



มาตรฐาน การให้บริการ

สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

SERVICE MIND

24 HOURS
OPEN

สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ศาลากลางจังหวัดนราธิวาส
ถนนศูนย์ราชการ ตำบลสำภู อำเภอมือเมือง จังหวัดนราธิวาส 96000



0 7364 2611



NWT@CGD.GO.TH



WWW.CGD.GO.TH/NWT



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน และปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)

สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา มีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่หน่วยงานในจังหวัดทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ด้านการบริการให้คำปรึกษา กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ด้านการเงิน การคลัง การพัสดุภาครัฐ รวมถึงการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินการคลัง

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน “รวดเร็ว ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ” ผลตอบรับด้านการให้บริการที่ดีมิใช่เพียงการได้รับคำชื่นชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา” เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมาได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้าง **ความพึงพอใจและความประทับใจ** และเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา” จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

มกราคม ๒๕๖๖



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
- หลักการบริการที่ดี	๑
- การสร้างความประทับใจในงานบริการ	๑
- หัวใจการให้บริการ	๒
๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส	๕
- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	๕
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๘
๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส	๑๐
- วงจรการให้บริการ	๑๕
๔. การติดตามประเมินผล	๑๖
๕. บทสรุป	๑๗



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงาน

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจ และความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวัง และเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมมิติเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ คาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

หัวใจการ

- **บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
- **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ
- **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอยสามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
- **การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธโดยตรงหรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา
- **การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกัน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ
- **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี
- **ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูลหรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

➤ **การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

➤ **การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

➤ **การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการต่อไป



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
๑. ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องชืด มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพนอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริ่งใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
๒. ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริงพูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม
๓. ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัด

๑. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธหล่อเหลาสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้วสีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี น่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

➤ **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมทั้งแต่งรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทำการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

➤ **สติปัญญา** คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

➤ **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เห็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

➤ **นิสัย** คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน

➤ **สังคม** หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักการและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกต้อง และถูกกาลเทศะ เป็นต้น
- พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

สำนักงานคลังจังหวัดนครพนม ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนครพนม

วัน	การแต่งกาย/ประเภทผ้า	ลาย/สี
จันทร์	เครื่องแบบปฏิบัติราชการหรือ เครื่องแบบหน่วยงาน	-
อังคาร	ผ้าอัตลักษณ์ประจำจังหวัด	ชุดผ้าทอลายพิกุลพลอย/สีชมพู
พุธ	ผ้าไทยหรือผ้าลินิน	-
พฤหัสบดี	ผ้าลายพระราชทาน	ผ้าลายขอ/ผ้าลายดอกกรักราชกัญญา
ศุกร์	ผ้าไทยหรือผ้าลินิน	ชุดผ้าลินินดอกดาหลา/สีฟ้า





มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

การจัดทำป้ายชื่อ

การปฏิบัติงานของผู้ให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส จะต้องวางป้ายชื่อนามสกุล และตำแหน่ง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการด้วยความมั่นใจ ตรวจสอบได้ว่าบุคคลนั้น ๆ เป็นบุคลากรใด และสามารถยืนยันตัวตนได้หลังจากการใช้บริการ

ตัวอย่างป้ายชื่อบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส





มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

๒. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีในการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจมีขั้นตอน ดังนี้

➤ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถามหรือฝากข้อความไว้ จึงต้องจัดเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็น เช่น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

➤ ไม่ให้มีเสียงเรียกเข้าของโทรศัพท์ดังเกิน ๓ ครั้ง

➤ แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะรู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่อกัน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

➤ รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

➤ คุยด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้มีความนุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป

➤ รับฟังด้วยความตั้งใจในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

➤ ผู้รับสายจะต้องให้บริการภารกิจหลักของสำนักงานคลังจังหวัดได้ทันที เว้นแต่เป็นเรื่องที่ต้องหาข้อมูลเชิงวิเคราะห์และคำถามซับซ้อน จะโอนสายไปยังผู้รับผิดชอบหรือกรณีผู้รับผิดชอบไม่อยู่จะโอนสายให้หัวหน้ากลุ่มงาน เป็นผู้ดูแล

➤ วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อองค์กร



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑. การรับสาย	● รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย+ชื่อ+เสนอความช่วยเหลือ” ● หากบุคคลที่ปลายสายต้องการ จะพูดด้วยวางอยู่ ให้โอนสายแต่หาก บุคคลที่ปลายสาย ไม่อยู่/ไม่สะดวก รับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	● “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ดิฉัน/ผม รับสาย ยินดี ให้บริการค่ะ/ครับ” ● “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับ ใครค่ะ/ครับ วันนี้คุณ..... ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับ เรื่องใดค่ะ/ครับ
๒. การโอนสาย	● เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาต ปลายสายเสียก่อน ● เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ ทราบว่า ปลายสายเป็นใครและจะ ติดต่อธุระเรื่องใด ● ปลอ่ยสายให้ผู้โทรมาคุยกับ ผู้รับโอน	● “คุณ.....ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผม จะโอนสาย ให้คุณ..... กรุณาถือสายรอสักครู่ค่ะ/ครับ ● “คุณ.....ค่ะ/ครับ สายภายนอกของคุณ จะติดต่อเรื่อง.....นะคะ/ครับ ● วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

เมื่อผู้รับบริการเข้าติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส
มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
➤ จุดประชาสัมพันธ์	● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กล่าวทักทายผู้รับบริการ ด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” “ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาสยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ช่วยเหลือเรื่องใดค่ะ/ครับ”
➤ การพิจารณาประเด็นปัญหา ๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)	● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ทำการกลั่นกรองผู้มาติดต่อ หากเป็นการขอรับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ จะให้บริการทันที ได้แก่ ๑. งานอนุมัติการลงทะเบียนผู้ใช้งานในระบบ e-GP ๒. การออกหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ ๓. การดำเนินการเกี่ยวกับ GFMS Token Key ๔. การขอข้อมูลสารสนเทศด้านเศรษฐกิจการคลัง ๕. ให้คำปรึกษา ระเบียบ กฎหมายฯ



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
ขั้นตอนการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ↓ ผู้รับบริการ ↓ ติดต่อเจ้าหน้าที่ ↓ กรณีทั่วไปและ One Stop Service - การอนุมัติลงทะเบียนผู้ใช้งานในระบบ e-GP - การออกหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ - การดำเนินการเกี่ยวกับ GFMS Token Key - ข้อมูลสารสนเทศเศรษฐกิจการคลัง ↓ ให้บริการตามความต้องการ ↓ ประเมินความพึงพอใจ แบบสอบถาม	● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่นะคะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ ต่าง ๆ และขั้นตอนการให้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอรับบริการ ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการงานขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบและให้บริการตามความต้องการ ● เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า "กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง..... ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถาม หรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ" พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๒. กรณีมีปัญหาเฉพาะด้าน <pre>graph TD; A[ขั้นตอนการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส] --> B[ผู้รับบริการ]; B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่]; C --> D[กรณีปัญหาเฉพาะด้าน - ระบบ e-GP - ระบบ GFMIS]; D --> E[พบเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติการ/จุดบริการเฉพาะด้าน]; E --> F[ประเมินความพึงพอใจ แบบสอบถาม];</pre>	● เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMIS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงาน.....ที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกกลุ่มงาน..... เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี ๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูลด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นประเด็นเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ..... หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วัน ทำการนะค่ะ/ ครับ” ● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง..... ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๓. กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบ การคลังเชิงลึก <pre>graph TD; A([ขั้นตอนการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส]) --> B([ผู้รับบริการ]); B --> C([ติดต่อเจ้าหน้าที่]); C --> D[กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบ การคลังเชิงลึก]; D --> E[พบผู้เชี่ยวชาญ ณ ห้องให้คำปรึกษา]; E --> F[ประเมินความพึงพอใจ แบบสอบถาม];</pre>	● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้บริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการด้วย คำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่นะคะดิฉัน/ผม จะเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบหน่วยงานมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการในห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ ต่าง ๆ และขั้นตอนการให้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ ● ผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบให้บริการตามประเด็นความต้องการ แยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๑. กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์ หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ”



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๓. กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบ การคลังเชิงลึก (ต่อ)	● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัด เพิ่มเติม

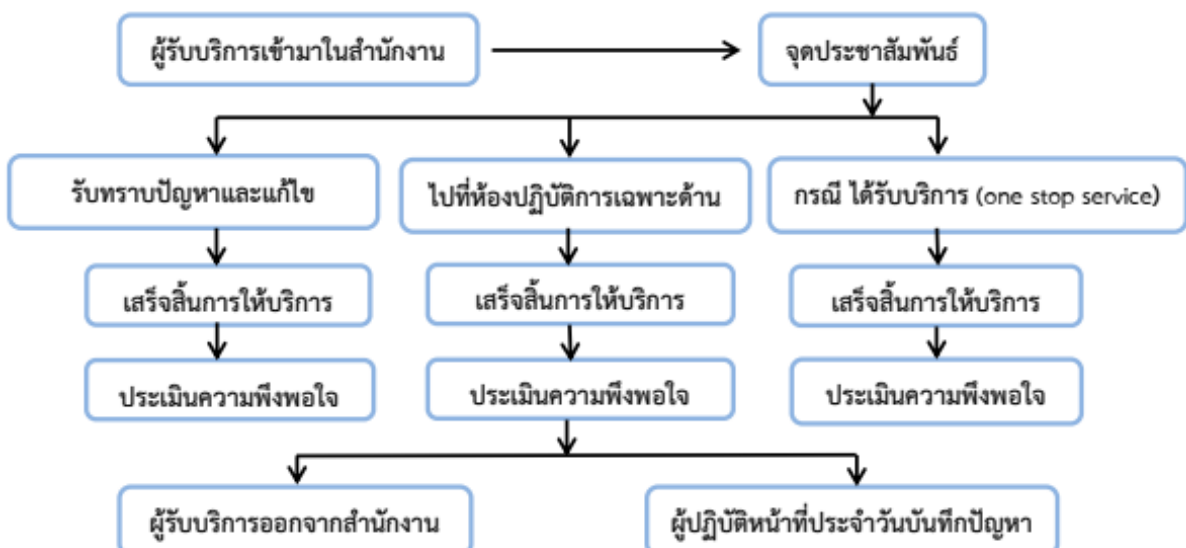


มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

มาตรฐานการให้บริการด้านอื่น ๆ

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 ลูกค้าที่มาต่อสัญญา สลากกินแบ่งรัฐบาล
 ๖. มีตู้ยาสมุนไพร จุดชั่งน้ำหนัก ให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการและบุคลากรในสำนักงาน ตามนโยบายรัฐบาลเพื่อสนับสนุนอาชีพทางภูมิปัญญาไทย
 ๗. มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารตามมาตรฐานที่สำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดไว้บริการครบวงจร เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์/ห้องปฏิบัติการ/ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ เคาเตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส
- ทั้งนี้ จะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนาปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาสเป็นรายสัปดาห์ อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

วงจรการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด





มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

การติดตามและประเมินผล

➤ มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กลุ่มรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ บอร์ดข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น

➤ มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2566

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ *

☐ ชาย

☐ หญิง

อายุ *

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 21-40 ปี

☐ 41-60 ปี

☐ 61 ปีขึ้นไป

หน่วยงาน *

☐ ส่วราชการ

☐ รัฐวิสาหกิจ

☐ เอกชน

☐ ผู้รับบำนาญ

☐ อื่นๆ

☐ ประชาชนทั่วไป

☐ อื่นๆ: _____

ประเภทผู้มารับบริการ *

☐ ลงทะเบียนผู้ค้าราย

☐ ทรัพย์สินเจ้าพนักงาน

☐ บำเหน็จบำนาญ

☐ ระบบ GFMS

☐ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

☐ อื่นๆ: _____



แบบประเมินความพึง



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าว่าทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็วและมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

SERVICE MIND

S (Smiling & Sympathy)	ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยาก ของผู้มารับการบริการ
E (Early Response)	ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
R (Respectful)	แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ
V (Voluntariness Manner)	ให้บริการอย่างเต็มใจ
I (Image Enhancing)	การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์องค์กร
C (Courtesy)	ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี
E (Enthusiasm)	ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่า ผู้รับบริการคาดหวังไว้
M (Make Believe)	มีความเชื่อ
I (Insist)	ยืนยัน และยอมรับ
N (Necessitate)	การให้ความสำคัญ
D (Devote)	การอุทิศตน



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส

ที่ปรึกษาคณะกรรมการ

นางวัลลีย์ ปานดำ
คลังจังหวัดนราธิวาส

คณะกรรมการ

นายวีระ	หนูบูรณ์	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
นายวีรพล	เทพานนท์	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
นางสรุชา	พนิตกมล	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
นางวันดี	ศิลปปัญญา	นักวิชาการคลังชำนาญการ
นางสาวฟายีชะห์	มะเกะ	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
นางสาวพาดิละห์	หะยีสาแม็ง	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
นางสาวพิรดา	ศุภจรรยา	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
นางสาวนุรอชีนา	เต็ง	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
นางสาวอัจฉริยาภรณ์	เสาร์เพชร	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
นายแวอัมริน	สาและ	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
นางสาวขวัญชนก	บุญมากช่วย	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
นางสาวนันท์นลิน	ปลื้มเปรมจิตร	เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน
นางวิภานันท์	รอดชู	เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน
นางสาวนิตา	มามะ	นักวิชาการคลัง
นายวันอัสรี	สาแม	นักวิชาการคลัง
นายโมฮัมหมัดกาลิบฟาน	บินอาชี	นักวิชาการคลัง
นายทวีลาภ	สังข์สุวรรณ	นักวิชาการคลัง
นางสาวเพ็ญภา	บัวเนียม	เจ้าพนักงานการคลัง
นายอิบรอเฮง	ปูเตะ	นักวิชาการคลัง



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส



สำนักงานคลังจังหวัดนราธิวาส
Narathiwat Provincial Office of The Comptroller
General

