



The Krabi Provincial Office Of The Comptroller
General>>>Thruough>>>Excellence Service!!!

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่



คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน และปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมี **หัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)**

สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ มีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่หน่วยงานในจังหวัด ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ด้านการบริการให้คำปรึกษา กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ด้านการเงิน การคลัง การพัสดุภาครัฐ รวมถึงการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินการคลัง

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการ จึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน **“รวดเร็ว ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ”** ผลตอบรับด้านการให้บริการที่ดีมิใช่เพียงการได้รับคำชื่นชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ **“คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่”** เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้าง **ความพึงพอใจและความประทับใจ** และเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า **“คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่”** จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่

มีนาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
- หลักการบริการที่ดี	
- การสร้างความประทับใจในงานบริการ	
- หัวใจการให้บริการ	
๒. มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่	
- หลักและวิธีเสริมบุคลิกภาพ	๓
- มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่	๔
- มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ	๘
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๙
- การให้บริการทางโทรศัพท์ สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่	๑๐
๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่	
- มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่	๑๐
- วงจรการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่	๑๕
๔. การติดตามประเมินผล	๑๕
๕. บทสรุป	๑๕

บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจ และพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงาน

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพ ไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญเป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมมิติเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขา มาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการคาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

หัวใจการบริการ

❖ **บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

❖ **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

❖ **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ จะเป็นที่ยังประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

❖ **การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษา ที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธโดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึง น้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

❖ **การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอก สถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้า จนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One Stop Service คือ ไปแห่งเดียว งานสำเร็จ

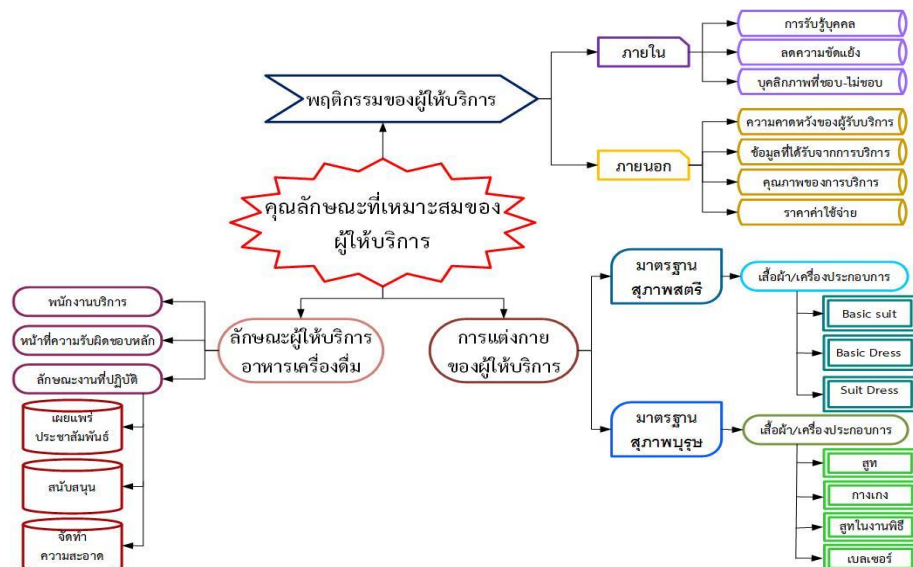
❖ **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าตาบานแรกของหัวใจการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่า เราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทาง ของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

❖ **ต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

❖ **การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องาน ที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

❖ **การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็ว ในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

❖ **การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจ จากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่า มีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการ นำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป



๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่

๒.๑ หลักและวิธีเสริมบุคลิกภาพ

๑. ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
๒. ขณะให้บริการ อย่ารับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่างๆ
๓. อย่าทำว้าว เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ
๔. อย่าเสริมสวย ล้าง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ
๕. ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
๖. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
๗. ใช้กิริยาจากที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
๘. ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
๙. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
๑๐. มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการมีความ
อดทน อดกลั้น



๒.๒ การปฏิบัติตนในการบริการ มีดังนี้

๒.๒.๑ บุคลิกภาพภายนอก

- ๑) ร่างกายสะอาด
- ๒) แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ
- ๓) ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ๔) กิริยามารยาทการไหว้สวยงาม

๒.๒.๒ บุคลิกภาพภายใน

- ๑) กระตือรือร้นรอบรู้
- ๒) เต็มใจและจริงใจ
- ๓) มีปฏิภาณไหวพริบ
- ๔) มีความรับผิดชอบ
- ๕) มีอารมณ์มั่นคง

๒.๒.๓ คุณลักษณะทางวาจา

- ๑) พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
- ๒) ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง
- ๓) ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้รับบริการและสถานการณ์
- ๔) พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
- ๕) หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา
- ๖) ทักทายผู้มารับบริการก่อน

๒.๓ มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัด

- วันจันทร์ แต่งกายด้วย เครื่องแบบปฏิบัติราชการสี kaki
- วันอังคาร แต่งกายด้วย ชุดปฏิบัติงานตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด
- วันพุธ แต่งกายด้วย ผ้าบาติก/เสื้อลายอัตลักษณ์จังหวัดกระบี่/เสื้อสำนักงานจังหวัดกระบี่
- วันพฤหัสบดี แต่งกายด้วย ชุดผ้าไทย
- วันศุกร์ แต่งกายด้วย ชุดสุภาพ

โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

๒.๓.๑. วันจันทร์ (เครื่องแบบปฏิบัติราชการสี kaki)



๑) สุภาพสตรี

- เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น
- กระโปรงยาวปิดเข้าสี kaki/กางเกงขายาว สี kaki ขาดตรง ไม่มีลวดลาย
- เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัด ทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน

มีรูปครุฑตอนบนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด

- รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุหนังเทียม สีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย

สั้นสูงไม่เกิน ๑๐ ซม.

/ เครื่องหมาย ...

- เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตราปัชชาอายุภักซ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้า ทั้งสองข้าง ที่ไหล่ประดับอินทรีนูนสีเดียวกับเสื้อ

- ป้ายชื่อ นามสกุล ประดับที่อกเสื้อ เหนือกระเป๋ابนขวา
- ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ابนซ้าย

๒) สุภาพบุรุษ

- เสื้อคอพับแขนยาวสีกากี หรือแขนสั้น
- กางเกงขายาวสีกากี
- เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีกากี หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑนูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด

- รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุเทียม หนังสีดำ ไม่มีลวดลาย ถุงเท้า สีเดียวกับรองเท้า

- เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตราปัชชาอายุภักซ์ ติดที่คอเสื้อทั้งสองข้าง ที่ไหล่ประดับอินทรีนูนสีเดียวกับเสื้อ

- ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ابนซ้าย
- ป้ายชื่อและตำแหน่ง ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ابนขวา

๒.๓.๒ วันอังคาร (ชุดปฏิบัติงานตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด)



๑) สุภาพสตรี

- ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง
- รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย
- กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง
- รองเท้าหุ้ม ส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า

๒) สุภาพบุรุษ

- เสื้อโขนสีฟ้าแขนยาว/ชุดสุภาพ
- กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ
- เข็มขัดสีดำ
- รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

๒.๓.๓ วันพุธ (เสื้อบาติก/เสื้อลายอัตลักษณ์/เสื้อสำนักงานจังหวัดกระบี่)



๑) สุภาพสตรี

- ผ้าบาติก/เสื้อลายอัตลักษณ์/เสื้อสำนักงานจังหวัดกระบี่
- กระโปรงยาวปิดเข่า/กางเกงขายาวขาตรง
- รองเท้าหุ้ม ส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า

๒) สุภาพบุรุษ

- ผ้าบาติก/เสื้อลายอัตลักษณ์/เสื้อสำนักงานจังหวัดกระบี่
- กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ สีกรมท่า
- เข็มขัดสีดำ
- รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

๒.๓.๔ วันพฤหัสบดี (ชุดผ้าไทย)



๑) สุภาพสตรี

- รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย
- ผ้าถุง
- รองเท้าหุ้ม ส้นหรือ รัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า

๒) สุภาพบุรุษ

- รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย
- กางเกงขายาว ขาดตรง สีดำ
- เข็มขัดสีดำ
- รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

๒.๓.๕ วันศุกร์ (ชุดสุภาพ)



๑) สุภาพสตรี

- ชุดเสื้อผ้ารูปแบบสุภาพ หากเป็นชุดสูท ควรใส่สูท ๓ ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง
- กระโปรงยาวปิดเข่า/กางเกงขายาวขาดตรง
- รองเท้าหุ้ม ส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า

๒) สุภาพบุรุษ

- ชุดเสื้อผ้าฟรีสไตล์ รูปแบบสุภาพ หากเป็นชุดสูทควรใส่สูท ๓ ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง
- กางเกงขายาว ขาดตรง สีดำ สีกรมท่า
- เข็มขัดสีดำ
- รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

๒.๓.๖ ไบหน่า

๑) สุภาพสตรี

- หมั่นดูแลไบหน่า ไม่ให้มันเยิ้ม แต่งหน้าให้ดูเป็นธรรมชาติ และเข้ากับบุคลิกตนเอง
- นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ไบหน่าจะดูสดชื่น แจ่มใส

๒) สุภาพบุรุษ

- หมั่นดูแลใบหน้า ไม่ให้มันเยิ้ม
- ดูแลไม่ให้มีหนวดเครา
- นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่น แจ่มใส

๒.๓.๗ การจัดแต่งทรงผม

๑) สุภาพสตรี

- ควรคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาด และเหมาะสมกับบุคลิกภาพ
- กรณีผมยาว ควรรวบผมให้เรียบร้อย หรือใส่เน็ตคลุมผม และไม่ทำไฮไลต์สีผม

๒) สุภาพบุรุษ

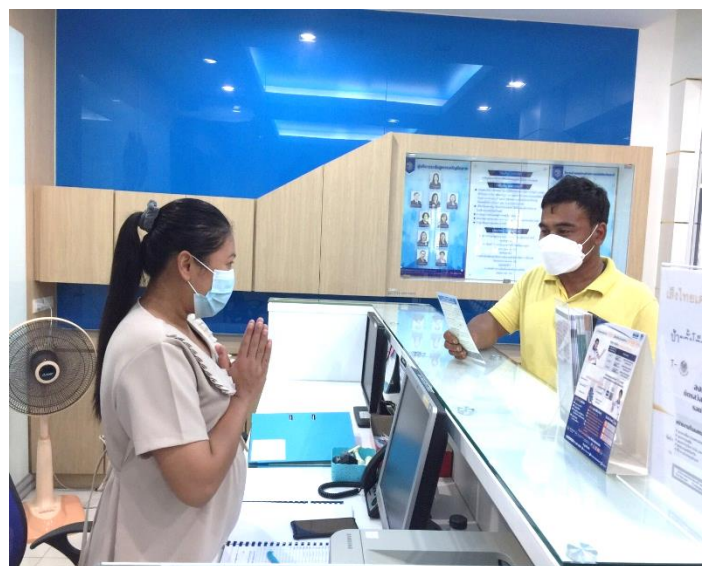
- ผมสั้น ทรงทรง หากทรงผมตั้ง ควรจัดแต่งให้เข้ารูปดูดี ไม่กระเซอะกระเซิง และไม่ทำไฮไลต์สีผม

๒.๔ มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ

๑. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
๒. สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ยินดีให้บริการ วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”

๓. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
๔. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
๕. มองสบตา พายิ้มพิมพิใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
๖. ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น เสมอ
๗. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน-หลัง
๘. ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ
๙. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการ ทราบด้วยวาจาที่

สุภาพ



๒.๕ มาตรฐานการรับโทรศัพท์

โทรศัพท์เป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการติดต่อสื่อสาร จะเห็นได้ว่าในแต่ละวันพนักงานธุรการ เสมียน พนักงานต้อนรับ เลขานุการ จำเป็นต้องยกหูโทรศัพท์วันละหลาย ๆ ครั้ง ไม่ว่าจะโทรออกเพื่อติดต่อประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ หรือไม่ว่าอย่างน้อยก็ต้องรับสายจากลูกค้า บริษัท หน่วยงาน หรือบุคคลที่มาใช้บริการ มารยาทในการใช้โทรศัพท์ จึงนับเป็นสิ่งที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจให้ราบรื่นเรียบร้อย

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจมีขั้นตอนง่าย ๆ ดังนี้

๑. เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์และข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ให้พร้อม ไม่ว่าจะเป็นปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่า อุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

๒. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน ๓ ครั้ง

๓. กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ (ชื่อผู้รับ) รับสายยินดีให้บริการครับ/ค่ะ”

๓. เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว

๔. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

๕. รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมอารมณ์ได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

๖. คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป

๗. รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

๘. วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรผลอวงโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี



๒.๕.๑ การให้บริการทางโทรศัพท์ สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่

๑) การรับสาย

๑.๑) สิ่งที่ควรปฏิบัติ

๑.๑.๑) รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย-ชื่อ-เสนอความช่วยเหลือ”

๑.๑.๒) หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วย วางให้โอนสายทันที แต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสาย ให้เสนอความช่วยเหลือ

๑.๒) แนวทางการพูด

๑.๒.๑) “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ (ชื่อผู้รับ) รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

๑.๒.๒) “ขณะนี้ดิฉันเรียนสายกับใครค่ะ/ครับ วันนี้คุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ

๒.๕.๒ การโอนสาย

๑) สิ่งที่ควรปฏิบัติ

๑.๑) เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน

๑.๒) เมื่อผู้รับโอนสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด

๑.๓) ปลอ่ยสายให้ผู้โทรเข้าคุยกับผู้รับโอน

๒) แนวทางการพูด

๒.๑) “กำลังจะโอนสาย กรุณาถือสายรอสักครู่ค่ะ/ครับ”

๒.๒) “(ชื่อ).....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ

๒.๓) วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน

๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

๓.๑ จุดประชาสัมพันธ์

แนวทางปฏิบัติ

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ ยินดีให้บริการ วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ”

๓.๒ การพิจารณาประเด็นปัญหา

๓.๒.๑ กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ได้แก่ (One Stop Service)

แนวทางปฏิบัติ

- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่

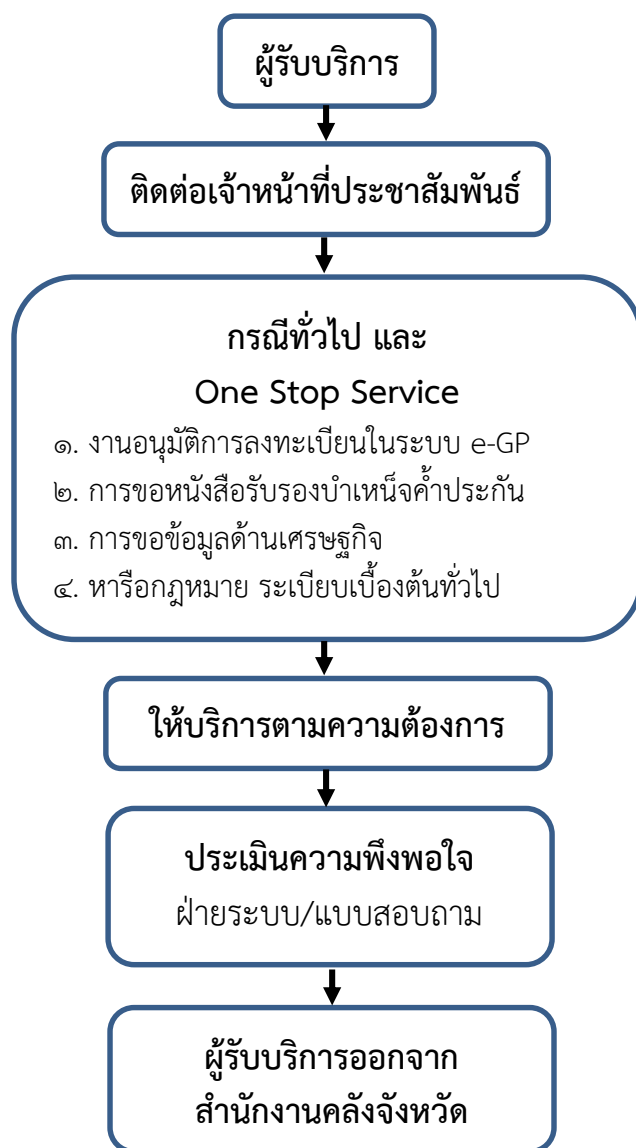
๑. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP

๒. การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ

๓. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

๔. หารือกฎหมาย ระเบียบเบื้องต้นทั่วไป

ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่



แนวทางปฏิบัติ

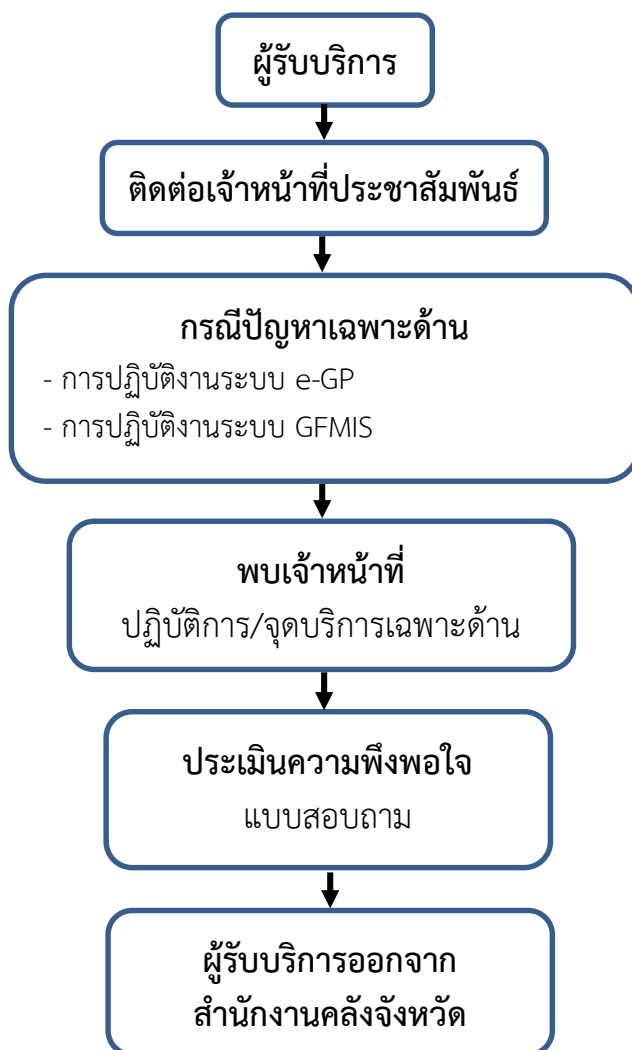
๑. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า
“กรุณานั่งรอสักครู่นะคะ/ครับ”
๒. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม
สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free WiFi ในระหว่างรอรับบริการ
๓. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการขั้นตอน รายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ
๔. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ
๕. เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการ
รับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า

/ “กรณี ...

“กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

๓.๒.๒ กรณีปัญหาเฉพาะด้าน

ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่



แนวทางปฏิบัติ

๑. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญ ผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า

“ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ”

๒. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไป ยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า

“เชิญติดต่อกับกลุ่มงาน.....เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ”

๓. เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี

๓.๑ กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จเจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ

๓.๒ กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหาหรือ ส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูลด้วยคำว่า

“ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ.....หรือเป็น ปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวก จะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ”

หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า

“กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ”

หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า

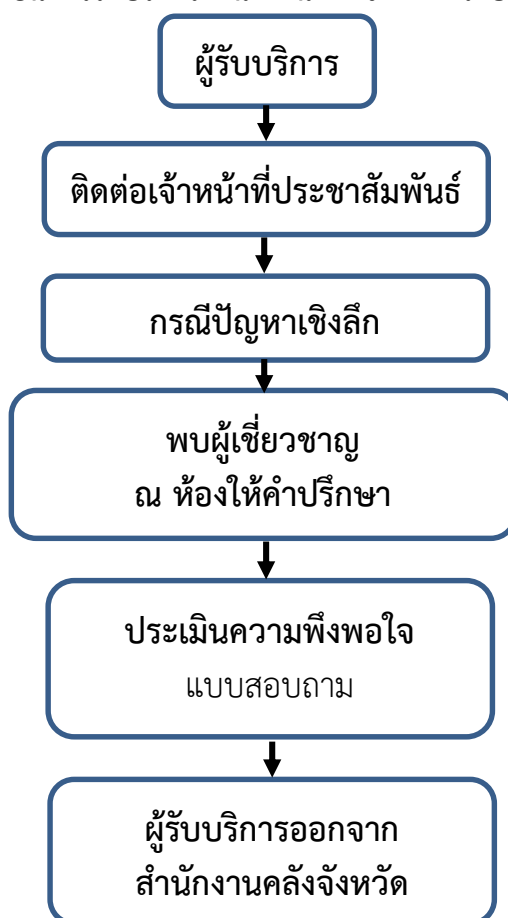
“รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ”

๔. เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า

“กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่าน ต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสาร กับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

๓.๒.๓ กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบการคลังเชิงลึก

ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่



แนวทางปฏิบัติ

๑. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถาม ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการ ด้วยคำว่า

“ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ”

๒. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า

“กรุณารอสักครู่นะคะดิฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ”

๓. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการให้ห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free WiFi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ

๔. ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้

๔.๑ กรณีดำเนินแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ

๔.๒ กรณีรับประเด็นปัญหาให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องหารื้อส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า

“ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารื้อ....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ”

หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ”

หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ”

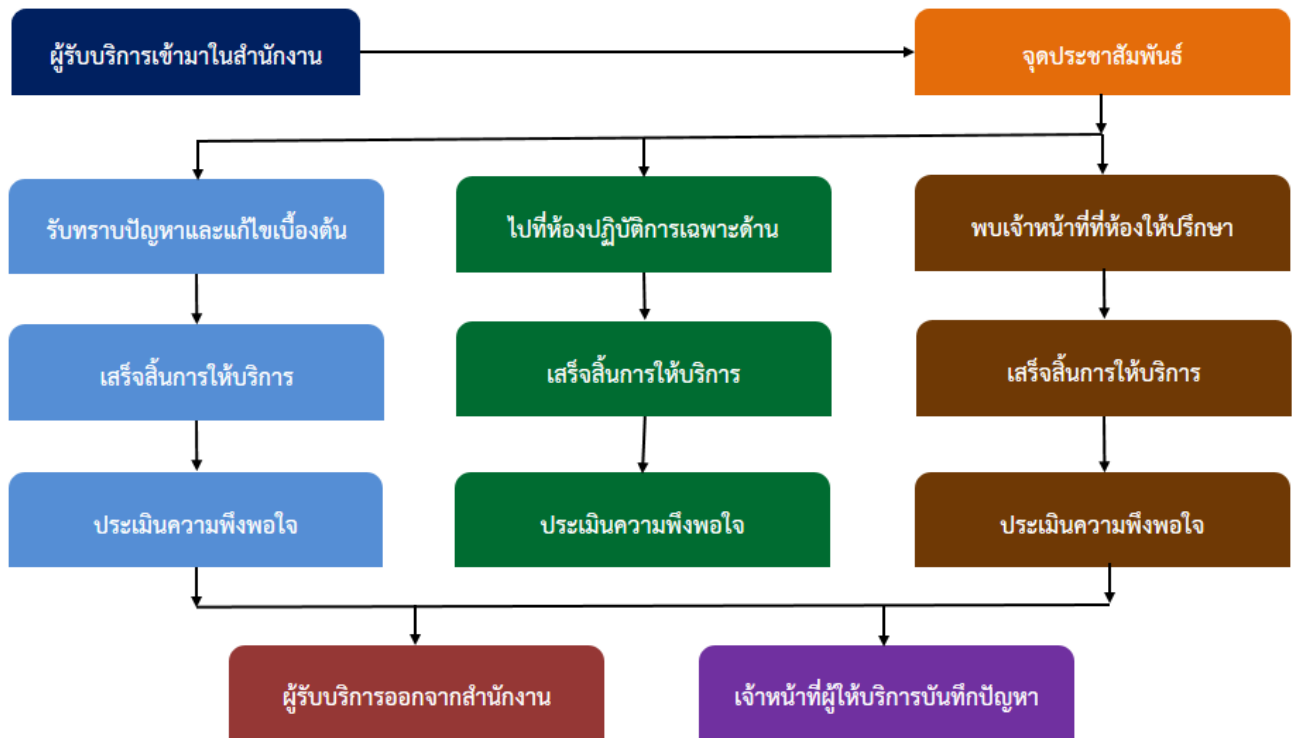
๕. เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า

“กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ /ห้องปฏิบัติการ ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดกระบี่จะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนาปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ให้ดียิ่งขึ้นอันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

วงจรการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่



๔. การติดตามประเมินผล

๑. มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกระบี่ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล้องรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ บอร์ดข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น

๕. บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือ พนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุด ที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนางานอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพร่วมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญจนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผล โดยถือหลักง่าย ๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการ คือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กรทุกหน่วยงาน

