



มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดระนอง

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ / ห้องปฏิบัติการ / ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง และหย่อนลงตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัด

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดระนอง จะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดระนองให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้าง**ความพึงพอใจและความประทับใจ**ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

วงจรการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด





มาตรฐานการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดระนอง

การติดตามและประเมินผล

● มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กลุ่มรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ บอร์ด ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น

● มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณา และปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดระนอง

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดระนอง

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ก. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
ข. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๕๐ ปี ☐ ๕๑ ปี ขึ้นไป
ค. ภูมิลำเนา ☐ บุคลากรภาครัฐ ☐ ผู้รับบำนาญ ☐ ผู้ค้ากับภาครัฐ ☐ บุคคลทั่วไป
ง. หน่วยงาน ☐ ส่วนราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ เอกชน ☐ สถาบันการเงิน ☐ อื่นๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
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 ความตั้งใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	☐	☐	☐	☐	☐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคำแนะนํ่าได้	☐	☐	☐	☐	☐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หลอกลวงในทางมิชอบ	☐	☐	☐	☐	☐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	☐	☐	☐	☐	☐
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชามติที่บอกจุดบริการ	☐	☐	☐	☐	☐
๔.๒ จุดการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	☐	☐	☐	☐	☐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ น้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ ฯลฯ	☐	☐	☐	☐	☐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	☐	☐	☐	☐	☐
๕. ด้านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	☐	☐	☐	☐	☐

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ปัญหา ๑.
๒.
๓.
ข้อเสนอแนะ ๑.
๒.
๓.

ขอขอบคุณในความร่วมมือนำทำนได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี

วันที่.....เดือน.....ปี.....



บทสรุป

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

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพร่วมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า **“Customer is King”** มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่ายๆ **“เอาใจเขา มาใส่ใจเรา”** ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่ายๆ คือ **“ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ”** ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ **“การบอกต่อ”** ที่เรียกว่า **“ปากต่อปาก”** จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการ คือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน



มาตรฐานการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดระนอง

SERVICE MIND

S	ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก
Smiling & Sympathy	ยุ่งยาก ของผู้มารับการบริการ
E	ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
Early Response	
R	แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ
Respectful	
V	ให้บริการอย่างเต็มใจ
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	