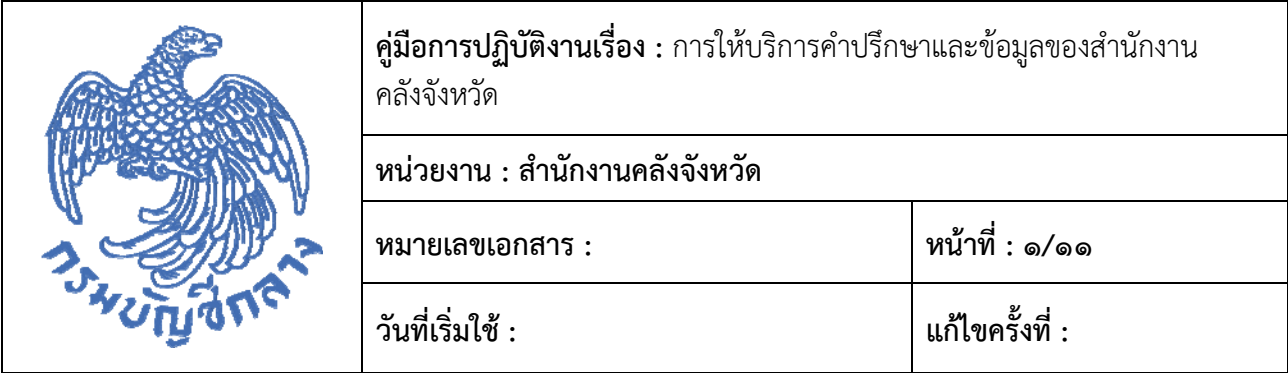




แก้ไขครั้งที่ :

นางสาวสุทธิรัตน์ รัตนโชติ
อธิบดีกรมบัญชีกลาง

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน คลังจังหวัด	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๒/๑๑
	วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัดใช้เป็นคู่มือการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๑.๒ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาใช้เป็นแนวทางในการกำกับการปฏิบัติงานการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลให้เกิดประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล จัดทำขึ้นเพื่อแสดงขั้นตอนการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลด้านการเงินการคลัง โดยครอบคลุมภารกิจ ได้แก่ ด้านกฎหมายและระเบียบการเงินการคลัง ด้านการบัญชีภาครัฐ ด้านเศรษฐกิจการคลัง ด้านเงินทดรองราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน ด้านการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้านอิเล็กทรอนิกส์การเงินการคลัง ด้านบำเหน็จบำนาญ ด้านเพิ่มประสิทธิภาพการคลังท้องถิ่น และอื่น ๆ ตามภารกิจของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง และจังหวัด ตั้งแต่ขั้นตอนผู้รับบริการมาติดต่อเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลตามความต้องการของผู้รับบริการ จนกระทั่งการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและการบันทึกการให้บริการ ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการให้บริการ ทั้งนี้ ควรอยู่ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓. คำนิยาม

ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ (ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เงินทุนหมุนเวียน หน่วยงานอิสระ องค์การมหาชน และหน่วยงานของรัฐอื่นๆ) เจ้าหน้าที่ของภาคเอกชน และประชาชน

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด

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

การให้บริการกรณีปัญหาเฉพาะด้าน หมายถึง งานบริการที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในเชิงเทคนิคหรือระบบงานเฉพาะด้าน เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS การปฏิบัติงานในระบบ e-GP เป็นต้น

การให้บริการกรณีปัญหาเชิงลึก หมายถึง งานบริการที่ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาหรือดำเนินการกรณีปัญหาข้อหาหรือที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือมีรายละเอียดมาก เช่น การปฏิบัติงานตามกฎหมายการจัดซื้อจัดจ้าง/คำรักษาพยาบาล/ค่าเช่าบ้าน เป็นต้น

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน คลังจังหวัด	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๓/๑๑
	วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :

๔. ความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังจังหวัดที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กล่าวต้อนรับผู้รับบริการ และสอบถาม วิเคราะห์และจำแนกความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้บริการแยกเป็นแต่ละกรณีดังนี้

- กรณีทั่วไป (One Stop Service) จะให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลตามความต้องการของผู้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ ภายหลังจากเสร็จสิ้นการให้บริการ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จะสอบถามความต้องการเพิ่มเติม (ถ้ามี) ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ และบันทึกข้อมูลการให้บริการ

- กรณีปัญหาเฉพาะด้าน จะเชิญผู้รับบริการไปห้องระบบปฏิบัติการ เพื่อพบเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ กรณีปัญหาเฉพาะด้านตามความต้องการของผู้รับบริการ

- กรณีปัญหาเชิงลึก จะเชิญผู้รับบริการไปห้องให้คำปรึกษาและเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบงานเฉพาะด้านตามความต้องการของผู้รับบริการมาให้บริการ ณ ห้องให้คำปรึกษา

๔.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน กล่าวต้อนรับและแนะนำตัวต่อผู้รับบริการ และให้บริการคำปรึกษาระบบงานเชิงเทคนิค และข้อมูลอื่นตามความต้องการของผู้รับบริการ ณ ห้องระบบปฏิบัติการ ภายหลังจากเสร็จสิ้นการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดังกล่าวจะสอบถามความต้องการเพิ่มเติม (ถ้ามี) ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ และบันทึกข้อมูลการให้บริการ

๔.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก กล่าวต้อนรับและแนะนำตัวต่อผู้รับบริการ และให้บริการคำปรึกษากรณีปัญหาที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือมีรายละเอียดมาก หรือข้อมูลอื่นตามความต้องการของผู้รับบริการ ณ ห้องให้คำปรึกษา ภายหลังจากเสร็จสิ้นการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดังกล่าวจะสอบถามความต้องการเพิ่มเติม (ถ้ามี) ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจ และบันทึกข้อมูลการให้บริการ

๔.๔ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป จัดเก็บข้อมูลสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและสรุปผลการให้บริการในแต่ละวัน พร้อมทั้งสรุปการตอบข้อหารือและจัดทำเป็น FAQ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

๕. ระเบียบปฏิบัติ

๕.๑ กฎหมายและระเบียบการเงินการคลัง มติคณะรัฐมนตรี หลักเกณฑ์ มาตรฐาน แนวทาง แนวปฏิบัติ และหนังสือสั่งการต่างๆ ดังนี้

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

๕.๒ แนวทางการปฏิบัติงานในระบบ GFMIS

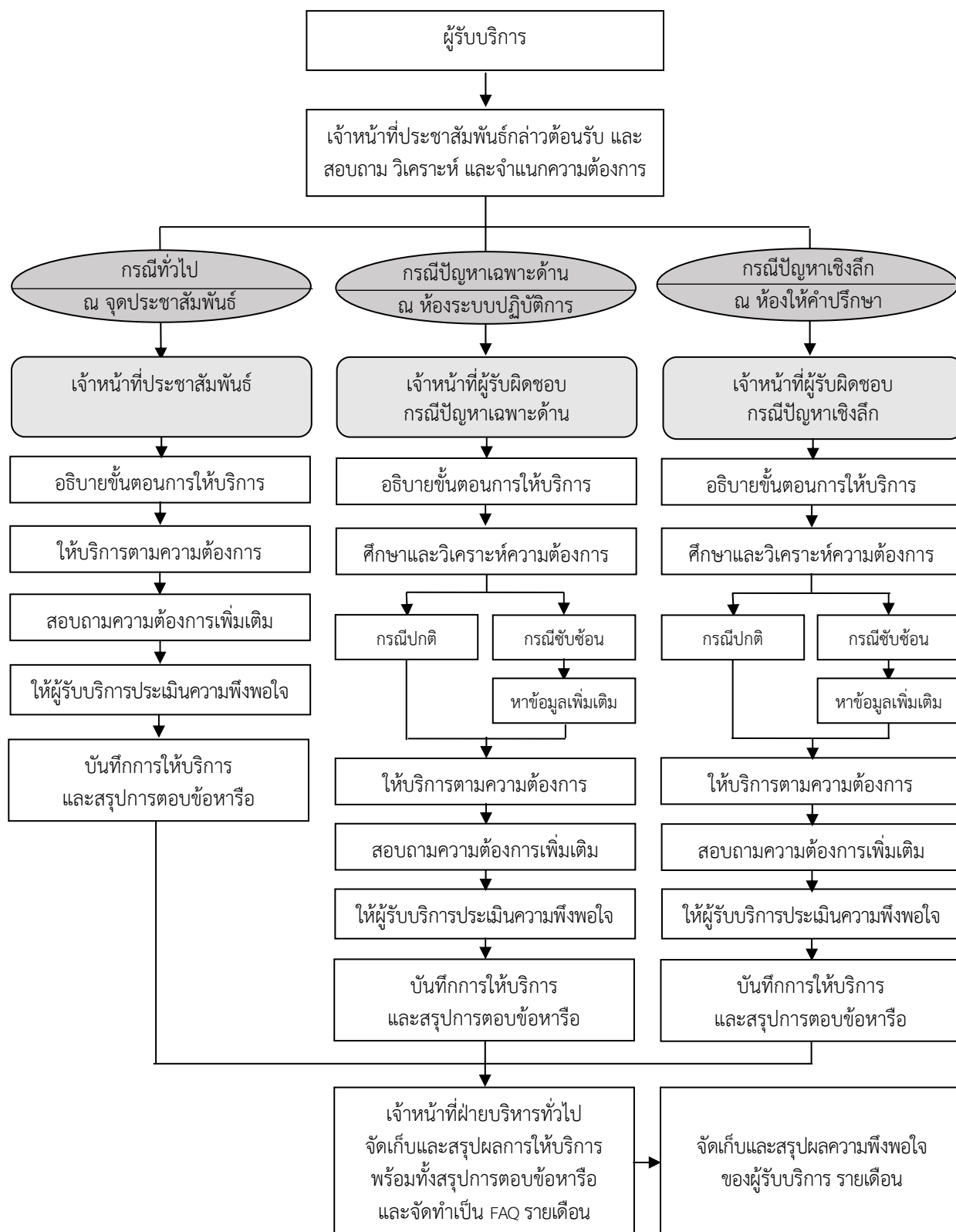
๕.๓ แนวทางการปฏิบัติงานในระบบ e-GP

๕.๔ นโยบายกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง และจังหวัด

๕.๕ คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานคลังจังหวัด

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน คลังจังหวัด	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๔/๑๑
	วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :

๖. ขั้นตอนและรายละเอียดการปฏิบัติงาน



	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน คลังจังหวัด	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๕/๑๑
	วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑ ต้อนรับ สอบถาม วิเคราะห์ และจำแนกความต้องการ ภายใน ๓ นาที

เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ กล่าวต้อนรับผู้รับบริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและกล่าวแนะนำตนเองกับผู้รับบริการ พร้อมทั้งสอบถาม วิเคราะห์ และจำแนกความต้องการของผู้รับบริการว่าอยู่ในกรณีทั่วไป กรณีปัญหาเฉพาะด้าน หรือกรณีปัญหาเชิงลึก และส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดังนี้

กรณีทั่วไป (One Stop Service) งานบริการที่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้น ณ จุดประชาสัมพันธ์ ให้รับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์

กรณีปัญหาเฉพาะด้าน งานบริการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในเชิงเทคนิคหรือระบบงานเฉพาะด้าน ให้เชิญรับบริการ ณ ห้องระบบปฏิบัติการ

กรณีปัญหาเชิงลึก งานบริการที่ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาหรือดำเนินการ กรณีปัญหาข้อหาหรือที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือมีรายละเอียดมาก ให้เชิญรับบริการ ณ ห้องให้คำปรึกษา

ขั้นตอนที่ ๒ การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด

กรณีทั่วไป (One Stop Service) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ดำเนินการดังนี้ ภายใน ๓๐ นาที

- แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีให้บริการ
- อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ
- ให้บริการตามความต้องการ โดยจำแนกเป็น ๒ ประเภท
 - ให้คำปรึกษา เช่น กฎหมาย/ระเบียบ/แนวปฏิบัติเบื้องต้นทั่วไป เป็นต้น
 - ให้ข้อมูล เช่น งานอนุมัติการลงทะเบียนผู้ใช้งานในระบบ e-GP การออกหนังสือ

รับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงิน การให้ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ/ข้อมูลตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เป็นต้น

● เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งสอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติม ถ้ามี ให้ดำเนินการให้บริการเพิ่มเติมตามความต้องการ ถ้าไม่มี ให้แนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม และเชิญผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการ โดยสามารถประเมินการให้บริการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือประเมินการให้บริการผ่านการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ หรือวิธีการอื่นที่เหมาะสม

● บันทึกการให้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และสรุปการตอบข้อหาหรือเพื่อจัดทำเป็น FAQ รายเดือน พร้อมทั้งจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน คลังจังหวัด	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๖/๑๑
	วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :

กรณีปัญหาเฉพาะด้าน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้ ภายในเวลาที่กำหนด

๑) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ภายใน ๑ - ๓ นาที

● เชิญผู้รับบริการไป ณ ห้องระบบปฏิบัติการ และแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก
ที่มีไว้บริการ

● แจ้งความต้องการของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน
ตามความต้องการของผู้รับบริการทราบ เพื่อเชิญมาให้บริการ ณ ห้องระบบปฏิบัติการ

๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในเชิง
เทคนิคหรือระบบงานเฉพาะด้าน เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMS การปฏิบัติงานในระบบ e-GP เป็นต้น

● กล่าวต้อนรับผู้รับบริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและกล่าวแนะนำตนเองกับ
ผู้รับบริการ

● อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ

● ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ พร้อมทั้งให้บริการ โดยจำแนกเป็น ๒ กรณี

- กรณีปกติ เป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จตามความต้องการ
ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามความต้องการนั้น

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องรับประเด็นปัญหาไว้ เพื่อดำเนินการหาข้อมูลเพิ่มเติม
เช่น ต้องการกรมบัญชีกลางส่วนกลาง ต้องใช้เวลาดำเนินการหรือหาข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ฯ
แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาที่ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม และสอบถามว่า ประสงค์จะรอการบริการ
หรือจะให้ติดต่อกลับผู้บริการ โดยให้แจ้งเวลารอการให้บริการด้วย แล้วจึงดำเนินการตามความต้องการนั้น

● เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการทราบ
พร้อมทั้งสอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติม ถ้ามี ให้ดำเนินการให้บริการเพิ่มเติมตามความต้องการ ถ้าไม่มี
ให้แนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม และเชิญผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจ
ในการให้บริการ โดยสามารถประเมินการให้บริการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือประเมินการให้บริการผ่านการ
ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ หรือวิธีการอื่นที่เหมาะสม

● บันทึกการให้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และสรุปการตอบข้อหารือเพื่อจัดทำเป็น
FAQ รายเดือน พร้อมทั้งจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป

ระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน กรณีปกติ
ภายใน ๓๐ นาที กรณีซับซ้อน ภายใน ๖๐ นาที (รอบริการ) หรือภายใน ๑ วัน (ติดต่อกลับ)

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน คลังจังหวัด	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๗/๑๑
	วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :

กรณีปัญหาเชิงลึก เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังนี้ ภายในเวลาที่กำหนด

๑) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ภายใน ๑ - ๓ นาที

● เชิญผู้รับบริการไป ณ ห้องให้คำปรึกษา และแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก
ที่มีไว้บริการ

● แจ้งความต้องการของผู้รับบริการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึกตาม
ความต้องการของผู้รับบริการทราบ เพื่อเชิญมาให้บริการ ณ ห้องให้คำปรึกษา

๒) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก ปัญหาที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน หรือ
มีรายละเอียดมาก เช่น การปฏิบัติงานตามกฎหมายการจัดซื้อจัดจ้าง/คำรักษาพยาบาล/ค่าเช่าบ้าน เป็นต้น

● กล่าวต้อนรับผู้รับบริการอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและกล่าวแนะนำตนเองกับ
ผู้รับบริการ

● อธิบายขั้นตอนการให้บริการตามประเด็นที่ขอรับบริการ

● ศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการ พร้อมทั้งให้บริการ โดยจำแนกเป็น ๒ กรณี

- กรณีปกติ เป็นกรณีที่เจ้าหน้าที่ฯ สามารถให้บริการได้แล้วเสร็จตามความต้องการ
ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามความต้องการนั้น

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องรับประเด็นปัญหาไว้ เพื่อดำเนินการหาข้อมูลเพิ่มเติม
เช่น ต้องหารือกรมบัญชีกลางส่วนกลาง ต้องใช้เวลาดำเนินการหรือหาข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ฯ
แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหาที่ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม และสอบถามว่า ประสงค์จะรอการบริการ
หรือจะให้ติดต่อกลับผู้บริการ โดยให้แจ้งเวลารอการให้บริการด้วย แล้วจึงดำเนินการตามความต้องการนั้น

● เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการทราบ
พร้อมทั้งสอบถามความต้องการบริการเพิ่มเติม ถ้ามี ให้ดำเนินการให้บริการเพิ่มเติมตามความต้องการ ถ้าไม่มี
ให้แนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม และเชิญผู้รับบริการประเมินผลความพึงพอใจ
ในการให้บริการ โดยสามารถประเมินการให้บริการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือประเมินการให้บริการผ่านการ
ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ หรือวิธีการอื่นที่เหมาะสม

● บันทึกการให้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด และสรุปการตอบข้อหารือเพื่อจัดทำเป็น
FAQ รายเดือน พร้อมทั้งจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป

ระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก กรณีปกติ
ภายใน ๓๐ นาที กรณีซับซ้อน ภายใน ๖๐ นาที (รอบริการ) หรือภายใน ๑ วัน (ติดต่อกลับ)

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน คลังจังหวัด	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๘/๑๑
	วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :

ขั้นตอนที่ ๓ การจัดเก็บและสรุปผลข้อมูลความพึงพอใจและการให้บริการ เป็นประจำทุกเดือน
ภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันสุดท้ายของเดือน

เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป ดำเนินการดังนี้

- จัดเก็บข้อมูลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดให้บริการในแต่ละกรณี และสรุปผลการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดเสนอคลังจังหวัดเป็นประจำทุกเดือน พร้อมทั้งสรุปการตอบข้อหารือและจัดทำเป็น FAQ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านทุกช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเป็นรายเดือน
- จัดเก็บข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผลการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดในแต่ละจุดให้บริการ และสรุปผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมของสำนักงานคลังจังหวัดเสนอคลังจังหวัดเป็นประจำทุกเดือน

๗. เอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง

เอกสารประกอบการให้คำปรึกษาและข้อมูลในแต่ละกรณี เช่น แบบคำร้องขอรับหนังสือรับรองสิทธิในบำเหน็จตกทอดเพื่อใช้เป็นหลักทรัพย์ประกันการกู้เงิน เป็นต้น

๘. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

๘.๑ แบบบันทึกการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล

๘.๒ แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน คลังจังหวัด	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๙/๑๑
	วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :

๙. เอกสารบันทึก

ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ	วิธีจัดเก็บ
๑. แบบบันทึกการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล	๑. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน ๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก ๔. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานคลังจังหวัด	๓ ปี	จัดเก็บเป็นไฟล์ข้อมูลโดยแยกตามเรื่องที่ให้บริการ และเรียงตามวันที่ให้บริการ
๒. แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล	๑. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน ๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก ๔. เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานคลังจังหวัด	๓ ปี	จัดเก็บเป็นไฟล์ข้อมูลโดยเรียงตามวันที่ให้บริการ

๑๐. ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของกระบวนการ

ดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการปฏิบัติงาน							เป้าหมาย	
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหน่วยงาน							ร้อยละ ๘๕	
สูตรการคำนวณ						ความถี่ในการรายงานผล	ผู้เก็บข้อมูล	แบบฟอร์มที่ใช้เก็บข้อมูล
						๑ ครั้ง/เดือน	ฝ่ายบริหารทั่วไป	แบบฟอร์มการจัดเก็บตัวชี้วัดและรายงานผลการปฏิบัติงาน
ระดับคะแนน		๑	๒	๓	๔	๕		
ร้อยละ		๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕		

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน คลังจังหวัด	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๑๐/๑๑
	วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :

แบบบันทึกการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล
สำนักงานคลังจังหวัด.....

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลผู้รับบริการ

๑. ชื่อ/นามสกุล.....(กรณีผู้รับบริการไม่ประสงค์ให้ข้อมูลชื่อ/นามสกุล ให้ข้ามไปข้อถัดไป).....

๒. หน่วยงาน.....(ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เงินทุนหมุนเวียน หน่วยงานอิสระ
องค์การมหาชน หน่วยงานของรัฐอื่นๆ เอกชน ประชาชน).....

ส่วนที่ ๒ : ข้อมูลผู้ให้บริการ

๑. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
ชื่อ/นามสกุล..... กลุ่มงาน/ฝ่าย.....

๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน
ชื่อ/นามสกุล..... กลุ่มงาน/ฝ่าย.....

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก
ชื่อ/นามสกุล..... กลุ่มงาน/ฝ่าย.....

ส่วนที่ ๓ : ข้อมูลการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล

๑. วันที่ให้บริการ.....

๒. ระยะเวลาการให้บริการ

เจ้าหน้าที่	เวลาเริ่มต้น	เวลาเสร็จสิ้น	รวมเวลา (ชม./นาที)
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์			
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเฉพาะด้าน			
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกรณีปัญหาเชิงลึก			
รวมเวลาที่ให้บริการ			

๓. บริการที่ให้กับผู้รับบริการ

๓.๑ กรณีทั่วไป (One Stop Service)

☐ คำปรึกษา เรื่อง.....(ระบุเฉพาะชื่อเรื่อง ไม่ต้องมีรายละเอียด).....

☐ ข้อมูล/ปฏิบัติการ เรื่อง.....(ระบุเฉพาะชื่อเรื่อง ไม่ต้องมีรายละเอียด).....

๓.๒ กรณีปัญหาเฉพาะด้าน

☐ คำปรึกษา เรื่อง.....(ระบุเฉพาะชื่อเรื่อง ไม่ต้องมีรายละเอียด).....

☐ ข้อมูล/ปฏิบัติการ เรื่อง.....(ระบุเฉพาะชื่อเรื่อง ไม่ต้องมีรายละเอียด).....

๓.๓ กรณีปัญหาเชิงลึก

☐ คำปรึกษา เรื่อง.....(ระบุเฉพาะชื่อเรื่อง ไม่ต้องมีรายละเอียด).....

☐ ข้อมูล/ปฏิบัติการ เรื่อง.....(ระบุเฉพาะชื่อเรื่อง ไม่ต้องมีรายละเอียด).....

	คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง : การให้บริการคำปรึกษาและข้อมูลของสำนักงาน คลังจังหวัด	
	หน่วยงาน : สำนักงานคลังจังหวัด	
	หมายเลขเอกสาร :	หน้าที่ : ๑๑/๑๑
	วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการคำปรึกษาและข้อมูล
สำนักงานคลังจังหวัด.....

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลผู้รับบริการ หน่วยงาน.....(ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เงินทุนหมุนเวียน หน่วยงานอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานของรัฐอื่นๆ เอกชน ประชาชน).....
--

เรื่อง		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ควรปรับปรุง
๑. ระยะเวลาการให้บริการ ณ จุดบริการ						
☐	จุดประชาสัมพันธ์	☐	☐	☐	☐	☐
☐	ห้องระบบปฏิบัติการ	☐	☐	☐	☐	☐
☐	ห้องให้คำปรึกษา	☐	☐	☐	☐	☐
๒. กระบวนการให้บริการ ณ จุดบริการ						
☐	จุดประชาสัมพันธ์	☐	☐	☐	☐	☐
☐	ห้องระบบปฏิบัติการ	☐	☐	☐	☐	☐
☐	ห้องให้คำปรึกษา	☐	☐	☐	☐	☐
๓. บุคลากรที่ให้บริการ ณ จุดบริการ						
☐	จุดประชาสัมพันธ์	☐	☐	☐	☐	☐
☐	ห้องระบบปฏิบัติการ	☐	☐	☐	☐	☐
☐	ห้องให้คำปรึกษา	☐	☐	☐	☐	☐
๔. คำปรึกษา/ข้อมูลที่ได้รับบริการ ณ จุดบริการ						
☐	จุดประชาสัมพันธ์	☐	☐	☐	☐	☐
☐	ห้องระบบปฏิบัติการ	☐	☐	☐	☐	☐
☐	ห้องให้คำปรึกษา	☐	☐	☐	☐	☐
๕. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ		☐	☐	☐	☐	☐
๖. ภาพรวมการบริการของสำนักงานคลังจังหวัด		☐	☐	☐	☐	☐
๗. ข้อเสนอแนะ / สิ่งที่ควรปรับปรุง						