



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดน่าน





มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้มาใช้บริการทุกคน และปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมี **หัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)**

สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา มีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่หน่วยงานในจังหวัดทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ด้านการบริการให้คำปรึกษากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ด้านการเงิน การคลัง การพัสดุภาครัฐ รวมถึงการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินการคลัง

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน **“ซื่อสัตย์ โปร่งใส บริการฉับไว ใส่ใจบริการ”** ผลตอบรับด้านการให้บริการที่ดีมิใช่เพียงการได้รับคำชื่นชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ **“คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา”** เพื่อให้บุคลากรของสำนักงาน คลังจังหวัดนครราชสีมา ได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้าง **ความพึงพอใจและความประทับใจ** และเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า **“คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา”** จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการ และผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

มิถุนายน ๒๕๖๒



สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
- หลักการบริการที่ดี	๑
- การสร้างความประทับใจในงานบริการ	๑
- หัวใจการให้บริการ	๒
๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดน่าน	๕
- มาตรฐานบุคลิภาพและการแต่งกาย	๕
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์	๑๒
๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดน่าน	๒๐
- วงจรการให้บริการ	๒๐
๔. การติดตามประเมินผล	๒๑
๕. บทสรุป	๒๒



บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ (Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งเป็นการบริการที่ต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจและพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พุดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณค่าตนเอง มีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้ความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

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



หัวใจการบริการ

บริการที่มีไมตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการ ทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออก ไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อยมีป้ายบอกสถานที่ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

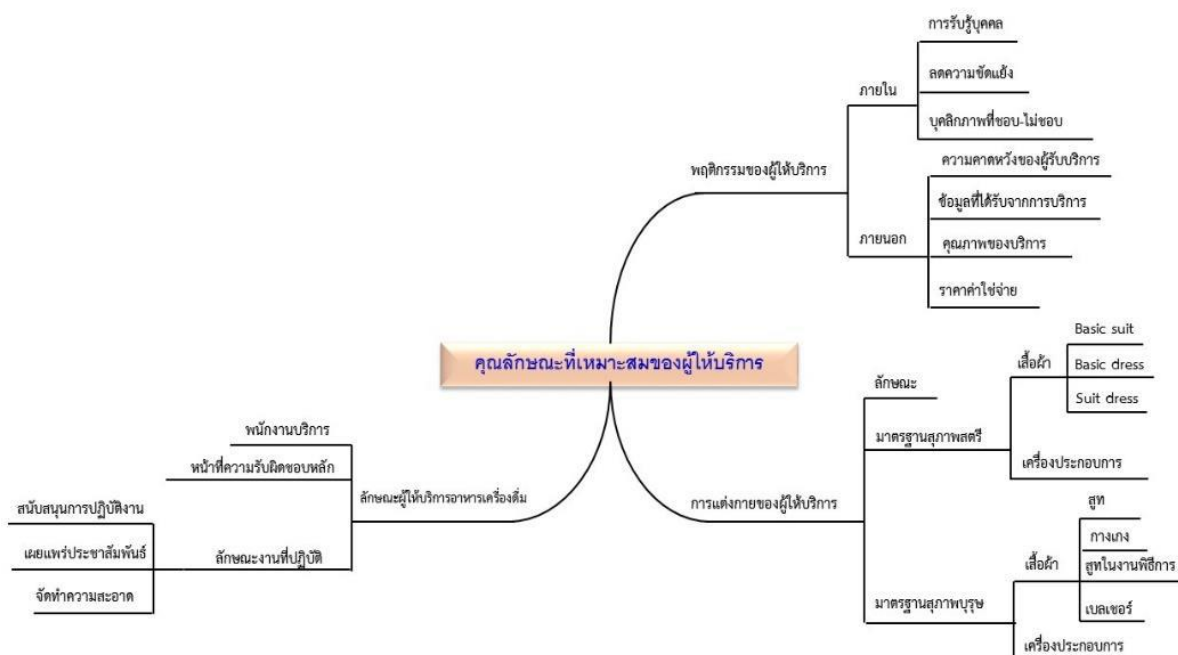
ต้องมี ความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ



การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line เป็นต้น

การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป





การปฏิวัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางการปฏิบัติ
๑. ทางกาย	ต้องดูแล สุขภาพ ร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ ง่วงเหงาหาวนอน เชื่องชืด มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตาสดใส หัวผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรังหรือหัวยุ่ง กระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยืน ไหว้หรือ ทักทาย เหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของ ผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
๒. ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจน พูดมีหางเสียง มีคำขานรับ เหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดแต่น้อย ฟังให้มาก ไม่พูดแทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่มีผู้มา ติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อ ผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและ ใช้ถ้อยคำเหมาะสม
๓. ทางใจ	ต้องทำจิตใจให้เบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้อง รับหน้าหรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจ เขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้ จิตใจหม่นหมอง ใจลอยขาดสมาธิในการทำงาน เคร้าซึมหรือเบื่อหน่าย



มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

๑. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธหล่อเหลาสวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้วสีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคน ดูดี ดูน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือและเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา” หรือ “ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ” ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆ สิ่ง หลายๆ อย่างซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมถึงแต่งรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม กระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด และน้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

สติปัญญา คือความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่าง ๆ ด้วยเหตุและผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากกระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เห็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

นิสัย คือพื้นฐานพฤติกรรมต่าง ๆ อันเกิดจาก ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลรวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ ประกอบกัน

สังคม หมายถึงสิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน



หลักและวิธีเสริมสร้างบุคลิกภาพ

- ☺ การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกลักษณะบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล
 - ☺ การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้องมีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกต้อง และถูกกาลเทศะ เป็นต้น
 - ☺ พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่าง ๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี
- สำนักงานคลังจังหวัดน่าน ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการ ดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
จันทร์	เครื่องแบบข้าราชการหญิง	เครื่องแบบข้าราชการชาย
อังคาร	ชุดเครื่องแบบกรมบัญชีกลาง	เสื้อขาว กางเกงดำ
พุธ	เสื้อโปโลสีเทา/เสื้อจังหวัดน่าน	เสื้อโปโลสีเทา/เสื้อจังหวัดน่าน
พฤหัสบดี	ชุดสุภาพ	ชุดสุภาพ
ศุกร์	ชุดผ้าพื้นเมืองจังหวัดน่าน	ชุดผ้าพื้นเมืองจังหวัดน่าน

วันจันทร์	
	
วันอังคาร	วันพุธ
	
วันพฤหัสบดี	วันศุกร์
	



โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. การแต่งกายวันจันทร์ (เครื่องแบบข้าราชการ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อคอพับแขนยาวสีทึบ หรือแขนสั้น - กระโปรงยาวปิดเข้าสีทึบ/กางเกงขายาวสีทึบ ขาตรง ไม่มีลวดลาย - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีทึบ หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะ สีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑทศทูนูน อยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุเทียมหนังสีดำ แบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน ๑๐ ซม. - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตรา ปักษาวายุภักซ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้างที่ไหล่ ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อ นามสกุล ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋า บนขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าบนซ้าย	- เสื้อคอพับแขนยาวสีทึบ หรือแขนสั้น - กางเกงขายาวสีทึบ - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีทึบ หัวเข็มขัด ทำด้วยโลหะ สีทอง เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑทศทูนูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุเทียมหนังสีดำ ไม่มีลวดลายถุงเท้า สีเดียวกับรองเท้า - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลังรูปตรา ปักษาวายุภักซ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้างที่ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อและตำแหน่ง ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋า บนขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าบนซ้าย



๒. การแต่งกายวันอังคาร (ชุดผ้ากรมบัญชีกลาง)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดเครื่องแบบกรมบัญชีกลาง - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข่า / กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อขาวแขนสั้น/แขนยาว - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้ม

๓. การแต่งกายวันพุธ (เสื้อโปโลสีเทา/เสื้อจังหวัดน่าน)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อโปโลสีเทา/เสื้อจังหวัดน่าน - กระโปรงยาวปิดเข่า / กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อโปโลสีเทา/เสื้อจังหวัดน่าน - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเงา

๔. การแต่งกายวันพฤหัสบดี (ชุดสุภาพ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดเสื้อผ้ารูปแบบสุภาพ หากเป็นชุดสูท ควรใส่สูท ๓ ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง - กระโปรงยาวปิดเข่า / กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- ชุดเสื้อผ้าฟรีสไตล์ รูปแบบสุภาพ หากเป็นชุดสูท ควรใส่สูท ๓ ชิ้น โดยมีเสื้อสูทคลุมทับอีกครั้ง - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา



๕. การแต่งกายวันศุกร์ (ชุดผ้าพื้นเมืองจังหวัดน่าน)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้าพื้นเมืองจังหวัดน่าน - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข้า / กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- ชุดผ้าพื้นเมืองจังหวัดน่าน - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ชัดเป็นเงา

ไบน้

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- หมั่นดูแลไบน้ไม่ให้มันเยิ้ม แต่งหน้าให้ดูเป็นธรรมชาติและเข้ากับบุคลิกตนเอง - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ไบน้จะได้ดูสดชื่น แจ่มใส	- หมั่นดูแลไบน้ไม่ให้มันเยิ้ม - ดูแลไม่ให้มีหนองเครา - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ไบน้จะได้ดูสดชื่น แจ่มใส

การจัดแต่งทรงผม

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ควรคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาด และเหมาะสมกับบุคลิกภาพ - กรณีผมยาว ควรรวบผมให้เรียบร้อยหรือใส่เน็คคลุมผม	- ผมสั้น ทรงทรง หากทรงผมต้ง ควรจัดแต่งให้เข้ารูปดูดี สุภาพเรียบร้อย

การใส่ป้ายชื่อ

การปฏิบัติงานแต่ละวัน ผู้ให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ควรสวมใส่ป้ายชื่อ ซึ่งจะบอกถึงชื่อ นามสกุล และตำแหน่ง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการด้วยความมั่นใจและโปร่งใสตรวจสอบได้ว่าบุคคลนั้น ๆ เป็นบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

ตัวอย่างป้ายชื่อบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดน่าน





๒. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

☺ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ให้พร้อม ไม่ว่าจะเป็นปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

☺ แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่อกันและเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

☺ รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

☺ คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ซ้ำหรือเร็วจนเกินไป

☺ รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

☺ วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเปลืองวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี



การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดน่าน

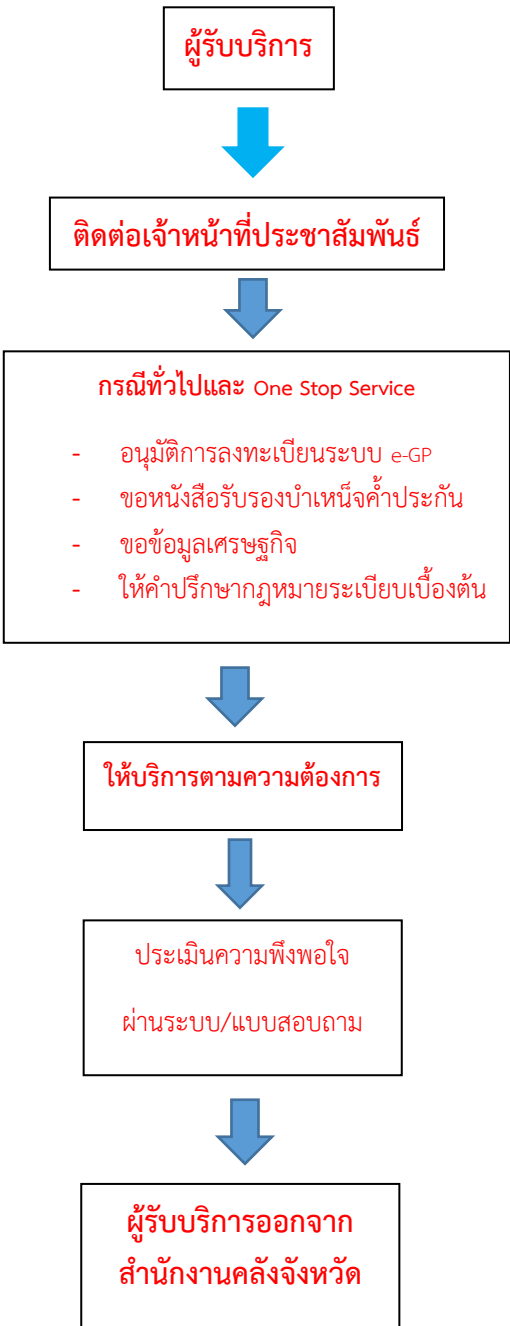
	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑. การรับสาย	๑) รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ ทักทาย + ชื่อ + เสนอความ ช่วยเหลือ” ๑) หากบุคคลที่ปลายสายต้องการ จะพูดด้วยวางอยู่ ให้โอนสาย แต่หากบุคคลที่ปลายสายไม่อยู่/ ไม่สะดวกรับสายให้เสนอความ ช่วยเหลือ	๑) “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดน่าน ดิฉัน/ ผม..... รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ ครับ” ๑) “ขณะนี้ดิฉัน เรียนสาย กับใครค่ะ/ครับ วันนี้คุณ..... ต้องการสอบถามข้อมูล เกี่ยวกับเรื่องใดค่ะ/ครับ
๒. การโอนสาย	๑) เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาต ปลายสายเสียก่อน ๑) เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะ ติดต่อเรื่องใด ๑) ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับ ผู้รับโอน	๑) “คุณ.....ค่ะ/ครับ ดิฉัน/ผมจะโอนสาย ให้คุณ กรุณาถือสายรอสักครู่ นะคะ/ครับ” ๑) “คุณ.....ค่ะ/ครับ สายภาย นอกจากคุณ.....จะ ติดต่อเรื่อง.....นะคะ/ครับ ๑) วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับ โอน



มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดน่าน
มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
☞ จุดประชาสัมพันธ์	☞ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทาย ผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ ผม.....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” ☞ พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดน่าน ช่วยเหลือเรื่องใดค่ะ/ครับ”
☞ การพิจารณาประเด็นปัญหา ๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบ เบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)	☞ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ๑. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP ๒. การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ ๓. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ๔. ทหหรือกฎหมาย ระเบียบเบื้องต้นทั่วไป

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
ขั้นตอนการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดน่าน  ผู้รับบริการ ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กรณีทั่วไปและ One Stop Service - อนุมัติการลงทะเบียนระบบ e-GP - ขออนุญาตรับรองบำเหน็จบำนาญ - ขอข้อมูลเศรษฐกิจ - ให้คำปรึกษากฎหมายระเบียบเบื้องต้น ให้บริการตามความต้องการ ประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ/แบบสอบถาม ผู้รับบริการออกจากสำนักงานคลังจังหวัด	😊 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่ นะคะ/ครับ” 😊 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอรับบริการ 😊 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ 😊 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ 😊 เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสาร ของสำนักงานคลังจังหวัดน่านเพิ่มเติม

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๒. กรณีปัญหาเฉพาะด้าน ขั้นตอนการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดน่าน <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C[กรณีทั่วไปและ One Stop Service] C --> D[ให้บริการตามความต้องการ] D --> E[ประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ/แบบสอบถาม] E --> F[ผู้รับบริการออกจากสำนักงานคลังจังหวัด] </pre> กรณีทั่วไปและ One Stop Service - อนุมัติการลงทะเบียนระบบ e-GP - ขออนุญาตรับรองบำเหน็จบำนาญ - ขอข้อมูลเศรษฐกิจ - ให้คำปรึกษากฎหมายระเบียบเบื้องต้น	☺ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ☺ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกลุ่มงาน.....เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” ☺ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี ๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องการหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็น ต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ”



	หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่นะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ /ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ” ☺ เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดน่านเพิ่มเติม
--	---

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๓. กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบการคลังเชิงลึก ขั้นตอนการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดน่าน <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C["กรณีทั่วไปและ One Stop Service - อนุมัติการลงทะเบียนระบบ e-GP - ขออนุญาตรับรองบำเหน็จบำนาญ - ขอข้อมูลเศรษฐกิจ - ให้คำปรึกษากฎหมายระเบียบเบื้องต้น"] C --> D[ให้บริการตามความต้องการ] D --> E["ประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบ/แบบสอบถาม"] E --> F[ผู้รับบริการออกจาก สำนักงานคลังจังหวัด] </pre>	😊 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการ ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” 😊 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่จะคะตฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ” 😊 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการให้ห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ 😊 ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๑. กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ ๒.กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องหารี้อส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารี้อ....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้าน เกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เชี่ยวชาญก่อนค่ะ/ครับ”



	หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้ว จะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ ครับ” 😊 เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วย คำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง..... ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการ สอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติม หรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของ สำนักงานคลังจังหวัดน่านเพิ่มเติม
--	---

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ /ห้องปฏิบัติการ /ห้องให้คำปรึกษา(แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ เคา์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน และหย่อนลงตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัด

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดน่านจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดน่านให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง





การติดตามและประเมินผล

😊 มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล่องรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ บอร์ดข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น

😊 มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดน่าน

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ก. เพศ ☐ ๑. ชาย ☐ ๒. หญิง

ข. อายุ ☐ ๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒. ๒๑-๔๐ ปี ☐ ๓. ๔๑-๖๐ ปี ☐ ๔. ๖๑ ปีขึ้นไป

ค. ผู้ติดต่อ ☐ ๑. บุคลากรภาครัฐ ☐ ๒. ผู้รับบำนาญ ☐ ๓. ผู้ค้ากับภาครัฐ ☐ ๔. บุคคลทั่วไป

ง. หน่วยงาน ☐ ๑. ส่วนราชการ ☐ ๒. รัฐวิสาหกิจ ☐ ๓. เอกชน ☐ ๔. สถาบันการเงิน ☐ ๕. อื่นๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ ความรวดเร็วในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	☐	☐	☐	☐	☐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	☐	☐	☐	☐	☐
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	☐	☐	☐	☐	☐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	☐	☐	☐	☐	☐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	☐	☐	☐	☐	☐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
๔.๒ จุดการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	☐	☐	☐	☐	☐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ ฯลฯ	☐	☐	☐	☐	☐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					
ตอนที่ ๓ ปัญหาข้อเสนอแนะ					
ปัญหา	๑.				
	๒.				
ข้อเสนอแนะ	๑.				
	๒.				
ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้					
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....					



บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนและท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนางองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพรวมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้ม แจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมนะว่าการบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน



SERVICE MIND

S Smiling & Sympathy	ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยาก 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 และให้บริการมากกว่า ผู้รับบริการคาดหวังไว้
M Make Believe	มีความเชื่อ
I Insist	ยืนยัน และยอมรับ
N Necessitate	การให้ความสำคัญ
D Devote	การอุทิศตน

“ซื่อสัตย์ โปร่งใส บริการจับใจ ใส่ใจบริการ”



สำนักงานคลังจังหวัดน่าน













ที่ปรึกษาคณะกรรมการ

นางพิศมัย บุญเทียม
คลังจังหวัดน่าน

คณะกรรมการ

นางขวัญยืน	อักษรภาลี	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
นายธวัช	อัปการรัตน์	นักวิชาการคลังชำนาญการ
นายดุสิต	สุนทร	นักวิชาการคลังชำนาญการ
นางพรพิมล	รัตนวงศ์ไชย	นักวิชาการคลังชำนาญการ
นางสาววาสนา	จันตะวงศ์	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
นางสาวพิมสิริ	พิชวงศ์	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
นางกาญจนา	แสนธิ	นักวิชาการคลังชำนาญการ
นางสาวกรรณิการ์	ลำลือ	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
นายอนุพงศ์	บุญเจือ	นักวิชาการคลังชำนาญการ
นางสาวนพพิทย์	เลี้ยงเพชร	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
นางสาวกฤตยา	ทะโพนชัย	นักจัดการทั่วไปปฏิบัติการ
นางสาวศิรินทรา	เพชรหาญ	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
นายเกียรติศักดิ์	จอมพรวงษ์	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
นางชัชวีร์	แดงก่อ	นักวิชาการคลัง
นายศุภกร	เสนนะ	นักวิชาการคลัง
นางสาววัชรภรณ์	อนันทยศ	นักวิชาการคลัง
นางสาวสิริรัตน์	ตนะทิพย์	เจ้าหน้าที่ธุรการ