



## คู่มือมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ Excellent Service Standards



สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง  
ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2565

## คำนำ

สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ปฏิบัติงานภายใต้ยุทธศาสตร์ของกรมบัญชีกลาง ที่มุ่งให้บริการคำปรึกษาด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับด้านการเงิน การคลัง การพัสดุ รวมถึงการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจแก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ในการให้บริการให้คำปรึกษา หน่วยงานมีแนวคิดการออกแบบการบริการแนวใหม่ภายใต้แนวคิด Excellence Service ที่ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เน้นการบริการใน 3 มิติ ได้แก่ บุคลากร (People) สถานที่และสิ่งแวดล้อม (Place) กระบวนการในการให้บริการ (Process) รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้ เพื่อให้สามารถให้บริการหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและผู้รับบริการ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

ในปี พ.ศ. 2563 สำนักงานคลังจังหวัดได้ผ่านการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ. 2563 ระดับก้าวหน้า (สีเงิน) อย่างไรก็ตาม สำนักงานคลังจังหวัดลำปางยังคงมุ่งมั่นพัฒนาในการให้บริการคำปรึกษาด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับด้านการเงิน การคลัง การพัสดุ รวมถึงการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจแก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน แบบเรียลไทม์ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ มีความเชื่อมั่น และเป็นการยกระดับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปางสู่ความเป็นเลิศภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน “รวดเร็ว ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ” จึงได้มีการปรับปรุงคู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปางให้มีความทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน

สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ฉบับปรับปรุง” จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริการแก่บุคลากรของหน่วยงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน แสดงถึงความเป็นมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศ รวมทั้งสร้างความประทับใจให้ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดี และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง

ธันวาคม 2565

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| คำนำ                                                              |    |
| หมวด 1 มาตรฐานด้านสถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก          | 4  |
| หมวด 2 มาตรฐานด้านการให้บริการ                                    | 5  |
| 2.1 มาตรฐานด้านการให้บริการพื้นฐาน                                | 5  |
| 2.2 มาตรฐานด้านการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการ           | 6  |
| 2.2.1 มาตรฐานด้านการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการ         | 6  |
| 2.2.2 หน้าที่รับผิดชอบ และการดำเนินการ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 7  |
| 2.2.3 ขั้นตอนการให้บริการ                                         | 8  |
| 2.2.4 แนวทางปฏิบัติในการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการ     | 14 |
| 2.3 มาตรฐานด้านการรับโทรศัพท์                                     | 15 |
| 2.3.1 มาตรฐานด้านการรับโทรศัพท์                                   | 15 |
| 2.3.2 แนวทางปฏิบัติในการรับโทรศัพท์ที่ถูกต้อง                     | 17 |
| หมวด 3 มาตรฐานด้านบุคลากร                                         | 17 |
| หมวด 4 มาตรฐานด้านเทคโนโลยี                                       | 18 |
| หมวด 5 มาตรฐานด้านบุคลิกภาพและการแต่งกาย                          | 18 |
| 5.1 มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ                                          | 18 |
| 5.2 หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ                                | 19 |
| 5.3 มาตรฐานด้านบุคลิกภาพในการให้บริการ                            | 19 |
| 5.4 มาตรฐานด้านการแต่งกาย                                         | 24 |
| หมวด 6 คุณสมบัติ/คุณลักษณะ และการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการที่ดี    | 28 |
| 6.1 หัวใจการบริการ                                                | 28 |
| 6.2 หลักการบริการที่ดี                                            | 30 |
| 6.3 การสร้างความประทับใจในงานบริการ                               | 30 |
| 6.4 ข้อควรระวังในการให้บริการ                                     | 31 |
| 6.5 ปัญหาและวิธีแก้ไขปัญหาในการให้บริการ                          | 31 |
| 6.6 การติดตามและประเมินผล                                         | 32 |
| หมวด 7 ปัจจัยสู่ความสำเร็จ                                        | 32 |
| 7.1 ยกระดับจากมาตรฐาน                                             | 32 |
| 7.2 สู่บริการเหนือความคาดหมาย                                     | 36 |
| 7.3 รางวัลแห่งความภาคภูมิใจในการให้บริการที่เป็นเลิศ              | 41 |
| คณะทำงาน                                                          | 47 |
| บรรณานุกรม                                                        |    |

- ◆ ผู้รับบริการสามารถเดินทางเข้าถึงหน่วยงานได้อย่างสะดวก เช่น มีระบบการขนส่งสาธารณะ เป็นต้น
- ◆ มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงหน่วยงานได้อย่างสะดวก และชัดเจน
- ◆ มีการออกแบบสถานที่โดยคำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ ให้ได้รับบริการได้อย่างสะดวก
- ◆ สถานที่มีความโล่ง โปร่ง ไม่แออัด อากาศถ่ายเทได้สะดวก
- ◆ มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้อมจับ มีพื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย และมีการจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว
- ◆ ในจุดสำคัญหรืออันตราย ต้องจัดให้มีป้าย/สัญลักษณ์ ให้เห็นได้อย่างชัดเจน เช่น แถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดต่างระดับ เป็นต้น
  - ◆ มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ
  - ◆ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น น้ำดื่ม แก้วน้ำพลาสติก เป็นต้น
  - ◆ มีห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ
  - ◆ มีจุดแรกรับ คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ จัดเตรียมเอกสาร กรอกแบบฟอร์ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และลดระยะเวลาการคอย
- ◆ มีจุดสำหรับประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ โดยคำนึงถึงความสะดวกต่อผู้รับบริการ
- ◆ มีการกำหนดเขตปลอดบุหรี่
- ◆ มีการดำเนินการ เพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อโรค ให้กับผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการ เช่น จัดอุปกรณ์ทำความสะอาด การเว้นระยะห่างทางสังคม เป็นต้น
- ◆ มีภูมิทัศน์ที่เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของผู้รับบริการ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก หรือบริการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึง เช่น ที่จอดรถสำหรับคนพิการ ทางลาด สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เป็นต้น (ตามกฎหมายกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 ณ วันที่ 26 ธ.ค. 2555)

- ◆ มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การคัดแยกขยะ การลดขยะ กิจกรรมเพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืน เป็นต้น
- ◆ ส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน เช่น การลดใช้พลังงานไฟฟ้า ปิดไฟเมื่อไม่ใช้งาน เป็นต้น

## 2

## หมวด 2 มาตรฐานด้านการให้บริการ

### 2.1 มาตรฐานการให้บริการพื้นฐาน

- ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นไปตามลำดับ ก่อน – หลัง รวดเร็ว ทันเวลา และประทับใจ
- ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- มีการให้บริการที่ครอบคลุม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เช่น วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ การเข้าถึงจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ โดยจะต้องมีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการ อย่างน้อยทุก ๆ 2 ปีงบประมาณ
- มีการให้บริการ ณ สำนักงานที่ครอบคลุมถึงงานให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน และด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน โดยพิจารณาตามมาตรฐานการให้บริการของกรมบัญชีกลาง หรือพิจารณาตามระเบียบ กฎหมาย หรือตามที่มาตรฐานอื่นกำหนดไว้
- มีลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน
- มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน
- มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ มีการจัดเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น และมีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง
- มีการให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ทันสมัย สืบค้นได้ง่าย และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คู่มือสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน เป็นต้น

- มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ หลากหลายช่องทาง ทั้งช่องทางปกติ และช่องทางดิจิทัล
- อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ โดยมีระบบการให้บริการแบบออนไลน์ การยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ เช่น การยื่นขออนุมัติการลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐ ผ่านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) เป็นต้น กรณีการใช้บริการครั้งถัดไป ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำอีก ซึ่งต้องเป็นการให้บริการแบบ Fully digital (ผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางมายังสำนักงาน)
- จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ และต้องมีคะแนนความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐
- มีการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการจัดการข้อร้องเรียน มีแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดเรื่องร้องเรียน มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียน มีช่องทางรับฟังเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการ รวมถึงอาจมีการลงพื้นที่เพื่อรับฟังปัญหา การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เกี่ยวข้องในประเด็นสำคัญ เพื่อลดโอกาสการเกิดข้อร้องเรียน และกำหนดผู้รับผิดชอบในการรับฟังข้อร้องเรียน
- มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ มีความทันสมัย ผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวก
- มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ และนำมาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
- มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล และเป็นประโยชน์ในการให้บริการ
- มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สามารถประสานส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีระบบเก็บข้อมูลผู้รับบริการ มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน
- มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่อง และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ และมีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน

## 2.2 มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง

### 2.2.1 มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง

➤ มองสบตา ยิ้ม ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี กล่าวปราศรัย ทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ “สวัสดีครับ/ค่ะ”

- สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้คำพูดที่สุภาพให้เกียรติผู้รับบริการ
- แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ และแต่งกายตามที่สำนักงานประกาศ
- ไม่ละเลยหรือทำท่าที่เมินเฉยต่อผู้รับบริการทุกระดับ
- อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
- ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
- ถ้าหากมีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้การบริการได้ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดต้อง

กล่าวคำขอโทษ

- หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- ขอรับการประเมินผลการผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง

### 2.2.2 หน้าที่รับผิดชอบ และการดำเนินการ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัดที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กล่าวต้อนรับผู้รับบริการ และสอบถาม วิเคราะห์และจำแนก ความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้บริการแยกเป็นแต่ละกรณีดังนี้

- *กรณีทั่วไป (One Stop Service)* จะให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลตามความต้องการของ ผู้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ ภายหลังจากเสร็จสิ้นการให้บริการ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะสอบถามความ ต้องการเพิ่มเติม (ถ้ามี) ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ และบันทึกข้อมูลการให้บริการ

- *กรณีปัญหาเฉพาะด้าน* จะเชิญผู้รับบริการไปห้องระบบปฏิบัติการ เพื่อพบเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ กรณีปัญหาเฉพาะด้านตามความต้องการของผู้รับบริการ

- *กรณีปัญหาเชิงลึก* จะเชิญผู้รับบริการไปห้องให้คำปรึกษาและเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบ งานเฉพาะด้านตามความต้องการของผู้รับบริการมาให้บริการ ณ ห้องให้คำปรึกษา

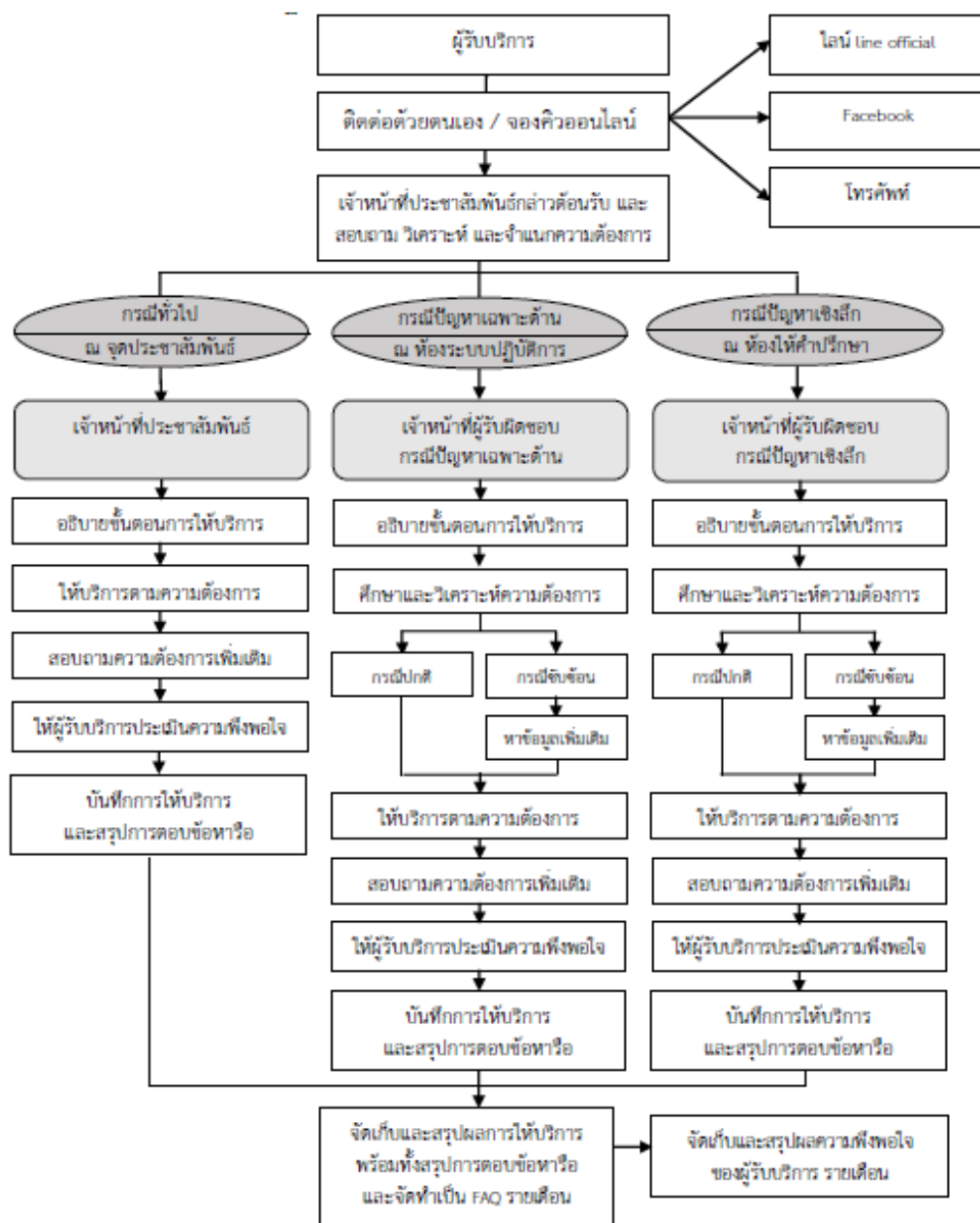
๔.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน กล่าวต้อนรับและแนะนำตัวต่อผู้รับบริการ และให้บริการคำปรึกษาระบบงานเชิงเทคนิค และข้อมูลอื่นตามความต้องการของผู้รับบริการ ณ ห้อง ระบบปฏิบัติการ ภายหลังจากเสร็จสิ้นการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดังกล่าวจะสอบถามความต้องการ เพิ่มเติม (ถ้ามี) ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ และบันทึกข้อมูลการให้บริการ

๔.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก กล่าวต้อนรับและแนะนำตัวต่อผู้รับบริการ และให้บริการคำปรึกษากรณีปัญหาที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือมีรายละเอียดมาก หรือข้อมูลอื่นตามความต้องการของผู้รับบริการ ณ ห้องให้คำปรึกษา ภายหลังจากเสร็จสิ้นการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดังกล่าว จะสอบถามความต้องการเพิ่มเติม (ถ้ามี) ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ และบันทึกข้อมูลการให้บริการ

๔.๔ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป จัดเก็บข้อมูลสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสรุปผลการให้บริการในแต่ละวัน พร้อมทั้งสรุปการตอบข้อหารือและจัดทำเป็น FAQ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

### 2.2.3 ขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการให้คำปรึกษา/การให้ข้อมูล ณ สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง



## ขั้นตอนที่ ๑ ต้อนรับ สอบถาม วิเคราะห์ และจำแนกความต้องการ ภายใน ๓ นาที

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กล่าวต้อนรับผู้รับบริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและกล่าวแนะนำตนเองกับผู้รับบริการ พร้อมทั้งสอบถาม วิเคราะห์ และจำแนกความต้องการของผู้รับบริการว่าอยู่ในกรณีทั่วไป กรณีปัญหาเฉพาะด้าน หรือกรณีปัญหาเชิงลึก และส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดังนี้

กรณีทั่วไป (One Stop Service) งานบริการที่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ให้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์

กรณีปัญหาเฉพาะด้าน งานบริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในเชิงเทคนิคหรือระบบงานเฉพาะด้าน ให้เชิญรับบริการ ณ ห้องระบบปฏิบัติการ

กรณีปัญหาเชิงลึก งานบริการที่ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาหรือดำเนินการ กรณีปัญหาข้อหาหรือที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือมีรายละเอียดมาก ให้เชิญรับบริการ ณ ห้องให้คำปรึกษา

## ขั้นตอนที่ ๒ การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด

กรณีทั่วไป (One Stop Service) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ดำเนินการดังนี้ ภายใน ๓๐ นาที

- แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ
- อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ
- ให้บริการตามความต้องการ โดยจำแนกเป็น ๒ ประเภท
  - ให้คำปรึกษา เช่น กฎหมาย/ระเบียบ/แนวปฏิบัติเบื้องต้นทั่วไป เป็นต้น
  - ให้ข้อมูล เช่น งานอนุมัติการลงทะเบียนผู้ใช้งานในระบบ e-GP การออกหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการกู้เงิน การให้ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ/ข้อมูลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นต้น

รับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักฐานประกอบการกู้เงิน การให้ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ/ข้อมูลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นต้น

● เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งสอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติม ถ้ามี ให้ดำเนินการให้บริการเพิ่มเติมตามความต้องการ ถ้าไม่มี ให้แนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม และเชิญผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ โดยสามารถประเมินการให้บริการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือประเมินการให้บริการผ่านการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ หรือวิธีการอื่นที่เหมาะสม

● บันทึกการให้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และสรุปการตอบข้อหาหรือเพื่อจัดทำเป็น FAQ รายเดือน พร้อมทั้งจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป

กรณีปัญหาเฉพาะด้าน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้ ภายในเวลาที่กำหนด

๑) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ภายใน ๑ - ๓ นาที

● เชิญผู้รับบริการไป ณ ห้องระบบปฏิบัติการ และแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ

● แจ้งความต้องการของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้านตามความต้องการของผู้รับบริการทราบ เพื่อเชิญมาให้บริการ ณ ห้องระบบปฏิบัติการ

๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในเชิงเทคนิคหรือระบบงานเฉพาะด้าน เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS การปฏิบัติงานในระบบ e-GP เป็นต้น

● กล่าวต้อนรับผู้รับบริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและกล่าวแนะนำตนเองกับผู้รับบริการ

● อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ

● ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ พร้อมทั้งให้บริการ โดยจำแนกเป็น ๒ กรณี

- กรณีปกติ เป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จตามความต้องการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามความต้องการนั้น

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องรับประเด็นปัญหาไว้ เพื่อดำเนินการหาข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ต้องการหรือกรมบัญชีกลางส่วนกลาง ต้องใช้เวลาดำเนินการหรือหาข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ฯ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาที่ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม และสอบถามว่า ประสงค์จะรอการบริการ หรือจะให้ติดต่อกลับผู้บริการ โดยให้แจ้งเวลารอการให้บริการด้วย แล้วจึงดำเนินการตามความต้องการนั้น

● เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งสอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติม ถ้ามี ให้ดำเนินการให้บริการเพิ่มเติมตามความต้องการ ถ้าไม่มี ให้แนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม และเชิญผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ โดยสามารถประเมินการให้บริการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือประเมินการให้บริการผ่านการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ หรือวิธีการอื่นที่เหมาะสม

● บันทึกการให้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และสรุปการตอบข้อหารือเพื่อจัดทำเป็น FAQ รายเดือน พร้อมทั้งจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป

ระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน กรณีปกติ ภายใน ๓๐ นาที กรณีซับซ้อน ภายใน ๖๐ นาที (รอบริการ) หรือภายใน ๑ วัน (ติดต่อกลับ)

กรณีปัญหาเชิงลึก เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้ ภายในเวลาที่กำหนด

๑) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ภายใน ๑ - ๓ นาที

● เชิญผู้รับบริการไป ณ ห้องให้คำปรึกษา และแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ

● แจ้งความต้องการของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึกตามความต้องการของผู้รับบริการทราบ เพื่อเชิญมาให้บริการ ณ ห้องให้คำปรึกษา

๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก ปัญหาที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือมีรายละเอียดมาก เช่น การปฏิบัติงานตามกฎหมายการจัดซื้อจัดจ้าง/คำรักษาพยาบาล/ค่าเช่าบ้าน เป็นต้น

● กล่าวต้อนรับผู้รับบริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและกล่าวแนะนำตนเองกับผู้รับบริการ

● อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ

- ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ พร้อมทั้งให้บริการ โดยจำแนกเป็น ๒ กรณี
    - กรณีปกติ เป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จตามความต้องการ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามความต้องการนั้น
    - กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องรับประเด็นปัญหาไว้ เพื่อดำเนินการหาข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ต้องหารือกรมบัญชีกลางส่วนกลาง ต้องใช้เวลาดำเนินการหรือหาข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ฯ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาที่ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม และสอบถามว่า ประสงค์จะรอการบริการ หรือจะให้ติดต่อกลับผู้บริการ โดยให้แจ้งเวลารอการให้บริการด้วย แล้วจึงดำเนินการตามความต้องการนั้น
  - เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งสอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติม ถ้ามี ให้ดำเนินการให้บริการเพิ่มเติมตามความต้องการ ถ้าไม่มี ให้แนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม และเชิญผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ โดยสามารถประเมินการให้บริการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือประเมินการให้บริการผ่านการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ หรือวิธีการอื่นที่เหมาะสม
  - บันทึกการให้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และสรุปการตอบข้อหารือเพื่อจัดทำเป็น FAQ รายเดือน พร้อมทั้งจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป
- ระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก กรณีปกติ ภายใน ๓๐ นาที กรณีซับซ้อน ภายใน ๖๐ นาที (รอบริการ) หรือภายใน ๑ วัน (ติดต่อกลับ)**

**ขั้นตอนที่ ๓ การจัดเก็บและสรุปผลข้อมูลความพึงพอใจและการให้บริการ** เป็นประจำทุกเดือน ภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันสุดท้ายของเดือน

**เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป ดำเนินการดังนี้**

- จัดเก็บข้อมูลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดให้บริการในแต่ละกรณี และสรุปผลการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเสนอคลังจังหวัดเป็นประจำทุกเดือน พร้อมทั้งสรุปการตอบข้อหารือและจัดทำเป็น FAQ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเป็นรายเดือนจัดเก็บข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผลการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดในแต่ละจุดให้บริการ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเสนอคลังจังหวัดเป็นประจำทุกเดือน

## ขั้นตอนการให้บริการอนุมัติตามคำขอ/การให้ข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัด



**ขั้นตอนการขอรับบริการหนังสือรับรองสิทธิในบำนาญตกทอด**

**1** ยื่นคำขอด้วยตนเอง  
ยื่นผ่านระบบ E-FILING

**2** ดำเนินการผ่านระบบ D-PENSION

**3** ส่งสำเนาหนังสือรับรองสิทธิอิเล็กทรอนิกส์ให้ส่วนราชการผู้เบิก (แบบอัตโนมัติ)

**4** ส่งหนังสือรับรองสิทธิอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับจริง) ให้สถาบันการเงิน (แบบอัตโนมัติ)

**ส่วนราชการผู้เบิก**

**สถาบันการเงิน**

**ผู้รับบำนาญ**

**สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง**

**สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ดำเนินการผ่านระบบ D-PENSION**

**เพียง 5 นาที**

- 1 บันทึกข้อมูล 1 นาที
- 2 ตรวจสอบข้อมูล 2 นาที
- 3 บันทึกผลการตรวจสอบระบบ ผอ.กลุ่มงาน 1 นาที
- 4 บันทึกผลการอนุมัติหนังสือรับรองสิทธิระดับคลังจังหวัด 1 นาที



## 2.2.4 แนวทางปฏิบัติในการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง

| ขั้นตอน                                                                      | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เจ้าหน้าที่ ณ ประชาสัมพันธ์<br>และเจ้าหน้าที่ธุรการ                          | เจ้าหน้าที่ที่กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยประโยคทักทายดังนี้<br>“สวัสดีครับ/ค่ะ กระผม/ดิฉัน.....ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ”<br>พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ “วันนี้มาติดต่อหรือ<br>ต้องการให้ทางสำนักคลังช่วยเหลือในเรื่องใดครับ/ค่ะ”                                                                                                                  |
| เจ้าหน้าที่ประจำ Counter<br>ในแต่ละวัน พิจารณาความ<br>ต้องการของผู้รับบริการ | 1. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป<br>เจ้าหน้าที่ ณ จุดประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดบริการ<br>(One Stop Service) ได้แก่ งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-<br>GP การออกหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญ ค่าประกัน ข้อมูลด้าน<br>เศรษฐกิจ และข้อหารือ ระเบียบการเงินการคลังเบื้องต้น<br>2. กรณีปัญหาเฉพาะด้านหรือกรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบ<br>การเงินการคลังเชิงลึก |

| ขั้นตอน | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กวดบัตรคิวเรียกเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแต่ละหน่วยงานมาให้คำปรึกษา พร้อมเชิญผู้รับบริการ ณ ห้องที่ปรึกษา พร้อมแจ้งผู้รับบริการ “รอเจ้าหน้าที่ซักครูค่ะ”</li> <li>● เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมาถึงยังห้องที่ปรึกษา กล่าวทักทาย “สวัสดีครับ/ค่ะ กระผม/ดิฉัน.....ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ” พร้อมให้บริการตามความต้องการ</li> <li>● กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามความต้องการเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ขอความกรุณาผู้รับบริการกดให้คะแนนความพึงพอใจ ณ จุดประชาสัมพันธ์ พร้อมกล่าว “ขอบคุณมากครับ/ค่ะ หากมีข้อสงสัยหรือปัญหาอยากให้สำนักงานคลังจังหวัดช่วยเหลือสามารถโทรมาสอบถามหรือมาติดต่อได้อีกนะครับ/ค่ะ” พร้อมยกมือไหว้สวัสดี</li> <li>● กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหารือกับส่วนกลางหรือใช้เวลาในการค้นหาข้อมูล ให้กล่าวว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารือ...หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับ..... ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการหรือหาข้อมูล คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อกลับภายหลังครับ/ค่ะ” หากประสงค์จะรอ “กรุณารอซักครูครับ/ค่ะ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนครับ/ค่ะ เราจะติดต่อกับไปโดยเร็วครับ/ค่ะ”</li> </ul> |

## 2.3 มาตรฐานการรับโทรศัพท์

### 2.3.1 มาตรฐานการรับโทรศัพท์

- ☆ เตรียมอุปกรณ์ กระดาษ ปากกา หรือดินสอ ไว้ใกล้มือ พร้อมทั้งจะจดบันทึกช่วยจำได้ทันที
- ☆ รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ให้เสียงกริ่งดังไม่เกิน 2 ครั้ง
- ☆ กล่าวคำทักทาย และหากรับโทรศัพท์ช้า ต้องกล่าวขอโทษที่รับช้า
- ☆ การแสดงตัวในการตอบรับจะช่วยให้การสนทนาในการโทรศัพท์เริ่มต้นด้วยดี และทำให้ประหยัดเวลาด้วย

☆ การตอบรับ ควรใช้ถ้อยคำที่สุภาพชัดเจน สมบูรณ์ และเข้าใจง่าย โดยการกล่าวชื่อ องค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับโทรศัพท์ เพื่อบอกให้ผู้เรียกได้รู้ว่า บัดนี้เขาได้ต่อโทรศัพท์มาถูกต้องหรือไม่ หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่องาน และเป็นไปตาม หลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

☆ รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะ ควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

☆ รับสายโดยใช้น้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่ แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้ นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วเกินไป

☆ ฟังอย่างระมัดระวัง ตั้งใจและสนใจ เก็บรายละเอียด พร้อมทั้งจุดประสงค์ในการ เรียก โดยเรียกชื่อผู้โทรได้ถูกต้อง

☆ ระหว่างการรับฟังอยู่นั้น ไม่ควรนั่งเงียบเฉย ควรพูดโต้ตอบกลับโดยใช้คำสั้น ๆ ที่ เหมาะสม เพื่อแสดงว่าเข้าใจ และกำลังฟังอยู่อย่างตั้งใจ

☆ เมื่อผู้รับบริการแจ้งความประสงค์แล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์ดำเนินการอย่างรอบคอบ และรวดเร็ว

☆ การตอบรับโทรศัพท์ไม่ว่าจะเป็นกรณีใด เราจะต้องตัดสินใจทำอย่างไร อย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- ดำเนินการเอง
- โอนสายให้ผู้อื่น
- รับข้อความให้ผู้อื่น

☆ กรณีที่ต้องให้ผู้รับบริการรอสายหรือต้องโอนสายให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้อง แจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อน

☆ ควรบันทึกรายละเอียด ก่อนจบการสนทนา ควรทบทวนบางตอน เพื่อให้แน่ใจว่า ถูกต้อง หากมีบางตอนผิด ผู้สนทนาจะได้ช่วยทบทวนแก้ไขได้ เมื่อเสร็จสิ้นการสนทนาให้กล่าวคำสวัสดิการ นุ่มนวล และขอบคุณ พร้อมกล่าวชื่อผู้สนทนาด้วย

☆ กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่ หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์ สอบถามรายละเอียดจากผู้โทรเข้ามา เช่น ชื่อ เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ

☆ กล่าวคำ “ขอบคุณที่ใช้บริการครับ/ค่ะ”

☆ เมื่อการสนทนาสิ้นสุดลง ควรจะรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายก่อน และไม่ควรเผลอ วางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

### 2.3.2 แนวทางปฏิบัติในการรับโทรศัพท์ที่ถูกต้อง

| วิธีการ   | สิ่งที่ควรปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                     | แนวทางการพูด                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การรับสาย | <ul style="list-style-type: none"> <li>- รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย+ชื่อ+เสนอความช่วยเหลือ”</li> <li>- หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วย วางอยู่ให้โอนสาย แต่หากบุคคลที่ปลายสาย/ไม่สะดวกรับสาย ให้เสนอให้ความช่วยเหลือ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ดิฉัน/ผม.....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ”</li> <li>- “ขณะนี้ดิฉัน/ผม เรียงสายกับใครค่ะ/ครับ วันนี้คุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ”</li> </ul> |
| การโอนสาย | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายก่อน- เมื่อผู้รับโอนสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด</li> </ul>                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- “คุณ.....ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ.....กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ”</li> </ul>                                                                                                                        |

## 3

### หมวด 3 มาตรฐานด้านบุคลากร

- ◆ จัดสรรบุคลากรอย่างเพียงพอ และเหมาะสม ทั้งการให้บริการในช่วงปกติ ช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก
- ◆ มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และมีจิตบริการ
- ◆ เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ เช่น สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ มีการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต และริเริ่มพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
- ◆ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ในทุกช่องทางของการให้บริการ ทั้งช่องทางปกติ และระบบออนไลน์ และมีการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทันต่อเหตุการณ์ทันสมัย โดยเฉพาะระบบออนไลน์

- มีระบบจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อได้ และหน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าว เพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน
- มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ
- สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ โดยมีการคิดค้นและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ นำมาซึ่งการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะ เช่น การพัฒนาต่อยอดนวัตกรรม เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ เพื่อช่วยให้การบริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์

### 5.1 มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หล่อเหลา สวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูดที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่าที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี น่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กร ดีน่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลาย ๆ สิ่ง หลาย ๆ อย่าง ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

- รูปร่าง หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมทั้งแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม กระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือ ถ้อยจาจากที่ออกมาจากปาก
- สติปัญญา คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง
- อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติ มนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์โศกเศร้าเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

➤ **นิสัย** คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจากความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจาก แหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน

➤ **สังคม** หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

## 5.2 หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้อง มีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น รู้จักการไหว้ที่ถูกรูปแบบและถูกกาลเทศะ เป็นต้น
- พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

## 5.3 มาตรฐานบุคลิกภาพในการให้บริการ

การยืนที่ถูกต้องในการยืนต้อนรับ การยืนให้คำแนะนำเบื้องต้น และกล่าวขอบคุณเมื่อบริการเสร็จสิ้น



ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตรง ดึงหัวไหล่ไปด้านหลังพองาม หน้าอก สะโพก เป็นเส้นตรงในแนวตั้ง ไบหน้าได้ระดับ คางขนานกับพื้น เท้าชิดหรือห่างกันเล็กน้อย

### การยืนทั่วไป สำหรับเจ้าหน้าที่หญิง



การยืนที่ 10 นาฬิกา

ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตั้ง (ไม่เชิดหน้า) เท้าขวาอยู่ที่ 12 นาฬิกา เท้าซ้ายเฉียงที่ 10 นาฬิกา



การยืนที่ 14 นาฬิกา

ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตั้ง (ไม่เชิดหน้า) เท้าซ้ายอยู่ที่ 12 นาฬิกา เท้าขวาเฉียงที่ 10 นาฬิกา

### การยืนทั่วไป สำหรับเจ้าหน้าที่ชาย



ลักษณะปลายเท้าห่างกันประมาณ 1 คืบ เป็นรูปตัว V

### การยิ้มด้วยไมตรี



### การไหว้



### ประนมมือขึ้นระหว่างออก



โน้มศีรษะและไหล่ลงนิ้วชี้จรดปลายจมูก ก้มหน้าลงเล็กน้อย ไม่งอหลัง ไม่ย่อ

#### การพายมือบอกทิศทาง



หงายฝ่ามือให้นิ้วชี้ดกันทุกนิ้ว ทำมุม 45 องศากับลำตัว โดยใช้เอวเป็นศูนย์กลาง

### การเดินนำทางผู้มาติดต่อ/ขอรับบริการ



เดินหลังตรง ไม่ก้าวเท้ายาวหรือสั้นจนเกินไป อยู่ในระยะห่างพอสมควร ท่ามุม 45 องศา จะอยู่ด้านใด  
แล้วแต่สถานที่ที่จะอำนวย แต่โดยปกติเจ้าหน้าที่จะอยู่ทางซ้ายมือของประชาชน

### การนั่งขณะให้บริการ



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

### 5.3 มาตรฐานด้านการแต่งกาย

ให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปาง แต่งกายตามที่ได้กำหนดในประกาศของสำนักงานเป็นหลัก ทั้งนี้ คลังจังหวัดลำปางอาจแจ้ง/ประกาศเปลี่ยนแปลงเรื่องการแต่งกายของเจ้าหน้าที่เป็นรายกรณี โดยพิจารณาตามความเหมาะสม เช่น เทศกาลสำคัญ นโยบายของจังหวัด การขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นเรื่องการแต่งกาย เป็นต้น

♦ **วันจันทร์** : ข้าราชการแต่งกายเครื่องแบบปฏิบัติราชการชุดกากี และพนักงานราชการแต่งกายเครื่องแบบปกติของพนักงานราชการ



♦ วันอังคาร - พุธ สบตี

บุคลากรชาย : เสื้อเชิ้ต (แขนยาว หรือแขนสั้น) หรือเสื้อยืดคอปก (เสื้อโปโล) สี  
สุภาพ กางเกงผ้าขายาว โดยกางเกงต้องเป็นสแลคทรงสุภาพ สีดำ หรือสีกรมท่า หรือสีเทาเข้ม งดผ้ายีนส์ โดย  
สวมใส่เสื้อเข้าในกางเกงคาดเข็มขัดแบบสุภาพ รองเท้าหุ้มส้นแบบสุภาพไม่มีลวดลาย (งดรองเท้าแตะ)  
กรณี เสื้อยืดคอปก (เสื้อโปโล) ให้สวมสูทหรือแจ็กเก็ตทับ ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่



บุคลากรหญิง : เสื้อ กระโปรง ชุดกระโปรง ชุดกางเกงผ้าเสื้อคลุมแขนยาวและ  
กางเกงขายาว (แบบและสีสุภาพ สีดำ หรือสีกรมท่า หรือสีเทาเข้ม) งดผ้ายีนส์ รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น แบบ  
สุภาพไม่มีลวดลาย (งดรองเท้าแตะ) กรณี เสื้อยืดคอปก (เสื้อโปโล) ให้สวมสูทหรือแจ็กเก็ตทับ ในขณะที่ปฏิบัติ  
หน้าที่



♦ วันศุกร์ : แต่งกายด้วยผ้าไทย รณรงค์ให้บุคลากรสวมใส่ผ้าไทย



### 6.1 หัวใจการบริการ

☛ **บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

☛ **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

☛ **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

☛ **การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

☛ **การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกัน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One Stop Service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

☛ **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าตาบานเบิกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึกความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด แก่ผู้รับบริการให้ได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้ม การยิ้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

☛ **ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

☛ **การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มาใช้บริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงาน และให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

☛ **การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็ว ในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

☛ **การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

### การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

| คุณลักษณะ  | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ทางกาย  | ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรีกระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึ้ง มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผยจริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความตั้งใจที่จะให้บริการ |
| 2. ทางวาจา | ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม                                 |
| 3. ทางใจ   | ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอย ขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย                                                                                                                |

## 6.2 หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความ ชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของ ทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงาน ประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ ทุก ระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับ ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

คุณลักษณะ 7 ประการที่บุคลากรด้านการบริการควรมี คือ SERVICE ได้แก่

S – Smile คือ มีความยิ้มแย้ม

E – Early Responsibility คือ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ

R – Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือ และให้เกียรติผู้รับบริการ

V – Voluntaries Manner คือ ให้บริการด้วยความสมัครใจและเต็มใจ มิใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I – Image Enhance คือ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร

C – Courtesy คือ กิริยาอ่อนน้อม สุภาพ และมีมารยาท

E – Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นในการให้บริการ

## 6.3 การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวันเป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ คาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

## 6.4 ข้อควรระวังในการให้บริการ

- ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการ
- ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องคอยย้ำเตือนอยู่เสมอ เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้ว ให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
- ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา อาจทำให้ผู้รับบริการได้รับความเสียหาย
- ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่ตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อ ผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
- ทำให้ผู้มารับบริการผิดหวัง ซึ่งการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง มีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชา การพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การพูดคุยกันเสียงดังของเพื่อนร่วมงาน พูดคุยกันข้ามหัวผู้รับบริการ รับประทานอาหารในห้องทำงาน การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาด ทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ
- นั่งโยกหัวไปมาระหว่างให้บริการ หรือแสดงอาการง่วงเหงาหาวนอน
- จับกลุ่มทำกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ เช่น ทานขนม (ของกินเต็มโต๊ะทำงาน) คุยกันเรื่องละคร คุยโทรศัพท์ส่วนตัว แต่งหน้า เล่นเกมส์ เป็นต้น
- เจ้าหน้าที่อ้าเวลาทำการ (08.30 – 16.30 น.)

## 6.5 ปัญหาและวิธีแก้ไขปัญหาในการให้บริการ

เมื่อผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการให้บริการ เช่น การให้บริการล่าช้า ผู้ให้บริการเพิกเฉยต่อผู้ให้บริการ จนผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ หรือผู้ให้บริการอธิบายข้อมูลผิดพลาดจนผู้รับบริการต้องเสียเวลา เป็นเหตุให้ผู้รับบริการแสดงอารมณ์ออกมา วิธีแก้ปัญหานั้น ๆ มีดังนี้

➤ รับฟังอย่างตั้งใจ เมื่อมีคำตำหนิ ร้องเรียนจากผู้รับบริการเกิดขึ้น ผู้ให้บริการห้ามสวนคำตอบกลับไปทันที เพราะผู้รับบริการยังพูดไม่จบ อารมณ์ความรุนแรงจะสูงขึ้นไปอีก ให้รับฟัง เก็บข้อมูล จดหรือจำรายละเอียด อย่างตั้งใจ ใส่ใจ เข้าใจในความรู้สึกอารมณ์ของผู้รับบริการ

➤ กล่าวขอโทษ ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องไปหาข้อพิสูจน์ว่าใครผิดหรือถูก ให้กล่าวขอโทษผู้รับบริการไว้ก่อน โดยกล่าวคำว่า “ขออภัยด้วยค่ะ/ครับ ที่ทำให้คุณ (ชื่อผู้รับบริการ) ไม่ได้ความสะดวก ต้องขออภัยจริง ๆ ค่ะ/ครับ สำหรับปัญหานี้”

## 6.6 การติดตามและประเมินผล

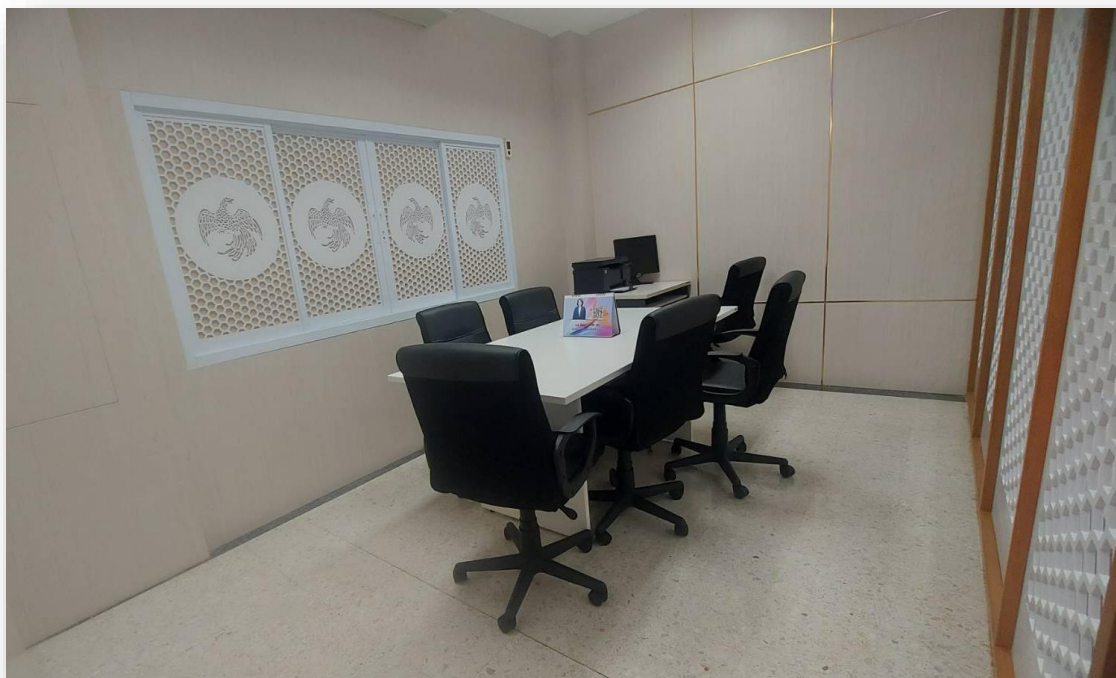
เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดแรกให้บริการ/ห้องปฏิบัติการ/ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัดลำปาง โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการ โดยการตอบแบบสอบถาม ณ เคาน์เตอร์จุดแรกให้บริการ และหย่อนลงกล่องรับฟังความคิดเห็นบริการด้านหน้าของจุดแรกให้บริการ หรือใช้การประเมินผลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดลำปางจะนำข้อมูลจากการประเมินดังกล่าว มาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข กระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดลำปางให้ดียิ่งขึ้น

### 7

## หมวด 7 ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

### 7.1 ยกระดับจากมาตรฐาน









## 7.2 สื่อบริการเหนือความคาดหมาย













### 7.3 รางวัลแห่งความภาคภูมิใจในการให้บริการที่เป็นเลิศ

สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC)

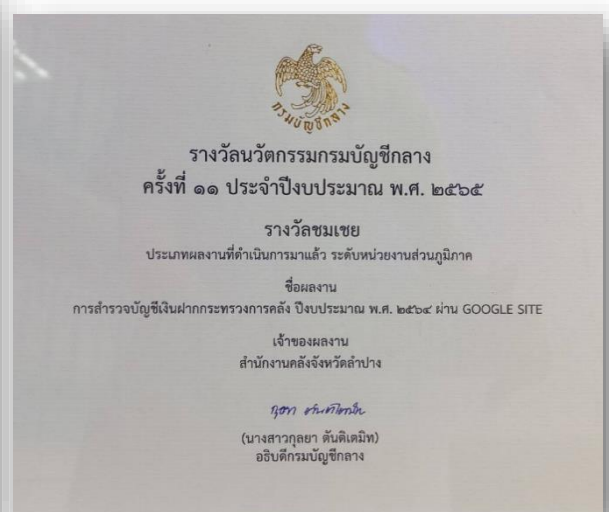
พ.ศ. 2563-2565 ระดับก้าวหน้า



พิธีมอบรางวัลนวัตกรรมกรมบัญชีกลาง ครั้งที่ ๑๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๕  
โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น



พิธีรับรางวัลการประกวด แต่งบ้าน แต่งเมือง นครลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565  
ประเภทหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในอาคารศาลากลางจังหวัดลำปาง รางวัลชนะเลิศ ระดับจังหวัด



พิธีมอบโล่ประกาศเกียรติคุณศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการโดดเด่น ประจำปี 2563-2564



พิธีมอบรางวัลคณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด (คบก.) ดีเด่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564





## คณะกรรมการ

### ที่ปรึกษา

นางสุภาภรณ์ จุลละสุภา

คลังจังหวัดลำปาง

ที่ปรึกษา

### คณะกรรมการ

|                                        |                                  |                        |
|----------------------------------------|----------------------------------|------------------------|
| ๑. นางสาวเกศรา ศรีสนพันธุ์             | นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ      | หัวหน้าคณะกรรมการ      |
| ๒. นางรัศมี ตุ่นสีใส                   | นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ      | คณะกรรมการ             |
| ๓. นางศุภามาศ ใจเย็น                   | นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ      | คณะกรรมการ             |
| ๔. นางวรรณนา สมศักดิ์                  | นักวิชาการคลังชำนาญการ           | คณะกรรมการ             |
| ๕. นางสาวอัมพร เติวิชัย                | นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ   | คณะกรรมการ             |
| ๖. นางสาวชนิดา เรืองมณี                | นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ   | คณะกรรมการ             |
| ๗. นางสาวนิลวรรณ ทารักษ์               | นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ   | คณะกรรมการ             |
| ๘. นางมณฑิตี ยาปะนะ                    | เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน       | คณะกรรมการ             |
| ๙. นางชาลินี ลีออนคร                   | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน        | คณะกรรมการ             |
| ๑๐. นางกัลย์กมล ใจบุญ                  | เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน       | คณะกรรมการ             |
| ๑๑. นางสาวธัญจิรา บุญรักษา             | เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน       | คณะกรรมการ             |
| ๑๒. นางสาวพรทิพย์ กำลั้งช่วย           | เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน       | คณะกรรมการ             |
| ๑๓. นางพริ้งกัญญา พิชัยกุล             | นักวิชาการคลังปฏิบัติการ         | คณะกรรมการ             |
| ๑๔. นางสาวอัญชลี ปิ่นสร                | นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ | คณะกรรมการ             |
| ๑๕. นางสาวอารีสา ช่วยหล้า              | นักวิชาการคลัง                   | คณะกรรมการ             |
| ๑๖. นางสาวธัญญรัตน์ หล่อวิไลกุล        | นักวิชาการคลัง                   | คณะกรรมการ             |
| ๑๗. ว่าที่ ร.ต. (หญิง) ธีรณัฐ ลีสุขสาม | เจ้าหน้าที่การคลัง               | คณะกรรมการ             |
| ๑๘. นายโกมนต์ ลีสุขสาม                 | พนักงานขับรถยนต์ ส.๒             | คณะกรรมการ             |
| ๑๙. นางสาวอรวรรณ ทำว่อง                | นักวิชาการคลังชำนาญการ           | คณะกรรมการและเลขานุการ |



## บรรณานุกรม

สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง. (2563). คู่มือมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ A guide to excellent service standards. ลำปาง : สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง.

กรมบัญชีกลาง. (2560). คู่มือการให้บริการของบุคลากรของกรมบัญชีกลาง. กรุงเทพฯ : กรมบัญชีกลาง.

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก. (2559). คู่มือการขอรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก. กรุงเทพฯ:บริษัท พรักหวานกราฟิค จำกัด.

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก. (2566). หลักเกณฑ์มาตรฐานการการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC). กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

กรมบัญชีกลาง. (2562). คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการให้คำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัด. กรุงเทพฯ : กรมบัญชีกลาง.