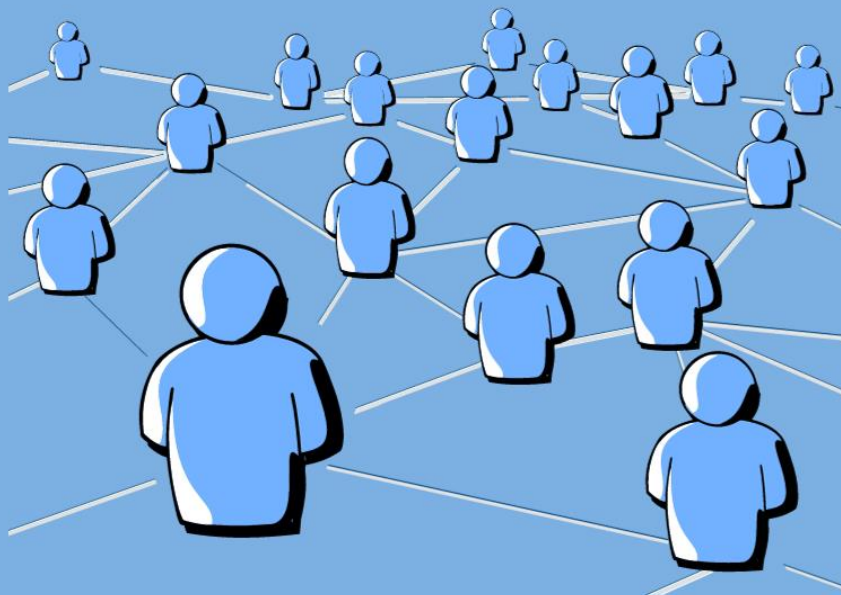




คู่มือมาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก

มาตรฐานการให้บริการ



SERVICE MIND

คลัง'พิษณุโลก มิตรแท้ด้านกฎหมายการเงินการคลัง

คำนำ

การสร้างการบริการที่ดีนับเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่จะต้องกำหนดไว้ในนโยบายขององค์กรไว้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความเข้าใจกันและ ยึดถือปฏิบัติอย่างจริงจังโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการ

สำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลกมีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่หน่วยงาน ในจังหวัดทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ด้านการบริการให้ คำปรึกษา กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ด้านการเงิน การคลังการพัสดุภาครัฐรวมถึงการ เป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินการคลัง

“การบริการที่ดี รวดเร็ว เอาใจใส่” ยึดมั่นแน่วแน่ กระตือรือร้นในการให้บริการ สร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ **“คู่มือมาตรฐานการให้บริการของ สำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ”** เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลกได้ ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการอันจะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจและความประทับใจและเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลกหวังเป็นอย่างยิ่งว่า **“คู่มือมาตรฐานการให้บริการ ของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ”** จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงาน แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก

เดือนกันยายน 2566

สารบัญ

	หน้า
1. บทนำ	1
- การบริการที่ดี	1
- การสร้างความประทับใจในงานบริการ	1
- หัวใจการให้บริการ	2
2. มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก	5
- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	5
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	12
3. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก	16
- ผังการให้บริการ	16-17
4. การติดตามประเมินผล	18
5. บทสรุป	19

บทนำ

การบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการ ข้อมูลวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรง ร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น **“การบริการที่ดี”** ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับ ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำเริ่มตั้งแต่ความรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ

“ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการเพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น

หัวใจการบริการ

😊 **บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

😊 **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่ และคำแนะนำอื่น ๆ

😊 **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขัน ยุคปัจจุบันความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

😊 **การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร** ตั้งแต่การต้อนรับ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการ ปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

😊 **การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงานให้ สะอาด เรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกัน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคล ผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน ณ จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

😊 **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคล

ว่าเราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

😊 **ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

😊 **การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อ ขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มาใช้บริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการ อย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

😊 **การพัฒนาเทคโนโลยี** เป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line YouTube เป็นต้น

😊 **การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูล กลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
1.ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการ กระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะ ทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือ หัวยุ่ง กระเซิง การแต่งกาย เรียบร้อย ยิ้ม ไหว้หรือทักทายเหมาะสม กิริยา สุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สมอง ความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
2. ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วย บริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำ ตำหนิ และอาจพูดทวน ย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิด ประโยชน์ ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจ ของผู้รับบริการ และใช้ถ้อยคำเหมาะสม
3. ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคือง ที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อนต้องรู้จัก เอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนใน ครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการ ทำงาน เศร้าซึมหรือ เบื่อหน่าย

มาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก

1. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธหล่อเหลาสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่าที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่งหลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ 5 ข้อ ต่อไปนี้

1. ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณะภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่รูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย ทรงผม กระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

2. สติปัญญา คือ ความสามารถในการรับรู้การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

3. อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย์เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และ อื่นๆ อารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็ อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

4. นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่างๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน

5. สังคม หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและ
เป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

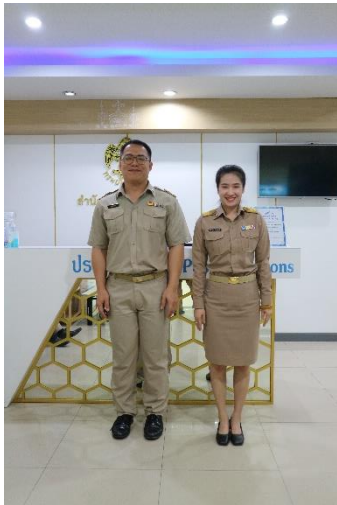
- ☆ การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- ☆ การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาท
ทางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกต้อง และถูกกาลเทศะ เป็นต้น
- ☆ พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ
เสียใจ

สำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

การแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
จันทร์	เครื่องแบบข้าราชการหญิง	เครื่องแบบข้าราชการชาย
อังคาร	ชุดผ้าไทยสุภาพ	ชุดผ้าไทยสุภาพ
พุธ	ชุดสุภาพ	ชุดสุภาพ
พฤหัสบดี	ชุดผ้าไทยสุภาพ	ชุดผ้าไทยสุภาพ
ศุกร์	ชุดผ้าไทยสีประจำจังหวัด/ สัญลักษณ์ประจำจังหวัด	ชุดผ้าไทยสุภาพ

วันจันทร์



วันอังคาร



วันพุธ



วันพฤหัสบดี



วันศุกร์



โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การแต่งกายวันจันทร์ (เครื่องแบบข้าราชการ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อคอพับแขนยาวสีกากีหรือแขนสั้น - กระโปรงยาวปิดเข้าสีกากี - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีกากี หัวเข็มขัด ทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปเหลี่ยมผืนผ้า ทางนอน มีรูปครุฑพุดนูน อยู่กึ่งกลาง หัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุ เทียมหนัง สีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มี ลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน 10 ซม - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตราปัชชาวายุภักซ์ ติดที่คอเสื้อตอน หน้าทั้งสองข้างที่ใหญ่ ประดับอินทรีนูนอ่อน สีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อและตำแหน่ง ประดับที่อกเสื้อ เหนือกระเป๋าบนขวา - ประดับแพรแถบย่อ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือ กระเป๋าบนซ้าย	- เสื้อคอพับแขนยาวสีกากีหรือแขนสั้น - กางเกงขายาวสีกากี - เข็มขัดทำด้วยด้ายถักสีกากี หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ทางนอน มีรูปครุฑพุดนูนอยู่กึ่งกลางหัว เข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุ เทียมหนัง สีดำ ไม่มีลวดลาย ถักเท้า สีเดียวกับรองเท้า - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตราปัชชาวายุภักซ์ ติดที่คอเสื้อตอน หน้าทั้งสองข้างที่ใหญ่ ประดับอินทรีนูนอ่อน สีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อและตำแหน่ง ประดับที่อกเสื้อ เหนือกระเป๋าบนขวา - ประดับแพรแถบเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือ กระเป๋าบนซ้าย

2. การแต่งกายวันอังคาร (ชุดผ้าไทยสุภาพ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้าไหม/ผ้าฝ้าย/ผ้าพื้นเมือง - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข่า - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้นสุภาพ สีดำหรือ สีสุภาพ แบบปิดปลายเท้า	- เสื้อผ้าไหม/ผ้าพื้นเมือง - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

3. การแต่งกายวันพุธ (ชุดสุภาพ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อรูปแบบและโทนสีสุภาพ ไม่รัดรูป - กระโปรงยาวคลุมเข่า/กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิด ปลายเท้า	- เสื้อเชิ้ต/เสื้อยืดโปโล โทนสีสุภาพ - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

4. การแต่งกายวันพฤหัสบดี(ชุดผ้าไทยสุภาพ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้าไหม/ผ้าพื้นเมือง รูปแบบสุภาพ - กระโปรงยาวปิดเข่า - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้นสุภาพ สีดำหรือ สีสุภาพ แบบปิดปลายเท้า	- ชุดผ้าไหม/ผ้าพื้นเมือง รูปแบบสุภาพ - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

5. การแต่งกายวันศุกร์ (ชุดผ้าไทย)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้าไทยสีประจำจังหวัด/สัญลักษณ์ประจำจังหวัด รูปแบบสุภาพ - สวมผ้าซิ่น/กระโปรงยาวปิดเข่า - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้นสุภาพ สีดำหรือ สีสุภาพ แบบปิดปลายเท้า	- ชุดผ้าไทยสีประจำจังหวัด/สัญลักษณ์ประจำจังหวัด รูปแบบสุภาพ - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ชัดเป็นเงา

ไບหน้า

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- หมั่นดูแลไບหน้าไม่ให้มันเยิ้ม แต่งหน้าให้ดูเป็นธรรมชาติและเข้ากับ บุคลิกตนเอง - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ไบหน้าจะได้ ดูสดชื่น แจ่มใส	- หมั่นดูแลไບหน้าไม่ให้มันเยิ้ม - ดูแลไม่ให้มีหนวดเครา - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ไบหน้าจะได้ ดูสดชื่น แจ่มใส

การจัดแต่งทรงผม

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ควรคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาด และเหมาะสมกับ บุคลิกภาพ - กรณีผมยาว ควรรวบผมให้เรียบร้อย หรือ ใส่เน็คคลุมผม และไม่ทำไฮไลต์ สีผม	- ผมสั้น ร่องทรง หากทรงผมตั้ง ควรจัดแต่งให้เข้ารูปดูดี ไม่กระเซอะกระเซิง และไม่ทำไฮไลต์ สีผม

การใส่ป้ายชื่อ

การปฏิบัติงานแต่ละวัน ผู้ให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ควรตั้งป้ายชื่อ ซึ่งจะบอกถึงชื่อ นามสกุล และตำแหน่ง เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการด้วยความมั่นใจ และโปร่งใสตรวจสอบได้ว่าบุคคลนั้น ๆ เป็นบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก

ตัวอย่างป้ายชื่อบุคลากรสำนักงานจังหวัดพิษณุโลก



๒.มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีในการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

- เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่เป็น จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อมไม่ว่าจะเป็นปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

- แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายทางทราบถึงชื่อองค์กร และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการรับโทรศัพท์เข้ามาติดต่อกับงาน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

- รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

- คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วเกินไป

- รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับสายโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

- วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง

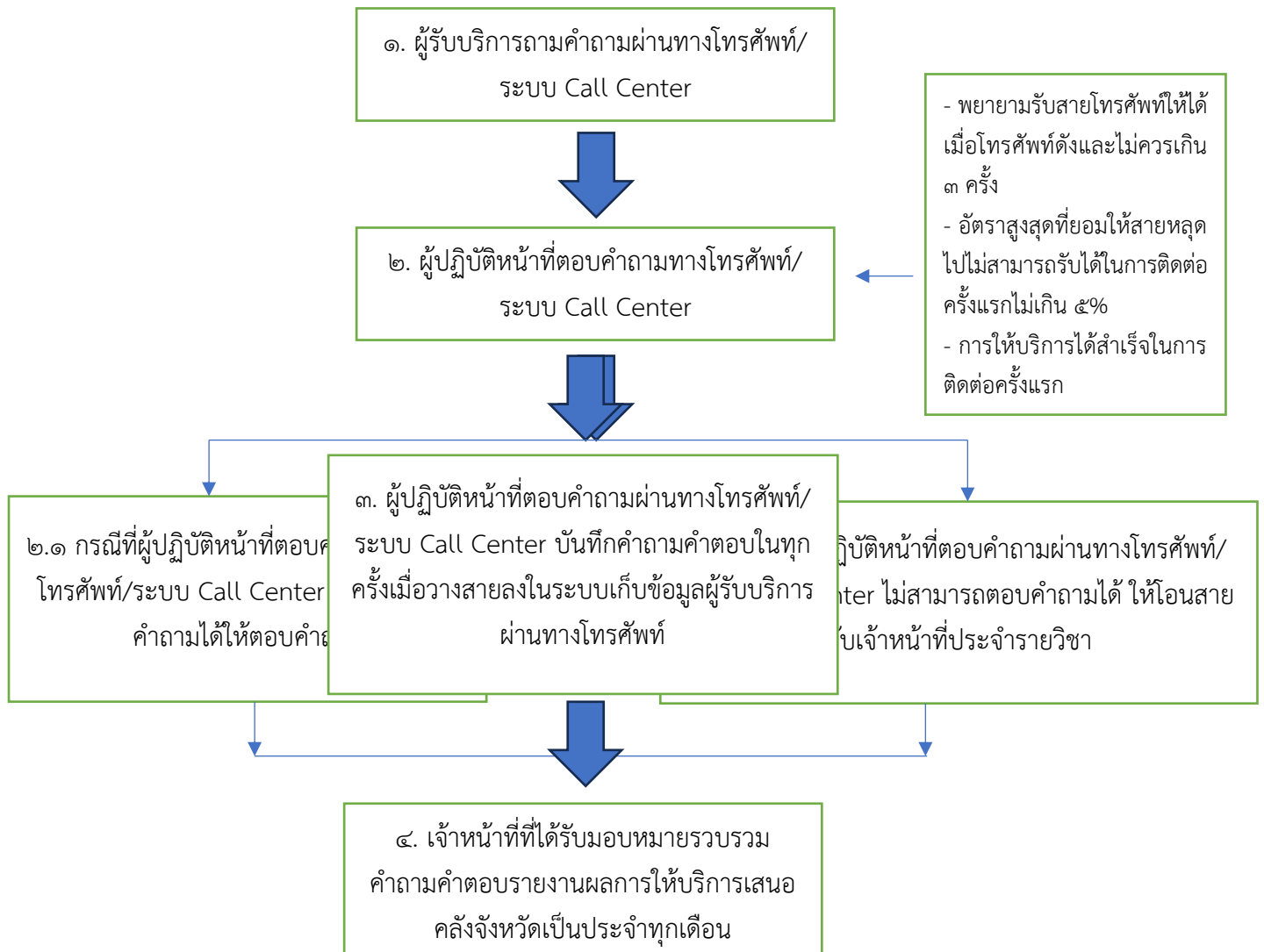
มาตรฐานการให้บริการของ Call Center

- พยายามรับสายโทรศัพท์ให้ได้ เมื่อโทรศัพท์ดังและไม่ควรเกิน ๓ ครั้ง
- อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕%
- การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก

การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานจังหวัดพิษณุโลก

	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑. การรับสาย	-รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ ทักทาย-ชื่อ-เสนอความช่วยเหลือ ” -หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยว่างอยู่ ให้โอนสายแต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	-“สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก (ชื่อ)....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ - “ขณะนี้ดิฉัน/ผม เรียนสายกับใครคะ/ครับ วันนี้คุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ครับ
๒. การโอนสาย	-เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน -เมื่อผู้รับโอนสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด -ปล่อยสายให้ผู้โทรเข้าคุยกับผู้รับโอน	-“คุณ.....ค่ะ/ครับดิฉัน/ผมจะโอนสายให้ คุณ.....กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ/นะครับ -“ คุณ.....ค่ะ/ครับ สายภายนอกจากคุณ.....จะติดต่อเรื่อง.....นะคะ/ครับ -วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน

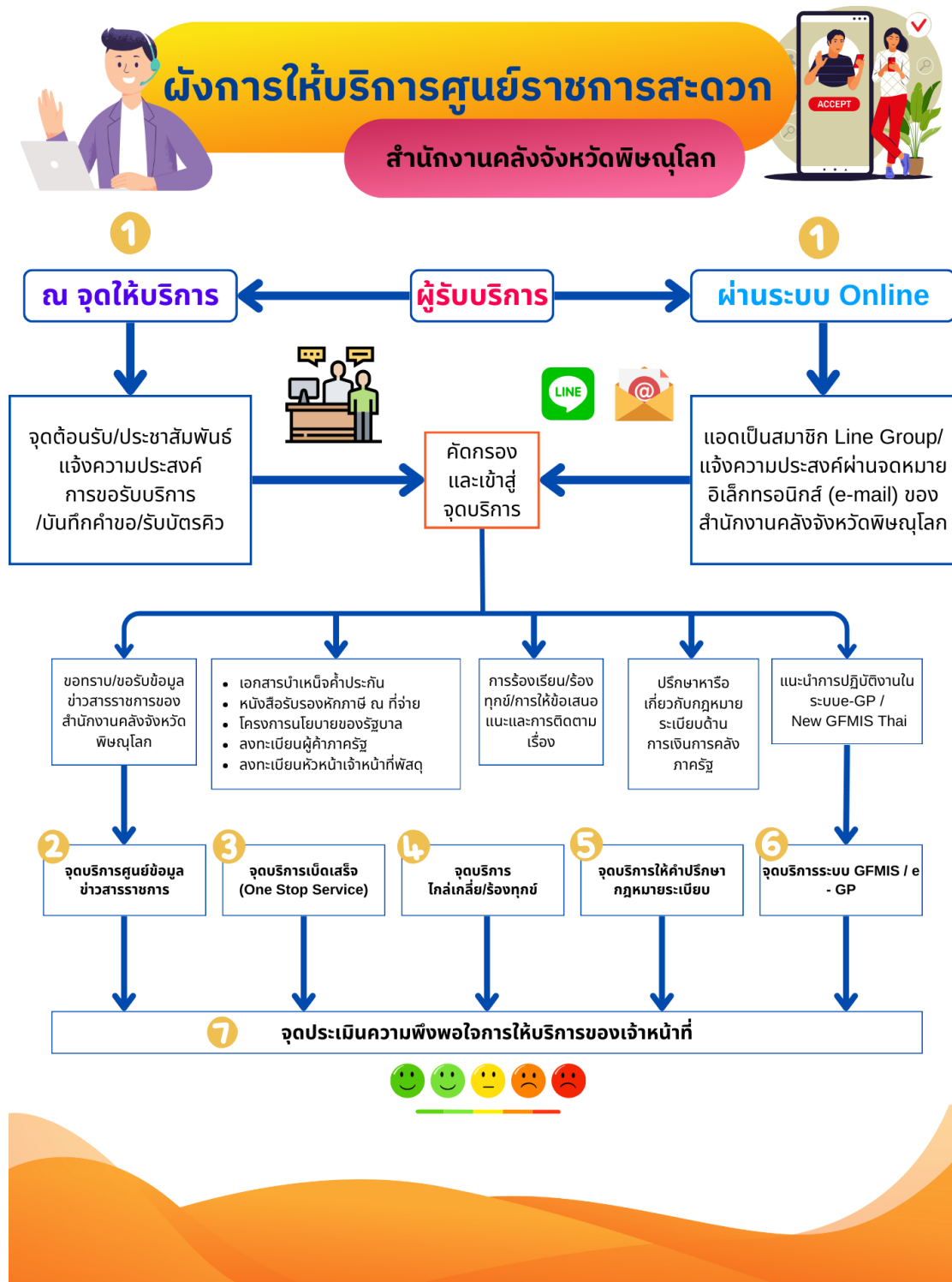
**ขั้นตอนการดำเนินตอบคำถามผ่านทางโทรศัพท์/ระบบ Call Center
และการเก็บข้อมูลผู้รับบริการ**



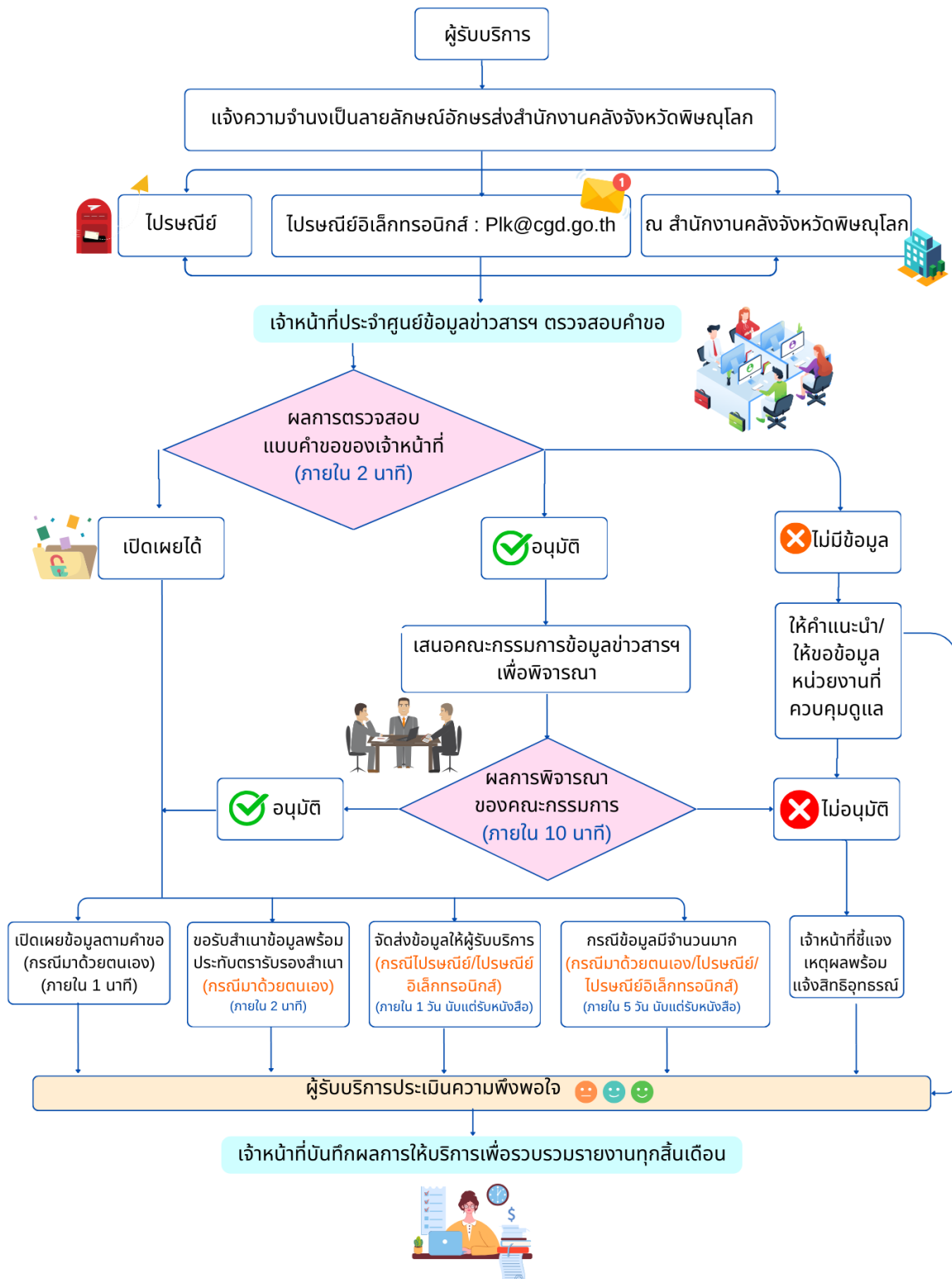
ระบบเก็บข้อมูลของผู้รับบริการผ่านทางโทรศัพท์



มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก



ขั้นตอนการบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก



การติดตามและประเมินผล

➤ มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถาม ความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล้องรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น

➤ มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการบริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุด ที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรัก การให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพร่วมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จากคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่าย ๆ “เอาใจเขา มาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้ม แจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะ ดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการ คือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของ ทุกองค์กร ทุกหน่วยงาน

SERVICE MIND

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

