



คู่มือมาตรฐานการให้บริการที่เป็นเลิศ Excellent Service Standards



ประชาสัมพันธ์
Information

ONE STOP SERVICES



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 และไม่ใช่อุปสรรคต่อการให้บริการ
 - ◆ 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

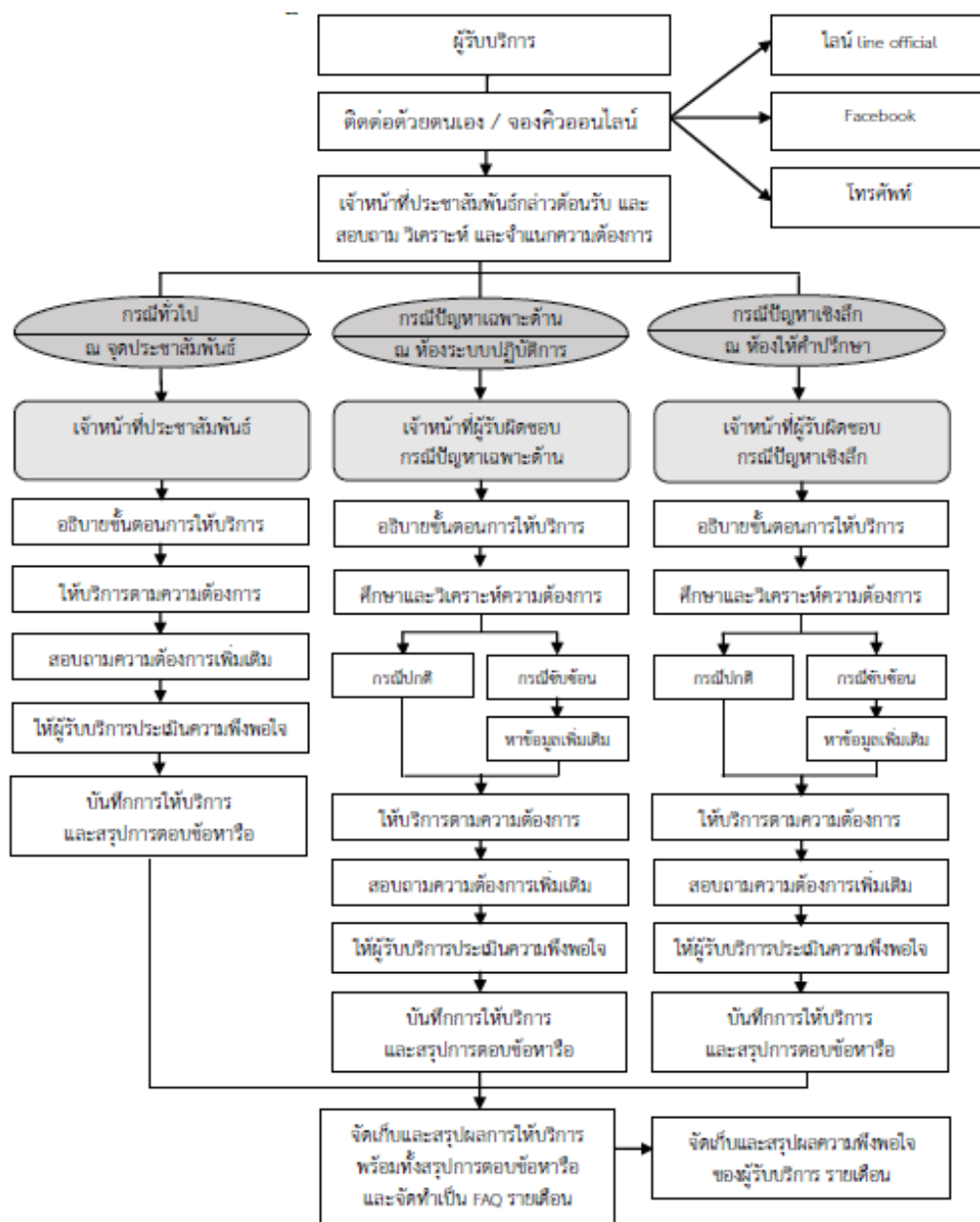
๔.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน กล่าวต้อนรับและแนะนำตัวต่อผู้รับบริการ และให้บริการคำปรึกษาระบบงานเชิงเทคนิค และข้อมูลอื่นตามความต้องการของผู้รับบริการ ณ ห้อง ระบบปฏิบัติการ ภายหลังจากเสร็จสิ้นการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดังกล่าวจะสอบถามความต้องการ เพิ่มเติม (ถ้ามี) ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ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







2.2.4 แนวทางปฏิบัติในการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง

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

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
	● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กวดบัตรคิวเรียกเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแต่ละหน่วยงานมาให้คำปรึกษา พร้อมเชิญผู้รับบริการ ณ ห้องที่ปรึกษา พร้อมแจ้งผู้รับบริการ “รอเจ้าหน้าที่ซักครูค่ะ” ● เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมาถึงยังห้องที่ปรึกษา กล่าวทักทาย “สวัสดีครับ/ค่ะ กระผม/ดิฉัน.....ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ” พร้อมให้บริการตามความต้องการ ● กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามความต้องการเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ขอความกรุณาผู้รับบริการกดให้คะแนนความพึงพอใจ ณ จุดประชาสัมพันธ์ พร้อมกล่าว “ขอบคุณมากครับ/ค่ะ หากมีข้อสงสัยหรือปัญหาอยากให้สำนักงานคลังจังหวัดช่วยเหลือสามารถโทรมาสอบถามหรือมาติดต่อได้อีกนะครับ/ค่ะ” พร้อมยกมือไหว้สวัสดี ● กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหารือกับส่วนกลางหรือใช้เวลาในการค้นหาข้อมูล ให้กล่าวว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารือ...หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับ..... ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการหรือหาข้อมูล คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อกลับภายหลังครับ/ค่ะ” หากประสงค์จะรอ “กรุณารอซักครูครับ/ค่ะ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนครับ/ค่ะ เราจะติดต่อกับไปโดยเร็วครับ/ค่ะ”

2.3 มาตรฐานการรับโทรศัพท์

2.3.1 มาตรฐานการรับโทรศัพท์

- ☆ เตรียมอุปกรณ์ กระดาษ ปากกา หรือดินสอ ไม้ไผ่่มือ พร้อมที่จะจดบันทึกช่วยจำได้ทันที
- ☆ 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 เมื่อเสร็จสิ้นการสนทนาให้กล่าวคำสวัสดิ์อย่าง นุ่มนวล และขอบคุณ พร้อมกล่าวชื่อคู่สนทนาด้วย

☆ 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	- รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย+ชื่อ+เสนอความช่วยเหลือ” - หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วย วางอยู่ให้โอนสาย แต่หากบุคคลที่ปลายสาย/ไม่สะดวกรับสาย ให้เสนอให้ความช่วยเหลือ	- “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดลำปาง ดิฉัน/ผม.....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” - “ขณะนี้ดิฉัน/ผม เรียนสายกับใครค่ะ/ครับ วันนี้คุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ”
การโอนสาย	- เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายก่อน- เมื่อผู้รับโอนสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด	- “คุณ.....ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ.....กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ”

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 ทันท่วงที โดยเฉพาะระบบออนไลน์

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

5.1 มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หล่อเหลา สวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีสหน้า 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



ประนมมือขึ้นระหว่างอก



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

