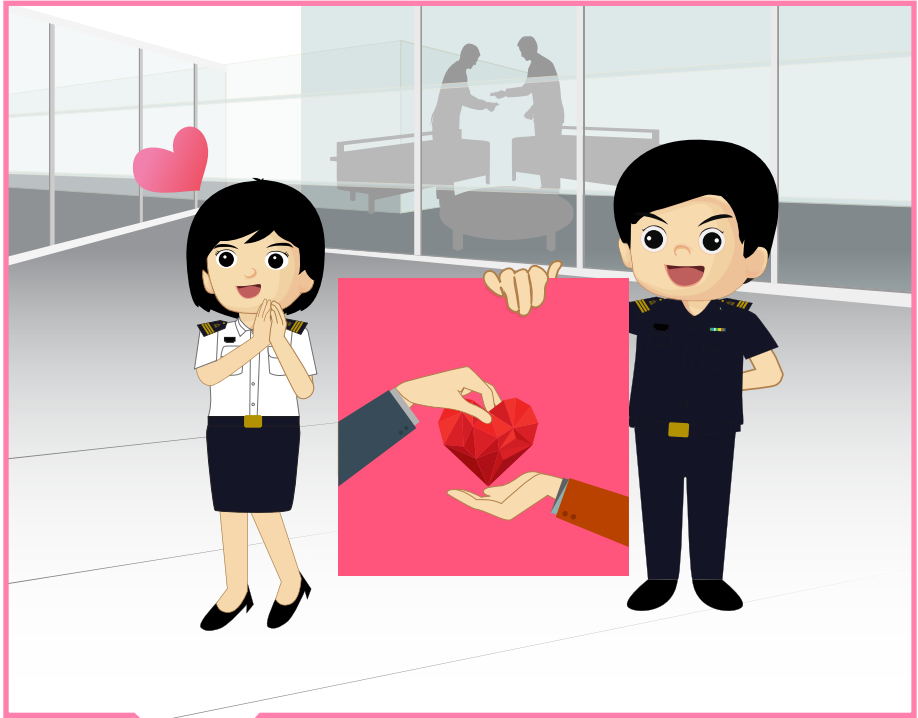




การบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติ ที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง



การบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย

1. **ผู้ให้บริการ** หมายถึง ผู้ปฏิบัติกรให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือหรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง
2. **ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

การบริการ
ด้วยใจ



“ การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น
ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขา
ต้องการ เป็นการให้บริการที่เกินความคาดหวัง
ต่อผู้รับบริการ ”



การบริการด้วยใจ หมายถึง การให้บริการที่ดี การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้น ต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ เป็นการให้บริการที่เกินความคาดหวัง ต่อผู้รับบริการ เต็มใจบริการเพื่อส่งผลที่ดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

การมีน้ำใจบริการที่ดี

“ จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ผู้รับบริการ
จะเกิดความประทับใจและยินดีที่จะกลับมาติดต่อ
และมารับบริการซ้ำ ”

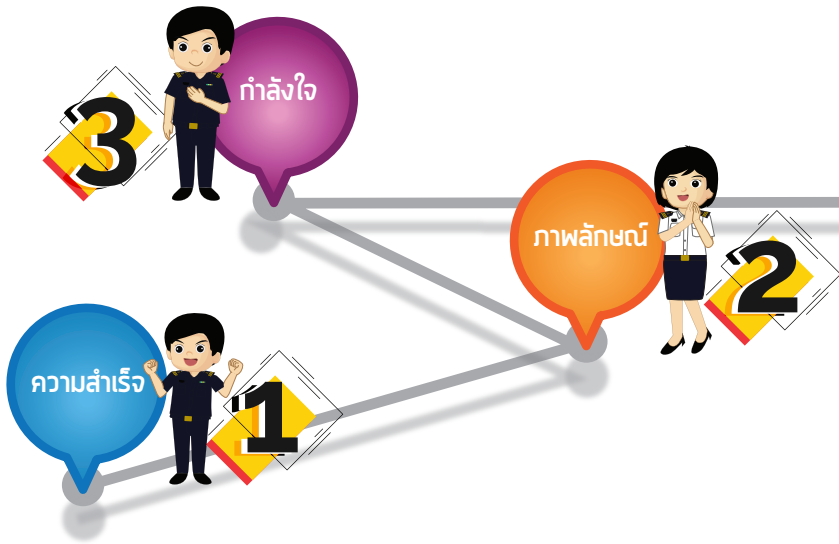


ผลของการบริการด้วยใจ



▶ ผลดีต่อผู้รับบริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่รวดเร็วของผู้ให้บริการ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้ ประหยัดเงินและเวลา เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็ว และด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการซ้ำ รวมทั้งยังบอกต่อ จึงเกิดประโยชน์ต่อการช่วยประชาสัมพันธ์อีกช่องทางหนึ่งด้วย



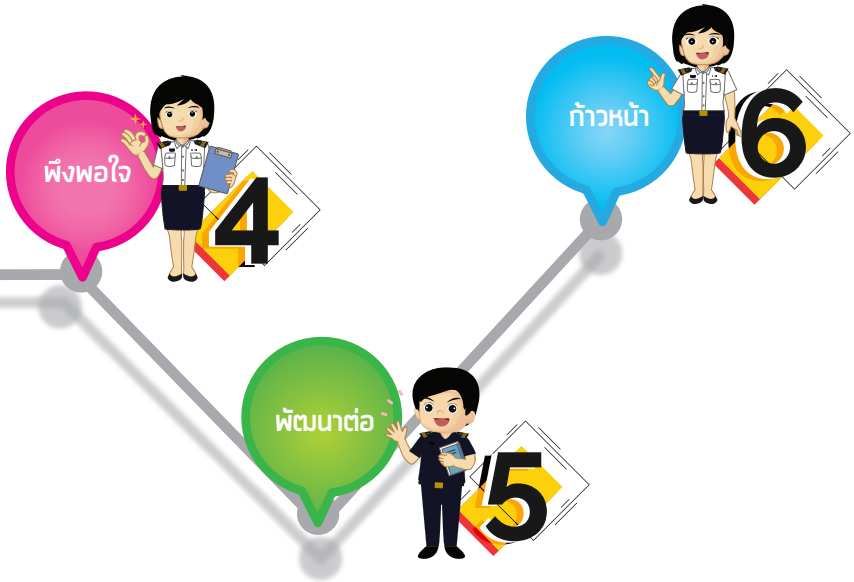
▶ พลดีต่อตนเอง

❤ ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความเต็มใจ มีความรวดเร็ว งานที่รับผิดชอบจะสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่คั่งค้าง และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจ ที่เห็นความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ เมื่องานไม่คั่งค้าง สุขภาพจิตในการทำงานก็ดีด้วย ถ้าหากรับปาก แต่ยังไม่ทำทันที อาจหลงลืมได้ ถ้าเก็บงานไว้ นอกจากงานไม่เสร็จแล้วยังเสียหายอีก จิตใจก็ไม่เป็นสุข

❤ เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร ที่เรียกว่า ภาพลักษณ์ การให้บริการที่ดี จะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อถึงความประทับใจ ต่อคนอื่น แต่ถ้าไม่ประทับใจ ก็จะบอกความไม่ดีออกไป เพราะธรรมชาติของคนจะชอบพูด เรื่องไม่ดีของคนอื่นเป็นส่วนใหญ่

❤ มีกำลังใจ เนื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียงหรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่า หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

❤ คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น เกิดขวัญกำลังใจดี ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง

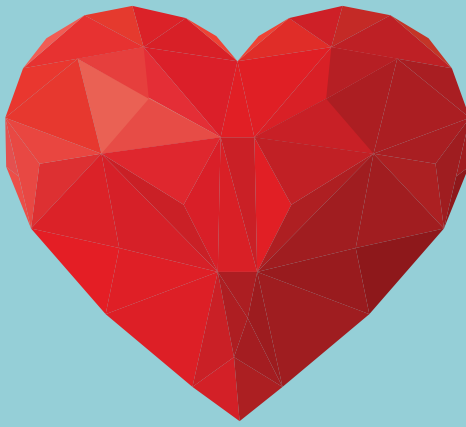


▶ ผลดีต่องาน

♥ งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพ จะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน

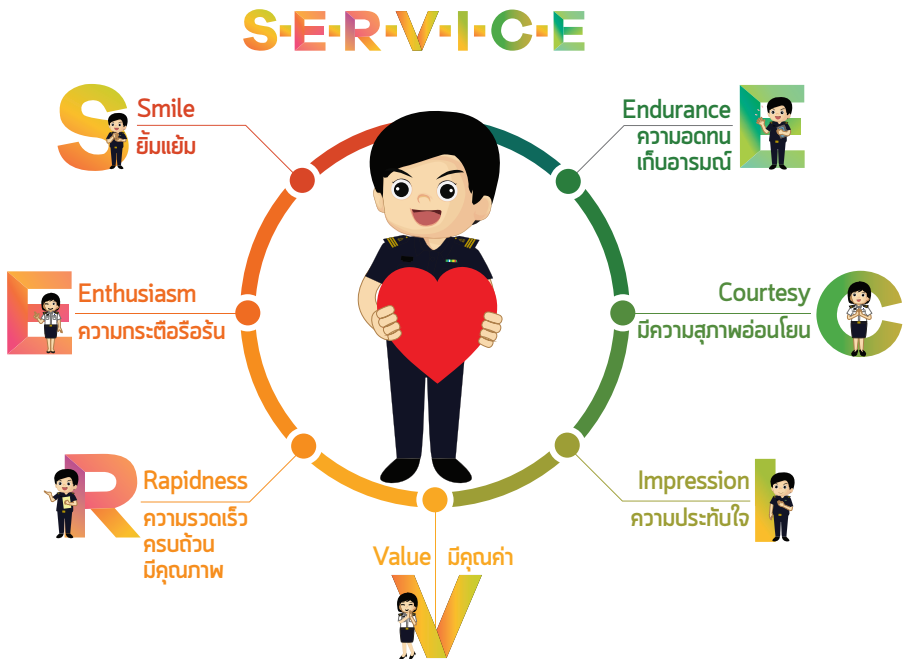
♥ งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือ การให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย กล่าวง่าย ๆ ก็คือ ผู้รับบริการซื้อการบริการครั้งหนึ่งและคุณภาพอีกครึ่งหนึ่ง

♥ งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จ ความก้าวหน้าขององค์กรขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ ทำให้งานสำเร็จและมีความประทับใจจากการให้บริการ ความสำเร็จขององค์กรเริ่มตั้งแต่ผลิตผล การให้บริการ การนำไปใช้เกิดผลดีและประทับใจ และการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาจะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่งขึ้นต่อไป



SERVICE MIND

การบริการด้วยใจ (Service Mind) ซึ่งมีความหมายของแต่ละตัวอักษรประกอบด้วย



สำนักงาน ก.พ. ได้ให้คำจำกัดความ “การบริการที่ดี (Service Mind)” หมายถึง

“ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการ
ในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ
หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง”



M • I • N • D



ความสำคัญ ของงานบริการ

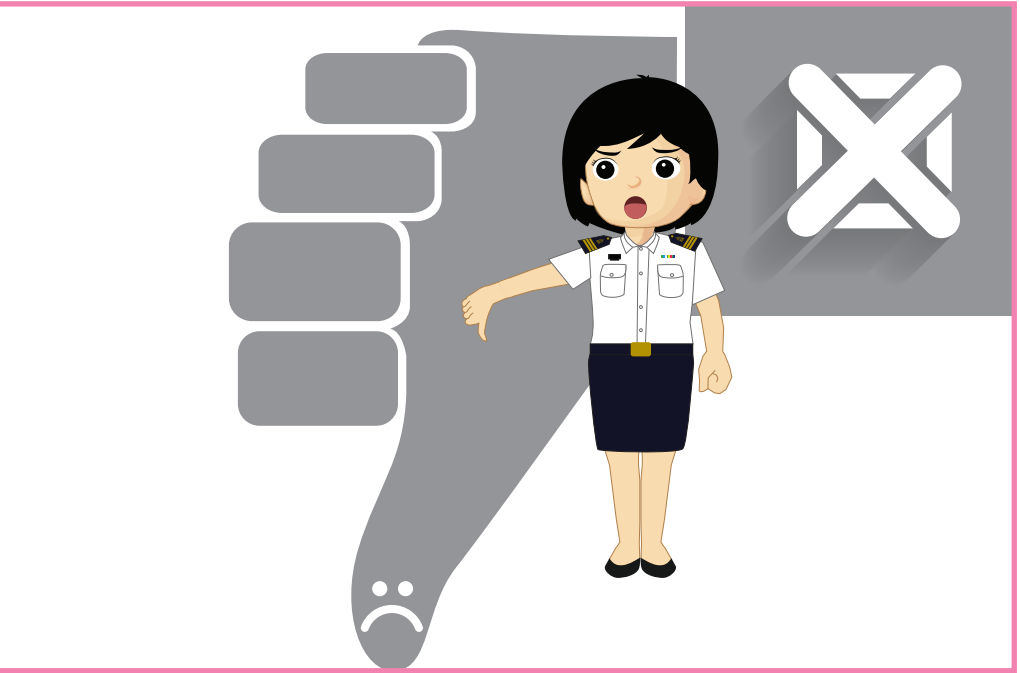


▶ บริการที่ดี



ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจ ต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ

- มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี



▶ บริการที่ไม่ดี



ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่พึงพอใจ ต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ

- มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
- มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี



บทที่ 1

คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการที่ดี

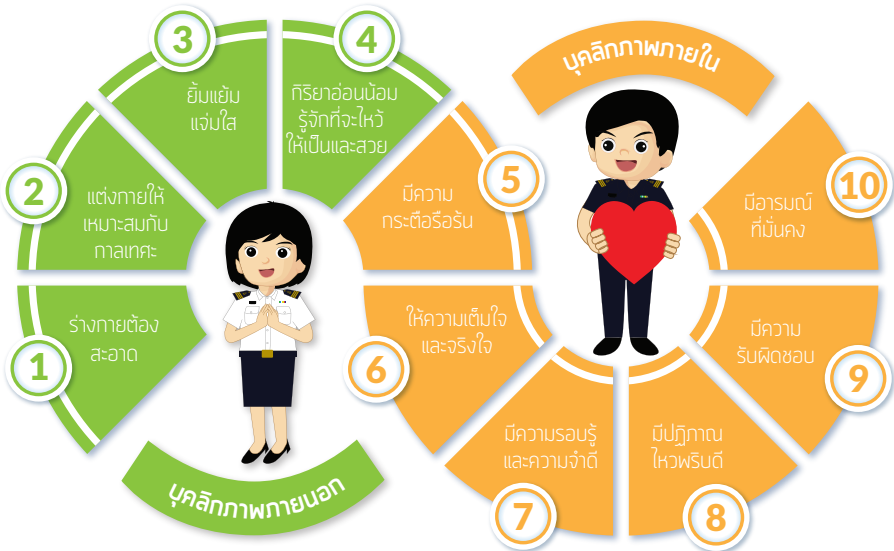
คุณสมบัติของผู้ให้บริการ



ในการให้บริการนั้น หากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราจำเป็นต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่น และที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย

◀ คุณลักษณะทางกาย

เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะผู้รับบริการจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสม จึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อน ดังนั้น การที่จะมีบุคลิกภาพที่ดี **เราต้องดีทั้งภายนอกและดีทั้งภายใน**



◀ คุณลักษณะทางวาจา

นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ดังนั้น **หากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้ ปัญหาการบริการก็จะลดลง** ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสมมีดังนี้



◀ คุณลักษณะภายในใจ

สุดยอดของการให้บริการก็คือการให้บริการด้วยหัวใจ คุณลักษณะที่เป็นพื้นฐานในเรื่องนี้มีดังนี้

- ▶ รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือ เมื่อเราต้องการแต่สิ่งดี ๆ เราควรมอบสิ่งดี ๆ นั้นให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกัน ถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดี เราไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น
- ▶ ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห่วงแห่งความรักนั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเราฉันใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นฉันนั้น
- ▶ สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่า คนเรามีหัวใจเป็นอย่างไร การแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในจิตใจ การแสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความกราดเกรี้ยว ดุดัน คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมาจะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ





หัวใจการบริการ

- ♥ ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา การบริการที่มีความรวดเร็วทำให้ไม่ต้องเสียเวลารอคอยสามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า เป็นสิ่งที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ
- ♥ ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนเสมอ
- ♥ การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน
- ♥ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายต่อผู้รับบริการด้วยไมตรีจิตร์ มีความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ
- ♥ การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธโดยตรงหรือทางโทรศัพท์ บ่งบอกถึงการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา



การให้บริการเมื่อผู้รับบริการมีอาการโกรธ



เมื่อเจอผู้รับบริการที่ไว้วางใจ เสียงดัง มีอารมณ์โมโห ก่อนอื่นควรแยกออกจากกลุ่มส่วนใหญ่ เช่น เชิญไปห้องที่มีอุณหภูมิเย็น ๆ บริการน้ำดื่ม เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกเย็นลง ห้องนั้นควรมีสภาพแวดล้อมที่ดีและเหมาะสม ควรจะเป็นห้องเก็บเสียง ผู้รับบริการจะเสียงดังอย่างไรก็ไม่มีใครได้ยิน และหลังจากนั้นให้ผู้รับบริการเล่าเรื่องโดยใช้คำพูดว่า



“ไม่ทราบว่าจะเกิดอะไรขึ้นช่วยเล่าให้ฟังหน่อยได้ไหมครับ/ค่ะ” เป็นต้น ผู้ให้บริการควรรับฟังปัญหาความต้องการของผู้รับบริการด้วยความใส่ใจ ด้วยแววตาและท่าทางที่บ่งบอกถึงความสนใจ ความใส่ใจ ความตั้งใจและความจริงใจ เมื่อผู้รับบริการได้ระบายความในใจออกมาแล้ว เราก็จะเข้าใจความรู้สึกของผู้รับบริการ เราอาจกล่าวคำขอโทษ โดยในการขอโทษ อย่าโทษผู้ให้บริการของเรา ควรขอโทษเป็นกลาง ๆ เช่น ควรจะพูดว่า “ในกรณีนี้ดิฉันขอโทษเป็นอย่างสูงที่เกิดเหตุการณ์อย่างนี้หรือขอโทษที่ทำให้เสียเวลา” โดยที่เราไม่โทษใครทั้งนั้น แล้วดำเนินการแก้ไขให้ผู้รับบริการโดยเร่งด่วน

สมรรถนะหลักและพฤติกรรมบ่งชี้ “การบริการที่ดี (Service Mind)”

สำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดมาตรฐานด้านสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งโดยได้กำหนดสมรรถนะหลัก มี 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม



รายการสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้



▶ ให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ

12. คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ
13. เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ
14. สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาสเพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ



▶ เข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้

10. เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
11. ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ



▶ ให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก

7. ใช้เวลาแก่ผู้บริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ
8. ให้ข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน
9. นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด



▶ ช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ

5. รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยงไม่แก้ตัว หรือปิดภาวะ
6. ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดีขึ้น



▶ สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ

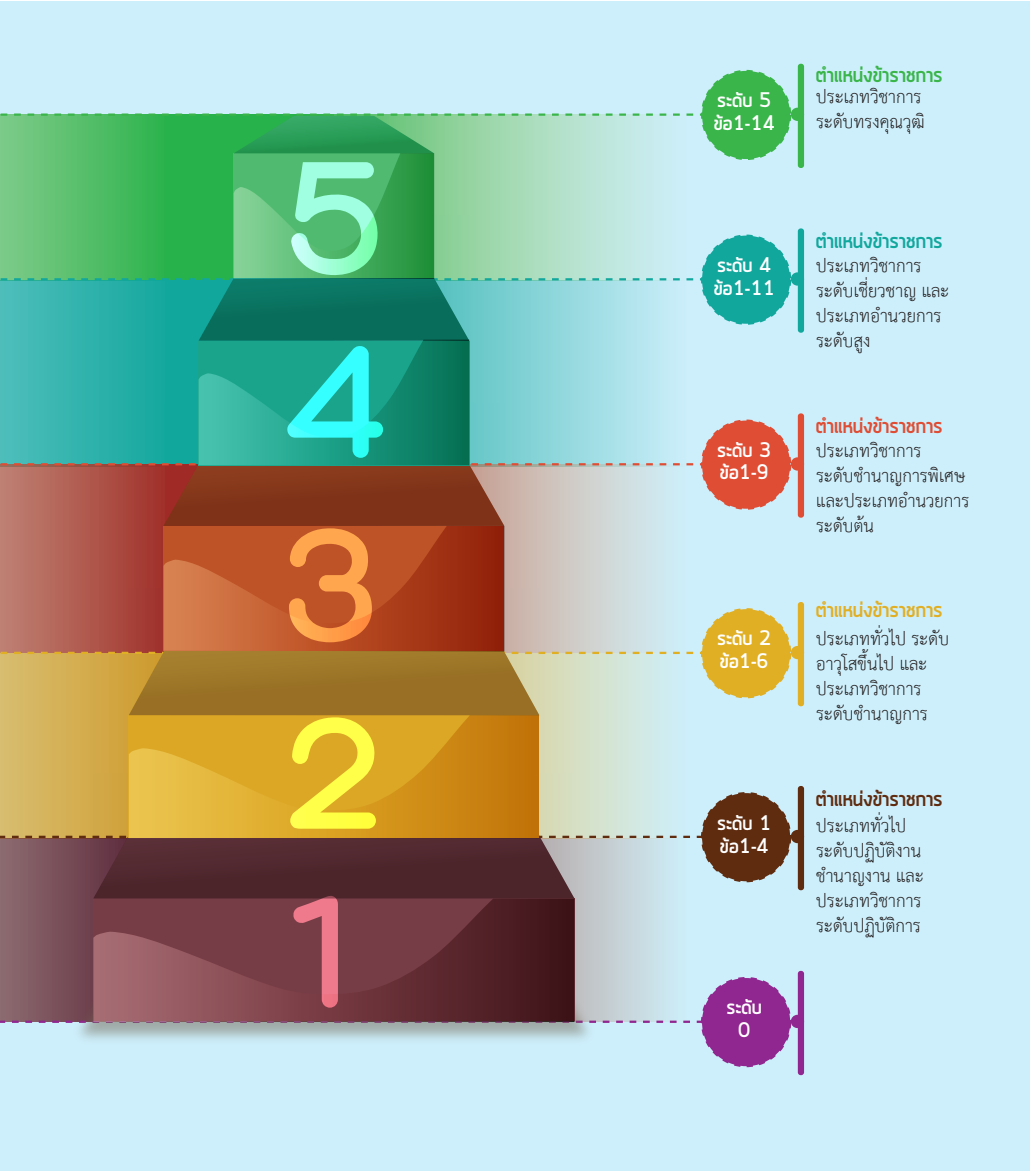
1. ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ
2. ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ
3. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่
4. ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการติดต่อเนื่องและรวดเร็ว



▶ ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้ หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน



และการทำงานเป็นทีม ซึ่งการบริการที่ดี (Service Mind) เป็นหนึ่งในสมรรถนะหลัก และพฤติกรรมบ่งชี้ที่ข้าราชการพลเรือนต้องมีการแสดงสมรรถนะในด้านนี้ ตามระดับ และตำแหน่งที่สำนักงาน ก.พ. กำหนดไว้





บทที่ 2

มาตรฐานพื้นฐานการให้บริการ



▷ มาตรฐานพื้นฐานการให้บริการ

1. แจกข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ อาทิ แผนผัง และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารการให้บริการของหน่วยงาน คู่มือสำหรับประชาชนเพื่อประกาศขั้นตอน ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย สถานที่ให้บริการของแต่ละประเภทงานบริการ

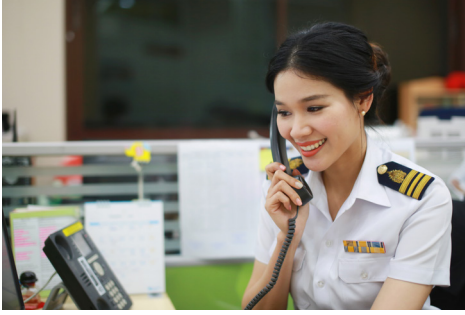
2. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค เท่าเทียมกัน และเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง รวดเร็ว ถูกต้องและประทับใจ

3. ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง และให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว

4. ให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับสภาพงาน บริการ อาทิ ระยะเวลาการให้บริการสามารถดำเนินการ ภายในเวลาที่กำหนดในประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ ของงานและตามคู่มือสำหรับประชาชน และบันทึกระยะเวลา ให้บริการแต่ละครั้งไว้อย่างครบถ้วน

5. ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ และล่วงเวลา ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

6. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียน ต่อการให้บริการ เช่น แบบประเมิน การแสดงความคิดเห็น ผ่าน Website กรมศุลกากร และสายด่วน Call center หรือมีระบบประเมินผลการให้บริการแบบทันที



▷ มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง



1. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
2. สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีค่ะ/ครับ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ”
3. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
4. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
5. มองสบตา พายิ้มพิมพิใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
6. ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น เสมอ
7. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน-หลัง
8. ถ้าหากมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ
9. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ



▷ มาตรฐานการรับโทรศัพท์

1. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง
2. กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า **“สวัสดีค่ะ/ครับ, (ชื่อหน่วยงาน), (ชื่อผู้รับโทรศัพท์), รับสายค่ะ/ครับ”**
3. เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว
4. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป
5. กรณีที่ต้องให้ผู้รับบริการรอสายหรือต้องโอนสายให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อน
6. กล่าวคำว่า **“ขอบคุณค่ะ/ครับ”**
7. ให้วางสายโทรศัพท์หลังจากผู้รับบริการวางสาย



▷ สถานที่ พื้นที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

♥ สถานที่บริการ

- 1.1 มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง (หากมี) หรือให้ระบบขนส่งที่ผู้รับบริการสามารถเดินทางไปยังสำนักงานได้อย่างสะดวก
- 1.2 มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกรหัสทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจนไม่ติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน
- 1.3 จัดจุดบริการให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวก ง่าย และจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ
- 1.4 ออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น 1 (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้คาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวาง เป็นต้น



♥ พื้นที่ให้บริการ

- 2.1 ออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ
- 2.2 ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว
- 2.3 ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน
- 2.4 จัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน
- 2.5 กำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน
- 2.6 มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่นการติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น
- 2.7 จัดให้มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่าย และสะดวกต่อผู้ใช้บริการ





♥ สิ่งอำนวยความสะดวก

- 3.1 จัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น
- 3.2 จัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะและเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ
- 3.3 จัดให้มีจุดพักของผู้มารับบริการ
- 3.4 จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดูแลรักษาความปลอดภัยดูแลจุดจอดรถ การถอยรถ และให้ข้อมูลกับผู้รับบริการ





บทที่ 3

มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร



CUSTOMS

วิสัยทัศน์:

องค์กรที่มุ่งมั่นให้บริการศุลกากรเป็นเลิศ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเศรษฐกิจไทยและเชื่อมโยงการค้าโลก

พันธกิจ

1. อำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ
2. ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ
3. ปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร
4. จัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ



ค่านิยมองค์กร : I-SMILE ประกอบด้วย

I : Integrity : ความสุจริต

S : Service Mind/Self-Esteem : จิตบริการ

M : Modernization : ความทันสมัย

I : Innovation : นวัตกรรม

L : Learning : การเรียนรู้

E : Expert : ความเชี่ยวชาญ

คุณธรรมอัตลักษณ์ (CUSTOMS IDENTITIES)



รับผิดชอบ (Accountability)

- ตรงต่อเวลาและไม่เบียดบังเวลาราชการ
- ร่วมแรงร่วมใจปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จ เป็นไปตามมาตรฐาน
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้

สุจริต (Integrity)

- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ
- ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

จิตบริการ (Service Mind)

- บริการรวดเร็ว ด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ
- ใช้วาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

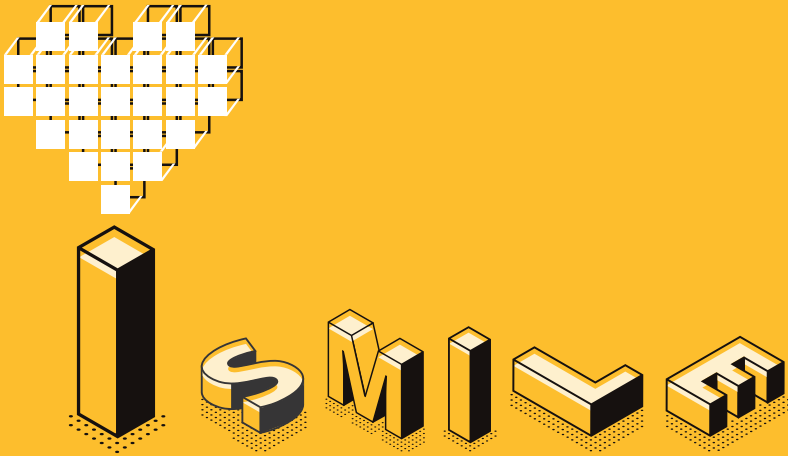


“ I-SMILE เป็นการสื่อความหมายให้เห็นว่า
กรมศุลกากรเป็นองค์กรที่พร้อมจะให้บริการ
ต่อประชาชน ”

จากข้อมูลทีกล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าทั้ง วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร รวมถึงคุณธรรมอัตลักษณ์ของกรมศุลกากร ได้กล่าวถึงการให้บริการหรือการมีจิตบริการ (Service Mind) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กรมศุลกากรให้ความสำคัญกับการให้บริการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ค่านิยมองค์กร I-SMILE มีความหมายตรงตัวว่า **“ฉันทันใจ”** ซึ่งเป็นการสื่อความหมายให้เห็นว่า กรมศุลกากรเป็นองค์กรที่พร้อมจะให้บริการต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยความเต็มใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่ง I-SMILE สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ บทบาทหน้าที่ของกรมศุลกากรและคุณธรรมอัตลักษณ์ของกรมศุลกากร ดังนั้น I-SMILE สามารถสื่อให้เห็นถึงการให้บริการศุลกากรด้วยใจได้เป็นอย่างดี รวมทั้งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากรมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการศุลกากร



ด้วยใจ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ที่ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างมืออาชีพ และก่อให้เกิดภาพลักษณ์ของงานบริการศุลกากรที่เป็นรูปธรรมที่ประชาชนและผู้รับบริการสามารถมองเห็นได้ สัมผัสได้และรู้สึกได้ถึงความตั้งใจในการส่งมอบบริการศุลกากรด้วยใจของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง และขยายผลด้วยการจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ (Knowledge Management) จากประสบการณ์การแลกเปลี่ยนเทคนิคการให้บริการของแต่ละกระบวนการ และนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างเต็มรูปแบบ กรมศุลกากรจึงได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind) ดังนี้



1

มาตรฐานการให้บริการสุภาพด้วยใจ
(Customs Service Mind)

▷ ติดต่อทางโทรศัพท์



▶ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

1. โทรติดง่าย ไม่ต้องรอสายนาน
2. มีการตอบรับด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตร ยืนยันสถานที่หน่วยงานผู้รับสาย
3. เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟัง และโต้ตอบอย่างสุภาพ น้ำเสียงเป็นกันเอง
4. ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์

▶ มาตรฐานการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ผู้รับสาย กล่าวคำทักทายโดยพูดว่า **“สวัสดีค่ะ/ครับ, (ชื่อหน่วยงาน), (ชื่อผู้รับโทรศัพท์), รับสายค่ะ/ครับ”** หากไม่ได้ยินคู่สนทนา หรือไม่มีเสียงผู้โทรเข้าให้ลองพูดทวนอีก 2 ครั้ง ให้แจ้งว่าได้ยินไม่ชัดเจน แล้วกล่าวขออนุญาตวางสาย
2. ตั้งใจฟังคำถาม ทวนคำถามหรือสอบถามวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนด้วยคำพูดที่สุภาพ ไม่เร่งรีบ
3. ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนหากไม่สามารถให้ข้อมูลได้ ต้องแนะนำหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. ขอทราบชื่อ หมายเลขติดต่อกลับ และสอบถามว่ายังต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมอะไรอีกหรือไม่ ถ้าไม่มีให้กล่าวคำว่า **“ขอบคุณค่ะ/ครับ”**
5. ให้ออกสายโทรศัพท์หลังจากผู้รับบริการวางสาย

▶ ข้อพึงปฏิบัติ

1. เจ้าหน้าที่รับสายโดยเร็วไม่ควรให้ผู้โทรรอสายนานเกินเสียงเรียกเข้า 3 ครั้ง หากช้ากว่านี้ ให้กล่าวคำขอภัยด้วย
2. ใช้ถ้อยคำสุภาพในการสนทนา
3. บันทึกรายละเอียดเบื้องต้นในสมุดทะเบียน
4. ติดต่อกลับ หากมีข้อมูลที่จะต้องแจ้งเพิ่มเติมหรือแก้ไข



▷ ติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail)

▶ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

ส่ง e-Mail สอบถามข้อมูลหรือขอคำแนะนำ

ส่งง่าย ทราบผลเร็ว ข้อมูลถูก ต้อง ต้องการทราบผลโดยเร็ว

▶ มาตรฐานการให้บริการ

1. รูปแบบการตอบกลับทาง e-Mail

เรียน คุณ / บริษัท

... (ชื่อ หน่วยงาน) ..ได้รับ e-Mail ของท่านแล้ว เนื่องจากคำถามยังไม่ชัดเจน จำเป็นต้องขอรายละเอียดเพิ่มเติม คือ..... และจะได้รับดำเนินการตอบกลับอีกครั้งโดยเร็ว.....ยินดีให้บริการ ชื่อผู้ดำเนินการ และหมายเลขโทรศัพท์

2. ประเภทคำถาม

2.1 กรณีข้อมูลทั่วไป ที่สามารถตอบได้ หน่วยงานจัดส่งข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการโดยเร็ว

2.2 กรณีข้อมูลเป็นความลับ ให้ตอบปฏิเสธอย่างสุภาพ พร้อมให้เหตุผล หรือข้อกฎหมาย

เรียน คุณ / บริษัท

... (ชื่อ หน่วยงาน) ..ได้รับ e-Mail ของท่านแล้ว เนื่องจากเป็นข้อมูล/คำแนะนำ ที่ต้องใช้เวลาสืบค้นข้อมูล จึงขอภัยมา ณ โอกาสนี้ และจะได้รับดำเนินการตอบกลับอีกครั้งโดยเร็ว.....ยินดีให้บริการ ชื่อผู้ดำเนินการ และหมายเลขโทรศัพท์

▶ ข้อพึงปฏิบัติ

1. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อความก่อนทำการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail)
2. ระบุชื่อผู้รับให้ถูกต้องและครบถ้วน
3. ใช้รูปแบบการตอบกลับที่เป็นทางการ ไม่เน้นคำด้วยสีสันดูตลกหรือตัวอักษรใหญ่พิเศษ
4. ตอบอีเมลเฉพาะราย โดยไม่ตอบกลับแบบใช้ Reply All
5. ในกรณีที่มีไฟล์แนบให้แนบด้วยทุกครั้ง

▷ การรับหนังสือจากบุคคลภายนอก



▶ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

ได้รับการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ด้วยความเป็นมิตร สุภาพ เป็นกันเอง พร้อมให้บริการรับเรื่องตลอดเวลาราชการ สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม สามารถติดตามผลได้ รวมทั้งได้รับคำแนะนำเบื้องต้นที่ถูกต้องเป็นกันเอง

▶ มาตรฐานการให้บริการ

1. กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า **“สวัสดีค่ะ/ครับ”** ด้วยบุคลิกที่สง่างาม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และน่าเชื่อถือ
2. ให้บริการตามลำดับด้วยความเสมอภาค เว้นแต่มีเรื่องเร่งด่วน จำเป็นต้องดำเนินการโดยรีบด่วน ให้บอกกล่าวขอภัยผู้มาติดต่อที่มาก่อนด้วย (หากมี)
3. ลงทะเบียนรับเอกสารตามระเบียบราชการ
4. ส่งเอกสารต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือนำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อสั่งการโดยเร็วหรืออย่างช้าไม่เกิน 1 วันทำการ
5. ลงลายมือชื่อรับเอกสารจากผู้ยื่นหนังสือ หากผู้ยื่นฯ ต้องการหลักฐานการรับหนังสือ
6. ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง
7. หากผู้รับบริการกล่าวคำขอบคุณในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้กล่าวว่า **“ยินดีค่ะ/ครับ”** เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการ

▶ ข้อพึงปฏิบัติ

1. อยู่ประจำที่ทำการ พร้อมให้บริการตลอดเวลาราชการ
2. แจ้งเลขที่รับหนังสือ ให้ผู้ยื่นหนังสือทราบพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ชื่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถติดตามผลดำเนินการได้
3. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2547 ให้บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว หากข้อมูลพร้อมต้องให้ข้อมูลแล้วเสร็จโดยเร็ว หรือภายในวันที่รับคำขอ กรณีข้อมูลที่มีจำนวนมากหรือไม่สามารถให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน ต้องแจ้งให้ผู้ขอข้อมูล ทราบภายใน 15 วัน รวมทั้งแจ้งกำหนดวันที่จะแล้วเสร็จ
4. หากมีใช้หนังสือที่จะส่งถึงหน่วยงานนั้น หรือหน่วยงานนั้น มีใช้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องดังกล่าว ควรให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการว่า ควรยื่นหนังสือดังกล่าวที่หน่วยงานใด พร้อมทั้งแนะนำให้ทราบสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานนั้นด้วย (หากทราบ)

▷ การติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง



▶ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

1. มีที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย
2. รู้ว่าจะต้องไปติดต่อใคร ที่ไหน
3. มีสถานที่รับรอง สะอาด สบาย
4. ได้รับการบริการอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม
5. ได้รับการต้อนรับด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่เป็นมิตร
6. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงประเด็น

▶ มาตรฐานการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้ความสะดวก ที่จอดรถที่เหมาะสมช่วยดูแล สอดส่องทรัพย์สินตามสมควร
2. กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” ด้วยบุคลิกที่สง่างาม ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร และน่าเชื่อถือ
3. ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง
4. ให้บริการ หรือประสานงานให้ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง และรวดเร็ว
5. ไม่ใช้โทรศัพท์ส่วนตัว หรือหลีกเลี่ยงการใช้โทรศัพท์ระหว่างให้บริการ
6. ไม่ทำธุระส่วนตัวโดยไม่จำเป็น
7. ไม่แสดงกิริยาไม่สุภาพต่อผู้มาติดต่อ
8. จัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการ หากให้บริการ หรือข้อมูลคลาดเคลื่อน หรือมีการเปลี่ยนแปลง ให้ติดต่อแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม โดยเร็ว
9. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
10. หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
11. ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง
12. หากผู้รับบริการกล่าวคำขอบคุณในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้กล่าวคำว่า “ยินดีค่ะ/ครับ” เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการ



▶ ข้อพึงปฏิบัติ

1. เจ้าหน้าที่ต้องพร้อมให้บริการตลอดเวลาทำการ แม้พบว่า ผู้รับบริการล้งเลควรเป็นฝ่ายสอบถามด้วยไมตรีจิต
2. เจ้าหน้าที่อาจแนะนำข้อมูลที่ผู้รับบริการควร/ต้องรู้ นอกเหนือจากวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ
3. จัดสถานที่รับรองตามความเหมาะสม
4. มีน้ำดื่มบริการตามสมควร

2

ตัวอย่างมาตรฐานการให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind)



▶ มาตรฐานการให้บริการตรวจของผู้โดยสาร



ขั้นตอนการให้บริการ

▶ จุดแรกรับบริการ (ช่องเขียว)

มาตรฐานการให้บริการ

1. กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า **“สวัสดีค่ะ/ครับ”** ด้วยบุคลิกที่สง่างาม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และน่าเชื่อถือ
2. ทำการสุ่มเรียกตรวจตามหลักการบริหารความเสี่ยงด้วยความบริสุทธิ์ใจ
3. แจ้งวิธีการตรวจให้ผู้โดยสารทราบว่า จะใช้วิธีการตรวจด้วยเครื่อง X-Ray ในการตรวจสัมภาระ หรือขอให้ผู้โดยสารเปิดสัมภาระให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อทำการตรวจสอบ

▶ กรณีมีเหตุอันควรสงสัย

1. เจ้าหน้าที่ศุลกากรขออนุญาตตรวจค้นตัวผู้โดยสาร และสัมภาระของผู้โดยสารในที่รโหฐานด้วยความสุภาพ นุ่มนวล และต้องมีเจ้าหน้าที่อีกคนหนึ่งร่วมเป็นพยาน
2. พึงระลึกว่า ผู้โดยสารเป็นผู้บริสุทธิ์ เป็นผู้มีเกียรติ ไม่ใช่ผู้ลบลอบหนีศุลกากร
3. ในกรณีตรวจค้นผู้โดยสารซึ่งเป็นผู้หญิง ให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรหญิงเป็นผู้ตรวจค้น และมีเจ้าหน้าที่ศุลกากรหญิงอีกคนหนึ่งร่วมเป็นพยาน
4. หากตรวจพบของที่ต้องเสียภาษี ของต้องห้าม หรือของต้องจำกัด เจ้าหน้าที่ศุลกากรควรอธิบายให้ผู้โดยสารเข้าใจและให้ผู้โดยสารดำเนินพิธีการศุลกากร
5. เมื่อตรวจเสร็จ ให้ช่วยจัดของตามควรแก่กรณี ตามความเหมาะสมให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจว่า เป็นการสุ่มตรวจตามหน้าที่ พร้อมทั้งกล่าวขอบคุณผู้โดยสารที่ให้ความร่วมมือ

▶ จุดแรกรับบริการ (ช่องแดง)

1. กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า **“สวัสดีค่ะ/ครับ”** ด้วยบุคลิกที่สง่างาม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร และน่าเชื่อถือ
2. เจ้าหน้าที่ศุลกากรสอบถามราคาสินค้าและขอหลักฐานการชำระเงินหรือหลักฐานอื่นด้วยความสุภาพ
3. เจ้าหน้าที่ศุลกากรรับชำระเงินและดำเนินการออกใบเสร็จรับเงินให้ผู้รับบริการ
4. ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง
5. กล่าวคำว่า **“ขอบคุณค่ะ/ครับ”** เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการ



ขั้นตอนการให้บริการ

▶ จุดแรกรับบริการ

มาตรฐานการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผู้ให้บริการ
 - 1.1 กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผมยินดีให้บริการค่ะ/ครับ”
 - 1.2 สอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ” หรือ “ต้องการติดต่อรับพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศใช่ไหมคะ/ครับ”
2. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการและตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้องก่อนเข้ารับบริการ
3. ควรมีการจัดลำดับการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามลำดับก่อนและหลัง โดยอาจนำระบบบัตรคิวมาใช้ หรืออาจจัดลำดับการให้บริการ โดยวิธีการอื่นใดที่เหมาะสม และควรจัดที่นั่งให้ผู้รับบริการนั่งรอ พร้อมกับกล่าวคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่ค่ะ/ครับ”

▶ กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไปจุดตรวจปล่อยสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศประเภท 3*

1. เจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้ให้บริการ
 - 1.1 กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ”
 - 1.2 พร้อมให้ผู้รับบริการตรวจสอบพัสดุไปรษณีย์ด้วยคำว่า “กรุณาตรวจสอบเจ้าหน้าที่พัสดุไปรษณีย์ด้วยค่ะ/ครับ หากถูกต้องกรุณาเปิดกล่องให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบด้วยค่ะ/ครับ”
2. เจ้าหน้าที่ศุลกากรสอบถามราคาสินค้าและขอหลักฐานการชำระเงินหรือหลักฐานอื่น
3. เจ้าหน้าที่ศุลกากรคำนวณค่าภาษีอากรและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบด้วยคำว่า “สิ่งของภายในกล่องคือ.....อัตราอากร% ราคา CIF** ท่านต้องชำระอากรภาษีมูลค่าเพิ่ม รวมเป็นเงินทั้งสิ้นค่ะ/ครับ”
4. เจ้าหน้าที่ศุลกากรรับชำระเงินและดำเนินการออกใบเสร็จรับเงินและยื่นใบเสร็จรับเงินพร้อมใบปล่อยของให้กับผู้รับบริการ
5. ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง
6. กล่าวคำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการ

▶ มาตรฐานให้บริการในการนำเข้า - ส่งออกสินค้าทางเรือ



ขั้นตอนการให้บริการ

▶ จุดแรกรับบริการ

มาตรฐานการให้บริการ

กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า **“สวัสดีค่ะ/ครับ”** ด้วยบุคลิกที่สง่างาม ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร และน่าเชื่อถือ พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยท่าทีและสีหน้า ยิ้มแย้ม เต็มใจให้การต้อนรับต่อผู้มาติดต่อ

ขั้นตอนการให้บริการ

▶ กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป

มาตรฐานการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ หากมีประเด็นซักถาม
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการตามความต้องการผู้รับบริการด้วยความยิ้มแย้ม ไม่ประวิงเวลา ไม่ปิดความรับผิดชอบ เลือกสรรคำพูดที่ดีที่สุดให้กับผู้รับบริการพร้อมรับปัญหาอย่างมีสติ หากจะต้องมีการแก้ไขปัญหาให้รับหาทางออกที่รวดเร็วและถูกต้อง
3. เมื่อมีเหตุจะต้องใช้ระยะเวลาหรือหือหาข้อมูล ต้องชี้แจงสาเหตุของการใช้ระยะเวลาดำเนินการด้วยคำพูดที่ดี เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียต่อตนเองและหน่วยงาน
4. การแสดงออกด้วยการกระทำ มีความกระตือรือร้น และความพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้รับบริการของตนซึ่งจะรวมไปถึงการอุทิศตน และเวลาที่ให้บริการ ทั้งที่มีการร้องขอและไม่มีมาร้องขอ
5. ขอบรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง
6. กล่าวคำว่า **“ขอบคุณค่ะ/ครับ”** เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ

▶ กรณีปัญหาเฉพาะด้าน

มาตรฐานการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่เชิญผู้รับบริการไปพบกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและประสานงานให้เบื้องต้น เช่น การปฏิบัติงานในระบบพิธีการนำเข้าหรือในระบบ e-import
2. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ทราบจุดประสงค์ผู้รับบริการ ให้ดำเนินการและอธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการด้วยกิริยาท่าทางสุภาพ เต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ



3. การให้บริการตามความต้องการ

- 3.1 กรณีที่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ ให้เจ้าหน้าที่ให้บริการตามจุดประสงค์ ความต้องการของผู้รับบริการ และควรสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วย (ถ้ามี)
- 3.2 หากเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาตรวจสอบ ให้เจ้าหน้าที่รับประเด็นปัญหา และให้แจ้งต่อ ผู้รับบริการทราบถึงเหตุผลและความจำเป็นที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ เช่น ต้องใช้ ระยะเวลาหาข้อมูล และให้แจ้งว่าจะดำเนินการภายในกำหนดระยะเวลาเท่าใด ให้ผู้รับบริการทราบด้วย
4. เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม (ถ้ามี)
5. เจ้าหน้าที่ควรมีการให้คำแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารเพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)
6. ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง
7. กล่าวคำว่า **“ขอบคุณค่ะ/ครับ”** เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการ

▷ มาตรฐานให้บริการในการนำเข้า-ส่งออกสินค้าทางอากาศ



ขั้นตอนการให้บริการ

จุดแรกรับบริการ

มาตรฐานการให้บริการ

กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า **“สวัสดีค่ะ/ครับ”** ด้วยบุคลิกที่สง่างาม ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร และน่าเชื่อถือ พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยท่าทีและสีหน้า ยิ้มแย้ม เต็มใจให้การต้อนรับต่อผู้มาติดต่อ

ขั้นตอนการให้บริการ

กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป

มาตรฐานการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรืออธิบายขั้นตอนการให้บริการ ตามจุดประสงค์ที่ขอรับบริการ
2. เชิญผู้รับบริการให้นั่งรอ ณ จุดต้อนรับถ้าต้องรอคิวเพื่อรอรับบริการ หรืออยู่ระหว่างการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอาจจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น น้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ โทรทัศน์ไว้ที่จุดรอรับบริการ
3. เจ้าหน้าที่แจ้งกระบวนการงานขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น
5. เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการ และควรสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วย (ถ้ามี)
6. ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง
7. กล่าวคำว่า **“ขอบคุณค่ะ/ครับ”** เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ

กรณีปัญหาเฉพาะด้าน

มาตรฐานการให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่เชิญผู้รับบริการไปพบกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและประสานงานให้เบื้องต้น เช่น การปฏิบัติงานในระบบพิธีการนำเข้าหรือในระบบ e-import
2. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ทราบจุดประสงค์ผู้รับบริการ ให้ดำเนินการและอธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการด้วยกิริยาท่าทางสุภาพ เต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ



3. การให้บริการตามความต้องการ

3.1 กรณีที่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ

ให้เจ้าหน้าที่ให้บริการตามจุดประสงค์ความต้องการของผู้รับบริการ และควรสอบถาม ความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วย (ถ้ามี)

3.2 หากเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาตรวจสอบให้เจ้าหน้าที่รับประเด็นปัญหา และให้แจ้งต่อผู้รับบริการทราบถึงเหตุผลและความจำเป็นที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ เช่น ต้องใช้ระยะ เวลาหาข้อมูล และให้แจ้งว่าจะดำเนินการภายในกำหนดระยะเวลาเท่าใดให้ผู้รับบริการ ทราบด้วย

4. เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม (ถ้ามี)

5. เจ้าหน้าที่ควรมีการให้คำแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารเพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)

6. ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง

7. กล่าวคำว่า **“ขอบคุณค่ะ/ครับ”** เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการ

▶ แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้วยใจของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร



กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร ได้จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นการให้บริการด้วยใจของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร และทำการถอดแบบสำรวจผ่านระบบ QR Code ณ จุดให้บริการเพื่อประเมินผลพฤติกรรมบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่เบื้องต้น และนำผลจากการสำรวจมาวิเคราะห์ ทั้งในส่วนการให้บริการที่ได้รับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ พร้อมทั้งกำหนดแนวทาง การแก้ไข ปรับปรุง และสร้างพฤติกรรมบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่ซึ่งเกิดจากความพึงพอใจของอาสาสมัครงานและ Service Mind ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและประชาชนอย่างต่อเนื่อง



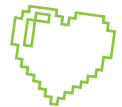


บทที่ 4

- แบบประเมินสมรรถนะการให้บริการด้วยใจ
- คณะผู้จัดทำ
- ที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์



▶ แบบประเมินสมรรถนะการให้บริการด้วยใจของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร (Customs Service Mind Check List)



กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร ได้จัดทำแบบประเมินสมรรถนะการให้บริการด้วยใจของเจ้าหน้าที่แต่ละราย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทำการประเมินสมรรถนะการให้บริการด้วยใจด้วยตนเอง และให้ผู้บังคับบัญชาประเมินสมรรถนะการให้บริการด้วยใจของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อค้นหาจุดดี จุดบกพร่อง ข้อดี ข้อเสียของพฤติกรรมการให้บริการด้วยใจของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ตลอดจนค้นหาสาเหตุ ความคาดหวัง ความต้องการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมและปฏิบัติได้ เพื่อร่วมกันกำหนดแนวทาง/มาตรการแก้ไขปรับเปลี่ยนทัศนคติ และพฤติกรรมในการให้บริการด้วยใจที่เหมาะสมกับบริบทของเจ้าหน้าที่แต่ละราย หรือนำเสนอให้ผู้บริหารและกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร พิจารณากำหนดแนวทางและพัฒนาสมรรถนะการให้บริการด้วยใจของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรต่อไป

คณะผู้จัดทำ

1. รองอธิบดี ที่กำกับดูแลกองบริหารทรัพยากรบุคคล (นายบุญเทียม โชควัฒน์) หัวหน้าคณะทำงาน
2. ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคลหรือผู้แทน (นางนันท์ฐิตา ศิริคุปต์) คณะทำงาน
3. เลขาธิการกรมหรือผู้แทน (นายกรีชา เกิดศรีพันธุ์ และ นายพิเชฐ ปทุมมุขย์) คณะทำงาน
4. ผู้อำนวยการกองกฎหมายหรือผู้แทน (นายคณิต มีปิด) คณะทำงาน
5. ผู้อำนวยการกองพิทักษ์อัตราบุคลากรหรือผู้แทน (นายเอก สาดรවාหา และ นางสรรรค์ศุภา คล้ายสุบรรณ) คณะทำงาน
6. ผู้อำนวยการกองมาตรฐานพิธีการและราคาบุคลากรหรือผู้แทน (นางศิริพร ทวีคุณ) คณะทำงาน
7. ผู้อำนวยการกองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรหรือผู้แทน (นางกฤติกา ปั้นประเสริฐ) คณะทำงาน
8. ผู้อำนวยการสำนักงานตุลาการตรวจของผู้อยู่โดยสาร ทำอากาศยานสุวรรณภูมิหรือผู้แทน (นายวิษณุ วงศ์เสาวรภัย) คณะทำงาน
9. ผู้อำนวยการสำนักงานตุลาการตรวจสินค้า ทำอากาศยานสุวรรณภูมิหรือผู้แทน (นางสาวณัฐกานต์ แทนนิกร) คณะทำงาน
10. ผู้อำนวยการสำนักงานตุลาการกรุงเทพฯหรือผู้แทน (นางพัชรา แสงอรุณ) คณะทำงาน
11. ผู้อำนวยการสำนักงานตุลาการท่าเรือกรุงเทพฯหรือผู้แทน (นางสาวปัทมาภรณ์ แจ่มผล) คณะทำงาน

- | | |
|---|---------------------------------|
| 12. ผู้อำนวยการสำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 หรือผู้แทน
(นางสาวภัทริยา กุลชล) | คณะทำงาน |
| 13. ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
(นางมาลี สุมโนทยาน) | คณะทำงาน |
| 14. ผู้อำนวยการส่วนสื่อสารองค์กร
(นางสาวนัยรัตน์ พงศ์ศักดิ์นินท์) | คณะทำงาน |
| 15. ผู้อำนวยการสถาบันวิทยาการศุลกากร
(นางสันธนี ไพรัตน์ากร) | คณะทำงาน |
| 16. ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม
(นายวิสูตร สิงห์สง่า และ นางสาวรฐา แก้วกุลเวธน์) | คณะทำงาน |
| 17. ผู้อำนวยการส่วนสิทธิประโยชน์และทะเบียนประวัติ
(นางสาวธิติมา ลขุโภชน์) | คณะทำงานและ
เลขานุการ |
| 18. หัวหน้าฝ่ายทะเบียนประวัติและฐานข้อมูล
(นางสาวกัณฑ์นิษฐ์ แสงแก้ว) | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 19. หัวหน้าฝ่ายประเมินผลและสิทธิประโยชน์
(นางสาววรรดา รุจิภักดิ์) | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 20. นางสาวอภิมย์ งามผิว | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 21. นางสาววิภาพร สิงห์บุตร | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 22. นางสาวดวงกมล ขอพงษ์ไพบุลย์ | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| 23. นางสาวอังคณา หลิ่งห้า | คณะทำงานและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |



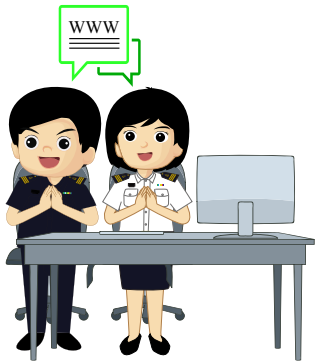
CONTACT US

ที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์หน่วยงานในกรมฯ

สำนัก/ด้านบุคลากร	ที่อยู่	เบอร์โทรศัพท์
สำนักงานบุคลากรภาคที่ 1	เลขที่ 1 ถนนสุนทรโกษา แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110 (อาคาร 1 ชั้น 4)	0 2667 6007
1 ด้านบุคลากรมาบตาพุด	ถ.โอ – 1 นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ต.มาบตาพุด อ.เมืองระยอง จ.ระยอง 21150	0 3868 3370
2 ด้านบุคลากรอรัญประเทศ	371 กม.5 ฟังขาว ต.อรัญประเทศ อ.อรัญประเทศ จ.สระแก้ว 27120	0 3723 0313
3 ด้านบุคลากรระนอง	90/221 ถ.เฉลิมพระเกียรติ ต.ปากน้ำ อ.เมืองระนอง จ.ระนอง 85000	0 7782 4872-3
4 ด้านบุคลากรคลองใหญ่	100 หมู่ 1 ต.คลองใหญ่ อ.คลองใหญ่ จ.ตราด 23110	0 3958 1018
5 ด้านบุคลากรประจวบคีรีขันธ์	195 ถ.ปิ่นอนุสรณ์ ต.เกาะหลัก อ.เมือง จ.ประจวบคีรีขันธ์ 77000	0 3261 1383
6 ด้านบุคลากรสังขละบุรี	282 ม.3 ต.หนองลู อ.สังขละบุรี จ.กาญจนบุรี 71240	0 3459 5298
7 ด้านบุคลากรแม่กลอง	206 หมู่ 3 ต.ลาดใหญ่ อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม 75000	0 3471 1555
8 ด้านบุคลากรจันทบุรี	7 หมู่ 10 ถ.จันทบุรี – สระแก้ว ต.ปัลลิว อ.มะขาม จ.จันทบุรี 22150	0 3941 1460-1
9 ด้านบุคลากรชุมพร	2/29 หมู่ที่ 4 ต.นาโพธิ์ อ.สวี จ.ชุมพร 86130	0 7757 1734-5
10 ด้านบุคลากรบ้านดอน	116 หมู่ที่ 3 ต.บางกุ้ง อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี 84000	0 7728 2510
11 ด้านบุคลากรเกาะสมุย	27 หมู่ 3 ต.อ่างทอง อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี 84140	0 7742 0950
สำนักงานบุคลากรภาคที่ 2	ถ.มิตรภาพ ต.หนองกอมเกาะ อ.เมือง จ.หนองคาย 43000	0 4241 1715
1 ด้านบุคลากรหนองคาย	224 หมู่ 2 ถ.เฉลิมพระเกียรติ ต.หนองกอมเกาะ อ.เมือง จ.หนองคาย 43000	0 4299 0900-1
2 ด้านบุคลากรมุกดาหาร	449 หมู่ที่ 3 ต.บางทรายใหญ่ อ.เมือง จ.มุกดาหาร 49000	0 4267 4050-1
3 ด้านบุคลากรบึงกาฬ	125 หมู่ 2 ถ.บึงกาฬ – พันสำ ต.วิศิษฐ์ อ.เมือง จ.บึงกาฬ 38000	0 4202 4000-3
4 ด้านบุคลากรเขียงคาน	45 หมู่ 2 ต.เขียงคาน อ.เขียงคาน จ.เลย 42110	0 4282 1100
5 ด้านบุคลากรท่าลี่	8 หมู่ 1 ต.ท่าลี่ อ.ท่าลี่ จ.เลย 42140	0 4288 9187
6 ด้านบุคลากรนครพนม	ด้านบุคลากรนครพนม ด้านพรมแดนสะพานมิตรภาพ 3 (นครพนม-คำม่วน) หมู่ที่ 1 ต.อาจสามารถ อ.เมือง จ.นครพนม 48000	0 4253 2678
7 ด้านบุคลากรเขมราฐ	6/5 ถ.กษปะเนียง ต.เขมราฐ อ.เขมราฐ จ.อุบลราชธานี 34170	0 4549 1180
8 ด้านบุคลากรช่องเม็ก	586 หมู่ที่ 13 ต.ช่องเม็ก อ.สิรินธร จ.อุบลราชธานี 34350	0 4547 6174
9 ด้านบุคลากรช่องจอม	111 หมู่ที่ 14 ต.ด่าน อ.กาบเชิง จ.สุรินทร์ 32210	0 4414 7037
10 ด้านบุคลากรช่องสะง่า	300 หมู่ที่ 8 ต. ไพรพัฒนา อ.กุสิงห์ จ. ศรีสะเกษ 33140	0 2667 6000 ต่อ 225500

สำนัก/ด้านบุคลากร	ที่อยู่	เบอร์โทรศัพท์
สำนักงานศุลกากรภาคที่ 3	60 หมู่ 3 ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200	0 5328 1785-6
1 ด้านศุลกากรท่าอากาศยานเชียงใหม่	60 หมู่ 3 ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200	0 5327 0660-1
2 ด้านศุลกากรแม่สาย	306 หมู่ 3 ต.แม่สาย อ.แม่สาย จ.เชียงราย 57130	0 5316 6005-9
3 ด้านศุลกากรแม่สอด	287 หมู่ 1 ถ.สายเอเชีย ต.ท่าสายลวด อ.แม่สอด จ.ตาก 63110	0 5556 3095
4 ด้านศุลกากรเชียงแสน	185 หมู่ 2 ต.เวียง อ.เชียงแสน จ.เชียงราย 57150	0 5377 7097
5 ด้านศุลกากรเชียงของ	78 หมู่ 9 ต.เวียง อ.เชียงของ จ.เชียงราย 57140	0 5316 0395-4
6 ด้านศุลกากรแม่ฮ่องสอน	1 ถ.ขุนลุมประพาส ต.จองคำ อ.เมือง จ.แม่ฮ่องสอน 58000	0 5361 2041
7 ด้านศุลกากรทุ่งช้าง	หมู่ 7 ต.ปอน อ.ทุ่งช้าง จ.น่าน 55130	0 5469 4073
8 ด้านศุลกากรแม่สะเรียง	127/8 ต.แม่สะเรียง อ.แม่สะเรียง จ.แม่ฮ่องสอน 58110	0 5368 1312
9 ด้านศุลกากรเชียงดาว	279 หมู่ 4 ต.เชียงดาว อ.เชียงดาว จ.เชียงใหม่ 50170	0 5345 5187-8
สำนักงานศุลกากรภาคที่ 4	45 ถนนนครใน ต.บ่อียง อ.เมือง จ.สงขลา 90000	0 7431 1014
1 ด้านศุลกากรปาดังเบซาร์	ต.ปาดังเบซาร์ อ.สะเดา จ.สงขลา 90240	0 7452 1030
2 ด้านศุลกากรสะเดา	หมู่ 2 ถ.กาญจนวนิช ต.สำนักขาม อ.สะเดา จ.สงขลา 90320	0 7439 8816-7
3 ด้านศุลกากรสุโงโกล - ลก	ถ.เอเชีย ต.สุโงโกล - ลก อ.สุโงโกล - ลก จ.นราธิวาส 96120	0 7361 1368
4 ด้านศุลกากรสงขลา	ต.หัวเขา อ.สิงหนคร จ.สงขลา 90280	0 7433 1397
5 ด้านศุลกากรท่าอากาศยานหาดใหญ่	99 หมู่ 1 ต.ทุ่งตำเสา อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110	0 7425 1081
6 ด้านศุลกากรภูเก็ต	454/1 ถ.ภูเก็ต ต.ตลาดใหญ่ อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83000	0 7621 1105
7 ด้านศุลกากรท่าอากาศยานภูเก็ต	ต.ไม้ขาว อ.ถลาง จ.ภูเก็ต 83110	0 7635 1091
8 ด้านศุลกากรเบตง	หมู่ 7 ต.เบตง อ.เบตง จ.ยะลา 95110	0 7323 1194
9 ด้านศุลกากรตากใบ	หมู่ 1 ต.จ๊ะเห อ.ตากใบ จ.นราธิวาส 96110	0 7364 2293
10 ด้านศุลกากรสตูล	ม.3 ต.ตำมะลัง อ.เมือง จ.สตูล 91000	0 7471 0610
11 ด้านศุลกากรกระบี่	2 ถ.เจ้าฟ้า ต.ปากน้ำ อ.เมืองกระบี่ จ.กระบี่ 81000	0 7562 0950
12 ด้านศุลกากรกันตัง	179 ถ.ตรังภูมิ ต.กันตัง อ.กันตัง จ.ตรัง 92110	0 7525 1003
13 ด้านศุลกากรนครศรีธรรมราช	430/6 หมู่ 1 ถ.นครศรีฯ - ท่าศาลา ต.ปากพูน อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช 80000	0 7576 5314
14 ด้านศุลกากรสิชล	73 หมู่ 3 ต.สิชล อ.สิชล จ.นครศรีธรรมราช 80120	0 7553 6434
15 ด้านศุลกากรปัตตานี	344 ตร.สุมะลิ อ.เมือง จ.ปัตตานี 94000	0 7346 0203
16 ด้านศุลกากรวังประจัน	หมู่ 4 ต.วังประจัน อ.ควนโดน จ.สตูล 91160	0 7474 0166
17 ด้านศุลกากรบ้านประกอบ	หมู่ 3 ต.ประกอบ อ.นาทวี จ.สงขลา 90160	0 7489 0302
18 ด้านศุลกากรบูเกะตา	ต.โละจูด อ.แว้ง จ.นราธิวาส 96160	0 7361 1368

สำนัก/ด่านศุลกากร	ที่อยู่	เบอร์โทรศัพท์
สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ - ศูนย์ไปรษณีย์หลักสี่ - ศูนย์ไปรษณีย์สวนพิเศษกรุงเทพ - ศูนย์ไปรษณีย์กรุงเทพ	เลขที่ 1 กรมศุลกากร เขตคลองเตย กทม. - เลขที่ 111 หมู่ที่ 3 แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กทม. - เลขที่ 111 หมู่ที่ 3 แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กทม. - เลขที่ 127 แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กทม.	0 5327 0660-1
สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง	เลขที่ 222 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสนามบิน เขตดอนเมือง กทม.	0 2667 7000 ต่อ 25-3325
สำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ	444 ถนนเกษมราษฎร์ แขวงคลองเตย เขต คลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110	02 667 7000 ต่อ 5604
สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบัง	เลขที่ 919 ต. ทุ่งสุขลา อ. ศรีราชา จ. ชลบุรี 20230	0 3840 7777
สำนักงานศุลกากรตรวจของ ผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	999 ถนนบางนา-ตราด ต. หนองปรือ อ. บางพลี จ. สมุทรปราการ	0 2134 0400
สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	999 หมู่7 ต.ราชาเทวะ อ. บางพลี จ. สมุทรปราการ 10540	0 2134 1231-5
สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้า ลาดกระบัง	33/4 หมู่ 1 ถนนเจ้าคุณทหารลาดกระบัง แขวงคลองสาทประเวศ เขตลาดกระบัง กทม. 10520	0 2737 9278



ขอขอบคุณแหล่งที่มา ที่ได้เอื้อเพื่อข้อมูลดีๆ ในการประกอบการจัดทำหนังสือ

คู่มือและเทคนิคการให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind)

www.dmsc.moph.go.th, www.palad.mof.go.th, www.psdg.ops.moc.go.th, www.ascar.mutk.ac.th
www.sc.mahidol.ac.th, www.rsc.lpru.ac.th, www.kmops.moph.go.th

ปีที่พิมพ์ : มิถุนายน 2562

พิมพ์ครั้งที่ : 1

จำนวนพิมพ์ : 10,000 เล่ม

ผู้ผลิต : กรมศุลกากร

ออกแบบและจัดพิมพ์ : บริษัท รีปรี้น จำกัด

Customs Service Mind



CUSTOMS SERVICE MIND

" ทำงานด้วยความเต็มใจ
ไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น "
*Work willingly
and unconditionally.*

นายกฤษฎา จีนะวิจารณะ
อธิบดีกรมศุลกากร



เทคนิคการให้บริการศุลกากรด้วยใจ



CUSTOMS SERVICE MIND

*เราพร้อม
เราคือศุลกากร
เราทำได้
We are ready.
We are Customs.
" We can do first."*

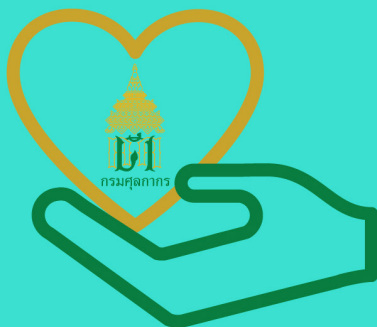
นายบุญเทียม โชควัฒน
รองอธิบดีกรมศุลกากร



กรมศุลกากร



CUSTOMS SERVICE MIND



CUSTOMS SERVICE MIND

จัดทำโดย

คณะทำงานดำเนินการเสริมสร้างการให้บริการศุลกากรด้วยใจ