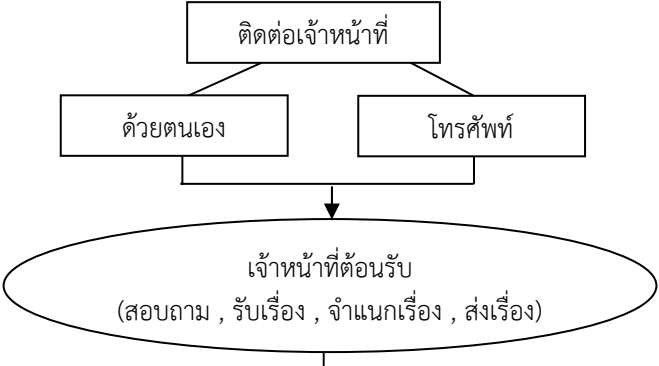
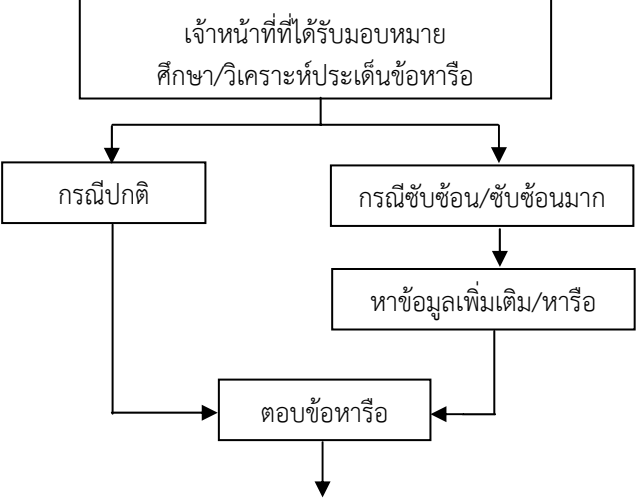


กระบวนการงาน : การตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา (ติดต่อด้วยตนเอง/โทรศัพท์)

ข้อกำหนด : เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลา

ตัวชี้วัดและเป้าหมาย : ร้อยละความสำเร็จของจำนวนเรื่องที่ข้อหารือภายในเวลามาตรฐานที่กำหนด (เป้าหมายร้อยละ ๙๐)

หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้/เทคโนโลยีที่ใช้ กฎหมาย ระเบียบ และความคุ้มค่าที่คำนึงถึง	มาตรฐานงาน (ระยะเวลา,ประสิทธิภาพ, ประสิทธิภาพ)	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๑		๑. การติดต่อสื่อสาร เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ ๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๓. ระเบียบ กฎหมาย การเงินการคลัง การบัญชีภาครัฐ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ๔. คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัด	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปต้อนรับผู้มาขอใช้บริการสอบถามความต้องการบันทึกแบบเพื่อรับเรื่อง จำแนกประเภทเรื่องที่มาติดต่อส่งเรื่อง/โอนสายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับเรื่อง ภายใน ๕ นาที	หน่วยงานของรัฐ
๒		ระเบียบ กฎหมาย การเงินการคลัง การบัญชีภาครัฐ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา รวบรวม ศึกษา/วิเคราะห์พิจารณาประเด็นแล้วค้นหาคำตอบโดยสามารถตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษาถูกต้องและภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้ - กรณีปกติ ภายใน ๓๐ นาที - กรณีซับซ้อน ภายใน ๖๐ นาที - กรณีซับซ้อนมาก รับเรื่อง และขอเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ ภายใน ๓ วัน (นับถัดจากวันที่รับเรื่อง)	หน่วยงานของรัฐ

ลำดับ	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้/เทคโนโลยีที่ใช้ กฎหมาย ระเบียบ และความคุ้มค่า ที่คำนึงถึง	มาตรฐานงาน (ระยะเวลา,ประสิทธิภาพ, ประสิทธิภาพ)	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๓	↓ เจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อหารือ บันทึกทะเบียนสิ้นสุดการให้บริการ ↓ ฝ่ายบริหารทั่วไปจัดเก็บข้อมูล	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสาร บรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม	เจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษานักก ทะเบียนคุมการให้บริการของสำนักงานคลัง จังหวัด และจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร ทั่วไปเพื่อเป็นฐานข้อมูลการให้บริการ ภายใน ๕ นาที สรุป กรณีปกติ ภายใน ๔๐ นาที กรณีซับซ้อน ภายใน ๑.๑๐ ชม. กรณีซับซ้อนมาก ภายใน ๓ วัน๑๐ นาที	หน่วยงานของรัฐ

หมายเหตุ : กรณีปกติ หมายถึง ประเด็น/ข้อหารือมีเพียงประเด็นเดียว และไม่เกี่ยวข้องกับระเบียบ/กฎหมายอื่น
กรณีซับซ้อน หมายถึง ประเด็น/ข้อหารือมีหลายประเด็น และไม่เกี่ยวข้องกับระเบียบ/กฎหมายอื่น
กรณีซับซ้อนมาก หมายถึง ประเด็น/ข้อหารือมีหลายประเด็น และเกี่ยวข้องกับระเบียบ/กฎหมายอื่น