



คู่มือมาตรฐาน การให้บริการ

สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ธันวาคม 2566



คำนำ

สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ปฏิบัติงานภายใต้ยุทธศาสตร์ของกรมบัญชีกลาง ที่มุ่งให้บริการคำปรึกษาด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับด้านการเงิน การคลัง การพัสดุ รวมถึงการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจแก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ในการให้บริการให้คำปรึกษา หน่วยงานมีแนวคิดการออกแบบการบริการแนวใหม่ภายใต้แนวคิด Excellence Service ที่ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เน้นการบริการใน ๓ มิติ ได้แก่ บุคลากร (People) สถานที่และสิ่งแวดล้อม (Place) กระบวนการในการให้บริการ (Process) รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้ เพื่อให้สามารถให้บริการหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและผู้รับบริการ การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ

สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน มุ่งมั่นพัฒนาในการให้บริการคำปรึกษาด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับด้านการเงิน การคลัง การพัสดุ รวมถึงการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจแก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน แบบเรียลไทม์ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ มีความเชื่อมั่น และเป็นการยกระดับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอนสู่ความเป็นเลิศภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน "รวดเร็ว ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ" จึงได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอนขึ้น

สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า "คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน" จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริการแก่บุคลากรของหน่วยงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน แสดงถึงความเป็นมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศ รวมทั้งสร้างความประทับใจให้ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดี และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน

ธันวาคม ๒๕๖๖



หมวด ๑ มาตรฐานด้านสถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

- ผู้รับบริการสามารถเดินทางเข้าถึงหน่วยงานได้อย่างสะดวก เช่น มีระบบการขนส่ง สาธารณะ เป็นต้น
- มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงหน่วยงานได้อย่างสะดวกและชัดเจน
- มีการออกแบบสถานที่โดยคำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ ให้ได้รับบริการได้

อย่างสะดวก

- สถานที่มีความโล่ง โปร่ง อากาศถ่ายเทได้สะดวก
- มีขนาดและพื้นที่ใช้งานสะดวกต่อการเอื้ออำนวย มีพื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย และมีการจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว
- ในจุดสำคัญหรืออันตราย ต้องจัดให้มีป้าย/สัญลักษณ์ ให้เห็นได้อย่างชัดเจน เช่น แถบเตือนให้ระมัดระวังบริเวณจุดต่างระดับ เป็นต้น
- มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่ทำให้เกิดอันตราย และไม่ใช่อุปสรรคต่อการให้บริการ
- จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้พักรอ เป็นต้น
- มีห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ
- มีจุดแรกรับ คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการ จัดเตรียมเอกสารกรอกแบบฟอร์ม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และลดระยะเวลาการคอย
- มีจุดสำหรับประเมินความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ โดยคำนึงถึงความสะดวกต่อผู้รับบริการ
- มีการกำหนดเขตปลอดบุหรี่
- มีการดำเนินการ เพื่อลดความเสี่ยงจากการแพร่กระจายของเชื้อโรค ให้กับผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการ เช่น จัดอุปกรณ์ทำความสะอาด การเว้นระยะห่างทางสังคม เป็นต้น
- มีภูมิทัศน์ที่เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของผู้รับบริการ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก หรือบริการ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึง เช่น ที่จอดรถสำหรับคนพิการ ทางลาด สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับคนพิการ ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เป็นต้น (ตามกฎหมายกระทรวงกำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคารสถานที่หรือบริการสาธารณะอื่น เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. ๒๕๕๕ ณ วันที่ ๒๖ ธ.ค. ๒๕๕๕)
- มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การคัดแยกขยะ การลดขยะ กำหนดกิจกรรมเพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืน ในปี ๒๕๖๗ เป็นต้น
- ส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน เช่น การลดใช้พลังงานไฟฟ้า ปิดไฟเมื่อไม่ใช้งาน เป็นต้น



หมวดที่ ๒ มาตรฐานด้านการให้บริการ

๒.๑ มาตรฐานการให้บริการพื้นฐาน

- ให้บริการแก่ผู้มารับบริการทุกคนด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน และเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง รวดเร็ว ทันเวลา และประทับใจ
- ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- มีการให้บริการที่ครอบคลุม ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เช่น วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ การเข้าถึงจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ โดยจะต้องมีการสำรวจ เพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการ อย่างน้อยทุก ๆ ๒ ปีงบประมาณ
- มีการให้บริการ ณ สำนักงานที่ครอบคลุมถึงงานให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานบริการ ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน และด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน โดยพิจารณาตามมาตรฐานการให้บริการของกรมบัญชีกลาง หรือ พิจารณาตามระเบียบ กฎหมาย หรือตามที่มาตรฐานอื่นกำหนดไว้
- มีลำดับขั้นตอนการบริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ โดยเพิ่มช่องทางการจองคิวออนไลน์เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องรอคอยรับบริการนาน
- มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้อย่างชัดเจน
- มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ มีการจัดเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น และมีการฝึกซ้อมตามแผนอย่างต่อเนื่อง
- มีการให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ทันสมัย สืบค้นได้ง่าย และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คู่มือสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน เป็นต้น
- มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง ทั้งช่องทางปกติ และช่องทางดิจิทัล
- อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ โดยมีระบบการให้บริการแบบออนไลน์ การยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ เช่น การยื่นขออนุมัติการลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐ ผ่านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) เป็นต้น กรณีการใช้บริการครั้งถัดไป ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำอีก ซึ่งต้องเป็นการให้บริการแบบ Fully digital (ผู้รับบริการไม่ต้องเดินทางมายังสำนักงาน)



- จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ และต้องมีคะแนนความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

- มีการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการจัดการข้อร้องเรียน มีแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดเรื่องร้องเรียน มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียน มีช่องทางรับฟังเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการ รวมถึงอาจมีการลงพื้นที่เพื่อรับฟัง ปัญหาการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เกี่ยวข้องในประเด็นสำคัญ เพื่อลดโอกาสการเกิดข้อร้องเรียน และกำหนดผู้รับผิดชอบในการรับฟังข้อร้องเรียน

- มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ มีความทันสมัย ผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างสะดวก

- มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้น และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การบริการดียิ่งขึ้น มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ และนำมาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

- มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล และเป็นประโยชน์ในการให้บริการ

- มีการพัฒนาและดูแลรักษาระบบ Call center ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง สามารถประสานส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีระบบเก็บข้อมูลผู้รับบริการ มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

- มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่อง และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ และมีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน

๒.๒ มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง

๒.๒.๑ มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง

- มองสบตา ยิ้มให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี กล่าวปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ "สวัสดีครับ/ค่ะ"

- สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้คำพูดที่สุภาพให้เกียรติผู้รับบริการ

- แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ถูกกาลเทศะ และแต่งกายตามที่สำนักงานประกาศ

- ไม่ละเลยหรือทำท่าทีเมินเฉยต่อผู้รับบริการทุกระดับ

- อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

- ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว



➤ ถ้าหากมีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้การบริการล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาด
ต้องกล่าวคำขอโทษ

- หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- ขอรับการประเมินผลการผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง

๒.๒.๒ หน้าที่รับผิดชอบ และการดำเนินการ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัดที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการ ดังนี้

➤ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กล่าวต้อนรับผู้รับบริการ สอบถาม วิเคราะห์และจำแนก
ความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้บริการแยกเป็นแต่ละกรณีดังนี้

- กรณีทั่วไป (One Stop Service) จะให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลตามความต้องการ
ของผู้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ ภายหลังจากเสร็จสิ้นการให้บริการ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะสอบถาม
ความต้องการเพิ่มเติม (ถ้ามี) ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ และบันทึกข้อมูลการให้บริการ

- กรณีปัญหาเฉพาะด้าน จะเชิญผู้รับบริการไปห้องระบบปฏิบัติการ เพื่อพบเจ้าหน้าที่
ผู้รับผิดชอบ กรณีปัญหาเฉพาะด้านตามความต้องการของผู้รับบริการ

- กรณีปัญหาเชิงลึก จะเชิญผู้รับบริการไปห้องให้คำปรึกษาและเชิญผู้เชี่ยวชาญ
ที่รับผิดชอบงานเฉพาะด้านตามความต้องการของผู้รับบริการมาให้บริการ ณ ห้องให้คำปรึกษา

➤ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน กล่าวต้อนรับและแนะนำตัวต่อผู้รับบริการ
และให้บริการคำปรึกษากระบวนการเชิงเทคนิค และข้อมูลอื่นตามความต้องการของผู้รับบริการ ณ จุดให้คำปรึกษา
ภายหลังจากเสร็จสิ้นการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดังกล่าวจะสอบถามความต้องการเพิ่มเติม (ถ้ามี) ให้
ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ และบันทึกข้อมูลการให้บริการ

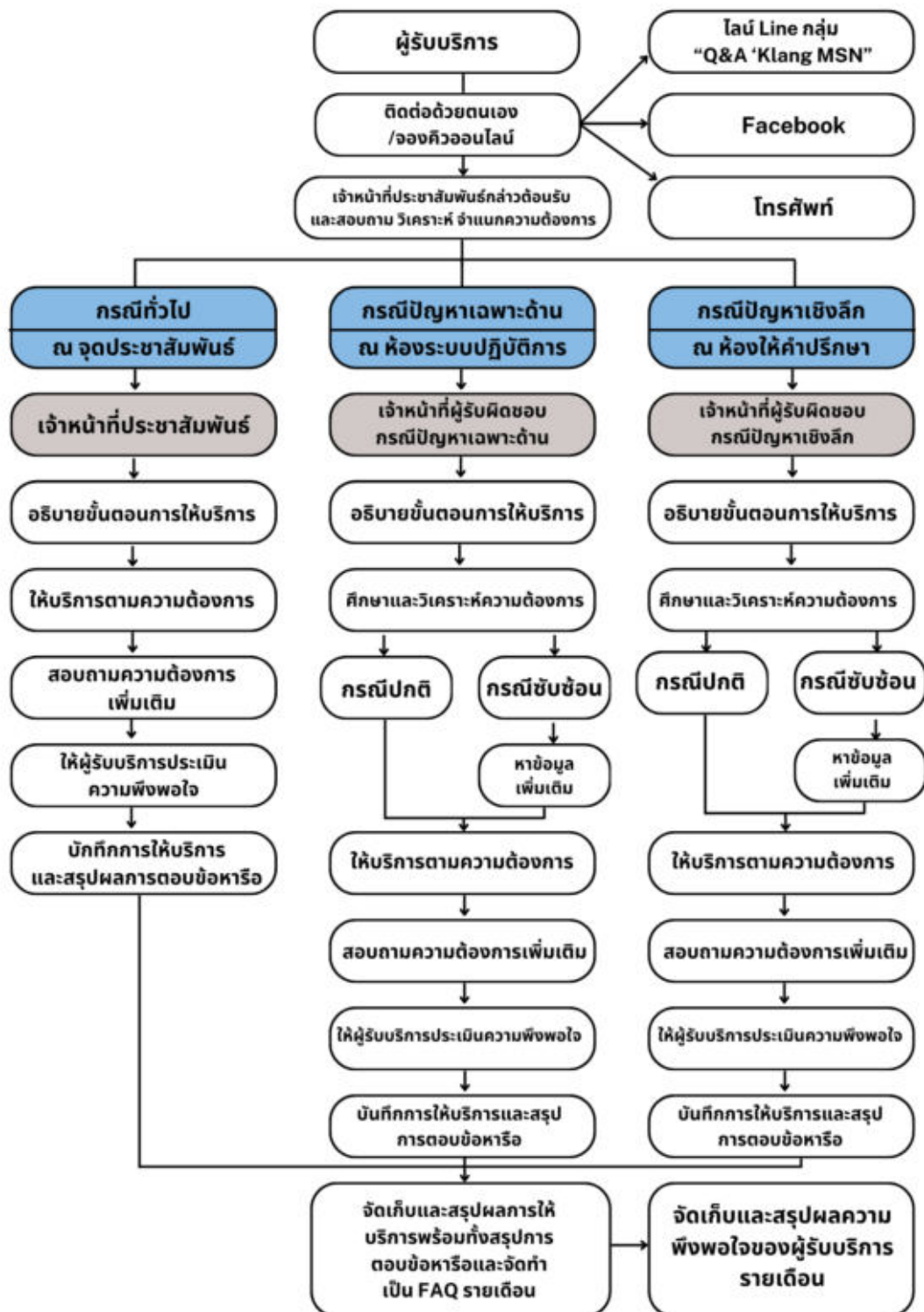
➤ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก กล่าวต้อนรับและแนะนำตัวต่อผู้รับบริการ
และให้บริการคำปรึกษากรณีปัญหาที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือมีรายละเอียดมาก หรือข้อมูลอื่นตามความ
ต้องการของผู้รับบริการ ณ ห้องให้คำปรึกษา ภายหลังจากเสร็จสิ้นการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดังกล่าว
จะสอบถามความต้องการเพิ่มเติม (ถ้ามี) ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ และบันทึกข้อมูลการให้บริการ

➤ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป จัดเก็บข้อมูลสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการและสรุปผลการให้บริการในแต่ละวัน พร้อมทั้งสรุปการตอบข้อหารือและจัดทำเป็น FAQ
เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์



๒.๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการ

การให้บริการให้คำปรึกษา/การให้ข้อมูล ณ สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



ขั้นตอนที่ ๑ ต้อนรับ สอบถาม วิเคราะห์ และจำแนกความต้องการ ภายใน ๑ นาที

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กล่าวต้อนรับผู้รับบริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและกล่าวแนะนำตนเองกับผู้รับบริการ พร้อมทั้งสอบถาม วิเคราะห์ และจำแนกความต้องการของผู้รับบริการว่าอยู่ในกรณีทั่วไปกรณีปัญหาเฉพาะด้าน หรือกรณีปัญหาเชิงลึก และส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดังนี้

กรณีทั่วไป (One Stop Service) งานบริการที่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์

กรณีปัญหาเฉพาะด้าน งานบริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในเชิงเทคนิคหรือระบบงานเฉพาะด้าน ให้เชิญรับบริการ ณ จุดให้คำปรึกษา

กรณีปัญหาเชิงลึก งานบริการที่ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาหรือดำเนินการกรณีปัญหาข้อหาหรือที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือมีรายละเอียดมาก ให้เชิญรับบริการ ณ ห้องให้คำปรึกษา

ขั้นตอนที่ ๒ การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด

กรณีทั่วไป (One Stop Service) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ดำเนินการดังนี้ ภายใน ๓๐ นาที

- แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ
- อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ
- ให้บริการตามความต้องการ โดยจำแนกเป็น ๒ ประเภท

- ให้คำปรึกษา เช่น กฎหมาย/ระเบียบ/แนวปฏิบัติเบื้องต้นทั่วไป เป็นต้น

- ให้ข้อมูล เช่น งานอนุมัติการลงทะเบียนผู้ใช้งานในระบบ e-GP การออกหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงิน การให้ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ/ข้อมูลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นต้น

• เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งสอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติม ถ้ามี ให้ดำเนินการให้บริการเพิ่มเติมตามความต้องการ ถ้าไม่มี ให้แนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม และเชิญผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ โดยสามารถประเมินการให้บริการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือประเมินการให้บริการ ผ่านการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ หรือวิธีการอื่นที่เหมาะสม

• บันทึกการให้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และสรุปการตอบข้อหาหรือเพื่อจัดทำเป็น FAQ รายเดือน พร้อมทั้งจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป

กรณีปัญหาเฉพาะด้าน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้ ภายในเวลาที่กำหนด

๑) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ภายใน ๑-๓ นาที

- เชิญผู้รับบริการไป ณ จุดให้คำปรึกษา และแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ
- แจ้งความต้องการของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน

ตามความต้องการของผู้รับบริการทราบ เพื่อเชิญมาให้บริการ ณ ห้องระบบปฏิบัติการ

๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในเชิงเทคนิคหรือระบบงานเฉพาะด้าน เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS การปฏิบัติงานในระบบ e-GP เป็นต้น



- กล่าวต้อนรับผู้รับบริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและกล่าวแนะนำตนเองกับผู้รับบริการ
- อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ
- ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ พร้อมทั้งให้บริการ โดยจำแนกเป็น ๒ กรณี
 - กรณีปกติ เป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จตามความต้องการให้

เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามความต้องการนั้น

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องรับประเด็นปัญหาไว้ เพื่อดำเนินการหาข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ต้องการหรือกรมบัญชีกลางส่วนกลาง ต้องใช้เวลาดำเนินการหรือหาข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ฯ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาที่ต้องการหาข้อมูลเพิ่มเติม และสอบถามว่า ประสงค์จะรอการบริการ หรือจะให้ติดต่อกลับผู้บริการ โดยให้แจ้งเวลารอการให้บริการด้วยแล้ว จึงดำเนินการตามความต้องการนั้น

• เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งสอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติม ถ้ามี ให้ดำเนินการให้บริการเพิ่มเติมตามความต้องการ ถ้าไม่มีให้แนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม และเชิญผู้รับบริการประเมินผล ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยสามารถประเมินการให้บริการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือประเมินการให้บริการผ่านการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ หรือวิธีการอื่นที่เหมาะสม

• บันทึกการให้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และสรุปการตอบข้อหารือเพื่อจัดทำเป็น FAQ รายเดือน พร้อมทั้งจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป

ระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน กรณีปกติ ภายใน ๓๐ นาที กรณีซับซ้อน ภายใน ๖๐ นาที (รอบบริการ) หรือภายใน ๑ วัน (ติดต่อกลับ)

กรณีปัญหาเชิงลึก เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้ ภายในเวลาที่กำหนด

๑) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ภายใน ๑ - ๓ นาที

- เชิญผู้รับบริการไป ณ จุดให้คำปรึกษา และแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ
- แจ้งความต้องการของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก

ตามความต้องการขอผู้รับบริการทราบ เพื่อเชิญมาให้บริการ ณ จุดให้คำปรึกษา

๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก ปัญหาที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือ มีรายละเอียดมาก เช่น การปฏิบัติงานตามกฎหมายการจัดซื้อจัดจ้าง/ค่ารักษาพยาบาล/ค่าเช่าบ้าน เป็นต้น

- กล่าวต้อนรับผู้รับบริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและกล่าวแนะนำตนเองกับผู้รับบริการ
- อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ
- ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ พร้อมทั้งให้บริการ โดยจำแนกเป็น ๒ กรณี
 - กรณีปกติ เป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จตามความต้องการให้

เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามความต้องการนั้น

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องรับประเด็นปัญหาไว้ เพื่อดำเนินการหาข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ต้องการหรือกรมบัญชีกลางส่วนกลาง ต้องใช้เวลาดำเนินการหรือหาข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ฯ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาที่ต้องการหาข้อมูลเพิ่มเติม และสอบถามว่าประสงค์



จะรอการบริการ หรือจะให้ติดต่อกลับผู้บริการ โดยให้แจ้งเวลารอการให้บริการด้วย แล้วจึงดำเนินการตามความต้องการนั้น

- เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการทราบพร้อมทั้งสอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติม ถ้ามี ให้ดำเนินการให้บริการเพิ่มเติมตามความต้องการ ถ้าไม่มี ให้แนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม และเชิญผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ โดยสามารถประเมินการให้บริการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือประเมินการให้บริการ ผ่านการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ หรือวิธีการอื่นที่เหมาะสม

- บันทึกการให้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และสรุปการตอบข้อหารือเพื่อจัดทำเป็น FAQ รายเดือน พร้อมทั้งจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป

ระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก กรณีปกติ ภายใน ๓๐ นาที กรณีซับซ้อน ภายใน ๖๐ นาที (รอบบริการ) หรือภายใน ๑ วัน (ติดต่อกลับ)

ขั้นตอนที่ ๓ การจัดเก็บและสรุปผลข้อมูลความพึงพอใจและการให้บริการ เป็นประจำทุกเดือน ภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันสุดท้ายของเดือน

เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป ดำเนินการดังนี้

- จัดเก็บข้อมูลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดให้บริการในแต่ละกรณี และสรุปผลการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเสนอคลังจังหวัดเป็นประจำทุกเดือน พร้อมทั้งสรุปการตอบข้อหารือและจัดทำเป็น FAQ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเป็นรายเดือนจัดเก็บข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผลการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดในแต่ละจุดให้บริการ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเสนอคลังจังหวัดเป็นประจำทุกเดือน

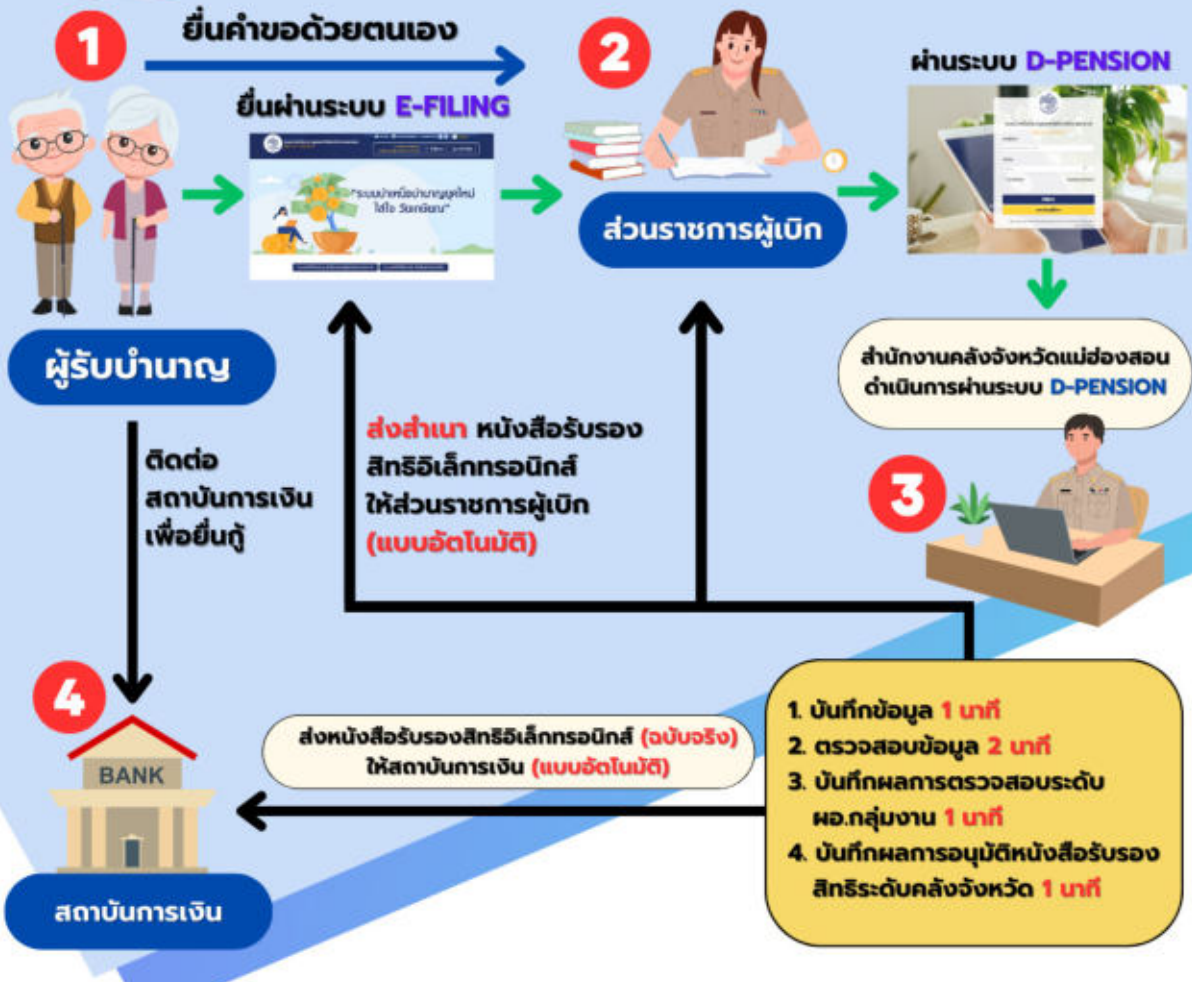


ขั้นตอนการให้บริการอนุมัติตามคำขอ/การให้ข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



ขั้นตอน

การขอรับบริการหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอด
เพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ค้ำประกันการกู้เงิน





ขั้นตอนการรับบริการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



ลงทะเบียน

ประชาชน หรือ หน่วยงานภาครัฐ



เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
ตรวจสอบว่ามีข้อมูลอยู่ในศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือไม่



ถ้ามี



ช่วยเหลือ/แนะนำ/ค้นหาจาก
ดัชนีข้อมูลข่าวสาร



ถ่ายสำเนา



รับรองสำเนาถูกต้อง



ถ้าไม่มี



กรอกแบบคำขอ



เสนอคณะทำงานศูนย์ฯ
ข้อมูลข่าวสารพิจารณา



ติดต่อนัดหมายมาฟังผลคำขอ



ถ่ายสำเนา



รับรองสำเนาถูกต้อง

หมายเหตุ

- ข้อมูลข่าวสารที่จัดไว้ให้ประชาชนตรวจ/ขอสำเนา กำหนดแล้วเสร็จภายใน 90 วัน
- ข้อมูลข่าวสารอื่น กรณีต้องวินิจฉัยว่าเปิดเผยได้หรือไม่ จะแจ้งกำหนดวันที่จะดำเนินการแล้วเสร็จให้ผู้ขอทราบ



ประชาสัมพันธ์สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน



053-612098 , 090-2916117



<https://www.cgd.go.th/main>



๒.๒.๔ แนวทางปฏิบัติในการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
เจ้าหน้าที่ ณ ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่ธุรการ	เจ้าหน้าที่กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยประโยคทักทายดังนี้ "สวัสดีครับ/ค่ะ กระผม/ดิฉัน.....ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ" พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ "วันนี้มาติดต่อหรือต้องการให้ทางสำนักคลังช่วยเหลือในเรื่องใดครับ/ค่ะ"
เจ้าหน้าที่ประจำ Counter ในแต่ละวัน พิจารณาความต้องการของผู้รับบริการ	๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป เจ้าหน้าที่ ณ จุดประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดบริการ (One Stop Service) ได้แก่ งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP การออกหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญ ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ และข้อหารือ ระเบียบการเงินการคลังเบื้องต้น ๒. กรณีปัญหาเฉพาะด้านหรือกรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบการเงินการคลังเชิงลึก • เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กดบัตรคิวเรียกเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแต่ละหน่วยงานมาให้คำปรึกษา พร้อมเชิญผู้รับบริการ ณ จุดให้คำปรึกษา พร้อมแจ้งผู้รับบริการ "รอเจ้าหน้าที่สักครู่ค่ะ" • เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมาถึงยังจุดให้คำปรึกษา กล่าวทักทาย "สวัสดีครับ/ค่ะ กระผม/ดิฉัน.....ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ" พร้อมให้บริการตามความต้องการ • กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามความต้องการเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ขอความกรุณาผู้รับบริการกดให้คะแนนความพึงพอใจ ณ จุดประชาสัมพันธ์ พร้อมกล่าว "ขอบคุณมากครับ/ค่ะหากมีข้อสงสัยหรือปัญหาอยากให้งานคลังจังหวัดช่วยเหลือสามารถโทรมาสอบถามหรือมาติดต่อได้อีกนะคะครับ/ค่ะ" พร้อมยกมือไหว้สวัสดี • กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความเป็นจริงของปัญหา เช่น ข้อหารือกับส่วนกลางหรือใช้เวลาในการค้นหาข้อมูล ให้กล่าวว่า "ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารือ...หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับ....ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการหรือหาข้อมูล คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อกลับภายหลังครับ/ค่ะ" หากประสงค์จะรอ "กรุณารอสักครู่ครับ/ค่ะ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนครับ/ค่ะเราจะติดต่อกับไปโดยเร็วครับ/ค่ะ"



๒.๓ มาตรฐานการรับโทรศัพท์

๒.๓.๑ มาตรฐานการรับโทรศัพท์

- เตรียมอุปกรณ์ กระดาษ ปากกา หรือดินสอ ไว้ใกล้มือ พร้อมทั้งจะจดบันทึกช่วยจำได้ทันที
- รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ให้เสียงกริ่งดังไม่เกิน ๒ ครั้ง
- กล่าวคำทักทาย และหากรับโทรศัพท์ช้า ต้องกล่าวขอโทษที่รับช้า
- การแสดงตัวในการตอบรับจะช่วยให้การสนทนาในการโทรศัพท์เริ่มต้นด้วยดี และทำให้ประหยัดเวลาด้วย
- การตอบรับ ควรใช้ถ้อยคำที่สุภาพชัดเจน สมบูรณ์ และเข้าใจง่าย โดยการกล่าวชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับโทรศัพท์ เพื่อบอกให้ผู้เรียกได้รู้ว่า บัดนี้เขาได้ต่อโทรศัพท์มาถูกต้องหรือไม่หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่องาน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี
- รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย
- รับสายโดยใช้น้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนายังเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวลไม่ซ้ำหรือเร็วเกินไป
- ฟังอย่างระมัดระวัง ตั้งใจและสนใจ เก็บรายละเอียด พร้อมทั้งจุดประสงค์ในการเรียก โดยเรียกชื่อผู้โทรได้ถูกต้อง
- ระหว่างการรับฟังอยู่นั้น ไม่ควรนั่งเงียบเฉย ควรพูดโต้ตอบกลับโดยใช้คำสั้น ๆ ที่เหมาะสม เพื่อแสดงว่าเข้าใจ และกำลังฟังอยู่อย่างตั้งใจ
- เมื่อผู้รับบริการแจ้งความประสงค์แล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์ดำเนินการอย่างรอบคอบ และรวดเร็ว
- การตอบรับโทรศัพท์ไม่ว่าจะเป็นกรณีใด เราจะต้องตัดสินใจทำอะไรอย่างใด อย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้
 - ดำเนินการเอง
 - โอนสายให้ผู้อื่น
 - รับข้อความให้ผู้อื่น
- กรณีที่ต้องให้ผู้รับบริการรอสายหรือต้องโอนสายให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อน
- ควรบันทึกรายละเอียด ก่อนจบการสนทนา ควรทบทวนบางตอน เพื่อให้แน่ใจว่าถูกต้อง หากมีบางตอนผิด ผู้สนทนาจะได้ช่วยทบทวนแก้ไขได้ เมื่อเสร็จสิ้นการสนทนาให้กล่าวคำสวัสดิ์อย่างนุ่มนวล และขอบคุณ พร้อมกล่าวชื่อคู่สนทนาด้วย



➤ กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่ หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดจากผู้โทรเข้ามา เช่น ชื่อ เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ

➤ กล่าวคำ "ขอบคุณที่ใช้บริการครับ/ค่ะ"

➤ เมื่อการสนทนาสิ้นสุดลง ควรจะรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายก่อน และไม่ควรเผลอวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

๒.๓.๒ แนวทางปฏิบัติในการรับโทรศัพท์ที่ถูกต้อง

วิธีการ	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
การรับสาย	- รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน "ทักทาย+ชื่อ+เสนอความช่วยเหลือ" - หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยวางอยู่ให้โอนสายแต่หากบุคคลที่ปลายสาย/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอให้ความช่วยเหลือ	- "สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน ดิฉัน/ผม.....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ" - "ขณะนี้ดิฉัน/ผม เรียงสายกับใครคะ/ครับ วันนี้คุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ครับ"
การโอนสาย	- เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายก่อน-เมื่อผู้รับโอนสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด	"คุณ.....ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ.....กรุณาถือสายรอสักครู่นะค่ะ/ครับ"

หมวด ๓ มาตรฐานด้านบุคลากร

• จัดสรรบุคลากรอย่างเพียงพอ และเหมาะสม ทั้งการให้บริการในช่วงปกติ ช่วงพักทานอาหาร หรือช่วงเวลาที่ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก

• มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และมีจิตบริการ

• เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ เช่น สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ มีการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต และริเริ่มพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

• เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ในทุกช่องทางของการให้บริการ ทั้งช่องทางปกติ และระบบออนไลน์ และมีการปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทันต่อเหตุการณ์ทันสมัย โดยเฉพาะระบบออนไลน์



หมวด ๔ มาตรฐานด้านเทคโนโลยี

- มีระบบจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่งให้ส่วนกลางวิเคราะห์หรือดำเนินการต่อได้ และหน่วยงานสามารถใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าว เพื่อพัฒนาการให้บริการของหน่วยงาน
- มีระบบเทคโนโลยีที่มีความมั่นคง ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ
- สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ โดยมีการคิดค้น และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ นำมาซึ่งการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะ เช่น การพัฒนา ต่อยอดนวัตกรรม เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- ให้บริการเชื่อมโยงแบบเรียลไทม์ในทุกเวลาและสถานที่ เพื่อช่วยให้การบริการสามารถ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกช่องทาง ทุกอุปกรณ์

หมวด ๕ มาตรฐานด้านบุคลิกภาพและการแต่งกาย

๕.๑ มาตรฐานด้านบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หล่อเหลา สวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีนหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูดที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่าที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี น่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กร ดีน่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า "ถูกชะตา" หรือ "ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ" ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลาย ๆ สิ่ง หลายๆ อย่าง ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

- **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมทั้งแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม กระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือ ถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก
- **สติปัญญา** คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุ และผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง
- **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์โศกเศร้าเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้น เฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้ เหมือนกัน
- **นิสัย** คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจากความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจาก แหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน
- **สังคม** หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน



๕.๒ หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

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

๕.๓ มาตรฐานบุคลิกภาพในการให้บริการ

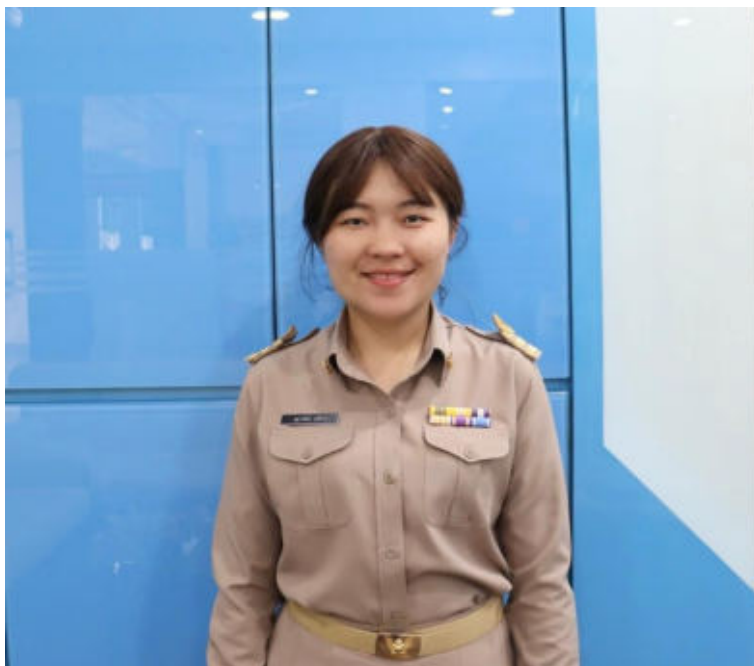
- การยืนที่ถูกต้องในการยืนต้อนรับ การยืนให้คำแนะนำเบื้องต้น และกล่าวขอบคุณเมื่อบริการเสร็จสิ้น



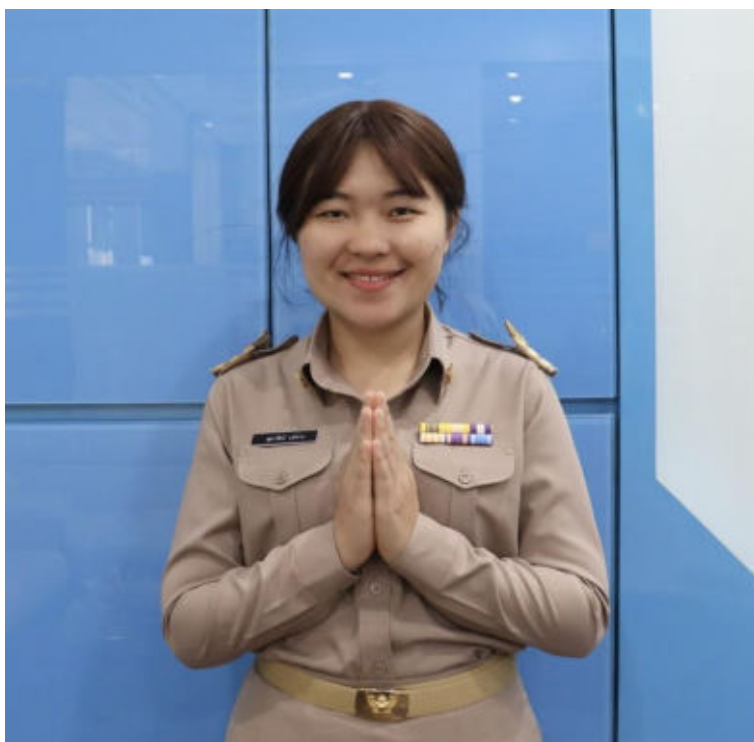
ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตรง ดึงหัวไหล่ไปด้านหลังพองาม หน้าอก สะโพก เป็นเส้นตรงในแนวตั้ง ใบหน้าได้ระดับ
คางขนานกับพื้น เท้าชิดหรือห่างกันเล็กน้อย



การยืนด้วยไมตรี



การไหว้



- ประนมมือขึ้นระหว่างอก





- ไน้มศีระะและไหล่ลงนิ้วชี้จรดปลายจมูก ก้มหน้าเล็กน้อย ไม่มองหลัง ไม่ย่อ

การพายมือบอกทิศทาง



- หายฝ่ามือให้นิ้วชิดกันทุกนิ้ว ทำมุม ๔๕ องศา กับลำตัว โดยใช้เอวเป็นศูนย์กลาง

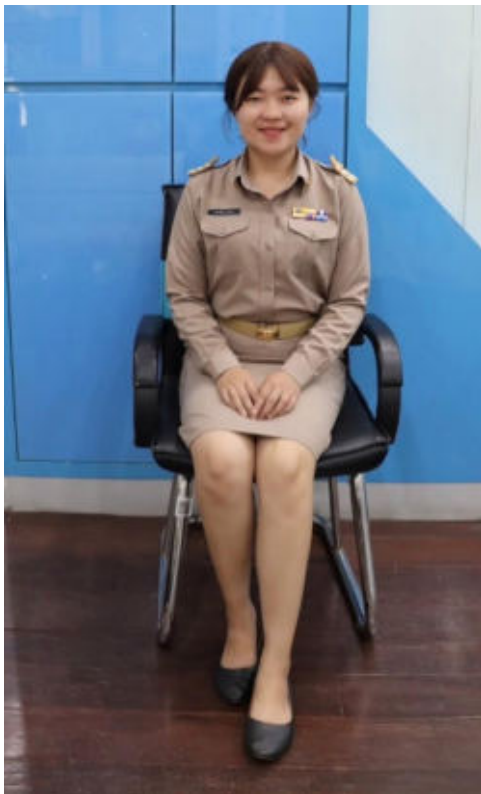


การเดินนำทางผู้มาติดต่อ/ขอรับบริการ



- เดินหลังตรง ไม่ก้าวเท้ายาวหรือสั้นจนเกินไป อยู่ในระยะห่างพอสมควร ท่ามุม ๔๕ องศา จะอยู่ด้านใดแล้วแต่สถานที่ที่อำนวยความสะดวก แต่โดยปกติเจ้าหน้าที่จะอยู่ทางซ้ายมือของประชาชน

การนั่งขณะให้บริการ



- นั่งหลังตรง (ศีรษะ ไหล่ หลังตั้งตรง) ใช้พื้นที่นั่งเศษสามส่วนสี่ของเก้าอี้ รวบขาให้ชิดกัน วางมือทั้ง ๒ ข้างที่โต๊ะทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ



หมวด ๖ คุณสมบัติ/คุณลักษณะ และการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการที่ดี

๖.๑ หัวใจการบริการ

- บริการที่มีไม่ตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
- ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการ ที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ
- ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
- การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธโดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา
- การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One Stop Service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ
- การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึกความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด แก่ผู้รับบริการให้ได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้ม การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี
- ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ
- การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ
- การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง Website Facebook Line



➤ การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับ แก้ไขเป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประเภทดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางปฏิบัติ
๑. ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องชืด มีลักษณะทมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผยจริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเห็นใจที่จะให้บริการ
๒. ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม
๓. ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใสยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอย ขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย

๖.๒ หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ



ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น "การบริการที่ดี" ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับ ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

คุณลักษณะ ๗ ประการที่บุคลากรด้านการบริการควรมี คือ SERVICE ได้แก่

S- Smile คือ มีความยิ้มแย้ม

E- Early Responsibility คือ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ

R-Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือ และให้เกียรติผู้รับบริการ

V -Voluntaries Manner คือ ให้บริการด้วยความสมัครใจและเต็มใจ มิใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I- Image Enhance คือ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร

C-Courtesy คือ กิริยาอ่อนน้อม สุภาพ และมีมารยาท

E - Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นในการให้บริการ

๖.๓ การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมมิติเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ "ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา" และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวันเป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ คาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

๖.๔ ข้อควรระวังในการให้บริการ

- ไม่สนใจความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องแสดงว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จึงต้องระวังไม่แสดงกิริยาที่เพิกเฉยไม่สนใจผู้รับบริการ
- ให้บริการขาดตกบกพร่อง เป็นสิ่งที่ต้องคอยย้ำเตือนอยู่เสมอ เมื่อเกิดขึ้นแล้ว จะทำลายงานบริการในส่วนอื่น ๆ ที่ดีอยู่แล้ว ให้เกิดผลเสียหายตามไปด้วย
- ดำเนินการล่าช้า เป็นลักษณะที่ไม่ดีอย่างยิ่ง เพราะความล่าช้าไม่ตรงเวลา อาจทำให้ผู้รับบริการได้รับความเสียหาย
- ใช้กิริยา วาจา ไม่เหมาะสม การให้บริการสามารถรู้สึกได้จากกิริยาท่าทางการใช้คำพูดและน้ำเสียง ผู้ให้บริการอาจไม่ตั้งใจจะแสดงกิริยาต่อ ผู้รับบริการในทางที่ไม่ดี แต่อยู่ในอารมณ์ที่ขุ่นมัว และไม่ควบคุมอารมณ์ จึงแสดงออกด้วยท่าทีและคำพูดที่ทำให้เสียความรู้สึกต่อผู้รับบริการ



- ทำให้ผู้มารับบริการผิดหวัง ซึ่งการบริการที่ทำให้ผู้มารับบริการผิดหวัง มีได้ในหลายกรณี นับแต่การต้อนรับที่เย็นชา การพูดโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสม การพูดคุยกันเสียงดังของเพื่อนร่วมงาน พูดคุยกันข้ามหัวผู้รับบริการ รับประทานอาหารในห้องทำงาน การให้บริการอย่างไม่เต็มใจ ไม่ใส่ใจในการให้บริการ การบริการผิดพลาด ทำให้ความเสียหายได้แก่ผู้รับบริการ

- นั่งโยกหัวไปมาระหว่างให้บริการ หรือแสดงอาการง่วงเหงาหาวนอน
- จับกลุ่มทำกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการ เช่น ทานขนม (ของกินเต็มโต๊ะทำงาน) คุยกันเรื่องละคร คุยโทรศัพท์ส่วนตัว แต่งหน้า เล่นเกมส์ เป็นต้น
- เจ้าหน้าที่อ้างเวลาทำการ (๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.)

๖.๕ ปัญหาและวิธีแก้ไขปัญหาในการให้บริการ

เมื่อผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการให้บริการ เช่น การให้บริการล่าช้า ผู้ให้บริการเพิกเฉยต่อผู้ให้บริการ จนผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ หรือผู้ให้บริการอธิบายข้อมูลผิดพลาดจากผู้รับบริการต้องเสียเวลา เป็นเหตุให้ผู้รับบริการแสดงอารมณ์ออกมา วิธีแก้ปัญหานี้ มีดังนี้

- รับฟังอย่างตั้งใจ เมื่อมีคำตำหนิ ร้องเรียนจากผู้รับบริการเกิดขึ้น ผู้ให้บริการห้ามสวนคำตอบกลับไปทันที เพราะผู้รับบริการยังพูดไม่จบ อารมณ์ความรุนแรงจะสูงขึ้นไปอีก ให้รับฟัง เก็บ ข้อมูลจดหรือจำรายละเอียด อย่างตั้งใจ ใส่ใจ เข้าใจในความรู้สึกอารมณ์ของผู้รับบริการ
- กล่าวขอโทษ ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องไปหาข้อพิสูจน์ว่าใครผิดหรือถูก ให้กล่าวขอโทษผู้รับบริการไว้ก่อน โดยกล่าวว่า "ขออภัยด้วยค่ะ/ครับ ที่ทำให้คุณ (ชื่อผู้รับบริการ) ไม่ได้รับความสะดวก ต้องขออภัยจริง ๆ ค่ะ/ครับ สำหรับปัญหานี้"

๖.๖ การติดตามและประเมินผล

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดแรกบริการ/ห้องปฏิบัติการ/ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการ โดยการตอบแบบสอบถาม ณ เคาน์เตอร์จุดแรกบริการ และหย่อนลงกล่องรับฟังความคิดเห็นบริการด้านหน้าของจุดแรกบริการ หรือใช้การประเมินผลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอน จะนำข้อมูลจากการประเมินดังกล่าว มาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไข กระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดแม่ฮ่องสอนให้ดียิ่งขึ้น

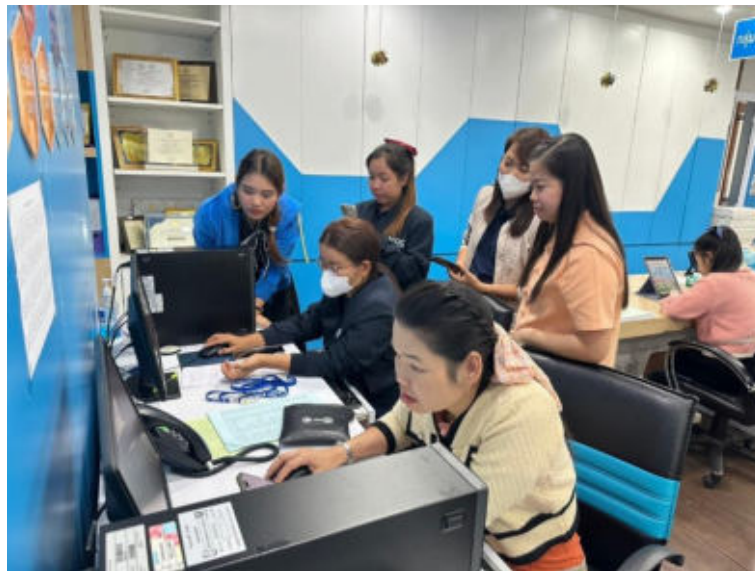


หมวด ๗ ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

๗.๑ ยกระดับจากมาตรฐาน







๗.๒ สู่บริการเหนือความคาดหมาย



