



The Chiang Rai Provincial Office
Of The Comptroller General >>>
Through >>> Excellent Service !!!

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



สารบัญ

หน้า

๑. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

- | | |
|---|---|
| - หลักและวิธีเสริมบุคลิกภาพ | ๑ |
| - มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัด | ๓ |
| - มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ | ๖ |
| - มาตรฐานการรับโทรศัพท์ | ๗ |

๒. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

- | | |
|--------------------|----|
| - วงจรการให้บริการ | ๑๕ |
|--------------------|----|



มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

หลักและวิธีเสริมบุคลิกภาพ

๑. ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
๒. ไม่รับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่างๆ ขณะให้บริการ
๓. ไม่ยืนเท้าเอว เกาศีรษะ หาวนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ
๔. ไม่เสริมสวย ล้าง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ
๕. ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
๖. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
๗. ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
๘. ประสานงานและติดตามงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
๙. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
๑๐. มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้เกียรติผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ มีความอดทนอดกลั้น



การปฏิบัติตนในการบริการ มีดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางปฏิบัติ
บุคลิกภาพภายนอก	• ร่างกายสะอาด • แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ • ยิ้มแย้มแจ่มใส • กิริยามารยาทการไหว้สวยงาม
บุคลิกภาพภายใน	• กระตือรือร้นรอบรู้ • เต็มใจและจริงจัง • มีปฏิภาณไหวพริบ • มีความรับผิดชอบ • มีอารมณ์มั่นคง
คุณลักษณะทางวาจา	• พูดจาไพเราะอ่อนหวาน • ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง • ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้รับบริการและสถานการณ์ • พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย • หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา • ทักทายผู้มารับบริการก่อน

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย

วัน	การแต่งกาย	
จันทร์	เครื่องแบบปฏิบัติราชการสี kaki	
อังคาร	ชุดผ้าไทย สีม่วงจังหวัดเชียงราย	
พุธ	ชุดสุภาพ	
พฤหัสบดี	ชุดผ้าไทย ลายขอพระราชทาน	
ศุกร์	ชุดผ้าไทย	

โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพ ของผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. วันจันทร์ (เครื่องแบบปฏิบัติราชการสี kaki)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อคอพับสี kaki แขนยาวหรือแขนสั้น - กระโปรงยาวปิดเข้าสี kaki/กางเกงขาวยาวสี kaki ขาดตรง ไม่มีลวดลาย - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัด ทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑตอนบนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุหนังเทียม สีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน ๑๐ ซม. - เครื่องหมายแสดงสังกัด	- เสื้อคอพับสี kaki แขนยาวหรือแขนสั้น - กางเกงขาวยาวสี kaki - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑตอนบนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุหนังเทียมหนังสีดำ ไม่มีลวดลาย - ถุงเท้า สีเดียวกับรองเท้า - เครื่องหมายแสดงสังกัด
กระทรวงการคลัง รูปตราปั้บษา วายุภักษ์ ติดที่ปกคอเสื้อตอนหน้า ทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อ นามสกุล ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋านบว - ประดับแพรแถบย่อ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋านบว	กระทรวงการคลัง รูปตราปั้บษา วายุภักษ์ ติดที่ปกคอเสื้อตอนหน้า ทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อและตำแหน่ง ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋านบว - ประดับแพรแถบย่อ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋านบว

๒. วันอังคาร (ชุดผ้าไทยสีม่วงประจำจังหวัดเชียงราย)

สภาพสตรี	สภาพบุรุษ
- ชุดผ้าไทยสีม่วงเชียงราย - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกง ขาวขาวสะอาด - รองเท้าหุ้ม ส้นหรือรัดส้น สีดำ แบบปิดปลายเท้า	- เสื้อโขนสีม่วงเชียงราย - กางเกงขาวขาว ขาดตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

๓. วันพฤหัสบดี (ชุดผ้าไทย ลายขอพระราชทาน)

สภาพสตรี	สภาพบุรุษ
- ชุดผ้าไทยลายขอพระราชทาน - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกง ขาวขาวสะอาด - รองเท้าหุ้ม ส้นหรือรัดส้น สีดำ แบบปิดปลายเท้า	- เสื้อผ้าไทยลายขอพระราชทาน - กางเกงขาวขาว ขาดตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

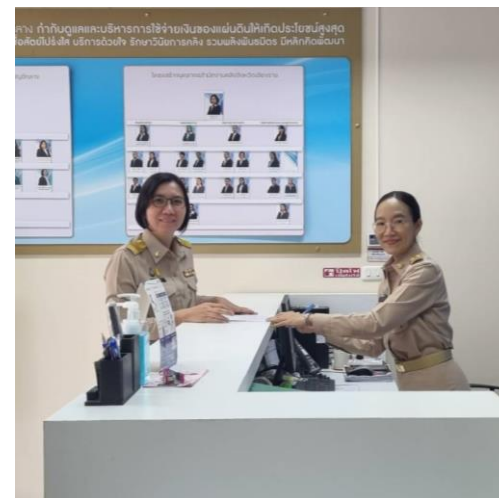
๔. วันศุกร์ (ชุดผ้าไทย)

สภาพสตรี	สภาพบุรุษ
- รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - ผ้าถุง - รองเท้าหุ้ม ส้นหรือ รัดส้น สีดำ แบบปิดปลายเท้า	- รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กางเกงขาวขาว ขาดตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา



มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ

๑. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ โดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายยินดีให้บริการ วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”
๒. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
๓. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
๔. มองสบตา พายิ้มพริ้มใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
๕. ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น เสมอ
๖. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน-หลัง
๗. ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ
๘. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการ ทราบด้วยวาจาที่สุภาพ



มาตรฐานการรับโทรศัพท์

โทรศัพท์เป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการติดต่อสื่อสาร จะเห็นได้ว่าในแต่ละวันพนักงานธุรการ เสมียน พนักงานต้อนรับ เลขานุการ จำเป็นต้องยกหูโทรศัพท์วันละหลาย ๆ ครั้ง ไม่ว่าจะโทรออกเพื่อติดต่อประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ หรือไม่อย่างน้อยก็ต้องรับสายจากลูกค้า บริษัท หน่วยงาน หรือบุคคลที่มาใช้บริการ มารยาทในการใช้โทรศัพท์ จึงนับเป็นสิ่งที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจให้ราบรื่นเรียบร้อยดังต่อไปนี้

๑. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้า ไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน ๓ ครั้ง

๒. กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย (ชื่อผู้รับ) รับสายยินดีให้บริการครับ/ค่ะ”

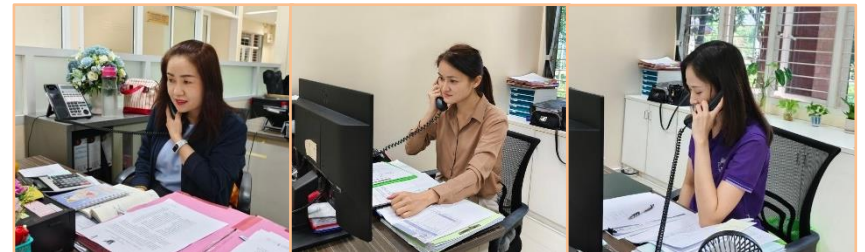
๓. เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว

๔. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถาม รายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป



การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานจังหวัดเชียงราย

	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
การรับสาย	- รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย-ชื่อ-เสนอความช่วยเหลือ”	- “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย (ชื่อผู้รับ) รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ
การโอนสาย	- เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน- เมื่อผู้รับโอนสายควรแจ้งให้ทราบว่า ปลายสายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด - ปลอ่ยสายให้ผู้โทรเข้าคุยกับผู้รับโอน	- “กำลังจะโอนสาย กรุณาถือสายรอสักครู่ค่ะ/ครับ - “(ชื่อ).....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ - วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน

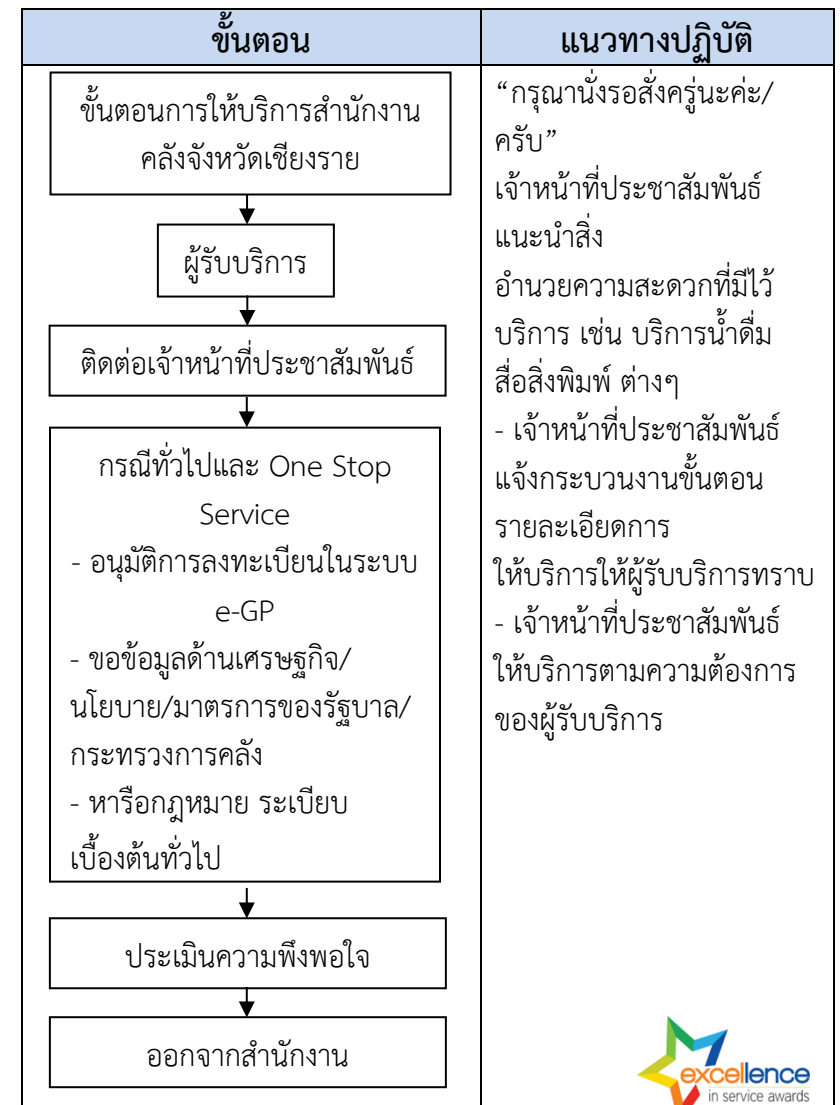


มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลัง จังหวัดเชียงราย

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลัง
จังหวัดเชียงรายมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
ประชาสัมพันธ์	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า“สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายยินดีให้บริการวันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ”
การพิจารณาประเด็นปัญหา ๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการ บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ได้แก่ (One Stop Service)	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ๑.งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP ๒. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ/นโยบาย/มาตรการของรัฐบาล/กระทรวงการคลัง ๓. หารื้อกฎหมาย ระเบียบเบื้องต้นทั่วไป -เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ

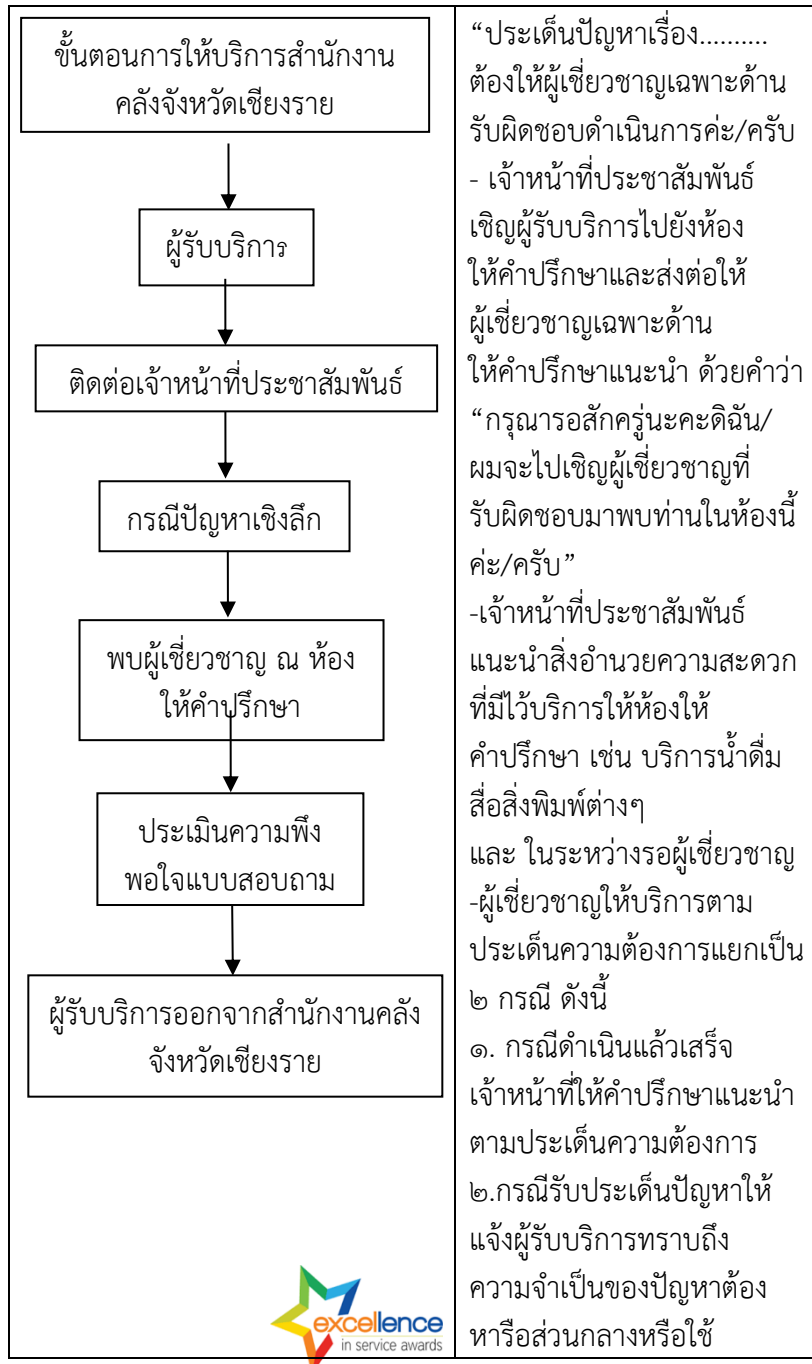
มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงาน คลังจังหวัดเชียงราย (ต่อ)



มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลัง จังหวัดเชียงราย (ต่อ)

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๒. กรณีปัญหาเฉพาะด้าน ขั้นตอนการให้บริการสำนักงาน คลังจังหวัดเชียงราย <pre> graph TD A[ขั้นตอนการให้บริการสำนักงาน คลังจังหวัดเชียงราย] --> B[ผู้รับบริการ] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] C --> D[กรณีมีปัญหาเฉพาะด้าน -การปฏิบัติงานระบบ e-GP -การปฏิบัติงานระบบ GFMS -D-pension / e-Filling] D --> E[พบเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/ จุดบริการเฉพาะด้าน] E --> F[ประเมินความพึงพอใจ/ แบบสอบถาม] F --> G[ผู้รับบริการออกจากสำนักงาน คลังจังหวัดเชียงราย] </pre>	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญ ผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง..... ต้อง ให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการค่ะ/ครับ” - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำ ผู้รับบริการไป ยังกลุ่มงาน ที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกลุ่มงาน..... เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” -เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงาน ให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี ๑. กรณีสามารถดำเนินการ แล้วเสร็จเจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามประเด็นความต้องการของ ผู้รับบริการ

	๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึง ความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ ระยะเวลาหาข้อมูลด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถาม เป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ.....หรือเป็นปัญหา เฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบ จำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิค ดำเนินการต้องใช้ระยะเวลา ดำเนินการคุณสะดวกจะรอ หรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ ครับ” หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อน ค่ะ/ครับ ”หากไม่ประสงค์ จะรอ ให้กล่าวว่า“รบกวน ขอเบอร์โทรศัพท์หากได้ คำตอบแล้วจะติดต่อกลับ ภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ ครับ”
๓. กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบ การคลังเชิงลึก	-เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้ง ผู้รับบริการทราบถึงประเด็น ปัญหาที่สอบถามต้องให้ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ดำเนินการ ด้วยคำว่า



	ระยะเวลา หาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถาม เป็นปัญหา เชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ.... หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้าน เกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ ระยะเวลาดำเนินการคุณ สะดวกจะรอหรือให้ติดต่อ ภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่นะคะ/ครับ ขอ เวลา ติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าว ว่า“รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์ หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อ กลับค่ะ
--	---

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ /ห้องปฏิบัติการ
ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด
เชียงราย โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผล
การให้บริการในระบบ ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถาม
ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงราย



ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการงาน ให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงรายให้ดียิ่งขึ้นอันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

