



**KLUNG
PHETCHABUN**



“คู่มือมาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์”

จัดทำโดย
สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

ชื่อสัตย์ โปร่งใส บริการด้วยใจ รักษาวินัยการคลัง รวมพลังพันธมิตร มีหลักคิดพัฒนา

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการโดยถือหลักการ ให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน และปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)

สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ มีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่หน่วยงานในจังหวัดทั้งภาครัฐภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ด้านการบริการให้คำปรึกษา กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ด้านการเงิน การคลังการพัสดุภาครัฐ รวมถึง การเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินการคลัง

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้ เป้าหมายการดำเนินงาน “รวดเร็ว ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ” ผลตอบรับด้านการให้บริการที่ดีมิใช่เพียงการได้รับคำชื่นชม เท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์” เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจและความประทับใจและเป็นมาตรฐานการ ให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการ ให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์” จะเป็นประโยชน์ และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการ และผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานในการให้บริการของสำนักงาน

สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์
พฤษภาคม 2566

สารบัญ

	หน้า
1. บทนำ	3
- หลักการบริการที่ดี	3
- การสร้างความประทับใจในงานบริการ	3
- หัวใจการให้บริการ	4
- การปฏิบัติงานในการบริการ	6
2. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์	7
- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	7
3. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์	9
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	9
- มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์	10
- วงจรการให้บริการ	15
- สถานที่ให้บริการ / สิ่งอำนวยความสะดวก	16
4. การติดตามประเมินผล	17
5. บทสรุป	18
6. ภาคผนวก	19
- การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ในช่องทางการบริการออนไลน์	

บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะช่วยกัน ขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดี ต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด



การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่นให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้ เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมเต็มมิติเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจ เขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ คาดหวังได้รับความประทับใจจากปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

หัวใจการให้บริการ

✿ บริการที่มีเมตริจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

✿ ให้ความช่วยเหลือและแสดงเมตริจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้าจะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่นๆ

✿ ต้องมีความรวดเร็วทันเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

✿ การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธโดยตรง หรือทางโทรศัพท์ จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

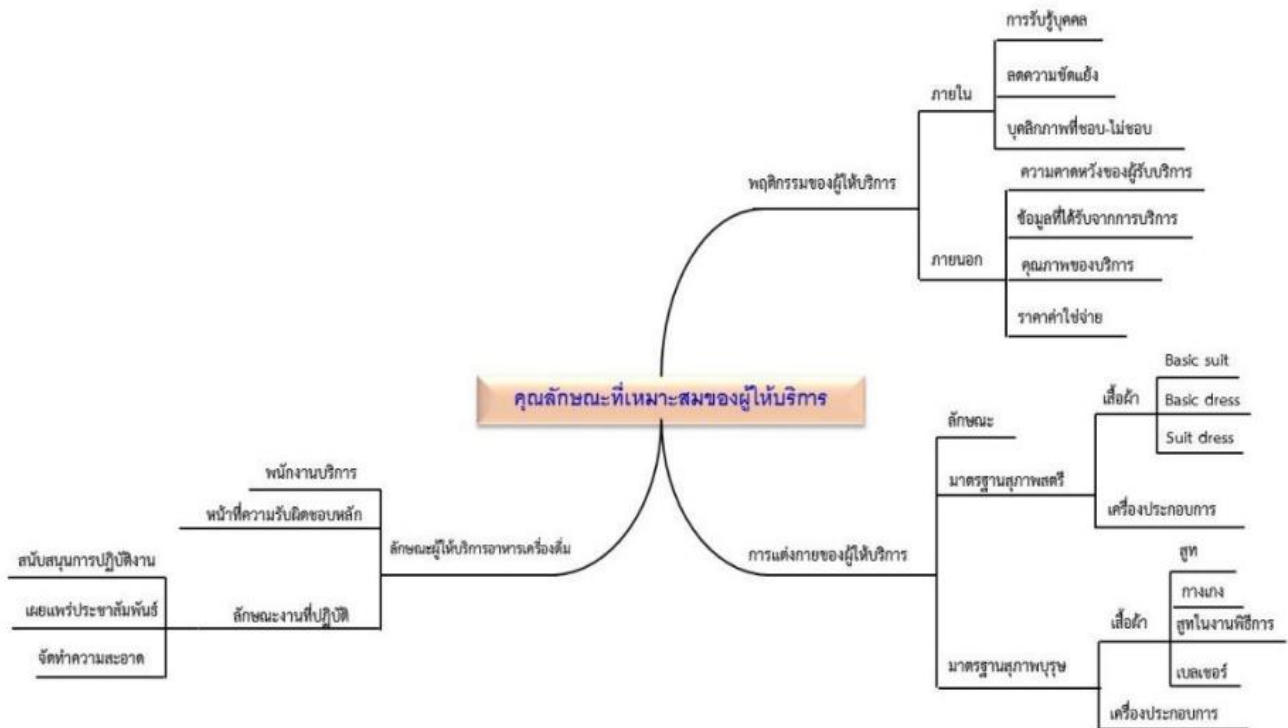
✿ การจัดบรรยากาศ สภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ขั้นตอนการติดต่อกัน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

✿ การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานเบิกของหัวใจการให้บริการ คือความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยเมตริจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดีต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

✿ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการมุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยเมตริจิตจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้รับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยเมตริจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

✿ การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็ว ในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line เป็นต้น

✿ การติดตามและประเมินผลการบริการที่ดี ควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจ จากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป



การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

คุณลักษณะแนวทางการปฏิบัติ

1. ทางกาย



ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่่วงเหงา หาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใสหัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้นต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ

2. ทางวาจา



ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พุดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พุดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พุดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพุดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พุดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พุดมากจนเกินจริง พุดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม

3. ทางใจ



ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกรุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอย ขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึมหรือ เบื่อหน่าย

มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

1. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย



บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธหล่อเหลาสวยงามเป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทางกิริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดัง คำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายอย่าง รวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ 5 ข้อ ต่อไปนี้

✿ **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่งรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม กระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

✿ **สติปัญญา** คือ ความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

✿ **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หุดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

✿ **นิสัย** คือ พื้นฐานพฤติกรรมต่างๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่างๆ ประกอบกัน

✿ **สังคม** หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่างๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้าง

- ✿ การยืนเดินนั่งเป็นส่วนสำคัญที่บ่งถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- ✿ การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคลสถานที่และเวลาอย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกรวีกีและถูกกาลเทศะ เป็นต้น
- ✿ พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่างๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพจึงได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
จันทร์	เครื่องแบบข้าราชการหญิง	เครื่องแบบข้าราชการชาย
อังคาร	ชุดผ้าไทย หรือชุดผ้าพื้นถิ่น	ชุดผ้าไทย หรือชุดผ้าพื้นถิ่น
พุธ	ชุดผ้าไทย หรือชุดผ้าพื้นถิ่น	ชุดผ้าไทย หรือชุดผ้าพื้นถิ่น
พฤหัสบดี	ชุดผ้าไทย หรือชุดผ้าพื้นถิ่น	ชุดผ้าไทย หรือชุดผ้าพื้นถิ่น
ศุกร์	ชุดผ้าไทย หรือชุดผ้าพื้นถิ่น	ชุดผ้าไทย หรือชุดผ้าพื้นถิ่น

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีในการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

- ❖ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์และข้อมูลที่เป็น ต้องใช้ให้พร้อมไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน
- ❖ แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะรู้ได้ทันทีหรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่อกับงาน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี
- ❖ รู้จักควบคุมอารมณ์อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย
- ❖ คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป
- ❖ รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย
- ❖ วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสาย จบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
1. การรับสาย	€ รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย + ชื่อ + เสนอความช่วยเหลือ” € หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยว่างอยู่ให้โอนสาย แต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสาย ให้เสนอความช่วยเหลือ	€ “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ดิฉัน/ผม.....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” € “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครคะ/ครับ วันนี้คุณ..... ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ครับ”
2. การโอนสาย	€ เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน € เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด € ปลอ่ยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน	€ “คุณ.....คะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ..... กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ/ครับ” € “คุณ.....คะ/ครับ สายภายนอกของคุณ..... จะติดต่อเรื่อง.....นะคะ/ครับ” € วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน

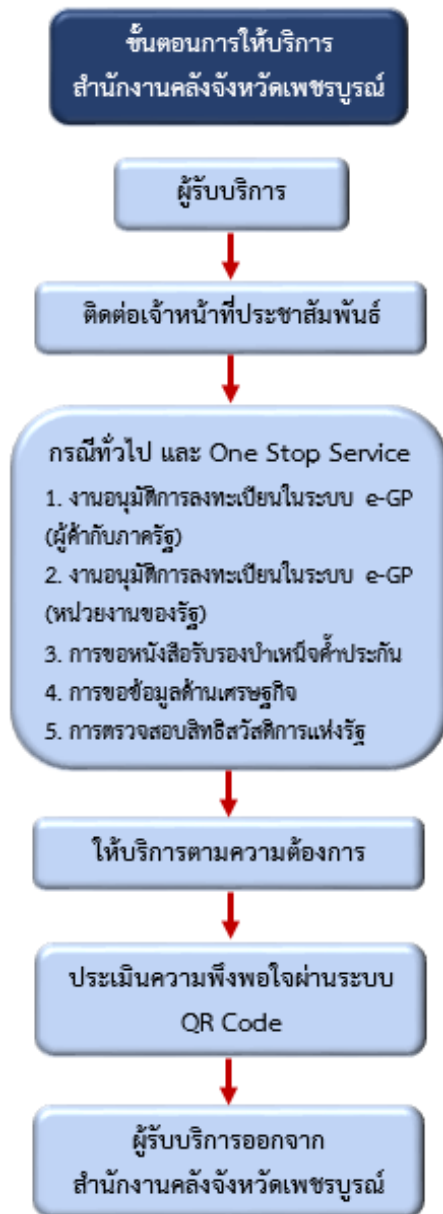
มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
€ จุดประชาสัมพันธ์	€ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” “สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ช่วยเหลือเรื่องใดคะ/ครับ”
€ การพิจารณาประเด็นปัญหา 1. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)	€ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่ 1. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP (ผู้ค้ากับภาครัฐ) 2. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP (หน่วยงานของรัฐ) 3. การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ 4. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ 5. การตรวจสอบสิทธิสวัสดิการแห่งรัฐ

การพิจารณาประเด็นปัญหา

1. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไปและการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)



€ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการ เสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่

1. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP (ผู้ค้ากับภาครัฐ)
2. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP (หน่วยงานของรัฐ)
3. การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ
4. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ
5. การตรวจสอบสิทธิสวัสดิการแห่งรัฐ

€ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ

€ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า

“กรุณานั่งรอส่งครุณะคะ/ครับ”

€ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอรับบริการ

€ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการงานขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ

€ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ

€ เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า

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

2. กรณีปัญหาเฉพาะด้าน



€ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMIS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่องต้องให้กลุ่มงาน.....ที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ”

€ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่ รับผิดชอบ ด้วยคำว่า

“เชิญติดต่อกกลุ่มงาน.....เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ”

€ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยก เป็น 2 กรณี

1. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ

2. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึง ความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า

“ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึก ซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับ ระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลา ดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ”

หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า

“กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อน ค่ะ/ครับ”

หากไม่ประสงค์จะรอให้กล่าวว่า

“รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อ กลับภายใน 1 วัน ทำการนะค่ะ/ครับ”

€ เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการ รับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า

“กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการ เสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการ ประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ”

พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลัง จังหวัดเพิ่มเติม

3. กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบ การคลังเชิงลึก



€ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการ ด้วยคำว่า

“ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการคะ/ครับ”

€ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำด้วยคำว่า

“กรุณารอสักครู่คะ/ครับฉันจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้คะ/ครับ”

€ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการให้ห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่มสื่สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการให้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ

€ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ

€ ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น 2 กรณี ดังนี้

1. กรณีดำเนินแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ

2. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องหารหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า

“ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือเป็นปัญหาเฉพาะด้าน เกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังคะ/ครับ”

หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า

“กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนคะ/ครับ”

หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า

“รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน 1 วันทำการคะ/ครับ”

€ เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า

“กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ”

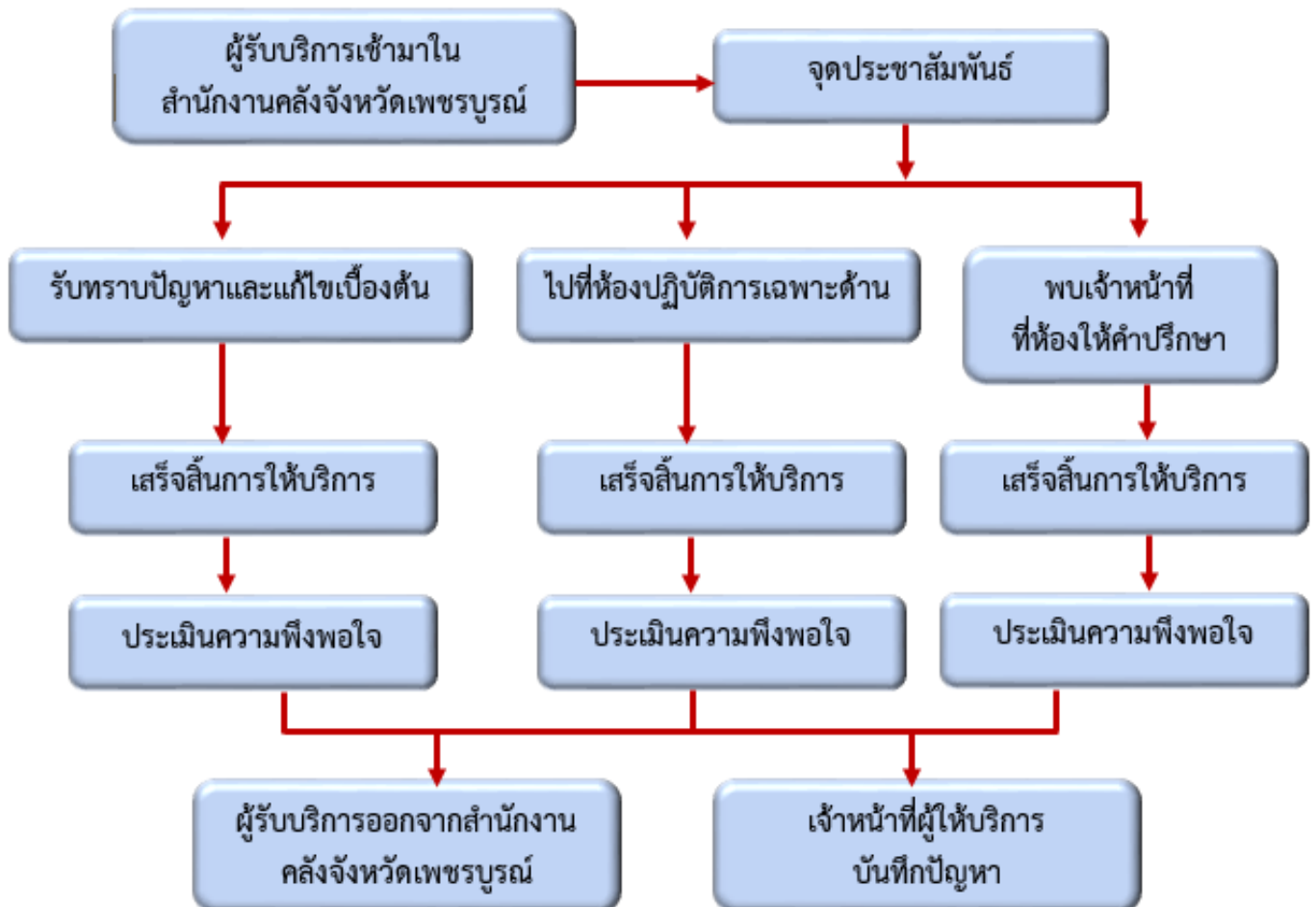
พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงาน
คลังจังหวัดเพิ่มเติม

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ /ห้องปฏิบัติการ /ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ เคา์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ และหย่อนลงตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัด

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์จะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่างๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง



วงจรการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



สถานที่ให้บริการ / สิ่งอำนวยความสะดวก

1. ใช้แนวทางมาตรฐาน 5 ส.
2. ผัง / ป้าย แสดงจุดให้บริการ
3. จัดจุดให้บริการ One Stop Service ที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดให้บริการสับเปลี่ยนหมุนเวียนวันละ 3 คน
4. จัดจุดให้บริการปลั๊กไฟ / โทรศัพท์เคลื่อนที่ / แวนขยาย / แวนสายตา และจุดทิ้งขยะ
5. จัดมุมพักผ่อนหย่อนใจ จุดบริการน้ำดื่ม กาแฟ หนังสือ วารสาร สำหรับบริการผู้มาติดต่อ บริเวณส่วนต้อนรับ/นั่งพักรอ
6. ติดตั้งโทรทัศน์บริเวณส่วนต้อนรับ/นั่งพักรอ เพื่อเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ ข่าวสาร ภารกิจต่างๆ
7. จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
8. จัดทำบอร์ดแสดงวิสัยทัศน์ ค่านิยมกรมบัญชีกลาง ผู้บริหารกรมบัญชีกลาง ผู้บริหารจังหวัด โครงสร้างองค์กร
9. จัดให้มีห้อง One Stop Service Room โดยจัดหาอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ต
10. จัดจุดให้บริการคนพิเศษ (คนพิการ)

การติดตามและประเมินผล

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

มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

QR Code แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของ
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์
<http://wow.in.th/KdXj>



แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

*จำเป็น

1. อาชีพผู้มารับบริการ *

- ☐ ข้าราชการ
☐ ผู้รับบำนาญ
☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ ผู้ค้าภาครัฐ/เอกชน
☐ ประชาชนที่มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ
☐ อื่นๆ: _____

2. ท่านมาติดต่อขอรับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์เกี่ยวกับ..... *

- ☐ เงินเดือน ค่าจ้าง ปานะเงินบำนาญ
☐ กฎหมายและระเบียบการคลังฯ
☐ การจัดซื้อจัดจ้างฯ
☐ GFMS
☐ ค่ารักษาพยาบาล
☐ ค่าเล่าเรียนบุตร
☐ ค่าเช่าบ้าน
☐ อื่นๆ: _____

3. ความพึงพอใจในการให้บริการกรมบัญชีกลาง

	พอใจ	ไม่พอใจ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	☐	☐
ระยะเวลาในการให้บริการ	☐	☐
สถานที่	☐	☐

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำตอบของคุณ

ส่ง

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่า เป้าหมายของการบริการ คือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้า มีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่ายๆ คือ “ยิ้มแย้ม แจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน



ภาคผนวก

สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในช่องทางการบริการออนไลน์ ซึ่งกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทาง โดยลดระยะเวลาสำหรับการให้บริการในทุกช่องทางการให้บริการแบบออนไลน์

ช่องทางการให้บริการ	มาตรฐานเดิม	มาตรฐานที่ปรับปรุง
1.ระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษายาบาล (Digital Pension)	1 วัน	1 ชั่วโมง
2.ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ เรื่องอนุมัติการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)	1 ชั่วโมง	30 นาที
3.ระบบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน website สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์ ผ่าน Google form	2 ชั่วโมง	30 นาที
4.ช่องทาง Facebook สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์	2 ชั่วโมง	1 ชั่วโมง
5.ช่องทาง Livechat	2 ชั่วโมง	1 ชั่วโมง
6.ช่องทาง Application Line	2 ชั่วโมง	15 นาที
7.Line Official Account Klang Phetchabun (OA)	2 ชั่วโมง	15 นาที
8.ช่องทาง e-mail	2 ชั่วโมง	1 ชั่วโมง

Service Mind

S : Smiling & Sympathy	ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของผู้มารับการบริการ
E : Early Response	ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ อย่างรวดเร็ว
R : Respectful	แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ
V : Voluntariness Manner	ให้บริการอย่างเต็มใจ
I : Image Enhancing	การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์องค์กร
C : Courtesy	ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมารยาทดี
E : Enthusiasm	ความกระฉับกระเฉงกระตือรือร้นและให้บริการมากกว่า ผู้รับบริการคาดหวังไว้
M : Make Believe	มีความเชื่อ
I : Insist	ยืนยันและยอมรับ
N : Necessitate	การให้ความสำคัญ
D : Devote	การอุทิศตน

มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์



สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์

สำนักงานคลัง	หมายเลขโทรศัพท์				
	ภายใน	สายตรง	โทรสาร	VOIP	มือถือ
คลังจังหวัด					
นางรุ่งลาวัลย์ ขวนเกิดลาภ	301	056-729741 056-729742 056-729743	056-729744	162-3811	06 5989 1803
ฝ่ายบริหาร					
นางสาวทิวารัตน์ ภาวะสิทธิ	306				08 9771 1227
กลุ่มงานวิชาการ					
นางสาวกัญญ์วิศดา คำคม	302				08 8282 6391
นางนิตยา ธงสันเทียะ	307				08 3166 3708
นางสาววราภรณ์ จิตรยังยืน	304				08 1973 1082
นางสาวสุภาวดี ศักดิ์สูง	323				09 1840 9119
นางสาวสาคร จอกน้อย	305				09 5634 3348
นางสาวปรารณา ปลอดทุกข์ภัย	322				06 4814 1569
กลุ่มงานระบบการคลัง					
นางสาวอภิรดี เกษศรีสังข์	320				08 1953 8113
นางสาวพัชรินทร์ นิลขาว	309				08 9677 1415
นางสาวธันวดี ชมพูทธา	310				09 5942 5419
นางสาวอัญชลี จันทรสิงห์	318				08 0064 9191
นางยุพิน ลักษณะมีบุคคล	316				08 9272 9184
นางสาวดรุณี ปันคำ	315				08 3799 4186
นางสาวมัลลิกา บางทับ	322				06 4945 7414
กลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด					
นางสาวสุขมา ฮามวงศ์	312				08 8560 4941
นางสาวสรพฐ สิตกรโกวิท	313				08 6591 9678
นางกนิษฐา จันเพ็ชร	314				08 4620 8353

สำนักงานคลังจังหวัดเพชรบูรณ์
ศูนย์ราชการจังหวัดเพชรบูรณ์ อาคาร 1 ชั้น 1 ตำบลสะเดียง
อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ 67000
โทรศัพท์ 056-729741-3
โทรสาร 056-729744
E-mail : pbn@cgd.go.th
Facebook : www.facebook.com/pbnfanpage
Line : คลังจังหวัดเพชรบูรณ์
เว็บไซต์ : www.cgd.go.th/pbn