



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

คู่มือการปฏิบัติงาน





คำนำ

ด้วยนโยบายกระทรวงการคลังได้เปลี่ยนแปลงการบริหารราชการและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ กรมบัญชีกลางได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานปรับบทบาทของสำนักงานคลังเขตและสำนักงานคลังจังหวัด (คปขจ.) เพื่อทำหน้าที่ในการพิจารณาปรับบทบาทของสำนักงานคลังเขตและสำนักงานคลังจังหวัดให้สอดคล้องกับทิศทางการบริหารงานปัจจุบันของกรมบัญชีกลางและกระทรวงการคลัง และเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพัฒนาสำนักงานคลังจังหวัดตามหลัก ๓P คือ การพัฒนาปรับปรุงด้านบุคลากร (People) การพัฒนาปรับปรุงด้านการปฏิบัติงานการบริการ (Product/Process) และการปรับปรุงด้านสถานที่เครื่องมือ (Place) และในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ กรมบัญชีกลางมีนโยบายให้ทุกสำนักงานคลังจังหวัดยกระดับการปฏิบัติงานไปสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ (Excellent Service) ดังนั้น เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ มีคุณสมบัติคุณลักษณะในการให้บริการที่เป็นเลิศ (Excellent Service) จึงได้จัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน”

สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ในการสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้เกิดขึ้นต่อองค์กร และสิ่งสำคัญคือ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความประทับใจต่อสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ทั้งในด้านบุคลากร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มอบให้ต่อไป และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการให้มีมาตรฐานแนวทางเดียวกัน

สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๒



สารบัญ

หน้า

๑. บทนำ

- หลักการบริการที่ดี
- การสร้างความประทับใจในงานบริการ
- หัวใจการให้บริการ (Service Mind)

๑
๑
๒

๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

- มาตรฐานด้านสถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก
- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย
- มาตรฐานในการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์

๓
๔
๑๒
๑๓

๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

- การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)
- การให้บริการตอบข้อหารือแก่ผู้รับบริการเฉพาะด้าน
- การให้บริการผ่านทางโทรศัพท์
- การให้บริการผ่านทางเว็บไซต์

๑๔
๑๕
๑๖
๑๗

๔. การติดตามประเมินผล

๑๘

๕. แบบสำรวจการให้บริการของตนเอง

๑๙

๖. บทสรุป

๒๐



บทนำ



หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจ จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด



การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณเอง มีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวันเป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ



หัวใจบริการ (Service Mind)

Service Mind ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ คนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม และแสดงออกให้เห็นถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ โดยคำว่า Service Mind แยกออกเป็น ๑๑ คำ ตามตัวอักษร ได้ดังนี้

S (smile) ยิ้มแย้มเข้าไว้ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกดี ๆ เวลาเข้ามาใช้บริการจากเรา ผิกยิ้มบ่อย ๆ โดยผิกยิ้มกับกระจก เวลาพูดให้มองกระจกไปด้วย ยิ้มไปเพื่อให้เกิดรอยยิ้มในน้ำเสียง แม้ไม่ได้เห็นหน้ากันก็สามารถรับรู้ได้ว่าคนพูดกำลังยิ้มอยู่

E (Enthusiasm) ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ผู้รับบริการ จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

R (rapidity) รวดเร็วและมีคุณภาพ ยุคนี้นักท่องเที่ยวต้องรีบเร่งแข่งขันกัน ใครให้บริการได้รวดเร็วทันใจกว่าย่อมได้เปรียบ

V (value) การจะทำอะไรต้องคำนึงถึงมูลค่าเพิ่มด้วย ทำอย่างไรให้บริการของเราเกิดคุณค่าสูงสุด ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และปรารถนาจะกลับมาใช้บริการอีก และจะอย่างไรจึงจะปรับเปลี่ยนให้งานในส่วนของเราให้มีคุณค่าเพิ่มขึ้น

I (impression) ทำช่วงเวลาแรกพบให้น่าประทับใจมากที่สุด ดูแลในเรื่องบุคลิกภาพการแต่งกายให้สะอาดสุภาพ ถูกกาลเทศะ ดูดีในภาพรวม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจตั้งแต่แรกพบ

C (Courtesy) ความสุภาพอ่อนโยนทำให้ผู้ที่พบเห็นหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วย รู้สึกประทับใจในความอ่อนน้อมถ่อมตน สำหรับคนไทยการยกมือไหว้ เป็นมารยาทอันงดงามที่จะทำให้ผู้ใหญ่เกิดความรักใคร่เอ็นดู

E (Endurance) ความอดทน จำเป็นมากสำหรับงานบริการ เพราะผู้รับบริการมีหลากหลายรูปแบบ บางคนแบบอารมณ์ร้อน เราต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ เอาน้ำเย็นเข้าลูบ จะช่วยผ่อนคลายให้เป็นเบาได้

M (make believe) การมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้อง ดีงาม ทำให้คนเรามีความสุข เชื่อในงานที่ทำมีความสุขและรักในงานบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุด ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่ดีที่สุดจากเรา

I (insist) ยืนหยัดในสิ่งที่ทำ ไม่ว่าจะเจออุปสรรคปัญหาสักกี่ครั้ง ก็ไม่ท้อถอย แม้เจอผู้รับบริการตำหนิต่อว่า หรือผู้รับบริการเอาแต่ใจ ก็ต้องอดทน และจะประสบความสำเร็จในที่สุด

N (necessitate) เพราะผู้รับบริการคือคนสำคัญ และต้องการได้รับการดูแลจากเราเป็นอย่างดี เราต้องทำให้ผู้รับบริการทุกคนเป็นคนพิเศษ ไม่แบ่งแยกหรือเลือกที่รักมักที่ชังการบริการด้วยใจ

D (devote) อุทิศตนให้กับงานที่ทำ หมั่นทำงานด้วยหัวใจบริการอย่างเต็มที่ สักวันก็จะมีความเห็นความตั้งใจจริงของเรา ผู้รับบริการรัก เพื่อนร่วมงานชื่นชอบ เจ้านายชื่นชม



มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์



มาตรฐานด้านสถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

- ◆ จัดสถานที่ทำงานให้พร้อมบริการด้วยมาตรฐาน ๕ ส
- ◆ จัดจุดรับบริการ One Stop Service ที่เคาเตอร์ประชาสัมพันธ์โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดให้บริการสับเปลี่ยนหมุนเวียนวันละ ๒ คน
- ◆ มีป้ายประชาสัมพันธ์ แผนผัง แสดงจุดให้บริการแก่ผู้รับบริการ
- ◆ จัดทำทะเบียนรายชื่อผู้รับบริการและนามบัตรสำนักงานเพื่อแจกจ่ายให้กับผู้รับบริการ
- ◆ จัดส่วนต้อนรับ/จุดพัก / มุมน้ำดื่ม สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ
- ◆ จัดให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
- ◆ จัดทำบอร์ดแสดงวิสัยทัศน์ ค่านิยมกรมบัญชีกลาง ผู้บริหารกรมบัญชีกลาง โครงสร้างองค์กร
- ◆ จัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเนอร์ โทรศัพท์ ระบบอินเทอร์เน็ต
- ◆ สร้างบรรยากาศที่ดี โดยอาจมีเสียงตามสายหรือช่องทางให้ข้อมูลข่าวสารสำคัญ หรืออาจเปิดเพลงสร้างความผ่อนคลายให้แก่ผู้รับบริการ



มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธหล่อเหลาสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้วสีหน้า ท่าทาง กิริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นสิ่งที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการ ดังโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกัน ขึ้นมาจากหลายๆสิ่ง หลายๆ อย่าง ซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อ ดังนี้

๑. ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมทั้งแต่งรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

๒. สติปัญญา คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

๓. อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติของมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏออกมาให้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

๔. นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่างๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับมาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน

๕. สังคม หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

๑. การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

๒. การรู้จักทำให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้อง มีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกต้อง และถูกกาลเทศะ เป็นต้น

๓. พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่างๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจกลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี



มาตรฐานบุคลิกภาพของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัด



การยืนที่ถูกต้อง ใช้ในโอกาส

- การต้อนรับ
- การยื่นให้คำแนะนำเบื้องต้น
- การกล่าวขอบคุณเมื่อบริการเสร็จสิ้น

ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตรง ดึงหัวไหล่ไปด้านหลังพองาม
หน้าอก สะโพก เป็นเส้นตรงในแนวตั้ง ใบหน้าได้ระดับ
คางขนานกับพื้น เท้าชิดหรือห่างกันเล็กน้อย

หญิง



วิธีการยืนโดยทั่วไป

การยืน 10 นาฬิกา

หญิง : ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตั้ง (ไม่เชิดหน้า)
เท้าซ้ายอยู่ที่ 12 นาฬิกา เท้าซ้ายเฉียงที่ 10 นาฬิกา

การยืน 14 นาฬิกา

หญิง : ยืนตัวตรง หลังตรง ศีรษะตั้ง (ไม่เชิดหน้า)
เท้าซ้ายอยู่ที่ 12 นาฬิกา เท้าซ้ายเฉียงที่ 14 นาฬิกา

ชาย



การยืนลักษณะ V Shape

ชาย : ลักษณะปลายเท้าห่างกันประมาณ 1 คืบ เป็นรูปตัว V



มาตรฐานบุคลิกภาพของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัด
สุรินทร์



การยืนด้วยไมตรี ใช้ในโอกาส

- ให้การต้อนรับ
- ขณะให้บริการ
- กล่าวอำลา



การไหว้

ประนมมือขึ้นระหว่างอก ไ้มศีรษะและไหล่ลง
นิ้วชี้จรดปลายจมูก ก้มหน้าลงเล็กน้อย ไม่อวดหลัง ไม่ย่อ





มาตรฐานบุคลิกภาพของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์



การผายมือบอกทิศทาง

วิธีการผายมือเพื่อบอกตำแหน่งหรือบอกทาง
หงายฝ่ามือให้นิ้วชิดกันทุกนิ้ว ทำมุม 45 องศากับลำตัว
โดยใช้เอวเป็นศูนย์กลาง



เดินนำทางประชาชน

เดินหลังตรง ไม่ก้าวเท้ายาวหรือสั้นจนเกินไป
อยู่ในระยะห่างพอสมควร ทำมุม 45 องศา
จะอยู่ด้านใดแล้วแต่สถานที่ที่จะอำนวยความสะดวก
แต่โดยปกติจะอยู่ทางซ้ายของประชาชน

ข้อควรระวัง

ไม่เดินตัดหน้าประชาชน ไม่เดินสวนกับประชาชน



มาตรฐานบุคลิกภาพของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัด
สุรินทร์

การนั่งขณะให้บริการ



การนั่งที่ถูกต้องขณะให้บริการคือ นั่งหลังตรง (ศีรษะ ไหล่ หลังตั้งตรง)
ใช้พื้นที่นั่งสามส่วนสี่ของเก้าอี้ รวบขาให้ชิดกัน วางมือทั้ง 2 ข้าง
ที่โต๊ะทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ

ข้อควรระวัง

1. ไม่ควรเอนหลังพิงเก้าอี้ขณะให้บริการ
2. ไม่ควรนั่งโยกเก้าอี้หมุนไปหมุนมา
3. ไม่ควรเคาะโต๊ะหรือกอดอก ระหว่างให้บริการ
4. ก้มหน้าไม่สบตาผู้รับบริการ

มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์



มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัด

สุรินทร์

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
จันทร์	เครื่องแบบข้าราชการหญิง	เครื่องแบบข้าราชการชาย
อังคาร	ชุดผ้ากรมบัญชีกลางหญิง	เสื้อขาว กางเกงดำ
พุธ	ชุดสุภาพ	ชุดสุภาพ
พฤหัสบดี	ชุดสุภาพ	ชุดสุภาพ
ศุกร์	ชุดผ้าไทย	ชุดผ้าไทย

โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. การแต่งกายวันจันทร์ (เครื่องแบบข้าราชการ)

สภาพสตรี	สภาพบุรุษ
- เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น - กระโปรงยาวปิดเข่าสี kaki/กางเกงขายาวสี kaki - ขาตรง ไม่มีลวดลาย - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัด - ทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ทางนอน - มีรูปครุฑพาดูอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุเทียมหนัง - สีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน ๑๐ ซม. - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลังรูปตรา - ปักชวายุภักดิ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้ง ๒ ข้างที่ไหล่ - ประดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อ นามสกุล ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ - บนข้างขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อก - เสื้อเหนือกระเป๋บนข้างซ้าย	- เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น - กางเกงขายาวสี kaki - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัดทำด้วย - โลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูป - ครุฑพาดูอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุเทียม - หนังสีดำ ไม่มีลวดลาย ถุงเท้าสีเดียวกับรองเท้า - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลังรูป - ตราปักชวายุภักดิ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้ง ๒ - ข้างที่ไหล่ประดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อ นามสกุล ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ - บนข้างขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อก - เสื้อเหนือกระเป๋บนข้างซ้าย



๒. การแต่งกายวันอังคาร (ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง)

สภาพสตรี	สภาพบุรุษ
- ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาว ขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หน้าหรือวัตถุเทียมหน้าสีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อขาวแขนสั้น/แขนยาว - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเงา

๓. การแต่งกายวันพุธ (ชุดสุภาพ)

สภาพสตรี	สภาพบุรุษ
- ชุดเสื้อผ้ารูปแบบเรียบร้อย หากเป็นสูทควรใส่สูท ๓ ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง - กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาว ขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- ชุดเสื้อผ้าฟรีสไตล์ รูปแบบสุภาพ หากเป็นสูทควรใส่สูท ๓ ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเงา

๔. การแต่งกายวันพฤหัสบดี (ชุดสุภาพ)

สภาพสตรี	สภาพบุรุษ
- ชุดเสื้อผ้ารูปแบบเรียบร้อย หากเป็นสูทควรใส่สูท ๓ ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง - กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาว ขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- ชุดเสื้อผ้าฟรีสไตล์ รูปแบบสุภาพ หากเป็นสูทควรใส่สูท ๓ ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเงา



๕. การแต่งกายวันศุกร์ (ชุดผ้าไทย)

สภาพสตรี	สภาพบุรุษ
- ชุดผ้าไทย/ผ้าไหม/ผ้าฝ้าย/ย้อมคราม - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาว ขาดตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- ชุดผ้าไทย/ผ้าไหม/ผ้าฝ้าย/ย้อมคราม - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กางเกงขายาว ขาดตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเงา

ไ้บหน้า

สภาพสตรี	สภาพบุรุษ
- หมั่นดูแลไ้บหน้าไม่ให้มันเยิ้ม แต่งหน้าให้แลดูเป็นธรรมชาติและเข้ากับบุคลิกตนเอง - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ไ้บหน้าจะได้แลดูสดชื่น แจ่มใส	- หมั่นดูแลไ้บหน้าไม่ให้มันเยิ้ม - ไ้บหน้าไม่ให้มีหนวดเครา - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ไ้บหน้าจะได้แลดูสดชื่น แจ่มใส

การจัดแต่งทรงผม

สภาพสตรี	สภาพบุรุษ
- ควรคำนึงถึงความเรียบร้อยความสะอาด และเหมาะสมกับบุคลิกภาพ - กรณีผมยาว ควรรวบผมให้เรียบร้อย หรือใส่เน็คคลุมผมและไม่ทำไ้ไลท์สีผม	- ผมสั้น ร่องทรง หากทรงผมดั่งควรจัดแต่งให้เข้ารูปดูดี ไม่กระเซอะกระเซิงและไม่ทำไ้ไลท์สีผม

การใส่ป้ายชื่อ

การปฏิบัติงานแต่ละวัน ผู้ให้บริการควรสวมป้ายชื่อ ซึ่งจะบ่งบอก ชื่อ นามสกุล และตำแหน่ง เพื่อให้ผู้รับบริการมั่นใจและโปร่งใสตรวจสอบได้ว่าบุคคลนั้นๆ เป็นบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์



มาตรฐานในการต้อนรับและการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง

- ◆ มองสบตา ยิ้ม ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรี กล่าวปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ “สวัสดีครับ/ค่ะ”
- ◆ สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้คำพูดที่สุภาพให้เกียรติผู้รับบริการ
- ◆ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยถูกระเบียบของกรม
- ◆ ไม่ละเลยหรือทำท่าที่เมินเฉยต่อผู้รับบริการทุกระดับ
- ◆ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
- ◆ ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
- ◆ ถ้าหากมีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้การบริการได้ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดต้องกล่าวคำขอโทษ
- ◆ หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- ◆ ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง



มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจมีขั้นตอนง่าย ๆ ดังนี้

- ◆เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถามหรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อม ไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

- ◆แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่ง หน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะรู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่อกัน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

- ◆รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

- ◆คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป

- ◆รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

- ◆วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวาทโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี



มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์



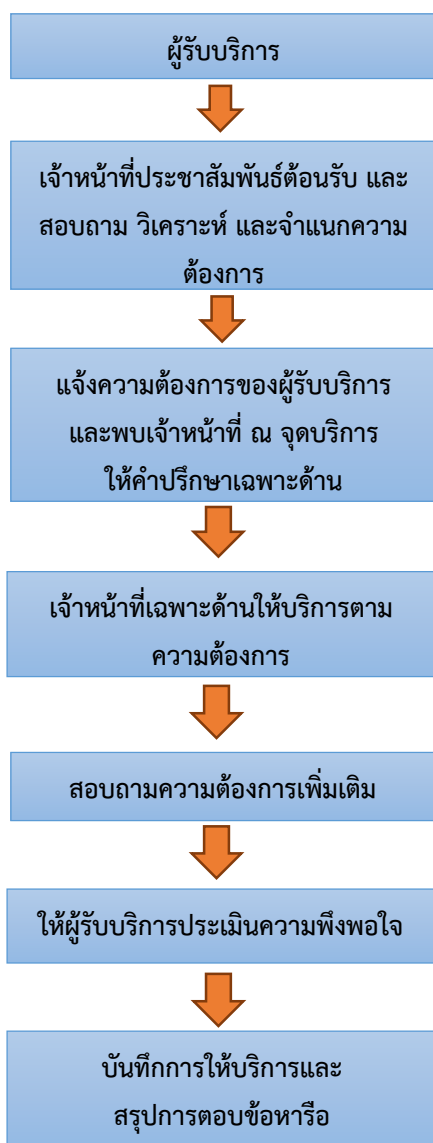
การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)





การให้บริการตอบข้อหารือแก่ผู้รับบริการเฉพาะด้าน

ขั้นตอน



แนวทางปฏิบัติ

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

๑. กล่าวต้อนรับ และทักทายผู้มารับบริการก่อน ด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม..... ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ”
๒. สอบถาม วิเคราะห์ และจำแนกความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ หรือ ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ช่วยเหลือเรื่องใดค่ะ/ครับ”
๓. แจ้งความต้องการของผู้รับบริการไปยังเจ้าหน้าที่เฉพาะด้าน (ผ่านทางโทรศัพท์ภายใน)
๔. เชิญผู้รับบริการ ณ จุดบริการให้คำปรึกษาเฉพาะด้าน และส่งต่อแบบขอรับบริการให้กับเจ้าหน้าที่เฉพาะด้าน
๕. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

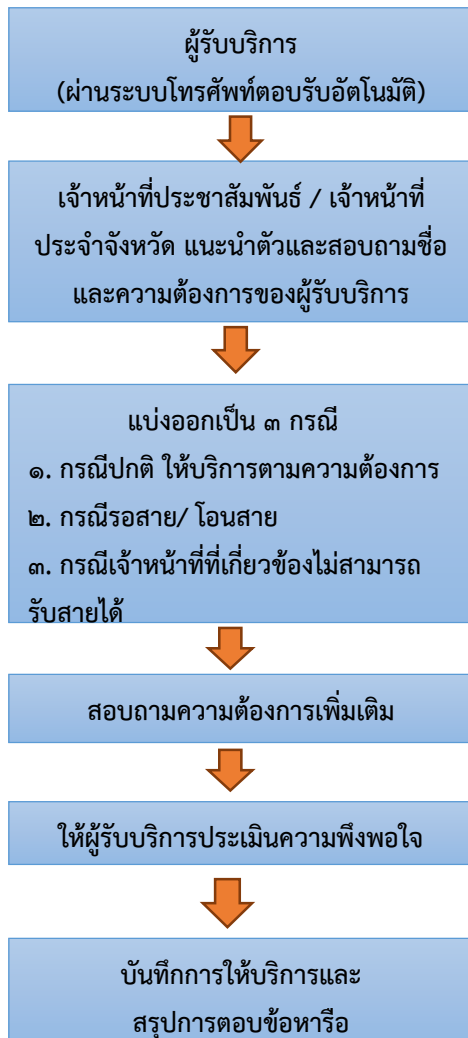
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเฉพาะด้าน

๑. ให้บริการตามความต้องการ และแจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการ จำแนกเป็น ๒ กรณี
 - ๑.๑ กรณีปกติ สามารถให้บริการแล้วเสร็จภายใน ๓๐ นาที
 - ๑.๒ กรณีซับซ้อน ต้องรับประเด็นปัญหาไว้และหาข้อมูลเพิ่มเติม ถ้าต้องการรอรับบริการให้ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๖๐ นาที หรือภายใน ๑ วัน กรณีติดต่อกลับ
๒. สอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติมและแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสาร
๓. ให้ผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจ (ประเมินผลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ /แบบสอบถาม)
๔. บันทึกการให้บริการและสรุปผลการปฏิบัติงาน /การตอบข้อหารือส่งให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ประจำวัน ลงฐานข้อมูลการให้บริการ



การให้บริการผ่านทางโทรศัพท์

ขั้นตอน



แนวทางปฏิบัติ

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับสาย กล่าวทักทายและแนะนำตัว ดังนี้
“สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ดิฉัน/ผม.....
รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ”
สอบถามชื่อและความต้องการของผู้รับบริการ ดังนี้
“ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครค่ะ/ครับ วันนี้คุณ.....ต้องการ
สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ”
๒. เมื่อรับทราบความประสงค์ของผู้รับบริการแล้ว ให้ดำเนินการ
ทันที ซึ่งการให้บริการด้านโทรศัพท์สามารถเกิดขึ้นได้ทั้ง ๓ กรณี
 - ๒.๑ กรณีปกติ ให้บริการตามความต้องการดำเนินการอย่าง
รอบคอบและรวดเร็ว
 - ๒.๒ กรณีที่ต้องให้ผู้รับบริการรอสายหรือต้องโอนสายให้แก่
เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อน
สิ่งที่ควรปฏิบัติ
 - เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน ดังนี้
“คุณ.....ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ.....กรุณา
ถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ”
 - เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใคร
และจะติดต่อธุระเรื่องใด ดังนี้
“คุณ.....ค่ะ/ครับ สายภายนอกจากคุณ.....จะติดต่อเรื่อง.....
นะคะ/ครับ”
 - ๒.๓ กรณีเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับ
โทรศัพท์ได้ ผู้รับโทรศัพท์ต้องสอบถามข้อมูลชื่อ เบอร์โทร และ
เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ
เพื่อติดต่อกลับ
๓. สอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติมและแนะนำช่องทางการ
ติดต่อสื่อสาร
๔. เมื่อให้บริการเรียบร้อยแล้ว ให้สอบถามผู้รับบริการประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกครั้งก่อนวางสาย
๕. บันทึกการให้บริการและสรุปผลการปฏิบัติงาน /การตอบข้อ
หารือ ลงฐานข้อมูลการให้บริการประจำหมายเลขโทรศัพท์
๖. ให้บริการภายใน ๓๐ นาทีต่อราย (แล้วแต่กรณี)



การให้บริการผ่านทางเว็บไซต์

ขั้นตอน

ผู้รับบริการ ค้นหาข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์
สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์



ข้อมูลที่ให้บริการผ่านทางเว็บไซต์
ประกอบด้วย :

๑. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
๒. ข้อมูลเศรษฐกิจภาคเหนือตอนล่าง
๓. ข้อมูลสารสนเทศด้านฝึกอบรม
๔. สถิติผลการปฏิบัติงาน
๕. คำถาม – คำตอบ (FAQ) ด้าน
กฎหมายการเงิน การคลัง ประจำปี
๖. อื่น ๆ



ผู้รับบริการสอบถามความต้องการเพิ่มเติม
ผ่านทาง Facebook หรือ ทางโทรศัพท์



ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ



สรุปผู้เข้าใช้บริการผ่านเว็บไซต์และ
สรุปการตอบข้อหารือ

แนวทางปฏิบัติ

๑. เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการรวบรวมข้อมูลให้
ถูกต้อง และทันสมัย ประกอบด้วย
 - ๑.๑ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
 - ๑.๒ ข้อมูลเศรษฐกิจภาคเหนือตอนล่าง
 - ๑.๓ ข้อมูลสารสนเทศด้านฝึกอบรม
 - ๑.๔ สถิติผลการปฏิบัติงาน
 - ๑.๕ คำถาม – คำตอบ (FAQ) ด้านกฎหมายการเงิน การคลัง
ประจำปี
 - ๑.๖ อื่น ๆ (เพิ่มเติม)
๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดูแลเว็บไซต์ คอยติดตามการสอบถาม
เพิ่มเติมผ่านทาง Facebook
๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดูแลเว็บไซต์ สรุปผลการเข้าใช้งานและ
ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านทางเว็บไซต์



การติดตามประเมินผล



มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถาม ความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล้องรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ บอร์ดข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น

มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์



ผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจผ่าน ๓ ช่องทาง

๑. ประเมินผลผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์
๒. ประเมินผลผ่านการตอบแบบสอบถาม
๓. ประเมินผลผ่านทางโทรศัพท์



แบบสำรวจการให้บริการของตนเอง

ด้านจิตใจ

คุณเป็นผู้ที่มอบหัวใจของความชอบ ความรัก และความปรารถนาดีที่จะให้บริการผู้อื่นหรือไม่ จิตใจที่เต็มเปี่ยมไปด้วยจิตสำนึกของการบริการ ย่อมเป็นรากฐานที่ดีที่จะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงแบบการให้บริการของตน

ด้านทัศนคติ

เป็นการรับรู้ มุมมอง และความรู้สึกนึกคิดของตัวคุณเองที่มีต่อการให้บริการแก่บุคคลต่าง ๆ ที่อยู่รอบข้างตัวคุณ พบว่าพื้นฐานการมีทัศนคติที่ดี ย่อมเกิดขึ้นจากการมีสภาพจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีด้วย

ด้านสีหน้า/แววตา

การแสดงออกด้วยสีหน้าและแววตานั้น สามารถบ่งบอกได้ถึงความต้องการหรือความอยากที่จะให้บริการแก่ผู้อื่น ทั้งนี้สีหน้าที่แสดงออกมานั้นจะรวมไปถึงการยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมทั้งจะให้ข้อมูล ความช่วยเหลือ ความร่วมมือต่าง ๆ ตามที่ผู้รับบริการร้องขอ

ด้านคำพูด

คำพูดถือเป็นดาบสองคมก็ได้ พูดดีก็ดีไป พูดไม่ดีอาจทำให้เกิดผลเสียต่อตนเองได้ พบว่าหลายครั้งคำพูดสามารถสร้างมิตร และก็ยังมียีกหลายครั้งที่คำพูดสามารถสร้างศัตรูตัวฉกาจได้เช่นกัน ดังนั้นหากคุณจะพูดอะไรกับใคร ขอให้คิดลึก ๆ วางสิ่งที่จะพูดไปนั้นเหมาะสม สมควร มากน้อยแค่ไหน

ด้านพฤติกรรม

เป็นการรับรู้ มุมมอง และความรู้สึกนึกคิดของตัวคุณเองที่มีต่อการให้บริการแก่บุคคลต่าง ๆ ที่อยู่รอบข้างตัวคุณ พบว่าพื้นฐานการมีทัศนคติที่ดี ย่อมเกิดขึ้นจากการมีสภาพจิตใจหรือจิตสำนึกที่ดีด้วย



แบบสำรวจการให้บริการของตนเอง

นำทำแบบสำรวจการให้บริการตนเอง "คุณมีหัวใจการให้บริการมากแค่ไหน"

ข้อใดตรงกับตัวคุณมากที่สุด บ้อยที่สุด (1) มากที่สุด (5)

ข้อความ	1	2	3	4	5
ด้านจิตใจ					
1.ฉันไม่ชอบที่จะเผชิญหน้ากับผู้ใช้บริการเจ้าปัญหา					
2.ฉันไม่สนใจว่าผู้ใช้บริการจะพอใจในการให้บริการของฉันหรือไม่					
3.ฉันเบื่อมากที่จะต้องเอาใจหรือพยายามทำให้ผู้อื่นพอใจ					
ด้านทัศนคติ					
1.ฉันไม่คิดว่าบริการแก่ผู้อื่นเป็นสิ่งจำเป็น					
2.ฉันคิดว่าต้องให้บริการซ้ำๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเห็นความสำคัญของฉัน					
3.ฉันคิดว่า การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้เป็นเรื่องเสียเวลา					
ด้านสีหน้าแววตา					
1.ฉันไม่ชอบที่จะยิ้มให้คนอื่นก่อน จนกว่าคนอื่นจะยิ้มให้ฉัน					
2.ฉันมักจะแสดงสีหน้าไม่พอใจหากต้องตอบคำถามจากผู้ยื่นข้อสงสัย					
3.ฉันไม่ค่อยจะสบาย เมื่อพูดคุยหรือตอบข้อซักถามจากผู้ยื่น					
ด้านคำพูด					
1.ฉันไม่ค่อยกล่าวคำขอบคุณเวลาได้รับความช่วยเหลือจากผู้ยื่น					
2.ฉันมักจะปฏิเสธให้ความช่วยเหลือผู้อื่น หากเป็นคนที่ไม่รู้จักหรือไม่สนิทด้วย					
3.ฉันมักหลีกเลี่ยงการตอบคำถามจากผู้ใช้บริการเมื่อผู้ใช้บริการถามคำถามเดิม ๆ					
ด้านพฤติกรรม					
1.ฉันไม่ค่อยเตรียมความพร้อมก่อนที่จะให้บริการผู้อื่น					
2.ฉันมักจะหาวิธีการตัดบทเมื่อต้องรับฟังปัญหาของผู้ยื่นเป็นเวลานาน					
3.ฉันไม่ค่อยอาสาช่วยเหลือผู้อื่น เมื่อพวกเขามีเรื่องเดือดร้อน					

เมื่อคุณตอบคำถามครบทุกข้อแล้ว ขอให้รวมคะแนนทั้งหมดหากคะแนนอยู่ในช่วง

60 คะแนนขึ้นไป	แสดงว่าคุณควรปรับปรุงพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการอย่างเร่งด่วน	
ระหว่าง 45-59 คะแนน	แสดงว่าคุณยังมีจิตสำนึกการให้บริการอยู่บ้าง	
น้อยกว่า 45 คะแนน	แสดงว่าคุณมีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี	



บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการหรือบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์ทุกท่าน เป็นผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อ ทุกประเภท เป็นต้น ต้องทำความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนองค์กรอย่างสมบูรณ์

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่า เป้าหมายของการบริการ คือ ผู้มาติดต่อหรือผู้รับบริการว่า ทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผล โดยถือหลักง่าย ๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใสทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” และควรคำนึงถึงเสมอว่า ผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับการบริการที่ “รวดเร็ว สะดวก ง่าย” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลลัพธ์กลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการ คือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กร ทุกหน่วยงาน และความประทับใจ จะเกิดขึ้นได้ ต้องเป็นการบริการที่เหนือกว่าความคาดหมาย (Good to Great)



คณะผู้จัดทำ

กลุ่มงานกำกับและบริหารการเงินการคลัง

๑. นางสาวอัจฉรา ทองพันชั่ง นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
๒. นายบัณฑิต วงเวียน นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
๓. นางสาวศรัณยา ศิริรัมย์ นักวิชาการคลังชำนาญการ
๔. นางสาวพรทิพย์ เจริญศิริ นักวิชาการเงินและบัญชี





สำนักงานคลังจังหวัดสุรินทร์

The Surin Provincial Office The Comptroller General