



ข้อปฏิบัติการให้บริการ
ของสำนักงานคลังเขต ๗
และสำนักงานคลังจังหวัดในเขต ๗



สำนักงานคลังเขต ๗ นครปฐม
เมษายน ๒๕๖๐

บทนำ

สำนักงานคลังเขต ๗ โดยคณะทำงานขับเคลื่อนภารกิจตามแนวทางคณะทำงานปรับบทบาทของ กอง สำนักงานคลังเขต สำนักงานคลังจังหวัด จัดทำ “ข้อปฏิบัติการให้บริการของสำนักงานคลังเขตและ สำนักงานคลังจังหวัดในเขต ๗” ขึ้น เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวของ สำนักงานคลังเขตและสำนักงานคลังจังหวัดในเขต ๗ มีคุณสมบัติ/คุณลักษณะในการให้บริการที่ดี และมี มาตรฐานการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน อันจะทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจ ในบริการของกรมบัญชีกลาง และสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้เกิดขึ้นต่อองค์กร โดยสิ่งสำคัญคือ ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย เกิดความประทับใจต่อกรมบัญชีกลาง สำนักงานคลังเขตและสำนักงานคลังจังหวัดในเขต ๗ ทั้งในด้านบุคลากร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มอบให้ต่อไป

สำนักงานคลังเขต ๗ นครปฐม

เมษายน ๒๕๖๐

สารบัญ

- ๑ มาตรฐานการให้บริการ
- ๒ คุณสมบัติ / คุณลักษณะของผู้ให้บริการ
- ๓ สถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

หน้า

- ๑
- ๕
- ๕

๑. มาตรฐานการให้บริการ

๑.๑ มาตรฐานการให้บริการพื้นฐาน

- ๑) ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน และเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง
- ๒) ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ
- ๓) เปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการไว้เป็นคู่มือ
- ๔) ให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ๕) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น แบบประเมินผล และการร้องเรียนผ่าน Website สำนักงาน เป็นต้น

๑.๒ มาตรฐานการบริการแก่ผู้มารับบริการโดยตรง

- ๑) สบตา ยิ้ม และกล่าวทักทายผู้มารับบริการก่อน
- ๒) สอบถามความต้องการของผู้รับบริการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”

สวัสดีครับ
ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ



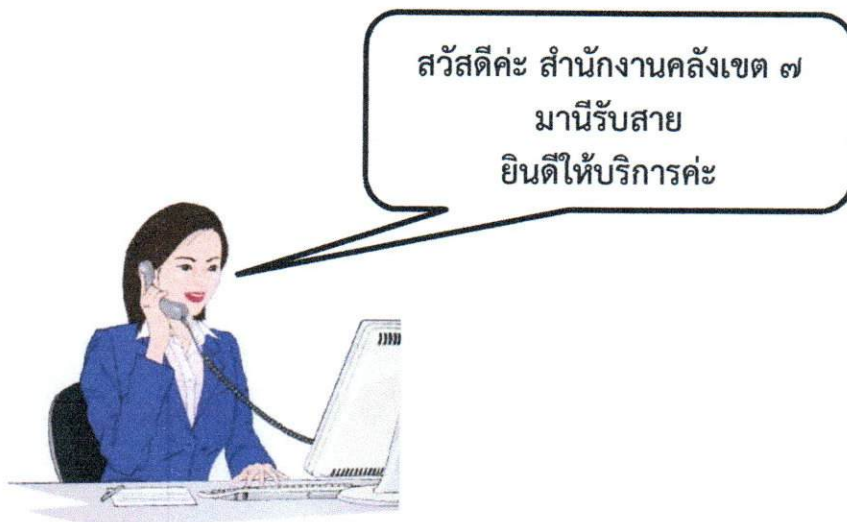
- ๓) ไม่ละเลยหรือทำที่ท่าเมินเฉยต่อผู้รับบริการทุกระดับ
- ๔) อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
- ๕) ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
- ๖) ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ

๑.๓ มาตรฐานการรับโทรศัพท์

หลักการให้บริการทางโทรศัพท์

- ๑) เมื่อเสียงโทรศัพท์ดัง ควรรับสายภายใน ๑- ๒ ครั้ง (ทุกคนต้องให้ความสำคัญในการปฏิบัติ)
- ๒) รับโทรศัพท์ตามมาตรฐานขององค์กร

- ๒.๑) กล่าวทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ ชื่อหน่วยงาน.....
ชื่อ ผู้รับ โทรศัพท์..... รับสายครับ/ค่ะ ”
(หากรับโทรศัพท์ช้า ต้องกล่าวขอโทษที่รับช้า)



- ๒.๒) เมื่อรับทราบความประสงค์ของผู้รับบริการแล้ว ต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ และรวดเร็ว ทั้งนี้ควรเตรียมกระดาษ ปากกา จดบันทึกใจความสำคัญระหว่างการสนทนาและทบทวนข้อความอีกครั้ง

- ๒.๓) กรณีที่ต้องให้ผู้รับบริการรอสายหรือต้องโอนสายให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อน ทั้งนี้ เมื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับสาย ควรแจ้งผู้รับบริการด้วยว่าเป็นใคร (ชื่อ..... รับสายครับ/ค่ะ) ติดต่อเรื่องใด



๒.๔) กรณีผู้รับบริการถือสายรอ ให้ผู้รับสายกล่าวดังนี้ “กรุณาถือสายรอสักครู่ นะครับ/นะคะ ไม่เกิน.....นาที่ครับ/ค่ะ ผม/ดิฉัน ขอตรวจสอบรายละเอียดสักครู่ ครับ/ค่ะ” “ขอบคุณที่ถือสายรอนะครับ/นะคะ” “คุณ.....ครับ/ค่ะ ผม/ดิฉันกำลังตรวจสอบข้อมูลอยู่ครับ/ค่ะ” “กรุณาถือสายรอต่ออีกสักครู่ นะครับ/นะคะ ไม่เกิน.....นาที่ครับ/ค่ะ

๒.๕) กรณีที่ไม่ทราบหรือไม่แน่ใจในการตอบข้อหารือ ขอให้ผู้รับบริการแจ้ง ชื่อ เบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ ผู้รับโทรศัพท์หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรรับหาข้อมูลที่ถูกต้อง และรีบโทรศัพท์กลับทันที อย่างช้าให้แล้วเสร็จในวันนั้น หากใช้เวลาในการหาข้อมูลนานให้โทรศัพท์แจ้งเบื้องต้นก่อน ไม่ควรให้ผู้รับบริการติดต่อกลับมาอีกครั้งโดยเด็ดขาด

มานี้ต้องขอโทษด้วยนะคะ
เนื่องจากเรื่องที่ท่านถาม มานี้ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม
มานีรับกวนขอชื่อพร้อมทั้งเบอร์โทรศัพท์ของท่านด้วยนะคะ
หากได้รับคำตอบที่ชัดเจนแล้ว มานี้จะรีบโทรกลับทันทีค่ะ



๒.๖) กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ผู้รับโทรศัพท์ต้องสอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ เช่น ชื่อ เบอร์ติดต่อ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ทั้งนี้ การรับฝากข้อความจะต้องจดบันทึกด้วยลายมือที่อ่านออกชัดเจน จดข้อความอย่างละเอียด และนำส่งข้อความให้ถึงมือผู้รับ หากเรื่องที่ต้องดำเนินการด่วนให้โทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง

๒.๗) ให้วางสายโทรศัพท์หลังจากผู้รับบริการวางสาย

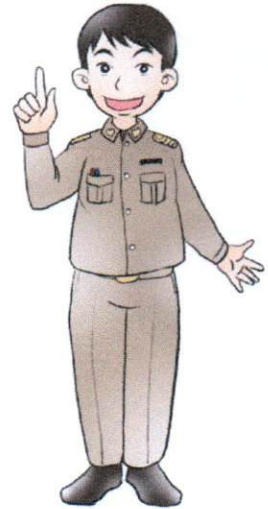
ข้อควรปฏิบัติในการรับโทรศัพท์

- ๑) อย่าใช้คำว่า “ฮัลโล” ในการเริ่มต้นทักทาย
- ๒) สร้างความรู้สึกว่าปลายสายอยู่ตรงหน้าผู้ให้บริการ
- ๓) การเจียบขณะฟังปลายสาย อาจทำให้ผู้รับบริการเข้าใจผิดว่าสายหลุด
- ๔) รู้จังหวะในการพูด ไม่พูดต่อเนื่องคนเดียว หรือขัดจังหวะผู้ที่กำลังพูด
- ๕) ไม่ควรใช้คำว่า จ๊ะ จำ นะฮะ กับปลายสาย
- ๖) อย่าอารมณ์เสียกับผู้พูดจาวกวน
- ๗) อย่าหายใจแรงๆ ใส่โทรศัพท์ ขณะที่กำลังสนทนา
- ๘) อย่าขบเคี้ยวอาหารขณะที่กำลังสนทนา
- ๙) ห้ามวางหูโทรศัพท์ใส่ปลายสายเด็ดขาด
- ๑๐) มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ไม่ใช้อารมณ์ในการพูด รู้จักระงับอารมณ์
- ๑๑) ก่อนพูดต้องคิดให้รอบคอบ ว่าคำพูดที่จะพูดนั้นจะก่อให้เกิดผลอย่างไร
- ๑๒) ไม่พูดก้าวร้าวหรือขัดคอ แม้ว่าจะมีความเห็นไม่ตรงกัน ควรใช้วิธีที่สุภาพ
- ๑๓) ไม่กล่าววาจาแทงใจ จะทำให้ผู้ฟังไม่สบายใจ
- ๑๔) ใช้ถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม ไม่ใช้ภาษาเฉพาะทางที่ผู้ฟังไม่รู้จักรัก
- ๑๕) ใช้ภาษาที่ให้เกียรติผู้อื่น ไม่บ่นทอนศักดิ์ศรี
- ๑๖) ไม่พูดอวดตน อวดภูมิข่มขู่ผู้อื่น
- ๑๗) สื่อสารโดย คำนึงถึงความเสียหาย ต่อภาพลักษณ์ของทุกคนและหน่วยงาน
- ๑๘) ใช้น้ำเสียงไพเราะ เต็มใจให้บริการ อักขระ ควบกล้ำชัดเจน ไม่ใช้คำฟุ่มเฟือย
- ๑๙) น้ำเสียงและคำพูดสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ



๒ คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

- ๑) แต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด ห้ามใส่เสื้อยืด (ที่ไม่มีปัก) กางเกงยีนส์ กระโปรงยีนส์ และต้องไม่สวมรองเท้าแตะ
- ๒) ยิ้มแย้มแจ่มใส สบตา เมื่อมีผู้มาขอรับบริการ
- ๓) มีกิริยาจาณาเสียที่สุภาพเรียบร้อย อ่อนโยน มีมารยาทดี
- ๔) มีความพร้อมกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ
- ๕) มีความอดทน อดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้มาขอรับบริการ กรณีที่มีประเด็นปัญหาระหว่างกัน
- ๖) ให้ความช่วยเหลือนอกเหนือจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตน
- ๗) มีทักษะความสามารถ รอบรู้ในเรื่องที่จะให้บริการ
- ๘) ไม่ใช้เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างปฏิบัติงาน
- ๙) เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง



๓ สถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑) ใช้แนวทางมาตรฐาน ๕ ส.
- ๒) มีผัง/ป้ายแสดงจุดให้บริการ
- ๓) มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถามที่เหมาะสม สะดวกแก่ผู้มารับบริการ
- ๔) จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ด้านหน้าให้เหมาะสมเพื่อสามารถมองเห็นและต้อนรับผู้มารับบริการได้ทันที
- ๕) สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เช่น เปิดรายการเสียงตามสายเพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารสำคัญ และเพลงบรรเลงเบาๆ ระหว่างช่วงเวลาที่เหมาะสม
- ๖) ห้องน้ำสะอาด

