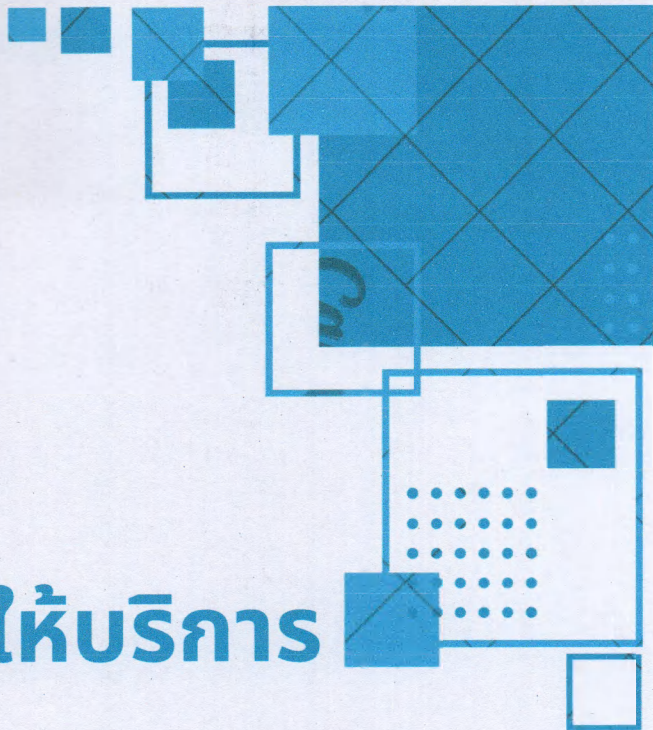
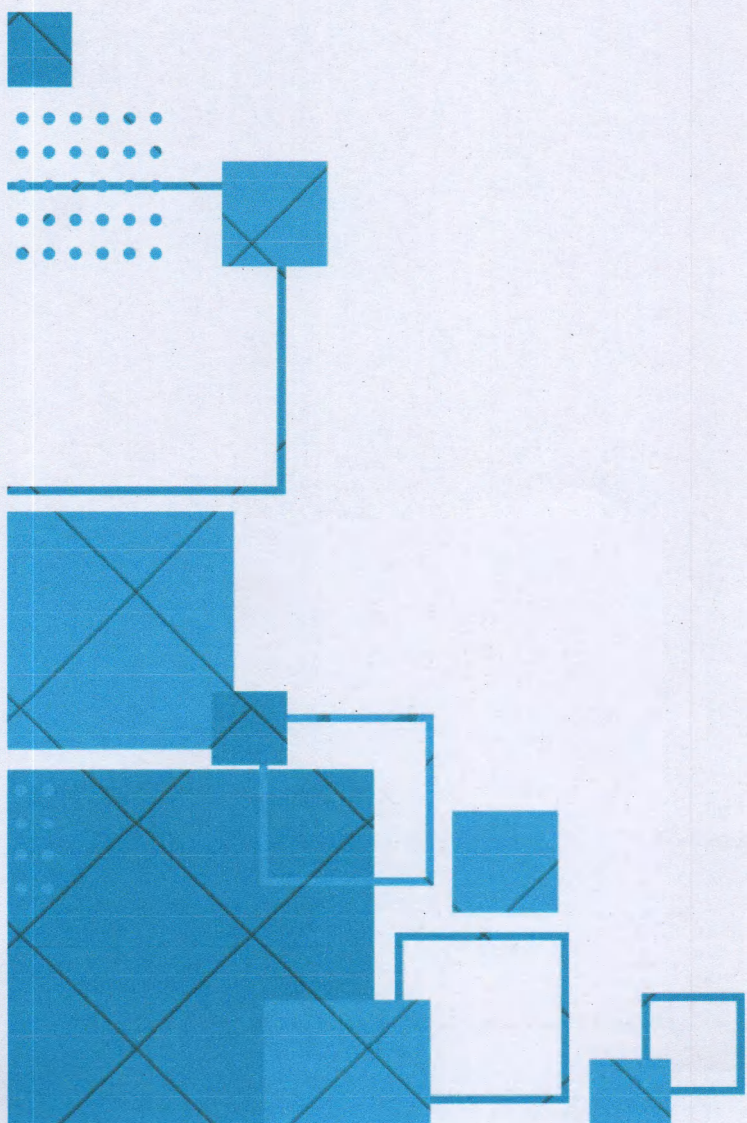




คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

สำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์



จัดทำโดย

สำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

ปี พ.ศ. 2566

มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

๑. มาตรฐานบุคลิกภาพ

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

➤ ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม กระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

➤ สติปัญญา คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

➤ อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หุนหันุนใจ และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เห็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

➤ นิสสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจากความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มา จากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน

➤ สังคม หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

➤ การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

➤ การรู้จักทำให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกต้อง และถูกกาลเทศะ เป็นต้น

➤ พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี



๒. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

๑. เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบ ข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์และข้อมูลที่จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อม ไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

๒. แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันทีหรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่อกับงาน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

๓. รู้จักควบคุมอารมณ์อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

๔. คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใส แล้วน้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร่งจนเกินไป

๕. รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

๖. วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรผลอวงโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑. การรับสาย	✦ รับโทรศัพท์ ตามมาตรฐาน “ทักทาย+ชื่อ+เสนอความช่วยเหลือ” ✦ หากบุคคลที่ ปลายสายต้องการจะพูดด้วยวางอยู่ ให้โอนสายแต่หากบุคคลที่ ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	✦ “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ ดิฉัน/ ผม.....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” ✦ “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครค่ะ/ครับ วันนี้คุณ..... ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ
๒. การโอนสาย	✦ เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน ✦ เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่า ปลายสายเป็นใครและจะติดต่อเรื่องใด ✦ ปลอ่ยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน	✦ “คุณ.....ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ..... กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ” ✦ “คุณ.....ค่ะ/ครับ สายภายนอกของคุณ.....จะติดต่อเรื่อง.....นะคะ/ครับ ✦ วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน

สำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

The Buriram Provincial Office of The Comptroller General



CALL CENTER 0-4466-6516

ต่อ

ฝ่ายบริหารทั่วไป

นางชนัดญ์นันท์ โชตินิภาเจริญสุข	ต่อ 316
นางสุภาภรณ์ มีพัฒน์	ต่อ 317
นางสาววัชรีย์ แสงพรม	ต่อ 318
นางสาวชญานิศ บุดดา	ต่อ 319
นางสาวสุนิตรา สมญาดี	ต่อ 320

กลุ่มงานวิชาการ

นางกนกอร พุทธเสนา	ต่อ 302
นางสาวศรัณยา ศิริรัมย์	ต่อ 305
นางกนกทิพย์ บุญมาก	ต่อ 307
นางลัดดาวัลย์ นักรรัมย์	ต่อ 306
-ว่าง-	ต่อ 308

กลุ่มงานระบบการคลัง

นางสาวเพ็ญพร แซ่ตั้ง	ต่อ 303
นางสาวจิตาภา พลพงษ์	ต่อ 309
นางสาวอมรรัตน์ แสงงาม	ต่อ 310
นางสาวกรรณิการ์ พรรณวงศ์	ต่อ 311
นางสาวปัสชาวดี อุ่นอ่อน	ต่อ 312

กลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด

นางยุวรี บุตรดีศักดิ์	ต่อ 304
นางสาววัชรภรณ์ ยอดน้ำคำ	ต่อ 313
นางสาวดวงใจ วัดไธสง	ต่อ 315
นาง ภริษา สิริฐกุลยา	ต่อ 314

ช่องทางการติดต่อเพิ่มเติม



brm@cgd.go.th

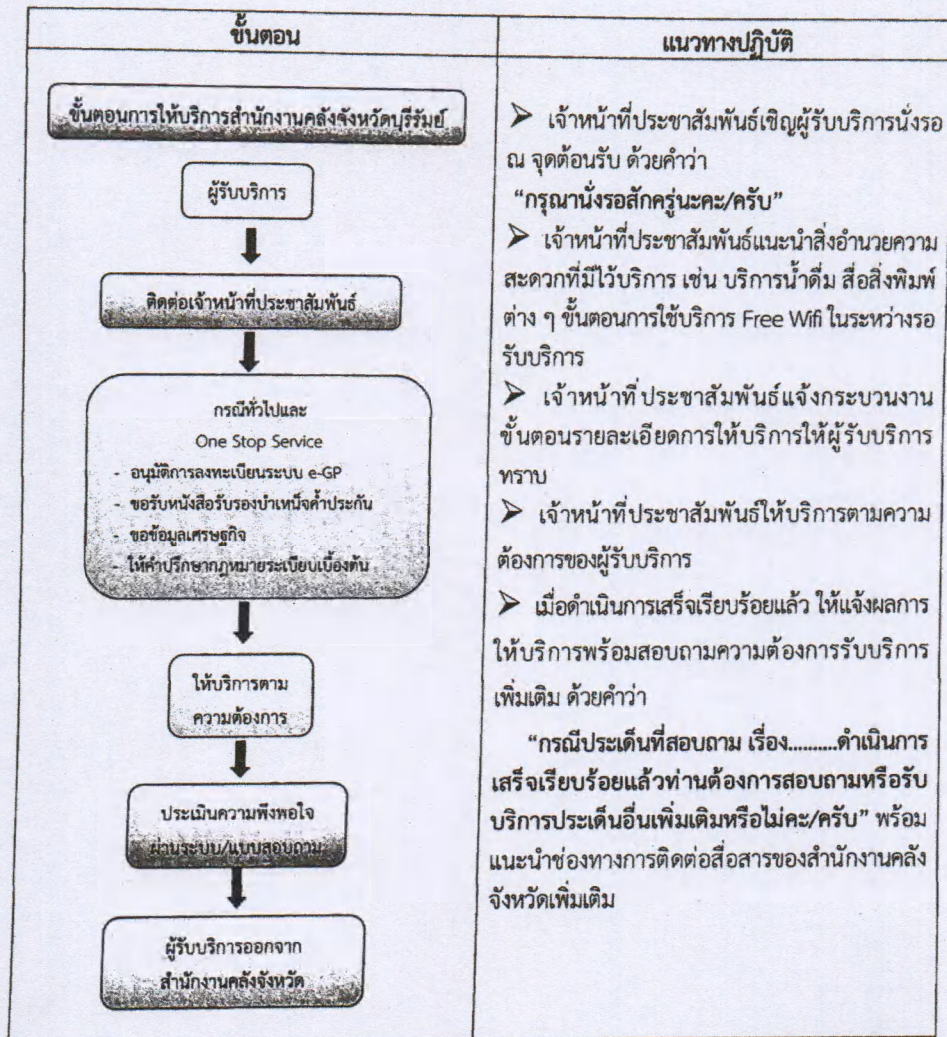


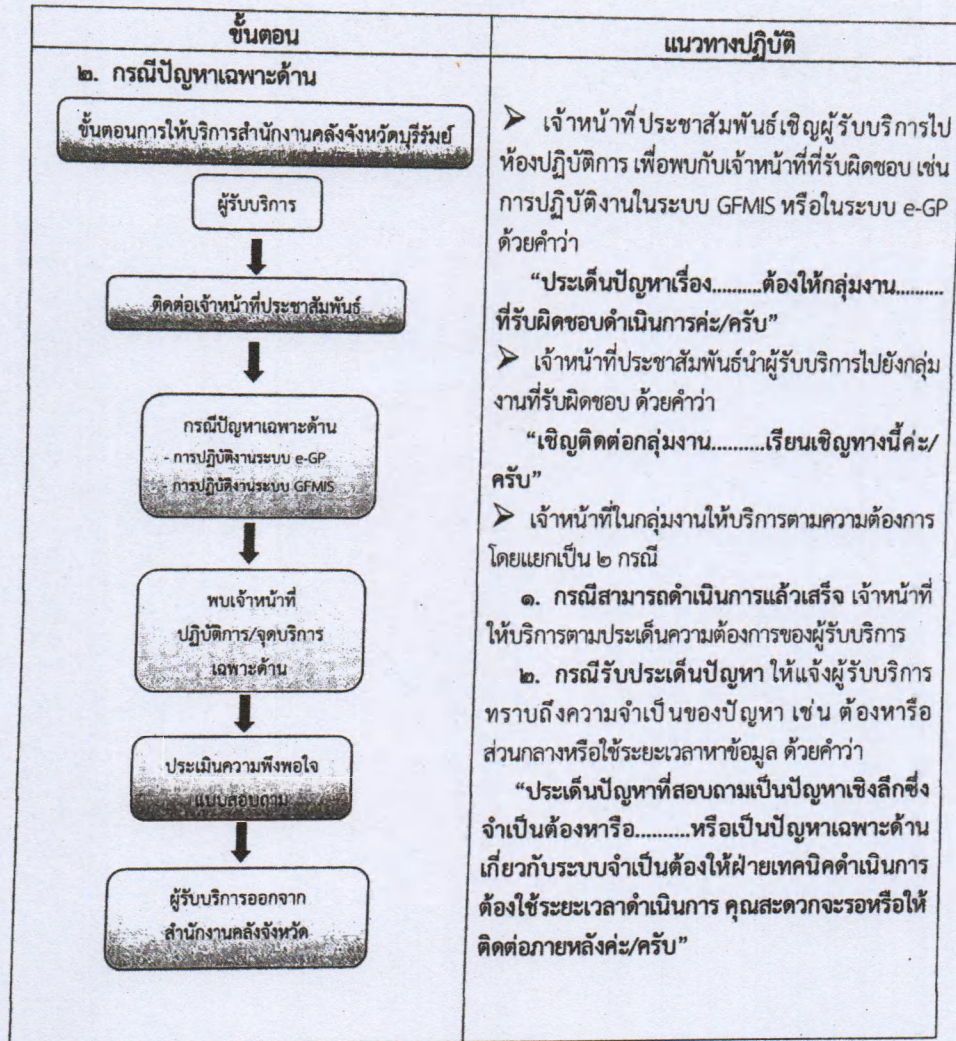
สำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
➤ จุดประชาสัมพันธ์	➤ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดี ให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลัง จังหวัดบุรีรัมย์ช่วยเหลือเรื่องใดคะ/ครับ”
➤ การพิจารณาประเด็น ปัญหา ๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ในจุดเดียว (One Stop Service)	➤ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ๑. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP ๒. การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ ๓. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ๔. ทารึกกฎหมาย ระเบียบเบื้องต้นทั่วไป





ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
	หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนคะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการคะ/ครับ” ➢ เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๓. กรณี ปัญหากฎหมาย ระเบียบ การคลัง เชิงลึก ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C[กรณีปัญหาเชิงลึก] C --> D[พบผู้เชี่ยวชาญ ณ ห้องให้คำปรึกษา] D --> E[ประเมินความพึงพอใจ แบบสอบถาม] E --> F[ผู้รับบริการออกจาก สำนักงานคลังจังหวัด] </pre>	➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่นะคะดิฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ” ➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการในห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ และขั้นตอนการให้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ ➢ ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๑. กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องหารีหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า

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

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์/ห้องปฏิบัติการ/ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ และหย่อนลงตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัด

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์จะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดบุรีรัมย์ให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

วงจรการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด

