

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา



สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา
Nachon Ratchasima Provincial Office Of The Comptroller General
ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา ถ.มหาตมาทิตยกุล ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครราชสีมา
โทร. ๐-๔๔๒๔-๒๒๑๕ โทรสาร.๐-๔๔๒-๕๔๑๗๑ <http://www.cgd.go.th/nma>

วิสัยทัศน์กรมบัญชีกลาง

“กำกับดูแลและบริหารการใช้จ่ายเงินของแผ่นดินให้เกิดประโยชน์สูงสุด”

ยุทธศาสตร์

๑. การเป็นกลไกหลักของนโยบายการคลังที่ขับเคลื่อนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทย (Fiscal Stimulus)
๒. การปรับภาวะการคลังให้เข้าสู่สมดุล (Fiscal Consolidation)
๓. การเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร (Strengthen the CGD Organization)

ค่านิยม

ซื่อสัตย์ โปร่งใส บริการด้วยใจ รักษาวินัยการคลัง รวมพลังพันธมิตร มีหลักคิดพัฒนา

คำนำ

การให้บริการ ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงาน นอกเหนือจากการพัฒนาระบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้วนั้น การพัฒนาบุคลากรที่ต้องมีหน้าที่ให้บริการหรือติดต่อกับลูกค้าให้สามารถให้บริการได้ตามความคาดหวังหรือเหนือความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ถือเป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องพัฒนาให้บุคลากรของหน่วยงานทุกคนมีแนวคิด ทศนคติ ความรู้ ความเข้าใจและทักษะของผู้ให้บริการอย่างมืออาชีพ การพัฒนาแนวทาง รวมถึงเพื่อให้ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจสูงสุดและต้องเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม มีการปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind) สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทภารกิจด้านการบริการให้คำปรึกษากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ด้านการเงิน การคลัง การพัสดุภาครัฐ รวมถึงการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินการคลังให้กับหน่วยงานภายในพื้นที่จังหวัด ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน “บริการด้วยใจ รวดเร็ว ฉับไว ถูกใจ และถูกต้อง” ซึ่งผลตอบรับด้านการให้บริการที่เป็นเลิศมิใช่เพียงการได้รับคำชื่นชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะ และการยกระดับการให้บริการสู่การเป็นเลิศ (Service Mind & Service Excellence) จึงได้จัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา” เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากรภายในหน่วยงานเพื่อให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจและความประทับใจและเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา” จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการที่เป็นเลิศได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

กลุ่มงานวิชาการ
สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา
มกราคม ๒๕๖๖

สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
- หลักการบริการที่ดี	๑
- การสร้างความประทับใจในงานบริการ	๑
- หัวใจการให้บริการ	๒
๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา	๔
- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	๔
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๘
๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา	๙
๔. มาตรฐานการให้บริการด้านอื่น ๆ	๑๓
- วงจรการให้บริการ	๑๓
๕. การติดตามประเมินผล	๑๔

บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกัน ขับเคลื่อน พัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “บริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้อง เกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจ และพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงาน

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้ เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจ จากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก ผู้ให้บริการสามารถเติมมิติเข้าไปในทุกงานที่ ทำเริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้อง เอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ ทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่าง ตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึก อบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ คาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

หัวใจการบริการ

*** บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และ ประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

*** ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่ และ คำแนะนำอื่น ๆ

*** ความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการ ปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็น ที่ประทับใจเพราะต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

*** การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้ กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธโดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการ ภายใน จิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

*** การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการ ติดต่อกัน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคล ผู้ให้บริการ และกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

***การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึกความเต็มใจและความ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการ ได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้อาจสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

***ความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็น ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

***การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความ สะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มาใช้บริการ ไม่ รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องาน ที่รับ บริการ อย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

***การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดี และรวดเร็วในด้าน ประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

***การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจาก ผู้รับบริการเป็น ช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมา พัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางปฏิบัติ
๑. ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงา หาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวี้ม เรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งเป็นกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว หรือทักทาย เหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริ่งใจ สมองความต้องการ ของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
๒. ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พุดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พุดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พุดแทรก ไม่ กล่าว คำตำหนิ และอาจพุดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจ ตรงกัน พุดให้ เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พุดมากจนเกินจริง พุดเพื่อความสบายใจ ของผู้รับบริการและ ใช้ถ้อยคำเหมาะสม
๓. ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือ พบปะ กับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และ ให้บริการผู้อื่น ประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้อารมณ์หม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิ ในการทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย

มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธหล่อเหลาสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้วสีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่าที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะมีผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” (first Impressions) ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลาย ๆ สิ่ง หลาย ๆ อย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่ มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

- ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมทั้งแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก
- สติปัญญา คือ ความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง
- อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หุดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งที่เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละ คนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เห็นเป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน
- นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน
- สังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- การรู้จักทำให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ ที่ถูกวิธีและถูกกาลเทศะ เป็นต้น
- พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุม ท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
จันทร์	เครื่องแบบข้าราชการหญิง	เครื่องแบบข้าราชการชาย
อังคาร	ชุดผ้าไทย	ชุดผ้าไทย
พุธ	ชุดผ้าไทย	ชุดผ้าไทย
พฤหัสบดี	ชุดผ้าไทยลายขอ	ชุดผ้าไทยลายขอ
ศุกร์	ชุดผ้าไทยสีฟ้า	ชุดผ้าไทยสีฟ้า

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

วันจันทร์



วันอังคาร



วันพุธ



วันพฤหัสบดี



วันศุกร์



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

การจัดทำป้ายชื่อ

การปฏิบัติงานของผู้ให้บริการประจำวันของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา จะต้องวางป้ายชื่อนามสกุล และตำแหน่ง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการด้วยความมั่นใจ ตรวจสอบได้ว่าบุคคลนั้น ๆ เป็นบุคลากรใด และสามารถยืนยันตัวตนได้หลังจากการใช้บริการ

ตัวอย่างป้ายชื่อผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประจำวัน ณ จุดให้บริการเดสก์ (One Stop Service)
สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา



มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนา เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีในการติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา และเกิดความประทับใจตามขั้นตอน ดังนี้

- เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ จัดเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่เป็น เช่น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล

- ไม่ให้มีเสียงเรียกเข้าของโทรศัพท์ดังเกิน ๓ ครั้ง

- แจ้งชื่อสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมาให้ปลายสายทราบถึงชื่อหน่วยงาน ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่อด่วนและเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

- รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจ

- คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง ควรปรับโทรเสียงให้นุ่มนวล ไม่ช้าหรือเร็วจนเกินไป

- รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ควรรับฟังด้วยความตั้งใจควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

- ผู้รับสายจะต้องให้บริการภารกิจหลักของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมาได้ทันที เว้นแต่เป็นเรื่องที่ต้องหาข้อมูลเชิงวิเคราะห์และคำถามซับซ้อน จะโอนสายไปยังผู้รับผิดชอบหรือกรณีผู้รับผิดชอบไม่อยู่จะโอนสายให้หัวหน้ากลุ่มงานหรือหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้ดูแล

- วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรขอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนา

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑. การรับสาย	* รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย+ชื่อ+เสนอความช่วยเหลือ” * หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยวางอยู่ ให้โอนสายแต่หากบุคคลที่ปลายสาย ไม่อยู่/ไม่สะดวก รับ สายให้เสนอความช่วยเหลือ	* “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลัง จังหวัดนครราชสีมา ดิฉัน/ผมรับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครค่ะ/ครับ วันนี้คุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ เรื่องใดค่ะ/ครับ
๒. การโอนสาย	* เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสาย เสียก่อน * เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบ ว่า ปลายสายเป็นใครและจะติดต่อเรื่องใด * ปลอ่ยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน	* “คุณ.....ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม จะโอนสาย ให้คุณ.....กรุณาถือสายรอสักครู่ นะค่ะ/ครับ * “คุณ.....ค่ะ/ครับ สายภายนอกจากคุณจะติดต่อเรื่อง.....ค่ะ/ครับ *วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการ สนทนาผู้รับโอน

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
* จัดประชาสัมพันธ์	- ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน กล่าวทักทายผู้รับบริการ ด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อ เรื่องอะไรค่ะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา บริการเรื่องใดค่ะ/ครับ”
* การพิจารณาประเด็นปัญหา ๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)	* ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน ทำการกลั่นกรองผู้มา ติดต่อ หากเป็นการขอรับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ จะให้บริการทันทีได้แก่ ๑. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP ๒. การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ ๓. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ๔. การถือกฎหมาย ระเบียบเบื้องต้นทั่วไป
	* ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่ค่ะ/ครับ” * ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในระหว่างรอรับบริการ * ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน แจ้งกระบวนการงานขั้นตอน รายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบและ ให้บริการตามความต้องการ * เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการ ให้บริการ พร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง..... ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถาม หรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลัง จังหวัดเพิ่มเติม เช่น มีการจัดวางนามบัตรไว้บริการ

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๒. กรณีมีปัญหาเฉพาะด้าน	* ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS หรือในระบบ e-GP ด้วย คำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงาน.....ที่ รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ * ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกกลุ่มงาน..... เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” * เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี ๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึง ความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหาหรือส่วนกลาง หรือใช้ ระยะเวลาหาข้อมูลด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่ สอบถามเป็นประเด็นเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ..... หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ ฝ่ายเทคนิค ดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์ จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วัน ทำการนะค่ะ/ ครับ” * เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่น เพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมาเพิ่มเติม

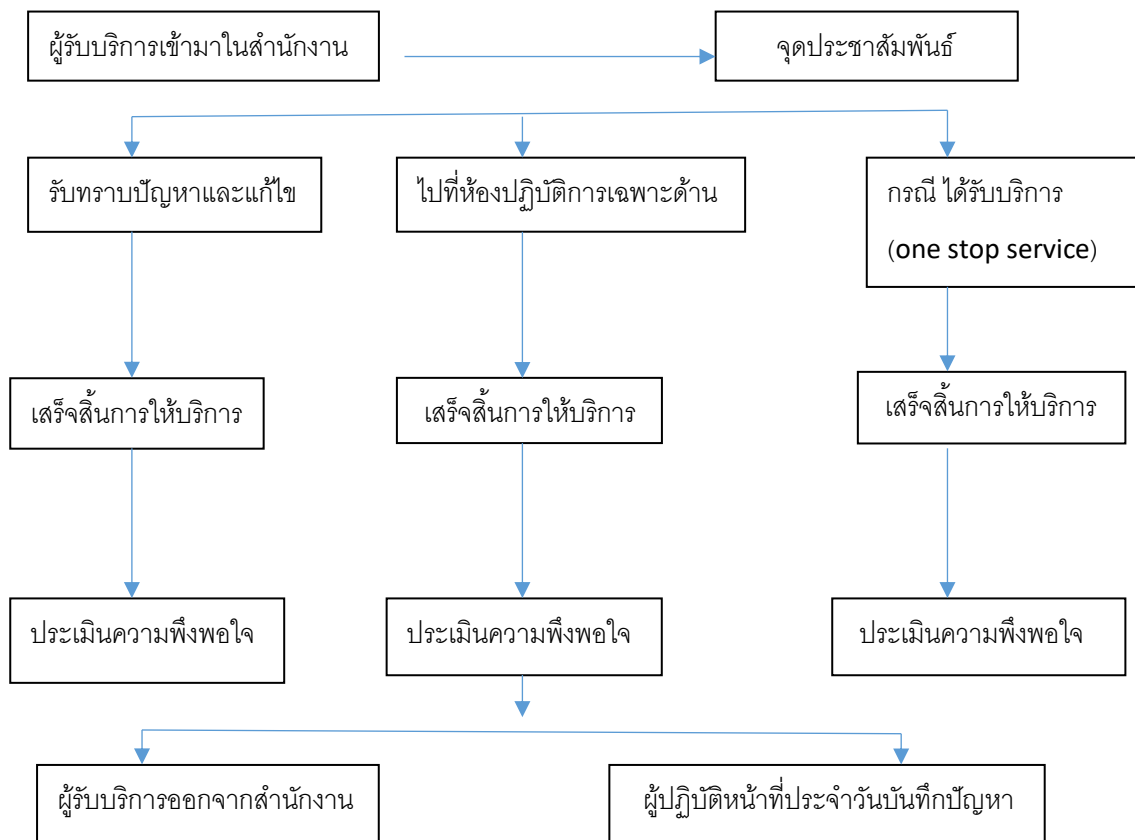
ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๓. กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบ การคลังเชิงลึก	* ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน แจ้งผู้บริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการด้วย คำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” * ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน เชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อผู้รับมอบหมายรายการกระทรวง ให้คำปรึกษา แนะนำด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ” * ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน เชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อผู้รับมอบหมายรายการกระทรวง ให้คำปรึกษา แนะนำด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ” * ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มี ไว้บริการในห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ ต่าง ๆ * ผู้ที่รับผิดชอบหน่วยงาน ให้บริการตามประเด็นความต้องการ แยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๑. กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ ตามประเด็นความต้องการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องหารื้อส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่ง จำเป็นต้องหารื้อหรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์ หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ” *เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการ รับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการเรื่อง.....ดำเนินการเสร็จ เรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมาเพิ่มเติม

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

มาตรฐานการให้บริการด้านอื่นๆ

๑. การสร้างบรรยากาศในสำนักงาน มีการจัดมอบของที่ระลึกให้ผู้มาติดต่อราชการในโอกาสต่าง ๆ เช่น วันแห่งความรัก วันวิสาขบูชา วันแม่แห่งชาติ เป็นต้น
 ๒. มีการจัดกิจกรรม การบันทึกภาพบุคคลสำคัญที่มาเยือน เช่น มีการมอบภาพที่ระลึก ณ จุดที่ส่งแขก
 ๓. การพูดจา ทักทาย บุคลากรในสำนักงานมีการสวัสดีค่ะ/ครับ ทุกเช้า และก่อนจากกัน
 ๔. มีจุดให้บริการผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกายที่ชัดเจน และดูแลให้คำแนะนำเป็นพิเศษ
 ๕. มีห้องประชุมไว้บริการ หากมีผู้มาติดต่อเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ เช่น ลูกค้าที่มาต่อสัญญาสลากกินแบ่งรัฐบาล
 ๖. มีตู้ยาสมุนไพร จุดชั่งน้ำหนัก ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการและบุคลากรในสำนักงานตามนโยบายรัฐบาลเพื่อสนับสนุนอาชีพทางภูมิปัญญาไทย
 ๗. มีมุมศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามมาตรฐานที่สำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดไว้บริการครบวงจร
- เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ /ห้องปฏิบัติการ/ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ จุดให้บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) บริเวณเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา
- ทั้งนี้ จะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข กระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมาเป็นรายเดือนอันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

วงจรการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



การติดตามและประเมินผล

* มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด นครราชสีมา ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล่องรับฟังความคิดเห็น เว็บบอร์ด บอร์ด ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น

* มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการเรื่องปัญหาที่ขอคำแนะนำ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาปรับปรุงแบบให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมาต่อไป

รูปแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

* ผ่านช่องทาง ณ จุดให้บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
บริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

QR Code



กล่องรับความคิดเห็น



* ผ่านช่องทางเว็บไซต์
สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา
<https://www.cgd.go.th/nma>

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา
<http://www.oic.go.th/INFOCENTER50/5076>

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือ พนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึง ผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและ ความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและ ทักษะที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้ มองเห็นภาพร่วมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไปโดยถือ ว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจ เขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการคือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน