



มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ





มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงาน
คลังจังหวัดสมุทรปราการ มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
➤ จุดประชาสัมพันธ์	➤ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าว ทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำ ตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดี ให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของ ผู้รับบริการด้วยคำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรค่ะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัด สมุทรปราการช่วยเหลือเรื่องใดค่ะ/ครับ”
➤ การพิจารณาประเด็นปัญหา ๑.กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไป และการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ในจุดเดียว (One Stop Service)	➤ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการ เสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ๑. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบe-GP ๒. การขอหนังสือรับรองบำเหน็จ ค่าประกัน ๓. การขอข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ๔. ทารึกกฎหมาย ระเบียบเบื้องต้นทั่วไป

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C[กรณีทั่วไปและ One Stop Service] C --> D[ให้บริการตามความต้องการ] D --> E[ประเมินความพึงพอใจแบบสอบถาม] E --> F[ผู้รับบริการออกจากสำนักงานคลังจังหวัด] </pre> กรณีทั่วไปและ One Stop Service - อนุมัติการลงทะเบียนระบบ e-GP - ขออนุญาตรับรองบำเหน็จบำนาญ - ขอข้อมูลเศรษฐกิจ - ให้คำปรึกษากฎหมายและระเบียบเบื้องต้น	➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสิ่งครุ่นคะ/ครับ” ➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการ เช่น บริการนำดื่มสื่สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ในระหว่างรอรับบริการ ➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ➢ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ➢ เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่องดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม



มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๒.กรณีปัญหาเฉพาะด้าน ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ <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 เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงาน.....ที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ➤ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบด้วยคำว่า “เชิญติดต่อกลุ่มงาน.....เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ” ➤ เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี ๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับ

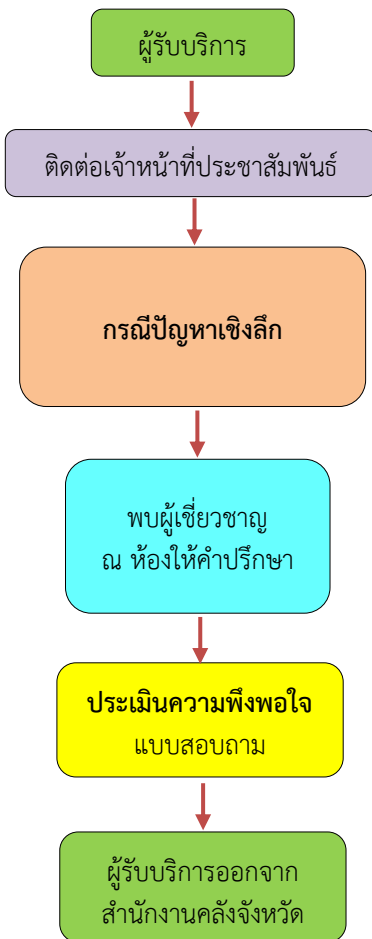


มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
	ระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิค ดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลัง คะ/ครับ” หากประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่คะ/ครับ ขอเวลา ติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนคะ/ครับ” หากไม่ประสงค์จะรอ ให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้ คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วัน ทำการนะคะ/ครับ” ➤ เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการ ประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสาร กับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม



มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๓. กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบ การคลัง เชิงลึก ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ  <pre>graph TD; A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์]; B --> C[กรณีปัญหาเชิงลึก]; C --> D[พบผู้เชี่ยวชาญในห้องให้คำปรึกษา]; D --> E[ประเมินความพึงพอใจแบบสอบถาม]; E --> F[ผู้รับบริการออกจากสำนักงานคลังจังหวัด];</pre>	➤ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ” ➤ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำด้วยคำว่า “กรุณารอสักครู่จะคะตฉฉฉฉฉฉฉฉไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ” ➤ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการในห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ ➤ ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๑. กรณีดำเนินแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ ๒. กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความเป็นมาของปัญหา ต้องการหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล



มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการ
สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

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



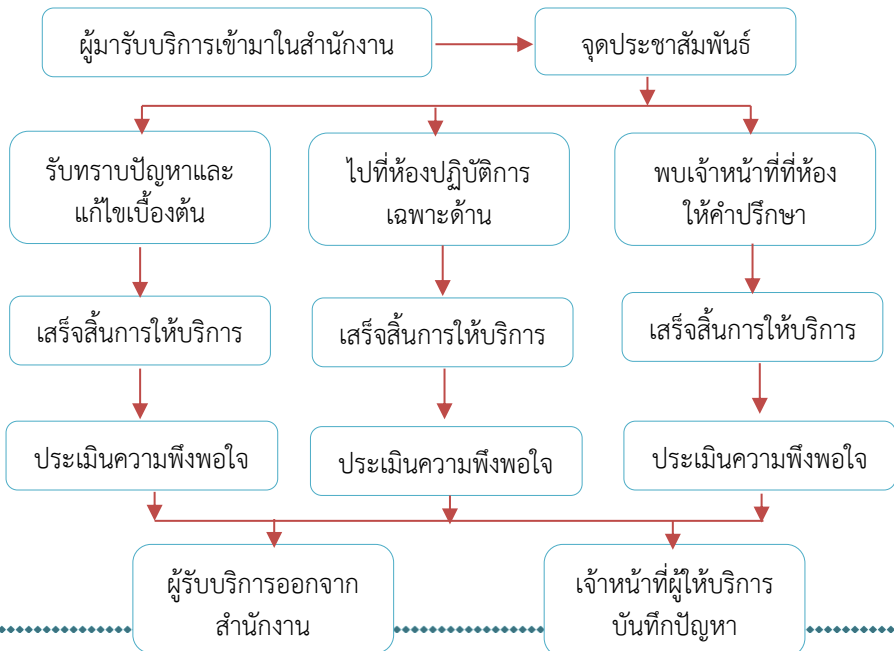
มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการ สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ /ห้องปฏิบัติการ /ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ โดยขอความร่วมมือ ผู้รับบริการ

ประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ แคนเตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ และ หย่อนลงตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัด

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมิน ดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการ ต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและ ความประทับใจ ให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

วงจรการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด





สำนักงานคลังจังหวัดสมุทรปราการ
The Samutprakan Provincial Comptroller Office

