

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

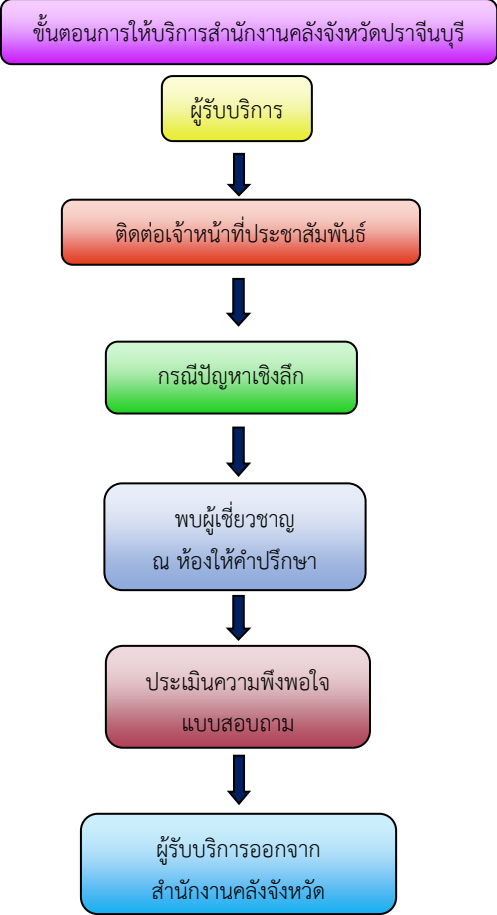
ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
➤ จุดประชาสัมพันธ์	➤ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรีช่วยเหลือเรื่องใดคะ/ครับ”
➤ การพิจารณาประเด็นปัญหา ๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)	➤ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ได้แก่ ๑. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP ๒. การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ ๓. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ๔. การรื้อกฎหมาย ระเบียบเบื้องต้นทั่วไป



ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๒. กรณีปัญหาเฉพาะด้าน ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C[กรณีปัญหาเฉพาะด้าน - การปฏิบัติงานระบบ e-GP - การปฏิบัติงานระบบ GFMS] C --> D[พบเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติการ/จุดบริการ เฉพาะด้าน] D --> E[ประเมินความพึงพอใจ แบบสอบถาม] E --> F[ผู้รับบริการออกจาก สำนักงานคลังจังหวัด] </pre>	➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่นการปฏิบัติงานในระบบ GFMS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงาน.....ที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกกลุ่มงาน.....เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” ➢ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี ๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ”



ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
	หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ” ➤ เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๓. กรณี ปัญหากฎหมาย ระเบียบ การคลัง เชิงลึก  <pre> graph TD A[ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี] --> B[ผู้รับบริการ] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] C --> D[กรณีปัญหาเชิงลึก] D --> E[พบผู้เชี่ยวชาญ ณ ห้องให้คำปรึกษา] E --> F[ประเมินความพึงพอใจ แบบสอบถาม] F --> G[ผู้รับบริการออกจาก สำนักงานคลังจังหวัด] </pre>	➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่ นะคะดิฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ” ➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการในห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ และขั้นตอนการให้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ ➢ ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๑. กรณีดำเนินแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องหารือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า

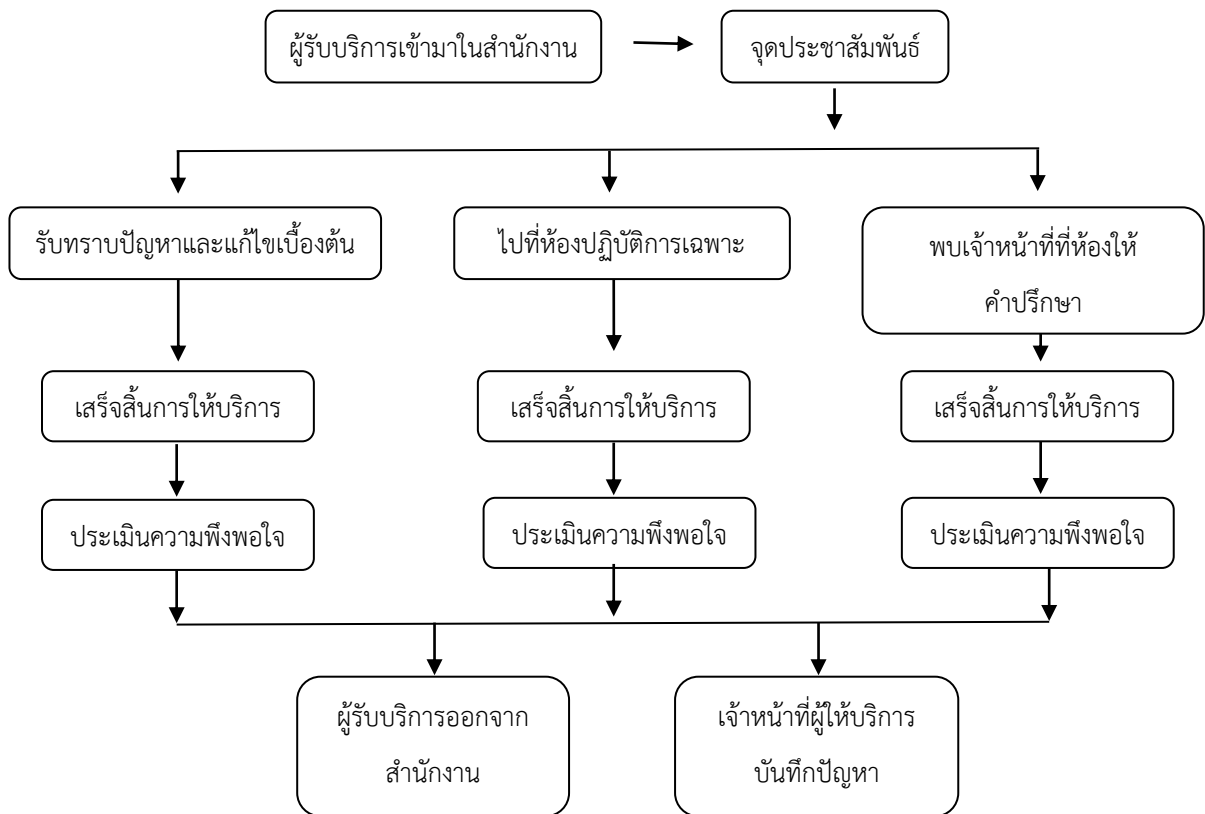


ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
	“ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังคะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนคะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ” ➤ เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์/ห้องปฏิบัติการ/ห้องให้คำปรึกษา(แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ เคา์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี และหย่อนลงตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัด

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรีจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรีให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

วงจรการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



การติดตามประเมินผล

➤ มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล้องรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ บอร์ดข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น

➤ มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

แบบฟอร์มขอรับบริการ ดำเนินความดีความชอบ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วันที่.....

๑. อาชีพของผู้มาใช้บริการ

☐ เจ้าของกิจการ/ร้านค้า
☐ ผู้รับจ้าง
☐ ประชาชนทั่วไป

☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ ผู้ศึกษา/นักเรียน/เอกชน
☐ อื่น.....

๒. ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสาร

☐ ป้ายประชาสัมพันธ์
☐ จากเจ้าหน้าที่

☐ Internet, Facebook, Line
☐ อื่นๆ (ระบุ.....)

๓. ผ่านมาติดต่อรับบริการความดีความชอบ/บริการเงินกู้ยืม

☐ เงินเดือน ค่าจ้าง บำเหน็จบำนาญ
☐ การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และระบบ e-GP
☐ (GMS)
☐ ค่ารักษาพยาบาล

☐ ค่าการศึกษาบุตร
☐ ค่าเช่าบ้าน/เช่ารถราชการ
☐ ค่าเบี้ยเลี้ยง/ค่าเดินทาง/ค่าที่พัก
☐ อื่นๆ.....

๔. วันที่ท่านสะดวกให้บริการ

☐ ช่วงวันที่ ๑ - ๑๐ ของเดือน
☐ ช่วงวันที่ ๑๑ - ๓๑ ของเดือน

☐ ช่วงวันที่ ๑๑ - ๒๐ ของเดือน
☐ อื่นๆ (ระบุ.....)

๕. เวลาที่ท่านสะดวกมาใช้บริการ

☐ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.
☐ เวลา ๑๓.๐๑ - ๑๖.๓๐ น.

☐ เวลา ๑๖.๓๑ - ๑๙.๐๐ น.
☐ อื่นๆ (ระบุ.....)

๖. ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

ด้าน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ข้อเสนอแนะ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						
๒. ด้านกระบวนการให้บริการ และระยะเวลาในการให้บริการ						
๓. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร						
๔. ด้านสถานที่ และเครื่องมือการให้บริการ						
๕. ด้านการบริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ						

ขอสงวนลิขสิทธิ์ในข้อมูลนี้ไว้ด้วย



ขั้นตอนการอนุมัติ
การลงทะเบียนของผู้ค้ากับภาครัฐในระบบ e- GP



ลำดับที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
1	ตรวจสอบเอกสารหลักฐานและข้อมูลในระบบ e -GP	7 นาที
2	อนุมัติการลงทะเบียน	2 นาที
3	ส่งรหัสผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) ทาง e – mail ของผู้ค้ากับภาครัฐ	1 นาที
รวมเวลาที่ใช้ทั้งสิ้น		10 นาที



ขั้นตอนการอนุมัติ
หนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงิน



ลำดับที่	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
1	บันทึกการรับเรื่องขอหนังสือรับรองสิทธิฯ ในระบบ e – Pension (ระบบบำเหน็จค้ำประกัน)	2 นาที
2	ตรวจสอบข้อมูลผู้ยื่นขอรับหนังสือรับรองสิทธิฯ	3 นาที
3	อนุมัติการขอรับหนังสือรับรองสิทธิฯ ในระบบ e – Pension และพิมพ์หนังสือรับรองสิทธิฯ	3 นาที
4	คลังจังหวัดลงนามในหนังสือ และยืนยันข้อมูลการออกหนังสือรับรองสิทธิฯ ในระบบ e – Pension	10 นาที
5	บันทึกหนังสือส่งออกในระบบ e – Pension และส่งให้ผู้ขอรับหนังสือ	2 นาที
รวมเวลาที่ใช้ทั้งสิ้น		20 นาที

การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์

ช่องทาง	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	ระยะเวลา
๑. Line	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียน เป็นข้อความ หรือส่งหนังสือเวียน กฎ ระเบียบผ่านช่องทางโดยเร็วหากเป็นปัญหาทางเทคนิคที่ ต้องใช้ ระยะเวลา ดำเนินการ ให้ตอบกลับก่อนและนัดเวลาในการติดต่อภายหลัง	ดำเนินการภายใน ๑๕ นาที หลังจากเปิดข้อความอย่างช้า ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง หากเป็นปัญหาทางเทคนิคที่ ต้องใช้ระยะเวลา ดำเนินการ ให้
๒. Facebook	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตอบข้อหารือ/ข้อร้องเรียน เป็นข้อความ หรือส่งหนังสือเวียน กฎ ระเบียบผ่านช่องทางโดยเร็วหากเป็นปัญหาทางเทคนิคที่ ต้องใช้ ระยะเวลา ดำเนินการ ให้ตอบกลับก่อนและนัดเวลาในการติดต่อภายหลัง	ดำเนินการภายใน ๑๕ นาที หลังจากเปิดข้อความอย่างช้า ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง
๓. e-mail	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเปิด mail รับเรื่องผ่านระบบงานสารบรรณ ส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการหากเป็นปัญหาทางเทคนิคที่ ต้องใช้ ระยะเวลาดำเนินการ ให้ตอบกลับก่อนและนัดเวลาในการติดต่อภายหลัง	ดำเนินการภายใน ๑๕ นาที หลังจากเปิดกล่องข้อความอย่างช้า ไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง



ช่องทาง	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	ระยะเวลา
๔. เว็บไซต์สำนักงานคลังจังหวัด	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องผ่านระบบงานสารบรรณส่งเรื่องให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการหากเป็นปัญหาทางเทคนิคที่ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ ให้ตอบกลับก่อนและนัดเวลาในการติดต่อภายหลัง	ดำเนินการภายใน ๑๕ นาทีหลังจากเปิดกล่องข้อความอย่างช้าไม่เกิน ๔๘ ชั่วโมง