



สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



คู่มือการให้บริการ

คู่มือการปฏิบัติงานและมาตรฐาน
การให้บริการของบุคลากรภายใน
สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

The
Samutsakhon
Provincial
Comptroller
Office



คู่มือการปฏิบัติงานและมาตรฐานการให้บริการ
ของบุคลากรภายในสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

เดือนธันวาคม 2564

คำนำ

สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาครจัดทำ “คู่มือการปฏิบัติงานและมาตรฐานการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร” ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้รับบำนาญ/ผู้รับบำเหน็จรายเดือน พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน ผู้ค้ากับภาครัฐ ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และประชาชนทั่วไป ใช้สำหรับติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาครและใช้เป็นแนวทางการให้บริการของบุคลากรภายในหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ดังนี้

มาตรา 29 ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการและในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบได้

สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานและมาตรฐานการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร เป็นประโยชน์สำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาครต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

ธันวาคม 2564

สารบัญ

	หน้า
1. ข้อมูลองค์กร	
วิสัยทัศน์ ค่านิยม โครงสร้างการแบ่งงาน และการติดต่อราชการ	1
2. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร	
งานกำกับดูแล (Regulator)	
2.1 ให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับกฎหมายการเงินการคลังภาครัฐ	3
2.2 ให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบข้อหารือด้านการบัญชีภาครัฐ	4
2.3 ให้บริการรับลงทะเบียนในระบบ e-GP	5
2.4 การตอบข้อหารือเกี่ยวกับงานด้านระบบควบคุมภายในของส่วนราชการ	7
งานบริการ (Service Provider)	
2.5 การอนุมัติ เปลี่ยนแปลง และยืนยันข้อมูลหลักผู้ขายในระบบ GFMS	8
2.6 การอนุมัติรายการขอเบิกในระบบ GFMS	10
2.7 การติดตามเร่งรัดการใช้จ่ายเงินงบประมาณ	12
2.8 การจัดทำรายงานติดตาม และประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด (รายไตรมาส)	13
2.9 จัดการฝึกอบรม/สัมมนา	15
3. มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร	
3.1 สถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก	
- การจัดสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	17
- การจัดสถานที่ให้บริการตามมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	17
3.2 มาตรฐานการให้บริการ	
- มาตรฐานพื้นฐาน	18
- มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง	18
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	19
- มาตรฐานการให้บริการตามมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการที่ดี	
- หัวใจการบริการ	20
- มาตรฐานบุคลิกภาพในการให้บริการ	21
- หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ	21
- มาตรฐานบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	22
- มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ	26
- ข้อควรระวังในการให้บริการ	26
- มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร	27
- การติดตามและประเมินผล	30
 4. มาตรฐานแบบสำรวจการให้บริการ	
- แบบสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ	31
- แบบสำรวจการให้บริการของผู้ให้บริการ (ตนเอง)	33

**คู่มือการปฏิบัติงานและมาตรการการให้บริการ
ของบุคลากรภายในสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร**

1. ข้อมูลองค์กร

1.1 วิสัยทัศน์

“กำกับดูแลและบริหารการใช้จ่ายเงินของแผ่นดินให้เกิดประโยชน์สูงสุด”

1.2 ค่านิยม

“ซื่อสัตย์โปร่งใส บริการด้วยใจ รักษาวินัยการคลัง รวมพลังพันธมิตร มีหลักคิดพัฒนา”

1.3 โครงสร้างการแบ่งงาน หน้าที่ความรับผิดชอบภายในสำนักงานคลังจังหวัด

กลุ่มงานวิชาการ

- ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อหารือ รวมทั้งสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือทางวิชาการเกี่ยวกับกฎหมายการเงินการคลังภาครัฐ
- ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของคณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด (คบจ.)
- ควบคุม ตรวจสอบ รายการเบิกจ่าย ตลอดจนใบสำคัญและบันทึกการลด/ล้างยอดลูกหนี้เงินทดรองราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน
- ดำเนินการเกี่ยวกับโครงการความโปร่งใสในการก่อสร้างภาครัฐ (Construction Sector Transparency : CoST) ของหน่วยงานรัฐภายในจังหวัด
- ดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณากำหนดสำนักงานในพื้นที่พิเศษ
- จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรด้านการเงินการคลังภาครัฐ
- ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านการเงินการคลังภาครัฐ
- ดำเนินการตามนโยบายรัฐบาล/กระทรวง/กรม/จังหวัด

กลุ่มงานระบบการคลัง

- ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อหารือ รวมทั้งสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือทางวิชาการเกี่ยวกับกฎหมายการเงินการคลังภาครัฐ
- ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อหารือเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานในระบบ GFMS
- วิเคราะห์ ตรวจสอบ และจัดทำรายงานการเงินจังหวัด และรายงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ GFMS
- ตรวจสอบ อนุมัติรายการขอเบิก และกระบวนการที่เกี่ยวข้องในระบบ GFMS
- ให้บริการข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง และการลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP)
- ควบคุม ตรวจสอบ รายการเบิกจ่าย ตลอดจนใบสำคัญ และบันทึกการลด/ล้างยอดลูกหนี้เงินทดรองราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน

- ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านการเงินการคลังภาครัฐ
- ดำเนินการตามนโยบายรัฐบาล/กระทรวง/กรม/จังหวัด

กลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด

- ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อหารือ รวมทั้งสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือทางวิชาการเกี่ยวกับกฎหมายการเงินการคลังภาครัฐ
- รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำฐานข้อมูลเศรษฐกิจจังหวัด รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด และประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด
- ตรวจสอบ ติดตาม และเร่งรัดการใช้จ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ
- วิเคราะห์ ตรวจสอบ และจัดทำรายงานการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- วิเคราะห์ เสนอแนะ และสนับสนุนข้อมูลด้านเศรษฐกิจจังหวัดให้แก่ผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงาน และแนวทางปฏิบัติ
- ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านการเงินการคลังภาครัฐ
- ดำเนินการตามนโยบายรัฐบาล/กระทรวง/กรม/จังหวัด

1.4 การติดต่อราชการกับสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

- 1) ขอทราบข้อมูลทั่วไป
 - หมายเลขโทรศัพท์กลาง 0 3441 1504, 0 3442 6040, 0 3441 2388
 - email : smk@cgd.go.th
- 2) รับ - ส่งหนังสือราชการ

ผู้รับบริการ

- ส่งทาง email: smk@cgd.go.th
- ส่งทางไปรษณีย์: สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร ถนนเศรษฐกิจ 1 ตำบลมหาชัย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร 74000
- ส่งทางระบบอิเล็กทรอนิกส์: ระบบ e-Document จังหวัดสมุทรสาคร



ฝ่ายบริหารทั่วไป

โทรศัพท์ 0 3441 1504 ต่อ 316

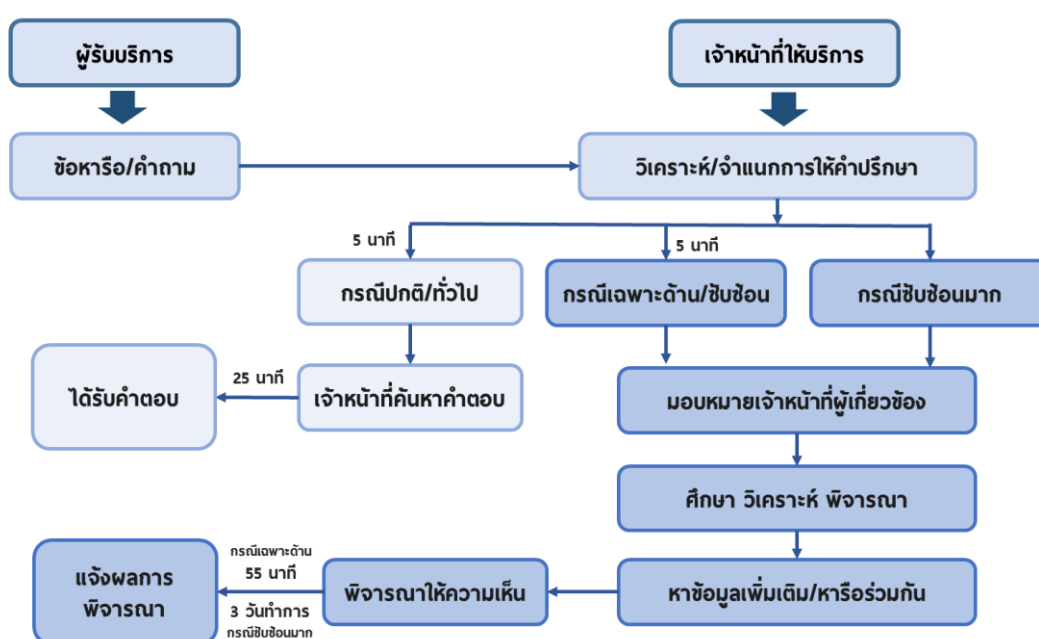
2. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร
งานกำกับดูแล (Regulator)

2.1 ให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับกฎหมายการเงินการคลังภาครัฐ

ตัวชี้วัด/เป้าหมาย ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน/ร้อยละ 85

หัวข้อ	รายละเอียด
ลักษณะงาน	ให้บริการตอบข้อหารือเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการปฏิบัติด้านการเงินการคลัง
ช่องทางและการรับเรื่อง	รับทราบประเด็นคำถามผ่านช่องทางที่ผู้รับบริการ มาติดต่อด้วยตนเอง / โทรศัพท์ หรือ Social Media
จุดให้บริการ	สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร ชั้น 1 (หลังใหม่)
ระยะเวลา	กรณีปกติ (ง่าย) ภายในเวลาไม่เกิน 30 นาที กรณีเฉพาะด้าน/ซับซ้อน/เชิงลึก (ค่อนข้างยาก) ภายในเวลาไม่เกิน 60 นาที กรณีซับซ้อนมาก/เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น (ยาก) ภายในเวลาไม่เกิน 3 วันทำการ
ค่าธรรมเนียม	ไม่มี
เอกสาร/ข้อมูลประกอบ	เอกสาร/ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง หรือข้อมูลที่ใช้อ้างอิง

ขั้นตอนการให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับกฎหมายการเงินการคลังภาครัฐ

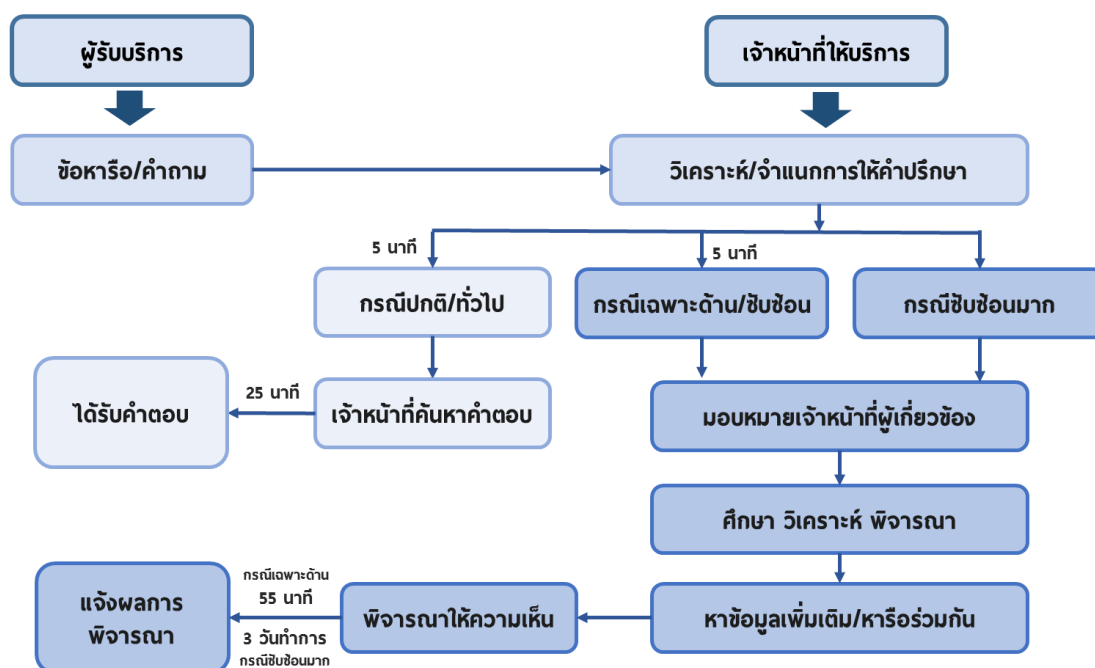


2.2 ให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบข้อหารือด้านการบัญชีภาครัฐ

ตัวชี้วัด/เป้าหมาย ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน/ร้อยละ 85

หัวข้อ	รายละเอียด
ลักษณะงาน	ให้บริการตอบข้อหารือเกี่ยวกับมาตรฐานการบัญชี และ รายงานการเงิน หลักเกณฑ์การคำนวณต้นทุนผลผลิต แนว ปฏิบัติทางบัญชี และปัญหาการปฏิบัติงานด้านบัญชีภาครัฐ
ช่องทางและการรับเรื่อง	รับทราบประเด็นคำถามผ่านช่องทางที่ผู้รับบริการ มาติดต่อด้วยตนเอง / โทรศัพท์ หรือ Social Media
จุดให้บริการ	สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร ชั้น 1 (หลังใหม่)
ระยะเวลา	กรณีปกติ (ง่าย) ภายในเวลาไม่เกิน 30 นาที กรณีเฉพาะด้าน/ซับซ้อน/เชิงลึก (ค่อนข้างยาก) ภายในเวลาไม่เกิน 60 นาที กรณีซับซ้อนมาก/เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น (ยาก) ภายในเวลาไม่เกิน 3 วันทำการ
ค่าธรรมเนียม	ไม่มี
เอกสารหรือข้อมูลประกอบ	เอกสาร/ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง/ข้อมูลที่ใช้อ้างอิง

ขั้นตอนให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบข้อหารือด้านการบัญชีภาครัฐ

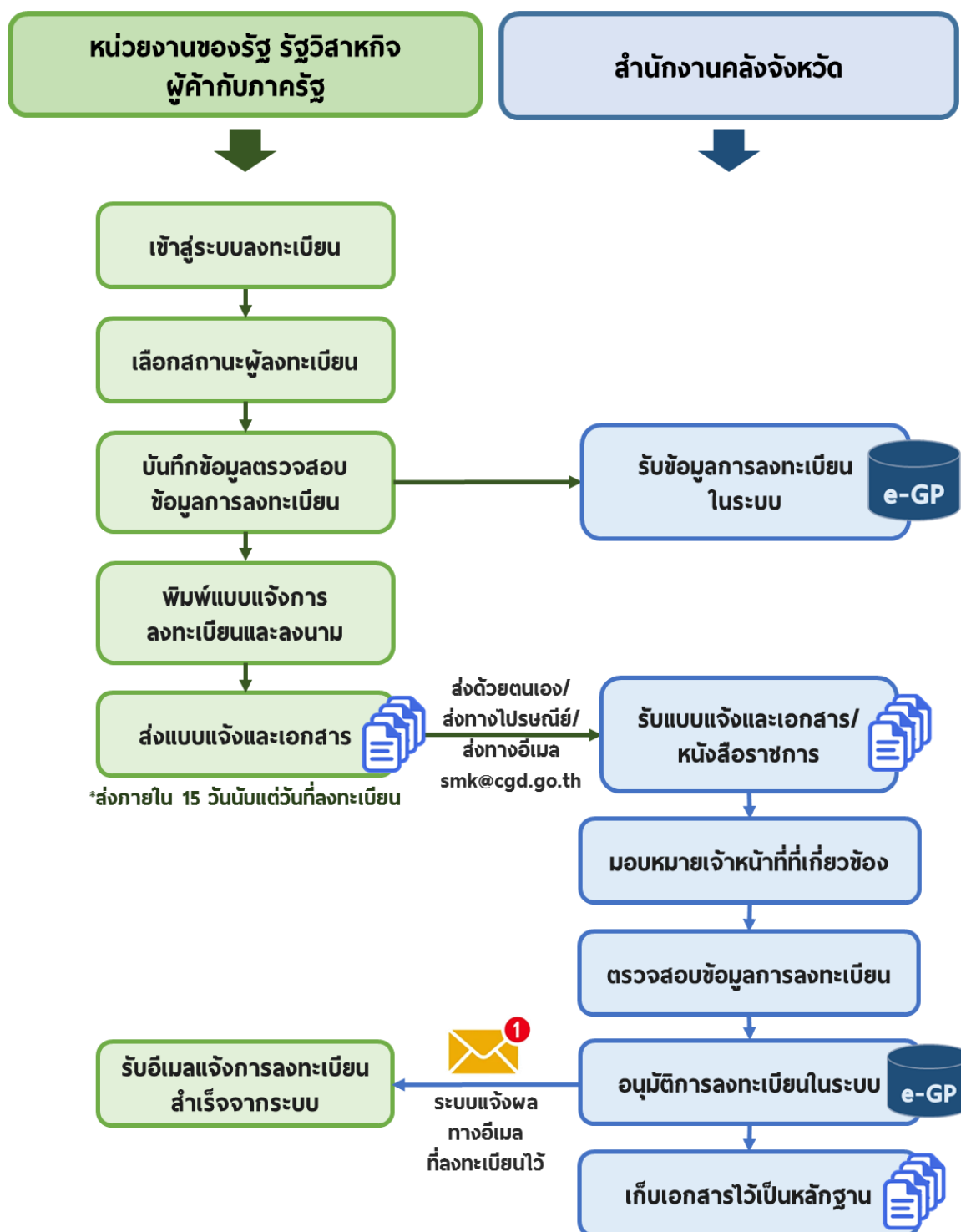


2.3 ให้บริการลงทะเบียนในระบบ e-GP

ตัวชี้วัด/ค่าเป้าหมาย ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน/ร้อยละ 85

หัวข้อ	รายละเอียด
ลักษณะงาน	ให้บริการลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้งานระบบ e-GP ของกรมบัญชีกลาง แยกเป็น 3 ประเภท คือ 1) ลงทะเบียนหน่วยงานภาครัฐ 2) ลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐ 3) ลงทะเบียนผู้สนใจทั่วไป การลงทะเบียนในระบบ e-GP สามารถเข้าใช้งานในระบบต่าง ๆ เช่น ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง และระบบ Help Desk เป็นต้น
ช่องทางและการรับเรื่อง	1) รับข้อมูลการลงทะเบียนแบบ Online Real time 2) รับเอกสารจากผู้ลงทะเบียน 3) ตรวจสอบข้อมูลตามข้อ 1 กับข้อ 2 ให้ถูกต้องตรงกัน 4) อนุมัติในระบบ
จุดให้บริการ	สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร ชั้น 1 (หลังใหม่)
ระยะเวลา	ภายในระยะเวลาไม่เกิน 2 ชั่วโมง
ค่าธรรมเนียม	ไม่มี
เอกสารหรือข้อมูลประกอบ	การลงทะเบียนหน่วยจัดซื้อภาครัฐ - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน การลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐ เอกสารประกอบคือ <u>กรณีนิติบุคคล</u> - สำเนาหนังสือรับรองฉบับล่าสุดของนิติบุคคล (ไม่เกิน 60 วัน) - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจลงนาม ในแบบแจ้งการลงทะเบียน - สำเนาบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร <u>กรณีบุคคลธรรมดา</u> - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ลงทะเบียน - สำเนาบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร

ขั้นตอนการลงทะเบียนในระบบ e-GP การลงทะเบียนของหน่วยจัดซื้อภาครัฐ และผู้ค้ากับภาครัฐ

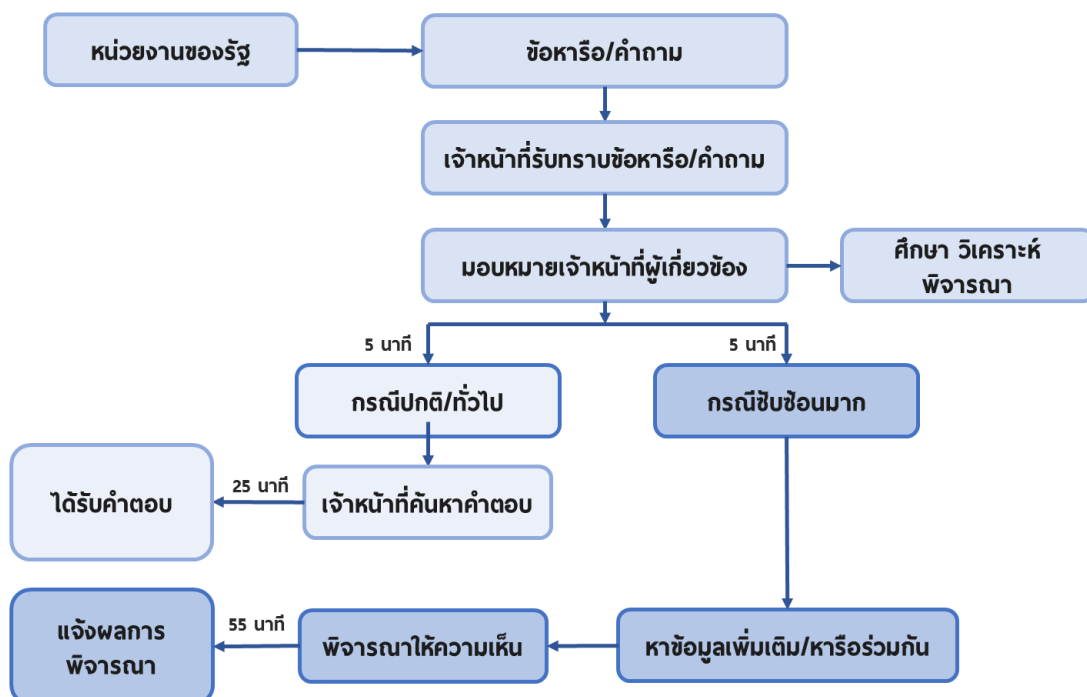


2.4 การตอบข้อหาหรือเกี่ยวกับงานด้านระบบควบคุมภายในของส่วนราชการ

ตัวชี้วัด/เป้าหมาย การจัดทำรายงานการประเมินผลการควบคุมภายในของจังหวัดสมุทรสาคร เป็นไปด้วยความถูกต้องตามมาตรฐานการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ

หัวข้อ	รายละเอียด
ลักษณะงาน	การให้บริการคำแนะนำเกี่ยวกับหลักเกณฑ์กระทรวงการคลัง ว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติควบคุมภายในสำหรับ หน่วยงานของรัฐ
ช่องทางและการรับเรื่อง	รับทราบประเด็นคำถามผ่านช่องทางที่ผู้รับบริการมาติดต่อ ด้วยตนเอง / โทรศัพท์ หรือ Social Media
จุดให้บริการ	สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร ชั้น 1 (หลังใหม่)
ระยะเวลา	กรณีปกติ (ง่าย) ภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 นาที กรณีซับซ้อน/เชิงลึก (ยาก) ภายในเวลาไม่เกิน 60 นาที
ค่าธรรมเนียม	ไม่มี
เอกสารหรือข้อมูลประกอบ	เอกสาร/ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง หรือข้อมูลที่ใช้อ้างอิง

ขั้นตอนตอบข้อหาหรือเกี่ยวกับงานด้านระบบควบคุมภายในของส่วนราชการ



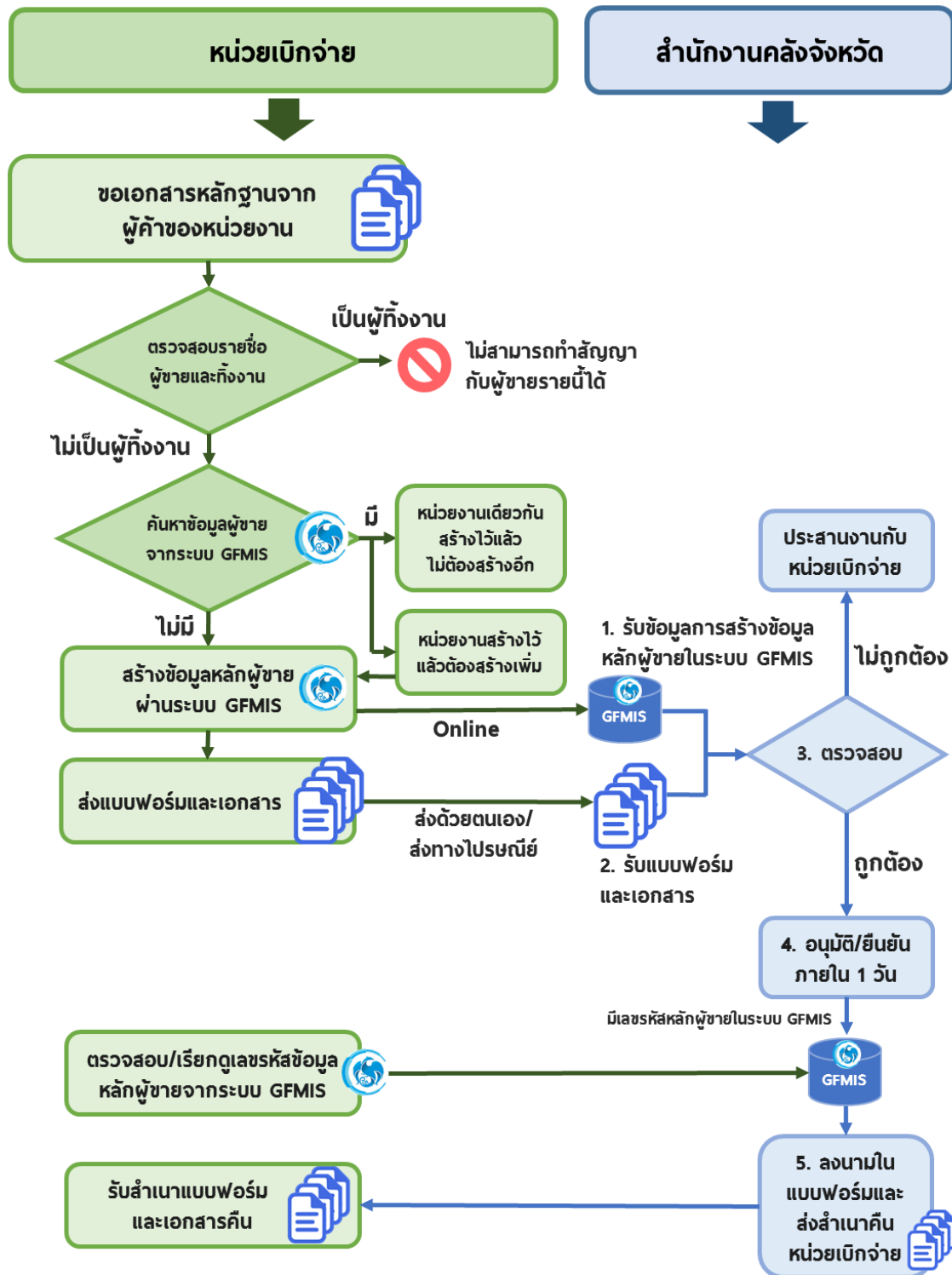
งานบริการ (Service Provider)

2.5 การอนุมัติ เปลี่ยนแปลง และยืนยันข้อมูลหลักผู้ขายในระบบ GFMS

ตัวชี้วัด/เป้าหมาย การสร้างข้อมูลหลักผู้ขายในระบบ GFMS ให้กับส่วนราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องตามหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติ และเสร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนด

หัวข้อ	รายละเอียด
ลักษณะงาน	ดำเนินการเกี่ยวกับการอนุมัติ เปลี่ยนแปลง การยืนยันข้อมูลหลักผู้ขาย (Vanders Master Data) ในระบบ GFMS
ช่องทางและการรับเรื่อง	การอนุมัติ เปลี่ยนแปลง และยืนยันข้อมูลหลักผู้ขาย 1. รับข้อมูลการสร้างข้อมูลหลักผู้ขายแบบ Online Real time 2. รับเอกสารจากส่วนราชการที่จัดส่งทางไปรษณีย์ หรือเจ้าหน้าที่มานำส่งด้วยตนเอง 3. ตรวจสอบข้อมูลตามข้อ 1. กับ ข้อ 2. ให้ถูกต้องตรงกัน 4. อนุมัติ/เปลี่ยนแปลงข้อมูลหลักผู้ขายในระบบ 5. ยืนยันข้อมูลหลักผู้ขาย
จุดให้บริการ	การรับข้อมูล หน่วยงานส่งข้อมูลแบบ Online Real time ผ่านระบบ GFMS การรับเอกสาร ทางไปรษณีย์/หน่วยงานส่งเอกสารด้วยตนเอง : สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ศาลากลางจังหวัดสมุทรสาคร ชั้น 1 (หลังใหม่)
ระยะเวลา	ไม่เกิน 1 วันทำการ
ค่าธรรมเนียม	ไม่มี
เอกสารหรือข้อมูลประกอบ	1) แบบฟอร์มการขอสร้างข้อมูลหลักผู้ขาย/เปลี่ยนแปลง (ผข.01) ที่หัวหน้าหน่วยงานหรือผู้ได้รับมอบหมาย ลงนามเรียบร้อยแล้ว 2) สำเนาบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ขาย 3) สำเนาบัตรประชาชน 3) สำเนาหนังสือจดทะเบียนการค้าของผู้ขายกรณีเป็นบุคคลธรรมดาจากร้านค้า หรือสำเนาหนังสือรับรองของนิติบุคคล ไม่เกิน 60 วัน กรณีเป็นนิติบุคคล หมายเหตุ เอกสารทุกฉบับต้องลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง

ขั้นตอนการอนุมัติ เปลี่ยนแปลง และยื่นข้อมูลหลักผู้ขายในระบบ GFMIS

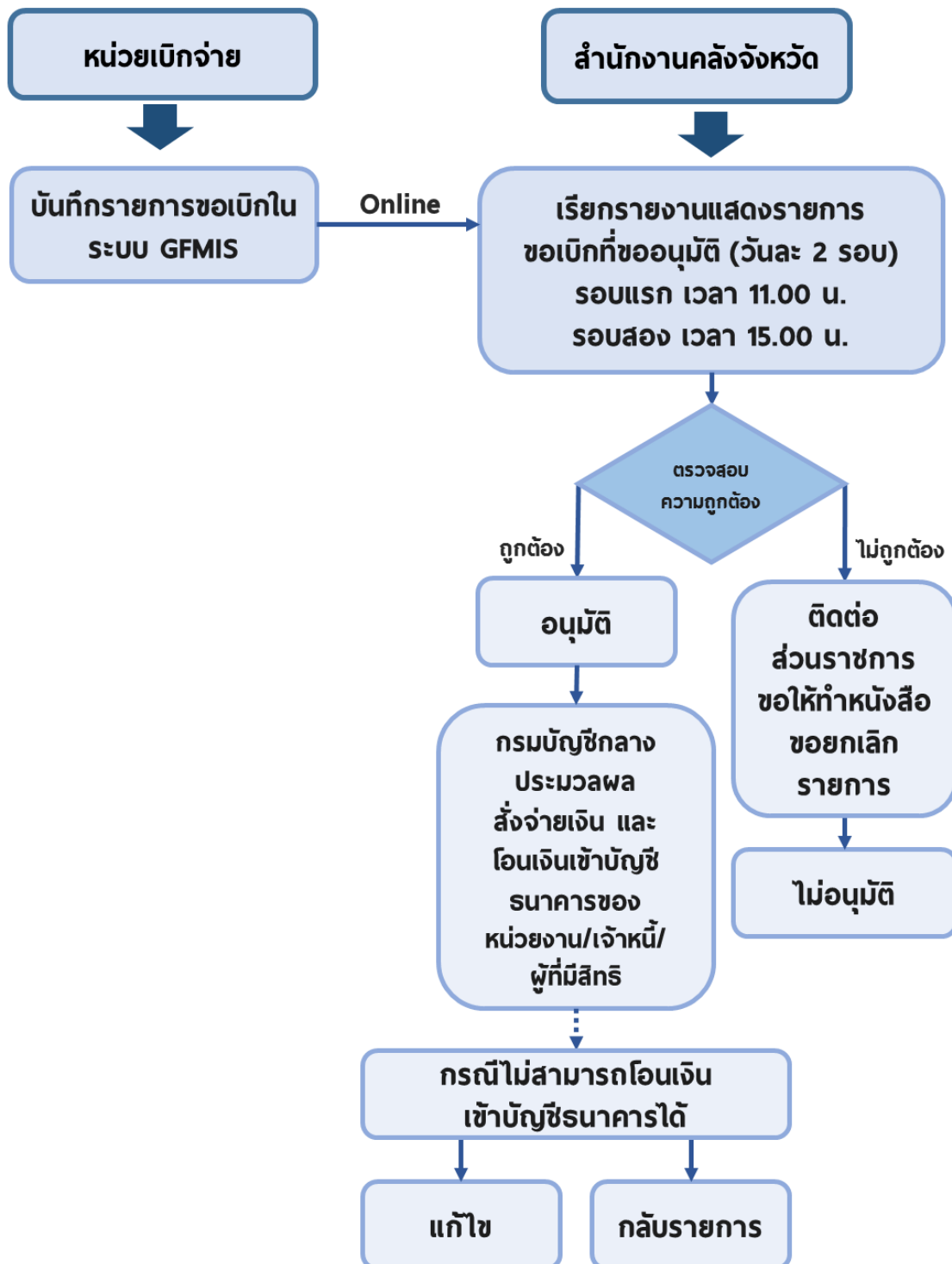


2.6 การอนุมัติรายการขอเบิกในระบบ GFMIS

ตัวชี้วัด/เป้าหมาย ระยะเวลาดำเนินการอนุมัติรายการขอเบิกเงินในระบบ GFMIS เป็นไปด้วยความถูกต้องตามระยะเวลามาตรฐานที่กำหนด

หัวข้อ	รายละเอียด
ลักษณะงาน	ดำเนินการเกี่ยวกับการอนุมัติรายการขอเบิกเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณในระบบ GFMIS
ช่องทางและการรับเรื่อง	1. รับข้อมูลรายการขอเบิกเงินของหน่วยงานแบบ Online Real time ผ่านระบบ GFMIS 2. เรียกรายงานแสดงรายการขออนุมัติเบิกเงิน 3. ตรวจสอบความถูกต้อง 4. อนุมัติรายการขอเบิกในระบบ GFMIS วันละ 2 รอบ ดังนี้ - รอบแรก เวลา 11.00 น. - รอบสอง เวลา 15.00 น.
จุดให้บริการ	พื้นที่ติดตั้งเครื่องพีซีของระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)
ระยะเวลา	ไม่เกิน 1 วันทำการ (กรณีนำส่งข้อมูลก่อนเวลา 15.00 น.)
ค่าธรรมเนียม	ไม่มี
เอกสารหรือข้อมูลประกอบ	ไม่มี

ขั้นตอนการอนุมัติรายการขอเบิกในระบบ GFMIS

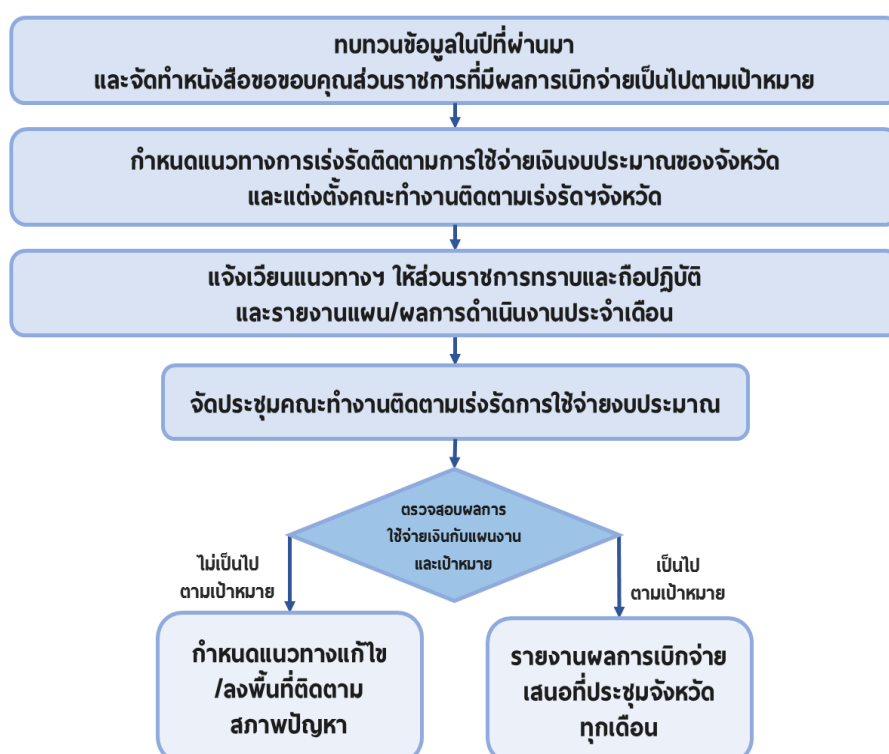


2.7 การติดตามเร่งรัดการใช้จ่ายเงินงบประมาณ

ตัวชี้วัด/เป้าหมาย การรายงานผลการก่อหนี้ผูกพันและเบิกจ่ายเงินงบประมาณเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการจังหวัดประจำเดือน ภายในระยะเวลาที่กำหนด

หัวข้อ	รายละเอียด
ลักษณะงาน	ดำเนินการเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของส่วนราชการในจังหวัด และรายงานผลการก่อหนี้ผูกพันและเบิกจ่ายงบประมาณเสนอที่ประชุมกรรมการจังหวัดประจำเดือน
ช่องทางและการรับเรื่อง	1. หนังสือนำส่งรายงานแผน/ผลการใช้จ่ายงบประมาณของส่วนราชการในจังหวัด 2. ติดต่อด้วยตนเอง 3. เว็บไซต์ : สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร
จุดให้บริการ	พื้นที่ติดตั้งเครื่องพีซีของระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)
ระยะเวลา	ก่อนการประชุมคณะกรรมการจังหวัดฯ ทุกเดือน
ค่าธรรมเนียม	ไม่มี
เอกสารหรือข้อมูลประกอบ	ไม่มี

ขั้นตอนการติดตามเร่งรัดการใช้จ่ายเงินงบประมาณ

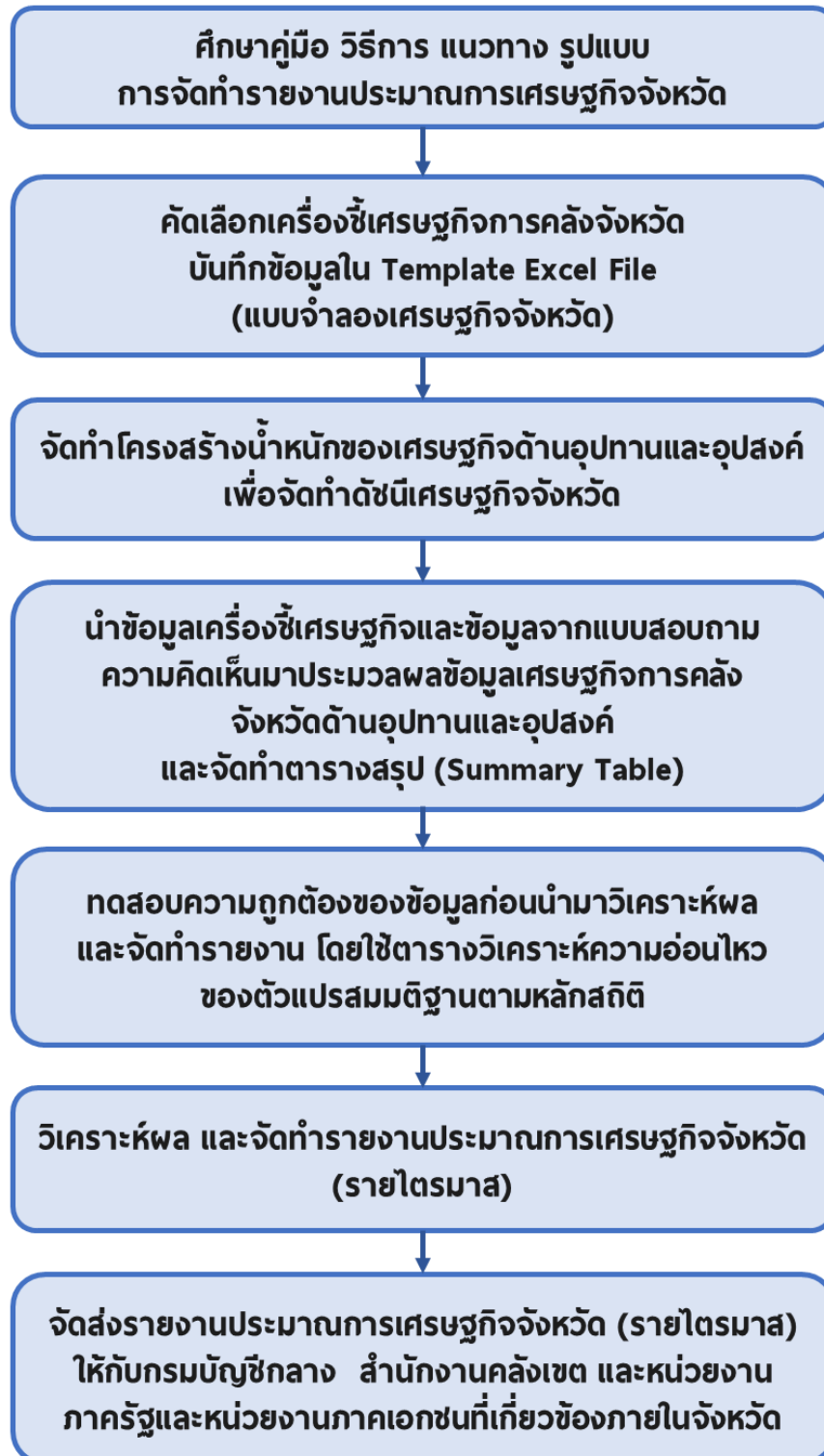


2.8 การจัดทำรายงานติดตาม และประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด (รายไตรมาส)

ตัวชี้วัด/เป้าหมาย การส่งรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด (รายไตรมาส) ให้กรมบัญชีกลาง และสำนักงานคลังเขต ภายในระยะเวลาที่กำหนด

หัวข้อ	รายละเอียด
ลักษณะงาน	การประมาณการเศรษฐกิจจังหวัดโดยวิธี Management Chart โดยคัดเลือกและประมวลผลข้อมูลเครื่องชี้เศรษฐกิจการคลังจังหวัด ทั้งด้านอุปทานและอุปสงค์ เพื่อสร้างแบบจำลองเศรษฐกิจการคลังจังหวัด วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด (รายไตรมาส) ให้เป็นไปด้วยความถูกต้องตามคู่มือ
ช่องทางและการรับเรื่อง	1. หนังสือนำส่งรายงานประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด 2. ติดต่อด้วยตนเอง 3. e-mail : smk@cgd.go.th 4. เว็บไซต์ : สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร
จุดให้บริการ	ศูนย์ข้อมูลเศรษฐกิจการคลังจังหวัดสมุทรสาคร
ระยะเวลา	ไม่เกิน 15 วัน นับจากวันสิ้นสุดไตรมาส
ค่าธรรมเนียม	ไม่มี
เอกสารหรือข้อมูลประกอบ	ไม่มี

ขั้นตอนการจัดทำรายงานติดตาม และประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด (รายไตรมาส)

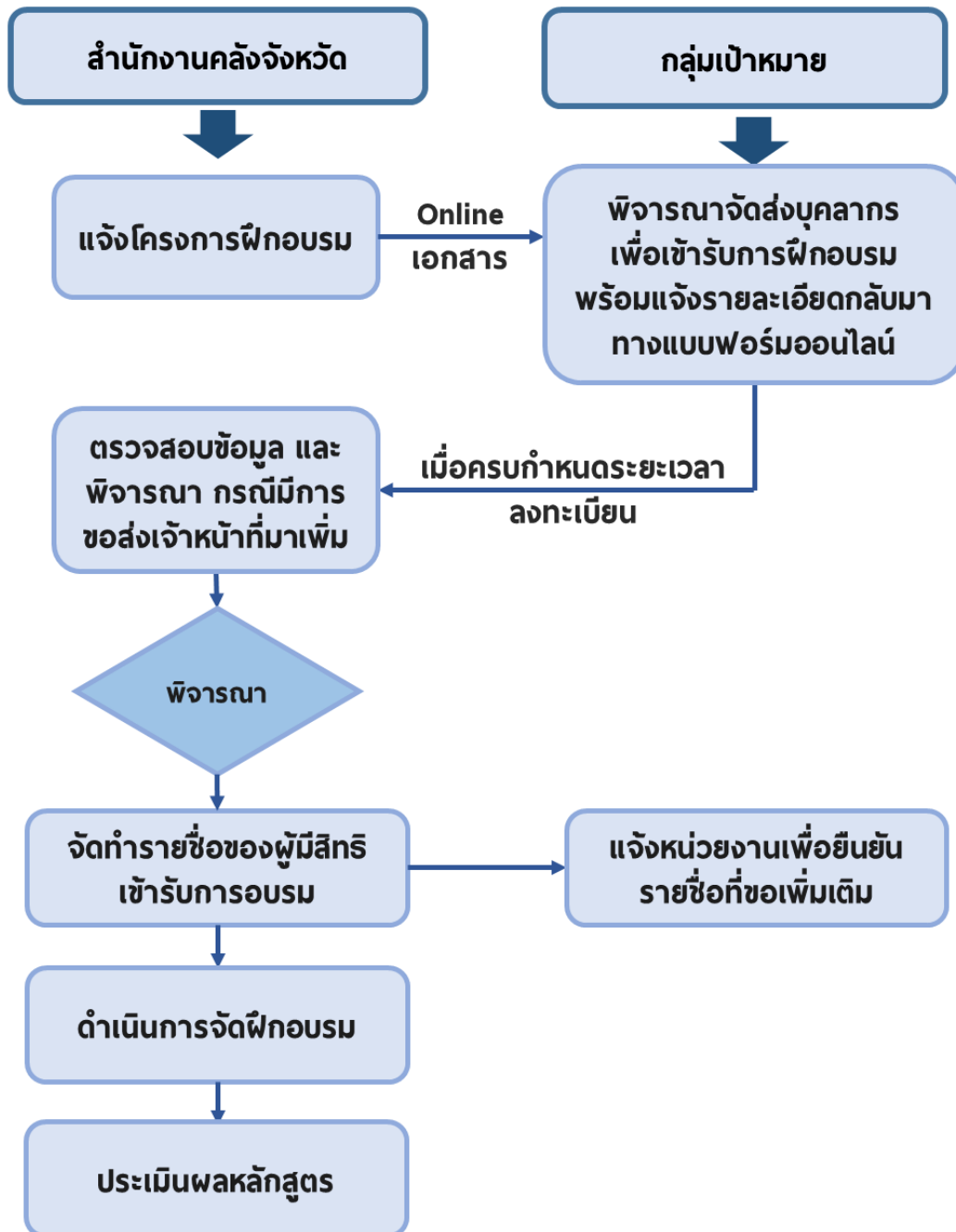


2.9 การจัดฝึกอบรม/สัมมนา

ตัวชี้วัด/เป้าหมาย ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม/ร้อยละ 80

หัวข้อ	รายละเอียด
ลักษณะงาน	ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดอบรม/สัมมนา ให้แก่บุคลากรภาครัฐ และเอกชนภายในจังหวัดสมุทรสาคร โดยแบ่งเป็น 1. ศึกษารายละเอียดของแผนพัฒนาบุคลากรภาครัฐของ กรมบัญชีกลาง/แผนพัฒนาจังหวัดสมุทรสาคร 2. เตรียมดำเนินการก่อนการฝึกอบรม/สัมมนา 3. ดำเนินการฝึกอบรม/สัมมนา 4. ดำเนินการหลังการฝึกอบรม/สัมมนา
ช่องทางและการรับเรื่อง	หลังจากสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาครแจ้งโครงการ ฝึกอบรม/สัมมนาไปยังกลุ่มเป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายจะตอบ รับมาทางแบบฟอร์มออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด
จุดให้บริการ	ห้องประชุมสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร สถานที่ของหน่วยงานรัฐ หรือภาคเอกชนอื่น ๆ
ระยะเวลา	ภายในระยะเวลาที่กำหนด
ค่าธรรมเนียม	ไม่มี
เอกสารหรือข้อมูลประกอบ	ไม่มี

ขั้นตอนการจัดฝึกอบรม/สัมมนา



3. มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

3.1 สถานที่ให้บริการ / สิ่งอำนวยความสะดวก

การจัดสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

1) จัดจุดบริการให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ผู้รับบริการ

2) จัดการสถานที่ทำงานพร้อมให้บริการด้วยมาตรฐาน 5 ส.

3) มีจุดรับบริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการติดต่อสอบถาม

4) มีป้ายประชาสัมพันธ์หรือป้ายแสดงจุดให้บริการ และแผนที่ผังอาคารแสดงจุดให้บริการแก่ผู้รับบริการ

5) มีจุดพักของผู้มารับบริการ

6) สร้างบรรยากาศที่ดี เพื่อสร้างความผ่อนคลายให้แก่ผู้รับบริการ

7) จัดสถานที่บริการให้เหมาะสมกับภารกิจที่ให้บริการในแต่ละด้าน



การจัดสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
ตามมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

1) จัดจุดบริการให้ผู้รับบริการ โดยรักษาระยะห่างระหว่างบุคคล

2) จัดเพิ่มรอบเวลาในการทำความสะอาดบริเวณจุดบริการและภายในบริเวณสำนักงาน

3) มีเครื่องวัดอุณหภูมิและเจลล้างมือสำหรับบริการแก่ผู้รับบริการด้านหน้าจุดขอรับบริการ

4) มีป้ายแจ้งเตือนให้ผู้รับบริการสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งก่อนเข้ารับบริการ

5) มีจุดพักของผู้มารับบริการ โดยรักษาระยะห่างระหว่างบุคคล



3.2 มาตรฐานการให้บริการ

มาตรฐานพื้นฐาน

- 1) ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกันและ เป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง รวดเร็ว ถูกต้องและประทับใจ
- 2) ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- 3) เปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการไว้เป็นคู่มือ
- 4) ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด
- 5) มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น แบบประเมิน การแสดงความคิดเห็นผ่าน Website เป็นต้น



มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง



- 1) มองสบตา ยิ้ม ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วย อภัยชัยไมตรีอันดี กล่าวปราศรัยทักทายผู้มารับ บริการก่อนเสมอ “สวัสดีครับ/ค่ะ”
- 2) สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้ คำพูดที่สุภาพให้เกียรติผู้รับบริการ
- 3) แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยถูกต้องกาลเทศะ
- 4) ไม่ละเลยหรือทำท่าที่เมินเฉยต่อผู้รับบริการทุกระดับ
- 5) อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
- 6) ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
- 7) ถ้าหากมีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้การบริการ ได้ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดต้องกล่าวคำขอโทษ
- 8) หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- 9) ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจาก ให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง

มาตรฐานการรับโทรศัพท์



- 1) รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ให้เสียงกริ่งดังไม่เกิน 2 ครั้ง
- 2) กล่าวคำทักทาย และหากรับโทรศัพท์ช้า ต้องกล่าวขอโทษที่รับช้า
- 3) เมื่อผู้รับบริการแจ้งความประสงค์แล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์ต้องดำเนินการอย่างรอบคอบและรวดเร็ว
- 4) กรณีที่ต้องให้ผู้รับบริการรอสายหรือต้องโอนสายให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อน
- 5) กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดจากผู้โทรเข้ามา เช่น ชื่อ เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ
- 6) กล่าวคำ “ขอบคุณที่ใช้บริการครับ/ค่ะ” หลังจากให้บริการเสร็จ
- 7) ให้วางสายโทรศัพท์หลังจากผู้รับบริการวางสาย

มาตรฐานการให้บริการตามมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

- 1) ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอภัยชัยไมตรีอันดี โดยรักษาระยะห่างระหว่างบุคคล
- 2) แจ้งกำชับให้ผู้รับบริการวัดอุณหภูมิ ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์และสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งก่อนขอรับบริการ
- 2) สวมหน้ากากอนามัยระหว่างการให้บริการ
- 3) หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้งให้ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ทุกครั้ง พร้อมทำความสะอาดบริเวณโต๊ะให้บริการ



3.3 คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการที่ดี

หัวใจการบริการ



- ❖ **บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
- ❖ **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ
- ❖ **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
- ❖ **การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจ การให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา
- ❖ **การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ
- ❖ **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึกความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันได ขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี
- ❖ **ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูลหรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ
- ❖ **การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มาใช้บริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ
- ❖ **การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line
- ❖ **การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่า มีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

มาตรฐานบุคลิกภาพในการให้บริการ

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หล่อเหลาสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการ ดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบขึ้นมาจากหลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ 5 ข้อ ต่อไปนี้

❖ **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณะภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม การดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

❖ **สติปัญญา** คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

❖ **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หุดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เห็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

❖ **นิสัย** คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทักษะ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูล การกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน

❖ **สังคม** หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- ❖ การยืน การเดิน การนั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- ❖ การรู้จักทำให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้อง มีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกรู้วิธี และถูกกาลเทศะ เป็นต้น
- ❖ พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ โดยสามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

มาตรฐานบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ



การยืนที่ถูกต้อง ใช้ในโอกาส

- การต้อนรับ
- การยื่นให้คำแนะนำเบื้องต้น
- การกล่าวขอบคุณเมื่อบริการเสร็จสิ้น

ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตรง ดึงหัวไหล่ไปด้านหลังพองาม
หน้าอก สะโพก เป็นเส้นตรงในแนวตั้ง ใบหน้าอยู่ในระดับคาง
ขนานกับพื้น เท้าชิดหรือห่างกันเล็กน้อย

วิธีการยืนโดยทั่วไป



หญิง



การยืนที่ 10 นาฬิกา

ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตั้ง (ไม่เชิดหน้า)
เท้าขวาอยู่ที่ 12 นาฬิกา เท้าซ้ายเฉียงอยู่ที่ 10

การยืนที่ 14 นาฬิกา

ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตั้ง (ไม่เชิดหน้า)
เท้าขวาอยู่ที่ 12 นาฬิกา เท้าซ้ายเฉียงอยู่ที่ 14

ชาย



การยืนลักษณะ V Shape

ลักษณะปลายเท้าห่างกันประมาณ 1 คืบ
เป็นรูปตัว V

การยิ้มด้วยไมตรี ใช้ในโอกาส

- ให้การต้อนรับ
- ขณะให้บริการ
- กล่าวอำลา



การไหว้

ประนมมือขึ้นระหว่างอก ไน้มศีรษะและไหล่ลง นิ้วชี้จรด
ปลายจมูก ก้มหน้ากลงเล็กน้อย ไม่มองหลัง ไม่ย่อ



การผายมือบอกทิศทาง

วิธีการผายมือเพื่อบอกตำแหน่งหรือ
บอกทางหงายฝ่ามือให้นิ้วติดกันทุกนิ้ว
ทำมุม 45 องศากับลำตัว โดยใช้เอาจ
เป็นศูนย์กลาง



เดินนำทางผู้รับบริการ

เดินหลังตรง ไม่ก้าวเท้ายาวหรือสั้น
จนเกินไป อยู่ในระยะห่างพอสมควร
ทำมุม 45 องศา จะอยู่ด้านใดแล้วแต่
สถานที่ที่จะอำนวยความสะดวก โดยปกติจะอยู่
ทางซ้ายของผู้รับบริการ

ข้อควรระวัง

ไม่เดินตัดหน้าผู้รับบริการ หรือไม่เดินสวนกับผู้รับบริการ



การนั่งขณะให้บริการ

นั่งหลังตรง (ศีรษะ ไหล่ หลังตั้งตรง) ใช้พื้นที่นั่งเศษสามส่วนสี่ของเก้าอี้ รวบขาให้ชิดกัน วางมือทั้ง 2 ข้าง ที่โต๊ะทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ

ข้อควรระวัง

- ไม่ควรเอนหลังพิงเก้าอี้ขณะให้บริการ
- ไม่ควรนั่งโยกเก้าอี้หมุนไปหมุนมา
- ไม่ควรเคาะโต๊ะหรือกอดอก ระหว่างให้บริการ
- ก้มหน้าไม่สบตาผู้รับบริการ

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
จันทร์	เครื่องแบบข้าราชการหญิง	เครื่องแบบข้าราชการชาย
อังคาร	ชุดผ้าไทย	ชุดผ้าไทย
พุธ	ชุดเสื้อกรม (เสื้อริ้วฟ้าขาว)	ชุดเสื้อกรม (เสื้อขาว)
พฤหัสบดี	ชุดสากลนิยม (เสื้อ-กระโปรง)	ชุดสากลนิยม (เสื้อ-กางเกง)
ศุกร์	ชุดจังหวัด (เสื้อปลาทุ)	ชุดจังหวัด (เสื้อปลาทุ)

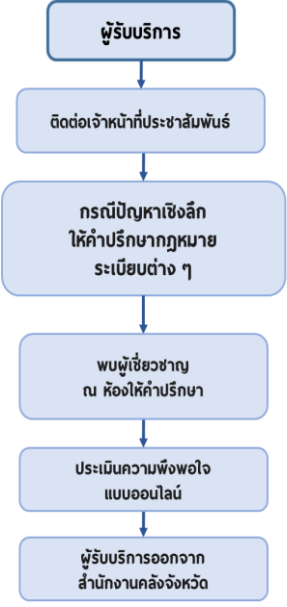
ข้อควรระวังในการให้บริการ

- 1) ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องแสดงว่า ผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉย ไม่สนใจผู้รับบริการ
- 2) ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องคอยย้ำเตือนอยู่เสมอ เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำลายงานบริการในส่วนอื่นๆ ที่ดีอยู่แล้ว ให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
- 3) ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำให้ความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
- 4) ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถรู้สึกได้จากกิริยาท่าทาง การใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่ตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัวและไม่ควบคุมอารมณ์ จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
- 5) ทำให้ผู้มารับบริการผิดหวัง ซึ่งการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง มีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชา การพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การพูดคุยกันเสียงดังของเพื่อนร่วมงาน พูดคุยกันข้ามหัวผู้รับบริการ รับประทานอาหารในห้องทำงาน การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาดทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ
- 6) นั่งโยกตัวไปมาในระหว่างให้บริการ หรือแสดงอาการง่วงเหงาหาวนอน
- 7) จับกลุ่มทานขนม (ของกินเต็มโต๊ะทำงาน) และคุยกันในเรื่องละคร บางคนคุยโทรศัพท์ บางคนนั่งแต่งหน้า บางคนนั่งเล่นเกมส่นหน้าคอมพิวเตอร์
- 8) เจ้าหน้าที่อ้าเวลาทำการ (08.30 – 16.30 น.)

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
จุดแรกให้บริการ	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม..... ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” - พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาครช่วยเหลือเรื่องใดคะ/ครับ”
จุดให้บริการ สอบถามความประสงค์และวิเคราะห์ประเภทการให้บริการแต่ละกรณี 1. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร 	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดแรกให้บริการได้แก่ - งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP - การขอหนังสือรับรองอำนาจคำประกัน - หารือกฎหมาย ระเบียบเบื้องต้นทั่วไป - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่นะคะ/ครับ” - เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอรับบริการ - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ - เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
2. กรณีปัญหาเฉพาะด้าน ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร  <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C["กรณีปัญหาเฉพาะด้าน - การปฏิบัติงานในระบบ e-GP - การปฏิบัติงานระบบ GFMIS"] C --> D[พบเจ้าหน้าที่จุดบริการเฉพาะด้าน] D --> E[ประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์] E --> F[ผู้รับบริการออกจากสำนักงานคลังจังหวัด] </pre>	● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMIS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงาน.....ที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกับกลุ่มงาน.....เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น 2 กรณี 1. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ 2. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน 1 วันทำการนะคะ/ครับ” ● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

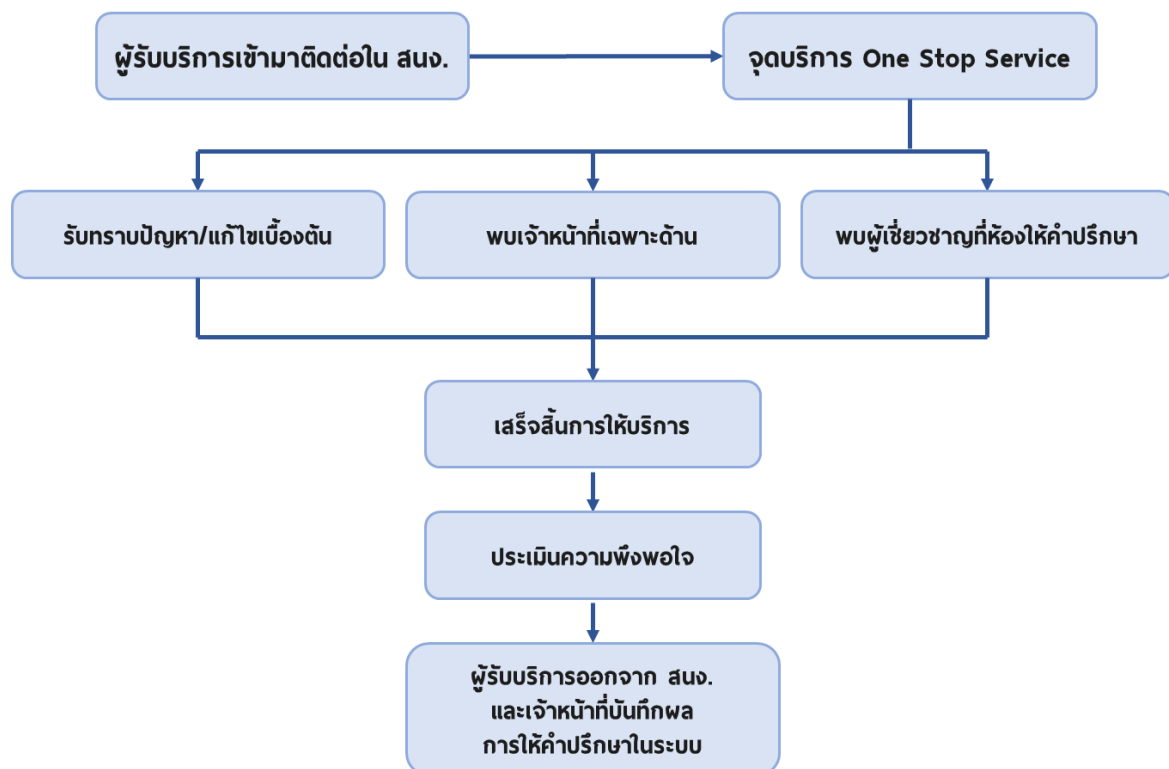
ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
2. กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบ การคลัง เชิงลึก ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร  <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C[กรณีปัญหาเชิงลึก ให้คำปรึกษา กฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ] C --> D[พบผู้เชี่ยวชาญ ณ ห้องให้คำปรึกษา] D --> E[ประเมินความพึงพอใจ แบบออนไลน์] E --> F[ผู้รับบริการออกจาก สำนักงานคลังจังหวัด] </pre>	● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการ ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่จะติดต่อฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการในห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ ● ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น 2 กรณี ดังนี้ 1. กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ 2. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องหารหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารหรือ...หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน 1 วันทำการนะคะ/ครับ” ● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

การติดตามและประเมินผล

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดบริการ One Stop Service หรือห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัดสมุทรสาคร โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบออนไลน์ ณ แคนเตอร์ประชาสัมพันธ์

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาครจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผล ในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาครให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

วงจรการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



ยินดีต้อนรับ
ด้วยความเต็มใจ
พร้อมให้บริการ

แบบสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

คู่มือการปฏิบัติงานและมาตรการการให้บริการของบุคลากรภายในสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร | 31

2.2 โปรดเลือกระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม *



☐ พึงพอใจมากที่สุด (5)



☐ พึงพอใจมาก (4)



☐ พึงพอใจปานกลาง (3)



☐ พึงพอใจน้อย (2)



☐ พึงพอใจน้อยที่สุด (1)

ส่วนที่ 3 ความต้องการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร

3.1 ท่านต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัด พัฒนาการบริการให้มีคุณภาพที่ดีขึ้นในเรื่องใดบ้าง

คำตอบของคุณ _____

3.2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

คำตอบของคุณ _____

ท่านตอบแบบประเมิน ส่วนที่ 3 เสร็จแล้ว

โปรดคลิกปุ่ม ถัดไป เพื่อตอบแบบประเมินส่วนต่อไป หรือคลิกปุ่ม กลับ เพื่อกลับไปแก้ไขข้อมูลก่อนหน้า

ส่วนที่ 4 บุคลากรของสำนักงานที่ท่านประทับใจ

โปรดเลือกบุคลากรที่ท่านประทับใจในการให้บริการ *



☐ นายอานนท์ จินทรสุข (ผอ.อานนท์)



☐ นางจิตกา เจียมวงศ์ (ผอ.แฉง)



☐ นางสาวศิริ แก้วแมน (ผอ.นา)



☐ นางกัญญ์พัชญ์ จิตะพันธ์ (คุณแพม)



☐ นางสาวสุปรียา มนเฑาะว์ (คุณสุ)



☐ นางสาวพรพรรณ พงษ์ (คุณผมน)



☐ นางสาวสุภาวดี จิตะพันธ์ (คุณจ๋า)



☐ นางสาวสุวิทย์ สวัสดิ์พิพัฒน์ (คุณดาว)



☐ นางสาววิภา เจียมดอนม (คุณอุ)



☐ นางสาวราชนา ขจรเกียรติ (คุณก้อย)



☐ นางสาวสิริ แก้วแมน (คุณแพม)



☐ นางจิตกา เจียมวงศ์ (คุณแฉง)



☐ นางสาวสุปรียา มนเฑาะว์ (คุณสุ)



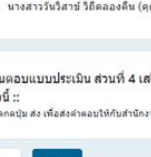
☐ นางสาวพรพรรณ พงษ์ (คุณผมน)



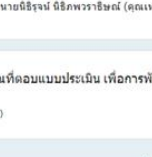
☐ นางสาวสุภาวดี จิตะพันธ์ (คุณจ๋า)



☐ นางสาวสุวิทย์ สวัสดิ์พิพัฒน์ (คุณดาว)



☐ นางสาววิภา เจียมดอนม (คุณอุ)



☐ นางสาวราชนา ขจรเกียรติ (คุณก้อย)

ท่านตอบแบบประเมิน ส่วนที่ 4 เสร็จแล้ว :: ขอขอบคุณที่ตอบแบบประเมิน เพื่อการพัฒนาในครั้งนี้นะ ::

โปรดคลิกปุ่ม ส่ง เพื่อส่งคำตอบให้กับสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร ::

กลับ

ส่ง

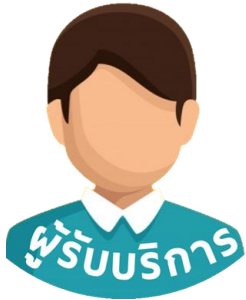
ร่างแบบฟอร์ม

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการ (ตนเอง)

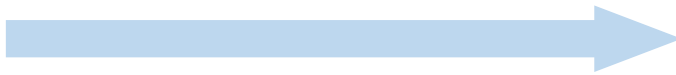
แบบสำรวจการให้บริการของตนเอง					
มาทำแบบสำรวจการให้บริการกันเถอะ "คุณมีหัวใจการให้บริการมากแค่ไหน"					
ข้อใดตรงกับตัวฉันมากที่สุด : น้อยที่สุด (1) / มากที่สุด (5)					
ข้อความ	1	2	3	4	5
ด้านจิตใจ					
1. ฉันไม่ชอบที่จะเผชิญหน้ากับผู้รับบริการเจ้าปัญหา					
2. ฉันไม่สนใจว่า ผู้รับบริการจะพอใจในการให้บริการของฉันหรือไม่					
3. ฉันเบื่อมากที่จะต้องเอาใจหรือพยายามทำให้ผู้อื่นพอใจ					
ด้านทัศนคติ					
4. ฉันไม่คิดว่า การให้บริการแก่ผู้อื่นเป็นสิ่งจำเป็น					
5. ฉันคิดว่า ต้องให้บริการซ้ำ ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเห็นความสำคัญของฉัน					
6. ฉันคิดว่า การตอบสนองความต้องการของผู้อื่นเป็นเรื่องเสียเวลา					
ด้านสีหน้า/แววตา					
7. ฉันไม่ชอบที่จะยิ้มให้คนอื่นก่อน จนกว่าคนนั้นจะยิ้มให้ฉัน					
8. ฉันมักจะแสดงสีหน้าไม่พอใจ หากต้องตอบคำถามจากผู้อื่นซ้ำไปซ้ำมา					
9. ฉันไม่ค่อยจะสบตา เมื่อพูดคุยหรือตอบข้อซักถามจากผู้อื่น					
ด้านคำพูด					
10. ฉันไม่ค่อยกล่าวคำขอบคุณเวลาได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น					
11. ฉันมักจะปฏิเสธให้ความช่วยเหลือผู้อื่น หากเป็นคนที่ไม่รู้จักหรือไม่สนิทด้วย					
12. ฉันมักหลีกเลี่ยงการตอบคำถามจากผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการถามคำถามเดิม ๆ					
ด้านพฤติกรรม					
13. ฉันไม่ค่อยเตรียมความพร้อมก่อนที่จะให้บริการผู้อื่น					
14. ฉันมักจะหาวิธีการตัดบทเมื่อต้องรับฟังปัญหาของผู้อื่นเป็นเวลานาน					
15. ฉันไม่ค่อยอาสาช่วยเหลือผู้อื่น เมื่อพวกเขามีเรื่องเดือดร้อน					
เมื่อคุณตอบคำถามครบทุกข้อแล้ว ขอให้รวมคะแนนทั้งหมด แล้วตรวจสอบคะแนนของคุณอยู่ในช่วงใด					
60 คะแนนขึ้นไป			แสดงว่า คุณควรปรับปรุง/พัฒนาจิตสำนึก การให้บริการอย่างเร่งด่วน		
ระหว่าง 45 - 59 คะแนน			แสดงว่า คุณยังมีจิตสำนึกการให้บริการอยู่บ้าง		
น้อยกว่า 45 คะแนน			แสดงว่า คุณมีจิตสำนึกการให้บริการที่ดี		



ขั้นตอนการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรสาคร



ผู้รับบริการติดต่อเพื่อขอรับบริการ
เจ้าหน้าที่สอบถามเรื่องที่ต้องการขอรับบริการ



ณ จุดบริการ One Stop Service



กรณีทั่วไป

ณ จุดบริการ OSS

- ▶ อนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP
- ▶ ออกหนังสือบำเหน็จค่าประกัน
- ▶ ให้คำปรึกษากฎหมายระเบียบเบื้องต้น
- ▶ ให้คำปรึกษาทั่วไป



กรณีซับซ้อน

ณ จุดให้คำปรึกษา

- ▶ การใช้งานระบบ e-GP, GFMIS
- ▶ ให้คำปรึกษาการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
- ▶ ให้คำปรึกษากฎหมายระเบียบต่าง ๆ

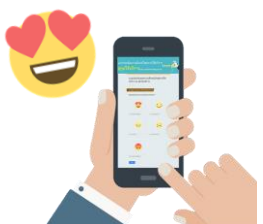
*พบเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเฉพาะด้าน



กรณีเชิงลึก

ณ ห้องให้คำปรึกษา

- ▶ กฎหมาย/ระเบียบ
 - ▶ แก้ไขปัญหา
 - ▶ ตอบข้อหารือ
- *พบผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน



ผู้รับบริการประเมิน
ความพึงพอใจฯ
(ภายหลังการให้บริการ)



ผู้รับบริการออกจาก
สำนักงานคลัง
จังหวัดสมุทรสาคร

