



สำนักงานคลังเขต ๖

Regional Office 6 The Comptroller General



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังเขต ๖





คณะผู้จัดทำ



คำนำ

ด้วยนโยบายกระทรวงการคลังได้เปลี่ยนแปลงการบริหารราชการและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ กรมบัญชีกลางได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานปรับบทบาทของสำนักงานคลังเขตและสำนักงานคลังจังหวัด (คปขจ.) เพื่อทำหน้าที่ในการพิจารณาปรับบทบาทของสำนักงานคลังเขตและสำนักงานคลังจังหวัดให้สอดคล้องกับทิศทางการบริหารงานปัจจุบันของกรมบัญชีกลางและกระทรวงการคลัง และเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพัฒนาสำนักงานคลังจังหวัดตามหลัก ๓P คือ การพัฒนาปรับปรุงด้านบุคลากร (People) การพัฒนาปรับปรุงด้านการปฏิบัติงานการบริการ (Product/Process) และการปรับปรุงด้านสถานที่เครื่องมือ (Place) และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ กรมบัญชีกลางมีนโยบายให้ทุกสำนักงานคลังเขตยกระดับการปฏิบัติงานไปสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ (Excellent Service) ดังนั้น เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรของสำนักงานคลังเขต ๖ มีคุณสมบัติคุณลักษณะในการให้บริการที่เป็นเลิศ (Excellent Service) จึงได้จัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน”

สำนักงานคลังเขต ๖ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรของสำนักงานคลังเขต ๖ ในการสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้เกิดขึ้นต่อองค์กร และสิ่งสำคัญคือผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความประทับใจต่อสำนักงานคลังเขต ๖ ทั้งในด้านบุคลากร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มอบให้ต่อไป และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการให้มีมาตรฐานแนวทางเดียวกัน

สำนักงานคลังเขต ๖

ธันวาคม ๒๕๖๐



สารบัญ

หน้า

๑. บทนำ

- หลักการบริการที่ดี
- การสร้างความประทับใจในงานบริการ
- หัวใจการให้บริการ (Service Mind)

๑
๑
๒

๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังเขต ๖

- มาตรฐานด้านสถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก
- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย
- มาตรฐานในการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์

๓
๔
๑๒
๑๓

๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังเขต ๖

- การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)
- การให้บริการตอบข้อหารือแก่ผู้รับบริการเฉพาะด้าน
- การให้บริการผ่านทางโทรศัพท์
- การให้บริการผ่านทางเว็บไซต์

๑๔
๑๕
๑๖
๑๗

๔. การติดตามประเมินผล

๑๘

๕. แบบสำรวจการให้บริการของตนเอง

๑๙

๖. บทสรุป

๒๐



บทนำ



หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีที่ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เป็้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจ จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด



การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณเอง มีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้ความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวันเป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ



หัวใจบริการ (Service Mind)

Service Mind ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ คนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม และแสดงออกให้เห็นถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ โดยคำว่า Service Mind แยกออกเป็น ๑๑ คำ ตามตัวอักษร ได้ดังนี้

S (smile) ยิ้มแย้มเข้าไว้ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกดี ๆ เวลาเข้ามาใช้บริการจากเรา ผิกยิ้มบ่อย ๆ โดยผิกยิ้มกับกระจก เวลาพูดให้มองกระจกไปด้วย ยิ้มไปเพื่อให้เกิดรอยยิ้มในน้ำเสียง แม้ไม่ได้เห็นหน้ากันก็สามารถรับรู้ได้ว่าคนพูดกำลังยิ้มอยู่

E (Enthusiasm) ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ผู้รับบริการ จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

R (rapidity) รวดเร็วและมีคุณภาพ ยุคนี้นักอย่างต้องรีบเร่งแข่งขันกัน ใครให้บริการได้รวดเร็วทันใจกว่าย่อมได้เปรียบ

V (value) การจะทำอะไรต้องคำนึงถึงมูลค่าเพิ่มด้วย ทำอย่างไรให้บริการของเราเกิดคุณค่าสูงสุด ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และปรารถนาจะกลับมาใช้บริการอีก และจะอย่างไรจึงจะปรับเปลี่ยนให้งานในส่วนของเราให้มีคุณค่าเพิ่มขึ้น

I (impression) ทำช่วงเวลาแรกพบให้น่าประทับใจมากที่สุด ดูแลในเรื่องบุคลิกภาพการแต่งกายให้สะอาดสุภาพ ถูกกาลเทศะ ดูดีในภาพรวม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจตั้งแต่แรกพบ

C (Courtesy) ความสุภาพอ่อนโยนทำให้ผู้ที่พบเห็นหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วย รู้สึกประทับใจในความอ่อนน้อมถ่อมตน สำหรับคนไทยการยกมือไหว้ เป็นมารยาทอันงดงามที่จะทำให้ผู้ใหญ่เกิดความรักใคร่เอ็นดู

E (Endurance) ความอดทน จำเป็นมากสำหรับงานบริการ เพราะผู้รับบริการมีหลากหลายรูปแบบ บางคนแบบอารมณ์ร้อน เราต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ เอาน้ำเย็นเข้าลูบ จะช่วยผ่อนคลายให้เป็นเบาได้

M (make believe) การมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้อง ดีงาม ทำให้คนเรามีความสุข เชื่อในงานที่เรามีความสุขและรักในงานบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุด ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ดีที่สุดจากเรา

I (insist) ยืนหยัดในสิ่งที่ทำ ไม่ว่าจะเจออุปสรรคปัญหาสักกี่ครั้ง ก็ไม่ท้อถอย แม้เจอผู้รับบริการตำหนิต่อว่า หรือผู้รับบริการเอาแต่ใจ ก็ต้องอดทน และจะประสบความสำเร็จในที่สุด

N (necessitate) เพราะผู้รับบริการคือคนสำคัญ และต้องการได้รับการดูแลจากเราเป็นอย่างดี เราต้องทำให้ผู้รับบริการทุกคนเป็นคนพิเศษ ไม่แบ่งแยกหรือเลือกที่รักมักที่ชังการบริการด้วยใจ

D (devote) อุทิศตนให้กับงานที่ทำ หมั่นทำงานด้วยหัวใจบริการอย่างเต็มที่ สักวันก็จะมีความเห็นความตั้งใจจริงของเรา ผู้รับบริการรัก เพื่อนร่วมงานชื่นชอบ เจ้านายชื่นชม



มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังเขต ๖



มาตรฐานด้านสถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

- ◆ จัดสถานที่ทำงานให้พร้อมบริการด้วยมาตรฐาน ๕ ส
- ◆ จัดจุดรับบริการ One Stop Service ที่เคาเตอร์ประชาสัมพันธ์โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดให้บริการสับเปลี่ยนหมุนเวียนวันละ ๒ คน
- ◆ มีป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นผัง แสดงจุดให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- ◆ จัดทำทะเบียนรายชื่อผู้รับบริการและนามบัตรสำนักงานเพื่อแจกจ่ายให้กับผู้รับบริการ
- ◆ จัดส่วนต้อนรับ/จุดพัก / มุมน้ำดื่ม สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ
- ◆ จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ◆ จัดทำบอร์ดแสดงวิสัยทัศน์ ค่านิยมกรมบัญชีกลาง ผู้บริหารกรมบัญชีกลาง โครงสร้างองค์กร
- ◆ จัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเนอร์ โทรศัพท์ ระบบอินเทอร์เน็ต
- ◆ สร้างบรรยากาศที่ดี โดยอาจมีเสียงตามสายหรือช่องทางให้ข้อมูลข่าวสารสำคัญ หรืออาจเปิดเพลงสร้างความผ่อนคลายให้แก่ผู้รับบริการ
- ◆ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัย ดูแลจุดจอดรถ
- ◆ บริการห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะและเพียงพอ สำหรับผู้รับบริการ



มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธหล่อเหลาสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้วสีหน้า ท่าทาง กิริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นสิ่งที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการ ดังโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆสิ่ง หลายๆ อย่าง ซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อ ดังนี้

๑. ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมทั้งแต่งรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

๒. สติปัญญา คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

๓. อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติของมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

๔. นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่างๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับมาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน

๕. สังคม หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

๑. การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

๒. การรู้จักทำให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้อง มีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกต้อง และถูกกาลเทศะ เป็นต้น

๓. พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่างๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจกลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังเขต ๖



มาตรฐานบุคลิกภาพของผู้ให้บริการสำนักงานคลังเขต ๖



การยืนที่ถูกต้อง ใช้โอกาส

- การต้อนรับ
- การยื่นให้คำแนะนำเบื้องต้น
- การกล่าวขอบคุณเมื่อบริการเสร็จสิ้น

ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตรง ดึงหัวไหล่ไปด้านหลังพองาม
หน้าอก สะโพก เป็นเส้นตรงในแนวตั้ง ใบหน้าได้ระดับ
คางขนานกับพื้น เท้าชิดหรือห่างกันเล็กน้อย

หญิง



วิธีการยืนโดยทั่วไป

การยืน 10 นาฬิกา

หญิง : ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตั้ง (ไม่เชิดหน้า)
เท้าขวาอยู่ที่ 12 นาฬิกา เท้าซ้ายเฉียงที่ 10 นาฬิกา

การยืน 14 นาฬิกา

หญิง : ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตั้ง (ไม่เชิดหน้า)
เท้าซ้ายอยู่ที่ 12 นาฬิกา เท้าขวาเฉียงที่ 14 นาฬิกา

ชาย



การยืนลักษณะ V Shape

ชาย : ลักษณะปลายเท้าห่างกันประมาณ 1 คืบ เป็นรูปตัว V



มาตรฐานบุคลิกภาพของผู้ให้บริการสำนักงานคลังเขต ๖



การยืนด้วยไมตรี ใช้ในโอกาส

- ให้การต้อนรับ
- ขณะให้บริการ
- กล่าวอำลา



การไหว้

ประนมมือขึ้นระหว่างอก ไ้มศีรษะและไหล่ลง
นิ้วชี้จรดปลายจมูก ก้มหน้าลงเล็กน้อย ไม่งอหลัง ไม่ย่อ



มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังเขต ๖



มาตรฐานบุคลิกภาพของผู้ให้บริการสำนักงานคลังเขต ๖



การพายมือบอกทิศทาง

วิธีการพายมือเพื่อบอกตำแหน่งหรือบอกทาง
หงายฝ่ามือให้นิ้วชิดกันทุกนิ้ว ทำมุม 45 องศากับลำตัว
โดยใช้เอวเป็นศูนย์กลาง



เดินนำทางประชาชน

เดินหลังตรง ไม่ก้าวเท้ายาวหรือสั้นจนเกินไป
อยู่ในระยะห่างพอสมควร ทำมุม 45 องศา
จะอยู่ด้านใดแล้วแต่สถานที่ที่จะอำนวยความสะดวก
แต่โดยปกติจะอยู่ทางซ้ายของประชาชน

ข้อควรระวัง

ไม่เดินตัดหน้าประชาชน ไม่เดินสวนกับประชาชน



มาตรฐานบุคลิกภาพของผู้ให้บริการสำนักงานคลังเขต ๖

การนั่งขณะให้บริการ



การนั่งที่ถูกต้องขณะให้บริการคือ นั่งหลังตรง (ศีรษะ ไหล่ หลังตั้งตรง)
ใช้พื้นที่นั่งสามส่วนสี่ของเก้าอี้ รวบขาให้ชิดกัน วางมือทั้ง 2 ข้าง
ที่โต๊ะทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ

ข้อควรระวัง

1. ไม่ควรเอนหลังพิงเก้าอี้ขณะให้บริการ
2. ไม่ควรนั่งโยกเก้าอี้หมุนไปหมุนมา
3. ไม่ควรเคาะโต๊ะหรือกอดอก ระหว่างให้บริการ
4. ก้มหน้าไม่สบตาผู้รับบริการ

มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังเขต ๖



มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังเขต ๖

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
จันทร์	เครื่องแบบข้าราชการหญิง	เครื่องแบบข้าราชการชาย
อังคาร	ชุดผ้ากรมบัญชีกลางหญิง	เสื้อขาว กางเกงดำ
พุธ	ชุดสุภาพ	ชุดสุภาพ
พฤหัสบดี	ชุดสุภาพ	ชุดสุภาพ
ศุกร์	ชุดผ้าไทย	ชุดผ้าไทย

โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. การแต่งกายวันจันทร์ (เครื่องแบบข้าราชการ)

สภาพสตรี	สภาพบุรุษ
- เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น - กระโปรงยาวปิดเข่าสี kaki/กางเกงขายาวสี kaki - ขาตรง ไม่มีลวดลาย - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัด - ทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ทางนอน - มีรูปครุฑนูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุเทียมหนัง - สีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน ๑๐ ซม. - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลังรูปตรา - ปักชวายุภักดิ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้ง ๒ ข้างที่ไหล่ - ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อ นามสกุล ระดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ - บนข้างขวา - ระดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อก - เสื้อเหนือกระเป๋บนข้างซ้าย	- เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น - กางเกงขายาวสี kaki - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัดทำด้วย - โลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูป - ครุฑนูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุเทียม - หนังสีดำ ไม่มีลวดลาย ถุงเท้าสีเดียวกับรองเท้า - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลังรูป - ตราปักชวายุภักดิ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้ง ๒ - ข้างที่ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อ นามสกุล ระดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ - บนข้างขวา - ระดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อก - เสื้อเหนือกระเป๋บนข้างซ้าย



๒. การแต่งกายวันอังคาร (ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง)

สภาพสตรี	สภาพบุรุษ
- ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาว ขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุเทียมหนัง สีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อขาวแขนสั้น/แขนยาว - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเงา

๓. การแต่งกายวันพุธ (ชุดสุภาพ)

สภาพสตรี	สภาพบุรุษ
- ชุดเสื้อผ้ารูปแบบเรียบร้อย หากเป็นสูท ควรใส่สูท ๓ ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง - กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาว ขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- ชุดเสื้อผ้าฟริสไต์ รูปแบบสุภาพ หากเป็นสูท ควรใส่สูท ๓ ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเงา

๔. การแต่งกายวันพฤหัสบดี (ชุดสุภาพ)

สภาพสตรี	สภาพบุรุษ
- ชุดเสื้อผ้ารูปแบบเรียบร้อย หากเป็นสูท ควรใส่สูท ๓ ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง - กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาว ขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- ชุดเสื้อผ้าฟริสไต์ รูปแบบสุภาพ หากเป็นสูท ควรใส่สูท ๓ ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเงา



๕. การแต่งกายวันศุกร์ (ชุดผ้าไทย)

สภาพสตรี	สภาพบุรุษ
- ชุดผ้าไทย/ผ้าไหม/ผ้าฝ้าย/ย้อมคราม - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาว ขาดตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- ชุดผ้าไทย/ผ้าไหม/ผ้าฝ้าย/ย้อมคราม - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กางเกงขายาว ขาดตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเงา

ใบหน้า

สภาพสตรี	สภาพบุรุษ
- หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม แต่งหน้าให้แลดูเป็นธรรมชาติและเข้ากับบุคลิกตนเอง - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้แลดูสดชื่น แจ่มใส	- หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม - ใบหน้าไม่ให้มีหนวดเครา - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้แลดูสดชื่น แจ่มใส

การจัดแต่งทรงผม

สภาพสตรี	สภาพบุรุษ
- ควรคำนึงถึงความเรียบร้อยความสะอาด และเหมาะสมกับบุคลิกภาพ - กรณีผมยาว ควรรวบผมให้เรียบร้อย หรือใส่เน็คคลุมผมและไม่ทำไฮไลต์สีผม	- ผมสั้น ร่องทรง หากทรงผมต้องจัดแต่งให้เข้ารูปดูดี ไม่กระเซอะกระเซิงและไม่ทำไฮไลต์สีผม

การใส่ป้ายชื่อ

การปฏิบัติงานแต่ละวัน ผู้ให้บริการควรสวมป้ายชื่อ ซึ่งจะบ่งบอก ชื่อ นามสกุล และตำแหน่ง เพื่อให้ผู้รับบริการมั่นใจและโปร่งใสตรวจสอบได้ว่าบุคคลนั้นๆ เป็นบุคลากรของสำนักงานคลังเขต ๖



มาตรฐานในการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง

- ◆ มองสบตา ยิ้ม ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรี กล่าวปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ “สวัสดีครับ/ค่ะ”
- ◆ สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้คำพูดที่สุภาพให้เกียรติผู้รับบริการ
- ◆ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยถูกระเบียบของกรม
- ◆ ไม่ละเลยหรือทำท่าที่เมินเฉยต่อผู้รับบริการทุกระดับ
- ◆ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
- ◆ ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
- ◆ ถ้าหากมีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้การบริการได้ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดต้องกล่าวคำขอโทษ
- ◆ หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- ◆ ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง



มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจมีขั้นตอนง่าย ๆ ดังนี้

- ◆เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถามหรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อม ไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

- ◆แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่ง หน้าที และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่อกัน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

- ◆รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

- ◆คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป

- ◆รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

- ◆วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวาทโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรำคาญใจ



มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังเขต ๖



การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)

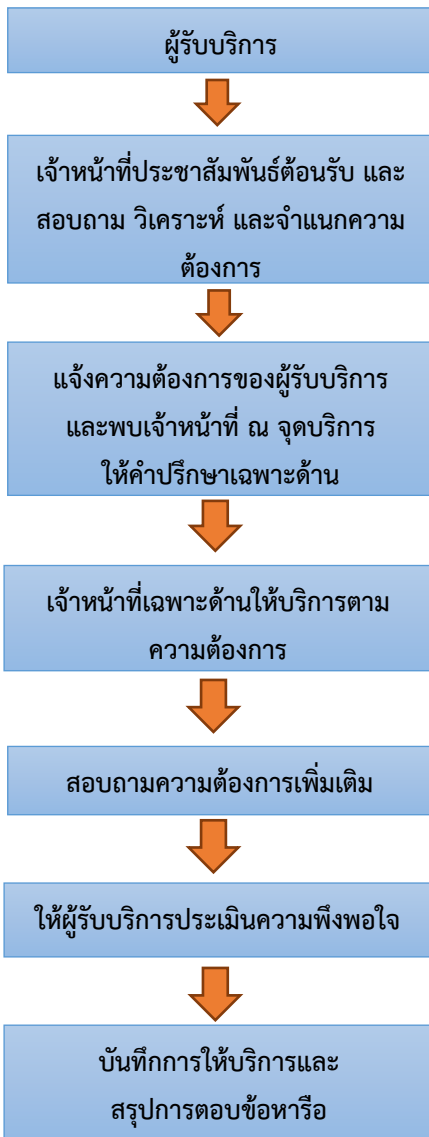


มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังเขต ๖



การให้บริการตอบข้อหารือแก่ผู้รับบริการเฉพาะด้าน

ขั้นตอน



แนวทางปฏิบัติ

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

๑. กล่าวต้อนรับ และทักทายผู้มารับบริการก่อน ด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม..... ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ”
๒. สอบถาม วิเคราะห์ และจำแนกความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ หรือ ต้องการให้สำนักงานคลังเขต ๖ ช่วยเหลือเรื่องใดค่ะ/ครับ”
๓. แจ้งความต้องการของผู้รับบริการไปยังเจ้าหน้าที่เฉพาะด้าน (ผ่านทางโทรศัพท์ภายใน)
๔. เชิญผู้รับบริการ ณ จุดบริการให้คำปรึกษาเฉพาะด้าน และส่งต่อแบบขอรับบริการให้กับเจ้าหน้าที่เฉพาะด้าน
๕. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

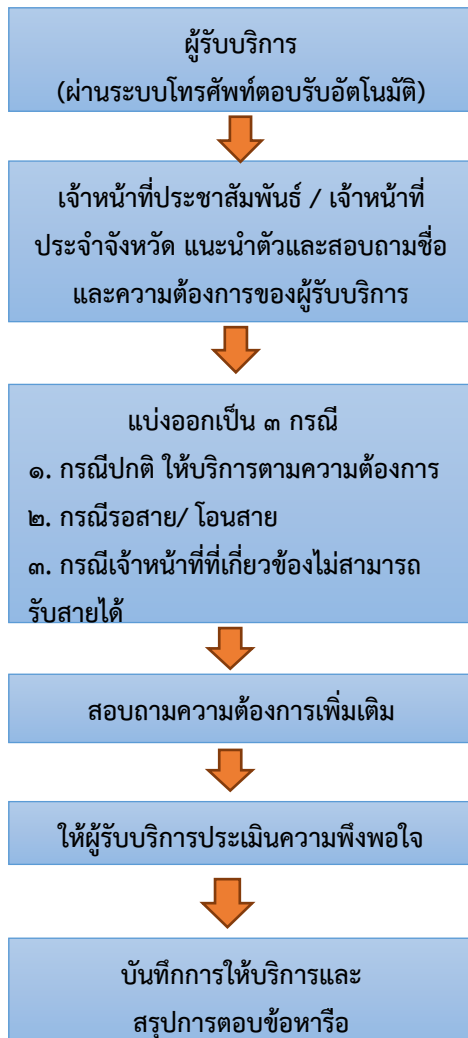
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเฉพาะด้าน

๑. ให้บริการตามความต้องการ และแจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการ จำแนกเป็น ๒ กรณี
 - ๑.๑ กรณีปกติ สามารถให้บริการแล้วเสร็จภายใน ๓๐ นาที
 - ๑.๒ กรณีซับซ้อน ต้องรับประเด็นปัญหาไว้และหาข้อมูลเพิ่มเติม ถ้าต้องการรอรับบริการให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๖๐ นาที หรือภายใน ๑ วัน กรณีติดต่อกลับ
๒. สอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติมและแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสาร
๓. ให้ผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจ (ประเมินผลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ /แบบสอบถาม)
๔. บันทึกการให้บริการและสรุปผลการปฏิบัติงาน /การตอบข้อหารือส่งให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ประจำวัน ลงฐานข้อมูลการให้บริการ



การให้บริการผ่านทางโทรศัพท์

ขั้นตอน



แนวทางปฏิบัติ

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับสาย กล่าวทักทายและแนะนำตัว ดังนี้
“สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังเขต ๖ ดิฉัน/ผม.....รับสาย
ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ”
สอบถามชื่อและความต้องการของผู้รับบริการ ดังนี้
“ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครค่ะ/ครับ วันนี้คุณ.....ต้องการ
สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ”
๒. เมื่อรับทราบความประสงค์ของผู้รับบริการแล้ว ให้ดำเนินการ
ทันที ซึ่งการให้บริการด้านโทรศัพท์สามารถเกิดขึ้นได้ทั้ง ๓ กรณี
 - ๒.๑ กรณีปกติ ให้บริการตามความต้องการดำเนินการอย่าง
รอบคอบและรวดเร็ว
 - ๒.๒ กรณีที่ต้องให้ผู้รับบริการรอสายหรือต้องโอนสายให้แก่
เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อน
สิ่งที่ควรปฏิบัติ
 - เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน ดังนี้
“คุณ.....ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ.....กรุณา
ถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ”
 - เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใคร
และจะติดต่อธุระเรื่องใด ดังนี้
“คุณ.....ค่ะ/ครับ สายภายนอกจากคุณ.....จะติดต่อเรื่อง.....
นะคะ/ครับ”
 - ๒.๓ กรณีเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับ
โทรศัพท์ได้ ผู้รับโทรศัพท์ต้องสอบถามข้อมูลชื่อ เบอร์โทร และ
เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ
เพื่อติดต่อกลับ
๓. สอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติมและแนะนำช่องทางการ
ติดต่อสื่อสาร
๔. เมื่อให้บริการเรียบร้อยแล้ว ให้สอบถามผู้รับบริการประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกครั้งก่อนวางสาย
๕. บันทึกการให้บริการและสรุปผลการปฏิบัติงาน /การตอบข้อ
หารือ ลงฐานข้อมูลการให้บริการประจำหมายเลขโทรศัพท์
๖. ให้บริการภายใน ๓๐ นาทีต่อราย (แล้วแต่กรณี)



การให้บริการผ่านทางเว็บไซต์

ขั้นตอน

ผู้รับบริการ ค้นหาข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์
สำนักงานคลังเขต ๖



ข้อมูลที่ให้บริการผ่านทางเว็บไซต์
ประกอบด้วย :

๑. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
๒. ข้อมูลเศรษฐกิจภาคเหนือตอนล่าง
๓. ข้อมูลสารสนเทศด้านฝึกอบรม
๔. สถิติผลการปฏิบัติงาน
๕. คำถาม – คำตอบ (FAQ) ด้าน
กฎหมายการเงิน การคลัง ประจำเดือน
๖. อื่น ๆ



ผู้รับบริการสอบถามความต้องการเพิ่มเติม
ผ่านทาง Facebook หรือ ทางโทรศัพท์



ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ



สรุปผู้เข้าใช้บริการผ่านเว็บไซต์และ
สรุปการตอบข้อหารือ



มีระบบตอบกลับการประเมินหรือข้อหารือ

แนวทางปฏิบัติ

๑. เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการรวบรวมข้อมูลให้
ถูกต้อง และทันสมัย ประกอบด้วย
 - ๑.๑ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
 - ๑.๒ ข้อมูลเศรษฐกิจภาคเหนือตอนล่าง
 - ๑.๓ ข้อมูลสารสนเทศด้านฝึกอบรม
 - ๑.๔ สถิติผลการปฏิบัติงาน
 - ๑.๕ คำถาม – คำตอบ (FAQ) ด้านกฎหมายการเงิน การคลัง
ประจำเดือน
 - ๑.๖ อื่น ๆ (เพิ่มเติม)
๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดูแลเว็บไซต์ คอยติดตามการสอบถาม
เพิ่มเติมผ่านทาง Facebook
๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดูแลเว็บไซต์ สรุปผลการเข้าใช้งานและ
ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางเว็บไซต์



การติดตามประเมินผล



มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังเขต ๖ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถาม ความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล้องรับฟังความคิดเห็น เว็บบอร์ด บอร์ดข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น

มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังเขต ๖



ผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจผ่าน ๓ ช่องทาง

๑. ประเมินผลผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
๒. ประเมินผลผ่านการตอบแบบสอบถาม
๓. ประเมินผลผ่านทางโทรศัพท์



แบบสำรวจการให้บริการของตนเอง

ด้านจิตใจ

คุณเป็นผู้ที่มอบหัวใจของความชอบ ความรัก และความปรารถนาดีที่จะให้บริการผู้อื่นหรือไม่ จิตใจที่เต็มเปี่ยมไปด้วยจิตสำนึกของการบริการ ย่อมเป็นรากฐานที่ดีที่จะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงแบบการให้บริการของตน

ด้านทัศนคติ

เป็นการรับรู้ มุมมอง และความรู้สึกนึกคิดของตัวคุณเองที่มีต่อการให้บริการแก่บุคคลต่าง ๆ ที่อยู่รอบข้างตัวคุณ พบว่าพื้นฐานการมีทัศนคติที่ดี ย่อมเกิดขึ้นจากการมีสภาพจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีด้วย

ด้านสีหน้า/แววตา

การแสดงออกด้วยสีหน้าและแววตานั้น สามารถบ่งบอกได้ถึงความต้องการหรือความอยากที่จะให้บริการแก่ผู้อื่น ทั้งนี้สีหน้าที่แสดงออกมานั้นจะรวมไปถึงการยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมทั้งจะให้ข้อมูล ความช่วยเหลือ ความร่วมมือต่าง ๆ ตามที่ผู้รับบริการร้องขอ

ด้านคำพูด

คำพูดถือเป็นดาบสองคมก็ว่าได้ พูดดีก็ดีไป พูดไม่ดีอาจทำให้เกิดผลเสียต่อตนเองได้ พบว่าหลายครั้งคำพูดสามารถสร้างมิตร และก็ยังมียีกหลายครั้งที่คำพูดสามารถสร้างศัตรูตัวฉกาจได้เช่นกัน ดังนั้นหากคุณจะพูดอะไรกับใคร ขอให้คิดลึก ๆ วางสิ่งที่จะพูดไปนั้นเหมาะสม สมควร มากน้อยแค่ไหน

ด้านพฤติกรรม

เป็นการรับรู้ มุมมอง และความรู้สึกนึกคิดของตัวคุณเองที่มีต่อการให้บริการแก่บุคคลต่าง ๆ ที่อยู่รอบข้างตัวคุณ พบว่าพื้นฐานการมีทัศนคติที่ดี ย่อมเกิดขึ้นจากการมีสภาพจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีด้วย

มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังเขต ๖



แบบสำรวจการให้บริการของตนเอง

มาทำแบบสำรวจการให้บริการกันเถอะ “คุณมีหัวใจการให้บริการมากแค่ไหน”

ข้อใดตรงกับตัวฉันมากที่สุด (5) ค่อนข้างมาก (4) ปานกลาง (3) ค่อนข้างน้อย (2) น้อยที่สุด (1)

ประเด็น	1	2	3	4	5
ด้านจิตใจ					
1. ฉันไม่ชอบที่จะเผชิญหน้ากับผู้รับบริการเจ้าปัญหา					
2. ฉันไม่สนใจว่าผู้รับบริการจะพอใจในการให้บริการของฉันหรือไม่					
3. ฉันเบื่อมากที่จะต้องเอาใจหรือพยายามทำให้ผู้อื่นพอใจ					
ด้านทัศนคติ					
1. ฉันไม่คิดว่าการให้บริการแก่ผู้อื่นเป็นสิ่งที่จำเป็น					
2. ฉันคิดว่าต้องให้บริการซ้ำ ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเห็นความสำคัญของฉัน					
3. ฉันคิดว่าการตอบสนองความต้องการของผู้อื่นเป็นเรื่องเสียเวลา					
ด้านสีหน้า/แววตา					
1. ฉันไม่ชอบที่จะยิ้มให้คนอื่นก่อน จนกว่าคนอื่นจะยิ้มให้ฉัน					
2. ฉันมักจะแสดงสีหน้าไม่พอใจหากต้องตอบคำถามจากผู้อื่นซ้ำไปซ้ำมา					
3. ฉันไม่ค่อยจะสบตาเมื่อพูดคุยหรือตอบข้อซักถามจากผู้อื่น					
ด้านคำพูด					
1. ฉันไม่ค่อยกล่าวคำขอบคุณเวลาได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น					
2. ฉันมักจะปฏิเสธให้ความช่วยเหลือผู้อื่น หากเป็นคนที่ไม่รู้จัก หรือไม่สนิทด้วย					
3. ฉันมักหลีกเลี่ยงการตอบคำถามจากผู้รับบริการถามคำถามเดิม ๆ					
ด้านพฤติกรรม					
1. ฉันไม่ค่อยเตรียมความพร้อมก่อนที่จะให้บริการผู้อื่น					
2. ฉันมักจะหาวิธีการตัดบทเมื่อรับฟังปัญหาของผู้อื่นเป็นเวลานาน					
3. ฉันไม่ค่อยอาสาช่วยเหลือผู้อื่น เมื่อพวกเขามีเรื่องเดือดร้อน					

เมื่อคุณตอบคำถามครบทุกข้อแล้ว ขอให้รวมคะแนนทั้งหมดหากคะแนนอยู่ในช่วง

60 คะแนนขึ้นไป	แสดงว่าคุณควรปรับปรุงพัฒนาความตระหนักในการให้บริการอย่างเร่งด่วน	
ระหว่าง 45-59 คะแนน	แสดงว่าคุณยังมีความตระหนักการให้บริการอยู่บ้าง	
น้อยกว่า 45 คะแนน	แสดงว่าคุณมีความตระหนักในการให้บริการที่ดี	



บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการหรือบุคลากรสำนักงานคลังเขต ๖ ทุกท่าน เป็นผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องทำความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนางค์กรอย่างสมบูรณ์

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่า เป้าหมายของการบริการ คือ ผู้มาติดต่อหรือผู้รับบริการว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผล โดยถือหลักง่าย ๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใสทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” และควรคำนึงถึงเสมอว่า ผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับการบริการที่ “รวดเร็ว สะดวก ง่าย” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลลัพธ์กลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการ คือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กร ทุกหน่วยงาน และความประทับใจ จะเกิดขึ้นได้ต้องเป็นการบริการที่เหนือกว่าความคาดหวัง (Good to Great)