

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : กระบวนการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา (ติดต่อด้วยตนเอง/โทรศัพท์)	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๑/๕
	วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :

ผู้จัดทำ ๑. คณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ หมวด ๖ การจัดการ กระบวนการ ๒. สำนักงานคลังจังหวัด (พระนครศรีอยุธยา, ลำปาง, นราธิวาส, หนองคาย) /...../.....	ผู้ตรวจสอบ ผู้อำนวยการสำนักกฎหมาย /...../..... ผู้อนุมัติ นายมนัส แจ่มเวหา อธิบดีกรมบัญชีกลาง /...../.....
---	--

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : กระบวนการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา (ติดต่อด้วยตนเอง/โทรศัพท์)	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๒/๕
	วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับคำปรึกษาด้านกฎหมายและระเบียบการเงินการคลังอย่างถูกต้องรวดเร็วและนำไปปรับใช้เป็นประโยชน์แก่ราชการ

๑.๒ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัดใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษาที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๑.๓ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาใช้เป็นแนวทางในการกำกับการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือในการปฏิบัติงานการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา จัดทำขึ้นเพื่อแสดงขั้นตอนการให้บริการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษาด้านกฎหมายและระเบียบการเงินการคลัง (ติดต่อด้วยตนเอง/โทรศัพท์) โดยครอบคลุมภารกิจทุกด้าน ได้แก่ ด้านกฎหมายและระเบียบการเงินการคลัง ด้านการบัญชีภาครัฐ ด้านสารสนเทศเศรษฐกิจการคลัง ด้านเงินทองรองภัยพิบัติ ด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้านอิเล็กทรอนิกส์การเงินการคลัง ด้านเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ ด้านเพิ่มประสิทธิภาพการคลังท้องถิ่น ตั้งแต่ผู้มาขอใช้บริการมาติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้รับมอบหมายดำเนินการ จนกระทั่งบันทึกทะเบียนสิ้นสุดการให้บริการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓. คำนิยาม

การให้บริการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา หมายถึง กระบวนการปฏิบัติงานด้านการบริการให้คำปรึกษา แนะนำและตอบข้อหารือเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐในส่วนภูมิภาคและสามารถนำไปปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

ด้านกฎหมายและระเบียบการเงินการคลัง หมายถึง กฎหมายและระเบียบการเงินการคลังที่กรมบัญชีกลางกำกับดูแลทั้งหมด รวมถึงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

กรณีปกติ หมายถึง ประเด็น/ข้อหารือมีเพียงประเด็นเดียว และไม่เกี่ยวข้องกับระเบียบ/กฎหมายอื่น

กรณีซับซ้อน หมายถึง ประเด็น/ข้อหารือมีหลายประเด็น และไม่เกี่ยวข้องกับระเบียบ/กฎหมายอื่น

กรณีซับซ้อนมาก หมายถึง ประเด็น/ข้อหารือมีหลายประเด็น และเกี่ยวข้องกับระเบียบ/กฎหมายอื่น

๔. ความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัด รับผิดชอบดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป - ต้อนรับผู้มาขอใช้บริการสอบถามความต้องการบันทึกแบบเพื่อรับเรื่อง จำแนกประเภทเรื่องที่มาติดต่อ ส่งเรื่อง/โอนสายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๔.๒ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา - รวบรวม ศึกษา/วิเคราะห์พิจารณา ประเด็นแล้วค้นหาคำตอบโดยสามารถตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษาถูกต้องและภายในระยะเวลาที่กำหนด

๔.๓ เจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา - บันทึกทะเบียนคุมการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด และจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปเพื่อเป็นฐานข้อมูลการให้บริการ

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : กระบวนการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา (ติดต่อด้วยตนเอง/โทรศัพท์)	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๓/๕
	วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :

๕. ระเบียบปฏิบัติ

๕.๑ เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ

๕.๒ เทคนิคการติดต่อสื่อสาร ทำความเข้าใจ

๕.๓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

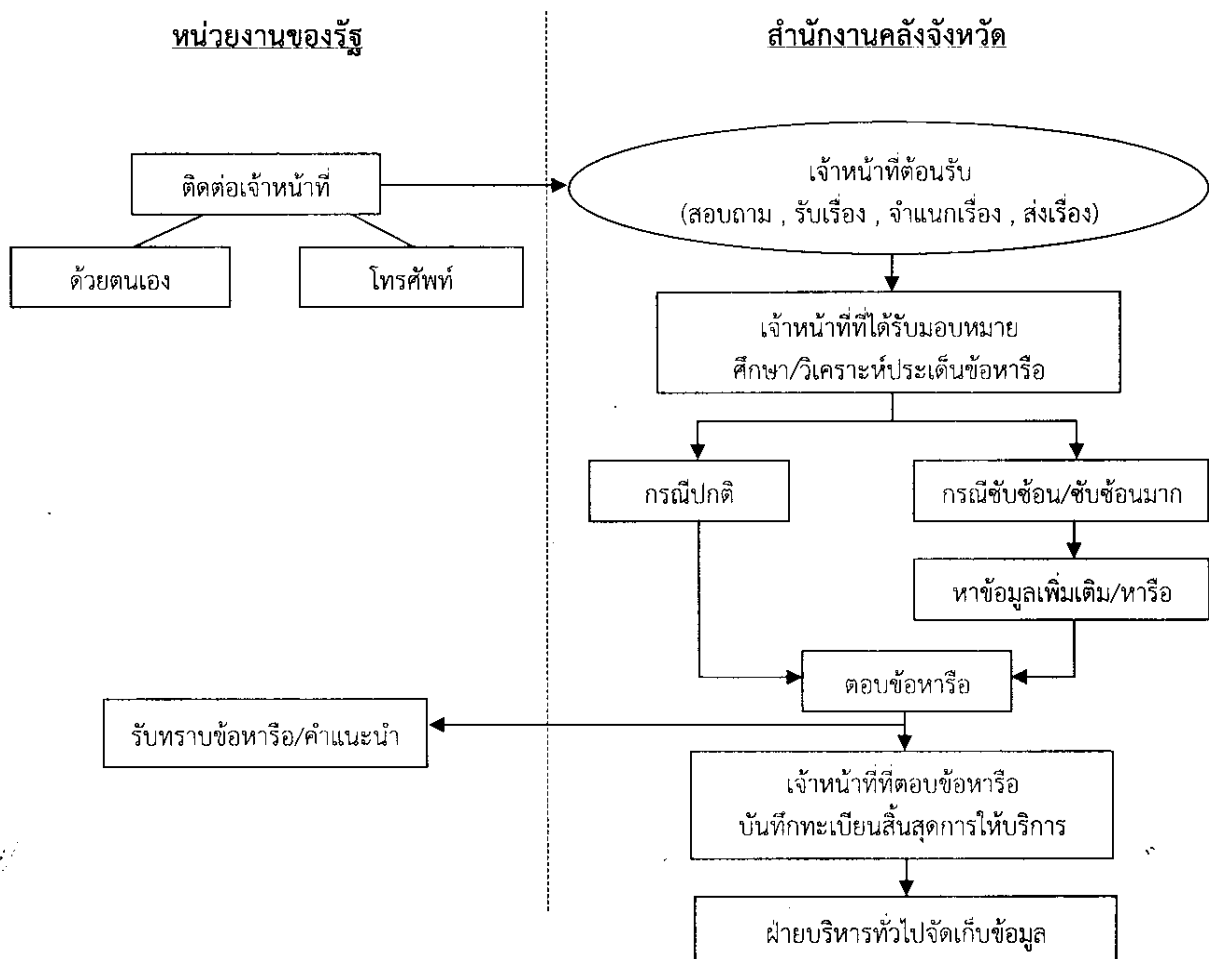
๕.๔ กฎหมายและระเบียบการเงินการคลัง มติคณะรัฐมนตรี และหนังสือสั่งการต่างๆ

- ด้านการเงินการคลัง
- ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- ด้านลูกจ้าง
- ด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
- ด้านเงินนอกงบประมาณ
- ด้านการบัญชีภาครัฐ
- ด้านการบริหารงบประมาณ
- ด้านละเมิดและแพ่ง
- ด้านการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน

๕.๕ แนวทางการปฏิบัติงานในระบบ GFMS

๕.๖ คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัด

๖. ขั้นตอนและรายละเอียดการปฏิบัติงาน



	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : กระบวนการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา (ติดต่อด้วยตนเอง/โทรศัพท์)		
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด		
	หมายเลขเอกสาร :		หน้าที่ : ๔/๕
	วันที่เริ่มใช้ :		แก้ไขครั้งที่ :

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑ ต้อนรับผู้มาขอใช้บริการ ภายใน ๕ นาที

- กรณีติดต่อด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปต้อนรับผู้มาติดต่ออย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสอบถามความต้องการบันทึกแบบเพื่อรับเรื่อง จำแนกประเภทเรื่องที่มาติดต่อ ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

- กรณีติดต่อทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปใช้เทคนิคในการสื่อสารทางโทรศัพท์สอบถามความต้องการบันทึกแบบเพื่อรับเรื่อง จำแนกประเภทเรื่องที่มาติดต่อ โอนสายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ ๒ มอบหมายเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตอบข้อหารือ ภายในเวลาที่กำหนด

- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตามคำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัดซึ่งประกอบด้วย

- กลุ่มงานวิชาการด้านการคลังและการบัญชี
- กลุ่มงานระบบงานและสารสนเทศการคลัง

- ศึกษา/วิเคราะห์ประเด็นข้อหารือและกฎหมาย/ระเบียบต่างๆที่เกี่ยวข้อง และตอบข้อหารือ ซึ่งแยกเป็น ๓ กรณี

- กรณีปกติ ซึ่งประเด็นข้อหารือมีเพียงประเด็นเดียว และไม่เกี่ยวข้องกับระเบียบ/กฎหมายอื่น ไม่ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม ภายใน ๓๐ นาที

- กรณีซับซ้อน ซึ่งประเด็น/ข้อหารือมีหลายประเด็น และไม่เกี่ยวข้องกับระเบียบ/กฎหมายอื่นเจ้าหน้าที่ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการพิจารณา ศึกษาระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมจากสำนักงานคลังเขต/กรมบัญชีกลาง ภายใน ๖๐ นาที

- กรณีซับซ้อนมาก ซึ่งประเด็น/ข้อหารือมีหลายประเด็น และเกี่ยวข้องกับระเบียบ/กฎหมายอื่นเจ้าหน้าที่ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการพิจารณา ศึกษาระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมจากสำนักงานคลังเขต/กรมบัญชีกลาง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๓ วัน (นับถัดจากวันที่รับเรื่อง)

ขั้นตอนที่ ๓ บันทึกทะเบียนสิ้นสุดการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ที่ตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา - บันทึกทะเบียนผลการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัด และจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปเพื่อเป็นฐานข้อมูลการให้บริการ ภายใน ๕ นาที

หมายเหตุ: ระยะเวลาในการดำเนินงานในขั้นตอนที่ ๑ - ๓ ใช้ระยะเวลาเท่ากันทั้งกรณีติดต่อด้วยตนเองและทางโทรศัพท์

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : กระบวนการตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา (ติดต่อด้วยตนเอง/โทรศัพท์)	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๕/๕
	วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :

๗. เอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง

เอกสารประกอบการพิจารณาตอบข้อหารือ

๘. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

แบบลงทะเบียนขอใช้บริการ

๙. เอกสารบันทึก

ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ	วิธีจัดเก็บ
แบบลงทะเบียนขอใช้บริการ	๑. กลุ่มงานวิชาการ ด้านการคลังและ การบัญชี ๒. กลุ่มงานระบบงาน และสารสนเทศ การคลัง	สำนักงานคลัง จังหวัด	๓ ปี	จัดเก็บเป็น ไฟล์ข้อมูล โดยแยก ตามหัวข้อ และ เรียงตามวันที่

๑๐. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของกระบวนการ

ดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการปฏิบัติงาน			เป้าหมาย
ร้อยละความสำเร็จของจำนวนเรื่องที่ขอหารือภายในเวลามาตรฐานที่กำหนด			ร้อยละ ๙๐
สูตรการคำนวณ	ความถี่ในการรายงานผล	ผู้เก็บข้อมูล	แบบฟอร์มที่ใช้เก็บข้อมูล
จำนวนเรื่องที่ขอหารือภายในเวลามาตรฐานที่กำหนด X ๑๐๐ จำนวนเรื่องที่ขอหารือทั้งหมด	รายไตรมาส	๑. กลุ่มงานวิชาการ ด้านการคลังและ การบัญชี ๒. กลุ่มงานระบบงาน และสารสนเทศ การคลัง	แบบฟอร์มการจัดเก็บตัวชี้วัดและ รายงานผลการ ปฏิบัติงาน



แบบคำร้องขอรับบริการของสำนักงานคลังจังหวัด.....

วันที่

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลผู้ขอรับบริการ

๑. ชื่อ/นามสกุล (นาย/นาง/นางสาว).....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ที่อยู่ /หน่วยงาน /สถานศึกษา.....
e - mail.....โทรศัพท์.....

๒. เรื่องที่ขอรับบริการ

- ☐ ขอหารือ/ให้คำปรึกษา ด้าน ☐ ขอข้อมูลเศรษฐกิจการคลังจังหวัด
☐ อื่นๆ

๓. วัตถุประสงค์ เพื่อ

ลงชื่อ..... ผู้ขอรับบริการ
(.....)

เวลารับเรื่อง น.

ส่วนที่ ๒ : สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปส่งเรื่องต่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ

- ☐ กลุ่มงานวิชาการด้านการคลังและการบัญชี ☐ กลุ่มงานระบบงานและสารสนเทศการคลัง ☐ อื่นๆ

ลงชื่อ..... ผู้รับเรื่อง
(.....)

เวลาส่งเรื่อง น.

ส่วนที่ ๓ : สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการ

ตอบข้อหารือ/ให้คำปรึกษา

- ☐ กรณีปกติ
☐ กรณีซับซ้อน
☐ กรณีซับซ้อนมาก

เวลาเสร็จสิ้น น.

ให้บริการข้อมูล

- ☐ เจ้าหน้าที่พิจารณาข้อมูล

เวลาเสร็จสิ้น น.

- ☐ หัวหน้ากลุ่มงาน/รักษาการพิจารณาข้อมูล

เวลาเสร็จสิ้น น.

- ☐ ไม่สามารถให้ข้อมูลได้ แจ้งผู้ขอรับข้อมูล

เวลาเสร็จสิ้น น.

เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดทำข้อมูล

- ☐ ด้วยตนเอง/โทรศัพท์
☐ หนังสือ

เวลาเสร็จสิ้น น.

ลงชื่อ..... ผู้ดำเนินการ
(.....)

ส่วนที่ ๔ : สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปรับเรื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการ เพื่อจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลการให้บริการ/จัดส่งให้ผู้รับบริการ

เวลาเสร็จสิ้น น.

คำอธิบายแบบคำร้องขอรับบริการ

๑. ส่วนที่ ๑ และ ๒ สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปรับเรื่องและส่งเรื่องต่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ภายใน ๕ นาที

๒. ส่วนที่ ๓ สำหรับเจ้าหน้าที่ของแต่ละกลุ่มงานดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดของแต่ละเรื่อง

๓. ส่วนที่ ๔ สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไปรับเรื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการเพื่อจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลการให้บริการ/จัดส่งให้ผู้รับบริการ ภายใน ๕ นาที