คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง : กระบวนงานการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา (ติดต่อด้วยตนเอง/โทรศัพท์)

ของสำนักงานคลังจังหวัด

สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

สารบัญ

หน้า

๑. บทนำ
๒. หลักการบริการที่มีประสิทธิภาพ ๑
- การบริการที่ดี ๑
- หัวใจการให้บริการ ๒
- การนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน ๓
- ข้อควรระวังในการให้บริการ ๕
๓. มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ๖
- มาตรฐานข้อปฏิบัติ ณ จุดประชาสัมพันธ์ ๖
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์ ๗
๔. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ๘
- ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ๘
- ผังขั้นตอนการให้บริการ ๕ ผังกระบวนงาน ๑๐
  ๑. การให้บริการภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัดแบบเบ็ดเสร็จ ๑๐
  ๒. การอนุมัติข้อมูลหลักผู้ขายในระบบ GFMIS ๑๐
  ๓. การลงทะเบียนผู้ใช้งานในระบบ e-GP ๑๑
  ๔. กระบวนงานการต่ออายุ GFMIS Token Key ๑๑
  ๕. การยื่นคำขอและการอนุมัติหนังสือรับรองบำเหน็จค้ำประกัน สำหรับผู้รับบำนาญ ๑๒
๕. การติดตามประเมินผล ๑๓
- ผังขั้นตอนการประเมินผลการใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ๑๓
- แบบประเมินการใช้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ๑๔
- แบบรายงานสรุปผลการประเมินการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ๑๕
๖. เอกสารอ้างอิง ๑๖

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญกับการให้บริการโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน และปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)

สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย มีบทบาทภารกิจในการให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป เกี่ยวกับการบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ด้านการเงินการคลัง การพัสดุภาครัฐ รวมถึงการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินการคลัง

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน “รวดเร็ว ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ” ผลตอบรับด้านการให้บริการที่ดีมิใช่เพียงการได้รับคำชื่นชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความศรัทธาต่อหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน จึงจัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย” เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัยได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจและความประทับใจและเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย” จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย
เมษายน ๒๕๖๑

หลักการบริการที่มีประสิทธิภาพ

การให้บริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นผลดีกับองค์กรและเปรียบเสมือนเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น องค์กรควรเสริมสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรในองค์กรมีจิตบริการเพื่อภาพลักษณ์ที่ดี

คำว่า “Service” แยกอักษรออกเป็นความหมายดังนี้

S = Smile (อ่านว่า สมาย) แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm (อ่านว่า เอนทูซิแอสซึม) แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness (อ่านว่า เรปปิดเนส) แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value (อ่านว่า วาลลู) แปลว่า มีคุณค่า

I = impression (อ่านว่า อิมเพรสชัน) แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy (อ่านว่า เคอติซี) แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance (อ่านว่า เอนดูเรน) แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

การบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพอใจ คนส่วนใหญ่คิดว่า งานบริการเป็นเรื่องของการรับใช้แท้ที่จริงไม่ใช่งานบริการคืองานใด ๆ ก็ได้ที่เกิดจากมีผู้ให้และมีผู้รับอย่างมีเงื่อนไขกล่าวคือ เป็นบริการที่ดีแล้วผู้รับต้องพึงพอใจต้องให้บริการ

ทำไมต้องให้บริการ

ให้บริการเพราะต้องการสนองตอบต่อผลในทางจิตวิทยาคนเราที่มีความต้องการถึง ๕ ระดับ ตามหลักของมาสโลว์ (Maslow’s needs) เริ่มจากต้องการปัจจัยพื้นฐานสำหรับชีวิต ต้องการความรัก ต้องการความปลอดภัย ต้องการคนมีคุณค่า และต้องการเดินสู่ความมีศักยภาพของตน

การปฏิบัติในการให้บริการ

ทางกาย ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวน หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อยไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งเป็นกระเชิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ เป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

ทางวาจา ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม

/ทางใจ...

ทางใจ ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน แต่มาเรียกร้องต้องการนั่นต้องการนี่ ไม่ปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอย ขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึม เบื่อหน่ายหรือเซ็ง

หัวใจของการให้บริการ

๑. ต้องการความรวดเร็ว ในปัจจุบันความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้

๒. ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็วช่วยให้ประหยัดเงินในการจ้างหรือใช้จ่ายการให้บริการ เช่นแทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน ๓ วัน แต่ผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วทำให้ทุกฝ่าย ประหยัดเงินและเวลาและทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก จึงจะสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย

๓. เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็ว และด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีก และยังจะนำผลที่เกิดขึ้น หรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

ความสำคัญและจำเป็นต่อผู้บริหาร

การเป็นข้าราชการโดยแท้จริงแล้วคือ ผู้ให้บริการ ผู้สานประโยชน์ที่จะทำให้งานของ “ราชา” หรือประเทศได้ประสบความสำเร็จตามจุดประสงค์ ทำให้ประเทศพัฒนา การแบ่งหน่วยงาน การแบ่งฝ่าย แผนกและงานต่างๆ เป็นการแบ่งภารกิจหน้าที่ในหน่วยย่อย เพื่อเสริมให้หน่วยใหญ่ประสบความสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นงานราชการส่วนใดก็ตามมีเป้าหมายเดียวกัน คือ การดำเนินงานสู่จุดประสงค์คือความก้าวหน้าของประเทศตามบทบาทหน้าที่แห่งตนทำให้ข้าราชการทุกคนต้องเป็นนักบริการไปด้วย ซึ่งจะช่วยบอกให้ว่าจะเป็นผู้บริการในฐานะข้าราชการที่ดีนั้น จะต้องประกอบด้วย

๑. เป็นผู้มีจิตใจที่มุ่งถึงประชาคมเป็นหลัก (sense of community) โดยถือว่าหน้าที่ราชการเป็นภารกิจเพื่อสังคม เมื่อมีโอกาสที่จะให้บริการในหน้าที่ มีความกระตือรือร้นที่จะกระทำที่จะช่วยเหลือด้วยความยินดี

๒. เป็นผู้มีความสามารถวิเคราะห์ความต้องการแท้จริงของผู้รับบริการ จะด้วยความสังเกตการรวบรวมจากการสังเกตข้อมูล เหล่านี้เมื่อได้มามากพอจะมาประกอบกัน เพื่อการวินิจฉัยและหาแนวทางที่เหมาะสมและดีที่สุด

๓. เป็นผู้มีความสามารถในการสื่อสารที่ดี ด้วยการใช้ภาษาที่ง่าย ยิ้มแย้มแจ่มใส เข้าใจถึงการพูดจาหรือแนวทางที่จะช่วยเหลือที่ดีที่สุด การสื่อสารเป็นสิ่งปกติวิสัยของมนุษย์ทุกระดับ การทำงานทุกอย่างจะมีโอกาสของการสื่อสารกัน เพื่อถามเพื่อตอบ เพื่ออธิบายในงานที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารเป็นการส่ง และการทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ซึ่งการสื่อสารมีอยู่ ๒ แบบ คือ วัจนะ (Verbal communication) การสื่อสารด้วยการพูดในทางการใช้ภาษา ที่ต้องระมัดระวังความถูกต้องของภาษา การใช้ภาษาให้ถูกกาลเทศะ และการสื่อสารแบบอวัจนะ (non-verbal communication) เป็นการสื่อสารที่ออกด้วยการใช้ภาษากาย (Body language) หรือนอาจหมายถึงการสื่อสารแบบเงียบก็ได้ การสื่อสารแบบอวัจนะมีจุดประสงค์ ๒ ประการ คือ สร้างความรู้สึกแก่ผู้รับว่ามีความรู้สึกอย่างไรกับอีกจุดประสงค์หนึ่ง เพื่อการสร้างสัมพันธภาพ

/๔. เป็นผู้มี...

๔. เป็นผู้มีทักษะในการฟัง (Listening) ในแง่ของจิตวิทยาการฟังมีความหมายมากสำหรับผู้พูด ประโยชน์สำหรับผู้ฟัง ความหมายสำหรับผู้พูดเนื่องจากมีผู้ฟังทั้งเป็นความสบายใจ เป็นความมั่นใจ และเข้าใจของผู้พูดทำให้ระบายออกได้มาก การฟังได้ถูกกำหนดเป็นวิธีการทางจิตวิทยา เพื่อการแนะแนว เพื่อวิเคราะห์ทางจิตวิทยา หรือแม้แต่การบำบัดทางจิตวิทยา ส่วนผู้ฟังจะมีประโยชน์ในแง่ของการได้รับความรู้ในความคิด เกิดความเข้าใจ เกิดความงอกงามในสิ่งที่ได้ฟัง หากเป็นผู้บำบัดก็สามารถวินิจฉัยเรื่องราว

การนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน

ในองค์กรของทางราชการนั้น การบริการ ถือเป็นสิ่งสำคัญกับบุคลากรทุกคน ดังนั้นผู้บริหารต้องเป็นผู้นำด้านการบริการต่อผู้รับบริการ คือ ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน และประชาชนผู้ที่มาติดต่อราชการทุกคนให้เท่าเทียมกัน ไม่แบ่งชนชั้นวรรณะ

การให้บริการที่ดีมีความจำเป็นและสำคัญต่อผู้บริหารเนื่องจากมีส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนางานด้านบริการเป็นอย่างมากเพราะผู้บริหารถือเป็นแกนหลักในการกำหนดแนวทางการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบาย ดังนั้นผู้บริหารควรปฏิบัติดังนี้

- จัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัว องค์กรควรปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้นเพื่อสร้างการบริการที่สะดวกรวดเร็ว
- จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน
- จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการองค์กรควรจัดทำขั้นตอนการบริการให้ง่ายและไม่ซับซ้อนเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน
- เรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ตู้รับความคิดเห็น การสอบถามพูดคุยจากคำตำหนิติเตียนและคำชมเชยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงงานบริการในครั้งต่อไป
- ฝึกอบรมบุคลากรให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนงานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่ให้เกิดผลสำเร็จ พึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

การสร้างความพอใจ ความรักใคร่เกิดจากความสัมพันธ์ทางจิตใจ ด้วยการมีมิตรภาพ การสร้างมิตรภาพเริ่มจากการสร้างความพอใจ เมื่อพอใจมากขึ้นก็จะเป็นความรักนับถือ การสร้างให้เกิดมิตรภาพที่ดี คือ

๑. ใช้หลักธรรมเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจของผู้ให้ คือ
   - การให้ความรักและช่วยเหลือให้ผู้อื่นเป็นสุข
   - การเจรจาด้วยวาจาอ่อนหวาน
   - การประพฤติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์และไม่ถือตัว

๒. มีมารยาทและการปฏิบัติที่ถูกต้องตามขนบธรรมเนียมประเพณี
   - สุภาพเรียบร้อย
   - ยิ้มแย้มแจ่มใส
   - ให้ความเคารพตามควร
   - ใช้ภาษาพื้นเมืองเมื่อจำเป็น

๓. มีจิตวิทยาในการสร้างสัมพันธ์ภาพ
   - เป็นนักฟังที่ดีเคารพต่อความคิดของอีกฝ่ายหนึ่ง

/- ยอมรับ...

- ยอมรับและเห็นความสำคัญของผู้อื่น
- หลีกเลี่ยงการโต้แย้งพร้อมให้การช่วยเหลือ
- สนับสนุนความคิดที่ถูกต้อง
- จริงใจที่จะให้ข้อเท็จจริงที่เป็นการถูกต้อง

๔. การมีส่วนร่วม

- ให้ความร่วมมือทั้งด้านความรู้ และความสามารถเพื่อพัฒนาความสุขให้แก่ชุมชน
- ให้วิทยาทานแก่ชุมชนเท่าที่จะเป็น
- รับเหมาเป็นทีมงาน

๕. การสร้างการยอมรับในฐานะข้าราชการ

- ปฏิบัติตามกฎระเบียบแบบแผน
- ต้องอยู่ในวินัยอย่างเคร่งครัด
- ไม่แสดงอาการเหยียดหยาม ดูหมิ่นภาษาและประเพณีท้องถิ่น

สร้างคุณค่าของการบริการ

๑. การบริการประชาชนที่มารับบริการ ณ ที่ทำการเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะพึงกระทำทุกสิ่งทุกอย่างข้อที่ควรปฏิบัติคือ

- ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีงามและสุภาพ
- ให้ความสะดวกและช่วยเหลือตามควรด้วยความกระตือรือร้นร้น
- มีความเข้าใจปัญหาของประชาชนที่มาติดต่อ
- ให้ข้อมูลและความกระจ่างแก้ผู้เข้ามาติดต่อ
- ตรงต่อเวลาและพร้อมบริการ

๒. การปฏิบัติในท้องถิ่น

- การเข้าชุมชนเป็นภารกิจของผู้บริหารในการขยายบริการสู่พื้นที่ ซึ่งการออกพื้นที่ข้าราชการควรต้องกระทำตนในการสร้างคุณค่าของบริการ อันได้แก่

- เป็นที่ปรึกษาหารือ แนะแนวข้อทุกข์ร้อนของชาวบ้าน
- ให้ความช่วยเหลือตามความสามารถและหน้าที่ความรับผิดชอบ
- มีส่วนร่วมกับกิจกรรมของประชาชนในท้องที่ตามความเหมาะสม เป็นกันเองและพร้อมร่วมมือ

สร้างเสริมให้เกิดความร่วมมือ

ในการเข้าถึงประชาชนมิใช่เพื่อให้รัฐเป็นผู้ให้เท่านั้น แต่ส่วนหนึ่งจะต้องมาจากการมีส่วนร่วมของรัฐในการบริการ กล่าวคือ

๑. กระตุ้นให้เกิดความเข้าใจถึงความต้องการให้เขาคิดแก้ปัญหาเอง และมีความคิด
๒. ริเริ่มเพื่อการตอบสนองความต้องการ ด้วยตนเอง และพร้อมที่จะปฏิบัติด้วยตนเอง
๓. ให้ข้อความรู้และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน
๔. ให้ข้อชี้แจงเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม

เข้าถึงจิตใจผู้รับบริการ

ความต้องการของคนที่มาสัมพันธ์กับการบริการ จริงแล้วมีอยู่ ๓ ระดับคือ ความต้องการความรักการยอมรับต่อ

/๑. อารมณ์...

๑. อารมณ์และความรู้สึกของผู้บริการซึ่งมักจะมีความกังวลต่อการเป็นโรค การกลัวตาย กลัวต่อปัญหาที่จะเกิดความเจ็บป่วยซึ่งจริง ๆ แล้วคือความต้องการความปลอดภัยต่อชีวิตด้วย ความกลัว เราต้องให้คำอธิบายที่ชัดเจนและอยู่เป็นเพื่อเท่าที่จำเป็น

๒. ต้องการความรักและการเอื้ออาทร ให้ความเอาใจใส่ซักถาม

๓. ต้องการได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่ง นั้นคือการต้อนรับช่วยเหลือและบอกข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้รับบริการ

- การปิดให้มิดชิด
- การสอนก่อนกลับบ้าน
- ฟังและตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ

๔. เข้าถึงสถานะของบุคคล ครอบครัว และชุมชน

- วิถีประชา (Folkway) ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่เขาเคยชินต่อการปฏิบัติ
- สมัยนิยมที่เขามีในปัจจุบัน
- ความนิยมชั่วคราว

ข้อควรระวังในการให้บริการ

๑. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการในทุกกรณีจะต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการอย่างจริงจัง

๒. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องย้ำเตือนอยู่เสมอว่า การให้บริการจะขาดตกบกพร่องไม่ได้เลย เพราะเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่นๆ ที่ดีอยู่แล้วให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย

๓. ดำเนินการล่าช้าเป็นลักษณ์ที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้

๔. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถจะรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการ

๕. อาจไม่มีความตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ของตนจึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ

๖. ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวังมีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชาหรือการพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุกๆ ด้านไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

มาตรฐานข้อปฏิบัติ ณ จุดประชาสัมพันธ์

๑. เวลาประจำจุดประชาสัมพันธ์ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๒. แต่งกายสุภาพ ดูแลความสะอาดเสื้อผ้า หน้า ผม ให้เรียบร้อย ห้ามสวมเสื้อยืด และรองเท้าแตะ

๓. ดูแลความสะอาดโต๊ะ กระจก เก้าอี้ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ ให้อยู่ในตำแหน่งที่จัดไว้ และจะต้องสะอาดเรียบร้อย สวยงาม พร้อมใช้งาน ห้ามวางสิ่งของอื่นบนโต๊ะนอกเหนือจากที่จัดไว้

๔. ให้บริการด้วยบุคลิกที่สง่า น่าประทับใจ นั่งตัวตรง ใบหน้ายิ้มแย้มแสดงความเป็นมิตร พูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ น้ำเสียงไพเราะ ไม่เสียงเบาและดังมากไป ไม่ตะโกนหรือคุยเสียงดัง

๕. กล่าวทักทายผู้มาติดต่อก่อนเสมอด้วยถ้อยคำสุภาพ พร้อมเชิญนั่งเก้าอี้ที่จัดไว้ให้ก่อนเริ่มต้น การให้บริการ

คำกล่าวทักทาย “สวัสดีครับ/ค่ะ ผม/ดิฉัน “ชื่อ..... (ชื่อจริง) ครับ/ค่ะ

คำกล่าวขอบคุณ เมื่อรับบริการเสร็จเรียบร้อย “ขอบคุณครับ/ค่ะ”

๖. ขั้นตอนการให้บริการเบื้องต้น

- ซักถามความประสงค์เรื่องต้องการรับบริการของผู้รับบริการ
- ให้คำแนะนำพร้อมตรวจสอบเอกสารหลักฐานเบื้องต้นที่ผู้รับบริการนำมาด้วย (ถ้ามี)
- แจกแบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- นำผู้รับบริการส่งที่โต๊ะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตามความประสงค์ กรณีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ว่างให้นำผู้รับบริการนั่งพักที่นั่งรอคิวรับบริการลำดับถัดไป
- ให้บริการในเรื่องทั่วไปในทันที และกรณีเป็นเรื่องซับซ้อนให้เชิญผู้รับบริการที่ห้องปรึกษาหารือและเชิญผู้เกี่ยวข้องร่วมหารือต่อ

๗. ไม่คุยโทรศัพท์เรื่องส่วนตัว ขณะประจำจุดประชาสัมพันธ์ หากมีการคุยโทรศัพท์ติดต่องานให้รีบวางสายทันทีเมื่อมีผู้มาติดต่อ

๘.ไม่นำงานในหน้าที่มาปฏิบัติ หรือติดต่องาน ขณะประจำจุดประชาสัมพันธ์ (ยกเว้นงานเร่งด่วน แต่ต้องวางเอกสารบนโต๊ะให้เรียบร้อย เท่าที่จำเป็น)

๙. ทำหน้าที่โอเปอเรเตอร์ พร้อมโอนสาย

๑๐. หลังออกจากจุดบริการ ต้องจัดสถานที่ เก็บอุปกรณ์และเก้าอี้ไว้ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย

๑๑. เมื่อพบอุปกรณ์บริเวณจุดบริการชำรุด หรือเสียหาย ให้รีบแจ้งฝ่ายบริหารทั่วไปทราบ

/มาตรฐาน...

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

โทรศัพท์เป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญอย่างหนึ่งในองค์กร จะเห็นได้ว่าในแต่ละวันพนักงานธุรการ เสมียน พนักงานต้อนรับ เลขานุการ จำเป็นต้องยกหูโทรศัพท์วันละหลาย ๆ ครั้ง ไม่ว่าจะโทรออกเพื่อติดต่อประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ หรือไม่อย่างน้อยก็ต้องรับสายจากลูกค้า บริษัท หน่วยงานหรือบุคคลที่เราทำธุรกิจด้วย มารยาทในการใช้โทรศัพท์ จึงนับเป็นสิ่งที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจให้ราบรื่นเรียบร้อยดังเทคนิคต่อไปนี้

๑. พยายามรับโทรศัพท์ให้ได้เมื่อโทรศัพท์ดังครั้งที่สอง การรับโทรศัพท์เร็วเกินไปอาจทำให้อีกฝ่ายตั้งตัวไม่ทัน ส่วนการรับโทรศัพท์ช้าเกินไป อาจทำให้อีกฝ่ายหงุดหงิดได้เช่นกัน

๒. รับสายด้วยน้ำเสียงและถ้อยคำที่เป็นมิตร น่าฟัง อย่าลืมยิ้ม ยิ้ม และยิ้ม แม้ว่าอีกฝ่ายจะไม่เห็นหน้าคุณก็ตาม ด้วยคำพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ” “สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย” “ต้องการติดต่อในเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”

๓. ถามชื่อผู้ที่โทรเข้ามา เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ที่คุณมีให้กับเขา และอย่าลืมว่า เมื่อทราบชื่อเขาแล้ว ควรเรียกชื่อเขาเวลาที่สนทนากันด้วย

๔. พูดให้ช้าและชัดเจน จะป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารจากการจับประเด็นไม่ได้หรือไม่ครบถ้วน ที่สำคัญ ไม่ควรเคี้ยวหรืออมสิ่งใด ๆ ในปากขณะสนทนา

๕. ถ้าปกติคุณเป็นคนเสียงดัง ควรลดเสียงลงขณะสนทนาทางโทรศัพท์

๖. ถือโทรศัพท์ให้ห่างจากปากประมาณ ๒ นิ้วมือกั้น

๗. เมื่อต้องการให้ผู้ที่โทรเข้ามารอสาย ควรขออนุญาตเสมอ และควรเตรียมคำตอบเอาไว้ด้วย หากอีกฝ่ายถามเหตุผล เมื่อสิ้นสุดการพักสาย ควรกล่าวขอบคุณเขาด้วยที่กรุณารอสาย

๘. มารยาทการรับโทรศัพท์เมื่อคุณโอนสาย และไม่มีผู้รับทราบ ควรบอกให้ผู้ที่โทรมาทราบ และถามว่าเขาต้องการฝากข้อความหรือไม่ ไม่ควรปล่อยให้ผู้ที่โทรมารอนาน

๙. หากผู้ที่โทรเข้ามาต้องการฝากข้อความ ควรจดบันทึกชื่อและหน่วยงานของเขา วันเวลาที่โทรเข้ามา หัวข้อที่ต้องการสนทนา หากเขาต้องการให้โทรกลับ ควรจดหมายเลขโทรศัพท์ของเขาไว้ด้วย

๑๐. ก่อนวางสาย คุณต้องมั่นใจว่า คุณได้ตอบคำถามของเขาครบถ้วนแล้ว

๑๑. จำไว้ว่าควรจบบทสนทนาให้น่าประทับใจเช่นกัน เช่น ยินดีรับใช้ครับ/ค่ะ

๑๒. สุดท้าย ควรให้อีกฝ่ายเป็นฝ่ายวางหูก่อน เพื่อแสดงให้เห็นว่า คุณไม่ได้อยากรีบวางสายของเขา

/มาตรฐาน...

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

๑. เมื่อมีผู้ขอรับบริการ ณ สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย ให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวคำทักทายและสอบถามความต้องการเบื้องต้น **“สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”** แล้วกรอกข้อมูลความต้องการเบื้องต้นลงในแบบขอรับบริการ แล้วพาผู้ขอรับบริการไปพบเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่อง

- กรณีผู้ขอรับบริการโทรศัพท์เข้ามาที่โต๊ะประชาสัมพันธ์ ให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวคำทักทายและสอบถามความต้องการเบื้องต้น **“สวัสดีครับ/ค่ะ” “สำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย” “ต้องการติดต่อในเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”**แล้วโอนสายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทันที

- กรณีที่ผู้มาขอรับบริการติดต่อ ณ สำนักงานคลังโดยตรงหรือทางโทรศัพท์ ไม่ได้ติดต่อในเรื่องที่เป็นในความรับผิดชอบของสำนักงานคลัง เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะต้องอธิบายและให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นกับผู้ขอรับบริการจนเข้าใจ

๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กล่าวทักทายและให้บริการตามความต้องการขอผู้ที่มาขอรับบริการ พร้อมบันทึกข้อมูลการให้บริการลงในแบบขอรับบริการ

- กรณีผู้ขอรับบริการโทรศัพท์เข้ามาโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์โอนสายเข้ามาให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวคำทักทายและสอบถามความต้องการเบื้องต้น และให้บริการตามความต้องการขอผู้ที่มาขอรับบริการ พร้อมบันทึกข้อมูลการให้บริการลงในแบบขอรับบริการ

๓. เมื่อให้บริการตามความต้องการเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการลงชื่อและคืนแบบให้ผู้มาขอรับบริการพร้อมขอความอนุเคราะห์ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจในแบบขอรับบริการ

- กรณีผู้ขอรับบริการโทรศัพท์เข้ามาโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์โอนสายเข้ามาเมื่อให้บริการตามความต้องการเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการลงชื่อและความอนุเคราะห์ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจในแบบขอรับบริการ

๔. เมื่อผู้ขอรับบริการประเมินความพึงพอใจพร้อมข้อเสนอแนะตามต้องการในแบบขอรับบริการแล้วเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแนะนำให้ผู้ขอรับบริการนำแบบขอรับบริการไปใส่กล่องหรือให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

๕. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สรุปแบบขอรับบริการ ณ สำนักงานคลัง ทุกสิ้นวัน แล้วนำแบบขอรับบริการคืนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๖. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรวบรวมแบบจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์และแบบที่ให้บริการทางโทรศัพท์แล้วสรุปแบบขอรับบริการของตนเองลงในแบบรายงานสรุปผลการประเมินการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย เสนอต่อหัวหน้ากลุ่มงานฯ เป็นรายสัปดาห์

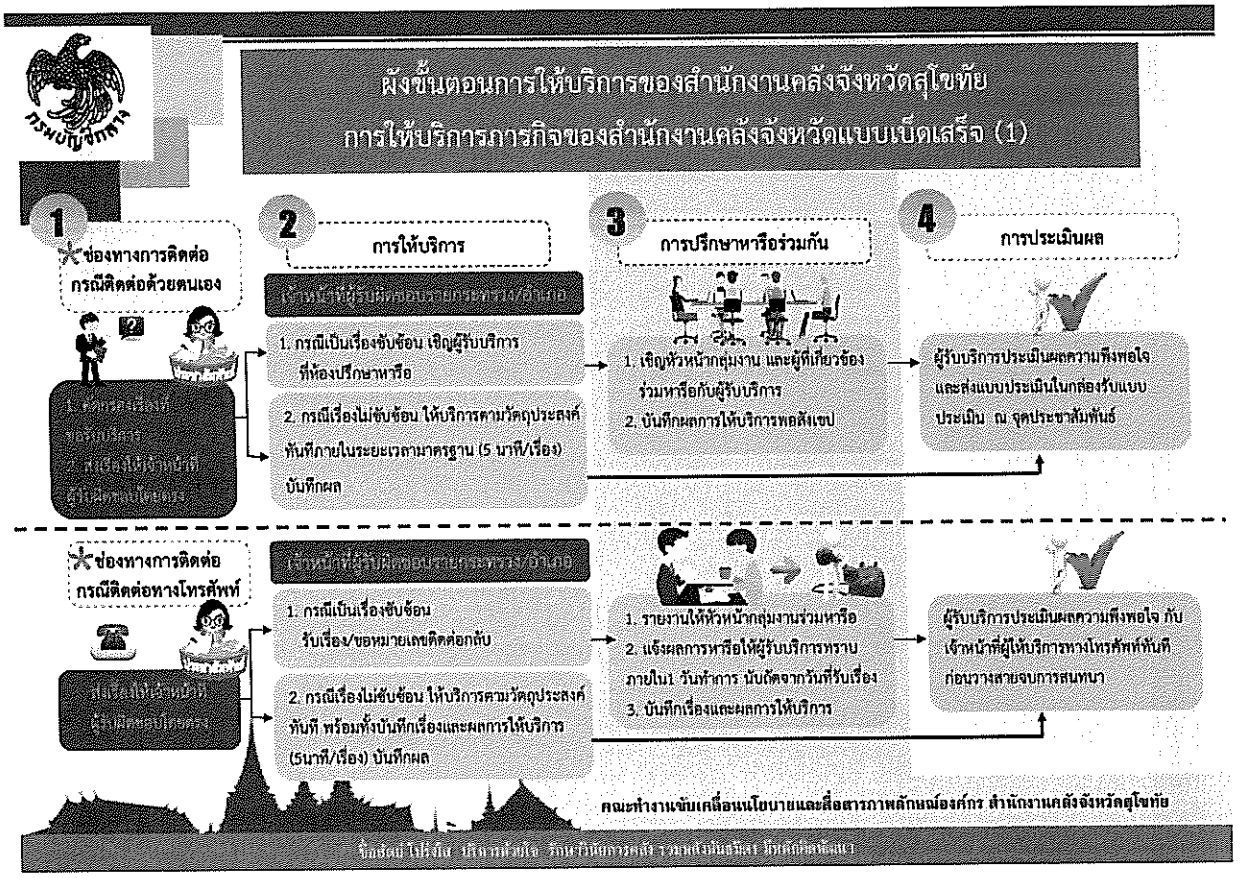
๗. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรวบรวมรายงานสรุปผลการประเมินการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย รายสัปดาห์ เสนอต่อหัวหน้ากลุ่มงานฯ เป็นรายเดือน พร้อมส่งให้กับฝ่ายบริหารทั่วไป

/๘. ฝ่ายบริหาร...

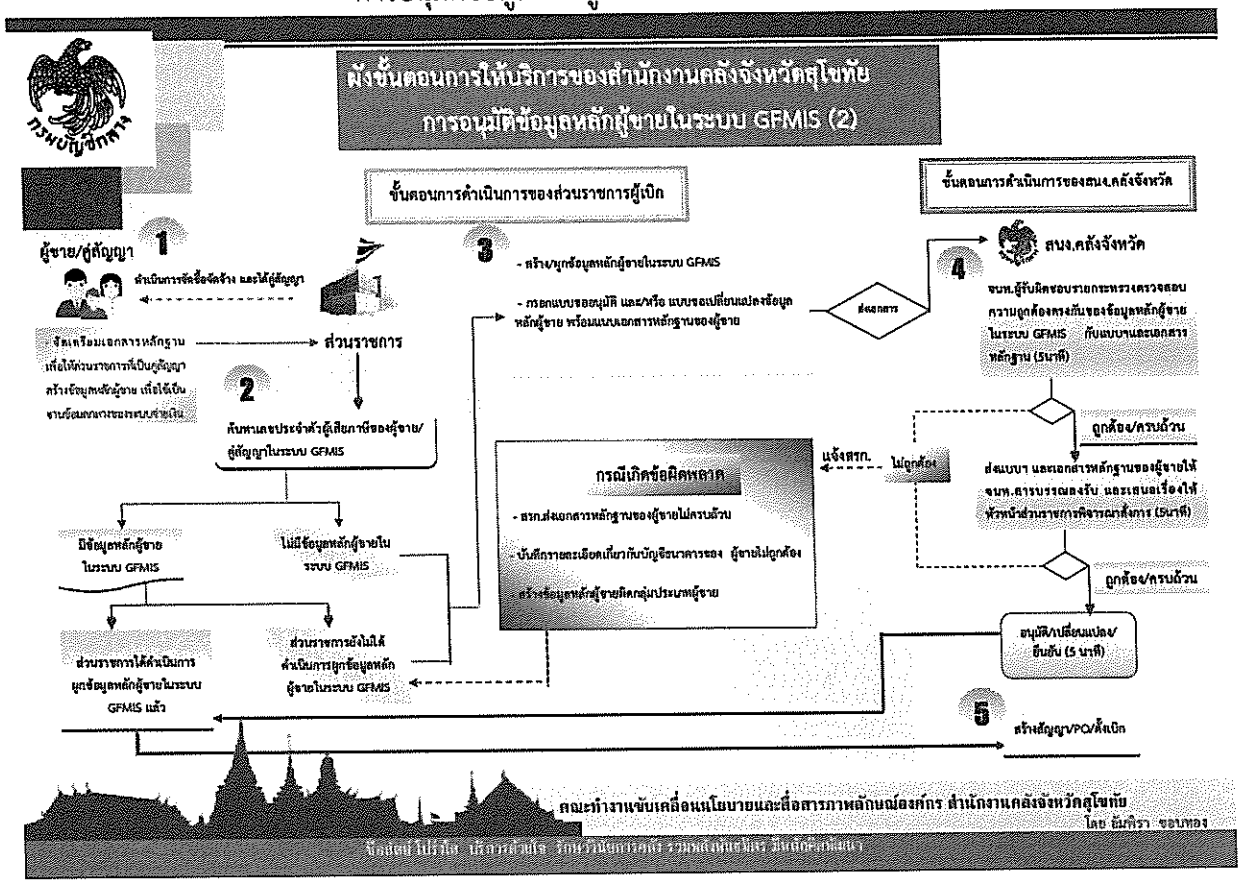
๘. ฝ่ายบริหารทั่วไปรวบรวมรายงานสรุปผลการประเมินการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย รายเดือนจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกคน พร้อมสรุปผลการประเมินการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัยเป็นรายเดือนเสนอคลังจังหวัดสุโขทัย

ผังขั้นตอนการให้บริการ ๕ ผังกระบวนงาน

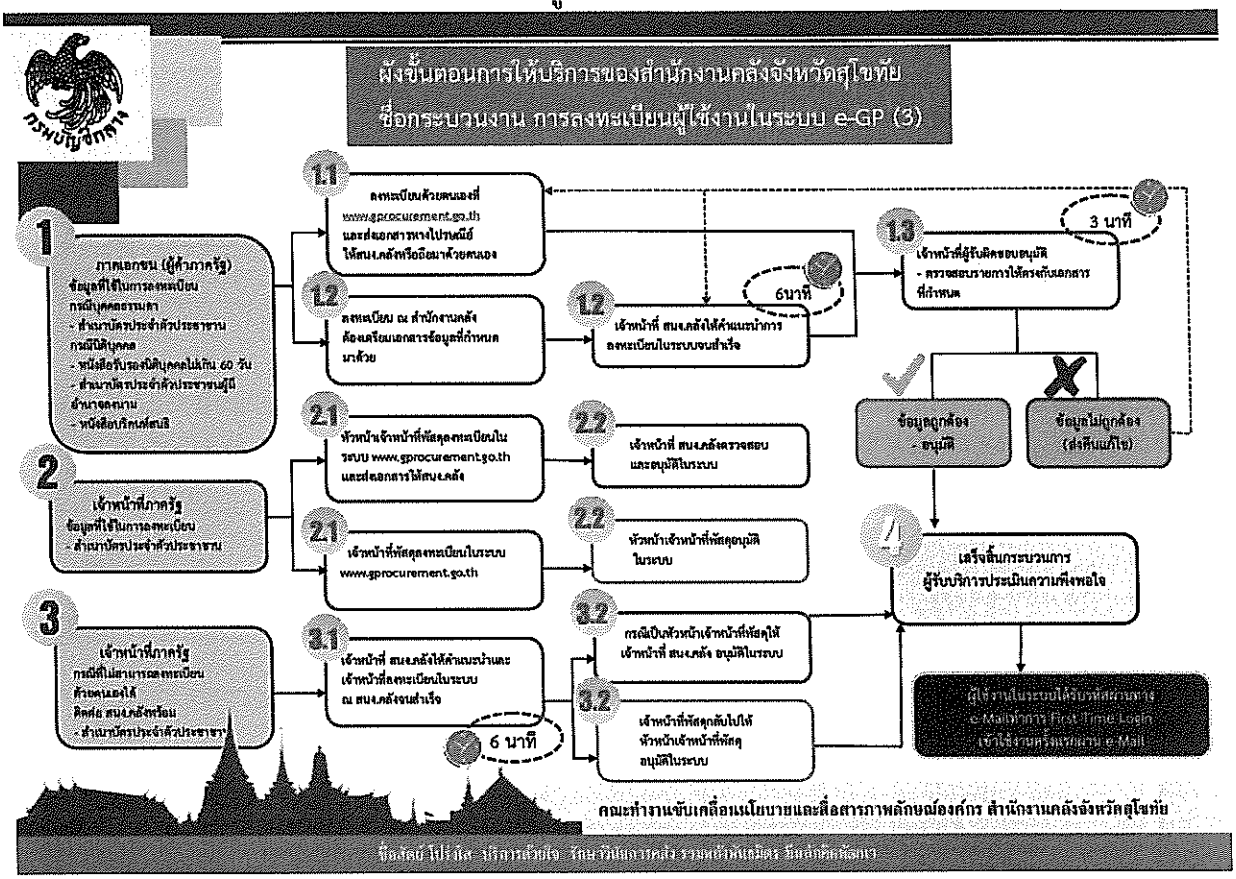
การให้บริการภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัดแบบเบ็ดเสร็จ



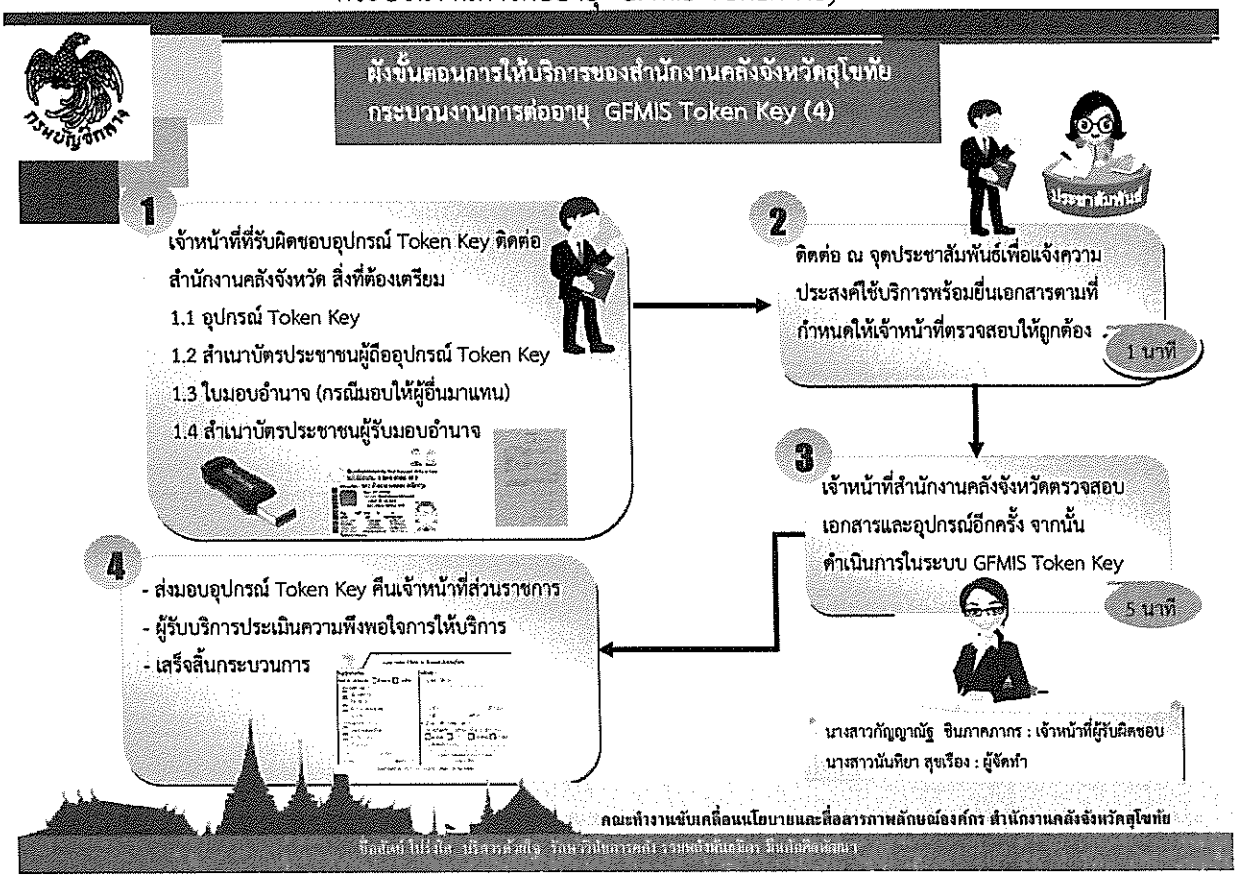
การอนุมัติข้อมูลหลักผู้ขายในระบบ GFMIS



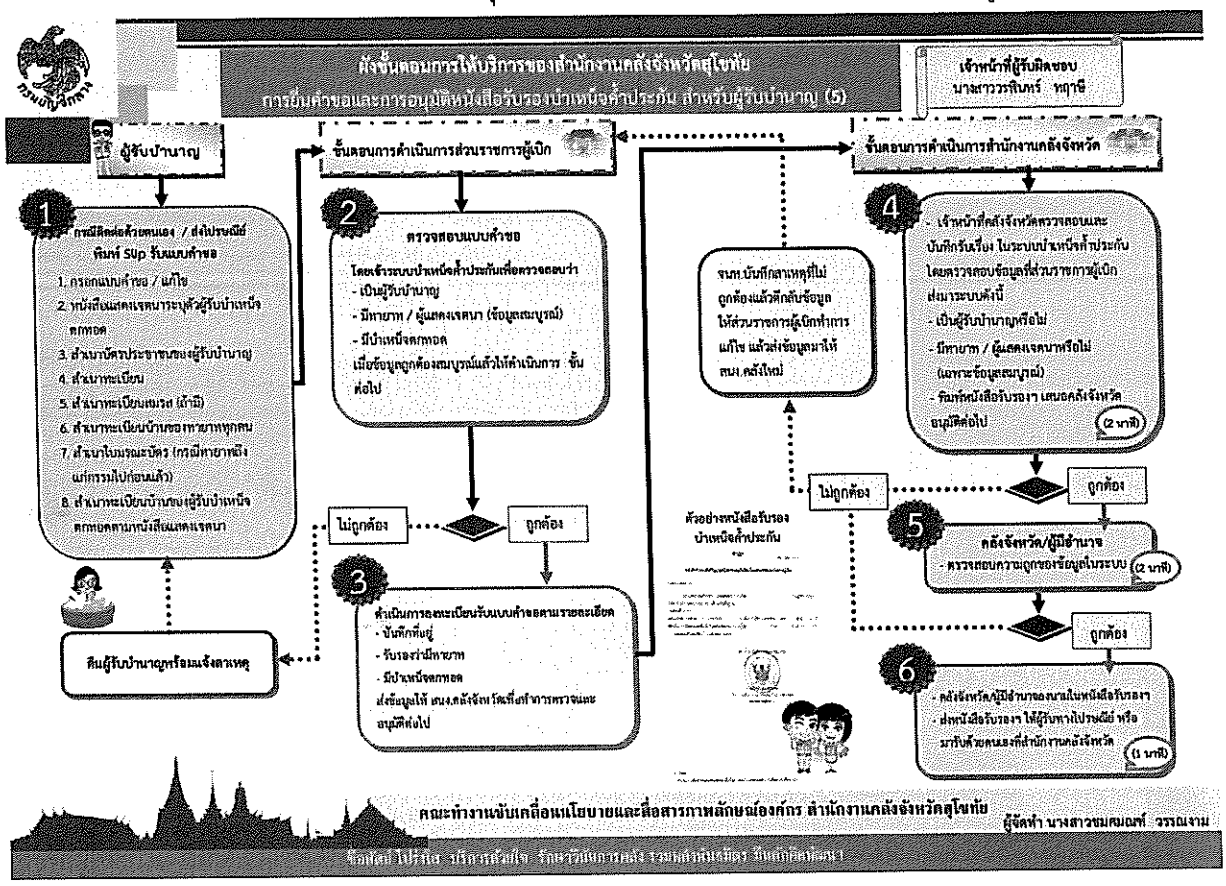
การลงทะเบียนผู้ใช้งานในระบบ e-GP



กระบวนงานการต่ออายุ GFMIS Token Key

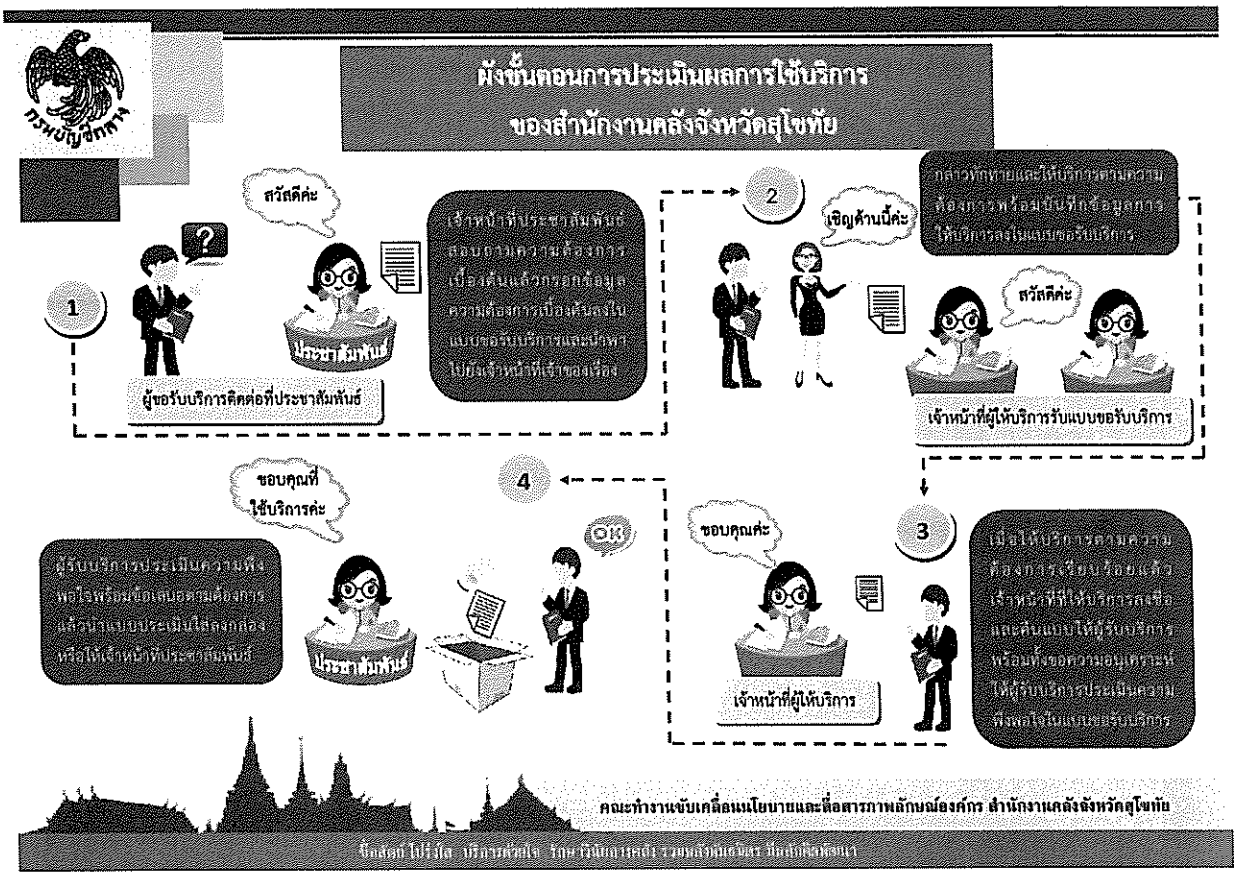


การยื่นคำขอและการอนุมัติหนังสือรับรองบำเหน็จค้ำประกัน สำหรับผู้รับบำนาญ



การติดตามประเมินผล

ผังขั้นตอนการประเมินผลการใช้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย



/แบบประเมิน...

แบบประเมินการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

แบบประเมินการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

ข้อมูลผู้ขอรับบริการ

ช่องทางการขอรับบริการ ☐ ด้วยตนเอง ☐ โทรศัพท์

1. ประเภทผู้ขอรับบริการ

☐ หน่วยงาน ชื่อ.....

☐ องค์กร/เอกชน ชื่อ.....

☐ ประชาชน

2. ข้อมูลการให้บริการ

2.1 กฎหมาย/ระเบียบ

☐ การเบิกจ่ายเงินจากคลัง
☐ เงินทดรองราชการ
☐ ค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการ
☐ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม
☐ เงินทดรองราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย
☐ สวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร
☐ สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล
☐ พัสดุภาครัฐ
☐ บำเหน็จบำนาญ
☐ ค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ
☐ ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่
☐ ค่าเช่าบ้านข้าราชการ
☐ เบี้ยประชุมกรรมการ

2.2 การใช้งานในระบบต่าง ๆ

☐ การเข้าใช้งานในระบบ GFMIS
☐ การต่ออายุ GFMIS Token Key
☐ การใช้งานระบบ e-GP
☐ การลงทะเบียนทัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ
☐ การอนุมัติข้อมูลหลักผู้ขาย
☐ การลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐ

2.3 เรื่องอื่น ๆ

☐ รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด
☐ การประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด
☐ อื่น ๆ ระบุ .....

วันที่.....เวลารับเรื่อง.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ผู้รับบริการประเมินผลการให้บริการ

3.1 ท่านพึงพอใจการให้บริการครั้งนี้เพียงใด (เลือก 1 ช่อง)

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

3.2 ข้อเสนออื่น ๆ (ระบุ) .....

.....

.....

กรุณาหย่อนแบบลงกล่องบริเวณหน้าเคาน์เตอร์

ขอบคุณที่ใช้บริการ

ซื่อสัตย์ โปร่งใส บริการด้วยใจ รักษาวินัยการคลัง รวมพลังพันธมิตร มีหลักคิดพัฒนา

แบบประเมินการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

ข้อมูลผู้ขอรับบริการ

ช่องทางการขอรับบริการ ☐ ด้วยตนเอง ☐ โทรศัพท์

1. ประเภทผู้ขอรับบริการ

☐ หน่วยงาน ชื่อ.....

☐ องค์กร/เอกชน ชื่อ.....

☐ ประชาชน

2. ข้อมูลการให้บริการ

2.1 กฎหมาย/ระเบียบ

☐ การเบิกจ่ายเงินจากคลัง
☐ เงินทดรองราชการ
☐ ค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการ
☐ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม
☐ เงินทดรองราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย
☐ สวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร
☐ สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล
☐ พัสดุภาครัฐ
☐ บำเหน็จบำนาญ
☐ ค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ
☐ ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่
☐ ค่าเช่าบ้านข้าราชการ
☐ เบี้ยประชุมกรรมการ

2.2 การใช้งานในระบบต่าง ๆ

☐ การเข้าใช้งานในระบบ GFMIS
☐ การต่ออายุ GFMIS Token Key
☐ การใช้งานระบบ e-GP
☐ การลงทะเบียนทัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ
☐ การอนุมัติข้อมูลหลักผู้ขาย
☐ การลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐ

2.3 เรื่องอื่น ๆ

☐ รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด
☐ การประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด
☐ อื่น ๆ ระบุ .....

วันที่.....เวลารับเรื่อง.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ผู้รับบริการประเมินผลการให้บริการ

3.1 ท่านพึงพอใจการให้บริการครั้งนี้เพียงใด (เลือก 1 ช่อง)

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

3.2 ข้อเสนออื่น ๆ (ระบุ) .....

.....

.....

กรุณาหย่อนแบบลงกล่องบริเวณหน้าเคาน์เตอร์

ขอบคุณที่ใช้บริการ

ซื่อสัตย์ โปร่งใส บริการด้วยใจ รักษาวินัยการคลัง รวมพลังพันธมิตร มีหลักคิดพัฒนา

/แบบรายงาน

แบบรายงานสรุปผลการประเมินการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

แบบรายงานสรุปผลการประเมินการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุโขทัย

ประจำเดือน .....

เรื่องขอรับบริการ	ผู้ขอรับบริการ (ราย)			รวม	ช่องทางการติดต่อ (ราย)			ผลประเมินการให้บริการ (ราย)			
	เจ้าหน้าที่ภาครัฐ	องค์กรเอกชน	ประชาชน		ด้วยตนเอง	โทรศัพท์	อื่นๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ปรับปรุง
1 กฎหมาย/ระเบียบ											
- การเบิกจ่ายเงินจากคลัง											
- เงินทดรองราชการ											
- ค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการ											
- ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม											
- เงินทดรองราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย											
- สวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร											
- สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล											
- พัสดุภาครัฐ											
- บำเหน็จบำนาญ											
- ค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ											
- ความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่											
- ค่าเช่าบ้านข้าราชการ											
- เบี้ยประชุมกรรมการ											
2 การใช้งานในระบบต่าง ๆ											
- การเข้าใช้งานในระบบ GFMIS											
- การล็อกอาธุ GFMIS Token Key											
- การใช้งานระบบ e-GP											
- การลงทะเบียนหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ											
- การอนุมัติข้อมูลหักผู้ขาย											
- การลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐ											
3 เรื่องอื่น ๆ											
- รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด											
- การประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด											
- อื่น ๆ ระบุ											
รวม											

ข้อเสนอแนะอื่นๆ .....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(.....)

/เอกสารอ้างอิง...

เอกสารอ้างอิง

เทื้อน ทองแก้ว. การมีหัวใจบริการ (Service Mind). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

สมิต สัชฌุกร. ศิลปะการให้บริการ. สำนักพิมพ์สายธาร กรุงเทพฯ, 2548.

อาศยา โชติพานิช.ศิลปะการให้บริการสู่ความรู้สึกที่ดี.

Suprachit Kabcome. การพัฒนาการให้บริการ (Nanosoft Marketing Series).