

คู่มือการปฏิบัติงาน



เรื่อง กระบวนการตอบข้อหารือ
ให้คำปรึกษา

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : กระบวนการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา	
หน่วยงาน : สำนักงานคลังเขต ๕	
หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๑/๔
วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ : ๐

ผู้จัดทำ ๑. ส่วนวิชาการ สำนักงานคลังเขต ๕ ๒๒/๑๑/๒๕๕๖ ๒. (.....)/...../.....	ผู้ตรวจสอบ (.....)/...../..... ผู้อนุมัติ (.....)/...../.....
---	--

หมายเหตุ :

๑. หมายเลขเอกสาร วันที่เริ่มใช้ ผู้ตรวจสอบ และผู้อนุมัติยังไม่ต้องระบุ เนื่องจากจะกำหนดหลังจากรวบรวมกระบวนการที่ต้องจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว
๒. สามารถเข้าดูตัวอย่างคู่มือการปฏิบัติงานเพิ่มเติมได้ที่ intranet ของกรมบัญชีกลาง แปรณด์เนอร์ PMQA (ขวามือ) หัวข้อ คู่มือกระบวนการงาน

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : กระบวนการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา	
หน่วยงาน : สำนักงานคลังเขต ๕	
หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๒/๔
วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ : ๐

๑. วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา มีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่ตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา มีคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน และเป็นมาตรฐาน

๑.๒ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาใช้เป็นแนวทางในการกำกับกับการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง และเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล

๑.๓ เพื่อให้กรมบัญชีกลางมีคู่มือสำหรับใช้เป็นฐานข้อมูลองค์ความรู้ส่วนกลาง ให้บุคลากรของกรมบัญชีกลางเข้าถึงความรู้ในการพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา จะกล่าวถึง ขั้นตอน วิธีดำเนินการ วิธีปฏิบัติในการตอบข้อหารือและให้คำปรึกษา

๓. คำนิยาม

กระบวนการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา หมายถึง ขั้นตอน วิธีปฏิบัติงานในการตอบข้อหารือและหรือให้คำปรึกษาทางด้านกฎหมายการเงินการคลัง การบัญชี การตรวจสอบภายในและการพัสดุภาครัฐให้กับส่วนราชการหรือผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

๔. ความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ของกรมบัญชีกลาง ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องที่ทำหรือนั้น ๆ

๕. ระเบียบปฏิบัติ

กฎหมายการเงินการคลัง การบัญชี การตรวจสอบภายในและการพัสดุภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : กระบวนการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา	
หน่วยงาน : สำนักงานคลังเขต ๕	
หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๓/๔
วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ : ๐

๖. ขั้นตอนและรายละเอียดการปฏิบัติงาน

๖.๑ ประชุมหารือร่วมกันในหน่วยงาน เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการตอบข้อหารือ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายการเงินการคลัง การบัญชี การตรวจสอบภายในและการพัสดุภาครัฐในแต่ละเรื่อง ซึ่งโดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะแบ่งตามการเป็นวิทยากรหรือการปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ นอกจากนี้ ยังเป็นการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานรับทราบกันอย่างทั่วถึงว่าใครรับผิดชอบในเรื่องใดบ้าง เวลาที่มีผู้มาติดต่อขอรับบริการจะได้แจ้งให้ผู้รับผิดชอบได้ถูกต้อง รวดเร็ว

๖.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวม ศึกษาค้นคว้า เกี่ยวกับองค์ความรู้ในเรื่องที่ตนเองรับผิดชอบในการตอบข้อหารือ อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการต่าง ๆ มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขอยู่เสมอ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องนั้น ๆ อย่างถ่องแท้ สามารถตอบข้อหารือหรือคำปรึกษาได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ รวมทั้งศึกษาคำถามคำตอบเดิม ๆ ที่เคยรวบรวมไว้ เพื่อใช้เป็นแนวในการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา

๖.๓ เมื่อมีผู้มาติดต่อข้อหารือ/ขอคำปรึกษา เกี่ยวกับกฎหมายการเงินการคลัง การบัญชี การตรวจสอบภายในและการพัสดุภาครัฐ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือข้อหารือต่าง ๆ ทั้งทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยตรง หรือทางหนังสือ ให้รับเรื่องและดำเนินการแจ้งหรือมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบทราบโดยเร็ว ดังนี้

- กรณีรับข้อหารือทางโทรศัพท์ ให้โอเปอเรเตอร์หรือผู้รับสายรีบโอนสายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทันที
- กรณีผู้รับบริการมาติดต่อด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับดำเนินการตอบข้อหารือให้โดยไม่ชักช้า
- กรณีรับข้อหารือทางหนังสือ อีเมล และเว็บไซต์ ให้ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบภายใน ๑ วัน เพื่อรับดำเนินการต่อไป
- กรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ หรือติดภารกิจ และไม่สามารถตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา ได้ ให้ผู้รับเรื่องขอเบอร์โทรศัพท์ผู้มาติดต่อขอรับบริการไว้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบติดต่อกลับไปภายหลัง หรือให้เบอร์โทรศัพท์หน่วยงานสำหรับผู้ขอรับบริการติดต่อกลับมาอีกครั้ง

๖.๔ กรณีข้อหารือปกติไม่ซับซ้อน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา ให้แก่ผู้รับบริการทันที ทั้งนี้ระยะเวลาในการดำเนินการไม่ควรเกิน ๑ วันทำการ

๖.๕ กรณีข้อหารือซับซ้อน ให้ผู้รับผิดชอบรับหาข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อนร่วมงานหรือขอความเห็นผู้บังคับบัญชา เพื่อหาคำตอบที่ถูกต้อง หากจำเป็นต้องใช้เวลาในการหาข้อมูลเพิ่มเติมเกิน ๑๐ นาที ให้ขอเบอร์โทรศัพท์ผู้ขอรับบริการไว้ เพื่อติดต่อกลับภายในวันนั้นหรือวันถัดไป ทั้งนี้ระยะเวลาในการดำเนินการ ควรใช้เวลาไม่เกิน ๓ วันทำการ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : กระบวนการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา	
หน่วยงาน : สำนักงานคลังเขต ๕	
หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๔/๔
วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ : ๐

๖.๖ กรณีข้อหารือซับซ้อนมาก ให้ผู้รับผิดชอบแจ้งให้ผู้ขอรับบริการทราบเบื้องต้นถึงรายละเอียดที่ยังต้องพิจารณาให้รอบคอบและระยะเวลาที่ต้องใช้ในการหารือ เพื่อบรรเทาความร้อนใจของผู้รับบริการ จากนั้นให้ผู้รับผิดชอบหาข้อมูลเพิ่มเติม รวบรวม ศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ข้อมูล พิจารณาประเด็น อ้างอิงความรู้ด้านกฎหมาย ระเบียบ หนังสือเวียนที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหารือเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือหารือไปยังกรมบัญชีกลาง สำนัก/กอง/ศูนย์/กลุ่ม ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับนั้น ๆ เมื่อได้รับคำตอบแล้วให้รีบดำเนินการแจ้งผลการหารือให้แก่ผู้ขอรับบริการโดยเร็ว ทั้งนี้ระยะเวลาในการดำเนินการไม่ควรเกิน ๓๐ วันทำการ

๖.๗ เมื่อตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษาเสร็จสิ้นแล้ว ให้บันทึกรายละเอียดในทะเบียนคุมการตอบข้อหารือ และเมื่อสิ้นปีงบประมาณหรือสิ้นไตรมาส อาจมีการประมวลผลการตอบข้อหารือ เพื่อจัดทำเป็นคู่มือสำหรับการตอบข้อหารือ

๗. เอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง

แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการกรมบัญชีกลาง

๘. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

ทะเบียนคุมการตอบข้อหารือ

๙. เอกสารบันทึก

ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ	วิธีจัดเก็บ
ทะเบียนคุมการตอบข้อหารือ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา	สำนักงาน	-	เรียงตามวันที่ตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา

๑๐. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของกระบวนการ

ดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการปฏิบัติงาน			เป้าหมาย
จำนวนข้อหารือ/ให้คำปรึกษา			๑๐๐ เรื่อง/ครั้ง ต่อปี
สูตรการคำนวณ	ความถี่ในการรายงานผล	ผู้เก็บข้อมูล	แบบฟอร์มที่ใช้เก็บข้อมูล
จำนวนข้อหารือ/ให้คำปรึกษา	รายไตรมาส	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา	ทะเบียนคุมการตอบข้อหารือ

กระบวนการ : กระบวนการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา
 ข้อกำหนด : ความถูกต้อง รวดเร็ว ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ
 ตัวชี้วัดและเป้าหมาย : จำนวนข้อหารือ/ให้คำปรึกษา
 หน่วยงาน : สำนักงานคลังเขต ๕

ลำดับ	ผู้ขั้นตอน	องค์ความรู้/เทคโนโลยีที่ใช้ กฎหมาย ระเบียบ และความคุ้มค่า ที่คำนึงถึง	มาตรฐานงาน (ระยะเวลา, ประสิทธิภาพ, ประสิทธิผล)	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
๑	ประชุมหารือ/กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการตอบ ข้อหารือ/ให้คำปรึกษา	แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ กรมบัญชีกลาง	สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ กรมบัญชีกลาง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใน การตอบข้อหารือ/ให้ คำปรึกษา
๒	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวบรวม ศึกษา ค้นคว้าเกี่ยวกับความรู้ ที่รับผิดชอบในการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา	กฎหมายการเงินการคลัง การบัญชี การตรวจสอบภายในและการพัสดุ ภาครัฐ	ตลอดเวลา เนื่องจากการ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไข กฎหมายอยู่เสมอ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใน การตอบข้อหารือ/ให้ คำปรึกษา
๓		๑. รับข้อหารือทางโทรศัพท์/ผู้รับบริการ มาติดต่อด้วยตนเองให้แจ้งเจ้าหน้าที่ ทันทที ๒. รับข้อหารือทางหนังสือ อีเมล หรือเว็บไซต์ ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ฯ ภายใน ๑ วัน ๓. เจ้าหน้าที่ฯ ไม่อยู่ ให้ขอเบอร์ โทรศัพท์ติดต่อกลับ หรือให้เบอร์ โทรศัพท์หน่วยงานแก่ผู้มาติดต่อขอรับ บริการ	ตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา ทันทีที่ทราบเรื่อง	ผู้รับบริการ