

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ



สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก
The Nakhon Nayok Provincial Comptroller office



สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก
The Nakhon Nayok Provincial Comptroller office



เว็บไซต์ : www.cgd.go.th/nyk

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ได้ตื่นตัวในการให้บริการโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน และปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมี**หัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)**

สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก มีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่หน่วยงานในจังหวัดทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ด้านการบริการให้คำปรึกษา กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ด้านการเงิน การคลัง และการพัสดุภาครัฐ รวมถึงการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินการคลัง

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน **“รวดเร็ว ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ”** ผลตอบรับด้านการให้บริการที่ดีมิใช่เพียงการได้รับคำชื่นชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ **“คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก”** เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้าง **ความพึงพอใจและความประทับใจ** และเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก หวังเป็นอย่างยิ่งว่า **“คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก”** จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

กันยายน ๒๕๖๖



สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
- หลักการบริการที่ดี	๑
- การสร้างความประทับใจในงานบริการ	๑
- หัวใจการให้บริการ	๑
๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก	๓
- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	๓
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๗
๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก	๘
- วงจรการให้บริการ	๑๒
๔. การติดตามและประเมินผล	๑๓
๕. บทสรุป	๑๔

บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีที่ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี แก่องค์กร เป้าหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงาน ประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ โดยจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ เพื่อให้เกิด ความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้ เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความ ประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมมิติเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรี จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ คาดหวังว่าจะได้รับความ ประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

หัวใจการบริการ

❖ **บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

❖ **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของ ผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

❖ **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็ว ของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

❖ **การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์ที่จะบ่งบอกถึงน้ำใจการ ให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

❖ **การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกัน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้า จนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

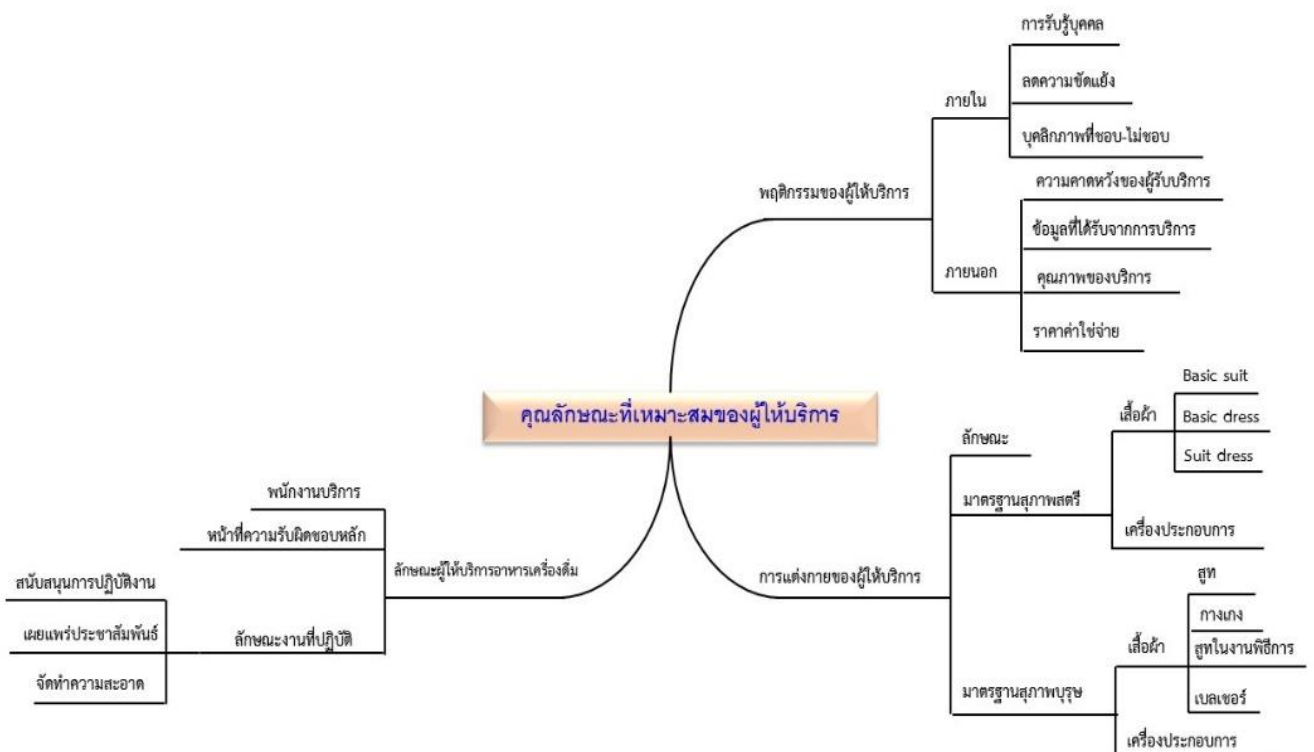
❖ **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

❖ **ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

❖ **การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

❖ **การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line ฯลฯ

❖ **การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป



การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
๑.ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ม่งเหงา หาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนอง ความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
๒.ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิและอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกันพูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม
๓.ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคือง ที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้อารมณ์หม่นหมอง ใจลอย ขาดสมาธิในการทำงานเศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย

มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

๑. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หล่อเหลาสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กิริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

❖ **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

❖ **สติปัญญา** คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

❖ **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่กระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขันอารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

❖ **นิสัย** คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน

❖ **สังคม** หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- ❖ การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บ่งถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- ❖ การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกรวิธี และถูกกาลเทศะ เป็นต้น
- ❖ พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มี การแลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมทั้ง กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
จันทร์	เครื่องแบบข้าราชการหญิง	เครื่องแบบข้าราชการชาย
อังคาร	ชุดผ้าไทย - ฟรีสไตล์	ชุดผ้าไทย - ฟรีสไตล์
พุธ	เสื้อทูปิ่นมเบอร์วัน - สีส้ม	เสื้อทูปิ่นมเบอร์วัน - สีส้ม
พฤหัสบดี	ชุดผ้าไทย - ลายพระราชทาน/ลายขอ/ลายขีด	ชุดผ้าไทย - ลายพระราชทาน/ลายขอ/ลายขีด
ศุกร์	ชุดผ้าไทยโทนสีฟ้า สีนํ้าเงิน สีกรมท่า	ชุดผ้าไทยโทนสีฟ้า สีนํ้าเงิน สีกรมท่า

วันจันทร์



วันอังคาร



วันพุธ



วันพฤหัสบดี



วันศุกร์



โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. การแต่งกายวันจันทร์ (เครื่องแบบข้าราชการ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น - กระโปรงยาวปิดเข้าสี kaki/กางเกงขายาวสี kaki ขาตรง ไม่มีลวดลาย - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑ蹲นูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุเทียมหนัง สีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน ๑๐ ซม. - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลังรูปตรา ปักษาวายุภักษ์ ติดที่คอเสื้อ ตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อ นามสกุล ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ابนขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ابนซ้าย	- เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น - กางเกงขายาวสี kaki - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑ蹲นูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุเทียมหนัง สีดำ ไม่มีลวดลายถุงเท้าสีเดียวกับรองเท้า - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลังรูปตรา ปักษาวายุภักษ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อและตำแหน่ง ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ابนขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ابนซ้าย

๒. การแต่งกายวันอังคาร (ชุดผ้าไทย - ฟรีสไตล์)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้าไทย (ฟรีสไตล์) - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อผ้าไทย (ฟรีสไตล์) - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

๓. การแต่งกายวันพุธ (เสื้อทูปิ่นมเบอร์วัน - สีส้ม)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อทูปิ่นมเบอร์วัน - สีส้ม - กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อทูปิ่นมเบอร์วัน - สีส้ม - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

๔. การแต่งกายวันพฤหัสบดี (ชุดผ้าไทย – ลายพระราชทาน/ลายขอ/ลายขีด)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้าไทย (ลายพระราชทาน/ลายขอ/ลายขีด) - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข่า / กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- ชุดผ้าไทย (ลายพระราชทาน/ลายขอ/ลายขีด) - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

๕. การแต่งกายวันศุกร์ (ชุดผ้าไทยโทนสีฟ้า สีน้ำเงิน สีกรมท่า)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้าไทยโทนสีฟ้า สีน้ำเงิน สีกรมท่า - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข่า/กางเกงขายาวขาตรงสีด้า - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- ชุดผ้าไทยโทนสีฟ้า สีน้ำเงิน สีกรมท่า - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

ใบหน้า

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม แต่งหน้าให้ดูเป็นธรรมชาติและเข้ากับบุคลิกตนเอง - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่น แจ่มใส	- หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม - ดูแลไม่ให้มีหนวดเครา - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่น แจ่มใส

การจัดแต่งทรงผม

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ควรคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาด และเหมาะสมกับบุคลิกภาพ - กรณีผมยาว ควรรวบผมให้เรียบร้อยหรือใส่เน็คคลุมผมและไม่ทำไฮไลท์สีผม	- ผมสั้น ร่องทรง หากทรงผมตั้ง ควรจัดแต่งให้เข้ารูปดูดี ไม่กระเซอะกระเซิง และไม่ทำไฮไลท์สีผม

การใส่ป้ายชื่อ

การปฏิบัติงานแต่ละวัน ผู้ให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ควรสวมใส่ป้ายชื่อ ซึ่งจะบอกถึงชื่อ นามสกุล และตำแหน่ง เพื่อให้ผู้มารับบริการด้วยความมั่นใจและโปร่งใสตรวจสอบได้ว่า บุคคลนั้น ๆ เป็นบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

ตัวอย่างป้ายชื่อบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก





เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

กลุ่มงานวิชาการ	กลุ่มงานระบบการคลัง	กลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด
หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการ นางสาวอัมรินทร์ ศรีสุวาท นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ 0 3731 1290 ต่อ 302 นางสาวอภาพ สุทธิศรี นักวิชาการคลังชำนาญการ 0 3731 1290 ต่อ 310 1. กฎหมายระเบียบการในการคลัง/การจัดซื้อจัดจ้าง 2. บำเหน็จบำนาญ 3. หนี้พิเศษ 4. COST นางสาววิลาวัลย์ วงษ์จันทร์ นักวิชาการคลังชำนาญการ 0 3731 1290 ต่อ 306 1. กฎหมายระเบียบการในการคลัง/การจัดซื้อจัดจ้าง 2. บำเหน็จบำนาญ 3. การลงทะเบียนเข้าใช้งานระบบ e-GP 4. การตรวจสอบภายใน การควบคุมภายใน และการบริหารจัดการความเสี่ยง สำหรับ อบป. นางสาวดวงรัตน์ หลานรุ่งเรือง นักวิชาการคลังปฏิบัติการ 0 3731 1290 ต่อ 309 1. กฎหมายระเบียบการในการคลัง/การจัดซื้อจัดจ้าง 2. ราคากลาง 3. ตรวจสอบเครื่องจักร 4. ระบบ e-GP นางสาวสุวิมล คล้ายสมบัติ นักวิชาการคลังปฏิบัติการ 0 3731 1290 ต่อ 308 1. กฎหมายระเบียบการในการคลัง/การจัดซื้อจัดจ้าง 2. ระบบ e-GP 3. รายงานการเงินท้องถิ่น 4. การขอรับหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ นางสาวอรรดา สุกดี นักวิชาการคลัง 0 3731 1290 ต่อ 0 1. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก 2. การขอรับหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ	หัวหน้ากลุ่มงานระบบการคลัง นางสาวศุภรัตน์ จันทน์มาม นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ 0 3731 1290 ต่อ 315 นางรุ่งเรืองรัตน์ คนันท์ นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ 0 3731 1290 ต่อ 314 1. กฎหมายระเบียบ และวิธีปฏิบัติด้านการเงินการคลังภาครัฐ และการบัญชีภาครัฐ 2. ระบบ New GFMS Thai 3. หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติข้อมูลหลักผู้ขายกับภาครัฐ 4. เว็บไซต์เบิกจ่าย นางสาวจันทรา นาคเสวก นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ 0 3731 1290 ต่อ 312 1. กฎหมายระเบียบ และวิธีปฏิบัติด้านการเงินการคลังภาครัฐ และการบัญชีภาครัฐ 2. ระบบ New GFMS Thai 3. หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติข้อมูลหลักผู้ขายกับภาครัฐ 4. การใช้จ่ายเงินพรอจเรชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการรายย่อย นายพัทธนันท์ นະบຸຣຸ່ງ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการคลังปฏิบัติงาน 0 3731 1290 ต่อ 313 1. กฎหมายระเบียบ และวิธีปฏิบัติด้านการเงินการคลังภาครัฐ และการบัญชีภาครัฐ 2. ระบบ New GFMS Thai 3. หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติข้อมูลหลักผู้ขายกับภาครัฐ 4. KTB Corporate Online นางสาวสุภาวดี สุระภู่งาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการคลังปฏิบัติงาน 0 3731 1290 ต่อ 307 1. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก 2. ปฏิบัติงานด้านพัสดุสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก 3. ปฏิบัติงานฝ่ายบริหารสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก	หัวหน้ากลุ่มงานนโยบายและเศรษฐกิจจังหวัด นางสาวอมรินทร์ พิณใจ เจ้าหน้าที่การคลังอาวุโส 0 3731 1290 ต่อ 320 นายพญายงค์ ผลเกษม นักวิชาการคลังชำนาญการ 0 3731 1290 ต่อ 319 1. จัดทำรายงานประมาณการเศรษฐกิจ/รายงานดัชนีชี้ภาวะเศรษฐกิจจังหวัดนครนายก 2. สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัดนครนายก 3. สนับสนุนการดำเนินงานนโยบายรัฐบาลที่อยู่ในความดูแลกระทรวงการคลัง 4. กองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) นายคุณัญญ์ ฐานิสานัน นักวิชาการคลังปฏิบัติการ 0 3731 1290 ต่อ 317 1. จัดทำรายงานประมาณการเศรษฐกิจ/รายงานดัชนีชี้ภาวะเศรษฐกิจจังหวัดนครนายก 2. สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัดนครนายก 3. สนับสนุนการดำเนินงานนโยบายรัฐบาลที่อยู่ในความดูแลกระทรวงการคลัง 4. ประชาสัมพันธ์นโยบายรัฐบาลและเศรษฐกิจจังหวัดนครนายก นายสุวิทย์ ชัยรัตน์ นักวิชาการคลัง 0 3731 1290 ต่อ 318 1. สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารการคลังประจำจังหวัดนครนายก 2. สนับสนุนการดำเนินงานนโยบายรัฐบาลที่อยู่ในความดูแลกระทรวงการคลัง 3. ประชาสัมพันธ์นโยบายรัฐบาลและเศรษฐกิจจังหวัดนครนายก

ช่องทางการติดต่อเพิ่มเติม
www.cgd.go.th/nyk
 สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก
 nyk@cgd.go.th

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

- ❖ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อม ไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน
- ❖ แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้ทราบทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่อกัน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี
- ❖ รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย
- ❖ คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป
- ❖ รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย
- ❖ วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสาย จบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

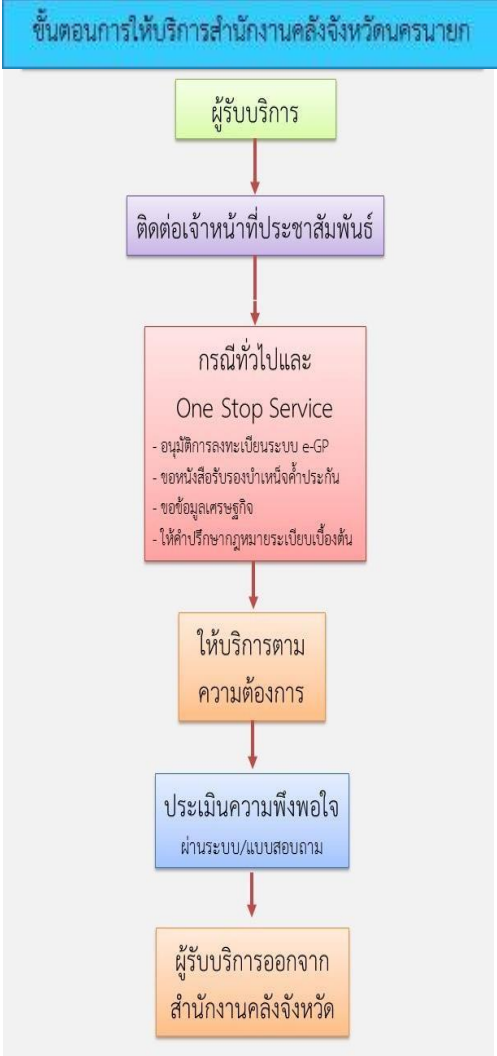
การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑. การรับสาย	● รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย+ชื่อ+เสนอความช่วยเหลือ” ● หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วย วางอยู่ ให้โอนสาย แต่หากบุคคลที่ปลายสาย ต้องการจะพูดด้วยไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้ เสนอความช่วยเหลือ	● “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ดิฉัน/ ผม.....รับสาย ยินดี ให้บริการค่ะ/ครับ” ● “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสาย กับใครคะ/ครับ วันนี้คุณ..... ต้องการ สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ ครับ
๒. การโอนสาย	● เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสาย เสียก่อน ● เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่า ปลายสายเป็นใครและจะติดต่อเรื่องใด ● ปลอ่ยสายให้ผู้โทรมาคุยกับ ผู้รับโอน	● “คุณ.....คะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสาย ให้คุณ..... กรุณา ถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ” ● “คุณ.....คะ/ครับ สายภายนอกจาก คุณ.....จะติดต่อเรื่อง.....ค่ะ/ครับ ● วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน

๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
● จุดประชาสัมพันธ์	● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดนครนายกช่วยเหลือเรื่องใดคะ/ครับ”
● การพิจารณาประเด็นปัญหา	● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ๑. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e - GP ๒. การขอหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญ ๓. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ๔. การรื้อกฎหมาย ระเบียบ เป็้องต้นทั่วไป

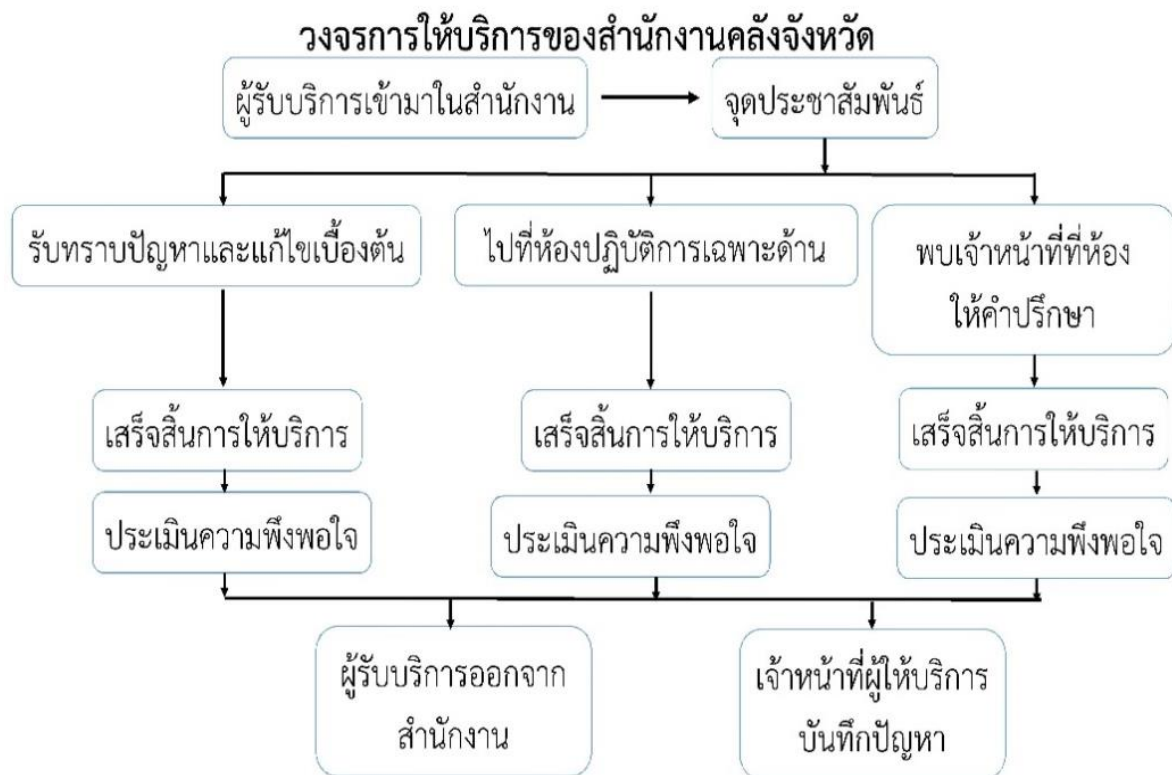
ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)  <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C[กรณีทั่วไปและ One Stop Service - อนุมัติการลงทะเบียนระบบ e-GP - ขอหนังสือรับรองตำแหน่งค่าประกัน - ขอข้อมูลเศรษฐกิจ - ให้คำปรึกษากฎหมายระเบียบเบื้องต้น] C --> D[ให้บริการตามความต้องการ] D --> E[ประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ/แบบสอบถาม] E --> F[ผู้รับบริการออกจากสำนักงานคลังจังหวัด] </pre>	● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่นะคะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม ขนม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอรับบริการ ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการงานขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ● เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๒. กรณีปัญหาเฉพาะด้าน  <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C["กรณีปัญหาเฉพาะด้าน - การปฏิบัติงานระบบ e-GP - การปฏิบัติงานระบบ GFMIS"] C --> D[พบเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติการ/จัดบริการ เฉพาะด้าน] D --> E[ประเมินความพึงพอใจ แบบสอบถาม] E --> F[ผู้รับบริการออกจาก สำนักงานคลังจังหวัด] </pre>	● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ e-GP หรือในระบบ GFMIS ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงาน.....ที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกลุ่มงานฯเรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหารื้อส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารื้อ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ” ● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๓. กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบการคลังเชิงลึก 	● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการ ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง...ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังส่วนบริการให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในส่วนบริการให้คำปรึกษานี้ค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการในส่วนบริการให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ ● ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๑. กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องหารีหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารีหรือ...หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เชี่ยวชาญก่อนค่ะ/ครับ” - หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์ หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการค่ะ/ครับ” ● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ / ห้องปฏิบัติการ / ส่วนบริการให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก และหย่อนลงตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัด

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก จะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง



การติดตามและประเมินผล

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

● มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มารับบริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาประกอบพิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก



แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

๑. ประเภท/อาชีพผู้รับบริการ

- ☐ ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างของรัฐ (ระบุหน่วยงาน).....
☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ระบุหน่วยงาน).....
☐ ผู้รับบำนาญ (ระบุสังกัด).....
☐ ผู้ค้าภาครัฐ/ผู้ประกอบการ ☐ ผู้มีสิทธิสวัสดิการแห่งรัฐ ☐ ประชาชนทั่วไป ☐ อื่นๆ

๒. เรื่องที่ขอรับบริการ

- ☐ การลงทะเบียนเข้าใช้งานระบบ e-GP ☐ การขอหนังสือรับรองสำเนาถูกต้อง ☐ ต่ออายุ Token Key
☐ บริการระเบียบจัดซื้อจัดจ้าง ☐ การขอข้อมูลเศรษฐกิจการค้า ☐ สิทธิสวัสดิการแห่งรัฐ
☐ กองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) ☐ New GFMS Thai/Kruengthai Corp Online/ข้อมูลหลักผู้ขาย
☐ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ☐ อื่นๆ (ระบุ)
☐ บริการงานกฎหมาย ระเบียบการเงิน การคลัง (ระบุ)

๓. วันและเวลาที่มารับบริการ

- ☐ วันทำการปกติ (เช้า) ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. ☐ ช่วงพักเที่ยง (๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.)
☐ วันทำการปกติ (บ่าย) ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

๔. ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้หลายตัวเลือก)

- ☐ เว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดนครนายก ☐ สื่อ Social เช่น Line Facebook ☐ แจ้งเวียนหนังสือราชการ
☐ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ อื่นๆ (ระบุ)

ส่วนที่ ๒ : ประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจ (ระดับ ๕ = พึงพอใจมากที่สุด ระดับ ๔ = พึงพอใจมาก ระดับ ๓ = พึงพอใจปานกลาง ระดับ ๒ = พึงพอใจน้อย ระดับ ๑ = พึงพอใจน้อยที่สุด)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความสุภาพ กระตือรือร้น ในการให้บริการ					
๒. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ เช่น สถานที่มีความสะอาด มีน้ำดื่ม ที่พัก โทรศัพท์ ไร้รองรับผู้มารับบริการ					
๓. ด้านระยะเวลาให้บริการมีความรวดเร็ว เป็นไปตามกระบวนการ					
๔. ด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ สามารถเดินทางมายังสำนักงานคลังได้สะดวก มีป้ายบอกทางชัดเจน					

ส่วนที่ ๓ : ความต้องการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายก

๑. ท่านต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัด พัฒนาการบริการให้มีความภาพที่ดีขึ้นในเรื่องใดบ้าง

.....

๒. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

ส่วนที่ ๔ : บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดนครนายกที่ท่านประทับใจ

.....

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาร่องรอยอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อ หรือลูกค้า ว่า ทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผล โดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จด้วยยุทธศาสตร์ เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้ม แจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดขึ้นได้จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กร



SERVICE MIND

S : Smiling & Sympathy	ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ
E : Early Response	ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
R : Respectful	แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ
V : Voluntariness Manner	ให้บริการอย่างเต็มใจ
I : Image Enhancing	การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์องค์กร
C : Courtesy	ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี
E : Enthusiasm	ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังไว้
M : Make Believe	มีความเชื่อ
I : Insist	ยืนยัน และยอมรับ
N : Necessitate	การให้ความสำคัญ
D : Devote	การอุทิศตน

ที่ปรึกษาคณะทำงาน

นางสาวสุธีรา กิจนาบุญ
คลังจังหวัดนครนายก

คณะทำงาน

๑) นางสาวฉัตรเพ็ญ	ศรีสวาท	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
๒) นางสาวบุศรินทร์	จันทินมาตร	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
๓) นางหทัยกาญจน์	ผลภาษี	นักวิชาการคลังชำนาญการ
๔) นางสาวอำพา	สุขศรี	นักวิชาการคลังชำนาญการ
๕) นางสาววิลาวัลย์	วงษ์จันนา	นักวิชาการคลังชำนาญการ
๖) นางสาวดรรชนี	หลายรุ่งเรือง	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
๗) นางสาวยุวดี	คล้ายสมบัติ	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
๘) นางรุ่งลาวรรณ	คนมัน	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
๙) นางสาวจันจิรา	นาคเสวก	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
๑๐) นายศุภณัฐ	ฐานิสชนาสิน	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
๑๑) นายพัทธนันท์	นะบำรุง	เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน
๑๒) นางสาวสุภาพร	สุระกุล	เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน
๑๓) นายสุปรีชาธรณ์	นาหอม	นักวิชาการคลัง
๑๔) นางสาวไอรดา	สุกสัก	นักวิชาการคลัง