



THE PHU

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

The Phuket Provincial Office of The Comptroller General

สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต
ศูนย์ราชการจังหวัดภูเก็ต ชั้น 1
ถนนท่าแครง ตำบลตลาดเหนือ
อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต
83000



076-212215



pkt@cgd.go.th



www.cgd.go.th/pkt

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน และปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมี **หัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)**

สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต มีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่หน่วยงานในจังหวัดทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ด้านการบริการ ให้คำปรึกษากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ด้านการเงิน การคลังการพัสดุภาครัฐ รวมถึงการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินการคลัง

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน **“รวดเร็ว ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ”** ผลตอบรับด้านการให้บริการที่ดีมิใช่เพียงการได้รับคำชื่นชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ **“คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต”** เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้าง **ความพึงพอใจและความประทับใจ** และเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต หวังเป็นอย่างยิ่งว่า **“คู่มือมาตรฐาน การให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต”** จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการ และผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต



สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๔
- หลักการบริการที่ดี	๔
- การสร้างความประทับใจในงานบริการ	๔
- หัวใจการให้บริการ	๕
๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต	๘
- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย	๘
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๑๖
๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต	๑๘
- วงจรการให้บริการ	๒๔
๔. การติดตามประเมินผล	๒๕
๕. บทสรุป	๒๖



บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนา งานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจ และความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

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

หัวใจการบริการ

บริการที่มีไมตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้พฤติกรรมของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ จะเป็นที่ยึดประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือทางโทรศัพท์ จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกัน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการ และกลับออกจากหน่วยงานจุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวจนสำเร็จ

การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้อาจสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้ม



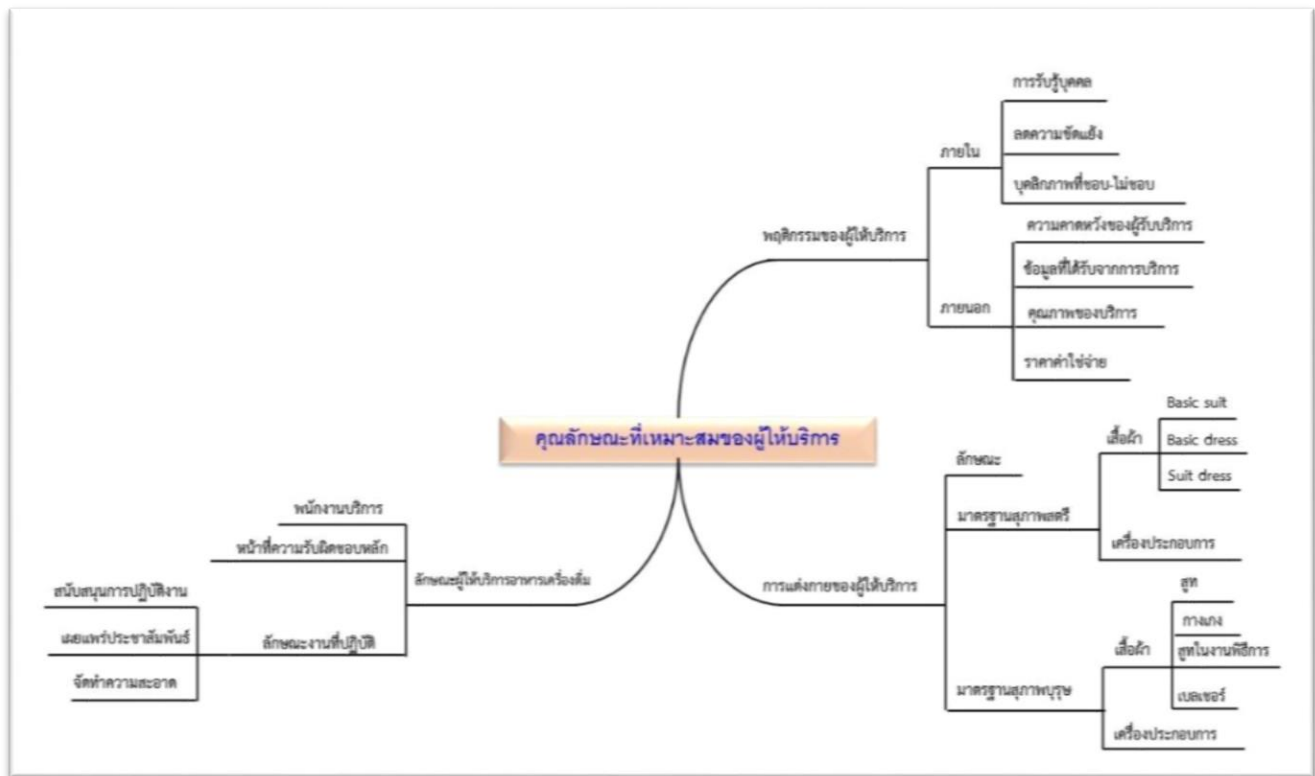
แย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website , Facebook , Line

การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป



การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
๑.ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพ ร่างกายให้แข็งแรงสดชื่นด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือ หัวยุ่งกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผยจริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
๒.ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อย ฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อ



	ผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม
๓.ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สีกุ่นเคืองที่จะต้องรับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอย ขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย

มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

๑. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธหล่อเหลาสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้ว สีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียงและคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพ ของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่นรวมถึงตั้งแต่ รูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย ทรงผม กระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือ ถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก



สติปัญญา คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตาม ธรรมชาติ มนุษย์ เช่น อารมณ์ขันอารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่ง บางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็น ที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้น จากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชิน และข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน

สังคม หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็น ปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

๑. การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
 ๒. การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาท ทางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกต้อง และถูกกาลเทศะ เป็นต้น
 ๓. พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี
- สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
-----	---------	--------



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

จันทร์	เครื่องแบบข้าราชการ	เครื่องแบบข้าราชการ
อังคาร	ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง	เสื้อขาว กางเกงดำ
พุธ	ชุดสุภาพ	ชุดสุภาพ
พฤหัสบดี	ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง	เสื้อขาว กางเกงดำ
ศุกร์	ชุดผ้าไทย	ชุดผ้าไทย

โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. การแต่งกายวันจันทร์ (เครื่องแบบข้าราชการ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
-เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น -กระโปรงยาวปิดเข่าสี kaki/กางเกงขายาวสี kaki ขาตรง ไม่มีลวดลาย -เข็มขัดทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑตอนบนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด	-เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น - กางเกงขายาวสี kaki - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑตอนบนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุเทียม หนังสีดำไม่มีลวดลาย ถักเท้าสีเดียวกับรองเท้า



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

-รองเท้าวัดเส้นหรือวัดสัน หนึ่งหรือวัดดูเทียม สีสีดำแบบปิดปลายเท้าไม่มีลวดลาย สันสูงไม่เกิน ๑๐ ซม. -เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตราปักรักษาอายุภักซ์ติดที่คอเสื้อตอนหน้า ทั้งสองข้าง ใหญ่ระดับอินทรีนูนอ่อน สีเดียวกับเสื้อ -ป้ายชื่อ นามสกุล ระดับที่อกเสื้อเหนือ กระเป๋านขวา -ระดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋านซ้าย	-เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตราปักรักษาอายุภักซ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้า ทั้งสองข้าง ใหญ่ระดับอินทรีนูนอ่อน สีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อและตำแหน่ง ระดับที่อกเสื้อเหนือ กระเป๋านขวา -ระดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋านซ้าย
--	---

๒.การแต่งกายวันอังคาร (ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข่า/กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าวัดเส้นหรือวัดสัน สีสีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อขาวแขนสั้น/แขนยาว - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าวัดเส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

๓.การแต่งกายวันพุธ (ชุดสุภาพ)



สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดเสื้อผ้ารูปแบบสุภาพ หากเป็นชุดสูทควรใส่สูท ๓ ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง - กระโปรงยาวปิดเข่า / กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- ชุดเสื้อผ้าฟรีสไตล์รูปแบบสุภาพ หากเป็นชุดสูท ควรใส่สูท ๓ ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ชัดเป็นเงา

๔.การแต่งกายวันพฤหัสบดี (ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง)

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

๔.การแต่งกายวันศุกร์ (ผ้าไทย)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้าไหม/ผ้าพื้นเมือง - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข่า/กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อผ้าไหม/ผ้าพื้นเมือง - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ชัดเป็นเงา



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม แต่งหน้าให้ดูเป็นธรรมชาติและเข้ากับบุคลิกตนเอง - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่น แจ่มใส	- หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม - ดูแลไม่ให้มีหนองเครา - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่น แจ่มใส

การจัดแต่งทรงผม

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ควรคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาด และเหมาะสมกับบุคลิกภาพ - กรณีผมยาวควรรวบผมให้เรียบร้อย หรือ ใส่นีตคลุมผมและไม่ทำไฮไลต์สีผม	- ผมสั้น ทรงทรง หากทรงผมตั้งควรจัดแต่งให้เข้ารูปดูดี ไม่กระเซอะกระเซิง และ ไม่ทำไฮไลต์สีผม

การใส่ป้ายชื่อ

การปฏิบัติงานของผู้ให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ควรสวมใส่ป้ายชื่อ ซึ่งจะบอกถึงชื่อ นามสกุล และตำแหน่ง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการด้วยความมั่นใจ และโปร่งใสตรวจสอบได้ว่าบุคคลนั้น ๆ เป็นบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

ตัวอย่างป้ายชื่อบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต





๒. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ มีขั้นตอนง่าย ๆ ดังนี้

⇒ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือ ฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ให้พร้อม ไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาด ในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

⇒ แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อ



เป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่องาน และเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

⇒ รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

⇒ คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป

⇒ รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

⇒ วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรผลอวงโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้ คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑.การรับสาย	⇒ รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ ทักทาย+ชื่อ+เสนอความช่วยเหลือ”	⇒ “สวัสดีค่ะ/ครับสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ดิฉัน/ผม.....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ”



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

	⇒ หากบุคคลที่ปลายสายต้องการจะพูดด้วยว่างอยู่ให้โอนสาย แต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความช่วยเหลือ	⇒ “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสายกับใครคะ/ครับ วันนี้คุณ.....ต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ครับ
๒ . การ โอน สาย	⇒ เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาต ปลายสายเสียก่อน ⇒ เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ ทราบว่าปลายสายเป็นใครและ จะติดต่อธุระเรื่องใด ⇒ ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับ ผู้รับโอน	⇒ “คุณ.....คะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสายให้คุณ..... กรุณาถือสายรอสักครู่คะ/ครับ” ⇒ “คุณ.....คะ/ครับ สายภายนอกจาก คุณ.....จะติดต่อเรื่อง.....นะคะ/ ครับ” ⇒ วางสายโทรศัพท์ เพื่อให้ ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

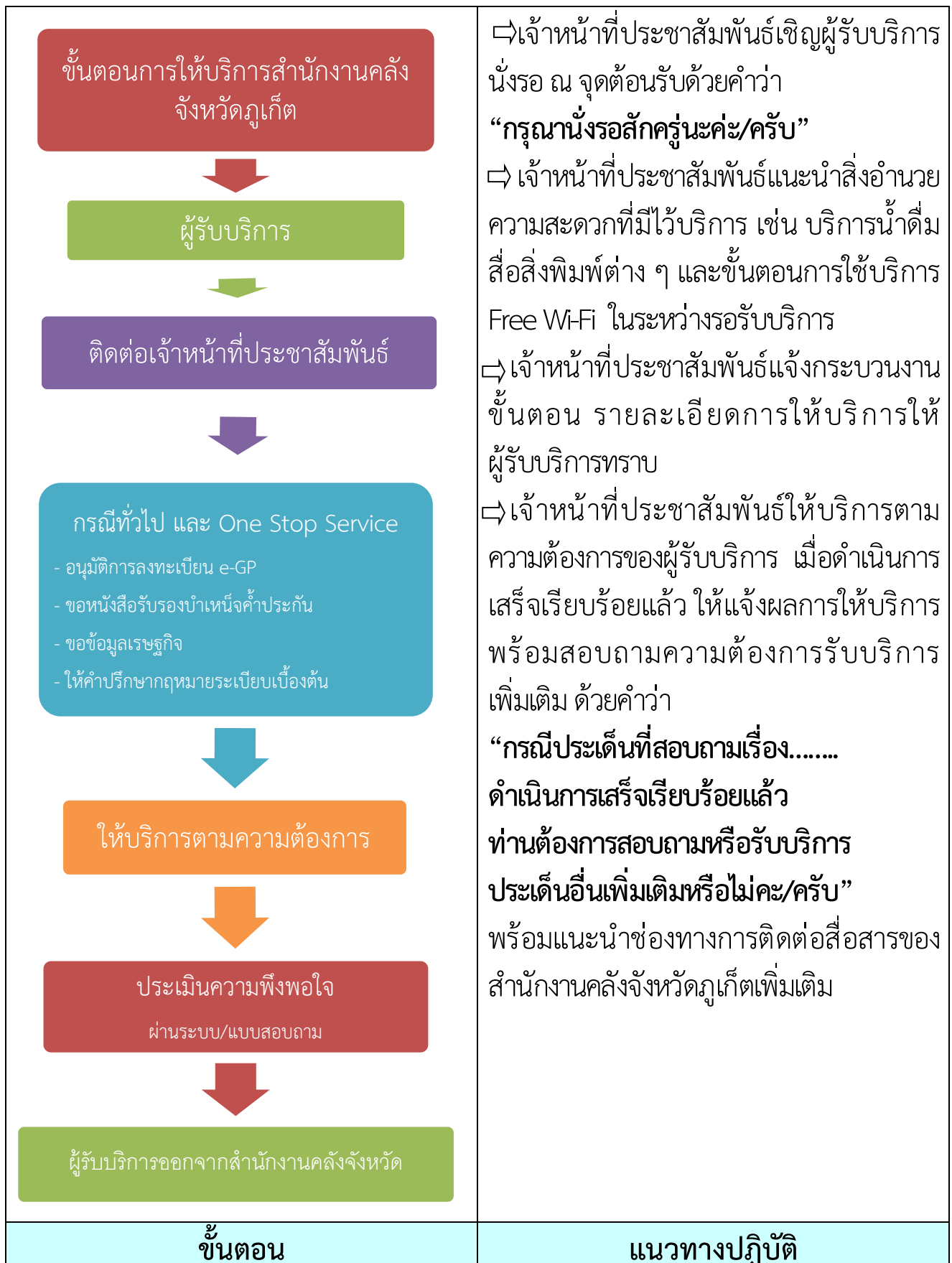
เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
จุดประชาสัมพันธ์	☆ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทาย ผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ”



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

	พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ตช่วยเหลือเรื่องใดคะ/ครับ”
การพิจารณาประเด็นปัญหา ๑.กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)	★ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ได้แก่ ๑. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP ๒. การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ ๓. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ๔. ทหารีกฎหมาย ระเบียบเบื้องต้นทั่วไป
ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ



๒.กรณีปัญหาเฉพาะหน้า ขั้นตอนการให้บริการสำนักงาน คลังจังหวัดภูเก็ต ↓ ผู้รับบริการ ↓ ติดต่อเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ ↓ กรณีปัญหาเฉพาะด้าน - การปฏิบัติงานระบบ e-GP - การปฏิบัติงานระบบ GFMS ↓ พบเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติการ/จุดบริการ เฉพาะด้าน ↓ ประเมินความพึงพอใจ แบบสอบถาม ↓ ผู้รับบริการออกจาก สำนักงานคลังจังหวัด	⇒ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการ ไปห้องปฏิบัติการเพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่ รับผิดชอบ เช่นการปฏิบัติงานในระบบ GFMS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงาน..... ที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ⇒ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการ ไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกกลุ่มงาน.....เรียนเชิญ ทางนี้ค่ะ/ครับ” ⇒ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตาม ความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี ๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการ ของผู้รับบริการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็น ของปัญหา เช่น ต้องการหรือส่วนกลางหรือ ใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึก ซึ่งจำเป็นต้องหารือ..... หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบ จำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการ ต้อง ใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอ หรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ”
ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

	หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ ” หากไม่ประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ” ⇒ เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ตเพิ่มเติม
--	--

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
---------	---------------

๓.กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบ
การคลังเชิงลึก

ขั้นตอนการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต



ผู้รับบริการ



ติดต่อเจ้าหน้าที่
ประชาสัมพันธ์



กรณีปัญหาเชิงลึก



พบผู้เชี่ยวชาญ
ณ ห้องให้คำปรึกษา



ประเมินความพึงพอใจ
แบบสอบถาม



ผู้รับบริการออกจาก
สำนักงานคลังจังหวัด

⇒ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการ ด้วยคำว่า

“ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ”

⇒ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า

“กรุณารอสักครู่ นะคะดิฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ”

⇒ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการให้ห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wi-Fi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ

⇒ ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้

๑. กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ

เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ

๒. กรณีรับประเด็นปัญหา

ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา ต้องการหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูลด้วยคำว่า

ขั้นตอน

แนวทางปฏิบัติ



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

“ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึก
ซึ่งจำเป็นต้องหารือ.....หรือเป็นปัญหา
เฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบ จำเป็นต้องให้ฝ่าย
เทคนิคดำเนินการ ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ
คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลัง ค่ะ/
ครับ”

หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า

“กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อ
ผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ”

หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า

“รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้ว
จะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการ นะคะ/ครับ”

⇒ เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถาม
ความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า

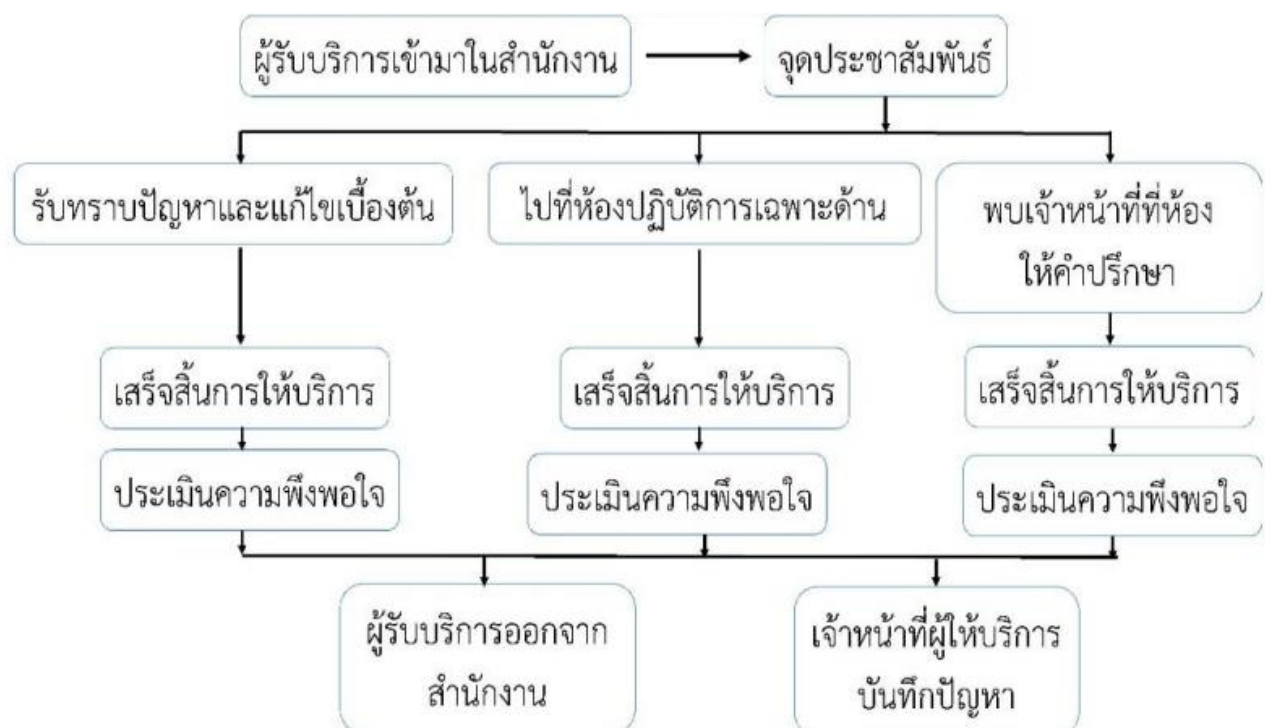
“กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....
ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการ
สอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติม
หรือไม่คะ/ครับ”

พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของ
สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ตเพิ่มเติม

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ /ห้องปฏิบัติการ /ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ ผลการให้บริการในระบบ ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต และหย่อนลงตู้กล่องรับฟังความคิดเห็น บริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ตจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุป และประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ตให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้าง **ความพึงพอใจและความประทับใจ** ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

วงจรการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต





การติดตามและประเมินผล

มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล้องรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ บอร์ดข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง เป็นต้น

มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ก. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- ข. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๖๐ ปี ☐ ๖๑ ปีขึ้นไป
- ค. ผู้ติดต่อ ☐ บุคลากรภาครัฐ ☐ ผู้รับใบอนุญาต ☐ ผู้กำกับภาครัฐ ☐ บุคคลทั่วไป
- ง. หน่วยงาน ☐ ส่วนราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ เอกชน ☐ สถาบันการเงิน ☐ อื่นๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านเวลา	๕	๔	๓	๒	๑
๑.๑ ความรวดเร็วในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดต่อเจ้าหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	☐	☐	☐	☐	☐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	☐	☐	☐	☐	☐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
๓.๒ ความตั้งใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	☐	☐	☐	☐	☐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น แจ้งข้อสงสัยให้คำแนะนำได้	☐	☐	☐	☐	☐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่ทำผลประโยชน์ในทางมิชอบ	☐	☐	☐	☐	☐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกับทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	☐	☐	☐	☐	☐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความสะอาดของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
๔.๒ จุดการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	☐	☐	☐	☐	☐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ ฯลฯ	☐	☐	☐	☐	☐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	☐	☐	☐	☐	☐

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

- ปัญหา ๑.
๒.
๓.
- ข้อเสนอแนะ ๑.
๒.
๓.

ขอขอบคุณในความร่วมมือนำข้อมูลที่ได้ให้มาเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการในครั้งนี้

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพ และทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า **“Customer is King”** มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ **“เอาใจเขามาใส่ใจเรา”** ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่ายๆ คือ **“ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็วและมีคุณภาพ”** ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ **“การบอกต่อ”** ที่เรียกว่า **“ปากต่อปาก”** จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน



SERVICE MIND

S (Smiling & Sympathy)	ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยาก ของผู้มารับการบริการ
E (Early Response)	ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
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

นางสาวนฤมน ศรีสัจจัง
คลังจังหวัดภูเก็ต

คณะทำงาน

- | | |
|-------------------------------------|---|
| ๑. นางพจนิย์ นันทิวัฒน์กุล | นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ |
| ๒. นางบุญญาภา มะยะเฉียว | นักวิชาการคลังชำนาญการ |
| | รชก.ตำแหน่ง นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ |
| ๓. นางประนอม รัตนวราหะ | เจ้าพนักงานการคลังอาวุโส |
| ๔. นางกรองจิต แซ่เอี้ย | นักวิชาการคลังชำนาญการ |
| ๕. นางสาวภาวิดา สุริยะกุล | นักวิชาการคลังชำนาญการ |
| ๖. นางบุษชาติ พลายด้วง | นักวิชาการคลังชำนาญการ |
| ๗. นางสาวกุลลัดดา เยาวนิตย์ | นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ |
| ๘. นางสาววันทนี หมวดเมือง | นักวิชาการคลังปฏิบัติการ |
| ๙. นางสาวบุษรา ตันเล่ง | นักวิชาการคลังปฏิบัติการ |
| ๑๐. นายธนพนธ์ ตันไทย | นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ |
| ๑๑. นางสาวไพไลวรรณ สิงห์สี | นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ |
| ๑๒. นางสาวชนิดาภา เพ็องฟูเกียรติคุณ | นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ |
| ๑๓. นางสาวศศิธร หลักบ้าน | นักวิชาการคลัง |
| ๑๔. นายปิยะบุตร ผิวเนวล | นักวิชาการคลัง |
| ๑๕. นางสาวสุภารัตน์ สาและ | เจ้าหน้าที่การคลัง |



This image shows a single page of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต
The Phuket Provincial Office Of The Comptroller General