



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มงานวิชาการ โทร. ๐ - ๗๗๒๗ - ๒๒๘๓

ที่ สน. ๐๐๐๓/๑๐๓

วันที่ ๒๔ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง คู่มือมาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เรียน คลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ด้วยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำหนดเปิดรับสมัครขอรับการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (มาตรฐาน GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ตั้งแต่วันที่ ๘ มกราคม - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ โดยหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการฯ เกณฑ์ด้านคุณภาพ ด้านบริการ ข้อ ๒.๕ กำหนดให้มีคู่มือการให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

กลุ่มงานวิชาการ ในฐานะผู้รับผิดชอบหลักเกณฑ์ข้อดังกล่าว ได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานีเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบ เพื่อแจ้งเวียนให้บุคลากรสำนักงานทราบและถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

for the

(นางสาวศิวพร จิตณรงค์)

นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ

คณะกรรมการและเลขานุการคณะกรรมการศูนย์ราชการสะดวก

၅၀၀ + ၂၆၀ = ၇၆၀



(นายวรสิทธิ์ จาตุรัตน์)

คลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประธานคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวก

ମୂଲ୍ୟ
୧୧
ଡକ୍ଟର.ଏ.ଏ.ସି



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี



- ★ หนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ
- ★ ลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ
- ★ หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย
- ★ ตรวจสอบสิทธิสวัสดิการแห่งรัฐ

สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

The Suratthani Provincial Office of the Comptroller General



มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำนำ

หัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind) ถือว่าเป็นหลักการสำคัญในการให้บริการที่ดีต่อผู้มาใช้บริการ ซึ่งในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัว โดยการปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ

สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นส่วนราชการส่วนภูมิภาค สังกัดกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง มีบทบาทหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการกำกับ ตรวจสอบ และอนุมัติการเบิกจ่ายงบประมาณ เงินนอกงบประมาณ ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ เร่งรัดและติดตามการใช้จ่ายเงินของจังหวัด ให้คำปรึกษาด้านการบัญชี ภาษี การตรวจสอบ ภายใน กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ด้านการเงินการคลัง และการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ ภาครัฐ แก่หน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนจัดทำรายงานภาวะเศรษฐกิจ การคลัง ฯลฯ จึงทำให้มีผู้มาติดต่อขอรับบริการทั้งจากหน่วยงานภาครัฐ ผู้ค้าภาครัฐ และบุคคลทั่วไป จำนวนมาก

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการ โดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้มาใช้บริการทุกคน และปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind) จึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ เพื่อให้การบริการในรูปแบบใหม่เกินความคาดหมายนำไปสู่การเป็น Excellence Service โดยการดำเนินงานภายใต้เป้าหมาย “รวดเร็ว ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ” ผลตอบรับด้านการให้บริการที่ดีมิใช่เพียงการได้รับคำชื่นชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี” โดยนำคู่มือมาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี มาเป็นแนวทางในการจัดทำ เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้างภาพพจน์และความประทับใจและเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี” จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการ และผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

มกราคม ๒๕๖๗



มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	
- หลักการบริการที่ดี	๑
- หัวใจการให้บริการ	๒
๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี	
- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	๔
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๑๐
๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี	
- ขั้นตอนการให้บริการ	๑๑
๔. มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน	
- การจัดการข้อร้องเรียน	๑๕
๕. การติดตามประเมินผล	
- การติดตามและประเมินผล	๑๖
๖. บทสรุป	
- บทสรุป	๑๗



บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลทางวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนา งานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “ การบริการที่ดี ” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

การบริการ (Services) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย : คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทาง และวิธีการพูดจา ซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น ๒ แบบ คือ

๑. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน และเทคนิค ของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ ตรงตามความต้องการมากที่สุด

๒. พฤติกรรมการบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง และการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้บริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดูด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าการบริการจะเกี่ยวข้องกับบุคคล ๒ ฝ่าย คือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ผู้ให้บริการ : ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือ หรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ผู้รับบริการ : ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่แจ้งความประสงค์ หรือ ความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งตอบสนองตามความต้องการของตนเองและตนเองรู้สึกพอใจ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดจาสุภาพ ไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวัง และเหนือความคาดหวังขึ้นไป

ผู้ให้บริการสามารถเติมมิติเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ คาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ



บทนำ

หัวใจการบริการ

☞ บริการที่มีไม่ตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

☞ ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

☞ ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ จะเป็นที่ยึดประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

☞ การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์ที่จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

☞ การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกัน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

☞ การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบารมีของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึกความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

☞ ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

☞ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

☞ การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

☞ การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป



บทนำ

การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
๑. ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปี้กระเปร่า ไม่มองเหงา หาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้หรือทักทาย เหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริใจ สมองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
๒. ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับ เหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวน ย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม
๓. ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้อารมณ์หม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย



มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๑. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาที่หล่อเหลาสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้วสีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือ และเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกระบายเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลาย ๆ สิ่ง หลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มี ๕ ข้อ ต่อไปนี้

☞ ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม กระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

☞ สติปัญญา คือ ความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

☞ อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคน หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

☞ นิสัย คือ พื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน

☞ สังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน



มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- ๑ การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
 - ๑ การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกรู้วิธี และถูกกาลเทศะ เป็นต้น
 - ๑ พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี
- สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
จันทร์	เครื่องแบบข้าราชการหญิง	เครื่องแบบข้าราชการชาย
อังคาร	ชุดผ้าไทย (นโยบายจังหวัด)	ชุดผ้าไทย (นโยบายจังหวัด)
พุธ	ชุดกีฬา (นโยบายจังหวัด)	ชุดกีฬา (นโยบายจังหวัด)
พฤหัสบดี	ชุดผ้าไทยลายพระราชทาน/ลายอัตลักษณ์จังหวัด (นโยบายจังหวัด)	ชุดผ้าไทยลายพระราชทาน/ลายอัตลักษณ์จังหวัด (นโยบายจังหวัด)
ศุกร์	ชุดสุภาพ	ชุดสุภาพ



มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ภาพแสดงมาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

วันจันทร์



วันอังคาร



วันพุธ



วันพฤหัสบดี



วันศุกร์



เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์





มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

การแต่งกาย เครื่องแบบข้าราชการ

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อคอพับแขนยาวสีทึบ หรือแขนสั้น - กระโปรงยาวปิดเข้าสีทึบ / กางเกงขายาวสีทึบ ขาดตรงไม่มีหลุดลอย - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีทึบ หัวเข็มขัด ทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑทูนูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุเทียมหนัง สีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มีหลุดลอย ส้นสูงไม่เกิน ๑๐ ซม. - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตราปัชชาวายุภักษ์ ติดที่คอ เสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีนูนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อ นามสกุล ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ابนขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ابนซ้าย	- เสื้อคอพับแขนยาวสีทึบ หรือแขนสั้น - กางเกงขายาวสีทึบ - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีทึบ หัวเข็มขัด ทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑทูนูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุเทียมหนัง สีดำไม่มีหลุดลอย ถักเท้า สีเดียวกับรองเท้า - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตราปัชชาวายุภักษ์ ติดที่คอ เสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีนูนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อ นามสกุล ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ابนขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ابนซ้าย

การแต่งกาย ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อสีขาว - กระโปรงสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำ	- เสื้อสีขาว - กางเกงขายาวสีดำ - รองเท้าหุ้มส้น สีดำ



มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ใบหน้า

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
-หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม แต่งหน้าให้ดูเป็นธรรมชาติและเข้ากับบุคลิกตนเอง -นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่นแจ่มใส	-หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม -ดูแลไม่ให้มีหนองแผล -นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้า จะได้ดูสดชื่นแจ่มใส

การจัดแต่งทรงผม

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
-ควรคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาด และเหมาะสมกับบุคลิกภาพ -กรณีผมยาว หากสวมชุดข้าราชการ หรือชุดปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ควรรวบผมให้เรียบร้อย หรือใส่เน็ตคลุมผม	-ผมสั้น รองทรง หากทรงผมตั้ง ควรจัดแต่งให้เข้ารูปดูดี ไม่กระเซอะกระเซิง



มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ป้ายชื่อตั้งเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์

การปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ผู้ให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี เปลี่ยนป้ายชื่อตั้งโต๊ะปฏิบัติหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ตามเวรการปฏิบัติงาน ซึ่งจะบอกถึงชื่อ นามสกุล และตำแหน่งเพื่อให้ผู้มาใช้บริการด้วยความมั่นใจและโปร่งใสตรวจสอบได้ว่าบุคคลนั้น ๆ เป็นบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตัวอย่างป้ายชื่อตั้งเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์บุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี





มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๒. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนง่าย ๆ ดังนี้

☺ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่เป็น จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อม ไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

☺ แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่องานและเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

☺ รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่พุ่งเหวี่ยงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

☺ คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วเกินไป

☺ รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

☺ วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนา ก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑. การรับสาย	➢ รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย+ชื่อสำนักงาน+เสนอความช่วยเหลือ” ➢ หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยวางอยู่ให้โอนสาย แต่หากบุคคลที่ปลายสายต้องการพูดด้วยไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	➢ สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ยินดีให้บริการค่ะ ➢ “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครค่ะ/ครับ วันนี้คุณ...ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ
๒. การโอนสาย	➢ เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน ➢ ผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด	➢ “คุณ...ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ...กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ ➢ “คุณ...ค่ะ/ครับ สายภายนอกจากคุณ...จะติดต่อเรื่อง...นะคะ/ครับ ➢ วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน



มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เมื่อผู้รับบริการเข้ามา+ติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้บันทึกข้อมูลผู้มาติดต่อตามแบบฟอร์มที่กำหนด และมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
จุดประชาสัมพันธ์	➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม... ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานีช่วยเหลือเรื่องใดค่ะ/ครับ”
การพิจารณาประเด็นปัญหา ๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) <pre> graph TD A[ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี] --> B[ผู้รับบริการ] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] C --> D[กรณีทั่วไปและ one stop service ๑. หนังสือรับรองสิทธิบำนาญค่าประกัน (๓๐ นาที) ๒. ลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ/หน่วยงานภาครัฐ (๑๐ นาที) ๓. หนังสือรับรองหักภาษี ณ ที่จ่าย (๑๐ นาที) ๔. ตรวจสอบสิทธิสวัสดิการแห่งรัฐ (๑๐ นาที)] D --> E[ให้บริการตามความต้องการ] E --> F[ประเมินความพึงพอใจจากแบบสอบถาม] F --> G[ผู้รับบริการออกจากสำนักงานคลังจังหวัด] </pre>	➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ๑. หนังสือรับรองสิทธิบำนาญค่าประกัน (๓๐ นาที) ๒. ลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ (๑๐ นาที) ๓. หนังสือรับรองหักภาษี ณ ที่จ่าย (๑๐ นาที) ๔. ตรวจสอบสิทธิสวัสดิการแห่งรัฐ (๑๐ นาที) ขั้นตอนที่ ๑ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดพักคอย ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่ค่ะ / ครับ” ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ขั้นตอนที่ ๓ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการงานขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการทราบ ขั้นตอนที่ ๔ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้บริการ ขั้นตอนที่ ๕ เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม รวมถึงให้ผู้รับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจการรับบริการ



มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๒. กรณีปัญหาเฉพาะด้าน ขั้นตอนการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ↓ ผู้รับบริการ ↓ ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ↓ กรณีปัญหาเฉพาะด้าน ๑. การปฏิบัติงานระบบ e-GP ๒. การปฏิบัติงานระบบ NEW GFMIS ๓. การปฏิบัติงานในระบบ D-Pension (กรณีปกติ 30 นาที กรณีซับซ้อนภายใน 60 นาที หรือภายใน 1 วัน) ↓ ให้บริการตามความต้องการ ↓ ประเมินความพึงพอใจ จากแบบสอบถาม ↓ ผู้รับบริการออกจาก สำนักงานคลังจังหวัด	➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการเพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ NEW GFMIS หรือในระบบ e-GP ฯลฯ ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง ... ต้องให้กลุ่มงาน...ที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ ๑. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไปยังจุดปฏิบัติการเฉพาะด้าน โดยจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการ และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ “เชิญติดต่อกลุ่มงาน...เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ ๒. แจ้งเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานเพื่อให้บริการ ๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ...หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วัน ทำการนะค่ะ/ครับ” เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง...ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการ ประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม รวมถึงให้ผู้รับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจการรับบริการ



มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๓. กรณีปัญหาเชิงลึก ขั้นตอนการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ↓ ผู้รับบริการ ↓ ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ↓ กรณีปัญหาเชิงลึก ↓ ให้บริการตามความต้องการ ↓ ประเมินความพึงพอใจ จากแบบสอบถาม ↓ ผู้รับบริการออกจาก สำนักงานคลังจังหวัด	➤ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการ ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง...ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ➤ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังกลุ่ม/ฝ่ายที่รับผิดชอบ หรือจุดให้บริการให้คำปรึกษา เพื่อส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่จะคะยั้ง/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านด้านนี้ค่ะ/ครับ” ➤ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ ➤ ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น ๒ กรณีดังนี้ ๑. กรณีดำเนินแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องหารหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารหรือ...หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ/คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ” ➤ เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง... ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม รวมถึงให้ผู้รับบริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจการรับบริการ



มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ จุดปฏิบัติการเฉพาะด้าน กลุ่ม/ฝ่ายที่รับผิดชอบ หรือจุดให้บริการให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว ขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผ่าน QR CODE การให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานีจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานีให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

วงจรการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี



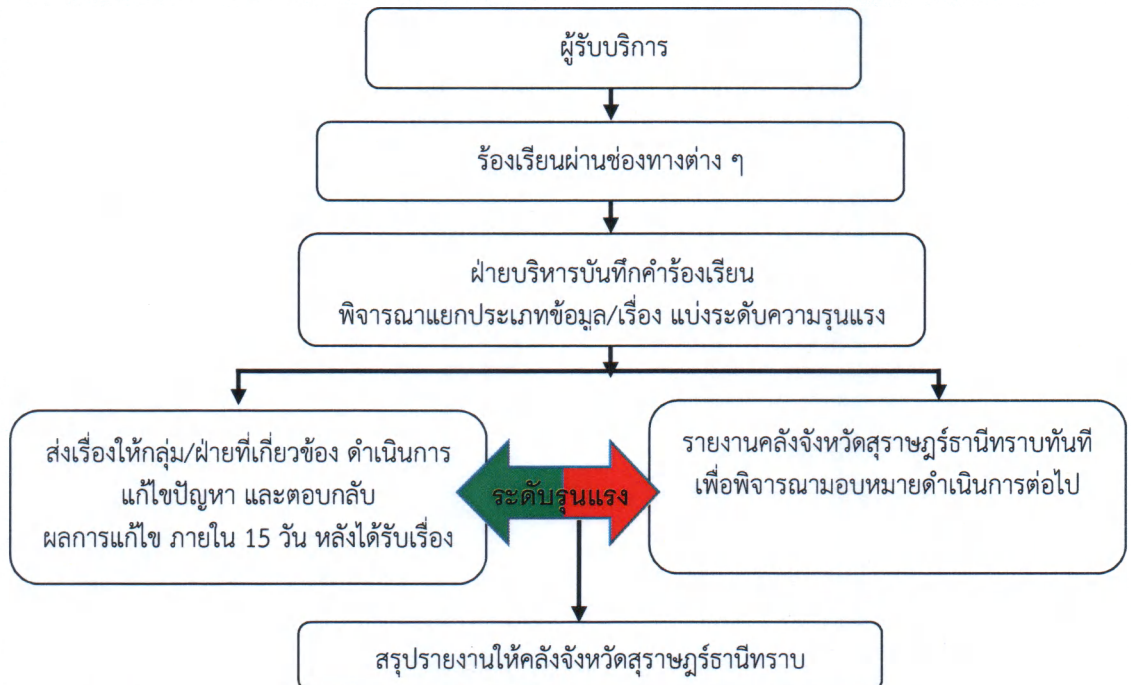


มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

- ☞ สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการระบุช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ประกอบด้วย
 - QR Code รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี
 - ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๗๗๒๗ ๒๒๙๓
 - QR Code รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน Facebook สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี
 - ระบบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน website สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



หมายเหตุ : ระดับความรุนแรง

ต่ำ : เสียชื่อเสียง/อาจเกิดการฟ้องร้อง

กลาง : เรียกร้องค่าเสียหาย

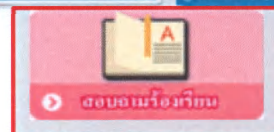
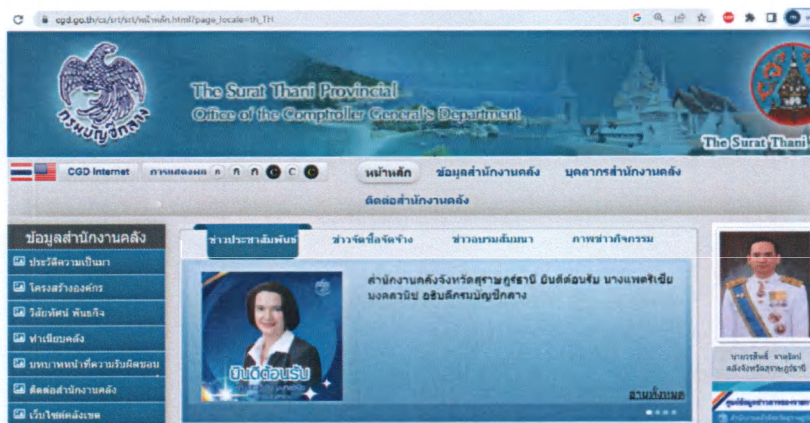
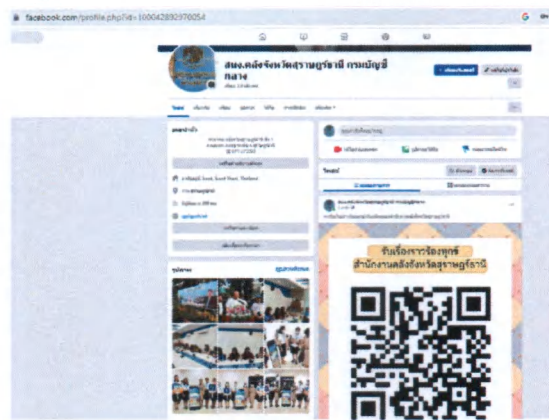
สูง : เกิดการฟ้องร้อง



การติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผล

มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ประเมินความพึงพอใจผ่าน QR Code ที่สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี รับฟังความคิดเห็นผ่านโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี หมายเลข ๐ ๗๗๒๗ ๒๒๙๓ QR Code รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่าน Facebook สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี และผ่าน website สำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานให้คลังจังหวัดสุราษฎร์ธานีทราบ เช่น สถิติมาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุราษฎร์ธานี





บทสรุป

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งส่วนหนึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการ (Service Mind) เป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือพนักงาน เจ้าหน้าที่ บุคลากร ผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลภายนอก ผู้ที่มาติดต่อทุกประเภทเป็นต้น จะต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และเพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนางานองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ “องค์กรเป็นเยี่ยม...บริการเป็นเลิศ” หรือ “Excellent Service”

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกส่วนในองค์กรได้มองภาพร่วมกัน โดยมีเป้าหมายของการบริการ คือ “รวดเร็ว ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ” ผลตอบรับด้านการให้บริการที่ดีมิใช่เพียงการได้รับคำชื่นชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงาน

