

หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และริเริ่มพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยเจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ครอบคลุมเรื่องที่สำคัญ ดังนี้
 - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้
 - สามารถแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้
 - มีการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต

การบริการตามภารกิจของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรมุ่งสู่การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ (Excellence Service) นำมาสู่การพัฒนาที่เกิดผลสัมฤทธิ์ สำนักงานคลังจังหวัดดำเนินการพัฒนาบุคลากร สำนักงานคลังจังหวัดสู่การให้บริการที่เป็นเลิศ แบ่งเป็น ๓ ด้าน ได้แก่ การพัฒนาด้านบุคลากร (People) การพัฒนาด้านกระบวนการ (Process) และการพัฒนาด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (Place)



๑. การพัฒนาด้านบุคลากร (People)

สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการเสริมสร้างและปรับปรุงบุคลิกภาพพื้นฐานของผู้ให้บริการทั้งบุคลิภายนอกและภายใน ตลอดจนจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีในการบริการภายใต้แนวคิด New Public Service ได้แก่

๑.๑ การพัฒนาตนเอง (Self-Development)

จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเตรียมความพร้อมในการปรับปรุงตนเอง โดยการเรียนรู้ด้วยวิธี FAT (Fun Activities Thinking) และมีการประเมินวิเคราะห์บุคลิกภาพของแต่ละคนโดยใช้ทฤษฎี MBTI (Myers Briggs Type) เพื่อเรียนรู้และปรับปรุงการทำงานร่วมกัน

๑.๒ การพัฒนาบุคลิกภาพ (Personality)

มีการพัฒนาปรับปรุงบุคลิกภาพและการสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการและมีความยินดีที่จะต้อนรับผู้ให้บริการ ได้แก่

๑) บุคลิภายนอก จัดกิจกรรมเรียนรู้เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีในการบริการภายใต้แนวคิด New Public Service

๒) บุคลิภายใน จัดอบรมให้ความรู้เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ดีเสริมสร้างองค์ความรู้ โดยการจัดทำแผนการเรียนรู้ (KM) ๕ หัวข้อวิชา กำหนดให้ผู้รับผิดชอบเป็นรายวิชาและให้หัวหน้ากลุ่มงานกำกับดูแล (พี่เลี้ยงให้คำปรึกษา)

สรุปผลการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพ และประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ (Excellence Service)

๑. การพัฒนาด้านบุคลากร (People)
● การพัฒนาตนเอง โดยการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเตรียมความพร้อมในการปรับปรุงตนเอง FAT ● การพัฒนาองค์ความรู้ (KM: Knowledge Management) ● การพัฒนาบุคลิกภาพ (Personality)



๒. การพัฒนากระบวนการ (Process)

มุ่งเน้นการให้บริการเป็นไปด้วยความถูกต้องแม่นยำรวดเร็ว การให้บริการแบบครบวงจร ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ ตลอดจนกำหนดให้มีการติดตามผล การบริการในแต่ละด้าน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรที่เหมาะสมต่อไป ได้แก่

๒.๑ การให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว One Stop service กำหนดให้มีการบริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ สำหรับการให้บริการการอนุมัติการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ ออกหนังสือรับรองสิทธิบำนาญค่าประกัน การขอข้อมูลเศรษฐกิจและการให้คำปรึกษากฎหมายระเบียบเบื้องต้น โดยจัดให้มีระบบประเมินผลความพึงพอใจเมื่อเสร็จสิ้นการขอรับบริการสำหรับกรณีที่เป็น การขอคำปรึกษากฎหมายระเบียบเชิงลึกนั้น กำหนดให้มีการใช้ระบบคิวในการให้บริการ ณ ห้องให้คำปรึกษาตามเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแต่ละคน

๒.๒ จัดให้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) กำหนดให้มีการจัดทำคู่มือ มาตรฐานการให้บริการ ประกอบด้วย มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการ มาตรฐานการแต่งกายและมาตรฐาน การรับโทรศัพท์

สรุปผลการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพ และประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ (Excellence Service)

๒. การพัฒนากระบวนการ (Process)
● การบริการครบวงจร (One Stop Service) - การอนุมัติการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ - การออกหนังสือรับรองสิทธิบำนาญค่าประกัน - การขอข้อมูลเศรษฐกิจ - การให้คำปรึกษากฎหมายระเบียบ ● จัดทำระบบประเมินความพึงพอใจ ● มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)



๓. การพัฒนาด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (Place)

เพื่อให้มีความเหมาะสมต่อการให้บริการที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ทำให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจมากขึ้น รวมทั้งการเป็นการสร้างบรรยากาศในการการทำงานของ ผู้ให้บริการโดยมีการปรับปรุง ดังนี้

๓.๑ มีป้ายแสดงจุด “ประชาสัมพันธ์” และมีป้ายแสดงชื่อ-สกุล ตำแหน่งผู้ให้บริการงาน เคาน์เตอร์ ประชาสัมพันธ์ และมีเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับผู้ปฏิบัติงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ โทรศัพท์ กระดาษโน้ต

๓.๒ มีการจัดทำกิจกรรม ๕ ส เพื่อรองรับการให้บริการที่เป็นเลิศ จัดเก็บแฟ้มเอกสารเป็นหมวดหมู่ มีป้ายแสดงชื่อตู้เอกสาร

จากการพัฒนาในแต่ละด้านดังกล่าว สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรจึงมีความภาคภูมิใจและมุ่งมั่นที่จะ ให้บริการเพื่อมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ (Excellence Service) อย่างไม่หยุดยั้งต่อไป

สรุปผลการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพ และประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ (Excellence Service)

๓. การพัฒนาด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม (Place)
- มีป้ายแสดงจุดประชาสัมพันธ์หน่วยงาน ป้ายแสดงชื่อ-สกุล ตำแหน่งผู้ให้บริการ - มีการจัดทำกิจกรรม ๕ ส.



จากคำสั่งการกำหนดโครงสร้างและแบ่งงานกันภายในกรมบัญชีกลาง ทำให้บุคลากรในสำนักงานสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ทุกคนทุกกลุ่มงาน ทำให้บุคลากรภายในสามารถตอบคำถามแก้ไขปัญหา และช่วยเหลือผู้บริการครอบคลุมตามภารกิจของหน่วยงาน โดยปฏิบัติตามคู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรและคู่มือมาตรฐานการให้บริการของกรมบัญชีกลาง

มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

- หลักและวิธีการเสริมบุคลิกภาพ

๑. ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
๒. ขณะให้บริการ อย่ารับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่างๆ
๓. อย่าทำวเอว เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ
๔. อย่าเสริมสวย ล้าง แคะ แกะ เกา ขณะให้บริการ
๕. ห้ามพูดจา หรือหยิบบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
๖. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
๗. ใช้กิริยา วาจา ที่สุภาพต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส เสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
๘. ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
๙. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
๑๐. มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการมีความอดทนอดกลั้น

- การปฏิบัติตนในการบริการ ดังนี้

คุณลักษณะ	แนวทางปฏิบัติ
บุคลิกภาพภายนอก	• ร่างกายสะอาด • แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ • ยิ้มแย้มแจ่มใส • กิริยามารยาทการไหว้สวยงาม
บุคลิกภาพภายใน	• กระตือรือร้นรอบรู้ • เต็มใจและจริงใจ • มีปฏิภาณไหวพริบ • มีความรับผิดชอบ • มีอารมณ์มั่นคง
คุณลักษณะทางวาจา	• พูดจาไพเราะอ่อนหวาน • ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง • ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้รับบริการและสถานการณ์ • พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย • หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา • ทักทายผู้มารับบริการก่อน

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกายและบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. วันจันทร์ (เครื่องแบบปฏิบัติราชการสี kaki)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น - กระโปรงยาวปิดเข้าสี kaki/กางเกงขายาวสี kaki ขาตรง ไม่มีลวดลาย - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัด ทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑ ดุนนูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัสดุหนังเทียม สีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน ๑๐ ซม. - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตรา ปักษาวายุภักซ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อ นามสกุล ประดับที่อกเสื้อ เหนือกระเป๋าบนขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อ เหนือกระเป๋าบนซ้าย	- เสื้อคอพับแขนยาวสี kaki หรือแขนสั้น - กางเกงขายาวสี kaki - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสี kaki หัวเข็มขัด ทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑ ดุนนูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัสดุเทียมหนัง สีดำ ไม่มีลวดลาย - ถุงเท้า สีเดียวกับรองเท้า - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตรา ปักษาวายุภักซ์ ติดที่คอเสื้อทั้งสองข้าง ที่ไหล่ระดับอินทรีนูนอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อและตำแหน่ง ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าบนขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อ เหนือกระเป๋าบนซ้าย

๒. วันอังคาร (ชุดที่กรมบัญชีกลางกำหนด/ชุดผ้าไทย)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อสีชมพูคลั่งจังหวัดพิจิตร - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข้า - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อสีชมพูคลั่งจังหวัดพิจิตร - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำขัดเป็นเงา

๓ . วันพุธ (ชุดที่กรมบัญชีกลางกำหนด/ชุดสุภาพ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้าไทยสีเขียวลายขอพระราชทาน/ลายบุญนาคร - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- ชุดผ้าไทยสีเขียวลายขอพระราชทาน/ลายบุญนาคร - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำขัดเป็นเงา

๓ . วันพฤหัสบดี (ชุดที่กรมบัญชีกลางกำหนด/ชุดสุภาพ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อทูปีนัมเบอร์วันจังหวัดพิจิตร - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข้า/กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อทูปีนัมเบอร์วันจังหวัดพิจิตร - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำขัดเป็นเงา

๔ . วันศุกร์ (ชุดผ้าไทยและกำหนดให้นุ่งขึ้นทุกสัปดาห์แรกของเดือน)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - ผ้าถุงหรือกระโปรงยาวปิดเข้า - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำขัดเป็นเงา

มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ

๑. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
๒. สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด “สวัสดีครับ/ค่ะ สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรยินดีให้บริการ
วันนี้มา ติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”
๓. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
๔. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
๕. มองสบตา พายิ้มพิมพิใจ ปราศรียทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ
๖. ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น เสมอ
๗. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน-หลัง
๘. ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้องกล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ
๙. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการ ทราบด้วยวาจา
ที่สุภาพ

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

โทรศัพท์เป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการติดต่อสื่อสาร จะเห็นได้ว่าในแต่ละวันพนักงานธุรการ
เสมียน พนักงานต้อนรับ เลขานุการ จำเป็นต้องยกหูโทรศัพท์วันละหลาย ๆ ครั้ง ไม่ว่าจะโทรออกเพื่อติดต่อ
ประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ หรือไม่ว่าอย่างน้อยก็ต้องรับสายจากลูกค้า บริษัท หน่วยงาน หรือบุคคลที่มาใช้
บริการ มารยาทในการใช้โทรศัพท์ จึงนับเป็นสิ่งที่จำเป็นในการดำเนินธุรกิจให้ราบรื่นเรียบร้อย ดังต่อไปนี้

๑. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้าไม่ควร ให้เสียงกริ่งดัง
เกิน ๓ ครั้ง

๒. กล่าวคำทักทาย โดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร (ชื่อผู้รับ) รับสายยินดี
ให้บริการครับ/ค่ะ”

๓. เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว

๔. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถาม
รายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อ แจ้งให้
เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานจังหวัดพิจิตร

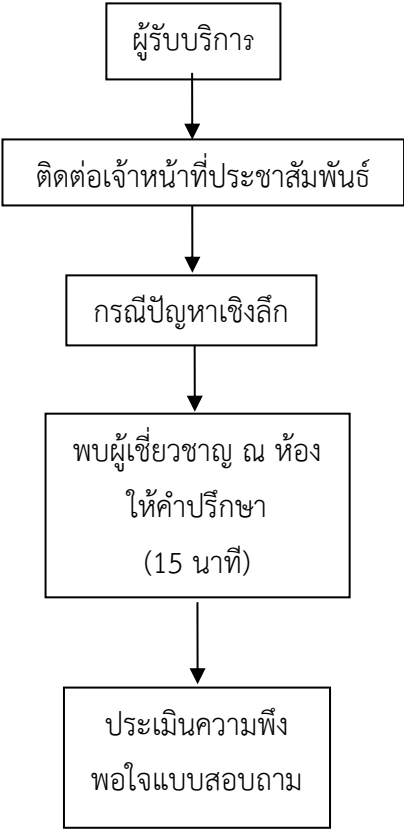
กรณี	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
การรับสาย	- รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย- ชื่อ-เสนอความช่วยเหลือ”	- “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัด พิจิตร (ชื่อผู้รับ)รับสาย ยินดีให้บริการ ค่ะ/ครับ
การโอนสาย	- เมื่อจะโอนสายควรขออนุญาตปลาย สายเสียก่อน - เมื่อผู้รับโอนสายควรแจ้ง ให้ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะ ติดต่อธุระเรื่องใด - ปลอ่ยสายให้ผู้โทรเข้าคุยกับผู้รับโอน	- “กำลังจะโอนสาย กรุณาถือสายรอ สักครู่นะคะ/ครับ - “(ชื่อ).....รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ - วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการ สนทนากับผู้รับโอน
นอกเวลาราชการ	- มีการบันทึกเสียงตอบกลับอัตโนมัติของ สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร ในกรณีนอก เวลาทำการ เพื่อให้ผู้รับบริการ ติดต่อมา ใหม่ในเวลาทำการ	- “ขณะนี้เป็นเวลานอกเวลาทำการ กรุณาติดต่อมาใหม่อีกครั้งในเวลา ทำการ ขอขอบคุณค่ะ”

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

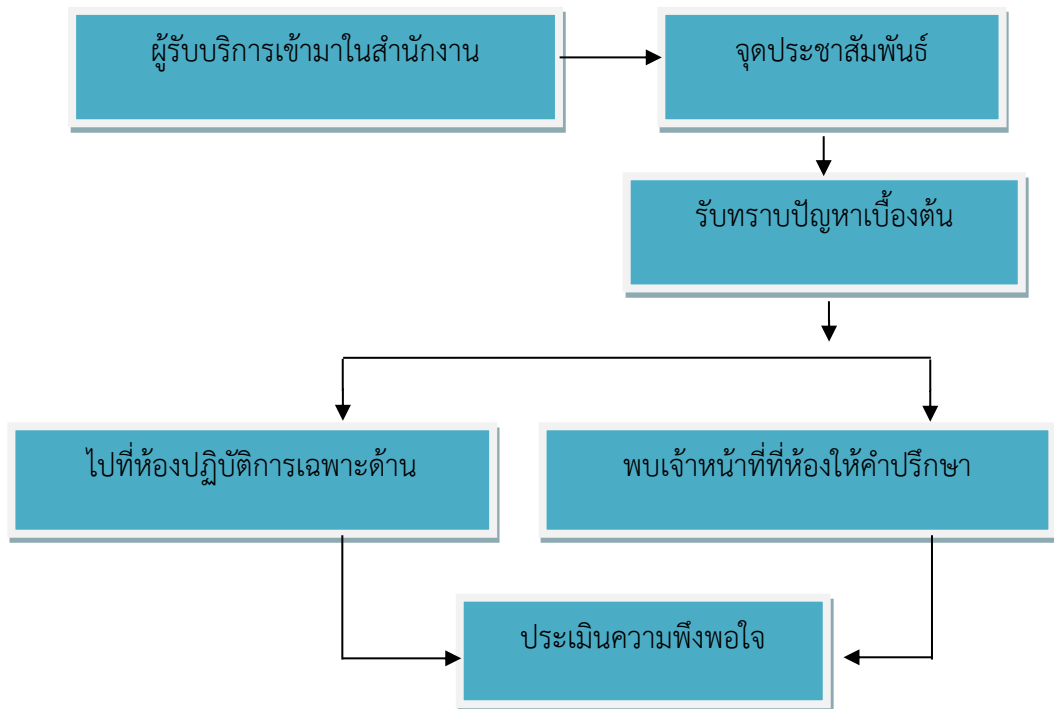
ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
ประชาสัมพันธ์	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรยินดีให้บริการวันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ”
การพิจารณาประเด็นปัญหา ๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียวได้แก่ (One Stop Service) <pre> graph TD A[ขั้นตอนการให้บริการสำนักงาน คลังจังหวัดพิจิตร] --> B[ผู้รับบริการ] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] C --> D["กรณีทั่วไปและ One Stop Service อนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP ขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำ นาญ ขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ หรือกฎหมาย ระเบียบ เบื้องต้นทั่วไป"] D --> E[ให้บริการตามความต้องการ (๕ นาที)] E --> F[ประเมินความพึงพอใจ/ แบบสอบถาม] </pre>	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ได้แก่ ๑. การอนุมัติการลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ ๒. การออกหนังสือรับรองสิทธิบำเหน็จบำนาญ ๓. การขอข้อมูลเศรษฐกิจ ๔. การให้คำปรึกษากฎหมายระเบียบ -เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ กรุณานั่งรอส่งครุฑนะค่ะ/ครับ” เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สิ่งสิ่งพิมพ์ ต่างๆ - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการงานขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ - ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ - ผู้รับบริการเสร็จสิ้นการขอรับบริการ

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๒. กรณีปัญหาเฉพาะด้าน ขั้นตอนการให้บริการสำนักงาน คลังจังหวัดพิจิตร ผู้รับบริการ ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กรณีมีปัญหาเฉพาะด้าน -การปฏิบัติงานระบบ e-GP -การปฏิบัติงานระบบ GFMS พบเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/ จุดบริการเฉพาะด้าน (10 นาที) ประเมินความพึงพอใจ/ แบบสอบถาม	- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญ ผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไป ยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกกลุ่มงาน.....เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” -เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี ๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จเจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องการหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูลด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ ”หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า“รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ”

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๓. กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบการคลังเชิงลึก  <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C[กรณีปัญหาเชิงลึก] C --> D[พบผู้เชี่ยวชาญ ณ ห้องให้คำปรึกษา (15 นาที)] D --> E[ประเมินความพึงพอใจแบบสอบถาม] </pre>	-เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการ ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เชิญผู้รับบริการไปยังห้อง ให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับดิฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ” -เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการให้ห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ และ ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ -ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๑. กรณีดำเนินแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ ๒.กรณีรับประเด็นปัญหาให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องหารหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารหรือ....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า“รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับค่ะ

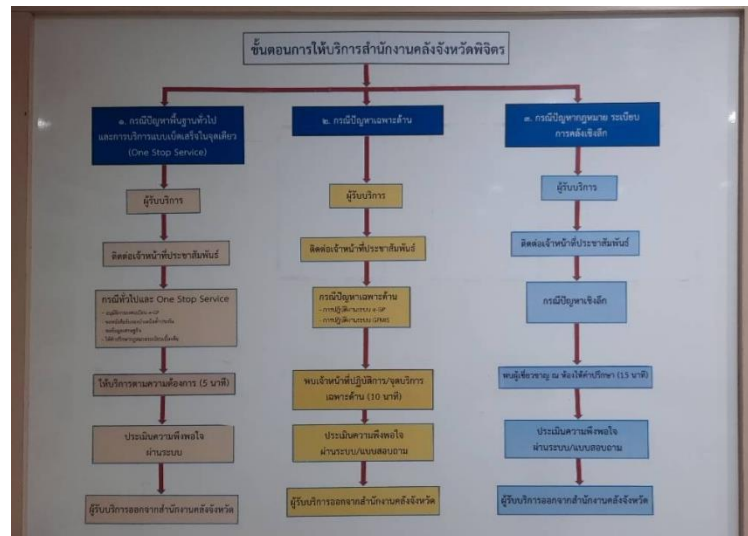
เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ /ห้องปฏิบัติการ ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ เคา์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร

สำนักงานคลังจังหวัดพิจิตรได้นำข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร โดยได้ขอความร่วมมือจากผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือ ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการของสำนักงานคลังจังหวัด มาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้นอันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ดังนี้



คู่มือกระบวนการปฏิบัติงานตามภารกิจ โดยมีการระบุขั้นตอนในการรับบริการด้านต่าง ๆ จำนวน ๖ กระบวนการ

๑. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดพิจิตร



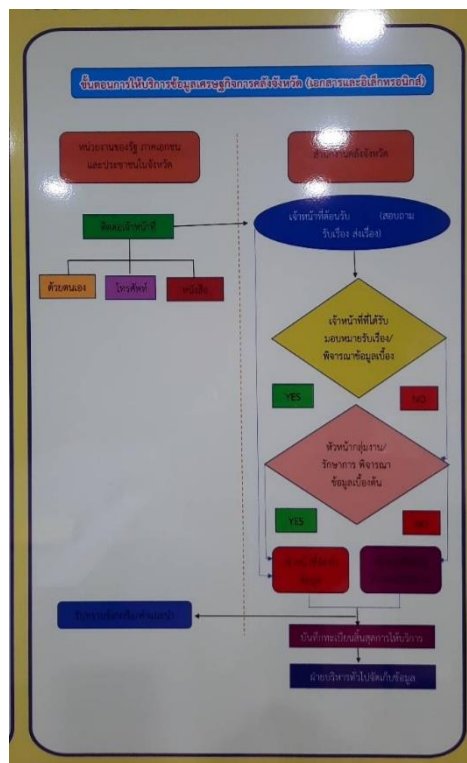
๒. การยื่นคำขอและการอนุมัติหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ



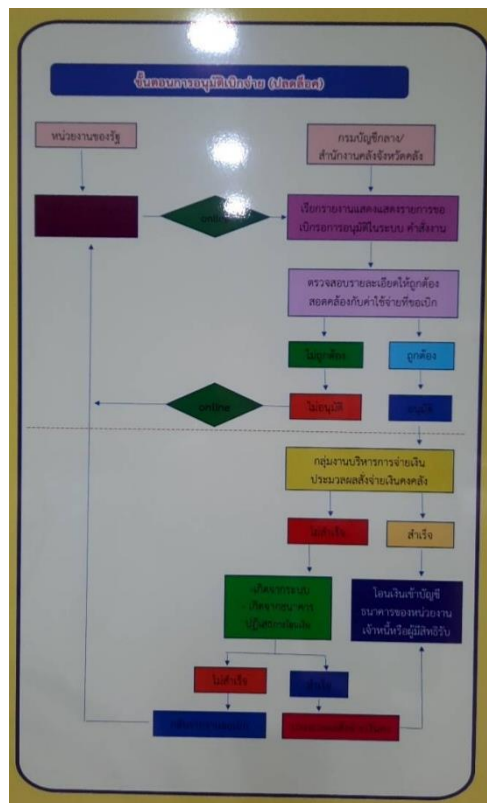
๓. กระบวนการลงทะเบียนผู้ค้ารับภาครัฐ



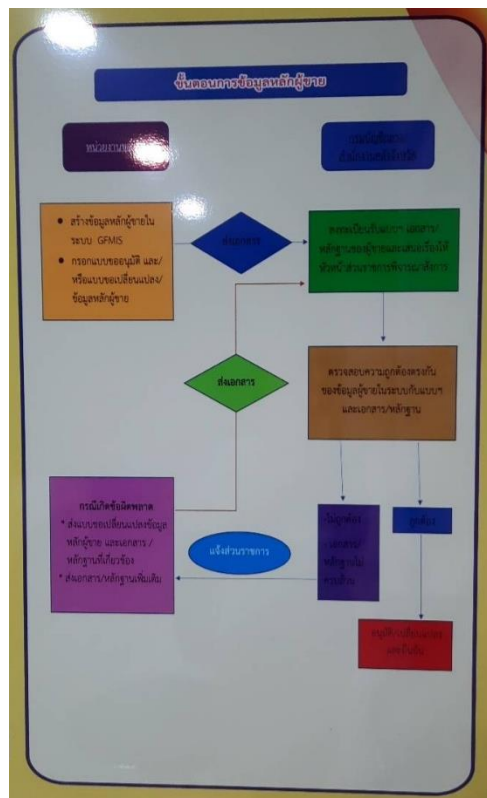
๔. กระบวนการให้บริการข้อมูลเศรษฐกิจการคลังจังหวัด



๕. กระบวนการอนุมัติเบิกจ่ายเงิน



๖. กระบวนการข้อมูลหลักผู้ขาย



คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ จำนวน ๓๑ เรื่อง ใช้สำหรับคู่มือในการปฏิบัติงาน

๑. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “ค่าเช่าบ้านข้าราชการ”
๒. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “สวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาบุตร”
๓. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “ค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ”
๔. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “เงินเดือนและเงินประจำตำแหน่ง”
๕. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตรวจอนุมัติ และส่งจ่ายเบี้ยหวัด บำเหน็จบำนาญปกติข้าราชการ บำเหน็จบำนาญลูกจ้าง และบำเหน็จดำรงชีพ สำหรับบุคลากรกรมบัญชีกลาง”
๖. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง แนวทางการตรวจสอบเงินตรองราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน
๗. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ”
๘. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ”
๙. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “สวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ”
๑๐. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “การเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง”
๑๑. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “การนำเสนอข้อมูลทางเศรษฐกิจ”
๑๒. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลทางเศรษฐกิจ และประมาณการเศรษฐกิจจังหวัด”
๑๓. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “การจัดทำสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด (Gross Provincial Product : GPP) แบบ Bottom up”
๑๔. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “เงินตรองราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉินและแนวทางปฏิบัติ”
๑๕. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “การปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบทางละเมิด”
๑๖. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “ราคากลางงานก่อสร้างของทางราชการ”
๑๗. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ”
๑๘. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “การตรวจสอบภายใน และการควบคุมภายใน”

๑๙. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “การบริหารความเสี่ยง”
๒๐. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “เงินสวัสดิการสำหรับการปฏิบัติงานประจำสำนักงานพื้นที่พิเศษ”
๒๑. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง อนุมัติการลงทะเบียนระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP)
๒๒. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “วิธีประกวดราคาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒๓. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “การปฏิบัติงานระบบเบิกจ่ายเงินผ่าน GFMIS”
๒๔. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “การปฏิบัติงานด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ GFMIS (ข้อมูลหลักผู้ขาย)
๒๕. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “การปฏิบัติงานกระบวนการเบิกเงินส่งคืนผ่าน GFMIS”
๒๖. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “การปฏิบัติงานระบบรับและนำส่งผ่าน GFMIS”
๒๗. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “การเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายจังหวัด”
๒๘. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “ต้นทุนผลผลิต”
๒๙. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “มาตรฐานการบัญชีภาครัฐ”
๓๐. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “การบริการเงินนอกงบประมาณ”
๓๑. คู่มือ/องค์ความรู้ด้านการเงินการคลังภาครัฐ เรื่อง “การบัญชีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น”