



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี



สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี
Uthai Thani provincial office of the comptroller generals

คำนำ

สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี มีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่หน่วยงานในจังหวัด ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ด้านการให้บริการ ให้คำปรึกษา ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ด้านการเงิน การคลัง การพัสดุภาครัฐ รวมถึงเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินการคลังของจังหวัด ประกอบกับกรมบัญชีกลาง ให้ความสำคัญในเรื่องการบริการที่เป็นเลิศ (Excell service) ของสำนักงานคลังจังหวัด

ดังนั้น สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานีจึงได้จัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลัง จังหวัดอุทัยธานี” ขึ้น มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ และเพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลัง จังหวัดอุทัยธานีได้ใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานให้บริการที่เป็นเลิศต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจและประทับใจในบริการ

สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลัง จังหวัดอุทัยธานี” จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านบริการและผู้ที่สนใจ สามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี

พฤษภาคม ๒๕๖๐

สารบัญ

หน้า

๑. บทนำ	
- หลักการบริการ	๑
- ศิลปะการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติคือ SERVICE MIND สู่การบริการที่เป็นเลิศ	๑
- การเป็นผู้บริการที่เป็นเลิศ	๑
- เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ	๒
- การสร้างความประทับใจในการบริการ	๔
- หัวใจบริการ	๖
๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัด	๗
- มาตรฐานบุคลิภาพและการแต่งกาย	๗
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๑๐
๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี	๑๒
- วงจรการให้บริการ	๑๕
๔. การติดตามประเมินผล	๑๖
๕. บทสรุป	๑๗

๑. บทนำ

หลักการบริการ

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งกระทำด้วยร่างกาย ปฏิบัติงาน กิริยา ท่าทาง และการพูดจา และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน เป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ศิลปะการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติคือ SERVICE MIND สู่การบริการที่เป็นเลิศ

Service Mind ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ คนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ลูกค้าด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม และแสดงออกให้ลูกค้าเห็นถึงความเอาใจใส่ของคุณที่มีต่อลูกค้าให้สมกับที่เป็นพนักงานบริการลูกค้า โดยคำว่า Service Mind สามารถแยกออกเป็น ๑๑ คำ ตามตัวอักษร ได้ดังนี้

“เซอร์วิส (Service) หรือบริการ

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

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

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

การเป็นผู้บริการที่เป็นเลิศ

การเป็นผู้บริการที่ดีเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกส่วนงานควรคำนึงถึงข้ออื่น ๆ อีก ดังนี้

๑. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอ ประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

๒. มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าเป็นการอย่างจริงจังจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

๓. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความ มีจิตใจ ในการต้อนรับ ให้การช่วยเหลือ แสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

๔. ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิดความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

๕. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับ ประสิทธิภาพหรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมี ความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดี

๖. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือ จากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะ แตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าวกิริยามารยาทไม่ดีซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถ ควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

๗. ต้องมีสติปัญญาในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Caltness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความ ช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีผู้รับบริการที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและ คิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหอย่างมีสติปัญญา อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ ผู้รับบริการ

๘. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ขอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึก ไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่เป็นผลให้งานบริการ มีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศได้

๙. มีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (Responsibility) การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของ ผู้บริการด้วยการยกย่องว่า “ผู้รับบริการคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ผู้รับบริการเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อผู้บริการอย่างดีที่สุด

เทคนิคการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

๑. เทคนิคการให้บริการที่ดี จากความสำคัญของการให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลักแบบพบหน้า ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้ให้บริการจึงควรทราบถึงเทคนิคของการให้บริการที่ดี ดังนี้

- การต้อนรับ ผู้ให้การต้อนรับต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาทักทาย แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อ ผู้มารับบริการ

- การค้นหาความต้องการ ผู้ให้บริการต้องสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการและเข้าใจ ความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ

- การเสนอความช่วยเหลือ ผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยการ ให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้องชัดเจนหรือความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่สามารถดำเนินการได้โดยมุ่งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มากที่สุด

- การประเมินผล ผู้ให้บริการต้องทำการประเมินผลการให้บริการและสรุปผลการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลจากการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

๒. วิธีสร้างนักบริการมืออาชีพ องค์การต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้นจึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่อง มีรายละเอียดดังนี้

- คุณสมบัติของผู้ให้บริการ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย

- บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกิริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบการพูด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ

- เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่าย ๆ ดังนี้

๑. สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ/ค่ะ มีอะไรให้ผม/ดิฉันช่วยประสานงานได้บ้างครับ/ค่ะ กรุณารอสักครู่ค่ะ/ค่ะ เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรวนจนผู้รับบริการฟังไม่รู้เรื่อง

๒. เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูด ไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมา ควรสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะ ๆ พร้อมแสดงกิริยาตอบรับ เช่น การพยักหน้า รับทราบหรือยิ้มให้

๓. ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้เห็นผู้บริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่ เทคนิคและวิธีการดังกล่าวข้างต้นเป็นเทคนิคที่ใช้ในการให้บริการสำหรับผู้มารับบริการโดยทั่วไปแต่ในความเป็นจริงของการบริการนั้น ผู้ให้บริการจะพบผู้รับบริการในหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับบริการที่เจ้าปัญหา จู้จี้ ขี้บ่น บางคนแสดงท่าทางอึดอัด บางคนมาพร้อมกับอารมณ์เสีย ซึ่งผู้ให้บริการจะปฏิเสธการให้บริการแก่ผู้มารับบริการดังกล่าวไม่ได้ เพราะการปฏิเสธการให้บริการกับผู้มารับบริการเหล่านี้ ย่อมหมายถึงความเสียหายและภาพลักษณ์ที่ไม่ดีจะเกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการและหน่วยงานหรือองค์กรได้ ผู้ให้บริการหลายท่านคงกังวลไม่รู้จะใช้ให้บริการแบบใดกับผู้บริการเหล่านี้ ด้วยการใช้ศาสตร์ทางจิตวิทยาที่เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา (Counseling Psychology) ซึ่งว่าด้วยกระบวนการให้การช่วยเหลือแก่ผู้ที่ประสบปัญหาต่าง ๆ ให้พ้นจากปัญหาได้ โดยใช้เทคนิคของการสร้างสัมพันธภาพที่ดี การรับฟัง และการเอื้ออำนวยให้ผู้มีปัญหามีความสามารถเข้าใจในสภาพปัญหาของตนเอง ตลอดจนสามารถหาหนทางเพื่อแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง เทคนิคต่าง ๆ ประสบการณ์ที่ผ่านมารวมทั้งใช้ความเข้าใจในการขอรับบริการโดยสะดวก รวดเร็ว เป็นกันเอง สุภาพ อ่อนน้อมและการให้บริการอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการขอรับบริการ

การสร้างความประทับใจในการบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจแต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิดปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีก แล้วตัวเราและองค์กรของเราย่อมจะประสบความสำเร็จ เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การรักษากรมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการ

ทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้นได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

๑. บริการที่มีไมตรีจิต หมายถึงการให้บริการที่ดีบวกกับอะไรเล็ก ๆ น้อย ๆ องค์กรประกอบอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอัธยาศัยไมตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

๒. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มาใช้บริการของเรา

๓. คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้

๔. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มาติดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น

๕. ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไมตรีจิตและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้

๖. บุคลากรทุกคนสามารถแสดงความมีอัธยาศัย ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

๗. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้น แต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความผิดให้พันตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อม และดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

๘. เราควรจะต้องมีอัธยาศัยไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่า ถ้าทุกคนมีไมตรีจิตต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอัธยาศัยไมตรีต่อกัน ไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

๙. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่ทำให้การติดต่อกับหน่วยงานของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไมตรีจิตจากบุคลากร ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้น ผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อหน่วยงานของเราโดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วยความพอใจในที่สุด การปฏิบัติในการให้บริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
๑. ทางกาย	ด้านบุคลิกภาพภายนอก คือ ร่างกายสะอาด แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวยด้านบุคลิกภาพภายใน คือ ความกระตือรือร้น รอบรู้ เต็มใจและจริงใจ ความจำดี มีปฏิภาณไหวพริบ มีความรับผิดชอบ มีอารมณ์มั่นคง
๒. ทางวาจา	เป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่ จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้น หากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจา ที่ดีมาใช้ได้มากเท่าใด ปัญหาในการให้การบริการก็จะลดลงเท่านั้น คุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสม มีดังนี้ - พูดจาไพเราะอ่อนหวาน - รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร - ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง - ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์ - พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย - หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา - รู้จักทักทายผู้อื่นก่อนและอย่าลืมใช้คำว่า “สวัสดี ขอโทษ และขอบคุณ”
๓. ทางใจ	สุดยอดของการให้การบริการก็คือบริการด้วยหัวใจ มีดังนี้ - รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือ เมื่อเราต้องการแต่สิ่งดีๆ เราก็ควรจะมอบสิ่งดีๆ นั้นให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น - ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในห้วงแห่งความรักนั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเราฉันใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นฉันนั้น - สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่าคนเรามีหัวใจ เป็นอย่างไรการแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในจิตใจการแสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความกราดเกรี้ยว ดุดัน คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมา ก็จะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ

หัวใจบริการ

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่นต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ

การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน คือ การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อยบรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักผ่อน

การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมว่า “การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี”

ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เช่น จะให้ช่วยอะไรไหมครับ (ค่ะ) ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ (ค่ะ) เป็นต้น อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อถามก่อน เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้มาติดต่อมาที่เดียวหรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด การประสานการช่วยเหลือจึงต้องรวดเร็ว บางเรื่องควรวันเดียวทำงานเสร็จ หรือ ๕ นาทีเสร็จ เป็นต้น ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำหรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีข้อขัดข้อง หรือความจำเป็นตามระเบียบ

การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือ การรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา

การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี คือ เครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ

การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หรือภายใน ๑ วัน เป็นต้น

๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัด

มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ หมายถึง (Personality) ลักษณะท่าทางซึ่งสามารถแสดงออกมาได้ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และความรู้สึกนึกคิด ที่สะท้อนออกมาให้ผู้อื่นเห็นและเกิดความประทับใจ ฉะนั้น การที่บุคคลจะได้รับการยอมรับนับถือ สนับสนุน ความไว้วางใจและความประทับใจจากผู้อื่นนั้น ก็ควรที่จะแสดงบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมให้ผู้อื่นเห็น เพราะบุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความรู้สึกและอารมณ์ของผู้ที่พบเห็นเป็นอย่างยิ่ง ที่คนโบราณมักพูดคำว่า “ถูกชะตา” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบจากหลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่าง ดังนี้

ลักษณะทางกาย ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา สัดส่วน ผิวพรรณ สีส้ม ความสูง น้ำหนัก เป็นลักษณะประจำตัวของบุคคล

ลักษณะทางใจ ได้แก่ ความคิด ความจำ จินตนาการ ความสนใจ ความตั้งใจ การตัดสินใจสติปัญญา เป็นเรื่องเกี่ยวกับสมอง

อุปนิสัย ได้แก่ ความสุภาพอ่อนโยน ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ ความเคารพสิทธิ ส่วนบุคคลไม่เห็นแก่ตัว มีศีลธรรมจรรยา ซึ่งเป็นกิจวัตรที่สอดคล้องกับสภาพของสังคม

อารมณ์ ได้แก่ ความรู้สึกแห่งจิตที่ก่อให้เกิดอาการต่าง ๆ เช่น ตื่นเต้น ตกใจ โกรธ กล้าหาญ หวาดกลัว ร่าเริง หดหู่ หงุดหงิด วิตกกังวล

การสมาคม คือ กิริยาท่าที อาการที่บุคคลแสดงต่อผู้อื่น เช่น เป็นคนชอบคบหาสมาคมกับผู้อื่นหรือเป็นคนเก็บตัว เห็นใจผู้อื่น ไม่แยแสผู้อื่น

หลักและการเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล งามอิริยาบถ คือ การเดิน ยืน นั่ง เปิด-ปิดประตูขึ้นลงรถ อย่างถูกต้องสวยงาม

- การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องถือว่ามีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกต้องวิธี และถูกกาลเทศะ

- การรู้จักธรรมเนียมของชาวต่างชาติ การปฏิบัติตนในงานเลี้ยงต่าง ๆ การไปเยี่ยมคนป่วย การมอบดอกไม้ แสดงความยินดีหรือให้ผู้อาวุโส และพร้อมเสมอไปกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ

สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ตระหนักในเรื่องของบุคลิกภาพเป็นอย่างมาก จึงมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
จันทร์	เครื่องแบบข้าราชการหญิง	เครื่องแบบข้าราชการชาย
อังคาร	ชุดผ้าไทย	ชุดผ้าไทย
พุธ	ชุดสุภาพ	ชุดสุภาพ
พฤหัสบดี	ชุดสุภาพ	ชุดสุภาพ
ศุกร์	ชุดผ้าไทย	ชุดผ้าไทย

โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกายและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. การแต่งกายวันจันทร์ (เครื่องแบบข้าราชการ)

ผู้หญิง	ผู้ชาย
- เสื้อคอพับแขนยาวสีทึบ หรือแขนสั้น - กระโปรงยาวปิดเข้าสีทึบ/กางเกงขายาวสีทึบ ชาติตรง ไม่มีลวดลาย - เข็มขัดทำด้วยด้ายถักสีทึบ หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑพาดูณอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุเทียมหนัง สีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน ๑๐ ซม. - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตรา ปักษาวายุภักซ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อ นามสกุล ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าด้านขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าด้านซ้าย	- เสื้อคอพับแขนยาวสีทึบ หรือแขนสั้น - กางเกงขายาวสีทึบ - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีทึบ หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑพาดูณอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุเทียมหนัง สีดำ ไม่มีลวดลาย ถักเท้า สีเดียวกับรองเท้า - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตรา ปักษาวายุภักซ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อและตำแหน่ง ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าด้านขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าด้านซ้าย

๒.การแต่งกายวันอังคาร (ชุดผ้าไทย)

ผู้หญิง	ผู้ชาย
- เสื้อผ้าไทย - กระโปรงสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อผ้าไทย - กางเกงขายาว ชาติตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

๓. การแต่งกายวันพุธ (ชุดสุภาพ)

ผู้หญิง	ผู้ชาย
- เสื้อสุภาพ - กระโปรงสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อสุภาพ - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ชัดเป็นเงา

๔. การแต่งกายวันพฤหัสบดี (ชุดสุภาพ)

ผู้หญิง	ผู้ชาย
- เสื้อสุภาพ - กระโปรงสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อสุภาพ - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ชัดเป็นเงา

๕. การแต่งกายวันศุกร์ (ชุดผ้าไทย)

ผู้หญิง	ผู้ชาย
- เสื้อผ้าไทย - กระโปรงสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อผ้าไทย - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ชัดเป็นเงา

ใบหน้า

ผู้หญิง	ผู้ชาย
- หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม แต่งหน้า ให้ดูเป็นธรรมชาติและเข้ากับบุคลิกตนเอง - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่น แจ่มใส	- หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม - ดูแลไม่ให้มีหนวดเครา - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่น แจ่มใส

การจัดแต่งทรงผม

ผู้หญิง	ผู้ชาย
- ควรคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาด และเหมาะสมกับบุคลิกภาพ - กรณีผมยาว ควรรวบผมให้เรียบร้อยหรือใส่เน็คคลุมผมและไม่ทำไฮไลต์สีผม	- ผมสั้น รองทรง หากทรงผมตั้ง ควรจัดแต่งให้เข้ารูปดูดี ไม่กระเซอะกระเซิงและไม่ทำไฮไลต์สีผม

การใส่ป้ายชื่อประจำโต๊ะ

การปฏิบัติงานแต่ละวัน ผู้ให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานีจะมีป้ายรูปภาพ ชื่อ นามสกุล และตำแหน่ง ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการด้วยความมั่นใจและโปร่งใส ตรวจสอบได้ว่าบุคคลนั้น ๆ เป็นบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี และมี QR code เพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ



มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจมีขั้นตอน ดังนี้

๑. เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อมไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

๒. แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กรตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่อกันและเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์

๓. รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

๔. คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใส แล้วน้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป

๕. รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ควรรับฟังด้วยความตั้งใจควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

๖. วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี

	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑. การรับสาย	- รับสายโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย+ชื่อ+เสนอความช่วยเหลือ” - หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยว่างอยู่ ให้โอนสายแต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	- “สวัสดีค่ะ/ครับ” สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ดิฉัน/ผม.....รับสายยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” - “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครค่ะ/ครับ วันนี้คุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ”
๒. การโอนสาย	- เมื่อจะโอนสายต้องขออนุญาตปลายสายเสียก่อน - เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด - ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน	- “คุณ.....ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ.....กรุณาถือสายรอสักครู่นะค่ะ/ครับ” - “คุณ.....ค่ะ/ครับ สายภายนอกจากคุณ.....จะติดต่อเรื่อง.....นะค่ะ/ครับ” - วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน

๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางการปฏิบัติ
จุดประชาสัมพันธ์	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานีช่วยเหลือเรื่องใดคะ/ครับ”
การพิจารณาประเด็นปัญหา ๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ๑. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP ๒. การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ ๓. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ๔. การถือกฎหมาย ระเบียบเบื้องต้น ทั่วไป

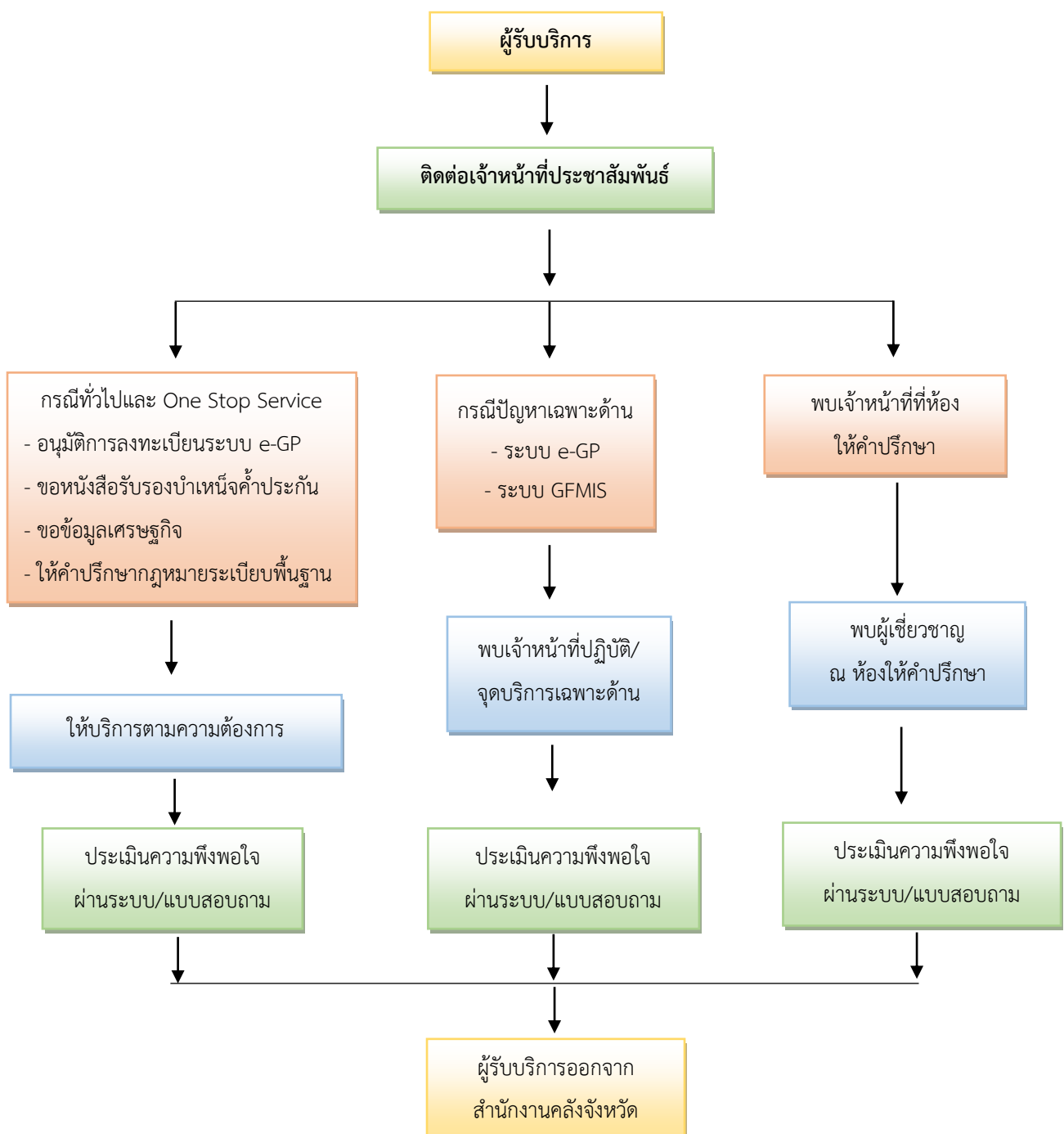
ขั้นตอน	แนวทางการปฏิบัติ
ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ผู้รับบริการ  ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์  กรณีทั่วไปและ One Stop Service - อนุมัติการลงทะเบียนระบบ e-GP - ขออนหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ - ขอข้อมูลเศรษฐกิจ - ให้คำปรึกษากฎหมายระเบียบเบื้องต้น  ให้บริการตามความต้องการ  ประเมินความพึงพอใจแบบสอบถาม  ผู้รับบริการออกจากสำนักงานคลังจังหวัด	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่ นะคะ/ครับ” - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wi-Fi ในระหว่างรอรับบริการ - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการงานขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการทราบ - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ - เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี

ขั้นตอน	แนวทางการปฏิบัติ
๒. กรณีปัญหาเฉพาะด้าน ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ผู้รับบริการ ↓ ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ↓ กรณีปัญหาเฉพาะด้าน - การปฏิบัติงานระบบ e-GP - การปฏิบัติงานระบบ GFMIS ↓ พบเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติการ/จุดบริการ เฉพาะด้าน ↓ ประเมินความพึงพอใจแบบสอบถาม ↓ ผู้รับบริการออกจากสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMIS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า “ ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงาน.....ที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ ” - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกลุ่มงาน.....เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” - เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยก ๒ กรณี ๑. กรณีสามารถดำเนินการเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ ๒. กรณี รับ ประเด็น ปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ผ่านเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ” - เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์/ห้องปฏิบัติการ/ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี และหย่อนลงกล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัด

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานีจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมิน ดังกล่าว มาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของ สำนักงานให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

วงจรการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี



๔. การติดตามประเมินผล

มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล้องรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ บอร์ด ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น

มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี

 แบบประเมินการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี	 แบบประเมินการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดอุทัยธานี
ข้อมูลผู้ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ☐ ด้วยตนเอง ☐ โทรศัพท์	ข้อมูลผู้ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ☐ ด้วยตนเอง ☐ โทรศัพท์
1. ประเภทผู้ให้บริการ ☐ หน่วยงาน ชื่อ..... ☐ องค์การ/เอกชน ชื่อ..... ☐ ประชาชน	1. ประเภทผู้ให้บริการ ☐ หน่วยงาน ชื่อ..... ☐ องค์การ/เอกชน ชื่อ..... ☐ ประชาชน
2. ข้อมูลการให้บริการ 2.1 กฎหมาย/ระเบียบ ☐ การเบิกจ่ายเงินจากคลัง ☐ เงินอุดหนุนราชการ ☐ ค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการ ☐ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ☐ เงินอุดหนุนราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย ☐ สวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร ☐ สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ☐ พัสดุภาครัฐ ☐ บ้านหนึ่งบ้านอายุ ☐ ค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ ☐ ความรับผิดชอบและผิดของเจ้าหน้าที่ ☐ ค่าเช่าบ้านข้าราชการ ☐ เบี้ยประชุมกรรมการ 2.2 การใช้งานในระบบต่าง ๆ ☐ การเข้าใช้งานในระบบ GFMS ☐ การต่ออายุ GFMS Token Key ☐ การใช้งานระบบ e-GP ☐ การลงทะเบียนหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ ☐ การอนุมัติข้อมูลหลักผู้ขาย ☐ การลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐ ☐ การลงทะเบียน e-pension 2.3 เรื่องอื่น ๆ ☐ รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด ☐ การประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด ☐ อื่น ๆ ระบุ..... วันที่.....เวลาเริ่มเรื่อง..... (ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	2. ข้อมูลการให้บริการ 2.1 กฎหมาย/ระเบียบ ☐ การเบิกจ่ายเงินจากคลัง ☐ เงินอุดหนุนราชการ ☐ ค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการ ☐ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ☐ เงินอุดหนุนราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย ☐ สวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร ☐ สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ☐ พัสดุภาครัฐ ☐ บ้านหนึ่งบ้านอายุ ☐ ค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ ☐ ความรับผิดชอบและผิดของเจ้าหน้าที่ ☐ ค่าเช่าบ้านข้าราชการ ☐ เบี้ยประชุมกรรมการ 2.2 การใช้งานในระบบต่าง ๆ ☐ การเข้าใช้งานในระบบ GFMS ☐ การต่ออายุ GFMS Token Key ☐ การใช้งานระบบ e-GP ☐ การลงทะเบียนหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ ☐ การอนุมัติข้อมูลหลักผู้ขาย ☐ การลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐ ☐ การลงทะเบียน e-pension 2.3 เรื่องอื่น ๆ ☐ รายงานภาวะเศรษฐกิจการคลังจังหวัด ☐ การประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด ☐ อื่น ๆ ระบุ..... วันที่.....เวลาเริ่มเรื่อง..... (ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ผู้รับบริการประเมินผลการให้บริการ 3.1 ท่านพึงพอใจการให้บริการครั้งนี้เพียงใด (เลือก 1 ช่อง) ☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด 3.2 ข้อเสนออื่น ๆ (ระบุ) ฎหมายย้อนแบบลงกล่องบริเวณหน้าเคาน์เตอร์ ขอบคุนที่ให้บริการ	3. ผู้รับบริการประเมินผลการให้บริการ 3.1 ท่านพึงพอใจการให้บริการครั้งนี้เพียงใด (เลือก 1 ช่อง) ☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด 3.2 ข้อเสนออื่น ๆ (ระบุ) ฎหมายย้อนแบบลงกล่องบริเวณหน้าเคาน์เตอร์ ขอบคุนที่ให้บริการ
ชื่อสัตย์ ไปรษณีย์ บริการด้วยใจ รักษาไว้เกียรติคุณคลัง รวมพลังพันธมิตร มีหลักคิดพัฒนา	ชื่อสัตย์ ไปรษณีย์ บริการด้วยใจ รักษาไว้เกียรติคุณคลัง รวมพลังพันธมิตร มีหลักคิดพัฒนา

๕. บทสรุป

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

ที่กล่าวมาข้างต้นเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่าย ๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลลัพธ์กลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน