



คำสั่งสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

ที่ ๑๘ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

ด้วยสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ได้พัฒนาการให้บริการเทียบเท่ามาตรฐานสากล มีการให้บริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว และมุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ (Excellent Service) เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้รับบำนาญ และประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ สร้างความเชื่อมั่น และเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน ในการเข้ารับบริการจากหน่วยงานของรัฐ

เพื่อให้การให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการประชาชนสัมพันธ์ “One stop service”

๑.๑ นางสาววันเพ็ญ	สุดสวาท	ตำแหน่ง	นักวิชาการคลังชำนาญการ
๑.๒ นางสาวสุรีย์พร	คำแสน	ตำแหน่ง	นักวิชาการคลังชำนาญการ
๑.๓ นางสาวมาสม	บ้ำสันเทียะ	ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
๑.๔ นางจันทนา	แสงเวช	ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
๑.๕ นางสาวภิรมย์รัตย์	ชี้อสัตย์	ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
๑.๖ นายธเนศร์	ระดมงาม	ตำแหน่ง	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
๑.๗ นางสาวสมฤทัย	สารมโน	ตำแหน่ง	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
๑.๘ นางฐานิดา	นุชเกษม	ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่การคลัง
๑.๙ นางสาวสุภัก	สุรัตตัน	ตำแหน่ง	นักวิชาการคลัง
๑.๑๐ นางสาวจาริตา	ฉัตรสว่าง	ตำแหน่ง	นักวิชาการคลัง
๑.๑๑ นางสาวอารยา	กันนะพันธุ์	ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไป
๑.๑๒ นางสาวพรพรรณ	คุ้มคง	ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานการคลัง

โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

๑) ปฏิบัติงานจุดบริการประชาชนสัมพันธ์ “One stop service” ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๓๐ น. (ไม่หยุดพักกลางวัน) โดยปฏิบัติงานสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไป

๒) ปฏิบัติงานระหว่างพักกลางวัน เวลา ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. โดยปฏิบัติงานสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันไป

๓) ให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียวในการกิจของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ได้แก่ ขอรับหนังสือบำเหน็จคำประกัน การลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐทั้งหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชน และให้คำปรึกษา ระเบียบ กฎหมาย และแนวปฏิบัติ เป็นต้น

๔) กรณีผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการด้านกฎหมาย ระเบียบการคลัง เชิงลึก ให้เชิญผู้รับบริการที่มุ่มให้คำปรึกษา

๕) สร้างความรู้สึกประทับใจ สร้างความสัมพันธ์อันดี โดยกล่าวคำต้อนรับด้วยวาจา สุภาพ อ่อนน้อม และสอบถามความประสงค์ของผู้รับบริการ

๖) ให้ผู้รับบริการจัดทำการประเมินความพึงพอใจผ่านออนไลน์/แบบสำรวจความพึงใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป

๗) บันทึกคำถาม - คำตอบ (Q&A) จากการให้คำปรึกษา ออนไลน์ตามรูปแบบที่กำหนด

๘) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

๒. เจ้าหน้าที่ Call Center และโทรศัพท์ Hotline ของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี

๒.๑ นางสาวภิรมย์รัตน์ ชื่อสัตย์ ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ

๒.๒ นางสาวชาริตา ฉัตรสว่าง ตำแหน่ง นักวิชาการคลัง

๒.๓ นางสาวอารยา กันนะพันธุ์ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

โดยให้ปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

๑) ปฏิบัติงานตามคู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี ได้แก่ รับโทรศัพท์ดั่งไม่เกิน ๓ ครั้ง อัตราสายหลุดไม่เกิน ๕% เป็นต้น

๒) พัฒนาดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ของ Call Center และ เบอร์โทรศัพท์ Hotline และ ประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (helpdesk) เมื่อระบบติดปัญหา

๓) จัดทำรายงานหรือสถิติการปฏิบัติงานรายบุคคล รายงานปัญหาหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่เพื่อนำมาพัฒนามาตรฐานการให้บริการ

๔) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

๓. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามผ่านช่องทางออนไลน์

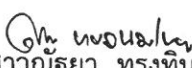
ช่องทางการบริการ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบรอง	เวลายมาตรฐาน
๑.เว็บไซต์สำนักงาน/ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	นางสาวชาริตา ฉัตรสว่าง	นางสาวอารยา กันนะพันธุ์	ภายใน ๔๘ ชั่วโมง
๒. Facebook สำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี	นางสาวสุรีย์พร คำแสน นางสาวมาสม บำสันเทียะ นางสาวอารยา กันนะพันธุ์	นางสาวชาริตา ฉัตรสว่าง นางสาวพรพรรณ คุ่มคง	ภายใน ๑ ชั่วโมง
๓. Line Grop : พัสดุภาครัฐ	นางสาวมาสม บำสันเทียะ	นางสาวจันทนา แสงเวช นายธนศร์ ระดมงาม	ภายใน ๑๕ นาที
๔. Line Grop : พัสดุภาครัฐ (อปท.)	นางสาวมาสม บำสันเทียะ	นางสาวจันทนา แสงเวช นายธนศร์ ระดมงาม	ภายใน ๑๕ นาที
๕. Line Grop : การเงิน อปท.ปจ.	นางสาวมาสม บำสันเทียะ	นางสาวจันทนา แสงเวช นางสาวภิรมย์รัตน์ ชื่อสัตย์	ภายใน ๑๕ นาที
๖. Line Grop : การเงิน GFMS	นางสาวสุรีย์พร คำแสน	นางสาวสมฤทัย สารมโน นางฐานิดา นุชเกษม	ภายใน ๑๕ นาที
๗. Line Grop : การเงิน อปท.	นางสาวสุรีย์พร คำแสน	นางสาวสมฤทัย สารมโน นางฐานิดา นุชเกษม	ภายใน ๑๕ นาที
๘. Line Grop :ควบคุมภายใน ส่วนภูมิภาค	นางสาวจันทนา แสงเวช	นางสาวมาสม บำสันเทียะ นายธนศร์ ระดมงาม	ภายใน ๑๕ นาที

ช่องทางการบริการ	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบรอง	เวลายามาตรฐาน
๙. Line Grop : ควบคุมภายใน อปท.	นางสาวจันทนา แสงเวช	นางสาวมาสม บำสันเทียะ นายธนศร์ ระดมงาม	ภายใน ๑๕ นาที
๑๐. ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์	นางสาวซาริตา ฉัตรสว่าง	นางสาวอารยา กันนะพันธุ์	ภายใน ๑ ชั่วโมง

โดยปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้

- ๑) ตอบคำถามหรือข้อหาหรือตามช่องทางและเวลายามาตรฐานที่กำหนด
 - ๒) จำแนกประเภทเรื่องที่มาติดต่อ แล้วให้บริการ หรือส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี และบันทึกรายงานผลการให้คำปรึกษาออนไลน์ตามรูปแบบที่กำหนดเป็นประจำ
 - ๓) รวบรวมปัญหา อุปสรรค และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องให้กลุ่มงานที่รับผิดชอบเพื่อสรุปผลและจัดทำรายงานผลการให้บริการ
 - ๔) กรณีผู้รับผิดชอบหลักไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้ผู้รับผิดชอบรองปฏิบัติหน้าที่แทน
 - ๕) ให้ผู้รับบริการจัดการประเมินความพึงพอใจผ่านออนไลน์/แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดปราจีนบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการในครั้งต่อไป
 - ๖) บันทึกคำถาม - คำตอบ (Q&A) จากการให้คำปรึกษา ออนไลน์ตามรูปแบบที่กำหนด
 - ๗) ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
๔. เจ้าหน้าที่กำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- นางสาววิมลลักษณ์ เงินช้าง ตำแหน่ง นักวิชาการคลังชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่ ดังนี้
- ๑) กำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามข้อที่ ๑ - ๓ ให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด
 - ๒) หากพบปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จะต้องเร่งดำเนินการให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และรายงานให้คลังจังหวัดทราบโดยเร็ว
 - ๓) ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕


(นางสาวณัฐยา ทรงทิมไทย)
คลังจังหวัดปราจีนบุรี