



คู่มือการให้บริการ
ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
สำหรับเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงาน
ที่ให้คำปรึกษาและข้อมูล GFMIS
ของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี
The Nonthaburi provincial office of the comptroller generals



คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้มาใช้บริการทุกคน และปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)

สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรีมีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่หน่วยงานในจังหวัดนนทบุรี ทั้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และประชาชนทั่วไป ด้านการบริการให้คำปรึกษา กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ด้านการเงินการคลัง การพัสดุภาครัฐ รวมถึง การเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ การเงินการคลัง ซึ่งการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล GFMIS มีผู้มารับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาขอรับคำปรึกษาจำนวนมาก

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ผลตอบรับด้านการให้บริการที่ดีมิใช่เพียงการได้รับคำชื่นชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล GFMIS จึงจัดทำ “คู่มือการให้บริการผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำหรับเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานที่ให้คำปรึกษา และข้อมูล GFMIS ของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี” เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรีได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และมีความประทับใจ รวมทั้งยังสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือการให้บริการผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำหรับเจ้าหน้าที่/ผู้ปฏิบัติงานที่ให้คำปรึกษาและข้อมูล GFMIS ของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี” จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

สิงหาคม ๒๕๖๒



สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
- การบริการ (Services) คืออะไร	๑
- การสร้างความประทับใจในงานบริการ	๑
- หัวใจการให้บริการ	๑
- หลักการให้บริการ	๓
- ลักษณะของ “การบริการที่ดี”	๓
- ข้อควรระวังในการให้บริการ	๓
๒. มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี	๔
- มาตรฐานการแต่งกาย บุคลิกภาพ และวาจาท่าทาง	๔
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๕
๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี	๗
๔. ปัญหาและวิธีแก้ไขปัญหาในการให้บริการ	๑๓
๕. การติดตามและประเมินผล	๑๕
๖. บทสรุป	๑๖



บทนำ

การบริการ (Services) คืออะไร

การบริการ (Services) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจ และเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ คาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

หัวใจการให้บริการ

๑. บริการที่มีไมตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจ ที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

๒. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ ผู้ที่นั่งใกล้กับผู้รับบริการ ควรหันมายิ้มให้หรือแสดงอาการทักทายด้วย ไม่ควรก้มหน้าหรือเมินเฉยทำเป็นไม่รู้



๓. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ จะเป็นสิ่งที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็ว จึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

๔. การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษา ที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออก ไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์ จะบ่งบอกถึงน้ำใจ การให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้ว จึงแสดงออกทางวาจา

๕. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงาน ให้สะอาด เรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกัน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

๖. ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

๗. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานเบิกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดี เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไป ความรู้สึกที่ดีจะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใส จึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจ การให้บริการที่ดี

๘. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้รับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

๙. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็ว ในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website/ Facebook/ Application Line

๑๐. การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการต่อไป



หลักการให้บริการ

๑. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่เฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น
๒. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของผู้รับบริการไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ
๓. การบริการที่มีคุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ
๔. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
๕. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
๖. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

ลักษณะของ “การบริการที่ดี”

๑. ผู้รับบริการต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงผู้รับบริการก่อนสิ่งอื่นใด
๒. ผู้รับบริการถูกเสมอไม่ว่าผู้รับบริการจะพูดจะทำอะไรต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าผู้รับบริการผิด
๓. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นสบายใจ

ข้อควรระวังในการให้บริการ

๑. ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการ
๒. ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องคอยย้ำเตือนอยู่เสมอ เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้ว ให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
๓. ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่งเพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา ทำความเสียหายให้ผู้รับบริการได้
๔. ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่ตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัวและไม่ควบคุมอารมณ์ จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ
๕. ทำให้ผู้มารับบริการผิดหวัง ซึ่งการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการผิดหวัง มีได้ในหลายกรณี นับแต่การต้อนรับที่เย็นชา การพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การพูดคุยกันเสียงดังของเพื่อนร่วมงาน พูดคุยกันข้ามหัวผู้รับบริการ รับประทานอาหารในห้องทำงาน การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาด ทำความเสียหายให้แก่ผู้รับบริการ
๖. นั่งโยกตัวไปมาในระหว่างให้บริการ หรือแสดงอาการง่วงเหงาหาวนอน



๒. มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

๑. มาตรฐานการแต่งกาย บุคลิกภาพ และวาจาทำทาง

บุคลิกภาพภายนอก หมายถึง ลักษณะท่าทางซึ่งสามารถแสดงออกมาได้ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และความรู้สึกนึกคิด ที่สะท้อนออกมาให้ผู้อื่นเห็นและเกิดความประทับใจ

บุคลิกภาพภายนอก	บุคลิกภาพภายนอกที่ดี
๑. รูปร่างหน้าตา	รูปร่างหน้าตาเป็นรูปลักษณะภายนอก เป็นสิ่งที่จะสร้างความประทับใจในครั้งแรกแก่ผู้พบเห็น <u>สุขภาพ</u> : หมั่นดูแลตนเองให้เป็นผู้มีสุขภาพดี รูปร่างหน้าตาก็จะสดชื่น ทำให้เป็นคนร่าเริงอยู่เสมอ <u>สะอาด</u> : รักษาความสะอาดร่างกายและใบหน้าอยู่เสมอ ทำให้แลดูสดใส และเกิดความประทับใจแก่ผู้พบเห็น <u>ยิ้ม</u> : ยิ้มแย้มแจ่มใสแสดงถึงการเป็นคนอารมณ์ดี และแสดงถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี <u>หน้าตา</u> : แต่งหน้าแต่พองาม
๒. การแต่งกาย	สวมใส่เสื้อผ้าที่สุภาพทั้งสีและแบบสะอาด ซักรีดให้เรียบสีสันทันไม่ฉูดฉาด ควรเลือกสีให้เหมาะสมกับรูปร่างและผิวพรรณของตนเองเหมาะสมกับกาลเทศะ
๓. การพูดการติดต่อสื่อสาร	ชัดเจน เข้าใจง่ายใช้ถ้อยคำภาษาที่สุภาพไม่พูดมากไป หรือพูดเร็วจนเกินไป ใช้คำพูดหรือภาษาที่ถูกต้องใช้เสียงพูดที่น่าฟังวางกิริยาท่าทาง การยิ้ม การวางสีหน้า ให้เป็นไปอย่างธรรมชาติ และรับฟังผู้อื่นด้วยความสนใจ



๒. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจมีขั้นตอนง่าย ๆ ดังนี้

๑. เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์และข้อมูลที่เป็นต้องใช้ให้พร้อม ไม่ว่าจะเป็นปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

๒. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน ๓ ครั้ง

๓. แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสายโดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะรู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่อดังกล่าวและเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

๔. รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

๕. คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวลชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวลไม่ซ่าหรือเร็วจนเกินไป

๖. รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

๗. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

๘. วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรผลอวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี



การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

สถานการณ์	แนวทางปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑. การรับสาย	☒ รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย + ชื่อ + เสนอความช่วยเหลือ” ☒ หากบุคคลที่ปลายสายต้องการ จะพูดด้วยวางอยู่ ให้โอนสาย แต่หาก บุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวก รับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	☒ “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ดิฉัน/ผม.....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” ☒ “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครคะ/ครับ วันนี้คุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูล เกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ครับ
๒. การโอนสาย	☒ เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาต ปลายสายเสียก่อน ☒ เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่า ปลายสายเป็นใครและจะติดต่อธุระ เรื่องใด ☒ ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับ ผู้รับโอน	☒ “คุณ.....คะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสาย ให้คุณ..... กรุณาถือสายรอสักครู่ค่ะ/ครับ” ☒ “คุณ.....คะ/ครับ สายภายนอกของคุณ..... จะติดต่อเรื่อง.....นะคะ/ครับ ☒ วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการ สนทนากับผู้รับโอน

๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

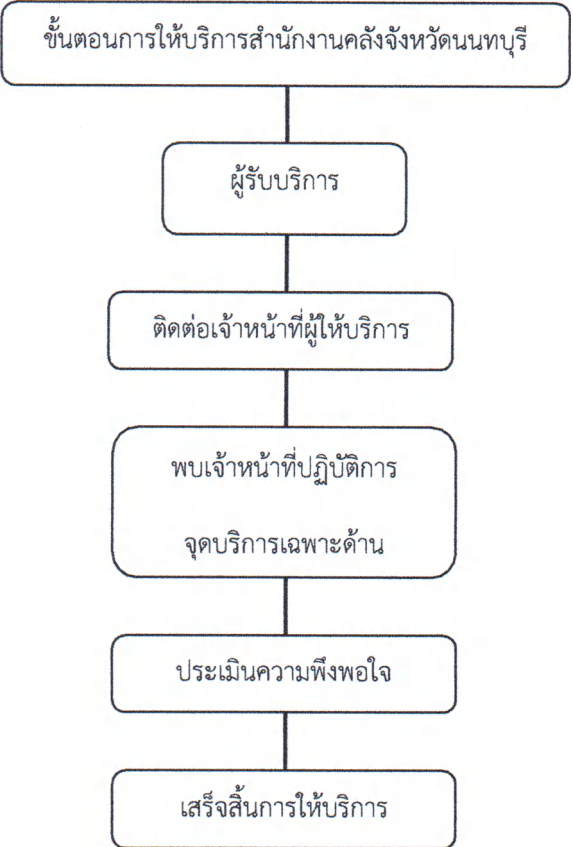
เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
 จุดแรกรับบริการ	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรีช่วยเหลือเรื่องอะไรคะ/ครับ”
๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)  <pre> graph TD A[ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี] --> B[ผู้รับบริการ] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ] C --> D[ให้บริการตามความต้องการ] D --> E[ประเมินความพึงพอใจ] E --> F[เสร็จสิ้นการให้บริการ] </pre>	- เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่นะคะ/ครับ” - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น น้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอรับบริการ - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแจ้งกระบวนการงานขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ - เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ - เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า



“กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการ
เสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือ
รับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ”

พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของ
สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี/กรมบัญชีกลาง
เพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๒. กรณีปัญหาเฉพาะด้าน  <pre> graph TD A[ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี] --> B[ผู้รับบริการ] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ] C --> D[พบเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ
จุดบริการเฉพาะด้าน] D --> E[ประเมินความพึงพอใจ] E --> F[เสร็จสิ้นการให้บริการ] </pre>	● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานในระบบ GFMS ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อ.....เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ ● เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี ๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหารื้อส่วนกลาง หรือใช้ระยะเวลา หาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารื้อ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการ ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ”

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๓. กรณีปัญหาเชิงลึก ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี <pre> graph TD A[ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี] --> B[ผู้รับบริการ] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ] C --> D[กรณีปัญหาเชิงลึก] D --> E[พบผู้เชี่ยวชาญ] E --> F[ประเมินความพึงพอใจ] F --> G[เสร็จสิ้นการให้บริการ] </pre>	● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถาม ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการ ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่นะคะดิฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการในห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการให้บริการ Free Wi-Fi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ ● ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการ แยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๑. กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำตามประเด็นความต้องการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาว่า ต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการและใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ”



ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
	หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์ หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับ ภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ” ● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง..... ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือ รับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสาร ของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรีเพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)



๔. ปัญหาและวิธีแก้ไขปัญหาในการให้บริการ

เมื่อผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการให้บริการ เช่น การให้บริการล่าช้า ผู้ให้บริการเพิกเฉยต่อผู้รับบริการ จนผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ หรือผู้ให้บริการอธิบายข้อมูลผิดพลาด จนผู้รับบริการต้องเสียเวลา เป็นเหตุให้ผู้รับบริการแสดงอารมณ์ออกมา วิธีแก้ปัญหานั้น ๆ มีดังนี้

๑. รับฟังอย่างตั้งใจ เมื่อมีคำตำหนิ ร้องเรียนจากผู้รับบริการเกิดขึ้น ผู้ให้บริการห้ามสวนคำตอบกลับไปทันที เพราะผู้รับบริการยังพูดไม่จบ อารมณ์ความรุนแรงก็จะสูงขึ้นไปอีก ให้รับฟัง เก็บข้อมูลจดหรือจํารายละเอียด อย่างตั้งใจ ใส่ใจ เข้าใจในความรู้สึกอารมณ์ของผู้รับบริการ

๒. กล่าวขอโทษ ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องไปหาข้อพิสูจน์ว่าใครผิดหรือถูก ให้กล่าวขอโทษผู้รับบริการไว้ก่อน โดยกล่าวคำว่า “ขออภัยด้วยค่ะ/ครับ ที่ทำให้คุณ (ชื่อผู้รับบริการ) ไม่ได้รับความสะดวก ต้องขออภัยจริง ๆ ค่ะ/ครับ สำหรับปัญหานี้”



ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัด

ผู้รับบริการ

ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
(สอบถาม วิเคราะห์ และจำแนกความต้องการในเบื้องต้น แบ่งเป็น ๓ กรณี)

กรณีทั่วไป

- ให้คำปรึกษากฎหมาย /ระเบียบ/แนวปฏิบัติ เบื้องต้น

ให้บริการแบบ
(One stop service)

ผู้รับบริการ
ประเมินความพึงพอใจ

กรณีปัญหา
เฉพาะด้าน

- ระบบ GFMIS

พบ จนท.ปฏิบัติการ
ณ ห้องปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ
ประเมินความพึงพอใจ

กรณีปัญหาเชิงลึก

- มีเอกสาร/หลักฐาน ประกอบการให้ คำปรึกษา
- มีรายละเอียดเชิงลึก

พบผู้เชี่ยวชาญ
ณ ห้องให้คำปรึกษา

ผู้รับบริการ
ประเมินความพึงพอใจ

หากเป็นประเด็นที่ต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ให้แจ้งผู้รับบริการ หากไม่ประสงค์รอ ขอเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ

ผู้รับบริการเดินออกจากสำนักงานคลังจังหวัด



๕. การติดตามและประเมินผล

มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล้องรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ บอร์ดข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการมาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสำหรับศึกษาและข้อมูล สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลผู้รับบริการ

หน่วยงาน.....

ส่วนที่ ๒ : ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เรื่อง	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ระยะเวลาการให้บริการ ณ จุดบริการ					
☐ จุดประชาสัมพันธ์	☐	☐	☐	☐	☐
☐ ห้องระบบปฏิบัติการ	☐	☐	☐	☐	☐
☐ ห้องให้คำปรึกษา	☐	☐	☐	☐	☐
๒. กระบวนการให้บริการ ณ จุดบริการ					
☐ จุดประชาสัมพันธ์	☐	☐	☐	☐	☐
☐ ห้องระบบปฏิบัติการ	☐	☐	☐	☐	☐
☐ ห้องให้คำปรึกษา	☐	☐	☐	☐	☐
๓. บุคลากรที่ให้บริการ ณ จุดบริการ					
☐ จุดประชาสัมพันธ์	☐	☐	☐	☐	☐
☐ ห้องระบบปฏิบัติการ	☐	☐	☐	☐	☐
☐ ห้องให้คำปรึกษา	☐	☐	☐	☐	☐
๔. ค่าบริการ/ข้อมูลที่ได้รับบริการ ณ จุดบริการ					
☐ จุดประชาสัมพันธ์	☐	☐	☐	☐	☐
☐ ห้องระบบปฏิบัติการ	☐	☐	☐	☐	☐
☐ ห้องให้คำปรึกษา	☐	☐	☐	☐	☐
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
๖. ภาพรวมการบริการของสำนักงานคลังจังหวัด	☐	☐	☐	☐	☐
๗. ข้อเสนอแนะ / สิ่งที่ต้องปรับปรุง					



บทสรุป

การขับเคลื่อนการดำเนินงานพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี เป็นสิ่งที่องค์กรมุ่งเน้นให้ความสำคัญ เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยพัฒนาทางด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ให้รองรับผู้มาติดต่อใช้บริการ ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย บุคลากรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ เต็มใจให้บริการ (Service Mind) อยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง รวดเร็ว ทุกคนได้รับการบริการที่มีมาตรฐานเหมือนกัน เป้าหมายสูงสุดการให้บริการคือ การสร้างความพึงพอใจ จนเกิดเป็นความประทับใจการให้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร จนเป็นที่รู้จักของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Service Excellence) ที่กล่าวมาข้างต้น จะประสบผลสำเร็จได้หากทุกคนให้ความสำคัญ และให้ความร่วมมือปฏิบัติตามคู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรีอย่างจริงจังและต่อเนื่อง จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการบริการที่ดี จนกลายเป็นมาตรฐานการให้บริการและพัฒนา เป็นวัฒนธรรมการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ซึ่งผู้ที่ได้รับประโยชน์สูงสุดคือ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไป ที่มาติดต่อใช้บริการจากสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรีจะได้รับ การบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ เท่าเทียมกัน



สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี
The Nonthaburi provincial office of the comptroller general