



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู

Excellent Service



หนองบัวลำภู

เมืองแห่งความสุข

สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน และปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)

สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภูมีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่หน่วยงานในจังหวัดทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ด้าน การบริการให้คำปรึกษากฎหมายระเบียบ ข้อบังคับหลักเกณฑ์ด้านการเงินการคลังการพัสดุภาครัฐ รวมถึง การเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินการคลัง

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

สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู” จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู

สิงหาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

หน้า

๑. บทนำ

- หลักการบริการที่ดี ๒
- การสร้างความประทับใจในงานบริการ ๒
- หัวใจการให้บริการ ๓

๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดตาก

- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย ๖
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์ ๑๒

๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัด

- วงจรการให้บริการ ๑๘
- สถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก ๑๙

๔. การติดตามประเมินผล

๒๐

๕. บทสรุป

๒๑

บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการ ข้อมูลวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญเป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการคาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

หัวใจการบริการ

❖ **บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

❖ **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้พฤติกรรมของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

❖ **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

❖ **การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่ง ความรู้สึก หรือ จิตใจ ที่มุ่ง บริการ จะ ต้อง มา ก่อน แล้ว จึงแสดงออกทางวาจา

❖ **การจัดบรรยากาศ** สภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการ และกลั่นออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

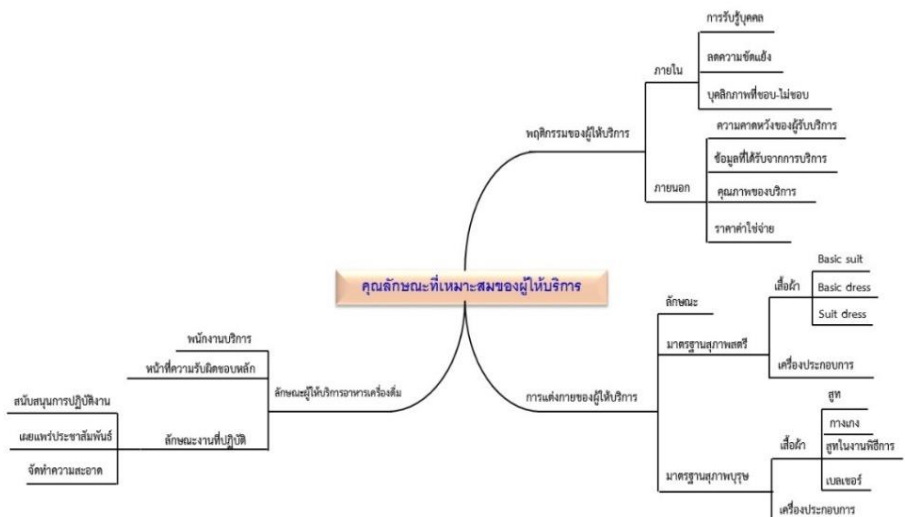
❖ **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสที่ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรการยิ้มคือ

การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดีต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการไม่ว่าจะเป็น การให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน และทันสมัยเสมอ

❖ **การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับ บริการมุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

❖ **การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการ ให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line เป็นต้น

❖ **การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดี** ควรมีการติดตาม และ ประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและ ผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมา พัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป



การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ

แนวทางการปฏิบัติ

๑. ทางกาย



ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการ กระปรี้กระเปร่า ไม่มัวงเหงาหาวนอน เชื่องซึ้ง มีลักษณะ ทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใสหัวผม เรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกาย เรียบร้อย ยิ้ม ไหว้หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพนอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของ ผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

๒. ทางวาจา



ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วย บริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำ ตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมาก จนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำ เหมาะสม

๓. ทางใจ



ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่ จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคน ในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิใน การทำงาน เคร่าซึมหรือเบื่อหน่าย

มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู

๑. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธหล่อเหลาสวยงามเป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องที่จริงแล้ว สีนหน้า ท่าทางกริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

❖ **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมทั้งแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลสุขภาพความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

❖ **สติปัญญา** คือ ความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจ ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

❖ **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขันอารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เห็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

❖ **นิสัย** คือ พื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน

❖ **สังคม** หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน



หลักและวิธีเสริมสร้าง

- ❖ การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- ❖ การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้อง มีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกต้องและถูกกาลเทศะ เป็นต้น
- ❖ พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
จันทร์	เครื่องแบบข้าราชการหญิง	เครื่องแบบข้าราชการชาย
อังคาร	เสื้อสีชมพูจังหวัด	เสื้อสีชมพูจังหวัด
พุธ	ชุดสุภาพ	ชุดสุภาพ
พฤหัสบดี	ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง	เสื้อขาว กางเกงดำ
ศุกร์	ชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมือง	ชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมือง

โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. การแต่งกายวันจันทร์ (เครื่องแบบข้าราชการ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น - กระโปรงยาวปิดเข้าสี kaki / กางเกงขายาวสี kaki ขาตรง ไม่มีลวดลาย - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑขุนนูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุเทียมหนัง สีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน ๑๐ ซม. - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตราปักษาวายุภักษ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีธนุอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อ นามสกุล ระดับที่อกเสื้อ - เนื้อกระเป๋านกข - ระดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ - ที่อกเสื้อเนื้อกระเป๋านกข	- เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น - กางเกงขายาวสี kaki - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑขุนนูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุเทียมหนังสีดำ ไม่มีลวดลายถุงเท้า สีเดียวกับรองเท้า - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตราปักษาวายุภักษ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีธนุอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อและตำแหน่งระดับที่อกเสื้อ - เนื้อกระเป๋านกข - ระดับแพรแถบย่อ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ - ที่อกเสื้อเนื้อกระเป๋านกข

๒. การแต่งกายวันอังคาร (เสื้อสีชมพูจังหวัด)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อสีชมพูจังหวัด - กระโปรงยาวปิดเข้า / กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อสีชมพูจังหวัด - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

๓. การแต่งกายวันพุธ (ชุดสุภาพ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดเสื้อผ้ารูปแบบสุภาพ หากเป็นชุดสูท ควรใส่สูท ๓ ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง - กระโปรงยาวปิดเข่า /กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- ชุดเสื้อผ้าฟริสไตร์รูปแบบสุภาพ หากเป็นชุดสูท ควรใส่สูท ๓ ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ชัดเป็นเงา

๔. การแต่งกายวันพฤหัสบดี (ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข่า /กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อขาวแขนสั้น/แขนยาว - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ชัดเป็นเงา

๕. การแต่งกายวันศุกร์ (ชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมือง)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมือง - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข่า /กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- ชุดผ้าไทย/ผ้าพื้นเมือง - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ชัดเป็นเงา

ใบหน้า

สุภาพสตรี

- หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม แต่งหน้าให้ดูเป็นธรรมชาติและเข้ากับบุคลิกตนเอง
- นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่น แจ่มใส

สุภาพบุรุษ

- หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม
- ดูแลไม่ให้มีหนวดเครา
- นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่น แจ่มใส

การจัดแต่งทรงผม

สุภาพสตรี

- ควรคำนึงถึงความเป็นเรียบร้อย ความสะดวก และเหมาะสมกับบุคลิกภาพ
- กรณีผมยาว ควรรวบผมให้เรียบร้อยหรือใส่เน็คคลุมผมและไม่ทำไฮไลต์สีผม

สุภาพบุรุษ

- ผมสั้น รองทรง หากทรงผมตั้ง ควรจัดแต่งให้เข้ารูปดูดี ไม่กระเซอะกระเซิง และไม่ทำไฮไลต์สีผม

๒. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ติดต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ที่ประทับใจ มีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

❖ **เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม**ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่เป็นต้องใช้ในการพร้อม ไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

❖ **แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ** ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้า

มาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่องาน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

❖ **รู้จักควบคุมอารมณ์** อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

❖ **คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล** ขวนฟุ้ง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป

❖ **รับฟังด้วยความตั้งใจในการรับโทรศัพท์** ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

❖ **วางสายอย่างมีมารยาท** เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู

	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑. การรับสาย 	- รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน - “ทักทาย + ชื่อ + เสนอความช่วยเหลือ” - หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยวางอยู่ ให้โอนสายแต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวก รับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	- “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ดิฉัน/ผม.....รับสายยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” - “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครคะ/ครับ วันนี้คุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ครับ

๒. การโอนสาย



- เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาต
- ปลายสายเสียก่อน
- เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่าเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด
- ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน
- “คุณ.....คะ/ครับ
- ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ.....
- กรุณาถือสายรอสักครู่จะคะ/ครับ”
- “คุณ.....คะ/ครับ
- สาย
- ภายนอกจากคุณ.....จะ
- ติดต่อเรื่อง.....นะคะ/ครับ
- วางสายโทรศัพท์เพื่อให้
- ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน



มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน

แนวทางปฏิบัติ

จุดประชาสัมพันธ์



- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า

“สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ช่วยเหลือเรื่องใดคะ/ครับ”

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่

๑. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ eGP
๒. การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ
๓. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ
๔. การกฎหมายระเบียบเบื้องต้นทั่วไป

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่ค่ะ/ครับ”

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอรับบริการ

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการงานขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ

- เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการ

การพิจารณาประเด็นปัญหา

๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป

และการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)





๒.กรณีปัญหาเฉพาะด้าน



รับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถามเรื่อง...ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางติดต่อสื่อสารสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงาน.....ที่รับผิดชอบดำเนินการคะ/ครับ”

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกลุ่มงาน.....เรียนเชิญทางนี้คะ/ครับ”

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ

- เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการโดยแยกเป็น ๒ กรณี

๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ

๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า

“ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ...หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังคะ/ครับ” หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนคะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ”

- เมื่อให้บริการเสร็จแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับ

3. กรณีปัญหากฎหมายระเบียบ การคลังเชิงลึก



บริการ)เรื่อง...ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่าน
ต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติม
หรือไม่คะ/ครับ และแนะนำช่องทางการ
ติดต่อสื่อสารสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็น
ปัญหา ที่ สอบถาม ต้องให้ ผู้เชี่ยวชาญ
เฉพาะด้านดำเนินการ ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหา
เรื่อง...ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบ
ดำเนินการคะ/ครับ”

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังห้อง
ให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้
คำปรึกษาแนะนำด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่จะ
ดิฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบ
ท่านในห้องนี้คะ/ครับ”

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก
ที่มีไว้บริการให้ห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อ
สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ใน
ระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตาม
ประเด็นที่ขอรับบริการ

- ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการ
แยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้

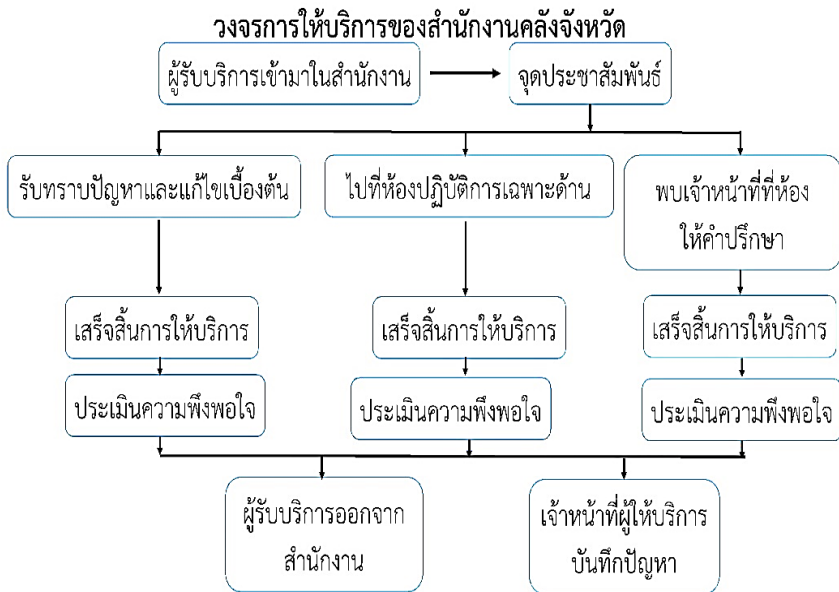
๑. กรณีดำเนินการแล้วเสร็จเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ
ตามประเด็นความต้องการ

๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการ
ทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องหารหรือส่วนกลาง
หรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็น
ปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกจำเป็นต้องหารหรือ...
หรือปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้
ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ
คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังคะ/ครับ” หาก
ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับ
ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนคะ/ครับ” หากไม่

ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะ/ครับ”
- เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง...ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ /ห้องปฏิบัติการ /ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ ผลการให้บริการในระบบ ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู และหย่อนลงตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัด

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภูจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภูให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง



สถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

๑. ใช้แนวทางมาตรฐาน ๕ ส.
๒. มีผัง / ป้ายแสดงจุดให้บริการ
๓. จัดจุดให้บริการ One Stop Service ที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดให้บริการสับเปลี่ยนหมุนเวียนวันละ ๒ คน
๔. จัดทำทะเบียนรายชื่อผู้รับบริการและนามบัตรสำนักงานเพื่อแจกจ่ายให้กับผู้รับบริการ
๕. จัดมุนน้ำดื่ม กาแฟ ขนม หนังสือ วารสาร สำหรับบริการผู้มาติดต่อบริเวณส่วนต้อนรับ/นั่งพักรอ
๖. ติดตั้งโทรทัศน์บริเวณส่วนต้อนรับ/นั่งพักรอ เพื่อเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารภารกิจต่าง ๆ
๗. จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๘. จัดทำบอร์ดสำนักงานแสดงวิสัยทัศน์ ค่านิยมกรมบัญชีกลาง ผู้บริการของกรมบัญชีกลาง ผู้บริหารจังหวัด โครงสร้างขององค์กร

๙. จัดให้มีมุม One Stop Service โดยจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเนอร์ โทรศัพท์ และระบบอินเทอร์เน็ต

๑๐. จัดจุดให้บริการคนพิเศษ (คนพิการ)

การติดตามและประเมินผล

มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล้องรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ บอร์ดข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น

มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู


แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วันที่

หน่วยงานผู้ให้บริการ

๑. อาชีพของผู้มารับบริการ

☐ ข้าราชการ	☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ ผู้รับบำนาญ	☐ ผู้กำกับภาครัฐ/เอกชน
☐ ประชาชนที่มีบัตรสวัสดิการ	☐ อื่น ๆ

๒. ท่านมาติดต่อขอรับบริการกับกรมบัญชีกลางเกี่ยวกับ

☐ เงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ	☐ กฎหมายและระเบียบการคลัง
☐ การจัดซื้อจัดจ้าง	☐ GMS
☐ ครุภัณฑ์ยาบาล	☐ ค่าเล่าเรียนบุตร
☐ ค่าเช่าบ้าน	☐ อื่น ๆ

๓. ความพึงพอใจในการให้บริการของกรมบัญชีกลาง

ด้าน	พอใจ	ไม่พอใจ	ข้อเสนอแนะ
๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการ			
๒. ระยะเวลาในการให้บริการ			
๓. สถานที่			

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ได้คำแนะนำครับ





บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลากรภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรัก การให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่า เป้าหมายของการบริการ คือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าว่าทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่า การบริการ คือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน



Service

S :Smiling &Sympathy	ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยาก 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

รูปแบบการให้บริการ



บันทึก

สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู
ศาลากลางจังหวัดหนองบัวลำภู ชั้น ๑ ตำบลลำภู อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู
โทรศัพท์ ๐๔๒-๓๑๒๔๑๐ ต่อ ๓๐๑-๓๒๓ โทรสาร ๐๔๒-๓๑๒๔๑๓
E-mail : nbl@cgd.go.th
Facebook : สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู
Line : คลังจังหวัดหนองบัวลำภู
เว็บไซต์ : <http://www.cgd.go.th/nbl>



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู



Excellent Service



สำนักงานคลังจังหวัดหนองบัวลำภู ศาลากลางจังหวัดหนองบัวลำภู ชั้น 1
ถนนหนองบัวลำภู-เลย อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู 39000
โทร 042 312 410 โทรสาร 042 312 413 e-mail : nbl@cgd.go.th