



มาตรฐานการให้บริการ



สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้ความประทับใจได้นั้นต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมมิติเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการคาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

หัวใจการบริการ

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการจะช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น และต่องานที่ทำ



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

ผลดีต่อคนอื่นในการให้บริการ คือ บริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการตรงกันในการติดต่อรับบริการ

- ต้องการความรวดเร็ว ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่าในช่วงเวลาสั้นๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้

- ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็วช่วยให้ประหยัดเงิน เนื่องจากผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วกว่าปกติทำให้ทุกฝ่ายประหยัดทั้งเงินและเวลา อีกทั้งยังทำให้ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก

- เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็วและด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีกในครั้งต่อไป และจะยังนำความประทับใจที่มีไปบอกต่อ เป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

เกิดผลดีต่อตนเอง หมายถึง ผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ คือ

- ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจที่รับผิดชอบจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้รวดเร็ว ส่งผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ

- เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร ที่เรียกว่า “ภาพลักษณ์” การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการจะบอกต่อขยายออกไป

- มีกำลังใจ เนื่องจากการให้บริการที่ดีจะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียงหรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่าหรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง

- คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดีทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น เกิดขวัญกำลังใจดี ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง

ผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี คือ

- งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพ อีกทั้งยังจะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

- งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย
- งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ องค์กรที่ขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลงานได้รับการยอมรับจะมีคนบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จและมีความประทับใจจากการให้บริการ

องค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ คือ

บริการที่มีไม่ตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่ขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่นๆ

ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวการณ์แข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอยสามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์ จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกัน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้อาจสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏใน



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

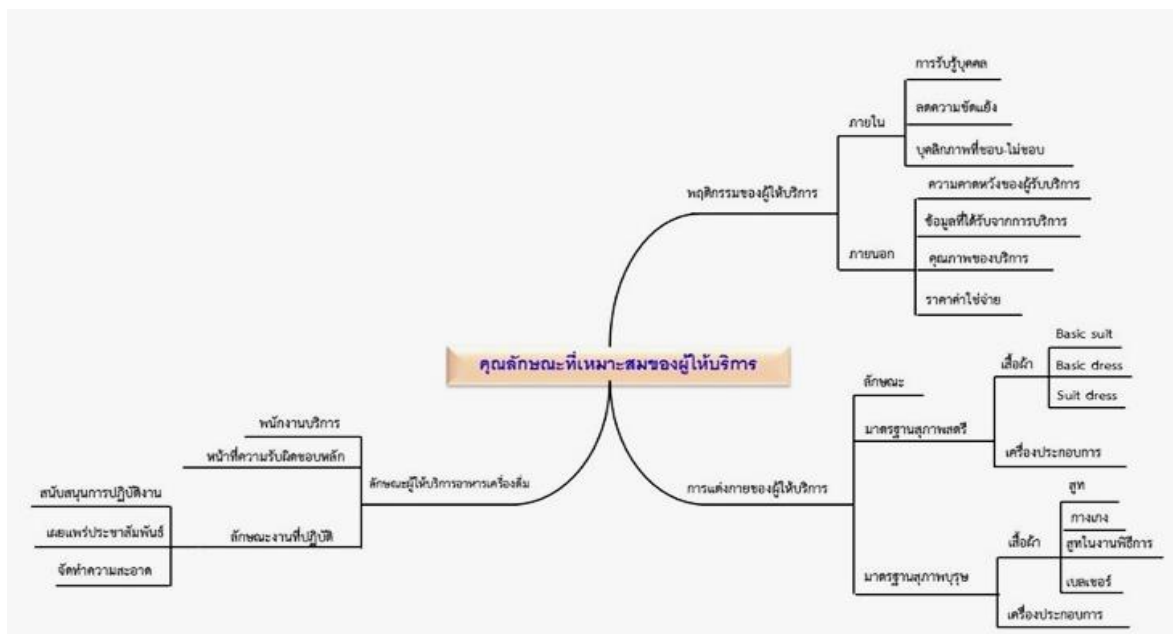
ใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทรติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป





มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
๑. ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงา หาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกาย เรียบร้อย ยิ้มแย้ม ไหว้หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
๒. ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่ผู้มาติดต่อต้องการ ให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม
๓. ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย

มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

๑. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หล่อเหลาสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งอาจเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีสหน้า ท่าทาง กิริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคนดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่ว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆสิ่ง หลายๆอย่าง ซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงตั้งแต่ รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม รวมถึงการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

สติปัญญา คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เห็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่างๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูล รวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่างๆ ประกอบกัน

สังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคล และเป็นปรากฏการณ์ต่างๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักการไหว้ที่ถูกวิธี และถูกกาลเทศะ เป็นต้น
- พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่างๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
จันทร์	เครื่องแบบข้าราชการหญิง	เครื่องแบบข้าราชการชาย
อังคาร	เสื้อ To Be Number One	เสื้อ To Be Number One
พุธ	ชุดผ้าไทย	เสื้อผ้าไทย
พฤหัสบดี	เสื้อผ้าไทยลายขอ	เสื้อผ้าไทยลายขอ
ศุกร์	เสื้อลายเมืองดนตรี	เสื้อลายเมืองดนตรี



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

วันจันทร์



วันอังคาร



วันพุธ



วันพฤหัสบดี



วันศุกร์





มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานปลัดจังหวัดสุพรรณบุรี

โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. การแต่งกายวันจันทร์ (เครื่องแบบข้าราชการ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อคอพับแขนยาว หรือแขนสั้น สี kaki - กระโปรงยาวคลุมเข่าสี kaki/กางเกงขายาว สี kaki ขาตรงไม่มีลวดลาย - เข็มขัดทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัดทำด้วย โลหะสีทอง เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูป ครุฑตอนบนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุเทียม หนังสีดำ แบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย ส้นสูง ไม่เกิน ๑๐ ซม. - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูป ตราปัชชาวายุภักซ์ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสอง ข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีนูนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อ นามสกุล ประดับที่อกเสื้อ เหนือ กระเป๋ابนขวา - เครื่องประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ابนซ้าย	- เสื้อคอพับแขนยาว หรือแขนสั้น สี kaki - กางเกงขายาวสี kaki - เข็มขัดทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัดทำด้วย โลหะสีทอง เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูป ครุฑตอนบนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุเทียม หนังสีดำ ไม่มีลวดลาย ถักเท้าเดียวกับรองเท้า - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูป ตราปัชชาวายุภักซ์ติดที่คอเสื้อตอนหน้า ทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีนูนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อ นามสกุล ประดับที่อกเสื้อ เหนือ กระเป๋ابนขวา - เครื่องประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ابนซ้าย

๒. การแต่งกายวันอังคาร (เสื้อ To Be Number One)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อ To Be Number One - กระโปรงยาวปิดเข่า/กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิด ปลายเท้า	- เสื้อ To Be Number One - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

๓. การแต่งกายวันพุธ (ชุดผ้าไทย)

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

๔. การแต่งกายวันพฤหัสบดี (เสื้อผ้าไทยลายขอ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อผ้าไทยลายขอ - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อผ้าไทยลายขอ - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

๕. การแต่งกายวันศุกร์ (เสื้อลายเมืองดนตรี)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อลายเมืองดนตรี - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อลายเมืองดนตรี - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

ไบน้

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- หมั่นดูแลไบน้ไม่ให้มันเยิ้ม แต่งหน้าให้ดูเป็นธรรมชาติ และเข้ากับบุคลิกตนเอง - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ไบน้จะได้ดูสดชื่น แจ่มใส	- หมั่นดูแลไบน้ไม่ให้มันเยิ้ม - ดูแลไม่ให้มีหนวดเครา - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ไบน้จะได้ดูสดชื่น แจ่มใส



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

การจัดแต่งทรงผม

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ควรคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาด และเหมาะสมกับบุคลิกภาพ - กรณีผมยาว ควรรวบผมให้เรียบร้อย หรือใส่เน็คคลุมผมและไม่ทำไฮไลต์สีผม	- ผมสั้น ร่องทรง หากทรงผมตั้งควรจัดแต่งให้เข้ารูปดูดี ไม่กระเซอะกระเซิง และไม่ทำไฮไลต์สีผม



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

๒. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีในการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจมีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

- เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้พร้อม ไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

- แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่อกัน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

- รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่เราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

- คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวลไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป

- รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

- วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรงเพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑. การรับสาย	- รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ ทัก ทาย + ชื่อ + เสนอ ความ ช่วยเหลือ ” - หากบุคคลที่ปลายสายต้องการที่ จะพูดด้วยว่างอยู่ ให้โอนสาย แต่ หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่ สะดวกรับสาย ให้เสนอความ ช่วยเหลือ	- “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ดิฉัน/ผม..... รับสาย ยินดี ให้บริการค่ะ/ครับ” - “ขณะนี้ดิฉัน/ผม เรียนสายกับใคร ค่ะ/ครับ วันนี้คุณ.....ต้องการ สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ ครับ
๒. การโอนสาย	- เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาต ปลายสายเสียก่อน - เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะ ติดต่อธุระเรื่องใด - ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับ โอน	- “คุณ....คะ/ครับ ดิฉัน/ผม จะโอน สายให้คุณ.... กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ/ครับ” - “คุณ....คะ/ครับ สายภายนอกจาก คุณ....จะติดต่อเรื่อง.....นะคะ/ ครับ” - วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี
มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
• จุดประชาสัมพันธ์	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทาย ผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดีให้บริการค่ะ/ ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ช่วยเหลือเรื่องใดคะ/ครับ”
• การพิจารณาประเด็นปัญหา ๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการ แบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ๑. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP ๒. การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ ๓. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ๔. การถือกฎหมาย ระเบียบเบื้องต้นทั่วไป



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
ขั้นตอนการให้บริการ <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C["กรณิทั่วไปและ One Stop Service - อนุมัติการลงทะเบียนระบบ e-GP - ขออนุมัติรับรองใบแจ้งหนี้ค่าประกัน - ขอข้อมูลเศรษฐกิจ"] C --> D[ให้บริการตาม ความต้องการ] D --> E["ประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบ/แบบสอบถาม"] E --> F[ผู้รับบริการออกจาก สำนักงานคลังจังหวัด] </pre>	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่ นะคะ/ครับ” - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอรับบริการ • เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการงานขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ - เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๒. กรณีปัญหาเฉพาะด้าน ขั้นตอนการให้บริการ <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>	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMIS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงาน.....ที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” • เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกกลุ่มงาน.....เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” • เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกออกเป็น ๒ กรณี ๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ”



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
	หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนของเบอร์โทรศัพท์ หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ” • เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่องดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๓. กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบการคลัง เชิงลึก ขั้นตอนการให้บริการ <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C["กรณีปัญหาเฉพาะด้าน - การปฏิบัติงานระบบ e-GP - การปฏิบัติงานระบบ GFMIS"] C --> D["พบเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติการ/จุดบริการ เฉพาะด้าน"] D --> E["ประเมินความพึงพอใจ แบบสอบถาม"] E --> F["ผู้รับบริการออกจาก สำนักงานคลังจังหวัด"] </pre>	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องการให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการ ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่นะคะ/ครับ ดิฉัน/ผม จะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ” - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการในห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ - ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๑. กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องการหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
	“ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารือ....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบ จำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการ ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังคะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนคะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนของเบอร์โทรศัพท์ หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ” • เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์/ห้องปฏิบัติการ/ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการ ประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ เคา์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี และหย่อนลงกล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัด

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรีจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่างๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรีให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง





มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

การติดตามและประเมินผล

- มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ กลุ่มรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ บอร์ดข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น
- มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

▶ **ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 21 – 40 ปี ☐ 3) 41 – 60 ปี ☐ 4) 60 ปีขึ้นไป

3. ผู้ติดต่อ ☐ 1) บุคลากรภาครัฐ ☐ 2) ผู้รับบริการ ☐ 3) ผู้กำกับภาครัฐ ☐ 4) บุคคลทั่วไป

4. หน่วยงาน ☐ 1) ส่วนราชการ ☐ 2) รัฐวิสาหกิจ ☐ 3)เอกชน ☐ 4) สถาบันการเงิน ☐ 5) อื่นๆ

▶ **ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ด้านเวลา					
1.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น หากยื่นเรื่องได้รับบริการก่อน					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงานที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน , ไม่รับสินบน , ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกความโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการ					
4.2 ชุดการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเต็มใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรถ ป้ายชี้ สีสันสิ่งพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

▶ **ตอนที่ 3 ปัญหา/ข้อเสนอแนะ**

ปัญหา 1.

2.

ข้อเสนอแนะ 1.

2.

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านที่ได้มีเวลาให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้อย่างสูง

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการ คือ พนักงานผู้ให้บริการทุกๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการบริการ เพื่อการพัฒนารองครอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้า ว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่ายๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลลัพธ์กลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

SERVICE MIND

S = Smiling & Sympathy

ยิ้มแย้ม เอาใจเขามาใส่ใจเรา และเห็นอกเห็นใจ

E = Early Response

ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful

แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ

V = Voluntariness manner

ให้บริการด้วยความเต็มใจ

I = Image Enhancing

การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและองค์กร

C = Courtesy

ความอ่อนน้อม สุภาพ

E = Enthusiasm

ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น

M= Make Believe

มีความเชื่อ

I = Insist

ยืนยัน และยอมรับ

N = Necessitate

การให้ความสำคัญ

D = Devote

การอุทิศตน



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสุพรรณบุรี

ที่ปรึกษาคณะทำงาน

นางชนุลาลักษณ์ สุขวิญญา
คลังจังหวัดสุพรรณบุรี

คณะทำงาน

นางสาวกึ่งกาญจน์	เอี่ยมวงศ์	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
นายชัชวาล	กองบุญ	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
นางรัชนีวรรณ	ประดิษฐ์	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
นางจินตนา	ช่อชู	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
นางสาวบุษยมาศ	วีระกุล	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
นางสาวศิวพร	เจริญศิริสุทธิกุล	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
นางสาวกุลวลี	อุทัยธรรม	นักวิชาการคลังชำนาญการ
นายฐาปกรณ์	นิยม	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
นางสาวกัลยา	มาลาวัลย์	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
นางสาววรรณภา	สุริยา	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
นายสิงหา	วิเศษสิงห์	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
นางสาวธนิษฐา	เย็นยงค์	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
นางชนิสรา	จันทร์นนท์	เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน
นางสาวอรรวรรณ	กัลพงษ์	นักวิชาการคลัง
นางพเยาว์	ศรีงาม	เจ้าหน้าที่การคลัง
นางสาววชิราภรณ์	พุ่มจำปา	เจ้าพนักงานการคลัง