

การบริหารสัญญา



๑. ก่อนการเกิดสัญญา (หลักการทำสัญญา)

๒. ขณะสัญญาที่มีผลใช้บังคับ

๓. ภายหลังจากสัญญาสิ้นสุด

สัญญา



- ความหมาย : คำเสนอและคำสนองผูกต้องตรงกัน
- สัญญาตามความหมายของกฎหมาย
- สัญญาตามความหมายของระเบียบว่าด้วยการพัสดุ

ประเภทของสัญญา



- พิจารณาในแง่ของกฎหมาย
 ๑. สัญญาทางแพ่ง
 ๒. สัญญาทางปกครอง
- พิจารณาในแง่ของรูปแบบ เช่น
 ๑. สัญญาซื้อขาย
 ๒. สัญญาจ้าง
 ๓. สัญญาเช่า

สัญญาซื้อขายและสัญญาจ้างตามระเบียบว่าด้วยการพัสดุ



- รูปแบบของสัญญา
 ๑. สัญญาเต็มรูป
 ๒. สัญญา(ข้อตกลง) ลดรูป
- เงื่อนไขการทำสัญญาเต็มรูป
 ๑. ทำตามตัวอย่างที่ กวพ. กำหนด
 ๒. แก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เองถ้ามิใช่สาระสำคัญหรือเป็นการแก้ไขโดยไม่ทำให้ทางราชการเสียเปรียบ ถ้ามิใช่ทั้งสองกรณีส่งสำนักงานอัยการสูงสุด
ตรวจพิจารณา

สัญญาซื้อขายและสัญญาจ้างตามระเบียบว่าด้วยการพัสดุ(ต่อ)



๓. ยกร่างใหม่ส่งสำนักงานอัยการสูงสุดตรวจพิจารณา เว้นแต่เป็นร่างที่เคยผ่านการตรวจของสำนักงานอัยการสูงสุดมาแล้ว

•เงื่อนไขการทำสัญญาลดรูป(ข้อตกลง)

๑. เป็นการซื้อหรือจ้างโดยวิธีตกลงราคา
๒. เป็นการซื้อหรือจ้างที่คู่สัญญาสามารถส่งมอบพัสดุได้ภายในห้าวันทำการ
๓. เป็นการซื้อหรือจ้างโดยวิธีกรณีพิเศษและการจัดหาจากส่วนราชการ

สัญญาซื้อขายและสัญญาจ้างตามระเบียบว่าด้วยการพัสดุ(ต่อ)



๔. เป็นการซื้อหรือจ้างโดยวิธีพิเศษบางกรณี
๕. เป็นการเช่าที่ไม่ต้องเสียเงินอื่นใดเพิ่ม

ข้อสังเกต : การซื้อหรือจ้างตามข้อ ๓๕ วรรคสอง หรือการซื้อการจ้างครั้งหนึ่งที่มีวงเงินไม่เกินหนึ่งหมื่นบาทไม่ต้องมีสัญญาหรือข้อตกลงไว้ต่อกันก็ได้

ลักษณะของสัญญาซื้อขาย



- สัญญาซื้อขายที่ผู้ซื้อประสงค์จะแยกรับพัสดุบางส่วน
- สัญญาซื้อขายที่ผู้ซื้อประสงค์ที่ต้องการได้พัสดุพร้อมกัน
- สัญญาซื้อขายที่รวมการติดตั้งทดลอง
- สัญญาซื้อขายของเป็นชุด

ลักษณะของสัญญาจ้าง(จ้างทำของ)



- สัญญาจ้างทั่วไป
- สัญญาจ้างก่อสร้าง
 ๑. สัญญาจ้างแบบเหมารวม
 ๒. สัญญาจ้างแบบราคาต่อหน่วย

หลักการทำสัญญา



- เอกสารประกอบสัญญาครบถ้วนถูกต้องตรงกัน
- หลักประกันสัญญา อย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้
 ๑. เงินสด
 ๒. พันธบัตรรัฐบาลไทย
 ๓. เช็ควงเงินธนาคารเช่นสั่งจ่าย
 ๔. หนังสือค้ำประกันของธนาคาร
 ๕. หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์

หลักการทำสัญญา (ต่อ)



- อัตราหลักประกันสัญญา
 ๑. เป็นจำนวนเต็มในอัตราร้อยละห้า
 ๒. ถ้าจำเป็นกำหนดเกินกว่าร้อยละห้าก็ได้แต่ต้องไม่เกินร้อยละสิบ
- การกรอกวันทำสัญญา
 ๑. แบบที่หนึ่ง : กรอกวันที่เรียกผู้ขายหรือผู้รับจ้างมาทำสัญญา
 ๒. แบบที่สอง : กรอกเมื่อผู้มีอำนาจลงนาม(ฝ่ายราชการ)ลงนามแล้ว

หลักการทำสัญญา (ต่อ)



- การกำหนดวันส่งมอบหรือวันแล้วเสร็จตามสัญญา
 ๑. กำหนดตามระยะเวลาที่ผู้ขายหรือผู้รับจ้างเสนอ(ต้องไม่เกินระยะเวลาตามประกาศกำหนด)
 ๒. สัญญาจ้างแบบเหมารวมโดยปกติกำหนดนับถัดจากวันทำสัญญา
 ๓. สัญญาจ้างแบบราคาต่อหน่วยกำหนดนับถัดจากวันอนุมัติแผนการก่อสร้าง

หลักการทำสัญญา (ต่อ)



- การกำหนดค่าปรับตามสัญญา
 ๑. สัญญาซื้อขายและสัญญาจ้างที่ไม่ต้องการผลสำเร็จของงานพร้อมกัน กำหนดอัตราระหว่างร้อยละ ๐.๐๑ ถึงร้อยละ ๐.๒ ของราคาพัสดุในส่วนที่ยังไม่ได้รับมอบ (ขึ้นอยู่กับลักษณะของสัญญา)
 ๒. สัญญาจ้างที่ต้องการผลสำเร็จของงานพร้อมกันกำหนดเป็นเงินตายตัวในอัตราระหว่างร้อยละ ๐.๐๑ ถึงร้อยละ ๐.๑ ของมูลค่างานตามสัญญาแต่ต้องไม่ต่ำกว่าวันละหนึ่งร้อยบาท

หน้าที่ของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ



- ตรวจสอบให้เป็นไปตามรายละเอียดและข้อกำหนดในสัญญา
- ปกติให้ตรวจในวันที่ผู้ขายส่งมอบ
- มติของกรรมการต้องเป็นเอกฉันท์ แล้วเสนอหัวหน้าส่วนราชการทราบ
- ถ้ามติไม่เป็นเอกฉันท์ให้กรรมการที่ไม่เห็นด้วยทำความเห็นแย้งไว้แล้วเสนอหัวหน้าส่วนราชการพิจารณาสั่งการ
- เสนอความเห็นในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญา
- เสนอความเห็นในการขยายเวลาทำการตามสัญญา การงดหรือลดค่าปรับ

การบริหารสัญญาขณะสัญญามีผลใช้บังคับ



- ผู้บริหารสัญญา
 ๑. คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ
 ๒. ผู้ควบคุมงาน
 ๓. คณะกรรมการตรวจการจ้าง
 ๔. หัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ได้รับมอบอำนาจ
- หลักการแต่งตั้งกรรมการผู้บริหารสัญญา
 ๑. กรรมการตรวจรับพัสดุสำหรับงานซื้อหรืองานจ้างที่มีโรงงานจ้างก่อสร้าง
 ๒. ผู้ควบคุมงานและกรรมการตรวจการจ้างสำหรับงานจ้างก่อสร้าง

หน้าที่ของผู้ควบคุมงาน



- ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับจ้างและทำบันทึกรายงานผลการปฏิบัติงานทุกวัน
- สั่งเปลี่ยนแปลงตัดทอนงานเพื่อให้เป็นไปตามรายละเอียดและข้อกำหนดในสัญญา
- สั่งหยุดงานหากเห็นว่างานที่ดำเนินการจะไม่มั่นคง ไม่เป็นไปตามหลักวิชาช่าง แล้วรายงานคณะกรรมการตรวจการจ้างโดยเร็ว
- ในวันลงมือทำงานและวันส่งมอบงานในแต่ละงวดให้รายงานคณะกรรมการตรวจการจ้างภายในสามวันนับแต่วันถึงกำหนด

หน้าที่ของคณะกรรมการตรวจการจ้าง



- ตรวจสอบรายงานของผู้ควบคุมงานทุกสัปดาห์ รับทราบหรือพิจารณาการสั่งหยุดงานหรือพักงานของผู้ควบคุมงาน แล้วรายงานหัวหน้าส่วนราชการ
- หากสงสัยว่างานจะไม่เป็นไปตามแบบให้ออกตรวจงาน ณ สถานที่
- ปกติให้ตรวจงานที่ผู้รับจ้างภายในสามวันทำการนับแต่วันที่ประธานได้รับแจ้ง
- มติของกรรมการต้องเป็นเอกฉันท์ แล้วเสนอหัวหน้าส่วนราชการทราบ
- ถ้ามติไม่เป็นเอกฉันท์ให้กรรมการที่ไม่เห็นด้วยทำความเห็นแย้งไว้แล้วเสนอหัวหน้าส่วนราชการพิจารณาสั่งการ
- เสนอความเห็นในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญา
- เสนอความเห็นในการขยายเวลาทำการตามสัญญา การงคหรือลดค่าปรับ

หลักการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญา



- สัญญาหรือข้อตกลงที่ได้ลงนามแล้วแก้ไขไม่ได้ เว้นแต่เป็นความจำเป็นเพื่อประโยชน์ของทางราชการหรือไม่ทำให้ทางราชการต้องเสียประโยชน์
- ถ้าเพิ่มเงิน/เพิ่มเวลาตกลงพร้อมกันไป
- ถ้าเกี่ยวกับเทคนิคหรือความมั่นคงแข็งแรงต้องมีผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็น
- ต้องทำสัญญาแก้ไขเพิ่มเติม
- การแก้ไขสัญญาทำเมื่อใดก็ได้แต่ต้องก่อนการตรวจรับ
- การแก้ไขสัญญาเพิ่มงานต้องอยู่ภายใต้กรอบวัตถุประสงค์ของสัญญาเดิม

หลักการขยายเวลาทำการตามสัญญาการงดหรือลดค่าปรับ



- เหตุในการขยายเวลาทำการตามสัญญา การงดหรือลดค่าปรับ
 ๑. ความผิดของทางราชการ
 ๒. เหตุสุดวิสัย
 ๓. เหตุเกิดจากพฤติการณ์อันหนึ่งอันใดที่คู่สัญญาไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย
- เหตุตาม ๒ และ ๓ ต้องเป็นเหตุที่เกิดในขณะที่คู่สัญญายังไม่ผิดนัด
- เหตุตาม ๒ และ ๓ คู่สัญญาต้องแจ้งเหตุภายในสิบห้าวันนับแต่เหตุสิ้นสุด
- การขยายเวลา/การงด/ลดค่าปรับไม่ต้องทำสัญญาแก้ไขเพิ่มเติม
- ผู้มีอำนาจจะพิจารณาอนุมัติเมื่อใดก็ได้แม้ตรวจรับแล้ว

การบริหารสัญญาภายหลังสัญญาสิ้นสุด



- เหตุที่สัญญาสิ้นสุด(เฉพาะสัญญาส่งมอบของหรืองาน)
 ๑. เมื่อมีการส่งมอบ
 ๒. เมื่อมีการบอกเลิกสัญญา
- กรณีเมื่อมีการส่งมอบ
 ๑. การประกันความชำรุดบกพร่อง
 ๒. การตรวจสอบความชำรุดบกพร่องก่อนการคืนหลักประกัน
- กรณีเมื่อมีการบอกเลิกสัญญา
 ๑. รับผิดชอบหลักประกันสัญญา
 ๒. เรียกเรื่องค่าปรับ(ถ้ามี)
 ๓. เรียกค่าเสียหายที่ต้องซื้อหรือจ้างแพงขึ้น (เรียกได้เมื่อจัดหาตามสัญญาเดิม)

มาตรการประหยัดงบประมาณ

โดย

วันดี ช่วยประยูรวงศ์
8 มิถุนายน 2555

มาตรการประหยัดงบประมาณ
พ.ศ. 2555 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่
วันที่ 1 มิถุนายน 2555 เป็นต้นไป
จำนวน 7 มาตรการ

1. ค่าอาหารทำการนอกเวลาราชการ

พิจารณาตัวบุคคล และเวลาที่ปฏิบัติงานตามความ
เหมาะสม ภายในวงเงินงบประมาณ

- วันทำการอัตราชั่วโมงละ 50 บาท ไม่เกิน 2 ชั่วโมง/วัน
- วันหยุดราชการอัตราชั่วโมงละ 60 บาท วันละไม่เกิน 5 ชั่วโมง (ไม่รวมเวลาหยุดพัก 1 ชั่วโมง)
- กรณีมาทำงานสายต้องบวกเวลาที่มาสายเพิ่ม
ในการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการด้วย
- หน่วยงานต้องตรวจสอบเวลาปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ
กับเครื่องสแกนลายมือ(นิ้ว) ก่อนส่งเบิก

3

2. ค่าใช้จ่ายในการประชุมราชการ

เบิกได้ในกรณีต่อไปนี้

- อธิการบดี/ผู้ที่ถือการบดีมอบหมายเป็นประธาน
- การประชุมร่วมกับส่วนราชการอื่น/รัฐวิสาหกิจ/
เอกชน
- การประชุมคณะกรรมการตามกฎหมาย/ระเบียบ
กำหนดให้จ่ายค่าเบี้ยประชุม

4

2. ค่าใช้จ่ายในการประชุมราชการ(ต่อ)

- จัดเครื่องดื่มไม่เกิน 10 บาท/ครั้งวัน/คน
- จัดอาหารว่างและเครื่องดื่มไม่เกิน 25บาท/ครั้งวัน /คน
- ประชุมครั้งวันเข้าต่อเนื่องถึงครั้งวันบ่าย หรือค่าจัดอาหารได้ไม่เกิน 80บาท/มื้อ/คน

5

3. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

- (1) ให้จัดซื้อวัสดุสิ้นเปลืองตามความจำเป็น
- (2) ไม่ควรจัดซื้อวัสดุถาวรที่มีประจำอยู่ภายในหน่วยงาน เช่นเครื่องเย็บกระดาษ กรรไกร เครื่องเหลาดินสอพู่ไฟฟ้า เป็นต้น
- (3) ในช่วงระหว่างการฝึกอบรม หักคเบิก ค่าพาหนะรับจ้างในการเดินทางไปกลับระหว่างสถานที่อยู่ ที่พัก หรือสถานที่ปฏิบัติราชการกับสถานที่จัดฝึกอบรม

6

3. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม(ต่อ)

(4) ค่าอาหารในการฝึกอบรมในประเทศ

(4.1) จัดสถานที่ราชการ / รัฐวิสาหกิจ

**การฝึกอบรมประเภท ก ประเภท ข
และบุคคลภายนอก ไม่เกิน 150 บาท/มื้อ/คน**

7

3. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม(ต่อ)

(4.2) จัดสถานที่ของเอกชน

- การฝึกอบรมบุคคลภายนอก

จัดครบทุกมื้อไม่เกิน 500 บาท/วัน/คน

จัดไม่ครบทุกมื้อไม่เกิน 300บาท/วัน/คน

8

3. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม(ต่อ)

- การฝึกอบรมประเภท ข

จัดครบทุกมือไม่เกิน 700 บาท/วัน/คน(เดิม 600)

จัดไม่ครบทุกมือไม่เกิน 600 บาท/วัน/คน(เดิม 400)

- การฝึกอบรมประเภท ก

จัดครบทุกมือไม่เกิน 800 บาท/วัน/คน

จัดสองมือไม่เกิน 700 บาท/วัน/คน(เดิม 600)

จัดหนึ่งมือไม่เกิน 400 บาท/วัน/คน

9

3. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม(ต่อ)

(5)ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่มฝึกอบรมในประเทศ

- จัดในสถานที่ราชการไม่เกิน 30บาท/ ครั้งวัน /คน

(เดิม 25 บาท)

- จัดในสถานที่เอกชน ไม่เกิน 60 บาท/ครั้งวัน/คน

(เดิม 50 บาท)

10

3. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม(ต่อ)

(6) อัตราค่าเช่าที่พักในการฝึกอบรมในประเทศ

ตามที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินสิทธิ ดังนี้

การฝึกอบรมบุคคลภายนอก

เช่าพักคนเดียวไม่เกิน 800 บาท/วัน/คน

เช่าพักคู่ไม่เกิน 600 บาท/วัน/คน(เดิม 550)

11

3. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม(ต่อ)

การฝึกอบรมประเภท ข

เช่าพักคนเดียวไม่เกิน 1,200 บาท/วัน/คน

(เดิม 1,000 บาท)

เช่าพักคู่ไม่เกิน 700 บาท/วัน/คน

(เดิม 600 บาท)

12

3. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม(ต่อ)

การฝึกอบรมประเภท ก

เข้าพักคนเดียวไม่เกิน 1,500 บาท/วัน/คน

เข้าพักรู้อยู่ไม่เกิน 800 บาท/วัน/คน

13

3. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม(ต่อ)

(7) ค่าวิทยากรสังกัด มทร. พระนคร

เบิกได้ไม่เกิน 300 บาท/ชั่วโมง

**(8) กรณีผู้จัดจัดยานพาหนะไว้ให้ จะขอใช้สิทธิ
เบิกค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการใช้รถไปราชการไม่ได้**

**(9) งดเบิกค่าเครื่องแต่งตัวในการเดินทางไป
ฝึกอบรมต่างประเทศ**

14

4. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ

- กำหนดผู้เดินทางแต่ละครั้งตามความจำเป็น และจำนวนที่เหมาะสม (ต้องได้รับอนุมัติก่อนการเดินทางไปราชการ)
- กรณีหัวหน้าหน่วยงานต้องขออนุมัติต่ออธิการบดี
- ให้เบิกจ่ายค่าพาหนะรถรับจ้างได้ตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินเที่ยวละ 400 บาท(เดิม 300 บาท)

15

4. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ(ต่อ)

ให้เบิกค่าพาหนะเดินทางโดยเครื่องบินภายในประเทศสำหรับบุคคลดังนี้

- หัวหน้าหน่วยงาน
- ผู้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการ หรือตำแหน่งระดับ 6 ขึ้นไปหรือเทียบเท่า ที่เดินทางร่วมกับหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งไม่มีผู้ร่วมเดินทางภาคพื้นดิน
- ผู้ดำรงตำแหน่งระดับเชี่ยวชาญหรือตำแหน่งระดับ 9 ขึ้นไปหรือเทียบเท่า ให้ใช้ชั้นประหยัด

16

5. การใช้โทรศัพท์ติดต่องาน

- กรณีติดต่อระหว่างหน่วยงานขอความร่วมมือ
ให้ใช้โทรศัพท์หมายเลขภายในก่อน

- กรณีใช้โทรศัพท์ติดต่อโทรศัพท์มือถือ
หรือโทรทางไกล ต้องดำเนินการดังนี้

ผู้ใช้โทรศัพท์ต้องทำใบขออนุมัติใช้โทรศัพท์
หน่วยงานต้องจัดให้มีทะเบียนคุมการใช้
โทรศัพท์ทางไกล

17

6. การบอกรับหนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสารและหนังสือประจำหน่วยงาน

- ให้บอกรับในจำนวนที่เหมาะสม
ตามความจำเป็น

- คัดเลือกประเภทให้เหมาะสมกับ
ภารกิจหน่วยงานและผู้อ่าน

18

7. การซื้อและใช้วัสดุสำนักงาน

- ใช้วัสดุชนิดธรรมดา และนำกลับมาใช้ใหม่
- กระดาษที่ใช้หน้าเดียวให้นำมาเป็นกระดาษร่างหนังสือหรือแบบฟอร์มบันทึกภายใน
- ใช้วัสดุสำนักงานอย่างประหยัดคุ้มค่า

19

จบการนำเสนอ

20

ปัญหาการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ

วันดี ช่วยประจักษ์
8 มิถุนายน 2555

1

ขอบเขตการนำเสนอ

ปัญหาทั่วไปในการปฏิบัติงานเบิกจ่าย
ปัญหาการเบิกจ่ายเงินตามงบรายจ่าย

- งบบุคลากร
- งบดำเนินงาน
- งบลงทุน
- งบเงินอุดหนุน
- งบรายจ่ายอื่น
- งบกลาง

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ปัญหา

2

ปัญหาทั่วไปในการปฏิบัติงานเบิกจ่าย

- ◎ ผู้ปฏิบัติงานไม่รู้/เข้าใจระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี มติสภามหาวิทยาลัย คำสั่ง และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเนื่องจากมีจำนวนมาก
- ◎ ผู้ปฏิบัติงานตรวจความถูกต้องของตัวเงินเป็นหลัก ตามที่มีผู้สอนงาน หรือตามสรุปรายละเอียดและอัตราค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เบิกได้ โดยไม่ได้ ทบทวนหรือศึกษาระเบียบ/แนวปฏิบัติ/คำสั่ง/มติเดิมหรือใหม่
- ◎ ผู้ปฏิบัติงานขาดความซื่อสัตย์/ความละเอียดรอบคอบ
- ◎ ผู้ปฏิบัติงานไม่ทราบว่าค่าใช้จ่ายบางประเภทกระทรวงการคลังกำหนดว่าไม่ ถือเป็นค่าใช้จ่ายเบิกข้ามปีงบประมาณ เช่น ค่าเช่าบ้าน น้ำมันของเดือน กันยายน ค่านำประปา/ไฟฟ้า/โทรศัพท์ที่เดือนสิงหาคมและกันยายน ค่าฝากส่งไปรษณีย์เดือนกันยายน เป็นต้น

3

ปัญหาทั่วไปในการปฏิบัติงานเบิกจ่าย (ต่อ)

- ◎ ขาดการติดตามข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงาน เช่น การประชุมของ คณะรัฐมนตรี เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย / กรมบัญชีกลาง / สำนักงบประมาณ เป็นต้น
- ◎ ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนไม่พัฒนาตนเอง เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหลังการเข้าอบรม เป็นต้น
- ◎ เกิดจากการประสานงานภายในหน่วยเบิกจ่ายเงิน ของงานการเงิน บัญชี งบประมาณ พัสดุ และงานบริหารทั่วไป
- ◎ ระบบการจัดเก็บเอกสาร เช่น ระเบียบ คำสั่ง สัญญาจ้าง ทะเบียนคุมฯ รายงานการเงิน เรื่องเบิกจ่ายต่าง ๆ เอกสารรอการทำสาย เป็นต้น

4

ปัญหาทั่วไปในการปฏิบัติงานเบิกจ่าย (ต่อ)

- ◎ ขาดความรู้ความเข้าใจในระบบการเบิกจ่ายเงิน GFMS
- ◎ หัวหน้างาน/ฝ่าย ขาดความรู้/ความสามารถ/ความชำนาญ ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการตอนงาน การตรวจสอบเรื่องอนุมัติ การเบิกเงิน ผิดประเภทรายจ่าย อนุมัติให้ดำเนินการในเรื่องที่ไม่มีระเบียบรองรับ ทำงานไม่ครบขั้นตอน
- ◎ ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีระเบียบกำหนดบทลงโทษไว้เมื่อปฏิบัติงานผิดพลาด แต่การพิจารณาความดีความชอบ ไม่แตกต่างจากสายงานอื่น
- ◎ ปริมาณงานมากทำให้ต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ในการปฏิบัติงาน ทำให้มีเวลาในการพัฒนางานน้อย

ปัญหาทั่วไปในการปฏิบัติงานเบิกจ่าย (ต่อ)

- ◎ ระเบียบกระทรวงการคลัง/ระเบียบที่มหาวิทยาลัยกำหนด มีรายละเอียดและอัตราแตกต่างกัน
- ◎ ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนเป็นลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งมีความเสี่ยงสูงสำหรับการมอบหมายให้ปฏิบัติงานคลังและพัสดุบางหน้าที่
- ◎ มีการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง
- ◎ ข้อมูลของผู้ขายในใบสั่งซื้อ/จ้างในระบบ GFMS (ใบ PO) ไม่ถูกต้อง ทำให้มีโอกาสเบิกเงินจ่ายตรงให้ผู้ขายผิดพลาดได้
- ◎ รายละเอียดจำนวนเงินขอเบิกไม่ถูกต้อง/ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม
- ◎ ผู้ปฏิบัติงานบางรายไม่มีผู้ปฏิบัติงานแทนได้

ปัญหาทั่วไปในการปฏิบัติงานเบิกจ่าย (ต่อ)

- ◎ การส่งเอกสารขออนุมัติและเบิกจ่ายล่าช้า
- ◎ การจัดทำหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วน
- ◎ การส่งเอกสารประกอบการเบิกจ่ายไม่ครบถ้วน ต้องเสียเวลาในการติดตาม
- ◎ ใบเสร็จรับเงินมีรายการไม่ครบถ้วนตามที่กระทรวงการคลังกำหนด
- ◎ โครงการพัฒนาบุคลากรเป็นการดูงาน โดยแนบรายละเอียดการดูงานเป็นของบริษัททัวร์เอกชน ซึ่งมีสถานที่ไม่สอดคล้องกับหลักสูตรของโครงการ
- ◎ การแก้ไขสาระสำคัญใช้วิธีการลบด้วยน้ำยาลบคำผิด/เขียนทับ

7

ใบเสร็จรับเงิน อย่างน้อยต้องมี 5 รายการ ดังนี้

1. ชื่อ สถานที่อยู่ หรือที่ทำการของผู้รับเงิน
2. วัน เดือน ปี ที่รับเงิน
3. รายการแสดงการรับเงินระบุว่าเป็นค่าอะไร
4. จำนวนเงินทั้งตัวเลขและตัวอักษร
5. ลายมือชื่อของผู้รับเงิน

8

- ใบสำคัญรับเงิน กรณีไม่อาจเรียกใบเสร็จรับเงินจากผู้รับเงินได้
- ใบรับรองการจ่ายเงิน ใช้ในกรณีดังต่อไปนี้
 1. ใบเสร็จรับเงินที่มีสาระสำคัญไม่ครบ 5 รายการตามที่กระทรวงการคลังกำหนด
 2. ลักษณะการจ่ายที่ไม่อาจเรียกใบเสร็จรับเงินได้
 3. หากใบเสร็จรับเงินสูญหายก่อนการเบิกและไม่สามารถขอสำเนาใบเสร็จรับเงินซึ่งผู้รับเงินรับรองแทนได้
 5. ใบสำคัญรับเงินสูญหายก่อนการเบิก

9

ปัญหาการเบิกจ่ายเงินตามงบรายจ่าย

- ◎ งบบุคลากร
- ◎ งบดำเนินงาน
- ◎ งบลงทุน
- ◎ งบเงินอุดหนุน
- ◎ งบรายจ่ายอื่น
- ◎ งบกลาง

10

ปัญหาการเบิกจ่ายงบบุคลากร

- ◎ คำสั่งได้รับล่าช้าไม่สามารถเบิกจ่ายได้ทันภายในเดือนที่ได้รับคำสั่ง
- ◎ การตรวจสอบและบันทึกรายการหักเงินนำส่งหลายรายการ รวมถึงกรณีที่เกิดเงินสดสมทบกรณีการเงินเดือน/ค่าจ้างไม่พอหัก
- ◎ บุคลากรแจ้งรายการลดหย่อนภาษีไม่ครบถ้วนทำให้หักภาษีไม่ถูกต้อง
- ◎ การเบิกเงินประจำตำแหน่งจากเงินรายได้เพิ่ม หรือ สมทบ ให้แก่ผู้บริหาร
- ◎ การเรียกคืนเงินประจำตำแหน่ง กรณีฝึกอบรม/ศึกษาต่อเกิน 60 วัน เนื่องจากไม่ได้รับหนังสือแจ้งจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

11

ปัญหาการเบิกจ่ายงบบุคลากร (ต่อ)

- ◎ การเรียกคืนเงินเดือนหรือค่าจ้างกรณีได้รับคำสั่งลาออกล่าช้า
 - ◎ การหักเงินค่าจ้างของลูกจ้างชั่วคราวที่ลาป่วยโดยไม่ได้รับเงินค่าจ้าง
- ✂ ปีแรก ลูกจ้างชั่วคราวที่เริ่มจ้างตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคมถึงวันที่ 1 เมษายนปีถัดไป(สิ้นสุดสัญญาจ้าง 30 กันยายน) ซึ่งนับระยะเวลาตามคำสั่งจ้าง ได้ไม่น้อยกว่า 6 เดือน มีสิทธิลาป่วยโดยไม่ได้รับค่าจ้างไม่เกิน 8 วันทำการ กรณีวันที่เริ่มจ้างตั้งแต่วันที่ 2 เมษายนถึงวันที่ 30 กันยายนไม่มีสิทธิได้รับค่าจ้างระหว่างลาป่วย
- ปีต่อไป เมื่อมีคำสั่งจ้างต่อในปีที่สองหรือปีต่อ ๆ ไป ลูกจ้างชั่วคราวมีสิทธิลาป่วยโดยไม่ได้รับค่าจ้างไม่เกิน 15 วันทำการ

12

ปัญหาการเบิกจ่ายงบประมาณ

คำตอบแทน

- ◎ ระเบียบกระทรวงการคลังและระเบียบของมหาวิทยาลัยกำหนดอัตราค่าสอนพิเศษไว้แตกต่างกัน
- ◎ มีการขอเบิกคำตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการให้บุคลากรซ้ำซ้อน เนื่องจากหน่วยงานขอเบิกหลายครั้งตามภารกิจต่าง ๆ
- ◎ ค่าตอบแทนกรรมการการตรวจการจ้าง หรือผู้ควบคุมงานก่อสร้าง หรือ ค่าล่วงเวลา เบิกซ้ำซ้อนในวันเดียวกัน
- ◎ เบิกค่าเบี้ยประชุมให้กับผู้เข้าร่วมประชุมแทน

13

ปัญหาการเบิกจ่ายงบประมาณ (ต่อ)

คำตอบแทน(ต่อ)

- ◎ ค่าตอบแทนผู้ควบคุมงานก่อสร้าง เบิกจ่ายทุกคนทุกวันตามรายงานการควบคุมงานก่อสร้างประจำวัน
- ◎ การเช่าซื้อบ้านนอกห้องที่ตั้งของสำนักงานเบิกจ่ายไม่ได้
- ◎ ค่าตอบแทนผู้บริหารที่มีไข่ข้าราชการ หน่วยงานมิได้เตรียมงบประมาณในกรณีที่ผู้บริหารเกษียณอายุราชการระหว่างอยู่ในวาระ

14

ปัญหาการเบิกจ่ายงบประมาณ (ต่อ)

ค่าใช้จ่าย

- ◎ ขอเบิกค่าเบี้ยเลี้ยง ที่พัก พาหนะในการเดินทางไปราชการ ไม่เหมาะสม ขอเบิกจ่ายเกินสิทธิ ขออนุมัติเดินทางไม่ครอบคลุม วันเดินทางไปและกลับ
- ◎ ค่าใช้จ่ายในวันที่มีการจัดทัศนศึกษาซึ่งไม่ตรงกับหลักสูตร การฝึกอบรม ไม่สามารถเบิกค่าใช้จ่ายจากทางราชการได้
- ◎ หน่วยงานขอเบิกเงินหมวดค่าใช้จ่ายเป็นค่าซ่อมบำรุง ในกรณีซื้อวัสดุมาซ่อมเอง ที่ถูกต้องคือเบิกจ่ายเป็นค่าวัสดุ

15

ปัญหาการเบิกจ่ายงบประมาณ (ต่อ)

ค่าใช้จ่าย (ต่อ)

- ◎ เบิกค่าเลี้ยงรับรองชาวต่างประเทศจากเงินงบประมาณ ไม่สามารถเบิกค่าเบี้ยเลี้ยงได้
- ◎ การติดอากรแสตมป์ คิดจำนวนไม่ครบถ้วน ไม่ขีดฆ่าและ ระบุวันที่ขีดฆ่า
- ◎ ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่มในการประชุมมีอัตราไม่เหมาะสม ตามมาตรการประหยัดที่มหาวิทยาลัยกำหนด

16

ปัญหาการเบิกจ่ายงบประมาณ (ต่อ)

ค่าวัสดุ

- ◎ มีการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง
- ◎ ขออนุมัติหลังจากดำเนินการจัดซื้อแล้ว
- ◎ ขออนุมัติโดยยังไม่ได้รวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม
- ◎ ไม่มีรายละเอียดการจัดซื้อวัสดุต่อหน่วย
- ◎ ขอจัดซื้อวัสดุเพื่อทำเป็นครุภัณฑ์/สิ่งก่อสร้าง

17

ปัญหาการเบิกจ่ายงบประมาณ (ต่อ)

ค่าสาธารณูปโภค

- ◎ มีการส่งใบแจ้งหนี้ผิดหน่วยงาน
- ◎ ใบแจ้งหนี้ค่าโทรศัพท์มียอดเงินเรียกเก็บไม่ตรงกับรายละเอียดที่แนบประกอบ
- ◎ การขออนุมัติค่าแสดมปีต้องแจ้งจำนวนที่ขอจัดซื้อ และเหตุผลในการนำไปใช้ ผู้ขอซื้อต้องทำทะเบียนคุมการใช้ เก็บไว้สำหรับการตรวจสอบด้วย

18

ปัญหาการเบิกจ่ายงบดำเนินงาน (ต่อ)

ค่าสาธารณูปโภค (ต่อ)

- ◎ การใช้โทรศัพท์ที่สำนักงานติดต่อข้ามเขตจังหวัด หรือติดต่อกับโทรศัพท์เคลื่อนที่(มือถือ) ต้องขออนุมัติต่อผู้มีอำนาจและจัดทำทะเบียนคุมการใช้โทรศัพท์ทางไกลด้วย
- ◎ ส่วนราชการบางแห่งไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบในการจัดเก็บรายละเอียดการใช้ค่าไฟฟ้า นำประปา รวมทั้งการกำหนดมาตรการประหยัดพลังงานควบคู่ไปด้วย
- ◎ การตรวจสอบใบแจ้งหนี้เพื่อจัดเก็บค่าสาธารณูปโภครายการใหม่

19

ปัญหาการเบิกจ่ายงบลงทุน

ค่าครุภัณฑ์

- ◎ ขออนุมัติจัดซื้อไม่ตรงกับรายการที่ได้รับอนุมัติ
- ◎ เอกสารแนบเบิกไม่ครบถ้วน
- ◎ ส่งของเลยกำหนดเวลาโดยไม่คิดค่าปรับ
- ◎ ก่อหนี้ผูกพันและเบิกจ่ายเงินล่าช้า

20

ปัญหาการเบิกจ่ายงบลงทุน (ต่อ)

ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง

- ◎ มีการจัดซื้อวัสดุก่อสร้างมาดำเนินการเอง แต่มิได้ขออนุมัติรายการ/รูปแบบรายการไว้
- ◎ แนบเอกสารเบิกจ่ายไม่ครบถ้วน
- ◎ ตรวจสอบสัญญา การคิดค่าปรับ และการโอนสิทธิการรับเงินก่อนการเบิกจ่ายเงินทุกครั้ง
- ◎ การก่อกั้นผูกพันล่าช้าทำให้ต้องกันเงิน/ขยายเงินไว้เบิกจ่ายเหลือมปีงบประมาณ

21

ปัญหาการเบิกจ่ายงบเงินอุดหนุน

เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ

- ◎ ต้องเบิกใช้ตามภารกิจ ไม่สามารถเบิกทั้งจำนวนมาเก็บไว้ที่หน่วยงานได้

เงินอุดหนุนทั่วไป

- ◎ งบบุคลากร ให้เบิกจ่ายเป็นรายเดือน
- ◎ ค่าใช้จ่ายประเภทอื่นนอกจากงบบุคลากร สามารถเบิกทั้งจำนวนมาเก็บไว้ที่หน่วยงานได้

22

ปัญหาการเบิกจ่ายงบรายจ่ายอื่น

- ◎ หน่วยงานดำเนินการโดยไม่ได้รับอนุมัติรายการ/โครงการก่อนการดำเนินการ
- ◎ การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการต่างประเทศ/ศึกษาดูงาน/นำเสนอผลงานในต่างประเทศ การโดยสารเครื่องบินต้องใช้บริษัทการบินไทย หากใช้สายการบินอื่นต้องมีอัตราต่ำกว่า 25 % และมีหนังสือสอบถามราคาจากการบินไทยแนบประกอบ รวมทั้งการคิดอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- ◎ การจ่ายค่าตอบแทนวิทยากรไม่เป็นไปตามที่กระทรวงการคลังหรือมหาวิทยาลัยกำหนด
- ◎ รายการวัสดุในโครงการไม่เหมาะสม/จำนวนเกินความจำเป็น

23

ปัญหาการเบิกจ่ายงบกลาง

- ◎ ระเบียบ/หนังสือสั่งการจากกระทรวงการคลังมีความยุ่งยากในการตรวจสอบ
- ◎ ระเบียบ/หนังสือสั่งการจากกระทรวงการคลังล่าช้าทำให้ต้องเรียกคืนเงิน เนื่องจากส่วนราชการได้ดำเนินการไปแล้ว
- ◎ เอกสารยืนยันการเป็นบุคคลในครอบครัวของผู้ใช้สิทธิเบิก
- ◎ การจัดทำหน่วยบริการตรวจจ่ายเงินสวัสดิการของหน่วยงาน
ในแบบ **one stop service**

24

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ปัญหา

- ◎ การทำ **KM TEAM** ในหน่วยงาน โดยกำหนดให้มี การประชุม การเล่าเรื่อง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้อันเป็น ประโยชน์ ต่อผู้ปฏิบัติงานเป็นประจำ
- ◎ ควรจัดเก็บเอกสารทุกประเภทให้เป็นระบบ
- ◎ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้รับการพัฒนา ตนเองตามศักยภาพและความเหมาะสม
- ◎ มอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานหลายหน้าที่เพื่อเป็นการฝึก ทักษะและเพิ่มประสบการณ์ให้สามารถทำงานแทนกันได้

25

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ปัญหา (ต่อ)

- ◎ แต่งตั้ง/มอบหมายให้มีผู้ติดตามข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรายงานอย่างสม่ำเสมอ
- ◎ ผู้บริหารต้องจัดโครงการพัฒนาบุคลากรด้านการคลังและพัสดุ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและวิธีการ ปฏิบัติงานที่ถูกต้อง
- ◎ เมื่อเกิดปัญหาในการตีความหมายกฎหมายให้สอบถามจาก หน่วยงานผู้ออกระเบียบ คำสั่ง แนวปฏิบัติ เช่น กรมบัญชีกลาง สำนักงบประมาณ กรมสรรพากร เป็นต้น ไม่ควรเบิกจ่ายเงิน ไปก่อนแล้วตรวจสอบความถูกต้องภายหลัง

26

ข้อเสนอแนะเพื่อการแก้ปัญหา (ต่อ)

- ◎ ควรมีการประชุมภายในกอง/ฝ่าย/งานอย่างสม่ำเสมอ ให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เพื่อ ทบทวนการทำงานและหาแนวทางทางแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ
- ◎ ควรมีการปรับเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับ ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ งานอย่างแท้จริง

27

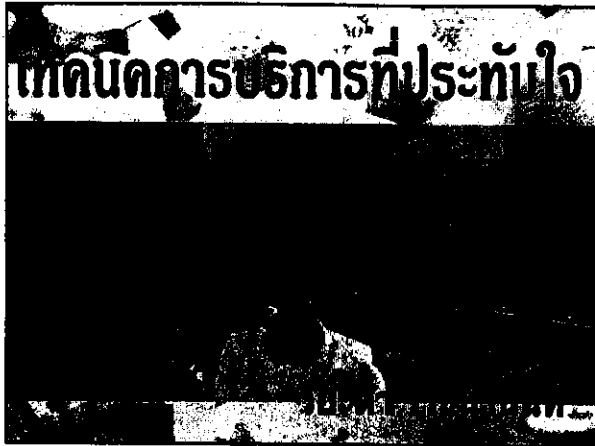
จบการนำเสนอ

วันดี ช่วยประยูรวงศ์

โทรศัพท์ 02 282-3846


02 282-0834

28




บริการทีมงานอย่างไร

- งานที่เกี่ยวข้องกับคน
- งานของการให้ ... สิ่งที่ดีแก่ผู้อื่น
- งานให้ความช่วยเหลือ
- งานให้ความสะดวกแก่ผู้อื่น
- งานที่ทำให้ผู้อื่นสบายใจ



การเริ่มต้นเป็นผู้บริการที่ดี

- 1) **รู้จักตนเอง**
 หน้าที่ความรับผิดชอบ
 บทบาทที่ต้องทำ
- 2) **รู้จักลูกค้า**
 ลูกค้ามีใคร
 ลูกค้าต้องการอะไร
 ธรรมชาติลูกค้า
- 3) **รู้จักธรรมชาติและลักษณะงานบริการ**



การเริ่มต้นเป็นผู้บริการที่ดี (ต่อ)

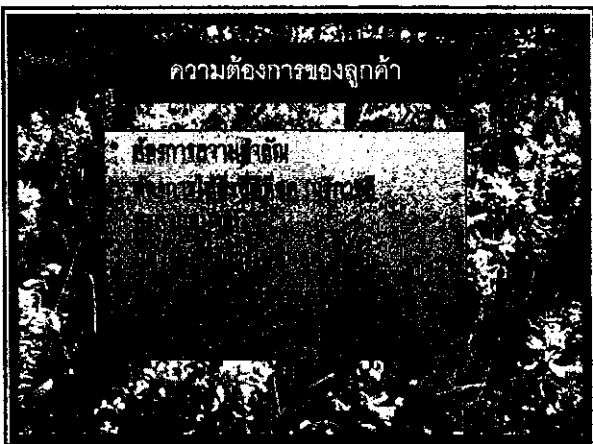
- 4) ผู้ฝึกฝนบุคคลิก ภาวดีกันต่อตนเอง
- 5) ผู้ฝึกใช้ภาษาให้มีประสิทธิภาพ
- 6) ผู้ฝึกใช้จิตวิทยา เพื่อสร้างความพึงพอใจ



บทบาทของผู้ให้บริการที่ดี




ความต้องการของลูกค้า



คุณลักษณะที่พึงประสงค์ด้านการบริการ (SERVICE)


**S = Smile (ยิ้มแย้มแจ่มใส)
Sympathy (เห็นอกเห็นใจผู้อื่น)**

**R = Response (ตอบสนองรวดเร็วทันใจ)
Respectful (ไม่เหยียด)
Sincerity (เต็มใจทำอย่างดีที่สุด)
Sensitivity (เข้าใจและระมัดระวังความรู้สึก)
Sociability (อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาท)
Satisfaction (ระดับภาระงาน กระตือรือร้น)**




มาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพ

1. ตั้งใจ เป็นใจให้บริการช่วยเหลือ
2. ถูกต้องตามมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับของลูกค้า
3. รวดเร็วทันเวลา ไม่ล่าช้า ลิดหน้
4. คนดีมีคุณธรรม ใจดีมีเมตตา
5. ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ในคุณภาพ
6. หากมีปัญหาต้องแก้ไขด้วยความรับผิดชอบ




ข้อควรระวังในการให้บริการ

- ❌ ไม่สนใจความต้องการของลูกค้า
- ❌ ขาดจิตสำนึก แสดงความไม่พอใจ
- ❌ ไม่พร้อมาน บริการล่าช้า
- ❌ ไม่ศึกษา ทักษะ ไม่สุภาพ
- ❌ ควบคุมอารมณ์ตนเองไม่ได้




การบริการเพื่อความประทับใจ

- ☑ ให้ความสนใจความต้องการ
- ☑ ให้ความสนใจกับปัญหาของลูกค้า
- ☑ ให้บริการอย่างมีไมใจ
- ☑ ให้บริการอย่างสุใจและซื่อใจ
- ☑ ให้บริการด้วยความจริงใจ
- ☑ ให้บริการอย่างมีน้ำใจ เห็นอกเห็นใจ
- ☑ ให้บริการเพื่อเพิ่มคุณค่า ความพึงพอใจ



มาตรฐานคุณภาพงานบริการ : CQBS

- **Customer** สนองตอบความต้องการของลูกค้า
- **Quality** บริการอย่างมีคุณภาพ
- **Relation** สร้างความสัมพันธ์ที่ดี
- **Service** ให้บริการด้วยใจ



การใช้คำพูดในงานบริการ

คำพูดที่ควรใช้	คำพูดที่ควรหลีกเลี่ยง
ใช้คำที่สุภาพไพเราะเป็นมิตร	
คำพูดที่ควรหลีกเลี่ยง	คำพูดที่ควรใช้
ใช้คำและน้ำเสียงสุภาพ	สับสน ... สั้นๆ ไม่บริการ
คำพูดที่ควรใช้	คำพูดที่ควรหลีกเลี่ยง
การบริการด้วยความสุภาพใจใส	ดูสามารถทำไม่ได้ ...
คำพูดที่ควรใช้	คำพูดที่ควรหลีกเลี่ยง

การใช้คำพูดในงานบริการ(ต่อ)

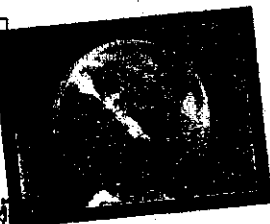
วัตถุประสงค์ของการใช้คำพูด	สถานการณ์การใช้คำพูด
พูดด้วยคำสุภาพ มีทางเลือง	อินโตะ, โห้
พูดขอความร่วมมือ หรือร้อง	กรุณา... ช่วย... ขอให้คุณ...
ใช้เรียกชื่อลูกค้าที่เป็นที่นิยม	พี่สาว, พี่ชาย
คำพูดแสดงความรู้สึกที่ดีต่อลูกค้า	กรุณาอย่ากังวล, รอทีละ

คำพูดที่ไม่ควรใช้ในงานบริการ

คำพูดที่ไม่สุภาพ ขาดความสุภาพ	โห้, โห้มัน, โห้มัน
คำพูดที่ไม่สุภาพ ขาดความสุภาพ	ไม่พูดอะไร, ขาดความสุภาพ
คำพูดที่ไม่สุภาพ ขาดความสุภาพ	ขอโทษมาก ขอโทษมาก ขอโทษ
คำพูดที่ไม่สุภาพ ขาดความสุภาพ	โห้ โห้ทำไม โห้มัน โห้มัน
การใช้ภาษาพูดที่ไม่สุภาพ ขาดความสุภาพ	ขอโทษมาก ขอโทษมาก ขอโทษ

ทักษะการฟังสำหรับผู้ให้บริการ

1. ฟังด้วยสมาธิ
2. ฟังเชิงเข้าใจ ไม่ใช่ฟังเพื่อตัดสิน
3. ฟังด้วยใจที่เปิดกว้าง ไม่ยึดถือ
4. ฟังเพื่อค้นหาความต้องการที่แท้จริง
5. มีภาษาท่าทีในการฟัง ไม่ขัดขวาง
6. ระยะเวลาการสนทนาที่เหมาะสม
7. การฟังอย่างตั้งใจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้มีคุณภาพ



กลยุทธ์สู่ความสำเร็จในงานบริการ

- รักษาหน้าบริการ
- งาม รักษากาย
- มีความกระตือรือร้น
- อดทน อดกลั้น
- มีรอยยิ้มสดใส
- ระวังไม่เฝ้าปากโพรงขิม
- มีข้อเสนอแนะที่ดี
- มาตรฐานงานดี
- มีทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

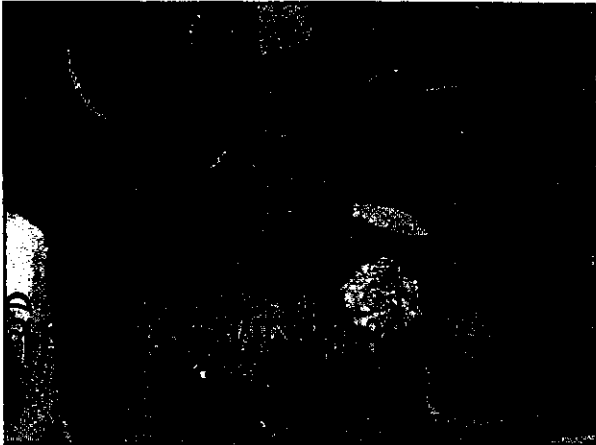


[Redacted Title]

1. กล้ายืนหยัด ทำในสิ่งที่ถูกต้อง ดีงาม ขอบขรรณ เสียสละ
2. ซื่อสัตย์ซุจริต มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่และประชาชน
ตรงไปตรงมา
3. ทำงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้
4. ทำงานอย่างเปิดเผย ไม่เลือกปฏิบัติ
5. ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการด้วยความเมตตา
เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ
6. ปฏิบัติงานให้เสร็จตามวัตถุประสงค์ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า
ก่อให้เกิดประโยชน์กับทุกคนและทุกฝ่าย







▶▶ ศิลปการพูดในงานบริการ

การให้บริการด้วยใจ ประกอบด้วย

- 1 การสร้างคุณค่าทางใจแก่ผู้รับบริการ
- 2 การบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา
- 3 ความถูกต้อง และความครบถ้วนสมบูรณ์
- 4 การบริการที่ตอบสนองความต้องการ
ของลูกค้าได้เกินความคาดหวัง

สำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๐ ๐๐๑

▶▶ ศิลปการพูดในงานบริการ



- 1 ใช้ถ้อยคำภาษาที่กะทัดรัด ชัดเจน และฟังเข้าใจง่าย
- 2 ใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ รื่นหู
- 3 พูดด้วยเสียงดังปกติ ไม่ตะโกนหรือพูดเบาเกินไป
- 4 มีท่าทางประกอบการพูดที่อ่อนโยนจริงใจ
- 5 พูดด้วยน้ำเสียงที่แจ่มใส นุ่มนวล ชวนฟัง

สำนักงานพัฒนาชุมชน จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๐ ๐๐๑

▶▶ ศิลปการพูดในงานบริการ

โครงสร้าง
การพูด
เพื่อสื่อสาร
กับคุณ

สำนักงานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร

▶▶ ศิลปการพูดในงานบริการ

พูดอย่างชัดเจน สั้นเมื่อจำเป็น มีเสียงที่นุ่มนวล

รักษาธรรมชาติและ
ความรู้สึกที่ดี
ตลอดเวลาที่สื่อสาร

พูดด้วยความถูกต้องและ
ไพเราะ

ใช้ภาษาที่ชัดเจน
และเข้าใจง่าย

มาตรฐานการพูด

หลีกเลี่ยงการนิยาม
หลีกเลี่ยงคำพูดลบคาบ
หรือคำพูดลบเงื่อนไข
ที่ไม่เหมาะสม

พูดในสิ่งที่ผู้ฟังสนใจและสนใจ

พูดในสิ่งที่ผู้ฟังสนใจและสนใจ

สำนักงานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร

▶▶ ศิลปการพูดในงานบริการ

จะฟังการพูดของผู้ที่ให้ข้อมูล

อย่ารีบสรุปการทำงาน หรือสรุปข้อมูลใน
เวลาสั้นๆ

จะตั้งใจฟังขณะที่ผู้พูด
ด้วยความจดจ่อ

จะพูดตามเมื่อผู้พูด
จบ

มาตรฐานการพูด

อย่าแสดงความคิดเห็นของผู้พูด
จนเกินไป

จะฟังพร้อมทั้งเปิดใจ
หรือความสนใจ
ของผู้พูดที่ให้ข้อมูล

เมื่อฟังไม่ได้
จะขอชี้แจง
แม้ว่าตนเองยังไม่เข้าใจก็ตาม

อย่าพูดจนหมด
ใจในขณะที่ผู้พูด

อย่าพูดจนหมด
ใจในขณะที่ผู้พูด

สำนักงานฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร

ศิลปะการพูดในงานบริการ

การทักทายเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

1. เริ่มต้นด้วยการมองอย่างเป็นมิตร
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส
3. กล่าวคำทักทาย หรือ ประโยคทักทายให้เหมาะกับผู้ฟัง
4. ใช้ประโยคสนทนาทั่วไปที่แสดงความสนใจหรือห่วงใยผู้ฟัง
5. มีท่าทางประกอบการพูดอย่างจริงใจ

คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับพนักงานต้อนรับ

ศิลปะการพูดในงานบริการ

การพูดเพื่อแนะนำห้องอโศก

1. ให้ชื่อห้องพัก
2. อธิบายสิ่งอำนวยความสะดวก
3. อธิบายด้วยคำพูดชัดเจน มีเหตุผล
4. ใช้ภาษาง่ายๆ

คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับพนักงานต้อนรับ

ศิลปะการพูดในงานบริการ

การพูดเพื่อแนะนำห้องอโศก (ต่อ)

5. มีใบทักทายและคำทักทาย
6. พูดอย่างมีน้ำเสียง
7. เว้นจังหวะให้ผู้ฟังซักถาม
8. จบการพูดอย่างเหมาะสม

คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับพนักงานต้อนรับ

▶▶▶ ศิลปการพูดในงานบริการ

การพูดเพื่อให้ลูกค้าสบายใจ

1. **การทักทาย**
2. **ชี้แจงรายละเอียด**
3. **ยินดีให้บริการค่ะ**
4. **โอกาสพบปะ**

ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ไทยพาณิชย์ จำกัด

▶▶▶ ศิลปการพูดในงานบริการ

การพูดเพื่อให้ลูกค้าสบายใจ (ต่อ)

5. **การมีเพียงอย่างเดียว**
6. **ขี้เกียจ**
7. **คำพูดสุภาพ + น้ำเสียงนุ่มนวล**
8. **การพูด +**

ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ไทยพาณิชย์ จำกัด

▶▶▶ ศิลปการพูดในงานบริการ

การพูดปฏิเสธอย่างน่าฟัง

1. **แสดงท่าทางที่เข้าใจก่อนกล่าวคำปฏิเสธ**
2. **กล่าวหาเรื่องคำพูด โดยคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟัง**
3. **เสียงการใช้คำว่า "ไม่ได้" "ไม่มี" "ไม่ใช่"**
4. **บอกเหตุผล แล้วชี้แจงแทนการปฏิเสธ**

ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ไทยพาณิชย์ จำกัด

▶▶ ศิลปการพูดในงานบริการ

การพูดปฏิเสธอย่างน่าฟัง (ต่อ)

- 5 กล่าวคำ ขอโทษ ก่อนการปฏิเสธ
- 6 ใช้น้ำเสียงและท่าทางที่อ่อนโยน แทนการปฏิเสธ
- 7 กรณีที่จำเป็นต้องปฏิเสธต้องแสดงความเห็นใจผู้ฟัง
- 8 นิ่งหรือรับฟังแทนการพูดปฏิเสธ

คู่มือวิชาการสื่อสารมวลชน สำนักพิมพ์มติชน

▶▶ ศิลปการพูดในงานบริการ

การรับมือกับลูกค้ามีวิธีการ 8 ประการ

- 1 ไม่พูดเสียงดัง
- 2 ไม่พูดเร็วเกินไป
- 3 ไม่บอกปิด แต่.....ต้องรับใช้ให้ดีที่สุด
- 4 ไม่โต้เถียง

คู่มือวิชาการสื่อสารมวลชน สำนักพิมพ์มติชน

▶▶ ศิลปการพูดในงานบริการ

การรับมือกับลูกค้า (ต่อ)

- ◆ ไม่โชนตอ้ง แต่.....
- ◆ ไม่ตอ้งเกรงใจ
- ◆ ไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ แต่.....
- ◆ ไม่พูดก่อนคิด

คู่มือวิชาการสื่อสารมวลชน สำนักพิมพ์มติชน
