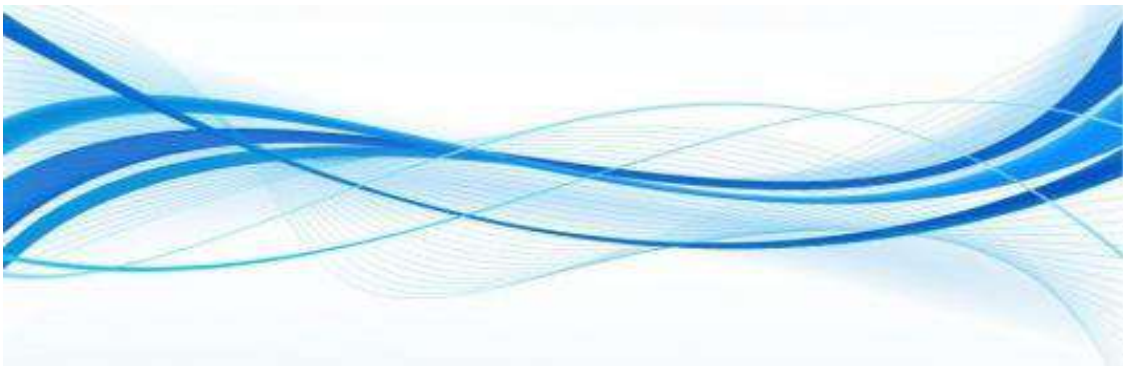




คู่มือมาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

มาตรฐานการให้บริการ
Service Guarantee



สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ
The Samutprakan Provincial Comptroller Office



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคนและปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมี **หัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)**

สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการมีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่หน่วยงานในจังหวัดทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ด้านการบริการให้คำปรึกษา กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ด้านการเงิน การคลังการพัสดุ ภาครัฐ รวมถึง การเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินการคลัง

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

สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า **“คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ”** จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงาน แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปรับใช้ ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

ตุลาคม ๒๕๖๖



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
- หลักการบริการที่ดี	๑
- การสร้างความประทับใจในงานบริการ	๑
- หัวใจการให้บริการ	๒
๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ	๕
- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	๕
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๑๒
๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ	๑๔
- วงจรการให้บริการ	๑๔
๔. การติดตามประเมินผล	๒๐
๕. บทสรุป	๒๒



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลัง ความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูล วิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิด ความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจ และความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมมิติเข้าไปในทุกงานที่ทำเริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ คาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ



หัวใจการบริการ

- **บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
- **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ
- **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
- **การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธทันทีโดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือ จิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา
- **การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวจนสำเร็จ
- **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าตาแบบแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสที่ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญ ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจ การให้บริการที่ดี



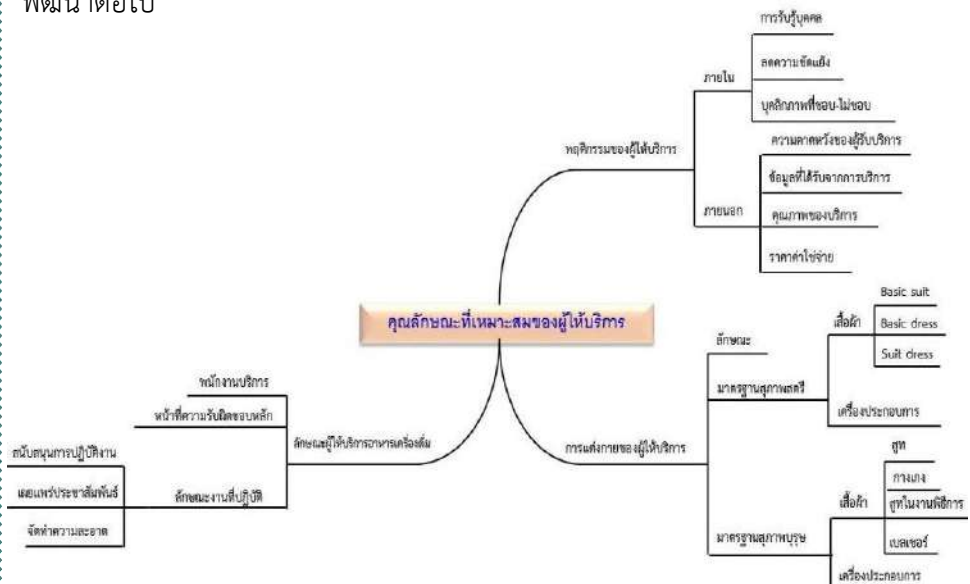
มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

➤ ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือ การดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

➤ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วย ไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

➤ การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการ ที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการ ที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

➤ การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไขเป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป





มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
๑.ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกาย ให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการ กระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องชืด มีลักษณะ ทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกาย เรียบร้อย ยิ้มไหว้ หรือ ทักทาย เหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริ่งใจ สมองความ ต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะ ให้บริการ
๒.ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียงมีคำ ขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการ อย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟัง เพื่อความ เข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมาก จนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำ เหมาะสม
๓.ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคือง ที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกัน มาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่น ประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอย ขาดสมาธิในการทำงาน เคร้าซึมหรือเบื่อหน่าย



มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

๑. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธหล่อเหลาสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีนหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่าที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่ว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลาย ๆ สิ่ง หลาย ๆ อย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

➤ **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณะภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมทั้งตั้งแต่ รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และ น้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

➤ **สติปัญญา** คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

➤ **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขันอารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เป้อหนาย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือ บางครั้งก็ อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

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

➤ **สังคม** หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน



หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- การรู้จักทำให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกต้องวิธี และถูกกาลเทศะ เป็นต้น
- พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจกลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
จันทร์	เครื่องแบบข้าราชการหญิง	เครื่องแบบข้าราชการชาย
อังคาร	ชุดผ้าไทย กระโปรง/กางเกงสีสุภาพ	ชุดผ้าไทย กางเกงสีสุภาพ
พุธ	เสื้อสีสุภาพ กระโปรง/กางเกงสีสุภาพ	เสื้อสีสุภาพ กางเกงสีสุภาพ
พฤหัสบดี	เสื้อสีสุภาพ กระโปรง/กางเกงสีสุภาพ	เสื้อสีสุภาพ กางเกงสีสุภาพ
ศุกร์	ชุดผ้าไทย กระโปรง/กางเกงสีสุภาพ	ชุดผ้าไทย กางเกงสีสุภาพ



๒. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

➤ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็น ต้องใช้ให้ พร้อม ไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน เมื่อมีสัญญาณโทรศัพท์ดังขึ้น หรือมีการโอนสาย กำหนดรับสายเมื่อเสียงดัง ไม่เกิน ๓ ครั้ง กรณีผู้รับสายไม่อยู่ประจำโต๊ะ ให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นมารับสายแทนทันที

➤ แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กรตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่องาน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

➤ รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจไม่น้อย

➤ คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ ที่แจ่มใสแล้วน้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป

➤ รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

➤ วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวงโทรศัพท์แรง เพราะ จะทำให้ คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

รายการ	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑. การรับสาย	➢ รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย+ชื่อ+ความช่วยเหลือ” ➢ หากบุคคลปลายสาย ต้องการจะพูดด้วยวางอยู่ ให้โอน สายแต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่ อยู่/ไม่ สะดวกรับสายให้เสนอ ความช่วยเหลือ	➢ “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัด สมุทรปราการ ดิฉัน/ ผม..... รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ ครับ” ➢ “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสาย กับใครคะ/ครับ วันนี้คุณ..... ต้องการสอบถามข้อมูล เกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ครับ
๒. การโอนสาย	➢ เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาต ปลายสายเสียก่อน ➢ เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้ง ให้ทราบว่าปลายสายเป็นใคร และจะติดต่อธุระเรื่องใด ➢ ปลอ่ยสายให้ผู้โทรมาคุยกับ ผู้รับโอน	➢ “คุณ.....คะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสาย ให้คุณ กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ/ครับ” ➢ “คุณ.....คะ/ครับ สายภายนอกของคุณ.....จะ ติดต่อเรื่อง.....นะคะ/ครับ ➢ วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ ผู้รับบริการสนทนา กับผู้รับโอน



มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงาน
คลังจังหวัดสมุทรปราการ มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
➤ จุดประชาสัมพันธ์	➤ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าว ทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำ ตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดี ให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของ ผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัด สมุทรปราการช่วยเหลือเรื่องใดค่ะ/ครับ”
➤ การพิจารณาประเด็นปัญหา ๑.กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ในจุดเดียว (One Stop Service)	➤ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการ เสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ๑. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบe-GP ๒. การขอหนังสือรับรองบำเหน็จ ค่าประกัน ๓. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ๔. ทารึกกฎหมาย ระเบียบเบื้องต้นทั่วไป



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ  <pre>graph TD; A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์]; B --> C[กรณีทั่วไปและ One Stop Service]; C --> D[ให้บริการตามความต้องการ]; D --> E[ประเมินความพึงพอใจแบบสอบถาม]; E --> F[ผู้รับบริการออกจากสำนักงานคลังจังหวัด];</pre> กรณีทั่วไปและ One Stop Service - อนุมัติการลงทะเบียนระบบ e-GP - ขออนหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ - ขอข้อมูลเศรษฐกิจ - ให้คำปรึกษากฎหมายและระเบียบเบื้องต้น	➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสิ่งครุ่นคะ/ครับ” ➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการนำดื่มสื่สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในระหว่างรอรับบริการ ➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ➢ เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่องดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๒.กรณีปัญหาเฉพาะด้าน ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C[กรณีปัญหาเฉพาะด้าน - การปฏิบัติงานระบบ e-GP - การปฏิบัติงานระบบ GFMS] C --> D[พบเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติการ/จุดบริการ เฉพาะด้าน] D --> E[ประเมินความพึงพอใจ แบบสอบถาม] E --> F[ผู้รับบริการออกจาก สำนักงานคลังจังหวัด] </pre>	➤ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงาน.....ที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ➤ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกลุ่มงาน.....เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” ➤ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี ๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหารีหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารี.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับ



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
	ระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิค ดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลัง ค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่นะ/ครับ ขอเวลา ติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้ คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วัน ทำการนะคะ/ครับ” ➤ เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการ ประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสาร กับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๓. กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบ การคลัง เชิงลึก ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ <pre>graph TD; A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์]; B --> C[กรณีปัญหาเชิงลึก]; C --> D[พบผู้เชี่ยวชาญในห้องให้คำปรึกษา]; D --> E[ประเมินความพึงพอใจแบบสอบถาม]; E --> F[ผู้รับบริการออกจากสำนักงานคลังจังหวัด];</pre>	➤ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ➤ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่นะคะดิฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ” ➤ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการในห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ ➤ ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๑. กรณีดำเนินแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องการหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
	ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารือ....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังคะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนคะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการ นะคะ/ครับ” ➤ เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม



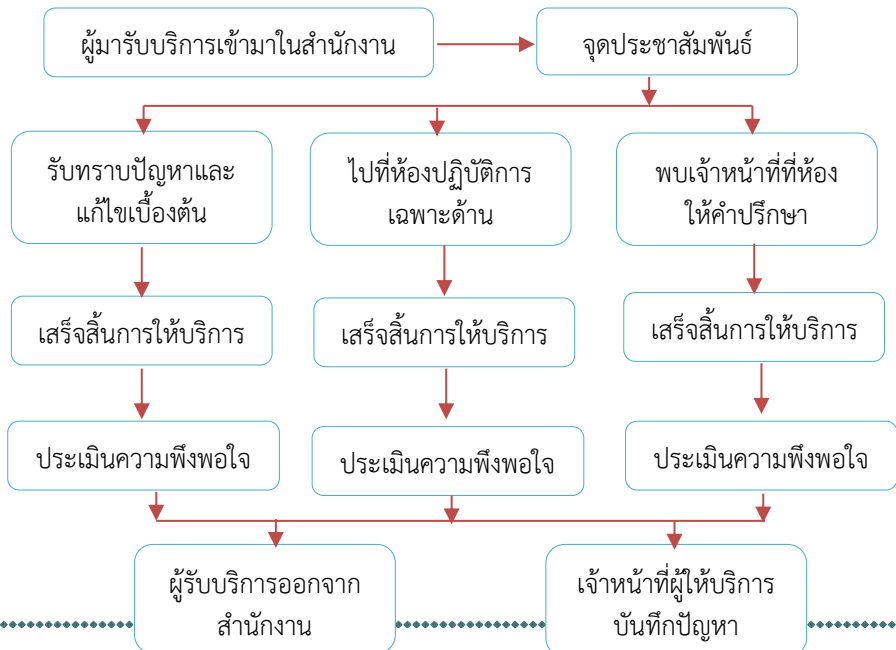
มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ / ห้องปฏิบัติการ / ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการ

ประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ แคนเตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ และ หย่อนลงตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัด

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

วงจรการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด





การติดตามและประเมินผล

➤ มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความ ต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล้องรับฟังความคิดเห็น เว็บบอร์ด บอร์ด ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น

➤ มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณา และปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ



บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก :ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุด ผู้ให้บริการ เป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนางานอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพร่วมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

SERVICE MIND

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



สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ
The Samutprakan Provincial Comptroller Office

