



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

The Lamphun Provincial Office of The Comptroller General

วิสัยทัศน์กรมบัญชีกลาง

“กำกับดูแลและบริหารการใช้จ่ายเงินของแผ่นดินให้เกิดประโยชน์สูงสุด”

ยุทธศาสตร์

- การเป็นกลไกหลักของนโยบายการคลังที่ขับเคลื่อนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทย (Fiscal Stimulus)
- การปรับภาวะการคลังให้เข้าสู่สมดุล (Fiscal Consolidation)
- การเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร (Strengthen the CGD Organization)

ค่านิยม

ซื่อสัตย์ โปร่งใส บริการด้วยใจ รักษาวินัยการคลัง รวมพลังพันธมิตร มีหลักคิดพัฒนา

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน และปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind) สำนักงานคลังจังหวัดลำพูนมีบทบาทภารกิจ เพื่อให้บริการแก่หน่วยงานในจังหวัดทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ด้านการบริการให้คำปรึกษากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ด้านการเงิน การคลังการพัสดุ ภาครัฐ รวมถึงการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินการคลัง

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน “รวดเร็ว ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ” ผลตอบรับด้านการให้บริการที่ดีมิใช่เพียงการได้รับคำชื่นชมเท่านั้นแต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะ และการให้บริการ จึงจัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน” เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูนได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจ และความประทับใจและเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากล ต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน” จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ด้านการบริการและผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีที่ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์งาน บริการข้อมูลวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกัน ขับเคลื่อน พัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “บริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้อง เกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอ านวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจ และพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงาน

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิด ความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจ จากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงาน ที่ทำเริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ ทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในการ ให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึก อบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้ บริการคาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ



วิสัยทัศน์ พันธกิจของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน คือ กำกับดูแลการใช้จ่ายเงินภาครัฐของจังหวัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีความเป็นเลิศด้านการเงินการคลังและเศรษฐกิจจังหวัด โดยสำนักงานคลังจังหวัดลำพูนมีหน้าที่กำกับ ตรวจสอบ และอนุมัติการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ เงินนอกงบประมาณของส่วนราชการ และรัฐวิสาหกิจ เฝ้าระวังติดตามการใช้จ่ายเงินของจังหวัด ให้คำปรึกษาด้านการบัญชี การตรวจสอบภายใน กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ด้านการเงินการคลัง และการพัสดุภาครัฐแก่ส่วนราชการ จัดทำรายงานภาวะเศรษฐกิจการคลัง การใช้จ่ายเงินงบประมาณ และรายงานการเงินของจังหวัด และปฏิบัติร่วมมือกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้การบริการที่เป็นเลิศ (Customer Service Excellence) โดยใช้หลัก SSMCREW ได้แก่

- ด้านที่ ๑ ชีตความสามารถในการบริการ (Service Capability)
- ด้านที่ ๒ กระบวนการบริการ (Service Process)
- ด้านที่ ๓ ผู้ให้บริการสมัยใหม่ (Modern Service Provider)
- ด้านที่ ๔ ความคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking)
- ด้านที่ ๕ ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- ด้านที่ ๖ ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence)
- ด้านที่ ๗ บรรยากาศในการทำงาน (Working Atmosphere)

หัวใจการบริการ

๑. บริการที่มีไม่ตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

๒. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่ และคำแนะนำอื่น ๆ

๓. ความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

๔. การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

๕. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการ ติดต่อกัน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองโดยไม่จำเป็นต้องสอบถามตั้งแต่ทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service

๖. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่าบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึกความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการพร้อมทำหน้าที่ให้ดีที่สุดต่อผู้รับบริการ เพื่อได้รับความประทับใจกลับไป ใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการมีการยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต

๗. ความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

๘. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการต้องการด้วยความรู้ความสามารถและภาษาที่ชัดเจน เปี่ยมด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทรติดตามงานให้บริการอย่างเต็มที่ทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

๙. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดี และรวดเร็วในด้าน ประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

๑๐. การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไขเป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางปฏิบัติ
๑. ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่มองเซื่องซึม มีลักษณะท่ามัตตะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวีผม เรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้หรือทักทาย เหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
๒. ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม
๓. ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่น ประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการท างาน เศร้า ซึมหรือเบื่อหน่าย

มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) การมีบุคลิกภาพที่ดี สีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคนดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งมีผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดูน่าเชื่อถือ และเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังคำที่พูดว่า “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลาย ๆ องค์ประกอบรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

๑. ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงตั้งแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

๒. สติปัญญา คือ ความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

๓. อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หุดหู่ เปื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคน หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

๔. นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจากความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูล รวมทั้งการกระทำตามความเคยชิน และข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ

๕. สังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักการสร้างบุคลิกภาพ

- การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกลักษณะบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- การรู้จักทำให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกรูป และถูกกาลเทศะ เป็นต้น
- พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
จันทร์	เครื่องแบบข้าราชการหญิง	เครื่องแบบข้าราชการชาย
อังคาร	ผ้าไทยหรือผ้าพื้นเมือง	ผ้าไทยหรือผ้าพื้นเมือง
พุธ	ผ้าไทยหรือผ้าพื้นเมือง	ผ้าไทยหรือผ้าพื้นเมือง
พฤหัสบดี	แต่งกายด้วยผ้าลายพระราชทาน “ผ้าลายขอเจ้าฟ้าสิริวัณณวรีฯ” หรือ “ผ้าลายขิดนารีรัตน์ราชกัญญา”	แต่งกายด้วยผ้าลายพระราชทาน “ผ้าลายขอเจ้าฟ้าสิริวัณณวรีฯ” หรือ “ผ้าลายขิดนารีรัตน์ราชกัญญา”
ศุกร์	ผ้าไทยหรือผ้าพื้นเมืองสีฟ้า	ผ้าไทยหรือผ้าพื้นเมืองสีฟ้า

การให้บริการ

บุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดลำพูนจะต้องวางป้ายชื่อ นามสกุล และตำแหน่ง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความมั่นใจ สามารถตรวจสอบได้ว่าบุคคลเป็นบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



ช่องทางหลัก และช่องทางการให้บริการอื่น ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน มีดังนี้

๑. Walk-in
๒. การให้บริการทางโทรศัพท์ และโทรสาร
๓. จดหมายไปรษณีย์
๔. ช่องทางให้บริการอื่น ๆ
- ๔.๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
- ๔.๒ Line Application
- ๔.๓ Live Chat การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
- ๔.๔ Facebook Application
- ๔.๕ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

๑. Walk-in

สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ได้จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการทราบระยะเวลาในการให้บริการ และไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน ดังนี้

- (๑) กระบวนการให้คำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัด
 - (๒) กระบวนการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ
 - (๓) ขั้นตอนการขอรับบริการหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์
- คำประกันการกู้เงิน
- (๔) ขั้นตอนการขอรับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

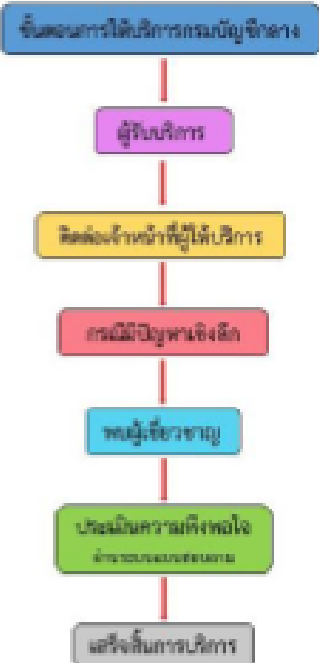
ผังขั้นตอนภาพรวมการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามกรณี Walk-in เพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
● จุดแรกรับบริการ	● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผมยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้ กรมบัญชีกลาง/สำนักงานคลัง.....ช่วยเหลือเรื่องใด คะ/ครับ”
1.กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป 	● เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ตามประเด็นที่ขอรับบริการ ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเชิญผู้รับบริการ นั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอซักครู่นะคะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น น้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแจ้งกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ● เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของกรมบัญชีกลางเพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
2.กรณีปัญหาเฉพาะด้าน  <pre> graph TD A[ยื่นขอการให้บริการกรมบัญชีกลาง] --> B[ผู้ให้บริการ] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ] C --> D[พนักงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจุดบริการเฉพาะด้าน] D --> E[ประเมินความพึงพอใจผ่านแบบสอบถาม] E --> F[เสร็จสิ้นการบริการ] </pre>	● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เชิญผู้รับบริการไปพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMIS 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)

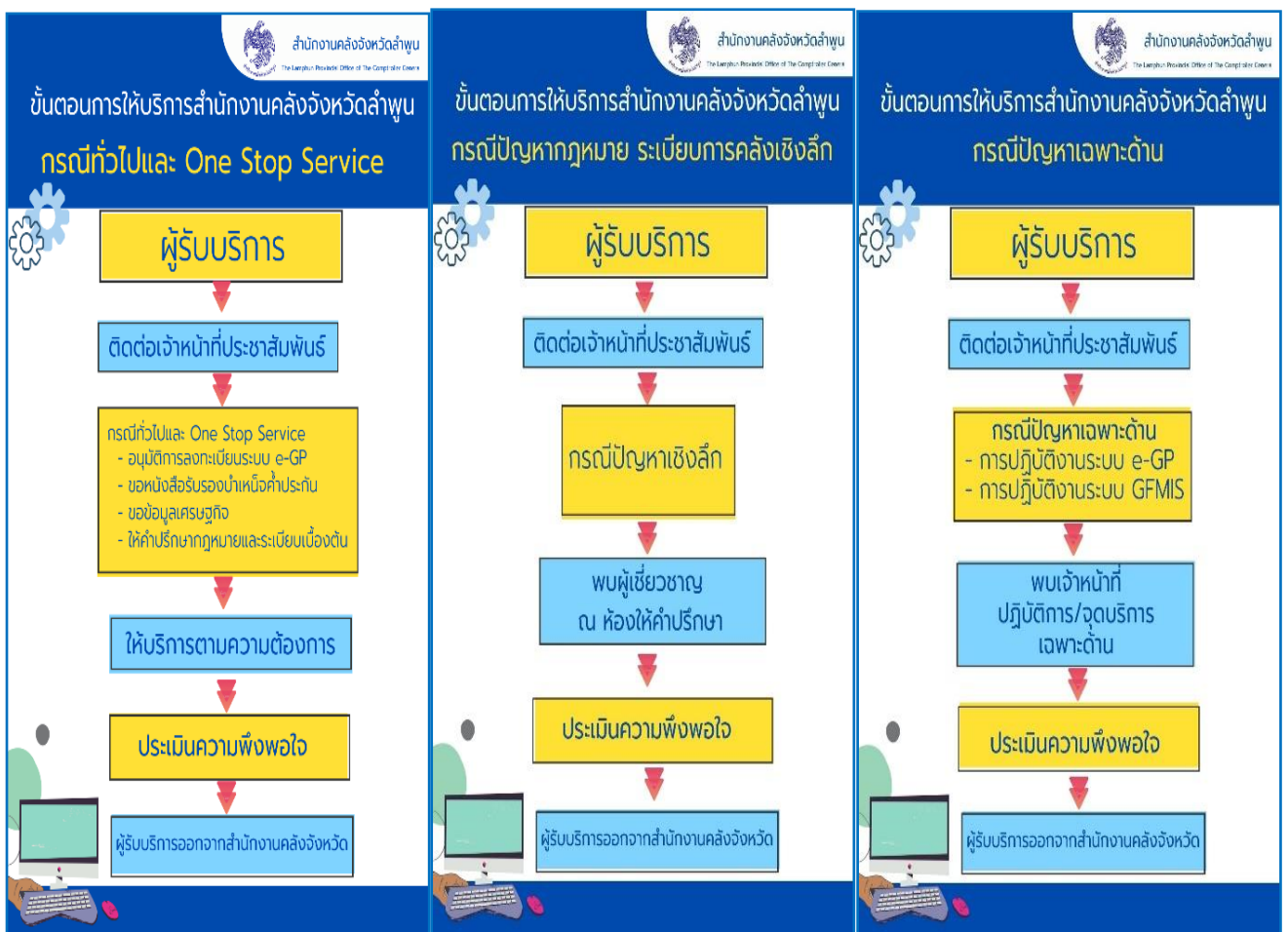
ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
3.กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบการคลังเชิงลึก  <pre> graph TD A[ขั้นตอนการให้บริการกรมบัญชีกลาง] --> B[ผู้ให้บริการ] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ] C --> D[กรณีมีปัญหาเชิงลึก] D --> E[พบผู้เชี่ยวชาญ] E --> F[ประเมินความพึงพอใจ จากระบบแบบออนไลน์] F --> G[เสร็จสิ้นการบริการ] </pre>	● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถาม ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการ ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่นะคะ ดิฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการในห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่มสิ่งพิมพ์ต่างๆ ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ ● ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น 2 กรณี ดังนี้ 1. กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ 2. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบความจำเป็นของปัญหา ว่าต้องใช้ระยะเวลาหรือ หรือหาค้นข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับ.....จำเป็นต้องให้.....ดำเนินการ ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เชี่ยวชาญก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน 1 วันทำการนะคะ/ครับ” ● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของกรมบัญชีกลางเพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)

กรณี Walk-in

(๑) กระบวนการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัด

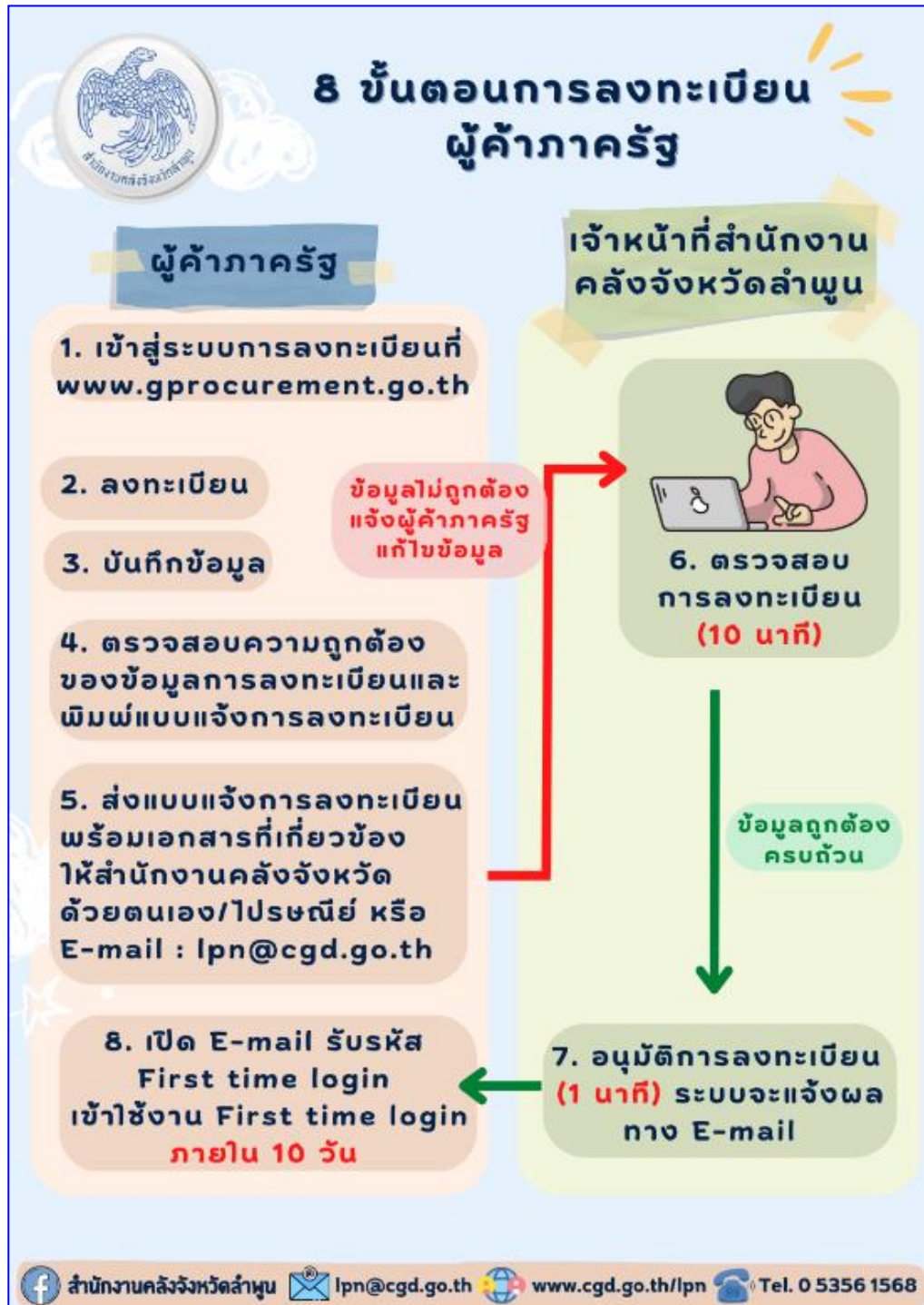
เมื่อผู้รับบริการ Walk-in มาที่สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ผู้รับบริการติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ แบ่งเป็น ๓ กรณี ดังนี้

- กรณีทั่วไปและ One Stop Service ได้แก่ อนุมัติการลงทะเบียนระบบ e-GP, ขอนหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ, ขอข้อมูลเศรษฐกิจ, ให้คำปรึกษากฎหมายและระเบียบเบื้องต้น
- กรณีปัญหาเชิงลึก ให้ผู้รับบริการพบผู้เชี่ยวชาญ ณ ห้องให้คำปรึกษา
- กรณีปัญหาเฉพาะด้าน ได้แก่ การปฏิบัติงานระบบ e-GP, GFMS ให้พบเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการหรือจุดบริการเฉพาะด้าน



กรณี Walk-in

(๒) กระบวนการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ



กรณี Walk-in

(๓) ขั้นตอนการขอรับบริการหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันการกู้เงิน



กรณี Walk-in

(๔) ขั้นตอนการขอรับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน



๒. การให้บริการทางโทรศัพท์ และโทรสาร

ช่องทางการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดลำพูนผ่านทางโทรศัพท์ และโทรสารดังนี้

๒.๑ โทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดลำพูนหมายเลข ๐-๕๓๕๖-๑๕๖๘ หรือหมายเลข ๐-๕๓๕๑-๒๐๕๗ แล้วกดหมายเลขภายในของเจ้าหน้าที่ที่ต้องการติดต่อ หรือกด ๐ เพื่อโอนสายให้ประชาสัมพันธ์ โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการให้คำปรึกษาแนะนำงานกฎหมายระเบียบ

๒.๒ โทรสารสำนักงานคลังจังหวัดลำพูนหมายเลข ๐-๕๓๕๓-๐๕๗๓



กรณีให้บริการทางโทรศัพท์

วิธีการ	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑. การรับสาย	- รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย+ชื่อ+เสนอความช่วยเหลือ” - หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยว่างอยู่ ให้โอนสาย แต่หากบุคคลที่ปลายสาย/ไม่สะดวกรับสาย ให้เสนอให้ความช่วยเหลือ	- “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ดิฉัน/ผม..... รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” - “ขณะนี้ดิฉัน/ผม เรียงสายกับใครค่ะ/ครับ วันนี้คุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ”
๒. การโอนสาย	- เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายก่อน - เมื่อผู้รับโอนสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด - เจ้าหน้าที่ให้บริการประจำหัวข้อกฎหมาย/ระเบียบให้บริการตอบคำถามเรื่องนั้น ๆ	- “คุณ.....ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม จะโอนสายให้คุณ.....กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ”

ชื่อ - สกุล		เบอร์ภายใน	เบอร์มือถือ	หมายเลข IP
คลังจังหวัด				
นางสาวสุรัสวดี	เดชะพันธุ์	301	065-5199204	10.5.3.104
กลุ่มงานวิชาการ				
นางโสมฤทัย	คำราพิข	302	081-8829910	10.5.3.128
นางพรพรรณ	ขาวคอนไชย	303	087-1929343	10.5.3.173
นางกฤติกา	เดือนราษฎร์	304	081-3669439	10.5.3.125
นางสาวทิพสุคนธ์	ราชวังเมือง	306	080-6726810	10.5.3.123
นางปณิกา	เมฆประยูร	305	089-1918101	10.5.3.101
กลุ่มงานระบบการคลัง				
นางชญาลักษณ์	สุขวิญญา	307	086-6595862	10.5.3.127
นายศรีสุพรรณ	ล้ำมงคลทรัพย์	311	084-2227531	10.5.3.42
นางสาวระพีพรรณ	มงคล	310	064-5512991	10.5.3.44
นายวิฑูรย์	ไชยปอก	308	093-5822855	10.5.3.43
นางสาวพัชรภรณ์	เป็งปิง	309	088-4193898	10.5.3.46
GF		312		
GF		313		
กลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด				
นางสาววรภรณ์	สันโรงพิน	318	090-3235797	10.5.3.124
นางสาวธกัณฑ์	ตั้งวิไลเสถียร	316	098-2920688	10.5.3.41
นางสาวศศิธร	เรืองเดชสุวรรณ	317	085-1860472	10.5.3.45
นางสาวจิณณ์	คอนปัน	315	091-0709970	10.5.3.126
ฝ่ายบริหารทั่วไป VOIP : 162 - 5213,5214				
นายโอฬาร	ญาณวุฒิ	319	089-1190966	10.5.3.106
นางสาวอารีรัตน์	วินันท์	321	093-9545450	10.5.3.153
จ้างเหมาบริหาร				
นายสิริรัฐชัย	โอชาวัฒน์		098-1010945	
นางน่าน	คำหลู่		096-4163906	
เคาน์เตอร์ 322			แก้ไขสัญญาณ	823
ห้องให้คำปรึกษา 323			ลบเครื่อง โซน MSG	*9

ห้องประชุม 324

รับสายแทน กค *#

โอนสาย กค Hold+หมายเลข

FAX 053-530573

แถบ 1-2 โทรออก เบอร์ TOT

แถบ 5-6 โทรออก มหาตไทย (กค 8210 ตามด้วยหมายเลข)

แถบ 7-8 โทรเบอร์ Voice กรม

เบอร์ สท. 053-561568 , 053-512057

ภาพแสดง : ช่องทางให้บริการทางโทรศัพท์ และโทรสารสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

๓. จดหมายไปรษณีย์

สำนักงานคลังจังหวัดลำพูนมีช่องทางการให้บริการผ่านจดหมายไปรษณีย์ สำหรับการรับ – ส่งเอกสารต่าง ๆ



๔. ช่องทางให้บริการอื่น ๆ

๔.๑ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน มีช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Lpn@cgd.go.th

The Lamphun Provincial Office of The Comptroller General

สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

สำหรับติดต่อสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

EMAIL

Lpn@cgd.go.th

กรณีต้องการติดต่อสอบถาม โทร : 0 5356 1568

กลุ่มงานวิชาการ กลุ่มงานระบบการคลัง
ต่อ 302 - 306 ต่อ 307 - 311

กลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด
ต่อ 315 - 318

ฝ่ายบริหารทั่วไป
ต่อ 319 และ 321

สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ศูนย์ราชการจังหวัดลำพูน
ชั้น 1 ศาลากลาง ถนนเมือง ลำพูน 61000

โทร 0 5356 1568 โทรสาร 0 5353 0573
<http://www.cgd.go.th/lpn>

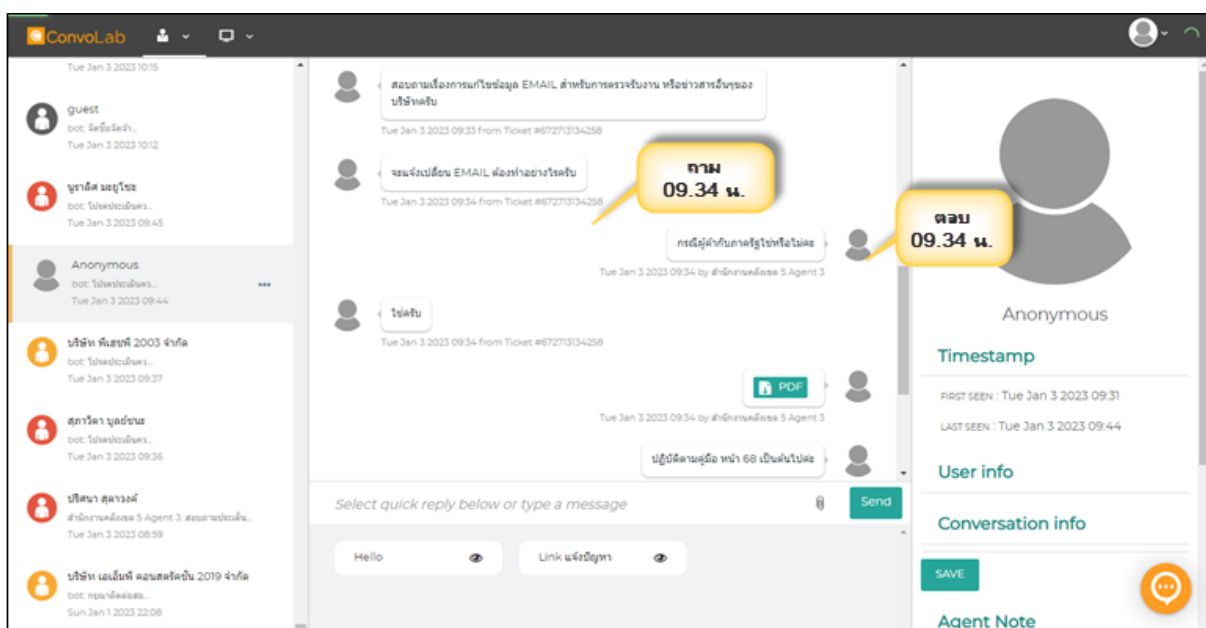
๔.๒ Line Application

สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ได้ตั้งกลุ่มไลน์เพื่อให้คำแนะนำ คำปรึกษา มีระบบการให้บริการผ่านระบบ Chat หรือไลน์ Line Application

ช่องทาง Line Application	
๑	กลุ่ม Line e-GP ลำพูน
๒	กลุ่ม Line กลุ่มผู้ประกอบการจังหวัดลำพูน
๓	กลุ่ม Line การเงินและบัญชี ลพ.
๔	กลุ่ม Line คบจ. MOF Lamphun
๕	กลุ่ม Line ควบคุมภายใน สรก.ลำพูน
๖	กลุ่ม Line ควบคุมภายใน อปท. ลำพูน
๗	กลุ่ม Line ตอบคำถามพัสดุ อปท. คลังลำพูน
๘	กลุ่ม Line บำเหน็จบำนาญ ลพ.
๙	กลุ่ม Line รายงานการเงิน อปท. ลำพูน
๑๐	กลุ่ม Line อปท.ลำพูน (สนง.คลังจังหวัด)
๑๑	กลุ่ม Line เร่งรัด-คลัง ลพ.

๔.๓ Live Chat การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

การตอบคำถามจาก Live Chat การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ กรมบัญชีกลาง โดยคลังจังหวัดลำพูน ทำหน้าที่เป็นคณะทำงานตอบปัญหา Live Chat



๔.๔ Facebook Application

สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน (ให้การตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง) ใช้ในการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร ประชาสัมพันธ์กิจกรรมของสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน หนังสือเวียน ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ รวมทั้งนโยบาย ของรัฐบาลที่สำคัญ ๆ และสำหรับข้อคำถามต่าง ๆ ผู้รับบริการสามารถสอบถามเข้ามาทาง inbox หรือ กล่องข้อความ

ช่องทาง	
๑	Facebook สนง คลังจังหวัดลำพูน
๒	เพจ Facebook สนง คลังจังหวัดลำพูน
๓	Facebook คณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัด

๔.๕ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

**ศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของราชการ
สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน**

ป้อนคำค้น ค้นหา

เกี่ยวกับศูนย์ข้อมูลข่าวสาร | ส่วนหน่วยงานราชการ | ส่วนประชาชน | เชื่อมโยงศูนย์ข้อมูลข่าวสารอื่นๆ | อนุทิน

โปรดเลือกการขอข้อมูลที่ต้องการ

- ข่าวประชาสัมพันธ์
 - ดัชนีรวม / ดัชนีประจำพื้นที่
 - ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 7
 - โครงสร้างองค์กร ม.7(1)
 - อำนาจหน้าที่ ม.7(2)
 - สถานที่ติดต่อ ม.7(3)
 - กฎ มติ คณะรัฐมนตรี ที่เกี่ยวข้อง ม.7(4)
 - ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา 9
 - ผลการพิจารณา ม.9(1)
 - นโยบายหรือการตัดสินใจ ม.9(2)
 - แผนงาน โครงการ งบประมาณ ม.9(3)
 - คู่มือหรือคำสั่ง ม.9(4)
 - สิ่งพิมพ์ที่อ้างอิง ม. 7 วรรคสอง ม.9(5)
 - สัญญาสัมปทาน ยุทธศาสตร์ รวมทุน ม.9(6)
 - มติ ครม. หรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดย กอปรมา หรือ มติ ครม. ม.9(7)
 - ข้อมูลข่าวสารอื่นที่คณะกรรมการกำหนด ม.9(8)
 - สัญญาอื่นๆ
 - เอกสารอื่นๆ ที่ต้องรายงาน
 - ข้อมูลข่าวสารทั่วไปตาม / ตาม-ตอบ
 - การประเมินผลการให้บริการศูนย์ฯ ตาม-ตอบ
 - แบบฟอร์มสำรวจความพึงพอใจ
 - สรุปผลการพิจารณา
 - สถิติผู้เข้าใช้บริการ
 - กระดานถาม-ตอบ / ข้อคิดเห็น

ข่าวประชาสัมพันธ์

สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน จัดประชุมเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายเงินภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ครั้งที่ 1/66
วันที่ 26 มกราคม พ.ศ. 2566
วันพฤหัสบดีที่ 26 มกราคม 2566 เวลา 13.30 น. นางสาวสุวิมล แซ่ขันธุ์ คลังจังหวัดลำพูน จัดประชุมเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายเงินภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ครั้งที่ 1/2566 โดยมีนายชาติ กิตติพันธ์ รองผู้ว่าราชการจังหวัดลำพูน เป็นประธานในที่ประชุม เพื่อเร่งรัดติดตามหน่วยงานที่มีผลการเบิกจ่ายต่ำกว่าเป้าหมาย มีจำนวนเงินงบประมาณคงเหลือจำนวนมาก และติดตามการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างสำหรับหน่วยงานที่ได้รับงบประมาณในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ณ ห้องประชุมทรัพยากร ชั้น 4 ศาลากลางจังหวัดลำพูน

สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน จัดฝึกอบรมโครงการเพิ่มประสิทธิภาพ การเงินการคลัง การบัญชีภาครัฐ การพัสดุ และการเบิกจ่ายงบประมาณ พ.ศ.2566
วันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2566
วันพุธที่ 18 มกราคม 2566 เวลา 13.00-16.30 น. สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน โดยกลุ่มงานระบบการคลัง จัดโครงการฝึกอบรมเพิ่มประสิทธิภาพ การเงินการคลัง การบัญชีภาครัฐ การพัสดุ และการเบิกจ่ายงบประมาณ ของจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 หัวข้อ "ข้อเท็จจริงการปฏิบัติงานในระบบ New GFMS Thai ณ ห้องประชุมจันทน์ ชั้น 4 ศาลากลางจังหวัดลำพูน โดยมีนางสาวสุวิมล แซ่ขันธุ์ คลังจังหวัดลำพูน เป็นประธานกล่าวเปิดโครงการฝึกอบรม วิทยากรบรรยาย นายวิฑูรย์ ไชยปิลัก นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน ผู้เข้ารับการอบรมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านบัญชีการเงิน และการพัสดุของส่วนราชการในจังหวัดลำพูน จำนวน 150 คน

การประเมินความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น ๓ ลักษณะ

- ๑) ประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการรวบรวมปีละ ๑ ครั้ง
- ๒) ประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการเก็บข้อมูลทุกวัน โดยรวบรวมเป็นรายเดือน
- ๓) ประเมินความพึงพอใจ ในระหว่างที่จัดโครงการอบรมทุกหลักสูตร

ทั้งนี้ แบบประเมินความพึงพอใจออกแบบจากส่วนกลาง ประกอบด้วย ๕ มิติ ดังนี้

- มิติด้านเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน
- มิติด้านกระบวนการ/ขั้นตอนปฏิบัติงาน
- มิติด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร
- มิติด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ
- มิติด้านการให้บริการ

◆ ประเมินความพึงพอใจ ปีละ ๑ ครั้ง

สำนักงานคลังจังหวัดลำพูนได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ตามที่กรมบัญชีกลาง ได้จัดทำ link การสำรวจความพึงพอใจ ไปยังกลุ่มไลน์ “การเงินและบัญชี ลพ.” ซึ่งมีสมาชิกประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการครบทุกหน่วยงาน รวมสมาชิก ๓๑๘ คน และ กลุ่มไลน์ “อปท.ลำพูน (สนง.คลังจังหวัด)” ซึ่งมีสมาชิกประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกหน่วยงาน รวมสมาชิก ๓๖๙ คน เพื่อตอบแบบสำรวจความพึงพอใจประจำปี

◆ ประเมินความพึงพอใจ รายเดือน

สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ โดยแบบประเมินผลความพึงพอใจ จัดทำทั้งในระบบออนไลน์และระบบกระดาษ

- ระบบประเมินความพึงพอใจออนไลน์หน้าเว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน และ QR code ประเมินความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดลำพูนเป็นรายบุคคลเพื่อสนับสนุนนโยบายลดการใช้กระดาษใส่ใจสิ่งแวดล้อม (Paperless) ผ่านช่องทาง

๑. หน้าเว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน
๒. สแกน QR Code
๓. ระบบกระดาษ (Paper Sheet) เพื่ออำนวยความสะดวกกรณีผู้รับบริการไม่สะดวกใช้ระบบออนไลน์

๑. หน้าเว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน
The Lamphun Provincial Office of the Comptroller General

จังหวัดลำพูน

CGD Internet การแสดงผล ก ก ก C C C

หน้าหลัก ข้อมูลสำนักงานคลัง บุคลากรสำนักงานคลัง ติดต่อสำนักงานคลัง

ข้อมูลสำนักงานคลัง

- โครงสร้างองค์กร
- ประวัติความเป็นมา
- วิสัยทัศน์ พันธกิจ
- ทำเนียบคลัง
- บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ
- ติดต่อสำนักงานคลัง
- เว็บไซต์คลังเขต
- คลัง.ลำพูน
- ถาม-ตอบ (Q & A)
- เอกสารสำหรับการประชุมหัวหน้าส่วนราชการ
- INFOGRPHIC
- ข้อมูลสำคัญ
- New GFMS Thai สำหรับอปท.

ระบบงาน

- บำเหน็จบำนาญ
- จ่ายตรงเงินเดือน
- การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
- ความรับผิดชอบและแผน
- GFMS
- ระบบตรวจสอบสิทธิสวัสดิการ
- รักษาพยาบาล
- นายทะเบียน คำปรึกษา
- e-Office
- e-Mail
- e-Learning

ข่าวประชาสัมพันธ์ ข่าวจัดซื้อจัดจ้าง ข่าวอบรมสัมมนา ภาพข่าวกิจกรรม

ด่วน!!! ให้ข้าราชการและลูกจ้างประจำทั้งเกษียณฯ 1 ต.ค. 66 ขึ้น
ขอรับบำเหน็จบำนาญล่วงหน้าด้วยตนเองทางอิเล็กทรอนิกส์

รวมภาพเกาะเศรษฐกิจ นโยบายรัฐบาล ผลการปฏิบัติงาน

รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัดลำพูน ประจำเดือน กันยายน 2565

คู่มือระเบียบ หนังสือเวียน

การปฏิบัติงานควบคุมการใช้จ่ายเงินของส่วนราชการ

คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการที่มีสิทธิ์ได้
รับเงินประชุมเป็นรายเดือน และจัดระเบียบ
ประชุมเป็นรายเดือนและเป็นรายครึ่งสำหรับ
กรรมการ อนุกรรมการ เลขานุการและผู้ช่วย

นางสาวสุวิภา เตชะทิพย์
คลังจังหวัดลำพูน

แจ้งจัด คิดตาม
การใช้เงินงบประมาณ

ผลการใช้จ่าย
เงินงบประมาณ
ภาครัฐ

ศูนย์ข้อมูล
ข่าวสาร

ประเมิน
ความพึงพอใจ

แบบรับแจ้ง
ความต้องการ

ดูรายการ
ขอเบิก

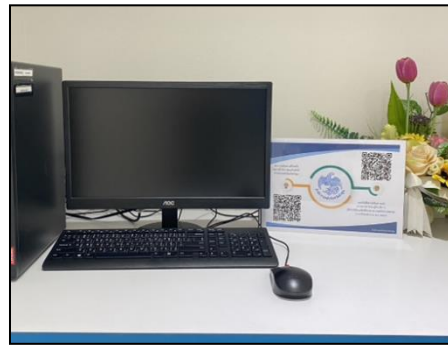
รายงานผล
การรับ-จ่ายเงิน
แบบอิเล็กทรอนิกส์

บุคคลต้นแบบ
ของสอ.คลัง

แบบลงทะเบียน
เว็บไซต์
ประชุม/อบรม

ความเป็นอยู่

๒. สแกน QR Code





กระทรวงศึกษาธิการ
Ministry of Education, Culture and Sports

**ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน**

อีเมล: am.assess@kkgmu.com (วันจันทร์ - วันศุกร์)
*แจ้ง





นางสาว สิตติชัย

☐ จากศูนย์พัฒนาศักยภาพ
นักจัดการงานระดับชำนาญการพิเศษ



นางสาว สิตติชัย

☐ จากศูนย์พัฒนาศักยภาพ
นักจัดการงานระดับชำนาญการพิเศษ



นางสาว สิตติชัย

☐ จากศูนย์พัฒนาศักยภาพ
นักจัดการงานระดับชำนาญการ



นางสาว สิตติชัย

☐ จากศูนย์พัฒนาศักยภาพ
นักจัดการงานระดับชำนาญการ



นางสาว สิตติชัย

☒ จากสำนักงานคลัง
นักจัดการงานระดับชำนาญการ



นางสาว สิตติชัย

☐ จากสำนักงานคลัง
นักจัดการงานระดับชำนาญการ



นางสาว สิตติชัย

☐ จากสำนักงานคลัง
นักจัดการงานระดับชำนาญการ



นางสาว สิตติชัย

☐ จากสำนักงานคลัง
นักจัดการงานระดับชำนาญการ



นางสาว สิตติชัย

☐ จากสำนักงานคลัง
นักจัดการงานระดับชำนาญการ



นางสาว สิตติชัย

☐ จากสำนักงานคลัง
นักจัดการงานระดับชำนาญการ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม *

☐ ชาย

☐ หญิง

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม *

☐ อายุ 20 ปี

☐ 21 - 40 ปี

☐ 41 - 60 ปี

☐ 60 ปีขึ้นไป

ผู้มาติดต่อ *

☐ ประชาชนทั่วไป

☐ ผู้ประกอบการ

☐ ผู้รับบริการ

☐ ประชาชนทั่วไป

หน่วยงาน *

☐ หน่วยงานราชการ

☐ หน่วยงานราชการ

☐ หน่วยงานราชการ

☐ หน่วยงานราชการ

☐ หน่วยงานราชการ

☐ หน่วยงานราชการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

1. ความเร็ว
5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

2. ลักษณะการให้บริการ

3. ลักษณะการให้บริการ

4. ลักษณะการให้บริการ

5. ลักษณะการให้บริการ

6. ลักษณะการให้บริการ

7. ลักษณะการให้บริการ

8. ลักษณะการให้บริการ

9. ลักษณะการให้บริการ

10. ลักษณะการให้บริการ

5. ตัวอย่างการให้บริการ

1. ตัวอย่างการให้บริการ

2. ตัวอย่างการให้บริการ

3. ตัวอย่างการให้บริการ

4. ตัวอย่างการให้บริการ

5. ตัวอย่างการให้บริการ

6. ตัวอย่างการให้บริการ

7. ตัวอย่างการให้บริการ

8. ตัวอย่างการให้บริการ

9. ตัวอย่างการให้บริการ

10. ตัวอย่างการให้บริการ

๓. ระบบกระดาษ (Paper Sheet) เพื่ออำนวยความสะดวกกรณีผู้รับบริการไม่สะดวกใช้ระบบออนไลน์

แบบประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

แบบประเมินผลนี้ ทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

ตอนที่ 1 เลือกเจ้าหน้าที่หน้าที่ที่ต้องการประเมิน

- | | |
|---|---|
| ☐ นางชนวนลักษณ์ สุขวัฒน | ☐ นางกฤติกา เตือนวรรณ |
| ☐ นางโสมฤทัย คำราช | ☐ นางสาวรุกต์แก้ว ตั้งวิไลเสถียร |
| ☐ นายศรีสุพรรณ ส้มมงคลทรัพย์ | ☐ นางสาวพัชราภรณ์ เบ็งปิง |
| ☐ นางพรพรรณ ขาวคอใบ | ☐ นางสาวทิพสุคนธ์ ราชวังเมือง |
| ☐ นางสาวระพีพรรณ มงคล | ☐ นางสาวศศิธร เรืองเดชสุวรรณ |
| ☐ นายโอฬาร ญาณวุฒิ | ☐ นางสาวอารีรัตน์ วินันท์ |
| ☐ นายวิฑูรย์ ไชยปือก | ☐ นางสาวธิดาพร ดอนปิ่น |
| ☐ นางปณิกา เมฆประยูร | |

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | | | |
|----------------|--|--|--|
| 1. เพศ | ☐ หญิง | ☐ ชาย | |
| 2. อายุ | ☐ ต่ำกว่า 20 ปี | ☐ 41 - 60 ปี | |
| | ☐ 20 - 40 ปี | ☐ 60 ปีขึ้นไป | |
| 3. ผู้มาติดต่อ | ☐ บุคลากรภาครัฐ | ☐ ผู้รับบำนาญ | |
| | ☐ ผู้ค้ากับภาครัฐ | ☐ ประชาชนทั่วไป | |
| 4. หน่วยงาน | ☐ หน่วยงานราชการ | ☐ รัฐวิสาหกิจ | ☐ ภาคเอกชน |
| | ☐ สถาบันการเงิน | ☐ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น | ☐ ประชาชนทั่วไป |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ 2 โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในตารางตามความเป็นจริง

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	<u>ด้านเวลา</u> ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2	<u>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</u>					
2.1	การติดต่อปรึกษาหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาของการให้บริการ					
2.2	การจัดลำดับการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3	การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					

ลำดับ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
3	<u>ด้านบุคลากรที่ให้บริการ*</u>					
3.1	ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2	ความตั้งใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้					
3.4	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5	การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4	<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก*</u>					
4.1	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2	จุดให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ ฯลฯ					
4.4	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5	<u>ด้านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</u>					
	ความพึงพอใจในภาพรวม					

ปัญหา/ ข้อเสนอแนะ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ

.....

.....

ปัญหาในการติดต่อราชการ

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณ
สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน

◆ ประเมินความพึงพอใจ ในระหว่างที่จัดโครงการอบรมทุกหลักสูตร

สำนักงานคลังจังหวัดลำพูน มีบทบาทภารกิจในการจัดโครงการอบรมให้ความรู้ด้านกฎหมายระเบียบการเงินการคลังภาครัฐให้กับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น ดังนั้นเมื่อเสร็จสิ้นการอบรม จะต้องรวบรวมประเมินผลสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อโครงการ พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อสำนักงานคลังจังหวัดลำพูนจะนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น



แบบประเมินความคิดเห็นการฝึกอบรม
โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการเงินการคลัง การ
บัญชีภาครัฐ การพัสดุ และการเบิกจ่ายเงินงบ
ประมาณของจังหวัดลำพูน ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2565 หัวข้อวิชา การเพิ่มประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานด้านพัสดุให้กับหน่วยงานของรัฐ

วันพุธที่ 24 สิงหาคม 2565 เวลา 09.00 – 12.00 น. ณ ห้องประชุมจามเทวี ชั้น 4 ศาลากลางจังหวัด
ลำพูน

 lpncgdno.1@gmail.com (ยังไม่แนร์) [สลับบัญชี](#) 

[ถัดไป](#) [ล้างแบบฟอร์ม](#)

ห้ามสงวนลิขสิทธิ์ใน Google ฟอร์ม

เนื้อหานี้มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือรับรองโดย Google [รายงานการละเมิด](#) - [ข้อกำหนดในการให้บริการ](#) - [นโยบายความเป็นส่วนตัว](#)

Google ฟอร์ม

ส่วนที่ 2 : ประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการโครงการ *

	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
2.1 การแนะนำหรือให้ข้อมูลโครงการของเจ้าหน้าที่บริหารงานโครงการ	☐	☐	☐	☐	☐
2.2 การให้บริการและอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่บริหารงานโครงการ	☐	☐	☐	☐	☐
2.3 ความเหมาะสมและความพร้อมของสื่อเอกสารประกอบการอบรม มีคุณภาพ ถูกต้อง ชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
2.4 ความเหมาะสมและความพร้อมของสถานที่จัดอบรม และระบบโสตทัศนูปกรณ์	☐	☐	☐	☐	☐

ส่วนที่ 3 : ประเมินความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม *

	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
3.1 เนื้อหาวิชาสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ	☐	☐	☐	☐	☐
3.2 เนื้อหาวิชามีความเหมาะสมกับระยะเวลาในการจัดฝึกอบรมครั้งนี้	☐	☐	☐	☐	☐
3.3 เนื้อหาวิชาการฝึกอบรมตรงกับความต้องการ	☐	☐	☐	☐	☐

ส่วนที่ 4 : ประเมินความพึงพอใจต่อคณะวิทยากร *

	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
4.1 วิทยากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในหัวข้อวิชาที่บรรยาย	☐	☐	☐	☐	☐
4.2 วิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้สำคัญประเด็นเนื้อหาให้เกิดความเข้าใจ และสามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	☐	☐	☐	☐	☐
4.3 วิทยากรสามารถใช้เทคนิคการบรรยายและสื่อประกอบการนำเสนอ อย่างเหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
4.4 วิทยากรให้ความรู้ตามเนื้อหา หรือมีการถ่ายทอดประสบการณ์ที่ เหมาะสม	☐	☐	☐	☐	☐
4.5 วิทยากรเปิดโอกาสให้มีการซักถาม	☐	☐	☐	☐	☐

ส่วนที่ 5 : ประเมินความพึงพอใจต่อการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงาน *

	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
5.1 ท่านคาดว่าจะนำความรู้ความเข้าใจทักษะที่ได้รับในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	☐	☐	☐	☐	☐
5.2 ท่านได้รับประโยชน์จากการฝึกอบรม	☐	☐	☐	☐	☐

การประเมินความพึงพอใจ

คำชี้แจง: โปรดเลือกข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 : ประเมินความพึงพอใจต่อการเรียนรู้ *

	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	พอใช้	ควรปรับปรุง
1.1 ความรู้ความเข้าใจ ต่อเนื้อหาวิชา "ก่อน" เข้ารับการฝึกอบรม	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 ความรู้ความเข้าใจ ต่อเนื้อหาวิชา "หลัง" เข้ารับการฝึกอบรม	☐	☐	☐	☐	☐

ประเมินความคุ้มค่า

ท่านคิดว่าการฝึกอบรมครั้งนี้ ให้ผลคุ้มค่ากับเวลาและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมหรือไม่

ส่วนที่ 6 : ประเมินความคุ้มค่าในการฝึกอบรม *

- ☐ คุ้มค่า
- ☐ ไม่คุ้มค่า

ส่วนที่ 7 : ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาบุคลากร

คำตอบของคุณ

กลับ

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องเข้าใจตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุด จึงต้องพัฒนาบุคลิกภาพ ทักษะที่ดี จิตสำนึกการให้บริการ

เป้าหมายของการบริการคือ ผู้รับบริการ สำนักงานคลังจังหวัดลำพูนจึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดลำพูน เพื่อปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดลำพูนให้ได้รับความพึงพอใจ โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการยึดหลักปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่าย ๆ “เอาใจเขา มาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยการเริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้จะเกิดความสำเร็จของการให้บริการในหน่วย