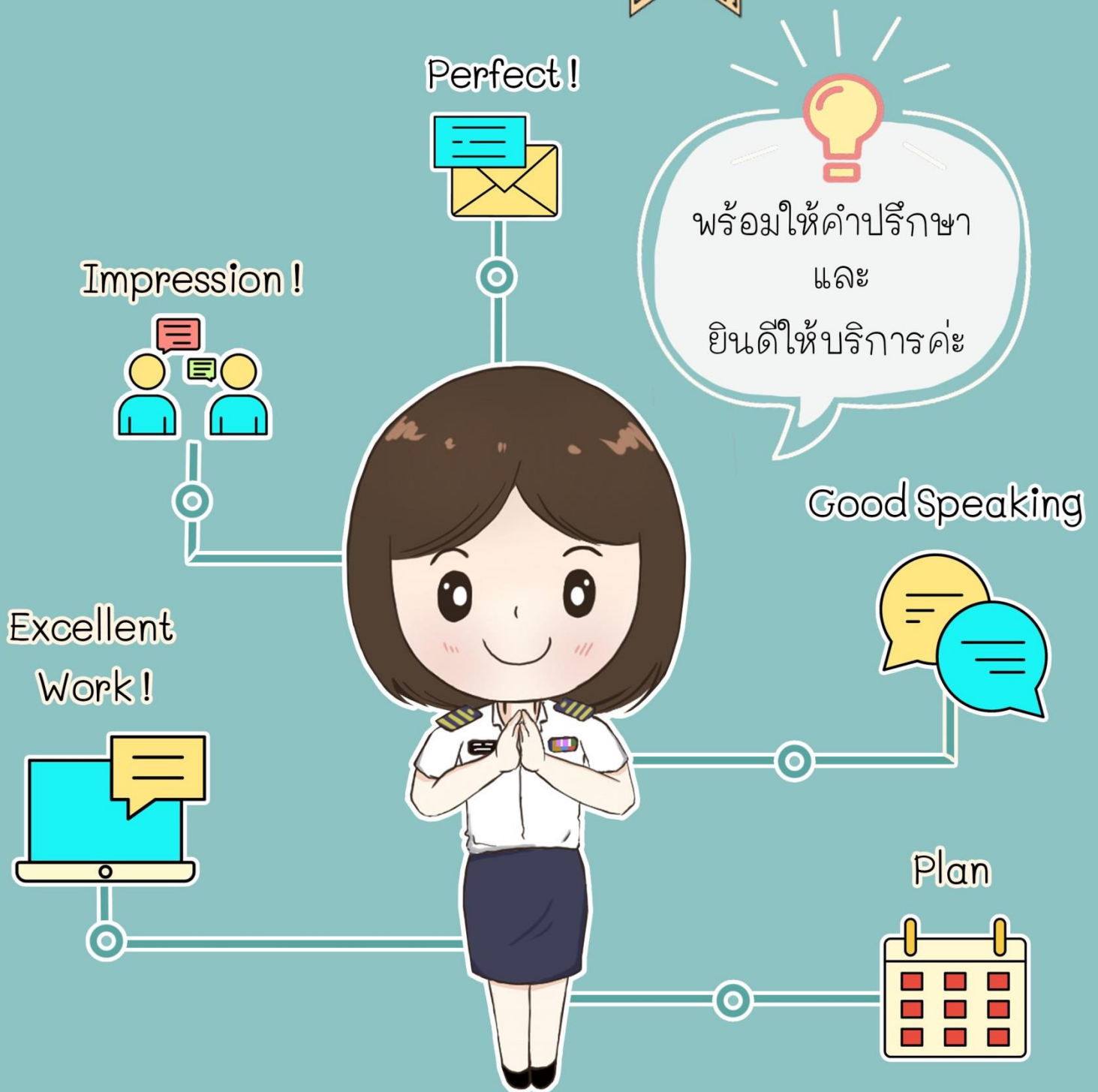




Customs Service Mind



คำนำ

คู่มือและเทคนิคการให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind) จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานมีคู่มือและเทคนิคการให้บริการที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร สามารถเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านงานบริการของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมุ่งเน้นในการปฏิบัติงานและการให้บริการไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลลัพธ์และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างมืออาชีพ และก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรมศุลกากร ในด้านงานบริการอย่างเป็นรูปธรรม ที่ประชาชนและผู้รับบริการสามารถมองเห็นได้ สัมผัสได้และรู้สึกได้ถึงความตั้งใจส่งมอบบริการศุลกากรด้วยใจของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ ประสบการณ์ การแลกเปลี่ยนเทคนิคการให้บริการของแต่ละกระบวนการ โดยการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ (Knowledge Management) และนำองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างเต็มรูปแบบ นอกจากนี้การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ โดยสามารถส่งมอบการให้บริการที่ดีและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ในทุกมิติ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและจะส่งผลที่ดีต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากรได้อีกด้วย

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

คณะทำงานฯ

มิถุนายน ๒๕๖๒

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	
๑. ความเป็นมา	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ความหมายของการบริการ	๒
๔. การบริการด้วยใจ (Service Mind)	๒
๕. ความสำคัญของการบริการ	๔
บทที่ ๑	
คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการที่ดี	๕
๑.๑ คุณสมบัติของผู้ให้บริการ	๕
๑.๒ หัวใจการบริการ	๖
๑.๓ การให้บริการเมื่อผู้รับบริการมีอาการผิดปกติ	๖
๑.๔ สมรรถนะหลักและพฤติกรรมบ่งชี้ “การบริการที่ดี (Service Mind)”	๗
บทที่ ๒	
มาตรฐานการให้บริการ	๙
๒.๑ มาตรฐานพื้นฐาน	๙
๒.๒ มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง	๙
๒.๓ มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๙
๒.๔ สถานที่ พื้นที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๐
บทที่ ๓	
มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร	๑๒
๓.๑ มาตรฐานการให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind)	๑๓
๓.๑.๑ ติดต่อทางโทรศัพท์	๑๓
๓.๑.๒ ติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail)	๑๔
๓.๑.๓ การรับหนังสือจากบุคคลภายนอก	๑๕
๓.๑.๔ การติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง	๑๖
๓.๒ ตัวอย่างมาตรฐานการให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind)	๑๗
๓.๒.๑ มาตรฐานการให้บริการตรวจของผู้โดยสาร	๑๗
๓.๒.๒ มาตรฐานการให้บริการนำเข้า-ส่งออกทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ	๑๘
๓.๒.๓ มาตรฐานการให้บริการในการนำเข้า-ส่งออกสินค้าทางเรือ	๑๙
๓.๒.๔ มาตรฐานการให้บริการในการนำเข้า-ส่งออกสินค้าทางอากาศ	๒๑
๓.๓ แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้วยใจของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร	๒๓
บทที่ ๔	
แบบประเมินสมรรถนะการให้บริการด้วยใจของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร (Customs Service Mind Check List)	๒๔
คณะผู้จัดทำ	๒๕
บรรณานุกรม	๒๗

คู่มือและเทคนิคการให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind)

บทนำ

๑. ความเป็นมา

ตามข้อสั่งการนายกรัฐมนตรีในการประชุมคณะหัวหน้าส่วนราชการระดับกระทรวงหรือเทียบเท่าครั้งที่ ๔/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๐ โดยนายกรัฐมนตรีได้มีบัญชาให้หน่วยงานภาครัฐปรับบทบาทเพื่อปฏิรูปไปสู่ระบบราชการ ๔.๐ ให้ทุกส่วนราชการพิจารณาเร่งรัดการขับเคลื่อนการปฏิรูปองค์การ ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการทำงาน ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านบุคลากร (การแต่งตั้ง การพัฒนาค่าตอบแทน) หนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ด่วนที่สุด ที่ นร ๑๒๐๐/ว ๒๔ ลงวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๐ แจ้งให้ทุกส่วนราชการดำเนินการจัดทำแผนปฏิรูปองค์การ ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยกระบวนการวิเคราะห์บทบาทภารกิจของกรม ข้อเสนอการปรับบทบาทภารกิจของกรม การปรับเปลี่ยนโครงสร้างและอัตรากำลัง และข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงในระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๔) และหนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ด่วนที่สุด ที่ นร ๑๒๐๔/๓๘๖ ลงวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๑ เรื่อง การพิจารณาแผนปฏิรูปองค์การของกรมศุลกากร โดยแจ้งให้กรมศุลกากรทราบว่า สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ปรับปรุงแนวทางการประเมินและการรายงานผลการประเมินผลการดำเนินการจัดทำแผนปฏิรูปองค์การตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ และแจ้งประเด็นสำคัญที่ให้กรมศุลกากรจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงในระยะ ๓ ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ - ๒๕๖๔) เรื่อง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในประเด็นความเพียงพอของความเอาใจใส่ต่องานและ Service Mind ในการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ศุลกากร

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีคู่มือและเทคนิคการให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind) ที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร สามารถเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านงานบริการของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมุ่งเน้นในการปฏิบัติงานและการให้บริการไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลลัพธ์และตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างมืออาชีพ

๒.๒ เพื่อก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรมศุลกากร ในด้านงานบริการอย่างเป็นรูปธรรมที่ประชาชนและผู้รับบริการสามารถมองเห็นได้ สัมผัสได้และรู้สึกได้ ถึงความตั้งใจส่งมอบบริการศุลกากรด้วยใจของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ ประสบการณ์ การแลกเปลี่ยนเทคนิคการให้บริการของแต่ละกระบวนการงาน โดยการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ (Knowledge Management) และนำองค์ความรู้สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างเต็มรูปแบบ

๓. ความหมายของการบริการ

การบริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

“การ” หมายถึง งาน สิ่ง หรือเรื่องที่ทำ

“บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือ ให้ความสะดวกต่างๆ

ดังนั้น “การบริการ” จึงหมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวก

การบริการ (Service) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือ การแสดงออกด้วยการแต่งกาย กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น ๒ แบบ คือ

๑. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

๒. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่า การบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล ๒ ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือหรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

(มหาวิทยาลัยมหิดล, ม.ป.ป. หน้า ๔ - ๕)

๔. การบริการด้วยใจ (Service Mind)

การบริการด้วยใจ หมายถึง การให้บริการที่ดี การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ เป็นการให้บริการที่เกินความคาดหวังต่อผู้รับบริการ เต็มใจบริการเพื่อส่งผลที่ดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนี้

๑. เกิดผลดีต่อคนอื่นในการให้บริการ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่รวดเร็วของผู้ให้บริการ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้ ประหยัดเงินและเวลา เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็วและด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิด

ความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการซ้ำ รวมทั้งยังบอกต่อ ซึ่งจะเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

๒. เกิดผลดีต่อตนเอง คือ

๒.๑ ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความเต็มใจ มีความรวดเร็ว งานที่รับผิดชอบจะสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่คั่งค้าง และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ เมื่องานไม่คั่งค้าง สุขภาพจิตในการทำงานก็ดีด้วย ถ้าหากประทับใจ แต่ยังไม่ทำทันที อาจหลงลืมได้ถ้าเก็บงานไว้ นอกจากงานไม่เสร็จแล้วยังเสียหายอีก จิตใจก็ไม่เป็นสุข

๒.๒ เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร ที่เรียกว่า ภาพลักษณ์ การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่น แต่ถ้าไม่ประทับใจ ก็จะบอกความไม่ออกไป เพราะธรรมชาติของคนจะชอบพูดเรื่องไม่ดีของคนอื่นเป็นส่วนใหญ่

๒.๓ มีกำลังใจ เนื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียงหรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่า หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

๒.๔ คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น เกิดขวัญกำลังใจดี ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง

๓. เกิดผลดีต่องานในการให้บริการที่ดี คือ

๓.๑ งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพ จะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน

๓.๒ งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจ เป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย กล่าวง่าย ๆ ก็คือ ผู้รับบริการซื้อบริการครั้งหนึ่งและคุณภาพอีกครั้งหนึ่ง

๓.๓ งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จ ความก้าวหน้าขององค์กรขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ ทำให้งานสำเร็จและมีความประทับใจจากการให้บริการ ความสำเร็จขององค์กรเริ่มตั้งแต่ผลผลิต การให้บริการ การนำไปใช้เกิดผลดีและประทับใจ และการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาจะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่งขึ้นต่อไป (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๕๖)

การบริการด้วยใจ (Service Mind) ได้มีผู้ให้ความหมายดี ๆ ของคำว่า Service Mind เป็นแต่ละตัวอักษร ดังนี้ (ศักดิ์ชัย บุญเต็ม, ๒๕๖๐ อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, ม.ป.ป. หน้า ๓)

S-E-R-V-I-C-E

S = Smile แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value แปลว่า มีคุณค่า

I = impression แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

M-I-N-D

M = make believe แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote แปลว่า การอุทิศตน

สำนักงาน ก.พ. ได้ให้คำจำกัดความ “การบริการที่ดี (Service Mind)” หมายถึง “ความตั้งใจและความพยายามของข้าราชการในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง” ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๘/ว ๒๗ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๒

จากความหมายและคำจำกัดความที่กล่าวมาข้างต้น กรมศุลกากร จึงได้ให้คำนิยามของคำว่า “การบริการที่ดี (Service Mind)” หมายถึง “ความตั้งใจและความพยายามของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ในการให้บริการต่อประชาชน ข้าราชการ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง”

๕. ความสำคัญของการบริการ (สมิต สัจฉกร, ๒๕๔๒. อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยมหิดล, ม.ป.ป. หน้า ๙ - ๑๐) พิจารณาได้ใน ๒ ด้าน ดังนี้

บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจ ต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงาน ที่ให้บริการ ดังนี้

๑. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
๒. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
๓. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
๔. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
๕. มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
๖. มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
๗. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่พึงพอใจ ต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงาน ที่ให้บริการ ดังนี้

๑. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
๒. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
๓. มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
๔. มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
๕. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

บทที่ ๑

คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการที่ดี

๑.๑ คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

ในการให้บริการนั้น หากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราจำเป็นต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่น และที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, ๒๕๕๕. หน้า ๓ - ๕)

๑.๑.๑ คุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะผู้รับบริการจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสม จึงเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง ๒ ประการมีสาระที่น่าสนใจดังนี้

(๑) บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่

- ร่างกายสะอาด
- แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ
- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

(๒) บุคลิกภาพภายใน ได้แก่

- กระตือรือร้น
- รอบรู้
- เต็มใจและจริงใจ
- ความจำดี
- มีปฏิภาณไหวพริบ
- มีความรับผิดชอบ
- มีอารมณ์มั่นคง

๑.๑.๒ คุณลักษณะทางวาจา นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ดังนั้น หากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้ ปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสมมีดังนี้

- พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร
- ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง
- ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์
- พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
- หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา
- รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน
- อย่าลืมใช้คำว่า “สวัสดี ขอโทษและขอบคุณ”
- ฟังด้วยความเต็มใจ สนใจและใส่ใจ
- อย่าปล่อยให้อคติเข้ามารบกวน
- จับความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ
- ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ
- อย่าขัดจังหวะ

๑.๑.๓ คุณลักษณะภายในใจ สุดยอดของการให้บริการก็คือการให้บริการด้วยหัวใจ คุณลักษณะที่เป็นพื้นฐานในเรื่องนี้มีดังนี้

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

๑.๒ หัวใจการบริการ

๑.๒.๑ ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา การบริการที่มีความรวดเร็วทำให้ไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า เป็นสิ่งที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ

๑.๒.๒ ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูลหรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนเสมอ

๑.๒.๓ การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกันที่ชัดเจน

๑.๒.๔ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายต่อผู้รับบริการด้วยไมตรีจิตร์ มีความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

๑.๒.๕ การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือทางโทรศัพท์ บ่งบอกถึงการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

๑.๒.๖ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจิตจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้รับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่มีไมตรีจิตร์ มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

๑.๒.๗ การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมสร้างการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น website เป็นต้น

๑.๒.๘ การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไขเป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนต่อไป

๑.๓ การให้บริการเมื่อผู้รับบริการมีอาการโกรธ (กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์, ๒๕๕๙. หน้า ๕ - ๖)

เมื่อเจอผู้รับบริการที่ไวยวาย เสียงดัง มีอารมณ์โมโห ก่อนอื่นควรแยกออกจากกลุ่มส่วนใหญ่ เช่น เชิญไปห้องที่มีอุณหภูมิเย็น ๆ บริการน้ำดื่ม เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกเย็นลง ห้องนั้นควรมีสภาพแวดล้อมที่ดีและเหมาะสม ควรจะเป็นห้องเก็บเสียง ผู้รับบริการจะเสียงดังอย่างไรก็ไม่มีใครได้ยิน และหลังจากนั้น

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

๑.๔ สมรรถนะหลักและพฤติกรรมบ่งชี้ “การบริการที่ดี (Service Mind)”

สำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดมาตรฐานด้านสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง โดยได้กำหนดสมรรถนะหลัก มี ๕ ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๘/ว ๒๗ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๒ ซึ่งการบริการที่ดี (Service Mind) เป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักและพฤติกรรมบ่งชี้ที่ข้าราชการพลเรือนต้องมีการแสดงสมรรถนะในด้านนี้ ตามระดับและตำแหน่งที่สำนักงาน ก.พ. กำหนดไว้ ดังนี้

รายการสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้	ระดับ	ตำแหน่งข้าราชการ
๐. ไม่แสดงสมรรถนะด้านนี้หรือแสดงอย่างไม่ชัดเจน	๐	
๑. สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ (๑) ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ (๒) ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ (๓) แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินการหรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่ (๔) ประสานงานภายในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว	๑ ข้อ (๑) ถึง (๔)	ประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงาน ชำนาญงาน และประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ
๒. แสดงสมรรถนะระดับที่ ๑ และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ (๕) รับผิดชอบ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดถาวร (๖) ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น	๒ ข้อ (๑) ถึง (๖)	ประเภททั่วไป ระดับอาวุโสขึ้นไป และประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ

รายการสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้	ระดับ	ตำแหน่งข้าราชการ
<p>๓. แสดงสมรรถนะระดับที่ ๒ และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก</p> <p>(๓) ให้เวลาแก่ผู้บริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ</p> <p>(๔) ให้ข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน</p> <p>(๕) นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด</p>	<p>๓</p> <p>ข้อ (๑) ถึง (๕)</p>	<p>ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการพิเศษ และประเภทอำนวยการระดับต้น</p>
<p>๔. แสดงสมรรถนะระดับที่ ๓ และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้</p> <p>(๑๐) เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ</p> <p>(๑๑) ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ</p>	<p>๔</p> <p>ข้อ (๑) ถึง (๑๑)</p>	<p>ประเภทวิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ และประเภทอำนวยการ ระดับสูง</p>
<p>๕. แสดงสมรรถนะระดับที่ ๔ และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ</p> <p>(๑๒) คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ</p> <p>(๑๓) เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ</p> <p>(๑๔) สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็นปัญหา โอกาสเพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ</p>	<p>๕</p> <p>ข้อ (๑) ถึง (๑๔)</p>	<p>ประเภทวิชาการ ระดับทรงคุณวุฒิ</p>

บทที่ ๒ มาตรฐานการให้บริการ

๒.๑ มาตรฐานพื้นฐาน

๒.๑.๑ แจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ อาทิ แผนผัง และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่แสดงข้อมูลข่าวสารการให้บริการของหน่วยงาน คู่มือสำหรับประชาชน เพื่อประกาศขั้นตอน ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย สถานที่ให้บริการของแต่ละประเภทงานบริการ

๒.๑.๒ ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค เท่าเทียมกัน และเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง รวดเร็ว ถูกต้องและประทับใจ

๒.๑.๓ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง และให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ในจุดเดียว

๒.๑.๔ ให้บริการด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมกับสภาพงานบริการ อาทิ ระยะเวลาการให้บริการ สามารถดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดในประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และตามคู่มือสำหรับประชาชน และบันทึกระยะเวลาให้บริการแต่ละครั้งไว้อย่างครบถ้วน

๒.๑.๕ ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ และล่วงเวลา ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ด้วยความเต็มใจ

๒.๑.๖ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น แบบประเมิน การแสดงความคิดเห็นผ่าน Website กรมศุลกากร และสายด่วน Call center หรือมีระบบประเมินผลการให้บริการแบบทันที

๒.๒ มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง

๒.๒.๑ สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ

๒.๒.๒ สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีค่ะ/ครับ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ”

๒.๒.๓ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

๒.๒.๔ ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี

๒.๒.๕ มองสบตา พายิ้มพิมพ์ใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ

๒.๒.๖ ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น เสมอ

๒.๒.๗ ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน-หลัง

๒.๒.๘ ถ้าหากมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ

๒.๒.๙ ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการ ทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

๒.๓ มาตรฐานการรับโทรศัพท์

๒.๓.๑ รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควร ให้เสียงกริ่งดังเกิน ๓ ครั้ง

๒.๓.๒ กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ, (ชื่อหน่วยงาน), (ชื่อผู้รับโทรศัพท์), รับสายค่ะ/ครับ”

๒.๓.๓ เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว

๒.๓.๔ กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

๒.๓.๕ กรณีที่ต้องให้ผู้รับบริการรอสายหรือต้องโอนสายให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อน

๒.๓.๖ กล่าวคำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ”

๒.๓.๗ ให้วางสายโทรศัพท์หลังจากผู้รับบริการวางสาย

(มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, ๒๕๕๕. หน้า ๗)

๒.๔ สถานที่ พื้นที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๔.๑ สถานที่บริการ

(๑) มีระบบการขนส่งที่เข้าถึงสถานที่บริการ เพื่อให้สะดวกต่อการเดินทาง (หากมี) หรือให้ระบบขนส่งที่ผู้รับบริการสามารถเดินทางไปยังสำนักงานได้อย่างสะดวก

(๒) มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ติดตั้งในตำแหน่งที่ทำให้เกิดความสับสน

(๓) จัดจุดบริการให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวก ง่าย และจัดให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ณ บริเวณสถานที่บริการ

(๔) ออกแบบสถานที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดให้บริการอยู่ชั้น ๑ (กรณีไม่มีลิฟต์) มีทางลาดสำหรับรถเข็น มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์ให้รถเข็นคนพิการสามารถเข้าได้โดยไม่มีสิ่งกีดขวางเป็นต้น

๒.๔.๒ พื้นที่ให้บริการ

(๑) ออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ

(๒) ขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

(๓) ในจุดที่สำคัญหรืออันตรายต้องออกแบบหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน

(๔) จัดลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน

(๕) กำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน

(๖) มีระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ เช่น การติดตามรอบเวลาการต่อใบอนุญาตโดยการส่งข้อมูลแจ้งเตือนให้มาต่อใบอนุญาต หรือออกแบบระบบสารสนเทศให้ผู้รับบริการเข้าตรวจสอบขั้นตอนสถานะการรับบริการในงานที่ไม่แล้วเสร็จในทันที เป็นต้น

(๗) จัดให้มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ

๒.๔.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก

- (๑) จัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น
 - (๒) จัดให้มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะและเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ
 - (๓) จัดให้มีจุดพักของผู้มารับบริการ
 - (๔) จัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัย ดูแลจุดจอดรถ การจอดรถ และให้ข้อมูลกับผู้รับบริการ
- (คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ๒๕๕๙. หน้า ๒ - ๖)

บทที่ ๓ มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

วิสัยทัศน์ : องค์กรที่มุ่งมั่นให้บริการศุลกากรเป็นเลิศ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเศรษฐกิจไทย และเชื่อมโยงการค้าโลก

- พันธกิจ**
๑. อำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ
 ๒. ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ
 ๓. ปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร
 ๔. จัดเก็บภาษีอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

ค่านิยมองค์กร : I-SMILE ประกอบด้วย

I : Integrity	หมายถึง	ความสุจริต
S : Service Mind/Self-Esteem	หมายถึง	จิตบริการ
M : Modernization	หมายถึง	ความทันสมัย
I : Innovation	หมายถึง	นวัตกรรม
L : Learning	หมายถึง	การเรียนรู้
E : Expert	หมายถึง	ความเชี่ยวชาญ

คุณธรรมอัตลักษณ์ (CUSTOMS IDENTITIES)

รับผิดชอบ (Accountability) คือ (ก) ตรงต่อเวลาและไม่เบียดบังเวลาราชการ (ข) ร่วมแรงร่วมใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จ เป็นไปตามมาตรฐาน และ (ค) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้

สุจริต (Integrity) คือ (ก) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ และ (ข) ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

จิตบริการ (Service Mind) คือ (ก) บริการรวดเร็ว ด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ และ (ข) ใช้วาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าทั้ง วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร รวมถึงคุณธรรมอัตลักษณ์ของกรมศุลกากร ได้กล่าวถึงการให้บริการหรือการมีจิตบริการ (Service Mind) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กรมศุลกากรให้ความสำคัญกับการให้บริการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ค่านิยมองค์กร I-SMILE มีความหมายตรงตัวว่า “ฉันทิ” ซึ่งเป็นการสื่อความหมายให้เห็นว่า กรมศุลกากรเป็นองค์กรที่พร้อมจะให้บริการต่อประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยความเต็มใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่ง I-SMILE สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ บทบาทหน้าที่ของกรมศุลกากรและคุณธรรมอัตลักษณ์ของกรมศุลกากร ดังนั้น I-SMILE สามารถสื่อให้เห็นถึงการให้บริการศุลกากรด้วยใจได้เป็นอย่างดี รวมทั้งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของ

กรมศุลกากรมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการศุลกากรด้วยใจ อย่างไรก็ตาม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานด้านบริการของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ที่ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพอย่างมืออาชีพ และก่อให้เกิดภาพลักษณ์ของงานบริการศุลกากรที่เป็นรูปธรรมที่ประชาชนและผู้รับบริการสามารถมองเห็นได้ สัมผัสได้ และรู้สึกได้ถึงความตั้งใจในการส่งมอบบริการศุลกากรด้วยใจของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง และขยายผลด้วยการจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ (Knowledge Management) จากประสบการณ์การแลกเปลี่ยนเทคนิคการให้บริการของแต่ละกระบวนการ และนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างเต็มรูปแบบ กรมศุลกากรจึงได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind) ดังนี้

๓.๑ มาตรฐานการให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind)

๓.๑.๑ ติดต่อทางโทรศัพท์

ความคาดหวังของผู้รับบริการ	มาตรฐานการให้บริการ	ข้อพึงปฏิบัติ
๑. โทรติดง่าย ไม่ต้องรอสายนาน ๒. มีการตอบรับด้วยน้ำเสียงที่เป็นมิตร ยืนยันสถานที่หน่วยงานผู้รับสาย ๓. เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟัง และโต้ตอบอย่างสุภาพ น้ำเสียงเป็นกันเอง ๔. ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์	๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับสาย กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ, (ชื่อหน่วยงาน), (ชื่อผู้รับโทรศัพท์), รับสายค่ะ/ครับ” หากไม่ได้ยินคู่สนทนา หรือไม่มีเสียงผู้โทรเข้าให้ลองพูดทานอีก ๒ ครั้ง ให้แจ้งว่าได้ยินไม่ชัดเจน แล้วกล่าวขออนุญาตวางสาย ๒. ตั้งใจฟังคำถาม ทวนคำถามหรือสอบถามวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน ด้วยคำพูดที่สุภาพ ไม่เร่งรีบ ๓. ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน หากไม่สามารถให้ข้อมูลได้ ต้องแนะนำหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๔. ขอทราบชื่อ หมายเลขติดต่อกลับ และสอบถามว่ายังต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมอะไรอีกหรือไม่ ถ้าไม่มีให้กล่าวคำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” ๕. ให้วางสายโทรศัพท์หลังจากผู้รับบริการวางสาย	๑. เจ้าหน้าที่รับสายโดยเร็ว ไม่ควรให้ผู้โทรรอสายนาน เกินเสียงเรียกเข้า ๓ ครั้ง หากช้ากว่านี้ ให้กล่าวคำขอภัยด้วย ๒. ใช้ถ้อยคำสุภาพในการสนทนา ๓. บันทึกรายละเอียดเบื้องต้นในสมุดทะเบียน ๔. ติดต่อกลับ หากมีข้อมูลที่จะต้องแจ้งเพิ่มเติมหรือแก้ไข

๓.๑.๒ ติดต่อกับทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail)

ความคาดหวังของผู้รับบริการ	มาตรฐานการให้บริการ	ข้อพึงปฏิบัติ
<p>ส่ง e- Mail สอบถามข้อมูลหรือ ขอคำแนะนำ ส่งง่าย ทราบผล เร็ว ข้อมูลถูกต้อง ต้องการ ทราบผลโดยเร็ว</p>	<p>๑. รูปแบบการตอบกลับทาง e-Mail</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>เรียน คุณ / บริษัท ... (ชื่อ หน่วยงาน) ..ได้รับ e-Mail ของท่านแล้ว เนื่องจากคำถามยังไม่ ชัดเจน จำเป็นต้องขอรายละเอียด เพิ่มเติม คือ..... และจะได้รับ ดำเนินการตอบกลับอีกครั้งโดยเร็ว..... ยินดีให้บริการ ชื่อผู้ดำเนินการ และหมายเลขโทรศัพท์</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>เรียน คุณ / บริษัท ... (ชื่อ หน่วยงาน) ..ได้รับ e-Mail ของท่านแล้ว เนื่องจากเป็นข้อมูล/ คำแนะนำ ที่ต้องใช้เวลาดูแลข้อมูล จึงขอภัยมา ณ โอกาสนี้ และจะได้รับ ดำเนินการตอบกลับอีกครั้งโดยเร็ว..... ยินดีให้บริการ ชื่อผู้ดำเนินการ และหมายเลขโทรศัพท์</p> </div> <p>๒. ประเภทคำถาม</p> <p>๒.๑ กรณีข้อมูลทั่วไป ที่สามารถตอบได้ หน่วยงานจัดส่งข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ของผู้รับบริการโดยเร็ว</p> <p>๒.๒ กรณีข้อมูลเป็นความลับ ให้ตอบ ปฏิเสธอย่างสุภาพ พร้อมให้เหตุผล หรือข้อ กฎหมาย</p>	<p>๑. ตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อความก่อนทำการส่ง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail)</p> <p>๒. ระบุชื่อผู้รับให้ถูกต้องและ ครบถ้วน</p> <p>๓. ใช้รูปแบบการตอบกลับที่ เป็นทางการ ไม่เน้นคำด้วย สีสันจุดฉาดหรือตัวอักษร ใหญ่พิเศษ</p> <p>๔. ตอบอีเมลเฉพาะราย โดยไม่ตอบกลับแบบใช้ Reply All</p> <p>๕. ในกรณีที่มีไฟล์แนบให้แนบ ด้วยทุกครั้ง</p>

๓.๑.๓ การรับหนังสือจากบุคคลภายนอก

ความคาดหวังของผู้รับบริการ	มาตรฐานการให้บริการ	ข้อพึงปฏิบัติ
<p>ได้รับการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ด้วยความเป็นมิตร สุภาพ เป็นกันเอง พร้อมให้บริการรับเรื่องตลอดเวลาราชการ สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรมชาติ สามารถติดตามผลได้ รวมทั้งได้รับคำแนะนำเบื้องต้นที่ถูกต้องเป็นกันเอง</p>	<ol style="list-style-type: none"> ๑. กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” ด้วยบุคลิกที่สง่างาม ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร และน่าเชื่อถือ ๒. ให้บริการตามลำดับด้วยความเสมอภาค เว้นแต่มีเรื่องเร่งด่วน จำเป็นต้องดำเนินการโดยรีบด่วน ให้บอกกล่าวขอภัยผู้มาติดต่อที่มาก่อนด้วย (หากมี) ๓. ลงทะเบียนรับเอกสารตามระเบียบราชการ ๔. ส่งเอกสารต่อยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือนำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อสั่งการ โดยเร็ว หรืออย่างช้าไม่เกิน ๑ วันทำการ ๕. ลงลายมือชื่อรับเอกสารจากผู้มายื่นหนังสือ หากผู้ยื่นฯ ต้องการหลักฐานการรับหนังสือ ๖. ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง ๗. หากผู้รับบริการกล่าวคำขอบคุณในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้กล่าวคำว่า “ยินดีค่ะ/ครับ” เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการ 	<ol style="list-style-type: none"> ๑. อยู่ประจำที่ทำการ พร้อมให้บริการตลอดเวลา ราชการ ๒. แจ้งเลขที่รับหนังสือ ให้ผู้ยื่นหนังสือทราบ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อเจ้าหน้าที่ที่สามารถติดตามผลดำเนินการได้ ๓. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๔๗ ให้บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว หากข้อมูลพร้อมต้องให้ข้อมูลแล้วเสร็จโดยเร็ว หรือภายในวันที่รับคำขอรณข้อมูลที่ขอมมีจำนวนมาก หรือไม่สามารถให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ต้องแจ้งให้ผู้ขอข้อมูล ทราบภายใน ๑๕ วัน รวมทั้งแจ้งกำหนดวันที่จะแล้วเสร็จ ๔. หากมิใช่หนังสือที่จะส่งถึงหน่วยงานนั้น หรือหน่วยงานนั้นมีใช้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องดังกล่าว ควรให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการว่า ควรยื่นหนังสือดังกล่าวที่หน่วยงานใด พร้อมทั้งแนะนำให้ทราบสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานนั้นด้วย (หากทราบ)

๓.๑.๔ การติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง

ความคาดหวังของผู้รับบริการ	มาตรฐานการให้บริการ	ข้อพึงปฏิบัติ
<p>๑. มีที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย</p> <p>๒. รู้ว่าจะต้องไปติดต่อใคร ที่ไหน</p> <p>๓. มีสถานที่รับรอง สะดวก สบาย</p> <p>๔. ได้รับการบริการอย่าง เท่าเทียม ยุติธรรม</p> <p>๕. ได้รับการต้อนรับด้วย ความเต็มใจ เจ้าหน้าที่ เป็นมิตร</p> <p>๖. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงประเด็น</p>	<p>๑. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้ ความสะดวก ที่จอดรถที่เหมาะสม ช่วยดูแล สอดส่องทรัพย์สินตามสมควร</p> <p>๒. กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” ด้วยบุคลิกที่สง่างาม ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร และน่าเชื่อถือ</p> <p>๓. ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง</p> <p>๔. ให้บริการ หรือประสานงานให้ได้รับ บริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง และรวดเร็ว</p> <p>๕. ไม่ใช่โทรศัพท์ส่วนตัว หรือหลีกเลี่ยง การใช้โทรศัพท์ระหว่างให้บริการ</p> <p>๖. ไม่ทำธุระส่วนตัวโดยไม่จำเป็น</p> <p>๗. ไม่แสดงกิริยาไม่สุภาพต่อผู้มาติดต่อ</p> <p>๘. จัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการ หากให้บริการ หรือข้อมูลคลาดเคลื่อน หรือมีการ เปลี่ยนแปลง ให้ติดต่อแจ้งข้อมูล เพิ่มเติม โดยเร็ว</p> <p>๙. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้</p> <p>๑๐. หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผล ให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ</p> <p>๑๑. ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง</p> <p>๑๒. หากผู้รับบริการกล่าวคำขอบคุณ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้กล่าวคำว่า “ยินดีค่ะ/ครับ” เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการ</p>	<p>๑. เจ้าหน้าที่ต้องพร้อมให้บริการ ตลอดเวลาทำการ แม้พบว่า ผู้รับบริการล้งเล ควรเป็น ฝ่ายสอบถามด้วยไมตรีจิต</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่อาจแนะนำข้อมูล ที่ผู้รับบริการควร/ต้องรู้ นอกเหนือจากวัตถุประสงค์ ของผู้รับบริการ</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่ต้องพร้อมให้บริการ</p> <p>๔. จัดสถานที่รับรองตามความ เหมาะสม</p> <p>๕. มีน้ำดื่มบริการตามสมควร</p>

๓.๒ ตัวอย่างมาตรฐานการให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Customs Service Mind)

๓.๒.๑ มาตรฐานการให้บริการตรวจของผู้โดยสาร

ขั้นตอนการให้บริการ	มาตรฐานการให้บริการ
จุดแรกรับบริการ (ช่องเขียว)	<ol style="list-style-type: none">กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” ด้วยบุคลิกที่สง่างาม ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร และน่าเชื่อถือทำการสุ่มเรียกตรวจตามหลักการบริหารความเสี่ยงด้วยความบริสุทธิ์ใจแจ้งวิธีการตรวจให้ผู้โดยสารทราบว่า จะใช้วิธีการตรวจด้วยเครื่อง X-Ray ในการตรวจสัมภาระ หรือขอให้ผู้โดยสารเปิดสัมภาระให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อทำการตรวจสอบ
กรณีมีเหตุอันควรสงสัย	<ol style="list-style-type: none">เจ้าหน้าที่ศุลกากรขออนุญาตตรวจค้นตัวผู้โดยสาร และสัมภาระ ของผู้โดยสารในที่สาธารณะด้วยความสุภาพ นุ่มนวล และต้องมีเจ้าหน้าที่ อีกคนหนึ่งร่วมเป็นพยานพึงระลึกว่า ผู้โดยสารเป็นผู้บริสุทธิ์ เป็นผู้มีเกียรติ ไม่ใช่ผู้ล้นหลาบหนี ศุลกากรในกรณีตรวจค้นผู้โดยสารซึ่งเป็นผู้หญิง ให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรหญิง เป็นผู้ตรวจค้น และมีเจ้าหน้าที่ศุลกากรหญิงอีกคนหนึ่งร่วมเป็นพยานหากตรวจพบของที่ต้องเสียภาษี ของต้องห้าม หรือขอต้องจำกัด เจ้าหน้าที่ ศุลกากร ควรอธิบายให้ผู้โดยสารเข้าใจและให้ผู้โดยสารดำเนินพิธีการ ศุลกากรเมื่อตรวจเสร็จ ให้ช่วยจัดของตามควรแก่กรณี ตามความเหมาะสม ให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจว่า เป็นการสุ่มตรวจตามหน้าที่ พร้อมทั้งกล่าวขอบคุณผู้โดยสารที่ให้ความร่วมมือ
จุดแรกรับบริการ (ช่องแดง)	<ol style="list-style-type: none">กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” ด้วยบุคลิกที่สง่างาม ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร และน่าเชื่อถือเจ้าหน้าที่ศุลกากรสอบถามราคาสินค้าและขอหลักฐานการชำระเงินหรือ หลักฐานอื่นด้วยความสุภาพเจ้าหน้าที่ศุลกากรรับชำระเงินและดำเนินการออกใบเสร็จรับเงินให้ ผู้รับบริการขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้งกล่าวคำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการ

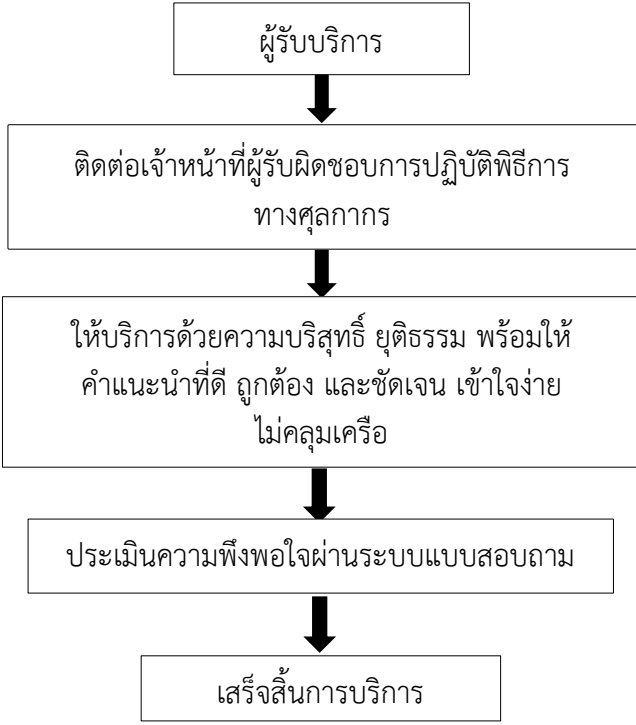
๓.๒.๒ มาตรฐานการให้บริการนำเข้า-ส่งออกสินค้าทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ

ขั้นตอนการให้บริการ	มาตรฐานการให้บริการ
จุดแรกให้บริการ	<p>๑. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผู้ให้บริการ</p> <p>๑.๑ กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผมยินดีให้บริการค่ะ/ครับ”</p> <p>๑.๒ สอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการติดต่อรับพัสดุไปรษณีย์ระหว่างประเทศใช่ไหมคะ/ครับ”</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการและตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้องก่อนเข้ารับบริการ</p> <p>๓. ควรมีการจัดลำดับการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อตามลำดับก่อนและหลัง โดยอาจนำระบบบัตรคิวมาใช้ หรืออาจจัดลำดับการให้บริการ โดยวิธีการอื่นใดที่เหมาะสม และควรจัดที่นั่งให้ผู้รับบริการนั่งรอ พร้อมกับกล่าวคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่นะคะ/ครับ”</p>
กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป จุดตรวจปล่อยสิ่งของส่งทางไปรษณีย์ระหว่างประเทศ ประเภท ๓*	<p>๑. เจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ</p> <p>๑.๑ กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ”</p> <p>๑.๒ พร้อมให้ผู้รับบริการตรวจสอบพัสดุไปรษณีย์ด้วยคำว่า “กรุณาตรวจสอบเจ้าหน้าที่พัสดุไปรษณีย์ด้วยค่ะ/ครับ หากถูกต้องกรุณาเปิดกล่องให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบด้วยค่ะ/ครับ”</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่บุคลากรสอบถามราคาสินค้าและขอหลักฐานการชำระเงินหรือหลักฐานอื่น</p> <p>๓. เจ้าหน้าที่บุคลากรคำนวณค่าภาษีอากรและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบด้วยคำว่า “สิ่งของภายในกล่องคือ.....อัตราอากร% ราคา CIF** ท่านต้องชำระอากรภาษีมูลค่าเพิ่ม รวมเป็นเงินทั้งสิ้นค่ะ/ครับ”</p> <p>๔. เจ้าหน้าที่บุคลากรรับชำระเงินและดำเนินการออกใบเสร็จรับเงินและยื่นใบเสร็จรับเงินพร้อมใบปล่อยของให้กับผู้รับบริการ</p> <p>๕. ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง</p> <p>๖. กล่าวคำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการ</p>

*ประเภท ๓ คือ สิ่งของที่มีมูลค่าเกิน ๔ หมื่นบาท หรือเป็นของต้องกำกวด จะส่งลงคลัง/ด่านฯ เพื่อพบเจ้าหน้าที่ศุลกากร

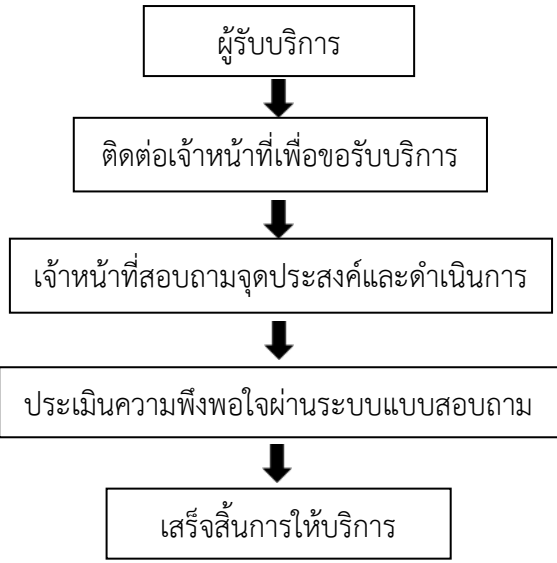
**CIF คือ ราคาสินค้าที่รวมค่าประกันภัย และค่าขนส่ง

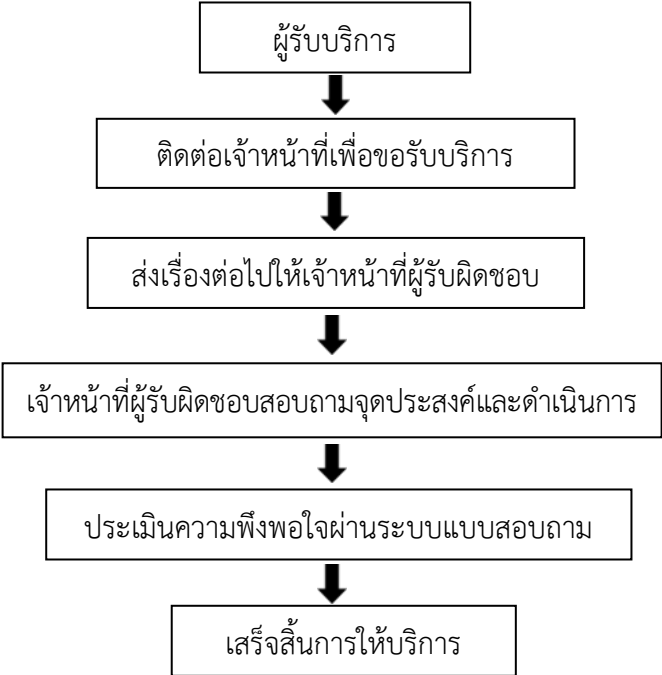
๓.๒.๓ มาตรฐานให้บริการในการนำเข้า - ส่งออกสินค้าทางเรือ

ขั้นตอนการให้บริการ	มาตรฐานการให้บริการ
<p>จุดแรกรับบริการ</p>	<p>กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” ด้วยบุคลิกที่สง่างาม ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร และน่าเชื่อถือ พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยท่าทีและสีหน้า ยิ้มแย้ม เต็มใจให้การต้อนรับต่อผู้มาติดต่อ</p>
<p>กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป</p>  <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากร] B --> C[ให้บริการด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม พร้อมให้คำแนะนำที่ดี ถูกต้อง และชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่คลุมเครือ] C --> D[ประเมินความพึงพอใจผ่านระบบแบบสอบถาม] D --> E[เสร็จสิ้นการบริการ] </pre>	<ol style="list-style-type: none"> ๑. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ หากมีประเด็นซักถาม ๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการตามความต้องการผู้รับบริการด้วยความยิ้มแย้ม ไม่ประวิงเวลา ไม่ปิดความลับหรือเลือกสรรคำพูดที่ดีที่สุดให้กับผู้รับบริการพร้อมรับปัญหาอย่างมีสติ หากจะต้องมีการแก้ไขปัญหาให้รับหาทางออกที่รวดเร็วและถูกต้อง ๓. เมื่อมีเหตุจะต้องใช้ระยะเวลาหรือหือหาข้อมูล ต้องชี้แจงสาเหตุของการใช้ระยะเวลาดำเนินการด้วยคำพูดที่ดี เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียต่อตนเองและหน่วยงาน ๔. การแสดงออกด้วยการกระทำ มีความกระตือรือร้น และความพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้รับบริการของตน ซึ่งจะรวมถึงการอุทิศตน และเวลาที่ให้บริการ ทั้งที่มีการร้องขอและไม่มีการร้องขอ ๕. ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง ๖. กล่าวคำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ	มาตรฐานการให้บริการ
<p>กรณีปัญหาเฉพาะด้าน</p> <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอรับบริการ] B --> C[ส่งเรื่องต่อไปให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ] C --> D[เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามจุดประสงค์และดำเนินการ] D --> E[ประเมินความพึงพอใจผ่านระบบแบบสอบถาม] E --> F[เสร็จสิ้นการให้บริการ] </pre>	<ol style="list-style-type: none"> ๑. เจ้าหน้าที่เชิญผู้รับบริการไปพบกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและประสานงานให้เบื้องต้น เช่น การปฏิบัติงานในระบบพิธีการนำเข้า หรือในระบบ e-import ๒. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ทราบจุดประสงค์ ผู้รับบริการ ให้ดำเนินการและอธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการด้วย กิริยาท่าทางสุภาพ เต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ๓. การให้บริการตามความต้องการ <ol style="list-style-type: none"> ๓.๑ กรณีที่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ ให้เจ้าหน้าที่ให้บริการตามจุดประสงค์ ความต้องการของผู้รับบริการ และ ตรวจสอบความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วย (ถ้ามี) ๓.๒ หากเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาตรวจสอบ ให้เจ้าหน้าที่รับประเด็นปัญหา และ ให้แจ้งต่อผู้รับบริการทราบถึงเหตุผล และความจำเป็นที่ต้องใช้ระยะเวลา ดำเนินการ เช่น ต้องใช้ระยะเวลาหา ข้อมูล และให้แจ้งว่าจะดำเนินการ ภายในกำหนดระยะเวลาเท่าใดให้ ผู้รับบริการทราบด้วย ๔. เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถาม ความต้องการรับบริการเพิ่มเติม (ถ้ามี) ๕. เจ้าหน้าที่ควรมีการให้คำแนะนำช่องทางการ ติดต่อสื่อสารเพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม) ๖. ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง ๗. กล่าวคำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” เมื่อเสร็จสิ้น การให้บริการ

๓.๒.๔ มาตรฐานให้บริการในการนำเข้า-ส่งออกสินค้าทางอากาศ

ขั้นตอนการให้บริการ	มาตรฐานการให้บริการ
จุดแรกรับบริการ	กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” ด้วยบุคลิกที่สง่างาม ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร และน่าเชื่อถือ พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยท่าทีและสีหน้า ยิ้มแย้ม เต็มใจให้การต้อนรับต่อผู้มาติดต่อ
<p>กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป</p>  <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอรับบริการ] B --> C[เจ้าหน้าที่สอบถามจุดประสงค์และดำเนินการ] C --> D[ประเมินความพึงพอใจผ่านระบบแบบสอบถาม] D --> E[เสร็จสิ้นการให้บริการ] </pre>	<ol style="list-style-type: none"> ๑. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรืออธิบายขั้นตอนการให้บริการ ตามจุดประสงค์ที่ขอรับบริการ ๒. เชิญผู้รับบริการให้นั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ถ้าต้องรอคิวเพื่อรอรับบริการ หรืออยู่ระหว่างการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง อาจจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น น้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ โทรท์สน์ ไว้ที่จุดรอรับบริการ ๓. เจ้าหน้าที่แจ้งกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ๕. เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการ และควรสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วย (ถ้ามี) ๖. ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง ๗. กล่าวคำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการ	มาตรฐานการให้บริการ
<p data-bbox="236 250 501 286">กรณีปัญหาเฉพาะด้าน</p>  <pre data-bbox="236 340 900 1012">graph TD; A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอรับบริการ]; B --> C[ส่งเรื่องต่อไปให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ]; C --> D[เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามจุดประสงค์และดำเนินการ]; D --> E[ประเมินความพึงพอใจผ่านระบบแบบสอบถาม]; E --> F[เสร็จสิ้นการให้บริการ];</pre>	<ol data-bbox="917 250 1493 1729" style="list-style-type: none">๑. เจ้าหน้าที่เชิญผู้รับบริการไปพบกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและประสานงานให้เบื้องต้น เช่น การปฏิบัติงานในระบบพิธีการนำเข้า หรือในระบบ e-import๒. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ทราบจุดประสงค์ ผู้รับบริการ ให้ดำเนินการและอธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการด้วย กิริยาท่าทางสุภาพ เต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ๓. การให้บริการตามความต้องการ<ol data-bbox="957 734 1493 1344" style="list-style-type: none">๓.๑ กรณีที่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ ให้เจ้าหน้าที่ให้บริการตามจุดประสงค์ ความต้องการของผู้รับบริการ และ ตรวจสอบความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วย (ถ้ามี)๓.๒ หากเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาตรวจสอบ ให้เจ้าหน้าที่รับประเด็นปัญหา และ ให้แจ้งต่อผู้รับบริการทราบถึงเหตุผล และความจำเป็นที่ต้องใช้ระยะเวลา ดำเนินการ เช่น ต้องใช้ระยะเวลาหา ข้อมูล และให้แจ้งว่าจะดำเนินการภายใน กำหนดระยะเวลาเท่าใดให้ผู้รับบริการ ทราบด้วย๔. เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถาม ความต้องการรับบริการเพิ่มเติม (ถ้ามี)๕. เจ้าหน้าที่ควรมีการให้คำแนะนำช่องทางการ ติดต่อสื่อสารเพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)๖. ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจาก ให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง๗. กล่าวคำว่า “ขอบคุณค่ะ/ครับ” เมื่อเสร็จสิ้น การให้บริการ

๓.๓ แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้วยใจของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร ได้จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นการให้บริการด้วยใจของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร และทำการถอดแบบสำรวจผ่านระบบ QR Code ณ จุดให้บริการเพื่อประเมินผลพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่เบื้องต้น นำผลจากการสำรวจมาวิเคราะห์ ทั้งในส่วนการให้บริการที่ได้รับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง และสร้างพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่จนเกิดความพึงพอใจของความเอาใจใส่ ต่องานและ Service Mind ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและประชาชนอย่างต่อเนื่อง

(ตัวอย่าง) แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้วยใจของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้วยใจของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

กรมศุลกากร ได้ดำเนินการเสริมสร้างการให้บริการศุลกากรด้วยใจ (Service Mind) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรมีมาตรฐานและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน นำไปสู่การให้บริการที่ดีขึ้น รวมทั้งเป็นการสร้างความประทับใจต่อผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจสำคัญที่มีต่อภาพลักษณ์ของกรมศุลกากร

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้วยใจของเจ้าหน้าที่ศุลกากร เพื่อประเมินผลพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่เบื้องต้น และนำผลจากการสำรวจมาวิเคราะห์ทั้งในส่วนการให้บริการที่ได้รับความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง และสร้างพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่จนเกิดความพึงพอใจของความเอาใจใส่ต่องานและ Service Mind ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและประชาชนอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ข้อมูลส่วนบุคคล และคำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ

ขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

ชื่อหน่วยงานที่ท่านประเมิน.....

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๐ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๖๐ ปี มากกว่า ๖๐ ปี
๒. เพศ ชาย หญิง
๓. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก
๔. ท่านติดต่อหน่วยงานในฐานะใด
 ประชาชน/ผู้รับบริการ ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ตัวแทนองค์กรธุรกิจ เจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากร

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

๕ = พึงพอใจมากที่สุด ๔ = พึงพอใจมาก ๓ = พึงพอใจปานกลาง ๒ = พึงพอใจน้อย ๑ = ไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อเจ้าหน้าที่ศุลกากร	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. เจ้าหน้าที่ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ					
๒. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ					
๓. เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่					
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อเนื่องและรวดเร็ว					

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ด้านบุคลากร
- ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....
- ด้านระบบงาน ขั้นตอน และวิธีการทำงาน.....
- ด้านอื่นๆ.....

บทที่ ๔

แบบประเมินสมรรถนะการให้บริการด้วยใจของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร
(Customs Service Mind Check List)

กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร ได้จัดทำแบบประเมินสมรรถนะการให้บริการด้วยใจของเจ้าหน้าที่แต่ละราย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทำการประเมินสมรรถนะการให้บริการด้วยใจด้วยตนเอง และให้ผู้บังคับบัญชาประเมินสมรรถนะการให้บริการด้วยใจของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อค้นหาจุดดี จุดบกพร่อง ข้อดี ข้อเสียของพฤติกรรมการให้บริการด้วยใจของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ตลอดจนค้นหาสาเหตุ ความคาดหวัง ความต้องการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมและปฏิบัติได้ เพื่อร่วมกันกำหนดแนวทาง/ มาตรการแก้ไข ปรับเปลี่ยนทัศนคติ และพฤติกรรมในการให้บริการด้วยใจที่เหมาะสมกับบริบทของเจ้าหน้าที่แต่ละราย หรือนำเสนอให้ผู้บริหารและกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมศุลกากร พิจารณากำหนดแนวทางและ พัฒนาสมรรถนะการให้บริการด้วยใจของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรต่อไป

(ตัวอย่าง) แบบประเมินสมรรถนะการให้บริการด้วยใจของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร

<div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 2px 10px;">เลขรหัสศุลกากร</div>										
ข้าราชการ ระดับ ปฏิบัติงาน ปฏิบัติการ จำนวนงาน ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว										
ผู้รับการประเมิน.....		ตำแหน่ง.....			ระดับ.....		สังกัด			
ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น.....		ตำแหน่ง.....			ระดับ.....		สังกัด			
ระดับ	สมรรถนะที่แสดง	ประเมินตนเอง					ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น			
		ดีเด่น (๙๐ - ๑๐๐)	ดีมาก (๘๐ - ๘๙)	ดี (๗๐ - ๗๙)	พอใช้ (๖๐ - ๖๙)	ต้องปรับปรุง (ต่ำกว่า ๖๐)	ดีเด่น (๙๐ - ๑๐๐)	ดีมาก (๘๐ - ๘๙)	ดี (๗๐ - ๗๙)	พอใช้ (๖๐ - ๖๙)
๑	สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ									
	๑. ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ									
	๒. ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้อง ชัดเจน แก่ผู้รับบริการ									
	๓. แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่									
	๔. ประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการติดต่อและรวดเร็ว									
รวม										
ร้อยละ										
แนวทางที่ผู้รับการประเมินต้องการพัฒนา <input type="checkbox"/> ส่งอบรมภายนอก (โปรดระบุ)..... <input type="checkbox"/> ตามที่กรมฯ เห็นสมควร <input type="checkbox"/> e - Learning <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">ผู้รับการประเมิน</div> ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง..... วันที่.....						ความเห็นของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ๑. ระดับผลการประเมิน <input type="checkbox"/> เห็นด้วยกับผู้รับการประเมิน <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... ๒. แนวทางการพัฒนา <input type="checkbox"/> ส่งอบรมภายนอก (โปรดระบุ)..... <input type="checkbox"/> ตามที่กรมฯ เห็นสมควร <input type="checkbox"/> e - Learning <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น</div> ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง.....				
หมายเหตุ ระดับผลการประเมิน ดีเด่น (๙๐ - ๑๐๐ %) ดีมาก (๘๐ - ๘๙ %) ดี (๗๐ - ๗๙ %) พอใช้ (๖๐ - ๖๙ %) ต้องปรับปรุง (ต่ำกว่า ๖๐ %)						ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปอีกชั้นหนึ่ง (หัวหน้าส่วนราชการ) ลงชื่อ..... ลงชื่อ..... (.....) (.....) ตำแหน่ง..... ตำแหน่ง..... วันที่..... วันที่.....				

คณะผู้จัดทำ

๑. รองอธิบดี ที่กำกับดูแลกองบริหารทรัพยากรบุคคล (นายบุญเทียม โชควัฒน) หัวหน้าคณะทำงาน
๒. ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคลหรือผู้แทน (นางนันทฐิตา ศิริคุปต์) คณะทำงาน
๓. เลขานุการกรมหรือผู้แทน (นายกรีชา เกิดศรีพันธ์ และ นายพิเชฐ ปทุมมุขย์) คณะทำงาน
๔. ผู้อำนวยการกองกฎหมายหรือผู้แทน (นายคณิต มีปิด) คณะทำงาน
๕. ผู้อำนวยการกองพิทักษ์อัตราบุคลากรหรือผู้แทน (นายเอก สาตราหา และ นางสรรค์ศุภา คล้ายสุบรรณ) คณะทำงาน
๖. ผู้อำนวยการกองมาตรฐานพิธีการและราคาบุคลากรหรือผู้แทน (นางศิริพร ทวีคุณ) คณะทำงาน
๗. ผู้อำนวยการกองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรหรือผู้แทน (นางกฤติกา ปั้นประเสริฐ) คณะทำงาน
๘. ผู้อำนวยการสำนักงานบุคลากรตรวจของผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิหรือผู้แทน (นายวิษณุ วงศ์เสาวรภัย) คณะทำงาน
๙. ผู้อำนวยการสำนักงานบุคลากรตรวจสินค้า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิหรือผู้แทน (นางสาวณัฐกานต์ แทนนิกร) คณะทำงาน
๑๐. ผู้อำนวยการสำนักงานบุคลากรกรุงเทพหรือผู้แทน (นางพัชรา แสงอรุณ) คณะทำงาน
๑๑. ผู้อำนวยการสำนักงานบุคลากรท่าเรือกรุงเทพหรือผู้แทน (นางสาวปัทมาภรณ์ แจ่มผล) คณะทำงาน
๑๒. ผู้อำนวยการสำนักงานบุคลากรภาคที่ ๑ หรือผู้แทน (นางสาวภัทริยา กุลชล) คณะทำงาน
๑๓. ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (นางมาลี สุมโนทยาน) คณะทำงาน
๑๔. ผู้อำนวยการส่วนสื่อสารองค์กร (นางสาวนัยรัตน์ พงศ์ศักดิ์นันท) คณะทำงาน
๑๕. ผู้อำนวยการสถาบันวิทยาการบุคลากร (นางสันธนี ไพรัตน์กร) คณะทำงาน
๑๖. ผู้อำนวยการกลุ่มคุ้มครองและส่งเสริมจริยธรรม (นายวิสูตร สิงห์สง่า และ นางสาวรฐา แก้วกุลเวธน์) คณะทำงาน
๑๗. ผู้อำนวยการส่วนสิทธิประโยชน์และทะเบียนประวัติ (นางสาวธิดิมา ลขุโภชน์) คณะทำงานและ เลขานุการ
๑๘. หัวหน้าฝ่ายทะเบียนประวัติและฐานข้อมูล (นางสาวกัญต์กนิษฐ์ แสงแก้ว) คณะทำงานและ ผู้ช่วยเลขานุการ

- | | |
|--|-----------------------------------|
| ๑๙. หัวหน้าฝ่ายประเมินผลและสิทธิประโยชน์
(นางสาววรรณา รุจิภักดิ์) | คณะกรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๒๐. นางสาวอภิรมาญ์ งามผิว | คณะกรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๒๑. นางสาววิภาพร สิงห์บุตร | คณะกรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๒๒. นางสาวดวงกมล ขอพงษ์ไพบูลย์ | คณะกรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๒๓. นางสาวอังคณา หลังห้า | คณะกรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ |

บรรณานุกรม

- กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์. ๒๕๕๙. **คู่มือการให้บริการที่ดี**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.dmsc.moph.go.th/osscc/documents/km/km_๒๐๑๖๐๘๐๔_๑๘๒๙๑๙_๑.pdf (๒๐ เมษายน ๒๕๖๒)
- กระทรวงการคลัง. ๒๕๕๒. **มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะ ที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.palad.mof.go.th/p-host/ind๕๓/๕.pdf>. (๒๐ เมษายน ๒๕๖๒)
- คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. ๒๕๕๙. **คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://psdg.ops.moc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=๓๒๕. (๒๐ เมษายน ๒๕๖๒)
- คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมศุลกากร คณะทำงานย่อยหมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย. ๒๕๕๓. **มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร**.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. ๒๕๕๕. **คู่มือหลักการการให้บริการที่ดี**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.ascar.rmutk.ac.th/pdf/km/%E0%B๘%๘๔%E0%B๘%B๙%E0%B๙%๘๘%E0%B๙%A๑%E0%B๘%B๗%E0%B๘%AD%E0%B๘%AB%E0%B๘%A๕%E0%B๘%B๑%E0%B๘%๘๑%E0%B๘%๘๑%E0%B๘%B๒%E0%B๘%A๓%E0%B๘%๘๑%E0%B๘%B๒%E0%B๘%A๓%E0%B๙%๘๓%E0%B๘%AB%E0%B๙%๘๙%E0%B๘%๙A%E0%B๘%A๓%E0%B๘%B๔%E0%B๘%๘๑%E0%B๘%B๒%E0%B๘%A๓%E0%B๘%๙๗%E0%B๘%B๕%E0%B๙%๘๘%E0%B๘%๘๔%E0%B๘%B๕.pdf> (๒๐ เมษายน ๒๕๖๒)
- มหาวิทยาลัยมหิดล. ม.ป.ป. **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ “Service Mind”**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.sc.mahidol.ac.th/scad/doc/employeeedoc/%E0%B๘%๘๔%E0%B๘%B๙%E0%B๙%๘๘%E0%B๙%A๑%E0%B๘%B๗%E0%B๘%AD%E0%B๘%๘๑%E0%B๘%B๒%E0%B๘%A๓%E0%B๙%๘๓%E0%B๘%AB%E0%B๙%๘๙%E0%B๘%๙A%E0%B๘%A๓%E0%B๘%B๔%E0%B๘%๘๑%E0%B๘%B๒%E0%B๘%A๓%๒๐%E0%B๘%๘๗%E0%B๘%B๒%E0%B๘%๙๙%E0%B๘%๙A%E0%B๘%A๓%E0%B๘%B๔%E0%B๘%AB%E0%B๘%B๒%E0%B๘%A๓%E0%B๙%๘๑%E0%B๘%A๕%E0%B๘%B๐%E0%B๘%๙๘%E0%B๘%B๘%E0%B๘%A๓%E0%B๘%๘๑%E0%B๘%B๒%E0%B๘%A๓.pdf>. (๒๐ เมษายน ๒๕๖๒)
- มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. ม.ป.ป. **Service Mind คู่มือการบริการที่เป็นเลิศ**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.rsc.lpru.ac.th/newweb/file/kms๖๐๔.pdf>. (๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๒)
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. ๒๕๕๖. **ความหมายของ Service Mind**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://kmops.moph.go.th/index.php/km-test/๒๐๑๒-๑๒-๓๐-๐๔-๕๙-๒๗/๑๗๘-mattaree-chubanjong>. (๒๐ เมษายน ๒๕๖๒)