



สำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง

The AngThong Provincial Office of
The Comptroller General



www.cgd.go.th/ang

ATGCGD



Excellence Service



คู่มือการบริการสู่ความเป็นเลิศ
ของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง

2565



The AngThong Provincial Office of
The Comptroller General.

คณะจัดทำ

นางอโนชา	สุวรรณภาพ	คลังจังหวัดอ่างทอง
นางสาววิษณุดา	พ่วงลัดดาวัลย์	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
นางสาวสุภารัตน์	ชวนะพานิชย์	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
นางวิไลรัตน์	นิยมศิลปชัย	นักวิชาการคลังชำนาญการ
นางพรณี	สันทัด	นักวิชาการคลังชำนาญการ
นางข้าเรือน	จุ่นสาย	นักวิชาการคลังชำนาญการ
นางชนิดา	สิทธิภาคคุณ	นักวิชาการคลังชำนาญการ
นางกมลรัตน์	มางาม	เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน
นางสาวราตรี	เชิดชัย	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
นางสาวสุพัฒน์	กุลโสภณ	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
นางสาวนวรรตน์	ภาคไพรี	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
นางสาวตรัยพร	ฟุ้งกลิ่น	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
นางยุพา	ม่วงพันธุ์	เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน
นายชาคริศ	แพงพงมา	นักวิชาการเงินและบัญชี
นางสาวชาติรส	มธุรส	เจ้าหน้าที่การคลัง
นางสาวกนกวรรณ	กลิ่นความดี	นักวิชาการคลัง



บทนำ

คู่มือการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ Excellence Service ของสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง จัดทำขึ้นโดย วัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความประทับใจที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

สำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ Excellence Service จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานของภาครัฐและภาคเอกชน ที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นสำคัญ หากคู่มือเล่มนี้ มีความผิดพลาดประการใด ใคร่ขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

สำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง
มิถุนายน 2565

11. คู่มือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

16

เสร็จสิ้นการให้บริการเชิญผู้รับบริการไปที่เคาเตอร์
ประชาสัมพันธ์ เพื่อประเมินความพึงพอใจให้กับ
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ



นักวิชาการคลังชำนาญการ
นางธิษฐาน กองบุญ



Duo Team บันทึกคำถาม – คำชี้แจง ในแบบฟอร์ม
ลงระบบ

ยินดีให้บริการ
ทุกท่านคะ



สารบัญ

1. คำนิยมกรมบัญชีกลาง	1
2. จรรยาบรรณข้าราชการ	2
3. คำจำกัดความ งานบริการ (Service)	3
4. ลักษณะของการให้บริการ	4
4.1 บริการที่ดี	
4.2 บริการที่ไม่ดี	
5. คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี	5
6. มาตรฐานพื้นฐานการให้บริการ	7
7. มาตรฐานการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง	8
8. มาตรฐานการให้บริการทางโทรศัพท์	9
9. สิ่งพึงกระทำในการเข้าร่วมประชุม	11
10. บุคลิกดีเราสร้างได้	13
11. คู่มือการให้บริการของเจ้าหน้าที่	15
12. คู่มือการรับโทรศัพท์จากผู้รับบริการ	17
13. คู่มือกรณีโทรศัพท์ติดต่อผู้รับบริการ	19

1. คำนิยามกรณบัญญัติกลาง

1

ชื่อสัตย์โปร่งใส บริการด้วยใจ รักษาวินัยการคลัง
รวมพลังพันธมิตร มีหลักคิดพัฒนา

ชื่อสัตย์โปร่งใส หมายถึง ชื่อสัตย์ต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ หน่วยงาน และประเทศชาติ โดยยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม ไม่เลือกปฏิบัติ และสามารถตรวจสอบได้

บริการด้วยใจ หมายถึง ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการที่ดี รวดเร็วด้วยความเต็มใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และมุ่งผลสำเร็จต่อผู้รับบริการ

รักษาวินัยการคลัง หมายถึง ปฏิบัติหน้าที่ราชการที่มุ่งเน้นการรักษาวินัยทางการเงินการคลัง เพื่อรักษาผลประโยชน์ของแผ่นดินอันจะทำให้การใช้จ่ายเงินของแผ่นดินเกิดประโยชน์สูงสุด

รวมพลังพันธมิตร หมายถึง การทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ ในลักษณะเครือข่ายเชื่อมโยง มีความครอบคลุมกว้างขวาง

มีหลักคิดพัฒนา หมายถึง จะต้องมีการพัฒนาแนวความคิด และหลักการทำงานอยู่เสมอ มีการนำนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการทำงาน

15

1.1. คู่มือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

สวัสดีค่ะ

ผู้รับบริการติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

ต้องการปรึกษาเรื่องอะไรคะ

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์รับเรื่อง จำแนกเรื่อง บันทึกลงระบบ

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเองทันที
กรณีขอรับบริการแบบ **One Stop Service**

ขอบคุณค่ะ

ATG

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ส่งเรื่องต่อ
กรณีขอรับคำปรึกษา

- โทรแจ้ง Dou Team ให้คำปรึกษาเฉพาะด้าน พร้อมแจ้งข้อหาหรือโดยสรุป
- Dou Team ให้คำปรึกษา ณ ห้องให้คำปรึกษา
- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์พาผู้รับบริการไปที่ห้องรับคำปรึกษา

กรณีปฏิบัติการในระบบ

- เชิญผู้รับบริการไปที่ห้องปฏิบัติการ

ขอเชิญที่ห้องให้คำปรึกษาค่ะ

10. บุคลิกที่เราสร้างได้

10.7 ความมั่นใจที่เพิ่มมากขึ้น

เมื่อไหร่ก็ตามที่เรามีความมั่นใจเราจะทำสิ่งนั้นได้ดีและรู้สึกเต็มที่ แต่แน่นอนผลลัพธ์มันจะออกมาดีเสมอ แสดงออกถึงการเคารพตัวเอง

10.8 มีเสน่ห์ดึงดูดใจ

การดูแลเอาใจใส่ตัวเองคนอื่นเขาสัมผัสได้ คนที่ดีมีบุคลิกภาพที่ดีใครเห็นใครก็อยากรู้จัก

10.9 มีบุคลิกภาพที่ดี

แน่นอนว่าความดูดีมักมาพร้อมกับบุคลิกภาพที่ดีเสมอ เพราะเมื่อเราดูดีเราก็จะมีใจความมั่นใจมากขึ้น เราก็จะเดิน จะยืน จะนั่ง อย่างคนที่มั่นใจในตัวเอง

10.10 ประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น

ทำไมแค่ดูดีถึงทำให้เราประสบความสำเร็จง่ายขึ้นเพราะไม่ว่าเราจะทำอะไรก็ตามเราก็จะถูกยอมรับและให้เกียรติเสมอ เพราะการที่เราสร้างบุคลิกให้ดูดีเป็นการให้เกียรติผู้อื่นแสดงออกซึ่งการเคารพตัวเองและผู้อื่น



2. จรรยาบรรณข้าราชการ

2.1 ยึดมั่นรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตนเองและกรมบัญชีกลาง

2.2 มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของกรมบัญชีกลาง

2.3 ประพฤติตนให้เหมาะสมกับการเป็นข้าราชการที่มีคุณธรรม จริยธรรมและอยู่ในศีลธรรมอันดีงาม

2.4 ให้ความร่วมมือกับผู้ร่วมงานอย่างจริงจังและเต็มความสามารถเพื่อให้งานลุล่วงไปด้วยดีและรวดเร็ว

2.5 ให้บริการกับบุคคลภายนอกด้วยความรวดเร็ว ซอบธรรม และเสมอภาคโดยมีมนุษยสัมพันธ์อันดี

2.6 ปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบอย่างโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

2.7 ช่วยกันดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของทางราชการอย่างประหยัดเพื่อให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าสูงสุด

2.8 พัฒนาทักษะ ทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ



3. คำจัดความ บริการ (Service)

3

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กร การสร้างความประทับใจครั้งแรกเมื่อพบจะทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กร เป็นที่น่าจดจำและระลึกถึงอยู่เสมอ SERVICE

S	Smiling & Sympathy	ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ
E	Early Response	ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
R	Respectful	แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ
V	Voluntariness Manner	การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้
I	Image Enhancing	การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย
C	Courtesy	ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี
E	Enthusiasm	ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

10. บุคลิกที่เราสร้างได้

13

เหตุผลทำไมเราต้องดูดี

10.1 เป็นการให้เกียรติผู้อื่น

การแต่งตัวให้ดูดีนอกจากจะเป็นการให้เกียรติผู้อื่น ให้เกียรติสถานที่แล้วยังเป็นการแสดงออกการให้เกียรติตัวคุณเองอีกด้วย

10.2 แสดงออกถึงการเคารพตัวเอง

การที่เราแต่งตัวดูดีนอกจากจะทำให้เราดูดีแล้วยังเป็นการแสดงออกถึงการเคารพตัวเองมากแค่ไหนในทุกๆ ครั้ง เราเห็นคุณค่าและดีค่ามันออกมาอย่างน้อยแค่ไหน

10.3 ความน่าเชื่อถือ

แน่นอนว่าการที่เรามีบุคลิกภาพที่ดีทำให้เราดูเป็นมืออาชีพ น่าเชื่อถือ และที่สำคัญเราสร้างความประทับใจแรกได้เสมอ

10.4 เปิดโอกาสในตัวเอง

ในการที่เราจะทำอะไรก็ตามมันจะง่ายขึ้นถ้าเขาชอบเรา เมื่อคุณสร้างความประทับใจแรกได้แล้วก็มันใช่เรื่องยากเลยถ้าคุณจะเริ่มทำอะไร

10.5 ดึงดูดสิ่งดีๆ เข้าหาตัวเรา

เมื่อเราดูดี สดชื่นแจ่มใส ใครเห็นใครอยากรู้จักใครก็อยากคุยด้วย เราก็จะดึงดูดสิ่งๆ ที่เหมือนกันกับเรา เปิดโอกาสให้ชีวิตและมีสิ่งแวดล้อมที่เราต้องการ

10.6 แสดงออกถึงความพร้อม

เราไม่สามารถรู้ได้เลยว่าวันนี้เราต้องเจอกับอะไรลองสังเกตุดีดินะคะ วันไหนที่เราไม่แต่งตัวสบายๆ เสื้อยืดรองเท้าแตะ เรามักจะเจอใครบ้างเจ้านายบ้างแฟนบ้างเจตนาที่แอบแทรกแผ่นดินหนีเพราะแต่งตัวไม่ดี ไทรมคิดดูดีที่คุณกำลังเสียโอกาสอยู่นะคะ โอกาสที่จะทำให้ใครบางคนรู้สึกคิดถึงที่ทั้งเราไป

9. สิ่งที่ต้องกระทำในการเข้าร่วมประชุม

12

- 9.5 อภิปราย หรือชี้แจงต่อที่ประชุมด้วยวาจาสุภาพ ไม่ก้าวร้าว มีใจความกระชับชัดเจนและมีเหตุผล
- 9.6 ไม่ควรใช้หรือเล่นโทรศัพท์มือถือในห้องประชุม
- 9.7 มีความพยายาม ที่จะร่วมกันคิดวิเคราะห์ อย่างหลากหลาย และหาทางแก้ไขปัญหารวมถึงกล้าที่จะนำเสนอ และตัดสินใจต่อที่ประชุม
- 9.8 ไม่คุยกันกับคนอื่นเป็นการรบกวนผู้อื่นในห้องประชุม
- 9.9 เมื่อผู้พูดสบตาหรือมองหน้าผู้ฟัง ผู้ฟังต้องไม่มีกิริยา ท่าที่เบื่อรำคาญ
- 9.10 หากที่ประชุมมีมติด้วยเสียงส่วนใหญ่ ที่จะปฏิบัติ



4. ลักษณะของการให้บริการ

4

การบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

4.1 ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิค วิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตาม ความต้องการมากที่สุด

4.2 พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้า และแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทาง ที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจา ด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

4.2.1 บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
- มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- มีความรักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
- มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

4.2.2 บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

- มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
- มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
- มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
- มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

5. คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

6

- มีความรับผิดชอบ
- มีอารมณ์มั่นคง

คุณลักษณะทางวาจา นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่าง ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ดังนั้น หากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดี มาใช้ได้มากปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสมมีดังนี้

- พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร
- ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง
- ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์
- พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
- หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา
- รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน



9. สิ่งที่ต้องกระทำในการเข้าร่วมประชุม

11

9.1 เข้าร่วมประชุมให้ทันเวลา โดยเข้าก่อนเวลา 5-10 นาที กรณีมาถึงก่อนเวลา ควรรอในห้องประชุม ไม่เดินเข้าเดินออก ถ้าไม่จำเป็น

9.2 ต้องนำสำเนารายงานการประชุมครั้งที่แล้ว และกำหนดการประชุมในครั้งใหม่ พร้อมเอกสารประกอบ ติดตัวมาเข้าประชุมทุกครั้ง

9.3 กรณีมีการระบุที่นั่งให้นั่งตามตำแหน่งก็ควรนั่งให้ถูกต้อง และไม่ควรลุกออกจากที่นั่งถ้าไม่มีเรื่องสำคัญจริงๆ ก่อนลุกออกไปควรทำความเคารพประธาน

9.4 เมื่อต้องการจะพูดชี้แจง ก็ควรยกมือขึ้นขออนุญาตต่อประธานในที่ประชุม เช่น เรียน ท่านประธานและคณะกรรมการในที่ประชุม

ดิฉัน.....จาก.....ขอเรียนข้อมูล/มีข้อสังเกต ดังนี้.....

จึงนำเสนอเพื่อโปรดทราบ/เพื่อโปรดพิจารณา เป็นต้น



8. มาตรฐานการให้บริการทางโทรศัพท์

9

1. เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือ ฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ให้พร้อม ไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน
2. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียกเข้า หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง
3. อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกไว้ที่ 5%
4. แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และ ชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการ อำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่องานและเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี
5. รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้แต่หากเราสามารถที่จะ ควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย



5. คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

5

การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้น หากต้องการให้ผู้อื่นชื่นชม จึงควรปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะ ให้เป็นที่ประทับใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องพอใจต่อตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย คุณลักษณะทางกาย ซึ่งเป็นด้านแรกของการให้บริการ ที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้โดยการมองเห็น ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องมีบุคลิกภาพ และคุณลักษณะทางวาจาที่ดี ดังนี้

บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่

- ร่างกายสะอาด
- แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ
- ยิ้มแย้มแจ่มใส
- กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย
- การใช้น้ำเสียงที่เหมาะสมชวนฟัง

บุคลิกภาพภายใน ได้แก่

- กระตือรือร้น
- รอบรู้
- เต็มใจและจริงใจ
- เต็มใจและจริงใจ
- มีปฏิภาณไหวพริบ



8. มาตรฐานการให้บริการทางโทรศัพท์

10

6. คอยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป
7. รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า ค่ะ/ครับ กับปลายสาย
8. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถาม รายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป
9. วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสาย จบการสนทนาก่อน และไม่ควรเผลอวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี
10. การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก



7. มาตรฐานการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง

7

หัวใจของการสร้างมาตรฐานการบริการแก่ผู้รับบริการนั้น คือ **ข้าราชการผู้ให้บริการ** ซึ่งมาตรฐานการบริการผู้รับบริการมีดังนี้

1. มองสบตา ยิ้ม ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี กล่าวปราศรัยทักทายผู้มารับบริการ ก่อนเสมอ **สวัสดีครับ/ค่ะ**
2. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้คำพูดที่สุภาพให้เกียรติผู้รับบริการ
3. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยถูกระเบียบของหน่วยงาน
4. ไม่ละเลยหรือทำท่าที่เมินเฉยต่อผู้รับบริการทุกระดับ
5. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
6. ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
7. ถ้าหากมีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้การบริการได้ล่าช้าหรือ มีข้อผิดพลาดต้องกล่าวคำขอโทษ
8. หากดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
9. ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง



กล่าวคำทักทายทางโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ



เจ้าหน้าที่ : สวัสดีค่ะ/ครับ...(ชื่อหน่วยงาน)
ดิฉัน/ผม ... ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ
ติดต่อสอบถามเรื่องอะไรคะ/ครับ



ผู้รับบริการ :



เจ้าหน้าที่ : ดิฉัน/ผม ขอทราบชื่อคุณ/บริษัท ด้วยค่ะ/ครับ



ผู้รับบริการ :

กรณีโอนสายโทรศัพท์ (มีเจ้าหน้าที่รับสาย)



เจ้าหน้าที่ : กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ
ดิฉัน/ผม จะติดต่อ....(บอกชื่อ
หน่วยงาน/ฝ่าย) ให้ค่ะ/ครับ

กดปุ่มพักสายเพื่อโอน

มาตรฐานพื้นฐาน

1. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง รวดเร็ว ถูกต้องและประทับใจ
2. ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
3. เปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการไว้เป็นคู่มือ
4. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด
5. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น แบบประเมิน การแสดงความคิดเห็น ผ่าน Website และสายด่วน Call center



12. คู่มือการรับโทรศัพท์จากผู้รับบริการ

18

กรณีโอนสายโทรศัพท์ (ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย)



เจ้าหน้าที่ : ขอโทษที่ให้รอสายนะค่ะ/ครับ
ขณะนี้ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสายค่ะ/ครับ
กรุณาฝากชื่อและเบอร์โทรติดต่อไว้
เพื่อดิฉัน/ผม จะแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องติดต่อกลับค่ะ/ครับ



ผู้รับบริการ :



เจ้าหน้าที่ : คุณสามารถติดต่อหน่วยงานฝ่ายนี้ได้ที่เบอร์โทร....ค่ะ/ครับ

กล่าวคำขอบคุณลูกค้า



เจ้าหน้าที่ : ขอบคุณที่ใช้บริการสำนักงานคลังจังหวัดอ่างทอง ค่ะ/ครับ

จบการสนทนา

13. คู่มือกรณีโทรศัพท์ติดต่อผู้รับบริการ

19



กล่าวคำทักทายทางโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ



เจ้าหน้าที่ : สวัสดีค่ะ/ครับ... ดิฉัน/ผม... จาก
(ชื่อหน่วยงาน) ขอเรียนสายคุณ...



ผู้รับบริการ :



เจ้าหน้าที่ : แจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อ

กล่าวจบการสนทนา



เจ้าหน้าที่ : ขอบคุณค่ะ/ครับ สวัสดีค่ะ/ครับ