



## คำนำ

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

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

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน **“รวดเร็ว ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ”** ผลตอบรับด้านการให้บริการที่ดีมิใช่เพียงการได้รับคำชื่นชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ **“คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์”** เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้าง **ความพึงพอใจและความประทับใจ** และเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า **“คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์”** จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์  
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

## สารบัญ

|                                                                         | หน้า      |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>๑. บทนำ</b>                                                          | <b>๑</b>  |
| - หลักการบริการที่ดี                                                    | ๑         |
| - การสร้างความประทับใจในงานบริการ                                       | ๑         |
| - หัวใจการให้บริการ                                                     | ๑         |
| <b>๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์</b>               | <b>๓</b>  |
| - มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย                                         | ๓         |
| - มาตรฐานการรับโทรศัพท์                                                 | ๗         |
| <b>๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์</b>        | <b>๘</b>  |
| - ขั้นตอนการอนุมัติการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ                             | ๑๒        |
| - ขั้นตอนการออกหนังสือรับรองบำเหน็จค่าประกัน                            | ๑๓        |
| - ตารางการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์                     | ๑๔        |
| - ผังกระบวนการทำงานในการรับซื้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ | ๑๕        |
| - ช่องทางการติดต่อ                                                      | ๒๐        |
| - วงจรการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด                                | ๒๑        |
| <b>๔. การติดตามและประเมินผล</b>                                         | <b>๒๑</b> |
| <b>๕. บทสรุป</b>                                                        | <b>๒๒</b> |

## บทนำ

### หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีที่ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ โดยจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

### การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้ความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมมิติเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรี จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ คาดหวังว่าจะได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

### หัวใจการให้บริการ

❖ **บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

❖ **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

❖ **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

❖ **การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิเสธหรือโดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

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

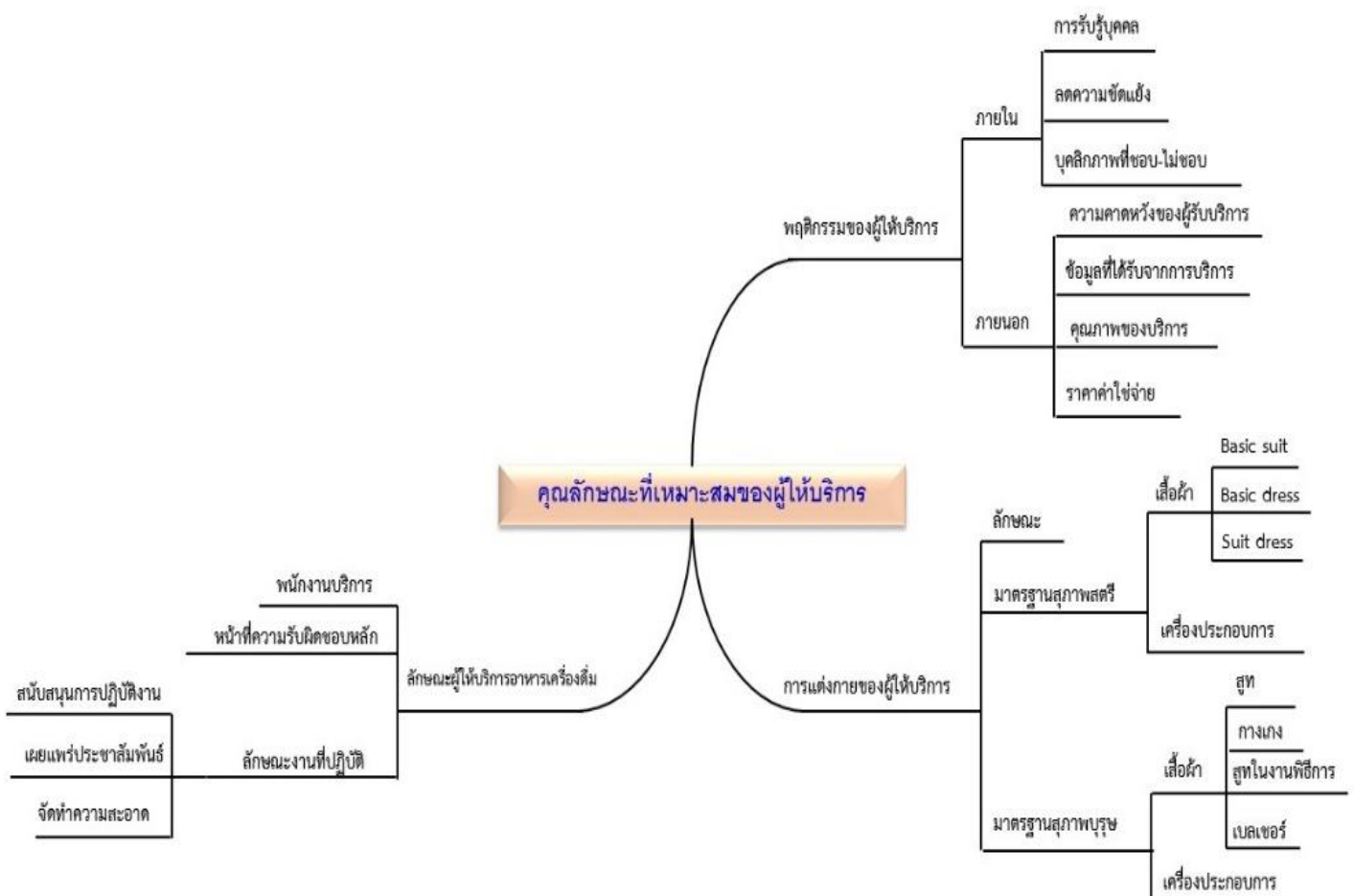
❖ **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้อาจสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ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

❖ **ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

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

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

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





การปฏิบัติงานในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

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

## มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

### ๑. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

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

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

❖ **สติปัญญา** คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

❖ **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขันอารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เห็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

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

❖ **สังคม** หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

### หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- ❖ การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกลักษณะบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- ❖ การรู้จักทำให้ตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกริธี และถูกกาลเทศะ เป็นต้น
- ❖ พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มี การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

### มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

| วัน      | ผู้หญิง                 | ผู้ชาย                  |
|----------|-------------------------|-------------------------|
| จันทร์   | เครื่องแบบข้าราชการหญิง | เครื่องแบบข้าราชการชาย  |
| อังคาร   | ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง      | เสื้อขาว กางเกงดำ/สูทดำ |
| พุธ      | เสื้อกรีนมาร์เก็ต       | เสื้อกรีนมาร์เก็ต       |
| พฤหัสบดี | ชุดสุภาพ                | ชุดสุภาพ                |
| ศุกร์    | ชุดผ้าภูไท /ผ้าไทย      | ชุดผ้าภูไท /ผ้าไทย      |

โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

**๑. การแต่งกายวันจันทร์ (เครื่องแบบข้าราชการ)**

| สุภาพสตรี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | สุภาพบุรุษ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- เสื้อคอพับแขนยาวสีทึบ หรือแขนสั้น</li> <li>- กระโปรงยาวปิดเข้าสีทึบ/กางเกงขายาวสีทึบ ขาตรง ไม่มีลวดลาย</li> <li>- เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีทึบ หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑคันทน์อยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุเทียมหนัง สีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน ๑๐ ซม.</li> <li>- เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลังรูปตรา ปกขาววชิราภรณ์ ติดที่คอเสื้อ ตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ</li> <li>- ป้ายชื่อ นามสกุล ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ابนขวา</li> <li>- ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ابนซ้าย</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เสื้อคอพับแขนยาวสีทึบ หรือแขนสั้น</li> <li>- กางเกงขายาวสีทึบ</li> <li>- เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีทึบ หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑคันทน์อยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุเทียมหนัง สีดำ ไม่มีลวดลาย ถุงเท้าสีเดียวกับรองเท้า</li> <li>- เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลังรูปตรา ปกขาววชิราภรณ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ</li> <li>- ป้ายชื่อและตำแหน่ง ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ابนขวา</li> <li>- ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋ابนซ้าย</li> </ul> |

**๒. การแต่งกายวันอังคาร (ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง)**

| สุภาพสตรี                                                                                                                                                                                                           | สุภาพบุรุษ                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง</li> <li>- รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย</li> <li>- กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เสื้อขาวแขนสั้น/แขนยาว หากเป็นชุดสูทควรเป็นเสื้อเชิ้ตสีขาวทึบด้วยสุทศผ้าหรือกรมท่า</li> <li>- กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ</li> <li>- เข็มขัดสีดำ</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา</li> </ul> |

**๓. การแต่งกายวันพุธ (เสื้อกรีนมาร์เก็ต)**

| สุภาพสตรี                                                                                                                                                                  | สุภาพบุรุษ                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- เสื้อกรีนมาร์เก็ต</li> <li>- กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เสื้อกรีนมาร์เก็ต</li> <li>- กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ</li> <li>- เข็มขัดสีดำ</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา</li> </ul> |



#### ๔. การแต่งกายวันพฤหัสบดี (ชุดสุภาพ)

| สุภาพสตรี                                                                                                                                                                    | สุภาพบุรุษ                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- เสื้อสุภาพเรียบร้อย</li> <li>- กระโปรงยาวปิดเข่า/กางเกงขายาวขาตรง</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เสื้อสุภาพเรียบร้อย</li> <li>- กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ</li> <li>- เข็มขัดสีดำ</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ชัดเป็นเงา</li> </ul> |

#### ๕. การแต่งกายวันศุกร์ (ชุดผ้าภูไท/ผ้าไทย)

| สุภาพสตรี                                                                                                                                                                                                              | สุภาพบุรุษ                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชุดผ้าภูไท/ผ้าไทย</li> <li>- รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย</li> <li>- กระโปรงยาวปิดเข่า/กางเกงขายาวขาตรงสีดำ</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชุดผ้าภูไท/ผ้าไทย</li> <li>- รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย</li> <li>- กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ</li> <li>- เข็มขัดสีดำ</li> <li>- รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ชัดเป็นเงา</li> </ul> |

#### ใบหน้า

| สุภาพสตรี                                                                                                                                                                                       | สุภาพบุรุษ                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม แต่งหน้าให้ดูเป็นธรรมชาติและเข้ากับบุคลิกตนเอง</li> <li>- นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่น แจ่มใส</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม</li> <li>- ดูแลไม่ให้มีหนวดเครา</li> <li>- นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่น แจ่มใส</li> </ul> |

#### การจัดแต่งทรงผม

| สุภาพสตรี                                                                                                                                                                                  | สุภาพบุรุษ                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาด และเหมาะสมกับบุคลิกภาพ</li> <li>- กรณีผมยาว ควรรวบผมให้เรียบร้อยหรือใส่เน็คคลุมผมและไม่ทำไฮไลท์สีผม</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผมสั้น ร่องทรง หากทรงผมตั้ง ควรจัดแต่งให้เข้ารูปดูดี ไม่กระเซอะกระเซิง และไม่ทำไฮไลท์สีผม</li> </ul> |

## ๒. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

❖ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อม ไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

❖ แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้ทราบทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่อกัน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

❖ รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

❖ คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป

❖ รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

❖ วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสาย จบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

❖ มาตรฐานในการให้บริการของ Call Center ประกอบด้วย

- โทรศัพท์ดิ่งไม่เกิน ๓ ครั้ง
- อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕%
- การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก

### การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

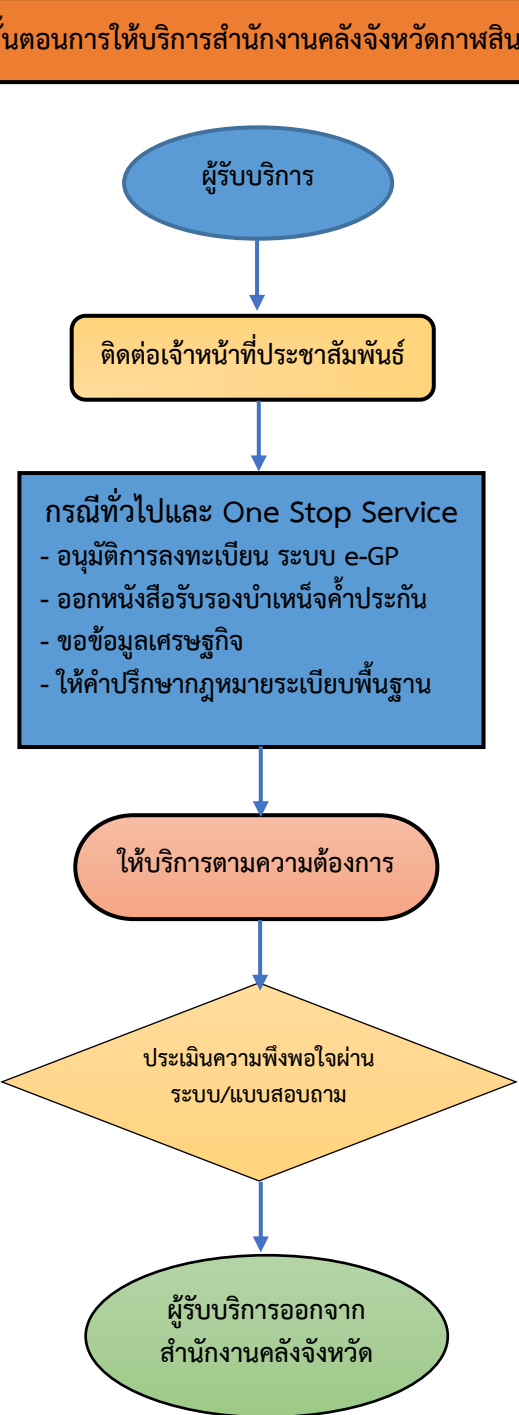
|              | สิ่งที่ควรปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                             | แนวทางการพูด                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑. การรับสาย | <ul style="list-style-type: none"> <li>● รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน<br/>“ทักทาย+ชื่อ+เสนอความช่วยเหลือ”</li> <li>● หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยว่างอยู่ ให้โอนสาย แต่หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● “สวัสดีค่ะ/ครับ<br/>สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ดิฉัน/<br/>ผม.....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/<br/>ครับ”</li> <li>● “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสาย<br/>กับใครค่ะ/ครับ วันนี้คุณ..... ต้องการ<br/>สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/<br/>ครับ</li> </ul> |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>๒. การโอนสาย</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน</li> <li>● เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด</li> <li>● ปลอ่ยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● “คุณ.....คะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ..... กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ/ครับ”</li> <li>● “คุณ.....คะ/ครับ สายภายนอกจากคุณ.....จะติดต่อเรื่อง.....นะคะ/ครับ”</li> <li>● วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน</li> </ul> |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

| ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                     | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● จุดประชาสัมพันธ์</li> </ul>                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ช่วยเหลือเรื่องใดคะ/ครับ”</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● การพิจารณาประเด็นปัญหา               <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)</li> </ol> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่               <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e - GP</li> <li>๒. การขอหนังสือรับรองสิทธิบำนาญทดแทนค่าประกัน</li> <li>๓. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ</li> <li>๔. การกฎหมาย ระเบียบ เบื้องต้นทั่วไป</li> </ol> </li> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่ นะคะ/ครับ”</li> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการให้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอรับบริการ</li> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการงานขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ</li> </ul> |

| ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์</b></p>  <pre> graph TD     A([ผู้รับบริการ]) --&gt; B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์]     B --&gt; C[กรณีทั่วไปและ One Stop Service<br/>- อนุมัติการลงทะเบียน ระบบ e-GP<br/>- ออกหนังสือรับรองบำเหน็จค่าประกัน<br/>- ขอข้อมูลเศรษฐกิจ<br/>- ให้คำปรึกษากฎหมายระเบียบพื้นฐาน]     C --&gt; D([ให้บริการตามความต้องการ])     D --&gt; E{ประเมินความพึงพอใจผ่าน<br/>ระบบ/แบบสอบถาม}     E --&gt; F([ผู้รับบริการออกจาก<br/>สำนักงานคลังจังหวัด])           </pre> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ</li> <li>● เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า<br/>“กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ”</li> </ul> <p>พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ e-GP หรือในระบบ GFMS ด้วยคำว่า<br/>“ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงาน.....ที่รับผิดชอบดำเนินการคะ/ครับ”</li> <li>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า<br/>“เชิญติดต่อกลุ่มงาน.....เรียนเชิญทางนี้คะ/ครับ”</li> <li>● เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการโดยแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้</li> </ul> <p>๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ</p> |

| ขั้นตอน                                        | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>๒. กรณีปัญหาเฉพาะด้าน</p>                   | <p>๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า</p> <p>“ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ”</p> <p>หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า</p> <p>“กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า</p> <p>“รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ”</p> <p>● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า</p> <p>“กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม</p> |
| <p>๓.กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบการคลังเชิงลึก</p> | <p>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการด้วยคำว่า</p> <p>“ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ”</p> <p>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังส่วนบริการให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า</p> <p>“กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในส่วนบริการให้คำปรึกษานี้ค่ะ/ครับ”</p> <p>● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการในส่วนบริการให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สิ่งสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ</p>                                                                                                                                                                                                |

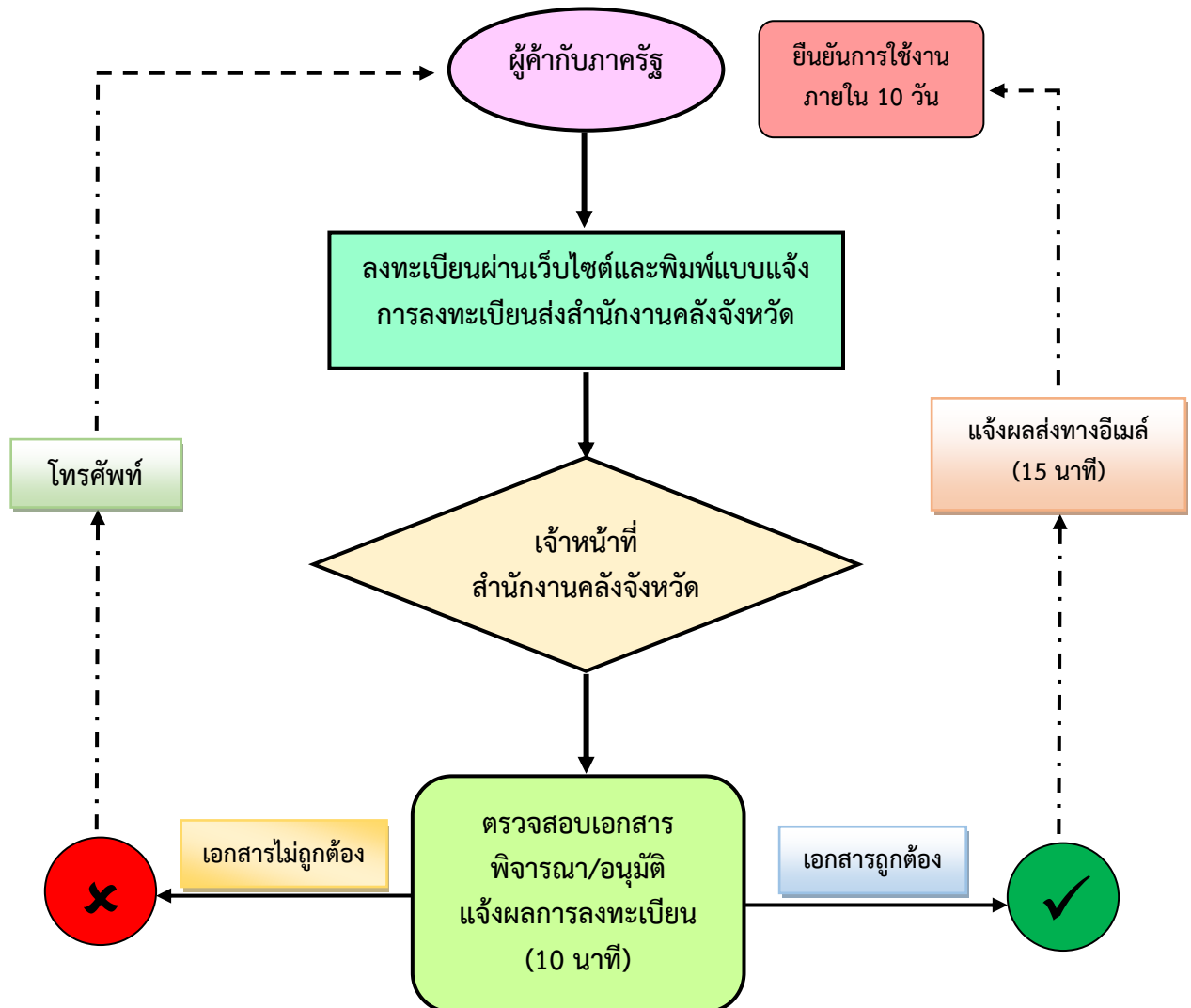
| ขั้นตอน | แนวทางปฏิบัติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <p>● ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้</p> <p>๑.กรณีดำเนินแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ</p> <p>๒.กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า</p> <p>“ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ...หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังคะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า</p> <p>“กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนคะ/ครับ”</p> <p>หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์ หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการคะ/ครับ”</p> <p>● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า</p> <p>“กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม</p> |

อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญคือ การทำให้ผู้รับบริการได้รู้สึกถึงความประทับใจที่เหนือความคาดหวังแต่สำหรับเกณฑ์ในหัวข้อนี้ ได้กำหนดให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการ Online ได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทางที่เป็นระบบ Online มีการพัฒนาระบบการให้บริการ ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนผ่านช่องทางที่เป็นระบบ Online และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน ๑๕ นาที และการติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง เป็นต้น

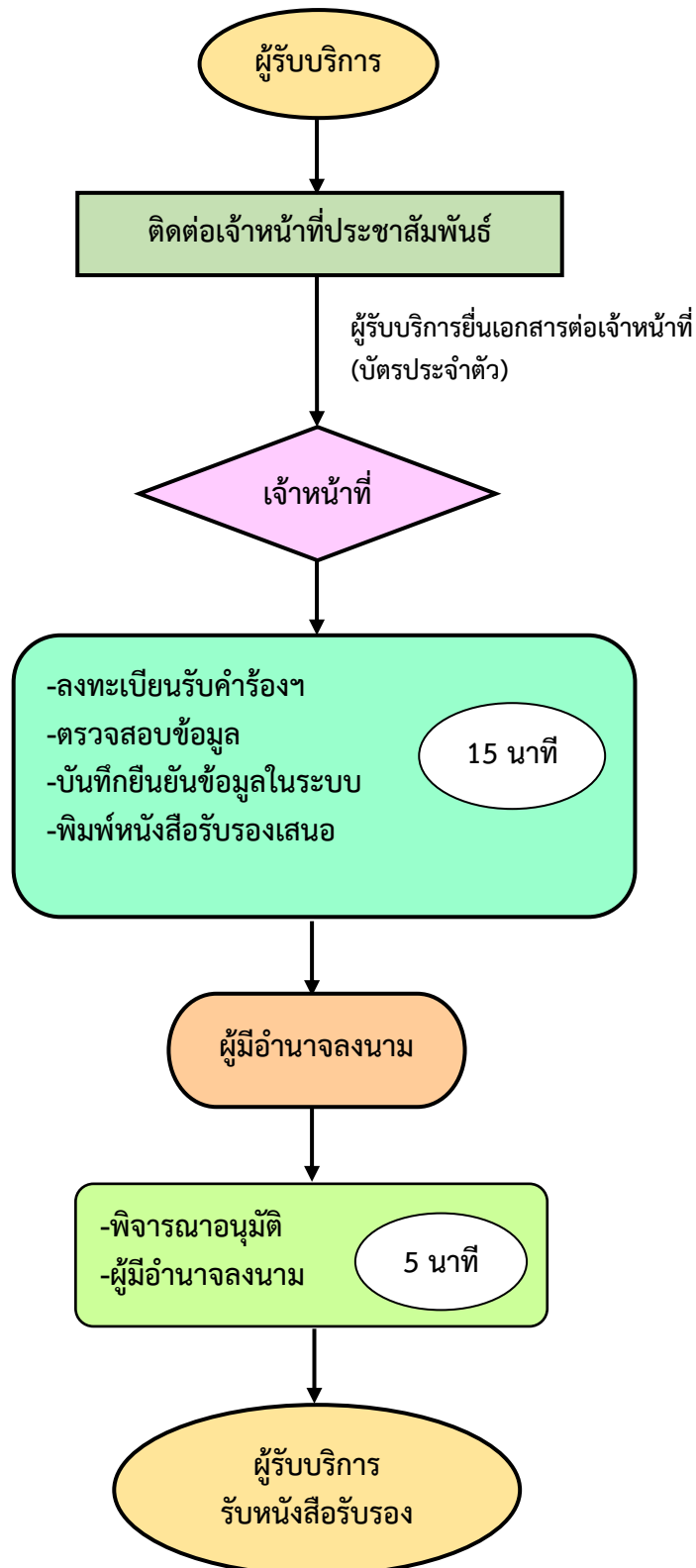
เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ /ห้องปฏิบัติการ /ส่วนบริการให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ เคา์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ และหย่อนลงตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัด



ขั้นตอนการอนุมัติการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ



ขั้นตอนการออกหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ



ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้รับบริการ

ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

กรณีทั่วไป และ One Stop Service

- การลงทะเบียนระบบ e-GP (25 นาที)
- ออกหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ (20 นาที)
- ขอข้อมูลเศรษฐกิจ (10 นาที)
- ให้คำปรึกษาระเบียบพื้นฐาน (30 นาที)

ให้บริการตามความต้องการ

ประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ/  
แบบสอบถาม

กรณีปัญหาเฉพาะด้าน

- ระบบ e-GP (1 วันทำการ)
- ระบบ GFMS (1 วันทำการ)

พบเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/  
จุดบริการเฉพาะด้าน

ประเมินความพึงพอใจ  
ผ่านระบบ/แบบสอบถาม

กรณีปัญหาเชิงลึก  
(1 วันทำการ)

พบผู้เชี่ยวชาญ  
ห้องให้คำปรึกษา

ประเมินความพึงพอใจ  
ผ่านระบบ/แบบสอบถาม

ผู้รับบริการออกจาก  
สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

| บำเหน็จบำนาญ                     | ระบบ e-GP                                                          | ระบบ GFMS                          |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 1. นางสาวอมรรัตน์ พินิจนิก       | 1. นางลัดดา ภูสีเขียว                                              | 1. นางอารี กมลเพชร                 |
| 2. นางสาวสุดารัตน์ ภูสมนึก       | 2. นางสาวเฉลิมสิริ ทองเนตร                                         | 2. นางสาวจิราภรณ์ เหลืองวิเศษ      |
| 3. นางวนิดา พลบำรุง              | 3. นางสาวสุกัญญา หันจรัส                                           | 3. นายกฤษดา ฆารประเดิม             |
| 4. นางสาวพรรณชนก ภูบุญพรหม       | 4. นางสาวรุ่งนภา ขอนจันทร์                                         | โทรศัพท์ 0 4381 1662 ต่อ 315 - 319 |
| โทรศัพท์ 0 4381 1662 ต่อ 310-314 | 5. นางสาวจุฑามาศ อุดรศรี                                           | (พ.ย., ก.พ., พ.ค. และ ส.ค.)        |
| (พ.ย., ก.พ., พ.ค. และ ส.ค.)      | โทรศัพท์ 0 4381 1662 ต่อ 301 - 306<br>(พ.ย., ก.พ., พ.ค., และ ส.ค.) |                                    |

ตารางการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ (ช่วงพักเที่ยง) ของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

| วันที่ปฏิบัติงาน | ชื่อ - สกุล                  | ตำแหน่ง                          |
|------------------|------------------------------|----------------------------------|
| วันจันทร์        | ๑.นางลัดดา ภูสีเขียว         | นักวิชาการคลังชำนาญการ           |
|                  | ๒.นางกัญญา วันคำ             | เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน      |
| วันอังคาร        | ๑.นางวนิดา พลบำรุง           | เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน     |
|                  | ๒.นางสาวจุฑามาศ อุดรศรี      | นักบัญชี                         |
| วันพุธ           | ๑.นางสาวจิราภรณ์ เหลืองวิเศษ | นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ |
|                  | ๒.นางอารี กมลเพชร            | เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน       |
| วันพฤหัสบดี      | ๑.นางสาวสุดารัตน์ ภูสมนึก    | นักวิชาการคลังปฏิบัติการ         |
|                  | ๒.นางสาวรุ่งนภา ขอนจันทร์    | นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ |
| วันศุกร์         | ๑.นางสาวอมรรัตน์ พินิจนิก    | เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน       |
|                  | ๒.นางสาวอภิสรา เมืองโคตร     | นักวิชาการคลัง                   |

ช่วงเวลาปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.

เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๔๓๘๑ ๑๖๖๒ ต่อ ๐

ผังกระบวนการทำงานในการรับข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

| ลำดับ | ผังกระบวนการ                                                                                                                                       | รายละเอียดงาน                                                                                                                                                                                                                                         | มาตรฐาน                                                                                                                                            | ผู้รับผิดชอบ          |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1     | รับเรื่องร้องเรียน<br>                                            | -เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ ติดต่อด้วยตนเอง และผ่านระบบ Chat Line หรือ face book                                                                                                                                 | ถูกต้อง ครบถ้วน                                                                                                                                    | ฝ่ายบริหาร            |
| 2     | ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน<br>                                   | -ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน                                                                                                                                                                                                                          | ทันทีที่ได้รับเรื่อง                                                                                                                               | ฝ่ายบริหาร            |
| 3     | ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นแล้วส่งให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบ<br> | -พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย ระเบียบและอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้                                                                                                                                      | เชื่อถือได้และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้                                                                                                     | กลุ่มงานที่รับผิดชอบ  |
| 4     | จัดทำบันทึกแจ้งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง<br>                         | -พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาที่ร้องเรียนเสนอคลังจังหวัดกาฬสินธุ์เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง                                                                                                                                                                | ถูกต้องครบถ้วน                                                                                                                                     | กลุ่มงานที่รับผิดชอบ  |
| 5     | เสนอคลังจังหวัดกาฬสินธุ์<br>                                    | -คลังจังหวัดกาฬสินธุ์พิจารณา                                                                                                                                                                                                                          | ถูกต้องครบถ้วน                                                                                                                                     | กลุ่มงานที่รับผิดชอบ  |
| 6     | จัดส่งบันทึกไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ<br>                       | -ดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                            | ดำเนินการทันที                                                                                                                                     | กลุ่มงานที่รับผิดชอบ  |
| 7     | กลุ่มงานที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง<br>                      | -ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา อุปสรรค สาเหตุ และแนวทางการแก้ไขรวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาขึ้นได้อีก                                                                                                                                                   | -                                                                                                                                                  | กลุ่มงานที่รับผิดชอบ  |
| 8     | รายงานผลเรื่องร้องเรียน<br>                                     | -แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป ยกเว้น 2 กรณี ได้แก่<br>1. กรณีร้ายแรง อาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร<br>2. กรณีซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์หรือเกี่ยวข้องกับกฎหมาย อาจใช้เวลาเกินกว่า 15 วันทำการ | -ภายใน 15 วัน ทำการ<br>-ภายใน 3 วันทำการ หากไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ 5 วัน<br>-แจ้งความคืบหน้า                                                  | -กลุ่มงานที่รับผิดชอบ |
| 9     | ติดตามผลเรื่องร้องเรียน<br>                                     | 1.กรณีติดตามจากหน่วยงานภายนอกจะมีการติดตามโดยทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร โทรศัพท์ หรือลงพื้นที่ในกรณีที่มีปัญหาเชิงพื้นที่<br>2.กรณีติดตามภายในหน่วยงานจะมีการติดตามโดยการสอบถามความคืบหน้าเจ้าหน้าที่หรือทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร                 | 1. แจ้งเตือนครั้งที่ 1 เมื่อครบ 30 วัน<br>2. แจ้งเตือนครั้งที่ 2 เมื่อครบ 15 วัน นับแต่วันเตือนครั้งที่ 1<br>3. แจ้งเตือนครั้งที่ 3 เมื่อครบ 7 วัน | -กลุ่มงานที่รับผิดชอบ |

| ลำดับ | ผังกระบวนการ                     | รายละเอียดงาน                                                                                               | มาตรฐาน              | ผู้รับผิดชอบ          |
|-------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|
| 10    | ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน<br>↓ | -ลงทะเบียนรับรายงานผลเรื่องร้องเรียน                                                                        | ทันทีที่ได้รับเรื่อง | -กลุ่มงานที่รับผิดชอบ |
| 11    | ตอบข้อร้องเรียน<br>↓             | -แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบกรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ เก็บรวบรวมเรื่อง          | ถูกต้องครบถ้วน       | กลุ่มงานที่รับผิดชอบ  |
| 12    | เสนอคลังจังหวัดกาฬสินธุ์<br>↓    | -หากมีที่อยู่ชัดเจนแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยจัดทำหนังสือตอบเสนอคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ | ถูกต้องครบถ้วน       | กลุ่มงานที่รับผิดชอบ  |
| 13    | ส่งเก็บงานสารบัญรับเรื่อง<br>↓   | -รวบรวมเรื่องที่ตอบข้อร้องเรียนแล้วให้งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์         | ถูกต้องครบถ้วน       | กลุ่มงานที่รับผิดชอบ  |
| 14    | ↓<br>รวบรวม                      | -รวบรวมเรื่องร้องเรียนและจัดทำสรุปเรื่องร้องเรียน                                                           | ถูกต้องครบถ้วน       | กลุ่มงานที่รับผิดชอบ  |

#### เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ

- บัตรสนเท่ห์ (มติ ครม. 22 ธันวาคม 2541)
- แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง
- เข้าสู่กระบวนการศาลหรือมีคำพิพากษา/คำสั่งศาล หรือมีการบังคับคดีแล้ว
- องค์การตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว
- ผ่านกระบวนการไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท/อนุญาโตตุลาการในชั้นศาลแล้ว
- ทั้งนี้ ผู้ว่าราชการจังหวัด อาจพิจารณาให้รับเรื่อง ซึ่งจะพิจารณาเป็นรายกรณีไป

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑. การรับเรื่องร้องเรียน

๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑.๒.๑ รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ผู้เรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

๑.๒.๒ รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๓๘๑ ๑๖๖๒

### ๒. การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากนั้นจะทบทวนเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

### ๓. การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงอุตสาหกรรม ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวกับกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ



#### ๔. การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ จะพิจารณาทำหนังสือตอบรับผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้วหรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร เพื่อทราบ

#### ๕. การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

๕.๑ แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบ ๓๐ วัน

๕.๒ แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบ ๑๕ วัน นับแต่วันเตือนครั้งที่ ๑

๕.๓ แจ้งเตือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบ ๗ วัน

#### ๖. การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ จะรวบรวมข้อมูลเรื่องราวร้องเรียนคำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน



## ช่องทางการติดต่อ





เว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



Facebook สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



Line กลุ่มพัสดุ/e-GP ส่วนราชการจังหวัดกาฬสินธุ์



Line กลุ่มเบิกจ่าย/GFMIS ส่วนราชการจังหวัดกาฬสินธุ์



ที่อยู่สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์



ksn@cgd.go.th



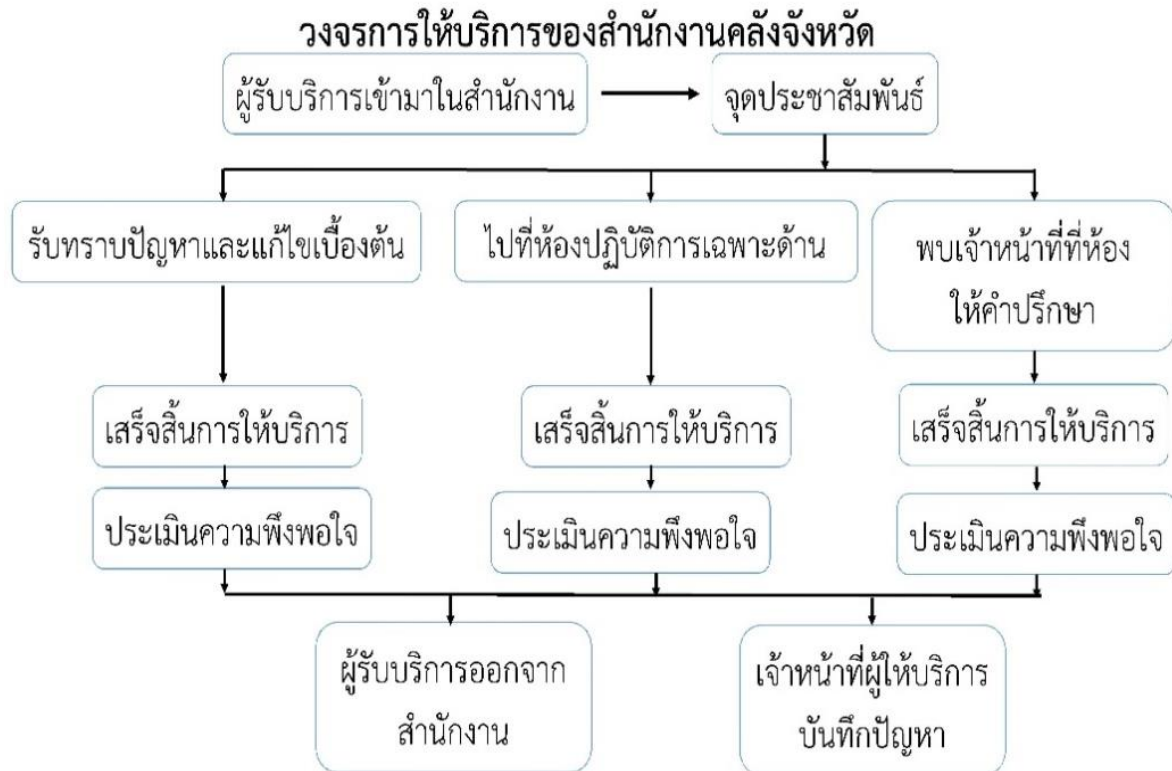
0-4381-1662  
0-4381-2963



0-4381-1662  
ต่อ 322

เวลาเปิดให้บริการ : วันจันทร์ - ศุกร์ ในเวลาราชการ และเพิ่มเวลาพักเที่ยง ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ จะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง



### การติดตามและประเมินผล

- มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล้องรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น
- มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มารับบริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาประกอบพิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

### บทสรุป

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

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพร่วมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อ หรือลูกค้า ว่า ทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จด้วยยุทธศาสตร์ เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดขึ้นได้จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กร

SERVICE MIND

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

ที่ปรึกษาคณะทำงาน

นายศักดิ์ ดาหาร  
คลังจังหวัดกาฬสินธุ์

คณะทำงาน

|                 |              |                                  |
|-----------------|--------------|----------------------------------|
| นางจุฑามาศ      | กัจจมนกุล    | นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ      |
| นายสาโรจน์      | เกศนิบุตร    | นักวิชาการคลังชำนาญการ           |
| นางสาวทิพาภรณ์  | สุขศรี       | นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ   |
| นางลัดดา        | ภูสีเขียว    | นักวิชาการคลังชำนาญการ           |
| นางสาวเฉลิมสิริ | ทองเนตร      | นักวิชาการคลังชำนาญการ           |
| นางสาวอมรรัตน์  | พินิจนิก     | เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน       |
| นางอารี         | กมลเพชร      | เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน       |
| นางสาวสุกัญญา   | หันจรัส      | นักวิชาการคลังปฏิบัติการ         |
| นางสาวสุดารัตน์ | ภูสมนึก      | นักวิชาการคลังปฏิบัติการ         |
| นางสาวรุ่งนภา   | ขอนแก่น      | นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ |
| นางสาวจิราภรณ์  | เหลื่องวิเศษ | นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ |
| นางวนิดา        | พลบำรุง      | เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน     |
| นางกัญญา        | วันคำ        | เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน      |
| นางณอม          | ศุภวาสน์     | พนักงานพิมพ์ ส. ๔                |
| นายฤทธดา        | ฆารประเดิม   | นักวิชาการคลัง                   |
| นางสาวอภิสร     | เมืองโคตร    | นักวิชาการคลัง                   |
| นางสาวจุฑามาศ   | อุดรศรี      | นักบัญชี                         |
| นางสาวพรรณชนก   | ภูบุญพรหม    | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี       |