



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมอันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจแต่การที่จะทำให้ความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปและเกิดความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมมิติจิตเข้าไปในทุกงานที่ทำเริ่มตั้งแต่ความเต็มใจ มีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ คาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ



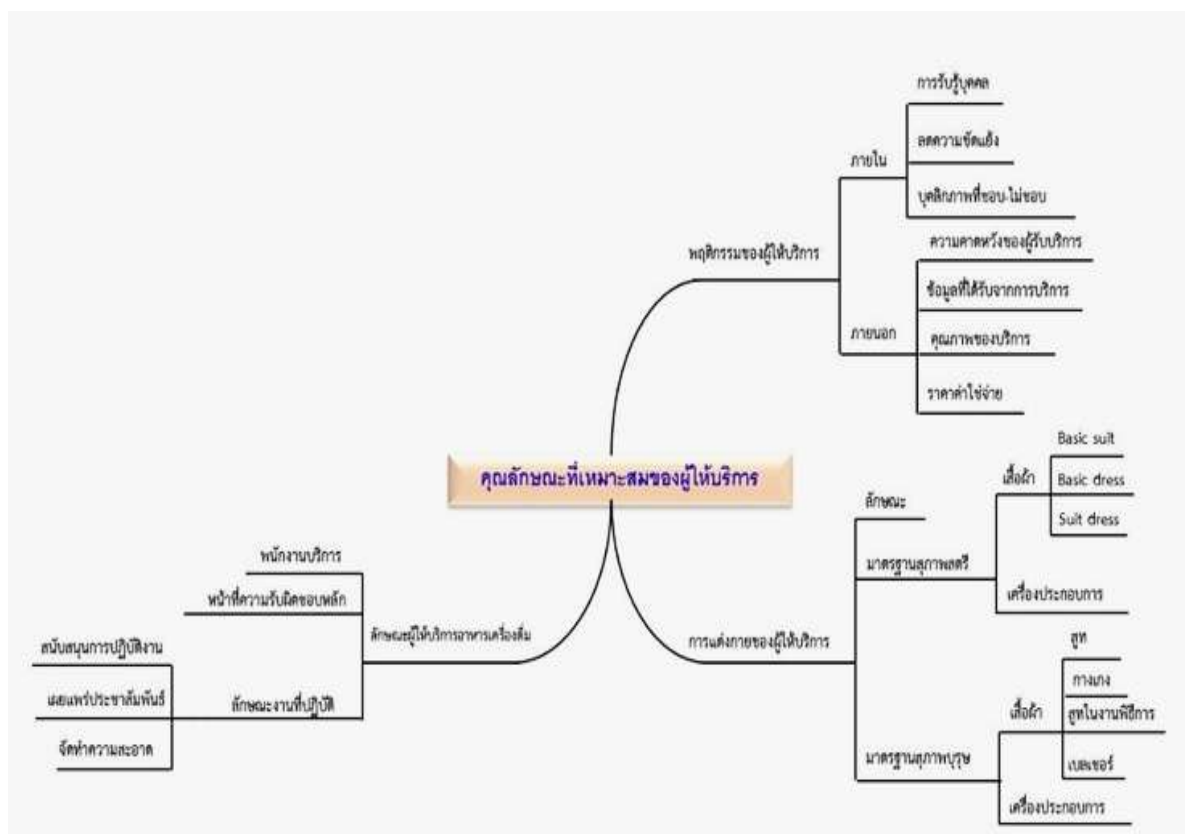
หัวใจการบริการ

- **บริการที่มีไม่ตรีจิต** ให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
- **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ
- **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจะสร้างความประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอยสามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
- **การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธโดยตรงหรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือ จิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา
- **การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกัน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ
- **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้จะสะท้อนมาสู่สภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

- **ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารหรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและเป็นปัจจุบัน
- **การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เข้าใจง่ายมีความเอื้ออาทรติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ
- **การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line เป็นต้น
- **การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่า มีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป





มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
1.ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการ กระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องชืด มีลักษณะ ทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวี้ม เรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือห้อยกระเซิง การแต่งกาย เรียบร้อย ยิ้ม ไหว้หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัว เป็นมิตร เปิดเผย จริงใจสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่าง กระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
2.ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูด ทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อ ความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม
3.ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคือง ที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนใน ครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิ ในการ ทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย



มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

1. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธหล่อเหลาสวยงามเป็นการมีบุคลิกภาพที่ดีซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กิริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคนดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายสิ่งหลายอย่างซึ่งหลอมเป็นบุคลิกภาพทั้ง 5 ด้านต่อไปนี้

- **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอก เช่น รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม การดูแลรักษาความสะอาด การใช้น้ำเสียงที่แสดงถึงความเต็มใจในการให้บริการ
- **สติปัญญา** คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง
- **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศก เสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน
- **นิสัย** คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจากความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน
- **สังคม** หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักการไหว้ที่ถูกต้อง และถูกกาลเทศะ เป็นต้น
- พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมสติอารมณ์และท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรีตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
จันทร์	เครื่องแบบข้าราชการหญิง	เครื่องแบบข้าราชการชาย
อังคาร	ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง	เสื้อขาว กางเกงดำ
พุธ	ชุดสุภาพ	ชุดสุภาพ
พฤหัสบดี	เสื้อสีส้ม/เสื้อจังหวัดเพชรบุรี	เสื้อสีส้ม/เสื้อจังหวัดเพชรบุรี
ศุกร์	ชุดผ้าไทย	ชุดผ้าไทย



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

รูปการแต่งกาย

วันจันทร์



วันอังคาร



วันพุธ



วันพฤหัสบดี



วันศุกร์





มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การแต่งกายวันจันทร์ (เครื่องแบบข้าราชการ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น - กระโปรงยาวปิดเข้าสี kaki/กางเกงขายาวสี kaki ขาตรง ไม่มีลวดลาย - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ทางนอน มีรูปครุฑพาดูอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้น หรือรัดส้น หนังหรือวัสดุเทียมหนังสีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มี ลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน 10 ซม. - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตราปัชชาวายุภักษ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อ นามสกุลและตำแหน่ง ระดับที่อกเสื้อ เหนือกระเป๋านขวา - ระดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋านซ้าย	- เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น - กางเกงขายาวสี kaki - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ทางนอน มีรูปครุฑพาดูอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือ วัสดุเทียมหนังสีดำ ไม่มีลวดลาย ถักเท้าสีเดียวกับรองเท้า - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตราปัชชาวายุภักษ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อ นามสกุลและตำแหน่ง ระดับที่อกเสื้อ เหนือกระเป๋านขวา - ระดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋านซ้าย

2. การแต่งกายวันอังคาร (ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข้า /กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำ แบบปิดปลายเท้า	- เสื้อขาวแขนสั้น /แขนยาว - กางเกงขายาวขาตรง สีดำ - เข็มขัด สีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

3. การแต่งกายวันพุธ (ชุดสุภาพ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดเสื้อผ้ารูปแบบสุภาพ หากเป็นชุดสูท ควรใส่สูท 3 ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง - กระโปรงยาวปิดเข่า / กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำ แบบปิดปลายเท้า	- ชุดเสื้อผ้าฟริสไตร์ รูปแบบสุภาพ หากเป็นชุดสูท ควรใส่สูท 3 ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง - กางเกงขายาวขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ชัดเป็นเงา

4. การแต่งกายวันพฤหัสบดี (เสื้อสีส้ม/เสื้อจังหวัดเพชรบุรี)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อสีส้ม/เสื้อจังหวัดเพชรบุรี - กระโปรงยาวปิดเข่า / กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำ แบบปิดปลายเท้า	- เสื้อสีส้ม/เสื้อจังหวัดเพชรบุรี - กางเกงขายาวขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ชัดเป็นเงา

5. การแต่งกายวันศุกร์ (ชุดผ้าไทย)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข่า / กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กางเกงขายาวขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำชัดเป็นเงา



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

ใบหน้า

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม แต่งหน้าให้ดูเป็นธรรมชาติและเข้ากับบุคลิกตนเอง - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่น แจ่มใส	- หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม - ดูแลไม่ให้มีหนวดเครา - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่น แจ่มใส

การจัดแต่งทรงผม

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ควรคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาด และเหมาะสมกับบุคลิกภาพ - กรณีผมยาว ควรรวบผมให้เรียบร้อยหรือใส่เน็คคลุมผมและไม่ทำไฮไลต์สีผม	- ผมสั้น ร่องทรง หากทรงผมตั้ง ควรจัดแต่งให้เข้ารูปดูดี ไม่กระเซอะกระเซิง และไม่ทำไฮไลต์สีผม

การใส่ป้ายชื่อ

การปฏิบัติงานแต่ละวัน ผู้ให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ควรสวมใส่ป้ายชื่อ ซึ่งจะบอกถึงชื่อ - นามสกุล และตำแหน่ง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการทราบและขอรับบริการด้วยความมั่นใจแสดงถึงความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ว่าบุคคลนั้นๆ เป็นบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

ตัวอย่างป้ายชื่อบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี





2. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

❖ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์และข้อมูลที่เป็นต้องใช้ให้พร้อมไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาด ในการรับข้อมูลและต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

❖ แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ชื่อผู้รับสายและ ตำแหน่งหน้าที่ โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่องานและเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

❖ รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

❖ คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป

❖ รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

❖ วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
1. การรับสาย	- รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย + ชื่อ + เสนอความช่วยเหลือ” - หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยวางอยู่ ให้โอนสายแต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	- “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ดิฉัน/ผม.....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” - ขณะนี้ดิฉัน/ผม เรียนสาย กับใครค่ะ/ครับ - วันนี้คุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ - “ขณะนี้คุณ.....กำลังติดต่อให้บริการสายอื่น/ไม่อยู่ จะให้ดิฉัน/ผม รับเรื่องไว้หรือให้คุณ.....ติดต่อกลับค่ะ/ครับ
2. การโอนสาย	- เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน - เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด - ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับ ผู้รับโอน	- “คุณ.....ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสาย ให้คุณ..... กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ/ครับ” - “คุณคะ/ครับ สายภายนอก คุณ.....จะติดต่อเรื่อง.....นะคะ/ครับ - วางสายโทรศัพท์เพื่อ ให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
● จุดประชาสัมพันธ์	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าว ทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำ ตนเอง “ดิฉัน/ผม...ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้ สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ช่วยเหลือเรื่องใดค่ะ/ ครับ”
การพิจารณาประเด็น ปัญหา 1. กรณิ ปัญหา พื้นฐาน ทั่วไปและการบริการแบบ เบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุด ประชาสัมพันธ์ ได้แก่ 1. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP 2. การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ 3. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ 4. การออกกฎหมาย ระเบียบฯ เบื้องต้นทั่วไป



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
ขั้นตอนการให้บริการ  <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C["กรณีทั่วไปและ One Stop Service - อนุมัติการขอเงินราย = GP - ขอหนังสือรับรองการปฏิบัติงาน - ขอใบอนุเคราะห์ - ใ้คำชี้แจงรายละเอียดการดำเนินงาน"] C --> D[ให้บริการตาม ความต้องการ] D --> E[ประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบแบบสอบถาม] E --> F[ผู้รับบริการออกจาก สำนักงานคลังจังหวัด] </pre>	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่นะคะ/ครับ” - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ฯลฯ ในระหว่างรอรับบริการ - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้ง กระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ - เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่องดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” - พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสาร ของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
2. กรณีปัญหาเฉพาะด้าน ขั้นตอนการให้บริการ 	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญ ผู้รับบริการพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS หรือใน ระบบ e-GP ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงาน.....ที่รับผิดชอบ ดำเนินการค่ะ/ครับ” - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไป ยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกลุ่มงาน.....เรียนเชิญ ทางนี้ค่ะ/ครับ” - เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตาม ความต้องการโดยแยกเป็น 2 กรณี 1. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ 2. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็น ปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ..... หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิค ดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลัง ค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลา ติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้ คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน 1 วันทำการนะคะ/ครับ” - เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
3. กรณี ปัญหา กฎหมาย ระเบียบการคลัง เชิงลึก ขั้นตอนการให้บริการ  <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C["กรณีปัญหาเฉพาะด้าน - การปฏิบัติงานระบบ e-GP - การปฏิบัติงานระบบ GRMIS"] C --> D["พบเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติการ/จุดบริการ เฉพาะด้าน"] D --> E["ประเมินความพึงพอใจ แบบสอบถาม"] E --> F["ผู้รับบริการออกจาก สำนักงานคลังจังหวัด"] </pre>	“กรณี(ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสาร กับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการ ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการคะ/ครับ” - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการรอ ณ จุดให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่คะดิฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบคะ/ครับ” - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ฯลฯ ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ - ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น 2 กรณี ดังนี้ 1. กรณีดำเนินแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ 2. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบ การคลัง เชิงลึก (ต่อ)	“ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ...หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบ จำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อกลับภายหลังคะ/ครับ” - หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนคะ/ครับ” - หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบ แล้วจะติดต่อกลับภายใน 1 วันทำการนะคะ/ ครับ” - เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วย คำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ)เรื่องดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” - พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของ สำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ /ห้องปฏิบัติการ /ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี และหย่อนลงกล่องรับฟังความคิดเห็นของสำนักงานคลังจังหวัด



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรีจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรีให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง





มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

การติดตามและประเมินผล

- มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล้องรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ บอร์ด ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง เป็นต้น
- มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการผลสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการมาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี



แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จ. เพศ ☐ ๑. ชาย ☐ ๒. หญิง

ฉ. อายุ ☐ ๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒. ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๓. ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔. ๖๐ ปีขึ้นไป

ช. ผู้ติดต่อ ☐ ๑. บุคลากรภาครัฐ ☐ ๒. ผู้รับใบอนุญาต ☐ ๓. ผู้ค้าภาครัฐ ☐ ๔. บุคคลทั่วไป

ข. หน่วยงาน ☐ ๑. ส่วนราชการ ☐ ๒. อปท. ☐ ๓. เอกชน ☐ ๔. รัฐวิสาหกิจ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด ๕	มาก ๔	ปานกลาง ๓	น้อย ๒	น้อยที่สุด ๑
๒. ด้านเวลา					
๒.๑ ความรวดเร็วในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
๒.๓ ความเสมอภาคในการจัดลำดับผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย	☐	☐	☐	☐	☐
๓.๒ ความเต็มใจและความสุภาพในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
๓.๓ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ จดรอ	☐	☐	☐	☐	☐
๔.๒ จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	☐	☐	☐	☐	☐
๔.๓ ความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ คอมพิวเตอร์ เป็นต้น	☐	☐	☐	☐	☐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม					
อยู่ในระดับใด	☐	☐	☐	☐	☐

ตอนที่ ๓ ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

ปัญหา ๑.....

๒.....

๓.....

ข้อเสนอแนะ ๑.....

๒.....

๓.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

วันที่ เดือน พ.ศ.



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะให้ข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพ และทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมี จิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อ หรือลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผล โดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่าอย่าลืมว่าการบริการ คือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบุรี

SERVICE MIND

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