

The Phayao Provincial Office Of The Comptroller
General >>>Through>>> Excellence Service!!!

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา



สารบัญ

หน้า

๑. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

- หลักและวิธีเสริมบุคลิกภาพ ๑
- มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัด ๓
- มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ ๖
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์ ๗

๒. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

- วงจรการให้บริการ ๑๕



มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัด พะเยา

หลักและวิธีเสริมบุคลิกภาพ

๑. ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
๒. ขณะให้บริการ อย่ารับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่างๆ
๓. อย่าท้าวเอว เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ
๔. อย่าเสริมสวย ล้าง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ
๕. ห้ามพูดจา หรือหยิบบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
๖. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
๗. ใช้กิริยาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส เสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
๘. ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
๙. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
๑๐. มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการมีความอดทนอดกลั้น



การปฏิบัติตนในการบริการ มีดังนี้

2

คุณลักษณะ	แนวทางปฏิบัติ
บุคลิกภาพภายนอก	• ร่างกายสะอาด • แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ • ยิ้มแย้มแจ่มใส • กิริยามารยาทการไหว้สวยงาม
บุคลิกภาพภายใน	• กระตือรือร้นรอบรู้ • เต็มใจและจริงจัง • มีปฏิภาณไหวพริบ • มีความรับผิดชอบ • มีอารมณ์มั่นคง
คุณลักษณะทางวาจา	• พูดจาไพเราะอ่อนหวาน • ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง • ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้รับบริการและสถานการณ์ • พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย • หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา • ทักทายผู้มารับบริการก่อน

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

วัน	การแต่งกาย
จันทร์	เครื่องแบบปฏิบัติราชการสีกากี
อังคาร	ชุดผ้าไทย
พุธ	ชุดสุภาพ
พฤหัสบดี	ชุดปฏิบัติงานตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด หรือชุดสุภาพตามความเหมาะสม
ศุกร์	ชุดผ้าไทย



โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพ ของผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. วันจันทร์ (เครื่องแบบปฏิบัติราชการสีกากี)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อคอพับแขนยาวสีกากี หรือแขนสั้น - กระโปรงยาวปิดเข้าสีกากี/กางเกงขาวยาวสีกากี ขาดตรง ไม่มีลวดลาย - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีกากี หัวเข็มขัด ทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑตอนบนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุหนังเทียม สีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน ๑๐ ซม. - เครื่องหมายแสดงสังกัด - กระเป๋าถือหรือกระเป๋าเอกสาร วัยรุ่น วัยกลางคน วัยสูงอายุ - ป้ายชื่อ นามสกุล ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋านบว - ประดับแพรแถบย่อ - เครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋านบว	- เสื้อคอพับแขนยาวสีกากี หรือแขนสั้น - กางเกงขาวยาวสีกากี - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีกากี หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑตอนบนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุหนังเทียมสีดำ ไม่มีลวดลาย - ถุงเท้า สีเดียวกับรองเท้า - เครื่องหมายแสดงสังกัด - กระเป๋าถือหรือกระเป๋าเอกสาร วัยรุ่น วัยกลางคน วัยสูงอายุ - ป้ายชื่อและตำแหน่ง ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋านบว - ประดับแพรแถบย่อ - เครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋านบว

๒. วันอังคาร (ชุดที่กรมบัญชีกลางกำหนด/ชุดผ้าไทย)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกง	- เสื้อโขนสีฟ้าแขนยาว/ชุดสุภาพ - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ
ขาวยาวขาตรง - รองเท้าหุ้ม ส้นหรือรัดส้น สีดำ	- รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ
แบบปิดปลายเท้า	ขัดเป็นเงา

๓. วันพฤหัสบดี (ชุดที่กรมบัญชีกลางกำหนด/ชุดสุภาพ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกง	- เสื้อโขนสีฟ้าแขนยาว/ชุดสุภาพ - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ
ขาวยาวขาตรง - รองเท้าหุ้ม ส้นหรือรัดส้น สีดำ	- รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ
แบบปิดปลายเท้า	ขัดเป็นเงา

5

๔. วันศุกร์ (ชุดผ้าไทย)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - ผ้าถุง - รองเท้าหุ้ม ส้นหรือ รัดส้น สีดำ	- รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ
แบบปิดปลายเท้า	- รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ
	ขัดเป็นเงา

มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ

๑. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
๒. สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ สำนักงานคลังจังหวัดพะเยายินดีให้บริการ วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”
๓. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
๔. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
๕. มองสบตา พายิ้มพริ้มใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
๖. ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น เสมอ
๗. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน-หลัง
๘. ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ
๙. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการ ทราบด้วยวาจาที่สุภาพ



มาตรฐานการรับโทรศัพท์

7

โทรศัพท์เป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการติดต่อสื่อสาร จะเห็นได้ว่าในแต่ละวันพนักงานธุรการ เสมียน พนักงานต้อนรับ เลขานุการ จำเป็นต้องยกหูโทรศัพท์วันละหลาย ๆ ครั้ง ไม่ว่าจะโทรออกเพื่อติดต่อประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ หรือไม่อย่างน้อยก็ต้องรับสายจากลูกค้า บริษัท หน่วยงาน หรือบุคคลที่มาใช้บริการ มารยาทในการใช้โทรศัพท์ จึงนับเป็นสิ่งที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจให้ราบรื่นเรียบร้อยดังต่อไปนี้

๑. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควร ให้เสียงกริ่งดังเกิน ๓ ครั้ง

๒. กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา (ชื่อผู้รับ)รับสายยินดีให้บริการครับ/ค่ะ”

๓. เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว

๔. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถาม รายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อ แจ้ง ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป



การให้บริการทางโทรศัพท์

สำนักงานจังหวัดพะเยา

8

	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
การรับสาย	-รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย-ชื่อ-เสนอความช่วยเหลือ”	-“สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดพะเยา (ชื่อผู้รับ)รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ
การโอนสาย	-เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน- เมื่อผู้รับโอนสายควรแจ้งให้ทราบ ว่าปลายสายเป็นใคร และจะติดต่อธุระเรื่องใด -ปล่อยสายให้ผู้โทรเข้าคุยกับผู้รับโอน	-“กำลังจะโอนสาย กรุณาถือสายรอสักครู่ นะค่ะ/ครับ -“(ชื่อ).....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ -วางสายโทรศัพท์ เพื่อให้ผู้รับบริการ สนทนากับผู้รับโอน

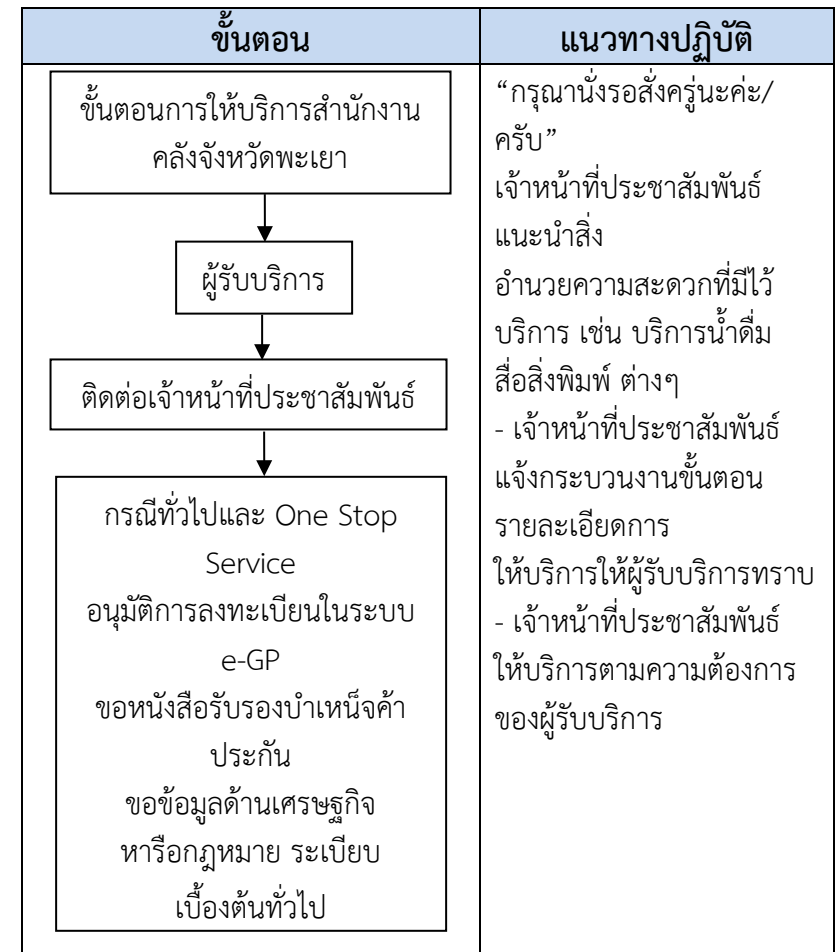


มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลัง จังหวัดพะเยา

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลัง
จังหวัดพะเยามีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
ประชาสัมพันธ์	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดพะเยายินดีให้บริการวันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ”
การพิจารณาประเด็นปัญหา ๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการ บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ได้แก่ (One Stop Service)	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ๑.งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP ๒. การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ ๓. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ๔. หารือกฎหมาย ระเบียบเบื้องต้น ทั่วไป -เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงาน คลังจังหวัดพะเยา(ต่อ)

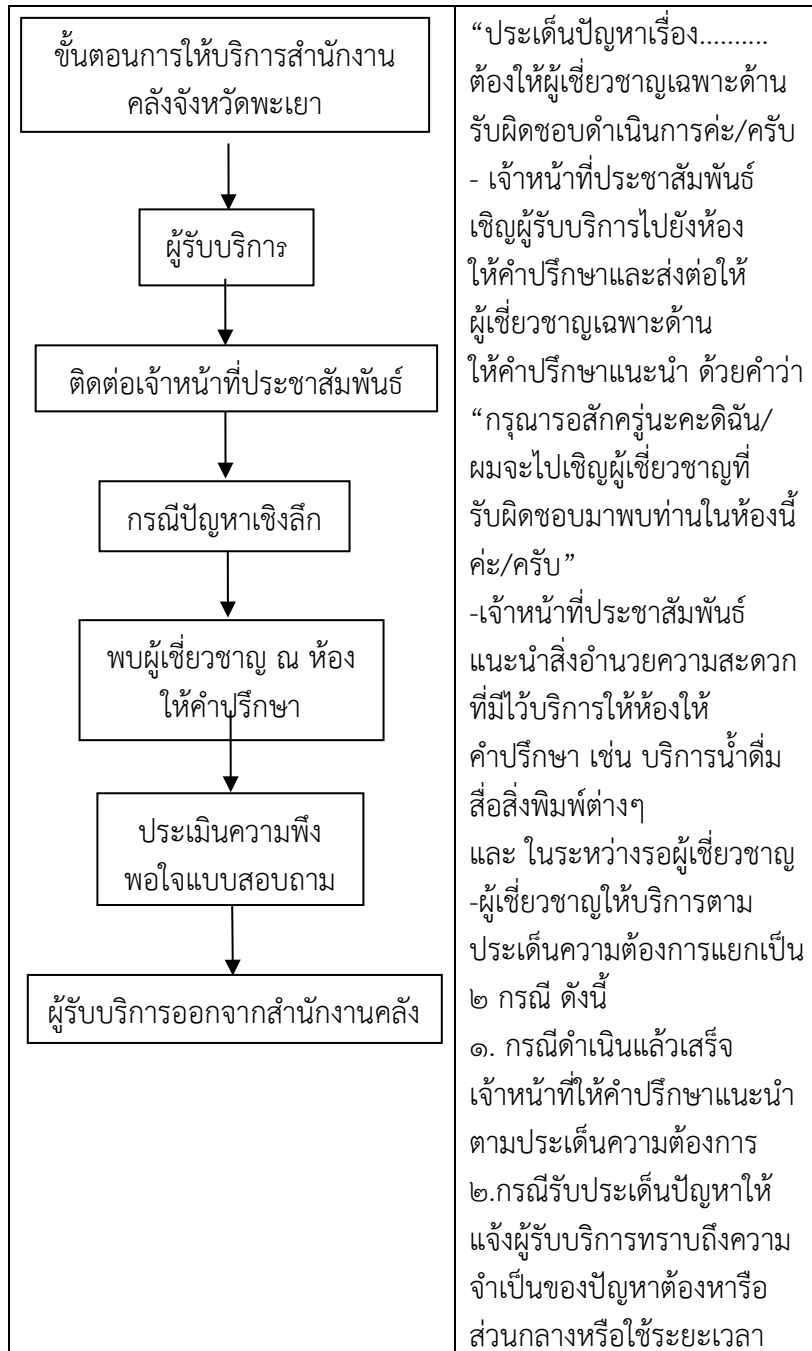


มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลัง จังหวัดพะเยา (ต่อ)

11

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๒. กรณีปัญหาเฉพาะด้าน ขั้นตอนการให้บริการสำนักงาน คลังจังหวัดพะเยา <pre> graph TD A[ขั้นตอนการให้บริการสำนักงาน คลังจังหวัดพะเยา] --> B[ผู้รับบริการ] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] C --> D[กรณีมีปัญหาเฉพาะด้าน -การปฏิบัติงานระบบ e-GP -การปฏิบัติงานระบบ GFMIS] D --> E[พบเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/ จุดบริการเฉพาะด้าน] E --> F[ประเมินความพึงพอใจ/ แบบสอบถาม] F --> G[ผู้รับบริการออกจากสำนักงาน คลังจังหวัดพะเยา] </pre>	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการเพื่อพบกับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMIS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไป ยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกลุ่มงาน.....เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” -เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี ๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จเจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ

	๒. กรณีรับประเด็นปัญหาให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องการหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูลด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ ”หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ”
๓. กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบการคลังเชิงลึก	-เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการ ด้วยคำว่า



	หาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถาม เป็นปัญหา เชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารือ.... หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้าน เกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ ระยะเวลาดำเนินการคุณ สะดวกจะรอหรือให้ติดต่อ ภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่นะคะ/ครับ ขอ เวลา ติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าว ว่า“รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์ หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อ กลับค่ะ
--	---

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ /ห้องปฏิบัติการ
ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา
โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการ
ในระบบ ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อ
การให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดพะเยาจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดพะเยาให้ดียิ่งขึ้นอันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

วงจรการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดพะเยา

