

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ  
สำนักงานคลังจังหวัดตาก



# Excellent Service

Achieving service  
excellence



Excellent Service

THE TAK PROVINCIAL OFFICE OF THE COMPTROLLER GENERAL

## คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน และปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมี**หัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)**

สำนักงานคลังจังหวัดตากมีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่หน่วยงานในจังหวัดทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ด้านการบริการให้คำปรึกษากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ด้านการเงิน การคลัง การพัสดุภาครัฐ รวมถึงการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินการคลัง

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน **“รวดเร็ว ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ”** ผลตอบรับด้านการให้บริการที่ดีมิใช่เพียงการได้รับคำชื่นชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ **“คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก”** เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดตากได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้าง **ความพึงพอใจและความประทับใจ**และเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดตาก หวังเป็นอย่างยิ่งว่า **“คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก”** จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดตาก

มกราคม ๒๕๖๕

## สารบัญ

|                                                     | หน้า |
|-----------------------------------------------------|------|
| ๑. บทนำ                                             | ๑    |
| - หลักการบริการที่ดี                                | ๑    |
| - การสร้างความประทับใจในงานบริการ                   | ๑    |
| - หัวใจการให้บริการ                                 | ๒    |
| ๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดตาก        | ๕    |
| - มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย                     | ๕    |
| - มาตรฐานการรับโทรศัพท์                             | ๑๑   |
| ๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดตาก | ๑๓   |
| - วงจรการให้บริการ                                  | ๑๔   |
| ๔. การติดตามประเมินผล                               | ๒๐   |
| ๕. บทสรุป                                           | ๒๑   |

## บทนำ

### หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีที่ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น **“การบริการที่ดี”** ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

### การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้ความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมมิติเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ คาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

### หัวใจการบริการ

❖ **บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

❖ **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้วิถีชีวิตของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

❖ **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุค ปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

❖ **การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็น การปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

❖ **การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้า จนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

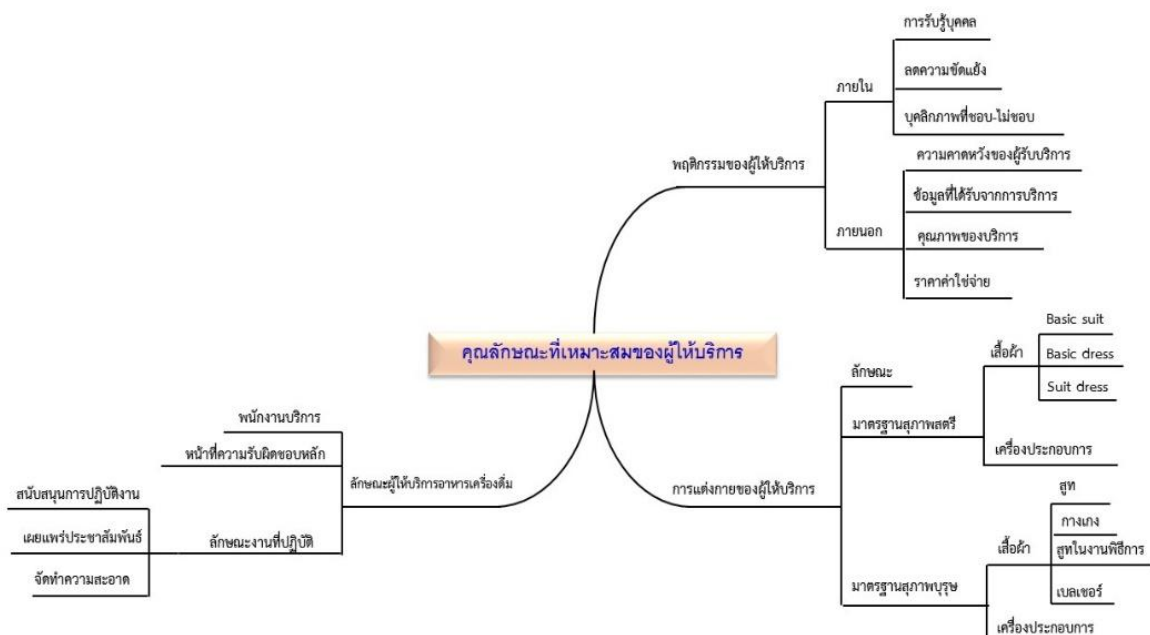
❖ **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึกความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

❖ **ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือ การดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

❖ **การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มาใช้บริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

❖ **การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการ ที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

❖ **การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป



การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

| คุณลักษณะ | แนวทางการปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑.ทางกาย  | ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการ กระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องชืด มีลักษณะ ทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือห้อยย่นกระเซิง การแต่งกาย เรียบร้อย ยิ้ม ไหว้หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริใจ สมอง ความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ |
| ๒.ทางวาจา | ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำ ขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการ อย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และ อาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจ ตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกิน จริจ ิร พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม                             |
| ๓.ทางใจ   | ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคือง ที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกัน มาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจ คนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิ ในการทำงาน เคร้าซึมหรือเบื่อหน่าย                                                                                                                 |

### มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดตาก

#### ๑. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หล่อเหลาสวยงาม เป็น การมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีนหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

❖ **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

❖ **สติปัญญา** คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

❖ **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

❖ **นิสัย** คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน

**สังคม** หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

❖ การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกลักษณะบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

❖ การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกต้อง และถูกกาลเทศะ เป็นต้น

❖ พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

สำนักงานคลังจังหวัดตาก ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

#### มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดตาก

| วัน      | สุภาพสตรี                  | สุภาพบุรุษ                 |
|----------|----------------------------|----------------------------|
| จันทร์   | เครื่องแบบข้าราชการหญิง    | เครื่องแบบข้าราชการชาย     |
| อังคาร   | ชุดผ้าไทย/พื้นเมือง สีม่วง | ชุดผ้าไทย/พื้นเมือง สีม่วง |
| พุธ      | ชุดผ้าไทย/พื้นเมือง        | ชุดผ้าไทย/พื้นเมือง        |
| พฤหัสบดี | ชุดผ้าไทยลายขอ             | ชุดผ้าไทยลายขอ             |
| ศุกร์    | ชุดผ้าไทย                  | ชุดผ้าไทย                  |

โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

**๑. การแต่งกายวันจันทร์ (เครื่องแบบข้าราชการ)**

| สุภาพสตรี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | สุภาพบุรุษ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น</li> <li>- กระโปรงยาวปิดเข้าสี kaki/กางเกงขา ยาวสี kaki ขาตรง ไม่มีลวดลาย</li> <li>- เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัด ทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ทางนอน มีรูปครุฑทูนูนอยู่กึ่งกลางหัว เข็มขัด</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุ เทียมหนัง สีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มี ลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน ๑๐ ซม.</li> <li>- เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวง การ คลัง รูปตราปัชชาวายุภักษ์ ติดที่คอเสื้อ ตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับ อินทรรณูอ่อนสีเดียวกับเสื้อ</li> <li>- ป้ายชื่อ นามสกุล ประดับที่อกเสื้อ เหนือกระเป๋านบว</li> <li>- ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋านบว</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น</li> <li>- กางเกงขายาวสี kaki</li> <li>- เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัด ทำ ด้วย โล หะ สี ทอง เป็น รู ป สี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑทูนูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือ วัสดุเทียมหนังสีดำ ไม่มีลวดลาย ถูเท้า สีเดียวกับรองเท้า</li> <li>- เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตราปัชชาวายุภักษ์ ติดที่คอเสื้อตอน หน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรรณู อ่อนสีเดียวกับเสื้อ</li> <li>- ป้ายชื่อและตำแหน่ง ประดับที่อกเสื้อ เหนือกระเป๋านบว</li> <li>- ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋านบว</li> </ul> |

**๒. การแต่งกายวันอังคาร (ชุดผ้าไทย/พื้นเมือง สีม่วง)**

| สุภาพสตรี                                                                                                                                                                                                                              | สุภาพบุรุษ                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชุดผ้าไทย/พื้นเมือง สีม่วง</li> <li>- เสื้อรูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย</li> <li>- กระโปรง/ผ้าถุง ยาวปิดเข้า</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น แบบปิด ปลายเท้า สีสุภาพเข้ากับชุด</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชุดผ้าไทย/พื้นเมือง สีม่วง</li> <li>- เสื้อรูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย</li> <li>- กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ</li> <li>- เข็มขัดสีดำ</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา</li> </ul> |

### ๓. การแต่งกายวันพุธ (ผ้าไทย)

| สุภาพสตรี                                                                                                                                                                                                                        | สุภาพบุรุษ                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชุดผ้าไทย/พื้นเมือง</li> <li>- เสื้อมีรูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย</li> <li>- กระโปรง/ผ้าถุง ยาวปิดเข่า</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น แบบปิดปลายเท้า สีสุภาพเข้ากับชุด</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชุดผ้าไทย/พื้นเมือง</li> <li>- เสื้อมีรูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย</li> <li>- กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ</li> <li>- เข็มขัดสีดำ</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา</li> </ul> |

### ๔. การแต่งกายวันพฤหัสบดี (ชุดผ้าไทยลายขอ)

| สุภาพสตรี                                                                                                                                                                                                                              | สุภาพบุรุษ                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชุดผ้าไทย/พื้นเมือง ลายขอ</li> <li>- เสื้อมีรูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย</li> <li>- กระโปรง/ผ้าถุง ยาวปิดเข่า</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น แบบปิดปลายเท้า สีสุภาพเข้ากับชุด</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชุดผ้าไทย/พื้นเมือง ลายขอ</li> <li>- เสื้อมีรูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย</li> <li>- กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ</li> <li>- เข็มขัดสีดำ</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา</li> </ul> |

### ๕. การแต่งกายวันศุกร์ (ชุดผ้าไทย)

| สุภาพสตรี                                                                                                                                                                                                              | สุภาพบุรุษ                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชุดผ้าไทย</li> <li>- เสื้อมีรูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย</li> <li>- กระโปรง/ผ้าถุง ยาวปิดเข่า</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น แบบปิดปลายเท้า สีสุภาพเข้ากับชุด</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชุดผ้าไทย</li> <li>- เสื้อมีรูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย</li> <li>- กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ</li> <li>- เข็มขัดสีดำ</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา</li> </ul> |

### ใบหน้า

| สุภาพสตรี                                                                                                                                                                                       | สุภาพบุรุษ                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม แต่งหน้าให้ดูเป็นธรรมชาติและเข้ากับบุคลิกตนเอง</li> <li>- นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่น แจ่มใส</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม</li> <li>- ดูแลไม่ให้มีหนวดเครา</li> <li>- นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่น แจ่มใส</li> </ul> |

### การจัดแต่งทรงผม

| สุภาพสตรี                                                                                                                                                                                   | สุภาพบุรุษ                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะดวก และเหมาะสมกับบุคลิกภาพ</li> <li>- กรณีผมยาว ควรรวบผมให้เรียบร้อยหรือ ใส่เน็ตคลุมผมและไม่ทำไฮไลต์สีผม</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผมสั้น ร่องทรง หากทรงผมตั้ง ควรจัด แต่งให้เข้ารูปดูดี และไม่ทำไฮไลต์สีผม</li> </ul> |

### การใส่ป้ายชื่อ

การปฏิบัติงานแต่ละวัน ผู้ให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ต้องสวมใส่ป้ายชื่อ ซึ่งจะบอกถึงชื่อนามสกุล และตำแหน่ง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการด้วยความมั่นใจและโปร่งใสตรวจสอบได้ว่าบุคคลนั้น ๆ เป็นบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดตาก

### ตัวอย่างป้ายชื่อบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดตาก



## ๒. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีในการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

- ❖ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่เป็น ต้องใช้ให้พร้อม ไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

- ❖ แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร 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 และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดตาก

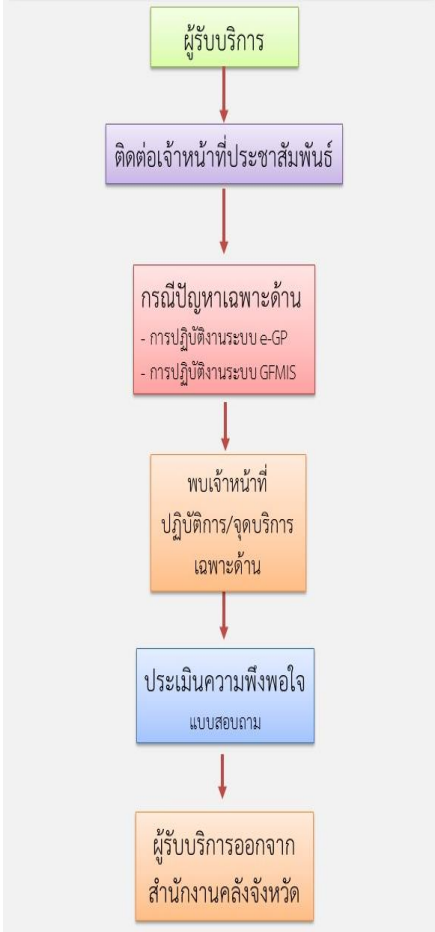
|              | สิ่งที่ควรปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                       | แนวทางการพูด                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑. การรับสาย | <ul style="list-style-type: none"> <li>● รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย+ชื่อ+เสนอความช่วยเหลือ”</li> <li>● หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยวางอยู่ ให้โอนสายแต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดตาก ดิฉัน/ ผม.....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ”</li> <li>● “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครค่ะ/ครับ วันนี้คุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ</li> </ul>                                |
| ๒. การโอนสาย | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน</li> <li>● เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด</li> <li>● ปลอ่ยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>● “คุณ.....ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ..... กรุณาถือสายรอสักครู่ นะค่ะ/ครับ”</li> <li>● “คุณ.....ค่ะ/ครับ สายภายนอกของคุณ.....จะติดต่อเรื่อง.....นะค่ะ/ครับ</li> <li>● วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน</li> </ul> |

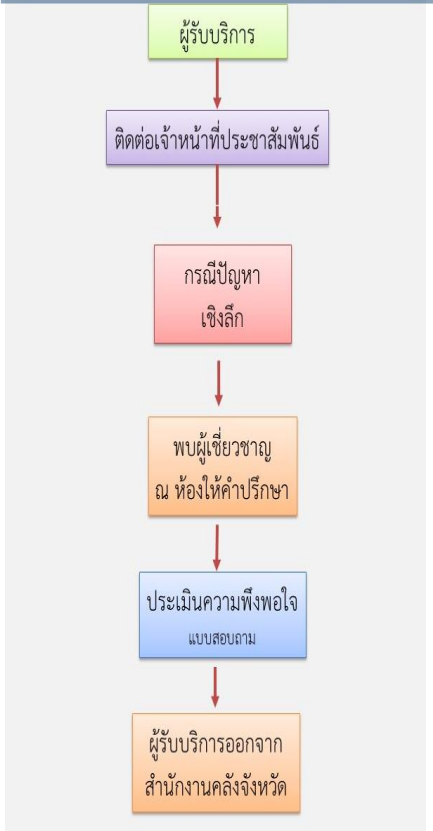
### มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดตาก

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดตาก มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

| ขั้นตอน                                                                                                                                                     | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>จุดประชาสัมพันธ์</li> </ul>                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า<br/>“สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ”<br/>พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า<br/>“วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ”<br/>หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดตากช่วยเหลือเรื่องใดคะ/ครับ”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>การพิจารณาประเด็นปัญหา<br/>๑.กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่                         <ol style="list-style-type: none"> <li>งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ eGP</li> <li>การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ</li> <li>การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ</li> <li>หารือกฎหมาย ระเบียบเบื้องต้นทั่วไป</li> </ol> </li> <li>เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า<br/>“กรุณานั่งรอสักครู่นะคะ/ครับ”</li> <li>เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอรับบริการ</li> <li>เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ</li> <li>เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ul> |

| ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div data-bbox="355 271 762 360" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <b>ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลัง<br/>จังหวัดตาก</b> </div>  <pre> graph TD     A[ผู้รับบริการ] --&gt; B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์]     B --&gt; C["กรณีทั่วไปและ<br/>One Stop Service<br/>- อนุมัติการลงทะเบียนระบบ e-GP<br/>- ขออนุญาตรับรองบำนาญค่าประกัน<br/>- ขออนุญาตเศรษฐกิจ<br/>- ให้คำปรึกษากฎหมายระเบียบเบื้องต้น"]     C --&gt; D[ให้บริการตาม<br/>ความต้องการ]     D --&gt; E[ประเมินความพึงพอใจ<br/>ผ่านระบบ/แบบสอบถาม]     E --&gt; F[ผู้รับบริการออกจาก<br/>สำนักงานคลังจังหวัด]           </pre> | <p>เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า</p> <p><b>“กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง .....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการ ประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ”</b></p> <p>พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า</li> </ul> <p><b>“ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงาน.....ที่รับผิดชอบดำเนินการคะ/ครับ”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า</li> </ul> <p><b>“เชิญติดต่อกับกลุ่มงาน.....เรียนเชิญท่านนี้คะ/ครับ”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี</li> </ul> <p><b>๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ</b><br/>เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p><b>๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้ง</b><br/>ผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหารื้อส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า</p> <p><b>“ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารื้อ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังคะ/ครับ”</b></p> |

| ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p data-bbox="422 264 695 297">๒.กรณีปัญหาเฉพาะด้าน</p> <div data-bbox="339 324 775 418" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p data-bbox="383 336 732 365">ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดตาก</p> </div>  <pre> graph TD     A[ผู้รับบริการ] --&gt; B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์]     B --&gt; C["กรณีปัญหาเฉพาะด้าน<br/>- การปฏิบัติงานระบบ e-GP<br/>- การปฏิบัติงานระบบ GFMS"]     C --&gt; D[พบเจ้าหน้าที่<br/>ปฏิบัติการ/จัดบริการ<br/>เฉพาะด้าน]     D --&gt; E[ประเมินความพึงพอใจ<br/>แบบสอบถาม]     E --&gt; F[ผู้รับบริการออกจาก<br/>สำนักงานคลังจังหวัด]           </pre> | <p data-bbox="807 264 1129 297">หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า</p> <p data-bbox="807 313 1257 443">“กรุณารอสักครู่นะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนนะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า</p> <p data-bbox="807 459 1257 589">“รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะค่ะ/ครับ”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="807 604 1257 734">● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า</li> </ul> <p data-bbox="807 750 1257 1025">“กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม</p> |

| ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p data-bbox="395 264 770 342"><b>๓. กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบ<br/>การคลังเชิงลึก</b></p> <div data-bbox="344 365 778 1283"> <p data-bbox="387 376 735 405">ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดตาก</p>  <pre> graph TD     A[ผู้รับบริการ] --&gt; B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์]     B --&gt; C[กรณีปัญหา<br/>เชิงลึก]     C --&gt; D[พบผู้เชี่ยวชาญ<br/>ให้คำปรึกษา]     D --&gt; E[ประเมินความพึงพอใจ<br/>แบบสอบถาม]     E --&gt; F[ผู้รับบริการออกจาก<br/>สำนักงานคลังจังหวัด] </pre> </div> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการ ด้วยคำว่า<br/>“ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ”</li> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า<br/>“กรุณารอสักครู่คะ/ครับดิฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ”</li> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการให้ห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ</li> <li>● ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ</li> <li>๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า<br/>“ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ...หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ”<br/>หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า<br/>“กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ”<br/>หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า</li> </ol> </li> </ul> |

| ขั้นตอน | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <p>“รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ”</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า</li> </ul> <p>“กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ”</p> <p>พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม</p> |

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ /ห้องปฏิบัติการ /ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ เคา์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก (กรณีมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม) และหย่อนลงตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัดตาก

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดตากจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดตากให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง



### การติดตามและประเมินผล

- มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล้องรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ บอร์ดข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น
- มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก

แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียจากการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก

คำชี้แจง : ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดตาก โดยเลือกตอบเฉพาะงานที่ได้รับบริการ  
ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด =5 มาก =4 ปานกลาง =3 น้อย =2 น้อยที่สุด =1

ประเภทผู้รับบริการ : ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้รับบำนาญ

☐ ผู้กำกับภาครัฐ/เอกชน ☐ ประชาชนที่ติดต่อสถิติการแจ้งเหตุ ☐ อื่นๆ.....

เรื่องเพื่อรับบริการ : ☐ เงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ ☐ กฎหมายและระเบียบการคลัง ☐ การจัดซื้อจัดจ้าง

☐ GFMS ☐ กองทุนการออมแห่งชาติ ☐ ข้อมูลเศรษฐกิจการคลัง ☐ นโยบายของรัฐ

☐ อื่นๆ ระบุ.....

วันรับบริการ : วันที่..... เวลา.....

กลุ่มงานที่ให้บริการ : ☐ กลุ่มงานวิชาการ ☐ กลุ่มงานปฏิบัติการคลัง ☐ กลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด ☐ ฝ่ายบริหารทั่วไป

| ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ                                                                                   | ระดับความพึงพอใจ |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                              | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความสุภาพกระตือรือร้นในการให้บริการ                                             |                  |   |   |   |   |
| 2. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ เช่น สถานที่จอดรถ 5 ปี ด่าน จัดทำ วิศวกรมีพร้อมรับผู้มาใช้บริการ |                  |   |   |   |   |
| 3. ด้านระยะเวลาให้บริการมีความรวดเร็ว เป็นไปตามกระบวนการ                                                     |                  |   |   |   |   |
| 4. ด้านความยาก - ยาก ในการเข้าถึงผู้ให้บริการ สามารถเดินทางมายังสำนักงานคลังได้ สะดวก มีป้ายบอกทางชัดเจน     |                  |   |   |   |   |

ข้อเสนอแนะ.....

หรือสแกน QR Code เพื่อประเมินความพึงพอใจ



## บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนางองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อ หรือลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้ม แจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการ คือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน

## SERVICE MIND

|                      |                                                        |
|----------------------|--------------------------------------------------------|
| S                    | ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก |
| Smiling & Sympathy   | ยุ่งยาก ของผู้มารับการบริการ                           |
| E                    | ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว       |
| Early Response       |                                                        |
| R                    | แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ             |
| Respectful           |                                                        |
| V                    | ให้บริการอย่างเต็มที่                                  |
| Voluntariness Manner |                                                        |
| I                    | การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์องค์กร     |
| Image Enhancing      |                                                        |
| C                    | ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี                   |
| Courtesy             |                                                        |
| E                    | ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่า      |
| Enthusiasm           | ผู้รับบริการคาดหวังไว้                                 |
| M                    | มีความเชื่อ                                            |
| Make Believe         |                                                        |
| I                    | ยืนยัน และยอมรับ                                       |
| Insist               |                                                        |
| N                    | การให้ความสำคัญ                                        |
| Necessitate          |                                                        |
| D                    | การอุทิศตน                                             |
| Devote               |                                                        |