

ขั้นตอนและหลักเกณฑ์การให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
* จัดประชาสัมพันธ์	- ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน กล่าวทักทายผู้รับบริการ ด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อ เรื่องอะไรค่ะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดนครราชสีมา บริการเรื่องใดค่ะ/ครับ”
* การพิจารณาประเด็นปัญหา ๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service)	* ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน ทำการกลั่นกรองผู้มา ติดต่อ หากเป็นการขอรับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ จะให้บริการทันทีได้แก่ ๑. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP ๒. การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ ๓. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ๔. ทหหรือกฎหมาย ระเบียบเบื้องต้นทั่วไป
	* ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่นะคะ/ครับ” * ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในระหว่างรอรับบริการ * ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน แจ้งกระบวนการขั้นตอน รายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบและ ให้บริการตามความต้องการ * เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการ ให้บริการ พร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า "กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง..... ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถาม หรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลัง จังหวัดเพิ่มเติม เช่น มีการจัดวางนามบัตรไว้บริการ

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๒. กรณีมีปัญหาเฉพาะด้าน	* ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMIS หรือในระบบ e-GP ด้วย คำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงาน.....ที่ รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ * ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกลุ่มงาน..... เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” * เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี ๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึง ความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหาหรือส่วนกลาง หรือใช้ ระยะเวลาหาข้อมูลด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่ สอบถามเป็นประเด็นเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ..... หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ ฝ่ายเทคนิค ดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์ จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วัน ทำการนะค่ะ/ ครับ” * เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่น เพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๓. กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบ การคลังเชิงลึก	* ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน แจ้งผู้บริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการด้วย คำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” * ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน เชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อผู้รับมอบหมายรายการกระทรวง ให้คำปรึกษา แนะนำด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่จะติดต่อฉัน/ผม จะเชิญผู้ที่ รับผิดชอบหน่วยงานมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ” * ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำวัน แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มี ไว้บริการในห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ ต่าง ๆ * ผู้ที่รับผิดชอบหน่วยงาน ให้บริการตามประเด็นความต้องการ แยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๑. กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ตามประเด็นความต้องการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่ง จำเป็นต้องหาหรือหรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์ หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ” *เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการ รับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการเรื่อง.....ดำเนินการเสร็จ เรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

วงจรการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด



