



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ



สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

The Bueng kan Provincial Office of Comptroller General



คำนำ

สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ สังกัด กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานในส่วนภูมิภาคที่มีภารกิจให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไป ด้านการรับ-เบิกจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ การให้คำปรึกษาด้านการเงิน การคลัง การพัสดุ การบัญชี และการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินการคลัง ประกอบกับในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้ให้ความสำคัญการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และประทับใจ

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

สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬได้จัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ” เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือมาตรฐานการให้บริการจะเป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร และผู้ที่สนใจนำไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

๑๐ มกราคม ๒๕๖๗



สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
- การบริการ (Services) คืออะไร	๑
- หัวใจการให้บริการ	๑
- ลักษณะของ “การบริการที่ดี”	๒
- คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ	๓
๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ	๔
- มาตรฐานการแต่งกาย บุคลิกภาพ และวาจาท่าทาง	๕
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๗
๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ	๑๐
๔. การติดตามประเมินผล	๑๗
๕. บทสรุป	๑๘

บทนำ

การบริการ (Services) คืออะไร

การบริการ คือ การกระทำกิจกรรมใดๆ 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 ซึ่งพฤติกรรมที่ดีย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

หัวใจการบริการ

๑. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ จะเป็นสิ่งที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

๒. ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสาร ข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

๓. การจัดบรรยากาศ ที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกัน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

๔. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏบนใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใส จึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

๕. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

๖. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

๗. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็ว ในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆจะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website application social media ต่างๆ

๘. การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาบุคลากรต่อไป

ลักษณะของ “การบริการที่ดี”

๑. ผู้รับบริการต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงผู้รับบริการก่อนสิ่งอื่นใด
๒. ผู้รับบริการถูกเสมอไม่ว่าผู้รับบริการจะพูดจะทำอย่างไรต้องไม่โต้แย้งเพื่อยืนยันว่าผู้รับบริการผิด
๓. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นสบายใจ เป็นหลักในการให้บริการ
๔. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น



๕. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ

๖. การบริการที่มีคุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ

๗. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

๘. การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน

๙. ผู้ให้บริการต้องรู้สึภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

๑. ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ

๒. ขณะให้บริการ อย่ารับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่างๆ

๓. อย่าทำแวว เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ

๔. อย่าเสริมสวย ล้าง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ

๕. ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตา หรือข้ามศีรษะผู้อื่น

๖. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ

๗. ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ

๘. ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร

๙. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

๑๐. มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ มีความอดทนอดกลั้น

มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

๑. มาตรฐานการแต่งกาย บุคลิกภาพ และวาจาท่าทาง

บุคลิกภาพภายนอก หมายถึง ลักษณะท่าทางซึ่งสามารถแสดงออกมาได้ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และความรู้สึกนึกคิดที่สะท้อนออกมาให้ผู้อื่นเห็นและเกิดความประทับใจ

บุคลิกภาพภายนอก	บุคลิกภาพภายนอกที่ดี
๑. รูปร่างหน้าตา	รูปร่างหน้าตาเป็นรูปลักษณะภายนอก เป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจในครั้งแรกแก่ผู้พบเห็น <u>สุขภาพ</u> : หมั่นดูแลตนเองให้เป็นผู้มีสุขภาพดี รูปร่างหน้าตาก็จะสดชื่นทำให้เป็นคนร่าเริงอยู่เสมอ <u>สะอาด</u> : รักษาความสะอาดร่างกายและใบหน้าอยู่เสมอ ทำให้แลดูสดใสและเกิดความประทับใจแก่ผู้พบเห็น <u>ยิ้ม</u> : ยิ้มแย้มแจ่มใสแสดงถึงการเป็นคนอารมณ์ดี และแสดงถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี <u>หน้าตา</u> : แต่งหน้าแต่พองาม
๒. การแต่งกาย	สวมใส่เสื้อผ้าที่สุภาพทั้งสีและแบบ สะอาด ซักรีดให้เรียบ สีสันทัดฉูดฉาด ควรเลือกสีให้เหมาะสมกับรูปร่างและผิวพรรณของตนเอง เหมาะสมกับกาลเทศะ
๓. การพูด การติดต่อสื่อสาร	ชัดเจน เข้าใจง่าย ใช้ถ้อยคำภาษาที่สุภาพ ไม่พูดมากเกินไป หรือพูดเร็วจนเกินไป ใช้คำพูดหรือภาษาที่ถูกต้อง ใช้เสียงพูดที่น่าฟัง วางกิริยาท่าทาง การยิ้ม การวางสีหน้า ให้เป็นไปอย่างธรรมชาติ และรับฟังผู้อื่นด้วยความสนใจ

๑.๑ การแต่งกาย

๑) วันจันทร์ : เครื่องแบบข้าราชการ

สุภาพบุรุษ	สุภาพสตรี
- เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น - กางเกงขายาวสี kaki - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑทศกัณฐ์อยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุเทียม หนังสีดำไม่มีลวดลาย ถุงเท้าสีดำ - ติดเครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลังที่ปกเสื้อทั้งสองข้าง - ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ติดป้ายชื่อและตำแหน่ง เหนือกระเป๋าบนขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าบนซ้าย	- เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น - กระโปรงยาวปิดเข้าสี kaki/กางเกงขายาวสี kaki ขาตรง ไม่มีลวดลาย - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑทศกัณฐ์อยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุเทียม หนังสีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย - ติดเครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลังที่ปกเสื้อทั้งสองข้าง - ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ติดป้ายชื่อและตำแหน่ง เหนือกระเป๋าบนขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าบนซ้าย - ผมยาว เก็บผมให้เรียบร้อย

๒) วันอังคาร : ชุดผ้าไทยหรือผ้าพื้นเมืองจังหวัดบึงกาฬ

สุภาพบุรุษ	สุภาพสตรี
- ชุดผ้าไทยหรือผ้าพื้นเมืองจังหวัดบึงกาฬ - กางเกงขายาว ขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ	- ชุดผ้าไทยหรือผ้าพื้นเมืองจังหวัดบึงกาฬ - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย สีสันทันไม่ฉูดฉาด เหมาะสมกับรูปร่างและผิวพรรณของตนเอง - กระโปรงยาวปิดเข้า - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีสุภาพ

๓) วันพุธ : ชุดสุภาพ/ตามที่หน่วยงานกำหนด/ต้นสังกัดกำหนด

สุภาพบุรุษ	สุภาพสตรี
- เสื้อเชิ้ตสีขาวแขนยาว ผูกเนคไทด์สีฟ้า - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ	- ชุดสุภาพ/ตามที่หน่วยงานกำหนด/ต้นสังกัดกำหนด - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข่า - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีสุภาพ

๔) วันพฤหัสบดี : ชุดสุภาพ/ชุดผ้าไทย

สุภาพบุรุษ	สุภาพสตรี
- เสื้อเชิ้ตแขนยาว / แขนสั้น สีสุภาพ - เสื้อผ้าไทย - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ	- ชุดสุภาพ รูปแบบสุภาพ - ชุดผ้าไทย - กระโปรงยาวปิดเข่า - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีสุภาพ

๕) วันศุกร์ : ชุดสุภาพ/ตามที่หน่วยงานกำหนด

สุภาพบุรุษ	สุภาพสตรี
- เสื้อเชิ้ตสีขาว/เสื้อผ้าไทยสีขาว - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ	- ชุดผ้าไทย - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข่า - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีสุภาพ

๑.๒ มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีระหว่างคู่สนทนา โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ที่ประทับใจ มีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

☑ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือ ผากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ให้พร้อม ไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

☑ รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน ๓ ครั้ง

☑ แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะรู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่อกันและเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

☑ รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

☑ คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป

☑ รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

☑ กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

☑ วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

สถานการณ์	แนวทางปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑.การรับสาย	☒ รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย + ชื่อ + เสนอความช่วยเหลือ” ☒ หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยวางอยู่ให้โอนสาย แต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	☒ “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ดิฉัน/ ผม.....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” ☒ “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสาย กับใครค่ะ/ครับ วันนี้คุณ..... ต้องการสอบถามข้อมูล เกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ
๒.การโอนสาย	☒ เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน ☒ เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด ☒ ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน	☒ “คุณ.....ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสาย ให้คุณ กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ/ครับ” ☒ “คุณ.....ค่ะ/ครับ สายภายนอกคุณ..... จะติดต่อเรื่อง.....นะคะ/ครับ ☒ วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
จุดประชาสัมพันธ์	☒ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำ ยินดีต้อนรับและพร้อมให้บริการ ค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬช่วยเหลือเรื่องใดคะ/ครับ”
การพิจารณาประเด็นปัญหา ๑.กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และ การบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)	☒ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ๑. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP ๒. การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ ๓. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ๔. ทารึกกฎหมาย ระเบียบเบื้องต้นทั่วไป

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัด 	☒ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่นะคะ/ครับ” ☒ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อ สิ่งพิมพ์ต่างๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free wifi ในระหว่างรอรับบริการ ○ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ○ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

๒.กรณีที่ต้องใช้เครื่องปฏิบัติการ



☑ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า

“ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการค่ะครับ”

○ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ติดต่อประสานให้เจ้าหน้าที่ มารับผู้รับบริการไปยังเครื่องปฏิบัติการ

○ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี

๑.๑ กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จเจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ

๑.๒ กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหารื้อส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า

“ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารื้อ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอ หรือให้ติดต่อภายหลังคะ/ครับ”

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๒.กรณีที่ต้องใช้เครื่องปฏิบัติการ 	หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ” ○ เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรือง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๓.กรณีปัญหาที่มีความซับซ้อน กฎหมาย ระเบียบการคลังเชิงลึก	☒ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการ ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง...ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ○ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่นะคะดิฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ” ○ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการในห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ ○ ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๑.๑ กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ ๑.๒ กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา ต้องการหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหา

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัด 	ข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ...หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังคะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนคะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการ นะคะ/ครับ” ○ เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ /ห้องปฏิบัติการ /ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมิน ความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ และหย่อน ลงตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัดทั้งนี้ สำนักงานคลัง จังหวัดบึงกาฬจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผล ในการ พัฒนาปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่างๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬให้ดีขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัด



การติดตามและประเมินผล

มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจ กล้องรับฟังความคิดเห็น e-mail ประเมินผ่าน QR code บอร์ดข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการมาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



แบบประเมินความพึงพอใจของผู้บริการ
ที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ สังกัดกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

๕ = พึงพอใจมากที่สุด ๔ = พึงพอใจมาก ๓ = พึงพอใจปานกลาง ๒ = พึงพอใจน้อย ๑ = พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ประเภทหน่วยงาน / สถานะของผู้ให้ข้อมูล () ส่วนราชการ () รัฐวิสาหกิจ () หน่วยงานเอกชน () ประชาชนทั่วไป

() เกษชา () เกษกร

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

๑) ด้านบุคลากร

ประเด็นคำถาม	ค่าคะแนน				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑.๑ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงาน					
๑.๒ บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ					
๑.๓ ใช้คำพูดและวิธีการที่สุภาพ เหมาะสม					
๑.๔ การตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะ ชัดเจน เข้าใจง่าย					

๒) ด้านกระบวนการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ค่าคะแนน				
	๕	๔	๓	๒	๑
๒.๑ กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้ชัดเจน คล่องตัว					
๒.๒ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					

๓) ด้านสถานที่และเครื่องมือในการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ค่าคะแนน				
	๕	๔	๓	๒	๑
๓.๑ มีจุดต้อนรับ/ ประชาสัมพันธ์ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน					
๓.๒ มีเครื่องมือ/ อุปกรณ์ เพียงพอในการให้บริการ					
๓.๓ จุดให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงได้สะดวก					
๓.๔ มีการติดแผ่นพับลำดับขั้นตอนการเข้ารับบริการแต่ละภารกิจ ที่เข้าใจง่าย					

๔) ช่องทางติดต่อสื่อสาร

ประเด็นคำถาม	ค่าคะแนน				
	๕	๔	๓	๒	๑
๔.๑ การประสานด้วยตนเอง และทางโทรศัพท์ ติดต่อได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว					
๔.๒ เว็บไซต์สำนักงานทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย					
๔.๓ มีช่องทางให้แสดงความคิดเห็นผ่านตัวความคิดเห็น					
๔.๔ ช่องทางการติดต่อมีความหลากหลาย สะดวกและทันสมัย					

๕) ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ค่าคะแนน				
	๕	๔	๓	๒	๑
๕.๑ ท่านได้รับความพึงพอใจจากการมาขอรับบริการอยู่ในระดับใด					

ส่วนที่ ๓ ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

.....

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับทุกข้อคิดเห็น สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ กรมบัญชีกลาง

บทสรุป

การขับเคลื่อนการดำเนินงานพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ เป็นสิ่งที่องค์กรมุ่งเน้นให้ความสำคัญ เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยพัฒนาทางด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ให้รองรับผู้มาติดต่อใช้บริการ ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย บุคลากรให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ เต็มใจ ให้บริการ (Service Mind) อยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง รวดเร็ว ทุกคนได้รับการบริการที่มีมาตรฐานเหมือนกัน เป้าหมายสูงสุดการให้บริการคือการสร้างความพึงพอใจ จนเกิดเป็นความประทับใจการให้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร จนเป็นที่รู้จักของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชนทั่วไป

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อยกระดับสู่ความเป็นเลิศ (Service Excellence) ที่กล่าวมาข้างต้น จะประสบผลสำเร็จได้หากทุกคนให้ความสำคัญ และให้ความร่วมมือปฏิบัติตามคู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการบริการที่ดี จนกลายเป็นมาตรฐานการให้บริการ และพัฒนาเป็นวัฒนธรรมการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ ซึ่งผู้ที่ได้รับประโยชน์สูงสุดคือ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการ และประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อใช้บริการจากสำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ จะได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ เท่าเทียมกัน



ประธานคณะกรรมการ

นายชาญวุฒิ ศรีเครือ
คลังจังหวัดบึงกาฬ

คณะกรรมการ

นางธัญชนก	จันทรเหลียง	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
นางสาวทิพาภรณ์	สุขรี	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
นางสาวมนัญญา	ทองนิวัน	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
นางสาวอรนุช	วัดทุ่งใหญ่	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
นางสาววิไลวรรณ	แก้วเชียงหวาง	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
นางสาวจารุณี	วงศ์ราชา	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
นางสาวนัยนา	ผิวผ่อง	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
นายวีรศักดิ์	หนองบัว	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
นางสาวยลดา	ชาวไทย	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
นางสาวธนพร	วิทยพานิชกร	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
นางสาวอมริสา	อามาตย์	เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน
นางสาวภาวิณี	ผิวผ่อง	เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน
นางสาวรัตติกาล	โนนฤทธิ์	เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน
นางสาวเจนจิรา	เอี่ยมสนธิ	นักวิชาการคลัง
นางสาวพิมลรัตน์	อินทร์อุดม	นักวิชาการคลัง
นางสาวอรทัย	นันทะน้อย	นักวิชาการคลัง
นายกัญจน์ธีรศักดิ์	ประจิมทิศ	นักวิชาการคลัง
นางสาวรุ่งลดา	วงศ์แสงจันทร์	นักวิชาการเงินและบัญชี
นางสาวกรรณิกา	คำสุข	นิติกร
นายเจพร	ดอกไม้ทอง	พนักงานขับรถยนต์
นางสาวบังอร	ทองไคร้	พนักงานทำความสะอาด

สำนักงานคลังจังหวัดบึงกาฬ

The Bueng kan Provincial Office of Comptroller General