



หลักเกณฑ์

และขั้นตอนการให้บริการประชาชน

“การให้บริการคำปรึกษา
และข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัด”



จัดทำโดย

สำนักงานคลังจังหวัดสิงห์บุรี

ศาลากลางจังหวัดสิงห์บุรี (หลังเก่า) ชั้น ๑

ตำบลบางมัญ อำเภอเมืองสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

กระบวนการ การพิจารณาอนุมัติ/อนุญาตมาตรการ/กลไก

กระบวนการงาน การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงานคลังจังหวัด

ข้อกำหนด ผู้รับบริการได้รับการบริการตามความต้องการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ตัวชี้วัดและเป้าหมาย ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน (เป้าหมายร้อยละ ๘๕)

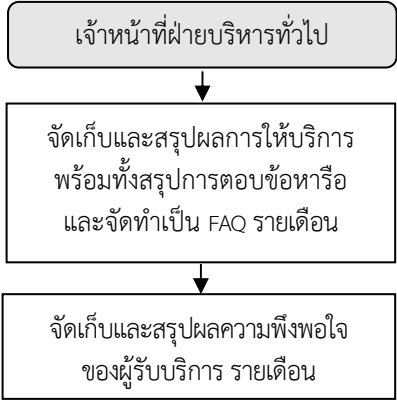
หน่วยงาน สำนักงานคลังจังหวัด

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 ของสำนักงานคลังจังหวัด	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 และจังหวัด ๔. คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ของสำนักงานคลังจังหวัด	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ • แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก และอธิบาย ขั้นตอนการให้บริการ • ให้บริการตามความต้องการ และแจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการ • สอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติม และแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสาร • ให้ผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจ • บันทึกการให้บริการ สรุปการตอบข้อหารือ และจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป ภายใน ๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ของภาคเอกชน และประชาชน

ลำดับ ที่	ผังขั้นตอน	องค์ความรู้ กฎหมาย ระเบียบ เทคโนโลยีที่ใช้	มาตรฐานงาน (ระยะเวลา ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล)	ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๒	การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล (ต่อ) ๒.๒ กรณีปัญหาเฉพาะด้าน	๑. เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ ๒. กฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี หลักเกณฑ์ มาตรฐาน แนวทาง หรือหนังสือสั่งการ ด้านการเงินการคลังภาครัฐ ๓. แนวทางการปฏิบัติงานในระบบ GFMS ๔. แนวทางการปฏิบัติงานในระบบ e-GP ๕. นโยบายกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลังและจังหวัด ๖. คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัด	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ • แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก และแจ้งความต้องการของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน เพื่อเชิญมาให้บริการ 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 บันทึกการให้บริการ และสรุปการตอบข้อหารือ	๑. เทคนิคการให้บริการที่เป็นเลิศ ๒. กฎหมาย ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี หลักเกณฑ์ มาตรฐาน แนวทาง หรือ หนังสือสั่งการ ด้านการเงินการคลัง ภาครัฐ ๓. นโยบายกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง และจังหวัด ๔. คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัด	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ● แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก และแจ้งความต้องการของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก เพื่อเชิญมาให้บริการ ณ ห้องให้คำปรึกษา ภายใน ๑ – ๓ นาที เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก (ปัญหาที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือ มีรายละเอียดมาก) ● 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 	๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๒. คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัด	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป - จัดเก็บข้อมูลการให้บริการในแต่ละจุดให้บริการ และสรุปผลการให้บริการเสนอคลังจังหวัด พร้อมทั้งสรุปการตอบข้อหารือและจัดทำเป็น FAQ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทางการติดต่อสื่อสาร เป็นประจำทุกเดือน - จัดเก็บข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละจุดให้บริการ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเสนอคลังจังหวัดเป็นประจำทุกเดือน ภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันสุดท้ายของเดือน	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ของภาคเอกชน และประชาชน

หมายเหตุ :

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

กรณีปัญหาเฉพาะด้าน หมายถึง งานบริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในเชิงเทคนิคหรือระบบงานเฉพาะด้าน เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS การปฏิบัติงานในระบบ e-GP เป็นต้น

กรณีปัญหาเชิงลึก หมายถึง งานบริการที่ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษา หรือดำเนินการกรณีปัญหาข้อหารือที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือมีรายละเอียดมาก เช่น การปฏิบัติงานตามกฎหมายการจัดซื้อจัดจ้าง/คำรักษาพยาบาล/ค่าเช่าบ้าน เป็นต้น