คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

ฉบับปี พ.ศ. 2564

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้มีการปรับตัวในเรื่องการให้บริการโดยถือหลักให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาค และปลูกฝังให้ทุกคนภายในหน่วยงานมีจิตบริการ (Service Mind) สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานีมีบทบาทภารกิจเกี่ยวกับงานให้บริการสำหรับหน่วยงานในจังหวัดทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชนทั่วไป งานบริการส่วนใหญ่จะเป็นงานบริการให้คำปรึกษากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ด้านการเงินการบัญชี การคลังการพัสดุภาครัฐ รวมถึงการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินกาคลัง เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ด้านการบริการซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน ที่รวดเร็ว ฉับไว

สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานีโดยคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(PMQA)หมวด 3 จัดทำ”คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี”เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราวของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี มีคุณสมบัติคุณลักษณะในการให้บริการที่ดี มีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน อันจะทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจ ประทับใจในการบริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ในการสร้างวัฒนธรรมที่ดีให้เกิดขึ้นภายในหน่วยงานและสิ่งที่สำคัญที่สุดคือผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจ ทั้งในด้านบุคลากร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและหวังว่าจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจนำไปปรับใช้ในการบริการ

สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

มกราคม 2564

สารบัญ

บทนำ

หมวด 1 สถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

หมวด 2 มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

หมวด 3 มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

หมวด 4 รายชื่อผู้ให้บริการ

บทสรุป

บทนำ

งานบริการ (Service) หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกาย เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ซึ่งการกระทำด้วยร่างกาย คือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยาท่าทางและวิธีการพูดซึ่งการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ คือ เป็นการปฏิบัติการตามขั้นตอน และเทคนิคของวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์ตามตามความต้องการมากที่สุด และเป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กริยา ท่าทางและการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

งานบริการจึงเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าประสงค์ ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่างๆ การร่วมมือร่วมแรงร่วมใจกันของเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรทุกระดับจะสามารถช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็น การบริการที่ดี

หมวด 1

สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

1 การนำแนวทางมาตรฐาน 7 ส มาใช้ปฏิบัติ

ส ➢ สะสาง หมายถึง การแยกระหว่างของที่จำเป็นต้องใช้กับของที่ไม่จำเป็นต้องใช้ ขจัดของที่ไม่จำเป็นต้องใช้ทิ้งไป โดยจัดเรียงสิ่งของ อุปกรณ์ เครื่องใช้ แฟ้มเอกสาร ให้เป็นระเบียบ สวยงาม

ส ➢ สะดวก หมายถึง การจัดวางของที่จำเป็นต้องใช้ให้เป็นระเบียบ สามารถหยิบใช้งานได้ทันที โดยปฏิบัติ ดังนี้

- สะดวกในการหยิบใช้งาน
- มีป้ายบอกและเห็นชัดเจน
- จัดเป็นหมวดหมู่เดียวกัน
- ของใช้ร่วมกันวางไว้บนโต๊ะ
- ของใช้บ่อยวางไว้ใกล้ตัว
- ควรมีชื่อหรือเลขรหัสในแต่ละแฟ้ม/ลิ้นชัก

ส ➢ สะอาด หมายถึง การปัดกวาดเช็ดถูสถานที่ สิ่งของ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ให้สะอาดอยู่เสมอ โดยปฏิบัติ ดังนี้

- ทำความสะอาดใต้โต๊ะทำงาน
- ทำความสะอาดเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้
- ปรับสภาพแวดล้อม และสร้างบรรยากาศในการทำงาน
- ขจัดต้นเหตุแห่งความสกปรก
- ขจัดความสกปรกทำให้ปราศจากเชื้อโรค

- ทำความสะอาดบริเวณภายในและภายนอกสำนักงานทุกวันพุธ (Big Cleaning Day)

ส ➢ สุขลักษณะ หมายถึง การรักษาและปฏิบัติ 3 ส ได้แก่ สะสาง สะดวก และสะอาด ให้ดีตลอด โดยปฏิบัติ ดังนี้

- การรักษามาตรฐาน 3 ส แรก อย่างต่อเนื่อง
- พัฒนาสถานที่ให้มีความสะอาด สดชื่น
- รักษาสภาพที่ดีไว้ตลอดไป
- ร่วมกันพัฒนา ปรับปรุง สถานที่ทำงาน
- ร่วมกันขจัดมลภาวะต่างๆ ออกจากสำนักงาน เช่น กลิ่น เสียง

ส ➢ สร้างนิสัย หมายถึง การรักษาและปฏิบัติ 4 ส หรือสิ่งที่กำหนดไว้แล้วอย่างถูกต้องจนติดเป็นนิสัย โดยปฏิบัติ ดังนี้

- ทุกคนร่วมกันกำหนด กฎระเบียบ ปฏิบัติตนให้ติดเป็นนิสัย
- อบรมชี้แจงให้ความรู้ สม่ำเสมอ
- กำหนดมาตรการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
- กำหนดตาม 7 ส ของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี
- คู่มือการดำเนินกิจกรรม 7 ส

ส ➢ สวยงาม หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย โดยปฏิบัติ ดังนี้

- จัดสถานที่ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย
- ไม่ฟุ่มเฟือย
- รวมถึงภาพลักษณ์ของสำนักงาน
- การจัดสันแฟ้มเอกสาร
- ป้ายชื่อ ตัวหนังสือ ให้สวยงาม

ส ➢ สิ่งแวดล้อม หมายถึง การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน สถานที่ทำงานไม่มีกลิ่น เสียงรบกวน ในการปฏิบัติงาน

- การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
- สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย
- ไม่มีกลิ่น เสียงรบกวนการปฏิบัติงาน
- รักใคร่ สามัคคี ปรองดองกัน
- ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน

2. จัดให้มีผัง/ป้าย แสดงจุดและขั้นตอนการให้บริการ

3. มีจุดประชาสัมพันธ์ เพื่อให้บริการการติดต่อ สอบถาม แบบ One Stop Service ที่เหมาะสมและสะดวกแก่ผู้รับบริการโดยตรง (walk in)

4. จัดให้มีจอภาพ ไว้ให้ผู้รับบริการค้นหาขั้นตอนการให้บริการในแต่ละเรื่อง

5. จัดให้มีผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ

6. จัดโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมเพื่อสามารถมองเห็นและต้อนรับผู้มารับบริการได้ทันที

7. สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เช่นเปิดรายการผ่านจดภาพเพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารสำคัญๆ และเปิดเพลงบรรเลงเบาๆ ระหว่างช่วงเวลาที่เหมาะสม

หมวด 2

มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

1.แต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามที่สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี กำหนด ห้ามใส่เสื้อยืด กางเกง กระโปรงยีนส์ และต้องสวมรองเท้าคัทชูหรือรองเท้ารัดส้น ไม่สวมรองเท้าแตะ

2.ยิ้มแย้มแจ่มใส สบตา เมื่อมีผู้มาขอรับบริการ

3.มีกิริยาวาจาน้ำเสียงที่สุภาพเรียบร้อย อ่อนโยน มีมารยาทดี

4.มีความพร้อม กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

5.มีความอดทน อดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงานและผู้มาขอรับบริการ กรณีที่มีประเด็นปัญหาระหว่างกัน

6.ให้ความช่วยเหลือนอกเหนือจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถ รอบรู้ในเรื่องที่จะให้บริการ

7.มีทักษะความสามารถ รอบรู้ในเรื่องที่จะให้บริการ

8.ไม่ใช้เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างปฏิบัติงาน

9.เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

คู่มือบุคลิกภาพ ของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

คู่มือบุคลิกภาพ
ของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

รายละเอียดของเครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพของบุคลากร
สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

วัน	สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
จันทร์	ชุดเครื่องแบบข้าราชการสีกากี หญิง	ชุดเครื่องแบบข้าราชการสีกากี ชาย
อังคาร	เสื้อผ้าไทยสีชมพูหรือสีฟ้า กลีบบัว ,กระโปรงหรือผ้าถุง	เสื้อผ้าไทยสีชมพูหรือสีฟ้า กลีบบัว} กางเกงขายาวสีดำ
พุธ	ผ้าไทย	ผ้าไทย
พฤหัสบดี	ชุดผ้าลายขอพระราชทาน	เสื้อลายขอ, กางเกงขายาวสีดำ
ศุกร์	ชุดผ้าไทย สวมผ้าถุง	เสื้อผ้าไทย กางเกงขายาวสีดำ

วันจันทร์

1. การแต่งกายวันจันทร์ (ชุดเครื่องแบบข้าราชการสีกากี)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อคอพับแขนยาวหรือแขนสั้นสีกากี - กระโปรงยาวปิดเข่าสีกากี - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีกากี หัวเข็มขัดทำด้วยดลหะ สีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑดุนนูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าคัทชูสีดำ แบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน 10 เซนติเมตร - เครื่องหมายแสดงสังกัด กระทรวงการคลัง รูปตราปักษาวายุภักษ์ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าว ที่ไหล่ประดับอินทรธนูตามระดับตำแหน่ง - ป้ายชื่อ นามสกุล ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าบนขวา - ประดับแพรแถบย่อ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าบนซ้าย	- เสื้อคอพับแขนยาวหรือแขนสั้นสีกากี - กางเกงขายาวสีกากี ขาตรงไม่มีลวดลาย - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีกากี หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะ สีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑดุนนูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัตถุเทียมหนัง สีดำ ไม่มีลวดลาย ถุงเท้าสีเดียวกับรองเท้า - เครื่องหมายแสดงสังกัด กระทรวงการคลัง รูปตราปักษาวายุภักษ์ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ประดับอินทรธนูตามระดับตำแหน่ง - ป้ายชื่อ นามสกุล ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าบนขวา - ประดับแพรแถบย่อ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าบนซ้าย

2. การแต่งกายวันอังคาร (ผ้าไทยสีชมพูหรือสีฟ้ากลีบบัว)

วันอังคาร

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้าไทยสีกลีบบัวตามที่กำหนด - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - ผ้าถุงยาวหรือกระโปรง - รองเท้าคัทชูหรือรองเท้าหุ้มส้นสีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อผ้าไทยสีกลีบบัวตามที่กำหนด - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพสีดำ ขัดเป็นเงา

3. การแต่งกายวันพุธ (ผ้าไทย)

วันพุธ

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อรูปแบบสุภาพ - ผ้าถุงยาวหรือกระโปรงยาวปิดเข่า -รองเท้าคัทชูหรือรองเท้าหุ้มส้นสีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อผ้าไทย รูปแบบสุภาพ - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพสีดำ ขัดเป็นเงา

4. การแต่งกายวันพฤหัสบดี (ชุดผ้าลายขอพระราชทาน)

วันพฤหัสบดี

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อผ้าลายขอพระราชทาน รูปแบบสุภาพ - รองเท้าคัทชูหรือรองเท้าหุ้มส้นสีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อลายขอพราชทาน รูปแบบสภาพ - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพสีดำ ขัดเป็นเงา

5. การแต่งกายวันศุกร์ (ชุดผ้าไทย)

วันศุกร์

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้าไทย สวมผ้าถุง - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - รองเท้าคัทชูหรือรองเท้าหุ้มส้นสีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อผ้าไทย - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพสีดำ ขัดเป็นเงา

องค์ประกอบอื่นที่สำคัญ

ใบหน้า

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ดูแลหน้าตาให้สะอาดสะอ้านอยู่เสมอ - แต่งหน้าให้ดูเป็นธรรมชาติและเข้ากับบุคลิกของตนเอง - ไม่ทำหน้าตาบูดบึ้ง - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่น แจ่มใส ไม่อิดโรย	- ดูแลหน้าตาให้สะอาดสะอ้านอยู่เสมอ - ดูแลไม่ให้มีหนวดเครารุงรัง - ไม่ทำหน้าตาบูดบึ้ง - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่น แจ่มใส ไม่อิดโรย

ทรงผม

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ควรคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาด และเหมาะสมกับบุคลิกภาพ - กรณีใส่ชุดเครื่องแบบสีกากี ผมยาวควรรวบผมให้เรียบร้อยหรือใส่เน็ตคลุมผมเพื่อเก็บผมให้เรียบร้อยสวยงาม - ไม่ทำไฮไลท์สีผม	- ผมสั้น รองทรง หากทรงผมตั้งควรจัดแต่งให้เข้ารูปดูดี - ไม่ทำไฮไลท์สีผม

การใช้สายตาและแววตา

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- สบตากับผู้รับบริการ - มีแววตาสดใส แจ่มใส ไม่สลดหดหู่ - ไม่หลบหรือหลีกเลี่ยงการปะทะสายตา - แววตาแสดงออกถึงความรู้สึกเอาใจใส่พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ	- สบตากับผู้รับบริการ - มีแววตาสดใส แจ่มใส ไม่สลดหดหู่ - ไม่หลบหรือหลีกเลี่ยงการปะทะสายตา - แววตาแสดงออกถึงความรู้สึกเอาใจใส่พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ

การใช้คำพูด น้ำเสียง

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- พูดจาสุภาพ แสดงออกถึงความเต็มใจที่จะให้บริการ - ไม่พูดจาก้าวร้าว โวยวาย หรือเสียงดังจนเกินไป - หากพบเจอเหตุการณ์ที่รู้สึกอึดอัดจนทนไม่ไหวให้ใช้ความเงียบสยบความรู้สึก และเชิญเจ้าหน้าที่ท่านอื่นมาให้บริการแทนไปพลางก่อน	- พูดจาสุภาพ แสดงออกถึงความเต็มใจที่จะให้บริการ - ไม่พูดจาก้าวร้าว โวยวาย หรือเสียงดังจนเกินไป - หากพบเจอเหตุการณ์ที่รู้สึกอึดอัดจนทนไม่ไหวให้ใช้ความเงียบสยบความรู้สึก และเชิญเจ้าหน้าที่ท่านอื่นมาให้บริการแทนไปก่อน

การยืน

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ยืนลำตัวตรง ยืดอกให้สูง หลังตั้งตรง - ยืดไหล่ออกไปด้านหลังในลักษณะที่ผ่อนคลาย - มือวางด้านข้าง ๔๕ องศา เอามือด้านซ้ายอยู่ด้านบนวางประกบมือขวาที่อยู่ด้านล่าง - เท้าวางในรูป ๑๐ นาฬิกา หรือ ๑๔ นาฬิกา	- ยืนลำตัวตรง ยืดอกให้สูง หลังตั้งตรง - ยืดไหล่ออกไปด้านหลังในลักษณะที่ผ่อนคลาย - มือปล่อยข้างลำตัว หรือกุมมืออยู่ที่ช่วงท้องไม่ใช่ที่เป้า - วางเท้าขนานกับไหล่

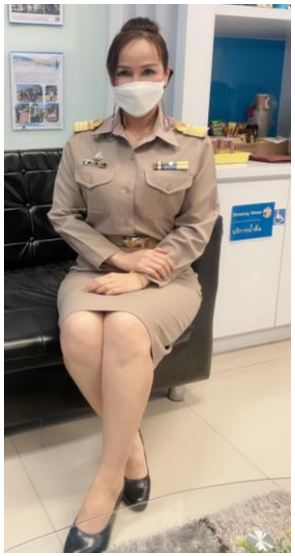
การเดิน

สุภาพสตรี	**สุภาพบุรุษ**
- หลังยืดตรง - หัวเข่าและเท้ายืดตรงไปข้างหน้า - ปลายเท้าแยกจากกันเล็กน้อย ไม่เกิน ๒ นิ้ว - ระยะห่างของย่างก้าวประมาณ ๑ ฟุต - ทิ้งน้ำหนักลงที่ส้นเท้า	- หลังยืดตรง - หัวเข่าและเท้ายืดตรงไปข้างหน้า - ปลายเท้าแยกจากกันเล็กน้อย ไม่เกิน ๒ นิ้ว - ระยะห่างของย่างก้าวประมาณ ๑ ฟุต - ทิ้งน้ำหนักลงที่ส้นเท้า - กางแขนออกเล็กน้อย

การนั่ง

เมื่อจะนั่ง
- เอาขาพับด้านใน ด้านที่ใกล้เก้าอี้ แตะกับเก้าอี้ข้างหนึ่งก่อน
- ค่อย ๆ นั่งลงไป โดยไม่จับอะไร
- ใช้ขาด้านซ้าย ทับขาด้านขวา แล้วใช้เท้าขวาเกี่ยวที่ด้านหลัง

* สุภาพบุรุษ ต้องระวังเรื่องถุงเท้า และไม่นั่งไขว่ห้าง หรือแกว่งขา



มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

หมวด 3

มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

1.มาตรฐานพื้นฐาน

1.1 ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน และเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง

1.2 ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ

1.3 เปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการไว้เป็นคู่มือ

1.4 ให้บริการภายในระยะเวลาที่กำหนด

1.5 มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ เช่น มีเครื่องมือการประเมินผล กล่องแสดงความคิดเห็น การร้องเรียนผ่าน Website สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

2.มาตรฐานการบริการแก่ผู้รับบริการโดยตรง

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

2.1 สบตา ยิ้ม และกล่าวทักทายมารับบริการก่อน “สวัสดีครับ/ค่ะ

2.2 สอบถามความต้องการของผู้รับบริการโดยใช้คำพูด “ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ หรือ ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานีช่วยเหลือเรื่องใดดีคะ/ครับ”

2.3 ไม่ละเลยหรือทำทีท่าเมินเฉยต่อผู้รับบริการทุกระดับ

2.4 อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่นะค่ะ/ครับ” และเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ดำเนินการแนะนำ

2.4.1 สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น น้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ และขั้นตอนการให้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอบริการ

2.4.2 กระบวนงานและขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการของแต่ละกระบวนงานด้วย infographic วีทีอาร์ e-book และแฟ้มภาพขั้นตอนกระบวนงาน

2.5 ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

2.6 ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ

3.มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ติดต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ โดยมีขั้นตอนดังนี้

- เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์ และข้อมูลที่จำเป็น ต้องใช้ให้พร้อม ไม่ว่าจะเป็นปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

- แจ้งชื่อองค์การให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่และชื่อผู้รับสาย โดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์ เข้ามาติดต่องานและเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

- รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

- คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ช้าหรือเร็วเกินไป

- รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ ควรรับฟังด้วยความตั้งใจควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ”กับคำพูดของปลายสาย

- วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเผลอวางโทรศัพท์แรงๆ เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

แนวทางการปฏิบัติและแนวทางการพูดในการให้บริการทางโทรศัพท์

- การรับสาย รับโทรศัพท์ตามมาตรฐานการรับโทรศัพท์ “ทักทาย+ชื่อ+เสนอความช่วยเหลือ “

เช่น “สวัสดีค่ำ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี ดิฉัน/ผม.....(ชื่อ).....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ ต้องการสอบถามเกี่ยวกับเรื่องอะไรคะ หากรับโทรศัพท์ช้า ต้องกล่าวคำขอโทษที่รับช้า

- เมื่อรับทราบความประสงค์ของผู้รับบริการแล้ว ต้องดำเนินการอย่างรอบคอบ ให้คำปรึกษาที่ชัดเจน
- การโอนสาย กรณีที่ต้องให้ผู้รับบริการรอสายหรือต้องโอนสายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อน เช่น คุณ.....คะ/ครับ ดิฉัน/ผม จะโอนสายให้คุณ.....กรุณาถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ เมื่อผู้รับโอนรับสาย ควรแจ้งให้ทราบว่าปลายทางเป็นใคร เช่น คุณ...คะ/ครับสายภายนอกจากคุณ .....จะติดต่อเรื่อง.....นะค่ะ/ครับ จากนั้นก็ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอนสาย ควรวางสายโทรศัพท์เบาๆ เพื่อให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน
- กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ผู้รับโทรศัพท์ต้องสอบถามข้อมูลจากผู้โทร เช่น ชื่อ เบอร์ติดต่อ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ และดำเนินการประสานกลับไปหาผู้รับบริการให้วางสายโทรศัพท์หลังจากผู้รับบริการวางสาย

คู่มือแนวทางปฏิบัติสำหรับการรับโทรศัพท์ สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

แนวทางปฏิบัติสำหรับการรับโทรศัพท์ สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

๑. เสียงกริ่งโทรศัพท์ดังครั้งที่ ๑ – ๒ เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์

๒. กล่าวคำทักทายในการให้บริการ

> ๒.๑ สวัสดีครับ/สวัสดีค่ะ สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี กระผม/ดิฉัน.....(ชื่อ).....ยินดีให้บริการ

> ๒.๒ สวัสดีครับ/สวัสดีค่ะ กระผม/ดิฉัน.....(ชื่อ)..... ยินดีให้บริการค่ะ

๓. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ

> ๓.๑ ติดต่อเรื่องอะไร ครับ/คะ

> ๓.๒ ต้องการสอบถามเกี่ยวกับเรื่องอะไร ครับ/คะ

> ๓.๓ ต้องการเรียนสายกับใคร ครับ/คะ

๔. กรณีอื่น ๆ ในการรับสายโทรศัพท์

๔.๑ ดำเนินการเอง

๔.๒ โอนสายให้ผู้อื่น

๔.๓ รับข้อความให้ผู้อื่น

๔.๑ กรณีดำเนินการเอง

- รับฟังอย่างตั้งใจ เพื่อรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ
- จดบันทึกรายละเอียดให้ครบถ้วนถูกต้อง
- ให้คำตอบที่ถูกต้อง ชัดเจน
- พยายามให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะทำได้

๔.๒ กรณีโอนสายให้ผู้อื่น

- แจ้งผู้รับบริการให้ทราบว่ากำลังจะดำเนินการอย่างไร
- มีข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่จะโอนสายไปให้
- โอนสายไปอย่างถูกต้อง และแน่ใจว่าไปถึงผู้ที่ต้องการโอนจริง ๆ

๔.๓ กรณีรับข้อความให้ผู้อื่น

- เสนอให้การช่วยเหลือ หรือรับฝากข้อความ
- จดบันทึกข้อความให้ละเอียด ชัดเจน ซึ่งได้แก่ ชื่อผู้ที่ต้องการจะติดต่อ ชื่อผู้ติดต่อ หน่วยงาน หมายเลขโทรศัพท์ วัน เวลา จุดประสงค์ว่าต้องการ
- ก่อนจบการสนทนาควรทบทวนเพื่อให้แน่ใจว่าถูกต้อง
- ส่งบันทึกข้อความให้ผู้ที่เขาต้องการทันทีที่มีโอกาส

ก่อนจบการสนทนา...

กล่าวคำสวัสดีอย่างนุ่มนวล รอให้ผู้เรียกวางหูก่อน

ค่อยวางหูโทรศัพท์บนที่วางอย่างถูกต้องและแผ่วเบา

!

เทคนิคในการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจ

๑. แจ้งชื่อผู้รับและชื่อหน่วยงานให้ทราบ
๒. รับสายทักทายกัน
๓. คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวลและชวนฟัง
๔. รับฟังด้วยความตั้งใจ
๕. สรุปประเด็นให้ได้
๖. สบายใจสนทนา
๗. วางสายอย่างมีมารยาท

เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์
เปรียบเสมือนตัวแทนองค์กร
ที่ทำให้ลูกค้าประทับใจ
หรือไม่ประทับใจได้

มารยาทในการพูดโทรศัพท์

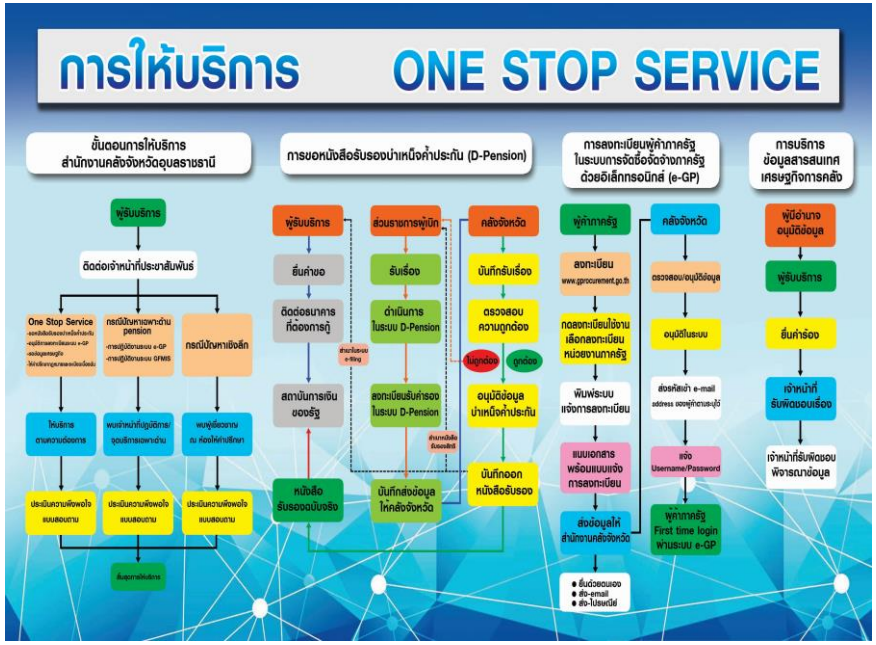
๑. กล่าวคำทักทายก่อนทุกครั้ง
๑. ไม่ควรอมหรือขบเคี้ยวอะไรในขณะพูดโทรศัพท์
๒. ไม่หัวเราะหรือพูดล้อเล่นกับคนอื่นขณะรับโทรศัพท์
๓. ไม่หยุดแล้วไปคุยกับคนอื่น
๔. พยายามอย่าให้เสียงอื่นเข้าไปรบกวน
๕. อย่าวางหูทิ้งไว้ให้ผู้โทรศัพท์เข้ามาคอยนาน
๖. สร้างความรู้สึกว่าผู้โทรมาอยู่ตรงหน้าเรา
๗. กล่าวคำขอบคุณ/คำอำลา ก่อนวางหูโทรศัพท์

ข้อคิดควรทำ

GREETING	ASKING	ENDING
ทักทาย	สอบถาม	สร้างสัมพันธ์
สร้างสัมพันธ์	ความต้องการ	ทิ้งท้ายเชิงบวก

4.มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

ผังขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี



ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าใช้งานระบบ e-GP : ผู้ค้ากับภาครัฐ

ขั้นตอนการสมัครผู้ค้ากับภาครัฐในระบบ e -GP

ขั้นที่ 1 การเข้าสู่ระบบลงทะเบียน

เข้าเว็บไซต์ http://www.gprocurement.go.th

การบันทึกข้อมูล กรอกข้อมูลผู้ประกอบการ ข้อมูลติดต่อ และข้อมูลข่าวสารประกาศจัดซื้อจัดจ้างตามประเภทที่ผู้ลงทะเบียนสนใจ เช่น ประเภทหวัสดุครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง จ้างก่อสร้าง เป็นต้น

ขั้นที่ 5 ตรวจสอบข้อมูลการลงทะเบียน หากมีข้อมูลที่บันทึกผิดพลาดต้องการแก้ไข ให้กดปุ่ม "แก้ไขข้อมูล"หากข้อมูลถูกต้องแล้วให้กดปุ่ม "ลงทะเบียน"

ขั้นที่ 6 การพิมพ์แบบแจ้งการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ ให้กดปุ่ม "พิมพ์แบบแจ้งการลงทะเบียนฯ และส่งแบบแจ้งฯ ดังกล่าว พร้อมเอกสารประกอบการลงทะเบียนของผู้ของลงทะเบียน เช่น สำเนาหนังสือรับรอง/ บัตรประชาชน ซึ่งได้ลงลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้องเรียบร้อยแล้ว เป็นต้น

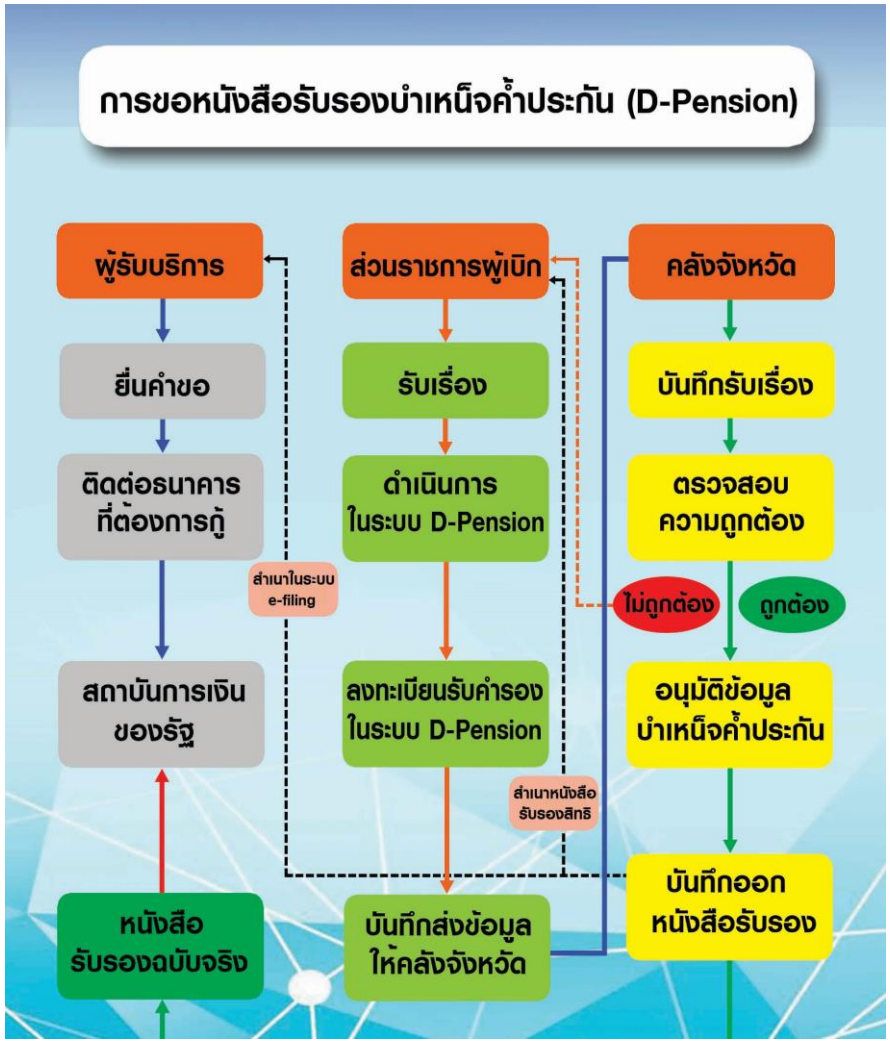
***ผู้ค้าที่มีสถานที่ตั้งในต่างจังหวัด ส่งแบบแจ้งฯไปที่ สำนักงานคลังจังหวัดของพื้นที่นั้น

ขั้นที่ 7 แจ้งผลการลงทะเบียน เมื่อสำนักงานคลังจังหวัดตรวจสอบว่าการลงทะเบียนถูกต้องและอนุมัติการลงทะเบียนแล้ว จะแจ้งผลการอนุมัติไปยัง "e-mail" ตามที่ผู้ลงทะเบียนได้ระบุไว้ในข้อมูลการของทะเบียน

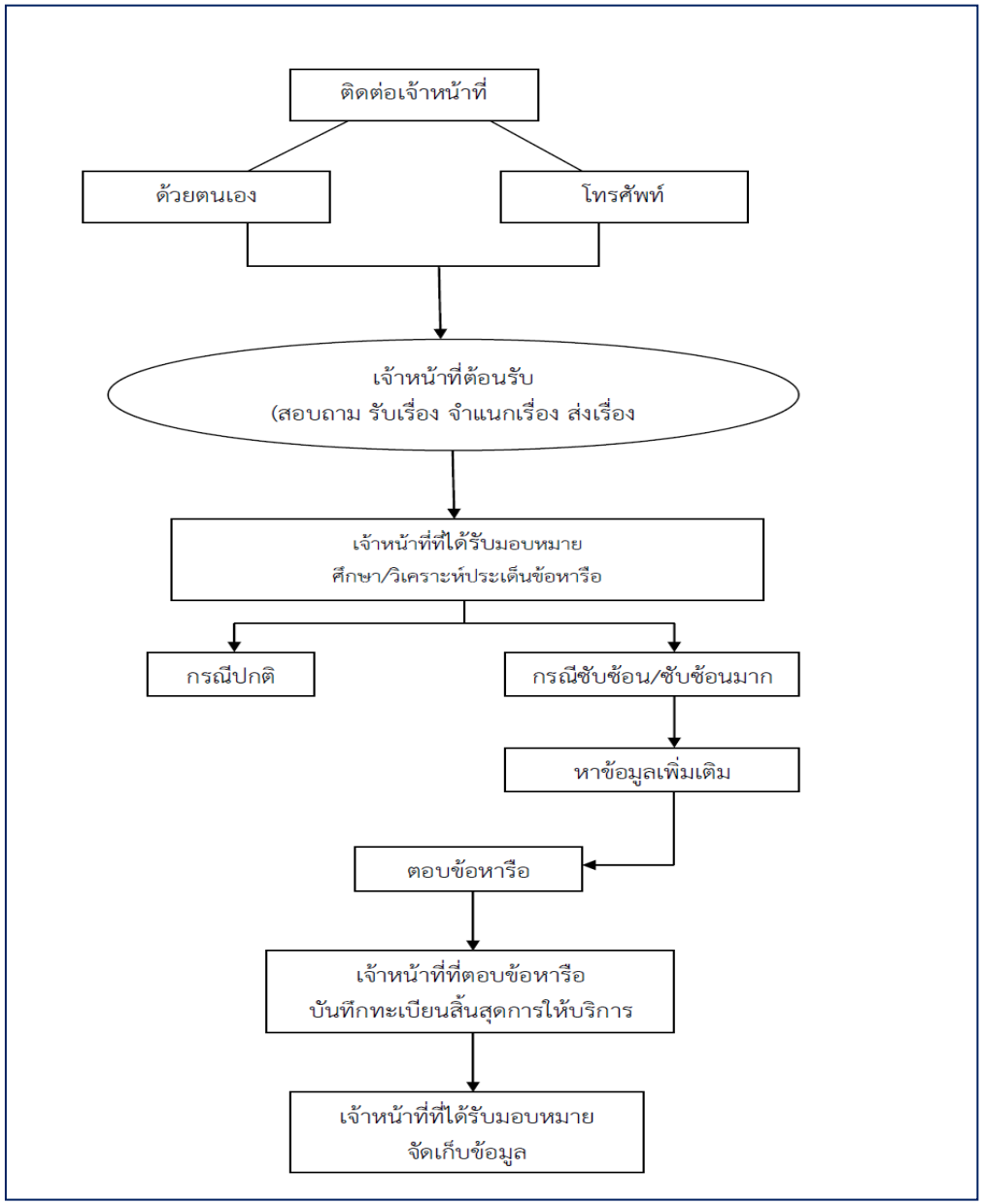
ผู้ลงทะเบียนจะต้องเข้าสู่ระบบฯ ครั้งแรก (First time login) หลังจากได้รับแจ้งผลอนุมัติทาง e-mail ดังกล่าว เพื่อให้สามารถเข้าใช้งานในระบบ e-GP ได้ในครั้งต่อไป

ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

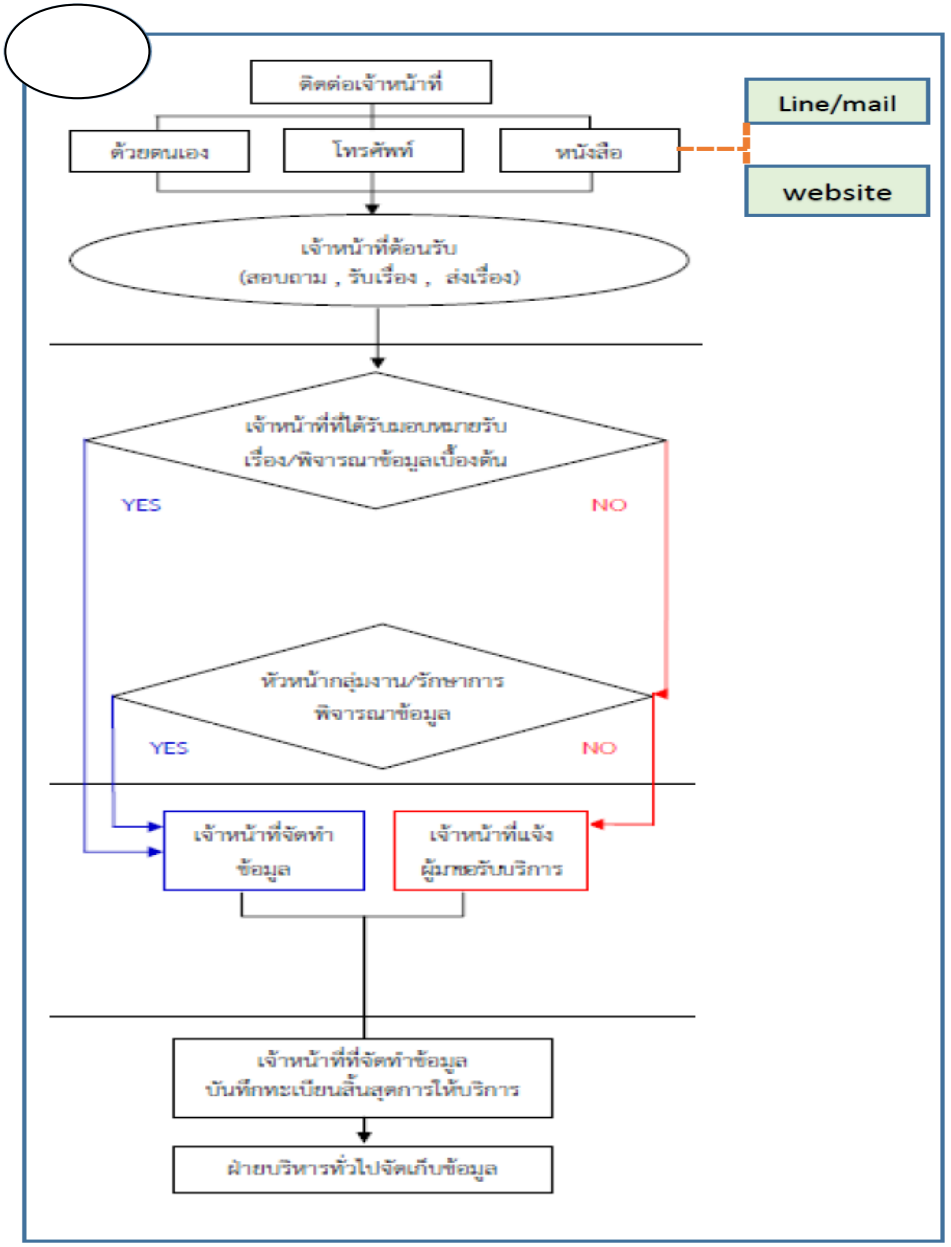
ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองบำเหน็จค้ำประกัน (D-Pension)



ขั้นตอนการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา (ติดต่อด้วยตนเอง/โทรศัพท์)



ขั้นตอนการให้บริการข้อมูล (ด้านเศรษฐกิจ)



ขั้นตอนการตรวจสอบเงินทดรองราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยฯ (สำนักงานคลังจังหวัด)

การตรวจสอบการใช้จ่ายเงินทดรองราชการ เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ กรณีฉุกเฉิน

สำนักงานคลังจังหวัดอุบลราชธานี

↓

วางแผนการตรวจสอบ

↓

เสนอคลังจังหวัดอุบลราชธานีเพื่อขอความเห็นชอบ

↓

ตรวจสอบเอกสารหลักฐานฯ
ที่ได้รับจากสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด
ตามแนวทางการตรวจสอบที่กรมบัญชีกลางกำหนด
หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเอกสาร

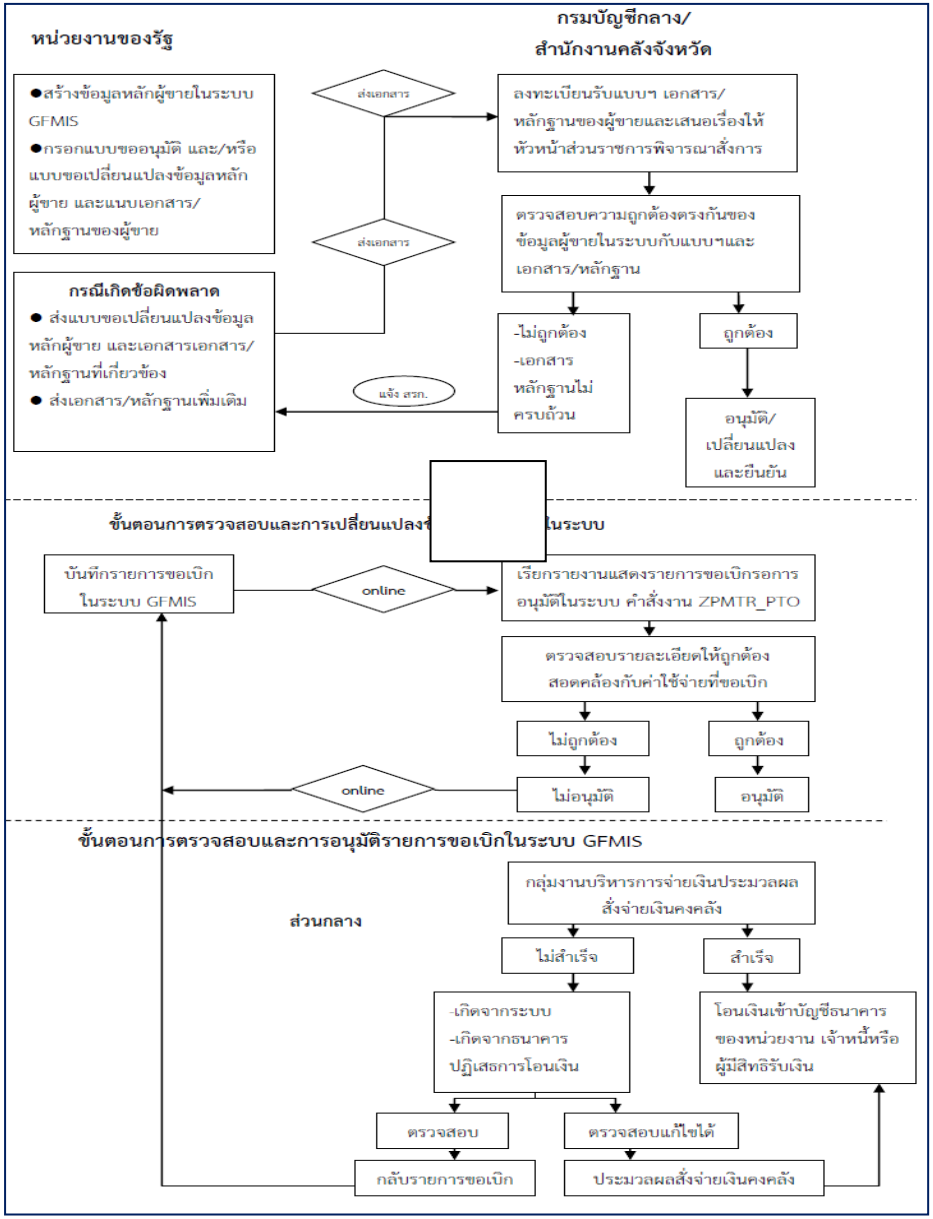
↓

จัดทำรายงานการตรวจสอบเสนอคลังจังหวัดอุบลราชธานี

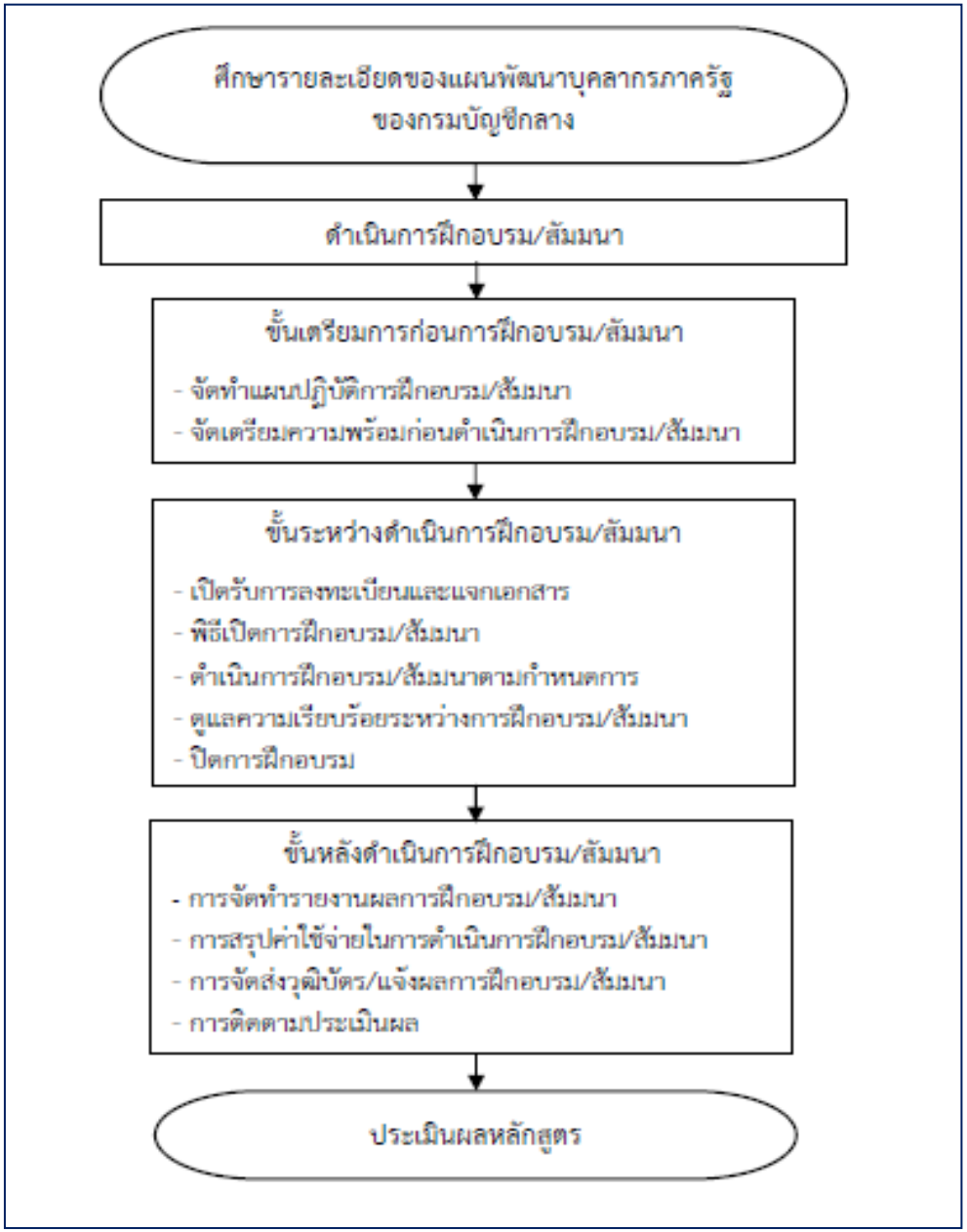
↓

จัดส่งรายงานผลการตรวจสอบส่งกรมบัญชีกลาง
ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ตรวจสอบแล้วเสร็จ

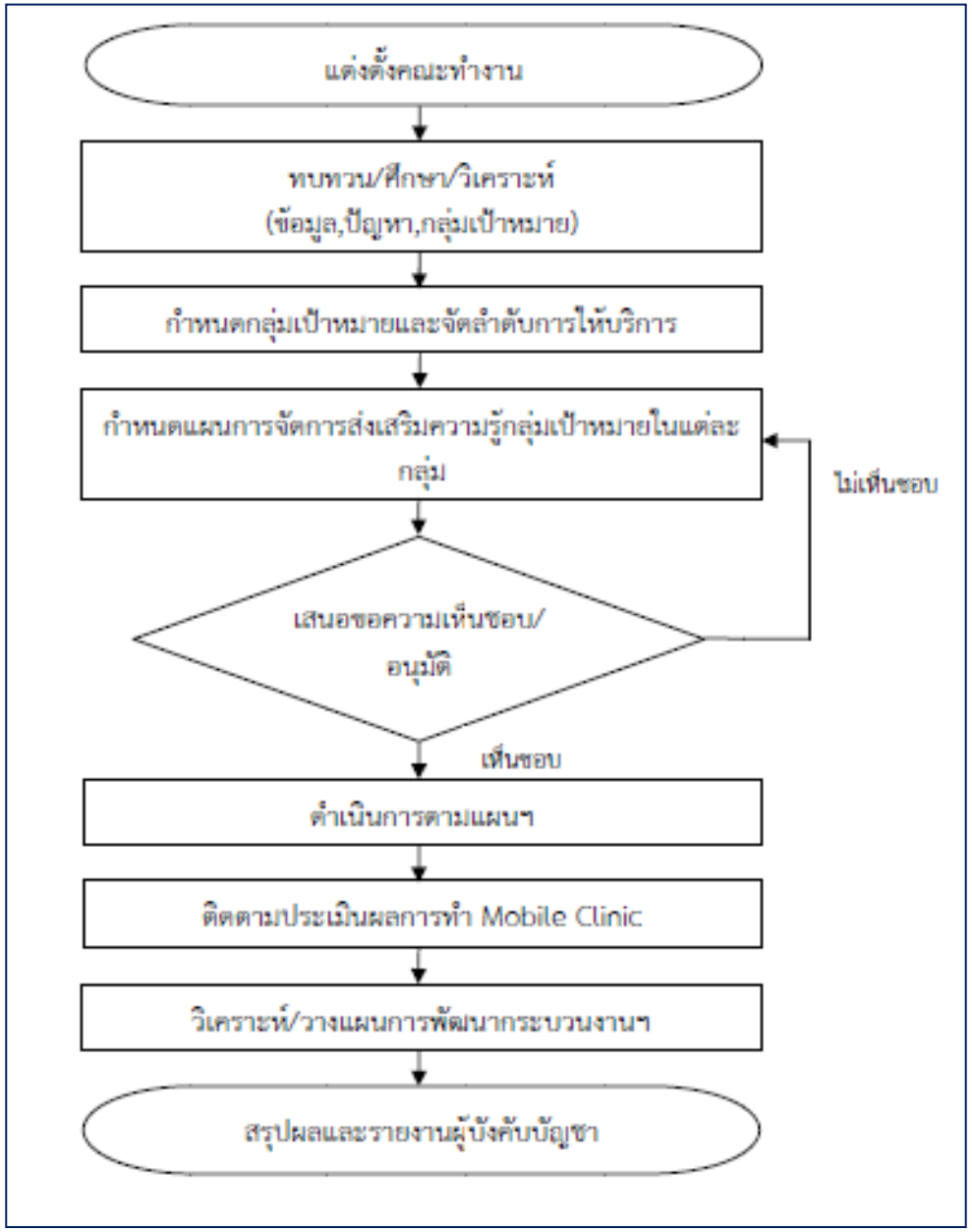
ขั้นตอนการอนุมัติเบิกจ่าย (ข้อมูลหลักผู้ขาย และปลดบล็อก)



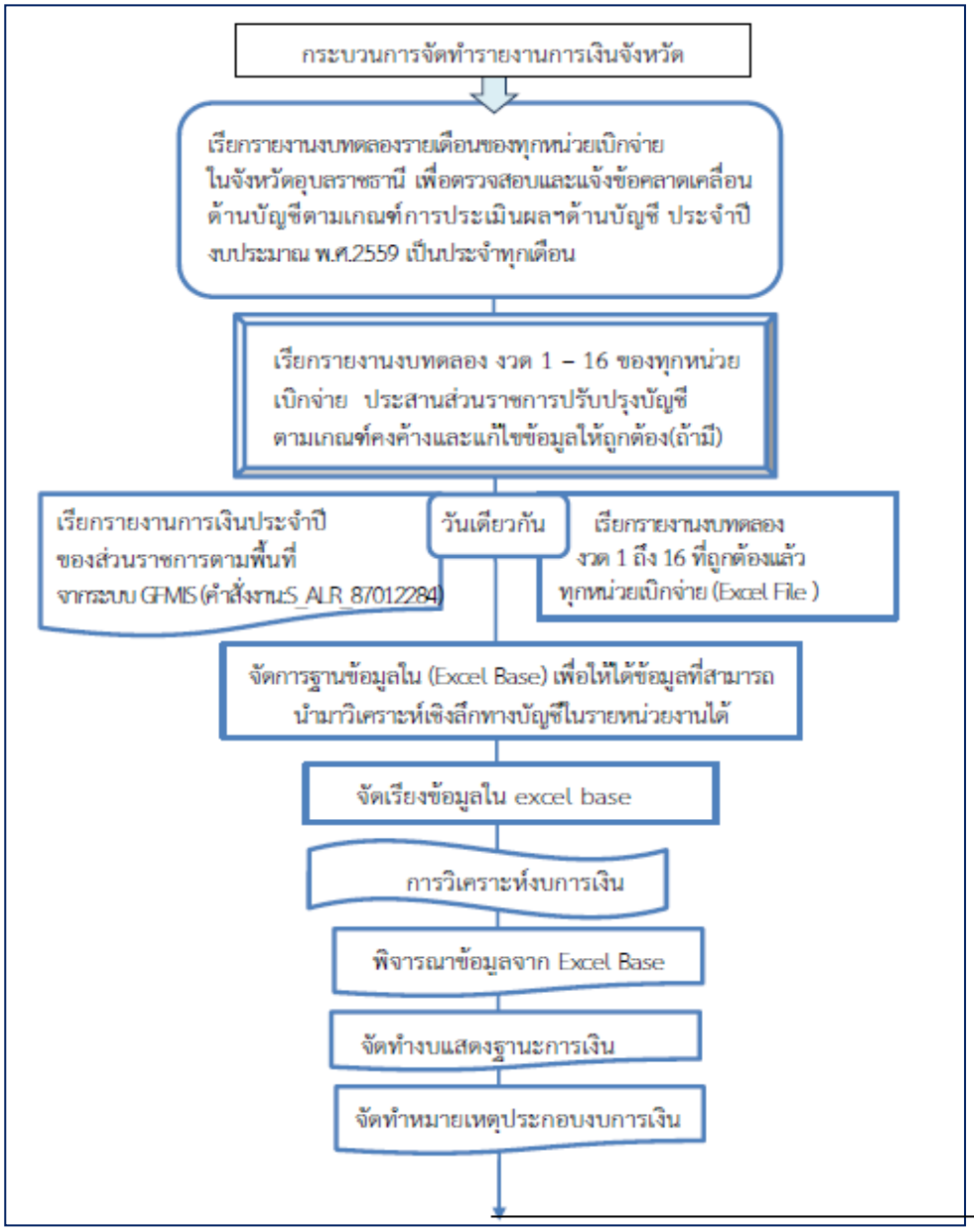
ขั้นตอนการฝึกอบรม

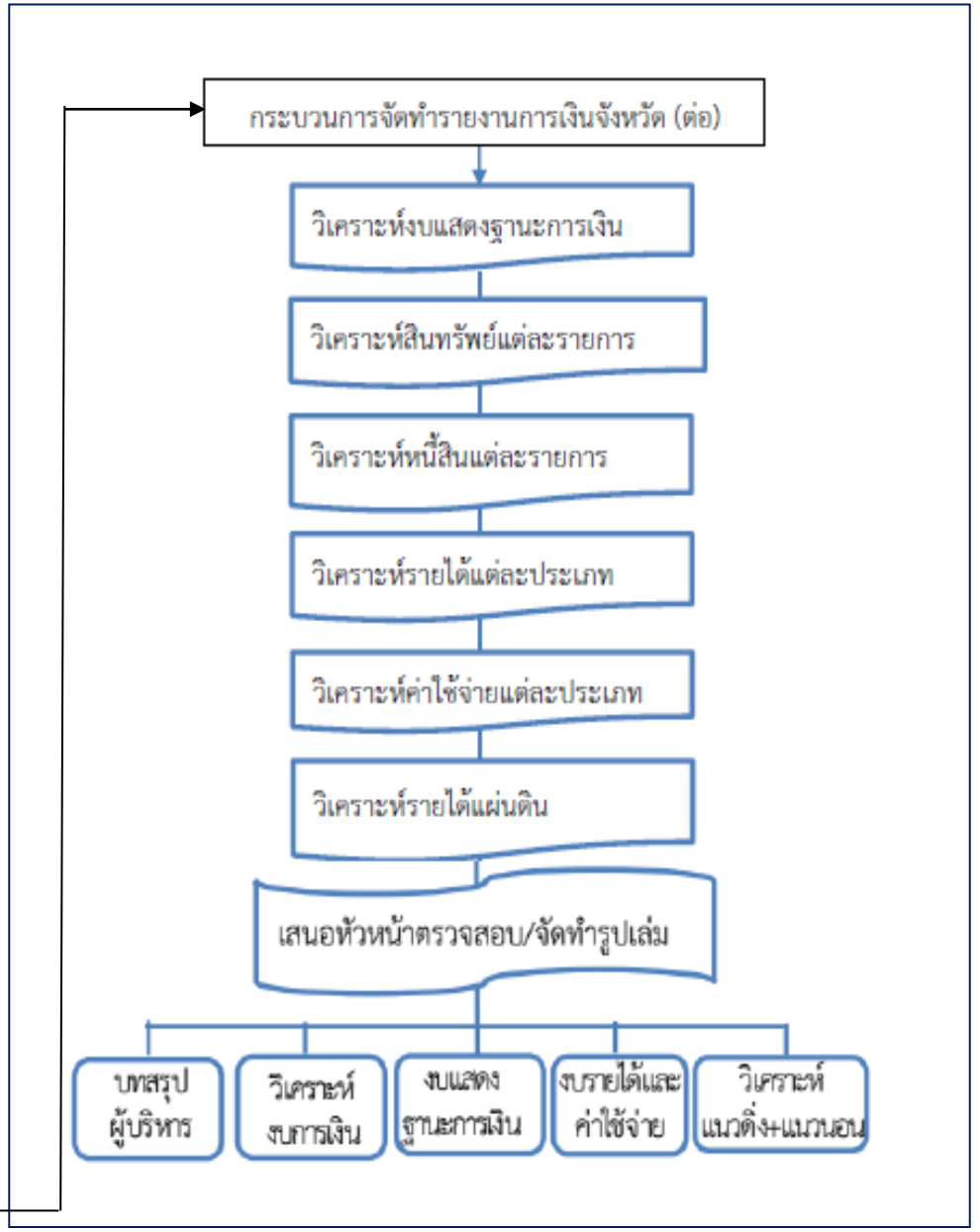


ขั้นตอนการให้บริการเคลื่อนที่ (Mobile Clinic)

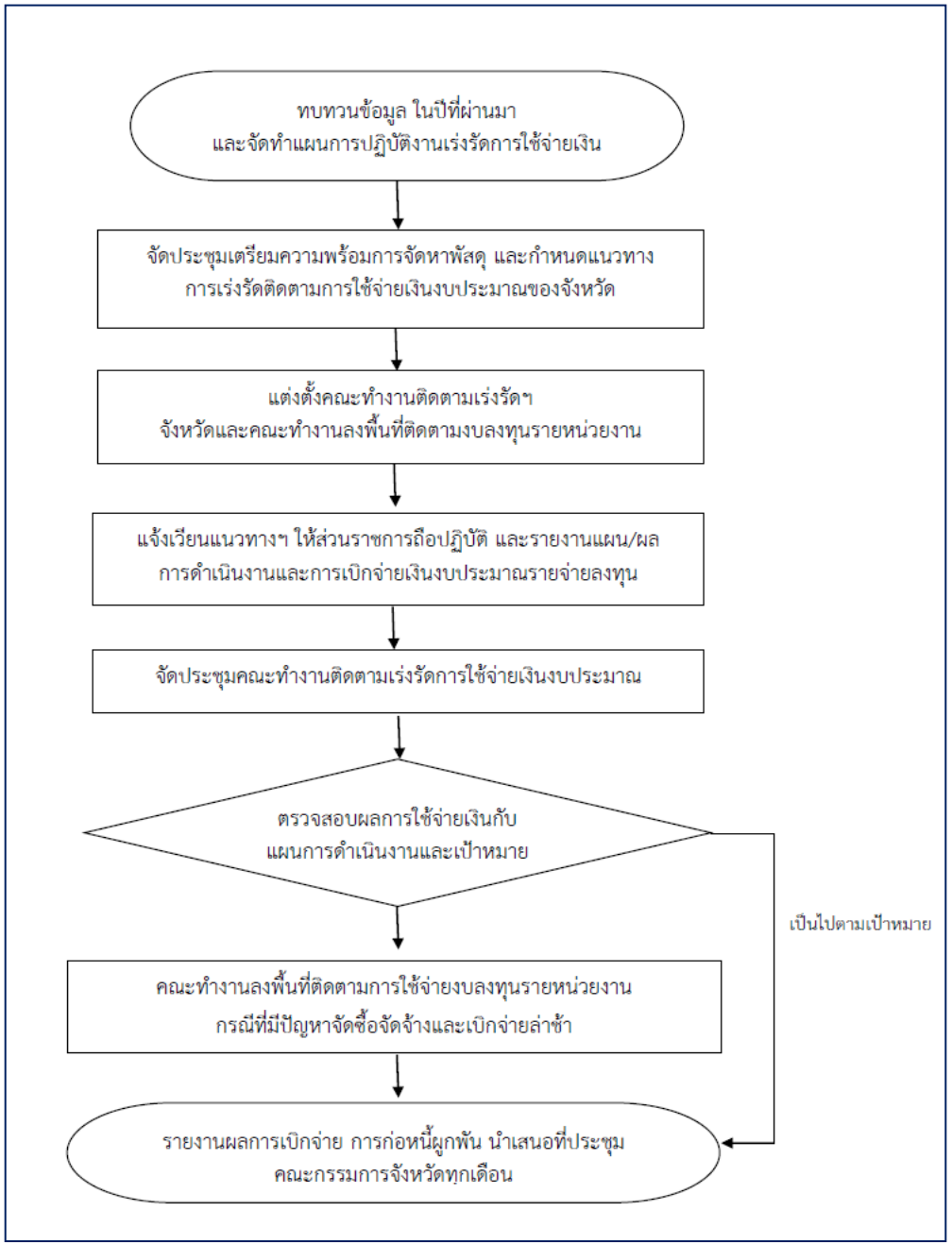


ขั้นตอนการจัดทำรายงานการเงินรวมภาครัฐ

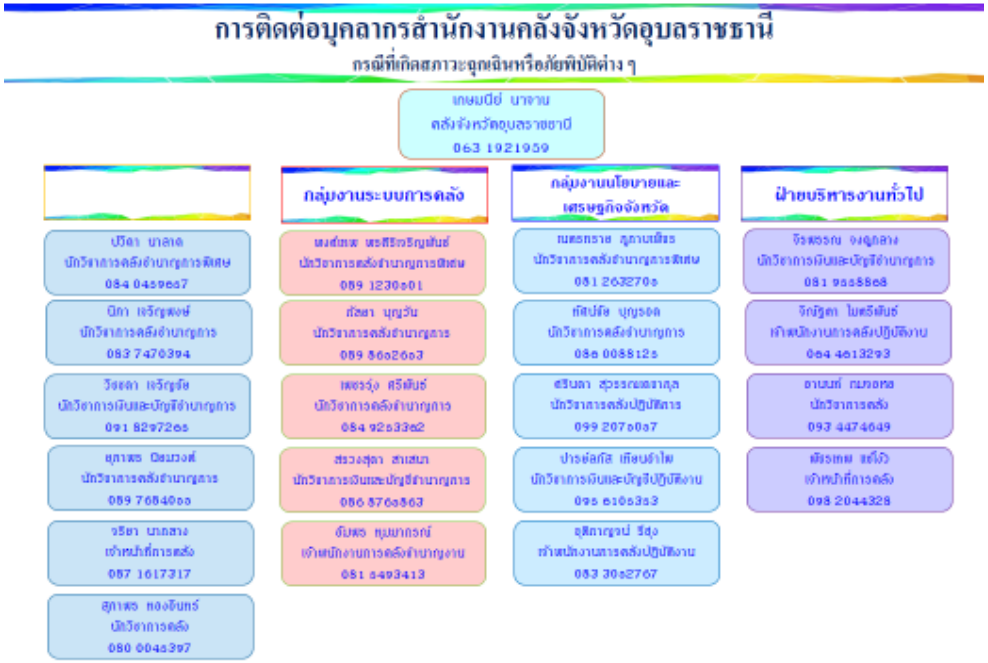




ขั้นตอนการติดตามเร่งรัดการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ



มาตรฐานการบริการผ่านระบบออนไลน์

ช่องทาง	ผู้รับผิดชอบ			หัวหน้าผู้ควบคุม
	รับผิดชอบหลัก	รับผิดชอบรอง	เวลามาตรฐาน	
๑.เว็บไซต์ของสำนักงาน	นายพัชรเทพ แซ่โง้ว	นางสาวสจิณัฐตา ไมตรีพันธ์	ภายใน ๑วัน	หัวหน้าฝ่ายบริหาร
๒.ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	นางสาวสรวงสุดา สาเสนา	นายอานนท์ ถมจอหอ	ภายใน ๑ วัน	ผู้อำนวยการกลุ่มวิชาการ
๓. ระบบสารสนเทศเศรษฐกิจ	นางสาวศรินดา สุวรรณเดชากุล	นางสาวชุติกาญน์ รีฮุง	ภายใน ๑ วัน	ผู้อำนวยการกลุ่มนโยบายเศรษฐกิจ
๔. ระบบติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ	นางเพชรรุ่ง ศรีพันธ์	นางสาวสรวงสุดา สาเสนา	ภายใน ๑ วัน	ผู้อำนวยการกลุ่มระบบ
๕.facebook/TWitter	นายพัชรเทพ แซ่โง้ว	นางสาวจิณัฐตา ไมตรีพันธ์	ภายใน ๑ วัน	หัวหน้าฝ่ายบริหาร
๗. Line Grop Q&A อปท. Q&A สรก.	วิชชดา เจริญชัย เพชรรุ่ง ศรีพันธ์	ยุภาพร นิยมวงศ์ สรวงสุดา	ภายใน ๓๐ นาที	ผู้อำนวยการกลุ่มระบบ

ช่องทาง	ผู้รับผิดชอบ			หัวหน้าผู้ควบคุม
	หลัก	รอง	เวลามาตรฐาน	
๘. e-mail	จิณัฐตา ไมตรีพันธ์	พัชรเทพ แซ่โง้ว	ภายใน ๑๕ นาที	หัวหน้าฝ่ายบริหาร
๙. Live Chat	เพชรรุ่ง ศรีพันธ์	วิชชดา เจริญชัย	ภายใน ๑๕ นาที	ผู้อำนวยการกลุ่มวิชาการ
๑๐.การอนุมัติผู้ค้าภาครัฐ	ยุภาพร นิยมวงค์	วิชชดา เจริญชัย	ภายใน ๒๐ นาที	ผู้อำนวยการกลุ่มวิชาการ
๑๑. การชำระเงินผ่านเครื่อง EDC QR code	ปารย์ลภัส เทียนอำไพ	จิณัฐตา ไมตรีพันธ์	ภายใน ๓ นาที	หัวหน้าฝ่ายบริหาร
๑๒.การปลดอนุมัติการเบิกจ่ายเงินของส่วนราชการ	อัมพร	เพชรรุ่ง	ภายใน ๑ วัน	ผู้อำนวยการกลุ่มระบบ
๑๓. การอนุมัติบำเหน็จค้ำประกัน	เจ้าหน้าที่เวรประจำจุดบริการ One stop service	ผู้ปฏิบัติงานแทน	ภายใน ๑ วัน	หัวหน้าฝ่ายบริหาร
๑๔.call center - โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง - อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรก ไม่เกิน ๕% - การให้บริการได้สำเร็จในการติดต่อครั้งแรก	เจ้าหน้าที่เวรประจำจุดบริการ One stop service	ผู้ปฏิบัติงานแทน	โทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง	หัวหน้าฝ่ายบริหาร