

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



ซื่อสัตย์ โปร่งใส บริการด้วยใจ รักษาวินัยการคลัง
รวมพลังพันธมิตร มีหลักคิดพัฒนา

คำนำ

สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี สังกัดกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานซึ่งเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาคที่มีภารกิจให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไป ด้านการรับ-เบิกจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ การให้คำปรึกษาแนะนำด้านการเงิน การคลัง การจัดซื้อจัดจ้าง การบัญชี และการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินการคลัง ประกอบกับในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้ให้ความสำคัญการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และประทับใจ

ดังนั้น เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรีได้ดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) โดยปรับปรุงสถานที่ให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ พัฒนาบุคลากรด้านทักษะการให้บริการ องค์ความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับภารกิจกรมบัญชีกลาง พัฒนารูปแบบการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และมีความประทับใจ รวมทั้งยังสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร

สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรีได้จัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี” เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือมาตรฐานการให้บริการจะเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร และผู้ที่สนใจนำไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

ธันวาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
- การบริการ (Services) คืออะไร	๑
- หลักการบริการ	๑
- หัวใจการให้บริการ	๑
- ศิลปะการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ คือ SERVICE MIND สู่การบริการที่เป็นเลิศ	๓
- ลักษณะของ “การบริการที่ดี”	๓
- คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ	๔
- การเป็นผู้บริการที่เป็นเลิศ	๔
- เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ	๖
- การสร้างความประทับใจในงานบริการ	๗
๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี	๘
- มาตรฐานการแต่งกาย บุคลิกภาพ และวาจาท่าทาง	๘
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๑๑
๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี	๑๔
๔. การติดตามประเมินผล	๒๒
๕. บทสรุป	๒๓
๖. คณะทำงาน	๒๔

บทนำ

การบริการ (Services) คืออะไร

การบริการ คือ การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น ๒ แบบ คือ

๑. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

๒. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน

หลักการบริการ

หลักการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งกระทำด้วยร่างกาย การปฏิบัติงาน กิริยา ท่าทาง และการพูดจา

หัวใจการบริการ

๑ ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ จะเป็นที่ยังประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

๒ ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

๓ การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกัน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการ และกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

๔ การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นหน้าตาบารมีแรกของหัวใจในการให้บริการ คือ รู้สึกได้ถึงความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ เราจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต จึงกล่าวได้ว่า การยิ้มแย้มแจ่มใส ถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

๕ การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วจึงแสดงออกทางวาจา

๖ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังให้ได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ ให้รับรู้ด้วยความชัดเจนด้วยภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทรติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ ซึ่งจะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่องานบริการ

๗ การพัฒนาเทคโนโลยี กล่าวได้ว่าเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งการใช้เทคโนโลยีจะช่วยเสริมการให้บริการที่ดีอีกช่องทางหนึ่ง เช่น Website Line เป็นต้น

๘ การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาบุคลากรในองค์กรต่อไป

ศิลปะการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ คือ SERVICE MIND สู่การบริการที่เป็นเลิศ

Service Mind ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ คนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม และแสดงออกให้ลูกค้าเห็นถึงความเอาใจใส่ของคุณที่มีต่อลูกค้าให้สมกับที่เป็นพนักงานบริการลูกค้า โดยคำว่า Service Mind สามารถแยกเป็น ๑๑ คำตามตัวอักษร ได้ดังนี้

คำว่า “Service”

S = Smile	แปลว่า	ยิ้มแย้ม
E = enthusiasm	แปลว่า	ความกระตือรือร้น
R = rapidness	แปลว่า	ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
V = value	แปลว่า	มีคุณค่า
I = impression	แปลว่า	ความประทับใจ
C = courtesy	แปลว่า	มีความสุภาพอ่อนโยน
E = endurance	แปลว่า	ความอดทนเก็บอารมณ์

คำว่า “Mind”

M = make believe	แปลว่า	มีความเชื่อ
I = insist	แปลว่า	ยืนยัน/ยอมรับ
N = necessitate	แปลว่า	การให้ความสำคัญ
D = devote	แปลว่า	อุทิศตน

ลักษณะของ “การบริการที่ดี”

๑. ผู้รับบริการต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงผู้รับบริการก่อนสิ่งอื่นใด
๒. ผู้รับบริการถูกเสมอ ไม่ว่าผู้รับบริการจะพูด จะทำอย่างไร ต้องไม่โต้แย้ง เพื่อยืนยันว่าผู้รับบริการผิด
๓. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นสบายใจ ให้ถือว่านี่คือหลักในการให้บริการของเรา

๔. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้ง ไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น
๕. คุณภาพของการบริการวัดจากความพึงพอใจของลูกค้า ไม่ใช่วัดจากความพึงพอใจของผู้ให้บริการ
๖. การบริการที่คุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกัน และลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ
๗. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้
๘. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน
๙. ผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

๑. ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
๒. ขณะให้บริการ อย่ารับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่าง ๆ
๓. อย่าทำว้าว เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ
๔. อย่าเสริมสวย ล้วง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ
๕. ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
๖. แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกระเบียบ
๗. ใช้กิริยาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
๘. ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
๙. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
๑๐. มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ มีความอดทน อดกลั้น ตลอดระยะเวลาการให้บริการ

การเป็นผู้บริการที่เป็นเลิศ

การเป็นผู้บริการที่ดีเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกส่วนงานควรคำนึงถึงข้ออื่น ๆ อีก ดังนี้

๑. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ ที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำในข้อมูลที่น่าเสนอ เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อน หรือเกิดความเสียหาย โดยต้องขวนขวายหาความรู้ใหม่ ๆ เสมอ

๒. ต้องมีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวที่เป็นคนช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าเป็นบริการอย่างไร จึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดในงานบริการ

๓. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้การช่วยเหลือ แสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

๔. ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาเป็นสิ่งที่แสดงความรู้สึกและส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ผู้รับบริการก็就会有ความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

๕. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำอย่างนั้น ไม่มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการให้บริการ จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ การปฏิรูประบบงานบริการให้ดีขึ้น

๖. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่แตกต่างกัน กิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

๗. ต้องมีสติปัญญาในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีผู้รับบริการมีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุ และคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติปัญญา อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

๘. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ขอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะปฏิบัติงานบริการอย่างเต็มที่ ไม่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการได้

๙. มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (Responsibility) การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นถึงความสำคัญของบริการด้วยการยกย่องว่า “ผู้รับบริการคือ บุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ผู้รับบริการเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการอย่างดีที่สุด

เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

๑. เทคนิคการให้บริการที่ดี จากความสำคัญของการให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลักแบบพบหน้าตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้ให้บริการจึงควรทราบถึงเทคนิคของการให้บริการที่ดี ดังนี้

- การต้อนรับ : ผู้ให้บริการต้องต้อนรับ ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาที่ทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ

- การค้นหาความต้องการ : ผู้ให้บริการต้องสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการและเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ

- การเสนอความช่วยเหลือ : ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการด้วยการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้องชัดเจน หรือความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่สามารถดำเนินการได้ โดยมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

- การประเมินผล : ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการเพื่อนำมาผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๒. วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ องค์กรต้องสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่องมีรายละเอียด ดังนี้

- คุณสมบัติของผู้ให้บริการ : สิ่งที่คุณสมบัติผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือ ความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเอาใจใส่ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดีเยี่ยมอีกด้วย

- เทคนิคการสร้างความประทับใจระหว่างการสนทนา มีดังนี้

- ๑) สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตร โดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง หรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือช้า จนผู้รับบริการฟังไม่รู้เรื่อง

- ๒) เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนในขณะที่ผู้รับบริการพูด ไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมา ควรสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะ ๆ พร้อมแสดงกิริยาตอบรับ เช่น การพยักหน้ารับทราบ หรือยิ้มให้ เป็นต้น

- ๓) ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นผู้รับบริการทราบว่า ผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่ หากผู้รับบริการมาด้วยความจู้จี้ขี้บ่น วางอำนาจ อารมณ์เสีย ในฐานะที่เราเป็นผู้ให้บริการ เราจะ

ปฏิเสธการให้บริการกับคนเหล่านี้ไม่ได้ แต่หากเราสามารถแก้ไขปัญหาก็ได้ หรือให้ความเชื่อมั่น เชื่อใจแก่เขาได้ โดยกรณีเช่นนี้ต้องใช้ประสบการณ์ของผู้ให้บริการ และหลักจิตวิทยาในการแก้ไขปัญห ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจสูงสุดได้

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพึงพอใจ แต่การที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความปิติยินดี นั้นคือการบริการเหนือความคาดหวัง

ทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทักปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็กๆ น้อยๆ นอกเหนือจากงานของเรา เพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ บรรยากาศความเป็นมิตร อาจเกิดขึ้นจากรอยยิ้มที่เริ่มต้นจากตัวเราก่อน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนมักต้องการให้เราแสดงออกดังนี้

๑. บริการที่มีไมตรีจิต
๒. ยิ้ม โดยใส่ยิ้มลงไปที่ใบหน้า และน้ำเสียง
๓. คำพูดดี ๆ เช่น “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมคะ” เป็นต้น
๔. แสดงการช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราจะช่วยเหลือเขาได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น

ปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่ จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ หากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้ได้มากเท่าใด ปัญหาในการบริการก็จะลดลงได้มากเท่านั้น และในทางใจ สุดยอดการให้บริการ คือ การให้บริการด้วยหัวใจ ดังนี้

๑. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา เมื่อเราต้องการสิ่งดี ๆ ก็ต้องมอบสิ่งดี ๆ ให้เขา
๒. ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตนเอง
๓. สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ ขจัดความโกรธในหัวใจ ก็จะขจัดอารมณ์โกรธเกรี้ยว ดุตัน หน้าตาบึ้งตึง แต่หากเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่แสดงออกมาก็จะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ

มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

๑. มาตรฐานการแต่งกาย บุคลิกภาพ และวาจาทำทาง

บุคลิกภาพภายนอก (Personality) หมายถึง ลักษณะท่าทางซึ่งสามารถแสดงออกมาได้ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และความรู้สึกนึกคิด ที่สะท้อนออกมาให้ผู้อื่นเห็นและเกิดความรู้สึกประทับใจ ฉะนั้นการที่บุคคลจะได้รับการยอมรับนับถือ สนับสนุนความไว้วางใจและความประทับใจจากผู้อื่นนั้น ก็ควรที่จะแสดงบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมให้ผู้อื่นเห็น เพราะบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความรู้สึกและอารมณ์ของผู้ที่พบเห็นเป็นอย่างยิ่ง ที่คนโบราณมักพูดคำว่า “ถูกชะตา” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบจากหลาย ๆ สิ่ง หลาย ๆ อย่าง ดังนี้

บุคลิกภาพภายนอก	บุคลิกภาพภายนอกที่ดี
๑.รูปร่างหน้าตา	รูปร่างหน้าตาเป็นรูปลักษณะภายนอก เป็นสิ่งที่จะสร้างความประทับใจในครั้งแรกแก่ผู้พบเห็น ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา สัดส่วน ผิวพรรณ สีส้ม ความสูง น้ำหนัก ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล <u>สุขภาพ</u> : หมั่นดูแลตนเองให้เป็นผู้มีสุขภาพดี รูปร่างหน้าตาก็จะสดชื่นทำให้เป็นคนร่าเริงอยู่เสมอ <u>สะอาด</u> : รักษาความสะอาดร่างกายและใบหน้าอยู่เสมอ ทำให้แลดูสดใสและเกิดความรู้สึกประทับใจแก่ผู้พบเห็น <u>ยิ้ม</u> : ยิ้มแย้มแจ่มใสแสดงถึงการเป็นคนอารมณ์ดี และแสดงถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี <u>หน้าตา</u> : แต่งหน้าแต่พองาม
๒.การแต่งกาย	สวมใส่เสื้อผ้าที่สุภาพทั้งสีและแบบ สะอาด ซักรีดให้เรียบ สีสันทันไม่ฉูดฉาด ควรเลือกสีให้เหมาะสมกับรูปร่างและผิวพรรณของตนเอง เหมาะสมกับกาลเทศะ
๓.การพูด การติดต่อสื่อสาร	ชัดเจน เข้าใจง่าย ใช้ถ้อยคำภาษาที่สุภาพ ไม่พูดมากไป หรือพูดเร็วจนเกินไป ใช้คำพูดหรือภาษาที่ถูกต้อง ใช้เสียงพูดที่น่าฟัง วางกิริยาท่าทาง การยิ้ม การวางสีหน้าให้เป็นไปอย่างธรรมชาติ และรับฟังผู้อื่นด้วยความสนใจ สุภาพอ่อนโยน

๑.๑ การแต่งกาย

๑) วันจันทร์ : เครื่องแบบข้าราชการ

สุภาพบุรุษ	สุภาพสตรี
- เสื้อคอพับแขนยาวสีกากี หรือแขนสั้น - กางเกงขายาวสีกากี - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีกากี หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑทศนูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัตถุเทียมหนังสีดำไม่มีลวดลาย ถุงเท้าสีดำ - ติดเครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลังที่ปกเสื้อทั้งสองข้าง - ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ติดป้ายชื่อและตำแหน่ง เหนือกระเป๋าบนขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าบนซ้าย	- เสื้อคอพับแขนยาวสีกากี หรือแขนสั้น - กระโปรงยาวปิดเข้าสีกากี/กางเกงขายาวสีกากี ขาตรง ไม่มีลวดลาย - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีกากี หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑทศนูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัตถุเทียมหนังสีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย - ติดเครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลังที่ปกเสื้อทั้งสองข้าง - ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ติดป้ายชื่อและตำแหน่ง เหนือกระเป๋าบนขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าบนซ้าย - ผมยาว เก็บผมให้เรียบร้อย

๒) วันอังคาร : ชุดผ้าไทย

สุภาพบุรุษ	สุภาพสตรี
- เสื้อผ้าไทยรูปแบบสุภาพ - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ	- ชุดทำงานกระโปรงผ้าไทย หรือชุดผ้าขึ้นรูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย สีสุภาพ - ชุดทำงานกระโปรงแบบไม่สั้นเกินไป - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีสุภาพ

๓) วันพุธ : ชุดสุภาพ/ชุดตามที่จังหวัดกำหนด/ชุดตามที่ต้นสังกัดกำหนด

สุภาพบุรุษ	สุภาพสตรี
- เสื้อเชิ้ตแขนยาว/แขนสั้น สีสุภาพ (อาจผูกเนคไทด์สีฟ้า) - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ	- ชุดสุภาพ/ชุดตามที่จังหวัดกำหนด/ชุดตามที่ต้นสังกัดกำหนด - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย สีสันทัดฉูดฉาด เหมาะสมกับรูปร่างและผิวพรรณของตนเอง - กระโปรงยาวปิดเข่า - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีสุภาพ

๔) วันพฤหัสบดี : ชุดผ้าไทยลายขอสิริวัฒนวลี

สุภาพบุรุษ	สุภาพสตรี
- เสื้อผ้าไทยรูปแบบสุภาพ ตัดเย็บจากผ้าลายขอสิริวัฒนวลี - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ	- ชุดทำงานกระโปรงผ้าไทย หรือชุดผ้าขึ้นรูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย สีสุภาพ ตัดเย็บจากผ้าลายขอสิริวัฒนวลี - ชุดทำงานกระโปรงแบบไม่สั้นเกินไป - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีสุภาพ

๕) วันศุกร์ : ชุดสุภาพ/ชุดตามที่จังหวัดกำหนด/ชุดตามที่ต้นสังกัดกำหนด

สุภาพบุรุษ	สุภาพสตรี
- เสื้อเชิ้ตแขนยาว/แขนสั้น สีสุภาพ (อาจผูกเนคไทด์สีฟ้า) - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ	- ชุดสุภาพ/ชุดตามที่จังหวัดกำหนด/ชุดตามที่ต้นสังกัดกำหนด - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย สีสันทัดฉูดฉาด เหมาะสมกับรูปร่างและผิวพรรณของตนเอง - กระโปรงยาวปิดเข่า - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีสุภาพ

หลักการเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละคน
- การมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักไหว้ที่ถูกต้อง ถูกกาลเทศะ
- การรู้จักธรรมเนียมของชาวต่างชาติ และการปฏิบัติตนต่อผู้มีอาวุโสสูงกว่า
- ใบหน้า ผู้หญิงควรหมั่นดูแลไม่ให้มันเยิ้ม แต่หน้าให้ดูเป็นธรรมชาติ เข้ากับบุคลิก
- ใบหน้า ผู้ชายควรหมั่นดูแลไม่ให้มันเยิ้ม ไม่มีหนวดเครา สะอาด
- การพักผ่อน ควรนอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่น แจ่มใส
- ทรงผม ควรเรียบร้อย สะอาด ไม่กระเซอะกระเซิง เหมาะกับบุคลิกภาพ

๑.๒ มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ในการติดต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนง่าย ๆ ดังนี้

☑ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือ ฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่เป็นต้องใช้ให้พร้อม ไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับ ข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

☑ รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควร ให้เสียงกริ่งดังเกิน ๓ ครั้ง

☑ แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และ ชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการ อำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่อกันและเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

☑ รู้จักควบคุมอารมณ์ การที่เราเกิดอารมณ์ขึ้นเคือง บางครั้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่เราสามารถที่จะควบคุมอารมณ์ได้ การควบคุมอารมณ์จะส่งผลดีต่องานบริการทางโทรศัพท์ จะทำให้ ผู้รับบริการที่สนทนากับเราเกิดความประทับใจได้ แม้จะไม่ได้เห็นหน้ากันก็ตาม

☑ ค่อยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการสนทนาทางโทรศัพท์ ผู้ให้บริการควรปรับ โทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป เน้นความชัดเจนของคำพูดและน้ำเสียงที่ใช้สนทนา

☑ รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ผู้ให้บริการควรรับฟังด้วยความตั้งใจ และควรตอบโต้ ตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

☑ กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถาม รายละเอียดต่าง ๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

☑ วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสาย จบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี และเกิดความคิดเชิงลบกับผู้ให้บริการได้

การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

สถานการณ์	แนวทางปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑.การรับสาย	☑ รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย + ชื่อ + เสนอความช่วยเหลือ” ☑ หากบุคคล ที่ปลายสาย ต้องการจะพูดด้วยว่าอยู่ ให้ โอนสาย แต่หากบุคคลที่ ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวก รับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	☑ “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ดิฉัน/ ผม.....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” ☑ “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสาย กับใครค่ะ/ครับ วันนี้คุณ..... ต้องการสอบถามข้อมูล เกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ”

การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี (ต่อ)

สถานการณ์	แนวทางปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๒.การโอนสาย	☒ เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน ☒ เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใคร และจะติดต่อธุระเรื่องใด ☒ ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน	☒ “คุณ.....คะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสาย ให้คุณ..... กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ/ครับ” ☒ “คุณ.....คะ/ครับ สายภายนอกของคุณ..... จะติดต่อเรื่อง.....นะคะ/ครับ” ☒ วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
จุดประชาสัมพันธ์	☒ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรีช่วยเหลือเรื่องใดคะ/ครับ”
การพิจารณาประเด็นปัญหา ๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)	☒ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ๑. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP ๒. การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ ๓. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ๔. ทารือกฎหมาย ระเบียบเบื้องต้นทั่วไป

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
 ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี "คลินิกหมอล้าง" 1 ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เรื่องทั่วไป - การอนุมัติงบประมาณในระบบ e-GP - ขออนุมัติสิ่งก่อสร้าง - การออกหนังสือรับรอง - ข้อมูลสารสนเทศเศรษฐกิจการคลัง (ให้บริการไม่เกิน 10 นาที) งบเจ้าหน้าที่จะมาด้าน - ใช้ความเชี่ยวชาญด้านระบบงานต่าง ๆ - ระบบ New GFMS Thai - ระบบ e-GP - ระบบ D-Pension (ให้บริการไม่เกิน 30 นาที) งบผู้เชี่ยวชาญ - กรณีมีปัญหาเชิงลึกด้านกฎหมายการเงินการคลังภาครัฐ - ต้องการหาเรื่องกฎหมาย - เรื่องอื่น ๆ ที่ต้องพูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญ (ให้บริการมากกว่า 30 นาที) 2 เข้าสู่กระบวนการให้บริการ (มอบหมายงาน) ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ งบเจ้าหน้าที่จะมาด้าน / จุดบริการเฉพาะด้าน ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ 3 ประเมินความพึงพอใจ / ข้อเสนอแนะ สิ้นสุดการให้บริการ	☒ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่ นะคะ/ครับ” ☒ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอรับบริการ ○ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ○ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้แจ้งผลการให้บริการ พร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๒.กรณีที่ต้องใช้เครื่องปฏิบัติการหรือพบเจ้าหน้าที่เฉพาะด้าน  ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี "คลินิกหมอคลัง" 1 ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เรื่องทั่วไป - การอนุมัติลงทะเบียนผู้ใช้งานในระบบ e-GP - ขออนุมัติสิทธิผู้ขาย - การออกหนังสือรับรองบัญชีเอกสาร - ข้อมูลสารสนเทศเศรษฐกิจการค้า (ให้บริการไม่เกิน 10 นาที) พบเจ้าหน้าที่เฉพาะด้าน - ใช้ระบบหรือเลือกใช้งานระบบงานต่าง ๆ - ระบบ New GFMS Thai - ระบบ e-GP - ระบบ D-Pension (ให้บริการไม่เกิน 30 นาที) พบผู้เชี่ยวชาญ - กรณีมีปัญหาเชิงเทคนิคด้านกฎหมายการเงินการคลังภาครัฐ - ต้องการหารือออกกฎหมาย - เรื่องอื่น ๆ ที่ต้องพูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญ (ให้บริการมากกว่า 30 นาที) 2 ปล่อยกระบวนการให้บริการ (มอบหมายอาการ) - ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ - พบเจ้าหน้าที่ / จุดบริการเฉพาะด้าน - ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ 3 ประเมินความพึงพอใจ / ข้อเสนอแนะ สิ้นสุดการให้บริการ	☑ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการเพื่อพบกับเจ้าหน้าที่เฉพาะที่รับผิดชอบงาน เช่น การปฏิบัติงานในระบบ New GFMS Thai หรืองานในระบบ e-GP หรือระบบ D-Pension ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นผู้ดำเนินการให้ค่ะ/ครับ” ○ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ติดต่อประสานให้เจ้าหน้าที่มารับผู้รับบริการไปยังเครื่องปฏิบัติการ และแจ้งผู้มารับบริการด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกลุ่มงาน....เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” ○ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี ๑.๑ กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จเจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ ๑.๒ กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องการหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๒.กรณีที่ต้องใช้เครื่องปฏิบัติการหรือพบเจ้าหน้าที่เฉพาะด้าน  The flowchart illustrates the service process at the Bangkok Metropolitan Administration's 'Clinic for the Elderly' (สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี "คลินิกหมอคลัง"). It starts with a service user (ผู้รับบริการ) and proceeds through three main steps: ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (Contact the Public Information Officer): This step involves checking the user's status and providing information. It includes three categories: เรื่องทั่วไป (General Issues): Includes checking the user's status in the e-GP system, checking the user's status in the e-GP system, checking the user's status in the e-GP system, and checking the user's status in the e-GP system. (Service time: 10 minutes) พบเจ้าหน้าที่เฉพาะด้าน (Meet the Specialist Officer): Includes checking the user's status in the New GFMS Thai system, checking the user's status in the e-GP system, and checking the user's status in the D-Pension system. (Service time: 30 minutes) พบผู้เชี่ยวชาญ (Meet the Expert): Includes checking the user's status in the e-GP system, checking the user's status in the e-GP system, and checking the user's status in the e-GP system. (Service time: 30 minutes) เข้าสู่กระบวนการให้บริการ (Enter the Service Process): This step involves providing the service to the user. It includes three categories: ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ (Provide service according to the user's request): พบเจ้าหน้าที่ / จุดบริการเฉพาะด้าน (Meet the Specialist Officer / Specialized Service Point): ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ (Consult the Expert): ประเมินความพึงพอใจ / ข้อเสนอแนะ (Evaluate satisfaction / Suggestions): This step involves evaluating the user's satisfaction and providing suggestions. It leads to the final outcome: สิ้นสุดการให้บริการ (End of service).	“ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึก ซึ่งจำเป็นต้องหารือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็น ต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการ ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอ หรือจะให้ติดต่อกลับไปในภายหลังคะ/ครับ” หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนคะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ หากได้คำตอบแล้วจะรีบติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ” ○ เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรีเพิ่มเติม

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๓.กรณีปัญหาที่มีความซับซ้อน กฎหมาย ระเบียบการคลังเชิงลึก หรือพบผู้เชี่ยวชาญ  ขั้นตอนการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดน่าน “คลีนิกหมอล้าง” 1 ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เรื่องทั่วไป - การอนุมัติงบประมาณใช้เงินในระบบ e-GP - ขออนุมัติจัดตั้งหน่วยงาน - การออกหนังสือรับรองบัญชีจากยอด - ข้อมูลสารสนเทศเศรษฐกิจการค้า (ให้บริการไม่เกิน 10 นาที) พบเจ้าหน้าที่เฉพาะด้าน - ให้ความช่วยเหลือด้านระบบงานต่าง ๆ - ระบบ New GFMS Thai - ระบบ e-GP - ระบบ D-Pension (ให้บริการไม่เกิน 30 นาที) พบผู้เชี่ยวชาญ - กรณีมีปัญหาด้านกฎหมายการเงินการคลังภาครัฐ - ต้องการหรือกฎหมาย - เรื่องอื่น ๆ ที่ต้องพูดคุยกับผู้เชี่ยวชาญ (ให้บริการมากกว่า 30 นาที) 2 เข้าสู่กระบวนการให้บริการ (มอบหมายงาน) ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ พบเจ้าหน้าที่ / จุดบริการเฉพาะด้าน ปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ 3 ประเมินความพึงพอใจ / ข้อเสนอแนะ สิ้นสุดการให้บริการ	☑ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถาม และต้องการให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการให้ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ○ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่จะคะดิฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ” ○ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการในห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ ○ ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๑.๑ กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
 ขั้นตอนการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี "คลินิกหมอคลัง" ผู้รับบริการ 1 ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เรื่องทั่วไป - การอนุมัติลงทะเบียนผู้ใช้ระบบ e-GP - ขอข้อมูลสิทธิผู้ขาย - การออกหนังสือรับรอง - บัญชีรายชื่อผู้ประกอบการ - ข้อมูลระบบสารสนเทศธุรกิจการค้า (ให้บริการไม่เกิน 10 นาที) นายเจ้าหน้าที่เฉพาะด้าน - ใช้ความเชี่ยวชาญด้านระบบงานต่าง ๆ - ระบบ New GFMS Thai - ระบบ e-GP - ระบบ D-Denslon (ให้บริการไม่เกิน 30 นาที) นายผู้เข้าร่วม - กรณีมีปัญหาเชิงเทคนิคด้านการจัดการข้อมูลการค้า - ต้องการหรือแจ้งข้อมูล - เรื่องอื่น ๆ ที่ต้องพูดคุยกับผู้เข้าร่วม (ให้บริการมากกว่า 30 นาที) 2 จัดส่งกระบวนการให้บริการ (แบบตามอาการ) ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ นายเจ้าหน้าที่ / จุดบริการเฉพาะด้าน ปรึกษาผู้เข้าร่วม 3 ประเมินความพึงพอใจ / ข้อเสนอแนะ สิ้นสุดการให้บริการ	๑.๒ กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาว่าต้องหารื้อส่วนกลาง หรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึก ซึ่งจำเป็นต้องหารื้อ...หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอ หรือให้ติดต่อภายหลังคะ/ครับ” หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนคะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับด้วยคะ/ครับ หากได้คำตอบแล้วจะรีบติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการ นะคะ/ครับ”

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
	○ เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “ท่านต้องการสอบถาม หรือรับบริการในประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ /ห้องปฏิบัติการ /ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการให้ประเมินความพึงพอใจในบริการที่ได้รับผ่านระบบประเมิน ณ จุดบริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือให้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรีส่งตู้/กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการปรับปรุงบริการ กลุ่มงานวิชาการ สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรีจะได้นำข้อมูลความคิดเห็นที่ได้รับจากผู้ใช้บริการทุกช่องทางมาประมวลผลและสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงงานบริการต่อไป

ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี



การติดตามและประเมินผล

สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี จัดให้มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ โดยมีกล่องรับฟังความคิดเห็น มีเว็บไซต์ เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงบริการ เป็นต้น มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการมาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรีในโอกาสต่อไป



QR CODE แบบสำรวจความพึงพอใจ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของสำนักงานคลัง
จังหวัดนนทบุรี

บทสรุป

การขับเคลื่อนการดำเนินงานพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงาน คลังจังหวัดนนทบุรี เป็นสิ่งที่องค์กรมุ่งเน้นให้ความสำคัญ เพื่อยกระดับมาตรฐานการ ให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยพัฒนาทางด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ให้รองรับผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ขั้นตอนการให้บริการจึงต้องชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย บุคลากรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ เต็มใจให้บริการ (Service Mind) การบริการอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง รวดเร็ว ทุกคนได้รับการบริการที่มีมาตรฐานเดียวกัน โดยมุ่งเป้าหมายสูงสุดของงานบริการ คือ การให้บริการเหนือความคาดหมาย เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ จนเกิด เป็นความประทับใจในงานบริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นการสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน ทำให้หน่วยงานเป็นที่รู้จักของผู้มาติดต่อขอรับบริการ ทั้ง หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการเพื่омุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Service Excellence) ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะประสบผลสำเร็จไม่ได้ หากทุกคนในหน่วยงาน ไม่ให้ความสำคัญ และไม่ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามคู่มือมาตรฐานการให้บริการของ สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรีอย่างจริงจังและต่อเนื่อง การให้บริการที่ดีจะทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงภาพลักษณ์องค์กรในอนาคต งานบริการที่ดีจะกลายเป็นมาตรฐานการ ให้บริการ และพัฒนาเป็นวัฒนธรรมการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรีต่อไป ซึ่งผู้ที่ได้รับประโยชน์สูงสุด คือ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ที่มา ติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี ซึ่งจะได้รับการบริการเป็นมาตรฐาน เดียวกัน สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ และเท่าเทียมกัน

ประธานคณะกรรมการ

นางพิศมัย บุญเทียม
คลังจังหวัดนนทบุรี

คณะกรรมการ

นางณัฐนันท์ ตรีสุข	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
นางชุตีพร ป้อมแดง	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
นางสาวปวีณา เอี่ยมสงคราม	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
นางสาวจิระพรรณ นิรันดราภรณ์	นักวิชาการคลังชำนาญการ
นางกมลรัตน์ ทองคำสุข	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
นางสาวจันทิมา ตันติกุลวัฒนา	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
นางศุภภัสรา สกุลสา	เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน
นายประสิทธิ์ เทียนทอง	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
นางสาวอิสริยาภรณ์ สังขกรมานิตย์	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
นางสาวภัทรภร จอมอุดม	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
นางชนิสรา จันทรนนท์	เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน
นางสาวกนกกร เรืองแก้ว	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
นายกรชัช นัยรัมย์	นักวิชาการคลัง
นางสาวผาณิต ขุมทอง	นักวิชาการคลัง
นางสาววารุณี จิตต์ปลื้ม	เจ้าหน้าที่ธุรการ
นางสาวณัชชารินทร์ ฉานสูงเนิน	เจ้าหน้าที่การคลัง



สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี
ศาลากลางจังหวัดนนทบุรี (อาคาร 5 ชั้น)



02 580 0707 - 8



สำนักงานคลังจังหวัดนนทบุรี กรมบัญชีกลาง



nbr@cgd.go.th