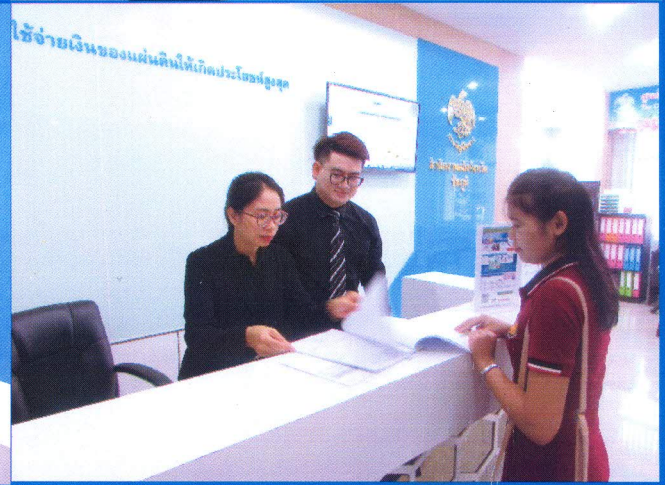


คปจ.



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

Chaiyaphum provincial office of the comptroller general

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน และปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)

สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิมีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่หน่วยงานในจังหวัดทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ด้านการบริการให้คำปรึกษากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ด้านการเงิน การคลังการพัสดุภาครัฐ รวมถึงการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงิน การคลัง

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน “รวดเร็ว ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ” ผลตอบรับด้านการให้บริการที่ดีมิใช่เพียงการได้รับคำชื่นชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ” เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน ให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้าง **ความพึงพอใจและความประทับใจ** และเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ” จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

มิถุนายน ๒๕๖๐

สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
- หลักการบริการที่ดี	๑
- การสร้างความประทับใจในงานบริการ	๑
- หัวใจการให้บริการ	๑
๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ	๔
- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	๔
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๑๐
๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ	๑๑
- วงจรการให้บริการ	๑๔
๔. การติดตามประเมินผล	๑๔
๕. บทสรุป	๑๖

รูปภาพการให้บริการ



รูปภาพการให้บริการ



๑. บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงาน

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจ และความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ คาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

หัวใจการบริการ

❖ **บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

❖ **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

❖ **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอยสามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

❖ **การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์ จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วจึงแสดงออกทางวาจา

❖ **การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อยมีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

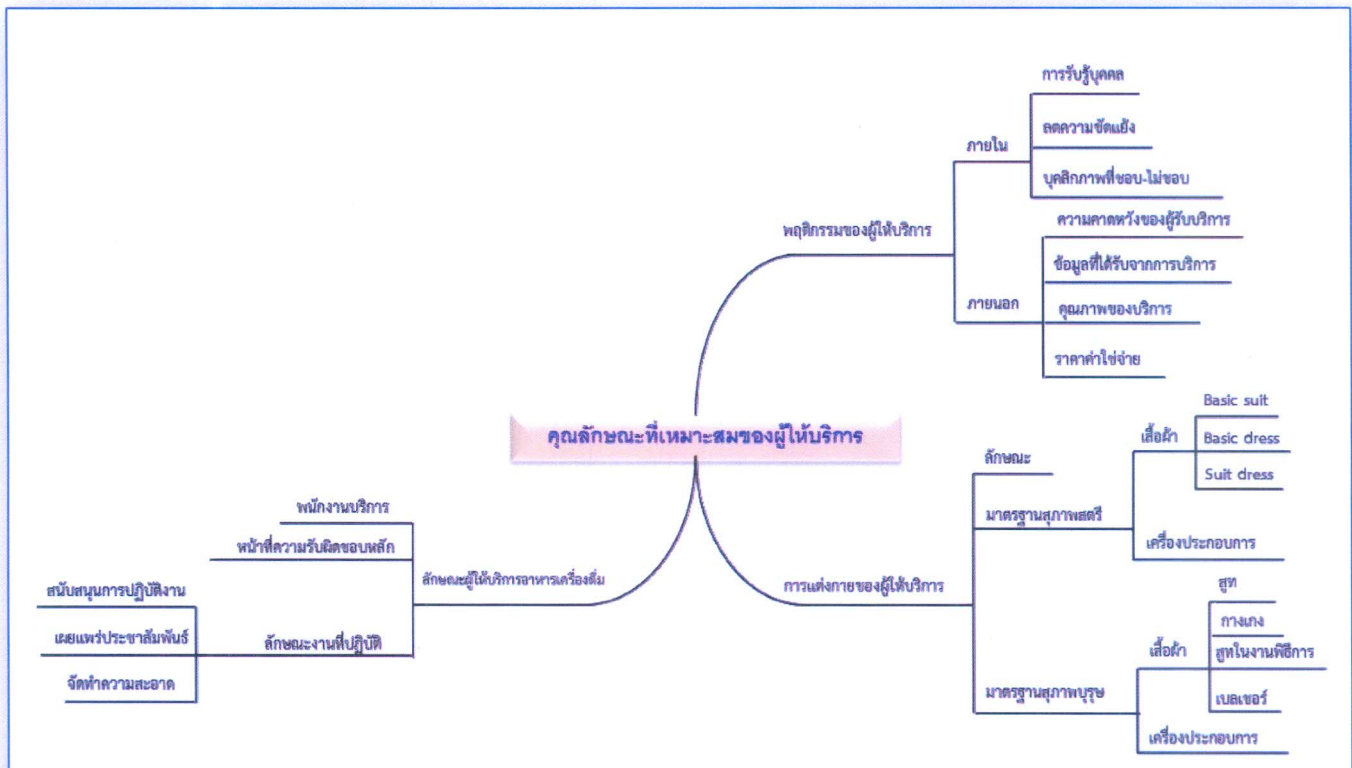
❖ **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึกความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

❖ **ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

❖ **การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

❖ **การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

❖ **การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูล ส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป



การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
๑.ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่มัวง่วงเหงาหาวนอน เชื่องชืด มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริใจ สมองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
๒.ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียงมีคำชานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มากไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม
๓.ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคือง ที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอย ขาดสมาธิ ในการทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย

๒.มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

๑. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หล่อเหลาสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีนหน้า ท่าทาง กิริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

❖ **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

❖ **สติปัญญา** คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

❖ **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขันอารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เห็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

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

❖ **สังคม** หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- ❖ การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- ❖ การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกต้อง และถูกกาลเทศะ เป็นต้น
- ❖ พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

วัน	สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
จันทร์	เครื่องแบบข้าราชการหญิง	เครื่องแบบข้าราชการชาย
อังคาร	ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง	เสื้อขาว กางเกงดำ
พุธ	ชุดสุภาพ	ชุดสุภาพ
พฤหัสบดี	ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง	เสื้อขาว กางเกงดำ
ศุกร์	ชุดผ้าพื้นเมือง	ชุดผ้าพื้นเมือง



การแต่งกายวันจันทร์



การแต่งกายวันอังคาร/พฤหัสบดี



การแต่งกายวันพุธ



การแต่งกายวันศุกร์

โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. การแต่งกายวันจันทร์ (เครื่องแบบข้าราชการ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อคอพับแขนยาวสีทึบ หรือแขนสั้น - กระโปรงยาวปิดเข้าสีทึบ/กางเกงขายาวสีทึบ ชาติตรง ไม่มีลวดลาย - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีทึบ หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะ สีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑพ่าห์อยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุเทียมหนังสีดำ แบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน ๑๐ ซม. - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตราปั้บ ขาววาว ักษ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้างที่ไหล่ระดับ อินทรธนูอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อ นามสกุล ระดับที่อกเสื้อ - เข็มกระเป๋านขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ - ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋านซ้าย	- เสื้อคอพับแขนยาวสีทึบ หรือแขนสั้น - กางเกงขายาวสีทึบ - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีทึบ หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะ สีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑพ่าห์อยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุเทียมหนัง สีดำ ไม่มีลวดลายถุงเท้า สีเดียวกับรองเท้า - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตราปั้บ ขาววาว ักษ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้างที่ไหล่ ระดับอินทรธนูอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อและตำแหน่ง ระดับที่อกเสื้อ - เข็มกระเป๋านขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ - ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋านซ้าย

๒. การแต่งกายวันอังคารและวันพฤหัสบดี (ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข้า /กางเกงขายาวชาติตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อขาวแขนสั้น/แขนยาว - กางเกงขายาว ชาติตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

๓. การแต่งกายวันพุธ (ชุดสุภาพ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดเสื้อผ้ารูปแบบสุภาพ หากเป็นชุดสูท ควรใส่สูท ๓ ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง - กระโปรงยาวปิดเข่า / กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- ชุดเสื้อผ้าฟริสไดล์ รูปแบบสุภาพหากเป็นชุดสูท ควรใส่สูท ๓ ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ชัดเป็นเงา

๔. การแต่งกายวันศุกร์ (ชุดผ้าพื้นเมือง)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้าไหม หรือผ้าพื้นเมือง - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข่า / กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- ชุดผ้าไหม หรือผ้าพื้นเมือง - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ชัดเป็นเงา

ใบหน้า

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม แต่งหน้าให้ดูเป็นธรรมชาติและเข้ากับบุคลิกตนเอง - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่นแจ่มใส	- หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม - ดูแลไม่ให้มีหนวดเครา - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่นแจ่มใส

การจัดแต่งทรง

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

๒. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

- ❖ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถามหรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อม ไม่ว่าจะเป็นปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน
- ❖ แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่อกับงาน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี
- ❖ รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย
- ❖ คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป
- ❖ รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย
- ❖ วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

๓.มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑. การรับสาย	● รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย+ชื่อ+เสนอความช่วยเหลือ” ● หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วย วางอยู่ ให้โอนสายแต่หากบุคคลที่ปลายสาย ไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความ ช่วยเหลือ	● “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ดิฉัน/ ผม.....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ ครับ” ● “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสาย กับใครคะ/ครับ วันนี้คุณ..... ต้องการ สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ ครับ
๒. การโอนสาย	● เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสาย เสียก่อน ● เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่า ปลายสายเป็นใครและจะติดต่อเรื่องใด ● ปลอ่ยสายให้ผู้โทรมาคุยกับ ผู้รับโอน	● “คุณ.....คะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสาย ให้คุณ..... กรุณาถือสายรอสักครู่ค่ะ/ครับ” ● “คุณ.....คะ/ครับ สายภายนอกจาก คุณ.....จะติดต่อเรื่อง.....นะคะ/ ครับ ● วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

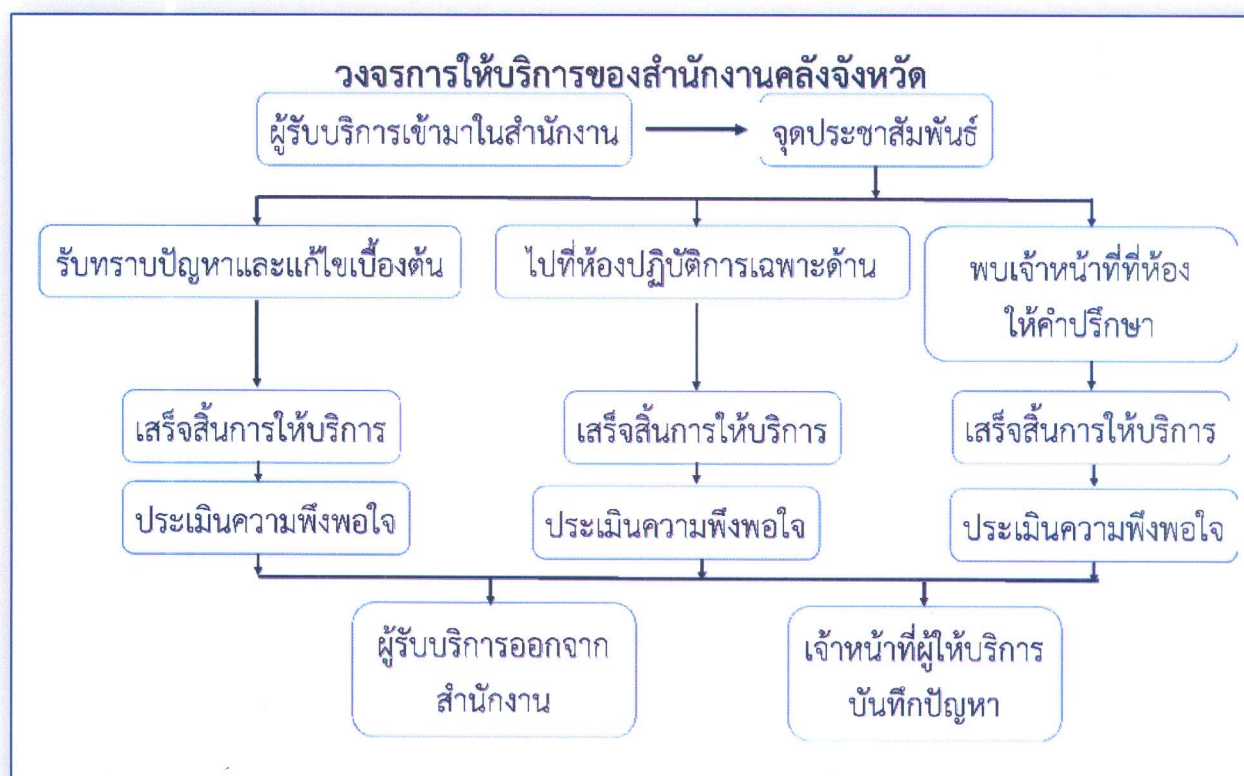
ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
● จุดประชาสัมพันธ์	● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าว ทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ ดิฉัน/ผม.....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการ ให้สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ช่วยเหลือเรื่องใดคะ/ ครับ”

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
● การพิจารณาประเด็นปัญหา ๑.กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C["กรณีทั่วไปและ One Stop Service - อนุมัติการลงทะเบียนระบบ e-GP - ขออนุญาตรับรองบำเหน็จบำนาญ - ขอข้อมูลเศรษฐกิจ - ให้คำปรึกษากฎหมายระเบียบเบื้องต้น"] C --> D[ให้บริการตาม ความต้องการ] D --> E[ประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบ/แบบสอบถาม] E --> F[ผู้รับบริการออกจาก สำนักงานคลังจังหวัด] </pre>	● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ๑. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP ๒. การขออนุญาตรับรองบำเหน็จบำนาญ ๓. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ๔. การให้กฎหมาย ระเบียบเบื้องต้นทั่วไป ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่นะคะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอรับบริการ ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการงานขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ● เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
● การพิจารณาประเด็นปัญหา ๒.กรณีปัญหาเฉพาะด้าน ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C[กรณีปัญหาเฉพาะด้าน - การปฏิบัติงานระบบ e-GP - การปฏิบัติงานระบบ GFMIS] C --> D[พบเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/จุดบริการเฉพาะด้าน] D --> E[ประเมินความพึงพอใจแบบสอบถาม] E --> F[ผู้รับบริการออกจากสำนักงานคลังจังหวัด] </pre>	● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMIS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงาน.....ที่รับผิดชอบดำเนินการคะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกลุ่มงาน.....เรียนเชิญทางนี้คะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ ● เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี ๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหารหัสกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารหัส.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังคะ/ครับ” หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนคะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ” ● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ /ห้องปฏิบัติการ /ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ และหย่อนลงตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัด

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง



๔.การติดตามและประเมินผล

- มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล่องรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ บอร์ดข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น
- มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐ - ๓๐ ปี ☐ ๓๑ - ๔๐ ปี ☐ ๔๑ - ๕๐ ปี ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป

๓. วุฒิการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

๔. ประเภทผู้รับบริการ ☐ ส่วนราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ หจก./บริษัท/เอกชน ☐ นักเรียน/นักศึกษา
☐ ประชาชนทั่วไป ☐ อื่นๆ.....(โปรดระบุ)

๕. ขอรับบริการ One Stop Service

☐ การอนุมัติการลงทะเบียนผู้ใช้งานในระบบ e-GP

☐ การขอรับหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ

☐ การบริการข้อมูลสารสนเทศเศรษฐกิจการคลังและการบริการข้อมูลตาม พรบ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ

☐ อื่นๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุด)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านความรวดเร็ว					
๒. ด้านความเต็มใจของบุคลากร					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔. ภาพรวมความพึงพอใจ					

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประจำวัน ๑.

๒.

สำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

โทร. ๐ ๔๔๘๑ ๑๑๗๘ โทรสาร. ๐ ๔๔๘๑ ๒๓๘๘

๕. บทสรุป

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

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพร่วมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อ หรือลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้ม แจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการ คือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน

SERVICE MIND

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

ที่ปรึกษาคณะทำงาน

ว่าที่ร้อยตรี สุรเชษฐ์ ตีระคมน์
คลังจังหวัดชัยภูมิ

คำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดชัยภูมิ

- คำสั่งที่ ๘/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๗ มิถุนายน ๒๕๖๐ เรื่อง มอบหมายความรับผิดชอบการปฏิบัติงานตามแผนเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ (Excellence Service)
- คำสั่งที่ ๙/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (ONE STOP SERVICE)