

# คู่มือมาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี



สำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566



## คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการโดยถือหลักการ ให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน และปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมี**หัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)**

สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรีมีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่หน่วยงานในจังหวัดทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชนทั่วไปด้านการบริการให้คำปรึกษา กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ด้านการเงินการคลัง การพัสดุภาครัฐ รวมถึงการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินการคลัง

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน **"รวดเร็ว ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ"** ผลตอบรับด้านการให้บริการที่ดีมิใช่เพียงการได้รับคำชื่นชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงาน ดังนั้นเพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ **"คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี"** เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลัง จังหวัดชลบุรีได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการอันจะนำไปสู่การสร้าง **ความพึงพอใจและความประทับใจ**และเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรีหวังเป็นอย่างยิ่งว่า **"คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี"** จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการ และผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดชลบุรี

มกราคม ๒๕๖๖



## สารบัญ

|                                                         | หน้า |
|---------------------------------------------------------|------|
| ๑. บทนำ                                                 |      |
| - หลักการบริการที่ดี                                    | ๑    |
| - การสร้างความประทับใจในการบริการ                       | ๑    |
| - หัวใจการบริการ                                        | ๑    |
| ๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี        | ๓    |
| - มาตรฐานบุคลิภาพและการแต่งกาย                          | ๔    |
| - มาตรฐานการรับโทรศัพท์                                 | ๘    |
| ๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี | ๑๐   |
| - แนวทางการปฏิบัติการให้บริการ                          | ๑๒   |
| - วงจรการให้บริการ                                      | ๑๔   |
| ๔. การติดตามประเมินผล                                   | ๑๕   |
| ๕. การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์                       | ๑๖   |
| ๖. บทสรุป                                               | ๑๗   |



## บทนำ

### หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีของผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและ เกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลัง ความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่า จะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น "การบริการที่ดี" ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

### การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญเป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมมิติเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ "ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา" และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการคาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

### หัวใจการบริการ

**บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

**ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการ ต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

**ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอยสามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

**การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษา ที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์ โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึง น้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

**การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอก สถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกับงาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่ เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

**การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและ กิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันได ขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

**ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงาน ต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

**การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่ง ที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ที่จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

**การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการ ที่ดีและรวดเร็ว ในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook , Line

**การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจ จากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

| คุณลักษณะ  | แนวทางการปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑. ทางกาย  | ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องชืด มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือห้อยกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริ่งใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ |
| ๒. ทางวาจา | ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พุดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พุดแต่น้อย ฟังให้มาก ไม่พุดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพุดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พุดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พุดมากจนเกินจริง พุดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม                               |
| ๓. ทางใจ   | ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย                                                                                                                 |

มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี

มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

**บุคลิกภาพ (Personality)** หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หล่อเหลา สวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผล ให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า "ถูกชะตา" หรือ "ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ" ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

**ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น ตั้งแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม รวมไปถึงการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก





**สติปัญญา** คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุ และผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

**อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เห็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

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

**สังคม** หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

#### หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

๑. การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
๒. การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกต้อง และถูกกาลเทศะ เป็นต้น
๓. พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

#### มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ

สำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

#### ข้าราชการ/พนักงานราชการ

| วัน      | ผู้หญิง                                                         | ผู้ชาย                                                          |
|----------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| จันทร์   | เครื่องแบบข้าราชการ/พนักงานราชการ                               | เครื่องแบบข้าราชการ/ลูกจ้าง                                     |
| อังคาร   | ชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมืองท้องถิ่น                                  | ชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมืองท้องถิ่น                                  |
| พุธ      | ชุดผ้าพื้นเมืองไทยวน                                            | ชุดผ้าพื้นเมืองไทยวน                                            |
| พฤหัสบดี | ชุดผ้าลายขอเจ้าฟ้าสิริวัฒนวิฑูรย์/ผ้าลายขิด<br>นาริรัตนราชกัญญา | ชุดผ้าลายขอเจ้าฟ้าสิริวัฒนวิฑูรย์/ผ้าลายขิด<br>นาริรัตนราชกัญญา |
| ศุกร์    | ชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมืองท้องถิ่น                                  | ชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมืองท้องถิ่น                                  |

หมายเหตุ : ตามหนังสือสั่งการของจังหวัดสระบุรี แล้วแต่กรณี

วันจันทร์



วันอังคาร



วันพุธ



วันพฤหัสบดี



วันศุกร์







รายละเอียดของเครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. การแต่งกายวันจันทร์ (เครื่องแบบข้าราชการ/เครื่องแบบต้นสังกัด)

| สุภาพสตรี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | สุภาพบุรุษ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น</li><li>- กระโปรงยาวปิดเข้าสี kaki/กางเกงขายาวสี kaki</li><li>- ขาตรง ไม่มีลวดลาย</li><li>- เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑขุนุนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด</li><li>- รองเท้าหุ้มส้น หนังหรือวัสดุเทียมหนังสีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน ๑๐ ซม.</li><li>- เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตราปัชชาวายุภักษ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้างที่ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ</li><li>- ป้ายชื่อ นามสกุล ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ابนขวา</li><li>- ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ابนซ้าย</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น</li><li>- กางเกงขายาวสี kaki</li><li>- เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑขุนุนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด</li><li>- รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุเทียมหนังสีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย ถุงเท้า สีเดียวกับรองเท้า</li><li>- เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตราปัชชาวายุภักษ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้างที่ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ</li><li>- ป้ายชื่อ นามสกุล ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ابนขวา</li><li>- ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ابนซ้าย</li></ul> |

๒. การแต่งกายวันอังคาร (ชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมืองท้องถิ่น)

| สุภาพสตรี                                                                                                                                                                                                         | สุภาพบุรุษ                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- ชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมืองท้องถิ่น</li><li>- รูปแบบสุภาพ/สีสุภาพ</li><li>- กระโปรงยาวปิดเข้า/ผ้าซิ่นยาวปิดเข้า</li><li>- รองเท้าหุ้มส้นแบบสุภาพ ปิดปลายเท้า/สีสุภาพ</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- ชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมืองท้องถิ่น</li><li>- รูปแบบสุภาพ/สีสุภาพ</li><li>- กางเกงขายาวสีสุภาพ/เข็มขัดสีสุภาพ</li><li>- รองเท้าหุ้มส้นแบบสุภาพ ปิดปลายเท้า/สีสุภาพ</li></ul> |

๓. การแต่งกายวันพุธ (ผ้าพื้นเมืองไทยวน)

| สุภาพสตรี                                                                                                                                                                                            | สุภาพบุรุษ                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- ชุดพื้นเมืองไทยวน</li><li>- รูปแบบสุภาพ/สีสุภาพ</li><li>- กระโปรงยาวปิดเข้า/ผ้าซิ่นยาวปิดเข้า</li><li>- รองเท้าหุ้มส้นแบบสุภาพ ปิดปลายเท้า/สีสุภาพ</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- ชุดพื้นเมืองไทยวน</li><li>- รูปแบบสุภาพ/สีสุภาพ</li><li>- กางเกงขายาวสีสุภาพ/เข็มขัดสีสุภาพ</li><li>- รองเท้าหุ้มส้นแบบสุภาพ ปิดปลายเท้า/สีสุภาพ</li></ul> |



๔. การแต่งกายวันพฤหัสบดี (ผ้าลายขอเจ้าฟ้าสิริวัณณวรี/ผ้าขิดลายนาริรัตนราชกัญญา)

| สุภาพสตรี                                                                                                                                                                                                                                  | สุภาพบุรุษ                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- ชุดผ้าลายขอเจ้าฟ้าสิริวัณณวรี/ผ้าขิดลายนาริรัตนราชกัญญา</li><li>- รูปแบบสุภาพ/สีสุภาพ</li><li>- กระโปรงยาวปิดเข่า/ผ้าซิ่นยาวปิดเข่า</li><li>- รองเท้าหุ้มส้นแบบสุภาพ ปิดปลายเท้า/สีสุภาพ</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- ชุดผ้าลายขอเจ้าฟ้าสิริวัณณวรี/ผ้าขิดลายนาริรัตนราชกัญญา</li><li>- รูปแบบสุภาพ/สีสุภาพ</li><li>- กางเกงขายาวสีสุภาพ/เข็มขัดสีสุภาพ</li><li>- รองเท้าหุ้มส้นแบบสุภาพ ปิดปลายเท้า/สีสุภาพ</li></ul> |

๕. การแต่งกายวันศุกร์ (ผ้าไทย/ผ้าพื้นเมืองท้องถิ่น)

| สุภาพสตรี                                                                                                                                                                                                         | สุภาพบุรุษ                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- ชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมืองท้องถิ่น</li><li>- รูปแบบสุภาพ/สีสุภาพ</li><li>- กระโปรงยาวปิดเข่า/ผ้าซิ่นยาวปิดเข่า</li><li>- รองเท้าหุ้มส้นแบบสุภาพ ปิดปลายเท้า/สีสุภาพ</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- ชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมืองท้องถิ่น</li><li>- รูปแบบสุภาพ/สีสุภาพ</li><li>- กางเกงขายาวสีสุภาพ/เข็มขัดสีดำ</li><li>- รองเท้าหุ้มส้นแบบสุภาพ ปิดปลายเท้า/สีสุภาพ</li></ul> |

๖. ไบหน้า

| สุภาพสตรี                                                                                                                              | สุภาพบุรุษ                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- ดูแลไบหน้าให้สะอาดเรียบร้อย</li><li>- แต่งหน้าให้ดูเป็นธรรมชาติและเข้ากับบุคลิกตนเอง</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- ดูแลไบหน้าให้สะอาดเรียบร้อย</li><li>- ไม่ไว้หนวดเครา</li></ul> |

๗. การจัดแต่งทรงผม

| สุภาพสตรี                                                                                                                                                                 | สุภาพบุรุษ                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- ควรคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาด และเหมาะสมกับบุคลิกภาพ</li><li>- กรณีผมยาว ควรรวบผมให้เรียบร้อย</li><li>- สีสผมสุภาพ</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- ผมสั้น ร่องทรง หากทรงผมตั้ง ควรจัดแต่งให้เข้ารูปดูดี</li><li>- สีสผมสุภาพ</li></ul> |

## การใส่ป้ายชื่อ

การปฏิบัติงานแต่ละวัน ผู้ให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี ควรสวมใส่ป้ายชื่อ ซึ่งจะบอกถึงชื่อ นามสกุล และตำแหน่ง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการด้วยความมั่นใจและโปร่งใสตรวจสอบได้ว่าบุคคล นั้น ๆ เป็นบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี

### ตัวอย่างป้ายชื่อบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี



## มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ เป็นคุณสมบัติและคุณลักษณะในการให้บริการที่ดี อันจะทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร และเพื่อให้มาตรฐานการให้บริการเป็นไปในแนวทางเดียวกัน จึงได้กำหนดขั้นตอนไว้ ดังนี้

### ๑. มาตรฐานการให้บริการ

พื้นฐานการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ต้องปฏิบัติด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน และเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง ใช้หลักเกณฑ์เปิดเผยเป็นหลักปกปิดเป็นข้อยกเว้น มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นการร้องเรียนต่อการให้บริการผ่าน Website สำนักงาน , QR Code , แบบประเมินผลเป็นเอกสาร

๒. การให้บริการแก่ผู้มารับบริการโดยตรง

๒.๑ สบตา ยิ้ม และกล่าวทักทายผู้มารับบริการก่อน

๒.๒ สอบถามความต้องการของผู้รับบริการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”

๒.๓ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

๒.๔ ดำเนินการตาม que ผู้มารับบริการร้องขอ หรือดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว

๒.๕ ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ

๓. การให้บริการแก่ผู้รับบริการทางโทรศัพท์

|              | สิ่งที่ควรปฏิบัติ/แนวทางการพูด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ระยะเวลา                                                                                                                                                    |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑. การรับสาย | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เมื่อเสียงโทรศัพท์ดังขึ้น ควรรับสายเมื่อเสียงโทรศัพท์ดัง</li> <li>- กล่าวทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ สำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี แจ้งชื่อผู้รับโทรศัพท์..... รับสายยินดีให้บริการ ครับ/ค่ะ ” (หากรับโทรศัพท์ช้า ต้องกล่าวขอโทษที่รับช้า) เมื่อรับทราบ 7 ความประสงค์ของผู้รับบริการแล้ว ต้องดำเนินการอย่างรอบคอบและรวดเร็ว โดยจดบันทึกใจความสำคัญระหว่างสนทนา และทบทวนข้อความอีกครั้ง</li> </ul>                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการภายใน ๒ นาทีหลังจากมีเสียงเรียกสาย ๑ - ๒ ครั้ง</li> <li>- ดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๕ นาที</li> </ul> |
| ๒. การโอนสาย | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีที่ต้องให้ผู้รับบริการรอสายหรือต้องโอนสายให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อน และเมื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับสาย ควรแจ้งผู้รับบริการด้วยว่าเป็นใคร (ชื่อ.....รับสายครับ/ค่ะ) ติดต่อเรื่องใด</li> <li>- กรณีผู้รับบริการถือสายรอ ให้ผู้รับสายกล่าวดังนี้ “กรุณาถือสายรอสักครู่ นะครับ/คะ ไม่เกิน..... นาทีครับ/คะ ผม/ดิฉัน ขอตรวจสอบรายละเอียดสักครู่ครับ/ค่ะ” “ขอบคุณที่ถือสายรอนะครับ/คะ”</li> <li>“คุณ..... ครับ/ค่ะ ผม/ดิฉันกำลังตรวจสอบข้อมูลอยู่ครับ/ค่ะ” “กรุณาถือสายรอต่ออีกสักครู่ นะครับ/คะ ไม่เกิน..... นาทีครับ/ค่ะ”</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๕ นาที</li> <li>- ดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน ๕ นาที</li> </ul>                    |

|               | สิ่งที่ควรปฏิบัติ/แนวทางการพูด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ระยะเวลา                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๓. กรณี อื่นๆ | <p>- กรณีที่ไม่ทราบหรือไม่แน่ใจในการตอบข้อหารือ ขอให้ ผู้รับบริการแจ้ง ชื่อเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับเพื่อให้ ข้อมูลภายหลัง โดยผู้รับโทรศัพท์หรือเจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้องควรรับหาข้อมูลที่ถูกต้อง และรับโทรศัพท์กลับ ทันที</p> <p>- กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับ โทรศัพท์ได้ ผู้รับโทรศัพท์ต้องสอบถามข้อมูลจาก ผู้รับบริการ เช่น ชื่อ เบอร์ติดต่อ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ทั้งนี้ การรับ ผิดข้อความจะต้องจดบันทึกด้วยลายมือที่อ่านออก ชัดเจน จดข้อความอย่างละเอียด</p> | <p>- ควรดำเนินการภายใน ๑๐ นาที เมื่อรับสายโทรศัพท์ อย่าง ช้าไม่เกิน ๘ ชั่วโมง(หรือให้แล้ว เสร็จในวันนั้น)</p> <p>- ควรดำเนินการภายใน ๑๐ นาที เมื่อรับสายโทรศัพท์ และ ให้แจ้งเจ้าของเรื่องทันที หาก เป็นเรื่องด่วนให้ดำเนินการแจ้ง ทางโทรศัพท์ทันที</p> |

#### ๔. ข้อควรปฏิบัติในการรับโทรศัพท์

๔.๑ กล่าวคำทักทายด้วยคำว่า “สวัสดี”

๔.๒ รู้จังหวะในการพูด ไม่พูดต่อเนื่องคนเดียว หรือขัดจังหวะผู้ที่กำลังพูด

๔.๓ ใช้ถ้อยคำสุภาพ เหมาะสม ไม่ใช้ภาษาเฉพาะทางที่ผู้ฟังไม่รู้จัก

๔.๔ ไม่พูดก้าวร้าวหรือขัดคอ แม้ว่าจะมีความเห็นไม่ตรงกัน

๔.๕ ใช้ภาษาที่ทำให้เกียรติผู้รับบริการ ไม่บ่นทอดคั่งคืดศรี

๔.๖ ไม่กล่าววาจาที่จะทำให้ผู้ฟังไม่สบายใจ

๔.๗ สื่อสารด้วยความรอบคอบ คำนึงถึงความปลอดภัยต่อภาพลักษณ์ของสำนักงาน

๔.๘ ใช้น้ำเสียงไพเราะ ออกเสียงชัดเจน ไม่ใช้คำฟุ่มเฟือย สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ

#### มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี

ผู้ให้บริการที่ดีควรมีหน้าที่ในการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่ประชาชน โดยผู้ให้บริการควร เป็นผู้ที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบและมีความรอบรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงานของตนเอง เป็นผู้ที่มีความพร้อมทางร่างกาย มีสุขภาพแข็งแรง และความพร้อมทางใจ มีความ เต็มใจให้บริการด้วยไมตรีจิต มีทัศนคติทางบวกต่องานบริการ มีปฏิภาณไหวพริบดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต่อผู้รับบริการ เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพเหมาะสมต่องานบริการ ซื่อสัตย์ สุจริต รักและเสียสละเพื่อประโยชน์ ส่วนรวม

#### คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

๑. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ตามระเบียบที่กำหนด
๒. ยิ้มแย้มแจ่มใส สบตา เมื่อมีผู้มาขอรับบริการ
๓. มีกิริยาจาณา น้ำเสียงที่สุภาพเรียบร้อย อ่อนโยน มีมารยาทดี
๔. มีความพร้อมกระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ
๕. มีความอดทน อดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้มาขอรับบริการ
๖. ให้ความช่วยเหลือนอกเหนือจากภารกิจที่ได้รับผิดชอบได้
๗. มีทักษะความสามารถ รอบรู้ในเรื่องที่จะให้บริการ และเรียนรู้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

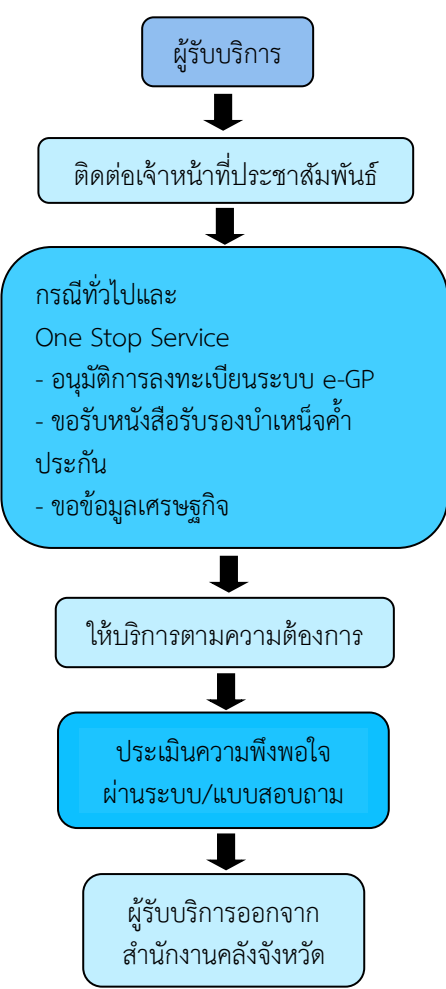
#### การจัดสถานที่ให้บริการ

๑. ใช้แนวทางตามมาตรฐาน ๕ ส.
๒. มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถามที่เหมาะสม สะดวกแก่ผู้มารับบริการ
๓. จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ที่อยู่ด้านหน้าให้เหมาะสม สามารถมองเห็นและต้อนรับ

ผู้มารับบริการได้ทันที



## แนวทางปฏิบัติการให้บริการ

| ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                             | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ➢ จุดประชาสัมพันธ์                                                                                                                                                                                                                                  | ➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ”<br>พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดสระบุรีช่วยเหลือเรื่องใดคะ/ครับ”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <p>➢ การพิจารณาประเด็นปัญหา</p> <p>๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)</p> <div style="text-align: center;">  </div> | <p>➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP</li> <li>การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ</li> <li>การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ</li> <li>หารือกฎหมาย ระเบียบเบื้องต้นทั่วไป</li> </ol> <p>➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่ค่ะ/ครับ”</p> <p>➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอรับบริการ</p> <p>➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ</p> <p>➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>➢ เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม</p> |

| ขั้นตอน                                                                                                               | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>๒.กรณีปัญหาเฉพาะด้าน</b></p>  | <p>เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMIS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า</p> <p>“ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงาน.....ที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ”</p> <p>➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า</p> <p>“เชิญติดต่อกับกลุ่มงาน.....เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ”</p> <p>➢ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี</p> <p>๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า</p> <p>“ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ”</p> <p>หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า</p> <p>“กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า</p> <p>“รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ”</p> <p>➢ เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า</p> <p>“กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม</p> |

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์/ห้องปฏิบัติการ/ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ เคา์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี และหย่อนลงตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัด

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดสระบุรีจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรีให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

#### วงจรการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



### การติดตามประเมินผล

ในการประเมินผลการบริการ โดยการวัดความพึงพอใจของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น สำหรับหน่วยงานราชการ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งต้องวัดจากความรู้สึกของประชาชน อันได้แก่ การรับรู้ของประชาชน และความรู้สึกของประชาชน ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองทางอารมณ์ ปรากฏออกมาในรูปของ ความพอใจ จนถึงระดับความประทับใจ

สำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล้องรับฟังความคิดเห็น เว็บบอร์ด บอร์ดข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสระบุรี

แนวทางการแก้ไข จากการวิเคราะห์ปัญหาจากการประเมินผลการให้บริการ

| สาเหตุ                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | แนวทางการแก้ไข                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑. การให้บริการที่ไม่ถูกต้อง <ul style="list-style-type: none"> <li>- การตีความข้อมูลที่ได้รับผิดพลาด</li> <li>- ขาดการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ</li> <li>- การสื่อสารไม่ชัดเจน</li> <li>- ความซับซ้อนในการบริหารหน่วยงาน</li> </ul>                                                                                    | <u>เรียนรู้ถึงความคาดหวังของประชาชน</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หาข้อมูลโดยการทำวิจัยจากประชาชน / รับข้อร้องเรียน</li> <li>- ผู้บริหารควรหาโอกาสสนทนากับประชาชนโดยตรง</li> <li>- ปรับปรุงโครงสร้างและการสื่อสาร</li> </ul>                                                                                                                                          |
| ๒. ความผิดพลาดในกระบวนการวางแผน กำหนดการให้บริการ <ul style="list-style-type: none"> <li>- เป้าหมายของหน่วยงานราชการนั้นไม่ชัดเจน</li> <li>- ผู้บริหารไม่ได้ให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอ</li> </ul>                                                                                                                    | <u>กำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ถูกต้อง</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหารเอาใจใส่ในคุณภาพ</li> <li>- ฝึกอบรมผู้บริหารในการสั่งการ</li> <li>- วัดผลการทำงานและแจ้งให้ข้าราชการในสังกัดทราบ</li> <li>- ปรับปรุงระบบการทำงานและเทคโนโลยี</li> </ul>                                                                                                                  |
| ๓. มาตรฐานการให้บริการขาดความยืดหยุ่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- มาตรฐานที่กำหนดไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมของหน่วยงาน</li> <li>- มาตรฐานที่กำหนดไม่สอดคล้องกับเทคโนโลยีและระบบปฏิบัติราชการที่มีอยู่</li> <li>- มีปัญหาในการจัดการระบบปฏิบัติราชการ</li> <li>- มีปัญหาในการสื่อสารภายในหน่วยงาน</li> </ul> | <u>ทำให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐาน</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน มีความท้าทาย ยืดหยุ่นเหมาะสม และเป็นไปได้</li> <li>- ทำให้ข้าราชการผู้ให้บริการเข้าใจและยอมรับปฏิบัติตามมาตรฐาน</li> <li>- กำหนดบทบาทของข้าราชการผู้ให้บริการอย่างชัดเจน</li> <li>- ปรับปรุงประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในหน่วยงาน</li> <li>- สร้างระบบการทำงานเป็นทีม</li> </ul> |
| ๔. เกิดจากสาเหตุในข้อ ๑ - ๓ ทำให้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชาชนรับรู้ว่าการบริการมีคุณภาพไม่ดี</li> <li>- ภาพลักษณ์ของหน่วยงานราชการแย่ลง</li> <li>- สูญเสียความศรัทธาจากประชาชน</li> </ul>                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- แก้ปัญหาที่เกิดจากข้อที่ ๑-๓ ตามแนวทางการแก้ไข</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์

| ช่องทาง                        | สิ่งที่ควรปฏิบัติ                                                                                                                                                                                      | ระยะเวลา                                                                 |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| ๑. Line                        | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียน เป็นข้อความ หรือส่งหนังสือเวียน กฎ ระเบียบผ่านช่องทางโดยเร็วหากเป็นปัญหาทางเทคนิคที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการให้ตอบกลับก่อนและนัดเวลาในการติดต่อภายหลัง | ดำเนินการภายใน ๑๕ นาที หลังจากเปิดข้อความอย่างช้าไม่เกิน ๑ ชั่วโมง       |
| ๒. Facebook                    | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียน เป็นข้อความ หรือส่งหนังสือเวียน กฎ ระเบียบผ่านช่องทางโดยเร็วหากเป็นปัญหาทางเทคนิคที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการให้ตอบกลับก่อนและนัดเวลาในการติดต่อภายหลัง | ดำเนินการภายใน ๑๕ นาที หลังจากเปิดข้อความอย่างช้าไม่เกิน ๑ ชั่วโมง       |
| ๓. e-mail                      | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเปิด mail รับเรื่องผ่านระบบงานสารบรรณ ส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการหากเป็นปัญหาทางเทคนิคที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการให้ตอบกลับก่อนและนัดเวลาในการติดต่อภายหลัง               | ดำเนินการภายใน ๑๕ นาที หลังจากเปิดกล่องข้อความอย่างช้าไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง |
| ๔. เว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัด | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องผ่านระบบงานสารบรรณ ส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการหากเป็นปัญหาทางเทคนิคที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ ให้ตอบกลับก่อนและนัดเวลาในการติดต่อภายหลัง               | ดำเนินการภายใน ๑๕ นาที หลังจากเปิดกล่องข้อความอย่างช้าไม่เกิน ๔๘ ชั่วโมง |

## บทสรุป

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

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าว่าทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “ Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่ายๆ ๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน

## SERVICE MIND

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