



คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน และปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมี**หัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)**

สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหารมีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่หน่วยงานในจังหวัดทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ด้านการบริการให้คำปรึกษากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ด้านการเงิน การคลังการพัสดุภาครัฐ รวมถึงการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินการคลัง

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

สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร หวังเป็นอย่างยิ่งว่า **“คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร”** จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ



สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
- หลักการบริการที่ดี	๑
- การสร้างความประทับใจในงานบริการ	๑
- หัวใจการให้บริการ	๒
๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร	๕
- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	๕
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๑๒
๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร	๑๔
- วงจรการให้บริการ	๑๔
๔. การติดตามประเมินผล	๒๐
๕. บทสรุป	๒๒



บทนำ

หลักการบริการที่ดี

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

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

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



หัวใจการบริการ

☐ **บริการที่มีไม่ตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

☐ **ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

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

☐ **การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์ที่จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

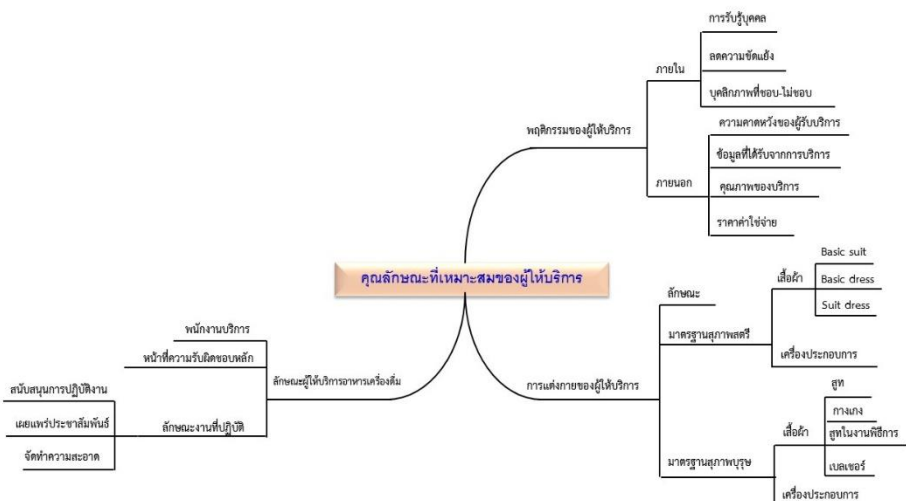
☐ **การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

☐ **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าตาแบบแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

- ☐ ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือ การดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ
- ☐ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ
- ☐ การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line
- ☐ การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป





มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
๑.ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการ กระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องชึม มีลักษณะ ทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกาย เรียบร้อย ยิ้ม ไหว้หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริ่งใจ สนอง ความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
๒.ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วย บริการอย่างไร พูดแต่น้อยฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำ ตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อ ความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมาก จนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำ เหมาะสม
๓.ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคือง ที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกัน มาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจ คนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิ ในการทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย



มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

๑. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธหล่อเหลาสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี น่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังกล่าวที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกระหว่างเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

☐ **ร่างกาย** หมายถึง รูปลักษณะภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงตั้งแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผมกระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

☐ **สติปัญญา** คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

☐ **อารมณ์** เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขันอารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เห็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

☐ **นิสัย** คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง 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

สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
จันทร์	เครื่องแบบข้าราชการหญิง	เครื่องแบบข้าราชการชาย
อังคาร	ชุดผ้าพื้นเมือง/ผ้าเย็บมือ	ชุดผ้าพื้นเมือง/ผ้าเย็บมือ
พุธ	ชุดผ้าไทย/นุ่งผ้าซิ่น	ชุดผ้าไทย
พฤหัสบดี	ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง	เสื้อขาว กางเกงดำ
ศุกร์	ชุดสุภาพ	ชุดสุภาพ



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

วันจันทร์



วันอังคาร



วันพุธ



วันพฤหัสบดี



วันศุกร์





โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. การแต่งกายวันจันทร์ (เครื่องแบบข้าราชการ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น - กระโปรงยาวปิดเข้าสี kaki/กางเกงขา ยาวสี kaki ขาตรง ไม่มีลวดลาย - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัด ทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ทางนอน มีรูปครุฑนูนนูนอยู่กึ่งกลางหัว เข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุ เทียมหนัง สีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มี ลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน ๑๐ ซม. - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวง การคลัง รูปตราปัชชาวายุภักษ์ ติดที่คอ เสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับ อินทรธนูอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อ นามสกุล ประดับที่อกเสื้อ เหนือกระเป๋านขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋านซ้าย	- เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น - กางเกงขายาวสี kaki - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็ม ขัด ทำ ด้วย โลหะสีทองเป็น รูป สี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑนูน นูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือ วัสดุเทียมหนังสีดำ ไม่มีลวดลาย ภูเขา สีเดียวกับรองเท้า - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตราปัชชาวายุภักษ์ ติดที่คอเสื้อตอน หน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรธนู อ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อและตำแหน่ง ประดับที่อกเสื้อ เหนือกระเป๋านขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋านซ้าย



๒. การแต่งกายวันอังคาร (ชุดผ้าพื้นเมือง/ผ้าเย็บมือ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้าพื้นเมือง/ผ้าเย็บมือ - กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- ชุดผ้าพื้นเมือง/ผ้าเย็บมือ - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

๓. การแต่งกายวันพุธ (ชุดผ้าไทย)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้าไทย/ผ้าไหม/ผ้าฝ้าย - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข้า/ผ้าซิ่น - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- ชุดผ้าไทย - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

๔. การแต่งกายวันพฤหัสบดี (ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง)

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



๕. การแต่งกายวันศุกร์ (ชุดสุภาพ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดเสื้อผารูปแบบสุภาพ หากเป็นชุดสูท ควรใส่สูท ๓ ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง - กระโปรงยาวปิดเข่า / กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- ชุดเสื้อผาฟริสไตร์ รูปแบบสุภาพ หากเป็นชุดสูท ควรใส่สูท ๓ ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ชัดเป็นเงา

ไบน้้า

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

การจัดแต่งทรงผม

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ควรคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาด และเหมาะสมกับบุคลิกภาพ - กรณีผมยาว ควรรวบผมให้เรียบร้อยหรือใส่เน้ตคลุมผมและไม่ทำไฮไล้ท์สีผม	- ผมสั้น รองทรง หากทรงผมตั้ง ควรจัดแต่งให้เข้ารูปดูดี ไม่กระเซอะกระเซิง และไม่ทำไฮไล้ท์สีผม



การใส่ป้ายชื่อ

การปฏิบัติงานแต่ละวัน ผู้ให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ควรสวมใส่ป้ายชื่อ ซึ่งจะบอกถึงชื่อ นามสกุล และตำแหน่ง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการด้วยความมั่นใจและโปร่งใสตรวจสอบได้ว่าบุคคลนั้น ๆ เป็นบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

ตัวอย่างป้ายชื่อบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร





๒. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจมีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

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

☐ แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่องาน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

☐ รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

☐ คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ช้าหรือเร็วจนเกินไป

☐ รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

☐ วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี



การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑. การรับสาย	☐ รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย+ชื่อ+เสนอความช่วยเหลือ” ☐ หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยวางอยู่ให้โอนสายแต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	☐ “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงาน คลังจังหวัดมุกดาหาร ดิฉัน/ ผม..... รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” ☐ “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครคะ/ครับ วันนี้คุณ..... ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ครับ
๒. การโอนสาย	☐ เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน ☐ เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด ☐ ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน	☐ “คุณ.....คะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ..... กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ/ครับ” ☐ “คุณ.....คะ/ครับ สายภายนอกคุณ.....จะ ติดต่อเรื่อง.....นะค่ะ/ครับ ☐ วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน

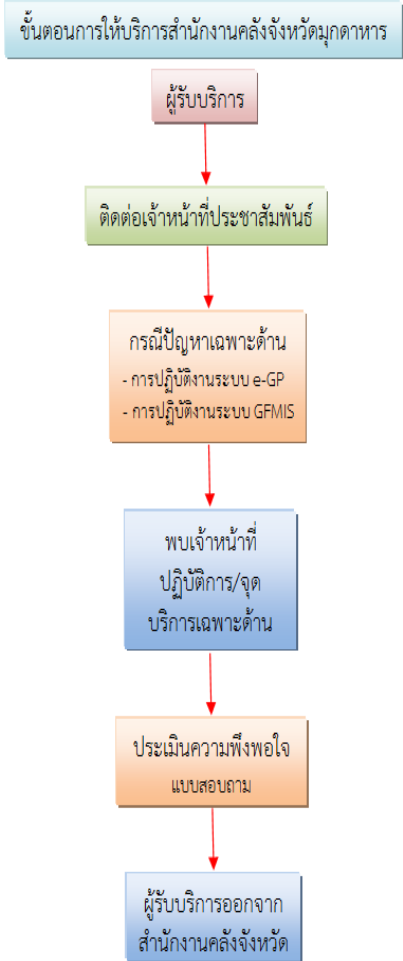


มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลัง
จังหวัดมุกดาหาร มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
☐ จุดประชาสัมพันธ์	☐ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าว ทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำ ตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดี ให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของ ผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัด มุกดาหารช่วยเหลือเรื่องใดค่ะ/ครับ”
☐ การพิจารณาประเด็นปัญหา ๑.กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการ บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)	☐ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการ เสร็จสิ้น ณ จุด ประชา สัม พันธ์ ได้แก่ ๑. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ eGP ๒. การขอหนังสือรับรองบำเหน็จ บำนาญ ๓. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ๔. การร้องกฎหมาย ระเบียบเบื้องต้น ทั่วไป

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
 <pre> graph TD A[ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร] --> B[ผู้รับบริการ] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] C --> D[กรณิทั่วไปและ One Stop Service - อนุมัติการลงทะเบียนระบบ e-GP - ขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ - ขอข้อมูลเศรษฐกิจ - ให้คำปรึกษากฎหมายระเบียบเบื้องต้น] D --> E[ให้บริการตามความต้องการ] E --> F[ประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ/แบบสอบถาม] F --> G[ผู้รับบริการออกจากสำนักงานคลังจังหวัด] </pre>	☐ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่ค่ะ/ครับ” ☐ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอรับบริการ ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ☐ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ☐ เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่องดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๒.กรณีปัญหาเฉพาะด้าน  <pre> graph TD A[ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร] --> B[ผู้รับบริการ] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] C --> D[กรณีปัญหาเฉพาะด้าน - การปฏิบัติงานระบบ e-GP - การปฏิบัติงานระบบ GFMS] D --> E[พบเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติการ/จุด บริการเฉพาะด้าน] E --> F[ประเมินความพึงพอใจ แบบสอบถาม] F --> G[ผู้รับบริการออกจาก สำนักงานคลังจังหวัด] </pre>	☐ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกับกลุ่มงาน.....เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี ๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับ



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
	ระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลัง ค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลา ติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อน ค่ะ/ครับ ” หากไม่ประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้ คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วัน ทำการนะคะ/ครับ” ● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการ ประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสาร กับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๓. กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบ การคลังเชิงลึก ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร <pre>graph TD; A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์]; B --> C[กรณีปัญหาเชิงลึก]; C --> D[พบผู้เชี่ยวชาญ ณ ห้องให้คำปรึกษา]; D --> E[ประเมินความพึงพอใจ แบบสอบถาม]; E --> F[ผู้รับบริการออกจาก สำนักงานคลังจังหวัด];</pre>	☐ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้ง ผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่ สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ดำเนินการ ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบ ดำเนินการค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญ ผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและ ส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้ คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่นะคะ/ครับดิฉัน/ผมจะ ไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบ ท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่ง อำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการให้ห้องให้ คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ ● ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็น ความต้องการแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๑. กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้ง



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
	ผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของ ปัญหาต้องการหรือส่วนกลางหรือใช้ ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็น ปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ.... หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับ ระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิค ดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลัง คะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ขอเวลา ติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนคะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบ แล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะ คะ/ครับ” ● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการ ประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสาร

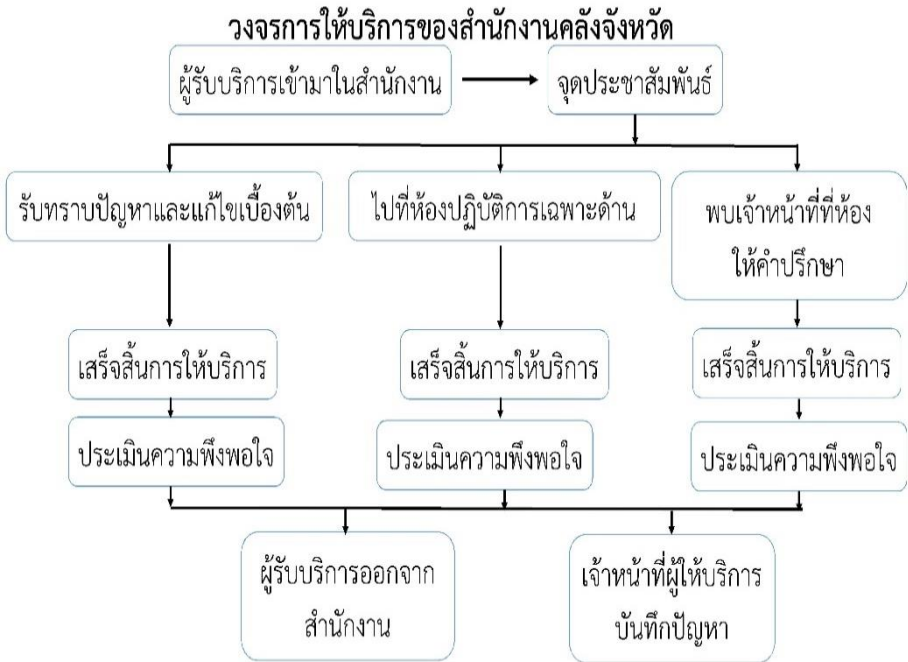


มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
	ของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ /ห้องปฏิบัติการ /ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ เคา์นเตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร และหย่อนลงตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัด

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหารจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าว มาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหารให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง



- ๒๐ -
การติดตามและประเมินผล

☐ มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล้องรับฟังความคิดเห็น เว็บบอร์ด บอร์ดข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น

☐ มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด กรมบัญชีกลาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

๑=พึงพอใจน้อยที่สุด ๒= พึงพอใจน้อย ๓ = พึงพอใจปานกลาง ๔ = พึงพอใจมาก ๕ = พึงพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ประเภทหน่วยงาน/คณะของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนราชการ ☐
รัฐวิสาหกิจ ☐
หน่วยงานเอกชน ☐
ประชาชนทั่วไป ☐
เพศชาย ☐ เพศหญิง ☐

สำนักงานคลังจังหวัดที่ท่านใช้บริการ

สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัด

ที่	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๑	มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในงาน					
๒	บริการด้วยความรวดเร็ว มีมาตรฐาน และตรงความต้องการ					
๓	ใช้คำพูดและวิธีที่สุภาพ เหมาะสม					
๔	การเสนอแนะหรือข้อแนะนำที่ได้รับมีความชัดเจน ชัดเจน เข้าใจง่าย					

๓) ด้านกระบวนการให้บริการ

ที่	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๑	กำหนดได้รายละเอียดตัว ปฏิบัติงานได้จริง					
๒	ไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย					
๓	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
๔	เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด					

๔) ด้านขั้นตอนและระเบียบในการให้บริการ

ที่	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๑	มีข้อมูลรับทราบจากเจ้าหน้าที่ ว่ามีความเหมาะสมในการพิจารณา					
๒	ไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย					
๓	ผู้ให้บริการมีความเหมาะสม และใช้วิธีที่ดีพอ					
๔	มีการเผยแพร่หรือแจ้งให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการ					
๕	มีการติดตามผลหลังให้บริการกับผู้รับบริการตามความจำเป็น					

๕) ด้านข้อบกพร่องหรือข้อจำกัด

ที่	ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๑	การประสานงานของหน่วยงาน มีความเหมาะสม					
๒	การประสานงานทางโทรศัพท์มีความเหมาะสม					
๓	เว็บไซต์สำนักงาน ชัดเจน ข้อมูลเป็นปัจจุบัน เป็นประโยชน์					
๔	มีข้อมูลหรือเอกสารที่จำเป็นสำหรับผู้รับบริการครบถ้วน					
๕	ข้อมูลการติดต่อหรือช่องทางติดต่อมีความเหมาะสม					

ส่วนที่ ๓ ท่านมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักงานคลังจังหวัดอย่างไร

บันทึกสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุด ผู้ให้บริการ



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

เป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนางค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติจนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าวางคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน

SERVICE MIND

- | | |
|--------------------|--|
| S | ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก |
| Smiling & Sympathy | ยุ่งยาก ของผู้มารับการบริการ |
| E | ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว |
| Early Response | |
| R | แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ |



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

Respectful

V ให้บริการอย่างเต็มที่

Voluntariness Manner

I การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์องค์กร

Image Enhancing

C ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

Courtesy

E ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่า

Enthusiasm ผู้รับบริการคาดหวังไว้

M มีความเชื่อ

Make Believe

I ยืนยัน และยอมรับ

Insist

N การให้ความสำคัญ

Necessitate

D การอุทิศตน

Devote

ที่ปรึกษาคณะทำงาน

นางพรอมา หมอoya
คลังจังหวัดมุกดาหาร

คณะทำงาน



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร

นางสาวเฉลิมรัตน์	เรื่องวราคม	นักวิชาการคลังชำนาญการ รักษาการในตำแหน่งนักวิชาการ คลังชำนาญการพิเศษ
นางสาวนิลวรรณ	ประทุมชาติ	นักวิชาการคลังชำนาญการ
นายกุลศ	ไศละบาท	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
นางเมตตา	อินธิแสง	นักวิชาการคลังชำนาญการ
นางวิภา	สุทธิประภา	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
นางสาวเฉลิมสิริ	ทองเนตร	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
นางวิไลตตา	ปรางทอง	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
นางสาวศรีรินดา	สุวรรณเดชากุล	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
นางสาวพิมพ์กช	หนองหงอก	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
นางสาวสิริณัฐ	อภิกิจเจริญกุล	นักวิชาการคลัง
นายจตุรงค์	ดีวงศ์	เจ้าพนักงานธุรการ



- ๒๔ -

รูปภาพการให้บริการ



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร



บันทึก

- ๒๕ -



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดมุกดาหาร