



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน



สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

Prachinburi provincial office of the comptroller generals



คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการโดยถือหลักการ ให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน และปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)

สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรีมีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่หน่วยงานในจังหวัดทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชนทั่วไปด้านการบริการให้คำปรึกษา กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ด้านการเงินการคลัง การพัสดุภาครัฐ รวมถึงการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินการคลัง

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน "รวดเร็ว ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ" ผลตอบรับด้านการให้บริการที่ดีมิใช่เพียงการได้รับคำชื่นชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงาน ดังนั้นเพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ "คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี" เพื่อให้บุคลากรของ สำนักงานคลัง จังหวัดปราจีนบุรีได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการอันจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจและความประทับใจและเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรีหวังเป็นอย่างยิ่งว่า "คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลัง จังหวัดปราจีนบุรี" จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและ ผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี
มกราคม ๒๕๖๕



สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
- หลักการบริการที่ดี	๑
- การสร้างความประทับใจในการบริการ	๑
- หัวใจการบริการ	๑
๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี	๓
- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	๔
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๔
๓. มาตรฐานการขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี	๑๑
- วงจรการให้บริการ	๑๗
๔. การติดตามประเมินผล	๑๘
๕. ขั้นตอนการอนุมัติ การลงทะเบียนของผู้ค้ากับภาครัฐในระบบ e- GP/ ขั้นตอนการอนุมัติหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ ประกันการกู้เงิน	๑๙
๖. การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์	๒๐
๗. บทสรุป	๒๒

บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีของผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและ เกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลัง ความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงาน ประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น "การบริการที่ดี" ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้น จากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิด ความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณค่าตนเอง มีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้ เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความ ประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมมิติเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรี ต่อผู้รับบริการ "ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา" และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อ ผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและ ประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ คาดหวังได้รับความประทับใจจาก ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

หัวใจการบริการ

➤ **บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึก อบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

➤ **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการ ต้องเรียนรู้ปฏิกิริยา ของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับ บริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ



- **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ จะเป็นที่ยึดประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
- **การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์ โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา
- **การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ขั้นตอนการติดต่อกัน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือการบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
- **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี
- **ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือ การดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ
- **การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวัง ให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วย ไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มาใช้บริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยม ไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่าง เต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ
- **การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการ ที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line
- **การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่า มีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไขเป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
๑. ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรีกระเปร่า ไม่ง่วงเหงา หาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้มไหว้หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผยจริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
๒. ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม
๓. ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอย ขาดสมาธิในการทำงาน เคร้าซึมหรือเบื่อหน่าย

มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

๑. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

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

➤ **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณะภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงตั้งแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม กระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

➤ **สติปัญญา** คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง



➤ **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขันอารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และ อื่นหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เห็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

➤ **นิสัย** คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มา จากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน

➤ **สังคม** หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

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

สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ข้าราชการ/พนักงานราชการ

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
จันทร์	เครื่องแบบข้าราชการหญิง	เครื่องแบบข้าราชการชาย
อังคาร	เสื้อทีมสำนักงานคลังจังหวัด	เสื้อทีมสำนักงานคลังจังหวัด
พุธ	เสื้อดอกป๊อป ประจำจังหวัด	เสื้อดอกป๊อป ประจำจังหวัด
พฤหัสบดี	ชุดสุภาพ	ชุดสุภาพ
ศุกร์	ชุดผ้าไทย	ชุดผ้าไทย

ลูกจ้างชั่วคราว/จ้างเหมา

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
จันทร์	ชุดสุภาพ	ชุดสุภาพ
อังคาร	เสื้อทีมสำนักงานคลังจังหวัด	เสื้อทีมสำนักงานคลังจังหวัด
พุธ	เสื้อดอกป๊อป ประจำจังหวัด	เสื้อดอกป๊อป ประจำจังหวัด
พฤหัสบดี	ชุดสุภาพ	ชุดสุภาพ
ศุกร์	ชุดผ้าไทย	ชุดผ้าไทย

หมายเหตุ : ตามหนังสือสั่งการของจังหวัดปราจีนบุรี แล้วแต่กรณี

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี
ข้าราชการ/พนักงานราชการ

วันจันทร์



วันอังคาร



วันพุธ



วันพฤหัสบดี



วันศุกร์



โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. การแต่งกายวันจันทร์ (เครื่องแบบข้าราชการ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น - กระโปรงยาวปิดเข้าสี kaki/กางเกงขายาวสี kaki ขาตรง ไม่มีลวดลาย - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะ สีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑพาดูณ อยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุเทียมหนัง สีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน ๑๐ ซม. - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตรา ปักษาวายุภักซ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อ นามสกุล ระดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าด้านขวา - ระดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าด้านซ้าย	- เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น - กางเกงขายาวสี kaki - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะ สีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑพาดูณ อยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุเทียมหนัง สีดำ ไม่มีลวดลาย ถักเท้า สีเดียวกับรองเท้านาง - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตรา ปักษาวายุภักซ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อ นามสกุล ระดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าด้านขวา - ระดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าด้านซ้าย

๒. การแต่งกายวันอังคาร (เสื้อทีมสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดเสื้อทีมสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีสุภาพแบบปิดปลายเท้า	- ชุดเสื้อทีมสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

๓. การแต่งกายวันพุธ (เสื้อดอกปีบประจำจังหวัด)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อดอกปีบประจำจังหวัดปราจีนบุรี - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีสุภาพแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อดอกปีบประจำจังหวัดปราจีนบุรี - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

๔. การแต่งกายวันพฤหัสบดี (ชุดสุภาพ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดเสื้อผ้ารูปแบบสุภาพ หากเป็นชุดสูทควรใส่สูท ๓ ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง - กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีสุภาพแบบปิดปลายเท้า	- ชุดเสื้อผ้ารูปแบบสุภาพ หากเป็นชุดสูทควรใส่สูท ๓ ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

๕. การแต่งกายวันศุกร์ (ชุดผ้าไทย)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้าไทย - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีสุภาพแบบปิดปลายเท้า	- ชุดผ้าไทย - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

ใบหน้า

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

การจัดแต่งทรงผม

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ควรคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาด และเหมาะสมกับบุคลิกภาพ - กรณีผมยาว ควรรวบผมให้เรียบร้อยหรือใส่เน็คคลุมผมและไม่ทำไฮไลต์สีผม	- ผมสั้น รองทรง หากทรงผมตั้ง ควรจัดแต่งให้เข้ารูป ดูดี ไม่กระเซอะกระเซิงและไม่ทำไฮไลต์สีผม

การใส่ป้ายชื่อ

การปฏิบัติงานแต่ละวัน ผู้ให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ควรสวมใส่ป้ายชื่อ ซึ่งจะบอกถึงชื่อ นามสกุล และตำแหน่ง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการด้วยความมั่นใจและโปร่งใสตรวจสอบได้ว่าบุคคล นั้น ๆ เป็นบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

ตัวอย่างป้ายชื่อบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี



สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี
The Prachinburi Provincial Office
of The Comptroller General

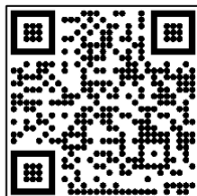


นางสาวแพรประภา โขรัมย์
เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน
Miss Praeprapa Soram
Finance Officer , Operation Level

QR Code
ประเมินความพึงพอใจ
นางสาวแพรประภา โขรัมย์
เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน



FAQ สำหรับเจ้าหน้าที่





๒. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

➤ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือ ฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อม ไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และ ต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

➤ แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กรตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามา จะได้รับรู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่อกัน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

➤ รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

➤ คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุย โทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป

➤ รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจควรตอบรับด้วยคำว่า "ค่ะ/ครับ" กับคำพูดของปลายสาย

➤ วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะ จะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑. การรับสาย	➢ รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย+ชื่อ+เสนอความช่วยเหลือ” ➢ หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยวางอยู่ ให้โอนสายแต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวก รับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	➢ “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ดิฉัน/ผม.....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” ➢ “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครค่ะ/ครับ วันนี้คุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ
๒. การโอนสาย	➢ เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน ➢ เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด ➢ ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน	➢ “คุณ.....ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ..... กรุณาถือสายรอสักครู่ค่ะ/ครับ” ➢ “คุณ.....ค่ะ/ครับ สายภายนอกจากคุณ.....จะติดต่อเรื่อง.....นะคะ/ครับ ➢ วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

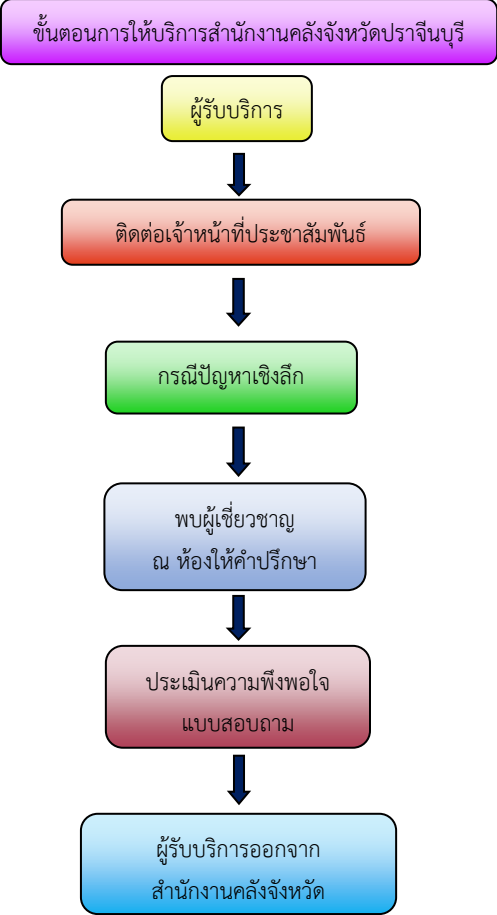
ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
➤ จุดประชาสัมพันธ์	➤ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรีช่วยเหลือเรื่องใดคะ/ครับ”
➤ การพิจารณาประเด็นปัญหา ๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)	➤ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ได้แก่ ๑. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP ๒. การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ ๓. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ๔. การรื้อกฎหมาย ระเบียบเบื้องต้น ทั่วไป



ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๒. กรณีปัญหาเฉพาะด้าน ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C[กรณีปัญหาเฉพาะด้าน - การปฏิบัติงานระบบ e-GP - การปฏิบัติงานระบบ GFMIS] C --> D[พบเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติการ/จุดบริการ เฉพาะด้าน] D --> E[ประเมินความพึงพอใจ แบบสอบถาม] E --> F[ผู้รับบริการออกจาก สำนักงานคลังจังหวัด] </pre>	➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่นการปฏิบัติงานในระบบ GFMIS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงาน.....ที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกกลุ่มงาน.....เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” ➢ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี ๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ”



ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
	หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ” ➤ เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๓. กรณี ปัญหากฎหมาย ระเบียบ การคลัง เชิงลึก  <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C[กรณีปัญหาเชิงลึก] C --> D[พบผู้เชี่ยวชาญ ณ ห้องให้คำปรึกษา] D --> E[ประเมินความพึงพอใจแบบสอบถาม] E --> F[ผู้รับบริการออกจากสำนักงานคลังจังหวัด] </pre>	➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่ นะคะดิฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ” ➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการในห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ และขั้นตอนการให้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ ➢ ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๑. กรณีดำเนินแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องหารื้อส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า

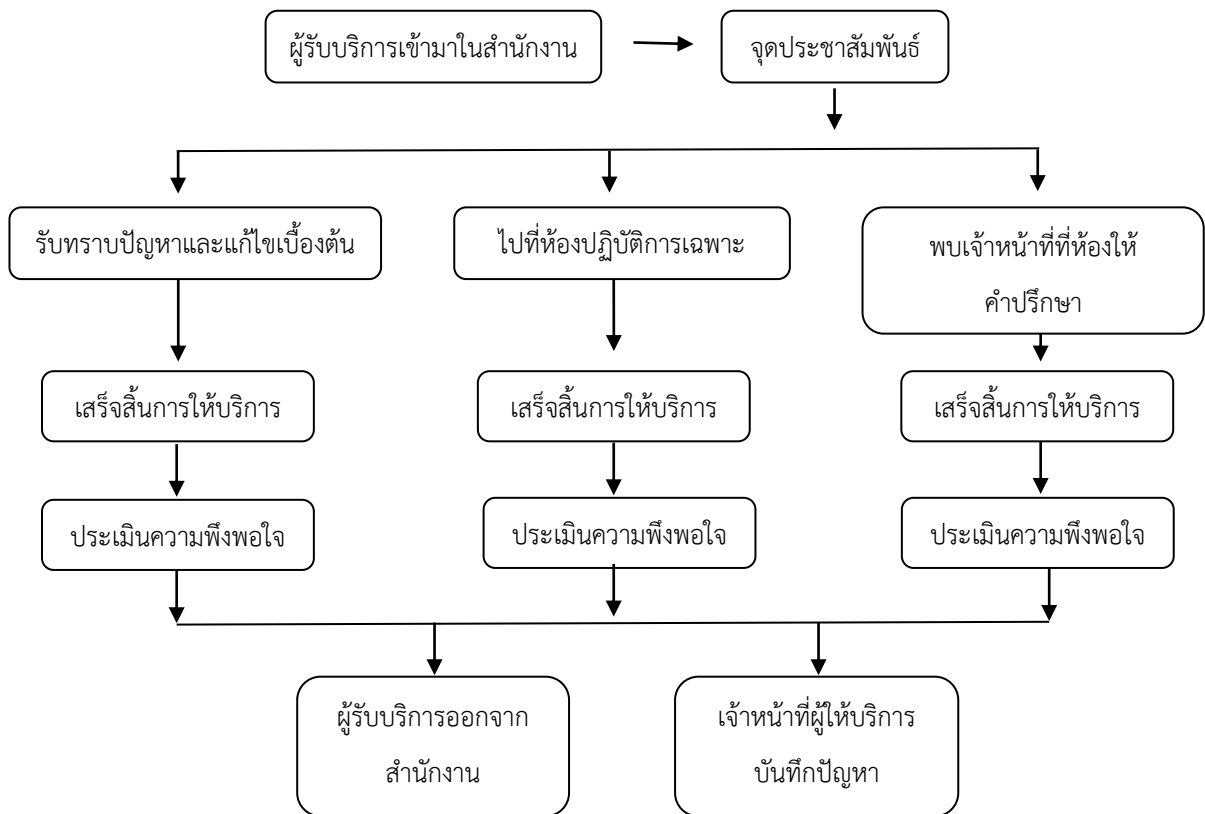


ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
	“ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังคะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนคะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ” ➤ เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์/ห้องปฏิบัติการ/ห้องให้คำปรึกษา(แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี และหย่อนลงตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัด

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรีจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรีให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

วงจรการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



การติดตามประเมินผล

➤ มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล้องรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ บอร์ดข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น

➤ มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

แบบฟอร์มขอรับบริการ ดำเนินความดีความชอบ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วันที่.....

๑. อาชีพของผู้มาใช้บริการ

☐ เจ้าของกิจการ/ร้านค้า
☐ ผู้รับจ้าง
☐ ประชาชนทั่วไป

☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ ผู้ศึกษา/นักศึกษา/เอกชน
☐ อื่น.....

๒. ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร

☐ ป้ายประชาสัมพันธ์
☐ จากเจ้าหน้าที่

☐ Internet , Facebook , Line
☐ อื่นๆ (ระบุ.....)

๓. ผ่านมาติดต่อสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรีในนามของ

☐ เงินเดือน ค่าจ้าง ปension/บำนาญ
☐ การถือครองที่ดิน/ภาคธุรกิจ และระบบ e-GP
☐ (กรม).....
☐ ค่าใช้จ่ายอากรขา

☐ ค่าการศึกษาบุตร
☐ ค่าเช่าบ้าน/ค่าเช่ารถ
☐ ค่าเช่ารถ/รถจักรยานยนต์
☐ อื่นๆ.....

๔. วันที่ท่านสะดวกให้บริการ

☐ ช่วงวันที่ ๑ - ๑๐ ของเดือน
☐ ช่วงวันที่ ๑๑ - ๓๑ ของเดือน

☐ ช่วงวันที่ ๑๑ - ๒๐ ของเดือน
☐ อื่นๆ (ระบุ.....)

๕. เวลาที่ท่านสะดวกมาใช้บริการ

☐ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.
☐ เวลา ๑๓.๐๑ - ๑๖.๓๐ น.

☐ เวลา ๑๖.๓๑ - ๑๙.๐๐ น.
☐ อื่นๆ (ระบุ.....)

๖. ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

ด้าน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ข้อเสนอแนะ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						
๒. ด้านกระบวนการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการ						
๓. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร						
๔. ด้านสถานที่ และเครื่องมือการให้บริการ						
๕. ด้านการบริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ						

ขอสงวนลิขสิทธิ์ในข้อมูลนี้ไว้เป็นของตนเอง



ขั้นตอนการอนุมัติ
การลงทะเบียนของผู้ค้ากับภาครัฐในระบบ e- GP



ลำดับที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
1	ตรวจสอบเอกสารหลักฐานและข้อมูลในระบบ e -GP	7 นาที
2	อนุมัติการลงทะเบียน	2 นาที
3	ส่งรหัสผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) ทาง e – mail ของผู้ค้ากับภาครัฐ	1 นาที
รวมเวลาที่ใช้ทั้งสิ้น		10 นาที



ขั้นตอนการอนุมัติ
หนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงิน



ลำดับที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
1	บันทึกการรับเรื่องขอหนังสือรับรองสิทธิฯ ในระบบ e – Pension (ระบบบำเหน็จค้ำประกัน)	2 นาที
2	ตรวจสอบข้อมูลผู้ยื่นขอรับหนังสือรับรองสิทธิฯ	3 นาที
3	อนุมัติการขอรับหนังสือรับรองสิทธิฯ ในระบบ e – Pension และพิมพ์หนังสือรับรองสิทธิฯ	3 นาที
4	คลังจังหวัดลงนามในหนังสือ และยืนยันข้อมูลการออกหนังสือรับรองสิทธิฯ ในระบบ e – Pension	10 นาที
5	บันทึกหนังสือส่งออกในระบบ e – Pension และส่งให้ผู้ขอรับหนังสือ	2 นาที
รวมเวลาที่ใช้ทั้งสิ้น		20 นาที

การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์

ช่องทาง	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	ระยะเวลา
๑. Line	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียน เป็นข้อความ หรือส่งหนังสือเวียน กฎ ระเบียบผ่านช่องทางโดยเร็วหากเป็นปัญหาทางเทคนิคที่ ต้องใช้ ระยะเวลา ดำเนินการ ให้ตอบกลับก่อนและนัดเวลาในการติดต่อภายหลัง	ดำเนินการภายใน ๑๕ นาที หลังจากเปิดข้อความอย่างช้า ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง หากเป็นปัญหาทางเทคนิคที่ ต้องใช้ระยะเวลา ดำเนินการ ให้
๒. Facebook	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียน เป็นข้อความ หรือส่งหนังสือเวียน กฎ ระเบียบผ่านช่องทางโดยเร็วหากเป็นปัญหาทางเทคนิคที่ ต้องใช้ ระยะเวลา ดำเนินการ ให้ตอบกลับก่อนและนัดเวลาในการติดต่อภายหลัง	ดำเนินการภายใน ๑๕ นาที หลังจากเปิดข้อความอย่างช้า ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง
๓. e-mail	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเปิด mail รับเรื่องผ่านระบบงานสารบรรณ ส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการหากเป็นปัญหาทางเทคนิคที่ ต้องใช้ ระยะเวลาดำเนินการ ให้ตอบกลับก่อนและนัดเวลาในการติดต่อภายหลัง	ดำเนินการภายใน ๑๕ นาที หลังจากเปิดกล่องข้อความอย่างช้า ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง



ช่องทาง	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	ระยะเวลา
๔. เว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัด	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องผ่านระบบงานสารบรรณส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการหากเป็นปัญหาทางเทคนิคที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ ให้ตอบกลับก่อนและนัดเวลาในการติดต่อภายหลัง	ดำเนินการภายใน ๑๕ นาทีหลังจากเปิดกล่องข้อความอย่างช้าไม่เกิน ๔๘ ชั่วโมง



บทสรุป

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

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



SERVICE MIND

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

ที่ปรึกษาคณะทำงาน

นางสาวณัฐยา ทรงทิมไทย
คลังจังหวัดปราจีนบุรี

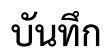
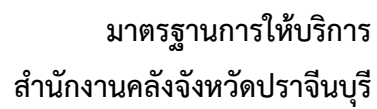
คณะทำงาน

นางสาวเงินยวง การผลดี
นางสาวแพรประภา ไชรัมย์
นางสาวชาริตา ฉัตรสว่าง
นางสาวอารยา กันนะพันธุ์

นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน
นักวิชาการคลัง
นักจัดการงานทั่วไป

รูปภาพการให้บริการ



[illegible]