

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ  
สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



มาตรฐานการให้บริการ



สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่  
Chiangmai provincial office of the comptroller generals



## คำนำ

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ มีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่หน่วยงานในจังหวัดทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ด้านการบริการให้คำปรึกษากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ด้านการเงิน การคลัง การพัสดุภาครัฐ รวมถึงเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินการคลังของจังหวัด ประกอบกับกรมบัญชีกลางให้ความสำคัญในเรื่องการบริการที่เป็นเลิศ (Excellence service) ของสำนักงานคลังจังหวัด

ดังนั้น สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่จึงได้จัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่” ขึ้น มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ และเพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ได้ใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานให้บริการที่เป็นเลิศต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจและความประทับใจในบริการ

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่” จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านบริการและผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่  
พฤษภาคม ๒๕๖๐

## สารบัญ

	หน้า
<b>๑. บทนำ</b>	
- หลักการบริการที่ดี	๑
- การสร้างความประทับใจในงานบริการ	๑
- หัวใจบริการ	๒
- การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้หลัก ๑๐ S	๓
- การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ	๔-๕
<b>๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่</b>	
- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	๖-๙
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๑๐
<b>๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่</b>	
- วงจรการให้บริการ	๑๑-๑๓
<b>๔. การติดตามประเมินผล</b>	๑๔
<b>๕. บทสรุป</b>	๑๕

## บทนำ

### หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีที่ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเราเบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดจนความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ ซึ่งการบริการที่ดี จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ศิลปะการให้บริการที่ควรยึดถือปฏิบัติ คือ Service Mind สู่การบริการที่เป็นเลิศ  
Service Mind ตรงกับภาษาอังกฤษสื่อความหมายได้ดังนี้

S = Smile	แปลว่า ยิ้มแย้ม
E = enthusiasm	แปลว่า ความกระตือรือร้น
R = rapidness	แปลว่า ความรวดเร็วครบถ้วน มีคุณภาพ
V = value	แปลว่า มีคุณค่า
I = impression	แปลว่า ความประทับใจ
C = courtesy	แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน
E = endurance	แปลว่า ความอดทน เกื้อบารมณ

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = make believe	แปลว่า มีความเชื่อ
I = insist	แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ
N = necessitate	แปลว่า การให้ความสำคัญ
D = devote	แปลว่า อุทิศตน

### การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมมิติเข้าไปในทำงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ และให้บริการตรงตามความต้องการ ถือเป็น การแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ มีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ คาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

## องค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ คือ

☺ **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมนะว่า “การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี”

☺ **บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

☺ **การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน** หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service บริการเสร็จสรรพในจุดเดียว

☺ **การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

☺ **ความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

☺ **ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

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

☺ **การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

☺ **การติดตามประเมินผล** และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตามและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการอย่างไร ดังนั้น ผู้ที่จะทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีความสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน

## การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยใช้หลัก ๑๐ S

๑. **S - Smooth** หมายถึง อารมณ์ของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่ดีควรมีอารมณ์มั่นคงสม่ำเสมอ แม้ขณะที่ผู้รับบริการบริการจะแสดงอารมณ์เสียใส่ ผู้ให้บริการก็ควรพยายามข่มใจไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่ดีตอบโต้กลับไป
๒. **S - Smile** หมายถึง การบริการด้วยรอยยิ้ม ผู้บริการที่มีหน้าไม่ว่าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่บูดบึ้งเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ จะสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ
๓. **S - Speak** หมายถึง การพูดจาดี น้ำเสียงการพูดจาไพเราะ มีสัมมาคารวะ เนื่องจากการบริการจะต้องเจอกับบุคคลที่มีความต้องการที่หลากหลาย บางครั้งผู้รับบริการเป็นบุคคลเจ้าอารมณ์พูดจาไม่สุภาพหรือขาดสัมมาคารวะพูดจาไม่น่าฟัง แต่ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องใจเย็นและพูดจาให้ไพเราะน่าฟัง
๔. **S - Small** หมายถึง ผู้บริการต้องปฏิบัติตนด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่อวดอ้างว่าตัวเองเป็นใหญ่หรือเป็นผู้มียศมีตำแหน่งงานที่ดีกว่า มีความรู้มากกว่าผู้มารับบริการ แต่ควรยินดีและเต็มใจให้บริการ
๕. **S - Smart** หมายถึง ผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีสง่างามจะสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่แรกเห็น
๖. **S - Special** หมายถึง ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการโดยมองว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษจะต้องปฏิบัติให้ผู้รับบริการรู้สึกเสมือนว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลพิเศษ
๗. **S - Spirit** หมายถึง ผู้บริการต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการยอมเป็นผู้รับฟังที่ดี
๘. **S - Speed** หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากการให้บริการที่เป็นไปด้วยความรวดเร็วสามารถประหยัดเวลาในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่บุคคลอื่นได้จำนวนมากขึ้นและที่สำคัญผู้บริการไม่ต้องเสียเวลาในการคอยรับบริการ
๙. **S - Super** หมายถึง การให้บริการที่มากกว่า มากกว่าในที่นี้หมายถึงการให้บริการที่มากกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคาดคิด
๑๐. **S - Save** หมายถึง การประหยัด ประหยัดในที่นี้หมายถึงการประหยัดเวลาในการดำเนินการให้บริการและการประหยัดวัสดุของหน่วยงาน เนื่องจากในการให้บริการบางครั้งจำเป็นต้องใช้วัสดุภายในหน่วยงาน เช่น ใช้เอกสาร การถ่ายเอกสาร หากผู้ให้บริการให้บริการด้วยความแม่นยำ ถูกต้องตามขั้นตอนในครั้งเดียวจะช่วยประหยัดค่าวัสดุภายในสำนักงานและประหยัดเวลา



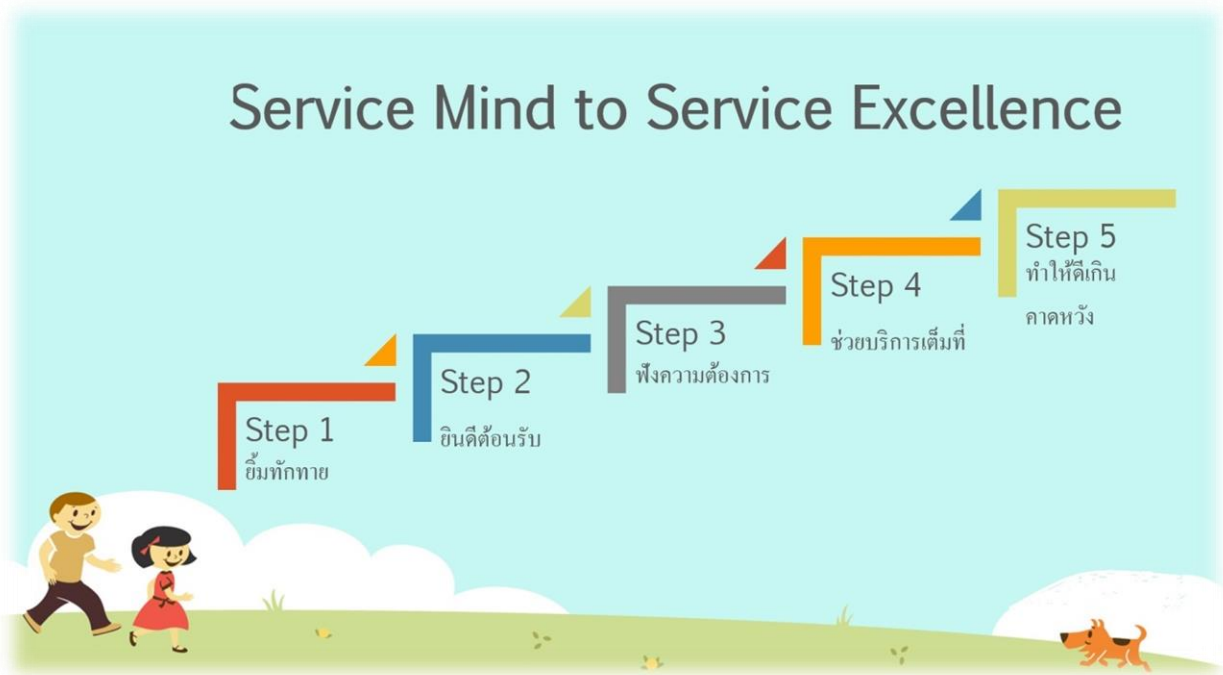
## การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ

การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกส่วนงานควรคำนึงถึงข้ออื่นๆ อีก ดังนี้

- ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอประวัติองค์กรระเบียบนโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหายและต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
- มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น
- ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใยจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ
- ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึกและส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ
- ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ตามทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดี
- ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่นต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้นมีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจอาจจะถูกตำหนิพูดจาก้าวร้าวกิริยามารยาทไม่ดีซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี
- ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วนผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า
- มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการแม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่นก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ
- มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาด และการขายและงานบริการการปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

**เกิดผลดีต่อตนเอง** หมายถึง ผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ คือ

๑. **ความสำเร็จของงาน** เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจที่รับผิดชอบจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่คั่งค้าง และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อ พึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการและไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่คั่งค้างสุขภาพจิตในการทำงานก็ดีขึ้นด้วย
๒. **เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร** ที่เรียกว่า “**ภาพลักษณ์**” การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อ ๆ ขยายออกไปอย่างน้อย ๕ เท่า หรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่น ๆ อีก ๕ คน แต่ในทางตรงกันข้ามหากเกิดการไม่ประทับใจก็จะบอกความไม่ออกไปอีก ๑๐ เท่า หรือ ๑๐ คน
๓. **มีกำลังใจ** เนื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียงหรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่า หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี
๔. **คิดสร้างงานต่อ** เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น เกิดขวัญกำลังใจดี ทำงานได้มากและมีคุณภาพผลตอบแทนจะมากตามไปด้วยทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง







การปฏิบัติตนในบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
๑. ทางกาย	ต้องดูแล สุขภาพ ร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ม่วง เหงาหวานอ่อน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใสหัวผมเรียบบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกาย เรียบร้อย ยิ้ม ไหว้หรือ ทักทาย เหมาะสม กิริยาสุภาพนอกจากนั้น ต้องวางตัว เป็นมิตรเปิดเผยจริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
๒. ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียงมีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม
๓. ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้า หรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย

มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

❖ มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

**บุคลิกภาพ (Personality)** หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธหล่อเหลาสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้วสีหน้า ท่าทาง กิริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับสร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อต่อไปนี้

☺ **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่งรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

☺ **สติปัญญา** คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

☺ **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขันอารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน



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

👍 **สังคัม** หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

❖ **หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ**

👍 การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

👍 การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกรวิธี และถูกกาลเทศะ เป็นต้น

👍 พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจกลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

**มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่**

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
จันทร์	เครื่องแบบข้าราชการหญิง	เครื่องแบบข้าราชการชาย
อังคาร	ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง	เสื้อเชิ้ตขาว กางเกงดำ
พุธ	ชุดสุภาพ	ชุดสุภาพ
พฤหัสบดี	ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง	เสื้อเชิ้ตขาว กางเกงดำ
ศุกร์	ชุดผ้าพื้นเมือง	ชุดผ้าพื้นเมือง

โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

**๑. การแต่งกายวันจันทร์ (เครื่องแบบข้าราชการ)**

ผู้หญิง	ผู้ชาย
<ul style="list-style-type: none"> <li>- เสื้อคอพับแขนยาวสีทึบหรือแขนสั้น</li> <li>- กระโปรงยาวปิดเข่าสีทึบ/กางเกงขาวยาวสีทึบ ชาติตรง ไม่มีลวดลาย</li> <li>- เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีทึบ หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทอง เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑทูนูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุเทียมหนัง สีดำ แบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน ๑๐ ซม.</li> <li>- เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตรา ปักษาวายุภักซ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เสื้อคอพับแขนยาวสีทึบหรือแขนสั้น</li> <li>- กางเกงขาวยาวสีทึบ</li> <li>- เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีทึบ หัวเข็มขัด ทำด้วยโลหะสีทอง เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑทูนูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุเทียมหนังสีดำ ไม่มีลวดลายถุงเท้า สีเดียวกับรองเท้า</li> <li>- เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลังรูปตรา ปักษาวายุภักซ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ</li> </ul>

ผู้หญิง	ผู้ชาย
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ป้ายชื่อ นามสกุล ระดับที่อกเสื้อเหนือกระเป่าบนขวา</li> <li>- ระดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป่าบนซ้าย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ป้ายชื่อและตำแหน่ง ระดับที่อกเสื้อเหนือกระเป่าบนขวา</li> <li>- ระดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป่าบนซ้าย</li> </ul>

**๒. การแต่งการวันอังคาร (ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง)**

ผู้หญิง	ผู้ชาย
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง</li> <li>- รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย</li> <li>- กระโปรงยาวปิดเข่า / กางเกงขายาวขาตรง</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เสื้อขาวแขนสั้น/แขนยาว</li> <li>- กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ</li> <li>- เข็มขัดสีดำ</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา</li> </ul>

**๓. การแต่งกายวันพุธ (ชุดสุภาพ)**

ผู้หญิง	ผู้ชาย
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ชุดเสื้อผ้ารูปแบบสุภาพ หากเป็นชุดสูทควรใส่สูท ๓ ชั้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง</li> <li>- กระโปรงยาวปิดเข่า / กางเกงขายาวขาตรง</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ชุดเสื้อผ้าฟริสไตล์ รูปแบบสุภาพหากเป็นชุดสูทควรใส่สูท ๓ ชั้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง</li> <li>- กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ</li> <li>- เข็มขัดสีดำ</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา</li> </ul>

**๔. การแต่งกายวันพฤหัสบดี (ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง)**

ผู้หญิง	ผู้ชาย
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง</li> <li>- รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย</li> <li>- กระโปรงยาวปิดเข่า / กางเกงขายาวขาตรง</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เสื้อขาวแขนสั้น/แขนยาว</li> <li>- กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ</li> <li>- เข็มขัดสีดำ</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา</li> </ul>

**๕. การแต่งกายวันศุกร์ (ชุดผ้าพื้นเมือง)**

ผู้หญิง	ผู้ชาย
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ชุดผ้าพื้นเมือง</li> <li>- รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย</li> <li>- กระโปรงยาวปิดเข่า / กางเกงขายาวขาตรง</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ชุดผ้าย้อมคราม</li> <li>- รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย</li> <li>- กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ</li> <li>- เข็มขัดสีดำ</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา</li> </ul>

### ใบหน้า

ผู้หญิง	ผู้ชาย
<ul style="list-style-type: none"> <li>- หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม แต่งหน้าให้ดูเป็นธรรมชาติและเข้ากับบุคลิกตนเอง</li> <li>- นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่นแจ่มใส</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม</li> <li>- ดูแลไม่ให้มีหนวดเครา</li> <li>- นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่นแจ่มใส</li> </ul>

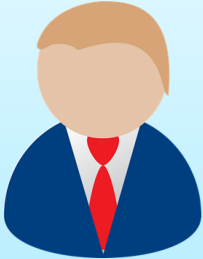
### การจัดแต่งทรงผม

ผู้หญิง	ผู้ชาย
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรคำนึงถึงความเรียบร้อยความสะอาดและเหมาะสมกับบุคลิกภาพ</li> <li>- กรณีผมยาว ควรรวบผมให้เรียบร้อยหรือใส่เน็คคลุมผมและไม่ทำไฮไลต์สีผม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผมสั้นทรงทรง หากทรงผมตั้งควรจัดแต่งให้เข้ารูปดูดี ไม่กระเซอะกระเซิงและไม่ทำไฮไลต์สีผม</li> </ul>

### การใส่ป้ายชื่อประจำโต๊ะ


การปฏิบัติงานแต่ละวัน ผู้ให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่จะมีป้ายรูปภาพ ชื่อ นามสกุล และตำแหน่งทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการด้วยความมั่นใจและโปร่งใสตรวจสอบได้ว่าบุคคลนั้น ๆ เป็นบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ และมี QR code เพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### ตัวอย่างป้ายโต๊ะบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่




ชื่อ - นามสกุล  
ตำแหน่ง  
เบอร์โทรติดต่อ

สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่  
The Chiang Mai Provincial Office of  
the Comptroller General's Department



# 1





## ๒. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจมีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

๒.๑ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อม ไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

๒.๒ แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กรตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะรู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่อกันและเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

๒.๓ รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

๒.๔ คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ช้าหรือเร็วจนเกินไป

๒.๕ รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย


๒.๖ วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

### การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่


	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑. การรับสาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย + ชื่อ + เสนอความช่วยเหลือ”</li> <li>- หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยวางอยู่ให้โอนสาย แต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “สวัสดีค่ะ/ครับสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ดิฉัน/ ผม.....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ”</li> <li>- “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครคะ/ครับ วันนี้คุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ครับ</li> </ul>
๒. การโอนสาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน</li> <li>- เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะติดต่อเรื่องใด</li> <li>- ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “คุณ.....คะ/ครับดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ..... กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ”</li> <li>- “คุณ.....คะ/ครับ สายภายนอกจากคุณ..... จะติดต่อเรื่อง.....นะคะ/ครับ</li> <li>- วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน</li> </ul>

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
<p>❖ จุดประชาสัมพันธ์</p>	<p>- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ช่วยเหลือเรื่องใดคะ/ครับ”</p>
<p>❖ การพิจารณาประเด็นปัญหา</p> <p>๑.กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว(One Stop Service)</p> <p><b>ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่</b></p> 	<p>เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP</li> <li>การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ</li> <li>การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ</li> <li>หารือกฎหมาย ระเบียบการเงินการคลังเบื้องต้น</li> </ol> <p>★เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสิ่งครุ่นคะ/ครับ”</p> <p>★เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่นบริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในระหว่างรอรับบริการ</p> <p>★เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ</li> <li>- เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม</li> </ul>

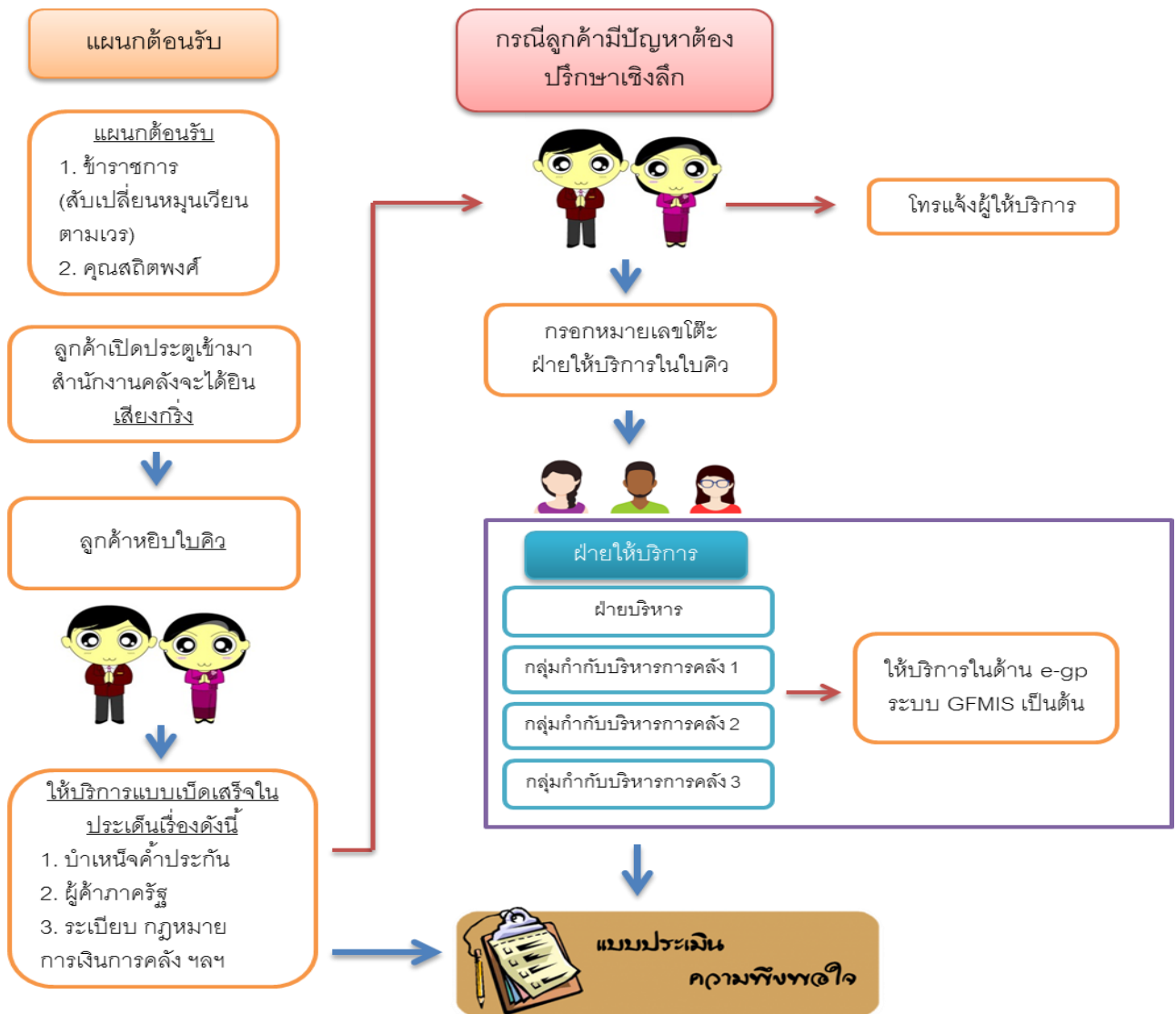


ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
<p>๒.กรณีปัญหาเชิงลึก</p>  <p>กรณีลูกค้ามีปัญหาต้อง ปรึกษาเชิงลึก</p> <p>โทรแจ้งผู้ ให้บริการ</p> <p>กรอกหมายเลขโต๊ะ ฝ่ายให้บริการในใบคิว</p> <p>ฝ่าย ให้บริการ</p> <p>ฝ่ายบริหาร</p> <p>กลุ่มกำกับบริหาร การคลัง 1</p> <p>กลุ่มกำกับบริหาร การคลัง 2</p> <p>กลุ่มกำกับบริหาร การคลัง 3</p> <p>ให้บริการใน ด้าน e-gp ระบบ GFMS เป็นต้น</p> <p>แบบประเมิน ความพึงพอใจ</p>	<p>★ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์โทรแจ้งเจ้าหน้าที่ที่ รับผิดชอบเพื่อรอรับลูกค้า</p> <p>- เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง .....ต้องให้กลุ่มงาน..... โต๊ะหมายเลข..... ที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ”</p> <p>★ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี</p> <p>๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จเจ้าหน้าที่ ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึง ความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหารื้อส่วนกลางหรือใช้ ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่ สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารื้อ..... หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณ สะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หาก ประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อ ผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ /ครับ ” หากไม่ ประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หาก ได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ ครับ”</p> <p>★ เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความ ต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความ ต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่น เพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับพร้อมแนะนำช่องทาง ติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม</p>

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ QR Code หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ และหย่อนลงตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัด

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่จะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

### วงจรการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่



## การติดตามและประเมินผล

มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กลุ่มรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ บอร์ดข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น

มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการคือเจ้าหน้าที่ทุกคนที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจะให้บริการทุกด้านไม่ว่าจะให้ข้อมูล การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้ที่มาติดต่อทุกประเภท จะต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกคน ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ “มุ่งสู่บริการที่เป็นเลิศ (Excellence service)”

### ที่ปรึกษาคณะกรรมการ

นายอนุชา สุขสงวน  
คลังจังหวัดเชียงใหม่

### คณะกรรมการ

๑. นางลักษณา	พงศ์ภิญโญโอบาส	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ	หัวหน้าคณะกรรมการ
๒. นางรัชนีพร	มาลัย	นักวิชาการคลังชำนาญการ	คณะกรรมการ
๓. นายอดิเทพ	อภิวงค์งาม	นักวิชาการคลังชำนาญการ	คณะกรรมการ
๔. นางพัชรินทร์	ศรีดาว	นักวิชาการคลังชำนาญการ	คณะกรรมการ
๕. นางโสมฤทัย	คำราพิช	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ	คณะกรรมการ
๖. นางอัญชลี	ธิพิงค์	นักวิชาการคลังชำนาญการ	คณะกรรมการ
๗. นางสุพรรณณ	สะหลี	นักวิชาการคลังชำนาญการ	คณะกรรมการ
๘. นายณัฐวรธรณ์	ปิ่นตาวงค์	นักวิชาการคลัง	คณะกรรมการ
๙. นางสาวเพ็ญสุภา	อรุ้งโรจน์	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ	เลขานุการ



สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่

Chiangmai provincial office of the comptroller generals