

กระบวนการ การพิจารณาอนุมัติ/อนุญาตมาตรการ/กลไก

กระบวนการงาน การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงานคลังเขต

ข้อกำหนด ผู้รับบริการได้รับการบริการตามความต้องการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ตัวชี้วัดและเป้าหมาย ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน (เป้าหมายร้อยละ ๘๕)

หน่วยงาน สำนักงานคลังเขต

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้ กฎหมาย ระเบียบ เทคโนโลยีที่ใช้	มาตรฐานงาน (ระยะเวลา ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล)	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑	การต้อนรับ สอบถาม วิเคราะห์ และจำแนกความต้องการ ผู้รับบริการ ↓ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์กล่าวต้อนรับ และ สอบถาม วิเคราะห์ และจำแนกความต้องการ	๑. เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ ๒. กฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี หลักเกณฑ์ มาตรฐาน แนวทาง หรือ หนังสือสั่งการ ด้านการเงินการคลัง ภาครัฐ ๓. คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ของสำนักงานคลังเขต	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ● กล่าวต้อนรับและแนะนำตนเอง รวมทั้ง สอบถาม วิเคราะห์ และจำแนกความต้องการ ของผู้รับบริการว่าอยู่ในกรณีทั่วไป กรณีปัญหาเฉพาะด้าน หรือกรณีปัญหา เชิงลึก และเชิญผู้รับบริการไป ณ จุดบริการ ตามแต่ละกรณี ภายใน ๓ นาที	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ของภาคเอกชน และ ประชาชน

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้ กฎหมาย ระเบียบ เทคโนโลยีที่ใช้	มาตรฐานงาน (ระยะเวลา ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล)	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒	การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล ๒.๑ กรณีทั่วไป (One Stop Service) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ให้บริการตามความต้องการ สอบถามความต้องการเพิ่มเติม ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ บันทึกการให้บริการ และสรุปการตอบข้อหารือ	๑. เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ ๒. กฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี หลักเกณฑ์ มาตรฐาน แนวทาง หรือ หนังสือสั่งการ ด้านการเงินการคลัง ภาครัฐ ๓. นโยบายกรมบัญชีกลาง/กระทรวงการคลัง ๔. คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ของสำนักงานคลังเขต	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ • แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก และอธิบาย ขั้นตอนการให้บริการ • ให้บริการตามความต้องการ และแจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการ • สอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติม และแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสาร • ให้ผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจ • บันทึกการให้บริการ สรุปการตอบข้อหารือ และจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป ภายใน ๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ของภาคเอกชน และประชาชน

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้ กฎหมาย ระเบียบ เทคโนโลยีที่ใช้	มาตรฐานงาน (ระยะเวลา ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล)	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒	การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล (ต่อ) ๒.๒ กรณีปัญหาเฉพาะด้าน เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ แจ้งความต้องการของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปัญหาเฉพาะด้าน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ กรณีปกติ กรณีซับซ้อน หาข้อมูลเพิ่มเติม ให้บริการตามความต้องการ สอบถามความต้องการเพิ่มเติม ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ บันทึกการให้บริการและสรุปการตอบข้อหารือ	๑. เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ ๒. กฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี หลักเกณฑ์ มาตรฐาน แนวทาง หรือหนังสือสั่งการ ด้านการเงินการคลังภาครัฐ ๓. แนวทางการปฏิบัติงานในระบบ e-Pension ๔. แนวทางการปฏิบัติงานในระบบ e-Filling ๕. แนวทางการปฏิบัติงานในระบบ GFMIS ๖. นโยบายกรมบัญชีกลาง/กระทรวงการคลัง ๗. คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานคลังเขต	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ● แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก และแจ้งความต้องการของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้านเพื่อเชิญมาให้บริการ ณ ห้องระบบปฏิบัติการ ภายใน ๑ – ๓ นาที เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน (ปัญหาการปฏิบัติงานในเชิงเทคนิคหรือระบบงานเฉพาะด้าน) ● กล่าวต้อนรับ แนะนำตนเอง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ● ให้บริการตามความต้องการ จำแนกเป็น ๒ กรณี - กรณีปกติ สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จตามความต้องการ - กรณีซับซ้อน ต้องรับประเด็นปัญหาไว้ และหาข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการ ● สอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติม และแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสาร ● ให้ผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจ ● บันทึกการให้บริการ สรุปการตอบข้อหารือ และจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป กรณีปกติ ภายใน ๓๐ นาที กรณีซับซ้อนภายใน ๖๐ นาที (รอบบริการ) หรือภายใน ๑ วัน (ติดต่อกลับ)	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ของภาคเอกชน และประชาชน

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้ กฎหมาย ระเบียบ เทคโนโลยีที่ใช้	มาตรฐานงาน (ระยะเวลา ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล)	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒	การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล (ต่อ) ๒.๓ กรณีปัญหาเชิงลึก เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ แจ้งความต้องการของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปัญหาเชิงลึก เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ กรณีปกติ กรณีซับซ้อน หาข้อมูลเพิ่มเติม ให้บริการตามความต้องการ สอบถามความต้องการเพิ่มเติม ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ บันทึกการให้บริการและสรุปการตอบข้อหารือ	๑. เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ ๒. กฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี หลักเกณฑ์ มาตรฐาน แนวทาง หรือหนังสือสั่งการ ด้านการเงินการคลังภาครัฐ ๓. แนวทางการปฏิบัติงานตามกฎหมาย บำเหน็จบำนาญ ฯลฯ ๔. นโยบายกรมบัญชีกลาง/กระทรวงการคลัง ๕. คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานคลังเขต	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ● แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก และแจ้งความต้องการของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก เพื่อเชิญมาให้บริการ ณ ห้องให้คำปรึกษา/สถานที่ที่จัดเตรียมสำหรับให้คำปรึกษา ภายใน ๑ – ๓ นาที เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก (ปัญหาที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือมีรายละเอียดมาก) ● กล่าวต้อนรับ แนะนำตนเอง และอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ● ให้บริการตามความต้องการ จำแนกเป็น ๒ กรณี - กรณีปกติ สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จตามความต้องการ - กรณีซับซ้อน ต้องรับประเด็นปัญหาไว้ และหาข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการ ● สอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติม และแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสาร ● ให้ผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจ ● บันทึกการให้บริการ สรุปการตอบข้อหารือ และจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป กรณีปกติ ภายใน ๓๐ นาที กรณีซับซ้อนภายใน ๖๐ นาที (รอบบริการ) หรือภายใน ๑ วัน (ติดต่อกลับ)	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ของภาคเอกชน และประชาชน

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้ กฎหมาย ระเบียบ เทคโนโลยีที่ใช้	มาตรฐานงาน (ระยะเวลา ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล)	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๓	การจัดเก็บและสรุปผลข้อมูลความพึงพอใจและการให้บริการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป ↓ จัดเก็บและสรุปผลการให้บริการ พร้อมทั้งสรุปการตอบข้อหารือ และจัดทำเป็น FAQ รายเดือน ↓ จัดเก็บและสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ รายเดือน	๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๒. คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานคลังเขต	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป - จัดเก็บข้อมูลการให้บริการในแต่ละจุดให้บริการ และสรุปผลการให้บริการเสนอคลังเขต พร้อมทั้งสรุปการตอบข้อหารือ และจัดทำเป็น FAQ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทางการติดต่อสื่อสารเป็นประจำทุกเดือน - จัดเก็บข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละจุดให้บริการ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานคลังเขตเสนอคลังเขตเป็นประจำทุกเดือน โดยประมวลผลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันสุดท้ายของเดือน	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ของภาคเอกชน และประชาชน

หมายเหตุ :

กรณีทั่วไป (One Stop Service) หมายถึง งานบริการที่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ เช่น การให้ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ/ข้อมูลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม การให้คำปรึกษากฎหมาย/ระเบียบ/แนวปฏิบัติเบื้องต้นทั่วไป เป็นต้น

กรณีปัญหาเฉพาะด้าน หมายถึง งานบริการที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในเชิงเทคนิคหรือระบบงานเฉพาะด้าน เช่น การปฏิบัติงานในระบบ e-Pension การปฏิบัติงานในระบบ ระบบ e-Filling การปฏิบัติงานในระบบ GFMS เป็นต้น

กรณีปัญหาเชิงลึก หมายถึง งานบริการที่ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษา หรือดำเนินการกรณีปัญหาข้อหารือที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือมีรายละเอียดมาก เช่น การปฏิบัติงานตามกฎหมายบำเหน็จบำนาญ เป็นต้น