



คู่มือการให้บริการของบุคลากรของกรมบัญชีกลาง

กรมบัญชีกลาง
18 กันยายน 2560

บทนำ

กรมบัญชีกลาง โดยคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกับสำนักงานคลังเขต 8 ภายใต้โครงการ 1 เขต 1 สำนัก สนับสนุนภารกิจหลักกรมบัญชีกลาง จัดทำ “คู่มือการให้บริการของบุคลากรของกรมบัญชีกลาง” ขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ของกรมบัญชีกลาง มีคุณสมบัติ/คุณลักษณะในการให้บริการที่ดี และมีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน อันจะทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการของกรมบัญชีกลาง และเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

กรมบัญชีกลาง หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรของกรมบัญชีกลาง ในการสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้เกิดขึ้นต่อองค์กร และสิ่งสำคัญคือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความประทับใจต่อกกรมบัญชีกลาง ทั้งในด้านบุคลากร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มอบให้ต่อไป และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการ และผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรมบัญชีกลาง

สารบัญ

	หน้า
หมวด 1 สถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	1
หมวด 2 มาตรฐานการให้บริการ	1
2.1 มาตรฐานพื้นฐาน	1
2.2 มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง	2
3.3 มาตรฐานการรับโทรศัพท์	2
หมวด 3 คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการที่ดี	3
- หัวใจการบริการ	3
- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	4
- หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ	4
- มาตรฐานบุคลิกภาพในการให้บริการ	5
- มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ	9
- ข้อควรระวังในการให้บริการ	9
- มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของบุคลากรกรมบัญชีกลาง	10
- ปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในการให้บริการ	13
- การติดตามและประเมินผล	13
หมวด 4 แบบสำรวจการให้บริการของตนเอง	14
- แบบสอบถาม	15
บทสรุป	16

หมวด 1 สถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

1. จัดจุดบริการให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ผู้รับบริการ
2. จัดการสถานที่ทำงานให้พร้อมให้บริการด้วยมาตรฐาน 5 ส
3. มีจุดรับบริการ พร้อมเจ้าหน้าที่ให้บริการติดต่อสอบถาม
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ แผนที่ผังอาคาร แสดงจุดให้บริการแก่ผู้รับบริการ
5. มีจุดพักของผู้มารับบริการ
6. สร้างบรรยากาศที่ดี โดยอาจมีเสียงตามสายหรือช่องทางให้ข้อมูลข่าวสารสำคัญ หรืออาจเปิดเพลงสร้างความผ่อนคลายให้แก่ผู้รับบริการ
7. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัย ดูแลจุดจอดรถ การถอยรถ และให้ข้อมูลกับผู้รับบริการ
8. บริการห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะและเพียงพอ สำหรับผู้รับบริการ

หมวด 2 มาตรฐานการให้บริการ

1. มาตรฐานพื้นฐาน

- 1.1 ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง รวดเร็ว ถูกต้องและประทับใจ
- 1.2 ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ อำนาจความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- 1.3 เปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการไว้เป็นคู่มือ
- 1.4 ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด
- 1.5 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น แบบประเมิน การแสดงความคิดเห็นผ่าน Website กรม และสายด่วน Call center

WWW.CGD.GO.TH



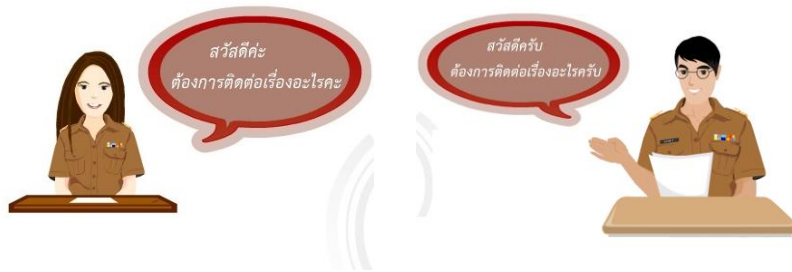
การประเมินผล

เลขที่สาร	วันที่รับ	ผู้รับสาร
3364	01/12/2559	นายประจักษ์ศิลปาคม (นายประจักษ์ศิลปาคม)
3365	05/07/2559	นางสาวกมลทิพย์
3366	05/07/2559	นางสาวกมลทิพย์
3367	05/07/2559	นางสาวกมลทิพย์
3368	05/07/2559	นางสาวกมลทิพย์
3369	05/07/2559	นางสาวกมลทิพย์
3370	05/07/2559	นางสาวกมลทิพย์
3371	05/07/2559	นางสาวกมลทิพย์
3372	05/07/2559	นางสาวกมลทิพย์
3373	05/07/2559	นางสาวกมลทิพย์
3374	05/07/2559	นางสาวกมลทิพย์
3375	05/07/2559	นางสาวกมลทิพย์
3376	05/07/2559	นางสาวกมลทิพย์



2. มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง

- 2.1 มองสบตา ยิ้ม ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี กล่าวปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ “สวัสดีครับ/ค่ะ”
- 2.2 สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้คำพูดที่สุภาพให้เกียรติผู้รับบริการ
- 2.3 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยถูกระเบียบของกรม
- 2.4 ไม่ละเลยหรือทำท่าที่เมินเฉยต่อผู้รับบริการทุกระดับ
- 2.5 อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
- 2.6 ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
- 2.7 ถ้าหากมีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้การบริการได้ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดต้องกล่าวคำขอโทษ
- 2.8 หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- 2.9 ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง



3. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

- 3.1 รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ให้เสียงกริ่งดังไม่เกิน 2 ครั้ง
- 3.2 กล่าวคำทักทาย และหากรับโทรศัพท์ช้า ต้องกล่าวขอโทษที่รับช้า
- 3.3 เมื่อผู้รับบริการแจ้งความประสงค์แล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์ต้องดำเนินการอย่างรอบคอบและรวดเร็ว
- 3.4 กรณีที่ต้องให้ผู้รับบริการรอสายหรือต้องโอนสายให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อน
- 3.5 กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่ หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดจากผู้โทรเข้ามา เช่น ชื่อ เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ
- 3.6 กล่าวคำ “ขอบคุณที่ใช้บริการครับ/ค่ะ”
- 3.7 ให้วางสายโทรศัพท์หลังจากผู้รับบริการวางสาย



หมวด 3 คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการที่ดี

หัวใจการบริการ

- ❖ **บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
- ❖ **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ ผู้ที่นั่งใกล้กับผู้รับบริการ ควรหันมายิ้มให้หรือแสดงอาการทักทายด้วย ไม่ควรก้มหน้าหรือเมินเฉยทำเป็นไม่รู้
- ❖ **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ จะเป็นที่ยิงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่ รวดเร็ว จึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
- ❖ **การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออก ไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจ การให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา
- ❖ **การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงาน ให้สะอาด เรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกับงาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวจนสำเร็จ
- ❖ **ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ
- ❖ **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าตาบานเบิกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้น ที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดี เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็น บันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี
- ❖ **การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้รับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงาน และให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
- ❖ **การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็ว ในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line
- ❖ **การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธหล่อเหลาสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและสร้างศรัทธา ต่อผู้รับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่ง หลากๆ อย่าง ซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ 5 ข้อ ต่อไปนี้

- ❖ **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมทั้งแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม กระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก
- ❖ **สติปัญญา** คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง
- ❖ **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หุดหู่ เปื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน
- ❖ **นิสัย** คือพื้นฐานพฤติกรรมต่างๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูล รวมทั้งการกระทำตามความเคยชิน และข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่างๆ ประกอบกัน
- ❖ **สังคม** หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่างๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

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

มาตรฐานบุคลิภาพในการให้บริการ



การยืนที่ถูกต้อง ใช้ในโอกาส

- การต้อนรับ
- การยื่นให้คำแนะนำเบื้องต้น
- การกล่าวขอบคุณเมื่อบริการเสร็จสิ้น

ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตรง ดึงหัวไหล่ไปด้านหลังพองาม
หน้าอก สะโพก เป็นเส้นตรงในแนวตั้ง ใบหน้าได้ระดับ
คางขนานกับพื้น เท้าชิดหรือห่างกันเล็กน้อย

วิธีการยืนโดยทั่วไป

หญิง



การยืนที่ 10 นาฬิกา

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

การยืนที่ 14 นาฬิกา

หญิง : ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตั้ง (ไม่เชิดหน้า)
เท้าขวาอยู่ที่ 12 นาฬิกา เท้าซ้ายเฉียงที่ 14 นาฬิกา

ชาย



การยืนลักษณะ V Shape

ชาย : ลักษณะปลายเท้าห่างกันประมาณ 1 คืบ เป็นรูปตัว V



การยิ้มด้วยไมตรี ใช้ในโอกาส

- ให้การต้อนรับ
- ขณะให้บริการ
- กล่าวอำลา



การไหว้

ประนมมือขึ้นระหว่างอก โนมศีรษะและไหล่ลง
นิ้วชี้จรดปลายจมูก ก้มหน้าลงเล็กน้อย ไม่อหัง ไม่ย่อ



“ซื่อสัตย์โปร่งใส บริการด้วยใจ รักษาวินัยการคลัง รวมพลังพันธมิตร มีหลักคิดพัฒนา”



การพายมือบอกทิศทาง

วิธีการพายมือเพื่อบอกตำแหน่งหรือบอกทาง
หงายฝ่ามือให้นิ้วติดกันทุกนิ้ว ทำมุม 45 องศากับลำตัว
โดยใช้เอวเป็นศูนย์กลาง



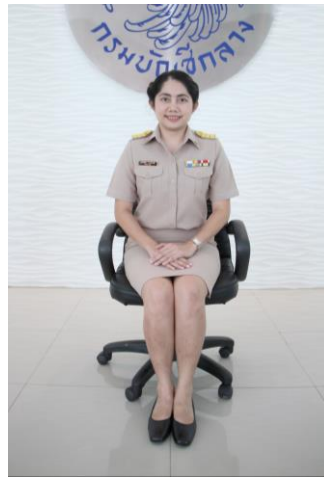
เดินนำทางประชาชน

เดินหลังตรง ไม่ก้าวเท้ายาวหรือสั้นจนเกินไป
อยู่ในระยะห่างพอสมควร ทำมุม 45 องศา
จะอยู่ด้านใดแล้วแต่สถานที่ที่จ่ออำนวยความสะดวก
แต่โดยปกติจะอยู่ทางซ้ายของประชาชน

ข้อควรระวัง

ไม่เดินตัดหน้าประชาชน ไม่เดินสวนกับประชาชน

การนั่งขณะให้บริการ



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

ข้อควรระวัง

1. ไม่ควรเอนหลังพิงเก้าอี้ขณะให้บริการ
2. ไม่ควรนั่งโยกเก้าอี้หมุนไปหมุนมา
3. ไม่ควรเคาะโต๊ะหรือกอดอก ระหว่างให้บริการ
4. ก้มหน้าไม่สบตาผู้รับบริการ

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ

❖ พิจารณาตามความเหมาะสมของแต่ละพื้นที่

ข้อควรระวังในการให้บริการ

1. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการ
2. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องคอยย้ำเตือนอยู่เสมอ เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำลายงานบริการในส่วนอื่นๆ ที่ดีอยู่แล้ว ให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
3. ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำให้ความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
4. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่ตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อ ผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
5. ทำให้ผู้มารับบริการผิดหวัง ซึ่งการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง มีได้ในหลายกรณีนับแต่การต้อนรับที่เย็นชา การพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การพูดคุยกันเสียงดังของเพื่อนร่วมงาน พูดคุยกันข้ามหัวผู้รับบริการ รับประทานอาหารในห้องทำงาน การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาด ทำให้ความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ
6. นั่งโยกตัวไปมาในระหว่างให้บริการ หรือแสดงอาการง่วงเหงาหาวนอน
7. จับกลุ่มทานขนม (ของกินเต็มโต๊ะทำงาน) และคุยกันเรื่องละคร บางคนคุยโทรศัพท์ บางคนนั่งแต่งหน้า บางคนนั่งเล่นเกมหน้าคอมพิวเตอร์
8. เจ้าหน้าที่อ้างเวลาทำการ (08.30 – 16.30 น.)



ยินดีต้อนรับ
ด้วยความเต็มใจ
พร้อมให้บริการ

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของบุคลากรกรมบัญชีกลาง

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากกรมบัญชีกลาง มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
● จุดแรกรับบริการ	● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผมยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้ กรมบัญชีกลาง/สำนักงานคลัง....ช่วยเหลือเรื่องใด คะ/ครับ”
1.กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป 	● เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ตามประเด็น ที่ขอรับบริการ ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเชิญผู้รับบริการ นั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอซักครู่นะคะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น น้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแจ้งกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการ ให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ● เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อม สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จ เรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่น เพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของกรมบัญชีกลางเพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
2.กรณีปัญหาเฉพาะด้าน  <pre> graph TD A[ขั้นตอนการให้บริการกรมบัญชีกลาง] --> B[ผู้รับบริการ] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ] C --> D[พบเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จุดบริการเฉพาะด้าน] D --> E[ประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบแบบสอบถาม] E --> F[เสร็จสิ้นการบริการ] </pre>	● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เชิญผู้รับบริการไปพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้.....ที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นำผู้รับบริการ ไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อ.....เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ ● เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น 2 กรณี 1. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ 2. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้ง ผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับ.....ต้องให้.....ดำเนินการ และต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน 1 วันทำการนะคะ/ครับ” ● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับกรมบัญชีกลางเพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
3.กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบ การคลังเชิงลึก  <pre> graph TD A[ขั้นตอนการให้บริการกรมบัญชีกลาง] --> B[ผู้รับบริการ] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ] C --> D[กรณีปัญหาเชิงลึก] D --> E[พบผู้เชี่ยวชาญ] E --> F[ประเมินความพึงพอใจผ่านระบบแบบสอบถาม] F --> G[เสร็จสิ้นการบริการ] </pre>	● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถาม ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการ ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่นะคะ ดิฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการในห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่มสื่อบริภัณฑ์ต่างๆ ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ ● ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น 2 กรณีดังนี้ 1. กรณีดำเนินแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ 2. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบความจำเป็นของปัญหา ว่าต้องใช้ระยะเวลาหรือ หรือหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารือ....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับ.....จำเป็นต้องให้.....ดำเนินการ ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรณารอซักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน 1 วันทำการนะคะ/ครับ” ● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของกรมบัญชีกลางเพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)

ปัญหาและวิธีแก้ปัญหาในการให้บริการ

เมื่อผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการให้บริการ เช่น การให้บริการล่าช้า ผู้ให้บริการเพิกเฉยต่อผู้รับบริการ จนผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ หรือผู้ให้บริการอธิบายข้อมูลผิดพลาดจนผู้รับบริการต้องเสียเวลา เป็นเหตุให้ผู้รับบริการแสดงอารมณ์ออกมา วิธีแก้ปัญหานี้ มีดังนี้

1. รับฟังอย่างตั้งใจ เมื่อมีคำตำหนิ ร้องเรียนจากผู้รับบริการเกิดขึ้น ผู้ให้บริการ ห้ามสวนคำตอบกลับไปทันที เพราะผู้รับบริการยังพูดไม่จบ อารมณ์ความรุนแรงก็จะสูงขึ้นไปอีก ให้รับฟัง เก็บข้อมูลจดหรือจำรายละเอียด อย่างตั้งใจ ใส่ใจ เข้าใจในความรู้สึกอารมณ์ของผู้รับบริการ

2. กล่าวขอโทษ ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องไปหาข้อพิสูจน์ว่าใครผิดหรือถูก ให้กล่าวขอโทษผู้รับบริการไว้ก่อน โดยกล่าวคำว่า “ขออภัยด้วยค่ะ/ครับ ที่ทำให้คุณ (ชื่อผู้รับบริการ) ไม่ได้รับความสะดวก ต้องขออภัยจริงๆค่ะ/ครับ สำหรับปัญหานี้”

การติดตามและประเมินผล

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดแรกรับบริการ/ห้องปฏิบัติการ/ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกรมบัญชีกลาง โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการ โดยการตอบแบบสอบถาม ณ เคาน์เตอร์จุดแรกรับบริการ และหย่อนลงกล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าของจุดแรกรับบริการ หรือใช้การประเมินผลระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ กรมบัญชีกลางจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าว มาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่างๆ ของกรมบัญชีกลางให้ดียิ่งขึ้น

หมวด 4 แบบสำรวจการให้บริการของตนเอง

ด้านจิตใจ คุณเป็นผู้ที่มอบหัวใจของความชอบ ความรัก และความปรารถนาดีที่จะให้บริการผู้อื่นหรือไม่ จิตใจที่เต็มเปี่ยมไปด้วยจิตสำนึกของการบริการ ย่อมเป็นรากฐานที่ดีที่จะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงแบบการให้บริการของตน

ด้านทัศนคติ เป็นการรับรู้ มุมมอง และความรู้สึกนึกคิดของตัวคุณเองที่มีต่อการให้บริการแก่บุคคลต่างๆ ที่อยู่รอบข้างตัวคุณ พบว่าพื้นฐานการมีทัศนคติที่ดี ย่อมเกิดขึ้นจากการมีสภาพจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีด้วย

ด้านสีหน้า/แววตา การแสดงออกด้วยสีหน้าและแววตานี้สามารถบ่งบอกได้ถึงความต้องการหรือความอยากที่จะให้บริการแก่ผู้อื่น ทั้งนี้สีหน้าที่แสดงออกมานั้นจะรวมไปถึงการยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมที่จะให้ข้อมูล ความช่วยเหลือ ความร่วมมือต่างๆ ตามที่ผู้รับบริการร้องขอ

ด้านคำพูด คำพูดถือเป็นดาบสองคมก็ว่าได้ พูดดีก็ดีไป พูดไม่ดีอาจทำให้เกิดผลเสียต่อตนเองได้ พบว่าหลายครั้งคำพูดสามารถสร้างมิตร และก็ยังมียีกหลายครั้งที่คำพูดสามารถสร้างศัตรูตัวฉกาจได้เช่นกัน ดังนั้นหากคุณจะพูดอะไรกับใคร ขอให้คิดถี่ๆ ว่าสิ่งที่พูดไปนั้นเหมาะสม สมควร มากน้อยแค่ไหน

ด้านพฤติกรรม พฤติกรรมเป็นการแสดงออกจากการกระทำ ความกระตือรือร้น และความพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้รับบริการของตน การแสดงกิริยาตอบกลับแก่ลูกค้านั้น จะรวมไปถึงการอาสาการอุทิศตนและเวลาที่ให้บริการ ทั้งที่ร้องขอมาและไม่ได้ร้องขอมา

แบบสำรวจการให้บริการของตนเอง

มาทำแบบสำรวจการให้บริการกันเถอะ “คุณมีหัวใจการให้บริการมากแค่ไหน”

ข้อใดตรงกับตัวฉันมากที่สุด น้อยที่สุด (1) มากที่สุด (5)

ข้อความ	1	2	3	4	5
ด้านจิตใจ					
1.ฉันไม่ชอบที่จะเผชิญหน้ากับผู้รับบริการเจ้าปัญหา					
2.ฉันไม่สนใจว่าผู้รับบริการจะพอใจในการให้บริการของฉันหรือไม่					
3.ฉันเบื่อมากที่จะต้องเอาใจหรือพยายามทำให้ผู้อื่นพอใจ					
ด้านทัศนคติ					
1.ฉันไม่คิดว่าการให้บริการแก่ผู้อื่นเป็นสิ่งจำเป็น					
2.ฉันคิดว่าต้องให้บริการซ้ำๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเห็นความสำคัญของฉัน					
3.ฉันคิดว่าการตอบสนองความต้องการของผู้อื่นเป็นเรื่องเสียเวลา					
ด้านสีหน้า/แววตา					
1.ฉันไม่ชอบที่จะยิ้มให้คนอื่นก่อน จนกว่าคนอื่นจะยิ้มให้ฉัน					
2.ฉันมักจะแสดงสีหน้าไม่พอใจหากต้องตอบคำถามจากผู้อื่นซ้ำไปซ้ำมา					
3.ฉันไม่ค่อยจะสบตา เมื่อพูดคุยหรือตอบข้อซักถามจากผู้อื่น					
ด้านคำพูด					
1.ฉันไม่ค่อยกล้าคำขอบคุณเวลาได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น					
2.ฉันมักจะปฏิเสธให้ความช่วยเหลือผู้อื่น หากเป็นคนที่ไม่รู้จักหรือไม่สนิทด้วย					
3.ฉันมักหลีกเลี่ยงการตอบคำถามจากผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการถามคำถามเดิม ๆ					

ข้อความ	1	2	3	4	5
ด้านพฤติกรรม					
1.ฉันไม่ค่อยเตรียมความพร้อมก่อนที่จะให้บริการผู้อื่น					
2.ฉันมักจะหาวิธีการตัดบทเมื่อต้องรับฟังปัญหาของผู้อื่นเป็นเวลานาน					
3.ฉันไม่ค่อยอาสาช่วยเหลือผู้อื่น เมื่อพวกเขามีเรื่องเดือดร้อน					

เมื่อคุณตอบคำถามครบทุกข้อแล้ว ขอให้รวมคะแนนทั้งหมดหากคะแนนอยู่ในช่วง

60 คะแนนขึ้นไป	แสดงว่าคุณควรปรับปรุงพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการอย่างเร่งด่วน	
ระหว่าง 45-59 คะแนน	แสดงว่าคุณยังมีจิตสำนึกการให้บริการอยู่บ้าง	
น้อยกว่า 45 คะแนน	แสดงว่าคุณมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี	

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการหรือบุคลากรกรมบัญชีกลางทุกท่าน เป็นผู้ให้บริการทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาร่องรอยอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าว่า ทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่ายๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใสทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และ มีคุณภาพ” และควรคำนึงถึงอยู่เสมอว่า ผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับการที่ “รวดเร็ว สะดวก ง่าย” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลลัพธ์กลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการ คือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กร ทุกหน่วยงาน และความประทับใจจะเกิดขึ้นได้ต้องเป็นการบริการที่เหนือกว่าความคาดหวัง (Good to Great)

ที่ปรึกษาคณะทำงาน

นางญาณิ แสงศรีจันทร์
รองอธิบดีกรมบัญชีกลาง

ประธานคณะทำงาน

นางเบญจมาภรณ์ สัญญะชัยวิทย์
คลังเขต ๘

นางนิโลบล แวรว็บศรี
เลขานุการกรม ในฐานะประธานคณะทำงาน PMQA หมวด ๓

คณะทำงาน

คณะทำงาน PMQA หมวด ๓

นางรุ่งกานต์	ทองบำรุง	นักวิชาการคลังชำนาญการ	สำนักงานคลังเขต ๘
นางสาวสุพรรณษา	นาคปานเสื่อ	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ	สำนักงานเลขานุการกรม
นายศุภวัฒน์	แสงอุทัย	นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ	
นางสาววรรณชนก	สะอาด	นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ	

ภาคผนวก

๑. คู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการของกรมบัญชีกลาง ปี ๒๕๕๔
๒. คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุดรธานี
๓. คู่มือการเสริมสร้างภาพลักษณ์ให้สื่อสารบุคลิกแบรนด์องค์กรอย่างมืออาชีพ (Branding People to be Corporate Ambassador) รวบรวมโดยสำนักงานคลังเขต ๑ และสำนักงานคลังจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
๔. วัตถุประสงค์มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานสรรพากรภาค ๗ จังหวัดพิษณุโลก