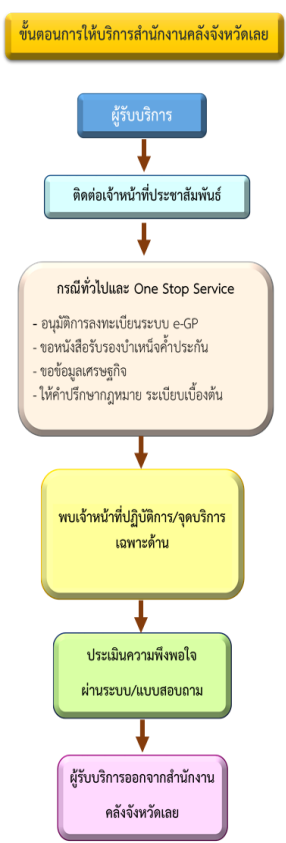


มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเลย

เมื่อผู้รับบริการเข้ามาติดต่อสอบถามเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานคลังจังหวัดเลยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
● จุดประชาสัมพันธ์	● ๑.เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยคำว่า “สวัสดีค่ะ/ครับ” และกล่าวแนะนำตนเอง “ดิฉัน/ผม.....ยินดีต้อนรับและพร้อมให้บริการค่ะ/ครับ” พร้อมสอบถามความต้องการของผู้รับบริการด้วย คำว่า “วันนี้มาติดต่อเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้สำนักงานคลังจังหวัดเลยช่วยเหลือเรื่องใดคะ/ครับ” เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการเสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ๑. งานอนุมัติการลงทะเบียนในระบบ e-GP ๒. การขอหนังสือรับรองบำเหน็จบำนาญ ๓. การลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐ
๑. กรณีปัญหาพื้นฐานทั่วไปและ การบริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) 	๑.เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการนั่งรอ ณ จุดต้อนรับ ด้วยคำว่า “กรุณานั่งรอสักครู่ค่ะ/ครับ” ๒.เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการ เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ระหว่างรอรับบริการ ๓.เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งกระบวนการขั้นตอนรายละเอียดการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ ๔.เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการ ๕.เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณีประเด็นที่สอบถามเรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๒.กรณีปัญหาเฉพาะด้าน ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเลย  <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C[กรณีปัญหาเฉพาะด้าน - การปฏิบัติงานระบบ e-GP - การปฏิบัติงานระบบ GFMS] C --> D[พบเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ/จุดบริการ เฉพาะด้าน] D --> E[ประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบ/แบบสอบถาม] E --> F[ผู้รับบริการออกจากสำนักงาน คลังจังหวัดเลย] </pre>	๑.เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงาน.....ที่รับผิดชอบเนินการค่ะ/ครับ” -เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานจุดบริการเฉพาะด้าน ด้วยคำว่า “เชิญท่านที่จุดบริการเฉพาะด้าน เรียนเชิญท่านนี้ค่ะ/ครับ” ๒.เจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี ๒.๑. กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จเจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ ๒.๒ กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหาหรือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหาหรือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับ ระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ” - หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ” - หากไม่ประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการ นะคะ/ครับ” - เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้ สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี (ความต้องการรับบริการ)เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
๓. กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบ การคลังเชิงลึก ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดเลย  <pre> graph TD A[ผู้รับบริการ] --> B[ติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์] B --> C[กรณีทั่วไปปัญหาเชิงลึก] C --> D[พบผู้เชี่ยวชาญ ณ ห้องให้คำปรึกษา] D --> E[ประเมินความพึงพอใจ ผ่านระบบ/แบบสอบถาม] E --> F[ผู้รับบริการออกจากสำนักงาน คลังจังหวัดเลย] </pre>	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึง ประเด็นปัญหาที่สอบถามต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ดำเนินการด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ ด้านรับผิดชอบ ๑.เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยัง ห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ให้คำปรึกษาแนะนำ ด้วยคำว่า “กรณารอสักครู่จะนัดฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญ ที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้คะ/ครับ ๒.เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกที่มีไว้บริการในห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำ ดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ ๓. ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็น ความต้องการแยกเป็น ๒ กรณี ดังนี้ ๓.๑ กรณีดำเนินแล้วเสร็จเจ้าหน้าที่ ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ ๓.๒.กรณีรับประเด็นปัญหา ให้แจ้ง ผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาต้องหารือ ส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า “ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึก ซึ่งจำเป็นต้องหารือ....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้าน เกี่ยวกับระบบจำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการ ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการคุณสะดวกจะรอหรือให้ ติดต่อภายหลังคะ/ครับ” - หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “กรณารอสักครู่คะ/ครับ ขอเวลาติดต่อ ผู้เชี่ยวชาญก่อนคะ/ครับ” - หากไม่ประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “รบกวน ขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับ ภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ

ขั้นตอน	แนวทางปฏิบัติ
	เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า “กรณี(ความต้องการรับบริการ)เรื่อง....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ” พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์/ห้องปฏิบัติการ/ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการผ่านระบบ โดยการสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อกรอกแบบประเมิน ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ ห้องปฏิบัติการ/ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเลย และหย่อนลงตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัด ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดเลย จะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผลในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง