

คำนำ

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

สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ มีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่หน่วยงานในจังหวัดทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ด้านการบริการให้คำปรึกษา กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ด้านการเงิน การคลัง และการพัสดุภาครัฐ รวมถึงการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินการคลัง

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

สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า **“คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์”** จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์
กันยายน ๒๕๖๕



สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
- หลักการบริการที่ดี	๑
- การสร้างความประทับใจในงานบริการ	๑
- หัวใจการให้บริการ	๑
๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์	๓
- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	๓
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๗
๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์	๘
- ขั้นตอนการอนุมัติการลงทะเบียนผู้ค้าภาษี	๑๒
- ขั้นตอนการออกหนังสือรับรองบำเหน็จค่าประกัน	๑๓
- ตารางการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์	๑๔
- ผังกระบวนการทำงานในการรับข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์	๑๕
- ช่องทางการติดต่อ	๒๐
- วงจรการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด	๒๑
๔. การติดตามและประเมินผล	๒๑
๕. บทสรุป	๒๒

บทนำ

หลักการบริการที่ดี

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

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ คาดหวังว่าจะได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

หัวใจการให้บริการ

❖ **บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

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

❖ **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

❖ **การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็น การปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

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

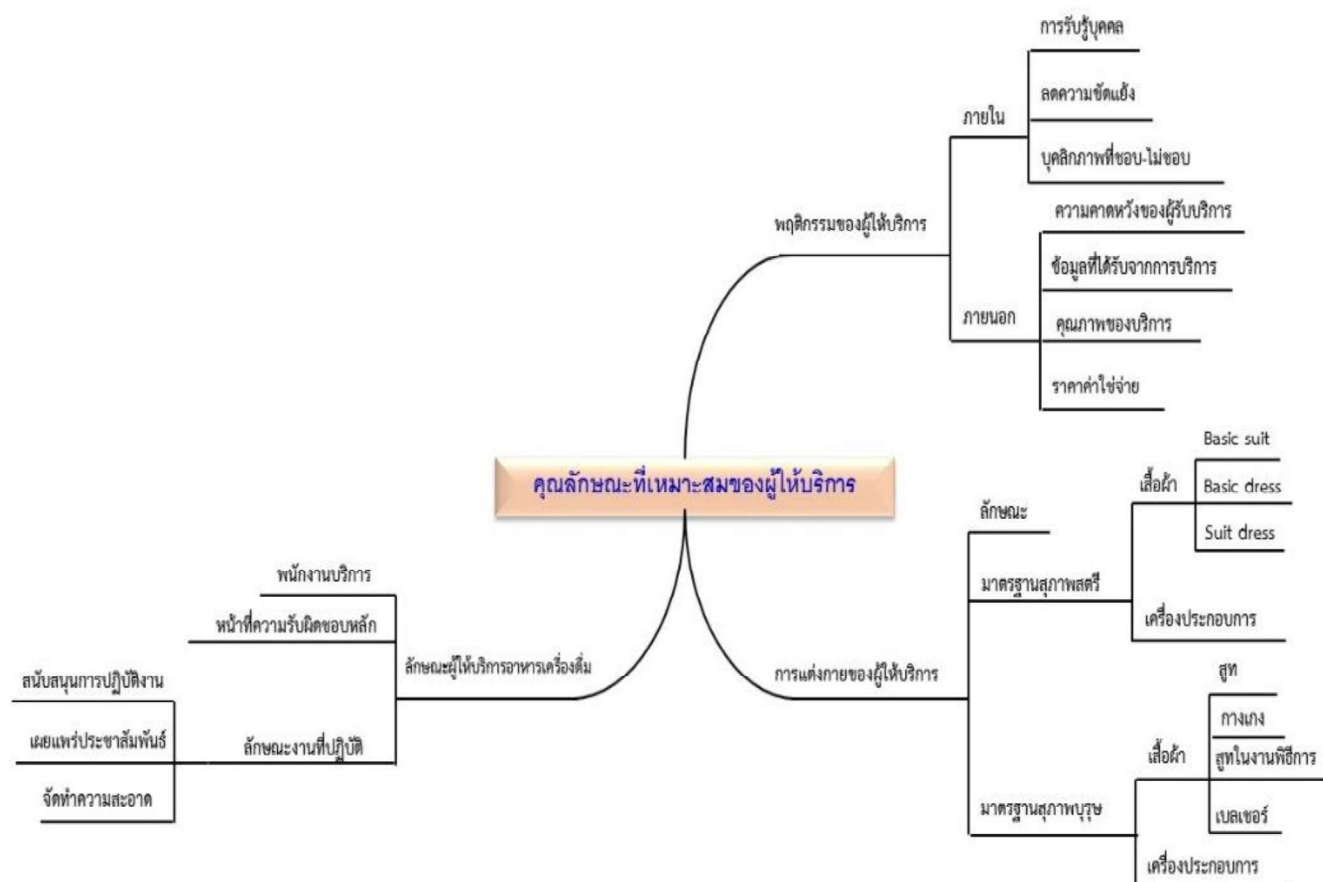
❖ **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

❖ **ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

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

❖ **การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็ว ในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง 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 ไม่่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะท่วงท่าเหมาะสม กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนอง ความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
๒. ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิและอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกันพูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม
๓. ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคือง ที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยใจจิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงานเศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย

มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

๑. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

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

❖ **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณะภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมทั้งแต่งรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

❖ **สติปัญญา** คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

❖ **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขันอารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

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

❖ **สังคม** หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน



หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- ❖ การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
- ❖ การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกต้อง 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
- เสื้อคอพับแขนยาวสีทึบ หรือแขนสั้น - กระโปรงยาวปิดเข่าสีทึบ/กางเกงขายาวสีทึบ - ขาตรง ไม่มีลวดลาย - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีทึบ หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑตอนบนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุเทียมหนัง สีดำ ไม่มีลวดลายถุงเท้าสีเดียวกับรองเท้า - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลังรูปตรา ปักษาวายุภักซ์ ติดที่คอเสื้อ ตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อ และตำแหน่ง ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าด้านขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าด้านซ้าย	- เสื้อคอพับแขนยาวสีทึบ หรือแขนสั้น - กางเกงขายาวสีทึบ - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีทึบ หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑตอนบนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุเทียมหนัง สีดำ ไม่มีลวดลายถุงเท้าสีเดียวกับรองเท้า - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลังรูปตรา ปักษาวายุภักซ์ ติดที่คอเสื้อ ตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อ และตำแหน่ง ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าด้านขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าด้านซ้าย

๒. การแต่งกายวันอังคาร (ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข่า/กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อขาวแขนสั้น/แขนยาว หากเป็นชุดสูทควรเป็นเสื้อเชิ้ตสีขาวทักด้วยชุดดำหรือกรมท่า - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

๓. การแต่งกายวันพุธ (เสื้อกรีนมาร์เก็ต)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อกรีนมาร์เก็ต - กระโปรงยาวปิดเข่า/กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อกรีนมาร์เก็ต - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

๔. การแต่งกายวันพฤหัสบดี (ชุดสุภาพ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อสุภาพเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข่า/กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีด้าแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อสุภาพเรียบร้อย - กางเกงขายาว ขาตรง สีด้า - เข็มขัดสีด้า - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีด้า ขัดเป็นเงา

๕. การแต่งกายวันศุกร์ (ชุดผ้าภูไท/ผ้าไทย)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้าภูไท/ผ้าไทย - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข่า/กางเกงขายาวขาตรงสีด้า - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีด้าแบบปิดปลายเท้า	- ชุดผ้าภูไท/ผ้าไทย - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กางเกงขายาว ขาตรง สีด้า - เข็มขัดสีด้า - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีด้า ขัดเป็นเงา

ไบน้้า

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- หมั่นดูแลไบน้้าไม่ให้มันเยิ้ม แต่งหน้าให้ดูเป็นธรรมชาติและเข้ากับบุคลิกตนเอง - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ไบน้้าจะได้ดูสดชื่น แจ่มใส	- หมั่นดูแลไบน้้าไม่ให้มันเยิ้ม - ดูแลไม่ให้มีหนองเครา - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ไบน้้าจะได้ดูสดชื่น แจ่มใส

การจัดแต่งทรงผม

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ควรคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาด และเหมาะสมกับบุคลิกภาพ - กรณีผมยาว ควรรวบผมให้เรียบร้อยหรือใส่เน็คคลุมผมและไม่ทำไฮไลท์สีผม	- ผมสั้น ร่องทรง หากทรงผมต้ง ควรจัดแต่งให้เข้ารูปดูดี ไม่กระเซอะกระเซิง และไม่ทำไฮไลท์สีผม

๒. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ติดต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

- ❖ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่เป็น 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
 - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง
 - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕%
 - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก

การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑. การรับสาย	● รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย+ชื่อ+เสนอความช่วยเหลือ” ● หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วย วางอยู่ให้โอนสาย แต่หากบุคคลที่ปลายสาย ต้องการจะพูดด้วยไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้ เสนอความช่วยเหลือ	● “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ดิฉัน/ผม.....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” ● “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสาย กับใครค่ะ/ครับ วันนี้คุณ..... ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ครับ



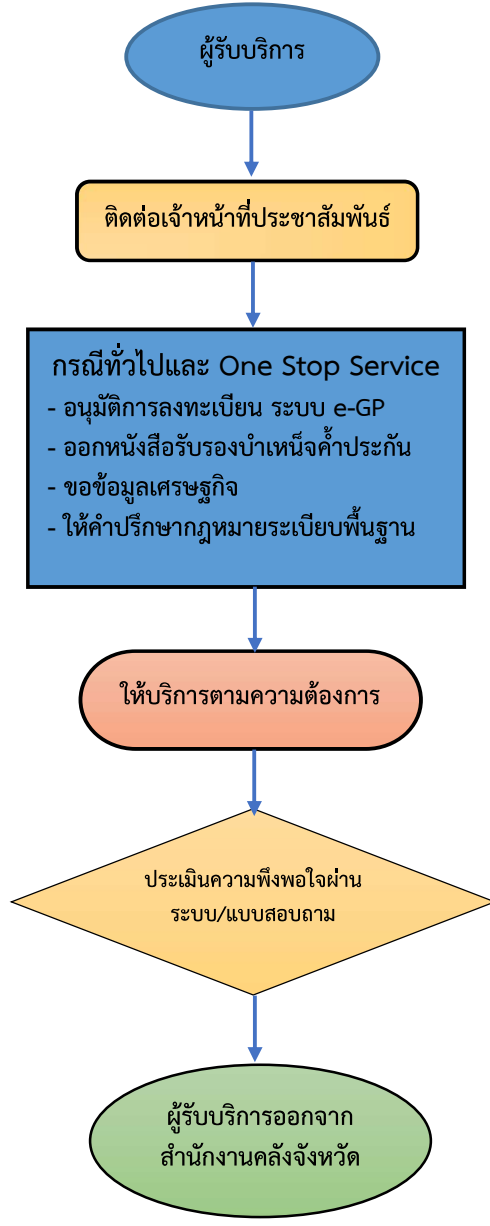
มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

๒. การโอนสาย	● เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน ● เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด ● ปลอ่ยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน	● “คุณ.....คะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ..... กรุณาถือสายรอสักครู่ค่ะ/ครับ” ● “คุณ.....คะ/ครับ สายภายนอกจากคุณ.....จะติดต่อเรื่อง.....นะคะ/ครับ ● วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน
--------------	---	--

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
● จุดประชาสัมพันธ์	● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ช่วยเหลือเรื่องใดคะ/ครับ”
● การพิจารณาประเด็นปัญหา ๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)	● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ๑. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e - GP ๒. การขอหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จตกทอดค่าประกัน ๓. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ๔. หนังสือกฎหมาย ระเบียบ เบื้องต้นทั่วไป ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่ค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอรับบริการ ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการงานขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์  <pre> graph TD A([ผู้รับบริการ]) --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C[กรณีทั่วไปและ One Stop Service - อนุมัติการลงทะเบียน ระบบ e-GP - ออกหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ - ขอข้อมูลเศรษฐกิจ - ให้คำปรึกษากฎหมายระเบียบพื้นฐาน] C --> D([ให้บริการตามความต้องการ]) D --> E{ประเมินความพึงพอใจผ่าน ระบบ/แบบสอบถาม} E --> F([ผู้รับบริการออกจาก สำนักงานคลังจังหวัด]) </pre>	● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ● เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ e-GP หรือในระบบ GFMS ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงาน.....ที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกลุ่มงาน.....เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการโดยแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ



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

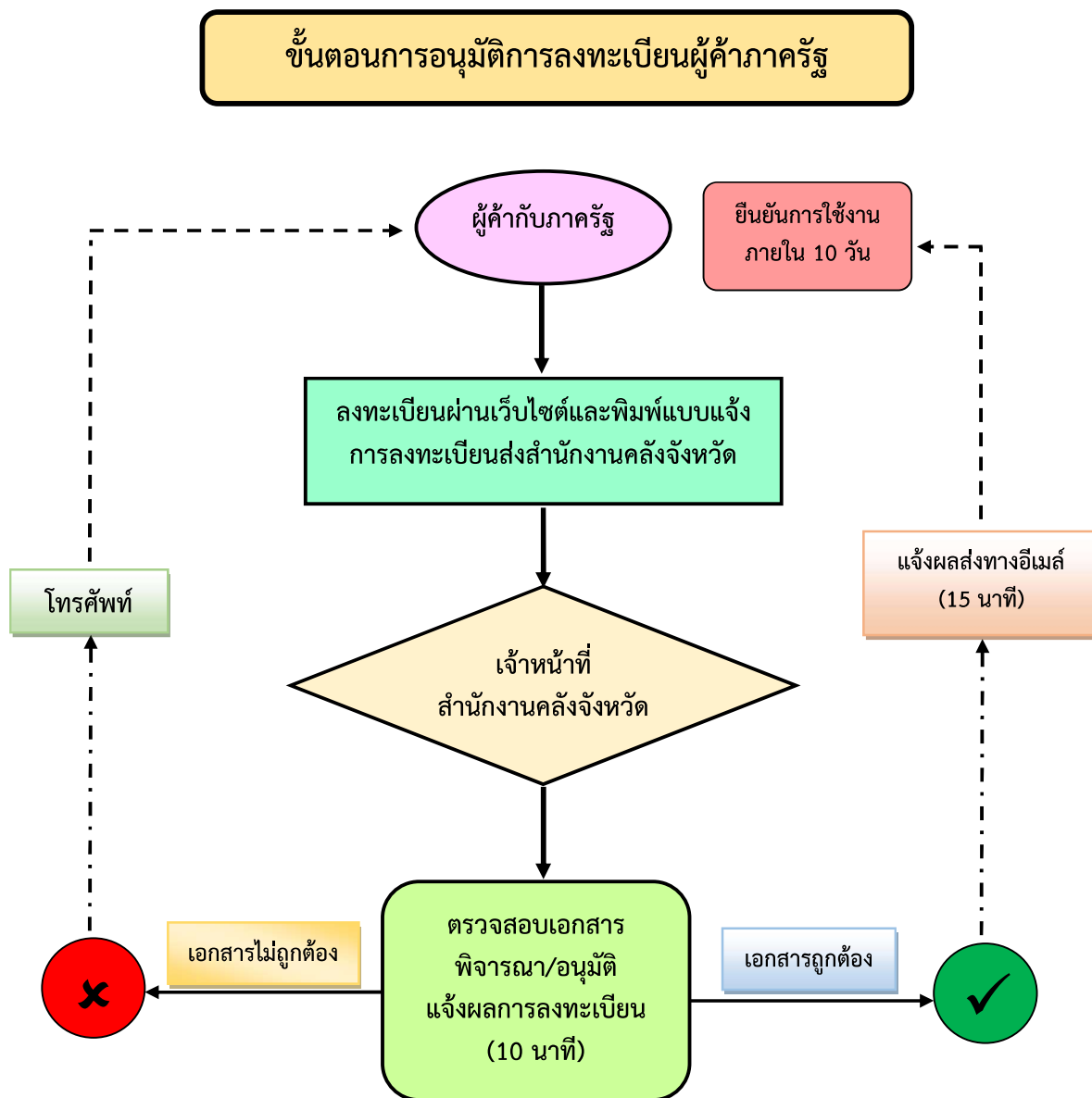


มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

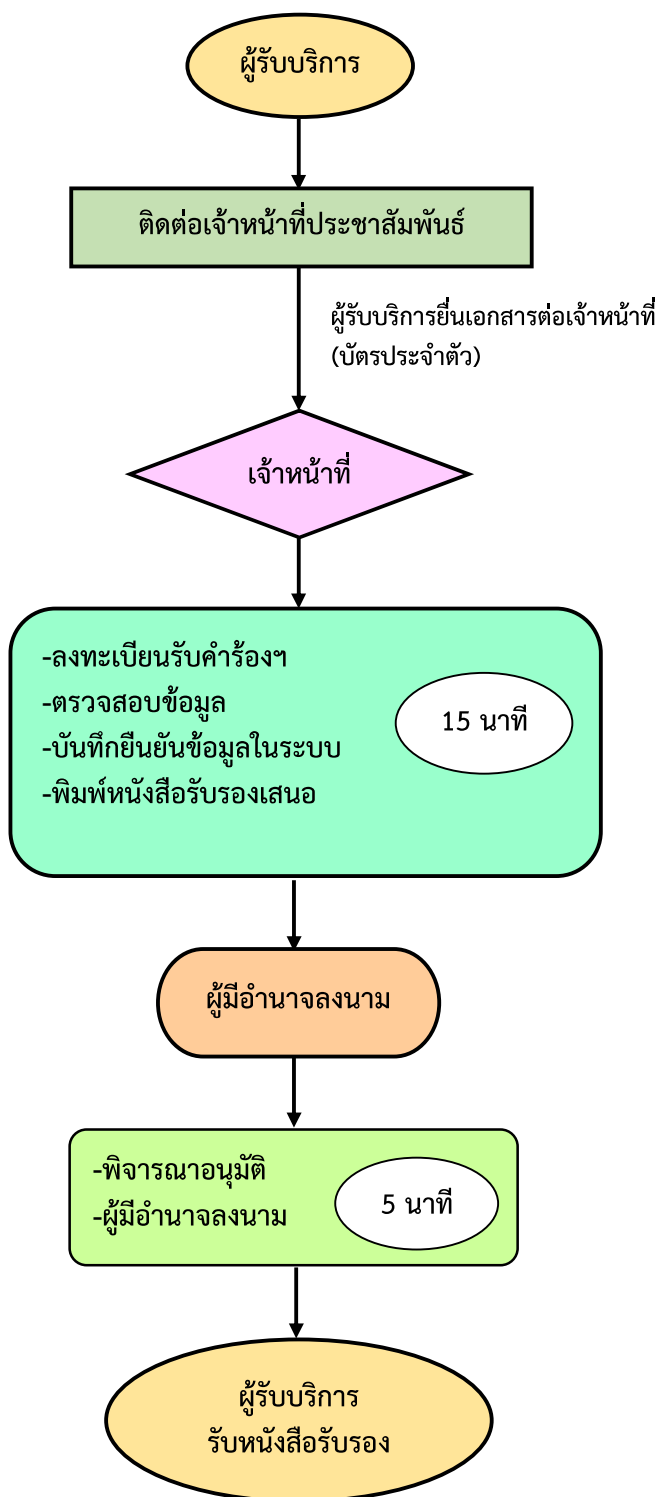
ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
	● ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๑.กรณีดำเนินแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ ๒.กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องการหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารือ....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังคะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนคะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์ หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการคะ/ครับ” ● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญคือ การทำให้ผู้รับบริการได้รู้สึกถึงความประทับใจที่เหนือความคาดหวังแต่สำหรับเกณฑ์ในหัวข้อนี้ได้กำหนดให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการ 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 เคาเตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ และหย่อนลงตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัด



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 GFMIS (1 วันทำการ)

พบเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/
จุดบริการเฉพาะด้าน

ประเมินความพึงพอใจ
ผ่านระบบ/แบบสอบถาม

กรณีปัญหาเชิงลึก
(1 วันทำการ)

พบผู้เชี่ยวชาญ
ให้คำปรึกษา

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 ชำระประเดิม
4. นางสาวพรรณชนก ภูบุญพรม	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 (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.นางสาวอิสรา เมืองโคตร	นักวิชาการคลัง

ช่วงเวลาปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น.

เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๔๓๘๑ ๑๖๖๒ ต่อ ๐



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

ผังกระบวนการทำงานในการรับข้อร้องเรียนของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

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



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

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

เรื่องที่ไม่รับดำเนินการ

- บัตรสนเท่ห์ (มติ ครม. 22 ธันวาคม 2541)
- แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง
- เข้าสู่กระบวนการศาลหรือมีคำพิพากษา/คำสั่งศาล หรือมีการบังคับคดีแล้ว
- องค์กรตรวจสอบตามรัฐธรรมนูญได้ตรวจสอบและวินิจฉัยแล้ว
- 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

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราວร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากนั้นจะทํำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๓. การตรวจสอบข้อเท็จจริง

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

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงอุตสาหกรรม 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 บอร์ดข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น
- มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มารับบริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาประกอบพิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดกาฬสินธุ์

บทสรุป

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

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพร่วมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อ หรือลูกค้า ว่า ทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติจนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “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	กำจรเมณกุล	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
นายสาโรจน์	เกศนิบุตร	นักวิชาการคลังชำนาญการ
นางสาวทิพาภรณ์	สุขรี	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
นางลัดดา	ภูสีเขียว	นักวิชาการคลังชำนาญการ
นางสาวเฉลิมสิริ	ทองเนตร	นักวิชาการคลังชำนาญการ
นางสาวอมรรัตน์	พินิจนีก	เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน
นางอารี	กมลเพชร	เจ้าพนักงานการคลังชำนาญงาน
นางสาวสุกัญญา	หันจรัส	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
นางสาวสุดารัตน์	ภูสมนึก	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
นางสาวรุ่งนภา	ขอนแก่น	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
นางสาวจิราภรณ์	เหลืองวิเศษ	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
นางวนิดา	พลบำรุง	เจ้าพนักงานการคลังปฏิบัติงาน
นางกัญญา	วันคำ	เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
นางณอม	ศุภวาสน์	พนักงานพิมพ์ ส. ๔
นายฤชดา	ฉารประเดิม	นักวิชาการคลัง
นางสาวอภิสร	เมืองโคตร	นักวิชาการคลัง
นางสาวจุฑามาศ	อุดรศรี	นักบัญชี
นางสาวพรรณชนก	บุญบุญพรหม	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี