



คู่มือการให้บริการของบุคลากรของ สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี

สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี

The Ratchaburi Provincial Office of The Comptroller General's Department

บทนำ

สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี จัดทำ “คู่มือการให้บริการของบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี” ขึ้นเพื่อให้ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี มีคุณสมบัติ/คุณลักษณะในการให้บริการที่ดี และมีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน อันจะทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการของกรมบัญชีกลาง และเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัด ในการสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้เกิดขึ้นต่อองค์กรและสิ่งสำคัญคือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความประทับใจต่อสำนักงานคลังจังหวัด ทั้งในด้านบุคลากร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มอบให้ต่อไป และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการ และผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี

สารบัญ

	หน้า
หมวด ๑ สถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก	๑
หมวด ๒ มาตรฐานการให้บริการ	๑
๒.๑ มาตรฐานพื้นฐาน	๑
๒.๒ มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง	๑
๒.๓ มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๒
หมวด ๓ คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติของผู้ให้บริการที่ดี	๓
- หัวใจการบริการ	๓
- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	๔
- หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ	๔
- มาตรฐานบุคลิกภาพในการให้บริการ	๕
- มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี	๘
- การติดตามและประเมินผล	๑๓
บทสรุป	๑๔

หมวด ๑ สถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

๑. จัดจุดบริการให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย และสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ไม่สร้างภาระให้แก่ผู้รับบริการ
๒. จัดการสถานที่ทำงานให้พร้อมให้บริการด้วยมาตรฐาน ๕ ส
๓. มีจุดรับบริการ พร้อมเจ้าหน้าที่ให้บริการติดต่อสอบถาม
๔. มีป้ายประชาสัมพันธ์ แผนที่ผังอาคาร แสดงจุดให้บริการแก่ผู้รับบริการ
๕. มีจุดพักของผู้มารับบริการ
๖. สร้างบรรยากาศที่ดี โดยอาจมีเสียงตามสายหรือช่องทางให้ข้อมูลข่าวสารสำคัญ หรืออาจเปิดเพลงสร้างความผ่อนคลายให้แก่ผู้รับบริการ
๗. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยดูแลรักษาความปลอดภัย และให้ข้อมูลกับผู้รับบริการ
๘. บริการห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะและเพียงพอ สำหรับผู้รับบริการ

หมวด ๒ มาตรฐานการให้บริการ

๑. มาตรฐานพื้นฐาน

- ๑.๑ ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง รวดเร็ว ถูกต้องและประทับใจ
- ๑.๒ ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
- ๑.๓ เปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการไว้เป็นคู่มือ
- ๑.๔ ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด
- ๑.๕ มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น แบบประเมิน การแสดงความคิดเห็น สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี โทร ๐ ๓๒๓๓ ๗๑๕๓

๒. มาตรฐานการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง

- ๒.๑ มองสบตา ยิ้ม ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี กล่าวปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ “สวัสดีครับ/ค่ะ”
- ๒.๒ สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้คำพูดที่สุภาพให้เกียรติผู้รับบริการ
- ๒.๓ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยถูกระเบียบของกรม
- ๒.๔ ไม่ละเลยหรือหาทำที่เหมินเฉยต่อผู้รับบริการทุกระดับ
- ๒.๕ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
- ๒.๖ ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
- ๒.๗ ถ้าหากมีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้การบริการได้ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดต้องกล่าวคำขอโทษ
- ๒.๘ หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- ๒.๙ ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง



๓. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีติดต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจขึ้นตอนง่ายๆ ดังนี้

- เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์และข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ให้พร้อมไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูลและต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน
- แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ชื่อผู้รับสายและตำแหน่งหน้าที่ โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่อกับงานและเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี
- รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย
- คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป
- รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย
- วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
การรับสาย	- รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย + ชื่อ + เสนอความช่วยเหลือ” - หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วย วางอยู่ ให้โอนสายแต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	- “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ดิฉัน/ผม.....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” - ขณะนี้ดิฉัน/ผม เรียบสาย กับใครค่ะ/ครับ - วันนี้คุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ - “ขณะนี้คุณ.....กำลังติดต่อให้บริการสายอื่น/ไม่อยู่ จะให้ดิฉัน/ผม รับเรื่องไว้หรือให้คุณ.....ติดต่อกลับค่ะ/ครับ
การโอนสาย	- เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน - เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ ทราบว่า ปลายสายเป็นใครและจะติดต่อเรื่องใด - ปลอ่ยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน	- “คุณ.....ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสาย ให้คุณ.....กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ/ครับ” - “คุณ.....ค่ะ/ครับ สายภายนอกของคุณ.....จะติดต่อเรื่อง.....นะคะ/ครับ วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน

หมวด ๓ คุณสมบัติ/คุณลักษณะและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการที่ดี

หัวใจบริการ

- บริการที่มีเมตริจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย
- ให้ความช่วยเหลือและแสดงเมตริจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่นๆ ผู้ที่นั่งใกล้กับผู้รับบริการควรหันมายิ้มให้หรือแสดงอาการทักทายด้วยไม่ว่าจะก้มหน้าหรือเมินเฉยทำเป็นไม่รู้
- ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ จะเป็นที่ยิงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
- การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังใจกำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา
- การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวจนสำเร็จ
- ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ
- การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานเบิกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดี เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้อาจสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยเมตริจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรการยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี
- การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยเมตริจิตจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้รับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยเมตริจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงาน และให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
- การพัฒนาเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line
- การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป



มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธหล่อเหลาสวยงามเป็นการมีบุคลิกภาพที่ดีซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กิริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายสิ่งหลายอย่างซึ่งหลอมเป็นบุคลิกภาพทั้ง ๕ ด้าน ต่อไปนี้

- **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอก เช่น รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม การดูแลรักษาความสะอาด การใช้น้ำเสียงที่แสดงถึงความเต็มใจในการให้บริการ
- **สติปัญญา** คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ ต่างๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง
- **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศก เสียใจ อารมณ์หุดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน
- **นิสัย** คือพื้นฐานพฤติกรรมต่างๆ อันเกิดจากความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน
- **สังคม** หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่างๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักการและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักการไหว้ที่ถูกต้อง และถูกกาลเทศะ เป็นต้น
- พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมสติอารมณ์และท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

มาตรฐานบุคลิภาพในการให้บริการ



การยืนที่ถูกต้อง ใช้ในโอกาส

- การต้อนรับ
- การยืนให้คำแนะนำเบื้องต้น
- การกล่าวขอบคุณเมื่อบริการเสร็จสิ้น

ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตรง ดึงหัวไหล่ไปด้านหลังพองาม
หน้าอก สะโพก เป็นตรงในแนวตั้ง ใบหน้าได้ระดับ คางขนาดก้ำกับพื้น
เท้าชิดหรือห่างกันเล็กน้อย

วิธีการยืนโดยทั่วไป



การยืนที่ ๑๐ นาฬิกา

หญิง : ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตั้ง (ไม่เชิดหน้า)
เท้าขวาอยู่ที่ ๑๒ นาฬิกา เท้าซ้ายเฉียงที่ ๑๐ นาฬิกา



การยืนที่ ๑๔ นาฬิกา

หญิง : ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตั้ง (ไม่เชิดหน้า)
เท้าซ้ายอยู่ที่ ๑๒ นาฬิกา เท้าขวาเฉียงที่ ๑๔ นาฬิกา



การยืนลักษณะ V Shape

ชาย : ลักษณะปลายเท้าห่างกันประมาณ ๑ คืบ เป็นรูปตัว V



การยืนด้วยไมตรี ใช้ในโอกาส

- ให้การต้อนรับ
- ขณะให้บริการ
- กล่าวอำลา



การไหว้

ประนมมือขึ้นระหว่างอก โนมศีรษะและไหล่ลงนิ้วชี้
จรดปลายจมูก ก้มหน้าลงเล็กน้อย ไม่มองหลังไม่ย่อ



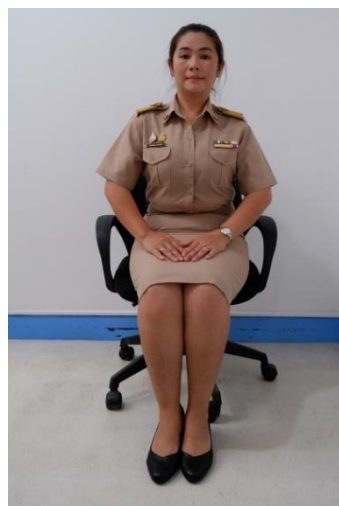
การผายมือบอกทิศทาง

วิธีการผายมือเพื่อบอกตำแหน่งหรือบอกทาง
หงายฝ่ามือให้นิ้วชิดกันทุกนิ้ว ทำมุม ๔๕ องศากับลำตัว
โดยใช้เอวเป็นศูนย์กลาง



เดินนำทางประชาชน

เดินหลังตรงไม่ก้าวเท้ายาวหรือสั้นจนเกินไป
อยู่ในระยะห่างพอสมควร ทำมุม ๔๕ องศา
จะอยู่ด้านใดแล้วแต่สถานที่ที่จะอำนวย
แต่โดยปกติจะอยู่ทางซ้ายของประชาชน



การนั่งที่ถูกต้องขณะให้บริการคือ นั่งหลังตรง (ศีรษะ ไหล่ หลังตั้งตรง) ใช้พื้นที่นั่งเศษสามส่วนสี่ของเก้าอี้
รวบขาให้ชิดกัน วางมือทั้ง ๒ ข้าง ที่โต๊ะทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
จุดประชาสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าว ทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำ ตนเอง “ดิฉัน/ผม..... ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ช่วยเหลือเรื่องใดค่ะ/ครับ”
๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไปและการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) 	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่ - งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP - การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ - การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ - หารือกฎหมาย ระเบียบฯ เบื้องต้นทั่วไป ๑. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่ค่ะ/ครับ” ๒. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในระหว่างรอรับบริการ ๓. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้ง กระบวนการขั้นตอน รายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ๔. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ๕. เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการ พร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่องดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสาร ของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๒. กรณีปัญหาเฉพาะด้าน  <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C["กรณีปัญหาเฉพาะด้าน - การปฏิบัติงานระบบ e-GP - การปฏิบัติงานระบบ GFMIS"] C --> D[พบเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/จุดบริการเฉพาะด้าน] D --> E[ประเมินความพึงพอใจแบบสอบถาม] E --> F[ผู้รับบริการออกจากสำนักงานคลังจังหวัด] </pre>	๑. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญ ผู้รับบริการพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMIS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงาน.....ที่รับผิดชอบ ดำเนินการค่ะ/ครับ” ๒. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไป ยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกับกลุ่มงาน.....เรียนเชิญ ทางนี้ค่ะ/ครับ” ๓. เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตาม ความต้องการโดยแยกเป็น ๒ กรณี ๓.๑ กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ ๓.๒ กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูลด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็น ปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ..... หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิค ดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า“กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า“รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์ หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ” ๔. เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการ ประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

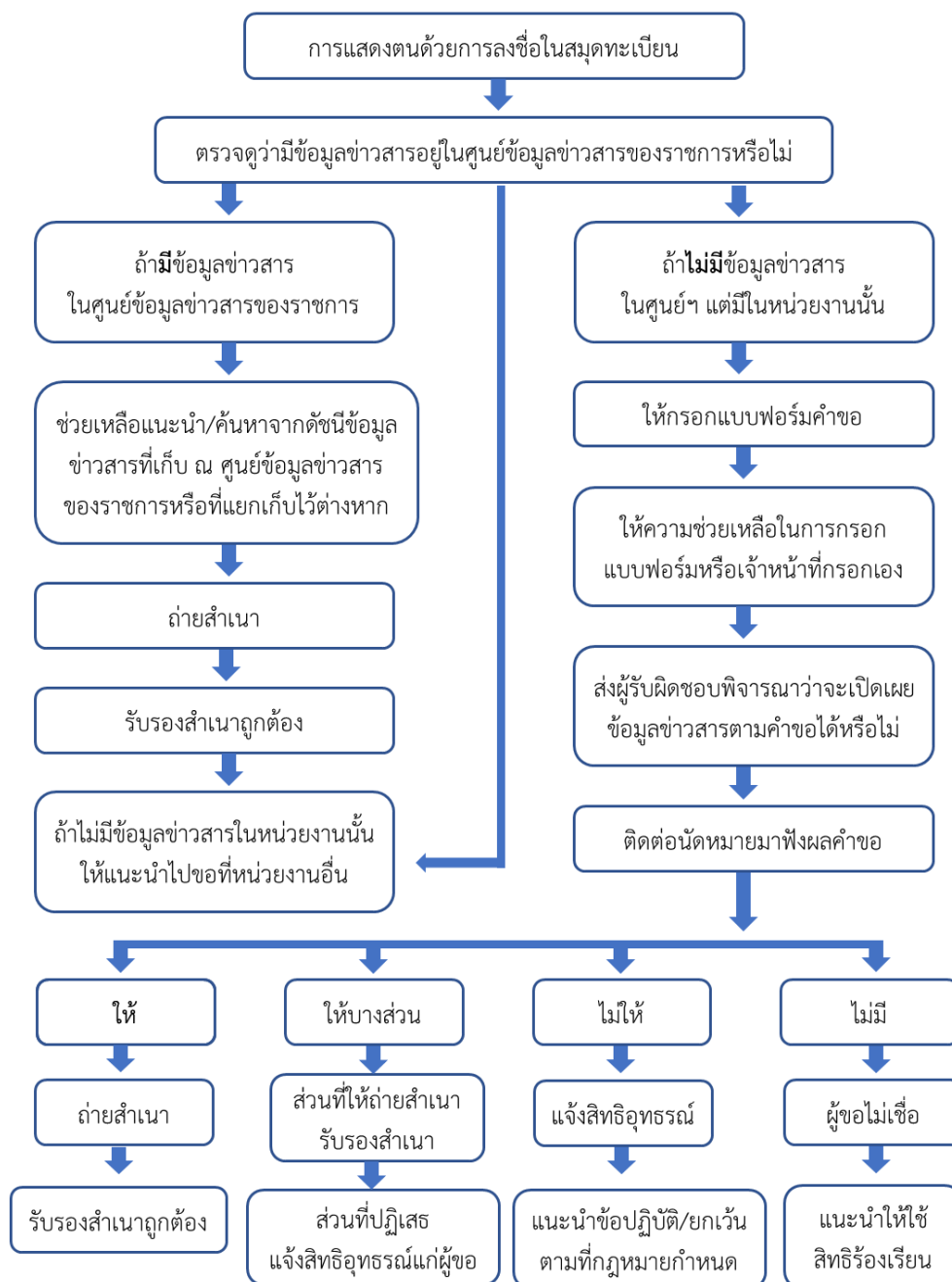
ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๓. กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบการคลัง เชิงลึก  <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C["กรณีปัญหาเฉพาะด้าน - การปฏิบัติงานระบบ e-GP - การปฏิบัติงานระบบ GFMIS"] C --> D["พบเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติการ/จุดบริการ เฉพาะด้าน"] D --> E["ประเมินความพึงพอใจ แบบสอบถาม"] E --> F["ผู้รับบริการออกจาก สำนักงานคลังจังหวัด"] </pre>	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการคะ/ครับ” ๑. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการรอ ณ จุดให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่คะดิฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบคะ/ครับ” ๒. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ฯลฯ ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ ๓. ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๓.๑ กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ ๓.๒ กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องหารื้อส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูลด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารื้อ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรื้อหรือให้ติดต่อกลับภายหลังคะ/ครับ” หากประสงค์จะรื้อ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนคะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรื้อ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการคะ/ครับ” ๔. เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการ ประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสาร กับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ /ห้องปฏิบัติการ /ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการผ่านระบบ โดยการสแกนคิวอาร์โค้ด เพื่อกออกแบบประเมิน ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์/ห้องปฏิบัติการ/ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี และหย่อนลงกล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัด

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรีจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรีให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง



การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ



การติดตามและประเมินผล

๑. มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการความคิดเห็น และความพึงพอใจ กล้องรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ บอร์ด ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น
๒. มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการมาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี



แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง : สำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ชื่อผู้ให้บริการ.....

ประเภทผู้รับบริการ

☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ ผู้รับบำนาญ
☐ ผู้ค้าภาครัฐ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ อื่นๆ

ช่องทางการขอรับบริการ

☐ โทรศัพท์ ☐ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ Line ☐ e-Mail
☐ Facebook/website ☐ เอกสาร/โทรสาร ☐ อื่นๆ.....

ท่านขอรับบริการกับสำนักงานคลังจังหวัดราชบุรี เกี่ยวกับ

☐ ระเบียบ กฎหมาย การเงินการคลัง ☐ ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ e-GP
☐ ระบบ GFMS ☐ ระบบบำเพ็ญบำนาญ e-Pension
☐ ข้อมูลทางเศรษฐกิจ ☐ ระบบสวัสดิการภาครัฐ (บัตรสวัสดิการ คนละครึ่ง เราชนะ ม.33 เรารักกัน ฯลฯ)
☐ อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความสามารถเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตรงความต้องการ ใช้คำพูดและกิริยาที่สุภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ					
2. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
3. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลาย ข้อมูลเป็นปัจจุบัน สืบค้นได้ง่าย การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารครบถ้วน ถูกต้องรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์					
4. สถานที่ให้บริการสะอาดมีจุดประชาสัมพันธ์ ป้ายข้อความบอกจุดให้บริการชัดเจน เครื่องมือ/อุปกรณ์ครบถ้วนเพียงพอในการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น					
5. การให้บริการการตอบข้อหารือ/การให้คำปรึกษา/ข้อเสนอแนะชัดเจน มีมาตรฐาน เข้าใจง่าย สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเชื่อมั่นที่จะนำไปปฏิบัติงาน					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุกๆ ด้านไม่ว่าจะให้ข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักษารับการให้บริการ เพื่อการพัฒนางองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพร่วมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อ หรือลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญจนมีคำพูดว่า **“Customer is King”** มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผล โดยถือหลักง่ายๆ **“เอาใจเขามาใส่ใจเรา”** ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ **“ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ”** ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้จะเกิดพลังสำคัญคือ **“การบอกต่อ”** ที่เรียกว่า **“ปากต่อปาก”** จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่าอย่าลืมว่าการบริการ คือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน