

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการของบุคลากรกรมบัญชีกลาง

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากกรมบัญชีกลาง มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
● จุดแรกรับบริการ	● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผมยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” - พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้กรมบัญชีกลาง/สำนักงานคลัง....ช่วยเหลือเรื่องใดค่ะ/ครับ”
1.กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป 	● เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ตามประเด็นที่ขอรับบริการ ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเชิญผู้รับบริการ นั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอซักครู่ค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น น้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแจ้งกระบวนการงานขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ● เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” - พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของกรมบัญชีกลางเพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
2.กรณีปัญหาเฉพาะด้าน  <pre> graph TD A[ขั้นตอนการให้บริการกรมบัญชีกลาง] --> B[ผู้รับบริการ] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ] C --> D[พบเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการจุดบริการเฉพาะด้าน] D --> E[ประเมินความพึงพอใจผ่านระบบแบบสอบถาม] E --> F[เสร็จสิ้นการบริการ] </pre>	● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เชิญผู้รับบริการไปพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้.....ที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ นำผู้รับบริการ ไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบ ด้วยคำว่า “เชิญติดต่อ.....เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ ● เจ้าหน้าที่ให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น 2 กรณี 1. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ 2. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้ง ผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับ.....ต้องให้.....ดำเนินการ และต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน 1 วันทำการนะคะ/ครับ” ● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับกรมบัญชีกลางเพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
3.กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบ การคลังเชิงลึก  <pre> graph TD A[ขั้นตอนการให้บริการกรมบัญชีกลาง] --> B[ผู้รับบริการ] B --> C[ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ] C --> D[กรณีมีปัญหาเชิงลึก] D --> E[พบผู้เชี่ยวชาญ] E --> F[ประเมินความพึงพอใจผ่านระบบแบบสอบถาม] F --> G[เสร็จสิ้นการบริการ] </pre>	● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถาม ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการ ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษา และส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่นะคะ ดิฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ” ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการในห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่มสโลตส์พิมพ์ต่างๆ ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ ● เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ ● ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น 2 กรณีดังนี้ 1. กรณีดำเนินแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ 2. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบความจำเป็นของปัญหา ว่าต้องใช้ระยะเวลาหรือ หรือหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารือ....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับ.....จำเป็นต้องให้.....ดำเนินการ ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน 1 วันทำการนะคะ/ครับ” ● เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของกรมบัญชีกลางเพิ่มเติม (ตามความเหมาะสม)